

(12) NACH DEM VERTRAG ÜBER DIE INTERNATIONALE ZUSAMMENARBEIT AUF DEM GEBIET DES
PATENTWESENS (PCT) VERÖFFENTLICHTE INTERNATIONALE ANMELDUNG

(19) Weltorganisation für geistiges
Eigentum

Internationales Büro

(43) Internationales
Veröffentlichungsdatum
16. Oktober 2014 (16.10.2014)



(10) Internationale Veröffentlichungsnummer
WO 2014/166740 A1

(51) Internationale Patentklassifikation:
G06Q 10/08 (2012.01)

(21) Internationales Aktenzeichen: PCT/EP2014/056040

(22) Internationales Anmeldedatum:
26. März 2014 (26.03.2014)

(25) Einreichungssprache: Deutsch

(26) Veröffentlichungssprache: Deutsch

(30) Angaben zur Priorität:
10 2013 103 497.7 8. April 2013 (08.04.2013) DE

(71) Anmelder: **DEUTSCHE POST AG** [DE/DE]; Charles-
de-Gaulle-Straße 20, 53113 Bonn (DE).

(72) Erfinder: **HANSER, Jörg**; Kreuzbergweg 13, 53115
Bonn (DE). **FEIERABEND, Dirk**; Auf dem Taubenpfad
11, 53639 Königswinter (DE). **METZLER, Dominik**;
Königsplatz 19, 53173 Bonn (DE). **WEGNER, Martin**;

Bohnhoefterweg 1, 53340 Meckenheim (DE). **WILKEN,**
Mark; Elfstraße 3, 53177 Bonn (DE).

(74) Anwalt: **MICHALSKI HÜTTERMANN & PARTNER**
PATENTANWÄLTE MBB; Speditionstr. 21, 40221
Düsseldorf (DE).

(81) **Bestimmungsstaaten** (soweit nicht anders angegeben, für
jede verfügbare nationale Schutzrechtsart): AE, AG, AL,
AM, AO, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BH, BN, BR, BW,
BY, BZ, CA, CH, CL, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DK,
DM, DO, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM,
GT, HN, HR, HU, ID, IL, IN, IR, IS, JP, KE, KG, KN, KP,
KR, KZ, LA, LC, LK, LR, LS, LT, LU, LY, MA, MD,
ME, MG, MK, MN, MW, MX, MY, MZ, NA, NG, NI,
NO, NZ, OM, PA, PE, PG, PH, PL, PT, QA, RO, RS, RU,
RW, SA, SC, SD, SE, SG, SK, SL, SM, ST, SV, SY, TH,
TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG, US, UZ, VC, VN, ZA,
ZM, ZW.

[Fortsetzung auf der nächsten Seite]

(54) Title: POST SALES ASSISTANCE IN ELECTRONIC COMMERCE

(54) Bezeichnung : NACHVERKAUFUNTERSTÜTZUNG IM INTERNETHANDEL

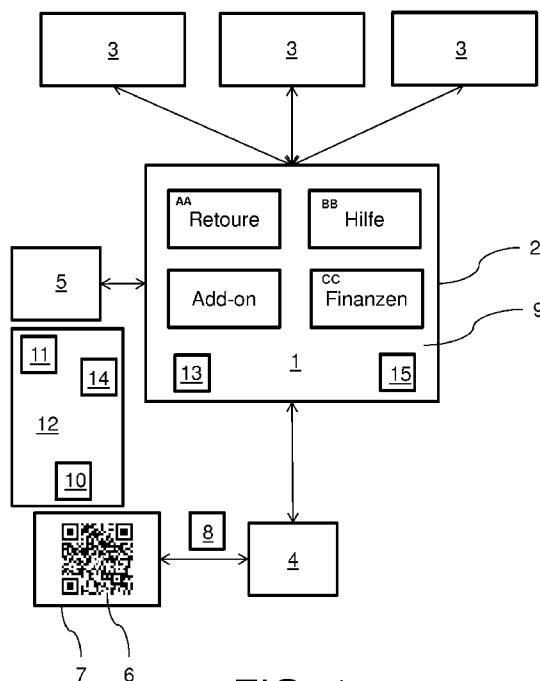


FIG. 1

AA Return
BB Help
CC Finances

(57) **Abstract:** The invention relates to an electronic arrangement, comprising an electronic device (8) and a server device (2), the electronic device (8) and/or the server device (2) being designed to carry out the following steps in order to handle a return (7) of a postal item (7): a) reading a machine-readable code (6) on the postal item (7) by means of the portable electronic device (8), b) determining the destination (11) for the return (7) from the code (6) by means of the electronic device (8) and/or by means of the server device (2), c) recording a pick-up time and a pick-up point (10) for the return (7) by means of the electronic device (8) and/or by the server device (2), and other steps.

(57) **Zusammenfassung:** Gegenstand der Erfindung ist eine elektronische Anordnung, mit einer elektronischen Einrichtung (8) und einer Servereinrichtung (2), wobei die elektronische Einrichtung (8) und/oder die Servereinrichtung (2) zur Ausführung der nachfolgenden Schritte zur Abwicklung einer Retoure (7) einer Postsendung (7) ausgestaltet sind: a) Einlesen eines maschinenlesbaren Codes (6) der Postsendung (7) durch die portable elektronische Einrichtung (8), b) Bestimmen eines Zielortes (11) für die Retoure (7) aus dem Code (6) durch die elektronische Einrichtung (8) und/oder durch die Servereinrichtung (2), c) Erfassen einer Abholzeit und eines Abholorts (10) für die Retoure (7) durch die elektronische Einrichtung (8) und/oder durch die Servereinrichtung (2), sowie weiteren Schritten.



(84) **Bestimmungsstaaten** (soweit nicht anders angegeben, für jede verfügbare regionale Schutzrechtsart): ARIPO (BW, GH, GM, KE, LR, LS, MW, MZ, NA, RW, SD, SL, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), eurasisches (AM, AZ, BY, KG, KZ, RU, TJ, TM), europäisches (AL, AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, LV, MC, MK, MT, NL, NO, PL, PT, RO, RS, SE, SI, SK, SM, TR), OAPI (BF, BJ, CF, CG, CI,

CM, GA, GN, GQ, GW, KM, ML, MR, NE, SN, TD, TG).

Veröffentlicht:

— mit internationalem Recherchenbericht (Artikel 21 Absatz 3)

Nachverkaufsunterstützung im Internethandel

Die Erfindung betrifft ein Computer-implementiertes
Verfahren zur Abwicklung einer Retoure einer Postsendung,
5 mit dem Schritt Einlesen eines maschinenlesbaren Codes der
Postsendung durch eine portable elektronische Einrichtung.
Ferner betrifft die Erfindung eine elektronische Anordnung
mit einem Smartphone und/oder einem Tablet-PC und einer
Servereinrichtung, wobei das Smartphone bzw. der Tablet-PC
10 und die Servereinrichtung derart ausgestaltet sind, dass
das Verfahren ausgeführt wird. Zudem betrifft die Erfindung
ein digitales Speichermedium mit elektronisch auslesbaren
Steuersignalen, wobei die Steuersignale so mit einem
Smartphone oder einem Tablet-PC sowie mit einer
15 Servereinrichtung zusammenwirken können, dass das Verfahren
ausgeführt wird. Schließlich betrifft die Erfindung noch
ein Computer-Programm-Produkt mit auf einem
maschinenlesbaren Träger gespeicherten Programmcode sowie
ein Computer-Programm mit Programmcode zur Durchführung des
20 Verfahrens.

