

Shop-Gütesiegel Nummer eins



Trusted Shops ist das führende Gütesiegel für sicheres Online-Shopping in Europa. Über 5.000 Internet-Händler erfüllen bereits die Trusted-Shops-Kriterien und dürfen das begehrte Siegel tragen. Eine Prüfung anhand von über 100 Einzelkriterien entscheidet darüber, ob ein Shop die Zertifizierung besteht. Einzigartig ist die Geld-zurück-Garantie, die den Verbraucher vor finanziellen Einbußen schützt.

Ausgestellt wird das Gütesiegel von der gleichnamigen Trusted Shops GmbH. Das Unternehmen sitzt in Köln und beschäftigt 50 Mitarbeiter. Geschäftsführer sind Jean-Marc Noël, Thomas Karst und Ulrich Hafenbradl.

Studien beweisen: Siegel schaffen Vertrauen

Zwei Drittel aller Internetshopper haben bereits einmal eine Bestellung abgebrochen, weil ihnen der besuchte Shop nicht seriös genug erschien (Internet World Business, Trendscout 2007). Hier setzt das Gütesiegel Trusted Shops an: Die zertifizierten Onlinehändler verpflichten sich, Verbraucherrechte zu wahren und steigern so das Vertrauen ihrer Käufer.



Trusted Shops – Firmensitz in Köln

Die hohe Bedeutung von Gütesiegeln ist in zahlreichen Untersuchungen nachgewiesen worden. So hat eine repräsentative Befragung des Meinungsforschungsinstitutes GfK im Mai 2008 ergeben, dass zwei Drittel der Verbraucher Gütesiegel als „wichtig“ oder „sehr wichtig“ ansehen. Anfang 2009 hat eine groß angelegte Studie des E-Commerce-Center Handel die Ergebnisse noch einmal bestätigt: Das Vorhandensein einer vertrauensbildenden Kennzeichnung bewirkt etwa bei großen Warenkörben eine Umsatzsteigerung von bis zu 90 Prozent. Im direkten Vergleich entfaltet das Siegel „Trusted Shops“ mit 65,2 Prozent ganz klar die stärkste vertrauensbildende Wirkung (Zweitplatzierter: 30,1 Prozent).

Trusted Shops Käuferschutz

Eine besonders wichtige Säule von Trusted Shops ist der Käuferschutz. Diese Geld-zurück-Garantie können die Verbraucher für sämtliche Artikel der zertifizierten Shops nutzen. Sie tritt zum Beispiel ein, wenn ein Onlinehändler den Kaufpreis einer zurückgegebenen Ware nicht erstattet. Oder wenn er trotz geleisteter Vorkasse nicht liefert. Partner für die Garantieleistung sind der bekannte Kreditversicherer Atradius und TCR.



Momentan sichert Trusted Shops jährlich etwa eine Million Transaktionen ab – der Gesamtwert der abgesicherten Transaktionen seit Beginn beträgt über eine Milliarde Euro. In vielen Fällen ist Trusted Shops bei Problemen tätig geworden, haben geschädigte Käufer ihr gutes Recht bekommen.

Seit Herbst 2004 bietet Trusted Shops die ganze Welt des (sicheren) Online-Einkaufs auf einem gemeinsamen Portal. Von „Auto“ bis „Zahnradsatz“: Unter www.trustedshops.de kann der Verbraucher zwischen mehreren hunderttausend Produkten in 19 Oberkategorien wählen.

Marktberreinigung nützt Käufern

Als die Trusted Shops GmbH 1999 gegründet wurde, konkurrierten im Onlineshopping zahlreiche Siegel miteinander. Manche erreichten einen gewissen Bekanntheitsgrad, andere blieben weitgehend unbeachtet. In der Folge waren viele Verbraucher verunsichert, welchem Anbieter sie vertrauen können. In den darauffolgenden Jahren setzte eine gesunde Konsolidierung ein.

