



shopanbieter.de

Das Portal für den Internethandel



whitepaper

**Dialog
Ticket.com**

Web: www.DialogTicket.com
Tel: 0049(0)4171-606134
Email: translate@dialogticket.com

Im Ausland verkaufen

Mit eBay in die Internationalisierung starten



Inhaltsverzeichnis

Warum internationalisieren?.....	3
Mit eBay im Ausland verkaufen.....	3
eBays Erfolg in Deutschland	4
eBay-Gebühren	4
Vorgehen: Wie verkaufe ich im Ausland?	5
Die Suche nach dem richtigen Artikel	
Artikeltyp (Homogenität, Maße, Gewicht, Produktbeschreibung)	6
Wo kann ich wie viele Produkte verkaufen?.....	7
In welchen Ländern starte ich zuerst?	7
Einwohnerzahlen.....	7
Die größten Städte in Europa nach Ländern	7
Deutsche PowerSeller im Ausland	8
Verkauf im Ausland	9
Margen	10
Der Versand ins Ausland.....	10
Versandkosten	10
Häufige Probleme beim versicherten Versand ins Ausland	13
Häufige Probleme beim unversicherten Versand	13
Der Zoll	13
Zahlungsverkehr im Ausland	14
Überweisungen	14
Paypal	14
Scheck Gebühren	15
Inkassounternehmen.....	16
Artikelstandort	16
Landessprachen	17
Tipps & Tricks	17
Unterschiedliche Preise.....	17
Kundenservice.....	18
Verkauf in Sprachen/Ländern, in denen eBay nicht vertreten ist	18
Über DialogTicket.com	19



Warum internationalisieren?

Kann sich eine Internationalisierung (auch) für kleine bis mittlere Online-Shops lohnen? Immerhin ist es ein ziemlicher Schritt, von nationalem auf internationalen Versandhandel zu erweitern. Mancher mag sich diese Frage daher gar nicht stellen – doch das ist ganz falsch. Gute Gründe, den Verkauf auch im Ausland zu starten, gibt es genug. Einige stellte der Versandhausberater Anfang 2006 zusammen¹:

Erfolgreiche Produkte können überall erfolgreich sein. Andererseits bergen auch Nischenprodukte im Ausland eventuell besondere Chancen, wenn man die Vielfalt der unterschiedlichen (europäischen) beachtet. Online-Shopping wird überall, sogar in Osteuropa, immer normaler. Auch die Versandwege werden einfacher – von einem zentralen Lager in alle Länder versenden ist heute eine alltägliche Situation. Und schließlich: Die Verbraucher-Budgets in anderen Ländern steigen, während sie in Deutschland eher sinken (werden).

Wer für seinen Verkauf in Deutschland bereits eBay nutzt, kann besonders einfach in die Internationalisierung starten. Und wer eBay noch nicht nutzt, sollte prüfen, ob er nicht diesen Weg beschreiten sollte, denn mit eBay gestaltet sich der Schritt zum Auslandsverkauf einfacher als (allein) durch eine Internationalisierung des eigenen Shops.

Mit eBay im Ausland verkaufen

eBay Deutschland ist der zweitgrößte eBay-Marktplatz weltweit. Deshalb sind hier auch besonders viele Produkte und gewerbliche Händler zu finden. Eine kürzlich von eBay in Auftrag gegebene Studie hat laut 'Financial Times Deutschland' für eine Überraschung gesorgt: Demnach sollen mittlerweile 64.000 Menschen in Deutschland einen wesentlichen Teil ihres Lebensunterhalts über den Internet-Marktplatz bestreiten. 76 % (48.650) dieser Gruppe kommen aus ländlichen Gegenden, d. h. sie betreiben Ihr Geschäft fernab von Großstädten und somit **standortunabhängig**. Ebay hat 12.000 gewerbliche PowerSeller in Deutschland (eBay Pressemitteilung vom Mai 2006).

Das ist aber auch gleichfalls der Grund für die niedrigen Margen in vielen eBay-Kategorien in Deutschland: Es gibt kaum ein Produkt, dass sich gut verkaufen lässt und nicht

¹ <http://www.shopanbieter.de/news/archives/454-Lohnt-eine-Internationalisierung.html>



innerhalb kürzester Zeit von Wettbewerbern kopiert wird. Die Folge ist ein regelmäßiger und oft ruinöser Preiskampf. Was machen nun Powerseller, die ein Produkt in hohen Stückzahlen eingekauft haben, aber nicht die verhofften Gewinn erhalten? Oft werden Produkte zum Einkaufspreis abgestoßen oder eingelagert. Einlagern ist teuer und bindet Kapital, Verkäufe zum Einkaufspreis sind Verlustgeschäfte.

eBays Erfolg in Deutschland

Deutschland ist das Land mit den meisten Einwohnern in West-Europa. Deshalb ist es nahe liegend, dass eBay dort auch erfolgreicher ist als in anderen Ländern. Hinzu kommt, dass die Powerseller in Deutschland besonders erfahren und fortgeschritten sind.

Beispielsweise ist der deutsche **Auktionsabwicklungsanbieter** Afterbuy (www.afterbuy.de) der weltweit größte eBay-Auktionseinsteller, gefolgt von Auctionweb (www.auctionweb.de). Das deutsche Auctionweb wurde inzwischen vom amerikanischen Unternehmen Channeladvisor (www.channeladvisor.com) übernommen.

