



verbraucherzentrale

Bundesverband

VERBRAUCHERFRUST STATT EINKAUFSGLÜCK

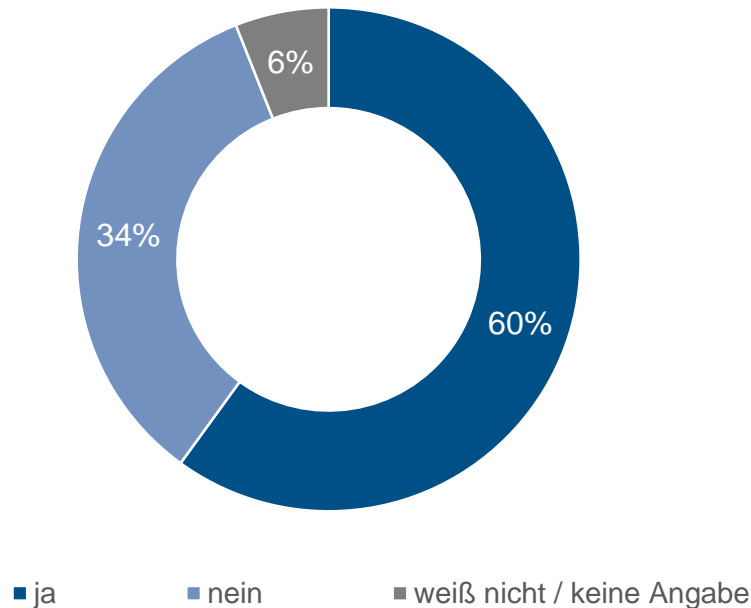
Erkenntnisse aus der Marktbeobachtung

UNTERSUCHUNGSDESIGN – BEFRAGUNG I

- Grundgesamtheit:** Personen ab 16 Jahren, die in den letzten 12 Monaten mindestens einmal etwas über einen Online-Marktplatz eingekauft haben
- Stichprobengröße:** 2.848 (Basis-Interviews: 2.000 Personen (gewichtet: 2.037) + Aufstockung von ausgewählten Online-Marktplätzen: 848)
- Gewichtung:** nach Alter, Geschlecht und Bildung
- Statistische Fehlertoleranz:** max. +/- 1,8 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe
- Befragungszeitraum:** 25. September bis 8. Oktober 2020
- Institut:** hopp Marktforschung, Berlin
- Hinweis:** Die Summe der einzelnen Prozentwerte kann rundungsbedingt von 100 Prozent abweichen.

EINKÄUFE AUS DEM NICHT-EU-AUSLAND

60 PROZENT DER BEFRAGTEN HABEN BEI ONLINE-MARKTPLÄTZEN SCHON EINMAL PRODUKTE VON AUSSERHALB DER EU BESTELLT.

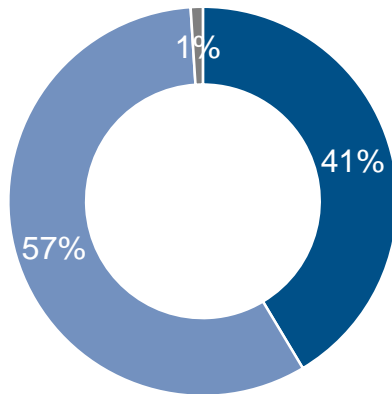


Basis: 2.037 Befragte (Nutzer von Online-Marktplätzen in den letzten 12 Monaten); geschlossene Abfrage

Frage: „In den folgenden Fragen geht es um Online-Marktplätze, also um Internetseiten, auf denen verschiedene Anbieter Ihre Produkte anbieten können. Haben Sie im Rahmen Ihrer Einkäufe bei Online-Marktplätzen schon einmal Produkte von außerhalb der EU (z. B. China, Türkei, USA) bestellt?“

