



Universität Karlsruhe (TH)

Dr. Malte Krüger  
Lehrstuhl Geld und Währung  
Institut für Wirtschaftspolitik und Wirtschaftsforschung

# **Internet-Zahlungssysteme aus Sicht der Verbraucher**

## **Ergebnisse der Online-Umfrage IZV7**

Dr. Malte Krüger  
Kay Leibold

Universität Karlsruhe (TH)

Institut für Wirtschaftspolitik und Wirtschaftsforschung  
Lehrstuhl Geld und Währung  
Dr. Malte Krüger

Tel.: +49721 608 3731

Fax: +49721 358 624

Email: [izh@iww.uni-karlsruhe.de](mailto:izh@iww.uni-karlsruhe.de)

Diese Studie ist urheberrechtlich geschützt. Jegliche Vervielfältigung, auch auszugsweise, ist ausdrücklich untersagt, sofern nicht eine schriftliche Einwilligung des IWW, Lehrstuhl Dr. Malte Krüger der Universität Karlsruhe (TH) vorliegt. Auch die Wiedergabe von Tabellen, Graphiken, etc. in anderen Publikationen bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung.

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

Bereits seit 1998 führt das IWW (Lehrstuhl Geld und Währung) an der Universität Karlsruhe die IZV-Umfrage durch, in der Online-Shopper über ihre Zahlungsgewohnheiten befragt werden. Die Zahl der Teilnehmer hat sich von einigen hundert auf über 13.000 sehr positiv entwickelt, ein Tatbestand der angesichts des immer umfangreicher werdenden Fragebogens besonders erfreulich ist. Zu Recht haben die Ergebnisse der Umfrage daher zunehmende Aufmerksamkeit in der Öffentlichkeit gefunden. Folglich ist es keine Übertreibung, wenn man sagt, dass IZV heute die führende Befragung in Sachen Online Payments aus der Sicht der (deutschen) Konsumenten ist.

Dieser Erfolg wäre ohne unsere Sponsoren und Partner nicht möglich gewesen. Auch in 2004 sind wir wieder großzügig unterstützt worden. Wir bedanken uns hierfür bei der Deutschen Telekom AG, der FIRSTGATE Internet AG, *Pago eTransaction Services GmbH* und WEB.DE AG. Auch den 13.186 Teilnehmern, die zwischen März und Mai 2004 den Fragebogen ausfüllten, gilt unser herzlicher Dank.

Der Einkauf im Internet läuft sehr viel mehr innerhalb nationaler Grenzen ab als zunächst vermutet. Doch es lässt sich feststellen, dass das Geschäft internationaler wird. Dienstleister im Bereich Internet-Zahlungen spüren eine zunehmende Nachfrage nach internationalen Lösungen. IZV7 bestätigt diesen Trend. Es zeigt sich, dass mit zunehmender E-Commerce-Erfahrung auch die Bereitschaft steigt im Ausland einzukaufen.

Diesem Trend wollen wir Rechnung tragen und IZV internationalisieren. In 2004 findet IZV erstmals auch in Österreich statt. In einigen anderen Ländern gibt es Gespräche mit potentiellen Partnern. Interessenten, die uns bei IZV unterstützen möchten, sind eingeladen, sich an uns zu wenden.

Im Zahlungsverkehr gibt es eine Konsumenten- und eine Händlerseite. Bislang haben wir uns primär mit der Konsumentenseite beschäftigt. In 2004 haben wir nun gemeinsam mit der Five Forces GmbH und dem ECC Handel Ergebnisse einer Händlerbefragung zum Thema Internetzahlungen veröffentlicht. Eine Zusammenfassung ist unter: <http://www.fiveforces.de/publikationen/IZH-Konzentrat.pdf> abrufbar. Die IZH-Studie kann bestellt werden unter: <http://www.fiveforces.de>. Auch diese Studie möchten wir zusammen mit unseren Partnern jährlich durchführen.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Die wichtigsten Ergebnisse.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Die Umfrageserie „Internet-Zahlungssysteme aus Sicht der Verbraucher“ ..</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Ergebnisse.....</b>	<b>8</b>
4.1	Einführung.....	8
4.2	Personendaten.....	9
4.3	Umgang mit dem Internet.....	13
4.4	Einkaufsverhalten im Internet: Gesamtdarstellung.....	16
4.4.1	Wie wird bezahlt?.....	17
4.4.2	Materielle Güter versus digitale Güter.....	20
4.4.3	Die Zahlungsbereitschaft für materielle Güter.....	23
4.4.4	Die Zahlungsbereitschaft für digitale Güter.....	26
4.5	Einzelsysteme im Vergleich .....	30
4.6	Bezahlen Attraktiver gestalten .....	35
<b>5</b>	<b>Zahlungssysteme im Internet – eine Übersicht .....</b>	<b>37</b>
5.1	paysafecard .....	38
5.2	MicroMoney .....	38
5.3	GeldKarte.....	38
5.4	WEB.DE Web.Cent.....	39
5.5	iclear .....	39
5.6	Nachnahme.....	40
5.7	Lastschrift.....	40
5.8	Paypal .....	40
5.9	m-pay .....	40
5.10	moxmo .....	41
5.11	moneybookers .....	41
5.12	DigaPay .....	41
5.13	Kreditkarte.....	41
5.14	Überweisung .....	42
5.15	Billing-/Inkasso-Verfahren .....	42
5.16	FIRSTGATE click&buy.....	42
5.17	T-pay.....	43
	<b>Anhang 1: Die Ergebnistabellen im Einzelnen.....</b>	<b>44</b>
	<b>Anhang 2: Der Aufbau der Umfrage IZV7 .....</b>	<b>60</b>
	<b>Anhang 3: Der Fragebogen .....</b>	<b>61</b>

## 1 Die wichtigsten Ergebnisse

Bei den Teilnehmern der siebten Umfragewelle sind wie in den vorangegangenen Umfragen technikaffine Personen, die eine höhere Ausbildung besitzen, meist männlichen Geschlechts und zwischen 26 und 35 Jahre alt sind, überrepräsentiert. 84 % der Teilnehmer sind seit über drei Jahren online und knapp 60 % haben einen DSL/ADSL Anschluss.

Das WWW als Informationsquelle ist weiterhin meistgenannt, wenn es darum geht, aus welchem Grund die Teilnehmer online sind. Stark gestiegen ist die Bedeutung des Online-Banking, des Online-Shopping und der Online-Auktionen. Online erworbene Güter sind meist materieller Art (95 %); digitale Güter werden weniger oft kostenpflichtig bezogen (62 %). Die Steigerungsrate liegt hier, im Vergleich zum Vorjahr, bei knapp zehn Prozentpunkten. Ebenfalls gestiegen ist die Bereitschaft für digitale Güter zu bezahlen. Teilnehmer kaufen mit zunehmender Erfahrung mehr ein und beziehen auch mehr digitale Güter aus dem Ausland.

Digitale Güter werden meistens per Kreditkarte beglichen. Die online ausgefüllte Überweisung und die online erteilte Lastschrift nehmen die folgenden Positionen ein: Die Akzeptanz neuerer Verfahren wie beispielsweise der vorausbezahlten- oder der email-basierenden Verfahren liegt, mit einer Ausnahme, meist (noch) unter fünf Prozent. Die Akzeptanz elektronischer Bezahlssysteme steigt mit zunehmender Erfahrung. Papiergebundene Verfahren werden eher von den weniger erfahrenen Teilnehmern genutzt.

Ein zweigeteiltes Bild ergab sich in der Bewertung der fünf Bezahlarten Online-Banking, Kreditkarte, Vorausbezahle Systeme, Inkasso-Systeme und Mobiltelefon. Online-Banking und die Kreditkarte erreichten gute Bewertungen hinsichtlich Verbreitung, Zukunftserwartung und Einfachheit. Dies lässt sich nicht zuletzt damit erklären, dass die meisten Verbraucher Erfahrung haben, Überweisungsträger auszufüllen und Kreditkartendaten preiszugeben. Viele Teilnehmer geben an, dass sie ein gewählte Bezahlssystem vor allem deshalb nutzen, weil sie es bereits kennen. Andere Bezahlverfahren werden dementsprechend nicht genutzt, weil der Verbraucher keine Notwendigkeit sieht, ein neues System zu nutzen, da die ihm bekannten Verfahren angeboten werden.

## 2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Frage 6.1: Geschlecht der IZV-Teilnehmer .....	9
Abbildung 2: Frage 6.1: Geschlecht / Interneterfahrung der IZV7-Teilnehmer.....	10
Abbildung 3: Frage 6.2: Alter der IZV-Teilnehmer .....	10
Abbildung 4: Frage 6.2: Alter / Interneterfahrung der IZV7-Teilnehmer .....	11
Abbildung 5: Frage 6.6: Ausbildung der IZV-Teilnehmer.....	12
Abbildung 6: Frage 6.9: Jährliches Bruttoeinkommen der IZV-Teilnehmer .....	12
Abbildung 7: Frage 1.3: Wie nutzen Sie das Internet? .....	13
Abbildung 8: Frage 1.4: Wie sind Sie ans Internet angebunden? .....	14
Abbildung 9: Frage 1.5: Wie oft sind Sie durchschnittlich online? .....	14
Abbildung 10: Frage 1.6: Wofür nutzen Sie das Internet hauptsächlich? .....	15
Abbildung 11: Frage 1.7: Haben Sie im Zusammenhang mit dem Einkaufen im Internet schon einmal negative Erfahrungen gemacht?.....	16
Abbildung 12: Frage 1.7.a: Haben Sie im Zusammenhang mit dem Bezahlen im Internet schon einmal negative Erfahrungen gemacht?.....	17
Abbildung 13: Frage 1.8: Welche Zahlungsmethoden haben Sie beim Einkaufen oder Bestellen im Internet benutzt? .....	18
Abbildung 14: Frage 1.8: Welche Zahlungsmethoden haben Sie beim Einkaufen oder Bestellen im Internet benutzt? .....	20
Abbildung 15: Frage 2.1 und 3.2: Haben Sie schon materielle / digitale Güter über das Internet bestellt? .....	21
Abbildung 16: Frage 2.1 und 3.2: Haben Sie schon materielle / digitale Güter über das Internet bestellt? .....	21
Abbildung 17: Frage 2.2 und 3.3: Wo haben Sie ihre materiellen / digitalen Güter eingekauft? .....	22
Abbildung 18: Frage 2.2 und 3.3: Wo haben Sie Ihre materiellen /digitalen Güter eingekauft? .....	23
Abbildung 19: Frage 2.3: Welche Arten von materiellen Gütern haben Sie schon im Internet gekauft? .....	24
Abbildung 20: Frage 2.3: Welche Arten von materiellen Gütern haben Sie schon im Internet gekauft? .....	24
Abbildung 21: Frage 2.5: Warum haben Sie noch nie materielle Güter im Internet eingekauft? .....	25
Abbildung 22: Frage: 3.1: Angenommen Sie haben im Internet ein digitales Gut gefunden, welches Sie interessiert. Wie verhalten Sie sich?.....	26
Abbildung 23: Frage 3.4: Welche digitalen Güter haben Sie bereits über das Internet gekauft? .....	27
Abbildung 24: Frage 3.6: Digitale Güter: Wie haben Sie meistens (>5x) bezahlt.....	28
Abbildung 25: Frage 3.6: Digitale Güter: Wie haben Sie meistens (>5x) bezahlt.....	29
Abbildung 26: Frage 3.7: Warum haben Sie noch nie digitale Güter über das Internet gekauft .....	30
Abbildung 27: Frage X.1.1. Seit wann benutzen Sie dieses Zahlungsverfahren?.....	31
Abbildung 28: Frage X.1.2: Wie beurteilen Sie folgendes Zahlungssystem? .....	33
Abbildung 29: Frage .1.4. Warum haben Sie folgendes Zahlungsverfahren noch nicht eingesetzt? .....	34
Abbildung 30: Frage: 5.1: Was sollte getan werden, um das Bezahlen im Internet attraktiver zu machen? .....	35
Abbildung 31: Frage 5.2: Welchem Anbieter von Bezahlssystemen schenken Sie Ihr Vertrauen? .....	36
Abbildung 32: Frage 5.3: Halten Sie die Bezahlverfahren, die Sie im Internet benutzen für ausreichend sicher?.....	36
Abbildung 33: Kategorisierung von Internet-Bezahlssystemen .....	37

### **3 Die Umfrageserie „Internet-Zahlungssysteme aus Sicht der Verbraucher“**

Diese Studie fasst die Ergebnisse der siebten IZV Befragungswelle zusammen. Bei der Umfrageserie IZV handelt es sich um eine offene WWW-Umfrage. Offene WWW-Umfragen weichen z.T. deutlich von mündlichen Befragungen und Panels ab.

Männer, junge, hochgebildete und technikaffine Menschen sind meist überrepräsentiert. Die Ergebnisse sind somit für die Gesamtbevölkerung nicht repräsentativ. Dies ist jedoch nicht unbedingt von Nachteil, da gerade die Meinungen und Einstellungen sogenannter „Innovatoren und First Mover“ für die weitere Entwicklung junger Märkte von hohem Interesse sind.

Die Ansichten der Konsumenten über Kauf- und Bezahlgewohnheiten im Internet liefern wichtige Hinweise welche Produkte vom Kunden gesucht und wie diese abgerechnet werden. Durch die Bewertung der einzelnen Zahlungssysteme erhält der Leser einen Einblick welche Gründe für die Wahl eines Bezahlsystems verantwortlich sind und welche Motive den Konsumenten von der Anwendung eines bestimmten Zahlungssystems abhalten. Bezahlrends im WWW werden aufgezeigt und Wünsche der Konsumenten an die Anbieter formuliert.

Seit 1998 werden am Lehrstuhl Geld und Währung, Institut für Wirtschaftspolitik und Wirtschaftsforschung der Universität Karlsruhe (TH), regelmäßig Online-Umfragen unter dem Titel „Internet-Zahlungssysteme aus Sicht der Verbraucher“ (IZV) durchgeführt. Die in der vorliegenden Studie dargelegten Ergebnisse stammen aus der 7. Befragung (März 2004 bis Mai 2004) und basieren auf der Auswertung von 13.186 Fragebögen.

## 4 Ergebnisse

### 4.1 Einführung

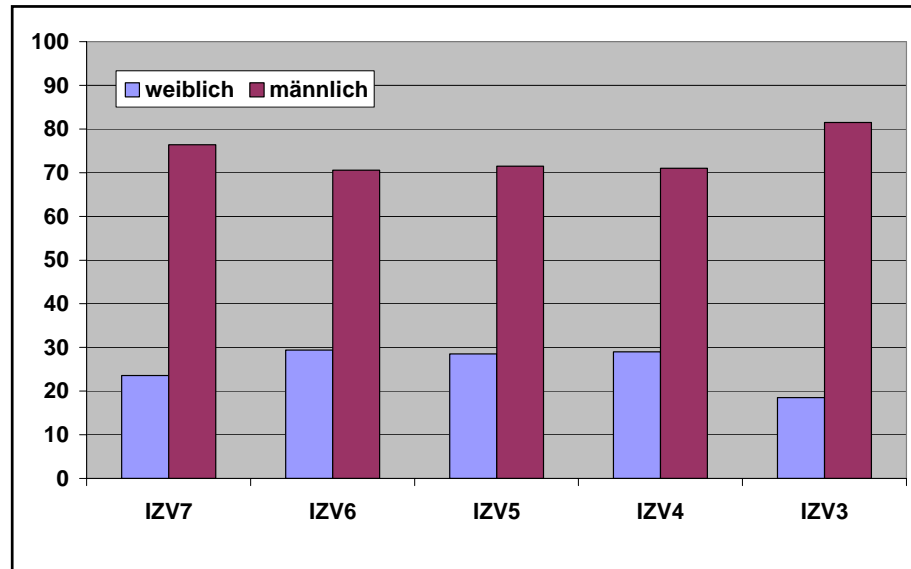
In Anlehnung an die vorangegangenen Studien wurde die Einteilung der Teilnehmer in verschiedene Gruppen beibehalten. Im Mittelpunkt steht die Gegenüberstellung hinsichtlich der Erfahrung im Umgang mit dem Internet. Hierbei wurden drei Gruppen **Erf1** (wenig erfahren), **Erf2** (erfahren) und **Erf3** (sehr erfahren) gebildet. In der Tabelle 1 wird die Selbsteinschätzung der Teilnehmer hinsichtlich ihrer Erfahrung im Umgang mit dem Internet im Zeitverlauf dargestellt. Der Überblick zeigt, dass seit Beginn der IZV Umfragen die erfahrenen bzw. sehr erfahrenen Teilnehmer dominieren.

1. Wie schätzen Sie Ihre Erfahrung mit dem Internet ein?						
	Angabe in Prozent der Teilnehmer					
	IZV7	IZV6	IZV5	IZV4	IZV3	IZV1+2
<b>Erf1</b> (wenig erfahren)	7,9	14,6	12,1	13,8	10,8	8,5
<b>Erf2</b> (erfahren)	47,4	54,2	56,0	39,5	32,7	31,3
<b>Erf3</b> (sehr erfahren)	44,7	31,1	31,8	46,8	56,5	60,1

## 4.2 Personendaten

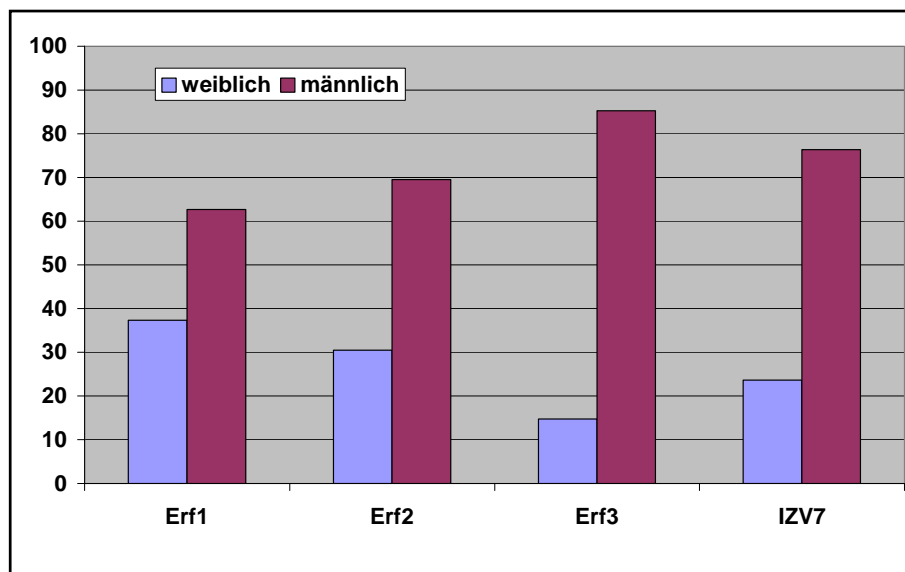
Auch in der 7. Umfrage blieb der Anteil der weiblichen Teilnehmer mit 23,6% gering.

Abbildung 1: Frage 6.1: Geschlecht der IZV-Teilnehmer



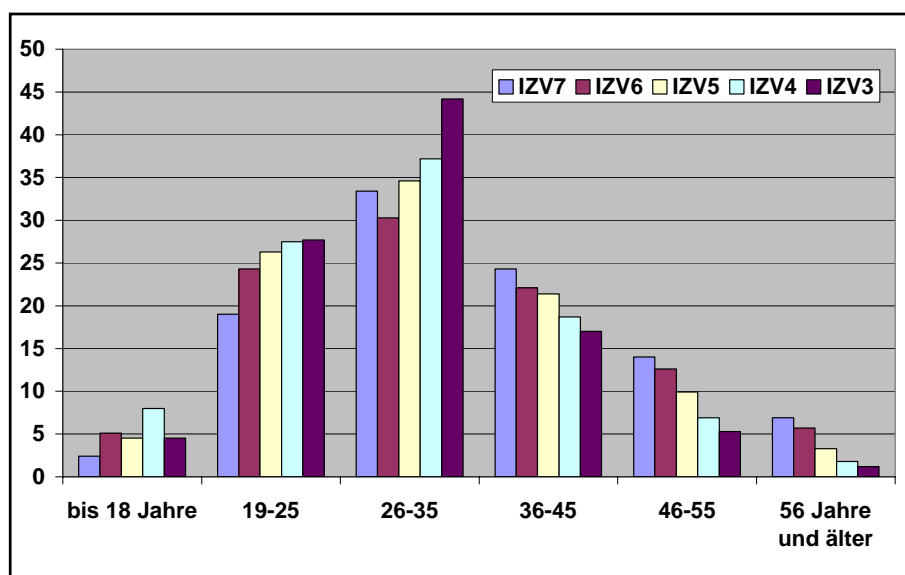
In Bezug auf die Erfahrung im Umgang mit dem Internet ergibt sich mit zunehmendem Erfahrungsgrad ein verminderter Anteil weiblicher Teilnehmer. Lag der Anteil der Teilnehmerinnen in der Kategorie „wenig erfahren“ in der sechsten Umfrage bei etwas über 40 %, so betrug der Anteil nun knapp 40%. In der Gruppe der erfahrenen Teilnehmer ergab sich ein Frauenanteil von ca. 30 % und in der letzten Gruppe, der Gruppe der sehr erfahrenden Teilnehmer lag der Anteil bei 18 % (Gesamtanteil der Frauen 23,6 %). Bei der Interpretation dieses Ergebnisses ist jedoch Vorsicht geboten. Wie im Vorjahr kann auch in dieser Umfrage nicht abschließend geklärt werden, ob die Ursache für diese unterschiedliche Einteilung ein Understatement der Teilnehmerinnen ist, oder ob Frauen sich noch nicht so häufig im Internet bewegen und die Einschätzung aus diesem Grunde zu recht getroffen haben.

Abbildung 2: Frage 6.1: Geschlecht / Interneterfahrung der IZV7-Teilnehmer



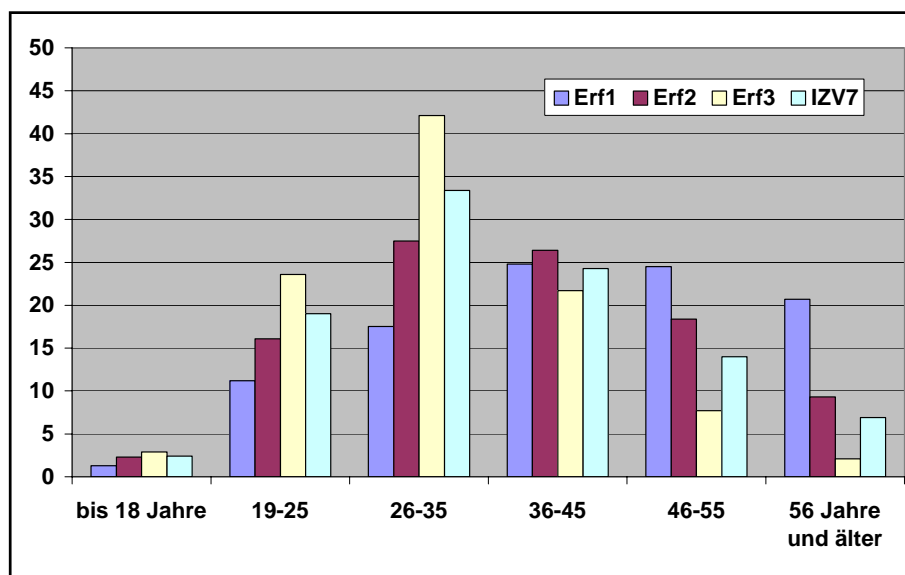
Wie in den vorangegangenen Umfragen ist der Teilnehmeranteil in der Altersgruppe der 26-35 Jährigen mit ca. 34 % am höchsten. Ging der Anteil in den letztjährigen Umfragen stets zurück, so stieg er in der diesjährigen Umfrage erstmals an. In der Altersgruppe der bis 18 jährigen und 19-25 jährigen viel er entsprechend ab. Eine stetige Zunahme der Teilnehmerschaft ist hingegen in den Gruppen der 36-45 jährigen, der 46-55 jährigen und der über 56 jährigen festzustellen.

Abbildung 3: Frage 6.2: Alter der IZV-Teilnehmer



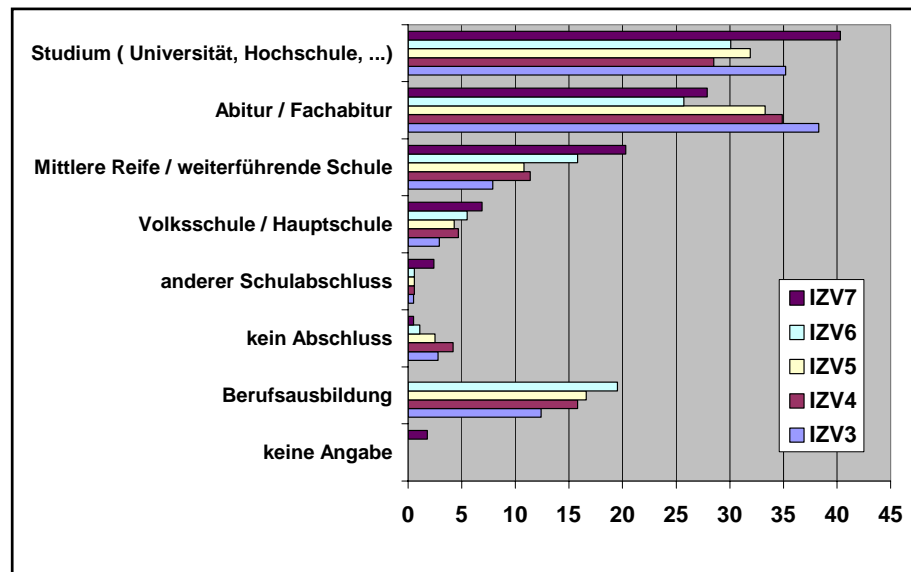
In der Altersgruppe bis 35 Jahre ist der Anteil der Teilnehmer mit hoher Erfahrung (Erf3) relativ groß. Der Anteil der von Erf3 ist in diesen drei Gruppen ca. doppelt so hoch wie der Anteil der wenig Erfahrenen (Erf1). In der Altersgruppe ab 36 Jahre fällt der Anteil der sehr Erfahrenen gleichmäßig, bis hin zu der Gruppe der über 56 jährigen, ab. Diese Verteilung könnte zur Ursache haben, dass die erfahreneren Generationen erst in jüngster Zeit den Zugang zum Internet entdeckt haben und daher Ihre Erfahrung niedrig einschätzen.

**Abbildung 4: Frage 6.2: Alter / Interneterfahrung der IZV7-Teilnehmer**



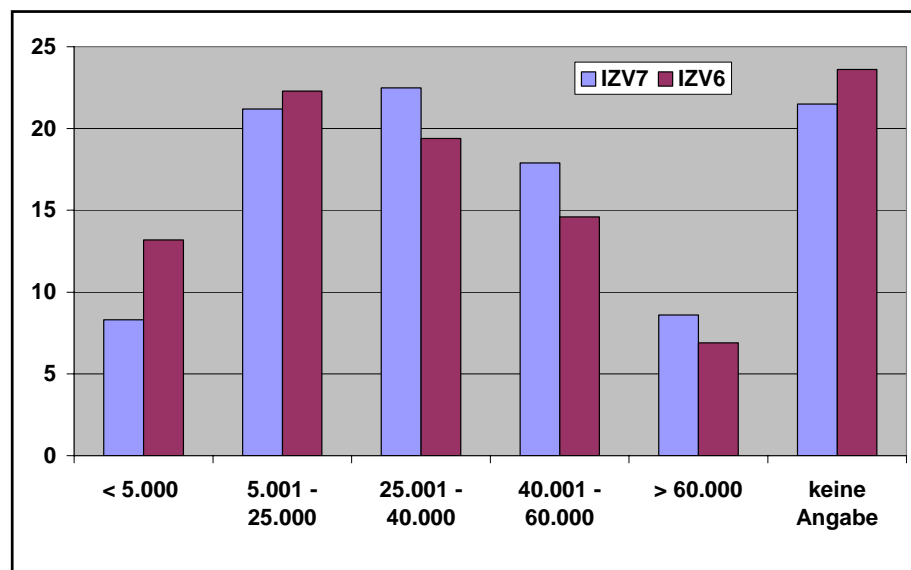
Der Anteil der Teilnehmer mit Universitätsabschluss nahm im Vergleich zu den vorangegangenen Umfragen erstmals auf über 40 % zu. Teilnehmer mit Abitur rangieren mit ca. 15 Prozentpunkten an zweiter Stelle. Relativ stark stieg der Anteil derjenigen mit Mittlerer Reife bzw. derjenigen, die eine weiterführende Schule besuchten. Dabei ist zu beachten, dass in IZV7 die Alternative „Berufsausbildung“ nicht ausgewählt werden konnte. Dadurch ergab sich zwangsläufig eine Auswahl der Alternativen „Mittlere Reife“ und „weiterführende Schule“.