In keinem anderen Land gibt es auch so eine hohe Dichte von **Kommissionierern**, die im Auftrag für Powerseller Ware packen und versenden. Der dritte Grund für den Erfolg von eBay in Deutschland ist, dass Deutschland ein **klassisches Versandhandelsland** ist. Otto-Versand, Neckermann und Quelle sind lang etablierte und erfolgreiche Beispiele hierfür. Deutsche bestellen gern Ware aus dem Katalog, per Telefon oder aus dem Internet.

eBay-Gebühren

Im Kontrast zu den günstigen Versandgebühren stehen die eBay-Gebühren: Im europäischen Vergleich hat Deutschland die höchsten eBay-Gebühren. Aus diesem Blickwinkel lohnt ein Verkauf im Ausland also ebenfalls. Hier einmal eine Beispielrechnung für ein Produkt:

Eingestellt wird ein Bluetooth Headset, das zum Festpreis von (teils umgerechnet) € 29,99 mit Galeriebild in einer Kategorie angeboten wird. Daraus ergeben sich folgende eBay-Gebühren:



Land	Angebotsgebühren	Galerie	VK-Provision	gesamt	Lfd. Auktionen	Einwohner	MwSt.-Satz
Deutschland	1,60 €	0,75 €	1,49 €	3,84 €	5 Mio.	82,5 Mio.	16 %
Großbritannien	1,12 €	0,22 €	1,57 €	2,91 €	5,4 Mio.	60,4 Mio.	17,5 %
USA	1,03 €	0,30 €	1,31 €	2,64 €	13,4 Mio.	296,0 Mio.	0-11,5 %
Frankreich	0,90 €	0,15 €	1,49 €	2,54 €	1 Mio.	60,6 Mio.	19,6 %
Spanien	0,80 €	0,05 €	1,49 €	2,34 €	0,8 Mio.	43,1 Mio.	16 %
Italien	0,80 €	0,15 €	1,35 €	2,30 €	0,42 Mio.	58,1 Mio.	20 %
Niederlande	0,20 €	0,00 €	1,20 €	1,40 €	0,325 Mio.	16,4 Mio.	19 %
Polen	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	< 0,3 Mio.	38,5 Mio.	22 %

Europäische Union (25 Staaten)

(Stand: 2005)

Die Gebühren sind in etwa nach den Erfolgen eBays in den verschiedenen Plattformen gestaffelt. In Deutschland und Großbritannien hat eBay viel Erfolg, dementsprechend hoch sind dort die Kosten. In Polen und den Niederlanden baut man gerade erst auf, dort sind die Kosten ziemlich niedrig, in Polen ist das Einstellen sogar noch kostenlos.

Wegen des starken Euro sind die umgerechneten Kosten für die USA derzeit günstig, dort kommen aber noch andere Kosten (beispielsweise Extra-Kosten für eine zehntägige Laufzeit) hinzu und die Verkaufsprovisionen in Shops sind viel höher. Es ist aber trotzdem auffällig, dass das Ursprungsland von eBay (USA) nach den Gebühren nur auf Platz drei steht – obwohl das Potenzial nach der Einwohnerzahl weitaus höher ist.

Vorgehen: Wie verkaufe ich im Ausland?

Im folgenden wird kurz beschrieben, wie sich der Verkaufsprozess für Auslandsverkäufe gestaltet:

1. Der Verkäufer prüft die **Verkaufschancen** für eine Artikel:
 1. Artikeltyp (Homogenität, Maße, Gewicht, Produktbeschreibung)
 2. Einkaufspreis / Verkaufspreis / Verfügbarkeit der Ware
 3. Absatzmenge (Absatzchancen nach Ländern)
 4. Wettbewerb (Zeit bis zur Kopie, Preis Wettbewerb nach Ländern)
2. Artikel wird **übersetzt** und **bei eBay eingestellt**
3. Preis und Einstellzeitpunkt wird **optimiert**
4. Abwicklung der **Verkäufe**



whitepaper

►► Idealerweise sollte sich der Verkäufer auf den Einkauf der Produkte konzentrieren können.

Die Suche nach dem richtigen Artikel

Artikeltyp (Homogenität, Maße, Gewicht, Produktbeschreibung)

Für den Auslandsverkauf eignen sich besonders Artikel mit folgenden Eigenschaften:

- Homogen für Ebay-Käufer in allen Ländern
 - Produkt oder Marke ist in allen Ländern bekannt
(kein Buch in deutscher Sprache; Marke: „Deutsche Telekom“)
- Maße & Gewicht: Das Produkt sollte kein Sperrgut sein oder 20 kg Gewicht überschreiten, damit die Versandkosten möglichst gering bleiben.
- Produktbeschreibung/Bedienungsanleitung: Möglichst in allen großen Sprachen (DE, UK, FR, IT, ES, NL, PL), wichtig ist aber Englisch als Einheitssprache. Eine selbst ausgedruckte Beilage reicht vollkommen aus und erhöht die Kundenzufriedenheit.

Zur Suche nach dem richtigen Artikel eignet sich BayWatch.de (www.baywatch.de).

Auch wenn Baywatch über eBay.DE arbeitet und nur deutsche Kategorien korrekt auslistet, können Artikel weltweit gesucht werden.