Während beim stationären Einzelhändler ein Kunde nach einem
Kauf Fragen zu einem erworbenen Produkt direkt stellen oder
einen Umtauschwunsch lokal im Geschäft formulieren kann,
25 ist derartiges bei einem Kauf im Internet nicht möglich.
Bei Fragen zum Produkt muss der Kunde eine Email schreiben
oder eine Hotline anrufen, wobei der Umtausch des Produktes
in der Regel nur unter Wahrung einer Umtauschfrist über
einen Rückversand des Produktes möglich ist. Dazu muss der
30 Kunde einen Retourenschein manuell ausfüllen und den
Retourenschein der Rücksendung des Produktes, der
sogenannten Retoure, beilegen, und online über eine
Retourenseite des Internethändlers die Rücksendung und
einen etwaigen Umtausch des Produktes abwickeln. Ein

Ersatzprodukt wird vom Händler in der Regel erst nach Eingang und Prüfung der Rücksendung dem Kunden zugeschickt. Umgekehrt kann der Internethändler das zurückgesendete Produkt erst dann wieder in seinen Warenbestand einplanen,
5 wenn der Internethändler die Retoure tatsächlich zurück erhalten und den Zustand des Produktes geprüft oder gegebenenfalls wiederhergestellt hat.

In Summe unterscheidet sich also derartige
10 Nachverkaufsunterstützung eines Internethändlers signifikant von der Nachverkaufsunterstützung im stationären Einzel- und Großhandel und bedeutet für den Kunden im Ergebnis einen unverhältnismäßig größeren Aufwand. Darüber hinaus koordiniert jeder Internethändler
15 die Nachverkaufsunterstützung selbständig, so dass ein Kunde sich zunächst mit den individuellen Besonderheiten der Nachverkaufsunterstützung des jeweiligen Internethändlers vertraut machen muss, bevor denn die Retoure überhaupt veranlasst und letztendlich an den
20 Internethändler zurück übersendet werden kann. Derzeit existiert keine einheitliche Plattform für verschiedene Formen der Kundenbetreuung nach Kaufabwicklung im Internet.

Ausgehend von dieser Situation liegt der Erfindung die
25 Aufgabe zugrunde, eine Anordnung zur automatisierten und kostengünstigen Abwicklung einer Retoure einer Postsendung anzugeben, dass vorab genannte Nachteile adressiert und im Ergebnis eine für den Kunden weitaus einfachere Möglichkeit zur Nachverkaufsunterstützung im Internethandel bietet.

30

Die Lösung der Aufgabe erfolgt erfindungsgemäß durch die Merkmale der unabhängigen Ansprüche. Vorteilhafte Ausgestaltungen der Erfindung sind in den Unteransprüchen angegeben.

Demnach wird die Aufgabe gelöst durch eine elektronische Anordnung, mit einer elektronischen Einrichtung und einer Servereinrichtung, wobei die elektronische Einrichtung
5 und/oder die Servereinrichtung zur Ausführung der nachfolgenden Schritte zur Abwicklung einer Retoure einer Postsendung ausgestaltet sind:

a) Einlesen eines maschinenlesbaren Codes der Postsendung durch die portable elektronische Einrichtung,

10 b) Bestimmen eines Zielortes für die Retoure aus dem Code durch die elektronische Einrichtung und/oder durch die Servereinrichtung,

c) Erfassen einer Abholzeit und eines Abholorts für die Retoure durch die elektronische Einrichtung und/oder
15 durch die Servereinrichtung,

d) Automatisches Auswählen eines Abholers für die Retoure durch die Servereinrichtung durch

d2) Aktivieren einer Eingabeeinrichtung auf der Servereinrichtung, wobei die Eingabeeinrichtung zum
20 Erfassen einer Mehrzahl von Abholer für die Retoure und zum Erfassen einer von der Mehrzahl der Abholer in Bezug auf die Retoure eingebbaren zweiten Wert ausgestaltet ist, und

d3) nach Ablauf einer vorgegebenen Zeit, automatisches Auswählen des Abholers, der den geringsten zweiten Wert
25 eingegeben hat, aus der Mehrzahl der Abholer durch die Servereinrichtung,

e) Elektronisches Übermitteln der Abholzeit und des Abholortes von der Servereinrichtung an den ausgewählten Abholer,

30 f) Einlesen des maschinenlesebaren Codes der Postsendung durch die Servereinrichtung nach Überbringung der Retoure durch den Abholer an einen Servicepoint.

Grundidee der vorliegenden Erfindung ist also, dass die Postsendung mit einem maschinenlesbaren Code versehen ist, welcher nicht nur den Zielort für die Postsendung, sondern auch den Zielort für die Retoure aufweist. Der

5 maschinenlesbare Code, welcher vorzugsweise als Quick Response-Code bzw. QR-Code ausgestaltet ist, wird von dem Empfänger der Postsendung gemäß Schritt a) durch eine portable elektronische Einrichtung eingelesen. Der maschinenlesebare Code ist vorzugsweise auf einem Etikett

10 der Postsendung erhalten, welches auch die Empfängerinformationen der Postsendung aufweist.

Die portable elektronische Einrichtung ist vorzugsweise ein mobiles Endgerät, so beispielsweise ein Smartphone oder ein

15 Tablet-PC, welches über eine Einleseeinrichtung für den maschinenlesbaren Code verfügt und eine Applikation aufweist, mit der das Einlesen des maschinenlesbaren Codes durchführbar ist. Dieser Code, auch Servicecode im Rahmen der Erfindung genannt, beinhaltet vorzugsweise nicht nur

20 die Adresse und den Namen des Empfängers der Postsendung, sondern ebenso auch alle weiteren Informationen, die notwendig sind, um die Postsendung als Retoure an ihren Ursprungsort zurückzuschicken. Insofern enthält der Zielort vorzugsweise den Namen und die Adresse des Händlers, von

25 dem die Postsendung an den Empfänger verschickt worden ist.

Sofern nun also der Empfänger ein mit der Postsendung erhaltenes Produkt umtauschen oder reklamieren möchte, scannt der Kunde den auf der Postsendung befindlichen

30 maschinenlesbaren Code mit einem mobilen Endgerät und entsprechender Scan-Applikation. Die elektronische Einrichtung und/oder eine Servereinrichtung bestimmt dann gemäß Schritt b) den Zielort für die Retoure aus dem Code, so beispielsweise mittels einer Datenbankanfrage, die über

eine Internetverbindung von der elektronischen Einrichtung an eine übergeordnete Servereinrichtung gestellt wird.

Im nächsten Schritt c) kann dann der Kunde die Abholzeit
5 und den Abholort für die Retoure eingeben. Dazu kann
beispielsweise auf der als Smartphone ausgestalteten
elektronischen Einrichtung eine Applikation eingerichtet
sein, die eine Eingabeaufforderung an den Kunden stellt, so
dass der Kunde die von ihm präferierte Abholzeit und den
10 präferierten Abholort für die Retoure eingeben kann. Unter
Retoure ist im Rahmen der Erfindung die Rücksendung der
Postsendung gemeint, so beispielsweise zwecks Austausch,
Zurückgabe und/oder Reklamation an den Händler.

