



Gruppenarbeit zum Thema:  
**Gütesiegel**

Vorgelegt von:

Jan Schüler  
Friedrich-Ebert-Straße 31  
30459 Hannover

Kursbezeichnung und -lehrkraft: SF1, Frau Roling  
Fachsemester: 2020/2021

Datum: 16.12.2020

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung .....	1
1.1 Problemstellung .....	2
2. Vorteile der Gütesiegel .....	2
3. Nachteile der Gütesiegel.....	2
3.1 Worauf muss geachtet werden? .....	2
4. Gütesiegel.....	2
4.1 Trusted Shop .....	2
4.1.1 Übersicht.....	2
4.1.2 Vorgaben .....	2
4.1.3 Aussagekraft.....	3
4.2 eKomi.....	3
5. Fazit und Zukunftsperspektive .....	3
6. Gütesiegel.....	3

## 1. Einleitung

Das Thema „Gütesiegel“ wird im digitalen Bereich aufgrund seiner immensen weltweiten Verwendung von Tag zu Tag wichtiger. In Deutschland kauften 2018 fast 92 Prozent der deutschen Bevölkerung im Onlinehandel ein<sup>1</sup> und zeigt für die kommenden Jahre einen steigenden<sup>2</sup> Trend an. Dies wurde in Studien der Mintel Group Ltd. (Marktforschungsunternehmen) herausgefunden. Die hohe Nutzung im Onlinehandel bringt viele Gefahren mit sich und leider gibt es zurzeit zu dem Thema noch keinen ausreichenden Diskurs auf politischer, schulischer oder gesellschaftlicher Ebene. Mit diesem Teilgebiet wird über die Gefahren des Gütesiegels aufgeklärt und worauf bei einem Kauf geachtet werden muss.

### 1.1 Problemstellung

Im digitalen Markt gibt es für Produkte viele Anbieter mit unterschiedlichen Preisen. Jedoch machen sich viele Menschen keine Gedanken über die Produkte und deren Seriosität. Fakt ist, dass bereits fast jeder fünfte Deutsche angab, schon einmal im Internet betrogen zu sein.<sup>3</sup> Kann dieses Problem durch bestimmte Gütesiegel, wie zum Beispiel durch Trusted Shops, eKomi oder EHI eingedämmt werden?

## 2. Vorteile der Gütesiegel

Zunächst ist zu sagen, dass nicht jedes Gütesiegel ein gleiches Ziel verfolgt. Ein Gütesiegel von „Trusted Shops“ bringt andere Voraussetzungen mit als von der eKomi oder der EHI. Trotzdem verfolgen die meisten Gütesiegel ein ähnliches Grundprinzip. Hierbei sind unterschiedliche Vorteile der einzelnen Gütesiegel vorhanden.

Die Vorteile der Gütesiegel sind in drei verschiedenen Kategorien einzuordnen. Einerseits können die Anbieter versichern, dass der Artikel

---

<sup>1</sup> <https://de.mintel.com/pressestelle/fast-alle-deutschen-kaufen-inzwischen-online-ein>

<sup>2</sup> <https://de.mintel.com/pressestelle/deutscher-onlinehandel-soll-bis-2024-auf-883-milliarden-euro-wachsen>

<sup>3</sup> <https://www.ing.de/ueber-uns/wissenswert/cyberkriminalitaet-2019/>

beim Kunden sicher am Zielort ankommt und dadurch erlangt die Internet-Webseite mehr Seriosität.<sup>4</sup>

Somit können die Betriebe durch das Nutzen der Gütesiegel ein Vertrauensverhältnis zum Käufer aufbauen und daraus höhere Einnahmen erwirtschaften. Im Weiteren lesen sich 95 Prozent der deutschen Konsumenten Online-Bewertungen durch, bevor sie sich für ein Produkt entscheiden und es dann kaufen.<sup>5</sup> Mit diesen bestimmten Bewertungssystemen können die Kunden untereinander Erfahrungen teilen und damit zur Entscheidungsfindung beitragen.<sup>6</sup>

Bevorzugt können kleinere Unternehmen davon profitieren. Sie wären nicht mehr darauf angewiesen ihre Waren auf größeren Plattformen, wie auf Amazon, anzubieten und zu verkaufen.