Artikelname	Preis	C. ▾	Ge...	G.	Res...	Ge...	Ein...	Kosten...	Versa...	Land	Verkäufer	Bew...
Luxusuhren Automatikuhr zu einem sen...		859	2	70	Been...	210...	7,00	75,00	8,00	Deutshl...	shop-ro...	60
++ Luxury Automatikuhr mit Glasboden B & H ...		840	1	3T 2...	90T...	0,45	129,00	8,00	Deutshl...	viachron	1378	
H3 - TRASER Permanent Light "OFFICER...		655	1	Been...	420...	3,50	298,00	6,90	Deutshl...	timeworl...	1143	
++ Luxury Automatikuhr Big Date mit Glasbod...		534	1	Been...	150...	0,75	119,00	8,00	Deutshl...	viachron	1378	
++ Luxury SWISS ETA MOVEMENT von B & H ...		528	1	Been...	60T...	0,30	159,00	8,00	Deutshl...	viachron	1378	
Bally ETA Automatic exclusiv für den Mann mit ...		522	1	2	Been...	120...	6,40	399,00	8,00	Deutshl...	nobeluhr...	7489
POLICE Automatik Uhr " ESCAPE " mit Dual Tim...		442	1	Been...	150...	0,50	129,00	7,80	Deutshl...	makeand...	1038	
" BULER " HERREN AUTOMATIKUHR WERK ET...		417	1	0T 2...	120...	1,20	150,00	5,50	Deutshl...	8877ane...	557	
George & Son Automatik in Edelstahl - A10185		334	1	4	4T 0...	120...	0,60	129,00	8,90	Deutshl...	chronow...	4725
George & Son Regulateur in Gold - A10165		332	4	4T 0...	120...	0,60	129,00	8,90	Deutshl...	chronow...	4725	
George & Son Automatik in Stahl- offene Unru...		311	4	4T 0...	120...	0,40	129,00	8,90	Deutshl...	chronow...	4725	
Lamborghini Automatik Uhr SWISS MADE emp...		305	1	Been...	90T...	0,45	2.495,00	7,80	Deutshl...	besteuhr...	5169	
~~~~~ Hochwertiger Automatik GLOBAL-TIMER ...		282	1	3	Been...	150...	0,50	89,99	6,90	Deutshl...	w3style	343
PIERRINI Vollkalendarium Glasboden Au...		282	1	Been...	450...	5,25	99,00	7,50	Deutshl...	www_ab...	7432	
Alfred Dunhill Millenium GMT Herren Modell Aut...		281	1	Been...	270...	0,90	679,00	34,00	Deutshl...	uhren-lady	723	
UHR-KRAFT Tourbillon-Optik Automatik UHRKR...		276	1	Been...	30T...	0,15	129,00	0,00	Deutshl...	sell-servi...	450	
George & Son Regulateur in Stahl - offene Unr...		274	2	4	4T 0...	120...	0,60	99,00	8,90	Deutshl...	chronow...	4725





## Wo kann ich wie viele Produkte verkaufen?

### *In welchen Ländern starte ich zuerst?*

Um zu entscheiden, in welchen Ländern man zunächst starten sollte, empfiehlt sich ein Blick in die Demoskopie der fraglichen Länder.

#### **Einwohnerzahlen**

Deutschland:	82,5 Mio. Einwohner
Frankreich:	60,6 Mio. Einwohner
England und Nordirland:	60,4 Mio. Einwohner
Italien:	58,1 Mio. Einwohner
Spanien:	43,1 Mio. Einwohner
Polen:	38,5 Mio. Einwohner
Niederlande:	16,3 Mio. Einwohner
Österreich:	8,1 Mio. Einwohner
Schweiz:	7,5 Mio. Einwohner

#### **Die größten Städte in Europa nach Ländern**

Wie bereits beschrieben, ist Deutschland ein klassisches Versandhandelsland. Aus dieser Historie heraus ist auch verständlich, dass die Paketpreise in Deutschland und von Deutschland ins Ausland besonders günstig sind. Durch die hohen Volumina sinken die Logistikkosten. Einen Maxibrief von Deutschland nach Barcelona zu verschicken ist billiger, als die gleiche Ware von Madrid nach Barcelona zu senden.

#### **Größte Städte über 500.000 Einwohner**

<i>Land</i>	<i>Anz. Städte &gt; 500.000 Einwohner</i>	<i>Einwohner gesamt</i>	<i>Fläche in Tsd. km²</i>	<i>Stadt 1</i>	<i>Stadt 2</i>	<i>Stadt 3</i>
Deutschland	12	82,4	357	Berlin	Hamburg	München
Italien	6	58,7	301	Rom	Mailand	Neapel
Spanien	6	43,2	505	Madrid	Barcelona	Valencia
Großbritannien	3	60,4	244	London	Birmingham	Glasgow
Frankreich	3	60,7	544	Paris	Marseille	-
Niederlande	1	16,3	42	Amsterdam	Rotterdam	-

Stand 2006



Wir können also feststellen, dass **deutsche PowerSeller überdurchschnittlich gut ausgestattet** sind: Der harte Wettbewerb, die niedrigen Preise, gute Versandkostenbedingungen und eine große Produktvielfalt macht deutsche Verkäufer im Verhältnis zu ausländischen Verkäufern oft überlegen. Es wundert um so mehr, dass die überwiegende Zahl der Verkäufer nur in Deutschland verkauft und nicht auch im Ausland auftreten, wo das Verkaufen oft leichter fällt.

### ***Deutsche PowerSeller im Ausland***

eBayer, die auch im Ausland verkaufen, sind leicht zu finden. Für die Rubrik "Handy & Organizer" in Spanien sind dies beispielsweise (Stand 2005):

