

Presseinformation

33 Millionen wollen Weihnachtsgeschenke im Web kaufen

- **Fast jeder Zweite shoppt vor Weihnachten im Internet**
- **Nur jeder Dritte kauft lieber offline**
- **BITKOM-Tipps für sicheren Online-Kauf**

Berlin, 2. Dezember 2014

Für viele Verbraucher sind die Weihnachtseinkäufe nur ein paar Klicks entfernt. Fast jeder Zweite ab 14 Jahren (48 Prozent) plant in diesem Jahr, Geschenke im Internet zu kaufen. Das entspricht gut 33 Millionen Bundesbürgern – im vergangenen Jahr waren es noch 26 Millionen. So lautet das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage im Auftrag des Hightech-Verbands BITKOM. „Für den Geschenkekauf ist das Internet ideal“, sagt BITKOM-Experte Tobias Arns. „Im Gegensatz zu überfüllten Innenstädten bieten Online-Shops hohen Komfort und vor allem einen einfachen Preisvergleich.“ Jeder Fünfte (20 Prozent) will Weihnachtsgeschenke sogar ausschließlich im Internet kaufen. Vor allem Verbraucher im mittleren Alter wollen dafür im Netz shoppen: Zwei von drei (64 Prozent) der 30- bis 49-jährigen bestätigen dies. Insgesamt ist sich nur jeder Dritte (36 Prozent) sicher, seine Weihnachtsgeschenke nicht im Internet zu erwerben. Jeder Siebte (14 Prozent) ist noch unentschlossen, ob er auf Online-Shops zurückgreifen will.

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 umgegangen wird. Einige Online-Shops lassen sich auch von

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10
10117 Berlin
Tel.: +49.30.27576-0
Fax: +49.30.27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner

Christoph Krösmann
Presse- und
Öffentlichkeitsarbeit
Tel.: +49.30.27576-125
c.kroesmann@bitkom.org

Tobias Arns
Bereichsleiter Social Media
& E-Commerce
Tel. +49.30.27576-115
t.arns@bitkom.org

Präsident

Prof. Dieter Kempf

Hauptgeschäftsführer

Dr. Bernhard Rohleder

Presseinformation

33 Millionen wollen Weihnachtsgeschenke im Web kaufen

Seite 2

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 Bezahlungsmöglichkeiten 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 Bezahlungsmethode 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 die Bestellbestätigung, zum Zahlungseingang und zum Versand

Presseinformation

33 Millionen wollen Weihnachtsgeschenke im Web kaufen

Seite 3

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. Viele Online-Shops übernehmen auch die Kosten für die Rücksendung, wozu sie aber nicht verpflichtet sind.

Hinweis zur Methodik: Die Angaben basieren auf einer repräsentativen Umfrage, die [Bitkom Research](#) in Zusammenarbeit mit Aris Umfrageforschung durchgeführt hat. Dabei wurden im November 1.003 Personen ab 14 Jahren befragt.

BITKOM vertritt mehr als 2.200 Unternehmen der digitalen Wirtschaft, davon gut 1.400 Direktmitglieder. Sie erzielen mit 700.000 Beschäftigten jährlich Inlandsumsätze von 140 Milliarden Euro und stehen für Exporte von weiteren 50 Milliarden Euro. Zu den Mitgliedern zählen 1.000 Mittelständler, mehr als 200 Start-ups und nahezu alle Global Player. Sie bieten Software, IT-Services, Telekommunikations- oder Internetdienste an, stellen Hardware oder Consumer Electronics her, sind im Bereich der digitalen Medien oder der Netzwirtschaft tätig oder in anderer Weise Teil der digitalen Wirtschaft. 76 Prozent der Unternehmen haben ihren Hauptsitz in Deutschland, 10 Prozent kommen aus Europa, 9 Prozent aus den USA und 5 Prozent aus anderen Regionen. BITKOM setzt sich insbesondere für eine innovative Wirtschaftspolitik, eine Modernisierung des Bildungssystems und eine zukunftsorientierte Netzpolitik ein.