

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Problemstellung &amp; These .....</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>Beispiele für gute und schlechte Webshops.....</b>	<b>11</b>
	Beispiel 1: Schlechter Webshop in Bezug auf Usability und persönliche Daten .....	11
	Beispiel 2: Schlechter Webshop in Bezug auf Usability und persönliche Daten .....	12
	Beispiel eines guten Webshops am Beispiel des Onlineversandhauses Amazon.....	14
	Schritt 1.) Registrierungsvorgang bei Amazon.....	14
	Schritt 2.) Neukundenanmeldung .....	15
	Schritt 3.) Angabe von Registrierungsdaten.....	16
	Schritt 4.) Fungieren als neu angemeldeter Nutzer .....	16
	Schritt 5.) Beginn des Bestellvorganges .....	17
	Schritt 6.) Bestätigung des Nutzers durch SSL-Verschlüsselung .....	18
	Schritt 7.) Angabe der Versanddaten .....	19
	Schritt 8.) erste Übersicht über Bestellangaben.....	20
	Schritt 9.) Auswahl der Zahlungsmöglichkeiten .....	21
	Schritt 10.) abschließende Bestellübersicht .....	22
<b>3</b>	<b>Rechtliche Aspekte – wie kann ich mich schützen? .....</b>	<b>25</b>
	Die Pflichten des Verkäufers sind:.....	26
	Die Pflichten des Käufers sind:.....	26
	Das Fernabsatzgesetz.....	27
<b>4</b>	<b>Der optimale Webshop – 12 goldenen Regeln .....</b>	<b>29</b>
	Anbieterkennzeichnung .....	30
	Produktinformationen.....	30
	Preistransparenz.....	31
	Lieferbarkeit .....	31
	Übersichtlichkeit des Bestellprozesses .....	32
	Vertragliche Grundlagen und Widerrufsrecht.....	33
	Finanzielle Sicherheit.....	34

Technische Sicherheit.....	34
Datenschutz.....	35
Kundenservice.....	35
Kundenbewertungen .....	36
Das Gütesiegel.....	36
<b>5 Lösungsansätze eines optimalen Bestellvorganges .....</b>	<b>39</b>
Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen .....	39
Die Lesbarkeit der AGB – Auswahl der Schriftart und Größe von Buttons .....	40
<b>Schlusswort.....</b>	<b>43</b>
<b>Literatur.....</b>	<b>45</b>
<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>47</b>