

# PRODUKTSICHERHEIT AUF ONLINE-MARKTPLÄTZEN

September 2024

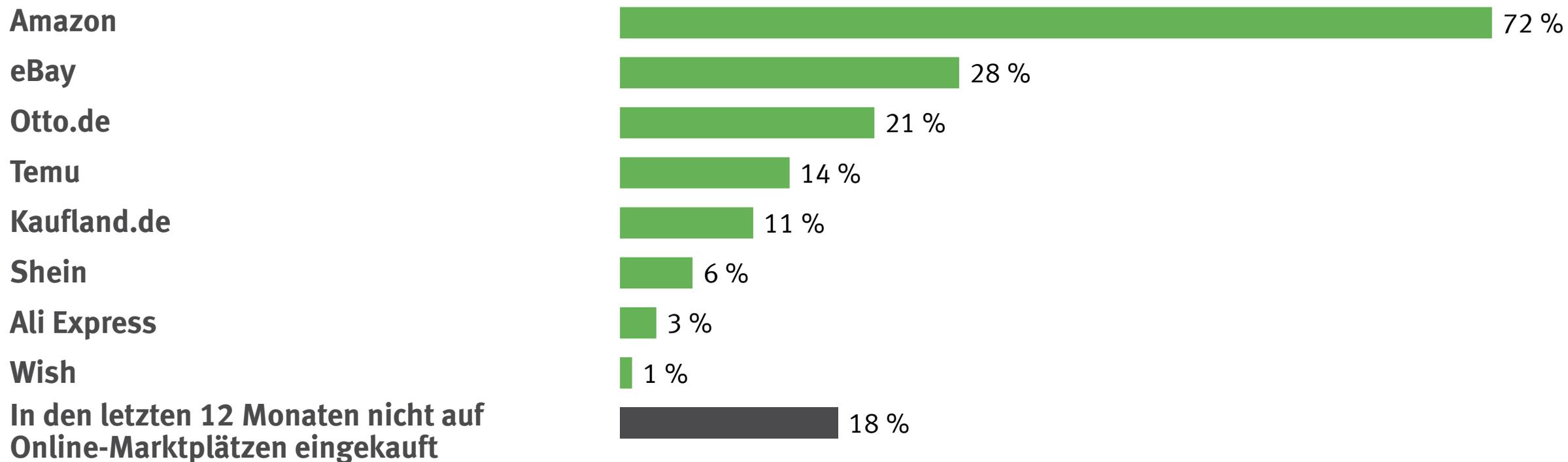
# UNTERSUCHUNGSDESIGN

<b>Befragungsmethode:</b>	Einschaltung eines Fragenkomplexes in forsa.Omnitel, die telefonische Mehrthemenumfrage von forsa.
<b>Grundgesamtheit:</b>	Die in Privathaushalten in Deutschland lebenden deutschsprachigen Internetnutzer:innen ab 18 Jahre.
<b>Stichprobengröße:</b>	1.001 Befragte
<b>Gewichtung:</b>	Gewichtung der Personenstichprobe nach Region, Alter, Geschlecht und Bildung sowie Dual-Frame Gewicht.
<b>Statistische Fehlertoleranz:</b>	ca. $\pm$ 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe
<b>Befragungszeitraum:</b>	22. August bis 26. August 2024
<b>Institut:</b>	forsa GmbH, Berlin
<b>Hinweis:</b>	Die Summe der einzelnen Prozentwerte kann rundungsbedingt von 100 Prozent abweichen. Ebenso kann die Summe mehrerer Antwortkategorien rundungsbedingt von der Addition der dargestellten Einzelwerte abweichen.

# KAUF AUF ONLINE-MARKTPLÄTZEN

VON DEN ABGEFRAGTEN ONLINE-MARKTPLÄTZEN, AUF DENEN INTERNETNUTZER:INNEN IN DEN LETZTEN 12 MONATEN EINGEKauft HABEN, WIRD AMAZON MIT DEUTLICHEM ABSTAND AM HÄUFIGSTEN GENANNT.

Es haben in den letzten 12 Monaten auf den folgenden Online-Marktplätzen eingekauft:



