



Partnerkonsortium



# E-Payment & SEPA

Wo stehen wir und wie geht es weiter?

**easycash SEPA Round Table**

**Ettlingen, 15.02.2010**

**Dr. Ernst Stahl**

# Agenda

## 1. ibi research, Internet-Handel, E-Commerce-Leitfaden

### 2. Trends und Entwicklungen

- Trends im E-Payment
- eSEPA
- Entwurf der EU Verordnung
- Innovative Ansätze: neue Modelle, Player und Kooperationen

### 3. Fazit und Ausblick

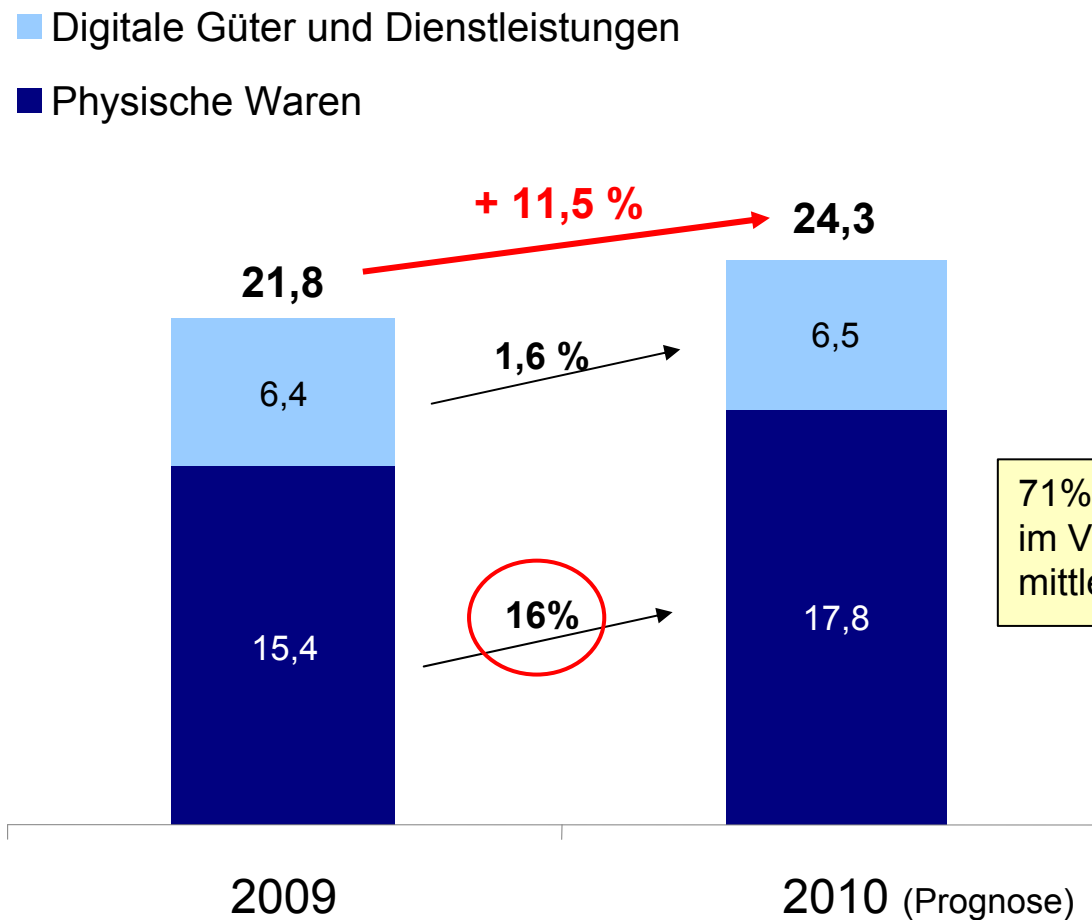
Kontakt

## ibi research an der Universität Regensburg GmbH



- Gründungsjahr 1993
- ibi research berät und forscht zu Fragestellungen rund um das Thema “Finanzdienstleistungen in der Informationsgesellschaft“
- Brücke zwischen Universität Regensburg („An-Institut“) und Praxis:
  - ibi-Partnernetzwerk (35 Banken und Technologiedienstleister, [www.ibi.de](http://www.ibi.de))
  - E-Commerce-Leitfaden ([www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de))
  - Mitglied im Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr ([www.ec-net.de](http://www.ec-net.de))
    - Förderung durch das BMWi
    - Ziel: Neutrale Beratung und Information von Unternehmen
    - Hilfestellung im und beim Einstieg ins E-Business

## Die E-Commerce-Umsätze nehmen weiter stark zu (in Deutschland, in Mrd. Euro)

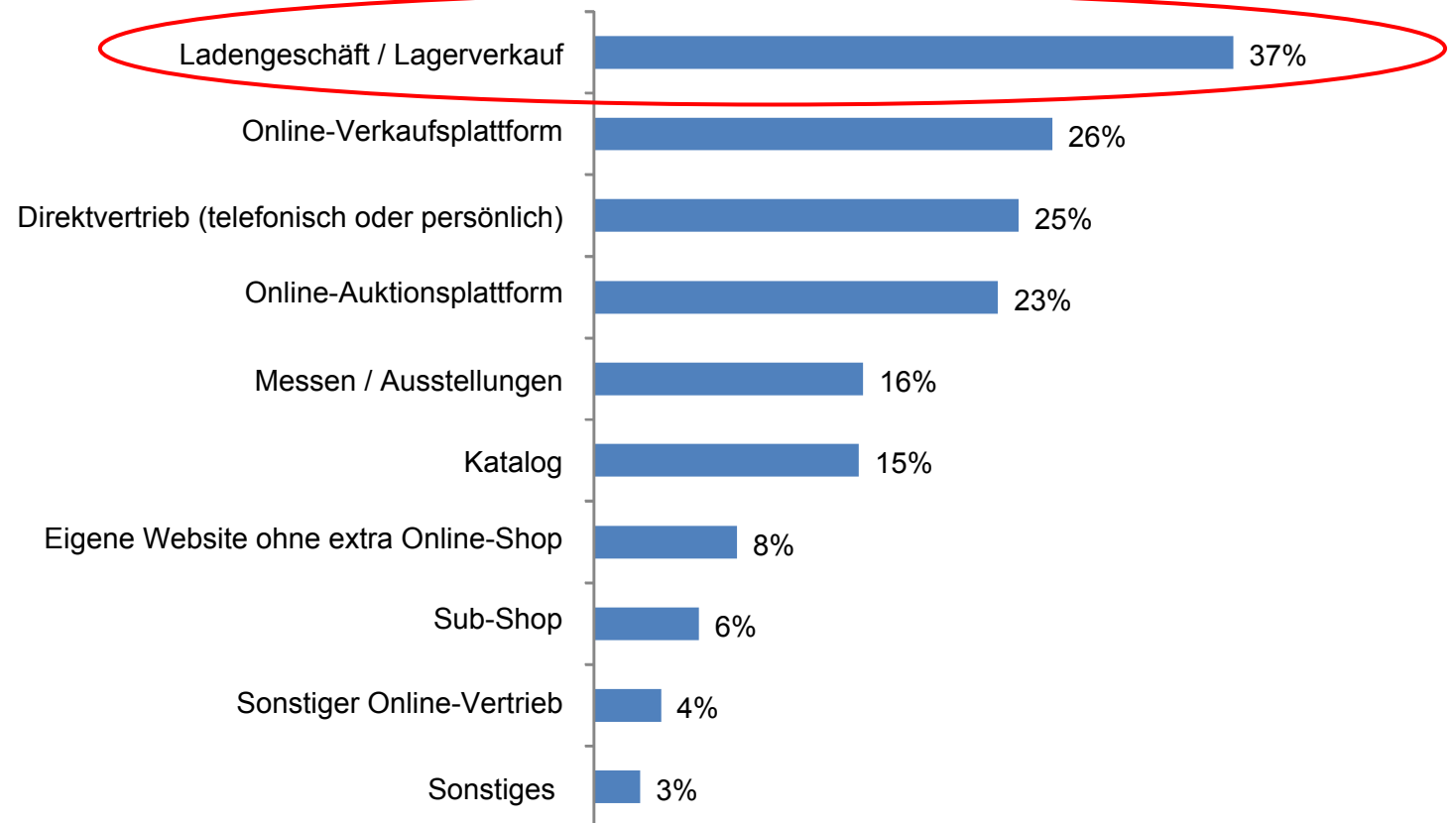


71% aller Bestellungen im Versandhandel gehen mittlerweile **online** ein!

## Neben dem Shop werden häufig noch weitere Vertriebswege genutzt (Trend Multikanalvertrieb)

### Über welche weiteren Vertriebskanäle neben dem eigenen Online-Shop verkaufen Sie Ihre Produkte / Dienstleistungen?

(Mehrfachantworten möglich)



**Aktuelle Studie  
in Kürze verfügbar:**

[www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)



# E-Commerce geht nicht nebenbei!

- Händler wollen/müssen zunehmend ihre Prozesse optimieren bzw. auch über das Internet verkaufen

## Aber wie?

- Entsprechende Informationen und kompetente Unterstützung fehlen jedoch häufig. Aktuelle Angebote sind meist zu kompliziert und nicht problemorientiert!
- Insbesondere kleinen und mittleren Händlern fehlen die Ressourcen, um sich intensiver mit den Möglichkeiten (Chancen und Risiken) zu beschäftigen

**Idee:** Entwicklung eines kostenlosen\* Leitfadens, um häufige Fragen zu beantworten sowie ganzheitlich und neutral zu informieren!