Ferner profitieren sekundär die Provider der Gütesiegel. Einerseits bekommen sie in bestimmten Zeiträumen Gebühren von den Verkäufern.<sup>7</sup> <sup>8</sup> Durch die Zuverlässigkeit des Gütesiegels erhält der Provider Vertrauen beim Verkäufer.<sup>9</sup> Daraus ergibt sich folgendes Schema.

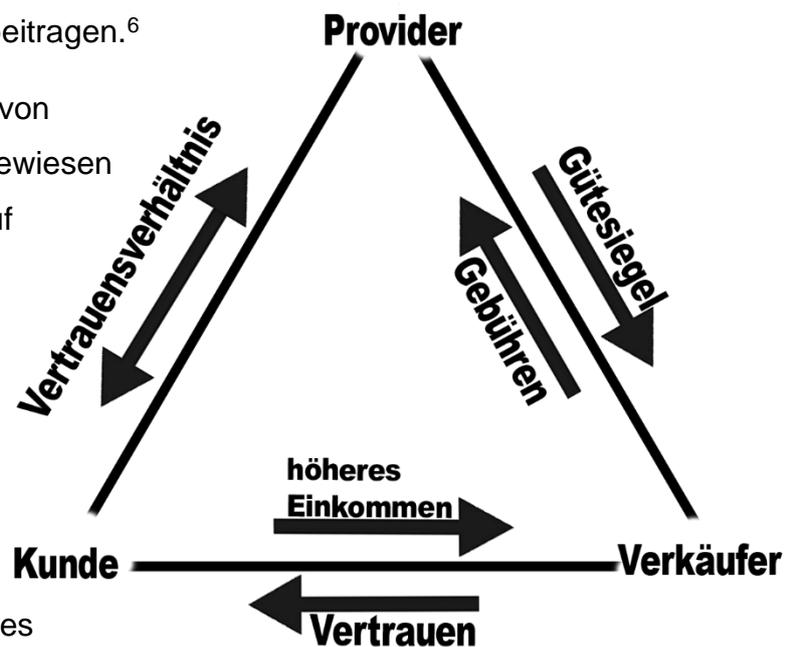


Abbildung 1

<sup>4</sup> <https://t3n.de/news/e-commerce-online-shop-siegel-658893/>

<sup>5</sup> <https://www.capterra.com.de/blog/1791/mehr-als-die-halfte-der-online-reviews-sind-fake-das-denken-deutsche-konsumenten>

<sup>6</sup> <https://www.e-commerce-magazin.de/ergebnisse-zur-verbraucherstudie-vertrauen-beim-online-einkauf/>

<sup>7</sup> <https://ehi-siegel.de/shopbetreiber/ehi-siegel/preise-konditionen/#:~:text=So%20kostet%20eine%20EHI%2DZertifizierung,69%2C%2D%20Euro%20im%20Monat.>

<sup>8</sup> <https://www.lammenett.de/onlinemarketing/break-even-kosten-online-shop-guetesiegel.html>

<sup>9</sup> <https://www.hs-fresenius.de/blog/wissen/online-kaeufel-vertrauen-guetesiegel-n-auch-wenn-sie-diese-nicht-kennen/>

### 3. Nachteile der Gütesiegel

Die Nachteile der Gütesiegel liegen unter anderem nicht direkt bei den Providern, sondern bei den sogenannten „Fake-Shops“.<sup>10</sup> Diese Internet-Webseiten verwenden meistens unzulässige, missbräuchliche oder aus-sagelose Gütesiegel. Zusätzlich bieten sie unsichere Bezahlmethoden und passen die Bewertungen nach ihrem Ermessen an, um den Konsumenten zu täuschen. Die gekaufte Ware ist teilweise sogar stark beschädigt oder wird häufig erst gar nicht geliefert.<sup>11</sup>

