

Online-Reisebüro Urlaubswerk entscheidet sich für automatisiertes Inkassoverfahren mit PNO

## Rechnungen haben keinen Urlaub

Im klassischen Handel und auch im E-Commerce ist die schwindende Zahlungsmoral der Kunden ein heikles Thema: Gerade das unpersönliche Geschäft im Internet scheint bedenkliches Zahlungsverhalten zu provozieren. Das kostet Online-Händler Geld, Zeit und personelle Ressourcen. Seit die Internetagentur Digitale Produkte dipro GmbH die Forderungen ihres Online-Reisebüros Urlaubswerk an PNO inkasso übergibt, können sich die Mitarbeiter wieder auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren. Denn PNO bietet mit seiner Schnittstelle einen idealen Baustein zur automatisierten Einbindung von Forderungsprozessen in die bestehende Geschäftsumgebung eines Online-Unternehmens.

**D**ie Zahlungsmoral in Deutschland hat im Zuge der Wirtschaftskrise deutlich nachgelassen. Das beobachtet Wolfgang Spitz, Präsident des Bundesverbands Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU): „In Umfragen hat sich der Trend zum Nachlassen der Zahlungsmoral bestätigt, insbesondere im E-Commerce.“ Auch das Online-Unternehmen Digitale Produkte muss sich damit auseinandersetzen. Vor allem bei seinem Reiseportal Urlaubswerk verzeichnete die Internetagentur verstärkt offene Forderungen, die die Mitarbeiter viel Zeit und Nerven kosteten.

### Anonymität provoziert Zahlungsausfälle

Das Reiseportal urlaubswerk.de wird betrieben von der Karlsruher Internetagentur Digitale Produkte dipro GmbH und bietet 20 Millionen Reiseangebote von über 65 Veranstaltern. Damit ist Urlaubswerk einer der größten Anbieter von Pauschalreisen im deutschsprachigen Web. Das Portal zielt in erster Linie auf rei-

ferre Kunden, die mittel- bis höherpreisige Angebote suchen. Doch trotz vermeintlich solventer Klientel gibt es eine Problematik, der nur schwer beizukommen ist: der zeitraubende Umgang mit säumigen Zahlern. So schnell und unkompliziert das Geschäft im Internet auch sein mag, so groß ist zugleich das Risiko, auf mangelhaften Zahlungswillen zu treffen. „Geschäftsbeziehungen im E-Commerce sind in der Regel anonym“, erläutert BDIU-Präsident Spitz. „Ein Online-Händler kann deshalb nur schwer einschätzen, ob ein Kunde willens ist, seine Rechnung zu begleichen.“ Die Anonymität des Internets ist auch ein Problem für Urlaubswerk, wie Sven

Sven Häwel, der für Urlaubswerk verantwortliche Geschäftsführer von dipro:

**„Es gibt immer wieder Kunden, die eine teure Reise bestellen, dann aber behaupten, sie hätten diese Buchung nie durchgeführt.“**

Häwel, der für Urlaubswerk verantwortliche Geschäftsführer von dipro, einräumt: „Es gibt immer wieder Kunden, die

eine teure Reise bestellen, dann aber behaupten, sie hätten diese Buchung nie durchgeführt.“

### Risiko durch Prozessbruch

Durch den Bruch zwischen Online-Bestellung und späterer Bezahlung ergibt sich für Reiseanbieter ein Risiko, das andere Online-Shops nicht kennen. Reiseportale haben von Natur aus störanfällige Bezahlprozesse, die sich aus ihrer Funktion als Makler zwischen Kunde und Reiseveranstalter ergeben. Der Kunde kann eine Buchung bereits nach Eingabe seiner persönlichen Daten und seinem Einverständnis mit den AGBs durchführen. Auch wenn eine Buchung auf Urlaubswerk unverbindlich scheint, gilt sie trotzdem



