

# DSGVO ALS CHANCE FÜR E-COMMERCE?

Eine quantitative Untersuchung

August 2018





## METHODE

- Einschaltung in den Gallup Omnibus (Mehrthemenumfrage)
  - Persönliche Einzelinterviews (CAPI) im Haushalt der Befragten
- 

## ZIELGRUPPE/ STICHPROBE

- 1000 Personen repräsentativ für die österreichische Bevölkerung ab 14 Jahren
- 

## UNTERSUCHUNGS- ZEITRAUM

- Juni 2018

# INHALT (LANGVERSION)

DSGVO: BEKANNTHEIT UND INFORMATIONENSTAND

DATENSICHERHEIT UND KONSUMENTENVERHALTEN

VERTRAUEN IN ONLINEHÄNDLER

DSGVO UND EINKAUFSVERHALTEN

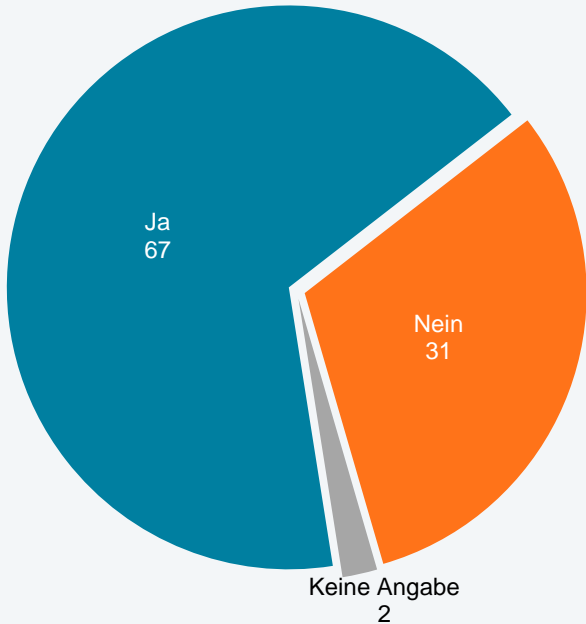
ZUSAMMENFASSUNG



# DSGVO: BEKANNTHEIT



- 67% der ÖsterreicherInnen haben von der neuen EU-Datenschutzrechtsverordnung (DSGVO) gehört.



%-Werte, n=1000

10. Haben Sie schon von der neuen EU-Datenschutzrechtsverordnung (DSGVO) gehört, die am 25. Mai 2018 in Kraft getreten ist und die neue Regeln für den Umgang mit Kundendaten vorsieht (z.B. bei Newslettern etc.)?

# DSGVO: INFORMATIONSTAND



- 35% der ÖsterreicherInnen fühlt sich sehr / eher gut über ihre Rechte gemäß DSGVO informiert; mehr als die Hälfte (58%) eher / sehr schlecht.