Abbildung 5: Frage 6.6: Ausbildung der IZV-Teilnehmer



Lag in der vorangegangenen Umfrage die Einkommensgruppe 5.001-25.000 jährliches Bruttoeinkommen an vorderster Stelle, so verschob sich diese Position in der aktuellen Umfrage in die Einkommensgruppe der zwischen 25.001-40.000 € Verdienenden. Dies liegt u.a. daran, dass der Anteil der älteren Teilnehmer im Verhältnis stärker zugenommen hat. Diese beiden Einkommensgruppen bilden gleichzeitig ca. 50 % der Teilnehmer. Unter Ausschluss derjenigen, die ihre Einkommensverhältnisse nicht Angeben wollten, erreichten diese zwei Gruppen ca. 2/3 der Teilnehmer.

Abbildung 6: Frage 6.9: Jährliches Bruttoeinkommen der IZV-Teilnehmer

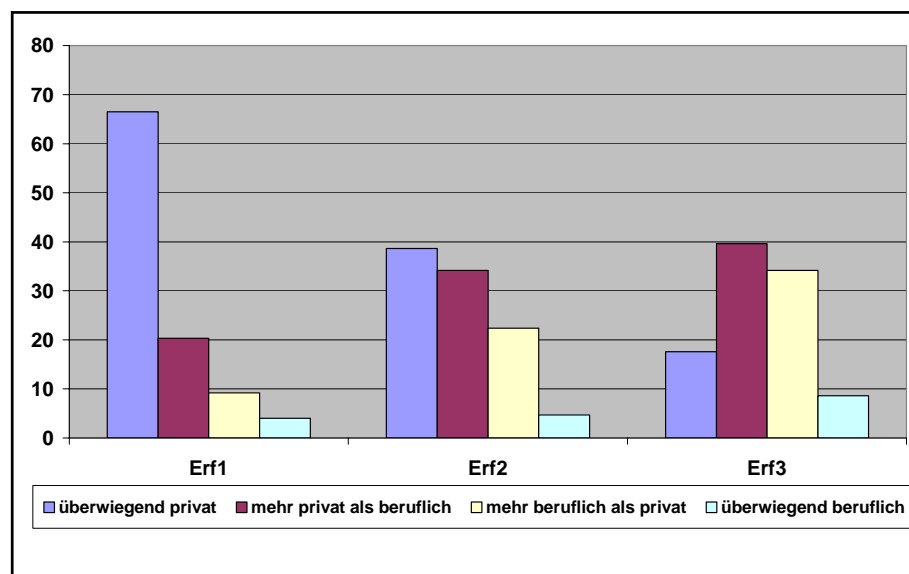


### 4.3 Umgang mit dem Internet

Erwartungsgemäß ist der Anteil derjenigen, die seit längerem das Internet nutzen und sich an offenen WWW-Umfragen beteiligen hoch. Beeindruckend ist, dass über 84 % der IZV7-Teilnehmer seit mindestens drei Jahren online sind. Rechnet man die Teilnehmer hinzu die länger als 1 Jahr online sind, erhält man einen Prozentsatz, der über 98 % liegt.

Ferner ist eine Korrelation zwischen Erfahrung und Einsatz des Internet festzustellen. Je Erfahrener der Teilnehmer mit dem Umgang des Internet ist, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, das Internet beruflich zu nutzen. Hieraus lässt sich jedoch noch keine Kausalität ableiten. Denn es ist möglich, dass Erfahrung primär am Arbeitsplatz gesammelt wird. Die Verteilung zwischen der privaten und beruflichen Nutzung des Internets ist in allen drei Gruppen, im Vergleich zu IZV6, nahezu identisch.

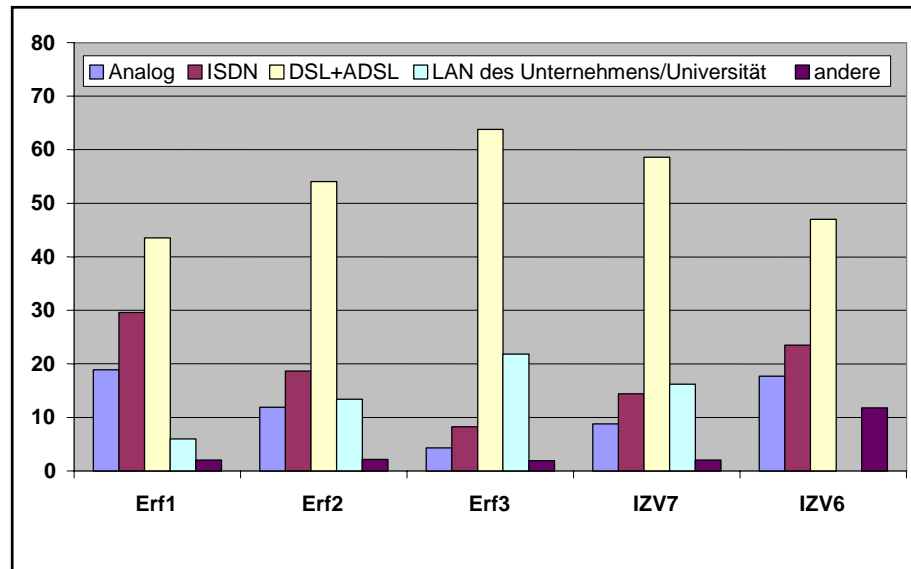
Abbildung 7: Frage 1.3: Wie nutzen Sie das Internet?



Die meisten Teilnehmer sind nicht nur erfahrene Internetnutzer, sie verfügen auch über einen Breitbandanschluss. Nur knapp jeder zehnte Teilnehmer geht mit einem analogen Anschluss surfen. Knapp 60 % der Teilnehmer haben DSL / ADSL Anschluss. 15 % der Teilnehmer sind per ISDN ans Internet angeschlossen, ca. ebenso viele gehen über LAN ins Netz. Erwartungsgemäß und konsistent mit der IZV6-Umfrage ist der Zusammenhang, dass mit der Erfahrung der Teilnehmer die Übertragungsgeschwindigkeit zunimmt. Insgesamt liegt der Anteil der Breitbandnutzer weit über dem Bevölkerungsdurchschnitt. Nach Angabe der Prognos AG

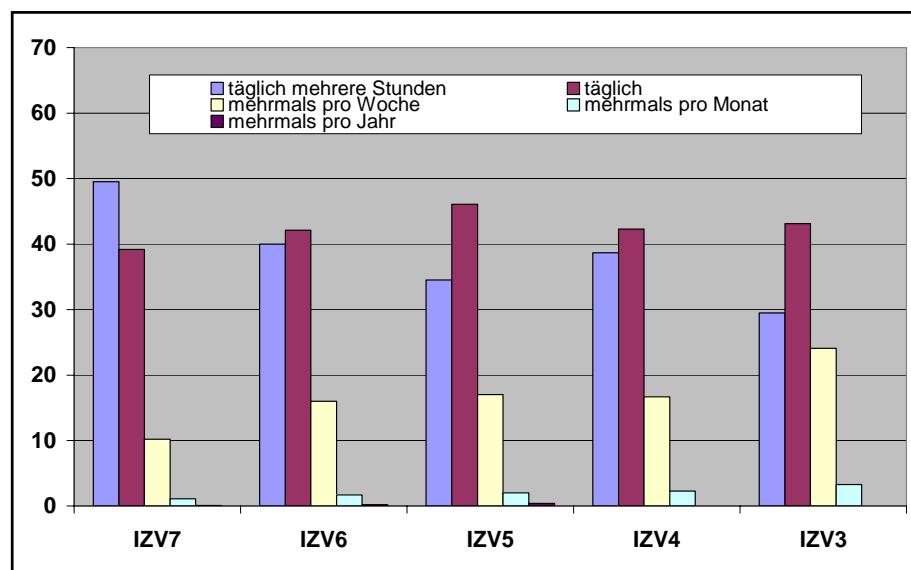
verfügen 12 % der Haushalte insgesamt und 23 % der Internethaushalte über einen Breitbandanschluss. BITKOM schätzt einen Wert auf 11,2 % der Haushalte, die im Jahr 2003 über einen Internetanschluss verfügen.

**Abbildung 8: Frage 1.4: Wie sind Sie ans Internet angebunden?**



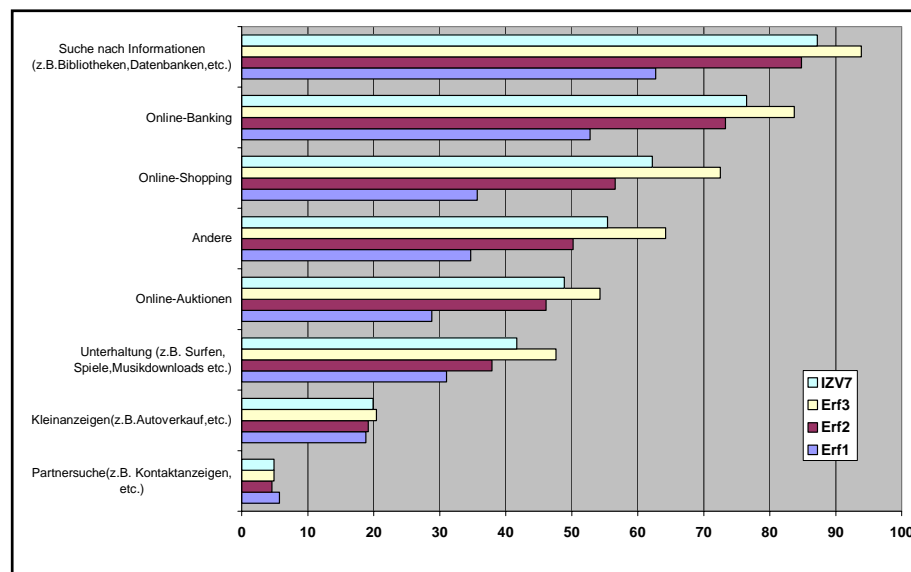
Beeindruckend sind die Ergebnisse auf die Frage, wie oft die Teilnehmer durchschnittlich online sind. Neun von zehn Teilnehmern sind täglich online und jeder zweite ist täglich mehrere Stunden mit dem Netz verbunden. Die Antworten spiegeln die Tatsache wieder, dass es sich bei den IZV-Teilnehmern im Allgemeinen um sehr aktive Internetsurfer handelt.

**Abbildung 9: Frage 1.5: Wie oft sind Sie durchschnittlich online?**



Das Internet dient in erster Linie als Werkzeug bei der Informationssuche. Dabei kann es sich um Nachrichten, Sportergebnisse als auch um wissenschaftliche Recherchen handeln. Besonders hervorzuheben ist die zweite Position des Online-Banking mit einem Anteil von über 75 %. Dieser hohe Wert kann eventuell daran liegen, dass die Teilnehmer ihre Einkäufe und Auktionserwerbungen online abrechnen. Denn an fünfter Stelle befinden sich die Online-Auktionen und demonstrieren mit diesem Wert den neuen Sport vieler Deutsche. Vier von zehn Teilnehmern nutzen das Internet hauptsächlich als Unterhaltungsmedium. Etwas überraschend ist die geringe Nutzung des Netzes zur Partnersuche. Aufgrund der zunehmenden Werbebanner und Berichte hätte man hier einen höheren Wert erwarten können. Auffällig ist, dass bei den letzten Nutzungsarten das Verhältnis zwischen den sehr erfahrenen, erfahrenen und wenig erfahrenen Teilnehmer relativ ausgewogen ist. Ansonsten gilt, dass die Nutzung des Internets mit zunehmender Erfahrung ansteigt.

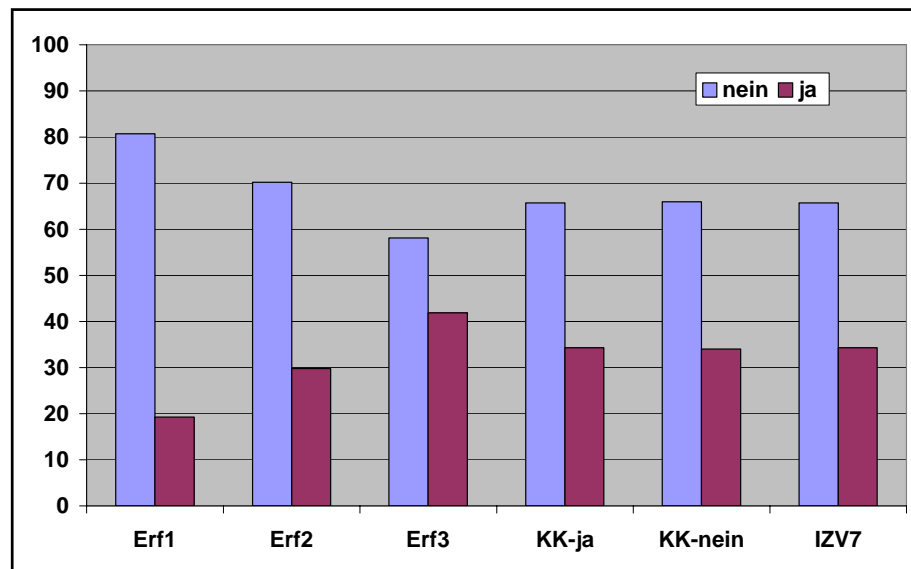
**Abbildung 10: Frage 1.6: Wofür nutzen Sie das Internet hauptsächlich?**



#### 4.4 Einkaufsverhalten im Internet: Gesamtdarstellung

Die in der vorangegangenen Umfrage erstmals aufgenommene Frage, ob die Teilnehmer im Zusammenhang mit dem Einkaufen im Internet schon einmal negative Erfahrungen gemacht haben, wurde in der neuen Auflage in zwei Teilfragen gegliedert. Die erste Frage behandelt die Erfahrung mit dem Einkauf und die zweite dem Bezahlprozess. Zunächst ist das Ergebnis erstaunlich, dass gerade sehr erfahrene Internetnutzer mehr negative Erfahrungen beim Online-Shopping gemacht haben als unerfahrene Nutzer. Dies mag aber daran liegen, dass die versierten Nutzer wesentlich häufiger online Produkte beziehen und somit die Wahrscheinlichkeit, schlechte Erfahrung gemacht zu haben, höher ist. Annähernd gleiche Resultate ergab der Vergleich der Kreditkartenbesitzer (KK-ja) mit den Teilnehmer, die keine Kreditkarte besitzen (KK-nein).

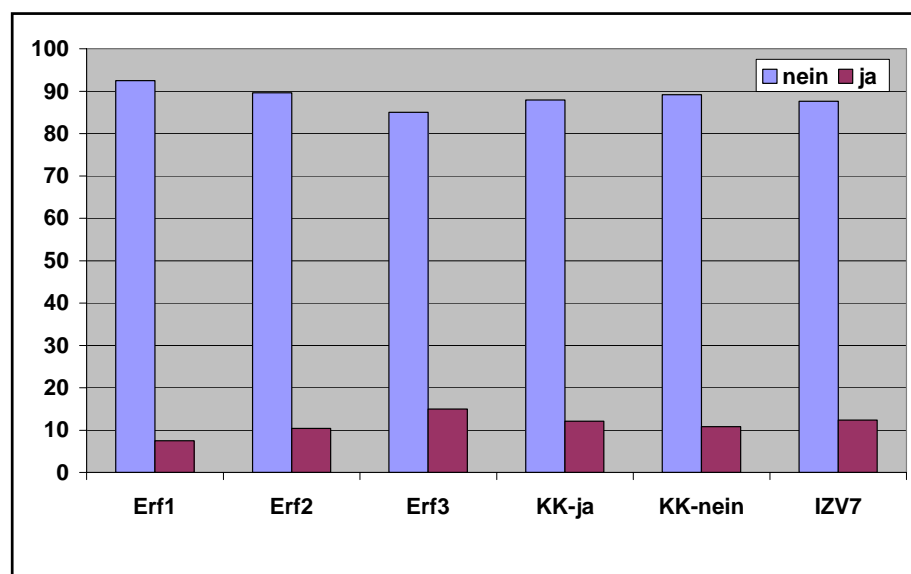
**Abbildung 11: Frage 1.7: Haben Sie im Zusammenhang mit dem Einkaufen im Internet schon einmal negative Erfahrungen gemacht?**



Die Trennung der Frage zwischen Einkaufen und Bezahlen im Internet zeigt deutlich, dass im Zusammenhang mit dem Bezahlprozess wesentlich weniger negative Erfahrungen gemacht wurden als mit dem Einkaufsvorgang, der auch das Lieferrisiko

beinhaltet. Erstaunlich auch hier, dass die Gruppe der sehr erfahrenen IZV7-Teilnehmer mehr negative Erfahrungen gemacht hat als die unerfahrenen. Die Kreditkartenbesitzer unterscheiden sich nicht von den Nicht-Kreditkartenbesitzern hinsichtlich der vorangegangenen Frage. Die oft gehörte Meinung, dass das Bezahlen im Internet mit der Kreditkarte unsicherer ist, spiegelt sich also nicht in den IZV7 Ergebnissen wider. Die Kreditkartenbesitzer haben geringfügig weniger negative Erfahrung mit dem Bezahlen im Internet gemacht.

**Abbildung 12: Frage 1.7.a: Haben Sie im Zusammenhang mit dem Bezahlen im Internet schon einmal negative Erfahrungen gemacht?**



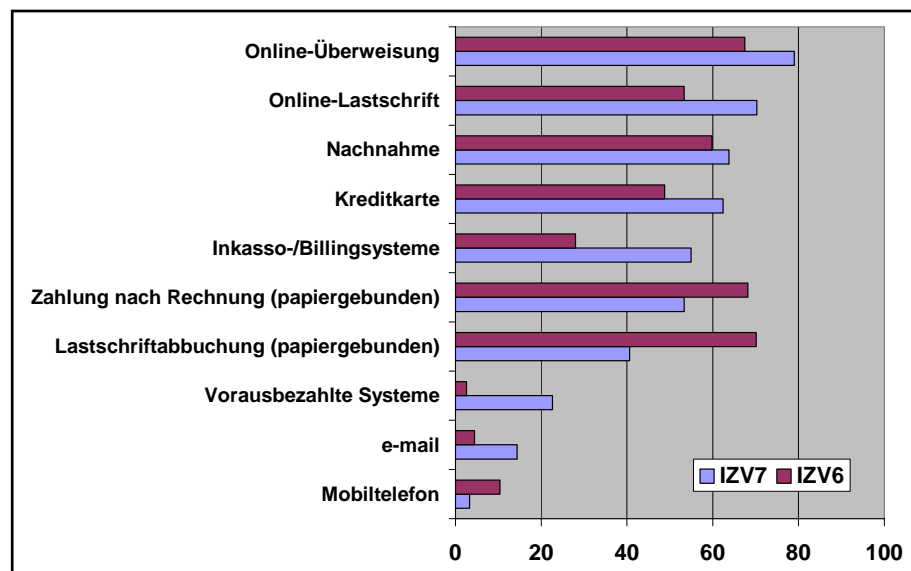
#### 4.4.1 Wie wird bezahlt?

Der Konsument kann außerhalb des Internet seine Schuld auf verschiedene Möglichkeiten begleichen. An der Ladenkasse hat er beispielsweise die Wahl zwischen Bargeld, Lastschriftverfahren, electronic cash, GeldKarte oder Kreditkarte. Beim Versandhandel kann der Käufer zwischen Nachnahme, Lastschrift oder Überweisung auswählen. Im Internethandel steigt die Anzahl der angebotenen Bezahlverfahren an. Anwendung finden hier vor allem die aus der Offline-Welt bekannten Verfahren wie Nachnahme, GeldKarte, Kreditkarte, Lastschriftverfahren, Überweisung und Bargeld. Insbesondere bei materiellen Gütern, die über den Postweg geliefert werden, bieten sich Nachnahme und Überweisung nach Rechnung an.

Anders sieht die Situation bei digitalen Gütern aus. Diese können unmittelbar, per Klick, bezogen werden. Abgerechnet werden diese Güter meist per Kreditkarte. Handelt es sich jedoch um niedrigpreissige digitale Güter, wie beispielsweise Musikdownloads oder Zeitungsartikel so ist diese Bezahlart relativ teuer (für den Händler). Neuere, speziell für das Internet entwickelte Verfahren stellen in diesem Falle eine Alternative dar.

Werden alle Gütergruppen, digitale und physische, preiswerte und teure zusammengefasst, ergeben sich folgende Abrechnungshäufigkeiten:

**Abbildung 13: Frage 1.8: Welche Zahlungsmethoden haben Sie beim Einkaufen oder Bestellen im Internet benutzt?**



Waren im Vorjahr die papiergebundenen Versionen der Überweisung und der Lastschrift noch gleichauf mit den elektronischen Versionen, so sind in diesem Jahr die elektronische Überweisung per Home- oder Online-Banking bzw. die online ermächtigte Lastschrift, die mit Abstand am meisten genannten Verfahren.

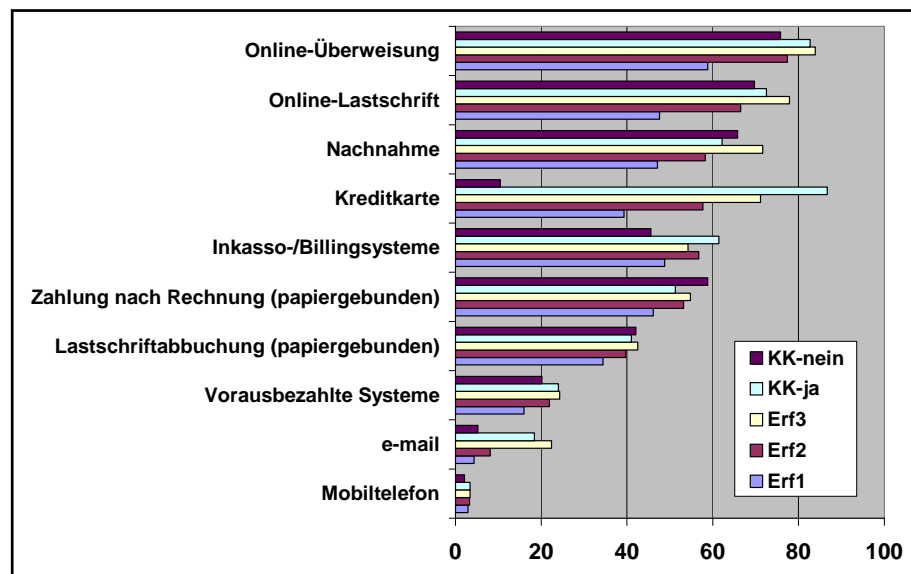
Weiterhin auf hohem Niveau und somit an dritter Stelle befindet sich die Bezahlung per Nachnahme dicht gefolgt von der Kreditkarte. Wie sich bereits im letzten Jahr herausstellte, haben die Kreditkarten ihre Stärke im internationalen Geldtransfer. Dieses Ergebnis ergab sich unter dem Gesichtspunkt „nur im Ausland erworbene Güter“.

Stark an Boden gewinnen konnten die Inkasso- und Billingsysteme, die an der papiergebundenen Überweisung und der Lastschriftabbuchung vorbeiziehen konnten. Allerdings sollte bei der Interpretation dieses Ergebnisses berücksichtigt werden, dass ein wesentlicher Prozentsatz der Teilnehmer durch Banner auf Seiten verschiedener Bezahlanbieter wie beispielsweise Firstgate oder WEB.DE auf die Umfrage aufmerksam gemacht wurden.

Bei einem Vergleich der Zahlungsgewohnheiten der Gruppen Erf1, Erf2 und Erf3 erhält man das zu erwartende Bild. Bei allen Bezahlssystemen steigt die Nutzung eines Systems mit der Erfahrung im Umgang mit dem Internet an. Bemerkenswert sind die Steigerungsraten. Ist die Spannweite zwischen Erf1 und Erf3 bei den Bezahlssystemen Online-Überweisung, Online-Lastschrift, Nachnahme, Kreditkarte und e-mail Verfahren relativ groß, so ist der Abstand der Gruppen bei den Inkasso-/Billing-Systemen, papiergebundene Überweisung bzw. Lastschrift und den vorausbezahlten Systemen relativ klein. Gerade unerfahrene Internetnutzer scheinen die neuen Inkasso-/Billing- und Vorausbezahlten Systeme relativ häufig nutzen. Bei den auf e-mail basierenden Zahlungssystemen ergibt sich jedoch wieder das erwartete Bild. Hier ist der Abstand der Erf3 im Vergleich zu Erf1 und Erf2 um ein vielfaches höher.

Die Kreditkartenbesitzer unterscheiden sich von den Nicht-Kreditkartenbesitzer mit einer Ausnahme nicht wesentlich. Über 85 % derjenigen, die eine Kreditkarte besitzen, setzten diese im Internet ein. Erstaunlich ist, dass auch Personen, die angegeben haben, keine Kreditkarte zu besitzen, eine solche zu Bezahlzwecken im Internet einsetzten. Was nicht sein dürfte kann hier eine einfache Erklärung haben. Jugendliche oder Personen die Güter erwerben möchten, die eventuell nur per Kreditkarte bezahlt werden können, nutzen die Karte Ihrer Eltern bzw. eines Bekannten.

Abbildung 14: Frage 1.8: Welche Zahlungsmethoden haben Sie beim Einkaufen oder Bestellen im Internet benutzt?

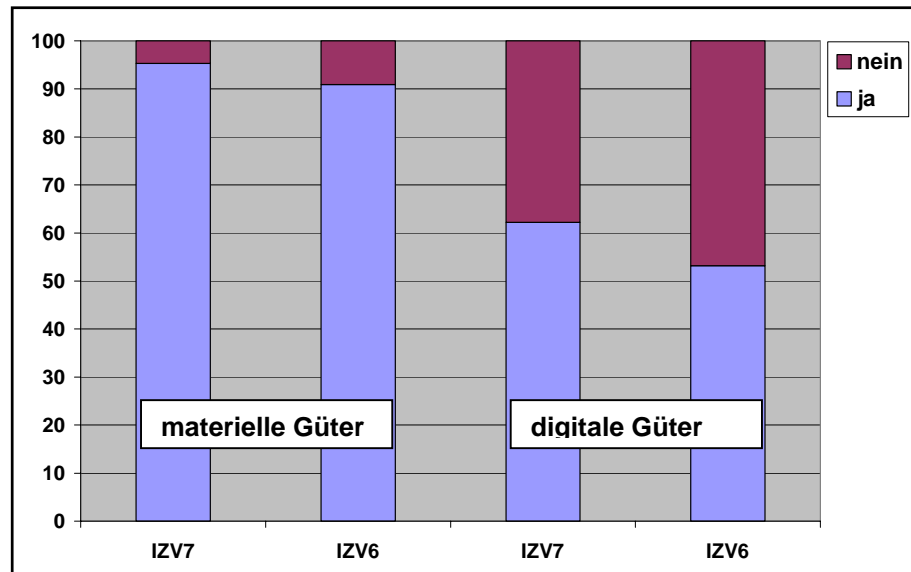


#### 4.4.2 Materielle Güter versus digitale Güter

Beim Bäcker werden die Brötchen meist bar bezahlt, die Mietzahlungen bzw. die Ratenzahlungen werden meist per Lastschriftabbuchungen oder per Überweisung beglichen, die ec-Karte findet im Einzelhandel große Anwendung und die Kreditkarte wird bei den Autovermietern gerne eingesetzt. Teuere Waren wie z.B Haus- oder Autokauf wiederum werden im Vergleich zu niedrigpreisigen Gütern wie Backwaren oder das Getränk am Abend anders abgerechnet. Je nach Gut und Situation setzt der Käufer bzw. Bezahlende ein anderes Bezahlsystem ein. Im Internet ist in diesem Zusammenhang vor allem die Unterscheidung zwischen digitalen und physischen/materiellen Gütern wichtig. Digitale Güter können per klick bestellt und geliefert werden. Bei materiellen Gütern wird das Internet hingegen nur als Vertriebsweg genutzt. Geliefert wird per Post- und Paketdienst, bezahlt wird meist per Nachnahme oder Überweisung nach Rechnung.

