

# Presseinformation

## BITKOM-Tipp

### Weihnachtsgeschenke werden im Web bestellt

- **26 Millionen Deutsche kaufen Weihnachtsgeschenke online**
- **Jeder fünfte der 14- bis 29-Jährigen bestellt Präsente überwiegend im Web**
- **Tipps zum sicheren Online-Shopping**

**Berlin, 11. Dezember 2013**

Viele Geschenke unter deutschen Weihnachtsbäumen stammen in diesem Jahr aus dem Web. Insgesamt planen 37 Prozent aller Bundesbürger Weihnachtsgeschenke im Internet zu bestellen. Das entspricht rund 26 Millionen Menschen. Rund jeder siebte Deutsche (15 Prozent) gibt sogar an, seine Präsente überwiegend online kaufen zu wollen. Jeder fünfte Deutsche (20 Prozent) ist sich noch nicht sicher, ob er auch einige der Weihnachtsgeschenke im Internet bestellt. So lautet das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage im Auftrag des Hightech-Verbands BITKOM. Vor allem Jüngere setzen auf das Online-Shopping zum Fest. Von den 14- bis 29-Jährigen möchte rund jeder fünfte (21 Prozent) Geschenke überwiegend im Web bestellen. Zum Vergleich: Bei den 50- bis 64-Jährigen sind es 13 Prozent. „Weihnachtsgeschenke im Web zu kaufen, erscheint vielen Deutschen in der stressigen Vorweihnachtszeit attraktiver als überfüllte Kaufhäuser“, sagt Tobias Arns, E-Commerce-Experte beim BITKOM. „Per Smartphone und Tablet Computer lassen sich die meisten Online-Besorgungen sogar unterwegs erledigen, etwa in Bus und Bahn auf dem Weg zur Arbeit.“

BITKOM gibt die wichtigsten Tipps für einen sicheren Weihnachtseinkauf im Web:

#### **Nur bei seriösen Anbietern bestellen**

Das billigste Angebot im Web ist nicht immer das beste – das gilt auch beim Weihnachts-Shopping. Stattdessen sollte darauf geachtet werden, nur bei vertrauenswürdigen Händlern einzukaufen. Diese lassen sich unter anderem an klaren Geschäftsbedingungen (AGB) und einem Impressum erkennen, welches Anschrift sowie den Namen des Geschäftsführers enthält. Zudem ist ein Blick in die Datenschutzerklärung wichtig, um zu erfahren, wie mit den eigenen Daten

Bundesverband  
Informationswirtschaft,  
Telekommunikation und  
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A  
10117 Berlin  
Tel. +49. 30. 27576-0  
Fax +49. 30. 27576-400  
bitkom@bitkom.org  
www.bitkom.org

#### **Ansprechpartner**

Martin Puppe  
Referent Presse- und  
Öffentlichkeitsarbeit  
+49. 30. 27576-125  
m.puppe@bitkom.org

Tobias Arns  
Bereichsleiter  
Social Media & Mobile  
+49. 30. 27576-115  
t.arns@bitkom.org

Adél Holdampf-Wendel  
Bereichsleiterin Wettbewerbs-  
und Verbraucherrecht  
Tel.: +49.30.27576-221  
a.holdampf@bitkom.org

#### **Präsident**

Prof. Dieter Kempf

#### **Hauptgeschäftsführer**

Dr. Bernhard Rohleder

## **Presseinformation**

### **Weihnachtsgeschenke werden im Web bestellt**

Seite 2

umgegangen wird. Einige Online-Shops lassen sich auch von unabhängigen Experten testen und erhalten hierfür ein Zertifikat oder Siegel. Ist man sich bei einem Anbieter unsicher, reicht häufig eine kurze Webrecherche. So lassen sich schnell Erfahrungen und Bewertungen bisheriger Kunden finden. Das gilt sowohl für professionelle Online-Shops als auch für den Kauf von Privatpersonen, etwa bei Online-Auktionshäusern.

