

Digitalisierung durch WLAN

Die Gesellschaft digitalisiert sich, so auch der Handel. Zahlreiche Technologien und Innovationen wie Beacons stehen dem Handel zur Verfügung, um die Entwicklung einer traditionsreichen Branche in eine digitalisierte weiter voranzutreiben. Mit der Befragung „WLAN im Einzelhandel“ hat der HDE einen Überblick über das allgemeine Meinungsbild der Händler zum Thema Internetzugang im Ladengeschäft geschaffen. Händler und Verbraucher stehen den Neuerungen generell positiv gegenüber. Doch bestehen weiterhin Hindernisse, die die nächsten Schritte der Digitalisierung des stationären Handels verlangsamen.



Quelle: HDE Händlerbefragung „WLAN im Einzelhandel“



Quelle: ECC/IFH: Studie „Digitalisierung des Point of Sales“ 2014

Was ist Störerhaftung?

Im deutschen Zivilrecht ist „Störerhaftung“ die Verantwortung eines Störers gegenüber seinen rechtlichen Pflichten ohne selbst Täter oder Teilnehmer zu sein. Als Störer wird eine Person bezeichnet, die die öffentliche Sicherheit oder Ordnung beeinträchtigt. Störerhaftung findet auch im Bereich der öffentlichen Internetnutzung Anwendung. Denn laut Rechtsprechung sind Anbieter von öffentlichem WLAN für Rechtsverstöße ihrer Nutzer verantwortlich. Insbesondere bei Urheberrechtsverletzungen wie illegalen Downloads besteht die Gefahr, dass zum Beispiel Händler, die ihren Kunden einen kostenlosen, öffentlichen Internetzugang anbieten mit Abmahnungen, Unterlassungsklagen oder Schadenersatzansprüchen konfrontiert werden. Sie werden als Störer für die Rechtsverletzungen ihrer Kunden zur Rechenschaft gezogen.

Angst vor Abmahnungen

verhindert Einsatz digitaler Technologien

Angst vor Prozesskosten

untergräbt die Chancen des Internets



55 %
der Händler

55 Prozent der Händler sagen, dass rechtliche Risiken der Hauptgrund sind, weshalb sie kein WLAN anbieten.

Quelle: HDE Händlerbefragung „WLAN im Einzelhandel“



KONTAKT HANDEL 4.0

Olaf Roik · Bereichsleiter Wirtschaftspolitik
☎ 030 - 72625022 ✉ roik@hde.de

Darija Bräuniger · Referentin E-Commerce
☎ 030 - 72625033 ✉ braeuniger@hde.de

Was sind eigentlich Beacons?

Beacons sind derzeit in aller Munde. Doch was ist das eigentlich? Beacon bedeutet im Englischen Leuchtturm. Die neue Technologie sendet einem Leuchtturm ähnlich ständig Signale aus. Das geschieht über die Bluetooth Low Energy (BLE) Frequenz. Das heißt, ein Smartphone muss Bluetooth aktiviert haben, um die Signale zu empfangen. Eine passende App auf dem Smartphone kann dadurch mit Hilfe der gesendeten Signale die Position des Kunden orten und – dessen Zustimmung vorausgesetzt – zum Beispiel zusätzliche Produktinformationen bereitstellen. Beacons können auch zur Innennavigation – nicht nur in großen Geschäften sondern auch in Museen oder Flughäfen – oder zum mobilen Bezahlen für Online-Bezahldienste eingesetzt werden.

Möglichkeiten des WLAN-Angebots im Ladengeschäft

Innen-Navigation



Mit Hilfe der Beacon-Technologie wird Kunden über eine virtuelle Karte die Orientierung erleichtert.

Wartezeit



Mit öffentlichem WLAN als Service für die Kunden kann die Kundenzufriedenheit gesteigert werden. Zum Beispiel kann die Wartezeit überbrückt werden, während der Partner shoppt.

Verlängertes Regal



Der Online-Shop ergänzt als virtuell verlängertes Regal das Warenangebot des stationären Handels. Händler können mit zusätzlicher Produktbeschreibung, Prüfung der Artikelverfügbarkeit oder weiteren Informationen die Kundenberatung verbessern.

Mobiles Bezahlen



Der Bezahlvorgang kann mit dem Smartphone abgewickelt werden. Apps, die mobile Bezahlung ermöglichen, sind auf einen Internetzugang angewiesen.

Erfahrungen aus dem Handel

„ Das ist für uns eine Imagefrage. Wir sind ein innovatives Unternehmen, möchten aber stationär bleiben. Deshalb machen wir weit mehr [...], um auf dem flachen Land einen Vorsprung zu haben.“

„ Das ist ein Service für Ehemänner, die auf ihre Frau in der Umkleide warten.“

„ Kunden machen Fotos von Artikeln und verschicken diese mit dem Smartphone. Sie sind wie ferngesteuerte, private Einkäufer.“

Quelle: Zitate aus der HDE-Händlerbefragung „WLAN im Einzelhandel“