



Seit rund 15 Monaten kann man bei Gaastra auch online einkaufen. Geliefert wird in die ganze Welt, auf offene Rechnung allerdings nur in Deutschland.

# Das Risiko beherrschbar machen

Wie sich das Lifestyle-Label Gaastra im Online-Shop gegen Forderungsausfälle schützt

**B**laues Wasser, weiße Wolken, schnittige Yachten und geblähte Segel: Sportliches Segeln im Kampf mit Wind und Wellen, das ist die Markenwelt des niederländischen Labels Gaastra.

Seit etwa eineinhalb Jahren übersetzt das Unternehmen diesen Lifestyle auch ins Internet mit einem Online-Shop. Und spricht mit Preisen, die bei Jacken etwa bei 90 Euro und bei Polos bei rund 46 Euro beginnen, eine breite Zielgruppe an. „Um möglichst allen Kundenwünschen gerecht zu werden, bieten wir im Online-Shop mehrere Bezahlmöglichkeiten an“, sagt Nico Heer, der mit seinem Hamburger Unternehmen Esail den Online-Shop in enger Zusammenarbeit mit Gaastra betreibt.

**Bei Lieferungen** ins Ausland gibt es die Möglichkeit, per Vorkasse, Kreditkarte oder mit den elektronischen Verfahren Paypal und iDeal zu bezahlen. „In Deutschland würde man jedoch sehr viel Umsatzpotenzial verschenken, wenn man nicht auch auf offene Rechnung liefern würde. Das haben die großen Universalversender vor Jahrzehnten eingeführt, die Kunden erwarten dieses Entgegenkommen“, sagt Nico Heer.

Für Unternehmen, die bislang nur mit Businesskunden zu tun hatten, der Bundesverband des Deutschen Versandhandels spricht von Hersteller-Versendern, ist das eine ungewohnte Situation. Anstatt wie im bisherigen Großhandelsgeschäft relativ hohe Rechnungen an einen überschaubaren Kreis

meist gut beleumundeter Geschäftspartner zu senden, geht aus dem Online-Shop die unbezahlte Ware an tausende Kunden, über die man kaum etwas weiß.

**Das Risiko** verzögerter Zahlungseingänge, teurer Mahnverfahren sowie möglicher Zahlungsausfälle sind die Kehrseite des beliebten Kaufs auf Rechnung. „Die meisten Kunden sind zum Glück solide und verfügen über eine gute Bonität. Das Ausfallrisiko lässt sich beherrschen durch professionelles Risiko-Management“, sagt Heer, der auf diesem Gebiet mit der Osnabrücker Mediafinanz AG zusammenarbeitet.

Deren Job beginnt bereits, während der Kunde bestellt. Wenn dieser nach Eingabe seiner Personalien samt Telefonnummer und E-Mail-Adresse die Enter-Taste drückt, um im nächsten Schritt auszuwählen wie er bezahlen möchte, landen die Daten über eine Schnittstelle und automatisierten Datenaustausch auf den Servern bei Mediafinanz. „Unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften können wir auf mehrere Datenbanken zugreifen und überprüfen die Besteller auf Negativmerkmale“, sagt Dr. Alexander Ey, CEO der Mediafinanz.

Der Kunde merkt davon nichts und gelangt einen Augenblick später auf die Seite, auf der er eine Zahlungsart anklicken kann. Nico Heer: „Bei negativer Bonitätsprüfung wird die Möglichkeit zum Kauf auf Rechnung gar nicht erst angeboten.“ Diese Vorgehensweise wird offen in den Allgemeinen Geschäftsbe-

dingungen kommuniziert, aufgeführt werden auch die Unternehmen, bei denen Informationen zum bisherigen Zahlungsverhalten der Kunden abgefragt werden.

Heer geht dabei auf Nummer Sicher und lässt alle Besteller checken. „Das ist eine Kostenfrage. Es gibt viele Möglichkeiten, beispielsweise Stichproben oder die Überprüfung von Kunden mit bestimmten Merkmalen“, sagt Alexander Ey.

**Für die** Beratung der Kunden wertet Mediafinanz seine umfangreichen Datenbanken regelmäßig aus. Und gewinnt dabei interessante Erkenntnisse.

Zum Beispiel, dass in Berlin mit fast einer offenen Forderung pro 100 Einwohner die meisten Schuldner leben, in Bayern und Baden-Württemberg dagegen die Zahlungsmoral mit 0,0046 Forderungen pro 100 Einwohnern am besten ist. Alexander Ey: „Bereits von der E-Mail-Adresse lässt sich auf das Zahlungsverhalten schließen. Bei Kunden mit T-Online-Adresse besteht das geringste Ausfallrisiko, das höchste dagegen bei Kunden, die den Provider hotmail.de nutzen.“ Daneben kümmern sich die Osnabrücker bei Gaastra auch um das gesamte Mahnverfahren. Alexander Ey: „Über unsere Tochterfirma Billsafe offerieren wir seit einigen Monaten auch Factoring und bieten unseren Kunden damit noch mehr Sicherheit sowie die Finanzierung der Forderung.“

MATTHIAS ERLINGER