

PRESSE-INFO

ROLAND Rechtsschutz informiert

Shopping-Lust statt Online-Frust

Eine repräsentative Umfrage zeigt: Die Deutschen sind fleißige Online-Shopper – obwohl viele Käufer dabei schon schlechte Erfahrungen gemacht haben

- Kleidung und Schuhe sind die Verkaufsschlager.
- 59 Prozent der Käufer haben bereits schlechte Erfahrungen gemacht.
- Nur zehn Prozent gehen rechtlich gegen den Verkäufer vor.

Köln, 14. November 2017. Der Kauf per Klick gehört für die meisten Deutschen inzwischen zum Alltag. Eine im Auftrag von ROLAND Rechtsschutz durchgeführte YouGov-Studie mit 2.035 Befragten zeigt, was am häufigsten online geshoppt wird, welche Unstimmigkeiten zwischen Käufern und Verkäufern auftreten und wie viele Käufer sich tatsächlich wehren.

Auch Männer sind fleißige Klamotten-Shopper

Wie viele Frauen beim Anblick des Paketboten tatsächlich loskreischen, wie es der Werbespot einer Online-Mode-Plattform anschaulich darstellt, ist nicht bekannt. Was die aktuelle YouGov-Studie allerdings unbestritten zeigt: Kleidung und Schuhe sind bei den Deutschen die absoluten Verkaufsschlager. 62 Prozent der Befragten geben an, diese Waren mindestens mehrmals pro Jahr im Internet zu bestellen. Beim Geschlechtervergleich gibt es keine Überraschung: Mit 69 Prozent führt die Damenwelt die Klamotten-Bestellliste klar an. Aber: Auch mehr als jeder zweite Mann (54 Prozent) kauft mehrfach pro Jahr Kleidung oder Schuhe online.

Ebenfalls hoch im Kurs stehen Bücher und DVDs: Jeder zweite Befragte (51 Prozent) bestellt diese regelmäßig – mindestens mehrmals pro Jahr – online. Dabei ist der Unterschied zwischen den Geschlechtern zu vernachlässigen. Männer (48 Prozent) sind annähernd so kauffreudig wie Frauen (53 Prozent).

Es kommt nicht auf die Größe an – Groß-Elektrogeräte beliebter als Möbel

69 Prozent der Befragten vertrauen auch bei der Anschaffung von Groß-Elektrogeräten wie Waschmaschinen oder Kühlschränken auf den Online-Handel und haben dort schon mindestens einmal ein solches bestellt. Bei Möbeln sind sie hingegen zurückhaltender: Nur 60 Prozent haben schon einmal Möbelstücke online gekauft.

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Pressestelle ROLAND-Gruppe • Deutz-Kalker Str. 46 • 50679 Köln • www.roland-gruppe.de

Dr. Jan Vaterrodt • Telefon: 0221 8277-1590 • presse@roland-gruppe.de

Laden statt Lieferdienst – gilt fürs Essen, aber nicht für Medikamente

Von komplett verzehrfertigen Mahlzeiten über Tiefkühlkost bis hin zu einzelnen Zutaten für Rezepte: Online-Lebensmittel-Anbieter sprießen derzeit aus dem Boden. Trotzdem haben nur 38 Prozent der Befragten überhaupt schon einmal Lebensmittel im Netz bestellt. Hier zeigt sich ein klarer Unterschied zwischen den verschiedenen Altersgruppen: Von den jüngeren Befragten (25–34 Jahre) bestellen 28 Prozent regelmäßig – mindestens mehrmals pro Jahr – online Lebensmittel, bei älteren Befragten (55 Jahre und älter) sind es nur 12 Prozent. Anders sieht es bei den Medikamenten aus: 41 Prozent der Befragten bestellen ihre Medizin regelmäßig online, weitere 23 Prozent immerhin ab und zu.

Schlechte Erfahrungen – Verbraucher können sich wehren

Dass ein Online-Kauf auch mal danebengehen kann, ist laut der aktuellen YouGov-Umfrage keine Seltenheit. Von den Befragten, die mehrmals pro Jahr oder öfter online einkaufen, berichten 59 Prozent von schlechten Erfahrungen. Der häufigste Grund für eine Beanstandung ist die schlechte Qualität der bestellten Waren (33 Prozent), gefolgt von Lieferverzögerungen (28 Prozent). Jeder vierte Befragte (25 Prozent) hatte bereits defekte Ware im Lieferkarton und 21 Prozent beklagen falsche oder irreführende Produktbeschreibungen.