**Unterstützer:** BMBF, IHK Regensburg, NEG, BDOA, bvh **+ Partnerkonsortium**

### Partnerkonsortium



Deutsche Telekom Gruppe



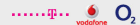
IT FÜR MULTI-CHANNEL-SELLING



more than analytics.



mobile cash



shops software



research  
an der Universität Regensburg

# Der E-Commerce-Leitfaden

Praxisbeispiele

Interviews und  
Checklisten

Umfrage-  
ergebnisse

## Partnerkonsortium



## Inhalte:

1. Über den E-Commerce-Leitfaden
2. Im Internet verkaufen – aber richtig!
3. Lasst Zahlen sprechen – kontinuierliche Verbesserung durch Web-Controlling
4. Zahlen bitte – einfach, schnell und sicher!
5. Keine Chance ohne Risikomanagement – Schützen Sie sich vor Zahlungsausfällen!
6. Versand – vom Shop zum Kunden
7. Geschäfte ohne Grenzen – im Ausland verkaufen

[www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)

# Der E-Commerce-Leitfaden ist weit mehr als ein Buch!

## Partnerkonsortium



Aktuelle Themen

Veranstaltungen

Umfragen

Newsletter

Partnerprofile /  
Kontaktmöglichkeit

- pdf-Download
- Online-Version
- Bestellmöglichkeit für Buch-Version

Studien

The screenshot shows the homepage of the E-Commerce-Leitfaden website. It features a navigation menu on the left with categories like Home, Aktuelles, Der Leitfaden, Studien, Veranstaltungen, Newsletter, Infoanforderung, Presse, Partner, and Wir über uns. The main content area includes a welcome message, a list of 'Aktuelles' (news) items, a survey titled 'Rechnungsbearbeitung im Mittelstand', a section for 'Aktuelle Händlerbefragung', a 'Newsletter' subscription box, and a 'Studien' section for 'E-Commerce in Deutschland'. The right sidebar contains a search bar, a list of partner logos, and a list of sponsors at the bottom.

[www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)

# Agenda

1. ibi research, Internet-Handel, E-Commerce-Leitfaden

## 2. Trends und Entwicklungen

- Trends im E-Payment
- eSEPA
- Entwurf der EU Verordnung
- Innovative Ansätze: neue Modelle, Player und Kooperationen

3. Fazit und Ausblick

Kontakt

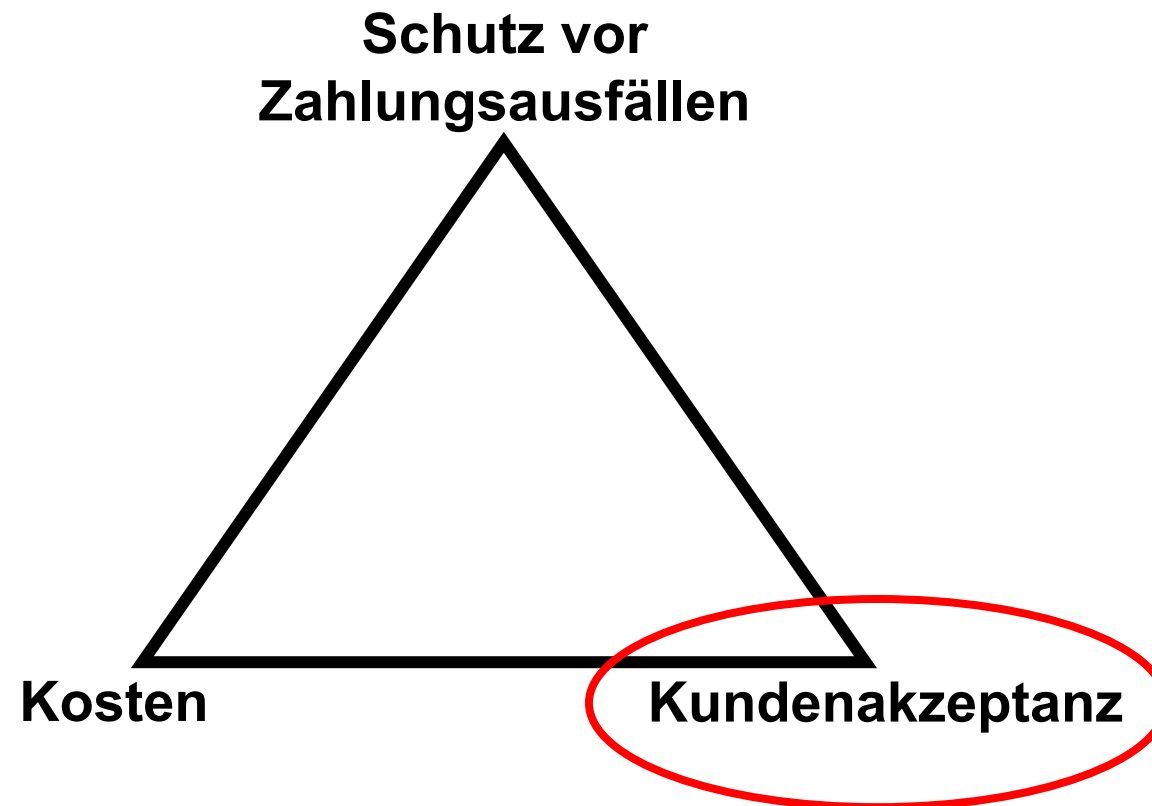


# Das Angebot an Zahlungsverfahren auf Händlerseite ist vielfältig ...

- Nachnahme
- Rechnung
- GeldKarte
- Lastschrift
- giropay
- T-Pay ?
- paysafecard
- ~~paybox~~
- Kreditkarte
- 3-D Secure
- Moneybookers
- ClickandBuy
- Barzahlung bei Abholung
- ~~Crandy~~
- ~~Ludupay~~
- Vorkasse
- PayPal
- sofortüberweisung.de
- mpass
- SEPA
- ...



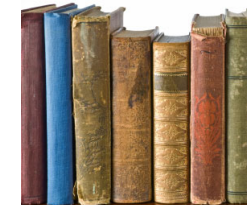
## Ausgangslage: Magisches Dreieck der Zahlungsabwicklung



- ! Die Zahlungsabwicklung gehört zu den wichtigsten Kriterien für den Erfolg
- Selbst ein gutes Produkt bringt i.d.R. nur wenig Umsatz, wenn der Kunde mit der Art der Bezahlung nicht einverstanden ist.

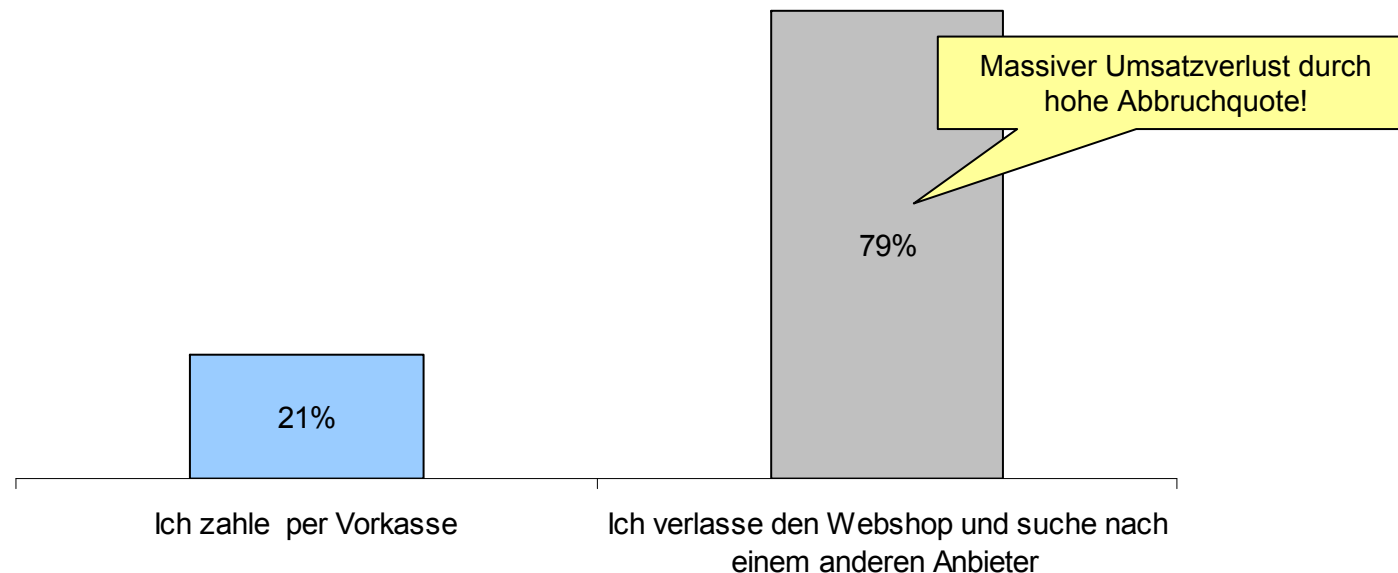
# Wie ermittelt man die Akzeptanz? → Endkundenbefragung

