

## Vertrauen schafft Umsätze

Onlinezahlungsverfahren und Gütesiegel machen User zu Käufern

Vertrauensbildende Maßnahmen wie Onlinebezahlverfahren oder Gütesiegel steigern die Kaufbereitschaft von Onlineshoppers erheblich. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie des E-Commerce-Center Handel Köln (ECC Handel), die schlaglichtartig die Wirkung von bekannten und weniger bekannten Zahlungssystemen und Gütesiegeln (Clickandbuy/Giropay sowie Trusted Shops und Geprüfter Onlineshop) untersuchte. 500 Probanden simulierten im Rahmen der Studie rund 15.000 Onlinekäufe; durchschnittlich klickten sie um 33 Prozent häufiger auf den Bestell-Button, wenn der getestete Onlineshop eine der vertrauensbil-

denden Maßnahmen aufweisen konnte. Dieser Wert erhöhte sich sogar deutlich, wenn das Produkt im Warenkorb einen Einkaufswert von rund 200 Euro aufwies: 88 Prozent mehr Kunden konnten Shops mit Zahlungssystem oder Gütesiegel im Laborumfeld der Studie von sich überzeugen. Aber nicht nur teurere Waren ziehen misstrauischere Kunden nach sich: Der Studie zufolge legen Käufer von digitalen Waren noch mehr Wert auf die Vertrauenswürdigkeit des Webshops als User, die physische Güter im Internet einkaufen.

Vertrauensbildend wirkt im Internet der ECC-Studie zufolge auch die Bekanntheit der Marke. So profitierten Marken wie

Amazon oder Karstadt kaum von einem Gütesiegel oder einem Zahlungsverfahren; weniger bekannte Händler steigerten ihre Verkaufszahlen deutlich, vor allem wenn sie die bekanntesten Varianten Trusted Shops und Clickandbuy einsetzten. Dabei wollen Onlinekunden so früh wie möglich von der Vertrauenswürdigkeit eines Shops überzeugt werden. Kommt der Hinweis auf ein Zahlungsverfahren erst im Warenkorb, erzeuge das Misstrauen, so die Forscher. Die Zahl der Käufe brach in diesen Fällen um bis zu 60 Prozent ein. *il*