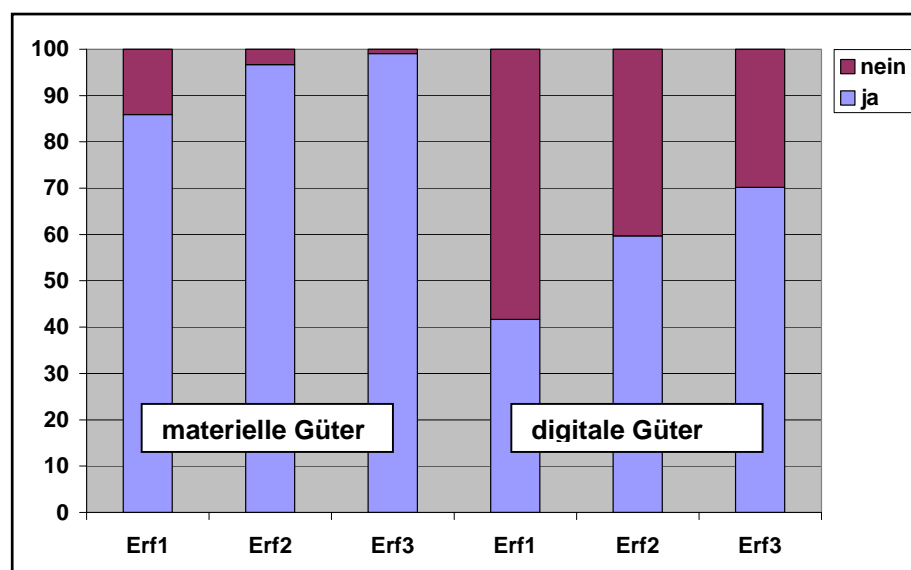
Die steigende Tendenz zum Online Einkauf spiegelt sich auch in den IZV7 Ergebnissen wieder. Sowohl die materiellen Güter als auch die physischen Güter konnten im Absatz zulegen. Über 95 % der Teilnehmer (dies entspricht einem Anstieg von ca. 5 Prozentpunkte) haben bereits materielle Güter online bestellt. Bei digitalen Gütern liegt der Anteil bei 62 % (plus 9 Prozentpunkte).

Abbildung 15: Frage 2.1 und 3.2: Haben Sie schon materielle / digitale Güter über das Internet bestellt?



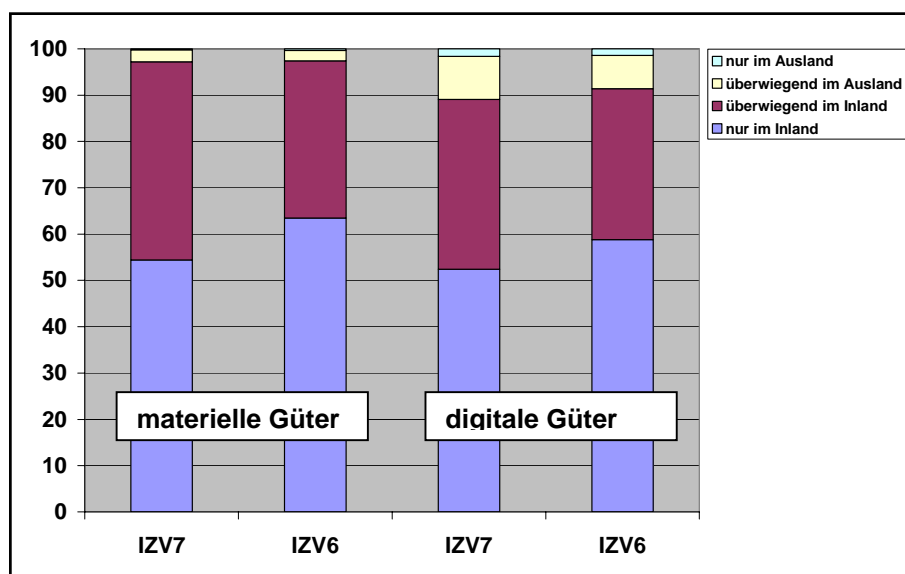
Bei dieser Frage zeigt sich eindeutig, dass ein Internetsurfer umso häufiger online Waren bestellt desto erfahrener er ist. Über 85 % der Teilnehmer mit geringer Erfahrung haben bereits materielle Güter online erworben. Die erfahrenen Teilnehmer erreichen mit 99,1 % fast die Marktsättigungsgrenze. Von einer niedrigeren Basis ausgehend - nur 41,7 % der Teilnehmer mit wenig Erfahrung erwarben digitale Güter – steigt die Rate der Käufer digitaler Güter schneller und erreicht mit 70,2 % bei den Teilnehmern mit hoher Erfahrung den höchsten Wert.

Abbildung 16: Frage 2.1 und 3.2: Haben Sie schon materielle / digitale Güter über das Internet bestellt?



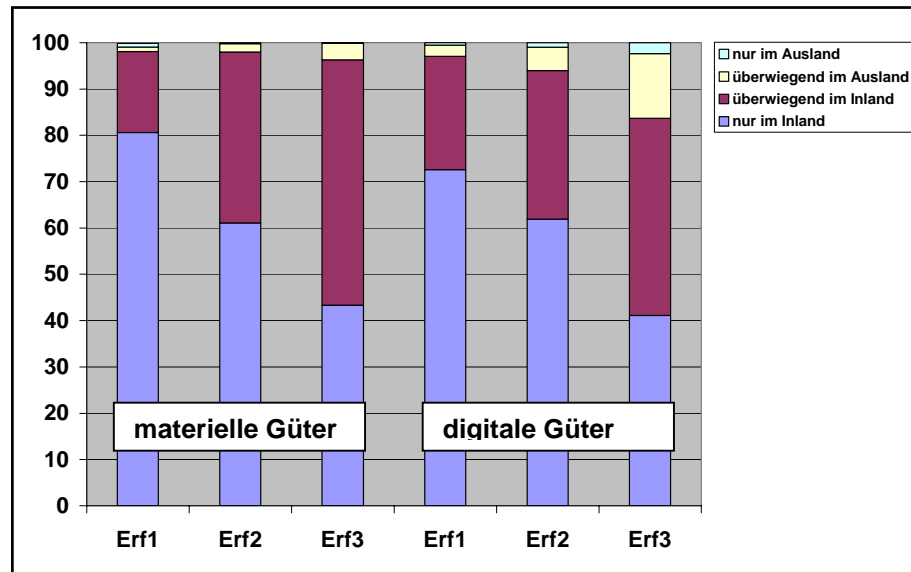
Wie im Vorjahr kauften die meisten IZV-Teilnehmer ihre Waren im Inland ein. Der deutsche Markt scheint groß genug zu sein. Die Einkäufe im Ausland nahmen allerdings zu und dies in erster Linie bei den digitalen Gütern. Müssen materielle Güter versendet werden, so können digitale Güter, egal von welchem Land aus, sofort geliefert werden. Die Distanz spielt bei der Lieferung, im Gegensatz zur auszuwählenden Bezahlmethode und dem Gerichtsstand, keine Rolle.

**Abbildung 17: Frage 2.2 und 3.3: Wo haben Sie ihre materiellen / digitalen Güter eingekauft?**



Die Frage, ob im Inland oder Ausland eingekauft wird, ist einmal mehr von der Erfahrung der Teilnehmer abhängig. Je weniger erfahren sich der Surfer fühlt, umso eher bleibt er sowohl bei materiellen als auch bei digitalen Gütern im Inland. Die Unterschiede beim Auslandsanteil bewegen sich wie in der vorjährigen Umfrage im Bereich von 30 Prozentpunkten. Erstaunlich ist, dass über 50 % der sehr erfahrenen Teilnehmer bereits im Ausland Güter eingekauft haben. In Anbetracht der Tatsache, dass die Anzahl dieser Gruppe in den nächsten Jahren weiter ansteigt, wird die Bedeutung des Internet als internationale Handelsplattform weiter verstärkt.

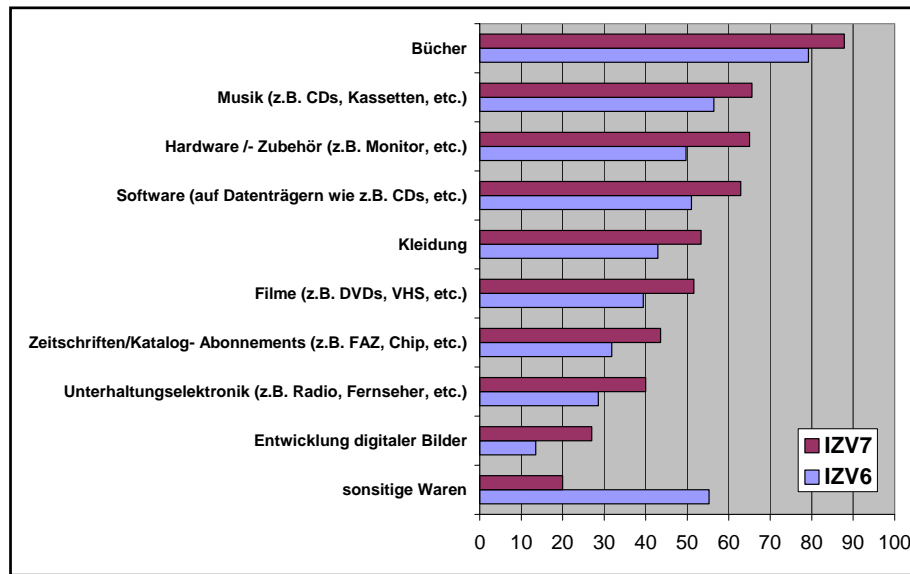
Abbildung 18: Frage 2.2 und 3.3: Wo haben Sie Ihre materiellen /digitalen Güter eingekauft?



#### 4.4.3 Die Zahlungsbereitschaft für materielle Güter

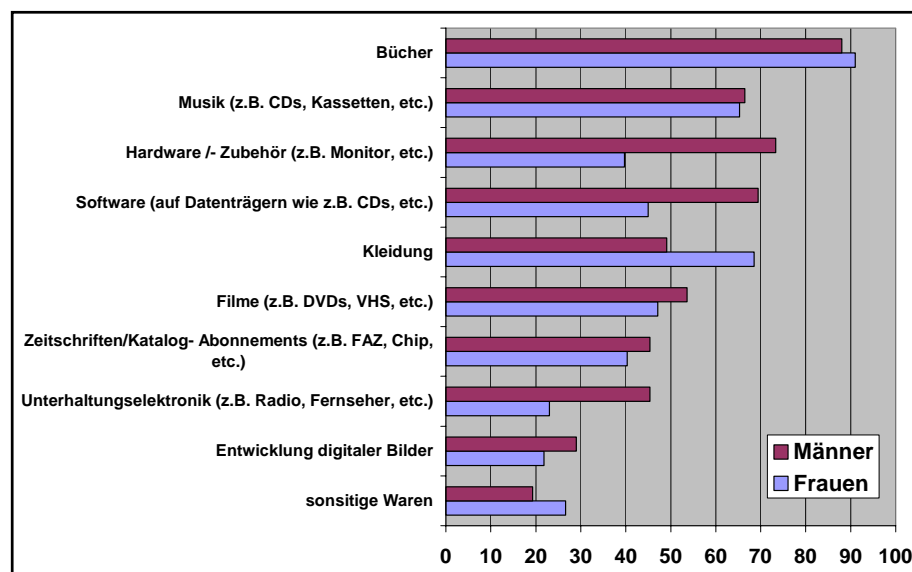
Innerhalb der materiellen Gütergruppe nehmen die Buchsendungen seit nunmehr drei Jahren die Spitzenposition mit 87,9 % ein. Dies entspricht einer Steigerung von 8,7 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr. Position zwei geht an Produkte der Kategorie Musik, Position drei nehmen die verschiedenen Hardwareprodukte wie beispielsweise Monitore oder Speichermedien und Brenner ein. Knapp dahinter rangieren Softwareprodukte, gespeichert und geliefert auf CD oder DVD ein. Anhand der Graphik kann man die weitgehend gleichgebliebene Rangfolge, im Vergleich zu IZV6 deutlich erkennen. Der starke Rückgang der Nennungen bei den sonstigen Waren kann, aufgrund der vorliegenden Daten nicht erklärt werden.

Abbildung 19: Frage 2.3: Welche Arten von materiellen Gütern haben Sie schon im Internet gekauft?



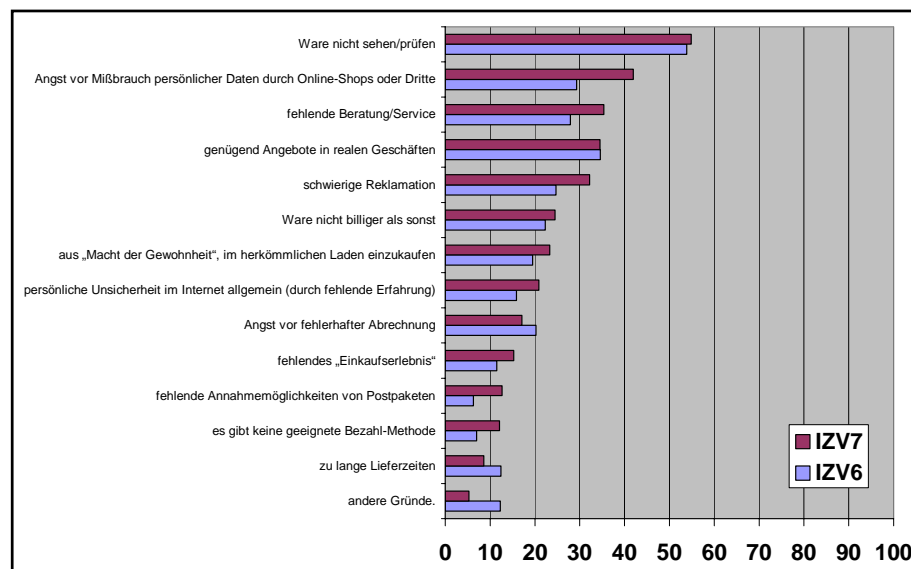
Eine geschlechtsspezifische Unterscheidung hinsichtlich der materiellen Güter ergab folgendes Ergebnis. Kaufen Männer vorwiegend technische und elektronische Produkte wie beispielsweise Hardware, Software und Unterhaltungselektronik, so kaufen Frauen mehr Kleidung und sonstige Waren. Bei den Produktgruppen Bücher, Musik, Filme, Zeitschriften/Katalog-Abonnements und Entwicklung digitaler Bilder liegt der Unterschied jeweils innerhalb einer Spanne von fünf Prozent.

Abbildung 20: Frage 2.3: Welche Arten von materiellen Gütern haben Sie schon im Internet gekauft?



Über 95 % der Teilnehmer haben schon materielle Güter über das Internet gekauft. Andererseits gibt es aber auch Teilnehmer, die noch keine Güter online erworben haben. Hierfür gibt es verschiedene Gründe. An erster Stelle wurde, wie auch im Vorjahr der Grund genannt, dass der potentielle Käufer die Ware gerne sehen und prüfen möchte. Von der Vorjahresposition drei auf die zweite Position stieg die Angst vor dem Missbrauch persönlicher Daten durch den Onlineshop oder durch Dritte. Die im Internet fehlende Beratung/Service findet sich auch in IZV7 unter den ersten fünf. Zurückgefallen ist der Grund, dass es in der realen Welt genügend Angebote gibt und somit das Internet als Einkaufsplattform nicht benötigt wird. Die im Internet schwierig durchzuführende Reklamation findet sich mit 32,2% auf den vorderen Plätzen. Gründe, die weniger gewichtig sind, waren das fehlende Einkaufserlebnis mit 15,3%, die fehlende Annahmemöglichkeit von Paketen (12,7%), das Fehlen geeigneter Bezahlmethoden (12,1%) und die zu lange Lieferzeiten. Interessant ist hier vor allem die niedrige Gewichtung des Problems „Es gibt keine geeignete Bezahl-Methode“. Aus Sicht der Teilnehmer scheint der Markt ausreichend versorgt zu sein. Die „Flaschenhalstheorie“, dass E-Commerce Umsätze zurückbleiben weil es an Bezahlmethoden fehlt, wird somit durch die Ergebnisse von IZV7 nicht belegt.

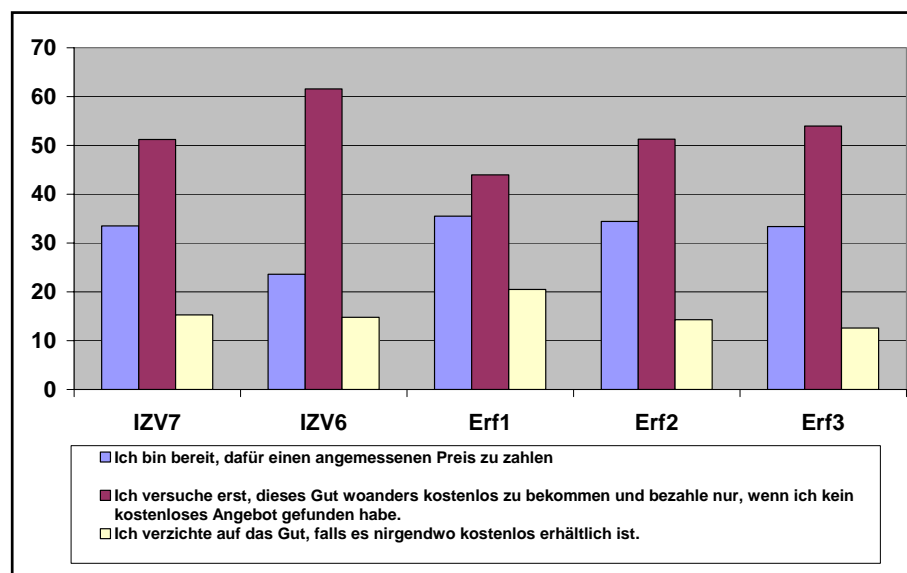
**Abbildung 21: Frage 2.5: Warum haben Sie noch nie materielle Güter im Internet eingekauft?**



#### 4.4.4 Die Zahlungsbereitschaft für digitale Güter

Die Bereitschaft sofort für ein gefundenes Gut einen angemessenen Preis zu bezahlen stieg im Vergleich zu IZV6 deutlich an. Umgekehrt fiel der Prozentsatz derjenigen, die sich nicht mehr auf die Suche nach einer kostenlosen Version dieses Gutes machen wollten. Der Prozentsatz derjenigen, die gänzlich auf ein Gut verzichten, wenn dieses nicht umsonst verfügbar ist, blieb ungefähr gleich. Die drei Gruppen, die sich hinsichtlich ihrer Erfahrung unterscheiden, zeigten im Vergleich ein differenziertes Bild. Der Anteil derjenigen, die das Gut unmittelbar zu einem angemessenen Preis beziehen wollten, verteilte sich annähernd gleich über die drei Gruppen. Mit zunehmender Erfahrung ergibt sich jedoch eine erhöhte Neigung zuerst zu versuchen, dass gesuchte Gut kostenlos im Netz zu finden und nicht zu zahlen. Dies mag auf die geringen Suchkosten der erfahrenen Teilnehmer zurückzuführen sein.

Abbildung 22: Frage: 3.1: Angenommen Sie haben im Internet ein digitales Gut gefunden, welches Sie interessiert. Wie verhalten Sie sich?

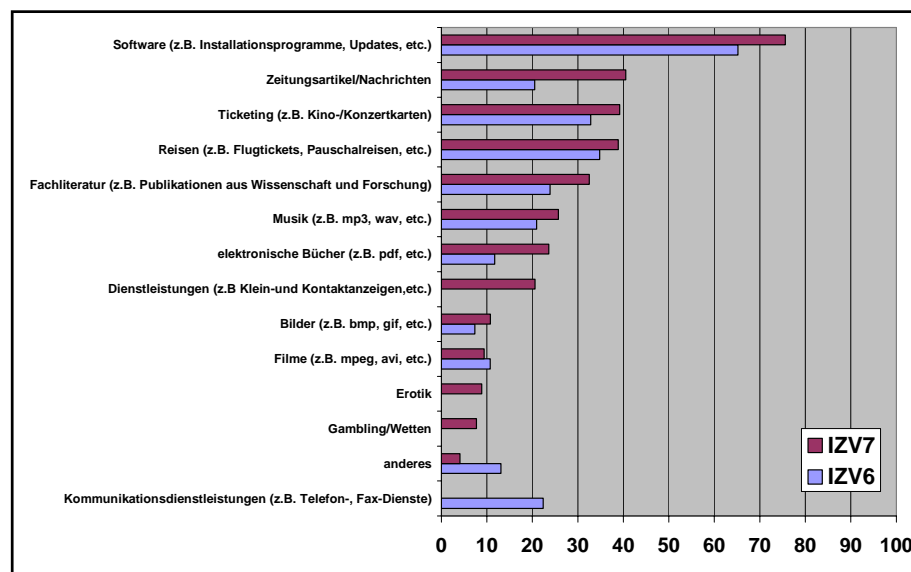


Das in den letzten Jahren heiß diskutierte Thema der kostenlosen Internetkultur scheint sich langsam aber sicher zu verabschieden. Es zeichnet sich eine Zweiteilung des Marktes ab. Zum einen werden in Zukunft Informationen wie beispielsweise Nachrichten, Wetterdaten oder Börseninformationen kostenlos für den Endverbraucher zur Verfügung stehen. Zum anderen werden höherwertige

Information, die darüber hinaus gehen, z.B. Wetterdaten für ein bestimmtes Gebiet, über einen längeren Zeitraum oder eine sehr fein strukturierte Straßenkarte, etc. nur gegen Entgelt zur Verfügung stehen.

Mit großem Abstand an erster Stelle stehen wie im Vorjahr die Softwareprodukte mit über 75 %. Zu den Nächstplatzierten, einer Dreiergruppe bestehend aus Zeitungsartikeln / Nachrichten (40,5 %), Ticketing (39,2 %) und Reisen (38,9 %) klafft eine große Lücke. An fünfter Stelle findet sich Fachliteratur (32,5 %) und an sechster, die in den letzten Monaten durch den iPod / iTunes in die Medien gekommenen Musikdownloads mit 25,7 %. Der Absatz elektronischer Bücher verdoppelte sich auf 23,6% und Dienstleistungen wie Klein- und Kontaktanzeigen, die erstmals abgefragt wurden, erreichten 20,6 %. Elektronische Bilder, Filme, Gambling/Wetten sowie Erotik erreichten Werte um zehn Prozent. Insbesondere bei Gambling/Wetten und Erotik sind diese Werte bemerkenswert niedrig.

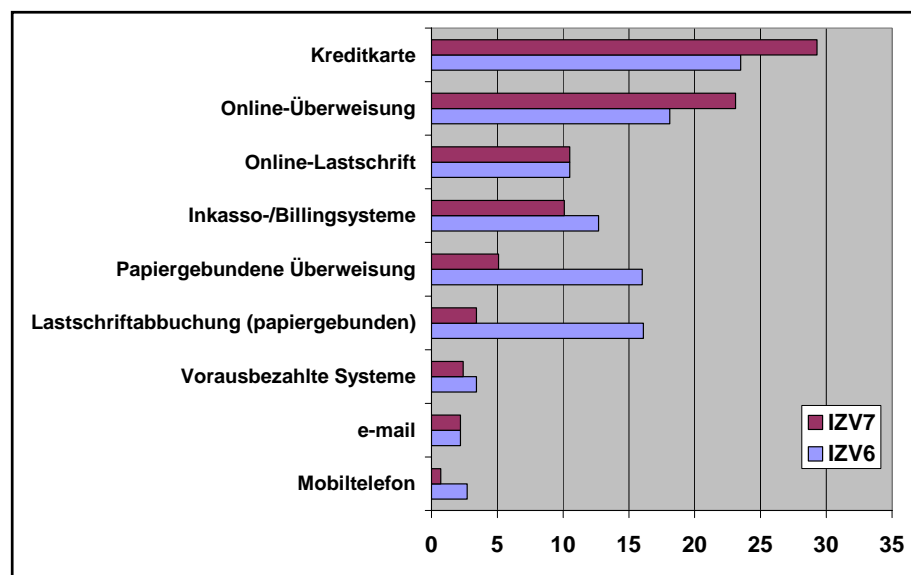
**Abbildung 23: Frage 3.4: Welche digitalen Güter haben Sie bereits über das Internet gekauft?**



Die Frage 1.8: „Welche Zahlungsmethoden haben Sie beim Einkaufen oder Bestellen im Internet benutzt?“ diente als Schlüsselfrage für entsprechende Folgefragen. Die Frage befand sich aus diesem Grund am Anfang der Umfrage und kann, aufgrund ihrer Fragestellung nur Ergebnisse liefern, welche Bezahlmethoden bekannt und benutzt wurden, bekannt und nicht benutzt wurden und unbekannt sind. Diese Antworten lassen jedoch nur bedingt Aussagen zur Intensität von Bezahlverfahren

zu. Detailliertere Ergebnisse ergab die Frage 3.6. Betrachtet man die Verrechnung von digitalen Gütern isoliert, getrennt von der Abrechnung materieller Güter und addiert nur die Bezahlverfahren die öfters als fünf mal eingesetzt wurden, so nimmt nunmehr die Kreditkarte den ersten Platz mit 29,3 % ein. Unter Annahme erwähnter Prämissen kommt die Online-Überweisung (23,1 %) auf den zweiten Rang. Position drei und vier gehen mit jeweils ca. zehn Prozent an die online erteilte Lastschrift und Inkasso-/Billingsysteme wie beispielsweise Firstgate click&buy oder T-pay. Stark zurückgefallen sind papiergebundene Versionen der Überweisung bzw. die offline erteilte Lastschrift. Eine noch geringe Bedeutung innerhalb der IZV7-Teilnehmerschaft haben e-mail-Systeme wie z.B. Paypal oder vorausbezahlte Systeme wie z.B. die GeldKarte oder WEB.DE WEB.Cent. Beide Bezahlmethoden erreichen unter obigen Annahmen einen Wert von ca. 3 %. Das Mobiltelefon hat als Bezahlplattform nur noch eine geringe Bedeutung. Lediglich 0,7 % der Teilnehmer nutzten diese Bezahlart öfters als fünf Mal.