- Umfrage szenariobasiert und zufallsgesteuert  
→ repräsentative Mischung (vom Hörbuch bis zum Fernseher)
- Knapp 1.400 Teilnehmer  
→ Ausgewertete Fragebögen nach Ausschlussprüfungen gut 1.100
- Der Großteil der Befragten kauft mindestens 1x pro Monat im Internet ein



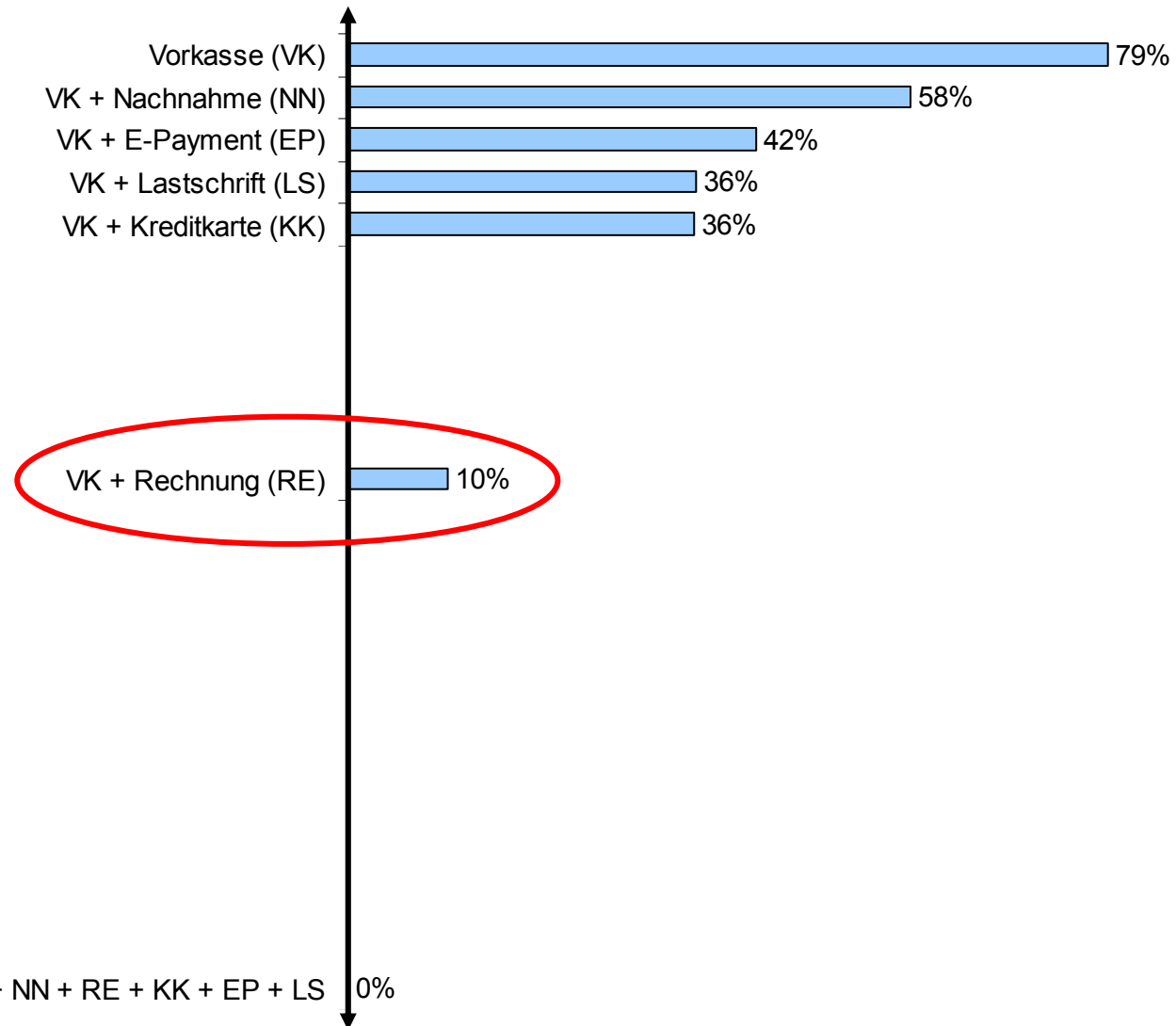
## Kundenakzeptanz: Wenn nur Vorkasse angeboten wird, suchen viele nach alternativen Anbietern

**Was tun Sie, wenn ein Anbieter nur Zahlung per Vorkasse anbietet?**  
(Mittelwert über alle Szenarien)

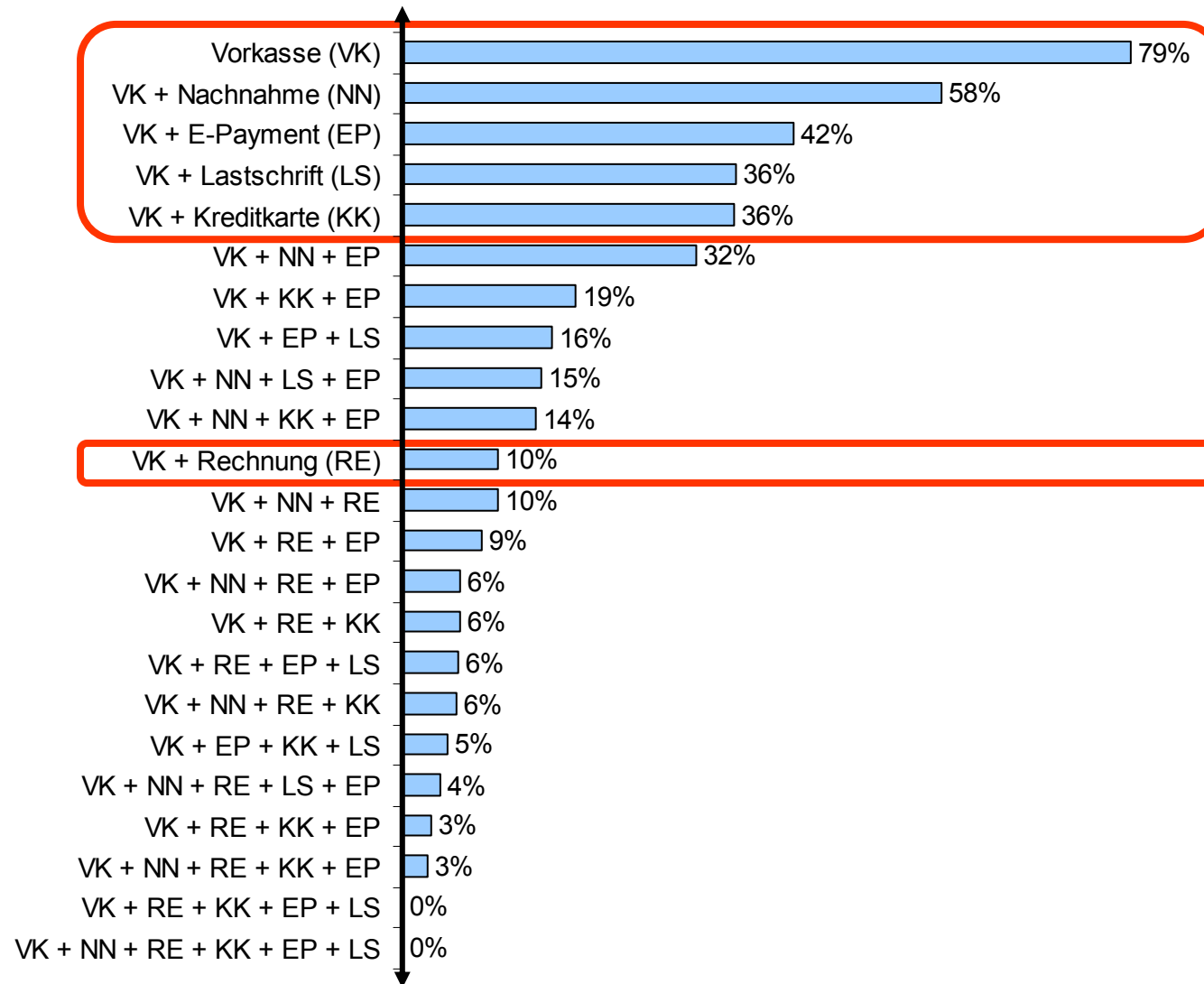


- Grundsätzlich: bei höheren Kaufpreisen steigt auch die Kaufabbruchquote
- Auch wenn kein alternativer Anbieter verfügbar ist, würden bis zu 58% der Teilnehmer abrechnen