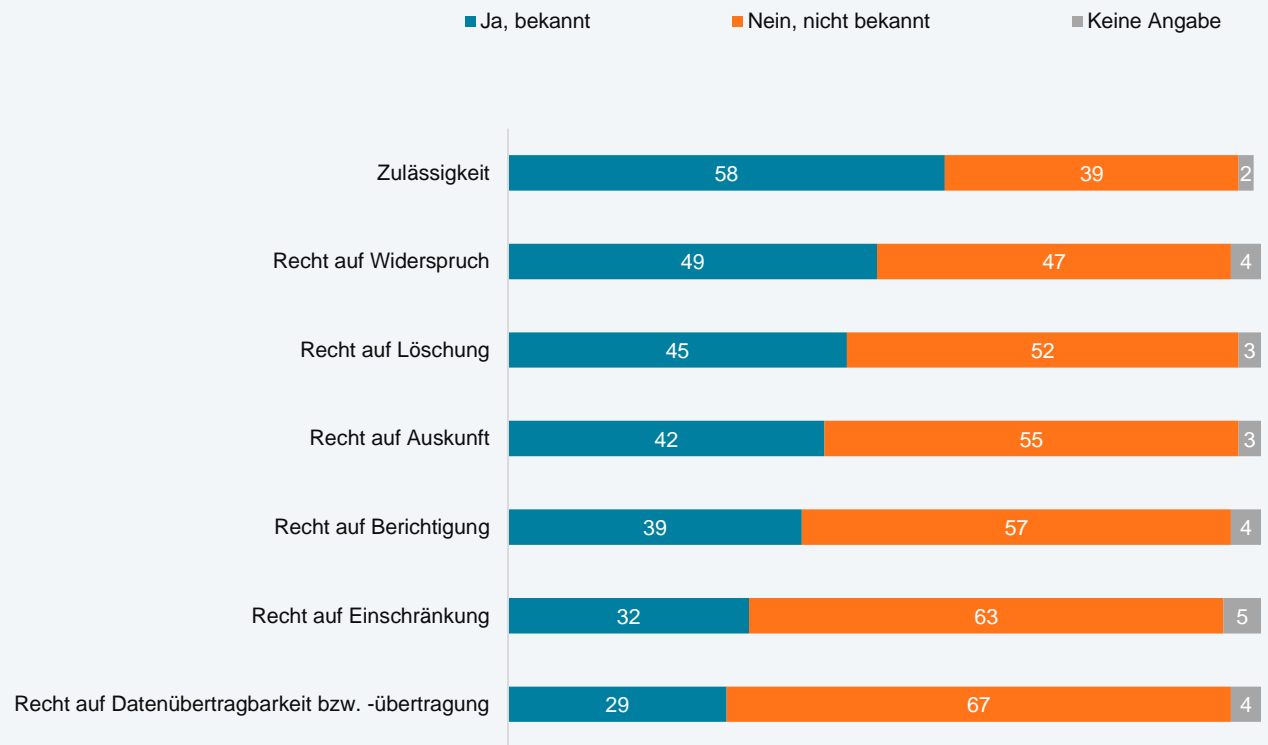
%-Werte, n=1000

12. Wie gut fühlen Sie sich als Verbraucher über Ihre Rechte gemäß DSGVO informiert?



# DSGVO: BEKANNTHEIT DER BETROFFENENRECHTE

- Das Recht auf Zulässigkeit (Verarbeitung von personenbezogenen Daten nur nach Einwilligung) sowie das Recht auf Widerspruch bei Verarbeitung personenbezogener Daten sind in der österreichischen Bevölkerung am bekanntesten.
- Weitgehend unbekannt ist das Recht auf Datenübertragbarkeit (67% nicht bekannt).



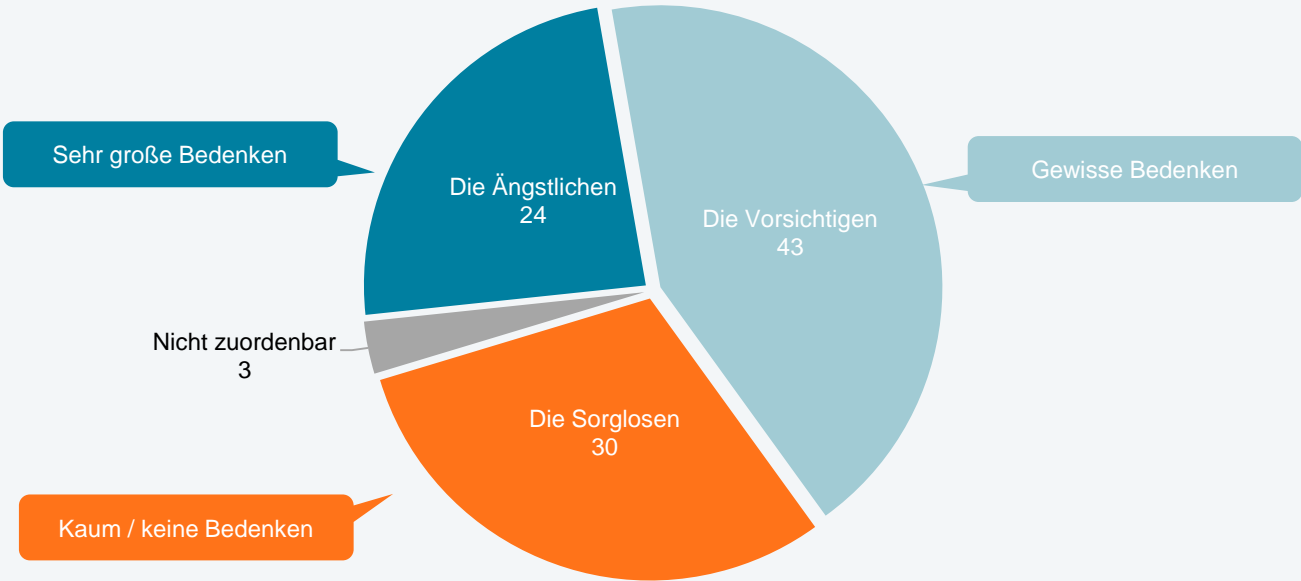
%-Werte, n=1000

13. Sind Ihnen folgende Konsumentenrechte gemäß DSGVO bekannt? Sagen Sie mir bitte für jedes davon, ob es Ihnen bekannt ist oder nicht.