1. DE: aok66 (15.891 Bewertungen)
2. DE: sonic_mobile (14.742 Bewertungen)
3. FR: traouroud (13.517 Bewertungen)
4. ES: foto-amaina (8.710 Bewertungen)
5. TW: merchantrun (8.219 Bewertungen)
6. DE: chopovaima (4.722 Bewertungen)
7. DE: ama_electronics (4.341 Bewertungen)
8. ES: mobile_gsm_online (3.281 Bewertungen)
9. ES: weebo_de (2.800 Bewertungen)
10. ES: vital-space (2.607 Bewertungen)
11. ES: compraloya (1.661 Bewertungen)
12. ES: fausweb (1.562 Bewertungen)
13. DE: arena_mobile (1.079 Bewertungen)
14. DE: rogeton (1.060 Bewertungen)
15. IT: edelcasanova (999 Bewertungen)
16. ES: shop--kus (941 Bewertungen)

Von den sieben größten Verkäufern in Spanien sind vier Deutsche! Und ein Verkäufer kommt aus Taiwan. "merchantrun" ist ein gutes Beispiel, wie man erfolgreich als Powerseller aus Taiwan nach Europa verkauft: Obwohl die Versandkosten hoch sind, stellt "merchantrun" in DE, BE, FR, UK, IT, NL, AT, CH, ES, Taiwan und USA ein. Also in elf Ländern und sieben Sprachen!





## **Verkauf im Ausland**

Um über andere eBay-Plattformen verkaufen zu können, brauchen Sie theoretisch keinen eigenen Account dort, sondern können meistens über Ihren gewohnten deutschen Account verkaufen. Manchmal müssen Sie dann aber Ihre eBay-Gebühren per Kreditkarte zahlen oder „Geprüftes Mitglied“ sein.

Es gibt verschiedene Strategien, im Ausland zu verkaufen: Sie nutzen z. B. einen einzigen Account, über den alle Verkäufe laufen oder Sie bauen für jedes Land einen getrennten Account auf. Letzteres ist aber nur zu empfehlen, wenn Sie sehr hohe Stückzahlen im Ausland absetzen, weil sonst die Punktzahl und Administration zu aufwendig wird. Zudem verlieren Sie leicht den Kostenüberblick.

Wir empfehlen deshalb, einen **eigenen „Auslands Account“** aufzubauen, über den alle Verkäufe außerhalb Deutschland laufen.

Das Einstellen geht dann beispielsweise über folgende URLs, zusätzlich angegeben sind die ungefähren Angebotszahlen:

<b>Land</b>	<b>eBay-URL</b>	<b>Angebote</b>
Deutschland	<a href="http://www.ebay.de">www.ebay.de</a>	5.000.000
Österreich	<a href="http://www.ebay.at">www.ebay.at</a>	180.000
Schweiz	<a href="http://www.ebay.ch">www.ebay.ch</a>	40.000
USA	<a href="http://www.ebay.com">www.ebay.com</a>	13.400.000
Großbritannien	<a href="http://www.ebay.co.uk">www.ebay.co.uk</a>	5.400.000
Frankreich	<a href="http://www.ebay.fr">www.ebay.fr</a>	1.000.000
Spanien	<a href="http://www.ebay.es">www.ebay.es</a>	800.000
Italien	<a href="http://www.ebay.it">www.ebay.it</a>	420.000
Niederlande	<a href="http://www.ebay.nl">www.ebay.nl</a>	325.000

Stand 2005

►► Prüfen Sie, ob Ihr Tool zum Einstellen von Auktionen mit verschiedenen Plattformen zusammenarbeitet. eBays TurboLister oder Afterbuy ([www.afterbuy.de](http://www.afterbuy.de)) beherrschen das. AuctionWeb ([www.auctionweb.de](http://www.auctionweb.de)) stellt nur drei Sprachen für den Verkauf im Ausland zur Verfügung.



## ***Margen***

Berücksichtigen Sie, dass Deutschland 15 Städte mit über 500.000 Einwohnern hat. Eine große Gruppe von Menschen hat demnach die Möglichkeit, auf eine ausgebaute Infrastruktur und Versorgung zurückzugreifen.

Dies ist z. B. in Frankreich nicht unbedingt der Fall: Paris, Marseille und Bordeaux sind die wenigen, großen Städte in Frankreich. Ein ähnlicher Fall liegt in Spanien vor, wo Madrid, Barcelona und Sevilla die großen Städte darstellen.

Der Rest der Bevölkerung lebt „auf dem Lande“ und hat keine Möglichkeit, Produkte und Preise zu vergleichen. Deshalb ist es auch nicht verwunderlich, dass es in diesen Ländern auch Käufer gibt, die bereit sind, höhere Preise für Produkte zu zahlen, die es sonst in jedem MediaMarkt für die Hälfte des Preises gibt.

## **Der Versand ins Ausland**

### ***Versandkosten***

Die Versandkosten können abhängig vom Logistiker grob in folgende Gruppen untergliedert werden:

