



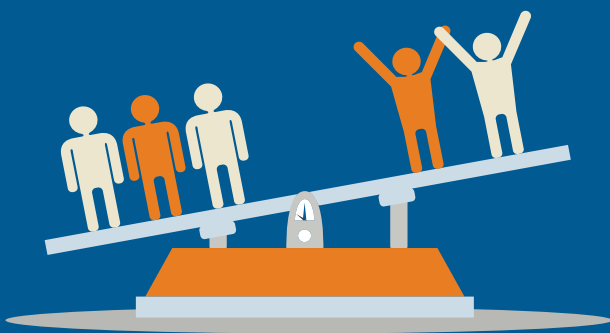
# HÄNDLERBUND-Studie 2017

## Unfaire Kundenbewertungen im Online-Handel

Händlerbund

1.013 befragte  
Online-Händler

### WORUM GEHT'S?

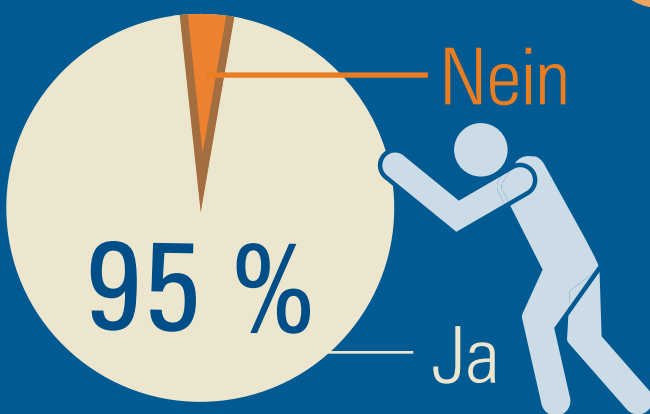


Der Händlerbund hat **1.013 Online-Händler** befragt, ob sie bereits unfaire Kundenbewertungen erhalten haben und welche Konsequenzen diese nach sich ziehen.

### DEFINITION „UNFAIRE“ KUNDENBEWERTUNGEN

- unwahre, unsachliche, beleidigende Aussagen
- Produktbeschreibung wurde nicht gelesen
- Käufer hat Produkt anders verwendet, als vorgesehen
- Bewertung dient als Druckmittel gegen den Händler
- Bewertung von Umständen, auf welche der Händler keinen Einfluss hat

### SIND SIE VON DEM PROBLEM BETROFFEN?



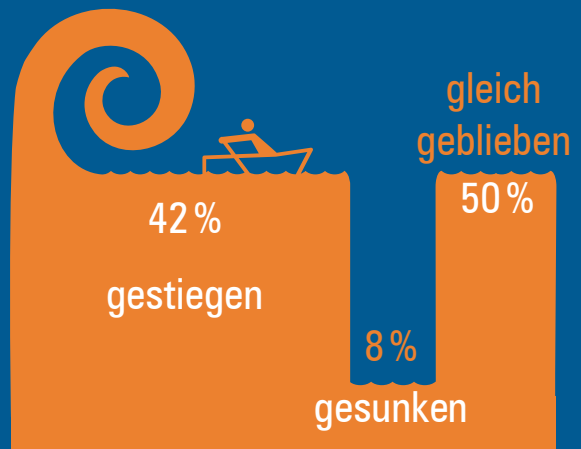
Werden benutzte Waren nicht anstandslos ersetzt oder erstattet, folgt häufig eine negative Bewertung.

**„NAHEZU JEDER ONLINE-HÄNDLER IST VON UNFAIREN BEWERTUNGEN BETROFFEN.“**

### HÄUFIGKEIT UNFAIRER KUNDENBEWERTUNGEN

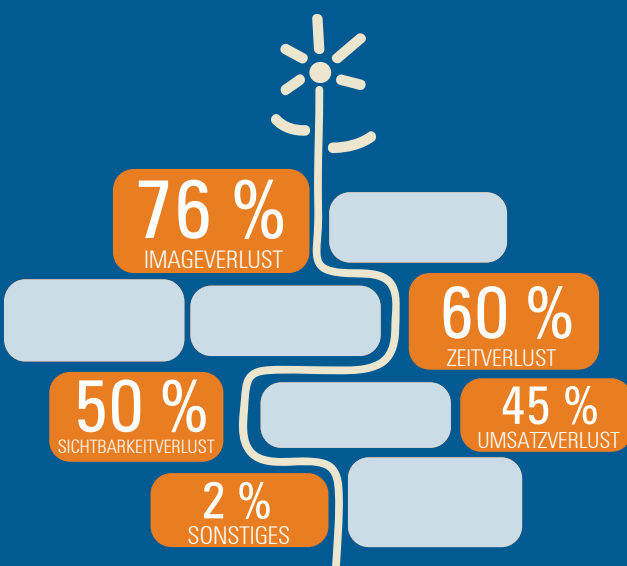
Online-Händler erhalten schlechte Bewertungen von Nicht-Kunden über Produkte, die sie nicht im Sortiment führen.

**„DAS PROBLEM HAT SICH BEI 92% DER BEFRAGTEN IM LETZTEN JAHR NICHT GEBESSERT.“**



### KONSEQUENZEN FÜR ONLINE-HÄNDLER

- Selbst vom Kunden falsch bestellte Produkte und Bedienfehler werden mit negativen Bewertungen abgestraft.
- Kaufinteressenten werden durch negative Bewertungen abgeschreckt, ungeachtet der Tatsache, ob diese der Wahrheit entsprechen.
- Unfaire Bewertungen aus der Welt zu schaffen und die Auseinandersetzung mit Kunden sind sehr aufwendig.
- Schlechte Bewertungen beeinflussen die durchschnittsnote und somit das Ranking und die Sichtbarkeit des Online-Händlers negativ.
- Durch Kulanzregelungen wie Warenersatzkosten unfaire Kundenbewertungen bares Geld.



**DIE FOLGEN UNFAIRER KUNDENBEWERTUNGEN SIND WEITREICHEND.**

Als größter Onlinehandelsverband Europas ist der Händlerbund Sprachrohr und Partner der E-Commerce-Branche. Der Verband fördert den Austausch zwischen Händlern und Dienstleistern, um den digitalen als auch stationären Handel nachhaltig zu unterstützen und zukunftsfähig auszurichten. Durch die europaweite Interessenvertretung und Bündelung verschiedener Dienstleistungen gestaltet der Händlerbund mit seinen Mitgliedern und Partnern aktiv die Branche.