

# Web-Shop-MONITOR

## 1. Report I (APRIL 2002)

Der Web-Shop-MONITOR ist ein Rating-Service der ARGE DATEN und analysiert Online-Shops nach e-commerce-Tauglichkeit und Vertrauenswürdigkeit.

Das Service startet im Mai 2002 und kann unter [www.argedaten.at](http://www.argedaten.at) abgerufen werden.

Weitere Informationen und Kontakt:

ARGE DATEN, A-1160 Wien, Redtenbacherg. 20, fon 0676/9107032, fax 01/4803209,  
[www.argedaten.at](http://www.argedaten.at), [info@argedaten.at](mailto:info@argedaten.at), Ansprechperson: Hans G. Zeger

### (1.) Analyisierte Shops und Websites

Rund 3000 Sites analysiert, Erst-Rating bei rund 1200 Shops abgeschlossen, pro Woche kommen weitere 500 Analysen hinzu.

Erwartete Gesamtzahl der Shops in Österreich: 5-8.000

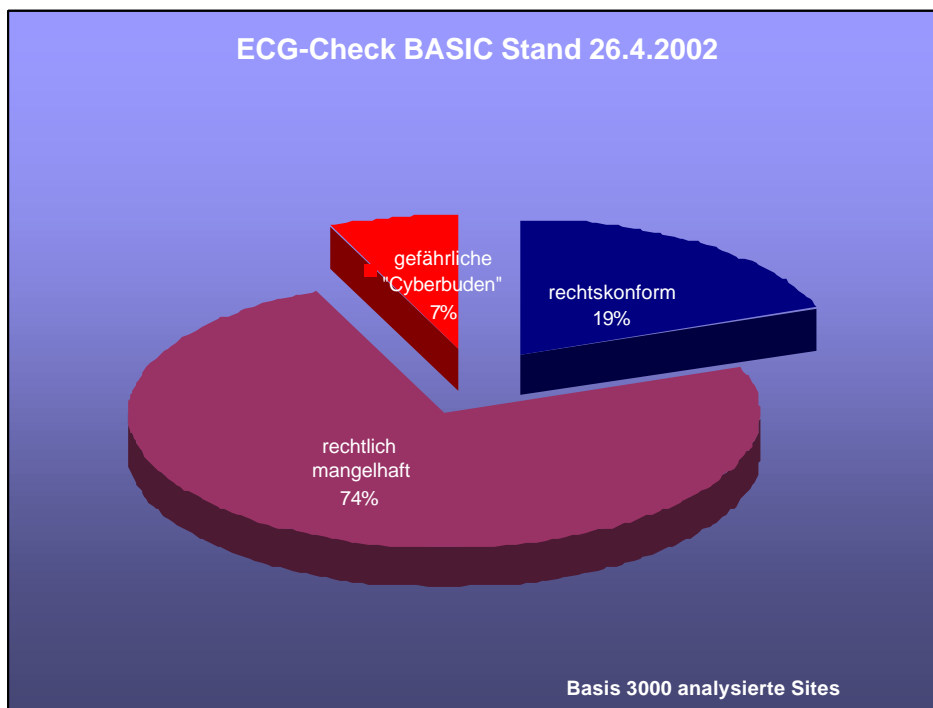
Das Rating-Service strebt in der ersten Ausbaustufe eine 80%ige Abdeckung aller an Österreicher gerichteten Shops an.

#### *Bisheriges Ratingergebnis (Österreichweit):*

19% der Shops im wesentlichen e-commerce-konform

74% der Shops mangelhaft

7% der Shops derartig mangelhaft, daß sie als nicht vertrauenswürdig eingestuft werden und ein Kauf in diesen Shops abgeraten wird.



### *Gründe für Mangelhaftigkeit von Shops:*

In der Regel nicht Vorsatz oder Schädigungsabsicht gegenüber Konsumenten, sondern

- Unfähigkeit Online-Prozesse zu organisieren,
- ungeeigneter Auftragnehmer für Shoprealisierung,
- Unkenntnis der Rechtslage und der technischen Möglichkeiten

Wir erwarten, daß bei derartigen Shops auch die Warenlieferung und/oder Reklamationen nicht funktionieren (wird ab Herbst intensiv getestet).

