



VSV – VERBAND DES  
SCHWEIZERISCHEN VERSANDHANDELS



**VSV ASVPC**

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
Association Suisse de Vente par Correspondance

General Wille-Strasse 144  
CH-8706 Meilen

[info@vsv-versandhandel.ch](mailto:info@vsv-versandhandel.ch)

+41 44 830 16 02



VSV – VERBAND DES  
SCHWEIZERISCHEN VERSANDHANDELS



## EASY @ SAFE



**GARANTIE**

Zuhause einkaufen,  
was liegt näher.



**GARANTIE**

Acheter à domicile,  
rien de plus facile.



**GARANTIE**

Acheter à domicile,  
rien de plus facile.



VSV – VERBAND DES  
SCHWEIZERISCHEN VERSANDHANDELS



# Zahlen

## 105 Mitglieder berichten für 2010

- CHF 3'227 Mio Umsatz davon CHF 2'334 Mio B2C
- 21.2 Mio Bestellungen B2C
- Ca. 15 Mio Zahlungen (Transaktionen) / Jahr
- Rund 12 Mio CHF Bareinzahlungsspesen / Jahr
- 23.2 Mio economy Pakete (Out)



VSV – VERBAND DES  
SCHWEIZERISCHEN VERSANDHANDELS



## Definition Rechnung

Die Rechnung wird definiert als Dokument, welches einem Schuldner im Zuge eines Handelsgeschäftes in Papier- oder elektronischer Form zugestellt wird und (im besten Fall) vom Schuldner eine zeitverzögerte Bezahlung der Forderung auslöst.

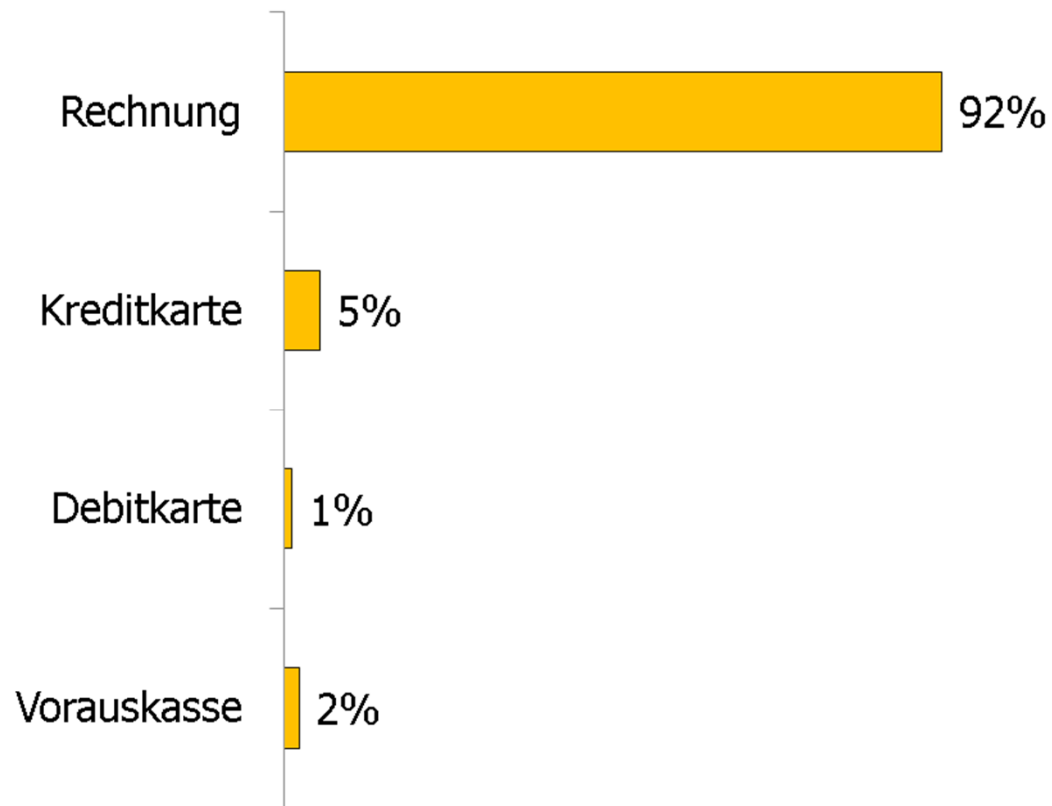
Die Vorauskasse in Form einer Rechnung wird für dieses Referat per Definition ausgeschlossen und als separate Zahlungsform betrachtet.



VSV – VERBAND DES  
SCHWEIZERISCHEN VERSANDHANDELS



## Zahlungswege 2010



- Konsumenten bevorzugen Bezahlung gegen Rechnung
- Kreditkarte wächst nur langsam
- Debitkarte im Gegensatz zum Ausland kaum im Einsatz!