15 Nachdem nun der Kunde in Schritt c) die gewünschte
Abholzeit und den gewünschten Abholort für die Retoure in
eingegeben hat, kann dann gemäß einem optionalen Schritt
die Abholzeit und der Abholort von der elektronischen
Einrichtung an eine Servereinrichtung übermittelt werden,
20 so beispielsweise über eine drahtlose Internetverbindung.
In der Folge wird dann gemäß Schritt d) ein Abholer für die
Retoure durch die Servereinrichtung automatisch ausgewählt,
und danach die Abholzeit und der Abholort, und vorzugsweise
auch der Zielort, von der Servereinrichtung an den Abholer
25 übermittelt. Vorzugsweise weist der Abholer, so ein
Transportdienstleister und/oder Zusteller, dazu ebenso eine
elektronische Einrichtung auf, welche vorzugsweise auch
portabel ausgestaltet ist.

30 Konkret kann der Abholer ebenso über ein Smartphone
verfügen, auf dem eine Applikation abläuft, die einerseits
eine Registration an die Servereinrichtung sendet, damit
überhaupt gemäß Schritt e) der Servereinrichtung der
Abholer bekannt ist und insofern auch die Servereinrichtung

den Abholer zur Abholung der Retoure auswählen kann, und schließlich auch die Servereinrichtung die benötigten Daten zur Abholung der Retoure bei dem Käufer, so den Zielort, die Abholzeit und den Abholort an das Smartphone des Abholers übermittelt. Ebenso kann auf der Servereinrichtung eine Webseite ausgestaltet sein, über die sich der Abholer gegenüber der Servereinrichtung registriert und seine grundsätzliche Bereitschaft zur Abholung von Retouren erklärt, und dann im konkreten Fall die benötigten Daten zur Abholung der Retoure bei dem Käufer erhält.

Wesentlicher Vorteil der Erfindung ist somit, dass eine Rücksendung eines Produktes wesentlich vereinfacht wird. Denn gegenüber den aus dem Stand der Technik bekannten Verfahren und Systemen muss der Käufer bzw. Empfänger einer Postsendung nicht mehr eine Email an den Verkäufer, so einen Internethändler, schreiben oder aber eine Hotline anrufen, sondern scannt einzig ein auf der Postsendung befindliches Etikett mit dem maschinenlesbaren Code ein, auf dem neben den Adressdaten des Käufers auch alle weiteren Informationen für den Rücksendeort der Retoure angegeben sind. Nach Eingabe der gewünschten Abholzeit und des gewünschten Abholortes läuft dann die Abwicklung der Retoure vollautomatisiert ab, so dass auch etwaige weitere aufwändige Eingaben über eine Webseite des Internethändlers zur Auslösung der Retoure durch den Käufer entfallen. Sowohl aus Sicht des Kunden als auch aus Sicht des Internethändlers wird durch das vorgenannte Verfahren die Abwicklung von Retouren, die sogenannte Nachverkaufsunterstützung insbesondere im Internethandel, wesentlich vereinfacht und effizienter gestaltet.

Konkret wird durch die Anordnung bzw. das auf der Servereinrichtung und auf der elektronischen Einrichtung

ablaufende Verfahren durch technische Gegebenheiten außerhalb der Servereinrichtung, so durch die elektronische Einrichtung, kausal übersehbar bestimmt. Das bedeutet, dass das Zusammenspiel von elektronischer Einrichtung mit der Servereinrichtung gemäß den vorgeschlagenen Schritten kausal für die Lösung der Aufgabe ist. Das konkrete technische Problem, welches durch die vorgeschlagenen technischen Mittel der Servereinrichtung und der elektronische Einrichtung durch die konkrete Ausgestaltung wie durch den unabhängigen Anspruch definiert gelöst wird, kann also darin gesehen werden, eine Anordnung anzugeben, durch die mittels eines vorgegebenen Zusammenspiels von Abarbeitungsschritten eine automatisierte und auch kosteneffiziente Abwicklung einer Retoure einer Postsendung bewerkstelligbar ist.

Die Anordnung umfasst den weiteren Schritt f) Einlesen des maschinenlesbaren Codes der Postsendung durch die Servereinrichtung nach Überbringung der Retoure durch den Abholer an einen Servicepoint, und bevorzugt den Schritt g) Elektronische Übermittlung eines ersten Wertes von der Servereinrichtung an den Abholer. Durch eine derartige Ausgestaltung kann nach erfolgter Überbringung der Retoure durch den Abholer, also nach Abholung der Retoure bei dem Käufer und Lieferung an einen Servicepoint sichergestellt werden, dass der Abholer eine entsprechende vorzugsweise monetäre Entlohnung als ersten Wert für seine Dienste enthält. Dabei erfolgt die elektronische Übermittlung gemäß Schritt g) vorzugsweise von der Servereinrichtung an ein elektronisches Bankkonto des Abholers, so beispielsweise von der Servereinrichtung an eine weitere dem elektronischen Bankkonto des Abholers zugeordnete zweite Servereinrichtung. Der Servicepoint kann beispielsweise eine Abholstation oder Poststation sein, an der

Postsendungen gesammelt von einem Zustelldienst weiter transportiert werden, oder aber an dem Zielort der Retoure angeordnet sein. Das bedeutet, dass in Bezug auf die erstgenannte Variante der Abholer die Retoure nur über die sogenannte „letzte Meile“ von dem Empfänger der Postsendung an den Servicepoint zu übermitteln hat, während bei zweitgenannter Variante die Übermittlung der Retoure von dem Empfänger beispielsweise bis hin zum Versender der Postsendung erfolgt.

10

Weiter ist vorgesehen, dass der Schritt d) die Schritte aufweist d1) vorzugsweise Darstellen des Zielortes der Retoure auf einer virtuellen Karte durch die Servereinrichtung, d2) Aktivieren einer Eingabeeinrichtung auf der Servereinrichtung, wobei die Eingabeeinrichtung zum Erfassen eines Abholers für die Retoure und zum Erfassen einer von dem Abholer in Bezug auf die Retoure eingebbaren zweiten Wert ausgestaltet ist, und d3) Automatisches Auswählen des Abholers für die Retoure durch die Servereinrichtung in Abhängigkeit von dem eingegebenen zweiten Wert.

