

E-mærket: Tryghedsstempet til din webshop



RESUMÉ

E-mærket er en kvalitetssikringsordning til gavn for både forbrugeren og dig som webshopejer. Den sikrer, at en række krav og retningslinjer bliver opfyldt, og således kan mærket medvirke til at skabe den tryghed og tillid, der ellers kan være svær at opnå på nettet. Med over 9000 anmeldelser af fup-butikker til SØIK i 2018 sikrer E-mærket også, at der bliver luget ud i de brodne kar for e-handel.

Hvad er E-mærket og hvem står bag?

Vi har tidligere skrevet om, hvor vigtigt det er for alle hjemmesideejere at blive SSL-certificeret, men som dansk webshopejer bør du også anskaffe dig E-mærket. Vi vil derfor dedikere denne artikel til kort at belyse, hvad E-mærket er, hvorefter vi gennemgår, hvilke klare fordele ordningen har for dig som webshopejer, men ligeledes hvilke fordele forbrugeren kan nyde godt af. Faktisk kan vi ikke pege på en eneste ulempe, tværtimod synes E-mærket at være en win-win ordning.

E-mærket er overordnet set det danske certificeringsstempel for netbutikker. E-mærket arbejder for tillidsfuld e-handel mellem kunder og de erhvervsdrivende. E-mærket er dermed hele Danmarks garanti for sikker og gennemsigtig e-handel. Ved certificering og løbende kvalitetssikring holdes niveauet højt for webshops, som er godkendt i ordningen.

E-mærket blev grundlagt som en nonprofitorganisation i år 2000 og er repræsenteret med en bred stifterkreds; lige fra Forbrugerrådet Tænk til Dansk Erhverv og Dansk Industri (DI). I dag er over 2.200 virksomheder fra vidt forskellige brancher tilknyttet ordningen.

Hvorfor skal du vælge E-mærket?

I forlængelse af E-mærkets erklærede formål, som er til gavn for alle, er der en række andre fordele ved at vælge E-mærket for dig som webshopejer:

- 1) Du sender et stærkt signal til potentielle kunder, som garanterer tryk handel, og du er dermed tillidsopbyggende.
- 2) Du udstråler troværdighed, fordi danskerne allerede har opbygget denne association til E-mærket.
- 3) Du har mulighed for at anvende E-mærket i markedsføring og brandingmæssige sammenhænge, hvilket igen betyder, at du fra start baner vejen for tillidsfulde kundeforhold.
- 4) Du sikrer dig, at kunderne har købeskyttelse, dvs. økonomisk dækning ved køb af fysiske varer for op til 10.000 kr. og i op til 2 år, hvilket må antages at være en fordel for enhver forbruger og dennes købsbeslutning.
- 5) Du får juridisk vejledning, der bl.a. medvirker til at kvalitetssikre din webshop. Derudover er der adgang til hurtig hjælp i forhold til løbende eller akutte spørgsmål el.lign. hos E-mærket.
- 6) Du får løbende viden og værktøjer fra E-mærket, som sikrer dig et vidensmæssigt forspring i forhold til dine konkurrenter, f.eks. i forbindelse med lovændringer.

Ovenstående punkter øger overordnet set seriøsiteten af din webshop, og viser dermed et professionelt niveau, som formentlig også vil øge din bundlinje. Efterhånden ved de fleste forbrugere godt, at de med blot et klik kan blive snydt online, og derfor vil din webshop med E-mærket typisk tilvælges over en anden tilsvarende hjemmeside uden E-mærket. Kort sagt: E-mærket er lig med en kvalitetssikret webshop.

Hvad får dine kunder ved E-mærket?