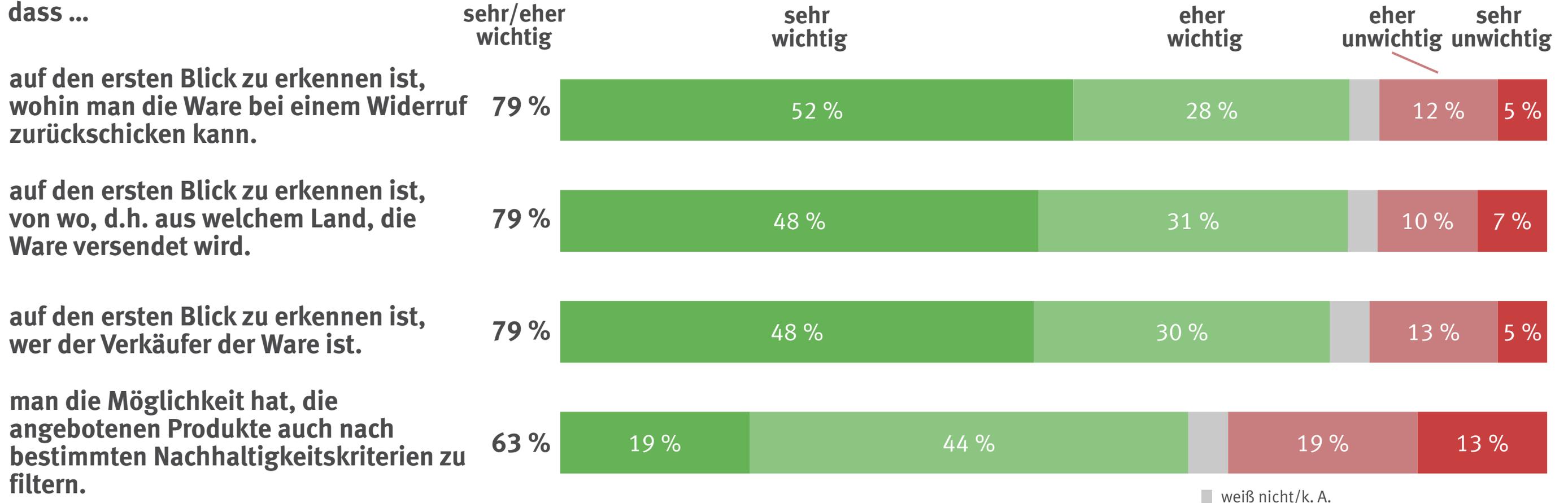
verbraucherzentrale

Bundesverband

# WICHTIGKEIT BEIM KAUF AUF EINEM ONLINE-MARKTPLATZ

DIE ABGEFRAGTEN ASPEKTE SIND DEN BEFRAGTEN INSGESAM SEHR WICHTIG. ALS ETWAS WENIGER WICHTIG WIRD DIE MÖGLICHKEIT DER FILTERUNG NACH NACHHALTIGKEITSKRITERIEN ANGESEHEN.

Die Befragten halten für wichtig, dass ...



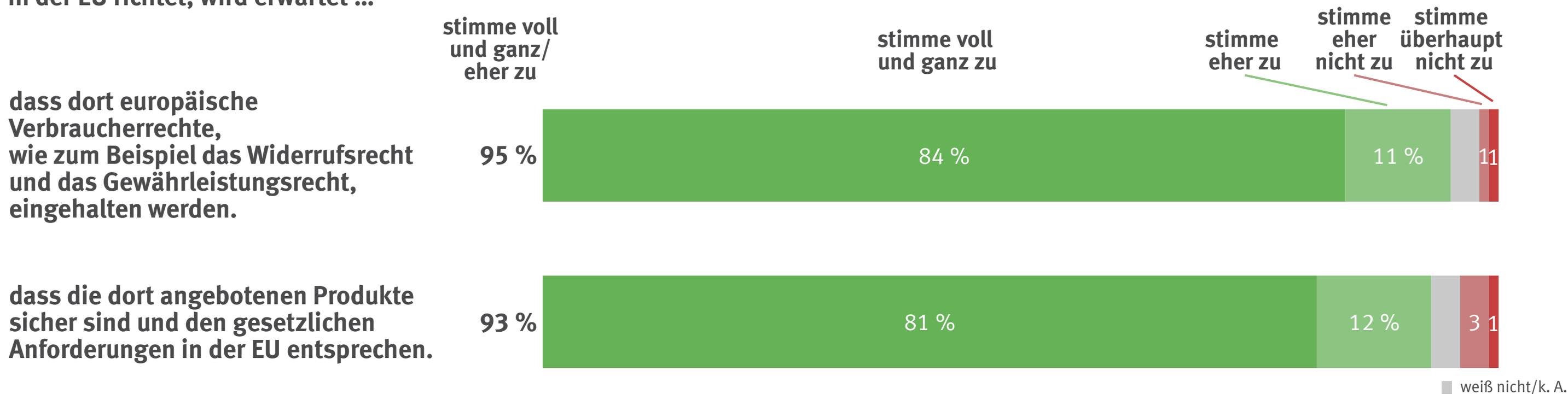
verbraucherzentrale

Bundesverband

# ERWARTUNGEN AN ONLINE-MARKTPLÄTZE

DIE ERWARTUNGEN DER BEFRAGTEN AN ONLINE-MARKTPLÄTZE SIND IN BEZUG AUF DIE ABGEFRAGTEN ASPEKTE SEHR HOCH.

