

Checkliste für den grenzüberschreitenden E-Commerce

PayPal informiert Sie über die wichtigsten Schritte, damit Sie mitwachsen können.¹



Sind Sie bereit für den internationalen Handel?

Schon heute kauft gut ein Drittel der Konsumenten in Europa online in anderen EU-Ländern ein. Das bedeutet ein grenzenloses Potenzial für den Internet-Handel.

Der internationale Online-Handel wächst und bietet gerade für kleine und mittlere Unternehmen ein großes Potenzial. Immer mehr Verbraucher kaufen gerne online im Ausland ein, weil sie dort attraktive Preise und ein breiteres Produktangebot finden. Allein in der Europäischen Union haben 32 Prozent der Einkäufer in den benachbarten EU-Ländern gekauft und 18 Prozent der Online-Shopper haben aus dem außereuropäischen Ausland Waren bezogen².

Deutsche Online-Händler können mit der Internationalisierung ihres Geschäfts mehr Kunden erreichen und ihren Umsatz steigern. Schon jetzt liegt der Anteil an Käufern aus dem Ausland bei 27 Prozent². Dabei steht der grenzüberschreitende E-Commerce noch am Anfang, wächst aber rapide.

² Executive Agency for Health and Consumers: Consumer market study on the functioning of e-commerce and Internet marketing and selling techniques in the retail of goods, (September 2011)

Der internationale Online-Handel in Zahlen

- Shopping ohne Grenzen: Es ist zu erwarten, dass die Ausgaben der Käufer um etwa zehn bis 20 Prozent zwischen 2012 und 2016 steigen werden³.
- Märkte im Wachstum: Die Märkte in UK, Deutschland und Frankreich werden um etwa zwölf Prozent wachsen, in Italien und Spanien sind sogar Wachstumsraten bis zu 19 Prozent zu erwarten³.
- Reichweiten durch PayPal: 68 Prozent der aktiven PayPal-Kunden in Europa haben international über das Web eingekauft⁴.
- Das Vertrauen in deutsche Online-Händler ist groß: 90 Prozent der österreichischen Online-Shopper bestellen in deutschen Internet-Shops.³

³ Consumer Market Study on the Functioning of eCommerce and Internet Marketing and Selling Techniques in the Retail of Goods (September 2011)

⁴ Forrester Research Online Retail Forecast, 2011 to 2016 (Western Europe), February 2012

Marktanalyse: Planen Sie den Einstieg in den neuen Markt.

Angebot und Nachfrage:

- ✓ Ist eine Nachfrage für mein Produkt im Zielland vorhanden?

Markt-Kenntnisse:

- ✓ Wie sieht die lokale Infrastruktur aus? Steht das Internet einer breiten Bevölkerung zur Verfügung? Ist das Versandnetz flächendeckend?
- ✓ Welche Produkte werden auf welchen Märkten gut verkauft?
- ✓ In welchem Land werde ich besonders erfolgreich sein?
- ✓ Was weiß ich über das Verbraucher-Verhalten in dem entsprechenden Land?

Wettbewerb:

- ✓ Wie groß ist die Konkurrenz im entsprechenden Land?
- ✓ Wer sind meine größten Wettbewerber am Markt?

Marketing:

- ✓ Wie finde ich Käufer im neuen Markt?
- ✓ Welche kulturellen Unterschiede gilt es zu beachten?
- ✓ Wie kann ich meine Präsenz am Markt verstärken?

Lokalisierung: Passen Sie Ihre Website/Online-Shop an die länderspezifischen Gegebenheiten an.

- ✓ Wie kann ich meine Internetpräsenz übersetzen?
- ✓ Wie kann ich Vertrauen aufbauen und glaubwürdig auftreten?
- ✓ Wie kann ich meine Internetpräsenz einfach zugänglich machen?

Bezahlung: Geben Sie an, welche Zahlungsmethoden Sie akzeptieren.

- ✓ Welche Zahlungsmethoden bevorzugen die Kunden im Zielland?
- ✓ Welche Währungen werden üblicherweise in dem Land akzeptiert?

