

SERIE: E-COMMERCE INTERNATIONAL (TEIL 4)

Ohne Kreditkarte geht nichts

Wer mit seinem Online Shop im Ausland Umsatz machen möchte, muss sich überlegen, wie er an sein Geld kommt: Die Vorlieben beim Bezahlen unterscheiden sich in Europa ebenso wie das Inkassowesen

Bevor ein Shop-Betreiber aktiv wird im Ausland, muss er sich um Payment- und Risikomanagement-Lösungen für die anvisierten Märkte kümmern. Dafür ist es hilfreich, erst einmal grundlegende Überlegungen anzustellen. Zunächst muss der Web-Händler entscheiden, welche Waren er länderübergreifend anbieten will, denn davon hängt die Wahl der angebotenen Zahlungsarten sowie der Risikomanagement-Strategie ab. So lohnen sich etwa die – meist relativ teuren – Bonitätsabfragen nur bei hochpreisigen Warenkörben.

Anschließend muss der Shop-Betreiber die Zielgruppen definieren, die er ansprechen will, da verschiedene Kundengruppen

unterschiedliche Zahlungsarten bevorzugen – und unterschiedliche Ausfallrisiken haben. Wichtig ist auch, dass die eingerichteten Bezahlverfahren Erstattungen oder Gutschriften ermöglichen, da bei Retouren Rückzahlungen der Kaufsumme sichergestellt sein müssen. Würde das Geld etwa online überwiesen, sind eventuell aufwendige Abfragen der Kontoverbindungen des Kunden nötig. Zudem muss der Händler einen Dienstleister finden, der die nötige Technik und den nötigen Service anbietet, Erfahrung in den Zielmärkten und die passende Branchenkompetenz mitbringt, ihn berät und bei der Auswahl einer sinnvollen Risikomanagement-Strategie unterstützt.

Großbritannien



Die Zahlungsdauer liegt bei rund 60 Tagen und damit 10 Tage über dem europäischen Schnitt. Ansprüche verjähren nach 5 bis 6 Jahren. Inkassokosten (Pauschalen bis 100 Pfund) trägt der Schuldner, wenn er Anlass zum Verfahren gegeben hat. Kosten können gerichtlich geltend gemacht werden. Als Mahnstufen sind terminlich vereinbarte Hausbesuche vorgesehen, dann folgt eine schriftliche Mahnung. Das Mahnverfahren ist standardisiert.

Deutschland



Die Zahlungsmoral ist gut, 12 Tage Verzug sind der Schnitt bei gewerblichen Kunden. Auch Endverbraucher zahlen schneller als die europäischen Nachbarn. Die Verjährungsfrist liegt bei 3 Jahren, feste Gebührentabellen gibt es nicht (Orientierung an Rechtsanwaltsätzen). Inkassokosten können vom Schuldner zurückverlangt werden. Gemahnt wird per Brief, E-Mail, Fax, SMS oder Telefon. Gerichtliche Mahnverfahren, Online-Antrag möglich.

Frankreich



Erst seit Februar 2009 gilt eine 30-Tage-Frist als Zahlungsziel, zuvor waren es oft 3 bis 6 Monate. Die Zahlungsmoral ist aber als gut zu bezeichnen. Ansprüche verjähren nach 5 Jahren. Es gibt keine Regelungen für die Höhe der Inkassokosten, außergerichtliche Kosten muss der Gläubiger selbst tragen. Bei gerichtlichen Kosten entscheidet der Richter, wer die Kosten trägt. Gemahnt wird in aller Regel schriftlich. 3 verschiedene Verfahren vor Gericht möglich.

Spanien



Unter der Wirtschaftskrise hat die Zahlungsmoral gelitten, viele Privathaushalte können ihren Verpflichtungen nur noch schwer nachkommen. Lange Verjährungsfrist von 15 Jahren. Inkassokosten sind nicht festgelegt, orientieren sich aber an der Höhe der Forderung. Sie können dem Schuldner auferlegt werden, werden aber meist vom Gläubiger getragen. Gemahnt wird mündlich oder schriftlich, per Fax oder E-Mail. Gerichtliches Mahnverfahren.

Schweiz



Die Schweizer zahlen spät: 80 Prozent der Rechnungen werden nicht fristgerecht beglichen. 21 Tage beträgt der Verzug im Schnitt. Die Verjährungsfrist liegt bei 5 bis 10 Jahren. Die Höhe der Inkassogebühren ist nicht festgelegt, sie sind vom Schuldner zu tragen. Auch gerichtliche Inkassokosten kann der Gläubiger zurückverlangen. Gemahnt wird per Brief oder E-Mail oder auch telefonisch. Verschiedene gerichtliche Inkassoverfahren.

