

Inhaltsverzeichnis

- 1 Problemstellung & These9**
- 2 Beispiele für gute und schlechte Webshops11**
 - 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
- 3 Rechtliche Aspekte – wie kann ich mich schützen?25**
 - Die Pflichten des Verkäufers sind: 26
 - Die Pflichten des Käufers sind: 26
 - Das Fernabsatzgesetz 27
- 4 Der optimale Webshop – 12 goldenen Regeln29**
 - 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
5 Lösungsansätze eines optimalen Bestellvorganges	39
Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen	39
Die Lesbarkeit der AGB – Auswahl der Schriftart und Größe von Buttons	40
Schlusswort.....	43
Literatur.....	45
Abbildungsverzeichnis.....	47