

### Alibaba und die vierzig Online-Shopper

Was läge also näher, die Geräte direkt beim Hersteller in China einzukaufen? Das Problem, dass sich für den normalen Anwender stellt ist: wie kommt man an die Hersteller in China heran? Die Lösung für dieses Problem bietet ein Unternehmen, das in Österreich in weiten Bereichen noch sehr unbekannt ist: die Alibaba Group. Alibaba ist die bei weitem größte Online Handelskette in China. International macht sie derzeit nur etwa halb so viel Umsatz wie Amazon, aber bei weitaus größeren Wachstumsraten und vor allem Profitabilität.

Alibaba betreibt eine Reihe von Geschäftsbereichen. Der für den österreichischen Online-Shopper interessanteste ist Aliexpress (<http://de.aliexpress.com/>). Aliexpress ist ein Marktplatz und vernetzt chinesische Anbieter mit Käufern in aller Welt.

### Trau, schau, wem?

Aliexpress bietet selbst keine Waren an, sondern löst ein wichtiges Problem im Handel: Wie kann ich als Konsument sichergehen, dass ich meine Ware bekomme, wenn ich sie vorab bezahle? Vor allem dann wenn der Händler auf der anderen Seite der Welt sitzt und damit gerichtlich nicht zu erreichen ist, stellt das ein schwerwiegendes Problem dar.

Aliexpress tritt hier als Vermittler auf. Der Kunde bezahlt die bestellte Ware an Aliexpress. Der Händler erhält das Geld (minus einer Provision) erst, wenn der Kunde bestätigt, dass er die Ware ordnungsgemäß erhalten hat.

Ali Express fungiert hier also als unabhängiger Vermittler, dem sowohl der Kunde als auch der Verkäufer vertrauen. Die Ware wird erst dem Verkäufer bezahlt, wenn der Käufer sie empfangen und begutachtet hat.

### Das gefällt mir nicht!

Wenn der Kunde mit der Ware zufrieden ist, ist das Geschäft zu einem positiven Abschluss gekommen. Was aber, wenn die Ware zwar ankommt, funktioniert und keinen Mangel aufweist, aber dann doch nicht gefällt? In diesem Fall trägt der Kunde die Kosten der Rücksendung an den Hersteller. Das mag nun akzeptabel erscheinen, aber besonders bei sehr billigen Waren zu einem Problem führen. Beispielsweise kostet die Rücksendung von Österreich nach China in einem internationalen Großbrief bereits über 10 €, bei schwereren Paketen wird es noch teurer. Wenn der Warenwert deutlich darunter-

... changing the digital world together!

## Handel mit der anderen Seite der Erde

- Praktisch kein persönlicher Kontakt möglich
- Verschiedene Rechtssysteme
- Sicherheit?

„Prisoners Dilemma“ (Gefangenendilemma)

```

    graph LR
      Kunde[Kunde] -- Geld --> Verkäufer[Verkäufer]
      Verkäufer -- Ware --> Kunde
  
```

Digital Society.at

... changing the digital world together!

## Ablauf

```

    graph TD
      Kunde[Kunde] -- "1a. Bestellung  
2. Zahlung  
5. Empfangsbestätigung" --> Markt[Marktbetreiber]
      Markt -- "1b. Bestellung  
3. Zahlungsbestätigung  
6. Zahlung" --> Verkäufer[Verkäufer]
      Verkäufer -- "4. Lieferung" --> Kunde
  
```

Digital Society.at

... changing the digital world together!

## Ablauf

**Bestellung**

- Kunde bestellt über den Markt beim Verkäufer
- Kunde bezahlt beim Marktbetreiber (Treuhänder)
- Verkäufer erhält Zahlungsbestätigung

**Lieferung**

- Verkäufer liefert aus
- Ware wird zugestellt

**Bestätigung**

- Kunde inspiziert Ware und reklamiert oder bestätigt ordnungsgemäßen Empfang
- Markt bezahlt Verkäufer

Digital Society.at

liegt, zahlt sich eine Rücksendung nicht aus.

### Das funktioniert nicht!

Was aber, wenn die Ware der Beschreibung im Onlinesystem nicht entspricht, defekt ist, oder andere Mängel aufweist? Ein Austausch kommt zwar hier auch kaum in Frage, es wird aber die Möglichkeit geboten, mit dem Hersteller in Nachverhandlungen zu treten. Man kann sich z.B. auf eine Preisminderung einigen oder auf eine Ersatzsendung desselben oder eines ähnlichen Produkts.

In manchen Fällen ist es aber gar nicht so einfach zu überprüfen, ob die Sendung in Ordnung ist. Beispielsweise gibt es im Internet Berichte von USB-Speichermedien (USB-Sticks), die zwar die richtige Speichergröße anzeigen, testet man sie aber mit einem Testprogramm (z.B. H2testw), so weisen sie einen erheblich kleineren Speicher auf. Andere Beispiele könnten LED-Lampen sein, die zwar zunächst funktionieren, nach einiger Zeit aber zu flackern beginnen. In solchen Fällen ist eine Beweisführung des Mangels nicht einfach zu führen.

Tarife Brief International

Format	EU und Rest Europa		Welt	
	Priority	Economy	Priority	Economy
Preis je Sendung in EUR				
Standard International	0,80	-	1,70	-
Standard Plus Internat.	1,80	1,50	2,50	2,30
Maxi International	4,50	3,60	7,00	6,30
Maxi Plus International	8,40	7,20	15,00	13,60
Großbrief International	12,90	9,90	24,20	21,80