



VSV – Verband des
Schweizerischen Versandhandels



Cross border E-Commerce Deutschland - Schweiz

Gesetzmässigkeiten des Online- und Versandhandels

Schweiz
Suisse
Svizzera
Svizra





VSV – Verband des
Schweizerischen Versandhandels



10 Schweizer Spezialitäten die Sie schon kennen sollten...





10 Schweizer Spezialitäten die Sie kennen lernen sollten..

1. Import in die Schweiz – Einfuhrverzollung / Freigrenzen / Umgehung
2. Retouren
3. Export / Rückführung in die EU (Retouren) - Ausfuhrverzollung
4. Zahlungsarten - Kauf auf Rechnung
5. Recht: AGB, Widerrufsrecht, Datenschutz
6. Sprache(n)
7. MWST und Steuern
8. Spezialsortimente – Schmuck, Pelz, Heilmittel
9. Umrechnung (EUR / CHF)
10. Postdienstleistungen



... aber zuerst ein paar Zahlen zum Markt 2010

B2C + C2C Online-Handel vom Ausland in die Schweiz	500 Mio CHF
B2C Online- und Versandhandel mit Privatkunden in der Schweiz	3'750 Mio CHF
Auktionshäuser/Tauschbörsen in der Schweiz	850 Mio CHF

Achtung:

Zahlen ohne
Services, Reisen,
Online-Games,
Tickets, SMS etc.

Quelle: GfK-VSV Jahresstatistik 2010



... und zu 2011 (gesamter Detailhandel)

Wertmässige Entwicklungen im Detailhandel Schweiz



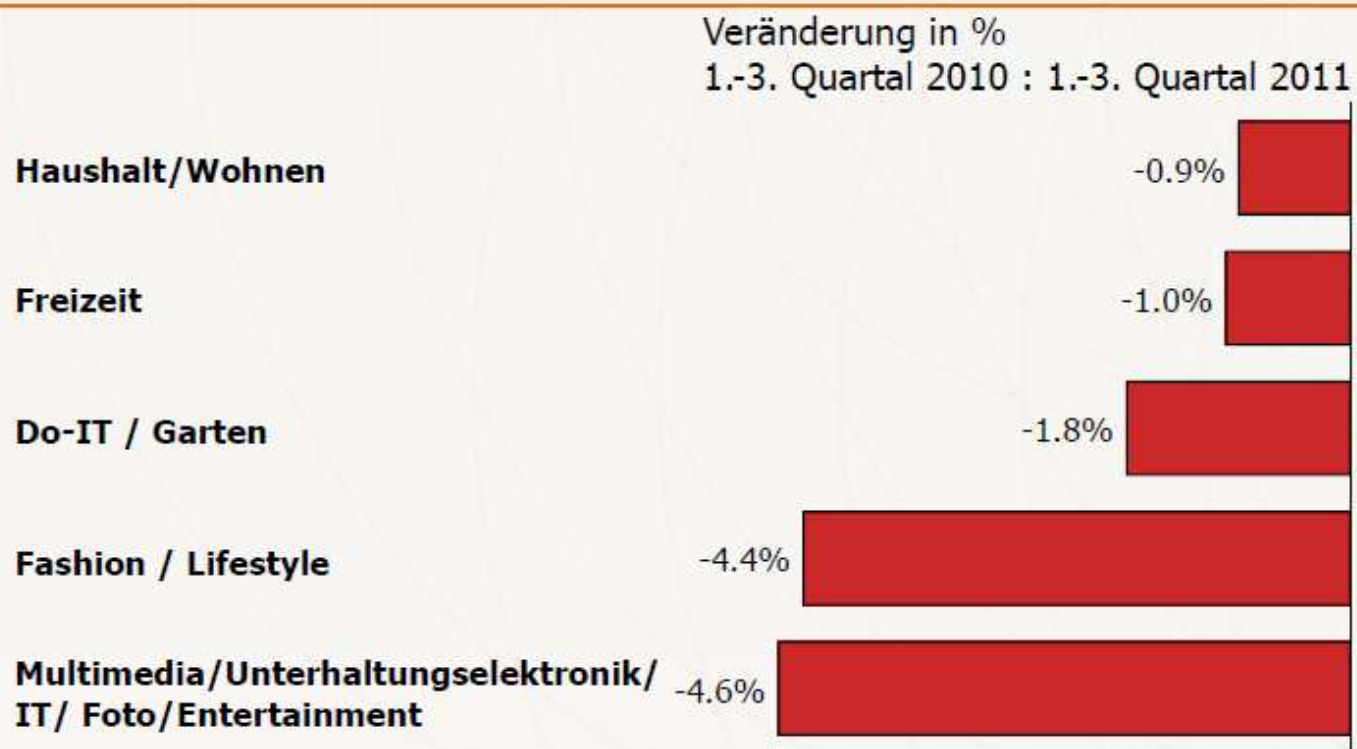
* Quelle Nielsen ohne Verteiler Aldi / Lidl
Quelle: GfK Markt Monitor Schweiz