15

20

Das Darstellen des Zielortes der Retoure auf einer virtuellen Karte erfolgt bevorzugt auf einer Webseite, die dann die Eingabeeinrichtung aufweist, so dass der Abholer sich durch Eingeben beispielsweise seines Identifizierungscodes gegenüber der Webseite einerseits registrieren kann und andererseits seine Bereitschaft zur Abholung der Retoure bei dem Käufer angibt. Parallel dazu ist vorgesehen, dass der Abholer auf der Webseite, so gemäß der bevorzugten Ausgestaltung, einen zweiten Wert in Bezug auf die Retoure eingibt. Bei diesem zweiten Wert handelt es sich bevorzugt um einen monetären Betrag, für den der Abholer bereit ist, die Retoure bei dem Kunden abzuholen

25

30

und, gemäß der vorab diskutierten Ausgestaltung, an den Servicepoint zu überbringen. Insofern erfolgt bevorzugt das automatische Auswählen des Abholers gemäß Schritt d3) derart, dass die Servereinrichtung vorzugsweise nach Ablauf einer vorgegebenen Zeit automatisch den Abholer aus einer Mehrzahl von sich zur Abholung bereit registrierten Abholern auswählt, der den geringsten zweiten Wert als monetären Betrag eingegeben hat. Mit anderen Worten ist also gemäß dieser Ausgestaltung bevorzugt, dass der Abholer aus einer Mehrzahl von Abholern ausgewählt wird, und damit den Auftrag zur Abholung der Retoure erhält, der den geringsten Betrag bzw. geringsten zweiten Wert für die Abholung der Retoure geboten hat. In diesem Fall entspricht der geringste Betrag, als der zweite Wert, genau dem ersten Wert, den der ausgewählte Abholer dann nach Abholung der Retoure für seine Dienste gemäß der vorhergehenden Ausgestaltung erhält.

Dabei ist besonders bevorzugt, dass der Schritt d) den Schritt d1') Durchführen eines elektronischen Bieterverfahrens zum Auswählen des Abholers für die Retoure durch die Servereinrichtung aufweist. Ferner ist bevorzugt, dass die Servereinrichtung automatisch in Abhängigkeit von Abholort und Zielort einen maximalen Wert oder einen Richtwert vorgibt, der dann durch den vom Abholer einzugebenden zweiten Wert nur noch unterboten werden kann. Dadurch kann sichergestellt werden, dass schon von vornherein die Kosten für die Abholung der Retoure und Überbringung an den Servicepoint, so gemäß der vorherigen Ausgestaltung, begrenzt sind.

Nach einer weiteren bevorzugten Ausführungsform ist vorgesehen, dass der Schritt c) ferner den Schritt Erfassen eines Retourengrundes aufweist. Bevorzugt weist dazu die

elektronische Einrichtung eine Eingabeeinrichtung auf, so beispielsweise in Form einer Applikation oder eines Auswahlfeldes, mittels derer der Käufer den Grund für die Retoure eingeben kann, so beispielsweise Umtausch, Reklamation etc. Der Internethändler erhält dadurch Rückmeldung, weshalb es zu der Retoure gekommen ist und kann diese Information zur Verbesserung seines Angebotes verwenden. Bevorzugt ist der Retourengrund über eine benutzerfreundliche Applikation auf einem Smartphone eingebbar, wobei die Applikation dem Kunden bereits verschiedene Optionen vorgibt, die dann in einfacher Weise ausgewählt werden können.

Nach einer noch weiteren bevorzugten Ausführungsform weist das Bestimmen des Zielortes die Schritte b1) Übermitteln einer Datenbankabfrage von der elektronischen Einrichtung an die Servereinrichtung, und b2) Bestimmen einer Absenderadresse der Postsendung in der Datenbank durch die Servereinrichtung auf. Demnach ist also bevorzugt, dass auf der Servereinrichtung eine Datenbank vorgesehen ist, so dass durch eine Datenbankabfrage die Absenderadresse der Postsendung feststellbar ist, wobei die Absenderadresse der Postsendung vorzugsweise dem Zielort bzw. einer Zieladresse der Retoure entspricht. Parallel dazu kann im Rahmen dieses Schrittes auch vorgesehen sein, dass die Servereinrichtung von der elektronischen Einrichtung über eine Entscheidung des Käufers zur Rücksendung der Postsendung als Retoure informiert wird, so dass bereits zu diesem frühen Zeitpunkt der Versender der Postsendung über die zu erwartende Retoure unterrichtet ist.

Grundsätzlich kann das Erfassen der Abholzeit und/oder des Abholortes beliebig erfolgen, wobei jedoch nach einer besonders bevorzugten Ausführungsform der Erfindung

vorgesehen ist, dass das Erfassen der Abholzeit und/oder des Abholortes die Schritte aufweist: c1) Empfangen einer an einer Eingabeeinrichtung der elektronischen Einrichtung getätigten Eingabe und/oder c2) Empfangen einer an einer
5 berührungsempfindlichen Eingabeoberfläche der elektronischen Einrichtung getätigten Berührungseingabe. Somit können die Abholzeit bzw. der Abholort vorzugsweise über eine Tastatur und/oder einen Touchscreen erfasst werden, wobei die elektronische Einrichtung vorzugsweise
10 eine derartige Tastatur und/oder einen Touchscreen aufweist. Alternativ kann jedoch auch vorgesehen sein, dass die Abholzeit und der Abholort über eine Webseite eingegeben werden, wobei ganz besonders bevorzugt die Webseite der Servereinrichtung zugeordnet ist.

15

In einer weiteren vorteilhaften Ausgestaltung weist der Schritt des Erfassens des Abholortes ein Bestimmen einer geographischen Position der elektronischen Einrichtung aus GPS, Glonass, Galileo, WLAN, GSM, UMTS und/oder LTE
20 Positionsdaten auf. Dazu kann die elektronische Einrichtung beispielsweise mit einem GPS-Sensor zur automatischen Bestimmung der geographischen Position ausgestaltet sein. Entsprechend wird der Abholort gemäß dieser Ausgestaltung vollkommen automatisiert bestimmt und stellt somit
25 beispielsweise den derzeitigen Ort des Käufers und/oder den Zielort der Postsendung dar. Aufgrund der automatischen Bestimmung, beispielsweise mittels GPS-Sensor, entfällt eine manuelle Eingabe, so dass im Ergebnis das Verfahren dadurch sehr benutzerfreundlich ausgestaltet ist.

30

Nach einer noch weiteren bevorzugten Ausführungsform ist vorgesehen, dass die elektronische Einrichtung und/oder die Servereinrichtung derart ausgestaltet sind, dass ein Durchführen des Schrittes a) in einem Menü der

elektronischen Einrichtung und/oder der Servereinrichtung
auslösbar ist. Vorzugsweise ist das vorgenannte Verfahren
ganz oder teilweise als Applikation auf der elektronischen
Einrichtung hinterlegt und/oder als Webseite derart
5 implementiert, dass die Webseite mit der Servereinrichtung
in Wirkzusammenhang steht. Dazu kann das Menü auch weitere
Menüpunkte aufweisen, so beispielsweise einen Hilfe-
Bereich, in dem der Kunde weitere Informationen im
Zusammenhang mit dem mit der Postsendung erhaltenen Produkt
10 abrufen kann.

Die Aufgabe der Erfindung wird weiterhin gelöst durch eine
elektronische Anordnung mit einem Smartphone oder einem
Tablet-PC und/oder einer Servereinrichtung, wobei das
15 Smartphone oder der Tablet-PC und/oder die
Servereinrichtung derart ausgestaltet sind, dass das
Verfahren nach einem der vorhergehenden Ansprüche
ausgeführt wird. Gegenstand der Erfindung ist somit auch
eine Servereinrichtung, die derart ausgestaltet ist, dass
20 das Verfahren nach einem der vorhergehenden Ansprüche auf
der Servereinrichtung ausgeführt wird.