Internationale Währungen und Zahlungsmittel

Bezahlen ist nicht gleich Bezahlen: Käufer aus verschiedenen Ländern bevorzugen verschiedene Zahlungsmethoden. In den Niederlanden bezahlen 60 Prozent der Einkäufer am liebsten per Lastschrift, in Deutschland ist die Online-Überweisung mit 46 Prozent das beliebteste Zahlungsmittel⁵. Informieren Sie sich vor dem Markteintritt über die beliebtesten lokalen Online-Bezahlmethoden und bieten Sie diese an. Übrigens: Mit PayPal sind Sie auch international auf der sicheren Seite, denn PayPal ist mit mehr als 128 Millionen aktiven Kundenkonten in 193 Ländern vertreten.

Schließlich bevorzugen die meisten Verbraucher es, Ware in ihrer lokalen Währung zu bezahlen. Auch hier ist es gut für den Online-Handel, dass es PayPal gibt, denn die Käufer können in ihrer bevorzugten Geldeinheit bezahlen. PayPal bietet für den Handel 25 verschiedene Währungen an.

⁵ <http://econsultancy.com/uk/blog/9387-7-tips-for-global-ecommerce>

Kunden-Service: Kümmern Sie sich um Ihre internationale Kundschaft.

- ✓ Wie hoch sind die Versandkosten? Ist das Versandnetz gut ausgebaut?
Welche Versandpartner kann ich in dem Zielland finden?
- ✓ Was muss ich bei der Retouren-Abwicklung beachten?
- ✓ Wie finde ich einen Kundenservice für das entsprechende Land?

Unsere Tipps für Ihren guten Kunden-Service:

- Ihre Lieferbedingungen sollten auf der Website klar, deutlich und einfach zu finden sein. Kosten und Lieferzeiten für das jeweilige Land sollten hier angegeben werden.
- Geben Sie den Gesamtpreis an (inklusive Versandkosten und sonstiger Kosten für den Käufer).
- Machen Sie eindeutige Angaben zum Rückversand.
- Geben Sie auch Ihren internationalen Kunden die Möglichkeit, mit Ihrem Unternehmen per E-Mail, über eine telefonische Hotline oder einen Live-Chat in Kontakt zu treten, damit Fragen schnell und unbürokratisch gelöst werden können.

Formalitäten: Beachten Sie Gesetze und Regelungen, die in anderen Ländern gelten.

- ✓ Gibt es länderspezifische Regelungen für den internationalen Handel?
- ✓ Welche Zollbestimmungen muss ich beachten?
Welche Dokumente sind gegebenenfalls für den Versand in andere Länder notwendig?
- ✓ Welche Steuern werden fällig oder müssen ausgewiesen werden?
- ✓ Welche Regelungen zum Datenschutz muss ich beachten?

Für Online-Shops, die Artikel innerhalb der EU verkaufen, gelten die Bestimmungen der **Fernabsatz-Richtlinie**.

Unsere Tipps zum Thema Gesetze und Regelungen:

- **Rechtswahl:** Für Online-Händler empfiehlt es sich für den internationalen Rechtsverkehr eine Rechtswahlklausel in die AGB und in den Kaufvertrag aufzunehmen. So kann in den AGB auf der Website eine Klausel verankert sein, in der festgelegt ist, dass das Recht des Staates gelten soll, in dem der Online-Händler seinen Sitz hat.

Hinweis: Bestimmte Verbraucherrechte gelten weiterhin, auch wenn das deutsche Recht ausgewählt wurde.

- **Gerichtliche Zuständigkeit:** Gerichtsstandvereinbarung heißt, dass ein Unternehmer festlegen kann, vor welchem Gericht Klage eingereicht wird, sollte etwas mit dem Kauf nicht in Ordnung sein. Im Online-Handel kann eine solche Vereinbarung auch auf elektronischem Wege geschlossen werden.

Hinweis: Ein Verbraucher kann einen Händler grundsätzlich auch in dem Land klagen, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat.

Im Folgenden haben wir für Sie Links zum grenzüberschreitenden Versand zusammengestellt. Die Anbieter liefern Waren auch international aus. Sie können sich auf den Seiten im Detail über Versandkosten und -bedingungen informieren.

Deutsche Post DHL: Internationaler Versand für Viel-Versender

Hermes: Paketversand ins EU-Ausland

UPS: Lösungen Internationaler Handel

Deutscher Paketdienst DPD: Internationaler Versand