#### 3.1 Worauf muss geachtet werden?

Eine Checkliste wurde hierfür erstellt. Die grundlegende Quelle ist hierbei unten aufgelistet.<sup>12 13</sup>

### 4. Gütesiegel

#### 4.1 Trusted Shops

##### 4.1.1 Überblick

Über 30 000 Online-Shops verfügen über das „Trusted Shops“- Gütesiegel. Dabei gibt es drei verschiedene Möglichkeiten seinen Shop aufzurüsten. Dazu kann der Anbieter sich die Bewertungen von anderen Kunden anzeigen lassen (siehe 3a) oder individuell das Gütesiegel beantragen (siehe 1c). Außerdem ist eine Kombination von beiden möglich (siehe 1b). Besonders erwähnenswert ist, dass der Provider einen eigenen Käufer-schutz anbietet. In der BASIC-Mitgliedschaft hat der Käufer eine finanzielle Absicherung bis zu 100 Euro bzw. in der PLUS-Mitgliedschaft bis jeweils



Abbildung 2



Abbildung 3a

Abbildung 3b

Abbildung 3c

<sup>10</sup> <https://www.spiegel.de/netzwelt/netzpolitik/fake-shops-im-internet-sollen-staerker-bekaempft-werden-a-1269070.html>

<sup>11</sup> <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/pressemeldungen/digitale-welt/genug-betrug-mit-fake-shops-41644>

<sup>12</sup> <https://www.e-recht24.de/artikel/ecommerce/8060-recht-online-shop-abmahnsicher.html>

<sup>13</sup> <https://www.ndr.de/ratgeber/verbraucher/Fake-Shop-beim-Online-Einkauf-erkennen,fakeshops118.html>

20.000 Euro.<sup>14 15</sup> Hierfür braucht er sich nur einmalig im Trusted Shop anmelden. Dieses Gütesiegel hat somit auch einen weiteren Wert für den Käufer, da er sein Geld zurückerstatten lassen kann, wenn die Kriterien dafür dann erfüllt sind.<sup>16 17</sup>

#### 4.1.2 Vorgaben

Die Vorgaben für ein „Trusted Shops“-Gütesiegel liegen in verschiedenen Punkten. Einerseits muss die Firma Produkte übersichtlich, ohne sonstige Zusatzkosten und transparent aufgebaut sein. Die Anschrift sowie eine Telefonnummer ist eine eindeutige Verpflichtung. Außerdem dürfen keine persönlichen Daten missbraucht werden und der Vorgang muss sicher ablaufen. Auch das Belehren der AGB und dem Service müssen gegeben sein.<sup>18 19</sup>

#### 4.1.3 Aussagekraft

Durch die transparenten Qualitätskriterien von „Trusted Shops“ kann eindeutig gesagt werden, dass die Kontrollen einen kontinuierlichen und qualitativ positiven Einfluss haben. Durch das Gütesiegel können sich die Betriebe auszeichnen und den Käufer davon überzeugen die Produkte auf Ihrer geeigneten Webseite zu kaufen.

### 4.2 eKomi

#### 4.2.1 Überblick

Das Unternehmen „eKomi the feedback company“ betreibt ein Gütesiegel, das auf das Sammeln authentischer Kundenbewertung basiert. Das heißt, wenn der Kunde eine Transaktion bestätigt, bekommt der Kunde zusätzlich eine Bewertungsanfrage des Unternehmens zugesendet. Die abgebenden Bewertungen werden



Abbildung 4

<sup>14</sup> <https://www.trustedshops.de/guetesiegel/>

<sup>15</sup> [https://praxistipps.chip.de/guetesiegel-fuer-online-shops-diese-sollten-sie-kennen\\_115356](https://praxistipps.chip.de/guetesiegel-fuer-online-shops-diese-sollten-sie-kennen_115356)

