

# Schnäppchenjäger kennen keine Grenzen

Schweizer haben 2013 für 1 Milliarde Franken bei ausländischen Online-Händlern eingekauft

Bestellen im Ausland ist populär, doch mit Risiken verbunden: Die Ombudsstelle E-Commerce erhält fünf Anfragen pro Tag. Grösstes Problem der Kunden: keine Lieferung bei Vorauszahlung.  
**Peter Keller**

Der Online-Handel wächst weiterhin zweistellig: Im letzten Jahr stieg der Umsatz laut den neuesten Zahlen des Marktforschungsinstituts GfK in Hergiswil um fast 10% auf 6,25 Mrd. Fr. Der grösste Teil entfällt auf das Internetgeschäft mit Privatkunden in der Schweiz (siehe Grafik). Dabei erfolgen die Bestellungen zunehmend über mobile Geräte: Ihr Anteil verdoppelte sich im vergangenen Jahr auf 9,3%.

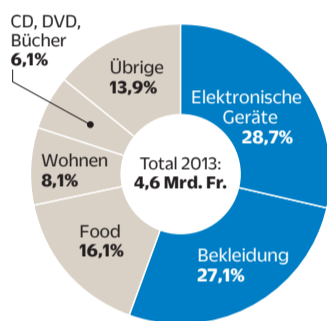
Im Vergleich zu Deutschland ist das Tempo hierzulande noch eher gemächlich. Im Nachbarland explodierten die Online-Käufe um 41% auf fast 40 Mrd. €. In Deutschland nehme die Zahl der Vielbesteller deutlich schneller

zu als in der Schweiz, erklärt Thomas Lang, Geschäftsführer der Beratungsfirma Carpathia in Zürich.

Das E-Commerce-Geschäft kennt keine Grenzen. Einheimische Konsumenten kauften im letzten Jahr für 800 Mio. Fr. bei ausländischen Anbietern wie etwa Zalando in Deutschland ein.

## Kleider und Elektronik

Wichtigste Warengruppen im Online-Markt für Private, in %



Quelle: GfK Switzerland

Dies entspricht einem Plus von 30% gegenüber dem Vorjahr. Dazu kommen jene Pakete, die an Abholstationen nahe der Grenze geliefert werden. Das sind nochmals 200 Mio. Fr. Umsatz. Somit fliesst jeder sechste Online-Franken ins Ausland. Patrick Kessler, Präsident des Verbandes des Schweizerischen Versandhandels, zeigt sich überrascht von dieser Entwicklung: «Das riesige Angebot und Preisdifferenzen von bis zu 50% namentlich bei Markenprodukten bilden die Hauptgründe für das Verhalten der Kunden.» Das Internet werde mittelfristig die Preis-Arbitrage zwischen Ländern eliminieren, sagt Kessler überzeugt. Der Kunde kaufe vergleichbare Güter dort ein, wo sie am günstigsten seien.

Die Jagd nach Schnäppchen kann jedoch ins Auge gehen. Die erst vor vier Monaten gegründete Ombudsstelle E-Commerce, die beim Konsumentenforum KF in Bern angesiedelt ist, erhält täglich vier bis fünf Anfragen von unzufriedenen und verärgerten



Beliebt auch bei Schweizer Kunden: Der deutsche Online-Händler Zalando.

Konsumenten. Die meisten Beschwerden betreffen ausländische Online-Shops, sagt Ombudsfrau Petra Rohner. Das Hauptproblem: Jemand bezahlt mit Kreditkarte im Voraus, erhält aber keine Lieferung. Vielfach handle es sich um betrügerische Anbieter, so Rohner. Seriöse Händler wiederum kommunizieren Lieferfristen oft nicht. Oder es gibt Schwierigkeiten beim Umtausch der Ware.

Durch das Einschalten der Ombudsstelle könnten Probleme schnell gelöst werden, sagt Rohner. Ein runder Tisch mit den Online-Händlern soll zudem Transparenz und Kommunikation ver-

bessern. Tückisch können Anbieter mit der Endung «.ch» sein. Das heisst nicht zwingend, dass es sich um einen Schweizer Shop handelt. Rohner rät den Kunden, dass sie sich zuerst informieren sollen, bevor sie die Ware bestellen. Online-Anbietern mit zertifizierten Gütesiegeln wie «Swiss Online Garantie» und «Trusted Shops» stellt die Ombudsfrau ein gutes Zeugnis aus.

Trotz Ungereimtheiten gehen Branchenexperten davon aus, dass der E-Commerce-Zug weiterhin schnell fahren wird. Thomas Lang rechnet mit einem jährlichen Wachstum im niedrigen

zweistelligen Bereich. Er wird an der morgigen E-Commerce-Konferenz in Zürich den stationären Händlern ins Gewissen reden. Ihr grösster Fehler bestehe darin, dass man «online» nur als «zusätzliche Filiale» sehe. «Jeder Kanal sollte für sich allein profitabel sein.» Nur so könne man gewährleisten, überall der Beste zu sein.

Auch Patrick Kessler vom VSV sieht den traditionellen Handel immer mehr unter Druck. Laut seiner Prognose dürfte der Online-Handel in zehn Jahren rund 20% des Detailhandelskuchens beanspruchen. Heute liegt sein Anteil erst bei 6,4%.

