



ERFAHRUNG GIBT
SICHERHEIT



CREDITREFORM KUNDENREPORT **2012/2013**



Leoni Schröder,
Jennifer Merbecks

Margarete Steiff GmbH

Die Margarete Steiff GmbH steigert ihren Online-Umsatz durch den bonitätsgeprüften Kauf auf Rechnung

Ausgangssituation und Zielsetzung

Die Margarete Steiff GmbH wurde bereits 1880 gegründet. Durch hervorragende Qualität und innovative Produkte machte sich die Firma schon Anfang des 20. Jahrhunderts einen Namen, nicht zuletzt durch die Produktion des typischen Teddybärs mit Knopf im Ohr. Seit einigen Jahren werden die Produkte der Steiff GmbH auch erfolgreich über das Internet angeboten. Dabei verzichtete der Steiff-Online-Shop vorerst darauf, den Kauf auf Rechnung anzubieten. Kunden konnten ausschließlich wählen zwischen den Zahlungsarten: Kauf per

Vorkasse, dem Lastschriftverfahren, dem Kauf per Kreditkarte und der Bezahlung über den E-Payment-Anbieter sofortüberweisung.de. Beim Kauf auf Rechnung geht der Anbieter in Vorleistung – das Risiko des Zahlungsausfalls ist somit wesentlich höher als bei anderen Zahlungsarten. Wie der E-Commerce-Leitfaden des ibi-research-Instituts von 2009 zeigte, wird bei knapp einem Viertel der Online-Anbieter mehr als jede zwanzigste Rechnung nicht rechtzeitig beglichen. Dadurch entsteht den Händlern erheblicher finanzieller Mehraufwand in Form von Mahnungen. Letztlich können die ausstehenden Forderungen sogar zu Liquiditätsproblemen führen.

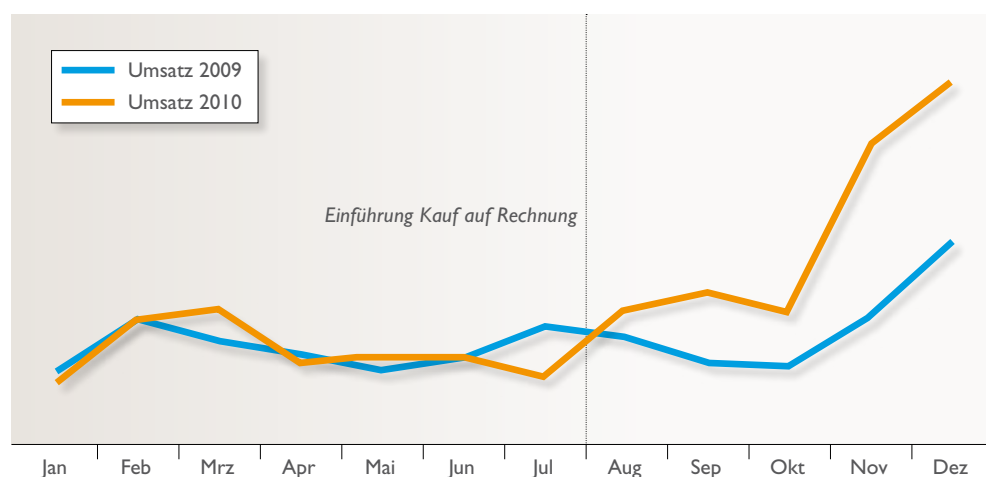
Nach einer Sonderbefragung der Creditreform Boniversum GmbH und des Bundesverbandes des Deutschen Versandhandels (bvh) vom Januar 2011 bevorzugten allerdings rund 40 Prozent der Online-Käufer den Kauf auf Rechnung. Auch die Internet-Händler sprechen dieser Zahlungsart die höchste Akzeptanz bei den Kunden zu, so die Studie „Zahlungsabwicklung im E-Commerce“ von ibi-research. Die Studie weist außerdem darauf hin, dass Kunden in der Praxis häufig auf andere Online-Anbieter ausweichen, wenn sie nicht mit ihren bevorzugten Zahlungsverfahren bezahlen können. Sollte der Steiff-Online-Shop also zugunsten der Sicherheit auf Mehrumsatz verzichten?



Vorgehen

Mit der Zielsetzung des weiteren Geschäftsausbaus entschied sich der Steiff-Online-Shop für den Kauf auf Rechnung – abgesichert durch Bonitätsprüfungen von Boniversum.

Nach der Einführung des Kaufes auf Rechnung stieg der Gesamtumsatz des Online-Shops im Vergleich zum Vorjahreszeitraum signifikant an, insbesondere im Weihnachtsgeschäft.



Umsatzentwicklung der Margarete Steiff GmbH 2009 und 2010

Dem gegenüber stehen aufgrund der bonitätsgeprüften Bestellung keinerlei höhere Forderungsausfälle. Durch die in den Bestellprozess integrierte Bonitätsprüfung in Echtzeit kann der Kunde nach seiner Registrierung zwischen verschiedenen Zahlarten wählen, die auf seine jeweilige Bonität abgestimmt wurden. Wie eine Auswertung der Bestellungen im Steiff-Online-Shop ergab, kann 66 Prozent der Kunden durch die Bonitätsprüfung eine gute bis sehr gute Bonität bescheinigt werden – diese Kunden haben daher die Möglichkeit, auch per Kauf auf Rechnung zu zahlen. Analog wird das elektronische Lastschriftverfahren bei mittlerer bis sehr guter Bonität angeboten, was bei 86 Prozent der Kunden der Fall ist. In den Folgemonaten zeigte sich, dass circa 50 Prozent der Shop-Kunden als Zahlungsmethode den Kauf auf Rechnung wählten, während die Nutzung der übrigen Zahlungsarten analog dazu sank.

„Händler wissen, dass sie ihre Shopumsätze erhöhen können, wenn sie ihren Kunden den Kauf auf Rechnung anbieten. Tun sie dies in Verbindung mit einer Bonitätsprüfung, gehen sie damit auch kein zusätzliches Forderungsausfallrisiko ein“, resümiert der Boniversum Geschäftsführer Siebo Woydt.

Fazit

Aus heutiger Sicht ist der Betrieb des Steiff-Online-Shops ohne die Option Kauf auf Rechnung nicht mehr denkbar. Seit Einführung dieser bonitätsgeprüften Zahlungsmöglichkeit konnte die Margarete Steiff GmbH ihren Umsatz um circa 40 Prozent steigern – ohne erhöhte Forderungsausfälle.



Projektverantwortung:

Tom Streefkerk [Margarete Steiff GmbH]

Jennifer Merbecks, Leoni Schröder [Creditreform Boniversum GmbH]

Andreas Wetzels [Creditreform Ulm/Neu-Ulm]