HÄUFIGKEIT VON PROBLEMEN BEI KÄUFEN AUF ONLINE-MARKTPLÄTZEN

41 PROZENT HATTEN SCHON EINMAL PROBLEME BEI BESTELLUNGEN VON AUSSERHALB DER EU.

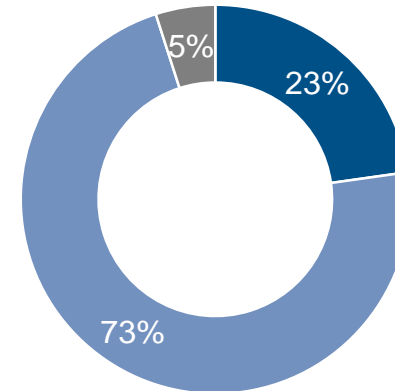


■ ja ■ nein ■ weiß nicht / keine Angabe

Basis: 1.218 Befragte, die Einkäufe aus dem Nicht-EU-Ausland getätigt haben; geschlossene Abfrage

Frage: „Hatten Sie schon einmal Probleme bei Bestellungen oder Käufen auf Online-Marktplätzen von außerhalb der EU (z. B. China, Türkei, USA)?“

INNERHALB DEUTSCHLANDS ODER DER EU HATTEN 23 PROZENT SCHON EINMAL PROBLEME.



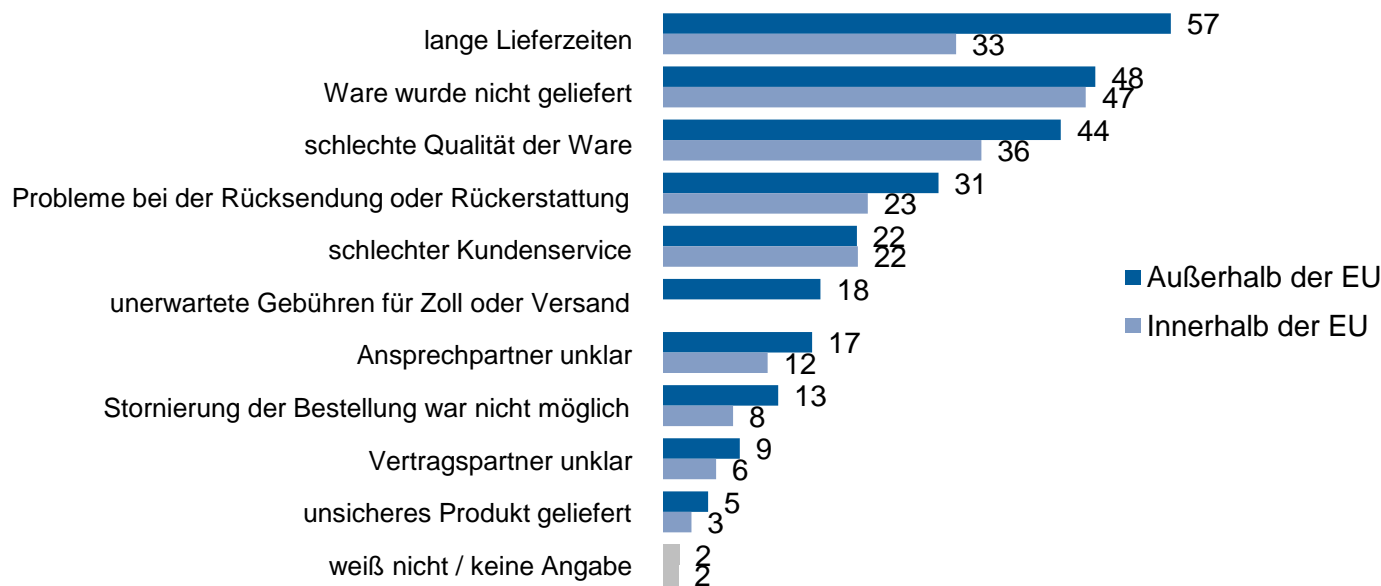
■ ja ■ nein ■ weiß nicht / keine Angabe

Basis: 2.037 Befragte (Nutzer von Online-Marktplätzen in den letzten 12 Monaten); geschlossene Abfrage

Frage: „Hatten Sie schon einmal Probleme bei Bestellungen oder Käufen auf Online-Marktplätzen innerhalb Deutschlands oder der Europäischen Union?“

PROBLEME BEI KÄUFEN AUF ONLINE-MARKTPLÄTZEN

LANGE LIEFERZEITEN, AUSBLEIBENDE LIEFERUNG UND SCHLECHTE WARENQUALITÄT WERDEN AM HÄUFIGSTEN BEMÄNGELT.