Nach einer weiteren bevorzugten Ausführungsform weist die
elektronische Anordnung den maschinenlesbaren Code für die
25 Postsendung auf, wobei der maschinenlesbare Code sowohl den
Zielort der Postsendung als auch den Zielort für die
Retoure der Postsendung aufweist. Dabei ist bevorzugt der
maschinenlesbare Code als QR-Code ausgestaltet und weist
neben der eigentlichen Zieladresse der Postsendung ebenso
30 die Retourenadresse auf.

Ferner wird die Aufgabe der Erfindung gelöst durch ein
digitales Speichermedium mit elektronisch auslesbaren
Steuersignalen, wobei die Steuersignale so mit einem

Smartphone oder einem Tablet-PC und/oder mit einer
Servereinrichtung zusammenwirken können, dass ein Verfahren
nach einem der vorhergehenden Ansprüche ausgeführt wird.
Das Smartphone oder der Tablet-PC können dazu beliebig
5 ausgestaltet sein, wobei in jedem Fall vorgesehen ist, dass
durch das Smartphone oder den Tablet-PC der
maschinenlesbare Code einlesbar ist. Dazu weist bevorzugt
das Smartphone oder der Tablet-PC eine Kamera oder eine
sonstige Einrichtung zur Erfassung eines maschinenlesbaren
10 Codes auf.

Zudem wird die Aufgabe der Erfindung gelöst durch ein
Computer-Programm-Produkt mit auf einem maschinenlesbaren
Träger gespeichertem Programmcode zur Durchführung des
15 Verfahrens nach einem der vorhergehenden Ansprüche, wenn
der Programmcode auf einem Smartphone oder Tablet-PC
und/oder einer Servereinrichtung ausgeführt wird.

Schließlich wird die Aufgabe der Erfindung durch ein
20 Computer-Programm mit Programmcode zur Durchführung des
Verfahrens nach einem der vorhergehenden Ansprüche gelöst,
wenn das Programm auf einem Smartphone oder einem Tablet-PC
und/oder einer Servereinrichtung abläuft.

25 Nachfolgend wird die Erfindung unter Bezugnahme auf die
anliegende Zeichnung anhand einer bevorzugten
Ausführungsform näher erläutert.

Es zeigen

30

Fig. 1 eine schematische Übersicht einer
Internetplattform für eine
Nachverkaufsunterstützung gemäß einem bevorzugten

Ausführungsbeispiel des erfindungsgemäßen
Verfahrens, und

Fig. 2 ein Ablaufdiagramm zur Durchführung des
5 bevorzugten Ausführungsbeispiels des
erfindungsgemäßen Verfahrens.

Fig. 1 zeigt eine schematische Übersicht einer
Internetplattform zur Nachverkaufsunterstützung gemäß einem
10 bevorzugten Ausführungsbeispiel des erfindungsgemäßen
Verfahrens. Die Internetplattform 1, welche mit einer
Servereinrichtung 2 interagiert bzw. auf der
Servereinrichtung 2 läuft, fungiert als Schnittstelle
zwischen Internethändlern 3 und ihren Kunden 4 sowie den
15 Zustelldiensten mit ihren Abholern 5. Zugang zu der
Internetplattform 1 wird auftragsspezifisch über einen
maschinenlesbaren Code 6, vorliegend einem individuellen
QR-Code, hergestellt. Dieser QR-Code, auch Servicecode
genannt, befindet sich auf einer Versandverpackung einer
20 Postsendung 7.

Benötigt der Kunde 4 beispielsweise Hilfe im Umgang mit
einem in der Postsendung 7 enthaltenen Produkt, wünscht er
weitere Informationen zu dem Produkt oder möchte er das
25 Produkt umtauschen, so liest der Kunde den
maschinenlesbaren Code 6 der Postsendung 7 durch eine
portable elektronische Einrichtung 8 gemäß Schritt a),
siehe Fig. 2, ein.

30 Konkret benutzt der Kunde 4 zum Einlesen des
maschinenlesbaren Codes 6 ein Smartphone, das mit einer
entsprechenden Applikation zur Ansteuerung einer Kamera des
Smartphones zum Einlesen des maschinenlesbaren Codes 6
ausgestaltet ist. Nach Einlesen des maschinenlesbaren Codes

6 gelangt der Kunde 4 zu einer auftragsspezifischen Seite auf der Internetplattform 1. Die in Fig. 1 dargestellte Internetplattform 1 für die Nachverkaufsunterstützung besteht aus verschiedenen Bereichen.

5

In einem ersten Bereich „Retoure“ kann der Kunde einen Umtausch bzw. eine Rückgabe des gekauften Produktes abwickeln. Mittels einer als Tastatur ausgestalteten Eingabeeinrichtung 9 oder einer berührungsempfindlichen Eingabeoberfläche 9 der Servereinrichtung ist eine gewünschte Abholzeit und ein gewünschter Abholort 10 für eine Abholung der Retoure 7 durch den Abholer 5 erfassbar. Alternativ können die gewünschte Abholzeit und der gewünschte Abholort 10 ebenso auf einer Webseite der Internetplattform 1 oder in eine Applikation der elektronischen Einrichtung 8 eingegeben werden.

Der Zielort 11 für die Retoure 7 ist aus dem maschinenlesbaren Code 6 bestimmbar. Dazu übermittelt die elektronische Einrichtung 8 den erfassten maschinenlesbaren Code 6 an die Servereinrichtung 2. Auf der Servereinrichtung 2 existiert eine Datenbank, so dass mittels Datenbankabfrage der Zielort 11 der Retoure 7 bestimmt werden kann. Nicht selten entspricht der Zielort 11 der Absenderadresse der Postsendung 7.

Neben Eingabe der Abholzeit und des Abholortes 10 besteht ferner die Möglichkeit, dass der Kunde 4 ebenso einen Retourengrund mittels der Eingabeeinrichtung 9 bzw. der berührungsempfindlichen Eingabeoberfläche 9 eingibt, so dass der Internethändler 3 Informationen erhält, warum es zu der Retoure 7 gekommen ist.

Nachdem nunmehr gemäß den Schritten b) und c) sowohl der Zielort 11 für die Retoure 7 als auch die Abholzeit und der Abholort 10 für die Retoure 7 bekannt sind, erfolgt das Übermitteln der Abholzeit und des Abholortes 10 von der elektronischen Einrichtung 8 an die Servereinrichtung 2, 5
sofern denn die Erfassung der Abholzeit und des Abholortes 10 auf der elektronischen Einrichtung 8 stattgefunden hat. Sollte jedoch der Kunde 4 die Abholzeit und den Abholort 10 auf der auftragsspezifischen Webseite auf der
10 Internetplattform 1 eingegeben haben, ist dieser Schritt nicht notwendig. Im Falle einer Smartphone-Applikation erfolgt vorgenannte Übermittlung beispielsweise über WLAN oder UMTS mittels Internet-Protokoll.