Aufgrund seiner überzeugenden Leistungen hat sich Trusted Shops mittlerweile als führendes Siegel durchgesetzt. Als Testsieger ist Trusted Shops jüngst aus einem Gütesiegel-Vergleichstest von Europas größtem Computermagazin COMPUTER BILD (3/2009) hervorgegangen, und nach einer Erhebung des Meinungsforschungsinstitutes GfK ist es heute das bekannteste Shop-Gütesiegel überhaupt (49,6 Prozent). Auch der Politik- und Wirtschaftsverbund „Initiative D21“ empfiehlt Trusted Shops als eines von nur vier Siegeln (weitere Informationen unter www.internet-guetesiegel.de).



Auszug aus dem Kriterienkatalog, Widerrufs- und Rückgaberecht

- 7.1 Wird entweder ein Widerrufs- oder Rückgaberecht eingeräumt?
 - 7.2 Werden in Infos/AGB, Bestellverlauf, FAQ, E-Mail-Bestätigung etc. einheitliche Formulierungen verwendet?
 - 7.3 Wird ein gesetzliches Widerrufsrecht für Verbraucher und nicht ein vertragliches Widerrufsrecht eingeräumt?
 - 7.4 Wird der Verbraucher im Bestellverlauf auf das Bestehen des Widerrufsrechts hingewiesen?
 - 7.5 Wird die Übernahme der Rücksendekosten durch den Verbraucher beim Widerrufsrecht wirksam vereinbart?
 - 7.6 Wird der Verbraucher vor Abgabe der Bestellung darauf hingewiesen, dass das Widerrufsrecht in einigen Fällen nicht besteht?
 - 7.7 Wird der Verbraucher vor Abgabe der Bestellung darauf hingewiesen, dass das Widerrufsrecht in einigen Fällen vorzeitig erlischt?
- ... und insgesamt weitere rund 100 Kriterien. Übrigens scheitern 17 Prozent der Shops bei der Zertifizierung – auch ein Beweis für die Ernsthaftigkeit und Qualität der Überprüfung.

Zertifizierung nach strengen Kriterien

Ausgangspunkt jeder Zertifizierung bei Trusted Shops ist eine gründliche Bestandsaufnahme. Auf den Prüfstand kommen Anbieterkennzeichnung, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Datenschutz, Preistransparenz, Rückgaberecht und vieles mehr. Im Sinne des Verbrauchers wird auch die Bonität des Shopbetreibers kontrolliert.

Die Betreiber erhalten detaillierte Hinweise, was sie noch verbessern müssen. Die Mitarbeiter von Trusted Shops beraten umfassend, ein mehr als 150-seitiges Praxishandbuch bündelt nützliche Tipps, 50 rechtssichere Mustertexte und vieles mehr. Erst wenn der Shopbetreiber alle Auflagen erfüllt, bekommt er das Zertifikat. Jedes Jahr wird eine kritische Nachprüfung durchgeführt.

Zahlreiche Praxisbeispiele von erfolgreichen Mitgliedsshops sind unter www.shopbetreiber-blog.de zusammengetragen. In über 1.200 Fachbeiträgen widmet sich das Blog vielen wichtigen Fragen, die Shopbetreiber interessieren: aktuelle Rechtsprechung, Marketingtrends, Shop-Usability und vieles mehr.

Die Alternative: Einmaliges Shop-Audit

Seit 2006 bietet Trusted Shops ein Experten-Audit für Onlineshops an. Es beruht auf den Instrumenten und Erfahrungen der Zertifizierung und beinhaltet ein kompaktes Leistungspaket. Das Audit, das in den Varianten *Basis-Audit*, *Usability-Audit* und *Security-Audit* verfügbar ist, deckt Schwächen bei den Onlineshops auf. Außerdem gibt es zielgerichtete Ratschläge, die Angebote zu optimieren. Im Unterschied zur Zertifizierung erhalten die teilnehmenden Shops allerdings kein Gütesiegel. Weitere Informationen dazu unter www.experten-audit.de.

Das große Ganze: Netzwerke und Engagements

Ein unabhängiger Fachbeirat, der sich aus führenden Verbraucherschutzexperten verschiedener Länder Europas zusammensetzt, wacht bei Trusted Shops über die Objektivität der Qualitätskriterien sowie die strenge Einhaltung der Verbraucherorientierung.