# Abbruchquoten in Abhängigkeit vom Zahlungsverfahrensportfolio

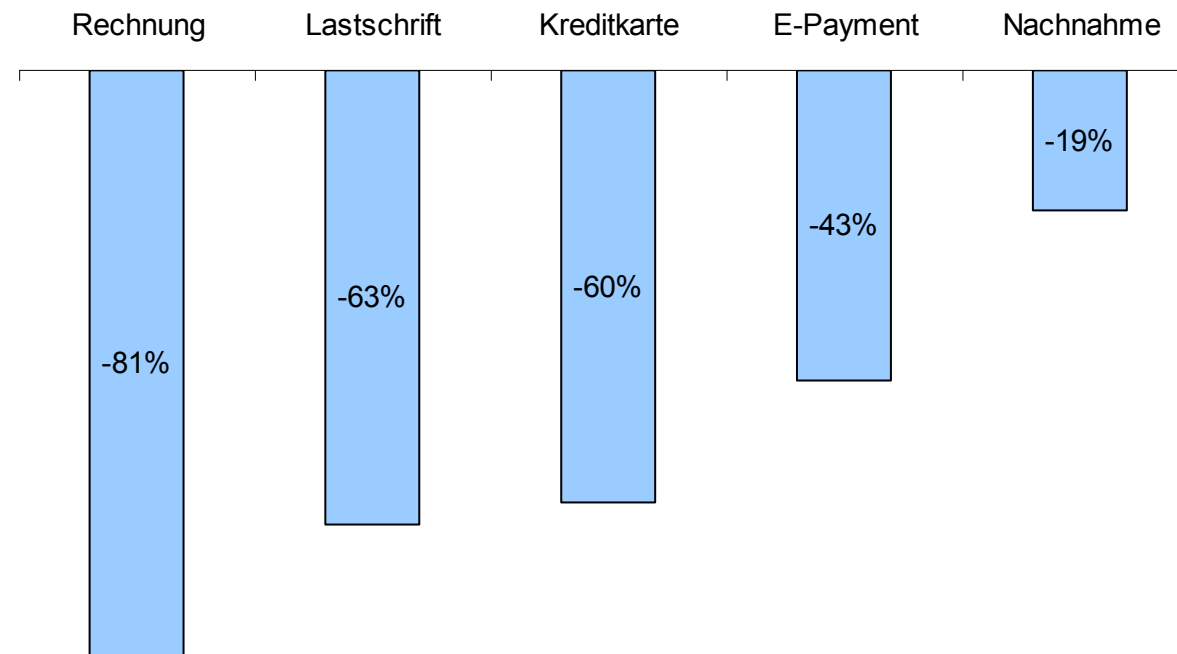


## Mit zunehmender Anzahl an Zahlungsverfahren sinkt tendenziell die Kaufabbruchquote



## Die Einführung der Zahlung per Rechnung hat den größten Effekt auf die Kaufabbruchquote

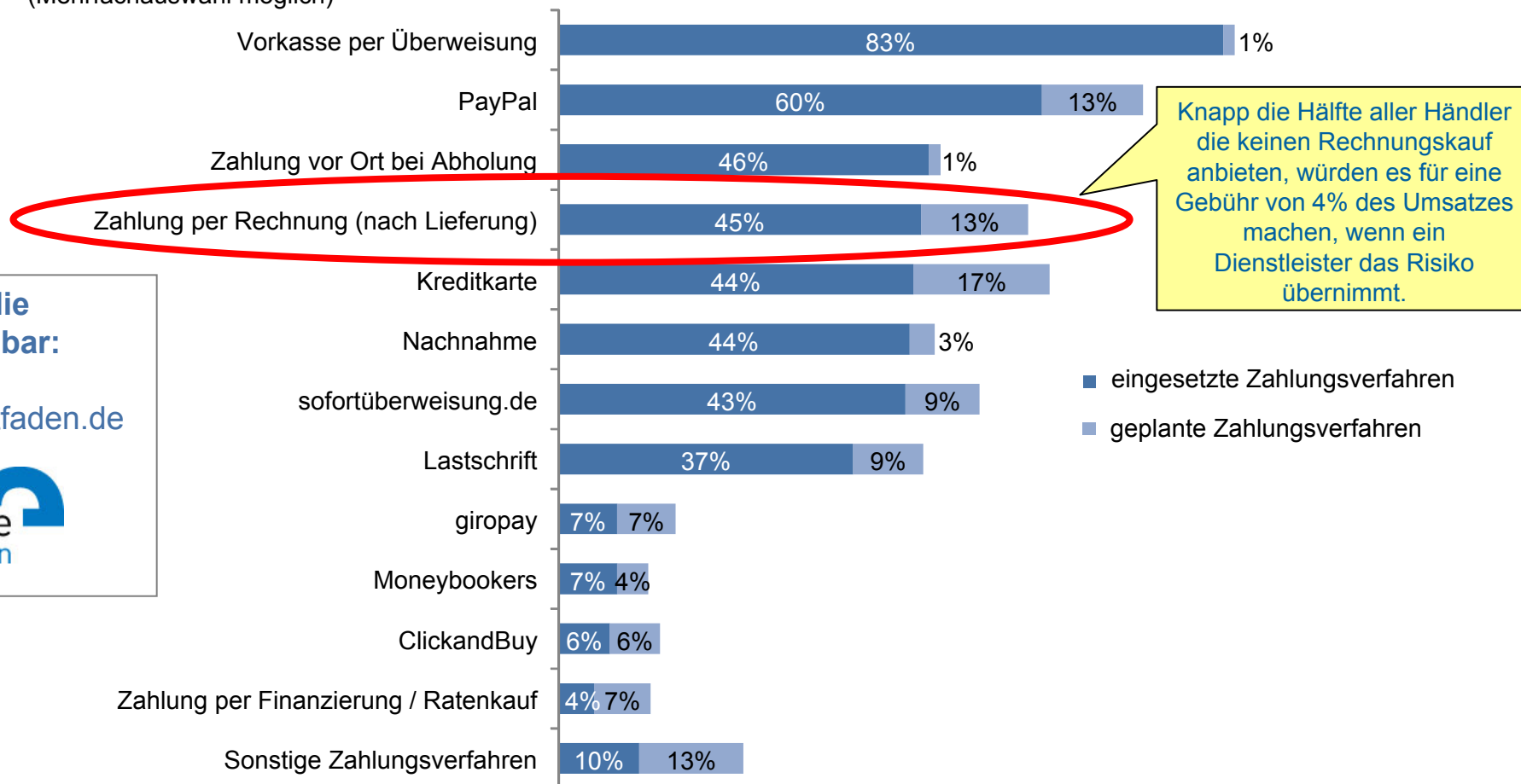
Durchschnittlicher Rückgang der Kaufabbruchquote bei Einführung dieser Zahlungsverfahren



# Zahlung per Rechnung (nach Lieferung) gehört zu den beliebtesten Zahlungsverfahren. Steigerung möglich!

## Welche Zahlungsverfahren bieten Sie Ihren Kunden in Ihrem Online-Shop an bzw. planen Sie, zukünftig anzubieten?

(Mehrfachauswahl möglich)



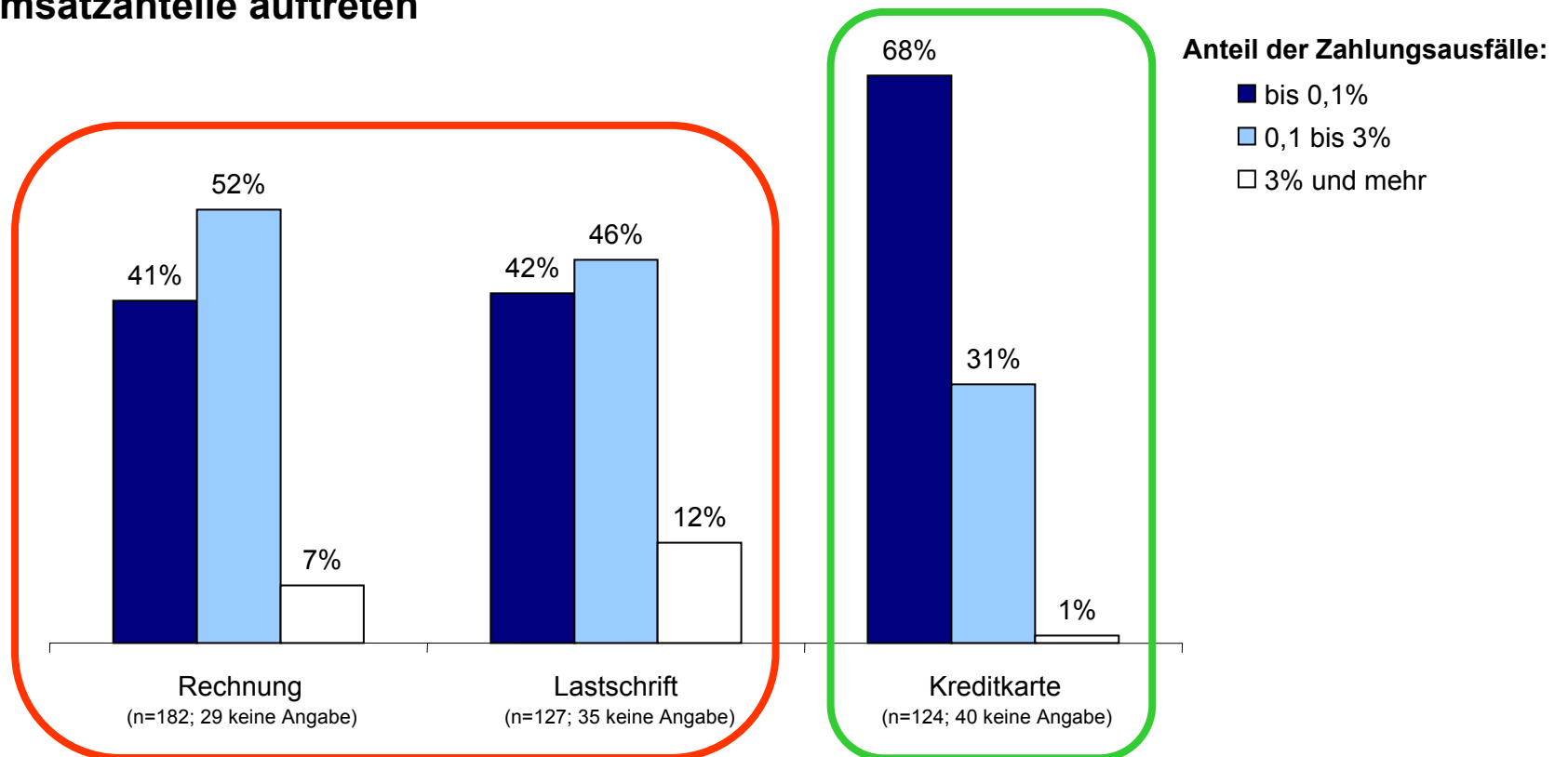
**Aktuelle Studie  
in Kürze verfügbar:**

