

Seit 10 Jahren Garant für sicheren Online-Handel



Trusted Shops ist das führende Gütesiegel für sicheres Onlineshopping in Europa. Über 10.000 Internet-Händler erfüllen bereits die strengen Prüfkriterien von Trusted Shops und dürfen das begehrte Gütesiegel tragen. Eine Prüfung an Hand von über 100 Einzelkriterien entscheidet darüber, ob ein Online-Shop die Zertifizierung besteht.

Seit 10 Jahren Europas Nummer eins

Die Trusted Shops GmbH wurde im Dezember 1999 von den beiden e-Commerce-Experten Jean-Marc Noël und Ulrich Hafenbradl in Köln gegründet. 2007 kam mit Thomas Karst ein Vertriebs- und Controllingprofi als weiterer Geschäftsführer hinzu. Mittlerweile beschäftigt das Unternehmen mehr als 80 Mitarbeiter und trägt die Auszeichnung Fair Company der Handelsblatt-Publikation „Junge Karriere“.

Neben dem Shop-Gütesiegel bietet Trusted Shops weitere Lösungen an, um das Onlineshopping sicherer zu machen: Ein System zur Abgabe und Darstellung von Kundenbewertungen, den Trusted Shops Käuferschutz, bei dem Zahlungen über Vorkasse abgesichert sind, sowie Experten-Audits, in denen eine Webseite auf rechtliche Aspekte, gute Usability oder Sicherheitsrisiken geprüft wird.



Trusted Shops – Firmensitz in Köln

E-Commerce in Deutschland

Trotz Finanz- und Wirtschaftskrise boomt der Onlinehandel in Deutschland. Laut einer Marktprognose des Bundesverbands des Deutschen Versandhandels (bvh) bestellen im Jahr 2010 die Verbraucher erstmal mehr über das Internet als über den Katalog. So werden 2010 rund 18,3 Milliarden Euro (12,0 Milliarden Euro über den Katalog) mit dem Handel im Web verdient. Das entspricht einem Anteil von 60,4 Prozent am gesamten Distanzhandelsumsatz. Insgesamt setzten die deutschen Versandhändler rund 30,3 Milliarden Euro im Jahr 2010 um.

Auch der Hauptverband des Deutschen Einzelhandels (HDE) bestätigt den Boom im Onlineshopping. Für das Jahr 2010 hat der HDE einen Branchenumsatz von 23,7 Milliarden Euro im Online-Handel vorausgesagt. Das entspricht einer Steigerung um 8,2 Prozent zum Vorjahr.



Gütesiegel schaffen Vertrauen

Die hohe Bedeutung von Gütesiegeln ist in zahlreichen Untersuchungen nachgewiesen worden. So hat eine repräsentative Befragung der GfK im April 2010 ergeben, dass mehr als 60 Prozent der Verbraucher Gütesiegel als „wichtig“ oder „sehr wichtig“ ansehen.

Anfang 2009 hat eine groß angelegte Studie des Kölner Wirtschaftsforschungsinstitutes ECC Handel unter anderem die Wirksamkeit von Gütesiegeln untersucht: 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 klar die stärkste vertrauensbildende Wirkung (Zweitplatziertes: 30,1 Prozent).

Um die Jahrtausendwende konkurrierten im Onlineshopping zahlreiche Siegel miteinander. In der Folge waren viele Verbraucher verunsichert, welchem Anbieter sie vertrauen können. In den darauffolgenden Jahren setzte eine gesunde Konsolidierung ein.

Daraus sind vier Gütesiegel hervorgegangen, die der Politik- und Wirtschaftsverbund „Initiative D21“ ausdrücklich als vertrauenswürdig empfiehlt (www.internet-guetesiegel.de). Trusted Shops ging als Testsieger aus mehreren Gütesiegel-Vergleichstests als Sieger hervor, so beispielsweise beim Test des Computermagazins COMPUTER BILD (3/2009). Nach einer Erhebung des Meinungsforschungsinstitutes GfK ist es heute das bekannteste Shop-Gütesiegel im deutschsprachigen Raum (59,9 Prozent).

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 20 Prozent der Shops bei der Zertifizierung – auch ein Beweis für die Ernsthaftigkeit und Qualität der Überprüfung.

Wie Verbraucher die Echtheit eines Gütesiegels erkennen können

Das Gütesiegel auf der Startseite eines Online-Shops zeigt dem Verbraucher, dass der Shop in dem er sich befindet, den strengen Qualitätskriterien von Trusted Shops entspricht. Wichtig für Verbraucher ist zu wissen, dass sich hinter jedem Gütesiegel ein Zertifikat von



Trusted Shops verbergen muss. Hier wird noch einmal die komplette Adresse des Online-Händlers, der aktuelle Status des Siegels und die Laufzeit angezeigt.

Dieses Zertifikat kann aufgerufen werden, indem der Verbraucher mit der Maus auf das Siegel klickt. Dann öffnet sich ein separates Fenster im Browser und das Zertifikat wird angezeigt. Ohne dieses Zertifikat ist das Siegel von Trusted Shops ungültig.

Zertifizierung nach strengen Kriterien

Jede Zertifizierung beginnt mit einer gründlichen Bestandsaufnahme des Webshops. Auf den Prüfstand kommen Anbieterkennzeichnung, AGB, Datenschutz, Preistransparenz, Rückgaberecht und vieles mehr. Im Sinne des Verbrauchers wird auch die Bonität des Shopbetreibers kontrolliert.

