Ware ist oft nicht so knapp, wie es Online-Händler vorgeben

Ware ist oft nicht so knapp, wie es Online-Händler vorgeben

"Nur noch 1 Zimmer vorhanden", "Bald ausgebucht", "24 Kunden sehen sich gerade dieses Angebot an" - viele Reiseportale und Online-Händler nutzen solche Angaben im Internet, die Kunden unter Druck setzen und zu einem schnellen Kauf animieren. Doch Recherchen des NDR Wirtschafts- und Verbrauchermagazins "Markt" und "NDR Info" zeigen: Oft ist die Ware längst nicht so knapp, wie es Online-Händler vorgeben.
So konnte das NDR Team zahlreiche Kleidungsstücke, die beim Versandhändler Zalando mit dem Hinweis "3 Artikel verfügbar" ausgewiesen waren, fünf oder sogar zehn Mal bestellen. Beim Kunden entsteht der Eindruck, die Ware sei knapp, obwohl noch größere Mengen vorhanden sind. Dem NDR gegenüber erklärt Zalando, "3 Artikel verfügbar" solle bedeuten, "dass der Lagerbestand zwar gering ist, aber mindestens drei Artikel verfügbar sind." Die Wettbewerbszentrale sieht hierin eine klare Irreführung des Verbrauchers und hat Zalando nun abgemahnt. Peter Brammen von der Wettbewerbszentrale: "Zalando drängt den Kunden auf einer falschen Grundlage dazu, eine schnellere Entscheidung zu treffen, die er sonst vielleicht nicht getroffen hätte."
Auch bei Reiseportalen stieß der NDR auf wenig kundenfreundliche Praktiken. So wirbt der Reiseanbieter Hrs bei zahlreichen Hotelangeboten im Internet mit der Angabe "Nur noch 1 Zimmer verfügbar". Wie eine Stichprobe des NDR zeigt, können jedoch beim Hotel direkt noch zahlreiche Zimmer zu buchen sein - unter Umständen auch zu einem günstigeren Preis. Prof. Philipp Riehm, Marketing-Experte der Macromedia Hochschule in Hamburg: "Vor allem bei Online-Portalen geht es bei Verknappung um den Abverkauf. Der Kunde soll nicht noch bei einem anderen Portal nachgucken und sich ausführlich über Preise informieren, die möchten möglichst schnell einen Kaufabschluss herbeiführen." Mit der Angabe "Nur noch 1 Zimmer verfügbar" ignoriert.de eine Entscheidung des Oberlandesgerichts Köln, das dem Reiseportal booking.com untersagt hat, Angaben über die Verfügbarkeit von Hotelzimmern zu machen, ohne zu kennzeichnen, dass sich diese nur auf das Reiseportal beziehen. Deshalb heißt es bei booking.com inzwischen: "Nur noch 1 Zimmer auf unserer Seite verfügbar". Hrs sieht bei dem Urteil keine Relevanz für das eigene Unternehmen und will bei der verbraucherunfreundlichen Praxis bleiben.
Auch durch die Angabe "Es sehen sich gerade 6 Personen dieses Hotel an" sollten sich Kunden nicht zu einem schnellen Kauf drängen lassen. Das NDR Team ließ 28 Internetnutzer von unterschiedlichen Rechnern aus auf das gleiche Hotelangebot bei booking.com zugreifen und stellte dabei fest: Egal, wie viele Tester sich gerade auf der Seite befanden, auf die bei booking.com genannten Zahlen hatte dies keinen sichtbaren Einfluss. Auf Nachfrage des NDR erklärt booking.com, das Unternehmen versuche, die Kundendaten in Echtzeit zu verarbeiten. In der Stichprobe des NDR spiegelte sich das nicht wider.
Mehr zum Thema in der Sendung "Markt", Montag 31. August, um 20.15 Uhr im NDR Fernsehen.
Im Internet: www.NDR.de/markt .

Pressekontakt
NDR Presse und Information
Rothenbaumchaussee 132
20149 Hamburg
presse(at)ndr.de
 www.ndr.de
<img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=595886" width="1" height="1">

Pressekontakt

NDR - Norddeutscher Rundfunk

20149 Hamburg

Firmenkontakt

NDR - Norddeutscher Rundfunk

20149 Hamburg

Der NDR ist das führende elektronische Medienunternehmen im Norden, das durch Erfolg und Qualität seiner Programme sowie seines kulturellen und sozialen Engagements weit über sein Sendegebiet hinaus Einfluss und Bedeutung hat.