### *Die größten Problembereiche (im Rating berücksichtigt):*

Rücktrittsbedingungen: 72% nicht rechtskonform  
Lieferbedingungen ....: 37% zu unklar und/oder ungenügend  
AGB's .....: 32% verzichten auf nachvollziehbare AGB's

### *Sonstige Problembereiche (noch nicht als Ratingwert berücksichtigt):*

Konfusion und Verwirrung der Shopbetreiber bei den Begriffen:

- Rücktritt / Rückgabe bzw. Umtausch / Reklamation
  - Gewährleistung / Garantie / Produkteigenschaft
- Chaotische Organisation der Shops (unsere Rechercheure verzweifeln manchmal)

### *Positive Aspekte / Entwicklungen:*

Längere Rücktrittsbedingungen räumen 12% ein.  
Datenschutzerklärung "Daten nicht weiter zu geben" räumen 18% ein.

## **(2.) Branchen und Themen**

Eine statistische Analyse nach Branchen und Themen findet sich im Anhang.

Es sind noch nicht alle Shops den Branchen zugeordnet. Die Branchen-Analyse wird noch verfeinert, es sind daher die Shop-Zahlen nicht zu überinterpretieren, die Prozentangaben lassen jedoch schon klare Tendenzen erkennen.

In einzelnen Bereichen sind auch die Shopzahlen noch nicht repräsentativ (weniger als 20 Shops)

Besonderes Augenmerk möchte ich auf folgende Bereiche richten:

- klassischer Versandhandel, hier ist die Shopzahl nur gering, doch dürften wir alle grossen Versandhändler erfaßt haben. Das Ergebnis ist überproportional gut, offenbar macht sich die Erfahrung im bisherigen Versandhandel bemerkbar.

- Enorm viele Shops existieren im Bereich "Bücher/Software/Tonträger" (bisher 251 analysiert), jedoch auch hier nur unterdurchschnittliche e-commerce-tauglichkeit

- Besonders schlecht schneidet auch der Gesundheitsbereich ab (96% mangelhaft), dies vermutlich auch deswegen, weil sich dieser Bereich insgesamt am Rande der Legalität bewegt.

- Nach dem Motto "Unter Blinden ist der Einäugige König", sind die beiden Bereiche "Schmuck/Luxus" und "Kosmetik", mit überdurchschnittlich vielen tauglichen Shops, zu nennen. Für eine abschließende Beurteilung ist jedoch die Datenlage zu dünn.

### (3.) Öffentlicher Start & Zeitplan

- offizieller Start des Rating-Portals Anfang Mai (Version 1.0)
- Ab sofort können aber Shops schon unter <http://www.argedaten.at> recherchiert werden.

Weitere Schritte:

- Mai / Juni Abschluß der ECG-Check-BASIC Erfassung
- Parallel (bis August) Analyse der Benutzerfreundlichkeit und Usability
- Parallel (laufend) Basis-Analyse der technischen Verfügbarkeit und Sicherheit

### (4.) Erwartungen

#### *für Konsumenten:*

Bessere Orientierung über das Online-Shop-Angebot in Österreich.  
Entlastung bei der Suche nach guten Shops, erhöhte Rechtssicherheit.

Zusätzliche Funktionen, wie eine Datenbank über die historischen Geschäftsbedingungen und eine Reklamationsdatenbank sollen Unterstützung im Reklamtionsfall geben.

#### *für Shopanbieter:*

Im wesentlichen gehen unsere Erwartungen in drei Richtungen:

- vertrauenswürdige Shops:

Diese erhalten durch das RRating zusätzliche Bekanntheit und dadurch verbesserte Nutzung und erhöhten Umsatz

- mangelhafte Shops:

Diese erhalten Hinweise, welche Bereiche noch nicht optimal organisiert sind, diese können verbessert werden.

- vertrauensunwürdige und gefährliche Shops:

Diese sollten langfristig vom Markt verdrängt werden.

#### *für die Branche:*

Zufriedene und orientierte Kunden erhöhen ganz allgemein die Akzeptanz zu e-commerce. Das Internet wird als Einheit wahrgenommen, fehlgeschlagene Einkäufe haben auch negative Auswirkungen auf die Einkaufsfreudigkeit bei seriösen Shops.

### (5.) Stellenwert des Ratings

Das Rating ist vergleichbar dem Aktienkurs eines Unternehmens. Es bietet eine rasche Orientierungshilfe, ersetzt jedoch nicht detaillierte Betriebs- und Organisationsanalysen (diese können durch Gütesiegelsysteme oder e-commerce-Prüfungen erfolgen).

Das Rating bietet potentiellen Benutzern und Investoren eine erste Orientierung und auch e-commerce-Newcomer können sich ein Bild über den status quo in einer bestimmten Branche machen.

## (6.) Nutzungsformen des WEB-SHOP-Ratings

Es wird drei Formen der Nutzung geben.