Die Betreiber erhalten detaillierte Anweisungen, was sie noch verbessern müssen. Die Mitarbeiter von Trusted Shops beraten umfassend, ein mehr als 2000seitiges Handbuch bündelt nützliche Tipps, rechtssichere Mustertexte und vieles mehr. Erst wenn der Shopbetreiber alle Auflagen erfüllt, erhält er das Zertifikat. Regelmäßig wird zudem eine kritische Nachprüfung durchgeführt.

Kundenbewertungen: Die Macht der Verbraucher

Neben einem Gütesiegel sind Kundenmeinungen und Shopbewertungen die zweite große Säule unter den vertrauensbildenden Maßnahmen im Onlinehandel. Eine Verbraucherstudie der GfK aus dem September 2009 zeigt, dass rund 70 Prozent der Verbraucher ihre Kaufentscheidung von dem Urteil anderer Nutzer abhängig machen.

Trusted Shops hat sein Angebot zur Jahresmitte 2009 um eine Bewertungslösung erweitert, die sowohl von Händlern mit dem Trusted Shops Gütesiegel als auch von Onlinehändlern ohne das Gütesiegel im Shop eingesetzt werden kann. Bei dem Bewertungssystem beurteilt der Kunde in vier Kategorien (Webseite, Lieferung, Ware und Kundenservice) auf einer Skala von eins bis fünf die Qualität des Webshops. Diese Bewertungen werden dann direkt im Onlineshop angezeigt.

Käuferschutz ist aktiver Verbraucherschutz

Ein zentrales Element des Trusted Shops Gütesiegels ist der Käuferschutz. Diese Geld-zurück-Garantie können die Verbraucher in allen geprüften Shops für ihre Bestellungen abschließen. Sie tritt zum Beispiel ein, wenn ein Online-Händler den Kaufpreis einer zurückgegebenen Ware nicht erstattet oder wenn trotz geleisteter Vorkasse nicht geliefert wird. 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.

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

Trusted Shops – Das Management



Von links nach rechts: Thomas Karst, Ulrich Hafenbradl, Jean-Marc Noël

Jean-Marc Noël

Jean-Marc Noël ist Mitgründer und Geschäftsführer der Trusted Shops GmbH. Er studierte in Frankreich an der Ecole Préparatoire, Lycée Faidherbe, Ecole Centrale de Lille und der Université des Sciences Economiques Lille II. Vor der Gründung der Trusted Shops GmbH war er Geschäftsführer einer internationalen Unternehmensberatung.

Ulrich Hafenbradl

Ulrich Hafenbradl ist Mitgründer und Geschäftsführer der Trusted Shops GmbH. Sein Studium schloss er an den Universitäten Mannheim und Köln als Diplom-Wirtschaftsinformatiker ab. Vor der Gründung der Trusted Shops GmbH war er als e-Commerce-Berater tätig.

Thomas Karst

Thomas Karst ist Geschäftsführer der Trusted Shops GmbH. Thomas Karst studierte Wirtschaftswissenschaften an der Ruhr-Universität Bochum und war als Projektleiter in der Energie- und Versicherungswirtschaft tätig. Vor seiner Tätigkeit für Trusted Shops leitete er die Abteilung Financial Management für den e-Commerce Zweig einer internationalen Kreditversicherungsgruppe.

Trusted Shops – Die Fakten



Trusted Shops ist Europas führendes Gütesiegel für sicheres Onlineshopping. Lesen Sie hier im Überblick die wichtigsten Eckdaten – Stand Januar 2011.

Trusted Shops GmbH

- | | |
|--------------------|--|
| • Firmengründung | 1999 |
| • Unternehmenssitz | Köln |
| • Mitarbeiterzahl | 80 |
| • Geschäftsführer | Jean-Marc Noël, Thomas Karst,
Ulrich Hafenbradl |

Kernleistungen

- Shop-Zertifizierung nach über 100 Kriterien
- Käuferschutz
- Kundenbewertungs-System
- Shop-Audits
- Produktportal für sicheres Onlineshopping

Mitglieder/Kundenbewertungen

- | | |
|--|------------------------|
| • Zertifizierte Shops | mehr als 10.000 |
| • Zertifizierung noch nicht abgeschlossen | 1.000 |
| • Zum Vergleich: zweitwichtigstes Gütesiegel | 793 Shops |
| • Shops mit dem Kundenbewertungssystem von Trusted Shops | 4.500 |
| • Anzahl abgegebener Shopbewertungen | mehr als 1,8 Millionen |

Käuferschutz

- | | |
|--|---|
| • Abgesicherte Anzahl an Transaktionen | etwa 1,4 Millionen jährlich |
| • Abgesicherte Transaktionen seit 1999 | über 1 Milliarde Euro |
| • Käuferschutz „Classic“ | abgesicherter Warenkorbwert bis 2.500 Euro |
| • Käuferschutz „Excellence“ | abgesicherter Warenkorbwert bis 20.000 Euro |

Pressekontakt

Trusted Shops GmbH
Olaf Groß
Subbelrather Straße 15c
50823 Köln
Tel.: 0221 - 77 53 6 -329
E-Mail: olaf.gross@trustedshops.de