GfK



... und zu 2011 (gesamter Detailhandel)

Wertmässige Entwicklungen in den NonFood Märkten



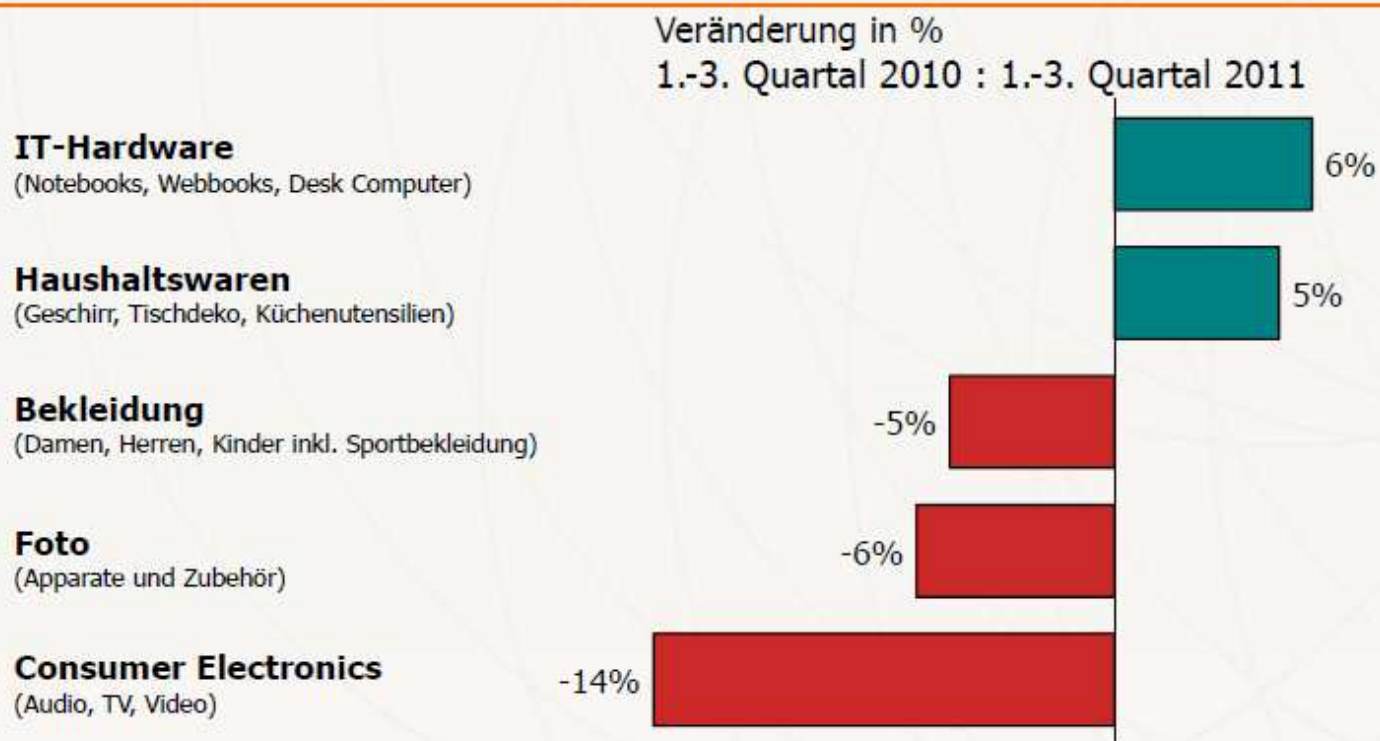
Quelle: GfK Markt Monitor Schweiz

GfK



... und zu 2011 (gesamter Detailhandel)

