

http://www.grin.com/object/document.180710/0cc409f5ce40bd152a7babdfce0596c_LARGE.png
http://www.grin.com/object/document.180710/143ba216a9575fe0f533ac38923c8fea_LARGE.png

		Nachfrager der Leistung		
		Consumer	Business	Administration
Anbieter der Leistung	Consumer	Consumer-to-Consumer	Consumer-to-Business	Consumer-to-Administration
	Business	Business-to-Consumer	Business-to-Business	Business-to-Administration
	Administration	Administration-to-Consumer	Administration-to-Business	Administration-to-Administration

Marktbereiche E-Commerce

Unübersichtliche Rechtslage
(1,6 Abmahnungen/ Shop [2009]; 57% aller Webshops werden abgemahnt)

Vertrauensproblematik
(Misstrauen des Kunden durch den Verkäufer benachteiligenden Angebote ausgleichen)

Schwieriges **Ranking**
(Suchmaschinen):
wird man gefunden?

Preiskampf **Große Konkurrenz**

Gewährleistung | z.T. ohne Wertersatz

Asymmetrische **Bezahlungssysteme** **Starker Verbraucherschutz**

Für **bestimmte Produkte** nicht angemessen (viele Dienstleistungen, sperrige Waren, Kleinstprodukte ...)

Nur **virtuelle Produktpräsentation** (kein Anfassen, Anprobieren)

Zeitproblem durch Versand

Spezifischer **Kundenkreis** (wenige Alte, Frauen ...)

Shop-fremde technische und juristische **Kenntnisse** erforderlich (Experten sind teuer)

Internetgefahren: Hacker, Viren ... Cross-Site Scripting, SQL Injection ...

Abhängigkeit von guten **Bewertungen** (besonders bei kleinem Kundenkreis) bei Shops und Preissuchmaschinen (**Bashing**)

http://de.wikipedia.org/wiki/Elektronischer_Handel

Web-Shop

✓ Vorteile

- Preistransparenz
- große Auswahl
- günstige Preise

- Überall erreichbar
- Keine Miete
- Geringe Anfangsinvestitionen
- Wenige Mitarbeiter

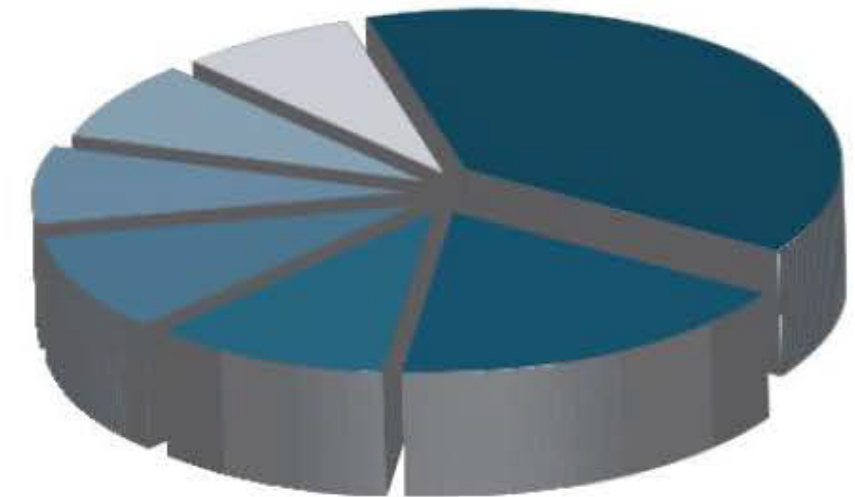
🚫 Nachteile

- Versandkosten
- ev. Mindestbestellwert
- Möglicher Kreditkartenbetrug
- Fehlende Face-2-Face-Beratung
- Technische Probleme

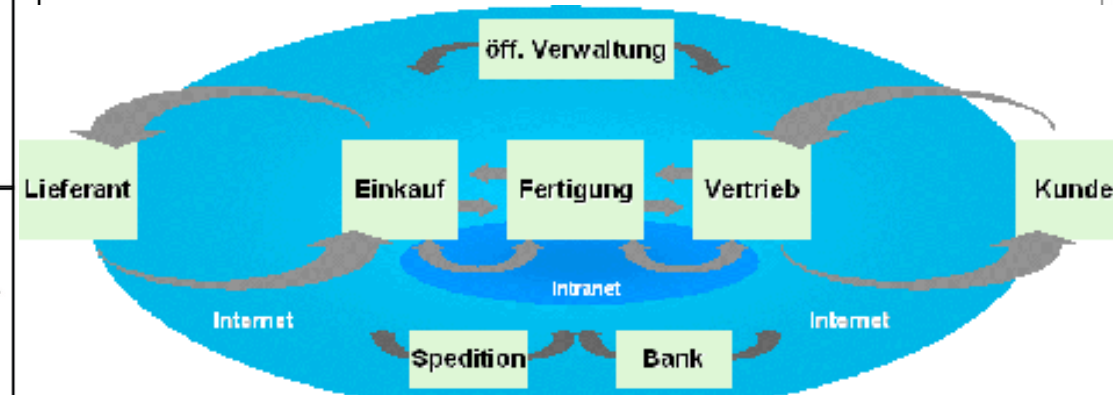
Die häufigsten Gründe für Abmahnungen

Grafik 2: Mangelhafter Widerruf – Argwöhnischen Mitbewerbern entgeht nichts.

Aus: Mediafazit 6/2009 S. 6



E-Commerce



<http://wi.f4.htw-berlin.de/users/ginnold/stuff/kapell/portale/ecommerce.html>