**Gruppe 1: Deutschland**

**Gruppe 2: Niederlande, Belgien, Luxemburg, Österreich**

**Gruppe 3: Frankreich, Schweiz, Italien**

**Gruppe 4: Spanien, Irland, Portugal, Finnland, Griechenland, Norwegen, Slowakei, Ungarn, Polen**

**Gruppe 5: Türkei, Griechenland, ...**

►► Beachten Sie, dass der Versand ins Ausland 2-3 Tage länger dauern kann als innerhalb von Deutschland. Es ist deshalb wichtig, die Ware sofort nach Kaufabschluss zu versenden.

Vergleichen Sie die **Versandkosten von verschiedenen Anbietern**. Sie werden große Unterschiede feststellen. Anbieter, die in Deutschland günstig sind, müssen im Auslandsversand nicht immer wettbewerbsfähig sein.



►► Achtung: Die Logistikunternehmen entwickeln ständig neue Angebote, so dass die folgende Übersicht nur als Beispiel dienen kann (alle Angaben ohne Größenbeschränkung, Preise in €): .

Im internationalen Versand aus Deutschland heraus treten Sie **gegen lokale Verkäufer** des jeweiligen Ziellandes an. Deshalb müssen Sie sich bewusst sein, dass besonders schwere oder sperrige Pakete aus Deutschland im Versand teurer sind, als wenn ihr Wettbewerber in dem Zielland das Paket „national“ verschickt.



Gewicht	GLS***	DHL- Express*	Deutsche Post**	ES Correos	FR Poste	IT Poste
5 kg (FR)	12,00	14,85	17,00	-	12,50	-
5 kg (UK)	12,13	14,85	17,00	-	-	-
5 kg (IT)	15,48	14,45	17,00	-	-	8,50
5 kg (ES)	16,43	14,45	17,00	6,15	-	-
5 kg (NL)	6,29	14,85	17,00	-	-	-
5 kg (PL)	15,66	14,45	17,00	-	-	-

*Paket hat eine Tracking Nummer. Zahlen beziehen sich auf ca. 500 Pakete/Monat.

** Standard-Preise der Deutschen Post ohne Mengengrenzung.

*** Zuzüglich MwSt. und Mautgebühren.

UK = England; FR = Frankreich; ES = Spanien; IT = Italien; NL = Niederland; PL = Polen

Quelle: Eigene Recherche – Stand 2005

Achten Sie darauf, dass es sich hier um Pakete mit 5 kg handelt. Soweit Sie Produkte verkaufen, die z. B. bis 500 g schwer sind, können sie **einfach den Maxibrief** der Deutschen Post nutzen. Dieser kostet für z. B. Pakete von 250-500 Gramm nur € 6,-. Wahlweise können Sie „Einschreiben“ oder „Rückschein“ nutzen, die jeweils einen Aufschlag von ca. € 2,- kosten.

Sie müssen sich also fragen, ob die hohen Versandkosten bei „leichter Ware“ wirklich gerechtfertigt sind. Folgende Rechnung sollten Sie an einem **Beispiel** vornehmen (alle Preise netto und ohne eBay-Gebühren):



## whitepaper

*Sie verkaufen ein Produkt für € 15,- mit einem Gewicht von 500 g nach Spanien. Der Einkaufspreis Ihres Produktes liegt bei € 5,-. Ihre Brutto-Marge beträgt also € 10,-.*

*Sie haben die Wahl, das Paket mit GLS für € 16,43 zu versenden. Dabei tragen Sie kein Risiko – wird das Paket beschädigt oder geht es verloren, erhalten Sie Ersatz.*

*Alternativ können Sie das Paket auch als Maxibrief für € 6,- verschicken. Sie sparen im Vergleich zu GLS € 10,43. Nehmen wir nun an, dass jedes fünfte Paket verloren geht (20 %), dann müssen Sie jedes fünfte Paket ersetzen (€ 5,- Einkaufspreis + € 6,- Neuversand = € 11,-).*

Es ist leicht zu erkennen, dass es in diesem Beispiel günstiger ist, ohne Transportversicherung zu verschicken, auch wenn Sie das eine oder andere Produkt ersetzen müssen. Sie sparen erheblich an den Versandkosten und können somit eventuelle Paketverluste ersetzen. Zudem ist der Versand innerhalb Europas relativ sicher und zuverlässig.

Fazit in diesem Beispiel: Sie sollten nur beim Versand von teuren Produkten Logistikunternehmen wie GLS oder DHL nutzen. Ansonsten reicht auch die Deutsche Post.

►► Wenn 5 % aller unversicherten Pakete verloren gehen und die Gewinnmarge pro Produkt nur 5 % beträgt, dann beträgt der Warenverlust € 0,-. Sobald also die Gewinnmarge größer als 5 % ist, ist der unversicherte Versand im Vergleich zum versicherten Versand günstiger. Die folgende Grafik verdeutlicht die Rechnung:

	Paket-verlustrate	Gewinn-marge		
	5%	5,00%		
	Menge	EK	Marge	
	1	€ 100,00	€ 5,00	
<b>Gesamt</b>	100	€ 10.000,00	€ 500,00	
<b>Verlust</b>	5	€ 500,00	€ 500,00	<b>€ 0,00</b>

  
**Marge nach Verlust**



## ***Häufige Probleme beim versicherten Versand ins Ausland***

Am häufigsten treten Probleme beim Ausliefern der Ware auf. Beispielsweise kommt die Ware aufgrund einer falschen Adresse beim Empfänger nicht an. Der Fahrer findet die Adresse nicht oder kann den Kunden nicht antreffen (dieser arbeitet z. B. tagsüber).

