

INFOBLATT: ERSTE SCHRITTE IM ONLINEHANDEL

Immer mehr Verbraucher entscheiden sich dazu **Produkte oder Dienstleistungen online zu kaufen**. Wenn auch Sie Ihre Produkte/Dienstleistungen im Internet anbieten wollen, sollten Sie einige Vorgaben beachten.



FRAGE



Verfüge ich über die nötigen Genehmigungen?



ERKLÄRUNG

Um Artikel online verkaufen zu können benötigen Sie dieselben Genehmigungen wie für ein herkömmliches Geschäft. Zudem müssen Sie sich im Handelsregister eintragen, eine Mehrwertsteuernummer beantragen und Steuern, Sozialbeiträge und einen Beitrag bei der zuständigen Kammer bezahlen.



Ab wann muss ich Mehrwertsteuer (TVA) zahlen?

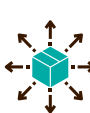
Wenn Sie in einem Jahr weniger als 30.000 € Umsatz machen, müssen Sie keine Mehrwertsteuer bezahlen. In diesem Fall müssen Sie Ihre Rechnungen ohne Mehrwertsteuer ausstellen und dies auf der Rechnung vermerken. Sollten Sie am Ende des Jahres doch mehr als 30.000 € Umsatz gemacht haben, müssen Sie dem Kunden die nicht verrechnete Mehrwertsteuer zahlen und machen somit einen Verlust. In beiden Fällen ist eine Steuererklärung auszufüllen.

Zudem ist zu beachten, dass Sie zur Nutzung von Onlinebezahldiensten wie SIX oder DigiCash eine Mehrwertsteuernummer benötigen. Dies gilt auch, wenn Sie Geschäfte mit anderen Unternehmen (Business to Business) abschließen wollen.



Kann ich meine Produkte von zu Hause verkaufen?

Wenn Sie von zu Hause arbeiten wollen müssen Sie bei Ihrer Gemeinde nach einer Erlaubnis fragen. Wenn es sich um eine Mietwohnung handelt, müssen Sie sich zusätzlich noch die Erlaubnis des Vermieters einholen. Falls Sie eine Wohnung unter dem „Bëllegen Akt“ gekauft haben, dürfen Sie in den ersten Jahren nach Einzug keinen Onlinehandel eröffnen; ansonsten müssen Sie den Steuerkredit zurückerstatten.



Über welche Kanäle kann ich meine Produkte verkaufen?

Unternehmen steht eine Vielzahl von Möglichkeiten zur Verfügung; ob nationale Plattformen wie Letzshop, internationale wie Amazon oder Ebay oder durch Baukastensysteme selbst erstellte Onlineshops. Eine weitere Möglichkeit ist der Aufbau einer Onlineplattform mit einer lokalen Werbe- oder Kommunikationsagentur. Dies ist besonders interessant falls das Unternehmen eine Dienstleistung verkauft, oder ein Produkt, das online konfigurierbar ist (zum Beispiel ein selbst konfigurierbares Regalsystem). Doch bevor Sie sich für eine Internetverkaufsplattform entscheiden, sollten Sie sich genauestens über die Verkaufsbedingungen, sowie die Funktionalitäten und Dienstleistungen der verschiedenen Betreiber informieren.



Wie sieht der Bezahlvorgang aus?

Nachdem der Kunde ein Produkt/eine Dienstleistung ausgewählt und seine Kontaktdaten eingegeben hat, wird er zu einer neuen Internetseite geleitet die ausschließlich zur Zahlung dient. Diese Seite, auch noch Bezahlsystem oder Zahlungsprozessor genannt, wird von einem externen Dienstleister zur Verfügung gestellt. Bei der Auswahl des passenden Bezahlungsdienstes sollten Sie sehr sorgfältig vorgehen. Sie sollten darauf achten, dass der Dienstleister in Luxemburg zugelassen ist, Sie die Zahlungsbedingungen verstehen und akzeptieren, und dass die Kosten im Rahmen bleiben.



Wie kommt das Produkt zum Kunden?

Bevor Sie Ihren Onlineshop freischalten, sollten Sie sich sorgfältig um die dazugehörige Logistik kümmern, das heißt die Verpackung und den Versand der verkauften Waren. Es ist wichtig einen Partner für die Logistik zu finden und sich über Versandkosten und Lieferfristen zu informieren. Anschließend müssen Sie entscheiden, ob Verpackungs- und Versandkosten vom Unternehmen oder vom Kunden getragen werden sollen.