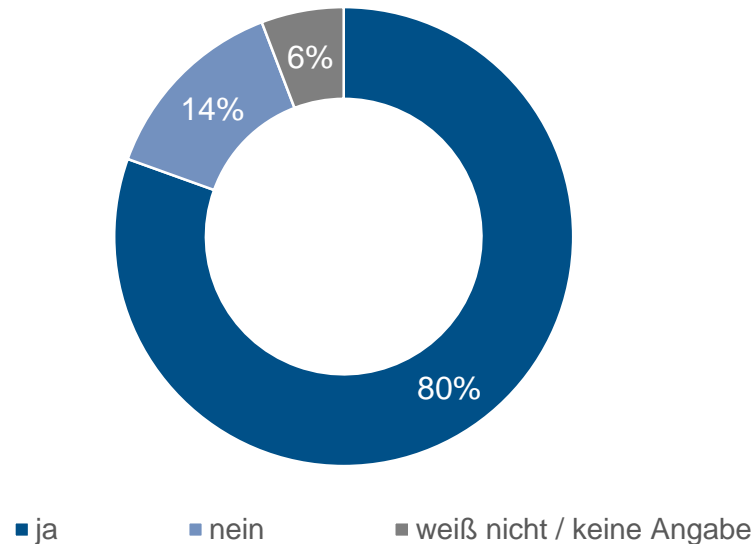


Basis: 502 Befragte mit Problemen bei Käufen aus dem Nicht-EU-Ausland bzw. 464 Befragte mit Problemen bei Käufen innerhalb der EU; halboffene Abfrage; Angaben in Prozent; Mehrfachnennungen möglich. Es sind nur Antworten mit 5 Prozent oder höher bei Käufen außerhalb der EU dargestellt.

Frage: „Welche der folgenden Probleme hatten Sie bei Bestellungen oder Käufen auf Online-Marktplätzen von außerhalb der EU (z. B. China, Türkei, USA)?“ bzw. „Welche der folgenden Probleme hatten Sie bei Bestellungen oder Käufen auf Online-Marktplätzen innerhalb der EU?“

KONTAKTAUFNAHME BEI PROBLEMEN MIT BESTELLUNGEN AUSSERHALB DER EU

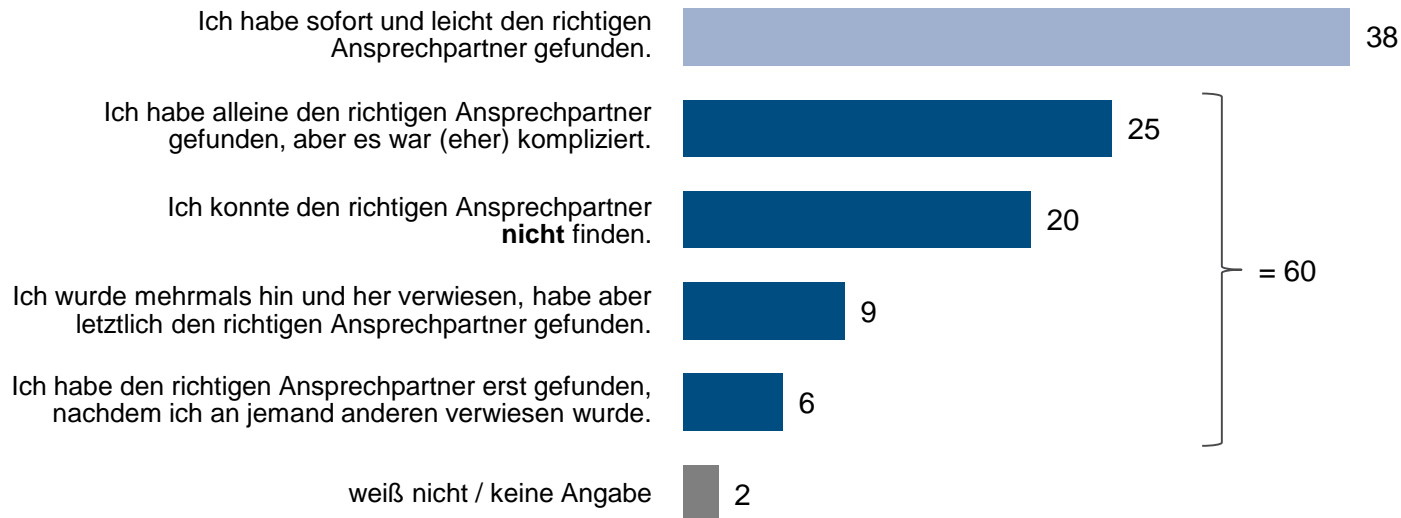
4 VON 5 BEFRAGTEN HABEN VERSUCHT, PROBLEME DURCH DIE KONTAKTAUFNAHME ZU EINEM ANSPRECHPARTNER ZU KLÄREN.



