



Der Online-Shop

Zertifizierung und Gütesiegel



Bildungszentrum des Hessischen Handels gGmbH
Westendstraße 70
60325 Frankfurt am Main
Beauftragter für Innovation und Technologietransfer im Handel
Herr Thomas Scherer
Tel.: 069 / 74742-222
Fax: 069 / 74742-300
Mail: bit@bzffm.de

Der Online-Shop: Zertifizierung und Gütesiegel

Der Betrieb eines Online-Shops stellt vielfältige Anforderungen.

Ein optimierter Online-Shop ist gekennzeichnet durch:

- hohe technische Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit
- bequeme Nutzbarkeit (Usability): Der Kunde soll das gewünschte Produkt möglichst einfach finden und dieses ohne großen Aufwand kaufen können
- effiziente Bestellabwicklung: Der beim Kauf ausgelöste Bestellvorgang muss im Unternehmen effizient und zuverlässig abgewickelt werden
- rechtliche Rahmenbedingungen z.B. Preisangaben, Impressum, AGBs etc. sind erfüllt

Die Initiative D21 (<http://www.initiaved21.de/>) ist Deutschlands größte Partnerschaft von Politik und Wirtschaft für die Informationsgesellschaft. Sie umfasst ein parteien- und branchenübergreifendes Netzwerk von 200 Mitgliedsunternehmen und -institutionen sowie politischen Partnern aus Bund, Ländern und Kommunen. Ihr Ziel ist es, die Digitale Gesellschaft mit gemeinnützigen, wegweisenden Projekten zu gestalten und Deutschland in der digitalen Welt des 21. Jahrhunderts gesellschaftlich und wirtschaftlich erfolgreich zu machen.

Vom Initiative D21 empfohlene Gütesiegel sind:

- Trusted Jobs (<http://www.trustedshops.de>)
- s@fer-shopping (<http://www.safer-shopping.de>)
- EHI Geprüfter Online-Shop (<http://www.shopinfo.net/>)
- internet privacy standards (<http://www.datenschutz-cert.de/>)

Ob eine Zertifizierung Sinn macht und welche Zertifizierung gewählt wird lässt sich nur durch die Analyse der dadurch entstehenden Kosten und dem zu erwartenden Nutzen entscheiden.

Kosten können in Abhängigkeit des ausgewählten Anbieters einmalig, aber auch monatlich anfallen. Interne Kosten entstehen durch die Kommunikation mit dem Zertifikats-Anbieter um die Analyse des Anbieters und die geforderten Kriterien zur Zertifikatsvergabe zu hinterfragen. Werden nicht alle Anforderungen des Zertifikats-Anbieters erfüllt, so muss Zeit aufgewendet werden, um diese zu erfüllen.

Als Nutzen kann eine interne Sicherheit hinsichtlich Vertragsrecht und Bestellabwicklung hergestellt werden. Gegenüber dem Kunden entsteht ein gestärktes Vertrauensverhältnis, da dieser sicher sein kann, dass seine Bestellung ordnungsgemäß abgewickelt wird und mit seinen persönlichen Daten sicher umgegangen wird. Die Differenzierung zu Online-Shops ohne entsprechende Zertifizierung besteht zweifelsfrei. Die Zertifikatanbieter veröffentlichen die Zertifikatinhaber auf Ihren Web-Sites.

Ein nicht zu ignorierendes Problem ist allerdings die Bekanntheit von Gütesiegeln unter den Verbrauchern. Wenn man davon ausgeht, dass nur ca. 10% der Internetkäufer von der Existenz eines Gütesiegels wissen, kann der Sinn einer entsprechenden Investition durch den Shop-Betreiber durchaus in Frage gestellt werden.

Quellen:

<http://www.initiaved21.de>

<http://www.internet-guetesiegel.de>

<http://www.ecin.de>

Bildungszentrum des Hessischen Handels gGmbH
Westendstraße 70
60325 Frankfurt am Main

Beauftragter für Innovation und Technologietransfer im Handel
Herr Thomas Scherer
Tel.: 069 / 74742—222
Fax: 069 / 74742—300
Mail: bit@bzffm.de
Web: www.bzffm.de

Gefördert vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages sowie dem Hessischen Ministerium für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung (HMWVL)



Hessisches
Ministerium für
Wirtschaft,
Verkehr und
Landesentwicklung