# DATENSICHERHEIT UND E-COMMERCE: DIE TYPEN



- Etwas weniger als ein Drittel der ÖsterreicherInnen hat oder hätte bei einem Onlinekauf kaum bzw. keine Bedenken bezüglich des Missbrauchs ihrer persönlichen Daten.
- 43% zählen sich zu den Vorsichtigen, die zumindest gewisse Bedenken haben, bei 24% ist das Misstrauen sehr groß (die Ängstlichen).



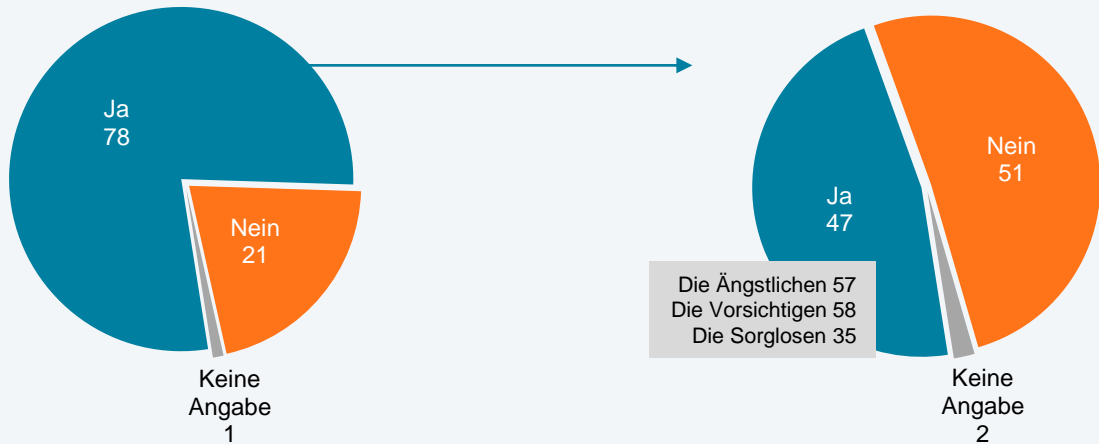
%-Werte, n=1000

9. Haben oder hätten Sie bei einem Onlinekauf Bedenken, ob Ihre persönlichen Daten sicher sind bzw. missbraucht werden könnten?



# DIE HERKUNFT DES ONLINESHOPS

- 78% der Onlinekäufer geben an, beim Internetshopping zu wissen, ob es sich um einen österreichischen oder ausländischen Anbieter handelt.
- Weniger als die Hälfte davon legt Wert darauf, auf österreichischen Websites einzukaufen, am wenigsten die Sorglosen.



%-Werte, Basis: Haben im Internet eingekauft bzw. Dienstleistungen bestellt lt. Frage 1, n=553

2. Wissen Sie bei Internetkäufen, ob es sich um einen österreichischen oder einen ausländischen Onlinehändler handelt?

%-Werte, Basis: Wissen ob es sich um einen österreichischen oder ausländischen Onlinehändler handelt lt. Frage 2, n=434