Teilmärkte: Bedeutendste Gewinner und Verlierer



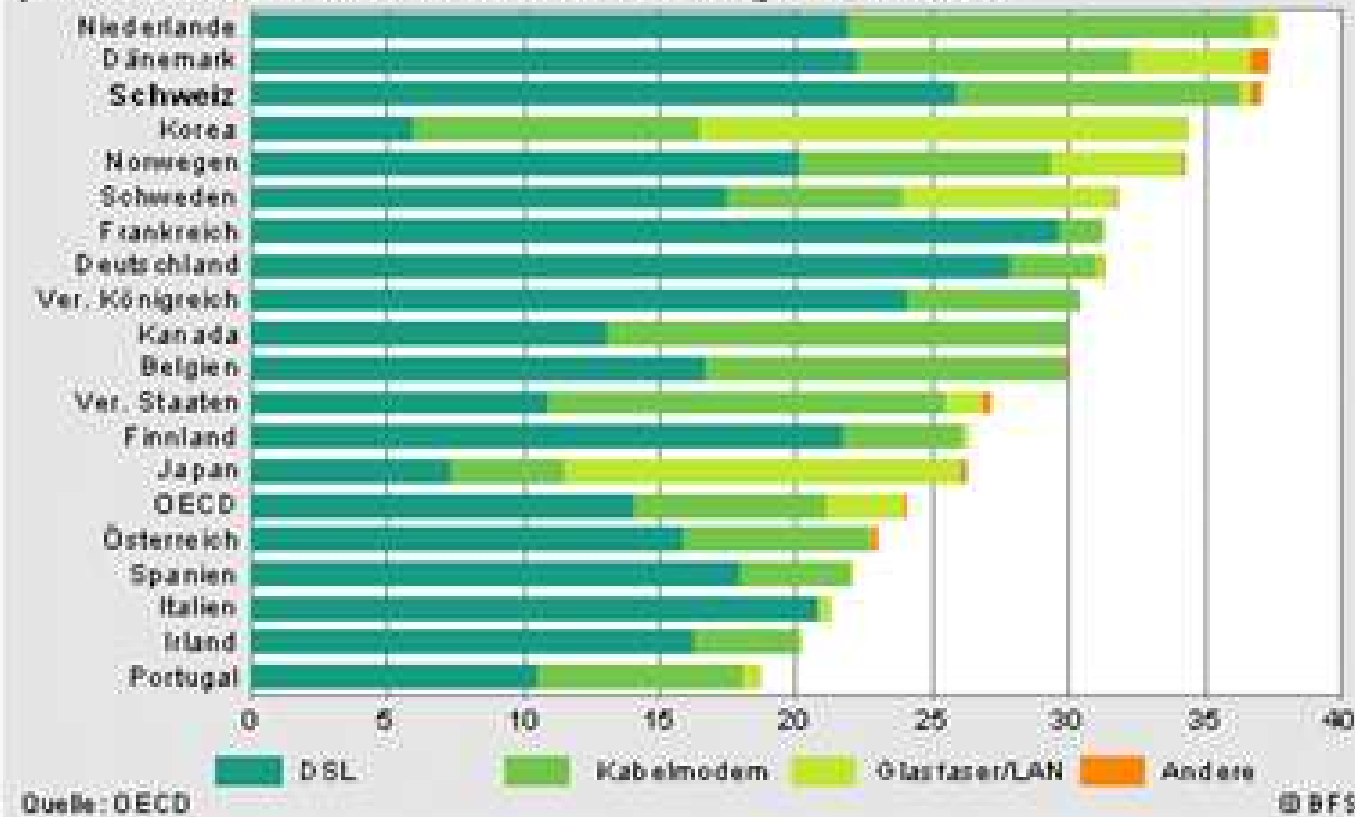
Quelle: GfK Markt Monitor Schweiz

GfK



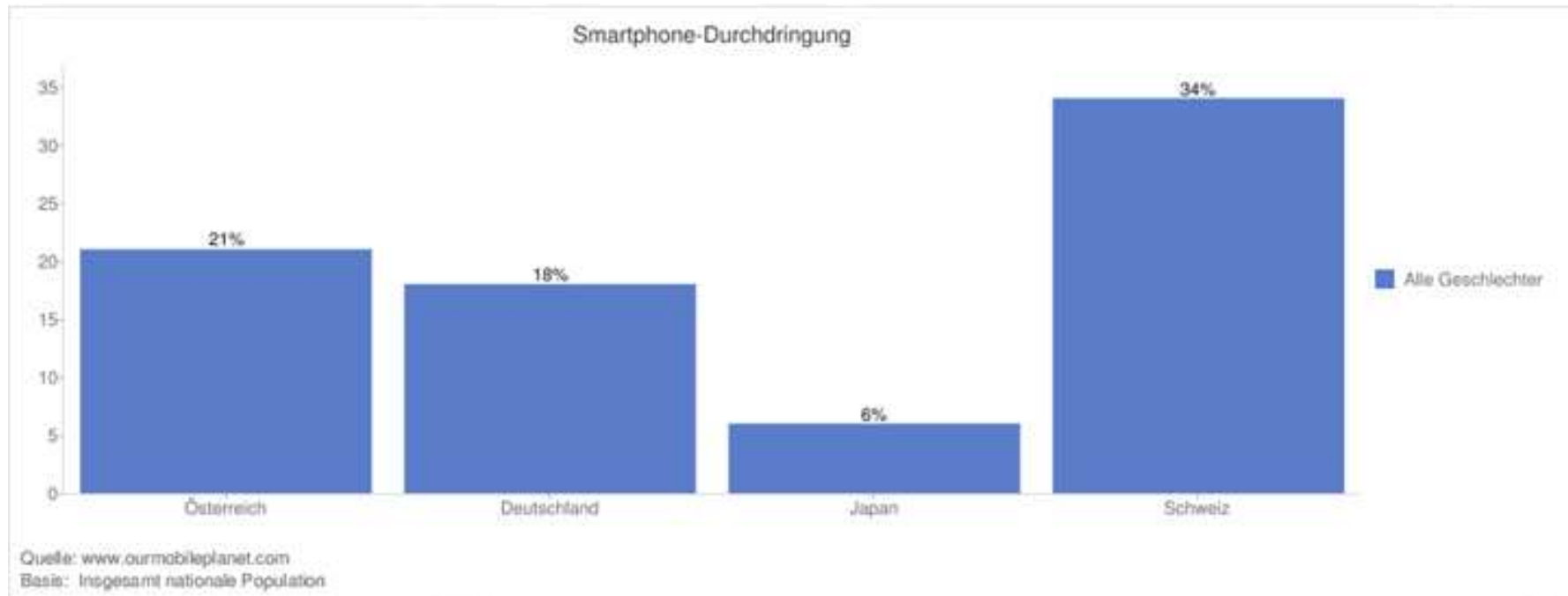
Hispeed Internet Access

Abonnenten innen von feste Hochgeschwindigkeits-Internetanschlüssen
pro 100 Einwohner innen im internationalen Vergleich, Juni 2010





Smartphone Penetration





Marktentwicklung 2011 - Konsum

- **Schwieriges Jahr im gesamten Detailhandel**
 - EUR-CHF Entwicklung
 - Konsumentenstimmung **sinkt**
 - **Sättigungstendenzen**
- **Schwieriges Jahr im Schweizer Online-Versandhandel**
 - Sehr erfolgreiche Vorjahre
 - **Einkaufstourismus** wirkt auch auf den Online Handel negativ
 - **Paketvolumen** der Schweizerischen Post **steigt 2011 nicht an**
- **Steigende Relevanz des Cross Border Anteils**
 - Ca. 70 % des B2C-Paketvolumens wird „importiert“



Die Schweiz ein „no-brainer“ ?

