

Pressemitteilung

Hochschule Fresenius

Melanie Hahn

02.03.2021

<http://idw-online.de/de/news764117>

Forschungsergebnisse
Medien- und Kommunikationswissenschaften, Wirtschaft
überregional



Studie der Hochschule Fresenius zeigt: Käufer bewerten Produkte und Service im Internet überwiegend positiv

In einer repräsentativen Studie der Hochschule Fresenius in Kooperation mit Trusted Shops gaben rund 92 Prozent der Teilnehmer an, zuletzt eine positive Bewertung im Internet abgeben zu haben. Das widerlegt die häufige Meinung, dass Käufer eher eine Bewertung abgeben, wenn sie unzufrieden sind. Die Erkenntnis der aktuellen Studie unterstreicht damit die Wichtigkeit von Bewertungsplattformen mit Blick auf eine positive Kaufentscheidung.

Wer sich im Internet beispielsweise neue Schuhe, einen neuen Fernseher oder bei einem Händler ein neues Auto kauft, greift oftmals auf bestehende Kundenbewertungen zurück. Sie sind für den Käufer die wichtigste Orientierungshilfe, um für sich eine Kaufentscheidung zu treffen. „Das Ergebnis der aktuellen Studie unterstreicht die Wichtigkeit einer Bewertungsplattform. Wenn klar ist, dass Käufer überwiegend positive Bewertungen abgeben, sollten diese unbedingt sichtbar gemacht werden. Das wirkt sich im besten Fall positiv auf die Kaufentscheidung beziehungsweise die Inanspruchnahme von Serviceleistungen aus. Dadurch profitieren Händler und Dienstleister“, sagt Britta Kristin Agel, Director Inbound Demand Generation bei Trusted Shops.

Welche Faktoren einer Bewertung beeinflussen die Kaufentscheidung?

„Die Studie zeigt, dass Kunden Bewertungen grundsätzlich sehr stark in ihre Kaufentscheidungen einbeziehen. Der Einfluss der einzelnen Bewertungselemente hingegen unterscheidet sich stark“, erklärt Sascha Hoffmann, Professor für Online-Management an der Hochschule Fresenius. „Die Ergebnisse zeigen, dass mit einem Anteil von 78,5 Prozent die Höhe der Gesamtbewertungen maßgeblich ausschlaggebend für die Wahl eines Produktes beziehungsweise eines Service ist. Deutlich weniger gewichtet ist mit 11,5 Prozent die Anzahl der abgegebenen Bewertungen. Hier wuchs der Einfluss auf die Auswahlentscheidung erst nennenswert ab einer Anzahl von etwa 500 Bewertungen.“

Ebenfalls hat mit zehn Prozent die Art der Darstellung der Gesamtbewertung einen verhältnismäßig geringen Einfluss auf die Kaufentscheidung: Wer anstelle einer Sterne-Bewertung seine positiven Bewertungen als Prozentsatz angibt, nimmt damit einen geringfügig größeren Einfluss auf potentielle Käufer.

Über die Hochschule Fresenius

Die Hochschule Fresenius mit ihren Standorten in Berlin, Düsseldorf, Frankfurt am Main, Hamburg, Idstein, Köln, München und Wiesbaden sowie dem Studienzentrum in New York gehört mit über 17.000 Studierenden zu den größten und renommiertesten privaten Hochschulen in Deutschland. Sie blickt auf eine mehr als 170-jährige Tradition zurück. 1848 gründete Carl Remigius Fresenius in Wiesbaden das „Chemische Laboratorium Fresenius“, das sich von Beginn an sowohl der Laborpraxis als auch der Ausbildung widmete. Seit 1971 ist die Hochschule staatlich anerkannt. Sie verfügt über ein sehr breites, vielfältiges Fächerangebot und bietet in den Fachbereichen Chemie & Biologie, Design, Gesundheit & Soziales, onlineplus sowie Wirtschaft & Medien Bachelor- und Masterprogramme in Vollzeit sowie berufsbegleitende und ausbildungsbegleitende (duale) Studiengänge an. Die Hochschule Fresenius ist vom

Wissenschaftsrat institutionell akkreditiert. Bei der Erstakkreditierung 2010 wurden insbesondere ihr „breites und innovatives Angebot an Bachelor- und Master-Studiengängen“, „ihre Internationalität“ sowie ihr „überzeugend gestalteter Praxisbezug“ vom Wissenschaftsrat gewürdigt. Im April 2016 wurde sie vom Wissenschaftsrat für weitere fünf Jahre reakkreditiert.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website: www.hs-fresenius.de

Trusted Shops ist die bekannteste europäische Vertrauensmarke im Bereich E-Commerce. Das 1999 gegründete Kölner Unternehmen stellt mit dem Gütesiegel inklusive Käuferschutz, dem Kundenbewertungssystem und dem Abmahnschutz ein „Rundum-sicher-Paket“ bereit: Anhand von strengen Einzelkriterien wie Preistransparenz, Kundenservice und Datenschutz überprüft Trusted Shops seine Mitglieder und vergibt sein begehrtes Gütesiegel. Mit dem Käuferschutz, den jeder zertifizierte Online-Shop bietet, sind Verbraucher etwa bei Nichtlieferung von Waren abgesichert. Darüber hinaus sorgt das Kundenbewertungssystem für nachhaltiges Vertrauen bei Händlern und bei Käufern. Trusted Shops stellt die Unabhängigkeit und Echtheit der Bewertungen über eine mehrstufige Überprüfung sicher. Das Abmahnschutzpaket von Trusted Shops schützt Online-Händler vor teuren wettbewerbsrechtlichen Abmahnungen aufgrund fehlerhafter Rechtstexte. <https://www.trustedshops.de>

URL zur Pressemitteilung: <http://www.hs-fresenius.de>