Wenn ein Online-Marktplatz sein Angebot an Verbraucher:innen in Deutschland bzw. in der EU richtet, wird erwartet ...



■ weiß nicht/k. A.

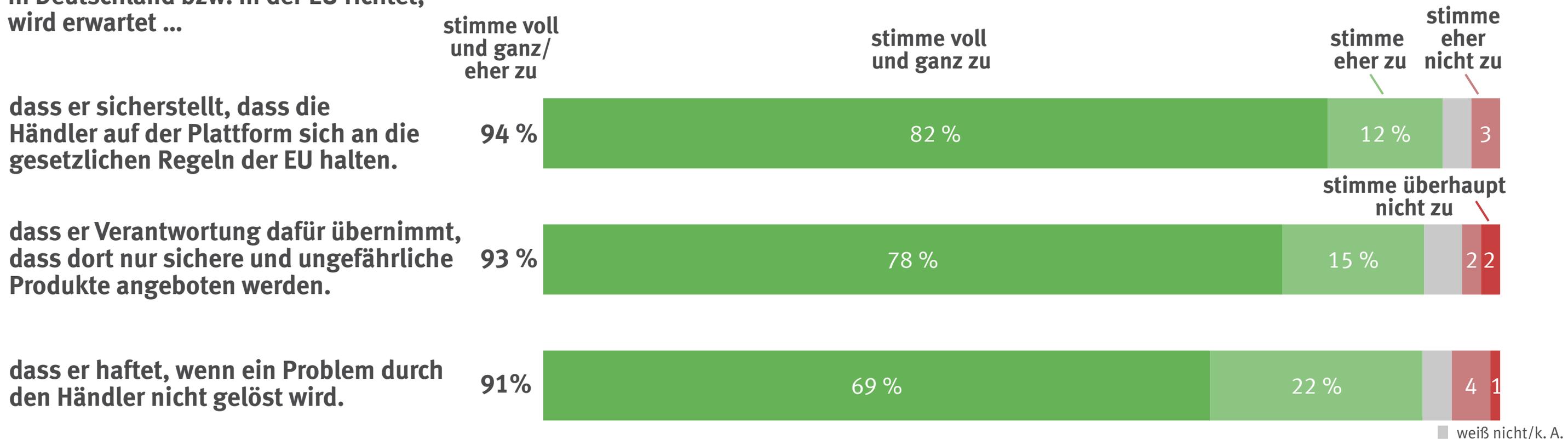
verbraucherzentrale

Bundesverband

# ERWARTUNGEN AN ONLINE-MARKTPLÄTZE

DIE ERWARTUNGEN DER BEFRAGTEN AN ONLINE-MARKTPLÄTZE SIND IN BEZUG AUF DIE ABGEFRAGTEN ASPEKTE SEHR HOCH.

Vom Betreiber eines Online-Marktplatzes, der sein Angebot an Verbraucher:innen in Deutschland bzw. in der EU richtet, wird erwartet ...



verbraucherzentrale

Bundesverband

Basis: 1.001 Internetnutzer:innen ab 18 Jahren  
Frage: „Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?“

# ERFAHRUNGEN MIT DEM WIDERRUFSRECHT

**JEDE:R ZWEITE KÄUFER:IN GIBT AN, DASS IN EINEM WIDERRUFSFALL VOM VERKÄUFER MITGETEILT WURDE, DASS DIE WARE BEHALTEN WERDEN SOLLE UND DER KAUFPREIS ERSTATTET WERDE.**

Es haben folgende Erfahrungen mit dem Widerrufsrecht gemacht

**Mir wurde mitgeteilt, dass ich die Ware einfach behalten solle und trotzdem mein Geld zurückerhalte.**



**Anstatt des Widerrufs wurde mir ein Rabatt auf den Kaufpreis angeboten.**



**Eine Rücksendeadresse war nicht ohne weiteres erkennbar.**



**Die Retoure sollte an eine Adresse in einem nicht-europäischen Land geschickt werden.**



■ weiß nicht/k. A.

**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*

Basis: 664 befragte Internetnutzer:innen, die in den letzten 12 Monaten auf einem Online-Marktplatz eingekauft haben  
Frage: „Beim Kauf auf einem Online-Marktplatz besteht in der Regel ein Widerrufsrecht. Das heißt, Sie können die Ware innerhalb von 14 Tagen zurückschicken und erhalten dann Ihr Geld zurück. Ich lese Ihnen nun vier Aussagen vor. Bitte sagen Sie mir, ob Ihnen so etwas schon einmal, mehrmals oder noch nie passiert ist.“

Hinweis: Die Summe mehrerer Antwortkategorien kann rundungsbedingt von der Addition der dargestellten Einzelwerte abweichen. Vgl. Angaben hierzu auf Seite 2.