René Marius Köhler, Gründer und Geschäftsführer von
[Fahrrad.de](https://www.fahrrad.de) / Internetstores AG :

*“Österreich und die Schweiz ist irgendwie so ein No-Brainer. Das kannst Du irgendwie mitnehmen weil gleiche Sprache. Auch wenn die **Schweiz** am Ende überhaupt **kein No-Brainer** ist, da die gesamte **Zollthematik super komplex** ist.”*





1. Import in die Schweiz

- Abgabefreigrenze MWST und Zoll:
CHF 5 MWST = 62.50 CHF Sendungswert bei MWST Satz 8 % und
CHF 200.00 bei Büchern (tieferer MWST-Satz 2.5%)
- Die Schweiz ist neben Russland das einzige Land Europas, welches noch die Gewichtsverzollung kennt!!
- **Empfehlung:** Zollformalitäten für Import, wenn möglich als Unternehmen abwickeln und nicht dem Kunden übertragen
- Kosten für die Einzelverzollung sind relativ hoch, ab 1.3.2012 aber transparent – Kunden mögen das nicht!





1. Import in die Schweiz - Exotisches

- des Weiteren werden auch die **Literzahl (Wein)**, die **Stückzahl (Fahrräder)**, die Länge in **Metern (cinematographische Filme)**, und Anzahl **Verwendungseinheiten (Rindersperma)** zur Bemessung des Einfuhrzolles herangezogen.

Quelle: Wikipedia Stichwort „Zoll“



2. Retouren

- **Eine grenzüberschreitende Retoure kann den Kunden ein Vermögen kosten** – bieten Sie dem Kunden eine Retourenadresse in der Schweiz an und führen Sie die Ware danach „geballt“ und in Eigenverantwortung zurück
- Es ist nicht üblich bei einer Vollretoure den Versandkostenanteil zu belasten (Ausnahmen bestätigen die Regel – zu regeln in den AGB)
- Eine Retoure innerhalb der Schweiz kostet den Kunden mind. 7 CHF (ca. 5 EUR)!
- Die Schweiz kannte bis vor kurzem keine „freie“ Retoure, d.h. der Kunde bezahlte das Retourenporto selber



3. Rückschub / Export in die EU

- **Prämisse:** Retourenadresse in der Schweiz ist gegeben und Sie führen als Unternehmen zurück
- **Entzollung Schweiz: Geld zurück** (aus Retourenrückführung) gibt es nur, wenn Sie bei jedem einzelnen Teil nachweisen können, welcher Kunde es zurückgeschickt hat und wann das Teil importiert wurde!
- **Wiedereinfuhr Deutschland:** siehe oben – ansonsten gilt es als Einfuhr und muss verzollt werden!



Zwischenfazit aus Systemsicht

- **Strukturierte Aufbereitung** der Informationen für den Schweizer Zoll gehört ins Pflichtenheft
- Schnittstellen zu Zollsoftware werden immer wichtiger, da Papier/Listenverzollung laufend eingeschränkt wird
- **Empfehlung:**
 - Sammelverzollung falls die Abgabe-Freigrenzen und gewisse Tages- oder Wochenmengen überschritten werden
 - Sicherstellung der Waren-Rückführung mit Sammelstelle in der Schweiz