▶▶ Sie sollten deshalb die Käufer immer die Telefonnummer bei der Kaufabwicklung angeben lassen.

Eine weitere Verlustquelle ist, dass der Fahrer das Paket nicht ausliefert, sondern es für sich behält.

▶▶ Dieser Verlust ist für GLS oder DPD leicht nachvollziehbar. Meist wird das Paket verspätet ausgeliefert oder vollständig ersetzt.

## ***Häufige Probleme beim unversicherten Versand***

Der Kunde meldet, das Paket sei nie angekommen.

▶▶ Das zweite Paket sollten Sie dann nur versichert schicken oder sich eine alternative Adresse (Büroadresse) geben lassen.

In Spanien, Italien oder Frankreich werden Pakete oft nur über das Postamt ausgeliefert: Der Kunde muss dann im Postamt unterschreiben, dass er das (unversicherte) Paket empfangen hat.

## ***Der Zoll***

Für den Versand von Paketen **innerhalb der EU wird kein Zoll erhoben**. Damit sind Waren aus Ländern, die nicht zum Zollgebiet der Europäischen Gemeinschaft gehören (Drittländer) bei einer Zollstelle zu stellen, also vorzuführen. Genauso sind die Zollvorschriften zu beachten, wenn Waren mit der Post in ein Drittland versandt werden.

Für die EU-Ausnahmegebiete müssen Ihre Pakete folgende vollständig ausgefüllte Unterlagen in der Paketkartentasche, die außen am Paket angeklebt wird, enthalten:

- Paketkarte
- Zollinhaltsklärung
- Handelsrechnung (oder Pro-forma-Rechnung) in zweifacher Ausfertigung
- ggf. weitere zollrelevanten Papiere (z.B. Gesundheitszeugnisse).



Wenn Ihr Paket Waren im **Wert von mehr als € 1.000,-** enthält, benötigen Sie zusätzlich eine **Ausfuhranmeldung** Ihrer örtlich zuständigen Zollbehörde. Nähere Informationen enthält ein Merkblatt der DHL. Das Zollverfahren ist in diesen Fällen jedoch mit einigem bürokratischen Aufwand verbunden. Es empfiehlt sich daher, eine Spedition zu beauftragen.

Die Verwendung einer **Zollnummer** ist ab 1. Juli 2004 für alle Sendungen in EU-Ausnahmegebiete vorgeschrieben. Den Antrag für eine Zollnummer finden Sie auf der Seminarwebsite von DialogTicket.com ([www.dialogticket.com](http://www.dialogticket.com)).

Direkte Informationen erhalten Sie z.B. auch im Zoll-Infocenter des Bundesfinanzministeriums unter: [info@zoll-infocenter.de](mailto:info@zoll-infocenter.de)

Telefon: (069) 469 976 00

Montag bis Donnerstag, 7:00 bis 17:00 Uhr, Fr. bis 16:00 Uhr

## Zahlungsverkehr im Ausland

Wie können Sie Ihre Kunden aus dem Ausland zahlen lassen?

### **Überweisungen**

Innerhalb der EU ist ein kostengünstiger und standardisierter Zahlungsverkehr zwischen Banken möglich. Endkunden können mittels der IBAN und BIC Nummer Geld auf ein Deutsches Konto überweisen.

Außerhalb der EU wird ebenfalls die IBAN und BIC verwendet, jedoch können die Überweisungskosten wesentlich höher sein.

►► Geben Sie Ihren Kunden den Hinweis, dass die Kosten einer Überweisung zu Lasten den Käufers gehen. Besonders den Schweizer Kunden.

### **Paypal**

Für Ebay-Verkäufer eignet sich PayPal für eine schnelle und unkomplizierte Zahlungsmethode. eBay wirbt für den Dienst (86,6 Mio. Mitglieder in 55 Ländern), somit ist es wahrscheinlich, dass eBay-Käufer vertrauter mit diesem Zahlungsmittel sind, als mit Money-Bookers, etc.





## whitepaper

Ein Nachteil dieser Zahlweise sind die hohen Gebühren von PayPal:

	Standardgebühr	Händlerkonditionen (Qualifikation erforderlich)			
<b>Monatlicher Zahlungseingang (EUR)</b>	€0,00 EUR-€2.500,00 EUR	€2.500,01 EUR-€10.000,00 EUR	€10.000,01 EUR-€50.000,00 EUR	€50.000,01 EUR-€100.000,00 EUR	> €100.000,00 EUR
<b>Gebühren pro Transaktion (EUR)</b>	3,4 % + €0,35 EUR	2,9 % + €0,35 EUR	2,7 % + €0,35 EUR	2,4 % + €0,35 EUR	1,9 % + €0,35 EUR

### Scheck Gebühren

In Ländern wie Frankreich oder Spanien sind Cheque-Zahlungen sehr beliebt. Jedoch verlangen Deutsche Banken Gebühren in Höhe von ca. € 12-15 für die Einlösung des Schecks.

►► Wenn Käufer per Scheck zahlen möchten, sollten Sie diese darauf hinweisen, dass erhöhte Gebühren anfallen.

Für einen Bar- oder Verrechnungsscheck gibt es keine Auszahlungsgarantie. Wenn das Guthaben auf dem Konto des Ausstellers nicht ausreicht, kann die Bank die Zahlung an Sie verweigern. Daher kommen immer seltener Schecks zum Einsatz.