[www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)



# ABER: Bei Zahlungen per Rechnung und per Lastschrift treten am häufigsten Zahlungsausfälle auf

**Anteil der Unternehmen, bei denen Zahlungsausfälle in Höhe dieser Umsatzanteile auftreten**



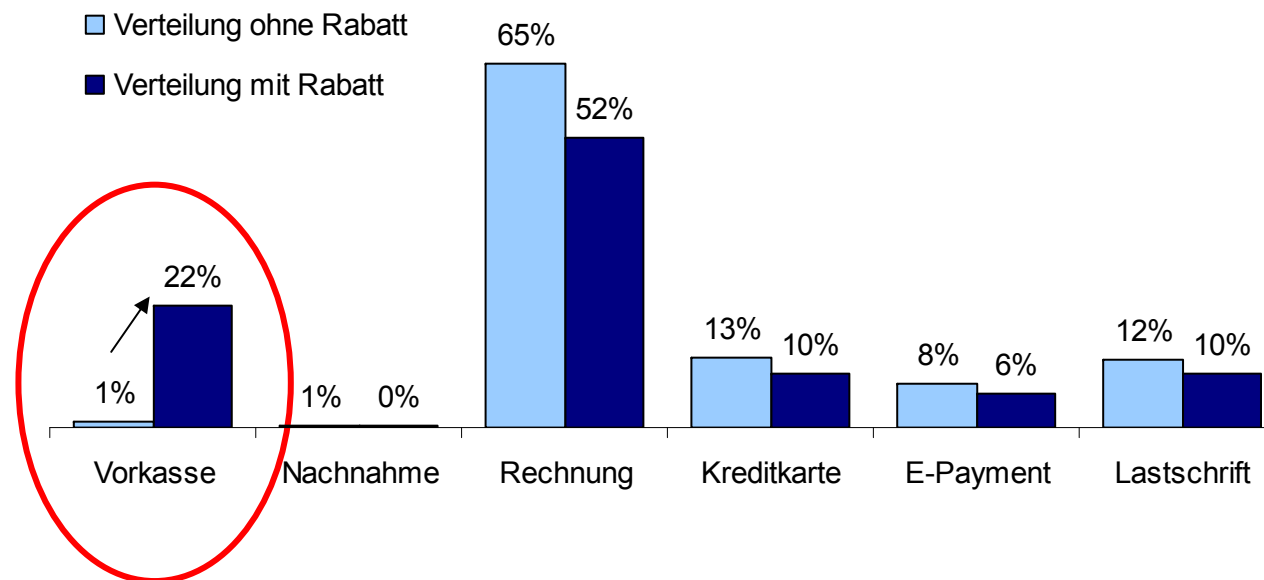
## Anbieter-Boom für sicheren Rechnungs- und Ratenkauf

	Rechnungskauf	Ratenkauf
<b>Billpay</b>	✓	
<b>BillSAFE</b>	✓	
<b>paymorrow</b>	✓	
<b>PayProtect</b>	✓	
<b>PAYShield</b>	✓	
<b>Klarna</b>	✓	✓
<b>RatePAY</b>	✓	✓
<b>Commerz Finanz</b>		✓

**04.11.2010: PayPal gibt es künftig auch auf Rechnung**

# Klassische Anreize funktionieren auch: Ein Barzahlungsrabatt von 3% steigert die Vorkasse-Zahlungen deutlich

**Häufigkeit, mit der die folgenden Zahlungsverfahren genutzt würden, wenn auf Vorkasse-Zahlungen ein Rabatt von 3% gewährt wird.**  
(Mittelwert über alle Szenarien)



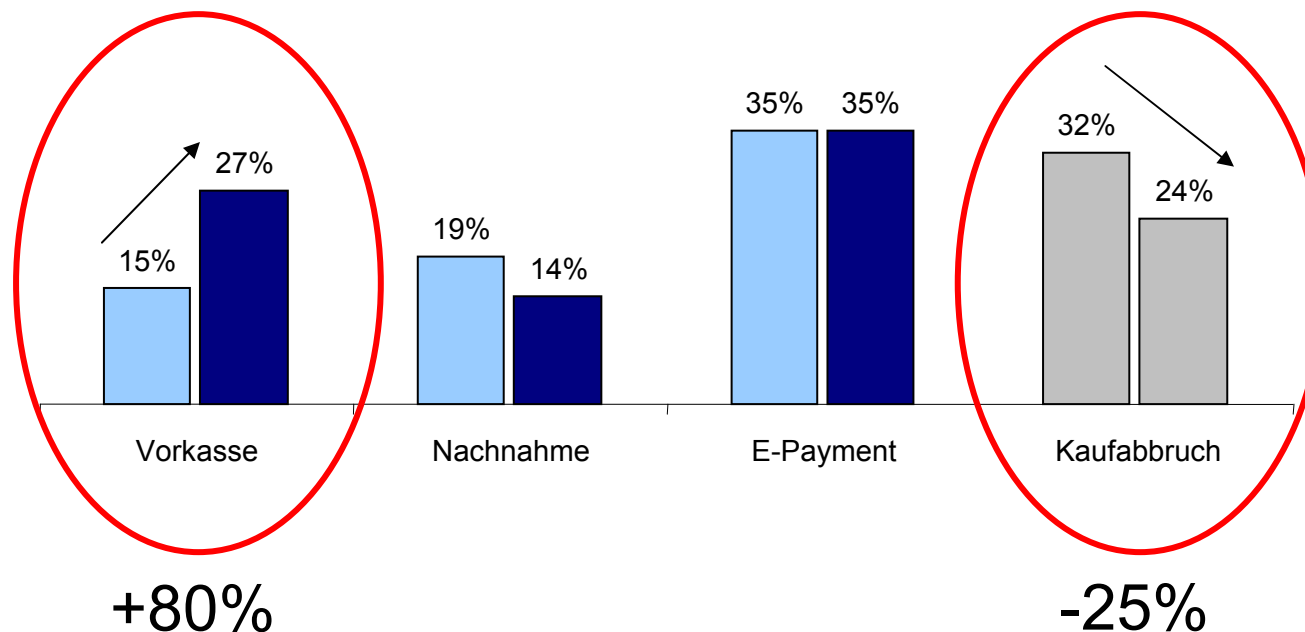
# Das Angebot von Gütesiegeln senkt die Kaufabbruchquote und steigert die Vorkasse-Zahlungen merklich



## Häufigkeit, mit der die folgenden Zahlungsverfahren genutzt würden (Mittelwert über alle Szenarien)



■ ohne Gütesiegel (n=542)    ■ mit Gütesiegel (n=519)



## Agenda

1. ibi research, Internet-Handel, E-Commerce-Leitfaden

### 2. Trends und Entwicklungen

- Trends im E-Payment
- **eSEPA**
- Entwurf der EU Verordnung
- Innovative Ansätze: neue Modelle, Player und Kooperationen

3. Fazit und Ausblick

Kontakt



## eSEPA: Die Sicht des Eurosystems

### Definition BBk

„Die Modernisierung und Weiterentwicklung des europäischen Zahlungsverkehrs **endet** aus Sicht des Eurosystems **nicht** mit der Einführung der harmonisierten SEPA-Instrumente Überweisung, Lastschrift und Kartenzahlung.

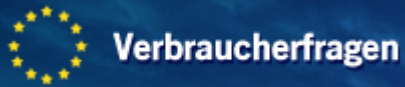
Vielmehr dienen diese als Grundlage für das Angebot neuer und innovativer „Mehrwertdienste“ [...] auf Basis moderner Informations- und Kommunikationstechnologie in der Kunde-Bank Beziehung. [...] Diesen nächsten Entwicklungsschritt hin zu einem noch effizienteren und nutzerfreundlicheren Zahlungsverkehrsmarkt bezeichnet das Eurosystem als ‚eSEPA‘. [...]