### (a) *anonyme Nutzung:*

Jeder Internetteilnehmer hat über unsere Website [www.argedaten.at](http://www.argedaten.at) die Möglichkeit in der Datenbank nach Stichworten zu suchen und die besten und schlechtesten von uns gerateten Shops angezeigt zu erhalten. Die Anzeige erfolgt in Überblicksform (TOP 5 / DOWN 5) und erlaubt eine erste Orientierung, welche Shops e-commerce-tauglich sind.

### (b) *registrierte Nutzung (kostenlos):*

Registrierte Internetteilnehmer können zusätzlich Rating-Details zu den Shops abrufen, ebenso werden zusätzliche Informationen zu den Firmen bereit gestellt.

### (c) *Nutzung als ARGE DATEN - Mitglied:*

ARGE DATEN Mitglieder können komplette Listen der Online-Shops beziehen, erhalten Zugang zu den Sonderauswertungen und haben erweiterte Suchmöglichkeiten. Es besteht auch die Möglichkeit interaktiv zu den Shops Ergänzungen und Hinweise anzubringen.

### (d) *sonstige Nutzung:*

Personen, die das Komplettangebot nutzen wollen, aber nicht Mitglied der ARGE DATEN sind, können den Dienst abonnieren (15 EURO/Jahr). Der Preis liegt in einer Größenordnung der Ersparnisse beim Konditionsvergleich bei einem einzigen Einkauf.

Weiters sind für Analysten, Investoren, Unternehmen die neue Shops aufbauen wollen, Banken usw. individuelle Sonder- und Spezialauswertungen möglich.

## Anhang: Branchenvergleich April 2002

Shopanalyse nach Themen/Branchen	Shops Summe	Zahl Shops rechtlich OK (bis 471)	Zahl Shops mangelhaft bis problematisch	Anteil Shops rechtlich OK	Anteil Shops mangelhaft	
Arzneimittel / med. Geräte / Optiker / Hörgerät / Gesundheit	25	1	24	4%	96%	
Wellness-Einrichtung / Fitnessgeräte	12	3	9	25%	75%	
Lebensmittelhandel / Bäckerei / Fleischer / Feinkost / Supermarkt	53	2	51	4%	96%	
Genußmittel / Tabak / Wein / ...	105	10	95	10%	90%	
sonstiger Kleinhandel / Hobby / Bastel	19	4	15	21%	79%	
Kosmetik / Parfümerie	14	3	11	21%	79%	
Schmuck / Uhren / Luxusartikel	12	3	9	25%	75%	
Versandhandel / Warenhaus	14	8	6	57%	43%	
Möbelmärkte / Haushaltswaren / Einrichtung	29	5	24	17%	83%	
Spielzeug / Sportartikel	46	8	38	17%	83%	
Tierhandlung / Zoos / Tierkliniken	19	3	16	16%	84%	
Multimedia-Artikel	48	8	40	17%	83%	
Baumärkte / Werkzeug / Baustoffe	-	-				
Reisebüros / Personentransport / Fluglinien	37	5	32	14%	86%	
Kleiderhäuser / Mode	57	8	49	14%	86%	
Bücher / Musik / Computerspiele / Software / Videos	251	35	216	14%	86%	
EDV-Zubehör / Büroartikel-Geräte /EDV	146	20	126	14%	86%	
Erotikartikel	90	8	82	9%	91%	
Telefondienste (*)	-	-				
Internetdienste (**)	6	2	4	33%	67%	
Seminarveranstalter	45	4	41	9%	91%	
Museum / Kunsthandel / Kunstproduktion	33	1	32	3%	97%	
Konzert- / Event- / Theater- veranstalter	20	1	19	5%	95%	
<b>Summen zu Themen zugeordnet</b>	<b>1081</b>	<b>142</b>	<b>939</b>			
<b>Gesamtsumme Shops geratet</b>	<b>963</b>	<b>186</b>	<b>777</b>	<b>19%</b>	<b>81%</b>	
rot = überdurchschnittlich viele mangelhafte Shops (>5% Abweichung vom Gesamtdurchschnitt)						
grün = überdurchschnittlich viele e-commercetaugliche Shops (>5% Abweichung vom Gesamtdurchschnitt)						
Die Abweichung wird nur angezeigt, wenn die Shopzahl in der Branche mehr als 2% der Gesamtshopzahl beträgt.						
(*) Reine Telefondienstanbieter werden erst in einem Sonderrating ausgewertet, sehr wenige Telefonanbieter mit Warenangebot, meist die großen Telekom-Anbieter. Hier ist keine e-commerce-konform.						
(**) Reine Serviceprovider fallen nicht in diese Auswertung, hier folgt eine eigene Auswertung						