

Medienmitteilung

comparis.ch bewertet Onlineshops und vergibt erstmals ein Shop-Label

Onlinehandel: Das sind die besten Webshops

Einkaufen im Internet wird in der Schweiz zunehmend kundenfreundlicher. Vor allem bei der Transparenz und der Benutzerfreundlichkeit verdienen Webshops oftmals Bestnoten. Verbesserungspotenzial gibt es bei vielen Internet-Händlern aber bei den Zahlungsarten und den Kundenrechten. Das zeigt eine Shop-Bewertung, die der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch bei 120 Internethändlern durchgeführt hat. Shops, die gut bis sehr gut eingestuft wurden, werden erstmals mit dem Shop-Label von comparis.ch ausgezeichnet.

Zürich, 24. November 2009 – Die Vorteile des Onlineshoppings liegen auch im diesjährigen Weihnachtsgeschäft auf der Hand. Einkäufe lassen sich per Mausklick schnell und problemlos erledigen, die Produkte kann man sich bequem nach Hause liefern lassen. Und: Je nach Artikel kann man beim Einkauf übers Internet eine Menge Geld sparen. Doch all dieser Vorteile zum Trotz: Viele Konsumenten stehen dem Onlinekauf nach wie vor skeptisch gegenüber: Für comparis.ch Grund genug, die Dienste von den 120 Webshops des eigenen Online-Preisvergleichs zu bewerten. Darunter sind die grössten Webshops in den Bereichen Unterhaltungselektronik und Medien (Bücher, CDs, DVDs, Games), die in der Schweiz ansässig sind oder ihre Produkte in die Schweiz ausliefern. Untersucht wurden Kriterien wie Bestellvorgang, Lieferservice, Konsumentenrecht, Zahlungsarten und Transparenz.

Das Resultat: 70 von 120 Shops erreichten auf der Skala von 1 (ungenügend) bis 6 (sehr gut) eine Note zwischen 5 und 6. Diese Shops werden mit dem neuen Shop-Label von comparis.ch ausgezeichnet. 47 Internethändler erreichten eine Note zwischen 4 und 5. Drei Shops haben ungenügend abgeschnitten. Insgesamt fällt auf, dass die Webshops immer kundenfreundlicher und transparenter werden. Detaillierte Portraits über die Anbieter sind heute auf den Websites genauso vorhanden und auffindbar wie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Im Vergleich zu früheren Bewertungen ist auch die Navigation einfacher geworden. Der Bestellvorgang ist in Teilschritte unterteilt, denen man in der Regel problemlos folgen kann. Die wesentlichen Informationen, die ein Kunde vor der Bestellung benötigt, wie Zahlungsarten, Versandkosten und Lieferfristen sind meist gut ersichtlich. Ein Ärgernis aus Kundensicht ist, dass man sich bei den meisten Shops einloggen muss, um bestellen zu können. Bestellungen ohne Login sind nur bei 56 Shops möglich.

Die Bezahlung auf Rechnung ist nur wenig verbreitet

Ungenügend schneiden die Shops bei den Zahlungsarten ab. Lediglich 33 der 120 bewerteten Webshops liefern die Ware gegen Rechnung aus. Die Kreditkarte ist und bleibt mit Abstand das gängigste Zahlungsmittel im Webhandel, eine Tatsache, die das Onlineshopping nicht attraktiver macht: «Es gibt immer noch viele Konsumenten, die sich aus Sicherheitsbedenken weigern, im Internet ihre Kreditkartennummer anzugeben», sagt Ralph Weber, Experte für Unterhaltungselektronik bei comparis.ch. Für diese potenziellen Kunden gebe es immer noch keine sinnvolle Alternative. Sie würden dem Webhandel wohl auch in Zukunft fern bleiben. Dazu komme, dass viele Shops bei Zahlungen mit Kreditkarte oftmals Gebühren verlangen, was diese Zahlungsart noch zusätzlich unattraktiv mache.

Verglichen mit früheren Bewertungen von comparis.ch haben die Webshops dieses Mal bei Kundenrechten besser abgeschnitten, sind teilweise aber immer noch verbesserungswürdig. Im Garantiefall übernehmen 101 von 120 Shops die volle Abwicklung mit den Herstellern. Die restlichen Shops wollen mit dem Handling nichts zu tun haben und verweisen ihre Kunden direkt an die Hersteller. Diese Zahl ist noch zu hoch, sollte man doch von jedem Shop erwarten können, dass er sich vollumfänglich um die Abwicklung von Garantiefällen bemüht. Aus Kundensicht lohnt es sich hier also, auf den richtigen Shop zu setzen, denn Garantieansprüche beim Hersteller direkt durchzusetzen kostet viel Zeit und Nerven. Und oft sind die Hersteller auch nicht erfreut, wenn sie

Garantiefälle von Produkten abwickeln müssen, die nicht über die offiziellen Verkaufskanäle zum Kunden gelangt sind.

Bei knapp der Hälfte der Shops kann die Bestellung widerrufen werden

Interessant ist die Entwicklung beim Widerrufs- oder Rückgaberecht. Obwohl dieses in der Schweiz im Vergleich zur Europäischen Union (EU) im Onlinehandel nicht gesetzlich vorgeschrieben ist, gewähren immer mehr Webshops den Konsumenten das Recht, innert einer bestimmten Frist nach der Bestellung ohne Nennung von Gründen vom Kauf zurückzutreten. Mittlerweile räumt knapp die Hälfte der untersuchten Shops den Kunden dieses Recht ein. Auch hier sind Konsumenten auf der sicheren Seite, wenn sie sich diesbezüglich vor dem Kauf in den AGB der Webhändler informieren. Die Tendenz das Widerrufsrecht den Kunden zu gewähren, kommt von europaweit tätigen Anbietern wie beispielsweise Amazon oder Weltbild, die von Gesetzes wegen Standards setzen, die von ihren Schweizer Konkurrenten zunehmend übernommen werden.

Hinweis:

Die für die Bewertung der 120 Onlineshops relevanten Informationen stammen von den Websites der Händler und ihren AGB. Sie beruhen aber auch auf einer schriftlichen Befragung, die comparis.ch im Oktober und November bei allen Anbietern durchgeführt hat.

Unten angeführt ist die Tabelle der 20 Webshops, die am besten abgeschnitten haben.

Die vollständige Tabelle der Shop-Bewertungen kann bei der Medienstelle von comparis.ch bestellt werden.

Weitere Informationen:

Ralph Weber
Experte Unterhaltungselektronik
Telefon: 044 360 34 00
E-Mail: media@comparis.ch
www.comparis.ch

Auszug aus der Shop-Bewertung von comparis.ch: Das sind die 20 besten Webhändler

Webshop:	Comparis-Note:
Distrelec	5.8
Stauffacher	5.8
Bol.ch	5.7
Meissner Bücher	5.7
Orell Füssli	5.7
PCP	5.7
Softunity	5.7
Thalia Bücher	5.7
World of Games	5.7
Zap	5.7
Alcom Electronics	5.6
Brack Electronics	5.6
Weltbild Verlag	5.6
A. Baggenstos	5.5
Fujifilm	5.5
GC-Shop	5.5
Livretto	5.5
Misco	5.5
NextWay	5.5
Prime Direct	5.5