Buchhinweis

- Alexander Ey (Hrsg.)
- Europa-Handbuch Inkasso; 27 Porträts des Inkassowesens europäischer Länder, 350 Seiten
- Welter Verlag, Berlin
- ISBN: 3981138600
- im Internet zu beziehen über www.handbuch-inkasso.de
- Preis: 49,90 Euro (D), 51,30 Euro (A), 74,90 CHF

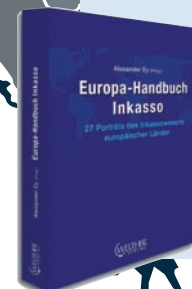
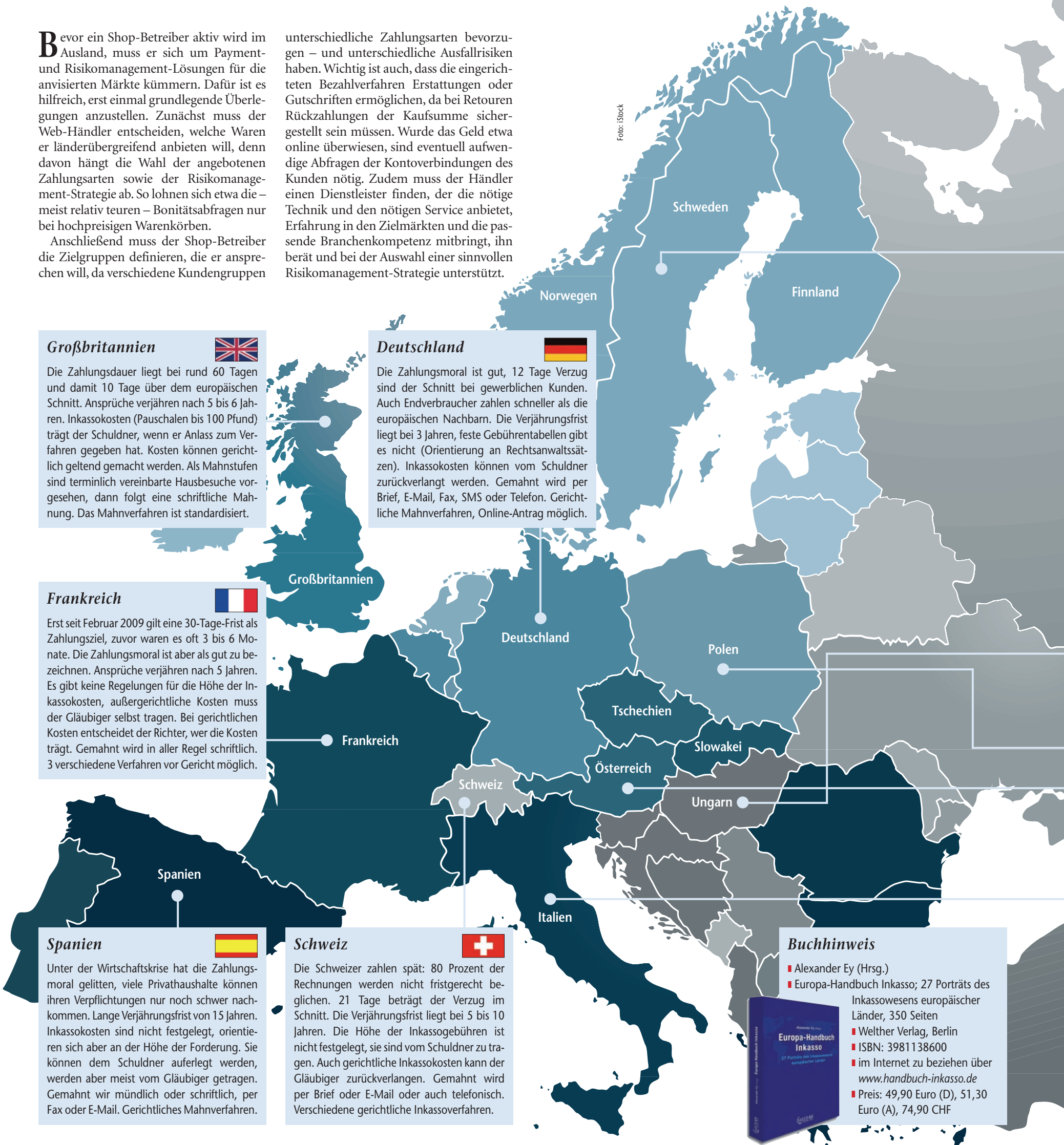