Basis: 502 Befragte mit Problemen bei Käufen aus dem Nicht-EU-Ausland; halboffene Abfrage
Frage: „Haben Sie versucht, dieses Problem durch Kontaktaufnahme zu einem Ansprechpartner zu klären?“

AUFFINDBARKEIT DES RICHTIGEN ANSPRECHPARTNERS BEI NICHT-EU-KÄUFEN

60 PROZENT DER BEFRAGTEN, DIE KONTAKT AUFGENOMMEN HABEN, HATTEN SCHWIERIGKEITEN – DARUNTER 20 PROZENT, DIE DEN RICHTIGEN ANSPRECHPARTNER GAR NICHT FINDEN KONNTEN.

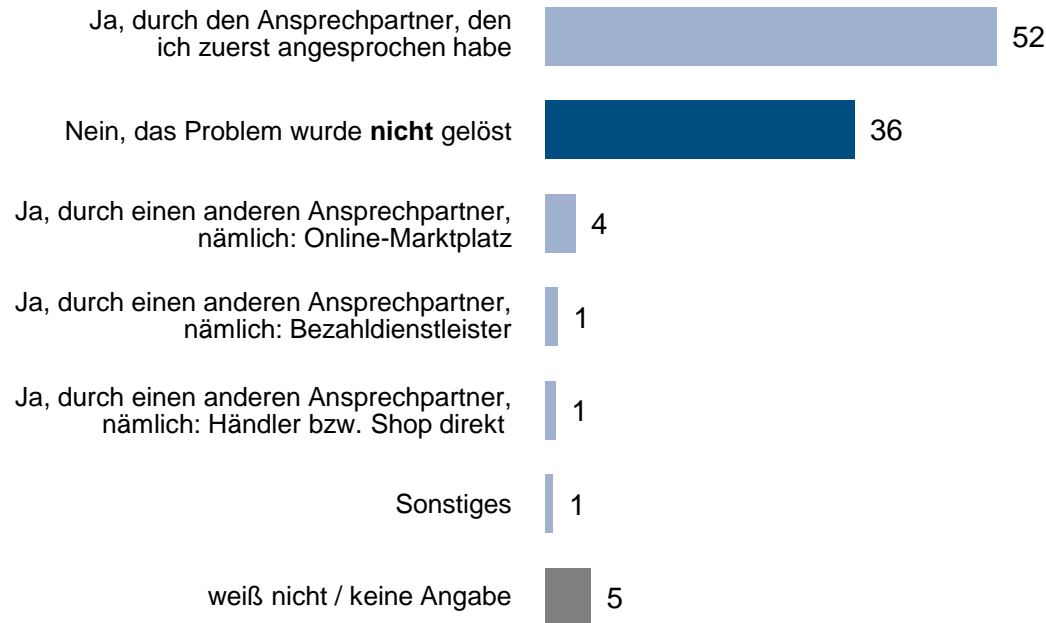


Basis: 404 Befragte, die bei Problemen bei Käufen aus dem Nicht-EU-Ausland Kontakt aufgenommen haben; geschlossene Abfrage; Angaben in Prozent

Frage: „Wie leicht war es für Sie, den richtigen Ansprechpartner für Ihr Problem zu finden?“

