

Ressort: Technik

## Konsumenten-Misstrauen kostet Online-Handel Milliarden

Berlin, 13.05.2018, 00:00 Uhr

**GDN** - Die deutschen Konsumenten trauen den Datenschutz-Versprechen von Online-Händlern und -Dienstleistern oft nicht. Sie verzichten deshalb nach einem Bericht der "Welt am Sonntag" in großem Umfang auf Angebote, die sie eigentlich attraktiv finden.

Nach einer groß angelegten Studie der Unternehmensberatung Accenture, über die die Zeitung berichtet, sind 38 Prozent der Verbraucher im vergangenen Jahr bei einem Anbieter abgesprungen, weil sie kein Vertrauen in dessen Datenschutz hatten. Dies habe bei den Firmen zu Umsatzverlusten in Höhe von 127 Milliarden Euro geführt, heißt es in der Studie von Accenture weiter. Für die Untersuchung wurden weltweit 25.000 Konsumenten befragt, davon 1.300 Verbraucher in Deutschland. Oft befinden sich die Kunden nach der Analyse in einem Zwiespalt: Einerseits wollten sie die neue Technik gerne nutzen und schätzten die von ihr ermöglichten personalisierten Angebote, andererseits fürchteten sie aber den Datenmissbrauch. Bereits 30 Prozent der Deutschen nutzen laut der Studie beispielsweise einen oder mehrere der Sprachassistenten wie Siri, Cortana oder Alexa. Doch mit der Nutzung steige häufig das Misstrauen. "Viele finden es unheimlich, wenn der Sprachassistent ihre Bedürfnisse erkennt", sagt Jürgen Morath, Geschäftsführer für die Sparte Kundenstrategien bei Accenture. 46 Prozent fürchten, dass intelligente neue Algorithmen zu viel über sie und ihre Familie herausfinden würden, heißt es weiter.

### Bericht online:

<https://www.germandailynews.com/bericht-105999/konsumenten-misstrauen-kostet-online-handel-milliarden.html>

### Redaktion und Verantwortlichkeit:

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

### Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

### Editorial program service of General News Agency:

UPA United Press Agency LTD

483 Green Lanes

UK, London N13NV 4BS

contact (at) unitedpressagency.com

Official Federal Reg. No. 7442619