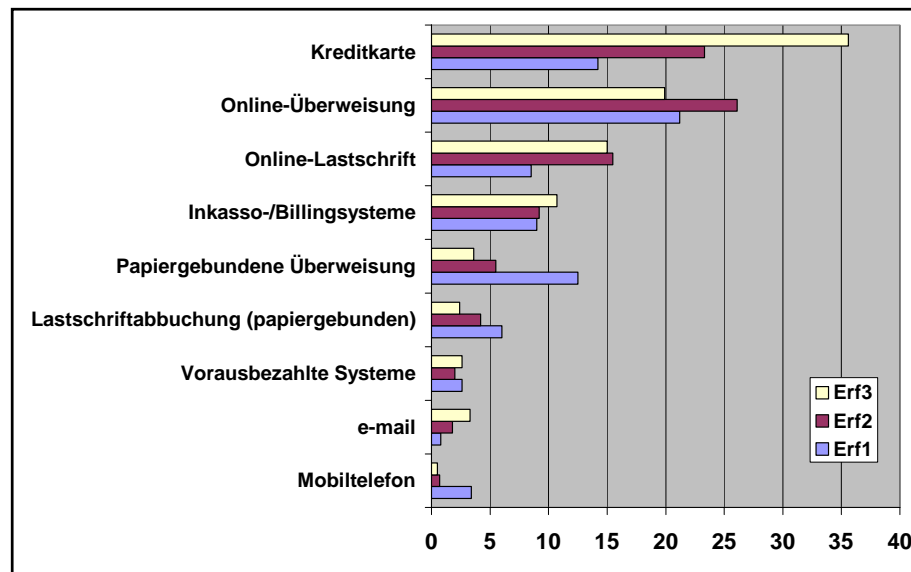
**Abbildung 24: Frage 3.6: Digitale Güter: Wie haben Sie meistens (>5x) bezahlt**



Ein heterogenes Bild ergibt sich bei der Betrachtung der Einsatzhäufigkeit und dem Erfahrungsgrad der Teilnehmer. Die sehr erfahrenen Umfrageteilnehmer setzen die Kreditkarte zur Abrechnung digitaler Güter mit Abstand am häufigsten ein. Bei den erfahrenen bzw. wenig erfahrenen Teilnehmern stand die online erteilte Überweisung an erster Stelle. Im Allgemeinen setzten Erf2 und Erf3 eher elektronische Bezahlssysteme ein. Bei der papiergebundenen Überweisung stand die

Erf1 Gruppe im Vordergrund. Ist die Verteilung dieser drei Gruppen hinsichtlich der vorausbezahlten Systeme noch annähernd gleich, so nutzen die sehr erfahrenen die e-mail-Verfahren prozentual gesehen wesentlich häufiger ein. Der hohe Wert der wenig erfahrenen Teilnehmer hinsichtlich des Einsatzes der Mobiltelefone scheint eher zweifelhaft.

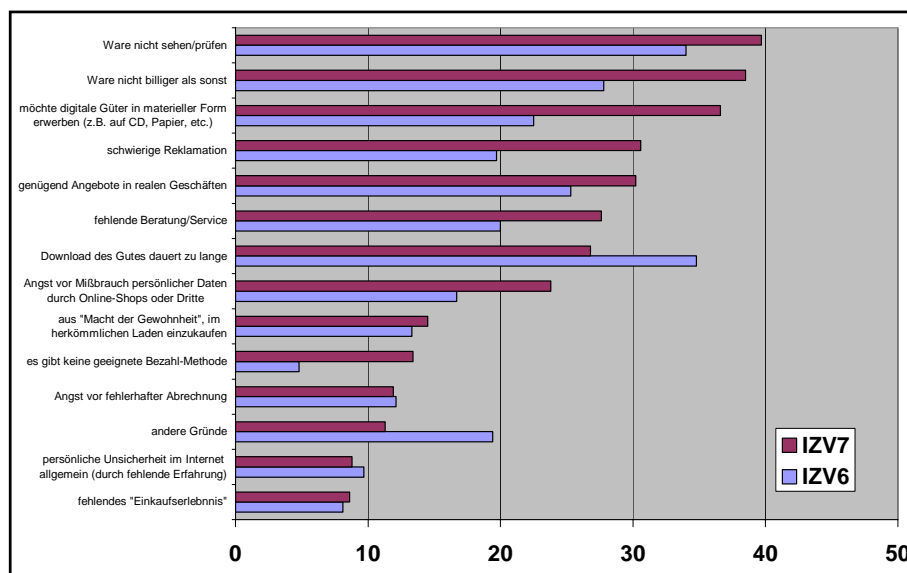
**Abbildung 25: Frage 3.6: Digitale Güter: Wie haben Sie meistens (>5x) bezahlt**



Bei der vorangegangenen Umfrage wurde an erster Stelle die Downloadzeit als Grund genannt, warum noch nie digitale Güter über das Internet gekauft worden waren. In Anbetracht der Tatsache, dass sich Breitbandanschlüsse sehr stark verbreitet haben und auch unter den IZV-Teilnehmern immer mehr Zustimmung finden, verwundert es nicht, dass dieser Ablehnungsgrund auf den siebten Rang zurückgefallen ist. Das Argument, dass der Konsument die Ware sehen und prüfen möchte, erreichte bereits bei den materiellen Gütern die beste Platzierung. Als zweit wichtigsten Grund, digitale Güter nicht online erwerben zu wollen, wird genannt, dass die Waren offline nicht teurer sind und hiermit zusammenhängend, dritte Position, digitale Güter gerne in CD- oder DVD-Form gekauft werden. Die schwierige Reklamation und das gute Sortiment und die Beratung bzw. der Service in der offline Welt verhindern zudem den Einkauf von digitalen Gütern einiger Teilnehmer. Eine fehlende Bezahlmethode bzw. die Angst vor falschen Abrechnungen sind nur von geringer Bedeutung. An letzter Position ist das „fehlende Einkaufserlebnis“ welches bei den materiellen Gütern nur geringfügig höher bewertet wurde. Auch bei den Digitalen Gütern spielt ein eventuell unzureichendes Angebot geeigneter

Zahlungsverfahren eine untergeordnete Rolle. Die „Flaschenhalstheorie“ scheint also auch für digitale Güter nicht zu gelten. Dabei hätte man doch gerade hier erwarten können, dass es an geeigneten Bezahlverfahren noch fehlt.

**Abbildung 26: Frage 3.7: Warum haben Sie noch nie digitale Güter über das Internet gekauft**



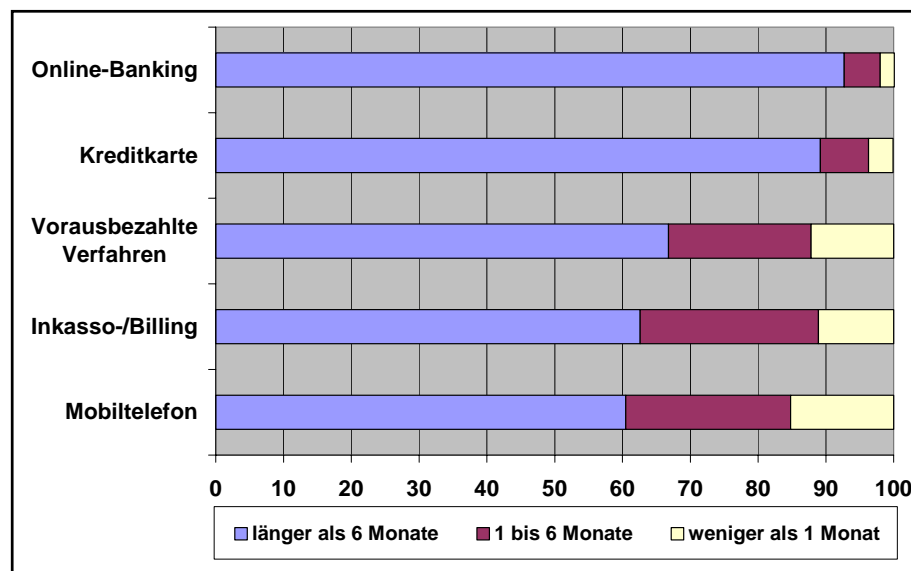
#### 4.5 Einzelsysteme im Vergleich

Wie in der sechsten Umfrage wurden auch in der diesjährigen Umfrage in fünf Kategorien von Bezahlssystemen unterschieden und jede Kategorie einzeln befragt. Die Kategorien waren: Online-Banking, Kreditkarte, Vorausbezahlte Verfahren und das Mobiltelefon. Je nachdem wie viel Teilnehmer die verschiedenen Verfahren benutzt hatten (Frage 1.8), ergab sich eine unterschiedlich große Datenbasis.

	Kenne ich und schon benutzt	Kenne ich aber noch nicht benutzt
Mobiltelefon benutzt	279	3.413
Inkasso-/Billing-Systeme	4.748	2.588
Online-Banking	7.523	1.533
Kreditkarte	5.830	3.110
Vorausbezahlte Verfahren	1.905	4.306

Beim Betrachten der Graphik „Seit wann benutzen Sie dieses Zahlungsverfahren“ fällt auf, dass sich die fünf Verfahren in zwei Gruppen gliedern lassen. Die erste Gruppe setzt sich aus den Verfahren Online-Banking und Kreditkarte zusammen. Diese beiden Verfahren einigt, dass ca. 90 % der Teilnehmer diese schon seit über einen halben Jahr benutzen. Die relativ neuen Verfahren, die vorausbezahlten Verfahren, Inkasso-/Billing-Verfahren als auch die Verfahren, die auf das Mobiltelefon aufbauen, werden dementsprechend erst seit kürzerer Zeit genutzt. Dies kann z.T. dadurch erklärt werden, dass diese Verfahren noch nicht so lange auf dem Markt sind. Allerdings gibt es auch unter den „neuen“ Verfahren Systeme, die schon seit mehreren Jahren Waren und Dienstleistungen im Netz abrechnen.

**Abbildung 27: Frage X.1.1. Seit wann benutzen Sie dieses Zahlungsverfahren?**



Es gibt verschiedene Gründe ein bestimmtes Bezahlverfahren einzusetzen. Je nach Art des Gutes, der Wertigkeit oder der Entfernung können und werden entsprechende Systeme ausgewählt. Mit den Fragen „Wie beurteilen Sie folgende Zahlungssysteme?“ wird der Einfluss dieser und weiterer Einflussgrößen auf die Auswahl eines jeden Systems untersucht. Insgesamt haben die Teilnehmer 13 Faktoren auf einer Skala von 1 - stimme vollkommen zu - bis 6 - stimme überhaupt nicht zu – bewertet.

Auch die Zukunftsaussichten eines Zahlungssystems sind für die Akzeptanz eines Bezahlsystems relevant. Viele Teilnehmer sind sich sicher, dass Sie auch noch in zwei Jahren mit Online-Banking oder der Kreditkarte Ihre Geschäfte im Internet

abrechnen können. Bei den Inkasso-/Billing-Verfahren, den vorausbezahlten Verfahren und den auf das Mobiltelefon aufbauenden Verfahren ist diese Zukunftssicherheit weniger stark ausgeprägt.

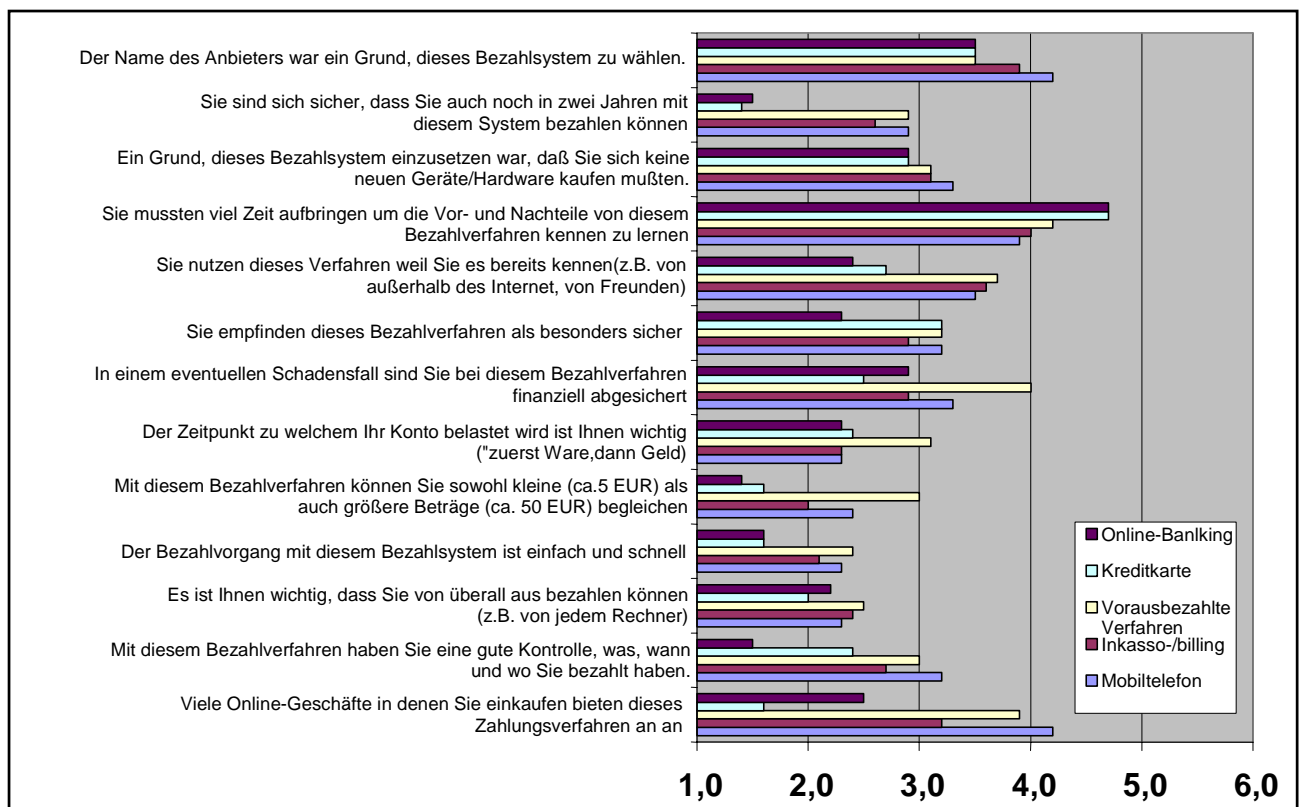
Ferner gaben die Teilnehmer an, dass Sie die Vor- und Nachteile des Online-Banking bzw. der Kreditkarte schneller erlernen konnten als dies bei den neueren Verfahren der Fall ist. Dieses Ergebnis überrascht, werben doch die meisten speziell für das Internet entwickelte Systeme mit schnellen und einfachen Anmeldeverfahren sowie einer hohen Übersichtlichkeit ihrer Systeme. Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass die meisten Konsumenten Erfahrung darin haben, Überweisungsträger auszufüllen oder Kreditkartendaten preiszugeben. Ist die grundsätzliche Bereitschaft des Konsumenten vorhanden, diese Systeme auch online einzusetzen, so ist der Aufwand hierfür gering bzw. gleich null.

Mit einem Abstand von ca. einem Punkt vor den anderen vier Bezahlarten stufen die Probanden nur das Online-Banking-Verfahren als „besonders sicher“ ein.

Online-Banking, gefolgt von der Kreditkarte erreicht bei der Frage, ob das jeweilige System sowohl für kleine als auch für größere Beträge eingesetzt werden kann, die beste Bewertung. Allerdings wurden einige Verfahren, insbesondere Vorausbezahlte- und Inkasso-/Billing-Verfahren, auch gar nicht für die Abrechnung von großen Beträgen im Internet konzipiert.

Bei der Anzahl der Akzeptanzstellen im Internet schneidet die Kreditkarte am besten ab. Am schlechtesten die vorausbezahlten Systeme und die Verfahren, die auf das Mobiltelefon aufbauen.

**Abbildung 28: Frage X.1.2: Wie beurteilen Sie folgendes Zahlungssystem?**



Wichtig ist es nicht nur, zu erfahren, warum bestimmte Zahlungssysteme benutzt wurden, sondern auch, warum sie nicht benutzt wurden. Daher wurden diejenigen Teilnehmer, die angaben bestimmte Bezahlverfahren zu kennen, diese aber noch nicht benutzt haben, befragt, warum sie diese noch nicht einsetzen. Mögliche Faktoren, die abgefragt wurden sind die Reputationen eines Anbieters eines Systems, die Verbreitung oder der Nutzen eines Systems.

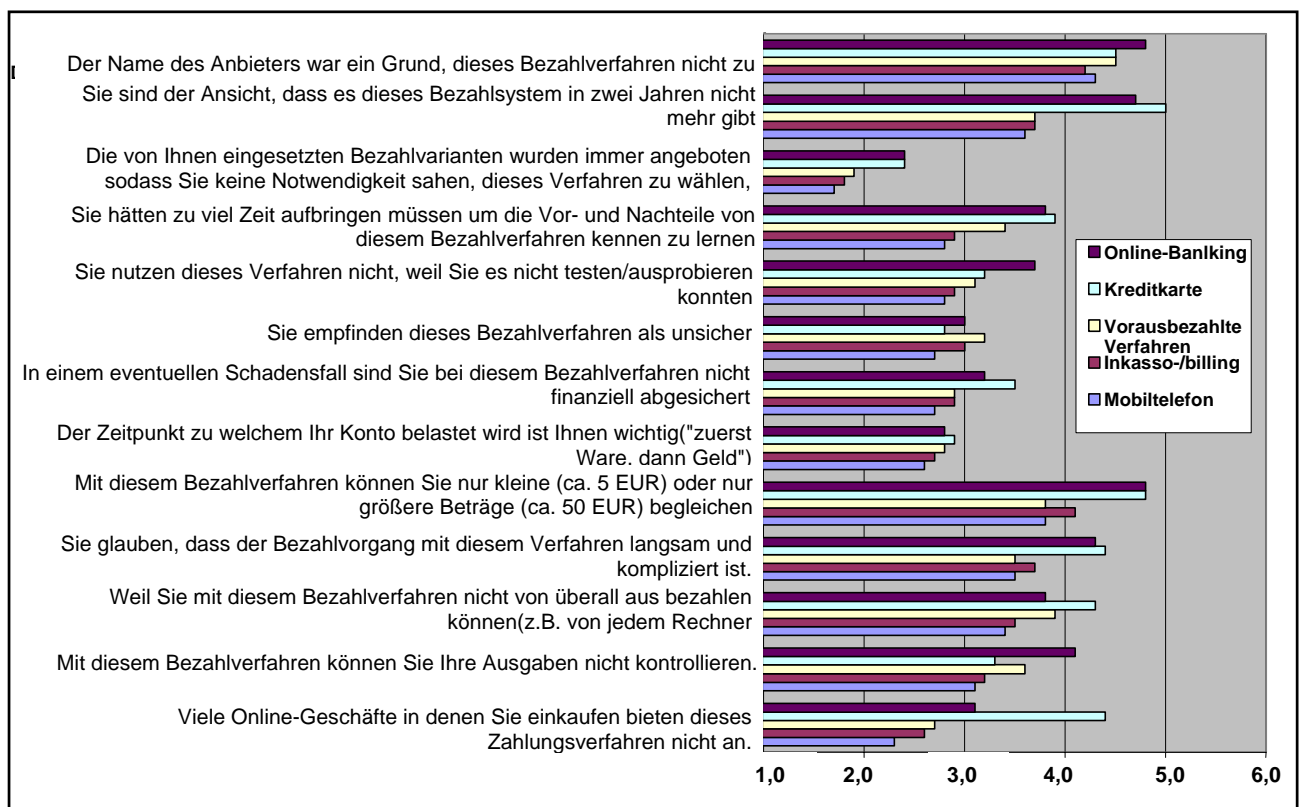
Ein überraschendes Ergebnis ergaben die Antworten auf die Frage, ob der Name des Anbieters ein Grund war, ein bestimmtes Bezahlverfahren nicht zu wählen. Sowohl bei den neueren Verfahren als auch bei den bekannten Verfahren scheint die Reputation des Anbieters keine große Rolle gespielt zu haben. Ein anderes Bild ergibt sich, wenn nach der Zukunftsfähigkeit der Systeme gefragt wird. Die Teilnehmer der Umfrage bescheinigen der Kreditkarte als auch dem Online-Banking eine höhere Überlebenswahrscheinlichkeit in den kommenden Jahren. Die größte Zustimmung - bei allen Bezahlsystemen - gab es auf die Frage, ob die eingesetzten Bezahlverfahren immer angeboten wurden, sodass die Teilnehmer keine Notwendigkeit sahen das zu bewertende Zahlungsverfahren einzusetzen. Mit einem Vorsprung von ca. 0,5 Punkten schneiden bei dieser Frage Online-Banking und die Kreditkarte am besten ab. Sicherer werden diese beiden Systeme allerdings nicht

eingestuft. Die Bewertungen aller fünf Bezahlverfahren liegen auf der sechsstufigen der Skala bei drei. Übereinstimmung bei der Bewertung erfahren die Bezahlssysteme wenn es um den Belastungszeitpunkt geht.

Online-Banking und die Kreditkarte heben sich bei den Fragen, ob das entsprechende Bezahlverfahren sich für Klein- als auch für Großbeträge eignet und ob der Bezahlvorgang einfach und unkompliziert ist von den anderen drei Verfahren ab.

Die letzte Frage spricht für die weite Verbreitung der Kreditkarte im Internet. Selbst diejenigen die die Kreditkarte nicht nutzen bescheinigen, dass viele Geschäfte dieses Bezahlverfahren anbieten.

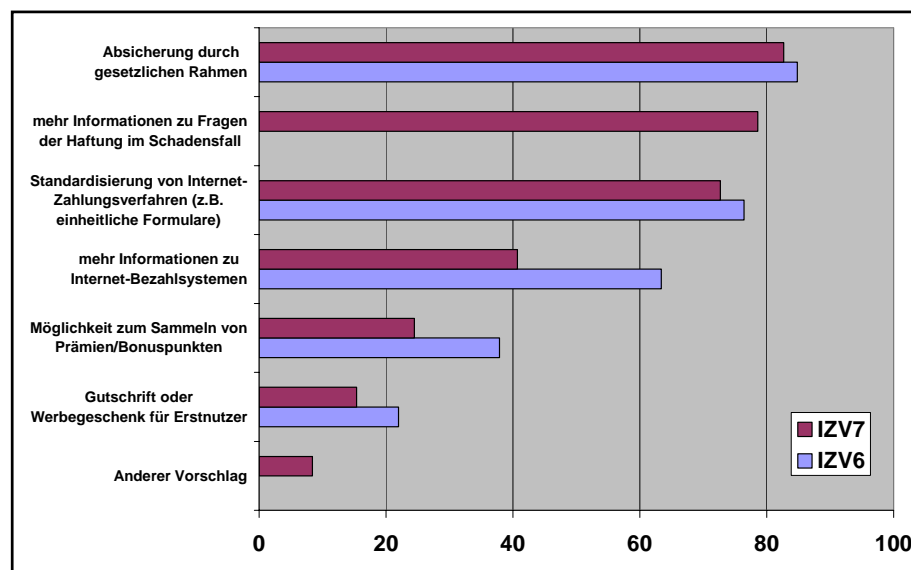
**Abbildung 29: Frage .1.4. Warum haben Sie folgendes Zahlungsverfahren noch nicht eingesetzt?**



## 4.6 Bezahlen Attraktiver gestalten

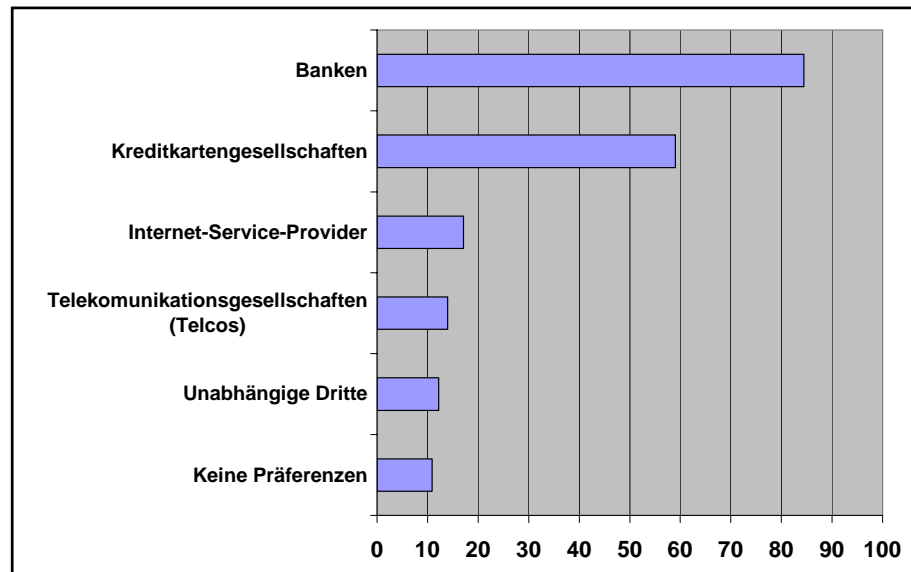
Das online Geschäft floriert. Die Wachstumszahlen liegen z.T. im zweistelligen Prozentbereich. Für viele Teilnehmer der Umfrage ist der Erwerb von Waren und das Begleichen selbiger über das Internet zum Alltag geworden. Fragt man allerdings nach den Verbesserungsvorschlägen so wird deutlich, dass die Anwender teilweise noch verunsichert sind und sich eine gesetzliche Absicherung bzw. mehr Informationen für die Haftung im Schadensfall sowie standardisierte Bezahlprodukte wünschen. Prämien/Bonuspunkte oder Gutschrift/Werbegeschenk für Erstnutzer stehen hinter diesen Gründen mit Abstand zurück. An Bedeutung verloren haben die Informationen zu den Bezahlssystemen. Es scheint, dass die Bezahl dienstleister diesbezüglich in den letzten Jahren ihre Hausaufgaben gemacht haben und die Verbraucher über ihre Systeme hinreichend informieren.

**Abbildung 30: Frage: 5.1: Was sollte getan werden, um das Bezahlen im Internet attraktiver zu machen?**



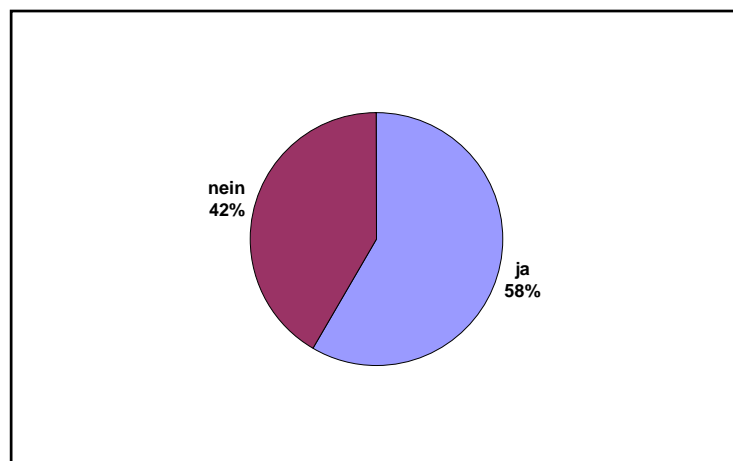
Geld ist Vertrauenssache und die IZV7-Teilnehmer vertrauen, wenn es um den elektronischen Geldverkehr geht, in erster Linie den Banken. Mit knapp 60 % erreichen die Kreditkartengesellschaften ebenfalls ein gutes Resultat. Weit abgeschlagen, wenn es um das Vertrauen in die Anbieter von Bezahlssystemen geht, sind Internet-Service-Provider, Telcos und unabhängige Dritte.

Abbildung 31: Frage 5.2: Welchem Anbieter von Bezahlssystemen schenken Sie Ihr Vertrauen?



Die IZV-Teilnehmer sind vorwiegend technikaffine Personen die zu 95 % materielle und zu 62 % digitale Güter bezogen haben. 96 % der Teilnehmer würden wieder digitale Güter kaufen und 12 % haben mit dem Bezahlen im Internet schon einmal negative Erfahrung gemacht. Dies sind Ergebnisse, die im allgemeinen die Bezahlanbieter zufrieden stellen müssten. Wird der Verbraucher gefragt, ob er die Bezahlverfahren, die er im Internet benutzt, auch für ausreichend sicher hält, antwortet er jedoch „nur“ zu 58 % mit ja. Trotz der überwiegend guten Erfahrung und der sehr hohen Bereitschaft wieder im Netz einkaufen zu wollen bleibt beim Bezahlvorgang ein unsicheres Gefühl.