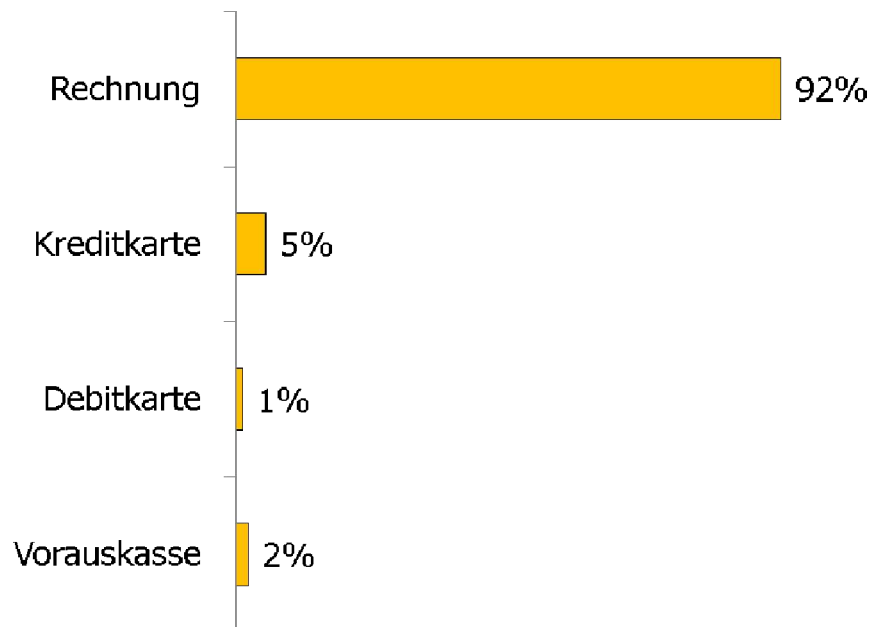


4. Zahlungsarten - Empfehlungen

- **Outsourcing:**
 - Rechnungsabwicklung mit lokalen Dienstleistern wie Curabill
- **Insourcing:**
 - Bonitätsprüfung ähnlich Deutschland (DeltaVista, Intrum, Dun&Bradstreet)
 - Anbindung Zahlungsverarbeitung [PostFinance](#) ist „Pflicht“
- Fehlende Zahlungsart „Rechnung“ verursacht hohe Rate an **Kaufabbrüchen**
- **Debitkarten entfalten keine Wirkung**



4. Zahlwege



- CH- Konsumenten bevorzugen Bezahlung gegen Rechnung
- **Von 900 Mio Rechnungen werden 270 Mio am Postschalter einbezahlt
Achtung: Bareinzahlungsspesen**
- Kreditkarte wächst nur langsam, relativ hohe Kommissionen im Vgl. zu D
- Debitkarte im Gegensatz zum Ausland kaum im Einsatz!



5. Recht: AGB, Widerrufsrecht, Datenschutz

- **grundsätzlich weniger Regulierung in der Schweiz**
- **Empfehlung:** bleiben Sie möglichst nahe am Deutschen Standard, vermeiden Sie aber für den Schweizer abschreckende Formulierungen
- **siehe separates Referat Schirnbacher / Bühlmann**



6. Sprache

- **Die Schweiz hat zwar 3.5 Mio Haushalte**
 - **davon** rund 800'000 Haushalte in der **französisch** sprechenden Schweiz
 - **davon** rund 200'000 Haushalte in der **italienisch** sprechenden Schweiz
 - **diese 1'000'000 Haushalte sprechen nicht besonders gerne Deutsch!!**
- Schweizerdeutsch ist in gewissen Segmenten wichtig (ältere Zielgruppen, Qualitativ hochwertige und teure Angebote)
- Verständliches „Hochdeutsch“ ist aber gut akzeptiert