Foto: iStock



Kreditkarte ist ein Muss

Erst danach kann sich der Shop-Betreiber für ein Bezahlverfahren entscheiden. Trotz aller Unterschiede in den europäischen Märkten sind einige prinzipielle Aussagen möglich: Ein absolutes Muss für internationale Shops ist die Akzeptanz von Kreditkarten. „Für manche Märkte und Branchen sind spezielle Zahlungsarten wie EPS für Österreich und iDeal für die Niederlande sinnvoll“, so Frank Böttger, Vice President Payment & Risk beim Payment-Anbieter Wirecard AG. „Aber immer als Ergänzung zur Kreditkarte.“ In vielen osteuropäischen Ländern ist im E-Commerce Vorkasse deutlich weiter verbreitet als in Deutschland.

Studien wie der „E-Commerce-Report 2009“ der Deutsche Card Services GmbH stützen diese Einschätzung: Demnach sind Kreditkarten im europäischen E-Commerce mit einem Anteil von mehr als 80 Prozent die dominante Zahlungsart. Marktführer ist Visa (Marktanteil: über 70 Prozent), Mastercard verliert dagegen seit Jahren kontinuierlich (aktuell 27,5 Prozent). In Deutschland liegen beide Karten etwa gleichauf. Drittkartenanbieter wie American Express und Diners Club können ihre Anteile leicht ausbauen, sie spielen vor allem außerhalb Europas eine größere Rolle.

Außerdem im Kommen: jüngere Zahlungsarten wie Giropay und Maestro. Giropay vereint eine Überweisung über die Bank-Webseite des Kunden mit einer für den Händler sicheren Sofortzahlung. Vorteil für die Kunden: Die Zahlung erfolgt wie gewohnt über das Online-Banking, aber ohne Zeitverzug. Das Verfahren, 2006 eingeführt, hat einen Marktanteil von europaweit drei Prozent.

In Großbritannien begleiten die Shopper bereits jede dritte Zahlung via Maestro. In Deutschland sind Maestro- respektive EC-Karte noch nicht für Online-Zahlungen vorgesehen. Solchen Debitkarten räumt Böttger aber gute Chancen ein: „Karten wie Visa V Pay oder Maestro sind international einsetzbar und ersetzen nach und nach nationale Karten wie die Carte Bleue in Frankreich oder Switch & Solo in Großbritannien.“ Auch im

Übersicht „E-Commerce international“

Auf nach Europa: Die Serie „E-Commerce international“ begleitet Sie bei der Expansion Ihres Shops:

- **Zahlen und Fakten zum europäischen Online-Markt** Ausgabe 2/2010
- **Weit mehr als Übersetzung – Internationalisierung des Webshops** Ausgabe 3/2010
- **Marketing für den Online Shop – Internationale SEO-Strategien** Ausgabe 4/2010
- **Payment und Inkasso international – So kommen Sie an Ihr Geld** Ausgabe 5/2010
- **Internationales Handelsrecht – Das müssen Sie wissen** Ausgabe 6/2010

Alle bislang erschienenen Folgen der Serie finden Sie als PDF unter www.internetworld.de/webcode mit dem Webcode 1003036

Trend: SEPA, ein im Euro-Raum funktionierendes Lastschriftverfahren. „Die SEPA-Lastschrift ist am 2.11.2009 an den Start gegangen“, sagt Böttger, „eine flächendeckende Erreichbarkeit von in- und ausländischen Konten mit der SEPA-Lastschrift steht aber noch aus. Die flächendeckende Akzeptanz wird langsamer vorangehen als bei den Debitkarten.“

Bis dahin bleibt die Kreditkarte die Zahlungsart im grenzüberschreitenden E-Commerce, zumal sie gut vor Zahlungsausfällen schützt. Laut E-Commerce-Report lag die Chargeback-Quote, der Anteil zurückgebuchter Kreditkarten-Transaktionen nach Widerspruch des Karteninhabers, 2009 bei 0,26 Prozent. Drei Viertel der Chargebacks gehen auf Betrugsversuche zurück, die sich durch Abwehrmechanismen reduzieren lassen. Wie der Händler zu seinem Geld kommt, wenn der Käufer nicht zahlen will oder kann, zeigt die Länderübersicht über die Inkassoregelungen ausgewählter Märkte. cf