15 Von der Servereinrichtung 2 wird dann ein Abholer 5 automatisch gemäß Schritt d) bestimmt, wobei der Abholer 5 von der Servereinrichtung 2 die benötigten Daten zur Abholung der Retoure 7 erhält. Konkret übermittelt die Servereinrichtung 2 dem Abholer 5 die Abholzeit und den
20 Abholort 10 für die Retoure 7 in elektronischer Form auf ein elektronisches Gerät des Abholers 5, welches beispielsweise ebenso ein Smartphone, ein Tablet-PC oder ein sonstiger internetfähiger PC ist. Der Abholer 5 kann, sofern das Etikett der Postsendung 7 nicht für die Retoure
25 7 nutzbar ist, ein auftragsspezifisches Rücksendeetikett mit sich führen, dass er dann auf der Postsendung 7 anbringt. Dem Kunden obliegt es dann nur noch, das zurückzusendende Produkt wieder in die Versandverpackung zu legen und dem Abholer 5 zu übergeben.

30

Konkret erfolgt die Auswahl des Abholers 5 mittels eines elektronischen Bieterverfahrens. Dazu wird der Zielort 11 der Retoure 7 auf einer virtuellen Karte 12 durch die Servereinrichtung 2 dargestellt. Mögliche Abholer 5 können

sich dann auf der Internetplattform 1 der Servereinrichtung 2 registrieren, so mittels eines Identifizierungscodes, und dadurch ihre Bereitschaft erklären, die Retoure 7 bei dem Kunden 4 abzuholen.

5

Gleichzeitig geben die Abholer 5 auf der Internetplattform 1 einen monetären Betrag als zweiten Wert 13 ein, für den sie bereit sind, die Retoure 7 bei dem Kunden 4 abzuholen und an einen Servicepoint 14, so beispielsweise eine Poststation, zu überbringen. Nach Ablauf einer bestimmaren Bieterzeit wählt die Servereinrichtung 2 gemäß Schritt d) den Abholer 8 aus, der den geringsten zweiten Wert 13 eingegeben hat. Gemäß Schritt e) erfolgt dann die elektronische Übermittlung der Abholzeit und des Abholortes 10 von der Servereinrichtung 2 an den Abholer 5.

Nach Übermittlung der Retoure 7 durch den Abholer 5 an einen Servicepoint wird gemäß Schritt f) der maschinenlesbare Code 6 wiederum eingelesen, so dass der Internethändler 3 informiert werden kann, dass die Abholung durch den Abholer 5 erfolgt ist. In der Folge erhält der Abholer 5 für die Abholung eine Gutschrift auf seinem Bankkonto in Form eines ersten Wertes 15, welche gemäß elektronischer Übermittlung nach Schritt g) von der Servereinrichtung 2 an den Abholer 5, so an ein elektronisches Bankkonto des Abholers 5, übermittelt wird. Die Gutschrift entspricht in ihrer Höhe dem vorab von dem Abholer 5 auf der Internetplattform 1 eingegebenen monetären Betrag bzw. der erste Wert 15 entspricht dem zweiten Wert 13.

Neben vorgenanntem Menüpunkt „Retoure“ weist die Internetplattform 1 ferner weitere Bereiche auf, so den Bereich „Hilfe“. In diesem Bereich stellt der

Internethändler 3 drei Kontaktdaten bereit, so ein Kontaktformular zum Erreichen einer Hotline, wobei der Internethändler 3 darüber hinaus allgemeine Produktinformationen, Log- oder Forumseinträge
5 bereitstellen und Hilfen im Umgang mit dem Produkt, wie Bedienungsanleitungen, FAQs, Tipps zur Pflege, Wartung sowie Hilfe vor Ort etc. anbieten kann.

In dem Menüpunkt „Add-on“ kann der Internethändler 3
10 produktspezifisches Zubehör und/oder Erweiterungen zum Produkt, wie Garantieverlängerung, Ergänzungsprodukte, anbieten. Schließlich existiert noch ein Bereich „Finanzen“, wo Transaktionen mit Kunden 4 abgewickelt werden. Der Kunde 4 kann sein Kundenkonto einsehen, auf dem
15 das Guthaben des Kunden 4 angezeigt wird. Auf dem Kundenkonto kann beispielsweise der Betrag für das zurückgesendete Produkt gutgeschrieben werden.

Im Ergebnis stellt die vorliegende Erfindung ein gegenüber
20 dem Stand der Technik weitaus vereinfachtes Verfahren und System zur Nachverkaufsunterstützung für Kunden 4 gegenüber Internethändlern 3 bereit, mittels dessen nur durch Einscannen des maschinenlesbaren Codes 6 der Postsendung 7 und Eingabe von Abholzeit und Abholort 10 die Rücksendung
25 eines gekauften Produktes initiiert werden kann.

Bezugszeichenliste

	Internetplattform	1
	Servereinrichtung	2
5	Internethändler	3
	Kunde	4
	Abholer	5
	Maschinenlesbarer Code	6
	Postsendung, Retoure	7
10	Portable elektronische Einrichtung	8
	Eingabeeinrichtung, Eingabeoberfläche	9
	Abholort	10
	Zielort	11
	Virtuelle Karte	12
15	Zweiter Wert	13
	Servicepoint	14
	Erster Wert	15

Patentansprüche

1. Elektronische Anordnung, mit einer elektronischen
Einrichtung (8) und einer Servereinrichtung (2), wobei die
5 elektronische Einrichtung (8) und/oder die
Servereinrichtung (2) zur Ausführung der nachfolgenden
Schritte zur Abwicklung einer Retoure (7) einer Postsendung
(7) ausgestaltet sind:
- a) Einlesen eines maschinenlesbaren Codes (6) der
10 Postsendung (7) durch die portable elektronische
Einrichtung (8),
 - b) Bestimmen eines Zielortes (11) für die Retoure (7)
aus dem Code (6) durch die elektronische Einrichtung (8)
und/oder durch die Servereinrichtung (2),
 - 15 c) Erfassen einer Abholzeit und eines Abholorts (10)
für die Retoure (7) durch die elektronische Einrichtung (8)
und/oder durch die Servereinrichtung (2),
 - d) Automatisches Auswählen eines Abholers (5) für die
Retoure (7) durch die Servereinrichtung (2) durch
20 d2) Aktivieren einer Eingabeeinrichtung (9) auf der
Servereinrichtung (2), wobei die Eingabeeinrichtung (9) zum
Erfassen einer Mehrzahl von Abholer (5) für die Retoure (7)
und zum Erfassen einer von der Mehrzahl der Abholer (5) in
Bezug auf die Retoure (7) eingebbaren zweiten Wert (13)
25 ausgestaltet ist, und
 - d3) nach Ablauf einer vorgegebenen Zeit, automatisches
Auswählen des Abholers (5), der den geringsten zweiten Wert
(13) eingegeben hat, aus der Mehrzahl der Abholer (5) durch
die Servereinrichtung (2),
 - 30 e) Elektronisches Übermitteln der Abholzeit und des
Abholortes (10) von der Servereinrichtung (2) an den
ausgewählten Abholer (5),
 - f) Einlesen des maschinenlesebaren Codes (6) der
Postsendung (7) durch die Servereinrichtung (2) nach

Überbringung der Retoure (7) durch den Abholer (5) an einen Servicepoint (14).

