

PRESSEMITTEILUNG

Studie der Internet World Messe belegt: **Datensicherheit steht beim Online-Shopping im Fokus**

- **„Zahlung per Rechnung“ aus Verbrauchersicht immer noch das sicherste Verfahren**
- **Tablet-PCs werden künftig häufiger für den Online-Einkauf genutzt**
- **Einfache Retouren bringen mehr Umsatz für den Online-Handel**

München, 18. März 2013 – Für Verbraucher ist beim Online-Shopping das Bezahlen an der virtuellen Kasse ein kritischer Moment. Schließlich müssen für eine Bestellung wertvolle persönliche Daten wie Bankverbindung oder Kreditkartendaten einem oft unbekanntem Händler preisgegeben werden. Viele Konsumenten zögern bei dieser letzten Hürde und Einkäufe scheitern. Selbst Experten der Internetbranche halten die Zahlungsart „Rechnung nach Lieferung“ mit 84 Prozent nach wie vor für die sicherste Methode. Allen Debatten um die Datensicherheit zum Trotz wurden Paypal mit 56 Prozent und Kreditkarte mit 39 Prozent als sichere Zahlungsart eingestuft. Zu diesem unerwarteten Ergebnis kommt eine im Auftrag der Internet World Messe durchgeführte Befragung unter 1000 Experten der Internetbranche durch das Institut ibi research an der Universität Regensburg.

Vertrauen und Verlässlichkeit in Zahlungsverfahren sind Schlüsselfaktoren sowohl für den stationären als auch den Online-Handel, so das Fazit der Experten. Nur 12 Prozent der Befragten hegen keinerlei Bedenken hinsichtlich der Datensicherheit beim Einkaufsbummel im Netz. Immerhin jeder Achte hat selbst schon negative Erfahrungen mit der Datensicherheit beim Online-Shopping gemacht. Vor allem wurden hier die Problematik von Werbe- und Spam-Mails, sowie der Missbrauch von Kreditkartendaten angesprochen.

Aber auch der stationäre Handel steht mit den mobilen Zahlungsmöglichkeiten vor neuen Herausforderungen. Dank der NFC-Technologie kann mittlerweile kontaktlos mit dem Smartphone bezahlt werden. Zwar ist dies noch Zukunftsmusik, da derzeit nur wenige mobile Geräte mit dem NFC-fähigen Chip ausgestattet sind, 74 Prozent der Experten sehen hier

jedoch enormes Potenzial. 46 Prozent glauben, dass Tablet-Computer in Zukunft häufiger als Kassenterminal eingesetzt werden.

„Wir waren über die Antworten der Experten sehr überrascht. Vor allem die Wahrnehmung der Datensicherheit haben wir in dieser Ausprägung nicht vorhergesehen“, kommentiert Nicole Rüdlin, Leiterin der Internet World Messe und Auftraggeberin der Studie, die Ergebnisse. „Wir denken, dass wir mit unseren Ergebnissen eine gute Einschätzung auf zukünftige Entwicklungen und den Umgang der Verbraucher mit dem öffentlichen Netz beim Shopping geben können, die dem Handel Unterstützung bei der weiteren strategischen Planung bietet.“

Online-Shopping via Tablets wird zunehmen

Der Couch-Commerce erobert die Wohnzimmer. Auch darin sind sich die Experten einig. Den wichtigsten Grund, den Einkaufsbummel online zu tätigen, sehen 88 Prozent der Befragten in der Unabhängigkeit von Ladenöffnungszeiten, 77 Prozent in der Zeitersparnis. Eine große Mehrheit von 92 Prozent ist der Meinung, dass vor allem die Tablets in Zukunft häufiger beim Online-Shopping eingesetzt werden. Auch bei den Befragten selbst erfreuen sich die Tabletgeräte immer größerer Beliebtheit. So ist deren Verbreitung unter den Experten überproportional hoch und bereits über die 50-Prozent-Marke gestiegen. Damit gewinnen die mobilen Geräte weiter die Oberhand: 91 Prozent nutzen Notebooks, 88 Prozent haben ein Smartphone und 54 Prozent sind im Besitz eines Tablet-PCs. Der Einsatz von Desktop-Computern beträgt derzeit 66 Prozent und erscheint im Vergleich zu den mobilen Geräten eher gering.