#### **Artikelbeschreibung, Versand- und Lieferbedingungen beachten**

Um auch wirklich das gewünschte Produkt zu erhalten, ist ein genauer Blick auf die Artikelbeschreibung und -abbildung wichtig. Dadurch kann unter anderem überprüft werden, welche Funktionen das Gerät bietet. Um keine bösen Überraschungen bei den Lieferkosten zu erleben, sollten zudem die Versand- und Lieferbedingungen kontrolliert werden. Außerhalb der EU können für Bestellungen außerdem Zusatzkosten wie Steuern oder Zollgebühren anfallen. Wenn das Geschenk pünktlich unter dem Tannenbaum liegen soll, lohnt sich zudem noch ein Blick auf die Lieferbarkeit des ausgewählten Artikels und die Lieferdauer.

#### **Nur über verschlüsselte Verbindungen bezahlen**

In der Regel bieten Online-Shops unterschiedliche Bezahlmöglichkeiten an. Dazu gehören unter anderem das Bezahlen per Kreditkarte oder auf Rechnung. Auch Online-Bezahldienste, bei denen die eigene Bankverbindung hinterlegt ist, können bei vielen verschiedenen Händlern genutzt werden. Weit verbreitet ist auch Vorkasse per Überweisung, die aber riskanter ist und in der Regel eine spätere Lieferung zur Folge hat. Die Ware wird bei dieser Bezahlmethode erst versandt, wenn das Geld beim Händler verbucht wurde. Unabhängig von der Methode sollte die Bezahlung grundsätzlich nur über eine verschlüsselte Verbindung erfolgen. Ein kleines Schloss-Symbol in der Adresszeile des Browsers zeigt dies an, genauso wie das „https“ am Anfang der Web-Adresse.

#### **Überblick behalten: Bestellschritte dokumentieren**

Wer bei Problemen schnell reagieren oder viele verschiedene Bestellungen gleichzeitig im Blick behalten möchte, sollte die einzelnen Bestellschritte dokumentieren. Hierzu können etwa die Geschäftsbedingungen, sowie E-Mails wie

## **Presseinformation**

### **Weihnachtsgeschenke werden im Web bestellt**

Seite 3

die Bestellbestätigung, zum Zahlungseingang und zum Versand zusammen in einem Ordner gespeichert werden. So kann der Status zu jeder einzelnen Bestellung jederzeit nachvollzogen werden. Auch die Tracking-Nummer des versendeten Pakets gehört zu den relevanten Informationen. Damit lässt sich jederzeit beim Paketdienst der aktuelle Auslieferungsstand überprüfen.

### **Was, wenn die Waren nicht den Erwartungen entsprechen?**

Der Pullover entspricht nicht der Farbe auf der Abbildung im Online-Shop, die Staffel der TV-Serie wurde nicht als Blu-ray sondern DVD gekauft – es gibt viele Gründe, warum die bestellten Geschenke nicht den Erwartungen entsprechen. In diesen Fällen kann der Kunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen. Hierfür muss er die Waren innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt wieder zurückschicken. Einige Händler bieten auf Kulanzbasis auch längere Zeiträume an. Der Kaufpreis wird erstattet, wie auch die Kosten für die Rücksendung – sofern der Warenwert 40 Euro übersteigt.

Zur Methodik: Im Auftrag des BITKOM hat das Marktforschungsinstitut Aris 1.010 Personen ab 14 Jahre befragt. Die Umfrage ist repräsentativ.

Der BITKOM vertritt mehr als 2.000 Unternehmen, davon über 1.200 Direktmitglieder mit 140 Milliarden Euro Umsatz und 700.000 Beschäftigten. Nahezu alle Global Player sowie 800 Mittelständler und zahlreiche gründergeführte Unternehmen werden durch BITKOM repräsentiert. Hierzu zählen Anbieter von Software & IT-Services, Telekommunikations- und Internetdiensten, Hersteller von Hardware und Consumer Electronics sowie Unternehmen der digitalen Medien.