<sup>16</sup> <https://www.trustedshops.de/guetesiegel/>

<sup>17</sup> [https://praxistipps.chip.de/guetesiegel-fuer-online-shops-diese-sollten-sie-kennen\\_115356](https://praxistipps.chip.de/guetesiegel-fuer-online-shops-diese-sollten-sie-kennen_115356)

<sup>18</sup> <https://www.trustedshops.de/guetesiegel/>

<sup>19</sup> [https://www.trustedshops.com/tsdocument/TS\\_QUALITY\\_CRITERIA\\_de.pdf](https://www.trustedshops.com/tsdocument/TS_QUALITY_CRITERIA_de.pdf)

durch die eKomi-Bewertungsleitfäden beurteilt und abschließend freigeschaltet.<sup>20</sup> Die Auszeichnung wird als eine virtuelle Medaille verliehen, die sich auf eine durchschnittliche Bewertung berechnet. Bei einem Bewertungsdurchschnitt über 4,8 erhält man eine besondere Auszeichnung, die mit einer goldenen Medaille gekennzeichnet wird. Ab 4,7 bis 4,4 bekommt man eine silberne Medaille. Von 4,3 bis 4,0 erhält man eine bronzene Medaille. Unter 4,0 wird man mit einem Standard-siegel ausgezeichnet.<sup>21</sup> Schließlich erhält man ein Zertifikat, wie am Beispiel von Check24.de.<sup>22</sup>

#### 4.2.2 Vorgaben

Die Vorgaben der eKomi sind beim Unternehmen durch die Kommunikationsregeln geregelt. An dieser Stelle handelt es sich um die Regelung der Kritiker. Hierbei sollte die ausübende Kritik in einer höflichen, konstruktiven und den Tatsachen entsprechenden Form abgegeben werden. Des Weiteren ist von Provider als Grundeinlage gefordert, dass bei einer Bewertung eine Sternenbewertung und Bewertungskommentar vorhanden sein muss.<sup>23</sup>

#### 4.2.3 Aussagekraft

Der Provider sammelt in diesem Fall die Bewertungen der Kundinnen und Kunden, um ein unabhängiges Bewertungssystem abzugeben. Trotzdem garantiert das Gütesiegel keinen Anspruch darauf, dass die Unternehmen existieren, die Ware nachhaltig ist oder sicher am Zielort ankommt.<sup>24</sup>

---

<sup>20</sup> <https://www.ekomi.de/de/>

<sup>21</sup> <https://www.erfahrungen.de/magazin/bewertungsportale-uebersicht/5>

<sup>22</sup> <https://www.ekomi.de/bewertungen-check24.html>

<sup>23</sup> <https://www.ekomi.de/de/kommunikationsregeln/>

<sup>24</sup> <https://verbraucherschutz.de/ekomi-guetesiegel-kann-nicht-an-tobias-mayer-herantreten/>

## 4.3 EHI

### 4.3.1 Übersicht

Das „EHI geprüfter Online Shop“-Siegel ist eine Shopzertifizierung mit einem Bewertungssystem. Die Provider untersuchen ausführlich 200 Bewertungskriterien in Ihrem Bewertungskatalog.<sup>25 26</sup>



4Abbildung 5

### 4.3.2 Vorgaben

Die Vorgaben für das Gütesiegel beinhalten unter anderem die Transparenz beim Bestellvorgang, gesetzliche Informationsquellen, einfache und verständliche Allgemeine Geschäftsbedingungen. Auch werden regelmäßige Testbestellungen durchgeführt.<sup>27</sup>

### 4.3.3 Aussagekraft

Durch die anschaulichen Qualitätskriterien von „EHI geprüfter Online Shop“ kann festgestellt werden, dass die Kontrollen einen fortdauernden und qualitativ hohen Wert haben. Mit Hilfe des Gütesiegels können sich Betriebe auszeichnen und den Kunden davon überzeugen die Produkte auf der geeigneten Internetseite zu verkaufen.