PROBLEMLÖSUNG BEI KÄUFEN AUSSERHALB DER EU

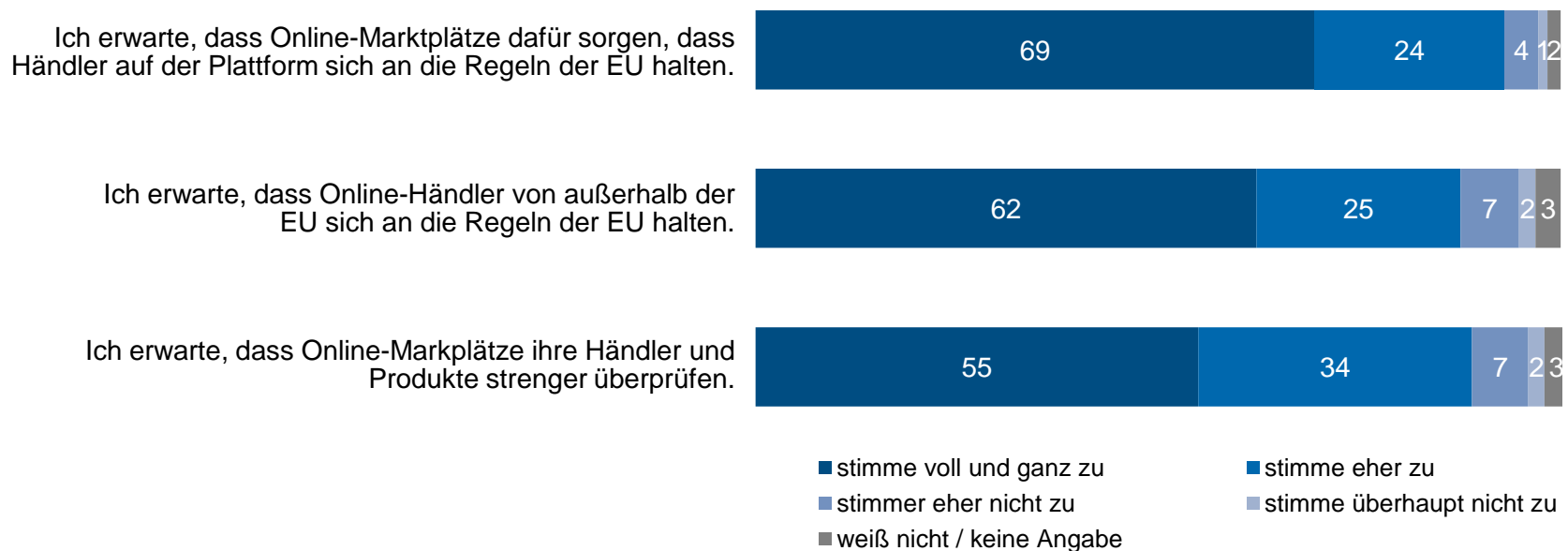
36 PROZENT DER BEFRAGTEN, DIE KONTAKT AUFGENOMMEN HABEN,
GEBEN AN, DASS IHR PROBLEM NICHT GELÖST WURDE.



Basis: 404 Befragte, die bei Problemen bei Käufen aus dem Nicht-EU-Ausland Kontakt aufgenommen haben; halboffene Abfrage; Angaben in Prozent
Frage: „Wurde Ihr Problem durch die Kontaktaufnahme gelöst? Wenn ja, durch wen?“

ERWARTUNGEN AN ONLINE-MARKTPLÄTZE UND HÄNDLER

BEI DER EINHALTUNG VON EU-REGELN SEHEN DIE BEFRAGTEN DIE ONLINE-MARKTPLÄTZE UND HÄNDLER DEUTLICH IN DER PFLICHT.



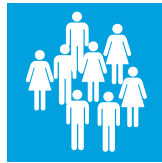
Basis: 2.848 Befragte (Nutzer von Online-Marktplätzen in den letzten 12 Monaten); geschlossene Abfrage; Angaben in Prozent
Frage: „Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen im Zusammenhang mit Bestellungen bei Online-Marktplätzen zu?“

UNTERSUCHUNGSDESIGN – BEFRAGUNG II



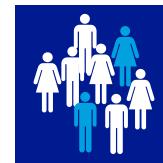
Befragungsgebiet

Bundesrepublik
Deutschland



Grundgesamtheit

Deutschsprachige
Bevölkerung
in Privathaushalten
ab 18 Jahren



Stichprobengröße

1.022 Interviews



Auswahlverfahren

Repräsentative
Zufallsstichprobe



Methode

Telefonische Interviews
(CATI Omnibus // Dual
Frame)