Lediglich 10 Prozent der geschädigten Käufer geben an, jemals gerichtlich gegen den Verkäufer vorgegangen zu sein. „Gerade wenn teure Ware defekt geliefert wird und der Händler keinen Ersatz leisten will, kann das ohne rechtliche Unterstützung je nach Anschaffung in die Tausende Euro gehen. Ein guter Privat-Rechtsschutz hilft im Falle von Vertragsverletzungen bei Einkäufen, ob im echten oder im virtuellen Leben“, erklärt Kai Solmecke, Partneranwalt von ROLAND Rechtsschutz. Und wer keinen Privat-Rechtsschutz abschließen möchte, aber bei einzelnen privaten eBay-Käufen auf Nummer sicher gehen möchte, kann mit JurBuy (jurbuy.de) einen Ad-hoc-Rechtsschutz abschließen, der im Streitfall hilft.

Umfrage:

Alle Daten, soweit nicht anders angegeben, sind von der YouGov Deutschland GmbH bereitgestellt. An der Befragung zwischen dem 11.10. und dem 13.10.2017 nahmen 2.035 Personen teil. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung (Alter 18+).

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Pressestelle ROLAND-Gruppe • Deutz-Kalker Str. 46 • 50679 Köln • www.roland-gruppe.de

Dr. Jan Vaterrodt • Telefon: 0221 8277-1590 • presse@roland-gruppe.de



Über ROLAND Rechtsschutz

Die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG ist ein Premium-Anbieter für Rechtsschutz mit 60 Jahren Erfahrung. Die Gesellschaft zählt mit Bruttobeitragseinnahmen in Höhe von 428,6 Millionen Euro im Jahr 2016 zu den wachstumsstärksten Anbietern der Branche. Mit einem Marktanteil von mehr als zehn Prozent gehört ROLAND zu den führenden deutschen Rechtsschutz-Versicherern. Zu dem Leistungsangebot des Rechtsschutz-Spezialisten zählen flexible Lösungen sowohl für Privat- als auch für Firmenkunden. Dank der modularen Produktstruktur können Kunden ihren Versicherungsschutz nach Bedarf zusammenstellen.

Mit nur einem Anruf bei ROLAND (0221 8277-500) erhalten Kunden die beste Lösung für jedes rechtliche Problem. ROLAND klärt im ersten Schritt den Versicherungsschutz und bietet unmittelbar die Möglichkeit, die individuelle Rechtslage von einem unabhängigen Rechtsanwalt einschätzen zu lassen. Außerdem stehen den Versicherten von der telefonischen Rechtsberatung über die außergerichtliche Streitbeilegung bis hin zur Empfehlung eines versierten (Fach-)Anwalts alle Wege zu ihrem Recht offen. Führt die erste Wahl nicht zum Erfolg, können Kunden jederzeit einen anderen Service in Anspruch nehmen.

Kurzprofil der ROLAND-Gruppe, Köln

Die Gesellschaften der ROLAND-Gruppe gehören zu den führenden Anbietern von Rechtsschutz-, Schutzbrief- und Assistance-Leistungen. Die Gruppe hat 1.489 Mitarbeiter und Bruttobeitragseinnahmen von 449,7 Millionen Euro sowie Umsatzerlöse und sonstige Erträge von 54,5 Millionen Euro (Geschäftsjahr 2016).

Geschäftsbereiche:

ROLAND Rechtsschutz: 1957 gegründet; gehört heute zur Spitzengruppe deutscher Anbieter; in mehreren europäischen Ländern erfolgreich; Rechtsschutz-Lösungen für Privat-, Unternehmens- und Industriekunden

ROLAND Schutzbrief: führender deutscher Schutzbrief-Anbieter; innovative Schutzbrief-Konzepte für Versicherungen, Industrie und Handel

ROLAND Assistance: B2B-Dienstleistungskonzepte in den Geschäftsfeldern Mobilitätsdienstleistungen, Schadenmanagement und Kunden-Service

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Pressestelle ROLAND-Gruppe • Deutz-Kalker Str. 46 • 50679 Köln • www.roland-gruppe.de

Dr. Jan Vaterrodt • Telefon: 0221 8277-1590 • presse@roland-gruppe.de