2. Anordnung nach dem vorhergehenden Anspruch, wobei die
5 Servereinrichtung (2) zur Ausführung des nachfolgenden Schrittes ausgestaltet ist:

g) Elektronische Übermittlung eines ersten Wertes (15) von der Servereinrichtung (2) an den Abholer (5).

10 3. Anordnung nach einem der vorhergehenden Ansprüche, wobei der Schritt d) den Schritt aufweist:

d1) Darstellen des Zielortes (11) der Retoure (7) auf einer virtuellen Karte (12) durch die Servereinrichtung (2).

15

4. Anordnung nach einem der vorhergehenden Ansprüche, wobei der Schritt d) den Schritt aufweist:

d1') Durchführen eines elektronischen Bieterverfahrens zum Auswählen des Abholers (5) für die Retoure (7) durch
20 die Servereinrichtung (2).

5. Anordnung nach einem der vorgehenden Ansprüche, wobei der Schritt c) den Schritt aufweist:

Erfassen eines Retourengrundes.

25

6. Anordnung nach einem der vorgehenden Ansprüche, wobei der Schritt b) die nachfolgenden Schritte zum Bestimmen des Zielortes (11) aufweist:

b1) Übermitteln einer Datenbankabfrage von der
30 elektronischen Einrichtung (8) an die Servereinrichtung (2), und

b2) Bestimmen einer Absenderadresse der Postsendung (7) in der Datenbank durch die Servereinrichtung (2).

7. Anordnung nach einem der vorgehenden Ansprüche, wobei der Schritt c) den nachfolgenden Schritt zum Erfassen der Abholzeit und/oder des Abholortes (10) aufweist:

5 c1) Empfangen einer an einer Eingabeeinrichtung (9) getätigten Eingabe und/oder

c2) Empfangen einer an einer berührungsempfindlichen Eingabeoberfläche (9) getätigten Berührungseingabe.

10 8. Anordnung nach einem der vorgehenden Ansprüche, wobei der Schritt c) den nachfolgenden Schritt zum Erfassen des Abholortes (10) aufweist:

c3) Bestimmen einer geographischen Position der elektronischen Einrichtung aus GPS, Glonass, Galileo, WLAN, GSM, UMTS und/oder LTE Positionsdaten.

15

9. Anordnung nach einem der vorgehenden Ansprüche, wobei die elektronische Einrichtung (8) und/oder die Servereinrichtung (2) derart ausgestaltet sind, dass ein Durchführen des Schrittes a) in einem Menu der
20 elektronischen Einrichtung (8) und/oder der Servereinrichtung (2) auslösbar ist.

10. Anordnung nach einem der vorhergehenden Ansprüche, mit dem maschinenlesebaren Code (6) für die Postsendung (7),
25 wobei der maschinenlesbare Code (6) sowohl den Zielort (11) der Postsendung (7) als auch den Zielort für die Retoure (7) der Postsendung (7) aufweist.

