

# Inhaltsverzeichnis

Sperrvermerk.....	II
Zusammenfassung.....	III
Abstract.....	IV
Inhaltsverzeichnis .....	V
Abbildungsverzeichnis.....	VII
Abkürzungsverzeichnis.....	VIII
1. Einleitung.....	1
1.1 Ausgangssituation .....	1
1.2 Problemstellung .....	2
2. Wirtschaftliche und branchenspezifische Rahmenbedingungen.....	5
2.1 Markt Betrachtungen .....	5
2.2 Unternehmensbeschreibung .....	6
2.3 Spezifika des E-Commerce.....	8
3. Begriffsdefinitionen .....	10
3.1 Forderungsmanagement.....	10
3.2 Ansprüche und Forderungen .....	12
3.3 Onlinehändler.....	12
4. Juristische Anspruchsbetrachtung.....	13
4.1 Typische Ansprüche der kfzteile24 GmbH.....	14
4.1.1 Kaufpreiszahlungsanspruch .....	14
4.1.2 Herausgabeanspruch .....	16
4.1.3 Schadensersatzanspruch.....	19
4.1.4 Wertersatzanspruch.....	22
4.1.5 Weitere Ansprüche.....	25
4.2 Juristische Durchsetzung der Ansprüche .....	26
4.2.1 Betriebliches Mahnverfahren .....	27
4.2.2 Gerichtliches Mahnverfahren.....	29
4.2.3 Klageverfahren.....	33
4.2.4 Zwangsvollstreckung .....	37
4.2.5 Zwischenfazit.....	39
5. Betriebswirtschaftliche Perspektive .....	40
5.1 Prozessanforderungen an das Forderungsmanagement .....	41
5.3 Quantitative Betrachtungen.....	43
5.3.1 Kosten der Eskalationsstufen .....	43
5.3.2 Durchsetzungsindex .....	46

5.3.2.1 Herleitung der Formel.....	47
5.3.2.2 Einordnung der Werte.....	49
5.3.2.3 Interpretation des Durchsetzungsindex.....	50
5.3.2.4 Anwendungsbeispiele.....	52
5.3.2.5 Problematische Reflexion der Formel.....	53
5.4 Strategische Vorüberlegungen für das Forderungsmanagement.....	54
6. Alternative Konzepte.....	59
6.1 Inhouse-Dispute Resolution (IDR).....	59
6.2 Black- & Whitelist.....	63
6.3 Sichere Zahlweisen.....	65
7. Gestaltungsempfehlung.....	67
7.1 Rahmenkonzept.....	67
7.2 Situative Betrachtungen.....	72
8. Fazit.....	75
Literatur- und Quellenverzeichnis.....	77
Anhang.....	85
Erklärung.....	88