VSV – Verband des
Schweizerischen Versandhandels



6. Sprachen





7. MWST - Steuern

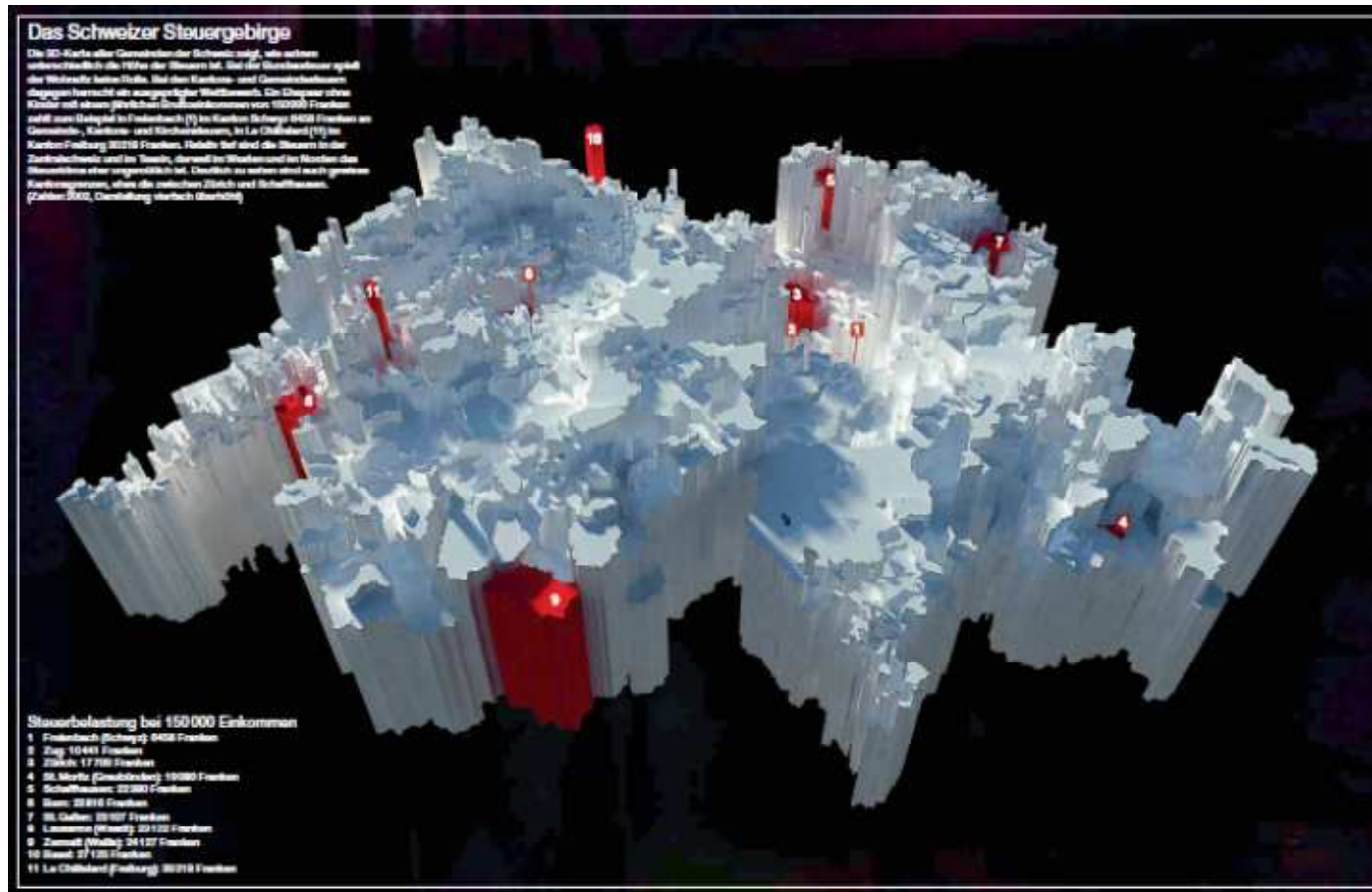
- **3 verschiedene MWST-Sätze** – MWST-Pflicht ab 100'000 TCHF Jahresumsatz
 - 8 % Normalsatz
 - 3.8 % Beherbergung
 - 2.5 % Bücher
 - steuerfrei sind insbesondere Pflegedienstleistungen, Ausbildung, Zinsen (nicht abschliessend)
 - **Aber: Mahngebühren und Verzugszinsen im Versandhandel inkl. MWST!!**
- im **B2C** sind Preise immer inkl. MWST anzugeben
- Im Vergleich zur EU bescheidene Ausnahmen und „einfach“ beherrschbar