Erhebungszeitraum

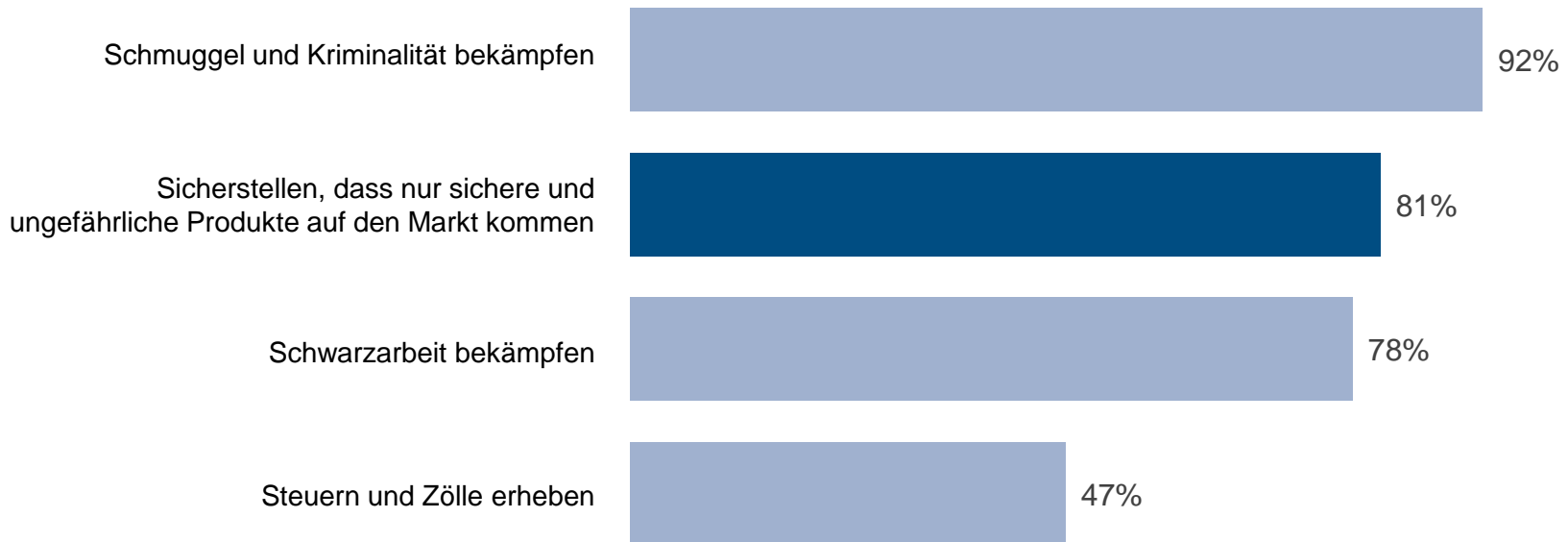
23. bis 27. Oktober
2020

Institut: Kantar, Bielefeld

Methodischer Hinweis: Da die dargestellten Anteilswerte auf ganze Zahlen gerundet sind, kann es vorkommen, dass sie sich nicht zu 100 Prozent aufsummieren. Aus demselben Grund können durch Addition zusammengefasste Kategorien (z.B. „Top-Two-Werte“ wie: „sehr zufrieden“ + „eher zufrieden“) von der Summe der dargestellten Einzelkategorien abweichen. Bei Fragen mit mehreren möglichen Antwortoptionen können die aufaddierten Nennungen 100 Prozent überschreiten. Statistische Fehlertoleranz: max. +/- 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe.

AUFGABEN DER ZOLLBEHÖRDEN IN EUROPA

81 PROZENT DER BEFRAGTEN SIND DER MEINUNG, DASS PRODUKTSICHERHEIT ALS AUFGABE STÄRKER WAHRGENOMMEN WERDEN SOLLTE.



Frage: Welche Aufgaben sollten die Zollbehörden in Europa Ihrer Meinung nach verstärkt wahrnehmen?

