
Abstract

„Das Online-Gütesiegel als eShop-Qualitätsmerkmal“

Die **Zertifizierung von Web Shops** gilt als vertrauensbildende Maßnahme und wird durch anerkannte Zertifizierungsgesellschaften durchgeführt. Das Online-Gütesiegel erhält, wer die definierten Qualitätskriterien erfüllt. Diese wurden in der Regierungsinitiative D21 in Zusammenarbeit mit dem Bundeswirtschaftsministerium und der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände entwickelt. Grob sind dies:

- **Informatorische Qualitätskriterien** wie bspw. die Anbieterkennzeichnung
- **Funktionale Qualitätskriterien** – ein eindeutiger Bestellvorgang
- **Sicherheitsqualitätskriterien** – hierzu zählen Datenschutz und Datensicherheit

Fünf Gütesiegelanbieter arbeiten auf der Grundlage dieser Qualitätskriterien und werden von der Initiative D21 empfohlen.

Die Hauptnutzen einer Zertifizierung für den eShop-Betreiber sind:

- Offizielles/ formales Signal an den Kunden für ein sicheres Online-Einkaufen
- Steigerung der Glaubwürdigkeit – Prüfung durch einen unabhängigen Dritten
- Stärkere Kundenbindung durch ein gesteigertes Vertrauen in den eShop
- Umsatzerhöhung – fallweise wurde nach einer Zertifizierung ein Anstieg der Zahl der Bestellungen auf das Doppelte beobachtet (Quelle: Internet Professionell, 03/2005)
 - Höherer Warenverkauf
 - Mehrverkauf von höherpreisigen Waren
 - Zusätzlicher Marketing-Effekt durch Listing in Portalen/ Medienpräsenz
- Geringere Abbruchquote (fallweise halbiert, Quelle: Ebd.)
- Verbesserung der Qualität und Sicherheit der Internet-Technologie und -Organisation
- Verbesserung des internen Know-how durch eingekauftes Expertenwissen

Die Hauptnutzen einer Zertifizierung für den Kunden sind:

- Einfacheres Einkaufen (klarer Bestellprozess, vollständige Informationen)
- Sichere persönliche Datenprozesse und generell nach allgemeinen Standards geprüfte eShop-Prozesse
- Offizielles/ formales Signal vom eShop-Betreiber für ein sicheres Online-Einkaufen
- Fallweise eine monetäre Ausfallversicherung ggü. dem eShop-Betreiber (gütesiegelabhängig)

WACH eShop Experts informiert einen eShop-Betreiber über die verschiedenen Online-Gütesiegel, die Zertifizierung und ist fallweise auch Auditor. Schon bald wird ein Gütesiegel ein essenzielles Entscheidungskriterium pro/ contra Online-Einkauf sein.

WACH eShop Experts
Elmar P Wach

Hummelsbüttler Hauptstraße 43
22339 Hamburg

Telefon: +49 172 713 6928
eMail: wach@eshopexperts.de