Abbildung 32: Frage 5.3: Halten Sie die Bezahlverfahren, die Sie im Internet benutzen für ausreichend sicher?

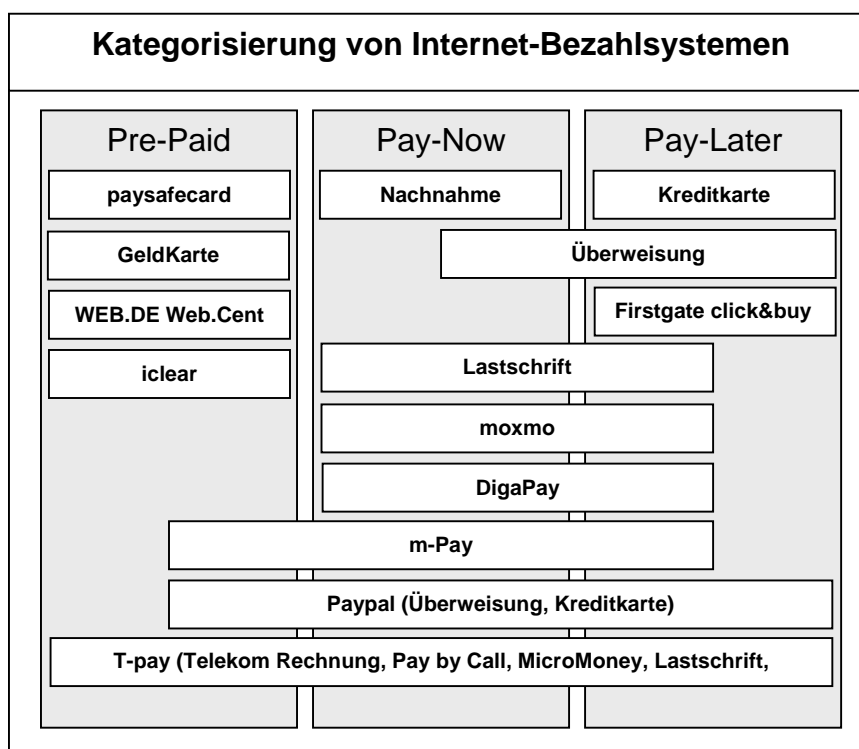


## 5 Zahlungssysteme im Internet – eine Übersicht

Online-Shopping liegt weiter im Trend. Der Bedarf an geeigneten Bezahlssystemen ist vorhanden. Dieser wird durch ein vielfältiges Angebot an Bezahlssystemen abgedeckt. So gibt es einerseits die klassischen Bezahlssysteme und andererseits neue, speziell für das Internet entwickelte Systeme. Weitere Einteilungskriterien von Bezahlssystemen sind beispielsweise die Transaktionshöhe (Pico-, Micro-, Small- oder Macropayments) oder der Grad der gewährleisteten Anonymität des Verfahrens.

Eine weit verbreitete Kategorisierung von Bezahlverfahren richtet sich nach dem Zeitpunkt, an dem das Girokonto mit dem Abrechnungsbetrag belastet wird. Dieser Schematisierung folgend kann in Pre-Paid-Systeme, Pay-Now-Systeme und Pay-Later-Systeme unterschieden werden. Folgende Abbildung gibt einen Überblick über verschiedene Internet-Bezahlssysteme.

Abbildung 33: Kategorisierung von Internet-Bezahlssystemen



Pre-Paid-Systeme sind vorausbezahlte Systeme. Der Nutzer dieser System muss, bevor er im Internet einkauft, einen bestimmten Geldbetrag aufwenden, um das Pre-Paid-System damit aufzuladen. Als Beispiele seien hier die paysafecard oder die MicroMoney Karte genannt.

Bei Pay-Now-Systemen wird das Konto des Kunden „genau“ zu dem Zeitpunkt belastet, zu dem der Kunde Waren oder Dienstleistungen einkauft. Dies ist z.B. bei der Nachnahme und bei einer Lastschriftzahlung der Fall.

Bei Pay-Later-Systemen wird der Geldbetrag für den Einkauf des Konsumenten erst eine gewisse Zeit nach dem Einkauf fällig. Das klassische Beispiel ist das Bezahlen nach Erhalt einer Rechnung per Überweisung oder das bezahlen per Kreditkarte.

## 5.1 paysafecard

Die paysafecard ist als Prepaid Card zum Shoppen im Internet konzipiert. Die paysafecard kann im Handel in vielen Verkaufsstellen wie Kioske, Tankstellen, Telekomfachhändlern und Elektronikketten erworben werden. Eine Übersicht über die Verkaufs- und Akzeptanzstellen sowie weitere Informationen findet sich unter [www.paysafecard.de](http://www.paysafecard.de). Die paysafecard gibt es in zwei verschiedenen Ausführungen. Die blaue „classic paysafecard“ zu € 25,-, € 50,- und € 100,- und die rote „< 18 paysafecard“ zu € 25,-, und € 50,-. Die blaue Karte kann uneingeschränkt im Internet eingesetzt werden, die rote „< 18“ Karte ist für bestimmte WWW-Inhalte, z.B. Erotik- oder Wettseiten, gesperrt.

Ablauf: Der Kunde legt die ausgewählten Produkte und Dienstleistungen den Warenkorb und wählt unter den Bezahloptionen den „paysafecard-Button“. Im erscheinenden paysafecard-Zahlfenster muss nun der 16-stellige PIN-Code und das Passwort, sofern der Nutzer eines gewählt hat, eingegeben werden. Der paysafecard-Server prüft die Eingabe dieser Kartendaten und der Kaufpreis wird der entsprechenden PIN belastet. Dabei treten für den Zahlenden keine weiteren Kosten (z.B. Transaktionskosten oder Gebühren) auf. Nach erfolgreicher Zahlung geht es automatisch zum Webshop zurück.

Weitere Informationen unter: [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com)

## 5.2 MicroMoney

Die MicroMoney-Karte ist eine Pre-Paid-Karte, die offline in T-Punkt-Läden erworben werden kann. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit Guthaben über das Internet zu beziehen ([www.micromoney.de](http://www.micromoney.de)). Bei diesem Bezahlverfahren müssen keine persönliche Daten oder die Bankverbindung bzw. die Kreditkartennummer angegeben werden. Im Internet können Beträge bis zu € 100,- mit dem Einsatz von zwei Karten abgerechnet werden.

Ablauf: Der Nutzer wählt auf der Shopseite das Angebot aus und drückt den „MicroMoney“ oder „T-pay“ Button. Die 16-stellige MicroMoney-Nummer kann nun in die erscheinende Maske eingegeben werden. Der systemgesteuerte Bezahlprozess wird durchlaufen und der Betrag der entsprechenden Kartennummer belastet.

Weitere Informationen unter: [www.micromoney.de](http://www.micromoney.de)

## 5.3 GeldKarte

Im Prinzip funktioniert das Bezahlen mit der GeldKarte im Internet genauso wie am Fahrschein- oder Parkautomaten. Mit einem kleinen, feinen Unterschied: Der Zahlende muss selbst am Computer ein geeignetes Chip-Kartenlesegerät der Klasse 3 angeschlossen haben.

Ablauf: Zur Zahlung wird die GeldKarte, die bis maximal € 200,- aufgeladen werden kann, in den Klasse-3-Leser eingeschoben. Nach der Freigabe der Zahlung wird der Betrag vom GeldKarte-Chip abgebucht. Die GeldKarte eignet sich besonders für Kleinbeträge. Die Zahlung erfolgt ohne die Eingabe einer PIN- oder 16-stellige-

Nummer und Bedarf keiner Registrierung. Darüber hinaus kann die GeldKarte universell, d.h. sowohl online als auch offline eingesetzt werden. Auf den erhofften Durchbruch der GeldKarte – trotz aller Vorteile - muss allerdings noch gewartet werden.

Weitere Informationen unter: [www.geldkarte.de](http://www.geldkarte.de) oder [www.geldkarte-online.de](http://www.geldkarte-online.de).

#### **5.4 WEB.DE Web.Cent**

Mit WEB.DE WEB.Cent können WEB.DE-Dienste beglichen und/oder bei über 300 Partnern Waren und Dienste abgerechnet werden. Bevor ein Kunde im Internet einkaufen gehen kann, muss er sich bei WEB.DE registrieren und WEB.Cent kaufen. Das WEB.Cent Konto kann mit Kreditkarte, Bankeinzug, Überweisung oder durch Bareinzahlung aufgeladen werden.

Ablauf: Der Bezahlprozess erfolgt in vier Schritten: Im ersten Schritt wählt der Kunde ein Produkt aus. Im zweiten bestätigen er die Bezahlart „WEB.Cent“ per Mausklick. Es erscheint ein Popup-Fenster, in das der WEB.DE Nutzernamen und das Passwort einzugeben und zu bestätigen sind. Produkt und den Produktpreis werden angezeigt. Nachdem die Zahlung durch einen Klick bestätigt wurde, wird das Produkt freigeschaltet.

Weitere Informationen: [www.web.de](http://www.web.de)

#### **5.5 iclear**

iclear ist ein Internet-Abrechnungssystem, mit dem Käufer nach einmaliger Anmeldung im Internet bestellte Ware bezahlen können. iclear vermittelt zwischen dem Käufer und dem Verkäufer und sorgt für eine sichere und transparente Abwicklung. Der Verkäufer erhält das Geld erst dann von iclear, wenn dem Käufer das Produkt gefällt und er es behalten möchte. Der Verkäufer trägt die Kosten, dem Käufer entstehen somit keinerlei Kosten. Nach der Anmeldung kann er mit username und password im Netz einkaufen. iclear wird von Kinteki betrieben. Kinteki ist die Fortführung des ehemaligen Kerngeschäfts der EuroCoin iclear GmbH. Nachdem sich der Käufer bei iclear registriert und sein iclear-Konto durch Überweisung aufgeladen hat, kann er online shoppen gehen. Dieser Verfügungsrahmen kann nach einiger Zeit um einen „Überzeihungsrahmen“ erweitert werden.

Ablauf: Nachdem der Kunde seine Waren ausgesucht hat, wählt er die Bezahlart „iclear“. Die iclear-Seite erscheint und der Kunde loggt sich unter Angabe seiner Daten ein. In der Rubrik „Mein iclear“ kann der Kunde erkennen, ob der Shop die Bestellung erhalten hat und die Ware auf dem Weg ist. Ferner hat der Kunde die Möglichkeit, seine getätigten Transaktionen zu kontrollieren.

Weitere Informationen: [www.iclear.de](http://www.iclear.de)

## **5.6 Nachnahme**

Die Zahlung per Nachnahme sichert durch den gleichzeitigen Austausch von physischer Ware und Zahlung den Händler und den Konsumenten gleichermaßen, ist allerdings kostenintensiv und mit Einbußen bei der Bequemlichkeit (Anwesenheitspflicht des Konsumenten, Geldvorhaltung) behaftet. Zudem ist die Zahlung per Nachnahme für online gelieferte Güter nicht darstellbar.

## **5.7 Lastschrift**

Die Lastschriftverfahren sind dadurch gekennzeichnet, dass die Zahlungen nicht vom Zahlungspflichtigen, sondern vom Zahlungsempfänger angestoßen werden. Der Dienstleister kann gegen Erhalt der Kontodaten seine Ware oder seine Dienstleistung zur Verfügung stellen und danach den Zahlungsvorgang anstoßen. Das Einzugsermächtigungs-Lastschriftverfahren ist somit für das Internet besonders gut geeignet. Problematisch ist jedoch, dass dieses Verfahren ausdrücklich die handschriftliche Unterzeichnung erfordert, welche über das Internet nicht übermittelbar ist. Damit ist die Rechtsverbindlichkeit in Frage gestellt und der Konsument kann die Bezahlautorisierung relativ leicht, zu Lasten des Händlers, abstreiten.

## **5.8 Paypal**

Mit dem Erwerb einer e-Geld Lizenz in Großbritannien besitzt das Unternehmen PayPal Europe Ltd. eine modifizierte Banklizenz und darf nunmehr E-Geld-Geschäfte in Deutschland anbieten. Voraussetzung für die Teilnahme am Internet-Bezahlverfahren ist eine E-Mail-Adresse, ein Bankkonto sowie die Eröffnung eines PayPal-Kontos. PayPal bietet ein breites Spektrum von Bezahlverfahren an. Sobald das Versenden als auch das Empfangen von Geld ist möglich. Grundlage bildet die E-Mail-Adresse. Weist das Basis-Konto noch Limitierungen hinsichtlich der Höhe der Zahlungen sowie ihrer Herkunft auf, so bietet das Premium-Konto u.a. darüber hinaus den Vorteil, auch Geldsendungen entgegenzunehmen, die auf einer Kreditkartenzahlung basieren. Zudem kann der Nutzer ad hoc Zahlungen an Privatpersonen und Händler auslösen, die den Saldo seines PayPal-Kontos überschreiten. Nur in Deutschland angeboten wird die Möglichkeit, per Banküberweisung auf ein PayPal-Konto zu zahlen. Je nach Zahlungsvariante gehört PayPal somit zu den Pre-Paid, Pay-Now und Pay-Later Verfahren.

Weitere Informationen: [www.paypal.com/de](http://www.paypal.com/de)

## **5.9 m-pay**

Das mobile Bezahlverfahren m-pay steht allen Vodafone Kunden offen. Die Abrechnung erfolgt über das Vodafone-Konto. Dabei gilt ein monatlicher

Verfügungsrahmen bis € 100,-. CallYa-Kunden bezahlen direkt mit ihrem CallYa-Guthaben. Eine spezielle m-pay Registrierung oder eine zusätzliche Nutzerkennung bzw. ein Passwort sind nicht nötig.

Ablauf: Der Nutzer dieser Bezahlvarianten muss, nachdem er sich die Ware oder Dienstleistung ausgewählt hat, diese Zahlungsart anklicken und den Hinweisen auf dem Bildschirm folgen: Vodafone-Nummer eingeben und absenden, den 6 stelligen SMS-Bezahlcode abwarten, diesen Code im angegebenen Eingabefeld, am Computer, eingeben und bestätigen, die Ware, den Dienst abrufen. Vodafone-Kunden können diesen Dienst ohne zusätzlichen Basispreis nutzen. Eine Übersicht über die getätigten Umsätze erhält der Kunde in einer speziellen Rubrik.

Informationen unter: [www.vodafone.de](http://www.vodafone.de)

### **5.10 moxmo**

Bei moxmo handelte es sich um den Nachfolger von Paybox-Deutschland. Moxmo erlaubte Geld von Handy zu Handy senden oder Rechnungen ohne TAN-Nummern begleichen. Moxmo hat den Betrieb zum Oktober 2004 eingestellt.

### **5.11 moneybookers**

Moneybookers Limited ist ein Geldtransfer-Service, der unter englischem Recht operiert. Die Dienste von moneybookers umfassen das Senden von Geld per e-mail von der Kreditkarte oder dem Bankkonto sowie das Empfangen von Geld. Voraussetzung aller Dienste ist die vorherige Registrierung.

Informationen unter: [moneybookers.com](http://moneybookers.com)

### **5.12 DigaPay**

DigaPay ist ein Produkt der digame.de GmbH, einem Joint-Venture der Twister Research International B.V. und der T-Telematik Venture Holding GmbH, einer 100%igen Tochter der Deutschen Telekom AG. Das Prinzip ist relativ einfach, vorausgesetzt ein Telefon ist vorhanden. Nachdem der Nutzer auf den Pay-Button geklickt hat erzeugt das System eine individuelle Rufnummer und präsentiert diese in einem speziellen Pop-Up-Fenster. Der Nutzer wählt diese Rufnummer und das System registriert die Zahlung. Der Zugriff auf das entsprechende Webangebot wird freigeschaltet. Die Abrechnung erfolgt über die Telefonrechnung.

Informationen unter: [www.digapay.de](http://www.digapay.de)

### **5.13 Kreditkarte**

Die Kreditkarte gehört zu den ältesten und weit verbreitetsten Internet-Bezahlverfahren. Angefangen von unverschlüsselten Kartendatenübertragungen bis

hin zu sich gegenseitig verifizierenden Verfahren bieten die Kreditkartengesellschaften verschiedenste Abrechnungsverfahren an. Allen Verfahren ist gemein, dass die Kartendaten in eine Maske am Bildschirm eingegeben werden müssen. Der Sicherheitsstatus der online Kreditkartenzahlung ist abhängig von der Verschlüsselungsart (unverschlüsselt, SSL, SET) und/oder der zusätzlichen Verifikation durch die 3stellige Kartenprüfnummer, die sich auf der Rückseite der Kreditkarte befindet.

Informationen unter: [www.visa.de](http://www.visa.de)  
[www.mastercard.com/de](http://www.mastercard.com/de)

#### **5.14 Überweisung**

Die Überweisung nach Rechnung ist nicht nur im stationären Handel ein altbekanntes Verfahren, auch im Internet wird vielfach per Rechnung bezahlt. Sie ist für den Händler mit einem gewissen Risiko verbunden, da er in Vorleistung gehen muss. Der Abgleich der Kundendaten mit externen Scoring-Unternehmen oder eigenen Datenbanken kann das Risiko des Händlers reduzieren. Klassische Versandhändler nutzen das Internet als reinen Vertriebskanal ihrer Produkte, die dann „auf Rechnung“ versendet werden.

Der Konsument hat den Vorteil, dass er zuerst die Ware erhält und diese ansehen und prüfen kann bevor er seinen Überweisungsauftrag aufgibt.

#### **5.15 Billing-/Inkasso-Verfahren**

Billing- und Inkassosysteme summieren die entstandenen Beträge beim Einkauf im Internet über einen zuvor definierten Zeitraum. Diese können dann über verschiedene Wege beglichen werden. Zur Auswahl steht die Abbuchung über die Telefonrechnung, der Einzug über das Lastschriftverfahren oder Belastung per Kreditkarte.

#### **5.16 FIRSTGATE click&buy**

Firstgate wurde bereits im Jahr 2000 gegründet und vermarktet das rein internetbasierte System FIRSTGATE click&buy. FIRSTGATE click&buy ist eines der bekanntesten Internet-Bezahlsysteme in Deutschland. Bisher haben sich rund 2,5 Mio. Nutzer entschieden, Internet-Inhalte mit FIRSTGATE click&buy zu kaufen. Der erste Schritt eines jeden neuen FIRSTGATE Nutzers ist die vorherige Anmeldung bei FIRSTGATE. Die Anmeldung beinhaltet die Angabe von E-mail Adresse, Passwort, Post Adresse und Abrechnungsart (Bankeinzug oder Kreditkarte). FIRSTGATE click&Buy wird von über 2.500 Internetgeschäften angeboten.

Ablauf: Die Waren und Dienste begleichen Sie mittels FIRSTGATE click&buy indem sie den entsprechenden Button wählen, Benutzername und Passwort eingeben. Der Betrag wird Ihnen dann per Bankeinzug oder über die Kreditkartenabrechnung abgerechnet.

Informationen unter: [www.firstagte.de](http://www.firstagte.de)

## 5.17 T-pay

T-pay ist die Bezahlplattform der T-com. Insgesamt stehen Ihnen fünf verschiedene Bezahlmethoden zur Auswahl: Telekom Rechnung, Pay by Call, MicroMoney, Lastschrift oder Kreditkarte. Am Anfang steht auch hier ein drei-stufiges Anmeldeverfahren: Eingabe persönlicher Daten, Auswahl des Passwortes und Bestätigen der Daten. Unterstützt der Onlineshop T-Pay so können Sie sich eine der maximal fünf, vom Shop angebotenen Bezahlvarianten heraussuchen. Die Abrechnung erfolgt dann gemäß ihrer Auswahl per Telekom Rechnung, per Bankeinzug, per Kreditkarte oder durch Belastung der MicroMoney Karte.

Weitere Informationen: [www.t-pay.de](http://www.t-pay.de)

## Anhang 1: Die Ergebnistabellen im Einzelnen

### 1. Internetnutzung:

1.1. Wie schätzen Sie Ihre Erfahrung mit dem Internet ein?							
Angaben in vH der Teilnehmer							
N = 10.976	IZV7	IZV6	IZV5	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
wenig erfahren	7,9	14,6	12,1	12,1	6,5	6,6	9,9
erfahren	47,4	54,2	56,0	60,7	43,8	46,0	51,3
sehr erfahren	44,7	31,1	31,8	27,1	49,8	47,4	38,8

1.2. Seit wann nutzen Sie das Internet?										
Angaben in vH der Teilnehmer										
N = 11.638	IZV7	IZV6	IZV5	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
weniger als 1 Jahr	1,7	5,8	8,5	16,7	0,8	0,1	2,7	1,1	0,9	2,6
1 bis 3 Jahre	14,2	32,9	37,8	54,8	19,5	2,5	24,0	11,4	11,0	21,0
länger als 3 Jahre	84,1	61,3	53,6	28,5	79,7	97,5	73,3	87,5	88,1	76,4

1.3. Wie nutzen Sie das Internet?										
Angaben in vH der Teilnehmer										
N = 11.165	IZV7	IZV6	IZV5	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
überwiegend privat	31,5	44,4	39,9	66,5	38,6	17,6	39,5	28,7	26,3	40,4
mehr privat als beruflich	35,4	30,2	32,4	20,3	34,2	39,6	31,5	36,6	35,1	37,8
mehr beruflich als privat	26,7	19,5	22,6	9,2	22,4	34,2	21,7	28,8	31,0	18,4
überwiegend beruflich	6,4	5,9	5,7	4,0	4,7	8,6	7,2	6,0	7,5	3,5

1.4. Wie sind Sie an das Internet angebunden?										
Angaben in vH der Teilnehmer										
N = 11.755	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein	
Analog	8,8	17,7	18,9	11,9	4,3	14,0	7,6	7,3	12,8	
ISDN	14,4	23,5	29,6	18,7	8,2	19,2	13,3	14,0	15,9	
DSL+ADSL	58,6	47,0	43,5	54,0	63,8	48,2	60,1	57,4	57,4	
LAN des Unternehmens/der Uni	16,2		6,0	13,4	21,8	15,9	17,1	19,4	11,8	
andere	2,0	11,8	2,0	2,1	1,9	2,7	1,8	2,0	2,1	

1.5. Wie oft sind Sie durchschnittlich online?										
Angaben in vH der Teilnehmer										
N = 11.527	IZV7	IZV6	IZV5	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
täglich mehrere Stunden	49,5	40,0	34,5	16,7	35,6	68,9	39,1	52,7	49,8	49,8
täglich	39,2	42,1	46,1	39,2	49,8	28,5	44,3	37,9	40,5	36,5
mehrmals pro Woche	10,2	16,0	17,0	36,6	13,5	2,4	14,3	8,8	9,0	12,3
mehrmals pro Monat	1,1	1,7	2,0	7,1	1,1	0,1	2,2	0,6	0,8	1,3
mehrmals pro Jahr	0,1	0,2	0,4	0,5	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1

1.6. Wofür nutzen Sie das Internet hauptsächlich?				
Angaben in vH der Teilnehmer, Mehrfachnennungen möglich				
N = (11.444 - 9.856)	IZV7			
	nie	selten	häufig	fast immer
Suche nach Informationen (z.B. Bibliotheken, Datenbanken)	1,0	11,8	56,3	30,9
Unterhaltung (z.B. Surfen, Spiele, etc.)	13,2	45,1	31,8	9,9
Kleinanzeigen (z.B. Autoverkauf, etc.)	22,4	57,7	17,3	2,6
Partnersuche (z.B. Kontaktanzeigen, etc.)	78,2	16,9	3,9	1,0
Online-Shopping	4,4	33,4	52,1	10,1
Online-Auktionen	17,6	33,6	36,9	12,0
Online-Banking	15,7	7,9	35,9	40,6
Andere	8,8	35,7	42,4	13,1

<b>1.7. Haben Sie im Zusammenhang mit dem Einkaufen im Internet schon einmal negative Erfahrungen gemacht?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 10.980	IZV7	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein	
nein	65,7	80,7	70,2	58,1	72,9	63,4	65,7	66,0	
ja	34,3	19,3	29,8	41,9	27,1	36,6	34,3	34,0	

<b>1.7.a. Haben Sie im Zusammenhang mit dem Bezahlen im Internet schon einmal negative Erfahrungen gemacht?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 11.022	IZV7	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein	
nein	87,6	92,5	89,6	85,0	91,6	86,9	87,9	89,2	
ja	12,4	7,5	10,4	15,0	8,4	13,1	12,1	10,8	

<b>1.8. Welche Zahlungsmethoden haben Sie schon beim Einkaufen oder Bestellen im Internet benutzt?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer, Mehrfachnennungen möglich									
N = (10.405-10.914)	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
Mobiltelefon	3,3	10,4	2,9	3,3	3,4	2,7	3,2	3,4	2,1
e-mail	14,4	4,5	4,3	8,1	22,4	8,7	16,0	18,4	5,2
Vorausbezahlte Systeme	22,6	2,6	16,0	21,9	24,3	21,1	23,4	24,0	20,2
Papiergebundene Lastschriftab.	40,6	70,1	34,4	39,7	42,5	38,8	42,1	41,0	42,1
Papiergebundene Überweisung	53,3	68,2	46,1	53,2	54,8	52,6	54,2	51,3	58,8
Inkasso-/Billingsysteme	54,9	28,0	48,8	56,7	54,2	52,1	57,2	61,4	45,6
Kreditkarte	62,4	48,8	39,3	57,7	71,1	54,6	66,5	86,7	10,5
Nachnahme	63,8	59,8	47,1	58,3	71,7	51,3	67,3	62,2	65,8
Online-Lastschrift	70,3	53,3	47,6	66,5	77,9	65,6	72,9	72,5	69,7
Online-Überweisung	79,0	67,5	58,8	77,4	83,9	74,4	81,8	82,7	75,8

## 2. Online-Einkaufsverhalten: materielle Güter

<b>2.1. Haben Sie schon materielle Güter über das Internet bestellt?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 11.248	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
ja	95,3	90,9	85,9	96,7	99,1	95,2	97,8	97,9	96,2
nein	4,7	9,1	14,1	3,3	0,9	4,8	2,2	2,1	3,8

<b>2.2. Wo haben Sie Ihre materiellen Güter bestellt?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 7.055	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
nur im Inland	54,4	63,5	80,6	61,1	43,3	63,2	50,4	46,2	69,9
überwiegend im Inland	42,8	33,9	17,5	36,9	53,0	34,5	46,7	50,3	29,1
überwiegend im Ausland	2,6	2,3	1,0	1,8	3,6	2,2	2,7	3,4	0,8
nur im Ausland	0,2	0,3	0,8	0,2	0,1	0,1	0,2	0,1	0,3

<b>2.3. Welche Arten von materiellen Gütern haben Sie bereits über das Internet bestellt?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer, Mehrfachnennungen möglich									
<b>N = 10.509</b>	<b>IZV7</b>	<b>IZV6</b>	<b>Erf1</b>	<b>Erf2</b>	<b>Erf3</b>	<b>Frauen</b>	<b>Männer</b>	<b>KK-ja</b>	<b>KK-nein</b>
Bücher	87,9	79,2	70,8	85,9	93,1	91,0	88,0	91,2	83,6
Zeitschriften/Zeitungen- Abonnements (z.B. FAZ, Chip)	43,6	31,8	25,5	39,8	50,3	40,3	45,4	47,6	37,0
Musik (z.B. CDs, Kassetten, etc.)	65,6	56,4	46,5	62,2	72,3	65,3	66,5	68,6	61,4
Filme (z.B. DVDs, VHS, etc.)	51,6	39,4	30,0	45,3	61,1	47,1	53,6	53,7	48,9
Entwicklung digitaler Bilder	27,0	13,5	11,3	22,5	34,1	21,8	29,0	31,1	19,1
Software (auf Datenträgern wie z.B. CDs, etc.)	62,9	51,0	42,7	58,7	70,1	45,0	69,4	67,2	55,7
Hardware /- Zubehör (z.B. Monitor, Speicherkarten, etc.)	65,0	49,7	32,5	55,6	79,4	39,7	73,3	68,2	60,2
Unterhaltungselektronik (z.B. Radio, Fernseher, etc.)	40,0	28,6	20,4	32,6	50,1	23,0	45,4	42,4	36,1
Kleidung, Sportartikel	53,3	42,9	46,6	55,1	52,9	68,5	49,1	54,7	51,0
sonstige Waren	20,0	55,3	25,1	21,1	18,3	26,6	19,3	22,0	18,0