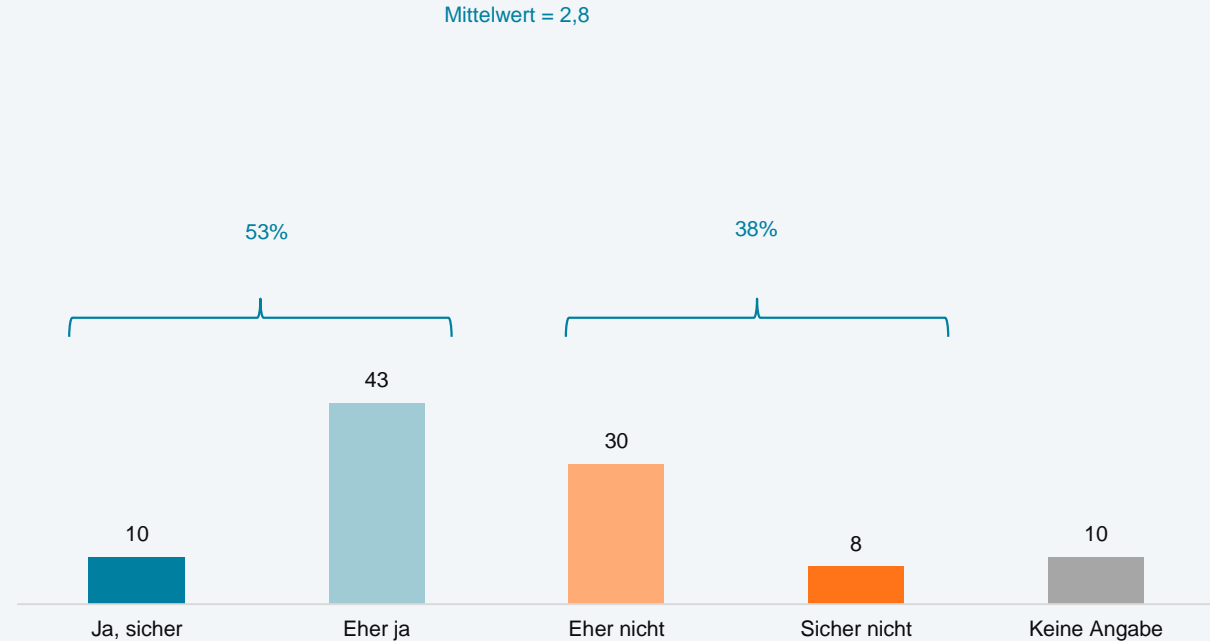
3. Achten Sie bei Internetkäufen darauf, bei einem österreichischen Onlinehändler einzukaufen?



# AUSWIRKUNG DER DSGVO AUF DIE SICHERHEIT DES ONLINESHOPPINGS



- 53% der ÖsterreicherInnen sind der Meinung, dass das Einkaufen im Internet durch die neuen EU-Datenschutzbestimmungen sicherer wird.



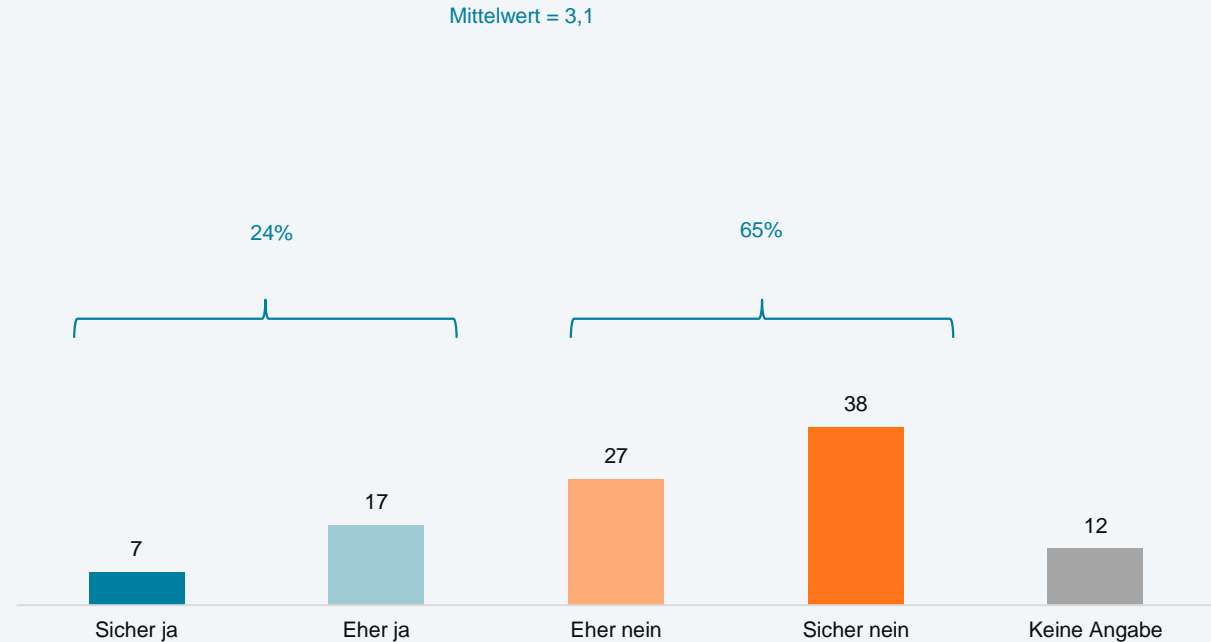
%-Werte, n=1000

14. Glauben Sie, dass durch die neuen EU-Datenschutzbestimmungen das Einkaufen im Internet sicherer wird?

# AUSWIRKUNG DER DSGVO AUF DIE KAUFABSICHT NICHT-KÄUFER



- Rund ein Viertel der Nicht-Käufer würde sich durch die neuen EU-Datenschutzbestimmungen dazu bewegen lassen, im Internet einzukaufen.