Udover din digitale blåstempling får dine kunder også andre fordele af E-mærket, hvilket f.eks. indebærer:

- 1) Nem adgang til kontaktoplysninger, og at de tydeligt kan se, hvem der ejer samt driver webshoppen.
- 2) Adgang til webshoppens persondatapolitik, og hvordan webshoppen behandler deres persondata.
- 3) Sikkerhed for at webshoppen er underlagt løbende kontrol, som sikrer, at den gode købsoplevelse opretholdes.
- 4) Nem adgang til oplysningerne om deres fortrydelses- og reklamationsrettigheder.
- 5) Fuldt gennemskueligt købsflow, dvs. betaling, leveringstid og varens endelige pris.

Alle ovenstående punkter sikrer, at forbrugeren får det bedst mulige udgangspunkt for en god købsoplevelse, og at tilliden for online handel øges.

Både forbruger og webshopejer undgår altså snyd og bedrageri ved at anvende E-mærket. Falske webshops er ikke kun en trussel mod forbrugerne, men også mod resten af webshopmarkedet. Tilliden til online handel er essentiel for at opretholde samhandel, og du kan aktivt bidrage hertil ved at anvende E-mærket i din webshop.

SSL og e-mærket – er det nødvendigt med begge to?

Hvis du ejer en webshop, vil det bestemt altid være en enorm fordel både at være SSL-certificeret og have E-mærket. De overlapper i den forstand, at de begge to bidrager til at øge troværdigheden af din webshop, til gengæld har de også hver for sig unikke elementer. For E-mærket gælder det f.eks. førnævnte økonomiske dækning på op til 10.000 kr., den løbende kontrol, informationer og juridisk vejledning, og for SSL-certifikatet gælder det, at kundens indtastede informationer krypteres, så uvedkommende ikke kan lure med. Derfor er en god tommelfingerregel, at alle hjemmesider, der behandler nogen form for informationer fra besøgende bør være SSL-certificerede, og alle webshops bør ydermere tilkøbe E-mærket.

Hvad koster det?

Prisstrukturen er variabel i forhold til, hvor mange ansatte din virksomhed har, men grundprisen starter i skrivende stund ved 699 kr. per måned (eks. moms). Udover selve E-mærket kan der tilkøbes en såkaldt "Kundescore", hvor dine kunder bliver bedt om at rate din webshop, og en "Fragtscore", der

bl.a. i procent viser, hvor stor en andel af dine ordrer, du afsender inden for 24, 48 og 72 timer (der gives i øvrigt rabat ved tilkøb af begge). Få nemt og hurtigt overblik for E-mærkets prisstruktur.

For dig som har en international webshop

E-mærket administrerer også The Ecommerce Europe Trustmark, som Ecommerce Europe står bag, og som repræsenterer over 25.000 virksomheder med onlinehandel. Som internationalt sælgende webshop kan du få EE-mærket, når du lever op til E-mærkets krav og retningslinjer, hvilket sikrer dig, at du også kan få udenlandske forbrugeres tillid og ultimativt deres købsbeslutning hos netop din webshop.

Hvad nytter det?

Udover de helt åbenlyse fordele har E-mærket i 2018 politianmeldt over 9000 fupbutikker til statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet (SØIK). Fupbutikker som svækker tilliden for e-handel, og dermed også dine muligheder for at møde kunder online. Så udover selve E-mærket og dets fordele, sikrer du dig via ordningen også, at der systematisk og løbende sættes ind imod de brodne kar.

Hvad sker der i 2019

E-mærket har publiceret et nyhedsbrev, som kort beskriver de større begivenheder for 2019 inden for e-handel, herunder GDPR-bøder, PSD2 og E-privacy forordningen. Alle emner med stor relevans for dig som webshopejer. Hvis du har behov for en generel opdatering omkring det danske e-handelsmarked, kan du også læse med i vores artikel: E-handel: Kan mindre webshops etablere sig i det danske marked?

Bliv tilmeldt E-mærket allerede i dag

Vi håber, at vi med denne artikel har belyst E-mærket i en sådan grad, at fordelene står soleklart for dig webshopejer. Du kan læse mere på E-mærket eller gå direkte til certificeringstilmelding og tilmelde dig E-mærket allerede i dag.