<b>2.4. Materielle Güter: Wie haben Sie Ihre Online-Bestellungen meistens (&gt;5x) bezahlt?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer, Mehrfachnennungen möglich									
	<b>IZV7</b>	<b>IZV6</b>	<b>Erf1</b>	<b>Erf2</b>	<b>Erf3</b>	<b>Frauen</b>	<b>Männer</b>	<b>KK-ja</b>	<b>KK-nein</b>
Mobiltelefon	0,4	4,1	0,9	0,5	0,4	0,4	0,4	0,3	0,1
Vorausbezahlte Systeme	2,0	2,7	3,4	1,7	2,1	2,1	2,1	2,1	1,7
Inkasso-/Billingsysteme	6,4	8,9	6,2	6,5	6,1	6,3	6,5	6,5	6,0
Kreditkarte	35,0	31,6	16,9	29,2	43,2	28,4	38,1	50,2	1,6
e-mail	3,6	3,8	0,8	2,1	4,9	4,0	3,6	3,9	1,5
Online-Lastschrift	32,5	23,3	18,1	28,7	37,8	31,5	33,1	32,9	32,7
Online-Überweisung	54,9	44,9	41,2	54,9	56,4	55,8	56,0	56,2	56,3
Papiergebundene Lastschriftabbuchung	7,5	40,6	10,8	7,7	6,6	9,3	6,7	6,2	8,2
Papiergebundene Überweisung	13,8	44,8	23,0	15,4	11,1	18,6	11,9	10,3	19,1
Nachnahme	11,6	28,1	8,8	9,8	13,1	8,3	12,0	9,8	13,5

## 2.5. Warum haben Sie noch nie materielle Güter über das Internet bestellt?

Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte									
N = 2.130	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
andere Gründe	5,3	12,3	7,9	4,5	0,0	6,5	4,5	3,0	7,1
zu lange Lieferzeiten	8,6	12,4	4,4	9,7	20,0	5,6	9,6	6,8	5,1
es gibt keine geeignete Bezahl-Methode	12,1	7,0	14,0	11,0	15,0	10,3	12,2	9,0	14,1
fehlende Annahmemöglichkeiten von Postpaketen	12,7	6,3	11,4	14,8	15,0	19,6	9,6	12,0	15,2
fehlendes „Einkaufserlebnis“	15,3	11,5	18,4	13,5	15,0	15,0	18,6	20,3	14,1
Angst vor fehlerhafter Abrechnung	17,1	20,2	18,4	13,5	22,5	17,8	18,6	22,6	14,1
persönliche Unsicherheit im Internet allgemein	20,9	15,9	28,9	12,3	2,5	15,0	17,3	15,8	25,3
aus „Macht der Gewohnheit“, im herkömmlichen Laden einzukaufen	23,3	19,5	21,9	25,8	27,5	28,0	19,9	22,6	22,2
Ware nicht billiger als sonst	24,5	22,3	21,1	24,5	42,5	23,4	27,6	25,6	24,2
schwierige Reklamation	32,2	24,7	35,1	32,3	30,0	29,9	36,5	38,3	30,3
genügend Angebote in realen Geschäften	34,5	34,6	36,8	36,8	32,5	39,3	34,6	39,8	34,3
fehlende Beratung/Service	35,4	27,9	30,7	41,3	35,0	28,0	40,4	36,1	32,3
Angst vor Missbrauch persönlicher Daten durch Online-Shops	41,9	29,3	37,7	47,7	40,0	43,9	42,3	42,9	38,4
Ware nicht sehen/prüfen	54,9	53,9	53,5	60,0	60,0	51,4	63,5	60,2	54,5

## 2.6. Können Sie sich vorstellen materielle Waren über das Internet zu bestellen, wenn oben genannten Probleme gelöst sind?

Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 327	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
ja	75,8	76,3	74,6	79,9	70,0	78,5	75,6	82,8	73,6
nein	24,2	23,7	25,4	20,1	30,0	21,5	24,4	17,2	26,4

## 3. Online-Einkaufsverhalten: digitale Güter

### 3.1. Angenommen Sie haben im Internet ein digitales Gut gefunden, welches Sie interessiert. Wie verhalten Sie sich?

Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 10.814	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
Ich bin bereit, dafür einen angemessenen Preis zu zahlen	33,5	23,6	35,5	34,4	33,4	29,8	35,3	37,1	26,7
Ich versuche erst, dieses Gut woanders kostenlos zu bekommen und bezahle nur, wenn ich kein kostenloses Angebot gefunden habe.	51,2	61,6	44,0	51,3	54,0	53,5	51,7	52,0	53,1
Ich verzichte auf das Gut, falls es nirgendwo kostenlos erhältlich ist.	15,3	14,8	20,5	14,3	12,6	16,7	13,0	10,9	20,2

### 3.2. Haben Sie schon digitale Güter über das Internet gekauft?

Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 10.839	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
ja	62,2	53,2	41,7	59,7	70,2	50,9	68,1	70,9	49,7
nein	37,8	46,8	58,3	40,3	29,8	49,1	31,9	29,1	50,3

<b>3.3. Wo haben Sie Ihre digitalen Güter gekauft?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 4.013	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
nur im Inland	52,4	58,8	72,6	61,9	41,1	68,1	47,6	45,1	71,9
überwiegend im Inland	36,7	32,6	24,5	32,1	42,6	27,1	40,0	41,6	24,1
überwiegend im Ausland	9,3	7,2	2,4	5,0	14,0	3,4	10,7	11,4	3,1
nur im Ausland	1,6	1,4	0,5	1,0	2,3	1,4	1,7	1,9	0,8

<b>3.4. Welche digitalen Güter haben Sie bereits über das Internet gekauft?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer, Mehrfachnennungen möglich									
N = 6.615	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
Kommunikationsdienstleistungen (z.B. Telefon-, Fax-Dienste)	k.A.	22,4							
anderes	4,1	13,1	4,9	3,5	4,4	4,7	4,1	3,8	5,3
Gambling/Wetten	7,7	k.A.	4,0	6,8	8,8	5,5	8,2	8,0	6,3
Erotik	8,9	k.A.	8,3	7,2	10,4	2,2	10,8	9,5	7,9
Filme (z.B. mpeg, avi, etc.)	9,4	10,7	9,3	9,4	9,3	7,2	9,6	8,6	10,3
Bilder (z.B. bmp, gif, etc.)	10,8	7,4	11,4	11,0	10,2	12,2	10,2	10,4	10,8
Dienstleistungen (z.B. Klein- und Kontaktanzeigen, etc.)	20,6	k.A.	12,3	17,5	24,5	18,8	21,3	21,6	17,9
elektronische Bücher (z.B. pdf, etc.)	23,6	11,7	11,7	22,1	26,6	21,8	24,3	24,0	22,3
Musik (z.B. mp3, wav, etc.)	25,7	20,9	23,5	26,0	25,3	25,8	25,2	24,6	28,1
Fachliteratur (z.B. Publikationen aus Wissenschaft und Forschung)	32,5	23,9	28,7	32,4	33,1	37,8	31,8	34,4	27,2
Reisen (z.B. Flugtickets, Pauschalreisen, etc.)	38,9	34,8	28,7	35,1	43,6	41,0	38,8	46,2	17,0
Ticketing (z.B. Kino-/Konzertkarten)	39,2	32,8	24,4	34,1	45,5	38,6	39,5	43,5	26,1
Zeitungsartikel/Nachrichten	40,5	20,5	29,9	38,3	43,8	43,4	40,8	43,5	35,4

<b>3.5. Würden Sie wieder digitale und kostenpflichtige Güter über das Internet kaufen?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 6.588	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
ja	96,0	91,6	93,5	95,3	97,2	93,9	96,6	96,9	94,5
nein	4,0	8,4	6,5	4,7	2,8	6,1	3,4	3,1	5,5

<b>3.6. Digitale Güter: Wie haben Sie bezahlt?</b>				
Angaben in vH der Teilnehmer, Mehrfachnennungen möglich				
	nie (0)	selten (1-5)	regelmäßig (5-15)	häufig (>15)
Mobiltelefon	97,2	2,2	0,4	0,3
Vorausbezahlte Systeme	89,1	8,5	1,7	0,7
Inkasso-/Billingsysteme	59,3	30,6	7,8	2,3
Kreditkarte	37,0	33,7	20,2	9,1
e-mail	88,9	8,4	1,9	0,8
Online-Lastschrift	53,1	31,8	11,7	3,4
Online-Überweisung	50,3	26,6	15,9	7,2
Papiergebundene Lastschriftabbuchung	86,7	9,9	2,5	0,9
Papiergebundene Überweisung	82,3	12,7	3,8	1,3
Andere	56,4	28,0	9,1	6,6

<b>3.7. Warum haben Sie noch nie digitale Güter über das Internet gekauft?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte									
N = 3.845	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
fehlendes "Einkaufserlebnis"	8,6	8,1	9,9	8,2	7,5	9,1	7,7	7,7	9,4
persönliche Unsicherheit im Internet allgemein (durch fehlende Erfahrung)	8,8	9,7	42,6	6,4	0,9	13,7	6,4	8,9	8,2
andere Gründe	11,3	19,4	4,6	8,6	17,5	9,4	13,1	12,0	12,5
Angst vor fehlerhafter Abrechnung	11,9	12,1	18,2	11,8	9,1	13,7	10,8	10,0	13,2
es gibt keine geeignete Bezahl-Methode	13,4	4,8	8,4	11,4	18,0	12,7	14,4	9,2	19,3
aus "Macht der Gewohnheit", im herkömmlichen Laden einzukaufen	14,5	13,3	21,5	15,8	10,1	18,2	12,6	14,1	14,0
Angst vor Missbrauch persönlicher Daten durch Online-Shops oder Dritte	23,8	16,7	33,0	24,7	19,2	24,6	22,7	20,3	25,6
Download des Gutes dauert zu lange	26,8	34,8	28,1	31,4	19,7	30,0	25,5	29,0	23,9
fehlende Beratung/Service	27,6	20,0	39,1	31,7	18,2	33,1	24,5	26,7	26,2
genügend Angebote in realen Geschäften	30,2	25,3	22,6	30,4	32,2	29,9	30,1	30,6	28,6
schwierige Reklamation	30,6	19,7	33,4	30,7	30,2	27,1	33,1	31,4	29,6
möchte digitale Güter in materieller Form erwerben (z.B. auf CD, Papier, etc.)	36,6	22,5	19,6	36,4	43,5	32,9	39,4	36,4	38,7
Ware nicht billiger als sonst	38,5	27,8	22,9	32,4	53,1	26,7	45,2	38,6	41,1
Ware nicht sehen/prüfen	39,7	34,0	41,8	41,1	37,5	38,6	40,2	40,2	38,0

<b>3.8. Können Sie sich vorstellen digitale Güter über das Internet zu bestellen, wenn oben genannten Probleme gelöst sind?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 3.842	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
ja	80,1	76,7	81,3	81,2	79,1	79,5	81,0	82,5	78,8
nein	19,9	23,3	18,7	18,8	20,9	20,5	19,0	17,5	21,3

#### 4.1. Mobiltelefon:

<b>4.1.1. Seit wann benutzen Sie Zahlungsverfahren mittels Mobiltelefon?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte									
N = 276	IZV7	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein	
weniger als 1 Monat	15,2	54,5	16,4	9,4	13,7	15,8	11,1	29,5	
1 bis 6 Monate	24,3	45,5	25,0	21,9	31,4	21,4	24,3	20,5	
länger als 6 Monate	60,5	0,0	58,6	68,8	54,9	62,8	64,6	50,0	

<b>4.1.2. Wie beurteilen Sie Zahlungsverfahren mittels Mobiltelefon?</b>											
Angaben in vH der Teilnehmer											
N = 275-279						IZV7					
1: Sie stimmen voll zu; 6: Sie stimmen überhaupt nicht zu						1	2	3	4	5	6
Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Zahlungsverfahren mittels Mobiltelefon an.						5,7	8,6	14,3	21,4	30,4	19,6
Mit diesem Bezahlverfahren haben Sie eine gute Kontrolle, was, wann und wo Sie bezahlt haben.						16,8	20,4	20,1	18,3	12,9	11,5
Es ist Ihnen wichtig, dass Sie von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).						44,6	20,9	16,5	6,1	6,1	5,8
Der Bezahlvorgang mit Mobiltelefon ist einfach und schnell.						39,4	26,2	16,5	8,2	4,7	5,0
Mit diesem Bezahlverfahren können Sie sowohl kleine (ca. 5 Euro) als auch größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.						35,3	25,2	19,8	9,4	6,5	4,0

Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	37,2	28,5	15,2	8,3	5,8	5,1
In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlfverfahren finanziell abgesichert.	15,3	13,8	25,8	21,8	13,8	9,5
Sie empfinden dieses Bezahlfverfahren als besonders sicher.	15,8	19,4	26,3	18,0	12,2	8,3
Sie nutzen dieses Verfahren, weil Sie es bereits kennen (z.B. von außerhalb des Internet, von Freunden).	15,9	17,8	18,1	14,1	14,1	19,9
Sie mussten viel Zeit aufbringen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlfverfahren kennen zu lernen.	6,9	12,7	19,3	20,7	20,4	20,0
Ein Grund, dieses Bezahlsystem einzusetzen war, dass Sie sich keine neuen Geräte / Hardware kaufen mussten.	20,7	19,6	18,2	11,6	13,5	16,4
Sie sind sich sicher, dass Sie auch noch in zwei Jahren mit dem Mobiltelefon bezahlen können.	27,1	20,2	18,4	11,2	11,2	11,9
Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlsystem zu wählen.	8,4	14,2	13,9	13,5	16,4	33,6

#### 4.1.3. Bis zu welchem Betrag sind Sie bereit, mit Zahlungsverfahren mittels Mobiltelefon zu zahlen?

	Angaben in vH der Teilnehmer									
	N = 279	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
bis 5 Euro	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,1	100,0	100,0
bis 25 Euro	83,5	90,3	66,7	82,3	86,7	75,0	86,9	89,5	82,2	
bis 50 Euro	62,7	71,2	25,0	63,1	67,2	42,3	69,6	68,4	60,0	
bis 200 Euro	31,5	42,1	8,3	24,6	43,0	15,4	38,6	38,9	17,8	
mehr als 200 Euro	16,1	23,0	8,3	12,3	21,9	9,6	19,8	20,0	11,1	

#### 4.1.4. Warum haben Sie Zahlungsverfahren mittels Mobiltelefon noch nicht benutzt?

	Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte					
	N = 3.294 - 3.348		IZV7			
1: Sie stimmen voll zu; 6: Sie stimmen überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	6
Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Zahlungsverfahren mittels Mobiltelefon nicht an.	40,1	22,2	19,0	9,6	4,0	5,1
Mit diesem Bezahlfverfahren können Sie Ihre Ausgaben nicht kontrollieren.	22,5	19,5	20,6	15,1	10,4	11,8
Weil Sie mit diesem Bezahlfverfahren nicht von überall aus bezahlen konnten (z.B. von jedem Rechner).	17,4	16,3	22,3	17,2	11,5	15,3
Sie glauben, dass der Bezahlvorgang mit Mobiltelefon langsam und kompliziert ist.	14,6	14,9	20,7	19,3	15,2	15,3
Mit diesem Bezahlfverfahren können Sie nur kleine (ca. 5 Euro) oder nur größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	8,1	10,9	24,9	25,9	13,6	16,6
Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	36,3	19,1	17,7	11,9	7,2	7,8
In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlfverfahren nicht finanziell abgesichert.	27,1	22,4	24,8	14,1	6,3	5,3
Sie empfinden dieses Bezahlfverfahren als unsicher.	31,5	18,1	19,2	13,1	8,9	8,5
Sie nutzen dieses Verfahren nicht, weil Sie es nicht testen / ausprobieren konnten.	33,1	18,5	16,5	10,9	7,8	13,2
Sie hätten zu viel Zeit aufbringen müssen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlfverfahren kennen zu lernen.	26,7	21,8	20,1	13,1	8,5	9,9
Die von Ihnen eingesetzte Bezahlvarianten wurden immer angeboten, sodass Sie keine Notwendigkeit sahen, dieses Verfahren zu wählen.	65,4	16,5	8,3	3,5	1,9	4,3
Sie sind der Ansicht, dass es dieses Bezahlsystem in zwei Jahren nicht mehr gibt.	12,0	11,9	22,6	22,9	16,0	14,6
Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlsystem nicht zu wählen.	7,6	6,6	15,9	18,2	16,7	34,8

#### 4.1.5. Können Sie sich vorstellen Bezahlverfahren mittels Mobiltelefon trotzdem einzusetzen?

	Angaben in vH der Teilnehmer									
	N = 3.413	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
Ja	48,0	47,3	38,6	44,2	52,7	39,6	52,2	51,3	44,9	
Nein	52,0	52,7	61,4	55,8	47,3	60,4	47,8	48,7	55,1	

## 4.2. Inkasso/Billing:

### 4.2.1. Seit wann benutzen Sie Zahlungsverfahren mittels Inkasso/Billing?

Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte									
N = 4.748	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
weniger als 1 Monat	11,1	k.A	20,1	12,9	7,6	15,1	9,6	9,3	15,7
1 bis 6 Monate	26,3	k.A	37,6	27,8	23,2	29,5	25,1	24,5	29,8
länger als 6 Monate	62,6	k.A	42,3	59,2	69,2	55,4	65,3	66,1	54,5

### 4.2.2. Wie beurteilen Sie Zahlungsverfahren mittels Inkasso/Billing?

Angaben in vH der Teilnehmer						
N = 4.683 – 4.740	IZV7					
1: Sie stimmen voll zu; 6: Sie stimmen überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	6
Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Zahlungsverfahren mittels Inkasso/Billing an.	11,7	20,4	29,8	19,1	13,6	5,4
Mit diesem Bezahlverfahren haben Sie eine gute Kontrolle, was, wann und wo Sie bezahlt haben.	19,7	29,9	26,6	13,6	6,8	3,5
Es ist Ihnen wichtig, dass Sie von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).	34,7	28,1	16,4	8,8	5,8	6,3
Der Bezahlvorgang mit Inkasso/Billing ist einfach und schnell.	37,6	34,5	18,0	5,2	2,8	2,0
Mit diesem Bezahlverfahren können Sie sowohl kleine (ca. 5 Euro) als auch größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	42,6	31,3	16,3	5,4	2,5	1,9
Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	39,5	23,0	18,7	9,6	5,5	3,6
In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren finanziell abgesichert.	17,5	22,0	32,0	16,9	7,0	4,5
Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als besonders sicher.	13,8	27,3	33,0	16,9	7,0	4,5
Sie nutzen dieses Verfahren, weil Sie es bereits kennen (z.B. von außerhalb des Internet, von Freunden).	14,4	18,3	18,4	13,7	13,3	22,0
Sie mussten viel Zeit aufbringen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	4,7	11,9	20,1	21,2	22,8	19,3
Ein Grund, dieses Bezahlverfahren einzusetzen war, dass Sie sich keine neuen Geräte / Hardware kaufen mussten.	23,1	23,4	17,6	9,9	8,9	17,2
Sie sind sich sicher, dass Sie auch noch in zwei Jahren mit diesem Inkasso/Billing-System bezahlen können.	26,5	29,1	21,1	10,4	6,8	6,0
Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlverfahren zu wählen.	10,1	14,7	18,1	14,5	14,6	28,0

### 4.2.3. Bis zu welchem Betrag sind Sie bereit, mit Zahlungsverfahren mittels Inkasso/Billing zu zahlen?

Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 4.761	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
bis 5 Euro	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
bis 25 Euro	93,2	82,0	95,2	93,8	91,8	91,7	93,8	93,3	93,5
bis 50 Euro	75,0	54,8	82,7	76,7	71,8	70,0	76,8	76,0	73,4
bis 200 Euro	41,9	24,3	49,5	41,7	40,9	31,6	45,7	45,0	36,6
mehr als 200 Euro	19,5	9,3	16,9	17,7	22,1	11,6	22,1	21,9	14,1

<b>4.2.4. Warum haben Sie Zahlungsverfahren mittels Inkasso/Billing noch nicht benutzt?</b>						
Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte						
N = 2.474-2.537	IZV7					
1: Sie stimmen voll zu; 6: Sie stimmen überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	6
Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Zahlungsverfahren mittels Inkasso/Billing nicht an.	27,9	24,4	24,1	13,8	5,0	4,8
Mit diesem Bezahlverfahren können Sie Ihre Ausgaben nicht kontrollieren.	17,3	21,0	22,4	17,2	11,1	11,1
Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren nicht von überall aus bezahlen konnten (z.B. von jedem Rechner).	12,2	15,4	24,1	21,9	12,8	13,6
Sie glauben, dass der Bezahlvorgang mit Inkasso/Billing langsam und kompliziert ist.	9,8	13,0	22,3	23,2	16,6	5,1
Mit diesem Bezahlverfahren können Sie nur kleine (ca. 5 Euro) oder nur größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	5,6	9,1	20,1	26,1	17,3	21,8
Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	32,6	21,3	17,5	12,1	7,6	9,0
In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren nicht finanziell abgesichert.	21,3	19,9	25,7	17,6	9,2	6,3
Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als unsicher.	22,2	17,5	22,4	17,5	12,3	8,0
Sie nutzen dieses Verfahren nicht, weil Sie es nicht testen / ausprobieren konnten.	26,4	21,5	19,1	12,9	8,3	11,8
Sie hätten zu viel Zeit aufbringen müssen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	23,2	23,6	20,4	14,0	9,0	9,7
Die von Ihnen eingesetzte Bezahlvarianten wurden immer angeboten, sodass Sie keine Notwendigkeit sahen, dieses Verfahren zu wählen.	60,7	18,0	9,9	5,2	2,4	3,8
Sie sind der Ansicht, dass es dieses Bezahlssystem in zwei Jahren nicht mehr gibt.	9,7	11,7	23,6	24,2	16,0	14,8
Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlssystem nicht zu wählen.	7,6	9,3	17,1	18,3	16,0	31,9

<b>4.2.5. Können Sie sich Vorstellen Bezahlverfahren mittels Inkasso/Billing trotzdem einzusetzen?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 2.588	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
ja	47,5	33,0	39,8	43,1	51,8	35,4	51,5	51,4	45,0
nein	52,5	67,0	60,2	56,9	48,2	64,6	48,5	48,6	55,0

### 4.3. Online-Banking:

#### 4.3.1. Seit wann benutzen Sie Online-Banking?

	Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte									
	N = 7.523	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
weniger als 1 Monat		2,1	k.A	5,1	2,4	1,3	2,7	1,7	1,1	3,5
1 bis 6 Monate		5,3	k.A	13,7	6,2	3,6	7,9	4,5	3,4	9,3
länger als 6 Monate		92,7	k.A	81,2	91,4	95,1	89,3	93,8	95,5	87,2

#### 4.3.2. Wie beurteilen Sie Online-Banking?

	Angaben in vH der Teilnehmer					
	N = 7.399-7.508	IZV7				
1: Sie stimmen voll zu; 6: Sie stimmen überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	6
Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Online-Banking (Zahlung auf Rechnung) an.	34,1	23,5	18,3	11,0	8,0	5,0
Mit diesem Bezahlverfahren haben Sie eine gute Kontrolle, was, wann und wo Sie bezahlt haben.	64,3	24,0	7,8	2,1	0,8	1,0
Es ist Ihnen wichtig, dass Sie von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).	46,1	21,7	14,3	7,8	4,9	5,2
Der Bezahlvorgang mit Online-Banking ist einfach und schnell.	62,1	23,8	9,5	2,6	1,1	0,7
Mit diesem Bezahlverfahren können Sie sowohl kleine (ca. 5 Euro) als auch größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	77,5	14,8	4,7	1,3	0,5	1,2
Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	40,6	21,6	17,4	11,0	5,0	4,5
In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren finanziell abgesichert.	23,4	21,1	24,1	15,0	8,5	8,1
Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als besonders sicher.	29,8	32,6	23,6	8,8	3,1	2,2
Sie nutzen dieses Verfahren, weil Sie es bereits kennen (z.B. von außerhalb des Internet, von Freunden).	40,5	23,1	13,9	7,4	5,2	9,8
Sie mussten viel Zeit aufbringen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	3,5	5,8	10,1	15,9	26,5	38,1
Ein Grund, dieses Bezahlssystem einzusetzen war, dass Sie sich keine neuen Geräte / Hardware kaufen mussten.	32,6	20,9	14,0	8,4	8,0	16,0
Sie sind sich sicher, dass Sie auch noch in zwei Jahren mit dem Online-Banking bezahlen können.	72,7	17,8	5,2	1,7	0,7	1,8
Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlssystem zu wählen.	22,4	14,4	15,3	10,7	9,9	27,2

#### 4.3.3. Bis zu welchem Betrag sind Sie bereit, mit Online-Banking zu zahlen?

	Angaben in vH der Teilnehmer									
	N = 7.516	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
bis 5 Euro		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
bis 25 Euro		100,0	97,9	98,4	99,0	99,7	98,8	99,5	99,4	99,4
bis 50 Euro		98,7	95,6	97,4	98,0	99,2	97,5	99,0	98,8	98,4
bis 200 Euro		94,5	84,6	89,5	93,3	96,3	91,1	95,5	95,6	92,9
mehr als 200 Euro		80,6	61,8	68,6	77,4	85,3	71,6	83,4	83,8	75,4

#### 4.3.4. Warum haben Sie Online-Banking noch nicht benutzt?

	Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte					
	N = 1.473-1.511	IZV7				
1: Sie stimmen voll zu; 6: Sie stimmen überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	6
Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Online-Banking (Zahlung auf Rechnung) nicht an.	21,9	17,8	20,5	16,3	10,5	13,0
Mit diesem Bezahlverfahren können Sie Ihre Ausgaben nicht kontrollieren.	8,9	10,6	16,1	19,7	17,5	27,2
Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren nicht von überall aus bezahlen konnten (z.B. von jedem Rechner).	10,2	14,1	20,4	19,5	15,5	20,4
Sie glauben, dass Online-Banking langsam und kompliziert ist.	5,7	8,7	14,6	20,7	20,5	29,9
Mit diesem Bezahlverfahren können Sie nur kleine (ca. 5 Euro) oder nur größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	2,8	3,6	9,6	20,0	20,8	43,2

Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	32,7	17,5	17,1	11,4	8,4	12,9
In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlfverfahren nicht finanziell abgesichert.	20,6	17,1	21,1	16,0	12,5	12,7
Sie empfinden dieses Bezahlfverfahren als unsicher.	31,1	15,6	16,2	12,7	11,4	12,9
Sie nutzen dieses Verfahren nicht, weil Sie es nicht testen / ausprobieren konnten.	16,6	14,8	15,1	14,5	13,6	25,3
Sie hätten zu viel Zeit aufbringen müssen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlfverfahren kennen zu lernen.	12,7	14,0	17,8	16,1	15,2	24,2
Die von Ihnen eingesetzte Bezahlfvarianten wurden immer angeboten, sodass Sie keine Notwendigkeit sahen, dieses Verfahren zu wählen.	40,9	20,8	15,5	8,8	5,0	9,1
Sie sind der Ansicht, dass es dieses Bezahlsystem in zwei Jahren nicht mehr gibt.	4,6	5,7	10,0	17,0	19,1	43,6
Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlsystem nicht zu wählen.	5,1	4,9	10,2	15,5	17,4	46,9