Einfache Rücksendemöglichkeit führt zu mehr Umsatz

Auch zu der neuen EU-Verbraucherrechterichtlinie für Versandhändler, die bis Mitte 2013 in einer nationalen Gesetzgebung geregelt werden muss, äußerten sich die Experten. Versandhändler sind dann bei Retouren berechtigt, die Kosten für die Warenrücksendung unabhängig vom Bestellwert auf den Verbraucher zu übertragen. 66 Prozent der Befragten glauben jedoch, dass sich viele Online-Händler trotzdem weiterhin an den Rücksendekosten beteiligen werden. Weitere 66 Prozent stützen diese Aussage mit der Annahme, dass es zu höheren Umsätzen im Online-Handel führt, wenn Händler ihren Kunden die Rücksendung einfach und unkompliziert ermöglichen. Der Großteil der Befragten ist generell der Meinung, dass Online-Händler mehr in die Warenpräsentation investieren müssen, statt Warenrückgabe und Umtausch zu erschweren.

„Wenn Händler den eigenen Kunden die Rücksendung möglichst einfach machen, kann dies zu einer langfristigen Kundenbindung beitragen“, ist Studienleiter Michael Wittmann, Consultant bei ibi research an der Universität Regensburg überzeugt. „Dennoch sollte man alles daran setzen, schon im Vorfeld durch geeignete Maßnahmen, wie beispielsweise eine aussagekräftige Produktbeschreibung, die Zahl unnötiger Retouren zu senken.“

In der Studie wurde neben klassischen E-Commerce-Themen wie E-Payment und Retourenmanagement weiterführend auch die Auswirkung der Digitalisierung auf die Gesellschaft untersucht. Vor allem die Nutzung Sozialer Medien im Arbeitsalltag, der Datenschutz und der Umgang mit digitalen Inhalten standen hier im Fokus. Die Studienergebnisse werden pünktlich zur Internet World Messe, die morgen, am 19. März 2013 um 9 Uhr auf dem Münchener Messegelände ihre Tore öffnet, zur Verfügung stehen.

Am 19. und 20. März 2013 trifft sich die E-Commerce Fachbranche auf der Internet World, der führenden E-Commerce-Messe in Deutschland. Inhaltliche Schwerpunkte der Messe, die auf dem Münchener Messegelände ICM stattfindet, sind Shopsoftware & Technik, Usability, Online Marketing, Social & Mobile, Payment & Logistik. Die Messe wird begleitet von einem umfangreichen Rahmenprogramm: Fachvorträge auf fünf Bühnen, Speed-Networking, Guided Tours, der Preisverleihung des INTERNET WORLD Business Shop Award 2013 und weiteren Highlights. Die Messe ist für Besucher kostenlos.

Ein ausführliches Studiendokument mit allen Ergebnissen der Befragung steht kostenlos auf der Website der Internet World Messe unter folgendem Link zum Download bereit:
www.internetworld-messe.de/Presse/Studie.

Weitere Links

<http://www.internetworld-messe.de>

<http://www.facebook.com/InternetWorldMesse>

<http://twitter.com/iwkongress>

Über die Internet World Messe

Bereits seit 1997 ist die Internet World Messe die Veranstaltung für Internet-Professionals und Treffpunkt für Entscheider auf Anbieter- und Anwenderseite. In diesem Jahr öffnet die E-Commerce Messe Internet World vom 19.-20. März 2013 auf dem Münchener Messegelände bereits zum 17. Mal ihre Tore. Die Themenschwerpunkte der Messe sind Shopsoftware & Technik, Payment & Logistik, Usability, Online Marketing, Social & Mobil. Die Messe wird begleitet von einem hochkarätigen Kongress, der unter dem Motto „Die Zukunft des E-Commerce“ steht. Veranstalter der Internet World ist die gleichnamige Fachzeitschrift INTERNET WORLD Business.

Über ibi research

Seit 1993 bildet die ibi research an der Universität Regensburg GmbH eine Brücke zwischen Universität und Praxis. Das Institut forscht und berät zu Fragestellungen rund um die Themen E-Commerce, E-Payment, IT-Governance, Internet-Vertrieb und Geschäftsprozessmanagement. Zugleich bietet ibi research umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungs- und Projektergebnisse an und ist Initiator und Herausgeber des E-Commerce-Leitfadens (www.ecommerce-leitfaden.de).

Pressekontakt

Vera Vaubel

Tel.: +49 (89) 98103987

Fax: +49 (89) 98103988

E-mail: medienberatung@vaubel.de

Vaubel Medienberatung GmbH

Gumpfenbergstr. 6, 81679 München

<http://www.vaubel.de>

Unternehmenskontakt

Regina Reitzer

Tel.: +49 (89) 74117-128

Fax: +49 (89) 74117-448

E-mail: regina.reitzer@nmg.de

Neue Mediengesellschaft Ulm mbH –
Kongresse & Messen

Bayerstraße 16 a, 80335 München

<http://www.nmg.de>