CREDIT SUISSE



## Wie fahren Pensionsgelder am besten? Mit der 1a-Klasse.

Zeichnen Sie vom 3. bis 14. März 2014 Anteile am Immobilienfonds Credit Suisse 1a Immo PK

Der Credit Suisse 1a Immo PK (CS 1a Immo PK) bietet qualifizierten Anlegern die Möglichkeit, sich an einem breit diversifizierten und professionell verwalteten Immobilienportfolio zu beteiligen. Er ist der erste steuerprivilegierte Immobilienfonds für steuerbefreite inländische Einrichtungen der beruflichen Vorsorge sowie für steuerbefreite inländische Sozialversicherungs- und Ausgleichskassen. Der CS 1a Immo PK investiert in qualitativ hochstehende Geschäfts- und Wohnhäuser, gemischt genutzte Liegenschaften sowie Gewerbeliegenschaften und in Neubauprojekte, die über Rendite- und Wertsteigerungspotenzial verfügen.

Mehr über dieses erstklassige Immobilien-Investment erfahren Sie unter Telefon 044 332 58 08\*.

\* Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Gespräche auf unseren Linien aufgezeichnet werden. Bei Ihrem Anruf gehen wir davon aus, dass Sie mit dieser Geschäftspraxis einverstanden sind. Bitte verlangen Sie vor einem Anlageentscheid die vollständigen Produktinformationen.

\*\* Der Wert der am Sekundärmarkt der Credit Suisse AG gehandelten Bezugsrechte ist aufgrund von Angebot und Nachfrage Schwankungen unterworfen und wird nach Massgabe des maximalen Emissionsbetrages berechnet. Es gibt keine Gewähr dafür, dass sich in diesem Zeitraum auch tatsächlich ein aktiver Markt für die Bezugsrechte entwickelt. Die Werthaltigkeit der Bezugsrechte kann nicht gewährleistet werden.

Quelle: Credit Suisse AG

[www.credit-suisse.com/ch/realstate](http://www.credit-suisse.com/ch/realstate)

Anlegerkreis	Die Anteile dürfen nur von steuerbefreiten inländischen Einrichtungen der beruflichen Vorsorge sowie von steuerbefreiten inländischen Sozialversicherungs- und Ausgleichskassen erworben werden
Art der Emission	Die Emission wird kommissionsweise («best effort basis») im Rahmen eines Bezugsangebotes in der Schweiz durchgeführt
Bezugsfrist	3. bis 14. März 2014 (12.00 Uhr MEZ)
Bezugsverhältnis	Vierzehn (14) bisherige Anteile berechtigen zum Bezug von einem (1) neuen Anteil
Bezugsrechtshandel	Es findet ein regelmässiger ausserbörslicher Handel der Bezugsrechte vom 3. bis 13. März 2014 (14.00 Uhr MEZ) über die Credit Suisse AG statt**
Ausgabepreis pro Anteil	CHF 1 210.00 netto
Liberierung	21. März 2014
Valoren-Nr./ISIN	844 303 / CH 000 844 303 5 (Anteil) 23 712 973 / CH 023 712 973 6 (Bezugsrecht)
Zeichnung	Direkt beim Ansprechpartner Ihrer regionalen Geschäftsstelle der Credit Suisse AG in der Schweiz

Dieses Dokument wurde von der Credit Suisse AG und/oder mit ihr verbundenen Unternehmen (nachfolgend «CS») mit grösster Sorgfalt und nach bestem Wissen und Gewissen erstellt. Die CS gibt jedoch keine Gewähr hinsichtlich dessen Inhalt und Vollständigkeit und lehnt jede Haftung für Verluste ab, die sich aus der Verwendung dieser Informationen ergeben. Dieses Dokument wurde zu Informationszwecken und zur Verwendung durch den Empfänger erstellt. Es stellt weder ein Angebot noch eine Empfehlung zum Erwerb oder Verkauf von Finanzinstrumenten oder Bankdienstleistungen dar und entbindet den Empfänger nicht von seiner eigenen Beurteilung. Das Material richtet sich ausdrücklich nicht an Personen, deren Nationalität oder Wohnsitz den Zugang zu solchen Informationen aufgrund der geltenden Gesetzgebung verbieten. Weder das vorliegende Dokument noch Kopien davon dürfen in die Vereinigten Staaten versandt oder dahin mitgenommen werden oder in den Vereinigten Staaten oder an eine US-Person (im Sinne von Regulation S des US Securities Act von 1933 in dessen jeweils gültiger Fassung) abgegeben werden. Mit jeder Anlage sind Risiken, insbesondere diejenigen von Wert- und Ertragschwankungen, verbunden. Bei Fremdwährungen besteht zusätzlich das Risiko, dass die Fremdwährung gegenüber der Referenzwährung des Anlegers an Wert verliert. Die hierin genannte kollektive Kapitalanlage (Credit Suisse 1a Immo PK) ist in der Schweiz aufgelegt worden. Der Anlegerkreis ist auf steuerbefreite inländische Einrichtungen der beruflichen Vorsorge sowie auf steuerbefreite inländische Sozialversicherungs- und Ausgleichskassen beschränkt. Fondsleitung ist die Credit Suisse Funds AG, Zürich. Depotbank ist die Credit Suisse AG, Zürich. Zeichnungen sind nur auf Basis des aktuellen Fondsvertrages mit Anhang und des letzten Jahresberichtes (bzw. Halbjahresberichtes, falls dieser aktueller ist) gültig. Der Fondsvertrag mit Anhang sowie die Jahres- und Halbjahresberichte können bei der Credit Suisse Funds AG, Zürich, oder bei allen Niederlassungen der Credit Suisse AG in der Schweiz kostenlos bezogen werden. Copyright © 2014 Credit Suisse Group AG und/oder mit ihr verbundene Unternehmen. Alle Rechte vorbehalten.