## 6 Fazit und Zukunftsperspektive

Das Fazit lautet, dass die Gütesiegel auf dem ersten Blick eine erstklassige Informationsquelle sind, um ein Vertrauensverhältnis zu einem Unternehmen zu entwickeln. Die Gütesiegel sorgen für mehr Sicherheit und Offenheit. Andererseits verwenden zahlreiche „Fake-Shops“ unrechtmäßig bestimmte Gütesiegel und daraus resultieren Betrugsfälle.

Allerdings können die Verbraucher durch das Verwenden von bestimmten Kriterien, wie in dem Fallbeispiel „Fake-Shops“, bestimmte Webseiten dekuviert werden.

---

<sup>25</sup> [https://ehi-siegel.de/fileadmin/redaktion/gos\\_contracts/gos-Kriterien\\_160926.pdf](https://ehi-siegel.de/fileadmin/redaktion/gos_contracts/gos-Kriterien_160926.pdf)

<sup>26</sup> <https://ehi-siegel.de/shopbetreiber/ehi-siegel/shop-pruefung/>

<sup>27</sup> <https://ehi-siegel.de/shopbetreiber/ehi-siegel/pruef-kriterien-bedingungen/pruef-kriterien/>

Daraus kann der Entschluss gezogen werden, dass sich der Verbraucher selbst durch das intensive Auseinandersetzen mit den Internet-Webseiten von einem Betrug höchstwahrscheinlich schützen kann.

Aus diesem Grund führen Gütesiegel zu einer nachhaltigen und sicheren Zukunft im digitalen Markt. Im Besonderen kann durch das Verwenden von mehreren Quellen, Bewertungssystemen und der Checkliste eine gute Beurteilung eines Unternehmens führen. Jedoch muss der Verbraucher die bestimmten Gütesiegel und die Webseiten selbst hinterfragen.

Auch auf der schulischen Ebene sollte mehr Aufklärung stattfinden, um zukünftige Betrugsfälle zu entschärfen oder zumindest zu mindern.

## 6. Literaturverzeichnis

Mintel (2019): Fast alle deutschen kaufen inzwischen Online ein, <https://de.mintel.com/pressestelle/fast-alle-deutschen-kaufen-inzwischen-online-ein> (zuletzt abgerufen am 10.02.2020)

Mintel (2019): Deutscher Onlinehandel soll bis 2024 auf 88,3 Milliarden Euro wachsen, <https://de.mintel.com/pressestelle/deutscher-onlinehandel-soll-bis-2024-auf-883-milliarden-euro-wachsen> (zuletzt abgerufen am 10.02.2020)

ING (2020): Zahlen und Fakten zur Cyberkriminalität 2019, <https://www.ing.de/ueber-uns/wissenswert/cyberkriminalitaet-2019/>

T3n (2015): Sichtbar vertrauenswürdig: Diese Gütesiegel für Online-Shops erhöhen die Kaufwahrscheinlichkeit [Infografik], <https://t3n.de/news/e-commerce-online-shop-siegel-658893/>

*Bahr Ines (2020):* Mindestens 50 % der Online-Reviews sind Fake-Reviews – das glauben zumindest deutsche Konsumenten, <https://www.capterra.com.de/blog/1791/mehr-als-die-halfte-der-online-reviews-sind-fake-das-denken-deutsche-konsumenten>

E-Commerce (2012): Ergebnisse zur Verbraucherstudie „Vertrauen beim Online-Einkauf“ <https://www.e-commerce-magazin.de/ergebnisse-zur-verbraucherstudie-vertrauen-beim-online-einkauf/>

EHI-Siegel: Preise & Konditionen, <https://ehi-siegel.de/shopbetreiber/ehi-siegel/preise-konditionen/#:~:text=So%20kostet%20eine%20EHI%2DZertifizierung,69%2C%2D%20Euro%20im%20Monat.>

Lammenett, Erwin (2016); Ab welchem Umsatz rechnet sich ein Online-Shop Gütesiegel, <https://www.lammenett.de/onlinemarketing/break-even-kosten-online-shop-guetesiegel.html>