Trusted Shops wird von renommierten Medien und Fachmedien um Gastbeiträge gebeten und ist als Sachverständiger und Ratgeber selbst auf höchster politischer Ebene gefragt – wie etwa im März 2009 bei der öffentlichen Bundestagsanhörung zum neuen Widerrufsrecht.

Aktiv engagiert sich Trusted Shops zudem für die „Initiative D21“ – Europas größte Partnerschaft von Politik und Wirtschaft für die Informationsgesellschaft. Trusted Shops selbst wiederum wird unterstützt von der Europäischen Kommission für effektiven Verbraucherschutz und Mittelstandsförderung.

Pressekontakt:

Trusted Shops GmbH
Ulrich Hafenbradl
Subbelrather Straße 15a
50823 Köln
Tel.: 0221 - 77536-83
E-Mail: hafenbradl@trustedshops.de

Weitere Informationen, Pressemitteilungen und Bildmaterial im Online-Pressebereich unter:
www.trustedshops.de/presse

Trusted Shops im Spiegel der Presse

Seit der Unternehmensgründung 1999 sind zahlreiche Beiträge über Trusted Shops in PC-Zeitschriften, Verbrauchermagazinen und Tageszeitungen erschienen. Von Januar 2005 bis Juni 2009 fiel der Name Trusted Shops in über 930 Print- und Onlineartikeln rund um die Themen Shopping und E-Commerce. Die starke Medienpräsenz beweist: Das Gütesiegel von Trusted Shops hat Shopanbieter, Kunden und Medien überzeugt, da es für Vertrauen und Sicherheit beim Online-Einkauf steht.

Der Tenor ist dabei eindeutig: Trusted Shops ist das wichtigste Gütesiegel für Onlineshops, bringt den Verbrauchern Sicherheit und steigert den Geschäftserfolg der zertifizierten Shops. Zum Beispiel schreibt die Zeitschrift **SUPERillu** am 24. Januar 2008, dass „Gütesiegel ... immer wichtiger“ werden, und empfiehlt ausdrücklich das von Trusted Shops wegen der kostenlosen Geld-zurück-Garantie.

Gleicher Ansicht sind viele weitere Publikumsmedien, etwa **Funk Uhr** und **Bildwoche**. Am 23. bzw. 24. März 2008 stellen sie „Die besten Internetadressen“ vor und empfehlen www.trustedshops.de, denn hier finde man nur „geprüfte, vertrauenswürdige Internet-Versender“.

Besonderes Highlight ist der Gütesiegel-Vergleichstest von Europas größtem Computermagazin **COMPUTER BILD** (Ausgabe 3/2009), aus dem Trusted Shops als Testsieger hervorging.

Eine Auswahl weiterer Publikumsmedien und Tageszeitungen, die in jüngerer Zeit berichteten: **CHIP** (06.11.08), **Frau von Heute** (18.07.08), **Lisa** (17.12.08, 18.02.09), **Frankfurter Allgemeine Zeitung** (17.12.08), **Mitteldeutsche Zeitung** (09.02.09), **Die Welt** (12.07.08, 10.11.08). Auch TV-Sender wie **Sat.1** und **RTL** haben ihre Zuschauer schon auf die Vorteile des Siegels hingewiesen.

Zahlreiche Fachmedien wie etwa die **Computerwoche** (24.01.08: „Was einen guten Shop ausmacht“) empfehlen, sich zertifizieren zu lassen. Besonders häufig berichtet die **Internet World Business** über die verschiedenen Aktivitäten von Trusted Shops. Doch auch beim PC Praxis Sonderheft **webselling** sind die Experten des Gütesiegelausstellers häufig als Interviewpartner und Ratgeber gefragt.

Hinzu kommen zahlreiche Meldungen auf wichtigen Online-Portalen wie ecin.de, tagesschau.de, heise.de, faz.net oder t-online.de. Diese und viele weitere Artikel gibt es im Pressebereich von Trusted Shops unter:

<http://www.trustedshops.de/presse>