Schweden, Norwegen, Finnland



Die Schweden zahlen meist fristgerecht, säumige Zahler werden in einem öffentlichen Register gelistet, bei dem Unternehmen Auskünfte einholen können. Die Inkassokosten sind frei verhandelbar und vom Gläubiger zu tragen. Auch in Norwegen und Finnland ist die Zahlungsmoral überdurchschnittlich gut. In Norwegen sind die Inkassogebühren festgelegt und in der Regel vom Schuldner zu übernehmen. In Finnland gibt es Höchstgrenzen für die Inkassokosten, der Gläubiger kann sie vom Schuldner einfordern.

Ungarn, Tschechien, Slowakei



In Ungarn hat sich die Zahlungsmoral der Unternehmen in den vergangenen Jahren stetig verschlechtert. Inkassokosten sind nicht festgelegt, auch wer die Kosten übernimmt, ist frei verhandelbar. Die Erfolgsaussichten von Inkassobüros werden als gering eingestuft. Auch Tschechien gehört in Sachen Zahlungsbereitschaft eher zu den Schlusslichtern. In der Slowakei zahlen dagegen deutlich mehr Unternehmen fristgerecht, die Zahlungsmoral verbessert sich stetig. In beiden Ländern gibt es keine Regelungen zur Gebührenhöhe, die Kosten trägt der Gläubiger.

Österreich



Die Zahlungsmoral ist gut, bei Firmen liegt der Verzug im Schnitt bei 7 Tagen, bei Verbrauchern bei 5 (EU-Schnitt: 18 Tage). In der Regel gilt eine 3-jährige Verjährungsfrist. Die Höhe der Kosten, die der Gläubiger trägt, die dem Schuldner aber auferlegt werden können, ist mehrfach beschränkt. Rechnungen sind sofort fällig, Mahnungen sind nicht erforderlich.

Italien



Die meisten Verbraucher zahlen Rechnungen pünktlich, nur 13 Prozent sind im Verzug. Ansprüche verjähren nach 3 bis 10 Jahren. Inkassogebühren sind nicht vorgegeben, jedes Inkassobüro kann sie selbst festlegen. Gläubiger haben keinen Anspruch auf Erstattung der Kosten, können aber Schadensersatzansprüche geltend machen. Gemahnt wird zunächst mehrfach schriftlich, dann telefonisch. Gerichtliches Mahnverfahren, das sich aber meist erst ab einer Schuldenhöhe von mehr als 1.000 Euro lohnt.

Polen



Die Zahlungsbereitschaft hängt oft mehr von der Zahlungsfähigkeit als vom Willen ab, vor allem erwerb- und besitzlose Schuldner fühlen sich oft unantastbar. Vorkasse – auch im B2B-Bereich – ist daher durchaus üblich, insbesondere bei Neukunden. Als Zahlungsziel gelten in der Regel 30 Tage, manchmal werden bis zu 90 Tage vereinbart. Die Ansprüche verjähren meist nach 3 Jahren im B2B- und nach 10 Jahren im B2C-Bereich. Honorarkosten für Inkassobüros sind nicht festgelegt, orientieren sich aber prozentual an der Schuldensumme. Die Kosten trägt der Gläubiger, es sei denn, er konnte sich mit dem Schuldner anderweitig einigen. Gemahnt wird schriftlich per Brief, Fax oder auch per E-Mail. Neben dem gerichtlichen Mahnverfahren gibt es auch ein Eilverfahren.

PASSENDE E-PAYMENT LÖSUNGEN FÜR ALLE, DIE HOCH HINAUS WOLLEN



DAMIT LANDESGRENZEN KEINE EXPANSIONSGRENZEN WERDEN:

Internationales ePayment von ExperCash – Bieten Sie auch im internationalen Online Handel Ihren Kunden beliebte landesübliche Bezahlarten. Das animiert zum Kauf und schafft gerade bei Kunden aus dem Ausland Vertrauen. So steigern Sie Ihren internationalen Umsatz! Nutzen Sie unsere jahrelange Erfahrung im grenzüberschreitenden eCommerce. Wir beraten Sie gerne: beratung@experscash.de oder +49.621.72 49 38 – 0.



www.experscash.de/internationalisierung

EXPERCASH