Basis: 71 VSV- Mitglieder – VSV/GfK Studie 2010



VSV – VERBAND DES  
SCHWEIZERISCHEN VERSANDHANDELS



## Struktur der Transaktionen in der CH

- pro Jahr wickelt die Schweizerische Post 900 Mio Transaktionen basierend auf Einzahlungsscheinen ab (Quelle: Schweizerische Post)
  - Davon werden rund 270 Mio Transaktionen als sogenannte Bareinzahlung am Postschalter getätigt
  - Die Bareinzahlungen nehmen jährlich nur um rund 2 % ab
    - Zahlungsempfänger liefern pro Jahr rund 350 Mio an Bareinzahlungsspesen an die Post ab
    - Telco fangen an Bareinzahlungsspesen vom Kunden zurückzufordern
- In Deutschland bevorzugen 72 % der Bevölkerung die Rechnung per Post
  - Die Altersgruppe 19-29 bevorzugt immer noch zu 66 % die Papierrechnung
  - 18 % entscheiden sich bewusst für eine E-Rechnung

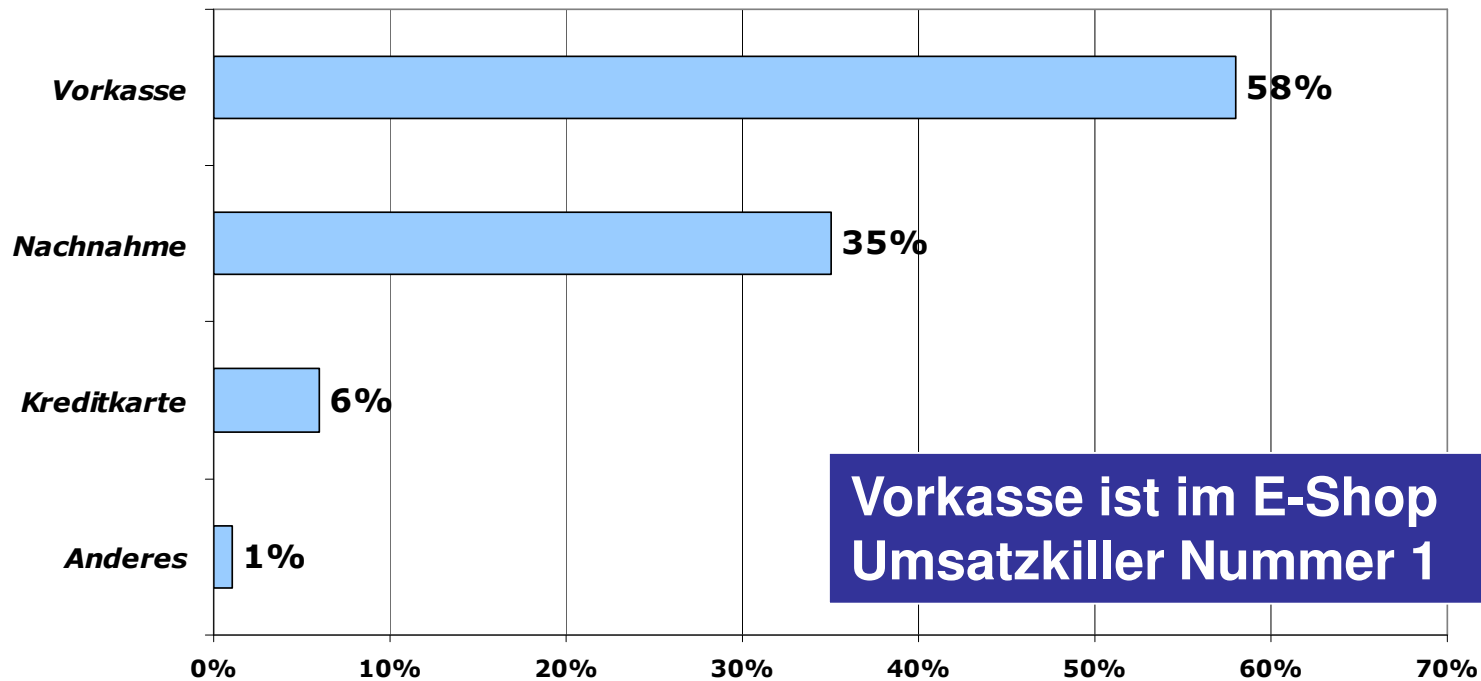
Quelle: Verband der Briefumschlagfabrikanten