VSV – Verband des
Schweizerischen Versandhandels



Das Schweizer Steuergebirge (Personen)





8. Spezialsortimente

- **Schmuck**
 - Gold hat in der Schweiz im Normalfall den höheren Reinheitsgehalt (Karat)
 - Importierte Edelmetalle müssen jeweils einer Prüfinstanz vorgelegt werden ([eidg. Edelmetallkontrolle](#))
- **Pelze**
 - importierte Pelze werden von einem Veterinär geprüft und freigegeben (Nachweise woher, wie gehalten etc. notwendig)
- **Medikamente**
 - Medikamentenversand ist in der Schweiz nur gegen Rezept möglich
→ **auch rezeptfreie Medikamente müssen vom Arzt verschrieben werden**
 - Homöopathische Medikamente und Nahrungsergänzungsmittel sind ebenfalls problematisch (Bewilligungen, Prüfungen durch [SwissMedic](#))



9. Umrechnung EUR / CHF

- Umrechnungskurse schwanken zwischen Realität und Wahnsinn
1 Euro = 1.20 CHF und 1 Euro = 2.00 CHF → + 66 %
- **Achtung Transferpricing: EU-Staaten unterstellen bei Geschäftstätigkeiten in der Schweiz immer auch Steueroptimierung** und formulieren z.T. entsprechende Ansprüche an die Weiterverrechnung von EK-Preisen (Warenaufschlagssätze)
- Bei Gründung einer juristischen Einheit in der Schweiz empfiehlt es sich, das Transferpreis Thema im Vorfeld zu klären
- Aus systemtechnischer Sicht ist es u.U. notwendig **zwei EK-Preise** führen zu können



9. Umrechnung EUR / CHF

- Kostenanteil an CHF am Umsatz ist der Treiber des Preisunterschiedes zu EU-Märkten
- Im Tiefpreis-Segment mit relativ hohem Werbeaufwand sind die Preisunterschiede tendenziell grösser (Ausnahmen bestätigen die Regel)
 - Bsp. Textilien + Bücher
- Insbesondere Heimelektronik + Computer glänzen mit vergleichbarem Preisniveau
- Konsumenten sind in den letzten 12 Monaten auf das Thema Preis sensibler geworden
- Marke Schweiz (Swissness) hilft nur noch bei ausgewählten Produkten



10. Postdienstleistungen

- Paketmarkt ist **liberalisiert**
- DHL und DPD vor allem im B2B-Bereich eine echte Konkurrenz zur Post
- Vergünstigungen bei Bereitschaft zu Datentransfer oder [Webservices Barcode](#)
- [Track and Trace](#) Einbindung auch bei den „billigen“ Paketen
- europaweit dichtestes Netz an Poststellen
- VSV poolt Mengen bei der Post über einen Rahmenvertrag – gleiche Rahmenbedingungen für alle Mitglieder
- **Einbindung PostLogistics in Systeme „senkt“ den Paket-Preis und vereinfacht die Kommunikation mit den Kunden**



10. Postdienstleistungen

- PostMail (Briefe, Mailing, Zeitungen) – **Monopol bis 50 Gramm**
- keine 20 Gramm Kategorie – Einheitspreis bis 50 Gramm
- kompliziertes Rabattmodell für Kunden
- Tracking von Paletten bis zum Ausstoss der Mailings
- Sondertarif für Massensendungen – maximale Verteildauer 6 Tage
- ➔ **Alternative ab 50 Gramm:**
Quickmail – aktuell 50 % Haushaltsabdeckung



... und zum Schluss noch dies...

- sagen Sie niemals Fränkli
- machen Sie sich nicht lustig über Schweizer Eigenheiten
- täuschen Sie keine Schweiz vor, wenn keine Schweiz drin ist
- spielen Sie nicht mit der Qualität – weder im Service noch beim Produkt
- seien Sie freundlich – in der Schweiz sieht man sich immer zwei Mal....

..... vielleicht sehen wir uns das nächste Mal in der Schweiz



VSV – Verband des
Schweizerischen Versandhandels



Danke und „sönd willkommen“

