

Presseinformation

Wien, 27. März 2013

e-business-Unternehmen weisen Defizite bei Informationspflicht auf.

Die WIFI Wien Unternehmensberatung bietet als Service für e-business-Unternehmen einen ECG- und Webshop-Check. Die Erkenntnisse aus den Beratungen wurden als Studie veröffentlicht.

Laut Statistik-Austria verkauft fast jedes fünfte heimische Unternehmen Waren und Dienstleistungen auch über das Internet. Die WIFI Wien Unternehmensberatung bietet seit 2005 einen kostenlosen ECG- und Webshop-Check für Wiener EPU's und KMUs an, die im e-business tätig sind. Die Daten aus rund 1.000 durchgeführten geförderten Checks wurden zu einer Studie zusammengefasst. Diese zeigt Defizite bei der Erfüllung der gesetzlichen Informationspflicht und Datenschutzbestimmungen auf. Auch die Vertrags-, Rücktritts und Lieferbedingungen sind nur zu 26,3% vollständig gesetzeskonform abgedeckt. Die Produkt- und Leistungsbeschreibung führen bereits 52,6% der untersuchten Webshops vollständig an.

ECG- und Webshop-Check

Der ECG-Check richtet sich an alle Unternehmen, die ihre Website ausschließlich zur Präsentation ihrer Produkte und Dienstleistungen benutzen. Für diese gelten die Informationspflichten im Sinne der Anbieteridentifizierung („Impressum“) sowie des Datenschutzes. Der Webshop-Check wurde an die rechtlichen Rahmenbedingungen für den Online-Handel angepasst und steht den Unternehmen zur Verfügung, die ihre Produkte und Leistungen auch online verkaufen. Durch eine Förderung der Wirtschaftskammer Wien, ist dieses Service kostenlos für EPU's und KMUs. **Der Check wird online abgewickelt und die Unternehmen erhalten innerhalb von zwei Wochen eine Auswertung.** „Bei der Entwicklung des Beratungsprodukts haben wir spezielles Augenmerk auf die Erfordernisse des Medium Internet gelegt. Die Abwicklung beider Checks erfolgt online mittels einheitlicher Checklisten, die ständig an aktuelle rechtliche Erfordernisse angepasst werden.“, sagt der Leiter der WIFI Wien Unternehmensberatung Mag. Alois Frank.

Rasche Umsetzung möglich

Die Kriterien des ECG- bzw. Webshop-Checks werden vom WIFI Wien in Zusammenarbeit mit den Projektpartnern mysterysurfer.at und dem österreichischen e-Commerce Gütezeichen abgestimmt. Bei der Überprüfung werden speziell geschulte Berater/-innen aus dem Expertenpool der Unternehmensberatung des WIFI Wien eingesetzt. Die übersichtliche Gestaltung der Checklisten ermöglicht allen Teilnehmern/-innen die sofortige Ergänzung der fehlenden Kriterien auf der eigenen Website. „Es werden nicht nur Defizite aufgedeckt, sondern auch Beispiele und Mustertexte für die korrekte Darstellung bereitgestellt“, ergänzt Frank. So können die Unternehmen rasch das Umsetzen, was den gesetzlichen Rahmenbedingungen entspreche.

Die Studienergebnisse im Überblick

2012 haben 21,9% der getesteten Websites bzw. Webshops die gesetzlich erforderlichen Informationen für eine vollständige Anbieteridentifizierung erfüllt. Im Vergleich waren es 2005 nur 7%. Die Datenschutzerfordernisse wurden 2012 von 21,9% der beratenen Unternehmen erfüllt (2005: 1,0%, 2006: 1,0%, 2007: 1,0%, 2008: 3,8%, 2009: 11,9%, 2010: 9,8%, 2011: 17,5%). „Im langjährigen Vergleich besteht in diesem Bereich deutlicher Optimierungsbedarf“, so Frank. Bei 26,3% der Webshops waren die allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) vollständig und gesetzeskonform dargestellt.



Presseinformation

Lieferbedingungen bzw. Lieferfristen, wurden 2012 in 68,4% der Webshops angegeben. 2010 wurde dieses Kriterium bei allen getesteten Unternehmenswebsites ausreichend erfüllt. „Hier gilt also wieder Aufholbedarf, was für die Unternehmen sicher auch zu einer steigenden Kundenzufriedenheit beitragen kann“, weiß Frank. Die Beschreibung von angebotenen Produkten bzw. Leistungen, einschließlich Garantie- bzw. Gewährleistungsbedingungen, wurden auf 52,6% vollständig dargestellt und die Preisauszeichnung sogar bei 70,6%. Die Angabe von Zahlungsbedingungen sowie die Implementierung ausreichender Sicherheit der angebotenen Zahlungssysteme (z.B. Verschlüsselung der übertragenen Daten) erfolgte 2012 bei 89,5% der untersuchten Webshops.

Links:

Studie zum Download: http://www.mysterysurfer.at/download/pub/ECGWSC_Report_2012.pdf

Leitfaden e-commerce für Unternehmen: www.unternehmerservice.at

Anmeldung zum ECG- und Webshop-Check: www.wifiwien.at/ub

Rückfragehinweis:

Mag. (FH) Sonja Pfann, Public Relations

WIFI der Wirtschaftskammer Wien

am wko campus wien

Währinger Gürtel 97, 1180 Wien

Tel.: 01/47677-5316, E-Mail: pfann@wifiwien.at