#### 4.3.5. Können Sie sich vorstellen Online-Banking trotzdem einzusetzen?

Angaben in vH der Teilnehmer										
N = 1.533	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein	
ja	66,7	64,8	61,8	64,9	71,9	59,9	69,9	71,8	63,0	
nein	33,3	35,2	38,2	35,1	28,1	40,1	30,1	28,2	37,0	

#### 4.4. Kreditkarte:

##### 4.4.1. Seit wann benutzen Sie eine Kreditkarte im Internet?

Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte										
N = 5.792	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein	
weniger als 1 Monat	3,6	k.A	11,5	3,9	2,5	6,1	3,0	2,4	21,4	
1 bis 6 Monate	7,1	k.A	17,5	8,3	5,3	10,0	6,3	6,3	18,1	
länger als 6 Monate	89,2	k.A	71,0	87,8	92,2	84,0	90,7	91,3	60,5	

##### 4.4.2. Wie beurteilen Sie die Kreditkarte?

Angaben in vH der Teilnehmer						
N = 5.724 - 5.799	IZV7					
1: Sie stimmen voll zu; 6: Sie stimmen überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	6
Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Zahlungsverfahren mittels Kreditkarte an.	59,5	26,2	9,5	2,9	1,1	0,7
Mit diesem Bezahlfverfahren haben Sie eine gute Kontrolle, was, wann und wo Sie bezahlt haben.	31,5	25,7	21,6	12,1	5,7	3,4
Es ist Ihnen wichtig, dass Sie von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).	47,6	25,4	13,2	6,2	3,5	4,1
Der Bezahlvorgang mit Ihrer Kreditkarte ist einfach und schnell.	60,4	28,0	7,8	2,1	1,1	0,7
Mit diesem Bezahlfverfahren können Sie sowohl kleine (ca. 5 Euro) als auch größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	63,1	20,8	9,1	4,0	1,9	1,2
Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	38,3	22,5	18,3	10,7	5,2	5,2
In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlfverfahren finanziell abgesichert.	30,1	25,2	21,8	11,7	6,6	4,8
Sie empfinden dieses Bezahlfverfahren als besonders sicher.	14,7	20,8	27,1	17,1	11,5	8,8
Sie nutzen dieses Verfahren, weil Sie es bereits kennen (z.B. von außerhalb des Internet, von Freunden).	32,6	25,1	15,7	8,7	7,0	10,9
Sie mussten viel Zeit aufbringen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlfverfahren kennen zu lernen.	3,3	5,9	11,3	16,9	23,7	39,0
Ein Grund, dieses Bezahlsystem einzusetzen war, dass Sie sich keine neuen Geräte / Hardware kaufen mussten.	34,1	20,1	13,7	7,5	7,7	16,9
Sie sind sich sicher, dass Sie auch noch in zwei Jahren mit Ihrer Kreditkarte bezahlen können.	74,0	16,4	5,1	1,7	0,9	1,8
Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlsystem zu wählen.	21,7	15,0	15,9	10,2	9,9	27,3

<b>4.4.3. Bis zu welchem Betrag sind Sie bereit, mit Zahlungsverfahren mittels Kreditkarte zu zahlen?</b>										
Angaben in vH der Teilnehmer										
N = 5.830	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein	
bis 5 Euro	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
bis 25 Euro	99,2	98,9	95,4	99,0	99,5	98,5	99,3	99,3	96,3	
bis 50 Euro	98,3	96,7	93,5	97,9	98,9	97,5	98,5	98,6	94,3	
bis 200 Euro	91,2	85,3	80,0	90,0	93,2	87,3	92,2	92,1	80,5	
mehr als 200 Euro	71,0	58,2	51,4	66,4	76,7	62,2	73,3	72,8	52,6	

<b>4.4.4. Warum haben Sie Ihre Kreditkarte im Internet noch nicht benutzt?</b>						
Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte						
N = 2.965-3.124	IZV7					
1: Sie stimmen voll zu; 6: Sie stimmen überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	6
Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Zahlungsverfahren mittels Kreditkarte nicht an.	7,5	7,8	12,9	17,0	19,7	35,1
Mit diesem Bezahlverfahren können Sie Ihre Ausgaben nicht kontrollieren.	19,3	18,7	18,7	16,3	10,2	16,8
Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren nicht von überall aus bezahlen konnten (z.B. von jedem Rechner).	7,6	8,1	14,9	19,8	18,0	31,7
Sie glauben, dass der Bezahlvorgang mit Ihrer Kreditkarte langsam und kompliziert ist.	6,1	7,2	14,3	19,6	21,4	31,4
Mit diesem Bezahlverfahren können Sie nur kleine (ca. 5 Euro) oder nur größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	4,0	4,5	10,6	17,7	18,5	44,7
Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	30,2	17,9	17,4	11,7	8,6	14,2
In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren nicht finanziell abgesichert.	16,4	13,1	21,0	18,7	13,7	17,2
Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als unsicher.	32,3	17,4	17,8	10,9	9,3	12,3
Sie nutzen dieses Verfahren nicht, weil Sie es nicht testen / ausprobieren konnten.	30,3	13,7	14,2	11,3	9,7	20,9
Sie hätten zu viel Zeit aufbringen müssen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	11,5	10,9	18,5	17,0	15,7	26,3
Die von Ihnen eingesetzte Bezahlvarianten wurden immer angeboten, sodass Sie keine Notwendigkeit sahen, dieses Verfahren zu wählen.	43,4	20,5	13,9	8,0	5,1	9,1
Sie sind der Ansicht, dass es dieses Bezahlssystem in zwei Jahren nicht mehr gibt.	4,7	3,2	8,7	11,7	18,0	53,6
Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlssystem nicht zu wählen.	4,8	4,1	11,6	13,6	14,9	51,0

<b>4.4.5. Können Sie sich vorstellen eine Kreditkarte trotzdem einzusetzen?</b>										
Angaben in vH der Teilnehmer										
N = 3.110	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein	
ja	45,9	47,1	45,6	44,3	48,8	42,9	47,3	55,4	43,6	
nein	54,1	52,9	54,4	55,7	51,2	57,1	52,7	44,6	56,4	

#### 4.5. Vorausbezahlte Verfahren:

<b>4.5.1. Seit wann benutzen Sie vorausbezahlte Verfahren?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte									
N = 1.889	IZV7	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein	
weniger als 1 Monat	12,2	31,9	13,9	8,9	14,1	11,6	11,1	12,9	
1 bis 6 Monate	21,0	29,7	21,2	20,3	23,5	20,2	20,7	22,4	
länger als 6 Monate	66,8	38,5	65,0	70,9	62,4	68,2	68,3	64,7	

<b>4.5.2. Wie beurteilen Sie vorausbezahlte Verfahren?</b>						
Angaben in vH der Teilnehmer						
N = 1.851 - 1.889	IZV7					
1: Sie stimmen voll zu; 6: Sie stimmen überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	6
Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten vorausbezahlte Verfahren an.	10,3	9,9	20,4	18,6	22,3	18,5
Mit diesem Bezahlverfahren haben Sie eine gute Kontrolle, was, wann und wo Sie bezahlt haben.	20,2	20,5	23,9	16,6	10,1	8,7
Es ist Ihnen wichtig, dass Sie von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).	32,3	25,2	20,6	10,0	5,5	6,4
Der Bezahlvorgang mit vorausbezahlte Verfahren ist einfach und schnell.	30,8	27,5	22,0	10,3	4,8	4,6
Mit diesem Bezahlverfahren können Sie sowohl kleine (ca. 5 Euro) als auch größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	26,1	17,5	20,1	14,4	12,0	9,9
Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	22,8	16,9	21,3	16,6	9,4	13,0
In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren finanziell abgesichert.	7,5	10,0	20,3	23,3	18,2	20,8
Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als besonders sicher.	13,6	19,9	27,1	18,2	10,3	10,9
Sie nutzen dieses Verfahren, weil Sie es bereits kennen (z.B. von außerhalb des Internet, von Freunden).	14,6	13,3	18,8	16,0	12,2	25,1
Sie mussten viel Zeit aufbringen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	4,6	10,3	17,3	19,8	19,4	28,5
Ein Grund, dieses Bezahlsystem einzusetzen war, dass Sie sich keine neuen Geräte / Hardware kaufen mussten.	24,6	19,3	19,9	9,0	7,6	19,6
Sie sind sich sicher, dass Sie auch noch in zwei Jahren mit diesem Verfahren bezahlen können.	24,8	19,9	21,2	14,7	9,5	9,9
Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlsystem zu wählen.	18,2	16,9	19,6	10,8	8,5	26,0

<b>4.5.3. Bis zu welchem Betrag sind Sie bereit, mit vorausbezahlten Verfahren zu zahlen?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 1.905	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
bis 5 Euro	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
bis 25 Euro	76,6	98,9	79,6	78,9	73,3	70,1	78,4	76,9	74,7
bis 50 Euro	47,2	96,7	55,9	50,2	42,0	41,8	48,6	46,5	48,4
bis 200 Euro	17,1	85,3	22,6	16,1	17,0	13,3	17,9	16,4	18,8
mehr als 200 Euro	8,9	58,2	8,6	7,8	9,8	5,8	9,6	9,5	7,7

<b>4.5.4. Warum haben Sie vorausbezahlte Verfahren noch nicht benutzt?</b>						
Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte						
N = 4.098 - 4.140	IZV7					
1: Sie stimmen voll zu; 6: Sie stimmen überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	6
Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten vorausbezahlte Verfahren nicht an.	28,7	23,0	19,4	12,8	7,6	8,5
Mit diesem Bezahlverfahren können Sie Ihre Ausgaben nicht kontrollieren.	13,4	15,3	20,6	20,5	13,0	17,2
Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren nicht von überall aus bezahlen konnten (z.B. von jedem Rechner).	9,3	10,3	20,3	23,3	16,7	20,1
Sie glauben, dass der Bezahlvorgang mit vorausbezahlten Verfahren langsam und kompliziert ist.	13,3	15,2	20,9	20,3	14,9	15,5
Mit diesem Bezahlverfahren können Sie nur kleine (ca. 5 Euro) oder nur größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	9,4	12,8	19,9	22,3	15,4	20,1
Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	30,4	19,7	19,7	14,1	6,9	9,3
In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren nicht finanziell abgesichert.	22,7	20,3	26,1	16,0	6,7	8,2
Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als unsicher.	19,8	16,1	21,2	20,1	11,7	11,1

Sie nutzen dieses Verfahren nicht, weil Sie es nicht testen / ausprobieren konnten.	24,6	19,2	17,0	12,7	10,5	16,1
Sie hätten zu viel Zeit aufbringen müssen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	15,8	18,2	20,7	16,1	12,5	16,8
Die von Ihnen eingesetzte Bezahlvarianten wurden immer angeboten, sodass Sie keine Notwendigkeit sahen, dieses Verfahren zu wählen.	57,9	20,2	10,3	5,2	2,3	4,1
Sie sind der Ansicht, dass es dieses Bezahlssystem in zwei Jahren nicht mehr gibt.	10,4	12,8	25,1	20,9	13,1	17,7
Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlssystem nicht zu wählen.	5,7	6,0	15,8	18,4	15,6	38,5

4.5.5. Können Sie sich Vorstellen vorausbezahlte Verfahren trotzdem einzusetzen?									
Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 4.306	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
ja	43,1	47,1	38,5	42,9	43,2	39,4	44,1	43,1	43,5
nein	56,9	52,9	61,5	57,1	56,8	60,6	55,9	56,9	56,5

## 5. Bezahlen attraktiver gestalten:

5.1. Was sollte getan werden, um das Bezahlen im Internet attraktiver zu machen?									
Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte									
N = 9.339	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
Anderer Vorschlag	8,4	k.A.	4,8	6,8	10,7	4,7	9,6	8,4	8,4
Gutschrift oder Werbegeschenk für Erstnutzer	15,4	22,0	19,0	14,7	15,2	20,6	13,8	13,6	18,5
Möglichkeit zum Sammeln von Prämien/Bonuspunkten	24,5	37,9	25,0	25,8	22,8	31,2	22,5	23,8	25,5
mehr Informationen zu Internet-Bezahlssystemen	40,7	63,4	52,2	42,7	36,3	48,7	38,3	38,8	44,5
Standardisierung von Internet-Zahlungsverfahren (z.B. einheitliche Formulare)	72,7	76,4	64,8	71,9	74,8	57,8	77,3	74,0	71,1
mehr Informationen zu Fragen der Haftung im Schadensfall	78,6	k.A.	79,9	78,2	79,1	80,0	78,2	79,6	76,9
Absicherung durch gesetzlichen Rahmen	82,7	84,8	83,1	85,0	80,2	84,1	82,3	82,1	83,3

5.2. Welchem Anbieter von Bezahlssystemen schenken Sie Ihr Vertrauen?									
Angaben in vH der Teilnehmer, 3 wichtigsten Punkte									
N = 9.341	IZV7	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein	
Keine Präferenzen	10,9	13,7	11,2	10,3	12,6	10,4	9,5	12,9	
Unabhängige Dritte	12,2	7,2	10,2	15,1	8,5	13,4	12,3	12,6	
Telekommunikationsges. (Telcos)	14,0	10,2	11,9	16,7	9,5	15,4	14,5	13,4	
Internet-Service-Provider	17,1	13,6	17,4	16,7	14,6	17,7	15,7	20,0	
Kreditkartengesellschaften	59,0	41,7	55,5	66,3	50,5	61,8	75,1	24,7	
Banken	84,4	79,2	84,0	86,1	83,6	84,9	85,0	85,0	

5.3. Halten Sie die Bezahlverfahren, die Sie im Internet benutzen für ausreichend sicher??									
Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 9.360	IZV7	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein	
ja	58,2	46,0	55,1	63,3	53,1	59,8	58,6	59,8	
nein	41,8	54,0	44,9	36,7	46,9	40,2	41,4	40,2	

## 6. Personendaten:

6.1. Geschlecht?		Angaben in vH der Teilnehmer						
	N = 9.348	IZV7	IZV6	IZV5	IZV4	Erf1	Erf2	Erf3
weiblich		23,6	29,4	28,5	29,0	37,3	30,5	14,7
männlich		76,4	70,6	71,5	71,0	62,7	69,5	85,3

6.2. Alter?		Angaben in vH der Teilnehmer								
	N = 9.361	IZV7	IZV6	IZV5	IZV4	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer
bis 18 Jahre		2,4	5,1	4,5	8,0	1,3	2,3	2,9	2,9	2,3
19-25		19,0	24,3	26,3	27,5	11,2	16,1	23,6	21,7	18,2
26-35		33,4	30,3	34,6	37,2	17,5	27,5	42,1	33,2	33,4
36-45		24,3	22,1	21,4	18,7	24,8	26,4	21,7	25,6	23,9
46-55		14,0	12,6	9,9	6,9	24,5	18,4	7,7	13,2	14,3
56 Jahre und älter		6,9	5,7	3,3	1,8	20,7	9,3	2,1	3,4	8,0

6.3. In welchem Land wohnen Sie?		Angaben in vH der Teilnehmer	
	N = 9.373	IZV7	
Deutschland		95,2	
Österreich		2,3	
Schweiz		1,3	
Luxemburg		0,1	
Anderes Land		1,1	
Keine Angabe		0,1	

6.4. In welchem Bundesland wohnen Sie?		Angaben in vH der Teilnehmer	
	N = 8.800	IZV7	
Baden-Württemberg		19,2	
Bayern		14,3	
Berlin		6,0	
Brandenburg		2,1	
Bremen		0,8	
Hamburg		2,6	
Hessen		9,1	
Mecklenburg-Vorpommern		1,1	
Niedersachsen		7,6	
Nordrhein-Westfalen		21,5	
Rheinland-Pfalz		4,4	
Saarland		1,0	
Sachsen		3,6	
Sachsen-Anhalt		1,4	
Schleswig-Holstein		2,9	
Thüringen		2,3	
Keine Angabe		0,1	

6.5. Wie viele Einwohner hat Ihr Wohnort?		Angaben in vH der Teilnehmer								
	N = 9.327	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
< 10.000		22,6	25,3	30,7	24,5	19,3	22,9	22,5	21,4	25,3
10.000 - 50.000		22,8	24,3	24,8	23,5	21,9	21,5	23,1	22,7	22,6
50.000 - 200.000		18,3	16,6	16,1	18,2	18,9	18,7	18,3	17,7	20,1
> 200.000		34,1	29,9	25,1	31,5	38,3	32,7	34,6	36,6	29,5
keine Angabe		2,2	3,9	3,3	2,4	1,6	4,3	1,5	1,6	2,5

<b>6.6. Höchster erreichter Bildungsabschluss?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 9.338	IZV7	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein	
keine Angabe	1,8	1,9	1,7	1,7	2,0	1,7	1,1	1,8	
kein Abschluss	0,5	1,6	0,5	0,3	0,6	0,5	0,2	1,3	
anderer Schulabschluss	2,4	4,6	2,8	1,6	2,4	2,3	2,3	2,4	
Volksschule / Hauptschule	6,9	18,0	9,0	2,5	6,9	6,8	5,6	9,1	
Mittlere Reife / weiterführende Schule	20,3	31,6	23,5	14,8	24,9	18,8	17,8	25,1	
Abitur / Fachabitur	27,9	18,7	25,8	32,4	28,2	27,9	24,3	37,1	
Studium ( Universität, Hochschule, ...)	40,3	23,6	36,7	46,7	35,0	41,9	48,8	23,2	

<b>6.7. Besitzen Sie eine Kreditkarte?</b>							
Angaben in vH der Teilnehmer, Mehrfachnennungen möglich							
N = 9.400	IZV7	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	
Ja	67,1	57,1	65,0	72,3	57,2	70,7	
Nein	27,2	34,9	29,4	23,9	35,3	24,9	
Keine Angabe	5,7	8,1	5,6	3,8	7,5	4,4	

<b>6.8. Wie ist Ihre Einstellung gegenüber neuen, technischen Geräten?</b>						
Angaben in vH der Teilnehmer						
N = 9.257 - 9.301	IZV7					
1: Sie stimmen voll zu; 6: Sie stimmen überhaupt nicht zu	1	2	3	4	5	6
Würden Sie von sich selbst sagen, dass Sie sich mit Technologien / Technik rund ums Internet gut auskennen?	39,6	35,9	17,4	4,7	1,8	0,5
Sie unterhalten sich stets gerne über Computer, Internet, etc.	36,3	31,9	18,5	8,0	3,7	1,5
Warum bei technischen, neuen Produkten/Software sofort zugreifen, warten spart Geld.	28,2	30,6	23,0	10,6	4,8	2,7
Bei Computer-, Software-, Internetfragen bittet man Sie gerne um Rat.	33,2	27,9	20,1	9,8	5,3	3,8
Sie nutzen technische Neuerungen oder neue Software erst, wenn es sich nicht mehr vermeiden lässt.	4,5	8,6	14,4	18,9	29,1	24,5
Wenn Ihnen etwas gefällt, dann schauen Sie nicht so sehr auf den Preis.	8,8	22,9	28,5	18,6	13,0	8,2
Beim Kauf von technischen Neuerungen (z.B. Computer/Hardware) legen Sie einen großen Wert auf die Meinung von Freunden und Bekannten.	8,3	19,4	24,7	20,1	16,5	11,0
Sie kaufen / nutzen auf Empfehlung von Freunden und Bekannten Produkte und Internetdienstleistungen.	6,9	19,9	29,5	18,3	14,8	10,6

<b>6.9. Wie hoch ist Ihr jährliches Bruttoeinkommen?</b>									
Angaben in vH der Teilnehmer									
N = 9.376	IZV7	IZV6	Erf1	Erf2	Erf3	Frauen	Männer	KK-ja	KK-nein
bis 5.000	8,3	13,2	8,1	8,3	8,6	11,0	7,5	4,5	18,0
5.001 - 25.000	21,2	22,3	24,7	22,0	20,0	26,8	19,7	16,7	32,9
25.001 - 40.000	22,5	19,4	25,3	23,7	21,1	22,2	22,8	24,8	19,0
40.001 - 60.000	17,9	14,6	15,5	17,0	19,5	11,6	19,9	23,4	7,1
Mehr als 60.001	8,6	6,9	5,1	7,5	10,5	3,5	10,3	12,2	1,6
keine Angabe	21,5	23,6	21,4	21,4	20,4	24,9	19,8	18,4	21,5

## Anhang 2: Der Aufbau der Umfrage IZV7

### 1. Internetnutzung

- 1.1 Wie schätzen Sie Ihre Erfahrung mit dem Internet ein?
- 1.2 Seit wann nutzen Sie das Internet?
- 1.3 Wie nutzen Sie das Internet?
- 1.4 Wie sind Sie an das Internet angebunden?
- 1.5 Wie oft sind Sie durchschnittlich online?
- 1.6 Wie intensiv nutzen Sie das Internet für ...?
- 1.7 Haben Sie im Zusammenhang mit dem Bezahlen im Internet ... gemacht?
- 1.8 Welche Zahlungsmethoden kennen Sie oder haben Sie schon beim ... benutzt?

### 2. Materielle Güter: Kauf und Bezahlverhalten im Internet

2.1 Haben Sie schon materielle Güter über das Internet bestellt?

- 2.2 Wo haben Sie Ihre mat. Güter bestellt?
- 2.3 Welche mat. Güter haben ... gekauft?
- 2.4. Wie oft haben Sie ... eingesetzt?

- 2.5 Warum haben Sie noch nie ... bestellt?
- 2.6 Könnten Sie sich vorstellen ... ?

### 3. Digitale Güter: Kauf und Bezahlverhalten im Internet

- 3.1 Angenommen, Sie haben im Internet ein ... Wie handeln Sie?
- 3.2 Haben Sie schon digitale Güter über das Internet gekauft?

- 3.3 Wo haben Sie Ihre dig. Güter gekauft?
- 3.4 Welche dig. Güter haben ... gekauft?
- 3.5 Würden Sie wieder ... herunterladen?
- 3.6. Wie oft haben Sie ... eingesetzt?

- 3.7 Warum haben Sie noch nie ... bestellt?
- 3.8 Könnten Sie sich vorstellen ... ?

### 4. Einzelsysteme

- 4.1 Mobiltelefon
- 4.2 Inkasso- / Billing-Systeme
- 4.3 Online Banking
- 4.4 Kreditkarte
- 4.5 Vorausbezahlte Systeme

XY benutzt: (Frage 1.8.)

- 4.XY.1 Seit wann benutzen Sie ...?
- 4.XY.2 Wie beurteilen Sie ...?
- 4.XY.3 Bis zu welchem Betrag ...?

XY kenne ich, noch nicht benutzt (Frage 1.8)

- 4.XY.4 Warum haben Sie ... noch nicht eingesetzt?
- 4.XY.5 Können Sie sich vorstellen...

### 5 Attraktivität

- 5.1 Was sollte getan werden, um das Bezahlen im Internet attraktiver zu machen?
- 5.2 Welchem Anbieter von Bezahlssystemen schenken Sie Ihr Vertrauen?
- 5.3 Fühlen Sie sich generell sicher wenn Sie im Internet bezahlen?

### 6. Demographie

- 6.1 Geschlecht?
- 6.2 Alter?
- 6.3 Land?
- 6.4 Bundesland?
- 6.5 Einwohner?
- 6.6 Bildungsabschluss?
- 6.7 Kreditkarte?
- 6.8 Wie ist Ihre Einstellung gegenüber neuen, technischen Geräten?
- 6.9 Wie hoch ist Ihr jährliches Bruttoeinkommen?



**1.8. Haben Sie im Zusammenhang mit dem Bezahlen im Internet schon einmal negative Erfahrungen gemacht?**

( \_ ) nein  
 ( \_ ) ja, weil ( \_\_\_\_\_ )

**1.9. Welche Zahlungsmethoden kennen Sie oder haben Sie schon beim Einkaufen oder Bestellen über das Internet benutzt?**

Zahlungsprinzip	Anbieter	bekannt und schon verwendet	bekannt und noch nicht verwendet	unbekannt
Mobiltelefon	m-pay	( _ )	( _ )	( _ )
	Handypay	( _ )	( _ )	( _ )
	sonstige ...	( _ )	( _ )	( _ )
Vorausbezahlte Systeme	paysafecard	( _ )	( _ )	( _ )
	MicroMoney	( _ )	( _ )	( _ )
	Web.de WEB.Cent	( _ )	( _ )	( _ )
	sonstige ...	( _ )	( _ )	( _ )
Inkasso-/Billing-Verfahren	Firstgate click&buy	( _ )	( _ )	( _ )
	T-pay	( _ )	( _ )	( _ )
	sonstige ...	( _ )	( _ )	( _ )
Kreditkarte	(Visa, Mastercard)	( _ )	( _ )	( _ )
E-mail	Paypal	( _ )	( _ )	( _ )
	moneybookers	( _ )	( _ )	( _ )
	sonstige ...	( _ )	( _ )	( _ )
Bankverbindung / Girokonto	Online-Lastschrift	( _ )	( _ )	( _ )
	Online-Überweisung	( _ )	( _ )	( _ )
	Papiergebundene Lastschrift	( _ )	( _ )	( _ )
	Papiergebundene Überweisung	( _ )	( _ )	( _ )
Nachnahme	Nachnahme	( _ )	( _ )	( _ )

**2. Materielle Güter: Kauf- und Bezahverhalten im Internet**

**2.1. Haben Sie schon materielle Güter über das Internet bestellt?**

( \_ ) ja (->2.2.)  
 ( \_ ) nein (->2.5.)

**2.2. Wo haben Sie Ihre materiellen Güter bestellt?**

nur im Inland    überwiegend im Inland    überwiegend im Ausland    nur im Ausland  
 ( \_ )            ( \_ )                                    ( \_ )                                    ( \_ )

**2.3. Welche materiellen Gütern haben Sie bereits über das Internet gekauft?**

(Mehrfachnennungen möglich)

- [ \_ ] Bücher
- [ \_ ] Zeitschriften/Katalog- Abonnements (z.B. FAZ, Chip, etc.)
- [ \_ ] Musik (z.B. CDs, Kassetten, etc.)
- [ \_ ] Filme (z.B. DVDs, VHS, etc.)
- [ \_ ] Entwicklung digitaler Bilder
- [ \_ ] Software (auf Datenträgern wie z.B. CDs, etc.)
- [ \_ ] Hardware /- Zubehör (z.B. Monitor, Speicherkarten, etc.)
- [ \_ ] Unterhaltungselektronik (z.B. Radio, Fernseher, etc.)
- [ \_ ] Kleidung, Sportartikel
- [ \_ ] sonstige Waren ( \_\_\_\_\_ )

**2.4. Wie oft haben Sie folgende Zahlungsmethoden bei Ihren Online-Bestellungen von materiellen Gütern in den letzten sechs Monaten eingesetzt?**

(Nur die Bezahlverfahren die in Frage 1.8 als „schon benutzt“ oder „kenne ich, aber noch nicht benutzt“ angegeben wurden)

	nie (0)	selten (1-5)	häufig (> 5)
Mobiltelefon (z.B. mpay, handypay, etc.)	( _ )	( _ )	( _ )
Vorausbezahlte Systeme (z.B. WEB.Cent, MicroMoney, paysafecard, etc.)	( _ )	( _ )	( _ )
Inkasso/Billing (z.B. click&buy, T-pay, etc.)	( _ )	( _ )	( _ )
Kreditkarte (Mastercard, Visa, etc.)	( _ )	( _ )	( _ )
e-mail (z.B. paypal, moneybookers, etc.)	( _ )	( _ )	( _ )
Online-Überweisung	( _ )	( _ )	( _ )
Online-Lastschrift	( _ )	( _ )	( _ )
Papiergebundene Lastschriftabbuchung	( _ )	( _ )	( _ )
Papiergebundene Überweisung	( _ )	( _ )	( _ )
per Nachnahme	( _ )	( _ )	( _ )
Sonstige	( _ )	( _ )	( _ )

**2.5. Warum haben Sie noch nie materielle Güter über das Internet bestellt?**

(Markieren Sie bitte Ihre 3 wichtigsten Punkte.)