VSV – VERBAND DES  
SCHWEIZERISCHEN VERSANDHANDELS



# Kaufabbruchquote



Quelle: ibi Research Uni Regensburg 2008

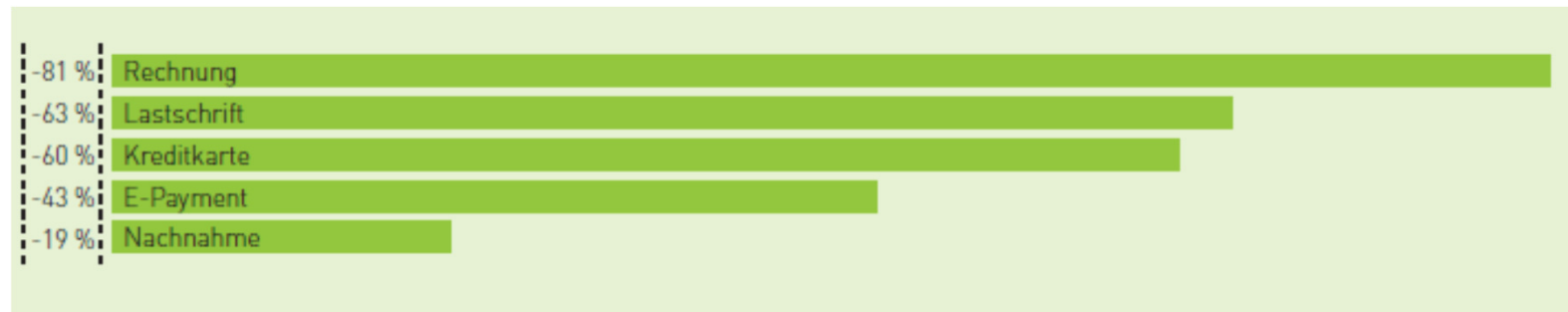


VSV – VERBAND DES  
SCHWEIZERISCHEN VERSANDHANDELS



# Reduktion Kaufabbruchquote

bei Einführung von



Quelle: E-Commerce Leitfaden ibi Research Uni Regensburg 2010



VSV – VERBAND DES  
SCHWEIZERISCHEN VERSANDHANDELS



# Gründe und Vermutungen

????



## Mögliche Gründe für dieses Kundenverhalten

➔ **Rein psychologische Aspekte, denn so richtig praktisch ist es nicht!!**

- **Gewohnheit** – der Stempel im gelben Büchlein ist mir wichtig
- **Kontrolle** – ich bezahle erst wenn ich mich verpflichtet fühle
- **Misstrauen** – ich kenne das Unternehmen nicht
- **Macht** – Zug um Zug Geschäft – erst Ware, dann Geld
- **Verfügbarkeit** – Kreditkarte habe ich nicht
- **Sicherheit** – meine Kreditkarte oder andere Informationen gebe ich nicht Preis

➔ **Konsequenz: Die Rechnung ist immer noch Pflicht**



## Die Chancen der Rechnung

- **Vertrauensbeweis** - mit einer Rechnung signalisiert man dem Gegenüber Vertrauen (Vor-Kontrolle ist natürlich besser...)
- **Dialoginstrument** – eine nackte Rechnung ist ein Wahnsinn. Senden Sie eine positive Botschaft mit (Gutschein für den nächsten Kauf, Hinweis auf neue Produkte, Ausverkaufsartikel, Kooperationen, Dienstleistungen...) Das gilt auch für Zahnärzte: Warum nicht einen Gutschein für die DH innerhalb der nächsten 180 Tage beilegen?
- **„Kreditgeschäft“** – eine Rechnung zu spät zu bezahlen ist immer noch ein „Gentleman Delikt“, entsprechend ist der Kunde gewillt Mahngebühren oder Verzugszinsen zu tragen = Potential



**Konsequenz: Die Rechnung ist immer noch Pflicht**



VSV – VERBAND DES  
SCHWEIZERISCHEN VERSANDHANDELS



## Die Chancen der Rechnung

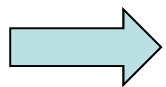
- **Ratenzahlungen / Valutazahlungen**

eine Rechnung bietet viel mehr Varianten unter Marketing Aspekten  
Zahlpause, Valutazahlung oder Ratengeschäfte gewinnen an Relevanz

- **Informationen zum Kunden** – Die Art und Weise der Bezahlung der Rechnung  
gibt Ihnen einen gewissen Aufschluss über den Kunden

- **Doppelzahlungen** – Zeigen Sie Doppelzahlungen an und verknüpfen Sie die  
Anzeige mit einem besonderen Angebot

- **Wahlmöglichkeiten** – bieten Sie dem Kunden eine elektronische Rechnung an  
(mit einem farbigen Einzahlungsschein natürlich...) damit er frei  
entscheiden kann



**Deshalb sollten Sie die Rechnung nicht abschaffen**

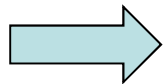


VSV – VERBAND DES  
SCHWEIZERISCHEN VERSANDHANDELS



## Gefahren?

- Fehlende Kontrolle – Bonitätsprüfung
- mangelhaftes Mahnwesen / Debitorenmanagement
- nicht geeignete Systeme



Die VSV-Mitglieder beklagen pro Jahr rund 1 % Zahlungsausfälle (vom Umsatz)



Internet forciert Missbrauch und erhöht Anforderungen an Vorprüfungen