Das Rahmenwerk für e-Payments soll es zukünftig ermöglichen, europaweit Einkäufe im Internet sofort **unter Nutzung des Online-Banking** und mit Hilfe einer **SEPA-Überweisung** zu bezahlen.“

### Im Fokus von eSEPA:

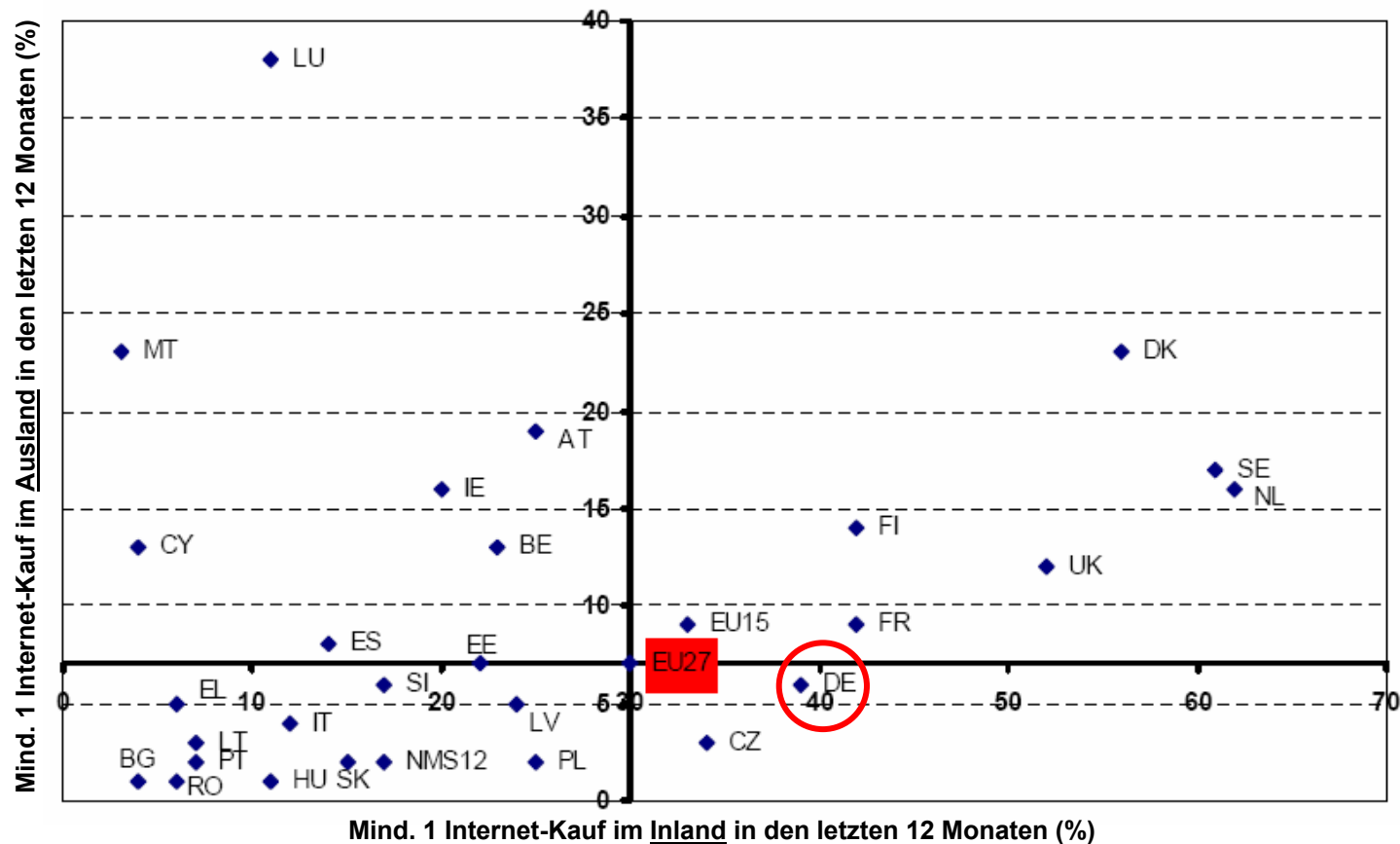
- E-Payments
- M-Payments
- E-Invoicing

## Internationalität: 60% der grenzüberschreitenden Bestellungen bleiben erfolglos



- In einer EU-weiten Studie wurden mehr als 13.000 Produktangebote im Internet analysiert.
  - Mehr als die Hälfte der gefundenen Produkte war ausschließlich im Ausland erhältlich oder im Ausland mindestens 10% günstiger als im Inland.
  - In 60 % der Fälle klappte die Bestellung nicht, da der Händler das Produkt nicht in das Land des Verbrauchers liefert oder keine geeigneten Möglichkeiten für eine grenzüberschreitende Zahlung anbietet.
  - Auch wenn Kreditkarten akzeptiert wurden, wurden in 60 % der Fälle ausländische Kreditkarten abgelehnt.
- kein funktionierender, grenzüberschreitender Online-Handel
- Nachteil für die Verbraucher

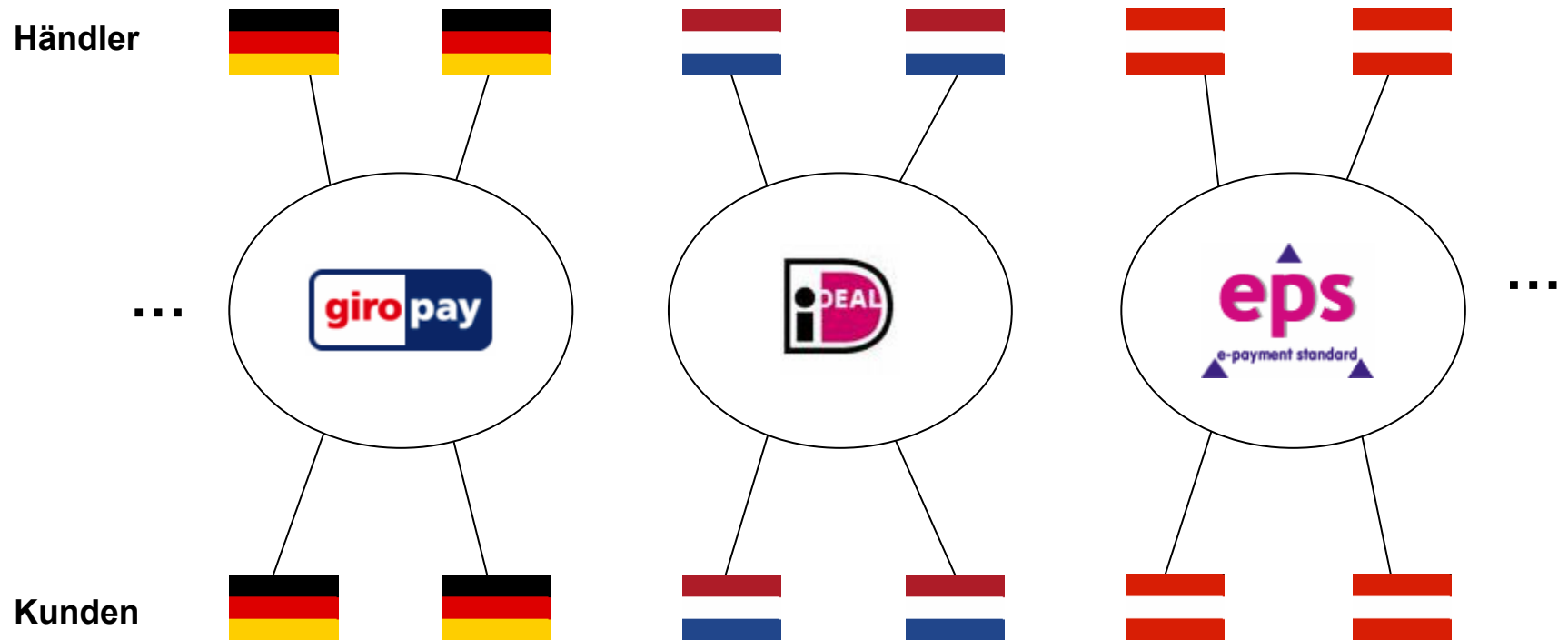
# Internet-Kaufverhalten in der EU: Noch großes Potenzial, vor allem grenzüberschreitend