Kaufabwicklungssysteme wie Afterbuy ([www.afterbuy.de](http://www.afterbuy.de)) erlauben eine **prozentuale Kostenverteilung der Gebühren** an den Kunden. eBay untersagt offiziell diese Kostenverlagerung und schreibt dem Verkäufer vor, die PayPal-Kosten zu übernehmen. Der Kunde kann bei der Kaufabwicklung wählen, ob er mit PayPal, per Banküberweisung oder anders zahlen möchte.

Position	-2	(für die Sortierung auf der Feedbackseite.)
Aufschlag	0,00	fix
	4,90	%
Mindestwarenwert*	0	
Maximalwarenwert*	0	
Level	0	
Gültig für Einkaufsart	eBay	
Standardzahlart für alle Benutzer	<input checked="" type="checkbox"/>	
Default	<input type="checkbox"/>	
Funktion	PayPal	Wichtig für die Ausgabe der Bezahlangaben für den Käufer (bei Überweisung z.B. die Bankdaten)



Das Zahlverhalten der Kunden in Ländern wie Spanien und Italien ist anders als in Deutschland: „In der Regel“ wird die Kaufentscheidung schneller und emotionaler getätigt. Ebenso fragen ausländische Käufer sofort nach, warum der Artikel am nächsten Tag noch nicht angekommen ist. Ein Grund hierfür ist, dass es die „Deutsche Kaufmannsehre“ nur in Deutschland gibt. Italienische und spanische Kunden müssen in kürzeren Intervallen an die Zahlung erinnert werden.

Zudem gibt es eine emotionale Barriere, Geld ins Ausland zu schicken (über BIC, IBAN). Der Franzose kauft am liebsten beim Franzosen, der Italiener beim Italiener, etc. Das Gefühl, den Käufer „nahe“ zu wissen, gibt eine gewisse Sicherheit.

### ***Inkassounternehmen***

Inkassounternehmen sind in Deutschland weithin bekannt. Das Prinzip funktioniert. Das ist auch in Frankreich oder Großbritannien der Fall. In Spanien hingegen sind Inkassounternehmen schlechter organisiert. Afterbuy ([www.afterbuy.de](http://www.afterbuy.de)) bietet den automatischen Anschluss an das Inkassounternehmen „MediaFinanz“. Diese ist jedoch im Ausland selten erfolgreich.

►► Den größten Druck, den Sie auf ausländische Käufer ausüben können, ist die eBay-Drohung, das Mitglied auszuschließen. Achten Sie darauf, dass Sie pünktlich und regelmäßig Ihre Mahnungen verschicken und eBay-Provisionen zurück erhalten.

### **Artikelstandort**

Wenn der Verkäufer in eBay-England einstellt und den Artikelstandort „Deutschland“ wählt, dann wird der Artikel gesondert (**am Ende der Liste**) ausgegeben. Folgende Ländern bilden „Gruppen“. Es gibt vier „Gruppen“ bei eBay:

- Gruppe DE: Deutschland & Österreich
- Gruppe UK: Großbritannien & Irland
- Gruppe USA: USA & Kanada
- Gruppe 'Andere': Belgien, Niederlande, Schweiz, Italien, Frankreich, Spanien, Taiwan, China, Indien, Australien



## Landessprachen

Natürlich sollten Sie Ihre Artikelbeschreibungen in der jeweiligen Landessprache erstellen. Zwar können Sie notfalls auch Englisch als Universalsprache verwenden, Sie werden damit aber beispielsweise in Frankreich große Schwierigkeiten und Akzeptanzprobleme bekommen.

Zudem suchen Ihre Kunden die gewünschten Artikel über die eBay-Suche meist in ihrer Landessprache und finden so nur die Produkte, die entsprechend übersetzt wurden.

## Tipps & Tricks

Hier noch einige Tricks, die Sie beim Einstellen der Artikel beachten sollten:

### ***Unterschiedliche Preise***

Abhängig von Wettbewerb, Versandkosten, Saisoneinflüssen, Landeskulturen, etc. erzielen Artikel **unterschiedlich hohe Preise in unterschiedlichen Ländern**. Das Ziel des Verkäufers ist es, immer den höchsten Preis in einem Land zu erzielen.

Verkäufer stellen meist dieselben Artikel mit denselben Bildern, aber unterschiedlichen Sprachen in mehreren Ländern ein. Die Käufer können die Funktion „andere Artikel des Verkäufers“ nutzen und prüfen, ob derselbe Artikel in anderen Ländern nicht vielleicht billiger zu haben ist. Somit umgeht der Käufer Preisbarrieren.

Auch wenn der Kunde die Sprachen nicht spricht, kann er anhand der Bilder herausbekommen, dass der Verkäufer den gleichen Artikel in Frankreich vielleicht teurer anbietet, als in Deutschland. Der französische Käufer kauft dann den Artikel in Deutschland und zahlt somit weniger. Der Verkäufer verliert ein Stück seiner Marge.

