

E-Commerce-Studie: Nur die Hälfte der Verbraucher hält Informationen bei Amazon & Co für glaubwürdig

Unternehmen verschenken hier Potenzial: Für 69 % der deutschen Befragten waren unvollständige Informationen schon einmal der Grund für einen Kaufabbruch.

Düsseldorf – 9. September 2025 Zweifeln deutsche Verbraucher an der Vertrauenswürdigkeit von Amazon & Co? Zumindest offenbart eine aktuelle Studie von [Akeneo](#), der Product Experience Company eine wachsende Unsicherheit im Onlinehandel: Obwohl die meisten der deutschen Konsumenten (33%) beim Shopping ihre Recherche auf Online-Marktplätzen wie Amazon oder Zalando starten, hält nur etwa die Hälfte (51 %) von ihnen die dort gezeigten Informationen wirklich für glaubwürdig.

Die repräsentative Umfrage zeigt deutlich, dass die Qualität von Produktinformationen großen Einfluss auf Kaufentscheidungen hat: Mehr als zwei Drittel (69 %) der deutschen Befragten haben schon einmal einen Kauf abgebrochen, weil wichtige Informationen fehlten oder unzuverlässig erschienen. Besonders häufig passiert das offenbar bei Angaben zu Produktspezifikationen, Verfügbarkeit und Lieferbedingungen.

Informationsqualität beeinflusst Zahlungsbereitschaft und Retouren

Hier verschenken Unternehmen viel Potenzial, denn mehr als die Hälfte der Verbraucher (52 %) wären bereit, durchschnittlich 24 % mehr für ein Produkt zu zahlen, wenn die bereitgestellten Informationen vollständig sowie nachvollziehbar sind. Gleichzeitig geben sie an, dass im Durchschnitt 2,2 Rücksendungen pro Jahr auf fehlerhafte oder unklare Produktdaten zurückzuführen sind. Ein Kosten- und Zeitaufwand, den Unternehmen über die optimale Präsentation von Informationen vermeiden könnten.

PX wird zunehmend zum Differenzierungsmerkmal

Während Online-Marktplätze in Deutschland mit 42 % den größten Anteil an Käufen verzeichnen, sind sie keine Spitzenreiter, wenn es um das Thema Vertrauen geht. Auch Soziale Medien (33 %) und Online-Marktplätze fallen in Sachen Informationsqualität zurück. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass eine hochwertige Product Experience über alle Kanäle hinweg zunehmend zum Differenzierungsmerkmal wird.

„Die Umfrage zeigt sehr deutlich, dass Vertrauen bei den Konsumenten nicht allein durch Reichweite entsteht, sondern vor allem durch eine hochwertige und transparente Produktkommunikation“, erklärt **Romain Fouache, CEO von Akeneo**. „Marken und Händler, die ihren Kunden konsistente und verlässliche Informationen bieten, schaffen damit nicht nur bessere Einkaufserlebnisse, sondern auch eine langfristige Kundenbindung.“

Bei der Studie wurden 1.800 Verbraucher aus Europa, USA und Australien befragt.

Weitere Informationen über die B2C-Umfrage und den vollständigen Bericht finden Sie [hier](#).

Zur Methodik: Die Studie wurde von 3Gem herausgegeben und von Akeneo in Auftrag gegeben. Ziel war es, besser zu verstehen, was heutige Käufer schätzen, was sie abschreckt und wie Unternehmen ihren Erwartungen besser gerecht werden können. Rund 1.800 Verbraucher aus acht Ländern (Deutschland, Frankreich, Niederlande, Schweden, Italien, Großbritannien, USA und Australien).

Über Akeneo

Akeneo ist die Product Experience (PX) Company und weltweit führend im Bereich Product Information Management (PIM). Das Unternehmen ermöglicht es, jede Interaktion durch eine konsistente und überzeugende Product Experience in ein Kundenerlebnis zu verwandeln, das Verbraucher und Fachleute jederzeit und überall zum bestmöglichen Kauf führt. Akeneo unterstützt Führungskräfte mit Software, Schulungen und einer engagierten Community, die sich alle auf die Praxis des Product Experience Management konzentrieren.

Führende globale Marken, Hersteller, Distributoren und Einzelhändler wie Fossil, Intersport, KaDeWe, Liqui Moly, Snipes, Wüsthof vertrauen auf Akeneo, um ihre Omnichannel-Commerce-Initiativen zu skalieren und anzupassen. Mit der intelligenten Produkt-Cloud von Akeneo können Unternehmen ein optimales Produkterlebnis schaffen. Durch benutzerfreundliche und KI-gestützte Produktdatenanreicherung, Verwaltung, Syndizierung und Onboarding von Lieferantendaten sowie einen umfassenden App-Marktplatz und ein Partnernetzwerk, das die Anforderungen von Unternehmen und Käufern erfüllt. Für weitere Informationen: <https://www.akeneo.com/de/>