**EU27 = 30% Inland zu 7% Ausland → Reaktion: SEPA e-Payment Framework**

# SEPA e-Payment Framework (Ausgangslage)

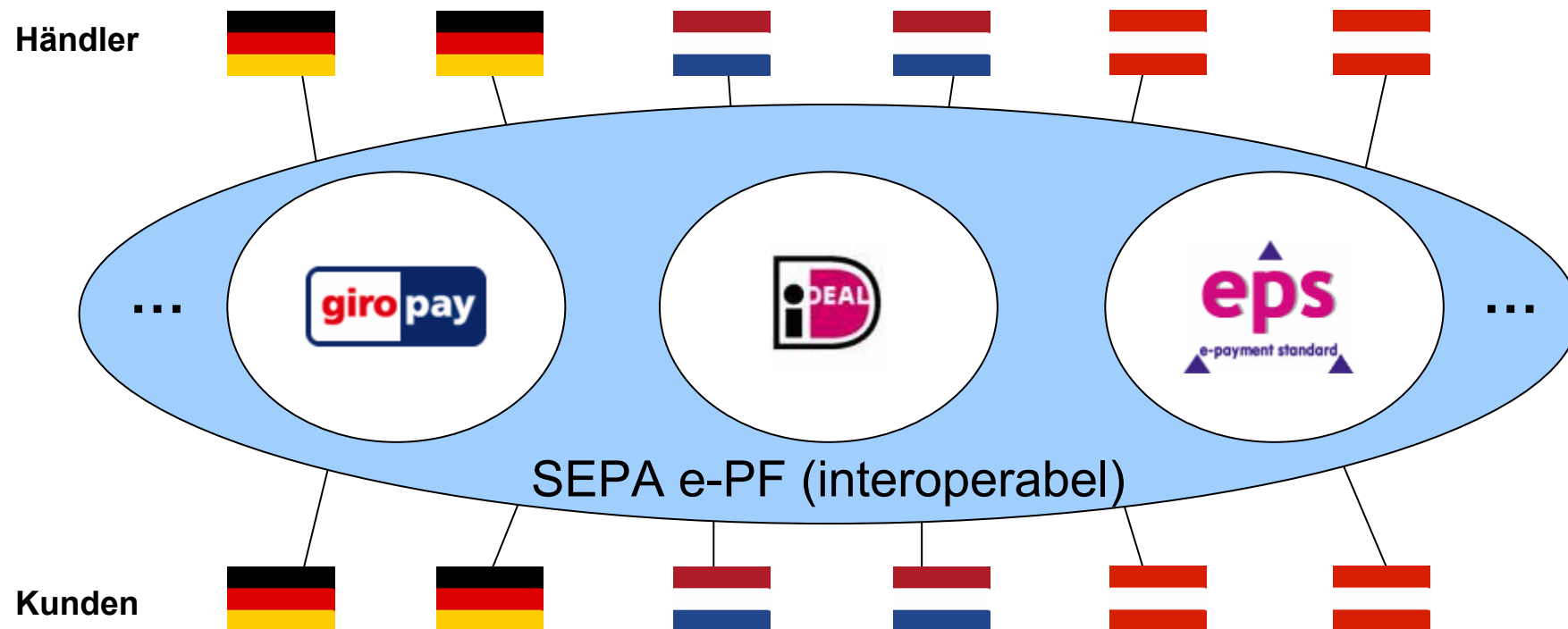
**Status heute:** - Rein nationale Insellösungen bei der Online-Überweisung  
- Keine Interoperabilität



# SEPA e-Payment Framework (Zielvorstellung)



Ziel des EPC: einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum auch Online (Framework)  
→ grenzüberschreitende Zahlungen per standardisierter Online-Überweisung (SCT)



## Zusammen mit dem EPC, prüfen die drei Systeme die Machbarkeit (PoC, Oktober 2010)

### Ziel / Ergebnis:

- Überprüfung des grundsätzlichen Systems
- Ermittlung evtl. nötiger Anpassungen für eine Interoperabilität
- Berücksichtigung der Ergebnisse in der nächsten Version des Frameworks

### Weiteres Vorgehen:

- Rückmeldung der Ergebnisse des PoC (bis Ende März 2011)
- Konsultation, Entscheidung im EPC (bis Juni 2011)
- Verabschiedung und Umsetzung (voraussichtlich 2012)

### Weiterer Schritt:

- ICPNO: International Council of Payment Network Operators
- Ziel der ICPNO: globale Zusammenarbeit der Systeme



Quelle: giro pay 2010

# Agenda

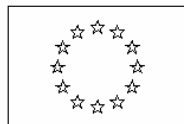
1. ibi research, Internet-Handel, E-Commerce-Leitfaden

## 2. Trends und Entwicklungen

- Trends im E-Payment
- eSEPA
- **Entwurf der EU Verordnung**
- Innovative Ansätze: neue Modelle, Player und Kooperationen

3. Fazit und Ausblick

Kontakt



EUROPÄISCHE KOMMISSION

Brüssel, den 16.12.2010  
KOM(2010) 775 endgültig

2010/0373 (COD)

## Vorschlag der EU-Kommission für eine EU Verordnung (16.12.2010)

- Vorschlag für eine Verordnung zur Festlegung der technischen Vorschriften für **Überweisungen und Lastschriften** in Euro
- Hintergrund:
  - Wunsch der Banken nach einem verbindlichen Termin (Ende Parallelbetriebs)
  - SCT-Anteil: 10,4%\*, bei Hochrechnung auf 100%: 30, optimistisch 15-20 Jahre
  - SDD-Anteil: 0,08%\*
- Wichtige, zum Teil überraschende, weitreichende Vorschläge
- Geltungsbereiche:
  - Bank ↔ Bank (immer)
  - Bank → Kunde (immer)
  - Kunde → Bank (wenn der Kunde per Datei einreicht)
- Auch Auswirkungen auf ELV Verfahren am POS

## Wichtigste Inhalte des Verordnungsentwurfs

- **Endtermin** für Überweisungen und Lastschriften
  - SCT: spätestens 12 Monate nach Inkrafttreten der Verordnung
  - SDD: spätestens 24 Monate nach Inkrafttreten der VerordnungGesetzgebungsverfahren i.d.R. zwischen 9 und **18** Monaten
  
- Auch **ELV** wohl davon betroffen, da auf Lastschrift basierend\*, aber Schonfrist möglich  
"Die Mitgliedstaaten können ihren zuständigen Behörden erlauben, alle oder einen Teil der [...] genannten Anforderungen **bis [...] zu 60 Monate** nach Inkrafttreten dieser Verordnung für Zahlungsvorgänge auszusetzen, die an der Verkaufsstelle mittels einer Zahlungskarte ausgelöst werden und zu einer Lastschrift von einem durch BBAN oder IBAN identifizierten Zahlungskonto führen.,,"  
  
→ **Ende des klassischen ELV wohl in spätestens 59-68 Monaten**

## Technische Anforderungen (Anhang zu Artikel 5)

- Ausschließliche Verwendung von IBAN und BIC
- ISO-Standard (20022) für Nachrichtenformate der Banken und Bankkunden  
„Ist ein Zahlungsdienstnutzer Veranlasser oder Empfänger individueller Transfers von Geldmitteln, die für die Zwecke der Übertragung gebündelt werden, so sind auf dem XML-Standard der ISO 20022 basierende Nachrichtenformate zu verwenden.“  
→ **Konvertierung von DTA zu SEPA durch die Bank wäre nicht mehr zulässig!**
- Größe des Verwendungszwecks definiert (140 Zeichen)
- Sobald elektronische Daten, dürfen diese nicht mehr verändert werden (STP)
- Festlegung der Datenelemente, die ausgeliefert werden müssen
- Recht des Debtors, die Höhe und/oder Periodizität von Lastschriften festzulegen und Black- und White-Listen anzulegen
- Regelungen zur Lastschriftgebühr
  - keine Interbanken-Lastschriftgebühr
  - gerechtfertigte Rücklastschriftgebühren möglich

# Agenda

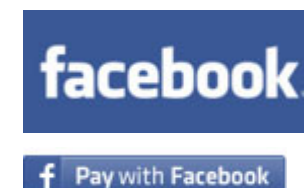
1. ibi research, Internet-Handel, E-Commerce-Leitfaden

## 2. Trends und Entwicklungen

- Trends im E-Payment
- eSEPA
- Entwurf der EU Verordnung
- **Innovative Ansätze: neue Modelle, Player und Kooperationen**

3. Fazit und Ausblick

Kontakt



# Beispiel Pampers, Amazon und facebook

facebook

Sign Up Facebook helps you connect and share with the people in your life.

My Account | View Cart Search for products Go

Powered By amazonwebstore An Amazon Services Product

4 out of 5 Parenting™ Moms would recommend Pampers with Dry Max to other Moms.\*  
\*based on Parenting group survey

**Shop By Category**  
Diapers  
Training Pants  
Wipes  
More Pampers Products  
Other Baby Care  
Babies' Laundry Care  
Children's Oral Care  
Home Care  
Air Care  
Laundry Care  
Paper  
Personal Care  
Deodorant  
Feminine Care  
Hair Care  
Oral Care  
Personal Cleansing

**Shop By Stage**  
New Baby

**Best Sellers**

**New Baby**  
New Baby diapers and wipes for your newborn.

**Baby**  
Baby diapers and wipes for growing, learning baby.

**Toddler**  
Everything you need to help your baby become a toddler.

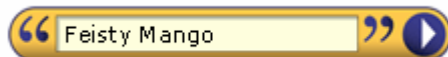
- > 600\* Millionen facebook-Nutzer
- Amazon Webstore in Facebook integriert
- Amazon als vollständiger Abwickler
- Alle Amazon Kunden können sofort einkaufen

## Beispiel Amazon Payment-Dienstleistungen

- **Amazon Simple Pay (digitale Güter, Spenden)**
- **Amazon Checkout (physische Güter)**



- **Amazon Flexible Payments Service (offen für Entwickler)**
- **Amazon WebPay (P2P-Payment)**
- **Amazon PayPhrase**