- Ware nicht billiger als sonst
- zu lange Lieferzeiten
- Ware nicht sehen/prüfen
- genügend Angebote in realen Geschäften
- fehlende Beratung/Service
- schwierige Reklamation
- es gibt keine geeignete Bezahl-Methode
- Angst vor fehlerhafter Abrechnung
- persönliche Unsicherheit im Internet
- Angst vor Missbrauch persönlicher Daten durch Online-Shops oder Dritte
- fehlendes „Einkaufserlebnis“
- aus „Macht der Gewohnheit“, im herkömmlichen Laden einzukaufen
- fehlende Annahmemöglichkeiten von Postpaketen
- andere Gründe ( \_\_\_\_\_ )

**2.6. Könnten Sie sich vorstellen Waren über das Internet zu bestellen, wenn oben genannte Gründe/Probleme geeignet gelöst werden?**

- ja
- nein

**3. Digitale Güter: Kauf- und Bezahlverhalten im Internet**

**3.1. Angenommen, Sie haben im Internet ein digitales und kostenpflichtiges Gut gefunden, welches Sie interessiert. Wie handeln Sie?**

- Ich bin bereit, dafür einen angemessenen Preis zu bezahlen.
- Ich versuche erst, dieses Gut woanders kostenlos zu bekommen und bezahle nur, wenn ich kein kostenloses Angebot gefunden habe.
- Ich verzichte auf das Gut, wenn es nicht kostenlos zu finden ist.

**3.2. Haben Sie schon digitale Güter über das Internet gekauft?**

- ja (->3.3)
- nein (->3.7)

**3.3. Wo haben Sie Ihre digitalen Güter gekauft?**

nur im Inland / überwiegend / überwiegend / nur im Ausland  
 im Inland im Ausland  
 ( \_ ) ( \_ ) ( \_ ) ( \_ )

**3.4. Welche Arten von digitalen Gütern haben Sie bereits über das Internet gekauft?**

- Musik (z.B. mp3, wav, etc.)
- Bilder (z.B. bmp, gif, etc.)
- Filme (z.B. mpeg, avi, etc.)
- Software (z.B. Installationsprogramme, Updates, etc.)
- Zeitungsartikel/Nachrichten
- Fachliteratur (z.B. Publikationen aus Wissenschaft und Forschung)
- eBooks (z.B. pdf, etc.)
- Dienstleistungen (z.B. Klein- und Kontaktanzeigen)
- Tickets (z.B. Kino-/Konzertkarten Kauf)
- Reisen (z.B. Flugtickets, Pauschalreisen, etc.)
- Gambling / Wetten
- Erotik
- anderes ( \_\_\_\_\_.)

**3.5. Würden Sie wieder digitale und kostenpflichtige Güter über das Internet herunterladen?**

- ja
- nein

**3.6. Wie oft haben Sie folgende Zahlungsmethoden bei Ihren Online-Einkäufen von digitalen und kostenpflichtigen Gütern eingesetzt?**

(Nur die Bezahlverfahren die in Frage 1.8. als „schon benutzt“ oder „kenne ich, aber noch nicht benutzt“ angegeben wurden)

	nie (0)	selten (1-5)	häufig (> 5)
Mobiltelefon (z.B. mpay, handypay, etc.)	( _ )	( _ )	( _ )
Vorausbezahlte Systeme (z.B. WEB.Cent, MicroMoney, paysafecard, etc.)	( _ )	( _ )	( _ )
Inkasso/Billing (z.B. click&buy, T-pay, etc.)	( _ )	( _ )	( _ )
Kreditkarte (Mastercard, Visa, etc.)	( _ )	( _ )	( _ )
e-mail (z.B. paypal, moneybookers, etc.)	( _ )	( _ )	( _ )
Online-Überweisung	( _ )	( _ )	( _ )
Online-Lastschrift	( _ )	( _ )	( _ )
Papiergebundene Lastschriftabbuchung	( _ )	( _ )	( _ )
Papiergebundene Überweisung	( _ )	( _ )	( _ )
per Nachnahme	( _ )	( _ )	( _ )
Sonstige	( _ )	( _ )	( _ )

**3.7. Warum haben Sie noch nie digitale und kostenpflichtige Güter über das Internet heruntergeladen?**

(Markieren Sie bitte Ihre 3 wichtigsten Punkte.)

- Ware nicht billiger als sonst
- Download des Gutes dauert zu lange
- Ware nicht sehen/prüfen
- genügend Angebote in realen Geschäften
- fehlende Beratung/Service
- schwierige Reklamation
- es gibt keine geeignete Bezahl-Methode
- Angst vor fehlerhafter Abrechnung
- persönliche Unsicherheit im Internet allgemein
- Angst vor Missbrauch persönlicher Daten durch Online-Shop oder Dritte
- fehlendes „Einkaufserlebnis“
- aus „Macht der Gewohnheit“, im herkömmlichen Laden einzukaufen
- möchte digitale Güter in materieller Form erwerben (z.B. auf CD, Papier)     andere

Gründe (.....)

**3.8. Könnten Sie sich vorstellen Waren über das Internet zu bestellen, wenn oben genannte Gründe/Probleme geeignet gelöst werden?**

- ja
- nein

**4. Einzelsysteme**

**4.1. Mobiltelefon (z.B. m-pay, handypay, etc.)**

( Frage 1.8:    schon benutzt):

**4.1.1. Seit wann benutzen Sie Zahlungsverfahren mittels Mobiltelefon?**

- seit 1 Monat
- 1 bis 6 Monate
- länger 6 Monate

**4.1.2. Wie beurteilen Sie Zahlungsverfahren mittels Mobiltelefon?**

Bitte tragen Sie Ihre Antwort auf der unten Angegebenen Skala ein.

1 bedeutet hierbei, dass Sie vollkommen zustimmen 6, dass Sie überhaupt nicht zustimmen.

	1	2	3	4	5	6
4.1.2.1. Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Zahlungsverfahren mittels Mobiltelefon an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2.2. Mit diesem Bezahlverfahren haben Sie eine bessere Kontrolle über Ihre Ausgaben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2.3. Es ist Ihnen wichtig, dass Sie von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2.4. Der Bezahlvorgang mit Mobiltelefon ist einfach und schnell.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2.5. Mit diesem Bezahlverfahren müssen Sie keine speziellen Nummern (z.B. TAN-Nummer) eingeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2.6. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie sowohl kleine (ca. 5 Euro) als auch größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2.7. Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2.8. In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren finanziell abgesichert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2.9. Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als besonders sicher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2.10. Sie nutzen dieses Verfahren, weil Sie es bereits kennen (z.B. von außerhalb des Internet, von Freunden).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2.11. Sie mussten viel Zeit aufbringen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.1.2.12. Sie konnten dieses Bezahlverfahren bisher so oft einsetzen wie Sie es sich bei Ihrer Anmeldung vorgestellt haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2.13. Sie sind sich sicher, dass Sie auch noch in zwei Jahren mit dem Mobiltelefon bezahlen können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2.14. Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlverfahren zu wählen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.1.3. Bis zu welchem Betrag sind Sie bereit, mit Zahlungsverfahren mittels Mobiltelefon zu zahlen?**

- bis 5 Euro
- bis 25 Euro
- bis 50 Euro
- bis 200 Euro
- mehr als 200 Euro

**(Frage 1.8.: kenne ich, aber noch nicht benutzt):**

**4.1.4. Warum haben Sie Zahlungsverfahren mittels Mobiltelefon noch nicht eingesetzt?**

Bitte tragen Sie Ihre Antwort auf der unten Angegebenen Skala ein.

1 bedeutet hierbei, dass Sie vollkommen zustimmen 6, dass Sie überhaupt nicht zustimmen.

	1	2	3	4	5	6
4.1.4.1. Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Zahlungsverfahren mittels Mobiltelefon nicht an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4.2. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie Ihre Ausgaben nicht kontrollieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4.3. Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren nicht von überall aus bezahlen konnten (z.B. von jedem Rechner).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4.4. Der Bezahlvorgang mit Mobiltelefon ist kompliziert und langsam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4.5. Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren speziellen Nummern (z.B. TAN-Nummer) eingeben müssen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4.6. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie nur kleine (ca. 5 Euro) oder nur größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4.7. Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4.8. In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren nicht finanziell abgesichert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4.9. Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als unsicher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4.10. Sie nutzen dieses Verfahren nicht, weil Sie es nicht testen / ausprobieren konnten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4.11. Sie hätten zu viel Zeit aufbringen müssen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4.12. Sie glaube es gibt für dieses Bezahlverfahren keine Anwendungsmöglichkeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4.13. Sie sind der Ansicht, dass es dieses Bezahlverfahren in zwei Jahren nicht mehr gibt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.4.14. Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlverfahren nicht zu wählen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.1.5. Können Sie sich vorstellen Zahlungsverfahren mittels Mobiltelefon trotzdem einzusetzen?**

- ja
- eventuell
- nein

**4.2. Inkasso- / Billing-Systeme**  
(z.B. click&buy, t-pay, net900, infin, etc.)

( Frage 1.8: schon benutzt):

**4.2.1. Seit wann benutzen Sie Zahlungsverfahren mittels Inkasso/Billing?**

- seit 1 Monat
- 1 bis 6 Monate
- länger 6 Monate

**4.2.2. Wie beurteilen Sie Zahlungsverfahren mittels Inkasso/Billing?**

Bitte tragen Sie Ihre Antwort auf der unten Angegebenen Skala ein.

1 bedeutet hierbei, dass Sie vollkommen zustimmen 6, dass Sie überhaupt nicht zustimmen.

	1	2	3	4	5	6
4.2.2.1. Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Zahlungsverfahren mittels Inkasso/Billing an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.2. Mit diesem Bezahlverfahren haben Sie eine bessere Kontrolle über Ihre Ausgaben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.3. Es ist Ihnen wichtig, dass Sie von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.4. Der Bezahlvorgang mit Inkasso-/Billing-Verfahren ist einfach und schnell.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.5. Mit diesem Bezahlverfahren müssen Sie keine speziellen Nummern (z.B. TAN-Nummer) eingeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.6. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie sowohl kleine (ca. 5 Euro) als auch größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.7. Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.8. In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren finanziell abgesichert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.9. Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als besonders sicher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.10. Sie nutzen dieses Verfahren, weil Sie es bereits kennen (z.B. von außerhalb des Internet, von Freunden).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.11. Sie mussten viel Zeit aufbringen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.12. Sie konnten dieses Bezahlverfahren bisher so oft einsetzen wie Sie es sich bei Ihrer Anmeldung vorgestellt haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.13. Sie sind sich sicher, dass Sie auch noch in zwei Jahren mit diesem Inkasso-/Billing-Verfahren bezahlen können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2.14. Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlverfahren zu wählen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.2.3. Bis zu welchem Betrag sind Sie bereit, mit Zahlungsverfahren mittels Inkasso/Billing zu zahlen?**

- bis 5 Euro
- bis 25 Euro
- bis 50 Euro
- bis 200 Euro
- mehr als 200 Euro

**(Frage 1.8.: kenne ich, aber noch nicht benutzt):**

**4.2.4. Warum haben Sie Zahlungsverfahren mittels Inkasso/Billing noch nicht eingesetzt?**

Bitte tragen Sie Ihre Antwort auf der unten Angegebenen Skala ein.

1 bedeutet hierbei, dass Sie vollkommen zustimmen 6, dass Sie überhaupt nicht zustimmen.

	1	2	3	4	5	6
4.2.4.1. Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Zahlungsverfahren mittels Inkasso/Billing nicht an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4.2. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie Ihre Ausgaben nicht kontrollieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4.3. Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren nicht von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4.4. Der Bezahlvorgang mit Inkasso/Billing ist kompliziert und langsam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4.5. Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren speziellen Nummern (z.B. TAN-Nummer) eingeben müssen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4.6. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie nur kleine (ca. 5 Euro) oder nur größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4.7. Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4.8. In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren nicht finanziell abgesichert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4.9. Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als unsicher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4.10. Sie nutzen dieses Verfahren nicht, weil Sie es nicht testen / ausprobieren konnten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4.11. Sie hätten zu viel Zeit aufbringen müssen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4.12. Sie glaube es gibt für dieses Bezahlssystem keine Anwendungsmöglichkeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4.13. Sie sind der Ansicht, dass es dieses Bezahlssystem in zwei Jahren nicht mehr gibt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.4.14. Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlssystem nicht zu wählen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.2.5. Können Sie sich Vorstellen Bezahlverfahren mittels Inkasso/Billing trotzdem einzusetzen?**

- ja
- eventuell
- nein

### 4.3. Online Banking

( Frage 1.8: schon benutzt):

#### 4.3.1. Seit wann benutzen Sie Online-Banking?

- seit 1 Monat  
 1 bis 6 Monate  
 länger 6 Monate

#### 4.3.2. Wie beurteilen Sie Online-Banking?

Bitte tragen Sie Ihre Antwort auf der unten Angegebenen Skala ein.

1 bedeutet hierbei, dass Sie vollkommen zustimmen 6, dass Sie überhaupt nicht zustimmen.

	1	2	3	4	5	6
4.3.2.1. Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Online-Banking an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2.2. Mit diesem Bezahlverfahren haben Sie eine bessere Kontrolle über Ihre Ausgaben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2.3. Es ist Ihnen wichtig, dass Sie von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2.4. Der Bezahlvorgang mit Online-Banking ist einfach und schnell.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2.5. Mit diesem Bezahlverfahren müssen Sie keine speziellen Nummern (z.B. TAN-Nummer) eingeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2.6. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie sowohl kleine (ca. 5 Euro) als auch größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2.7. Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2.8. In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren finanziell abgesichert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2.9. Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als besonders sicher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2.10. Sie nutzen dieses Verfahren, weil Sie es bereits kennen (z.B. von außerhalb des Internet, von Freunden).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2.11. Sie mussten viel Zeit aufbringen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2.12. Sie konnten dieses Bezahlverfahren bisher so oft einsetzen wie Sie es sich bei Ihrer Anmeldung vorgestellt haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2.13. Sie sind sich sicher, dass Sie auch noch in zwei Jahren mit diesem Verfahren bezahlen können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2.14. Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlverfahren zu wählen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 4.3.3. Bis zu welchem Betrag sind Sie bereit, mit Online-Banking zu zahlen?

- bis 5 Euro  
 bis 25 Euro  
 bis 50 Euro  
 bis 200 Euro  
 mehr als 200 Euro

**(Frage 1.8.: kenne ich, aber noch nicht benutzt):**

**4.3.4. Warum haben Sie Online-Banking noch nicht eingesetzt?**

Bitte tragen Sie Ihre Antwort auf der unten Angegebenen Skala ein.

1 bedeutet hierbei, dass Sie vollkommen zustimmen 6, dass Sie überhaupt nicht zustimmen.

	1	2	3	4	5	6
4.3.4.1. Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Online-Banking nicht an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4.2. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie Ihre Ausgaben nicht kontrollieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4.3. Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren nicht von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4.4. Online-Banking ist kompliziert und langsam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4.5. Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren speziellen Nummern (z.B. TAN-Nummer) eingeben müssen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4.6. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie nur kleine (ca. 5 Euro) oder nur größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4.7. Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4.8. In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren nicht finanziell abgesichert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4.9. Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als unsicher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4.10. Sie nutzen dieses Verfahren nicht, weil Sie es nicht testen / ausprobieren konnten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4.11. Sie hätten zu viel Zeit aufbringen müssen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4.12. Sie glaube es gibt für dieses Bezahlsystem keine Anwendungsmöglichkeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4.13. Sie sind der Ansicht, dass es dieses Bezahlsystem in zwei Jahren nicht mehr gibt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4.14. Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlsystem nicht zu wählen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.3.5. Können Sie sich Vorstellen Online-Banking trotzdem einzusetzen?**

ja

eventuell

nein

**4.4. Kreditkarte**  
(z.B. Mastercard, Visa, etc.)

( Frage 1.8: schon benutzt):

**4.4.1. Seit wann benutzen Sie die Kreditkarte online?**

- seit 1 Monat
- 1 bis 6 Monate
- länger 6 Monate

**4.4.2. Wie beurteilen Sie die Kreditkarte online?**

Bitte tragen Sie Ihre Antwort auf der unten Angegebenen Skala ein.

1 bedeutet hierbei, dass Sie vollkommen zustimmen 6, dass Sie überhaupt nicht zustimmen.

	1	2	3	4	5	6
4.4.2.1. Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Zahlungsverfahren mittels Kreditkarte an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2.2. Mit diesem Bezahlverfahren haben Sie eine bessere Kontrolle über Ihre Ausgaben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2.3. Es ist Ihnen wichtig, dass Sie von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2.4. Der Bezahlvorgang mit Ihrer Kreditkarte ist einfach und schnell.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2.5. Mit diesem Bezahlverfahren müssen Sie keine speziellen Nummern (z.B. TAN-Nummer) eingeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2.6. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie sowohl kleine (ca. 5 Euro) als auch größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2.7. Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2.8. In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren finanziell abgesichert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2.9. Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als besonders sicher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2.10. Sie nutzen dieses Verfahren, weil Sie es bereits kennen (z.B. von außerhalb des Internet, von Freunden).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2.11. Sie mussten viel Zeit aufbringen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2.12. Sie konnten dieses Bezahlverfahren bisher so oft einsetzen wie Sie es sich bei Ihrer Anmeldung vorgestellt haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2.13. Sie sind sich sicher, dass Sie auch noch in zwei Jahren mit Ihrer Kreditkarte bezahlen können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2.14. Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlverfahren zu wählen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.4.3. Bis zu welchem Betrag sind Sie bereit, mit der Kreditkarte online zu zahlen?**

- bis 5 Euro
- bis 25 Euro
- bis 50 Euro
- bis 200 Euro
- mehr als 200 Euro

**(Frage 1.8.: kenne ich, aber noch nicht benutzt):**

**4.4.4. Warum haben Sie die Kreditkarte online noch nicht eingesetzt?**

Bitte tragen Sie Ihre Antwort auf der unten Angegebenen Skala ein.

1 bedeutet hierbei, dass Sie vollkommen zustimmen 6, dass Sie überhaupt nicht zustimmen.

	1	2	3	4	5	6
4.4.4.1. Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Zahlungsverfahren mittels Kreditkarte nicht an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4.2. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie Ihre Ausgaben nicht kontrollieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4.3. Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren nicht von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4.4. Der Bezahlvorgang mit Ihrer Kreditkarte ist kompliziert und langsam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4.5. Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren speziellen Nummern (z.B. TAN-Nummer) eingeben müssen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4.6. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie nur kleine (ca. 5 Euro) oder nur größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4.7. Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4.8. In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren nicht finanziell abgesichert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4.9. Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als unsicher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4.10. Sie nutzen dieses Verfahren nicht, weil Sie es nicht testen / ausprobieren konnten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4.11. Sie hätten zu viel Zeit aufbringen müssen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4.12. Sie glaube es gibt für dieses Bezahlssystem keine Anwendungsmöglichkeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4.13. Sie sind der Ansicht, dass es dieses Bezahlssystem in zwei Jahren nicht mehr gibt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4.14. Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlssystem nicht zu wählen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.4.5. Können Sie sich Vorstellen die Kreditkarte online trotzdem einzusetzen?**

- ja
- eventuell
- nein

**4.5. Vorausbezahlte Systeme**  
(z.B. MicroMoney, paysafecard, Web.Cent, etc.)

( Frage 1.8: schon benutzt):

**4.5.1. Seit wann benutzen Sie vorausbezahlte Verfahren?**

- seit 1 Monat
- 1 bis 6 Monate
- länger 6 Monate

**4.5.2. Wie beurteilen Sie vorausbezahlte Verfahren?**

Bitte tragen Sie Ihre Antwort auf der unten Angegebenen Skala ein.

1 bedeutet hierbei, dass Sie vollkommen zustimmen 6, dass Sie überhaupt nicht zustimmen.

	1	2	3	4	5	6
4.5.2.1. Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten Zahlungsverfahren mittels vorausbezahlter Verfahren an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2.2. Mit diesem Bezahlverfahren haben Sie eine bessere Kontrolle über Ihre Ausgaben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2.3. Es ist Ihnen wichtig, dass Sie von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2.4. Der Bezahlvorgang mit vorausbezahlten Verfahren ist einfach und schnell.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2.5. Mit diesem Bezahlverfahren müssen Sie keine speziellen Nummern (z.B. TAN-Nummer) eingeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2.6. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie sowohl kleine (ca. 5 Euro) als auch größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2.7. Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2.8. In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren finanziell abgesichert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2.9. Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als besonders sicher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2.10. Sie nutzen dieses Verfahren, weil Sie es bereits kennen (z.B. von außerhalb des Internet, von Freunden).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2.11. Sie mussten viel Zeit aufbringen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2.12. Sie konnten dieses Bezahlverfahren bisher so oft einsetzen wie Sie es sich bei Ihrer Anmeldung vorgestellt haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2.13. Sie sind sich sicher, dass Sie auch noch in zwei Jahren mit diesem Verfahren bezahlen können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.2.14. Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlverfahren zu wählen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.5.3. Bis zu welchem Betrag sind Sie bereit, mit vorausbezahlten Verfahren zu zahlen?**

- bis 5 Euro
- bis 25 Euro
- bis 50 Euro
- bis 200 Euro
- mehr als 200 Euro

**(Frage 1.8.: kenne ich, aber noch nicht benutzt):**

**4.5.4. Warum haben Sie vorausbezahlte Verfahren noch nicht eingesetzt?**

Bitte tragen Sie Ihre Antwort auf der unten Angegebenen Skala ein.

1 bedeutet hierbei, dass Sie vollkommen zustimmen 6, dass Sie überhaupt nicht zustimmen.

	1	2	3	4	5	6
4.5.4.1. Viele Online-Geschäfte in denen Sie einkaufen bieten vorausbezahlte Verfahren nicht an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4.2. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie Ihre Ausgaben nicht kontrollieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4.3. Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren nicht von überall aus bezahlen können (z.B. von jedem Rechner).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4.4. Der Bezahlvorgang mit vorausbezahlten Verfahren ist kompliziert und langsam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4.5. Weil Sie mit diesem Bezahlverfahren speziellen Nummern (z.B. TAN-Nummer) eingeben müssen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4.6. Mit diesem Bezahlverfahren können Sie nur kleine (ca. 5 Euro) oder nur größere Beträge (ca. 50 Euro) begleichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4.7. Der Zeitpunkt zu welchem Ihr Konto belastet wird ist Ihnen wichtig ("zuerst Ware, dann Geld").	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4.8. In einem eventuellen Schadensfall sind Sie bei diesem Bezahlverfahren nicht finanziell abgesichert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4.9. Sie empfinden dieses Bezahlverfahren als unsicher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4.10. Sie nutzen dieses Verfahren nicht, weil Sie es nicht testen / ausprobieren konnten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4.11. Sie hätten zu viel Zeit aufbringen müssen um die Vor- und Nachteile von diesem Bezahlverfahren kennen zu lernen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4.12. Sie glaube es gibt für dieses Bezahlverfahren keine Anwendungsmöglichkeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4.13. Sie sind der Ansicht, dass es dieses Bezahlverfahren in zwei Jahren nicht mehr gibt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5.4.14. Der Name des Anbieters war ein Grund, dieses Bezahlverfahren nicht zu wählen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4.5.5. Können Sie sich vorstellen vorausbezahlte Verfahren trotzdem einzusetzen?**

- ja
- eventuell
- nein

**5. Attraktivität**

**5.1. Was sollte getan werden, um Internetbezahlverfahren attraktiver zu machen?**

(Markieren Sie bitte Ihre 3 wichtigsten Punkte.)

Standardisierung / Vereinheitlichung von Internet-Zahlungsverfahren (z.B. einheitliche Formulare)

mehr Informationen zu Internet-Bezahlverfahren

Absicherung durch gesetzlichen Rahmen

mehr Information zu Fragen der Haftung im Schadensfall

Möglichkeit zum Sammeln von Prämien/Bonuspunkten

Gutschrift oder Werbegeschenk für Erstnutzer

\_\_\_\_\_ ]

**5.2. Welchen Anbietern von Bezahlverfahren schenken Sie Ihr Vertrauen?**

- Kreditkartengesellschaften
- Internet-Service-Provider
- Telekommunikationsgesellschaften (Telcos)
- Banken
- unabhängige Dritte
- keine Präferenzen

**5.3. Fühlen Sie sich generell sicher, wenn Sie im Internet bezahlen?**

- ja
- nein

**6. Demographie**

**6.1. Geschlecht?**

- weiblich
- männlich

**6.2. Alter?**

- bis 18 Jahre
- 19 – 25
- 26 – 35
- 36 – 45
- 46 – 55
- 56 Jahre und älter

**6.3. In welchem Land wohnen Sie?**

- Deutschland
- Österreich
- Schweiz
- Luxemburg
- anderes Land
- keine Angabe

**6.4. In welchem Bundesland wohnen Sie?**

(Falls Frage 92: Deutschland)

- Baden-Württemberg
- Bayern
- Berlin
- Brandenburg
- Bremen
- Hamburg
- Hessen
- Mecklenburg-Vorpommern
- Niedersachsen
- Nordrhein-Westfalen
- Rheinland-Pfalz
- Saarland
- Sachsen
- Sachsen-Anhalt
- Schleswig-Holstein
- Thüringen
- keine Angabe

**6.5. Wie viele Einwohner hat Ihr Wohnort?**

- < 10.000
- 10.0001- 50.000
- 50.001 - 200.000
- > 200.000
- keine Angabe

**6.6. Höchster erreichter Bildungsabschluss?**

- kein Abschluss
- Volksschule / Hauptschule
- Mittlere Reife / weiterführende Schule
- Abitur/Fachabitur
- Studium (Universität, Fachhochschule, etc.)
- anderer Abschluss
- keine Angabe

**6.7. Besitzen Sie eine Kreditkarte?**

- ja  
 nein  
 keine Angabe

**6.8. Wie ist Ihre Einstellung hinsichtlich Technologien / Technik rund ums Internet?**

Bitte tragen Sie Ihre Antwort auf der unten Angegebenen Skala ein.

1 bedeutet hierbei, dass Sie vollkommen zustimmen 6, dass Sie überhaupt nicht zustimmen.

	1	2	3	4	5	6
6.8.1. Würden Sie von sich selbst sagen, dass Sie sich mit Technologien / Technik rund ums Internet gut auskennen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.8.2. Sie unterhalten sich stets gerne über Computer, Internet, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.8.3. Warum bei technischen / neuen Produkten/Software sofort zugreifen, warten spart Geld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.8.4. Bei Computer-, Software-, Internetfragen bittet man Sie gerne zu Rat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.8.5. Sie nutzen technische Neuerungen oder neue Software erst, wenn es sich nicht mehr vermeiden lässt.						
6.8.6. Wenn Ihnen etwas gefällt, dann schauen Sie nicht so sehr auf den Preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.8.7. Beim Kauf von technischen Neuerungen (z.B. Computer/Hardware) legen Sie einen großen Wert auf die Meinung von Freunden und Bekannten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.8.8. Sie kaufen / nutzen auf Empfehlung von Freunden und Bekannten Produkte und Internetdienstleistungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6.9. Wie hoch ist Ihr jährliches Bruttoeinkommen?**

- bis 5.000 Euro  
 5.001 – 25.000 Euro  
 25.001 – 40.000 Euro  
 40.001 – 60.000 Euro  
 mehr als 60.001 Euro  
 keine Angabe