

# Conversational Commerce: Ist das gesprochene Wort die Zukunft des E-Commerce?

Köln, 12. April 2017. Künstliche Intelligenz bestimmt das Verhalten der Konsumenten stärker als man denkt. Egal ob beim Einkauf im Geschäft oder online: Intelligente Systeme verarbeiten die digitalen Fußabdrücke, Bewegungsdaten im Laden oder persönliche Merkmale wie Kredit- und Treuekarten. Das Ziel ist klar – man möchte den Kunden besser verstehen, seine Präferenzen vorhersagen und ihm mit einem personalisierten Einkaufserlebnis und relevanten Produkten zum Kauf inspirieren. Doch wozu wird künstliche Intelligenz im Handel zukünftig noch verwendet werden? Der Internetriese Amazon gewährt mit seinem ‚Echo‘ einen interessanten Blick in die Zukunft.

## Ein Assistent für alle Fälle

Nachdem Amazon Echo seit Anfang des Jahres zunächst nur für eingefleischte Nerds auf Einladung verfügbar war, kann seit einigen Wochen jeder Bundesbürger die charmante Assistentin mit dem Namen Alexa sein Eigen nennen. Auf Zuruf spielt sie die Lieblingslieder, steuert Lampen, und sagt wie das Wetter wird. Ist das neu? Nein, denn diese Dinge gehören bereits seit Jahren zum Skillset von Siri und Google. Aber Alexa kann mehr: Sie beantwortet nicht nur einfache Fragen, sondern bestellt auch Rasierklingen, die morgens ausgegangen sind. So wird künstliche Intelligenz zum neuen User Interface und somit gewährt man dem Online-Händler Amazon Einlass in die Wohnzimmer.

## Wie funktioniert der Einkauf per Sprache genau?

Der Einkauf mit Echo wird durch einen einfachen Sprachbefehl initiiert. Wichtig ist dabei, dass der gewünschte Artikel entweder schon einmal bestellt wurde oder ein ‚Prime‘ Artikel ist. Sollten mehrere Artikel auf die Kaufanfrage passen, schlägt Alexa das Produkt vor, welches am häufigsten bestellt wurde. Abschließend nennt Alexa sowohl die Artikelbezeichnung als auch den Preis und fragt, ob der Artikel gekauft werden soll. Obwohl ein solches Bestätigungsverfahren Fehlkäufe fast unmöglich machen sollte, empfiehlt es sich die Funktion zusätzlich durch einen Pin-Code zu sichern. So wurde erst kürzlich durch einen Nachrichtensprecher in den USA ungewollt demonstriert, dass diese Technik auch Risiken birgt: In einem Beitrag erwähnte er die Worte „Alexa“ und „Puppenhaus kaufen“ und löste so eine Massenbestellung von Puppenhäusern aus.

## Ist ein Kaufvertrag mit einem Roboter gültig?

Durch den Sprachbefehl soll möglichst ohne Hürden ein Kaufvertrag geschlossen werden. Spielt es eine Rolle, dass die Bestellung mündlich aufgegeben wird? Ist es von Relevanz, dass man mit einer künstlichen Intelligenz spricht und nicht mit einem Menschen?

Bei ausschließlichem Einsatz von Fernkommunikationsmitteln für die Vertragsverhandlungen und den Vertragsschluss handelt es sich um einen Fernabsatzvertrag. Ohne in die Details abzuschweifen kann man davon ausgehen, dass die Kriterien hier gegeben sind. Insoweit besteht bei der Bestellung per Alexa kein Unterschied zur Bestellung über die Amazon Website.

Amazon treffen hierbei jedoch zahlreiche Informationspflichten, so z. B. auch dazu, wie dieser Fernabsatzvertrag geschlossen wird. Leider erfährt man dazu von Alexa gar nichts. Ebenso wenig wird man über die wesentlichen Merkmale der Waren, die man bestellen möchte, etwaige Grundpreise, Liefertermine, sein Widerrufsrecht oder die AGB informiert.

Da Alexa klar den Preis des Produktes benennt und anschließend fragt, ob man das Produkt „kaufen“ möchte, ist der Bestellprozess so gestaltet, dass dem Verbraucher noch einmal klar gemacht wird, dass er jetzt eine Zahlungsverpflichtung eingeht.

Problematisch kann es werden, wenn Dritte – vielleicht sogar die minderjährigen Kinder - über das System Bestellungen auslösen. Denn der Vertrag kommt nicht mit dem Kind zustande, sondern mit dem Account-Inhaber, der Minderjährigenschutz greift dann nicht und die Eltern müssen für die

Bestellung der Kinder bezahlen.