## Beispiel Facebook Credits

### Deb Liu, Plattform Marketing Manager bei Facebook:

“Starting **July 1st**, we will require **all** social game developers on the Facebook canvas platform **to process payments through Facebook Credits**. All developers keep 70% of the revenue from virtual goods transactions using Facebook Credits. Although we are not requiring developers to use Facebook Credits as their sole in-game currency, we are offering **special incentives to those who do [...].**”

24.01.2011 / web: [developers.facebook.com/blog/post/451](http://developers.facebook.com/blog/post/451)



# Agenda

1. ibi research, Internet-Handel, E-Commerce-Leitfaden
2. Trends und Entwicklungen
  - Trends im E-Payment
  - eSEPA
  - Entwurf der EU Verordnung
  - Innovative Ansätze: neue Modelle, Player und Kooperationen

## **3. Fazit und Ausblick**

Kontakt

## Fazit und Ausblick

- Die Risikoverteilung zwischen Kunde/Händler bleibt zentrale Herausforderung.
  - Auch zukünftig kommen Händler wohl nicht umhin, mehrere Verfahren parallel anzubieten. Kunden wollen per Lastschrift und vor allem Rechnung bezahlen.
  - Das Risikomanagement im „Griff“ zu haben ist und bleibt dabei eine der zentralen Herausforderungen.
  - Die Zahlungsabwicklung ist ein Hindernis für grenzüberschreitende Geschäfte (wenn auch nicht das einzige)
  - SEPA kommt für ALLE → Massive Auswirkungen auf die Zahlungsabwicklung
  - Viele innovative Ansätze sowohl von Banken als auch von Nichtbanken können den Markt beeinflussen.
- „Nichts ist beständiger als der Wandel!“

# Laufend aktuelle Informationen zu E-Payment und E-Commerce

[www.zvnews.de](http://www.zvnews.de)

Zahlungsverkehrs-Newsletter KW 43 / 2010

Interbanken-Zahlungsverkehr / Electronic Banking  
 → EZB veröffentlicht 7. SEPA-Fortschrittsbericht  
 → Deutsche kennen sich wenig mit Sicherheit beim Online-Banking aus

Kartenzahlungen  
 → Anzahl der Skimming-Fälle steigt um 24 Prozent  
 → Wer abnehmen will, muss bar zahlen

E- und M-Payment  
 → Uneinheitliche Rechtslage in Europa erschwert Bekämpfung der Internet-Kriminalität  
 → Mehr als 40 Prozent wollen mit dem Handy bezahlen  
 → Gemeinsame Veröffentlichung des EPC und der GSMA zum kontaktlosen Handy-Bezahlen

Sonstiges  
 → World Payments Report: Anstieg der globalen Zahlungsvolumina trotz Finanzkrise  
 → Begleitstudien zum neuen Personalausweis vorgestellt

Interbanken-Zahlungsverkehr / Electronic Banking  
 EZB veröffentlicht 7. SEPA Fortschrittsbericht  
 Europäische Zentralbank, 22.10.2010

Wie die Europäische Zentralbank mitteilt, wurden bei der marktgesteuerten Umstellung auf SEPA noch nicht die Ergebnisse erzielt, die man ursprünglich erwartet hatte. Gertrude Tumpel-Gugerell, Mitglied des Direktoriums der EZB, äußerte sich hierzu wie folgt: „SEPA geht von der marktgesteuerten Konzeptions- und Umsetzungsphase in die rechtsverbindliche Umstellungsphase über, in welcher der notwendige Wechsel zu SEPA gewährleistet werden soll. In diesem Stadium stellen sich SEPA einige spezifische Herausforderungen, die nur der Markt und die Regulierungsbehörden gemeinsam meistern können.“

↔ nach oben ↔ mehr bei Europäische Zentralbank

Deutsche kennen sich wenig mit Sicherheit beim Online-Banking aus  
 Kredit-Magazin, 16.10.2010

Die Bundesbürger sind sich in der Mehrheit nicht darüber im Klaren, wie sie sich beim Online-Banking am besten schützen können. So gaben in einer Umfrage des Software- und Beratungshauses PPI 70 Prozent der Deutschen an, nicht zu wissen, welches technische Verfahren sie am besten bei

Mit freundlicher Unterstützung von

EFIS  
FINANCIAL SOLUTIONS

ogone  
payment services

In Kooperation mit

ibi  
research  
an der Universität Regensburg

Zahlungsverkehr

[www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)

eCommerce Leitfaden

Herzlich willkommen beim E-Commerce Leitfaden

Der E-Commerce Leitfaden liefert Ihnen in [Experteninterviews](#), Checklisten sowie an einem [Fallbeispiel](#) Informationen zu Themen wie Shop-Software, rechtliche Pflichten, E-Payment, Risikomanagement, Inkasso, Forderungsmanagement, Adressprüfung, Bonitätsprüfung, Web-Controlling, Logistik, Verkauf ins Ausland und vieles mehr.

Aktuelles:  
 10.02.2011 [Rechnungsbearbeitung im Mittelstand: Wie läuft es in der Praxis wirklich?](#)  
 03.02.2011 [E-Commerce Rating 2011 - Die Sieger stehen fest!](#)  
 20.01.2011 [Website Award 2011 - Wer hat die beste Website?](#)  
 → Alle Meldungen

Rechnungsbearbeitung im Mittelstand: Wie läuft es in der Praxis wirklich?  
 Jetzt teilnehmen

Befragung von Unternehmen  
 Teilnehmer erhalten den aktuellen Wegweiser: Was beim Umgang mit elektronischen Rechnungen zu beachten ist!

Aktuelle Händlerbefragung  
 Shop-Systeme, Warenwirtschaft und Versand

E-Commerce in Deutschland  
 >>> kostenlose Studie hier herunterladen

Elektronische Rechnungsabwicklung einfach, effizient, sicher  
 Neue Aufgaben

Newsletter  
 Alle zwei Wochen:  
 E-Commerce, E-Payment

suchen...

Partner

atrada  
atriga  
CATENO  
ConCardis  
creditPass  
etracker  
exorbyte  
Hermes  
JANOLAW  
kuehhaus  
m-pass  
Saferpay  
xtCommerce

Internet-Handel

## Kontakt

### Dr. Ernst Stahl

ibi research an der Universität Regensburg GmbH  
E-Commerce-Leitfaden  
Galgenbergstr. 25  
93053 Regensburg

Tel.: 0941 943-1901 / Fax: 0941 943-1888  
E-Mail: [ernst.stahl@ibi.de](mailto:ernst.stahl@ibi.de) / [team@ecommerce-leitfaden.de](mailto:team@ecommerce-leitfaden.de)  
Internet: [www.ibi.de](http://www.ibi.de) / [www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)

© ibi research 2011, © Fotos: istockphoto.com und ibi research

Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt und Eigentum der ibi research an der Universität Regensburg (im Folgenden: ibi research). Das gilt insbesondere auch für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Eine kommerzielle oder sonstige gewerbliche Nutzung des Werkes oder von Teilen daraus ist nur nach vorheriger schriftlicher Vereinbarung zulässig.

ibi research hat sich bemüht, richtige und vollständige Informationen zur Verfügung zu stellen. Alle Angaben wurden nach bestem Wissen und mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt und überprüft. Dennoch übernimmt ibi research keine Garantie oder Haftung für die Fehlerfreiheit, Genauigkeit, Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen in dieser Publikation enthaltenen Elemente. Durch die Rundung einiger Umfragewerte kommt es vereinzelt zu von 100% abweichenden Gesamtsummen. Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt u. a., aber nicht ausschließlich, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen, Handelsnamen und dergleichen in diesem Werk enthaltenen Namen berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann genutzt werden dürften. Vielmehr handelt es sich häufig um gesetzlich geschützte, eingetragene Warenzeichen, auch wenn sie nicht als solche gekennzeichnet sind. Alle zitierten Marken-, Produkt- und Firmennamen sind das Alleineigentum der jeweiligen Besitzer.

Die in diesem Werk enthaltenen Texte zu rechtlichen und rechtsverwandten Themen dienen ausschließlich der allgemeinen, grundsätzlichen Information und Weiterbildung. Sie stellen insbesondere keine Beratung im Falle eines individuellen rechtlichen Anliegens dar. Das Werk kann und will insbesondere keine Rechtsberatung ersetzen. ibi research empfiehlt deshalb grundsätzlich bei Fragen zu Rechts- und Steuerverwandten Aspekten, sich an einen Anwalt oder an eine andere qualifizierte Beratungsstelle zu wenden.

Die Informationen Dritter, auf die Sie möglicherweise über die in diesem Material enthaltenen Internet-Links und sonstige Quellenangaben zugreifen, unterliegen nicht dem Einfluss von ibi research. ibi research unterstützt nicht die Nutzung von Internet-Seiten Dritter und Quellen Dritter und gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internet-Seiten Dritter oder Quellen Dritter ab.

Haftungsansprüche gegen ibi research, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen. Dies gilt u. a. und uneingeschränkt für konkrete, besondere und mittelbare Schäden oder Folgeschäden, die aus der Nutzung dieser Materialien entstehen können, sofern seitens ibi research kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt.