Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

VZS-name

VZS-str
VZS-plz
VZS-tel
info@verbraucherzentrale.it

Online-Shopping: Was bringt die Zukunft?

Fri, 06/14/2019 - 11:33

Am stärksten nachgefragt sind Hobbyartikel und Reisen.

Für Beschwerden gibt es onlineschlichter.it.

**Das Phänomen Online-Shopping nimmt ständig zu und scheint inzwischen unaufhaltbar. Es hat sich zu einer der am weitesten verbreiteten Einkaufsmethoden entwickelt.
Deshalb wollten wir sehen, welche Tendenzen im Internethandel am stärksten ausgeprägt sind, welche Bereiche das stärkste Wachstum aufweisen und welche Kaufgewohnheiten die beliebtesten sind.**

Der Onlinehandel hat auch in Italien wichtige Marktanteile erobert und im Laufe des Jahres 2018 einen Umsatz von 41,5 Milliarden Euro generiert.
Es handelt sich dabei um einen konstanten und rasch wachsenden Trend mit einem Zuwachs von 18% gegenüber dem Vorjahr.
Der Onlinehandel ist nicht mehr einer bestimmten Kategorie von Verbrauchern vorbehalten, sondern betrifft einen Großteil der Bevölkerung. Nach Schätzungen kaufen bereits heute in Italien etwa 38 Millionen Verbraucher online ein und man geht davon aus, dass ihre Zahl bis Ende 2023 auf 41 Millionen angewachsen sein wird.

Immer öfter wird nun mit mobilen Geräten eingekauft, in Italien noch viel mehr als in anderen europäischen Ländern: 85% der italienischen Online-Shopper haben erklärt, dass sie Einkäufe mit ihrem Smartphone tätigen, sodass diese Art des Einkaufs allein 2018 um 34% zugenommen hat.
Die Bereiche, in denen die Italiener am stärksten zum Online-Einkauf neigen, sind vor allem Reisen und Hobby. 28% des Umsatzes im Onlinehandel wird im Tourismussektor erzielt und 41,3% im Freizeitsektor.
Für weitere Waren- und Dienstleistungskategorien ist ein starker Anstieg zu erwarten: Für 2019 wird ein Kaufzuwachs von 27% im Lebensmittelsektor und von 29% bei Haushalts- und Einrichtungsartikeln prognostiziert (Quelle: report „E-Commerce in Italia 2019“).

Nicht immer jedoch geht für den Verbraucher alles glatt, nachdem er seinen Onlinekauf vorgenommen hat. Parallel zur starken Zunahme der Einkäufe haben auch die Beschwerdefälle deutlich zugenommen.
Es gibt eine ganze Reihe von Problemen, die nach Abschluss seiner Bestellung auf den Verbraucher zukommen können. Die meisten betreffen Versandprobleme oder die nicht erfolgte Lieferung der Waren oder auch die verschiedensten Vertragswidrigkeiten, die sich nach Erhalt der Ware herausstellen.

Eine zusätzliche Anlaufstelle für den Verbraucher, der ein Problem mit einem Online-Kauf hat, bietet die Verbraucherzentrale, die das Schlichtungsorgan "onlineschlichter.it" eingerichtet hat. Um seine Rechte als Verbraucher und Käufer geltend zu machen, genügt es, sich mit dem Portal onlineschlichter.it zu verbinden, um die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtstreitigkeiten in Anspruch zu nehmen, die sich aus dem Onlineverkauf von Waren und Dienstleistungen ergeben. Das Verfahren kann vollständig online durchgeführt werden und ist vollkommen kostenlos.
Nachdem der Schlichter den über die Plattform vorgestellten Fall analysiert hat, wird er versuchen, eine einvernehmliche Lösung mit dem jeweiligen Unternehmen zu finden.

Weitere Informationen

Weitere Informationen über Online-Käufe und Rechte von Verbrauchern, die online einkaufen sowie über die alternative Beilegung der Streitigkeiten, finden sie auf der Webseite der VZS und auf dem Portal des Onlineschlichter-Organs unter der Adresse www.onlineschlichter.it.