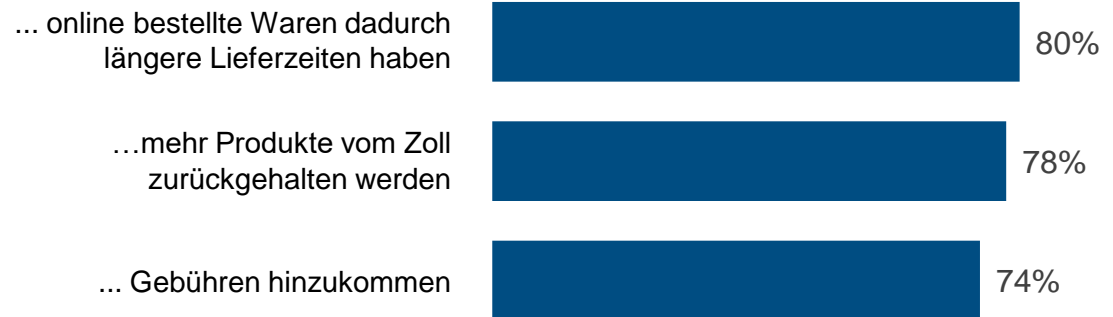
Darstellung: Mehrfachnennungen möglich

Basis: Alle Befragten (n=1.022)

KONSEQUENZEN DES FOKUS AUF PRODUKTSICHERHEIT BEIM ZOLL

HOHE AKZEPTANZ BEI DEN BEFRAGTEN FÜR STÄRKERE KONTROLLEN – TROTZ MÖGLICHER EINSCHRÄNKUNGEN

Die Zollbehörden in Europa sollten stärker in den Blick nehmen, dass nur sichere und ungefährliche Produkte auf den EU-Markt gelangen, auch wenn das bedeuten kann, dass ...



Frage: Sollten die Zollbehörden in Europa stärker in den Blick nehmen, dass nur sichere und ungefährliche Produkte auf den EU-Markt gelangen, auch wenn das bedeuten kann, dass ...

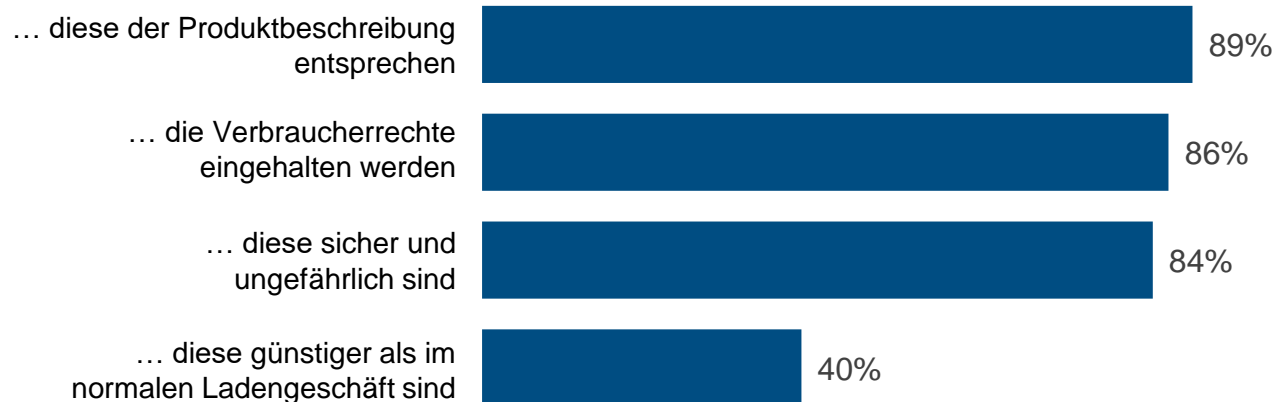
Darstellung: Nur Kategorie „ja“ dargestellt

Basis: Alle Befragten (n=1.022)

ERWARTUNGEN AN AUF ONLINE-MARKTPLÄTZEN GEKAUFTE PRODUKTE

EINE DEUTLICHE MEHRHEIT ERWARTET, DASS VERBRAUCHERRECHTE UND SICHERHEIT GEWÄHRLEISTET SIND, KOSTEN SIND NACHRANGIG.

Wenn ich Produkte bei einem Online-Marktplatz einkaufe, erwarte ich, dass ...



Frage: Was von dem Folgenden erwarten Sie von Produkten, wenn Sie diese bei einem Online-Marktplatz einkaufen?

Darstellung: Mehrfachnennungen möglich

Basis: Befragte der Stichprobe, die Online-Shopping nutzen (n=873)

verbraucherzentrale

Bundesverband

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.
Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin
info@vzbv.de
www.vzbv.de