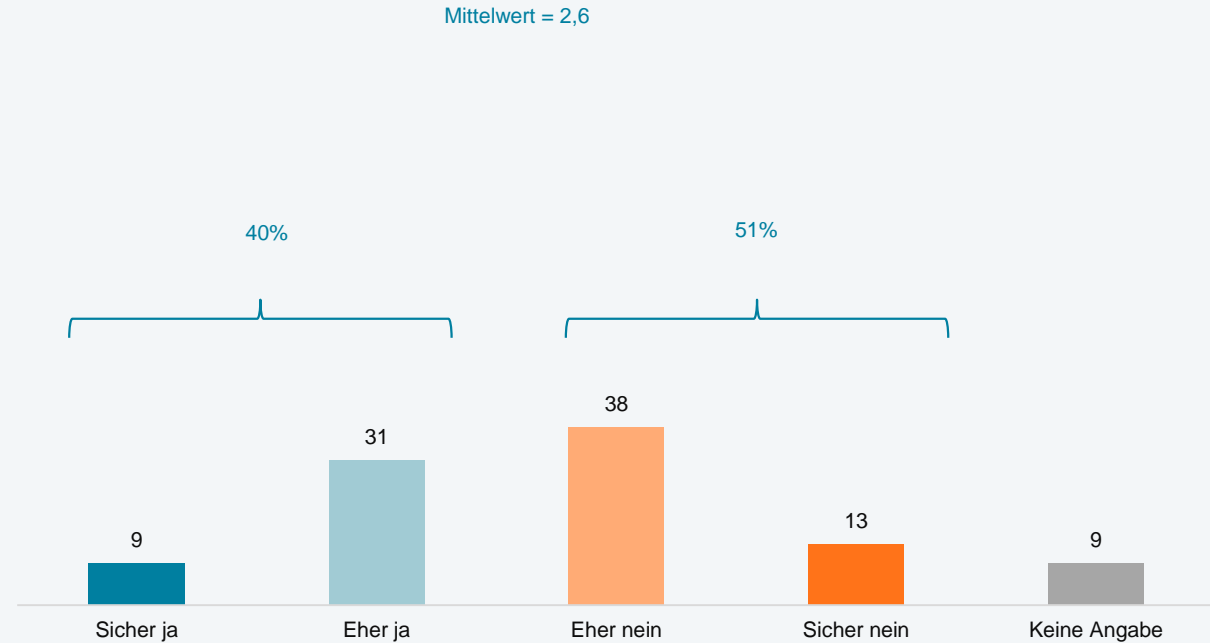
%-Werte, Basis: Haben nicht im Internet eingekauft bzw. Dienstleistungen bestellt lt. Frage 1, n=444

17. Können Sie sich vorstellen, aufgrund der neuen EU-Datenschutzbestimmungen in Zukunft im Internet einzukaufen?

# AUSWIRKUNG DER DSGVO AUF DIE KAUFINTENSITÄT KÄUFER



- Steigerungspotenzial ist auch bei den aktuellen Onlinekäufern gegeben: 40% würden aufgrund der neuen EU-Datenschutzbestimmungen noch mehr bzw. häufiger im Internet einkaufen.



%-Werte, Basis: Haben im Internet eingekauft bzw. Dienstleistungen bestellt lt. Frage 1, n=553

18. Können Sie sich vorstellen, aufgrund der neuen EU-Datenschutzbestimmungen noch mehr bzw. noch häufiger im Internet einzukaufen?



Dr. Andrea Fronaschütz  
a.fronaschuetz@gallup.at



INTELLIGENT INSIGHTS

Das Österreichische Gallup Institut  
Dr. Karmasin GmbH  
Lobkowitzplatz 1 • A-1010 Wien

T +43-1-470 47 24-0  
F +43-1-470 47 24-49  
office@gallup.at  
www.gallup.at

Handelsgericht Wien  
FN 127162d  
UID ATU 16058209  
DVR 0098205

Bankverbindung:  
Erste Bank Wien  
IBAN AT622011 1820 3523 8300  
BIC GIBAAWWXXX