1/2

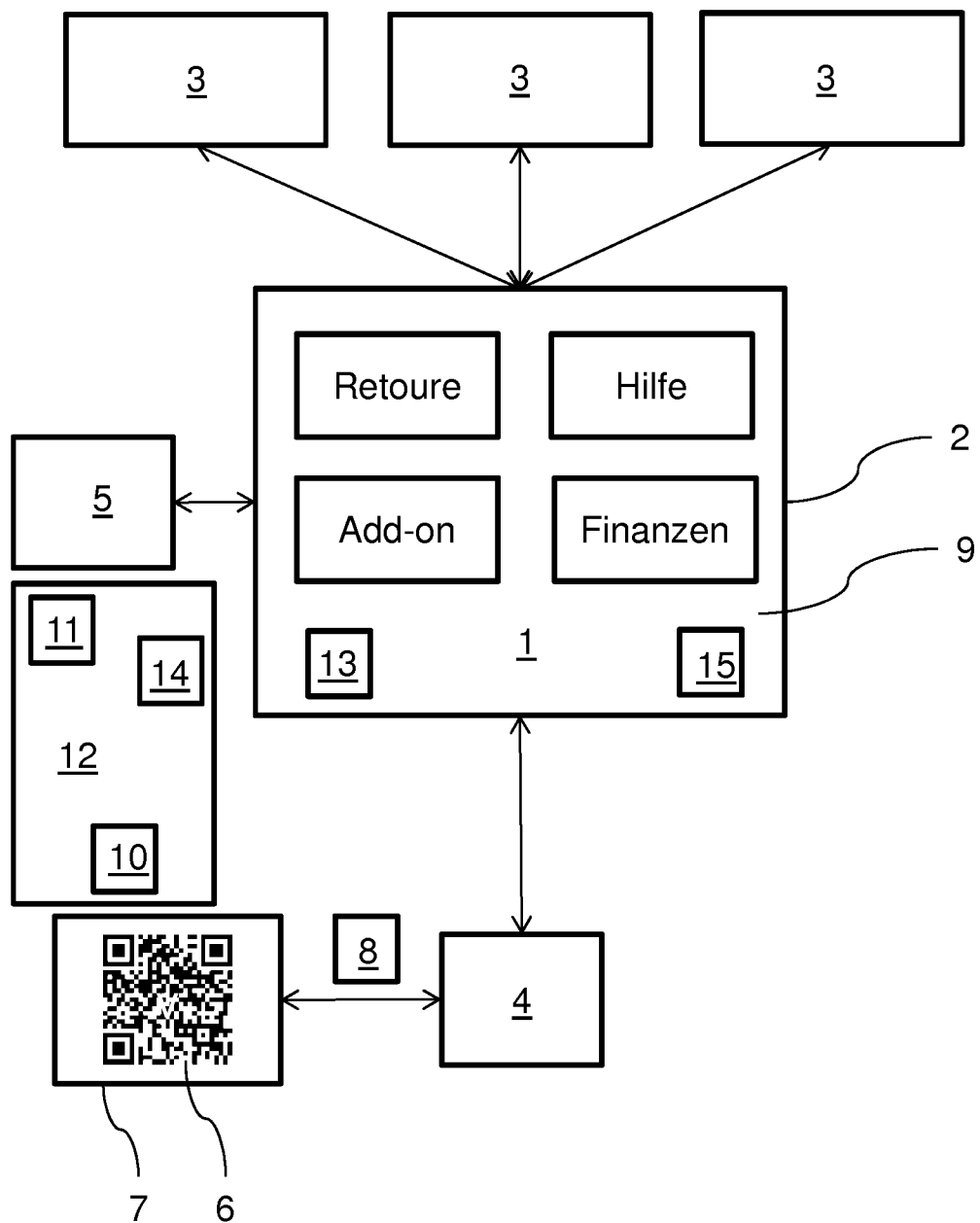


FIG. 1

2/2

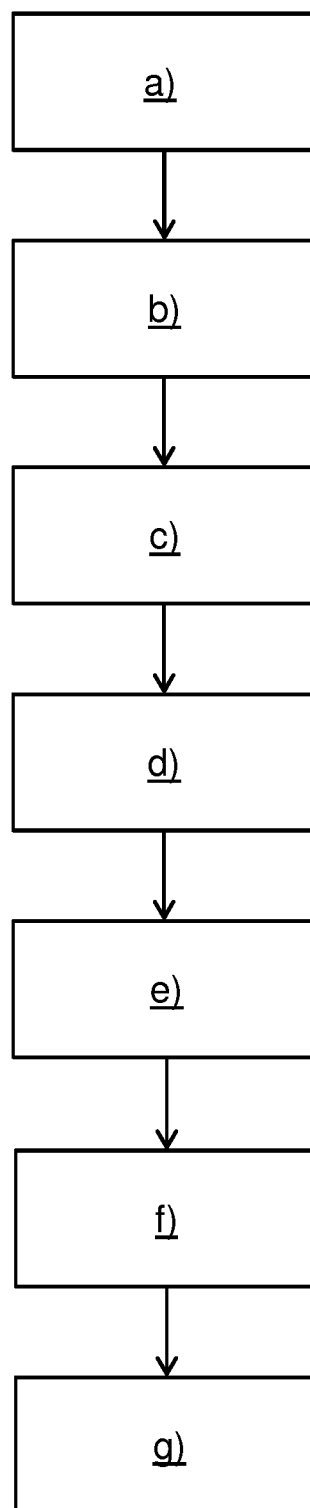


FIG. 2

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No
PCT/EP2014/056040

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER
INV. G06Q10/08
ADD.

According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC

B. FIELDS SEARCHED

Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)
G06Q

Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched

Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)

EP0-Internal, WPI Data

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
X	US 2012/084222 A1 (ZIMBEROFF RAFAEL [US] ET AL) 5 April 2012 (2012-04-05) paragraphs [0048], [0051], [0096]; figure 3g	1-10
X	----- US 2003/135432 A1 (MCINTYRE HENRY F [US] ET AL) 17 July 2003 (2003-07-17) paragraphs [0010], [0012], [0014], [0034] -----	1-10

☐ Further documents are listed in the continuation of Box C.

☒ See patent family annex.

* Special categories of cited documents :

"A" document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance

"E" earlier application or patent but published on or after the international filing date

"L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)

"O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means

"P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed

"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention

"X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone

"Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art

"&" document member of the same patent family

Date of the actual completion of the international search

20 May 2014

Date of mailing of the international search report

02/06/2014

Name and mailing address of the ISA/
European Patent Office, P.B. 5818 Patentlaan 2
NL - 2280 HV Rijswijk
Tel. (+31-70) 340-2040,
Fax: (+31-70) 340-3016

Authorized officer

Hopper, Eva

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

Information on patent family members

International application No

PCT/EP2014/056040

Patent document cited in search report	Publication date	Patent family member(s)	Publication date
US 2012084222 A1	05-04-2012	US 2012084222 A1	05-04-2012
		US 2013318001 A1	28-11-2013

US 2003135432 A1	17-07-2003	NONE	

INTERNATIONALER RECHERCHENBERICHT

Internationales Aktenzeichen

PCT/EP2014/056040

A. KLASSIFIZIERUNG DES ANMELDUNGSGEGENSTANDES

INV. G06Q10/08

ADD.

Nach der Internationalen Patentklassifikation (IPC) oder nach der nationalen Klassifikation und der IPC

B. RECHERCHIERTE GEBIETE

Recherhierter Mindestprüfstoff (Klassifikationssystem und Klassifikationssymbole)

G06Q

Recherhierte, aber nicht zum Mindestprüfstoff gehörende Veröffentlichungen, soweit diese unter die recherhierten Gebiete fallen

Während der internationalen Recherche konsultierte elektronische Datenbank (Name der Datenbank und evtl. verwendete Suchbegriffe)

EP0-Internal, WPI Data

C. ALS WESENTLICH ANGESEHENE UNTERLAGEN

Kategorie*	Bezeichnung der Veröffentlichung, soweit erforderlich unter Angabe der in Betracht kommenden Teile	Betr. Anspruch Nr.
X	US 2012/084222 A1 (ZIMBEROFF RAFAEL [US] ET AL) 5. April 2012 (2012-04-05) Absätze [0048], [0051], [0096]; Abbildung 3g	1-10
X	US 2003/135432 A1 (MCINTYRE HENRY F [US] ET AL) 17. Juli 2003 (2003-07-17) Absätze [0010], [0012], [0014], [0034]	1-10

☐ Weitere Veröffentlichungen sind der Fortsetzung von Feld C zu entnehmen ☒ Siehe Anhang Patentfamilie

* Besondere Kategorien von angegebenen Veröffentlichungen :

"A" Veröffentlichung, die den allgemeinen Stand der Technik definiert, aber nicht als besonders bedeutsam anzusehen ist

"E" frühere Anmeldung oder Patent, die bzw. das jedoch erst am oder nach dem internationalen Anmeldedatum veröffentlicht worden ist

"L" Veröffentlichung, die geeignet ist, einen Prioritätsanspruch zweifelhaft erscheinen zu lassen, oder durch die das Veröffentlichungsdatum einer anderen im Recherchenbericht genannten Veröffentlichung belegt werden soll oder die aus einem anderen besonderen Grund angegeben ist (wie ausgeführt)

"O" Veröffentlichung, die sich auf eine mündliche Offenbarung, eine Benutzung, eine Ausstellung oder andere Maßnahmen bezieht

"P" Veröffentlichung, die vor dem internationalen Anmeldedatum, aber nach dem beanspruchten Prioritätsdatum veröffentlicht worden ist

"T" Spätere Veröffentlichung, die nach dem internationalen Anmeldedatum oder dem Prioritätsdatum veröffentlicht worden ist und mit der Anmeldung nicht kollidiert, sondern nur zum Verständnis des der Erfindung zugrundeliegenden Prinzips oder der ihr zugrundeliegenden Theorie angegeben ist

"X" Veröffentlichung von besonderer Bedeutung, die beanspruchte Erfindung kann allein aufgrund dieser Veröffentlichung nicht als neu oder auf erfinderischer Tätigkeit beruhend betrachtet werden

"Y" Veröffentlichung von besonderer Bedeutung, die beanspruchte Erfindung kann nicht als auf erfinderischer Tätigkeit beruhend betrachtet werden, wenn die Veröffentlichung mit einer oder mehreren Veröffentlichungen dieser Kategorie in Verbindung gebracht wird und diese Verbindung für einen Fachmann naheliegend ist

"&" Veröffentlichung, die Mitglied derselben Patentfamilie ist

Datum des Abschlusses der internationalen Recherche

20. Mai 2014

Absenddatum des internationalen Recherchenberichts

02/06/2014

Name und Postanschrift der Internationalen Recherchenbehörde

Europäisches Patentamt, P.B. 5818 Patentlaan 2
NL - 2280 HV Rijswijk
Tel. (+31-70) 340-2040,
Fax: (+31-70) 340-3016

Bevollmächtigter Bediensteter

Hopper, Eva

INTERNATIONALER RECHERCHENBERICHT

Angaben zu Veröffentlichungen, die zur selben Patentfamilie gehören

Internationales Aktenzeichen

PCT/EP2014/056040

Im Recherchenbericht angeführtes Patentdokument	Datum der Veröffentlichung	Mitglied(er) der Patentfamilie	Datum der Veröffentlichung
US 2012084222 A1	05-04-2012	US 2012084222 A1	05-04-2012
		US 2013318001 A1	28-11-2013

US 2003135432 A1	17-07-2003	KEINE	