Sie können diesen **Margenverlust verhindern**, indem Sie Ihre Artikel **nur in das jeweilige Land liefern**.

Beispiel: Sie verkaufen einen Artikel in Frankreich und aktivieren die Funktion: „Nur Versand innerhalb von Frankreich“. Wenn nun der französische Kunde prüfen möchte, ob der Verkäufer denselben Artikel außerhalb von Frankreich billiger anbietet, dann bekommt er nur die Artikel angezeigt, die auch in Frankreich eingestellt wurden. Er sieht



keine Artikel in z. B. Deutschland, die günstiger sind. Somit kann der Verkäufer sicherstellen, dass er unterschiedliche Preise in allen Ländern nehmen kann, ohne auf Margen verzichten zu müssen.

Dasselbe gilt natürlich auch für Deutsche Kunden, die die gleichen Produkte des Verkäufers im Ausland kaufen, um damit höhere Preise zu umgehen.

### ***Kundenservice***

Ausländische Kunden-E-Mails zu beantworten nimmt wegen der **Sprachbarrieren** mehr Zeit in Anspruch, als deutsche. Nutzen Sie dafür auch die kostenlose Sprachplattform von DialogTicket.com ([www.dialogticket.com](http://www.dialogticket.com)).

### ***Verkauf in Sprachen/Ländern, in denen eBay nicht vertreten ist***

Wenn Sie Produkte beispielsweise für den Osteuropäischen Markt anbieten (Rumänien, Serbien, Ukraine, Tschechien, Russland, etc.), dann haben Sie mit eBay nicht die Möglichkeit, in diesen Ländern direkt zu verkaufen.

Dennoch können Sie eBay nutzen, um Ihre Auktionen und Beschreibungen **in den Google-Index aufnehmen** zu lassen:

Sie stellen die Artikelbeschreibung in den gewünschten Landersprachen z. B. in Ebay-Deutschland ein. Damit wird die Artikelbeschreibung in den Google-Index aufgenommen. Sucht ein Kunde das passende Stichwort, wird Ihre Auktion und Artikelbeschreibung mit angezeigt.

▶▶ Vergessen Sie aber nicht, Ihren Kontakt direkt mit in die Beschreibung aufzunehmen. Denn das eBay-Menü kann der betreffende Kunde meist nicht lesen.



## Über DialogTicket.com

DialogTicket.com hilft Ihnen, im Ausland erfolgreich zu verkaufen! Bieten Sie Ihre Artikel in anderen Ländern an und vervielfachen Sie Ihren Umsatz. Verkaufen Sie im Ausland die Artikel, für die Sie dort der einzige Anbieter sind oder für die Sie in Deutschland einen zu niedrigen Preis erzielen.

Mit einem Klick übersetzen professionelle Übersetzer (Muttersprachler) Ihre Texte. Sie können in kürzester Zeit Artikel in alle Länder verkaufen. Wir übersetzen Ihre Artikelbeschreibungen, ganz gleich wie lang, aus dem Deutschen in fast alle Sprachen innerhalb von 24 Std., maximal aber drei Tagen.



Auch dazugehörige Fußnoten, Kopfzeilen, Erstkontaktmails oder Webseiten übersetzen wir in kürzester Zeit. Unsere Übersetzer sind Muttersprachler und überwiegend diplomiert. Zur Übersetzung gehört auch die korrekte eBay-Kategoriesuche, sodass Sie keine Sprachenkenntnisse benötigen, um auch in anderen Ländern erfolgreich zu sein.



Konkurrenzlos billig: Übersetzt werden zum Einheitspreis ab 3,- Euro Artikelbeschreibungen, Fußnoten oder Erstkontaktmails:

- E-Mail: 1-200 Zeichen: 3,- Euro (flat)
- Kurzartikel: 201-450 Zeichen: 8,- Euro (flat)
- Langartikel: 451-1.750 Zeichen: 19,5 Euro (flat)
- Überlänge: 1,14 Cent / Zeichen

(Leerzeichen und HTML-Quelltext wird nicht berechnet. Alle Preise zzgl. MwSt.)

Außerdem bietet DialogTicket eine kostenlose Kundensupportplattform, mit der Kunden aus dem Ausland einfach und effizient in mehreren Sprachen betreut werden können: <http://support.dialogticket.com>. Ausländische Kunden können Ihnen in fünf Sprachen Fragen zur Kaufabwicklung, nicht angekommene Artikel oder ganz einfach den Zahlungsmethoden stellen, Sie sehen und beantworten die Mails in Deutsch.

DialogTicket.com  
Dieselstr. 3b  
21423 Winsen  
Festnetz: (++49) (0)4171-606134  
Fax: (++49) (0)4171-605879  
Email: [translate@dialogticket.com](mailto:translate@dialogticket.com)

Übersetzungen:  
<http://www.dialogticket.com>  
Übersetzungsshop:  
<http://www.dialogticket.com/shop>  
Supportabwicklung im Ausland:  
<http://support.dialogticket.com>