FRAGE



Haben Kunden ein Rückgaberecht?



ERKLÄRUNG

Nach EU-Recht haben Kunden, wenn sie ein Produkt oder eine Dienstleistung online oder außerhalb eines Geschäfts (telefonisch, per Post oder bei einem Verkäufer an der Haustür) kaufen, das Recht innerhalb von 14 Tagen und ohne Angabe von Gründen vom Kauf zurückzutreten und ihre Bestellung zu widerrufen. Zudem muss der Verkäufer einen Artikel kostenlos nachbessern, ersetzen oder den Preis (teil-)erstaten, wenn sich dieser als fehlerhaft herausstellt, nicht aussieht wie versprochen oder nicht funktioniert.

Zusätzlich müssen Sie laut der EU-Verbraucherschutzvorschriften, Ihren Kunden eine kostenlose zweijährige Mindestgewährleistung sichern. Dies unabhängig davon, ob Sie die Waren im Geschäft, online oder im Versandhandel verkauft haben.



Was muss punkto Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) beachtet werden?

Um mit der DSGVO konform zu sein, sollten Sie:

- sicherstellen, dass Ihre Internetseite eine gesetzeskonforme Datenschutzerklärung enthält;
- nur die Daten abfragen, die Sie wirklich benötigen;
- Ihre Internetseite über eine verschlüsselte Netzverbindung (per SSL-Verschlüsselung) übertragen;
- die Einverständniserklärung der Kunden für die Benutzung von Cookies einholen;
- die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitungsvorgänge in einem Verzeichnis dokumentieren.



Muss meine Internetseite allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) beinhalten?

Die AGB sind Klauseln, die die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien festlegen. Sie können Informationen, wie zum Beispiel die Kontaktadresse des Anbieters, Lieferzeiten, mögliche Folgen der Nichteinhaltung der AGB, die Möglichkeit eines Widerrufs, eines Umtauschs oder einer Rückzahlung beinhalten. Sie werden vor dem Verkauf vom Verkäufer ausgestellt und ermöglichen es dem Kunden die Regeln des Vertrages vor Vertragsabschluss zu kennen. Der Käufer muss den AGB zustimmen und sie vor Abschluss des Kaufvertrages zur Kenntnis genommen haben. Deshalb empfiehlt es sich durch den Satz „Ich habe die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und akzeptiert“ das Einverständnis einzuholen. Sie sind als Verkäufer jedoch nicht dazu verpflichtet AGB für Ihre Kunden anzubieten. Bei Abwesenheit der AGB gelten die allgemeinen Regeln des Vertragsrechts.



Auf was sollte ich sonst noch beim Onlineverkauf achten?

SICHTBARKEIT

Beim Onlineverkauf ist es wichtig, dass Kunden Sie im Internet finden können und dass Sie sich von Ihren Konkurrenten abheben. Darum sollten Sie auf möglichst vielen Onlineplattformen (Google my Business, soziale Medien, branchenspezifischen Internetseiten, usw.) vertreten sein und sicherstellen, dass Ihre Internetseite gut referenziert ist. Fordern Sie Ihre Kunden dazu auf Bewertungen auf Ihren Seiten zu hinterlassen, um so Ihr Unternehmen hervorzuheben.

REAKTIVITÄT

Zudem ist es wichtig, dass Sie Produkte zeitnah liefern können. Deswegen müssen Sie zu jedem Zeitpunkt wissen, wie viele Produkte Sie noch im Lager haben und verkaufen können. Hierzu eignet sich bei einem größeren Lagerbestand eine digitale Lagerverwaltung. Falls Sie Produkte nur auf Bestellung herstellen oder eine längere Lieferzeit notwendig ist, sollten Sie Kunden vor Abschluss des Kaufes darauf aufmerksam machen.

WETTBEWERBSFÄHIGKEIT

Im Internet haben potenzielle Kunden die Möglichkeit Ihr Produkt schnell und einfach mit ähnlichen, wenn nicht sogar identischen Angeboten, zu vergleichen. Deswegen ist es wichtig, dass Sie Ihre Produkte zu einem kompetitiven Preis anbieten, respektiv dass Sie sich über andere Wege, wie zum Beispiel schnellere Lieferung oder bessere Produktqualität, von Ihren Konkurrenten abheben. Denn ansonsten riskieren Sie potenzielle Kunden an andere Anbieter zu verlieren.