Mischer, Juliane (2019): Online-Käufer vertrauen Gütesiegeln – auch wenn sie diese nicht kennen, <https://www.hs-fresenius.de/blog/wissen/online-kaeuffer-vertrauen-guetesiegeln-auch-wenn-sie-diese-nicht-kennen/>

DPA/SOP (2019): Ministerien wollen gegen Fake-Shops vorgehen, <https://www.spiegel.de/netzwelt/netzpolitik/fake-shops-im-internet-sollen-staerker-bekaempft-werden-a-1269070.html>

Verbraucherzentrale-RLP (2019): Genug Betrug mit Fake Shops, <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/pressemeldungen/digitale-welt/genug-betrug-mit-fake-shops-41644>

Siebert, Sören (2020): Gegen die Krise: In 9 Schritten zum abmahnsicheren Online Shop, <https://www.e-recht24.de/artikel/ecommerce/8060-recht-online-shop-abmahnsicher.html>

NDR (2019): Vorsicht Fake-Shop: So erkennen Sie Betrüger, <sup>1</sup> <https://www.ndr.de/ratgeber/verbraucher/Fake-Shop-beim-Online-Einkauf-erkennen,fakeshops118.html>

Trusted Shops: Das Zeichen für sichere Online-Shops, <https://www.trustedshops.de/guetesiegel/>

Schäfer, Niklas: Gütesiegel für Online Shops: Diese sollten Sie kennen, [https://praxistipps.chip.de/guetesiegel-fuer-online-shops-diese-sollten-sie-kennen\\_115356](https://praxistipps.chip.de/guetesiegel-fuer-online-shops-diese-sollten-sie-kennen_115356)

Trusted Shops: Qualitätskriterien, [https://www.trustedshops.com/tsdocument/TS\\_QUALITY\\_CRITERIA\\_de.pdf](https://www.trustedshops.com/tsdocument/TS_QUALITY_CRITERIA_de.pdf)

EKomi: Mehr & bessere authentische Bewertungen für Ihr Unternehmen, <https://www.ekomi.de/de/>

Erfahrungen.de: eKomi.de – Anonym, aber mit Medaillen, <https://www.erfahrungen.de/magazin/bewertungsportale-uebersicht/5>

eKomi (2020): Ausgezeichnet durch das eKomi Siegel Gold, <https://www.ekomi.de/bewertungen-check24.html>

eKomi (2020): Kommunikationsregeln, <https://www.ekomi.de/de/kommunikationsregeln/>

Lauckenmann, Gunda (2014): eKomi (Gütesiegel) „kann nicht an Tobias Mayer herantreten“, <https://verbraucherschutz.de/ekomi-guetesiegel-kann-nicht-an-tobias-mayer-herantreten/>

EHI-Siegel: Prüfkriterien für die Vergabe des Gütesiegels EHI Geprüfter Online-Shop, [https://ehi-siegel.de/fileadmin/redaktion/gos\\_contracts/gos-Kriterien\\_160926.pdf](https://ehi-siegel.de/fileadmin/redaktion/gos_contracts/gos-Kriterien_160926.pdf)

EHI-Siegel: In nur vier Schritten zum Gütesiegel, <https://ehi-siegel.de/shopbetreiber/ehi-siegel/shop-pruefung/>

EHI-Siegel: Prüf-Kriterien, <https://ehi-siegel.de/shopbetreiber/ehi-siegel/pruef-kriterien-bedingungen/pruef-kriterien/>

## 7. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schüler, Jan (2020)

Abbildung 2: Trusted Shops, <https://www.trustedshops.de/>

Abbildung 3: Trusted Shops, <https://www.trustedshops.de/guetesiegel/>

Abbildung 4: eKomi, <https://www.ekomi.de/bewertungen-home24.html>

Abbildung 5: EHI-Siegel, <https://ehi-siegel.de/topbar-menu/downloads/#c3303>