Auch wenn sich Alexa dafür wahrscheinlich wenig interessiert, kann Amazon für die fehlenden Pflichtinformationen abgemahnt werden. Und auch wenn der Verbraucher darüber nicht informiert wird, so hat er doch ein Widerrufsrecht hinsichtlich solcher Verträge – die Widerrufsfrist läuft ggf. sogar erst ein Jahr und 14 Tage nach der Lieferung der Ware ab, wenn Amazon die Information über das Widerrufsrecht nicht zwischenzeitlich in Textform nachholt.

### **Wie wird sich der E-Commerce durch Systeme wie Alexa verändern?**

Intelligente Systeme wie Alexa haben das Potential das Konsumverhalten nachhaltig zu verändern. Wenn heute eine Kaufentscheidung getroffen wird, geht dieser meist eine Recherche voran. Es werden Produkt- und Shopbewertungen gelesen, Freunde befragt oder man vertraut im Zweifelsfall den Werbebotschaften auf der Verpackung oder in der Werbung.

In der Zukunft werden Kunden einen Teil dieses Entscheidungsprozesses dem digitalen Assistenten überlassen. Er genießt dann bei Waren mit geringen Kosten oder geringer Emotionalität das Vertrauen und wählt beispielsweise eigenmächtig aus, welches Waschpulver gekauft wird. Dies wird den Wettbewerb massiv verschärfen und gegebenenfalls kleinere Händler die Existenz kosten.

Als Alleinstellungsmerkmal im Premiumsegment werden Vertrauen und persönliche Betreuung künftig eine noch größere Rolle im Kaufprozess spielen. Es wird darum gehen, Einkaufserlebnisse zu schaffen und den Kundenn ins Zentrum zu stellen. Gleichzeitig wird auch hier Personalisierung sowie Komfort erwartet, den man von seinem digitalen Assistenten gewohnt ist. So sollte ein Kundenberater mithilfe von Vorhersagealgorithmen bereits vor einem Besuch wissen, ob der Kunde eine Lederausstattung wünscht, oder nicht. Feedback oder Bewertung sollte unmittelbaren Einfluss darauf haben, wie man beim nächsten Mal angesprochen wird. Andernfalls degradiert das Produkt, der Service und letztendlich die Marke zur austauschbaren Massenware und wird damit ein Fall für die Auswahl durch den digitalen Assistenten.

### **Über die Trusted Shops GmbH**

Trusted Shops ist Europas Vertrauensmarke im E-Commerce. Das Kölner Unternehmen stellt mit dem Gütesiegel inklusive Käuferschutz, dem Kundenbewertungssystem und dem Abmahnschutz ein „Rundum-sicher-Paket“ bereit: Anhand von strengen Einzelkriterien wie Preistransparenz, Kundenservice und Datenschutz überprüft Trusted Shops seine Mitglieder und vergibt sein begehrtes Gütesiegel. Mit dem Käuferschutz, den jeder zertifizierte Online-Shop bietet, sind Verbraucher etwa bei Nichtlieferung von Waren abgesichert. Darüber hinaus sorgt das Kundenbewertungssystem für nachhaltiges Vertrauen bei Händlern und bei Käufern. Das Trusted Shops Projekt „Locatrust“ verhilft lokalen Händlern zu echten Bewertungen ihrer Kunden. Damit bietet Trusted Shops lokalen Händlern die Möglichkeit, mehr Sichtbarkeit für ihr Geschäft und ihr Sortiment im Netz zu schaffen, um den Local Commerce zu stärken. Das Projekt wird im Rahmen des Strukturfonds EFRE (Europäische Fonds für Regionale Entwicklung) von der Europäischen Union gefördert. Weitere Informationen: <http://enterprise.etrusted.com/>

### **Pressekontakt:**

#### **Trusted Shops GmbH**

Mustafa Uçar  
Colonus Carré  
Subbelrather Str. 15c  
50823 Köln

Tel.: 0221 – 775 367 531

E-Mail: [mustafa.ucar@trustedshops.de](mailto:mustafa.ucar@trustedshops.de)

**achtung! GmbH**

Rene Weber

Straßenbahnring 3

20251 Hamburg

Tel.: 040 – 450 210 614

E-Mail: [rene.weber@achtung.de](mailto:rene.weber@achtung.de)