



ERFAHRUNG GIBT  
SICHERHEIT



# CREDITREFORM KUNDENREPORT **2012/2013**



Fußballclub Gelsenkirchen-Schalke 04 e.V.

## **Zuverlässige Bonitätsinformationen führen den Fan-Shop der Königsblauen zum Erfolg**

### **Ausgangssituation und Zielsetzung**

Der Fußballclub Gelsenkirchen-Schalke 04 e. V. zählt zu den erfolgreichsten Fußballvereinen Deutschlands und belegt aktuell den sechsten Platz in der ewigen Tabelle der Bundesliga. Mit über 100.000 eingetragenen Mitgliedern ist der FC Schalke 04 derzeit der zweitgrößte Sportverein Deutschlands und hat inzwischen 1.500 Fan-Clubs. Diese breite Fan-Basis bestellt ihre Fan-Produkte zunehmend auch online über den offiziellen Online-Shop des Vereins [www.S04-Shop.de](http://www.S04-Shop.de).

Die Abwicklung der Warenbestellungen wurde zu Beginn über einen externen Dienstleister durchgeführt – diese Zusammenarbeit endete jedoch im Jahr 2005. Schalke entschied sich daraufhin, sämtliche Verkaufsprozesse eigenständig abzuwickeln.

Der Vertrieb von Merchandising-Artikeln im anonymen Internet birgt allerdings ein grundsätzliches Ausfallrisiko. Laut SchuldnerAtlas Deutschland betrug die Schuldnerquote im Jahr 2005 in Deutschland 10,43 Prozent – damit waren über 3 Millionen Haushalte in der Bundesrepublik überschuldet und nachhaltig zahlungsgestört. Der FC Schalke 04 stand demnach vor der Herausforderung, den Merchandising-Vertrieb trotz der latenten Ausfallrisiken profitabel durchzuführen.

Zudem besteht eine hohe Diskrepanz zwischen den von Händlern und Konsumenten favorisierten Bezahlmethoden. Während Händler die Zahlarten mit besonders hohem Ausfallrisiko (Rechnungskauf und Lastschriftverfahren) vermeiden möchten, bevorzugen Konsumenten eben diese Bezahlarten. Geschäfte und Online-Shops, die ihren Kunden keine Möglichkeit zur Bezahlung per Rechnung oder Lastschrift geben, weisen deshalb durchschnittlich wesentlich höhere Kaufabbruchquoten auf.

Auf Basis dieser Gegebenheiten entschied sich der FC Schalke 04 im Rahmen der Bestellabwicklung von Fanartikeln für den Einsatz von Bonitätsprüfungen. Davon versprach sich der Verein insbesondere

- eine geringere Rücklaufquote durch bessere Adressqualität,
- begrenzte Forderungsausfälle durch eine Steuerung der angebotenen Zahlarten je nach Bonität des Kunden sowie
- die Möglichkeit, unsichere Zahlarten wie Rechnungskauf oder Lastschriftverfahren anbieten zu können ohne dadurch ein höheres Zahlungsausfallrisiko einzugehen.

## Vorgehen

Im Jahr 2005 implementierte die Creditreform Boniversum GmbH in Zusammenarbeit mit der Creditreform Gelsenkirchen Sprenger + Hain KG die Bonitätsprüfung BONIMA Pool im Online-Shop des FC Schalke 04. Alle Besteller von Merchandising-Artikeln – ob online oder vor Ort – wurden von da an auf ihre Bonität geprüft, um Zahlungsausfälle zu reduzieren.

Der Fußballclub entschied sich bei den Bonitätsprüfungen für den automatisierten Datenaustausch per Batch-Verfahren. Bei diesem Verfahren werden die Daten der Besteller in einer



zentralen Datei beim Verein gesammelt und je nach Bedarf mehrmals täglich an Boniversum übermittelt. Die Bestelldaten werden anschließend mit den Bonitätsinformationen von BONIMA Pool angereichert und innerhalb einer halben Stunde an den FC Schalke 04 zurückübermittelt. Das Ergebnis der Bonitätsprüfung wird anschließend in das System des Fußballclubs übernommen, um die Bestellungen weiterzubearbeiten.

Mit der Bonitätsprüfung BONIMA Pool erhält der FC Schalke 04 zu jedem Besteller einen Scorewert, der die Zahlungsausfallwahrscheinlichkeit des Bestellers innerhalb der nächsten zwölf Monate darstellt. Dieser Score ermöglicht eine hohe Trennschärfe bei der Kreditentscheidung.

BONIMA Score	Beschreibung
1079-926	Annehmen. Es liegen keine personenbezogenen Negativmerkmale vor.
925-563	Vorsicht!
99000-93000	Es liegen Negativdaten zu der Person vor.
0	Die Daten zu den angefragten Personen sind gesperrt, oder es sind zu wenig Daten für eine Berechnung vorhanden.

*Der BONIMA Score wird bei jeder Anfrage neu berechnet.*

Grundlage für die Berechnung des Scorewertes sind Erfahrungen aus dem tatsächlichen Zahlungsverhalten von relevanten repräsentativen Personengruppen und den branchenübergreifenden personenbezogenen Informationen aus dem Datenbestand von Boniversum. Mithilfe statistisch-mathematischer Verfahren können so zuverlässige Vorhersagen über ein zukünftiges Zahlungsverhalten von Konsumenten getroffen werden.

Liegen bereits negative Zahlungsinformationen zu einem Konsumenten vor, wird kein Score berechnet, sondern mittels eines fünfstelligen Wertes dargestellt, welcher Art diese negativen Zahlungsinformationen sind.



BONIMA Score	Beschreibung	
	Wert	Mindestens je 1 Treffer aus diesen Bereichen
Wenn Negativdaten vorliegen, dann...	99000	negative Kontodaten
	98000	Inkasso
	97000	negative Kontodaten, Inkasso
	96000	Gericht
	95000	negative Kontodaten, Gericht
	94000	Inkasso, Gericht
	93000	negative Kontodaten, Inkasso, Gericht

*Ausgabewerte bei Vorliegen negativer Zahlungsinformationen*

## Fazit

Zusätzlich zur Bonitätsprüfung werden die Adressdaten jedes Kunden kontrolliert und gegebenenfalls korrigiert. Auf diesem Weg optimiert man die Adressqualität, was zu weniger Rückläufen führt.

Mithilfe der umfangreichen Bonitätsinformationen kann der FC Schalke 04 im Verkaufsprozess die optimale Kreditentscheidung treffen und gegebenenfalls bei Kunden mit vorliegenden negativen Zahlungsinformationen die angebotenen Zahlungsmöglichkeiten z. B. auf Kreditkartenzahlung, Nachnahme und Vorkasse einschränken.

Seit dem Einsatz der Bonitätsprüfung BONIMA Pool kann der Verein viele Erfolge verzeichnen: Die Rücklaufquote wird aufgrund der stets guten Adressqualität sehr niedrig gehalten. Dadurch entstehen weniger Portokosten und Arbeitsaufwand für falsch versendete Lieferungen. Es gibt nur wenige Rückbuchungen von Lastschriften aufgrund nicht gedeckter Konten und somit weniger Forderungsausfälle. Außerdem ist die Kaufabbruchquote sehr niedrig, weil den meisten Kunden die Möglichkeit zur Auswahl ihres favorisierten Bezahlverfahrens angeboten wird.

### Projektverantwortung:

Grischa Loth [FC Schalke 04]

Andreas Dommning, Dinah Jurgons [Creditreform Boniversum GmbH]

Mario Guidone [Creditreform Gelsenkirchen]