

Die Deutsche Bibliothek - CIP-Einheitsaufnahme

Internet-Zahlungssysteme aus Sicht der Händler: Ergebnisse der Umfrage IZH2

Jens-Werner Hinrichs, Sebastian van Baal, Karsten Stroborn

Köln : Institut für Handelsforschung an der Universität zu Köln, 2004

ISBN 3-935546-17-3

ISBN 3-935546-17-3

© 2004 Institut für Handelsforschung an der Universität zu Köln.

Alle Rechte vorbehalten.

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Instituts.

Umschlag: Graphic-Design Gertrud Kirchartz-Weber, Pulheim

Druck und Bindung: Hundt Druck, Köln

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	10
Kurzzusammenfassung	12
1 Einleitung	14
2 Stichprobenstruktur	16
2.1 Sektoren, Produktkategorien und Vertriebswege	16
2.2 Unternehmensgrößen	17
2.3 Internet-Erfahrung	19
2.4 Geografie	21
3 Ergebnisse	22
3.1 Kennzeichen des Internet-Handels	22
3.1.1 Produktkategorien im Internet	22
3.1.2 Vertriebswege	24
3.1.3 Fazit	27
3.2 Zahlungssysteme	28
3.2.1 Aktueller und geplanter Einsatz von Zahlungssystemen	28
3.2.2 Bewertung einzelner Zahlungssysteme	31
3.2.3 Bewertung einzelner Eigenschaften von Zahlungssystemen	34
3.2.4 Bewertung von Betreiberkategorien	37
3.2.5 Risikoaspekte und -management	38
3.3 Zahlungsplattformen	45
3.3.1 Aktueller und geplanter Einsatz von Zahlungsplattformen	45
3.3.2 Motivation für den Plattformeinsatz	49
3.3.3 Funktionalitäten von Zahlungsplattformen	51
3.3.4 Betreiber und Vermittler von Zahlungsplattformen	53
4 Sonderbetrachtung: Relevanz mobiler Bezahlverfahren	56
5 Fazit	59
6 Anhang	61
6.1 Methodik	61
6.2 Exkurs: Eine theoretische Analyse des Risikopotenzials verschiedener Bezahlverfahren	64
Literaturverzeichnis	66

Vorwort

Die Zahlungsabwicklung im Internet ist ein Thema, das immer wieder in Presse und Fachkreisen diskutiert wird. Insbesondere Probleme wie mangelnde Sicherheit, unzureichendes Vertrauen und Angst vor Betrug werden thematisiert. Die öffentliche Diskussion basiert in der Regel auf den Einschätzungen der Endkonsumenten, die über eine Reihe von Studien erhoben wurden. Die Sicht der Anbieter von Waren, Inhalten und Dienstleistungen hingegen wird oft vernachlässigt. Die Anforderungen an Zahlungssysteme im Internet von Kunden und Anbietern klaffen jedoch auseinander. Die Umfrage „Internet-Zahlungssysteme aus Sicht der Händler“ (IZH) wurde durchgeführt, um die vorhandene Forschungslücke zu schließen: Die Ergebnisse dienen dazu, Anforderungen und Erwartungen von Händlern mit Internetvertrieb und Anbietern von kostenpflichtigen Inhalten („Paid Content“) hinsichtlich der verfügbaren Zahlungssysteme im Internet zu klären.

Eine bessere Kenntnis der Bedürfnisse und konkreten Anforderungen der Händlerschaft ist eine notwendige Bedingung, um bessere Bezahlösungen zu entwickeln. Bessere Systeme setzen sich schneller und nachhaltiger durch: Die für Bezahlssysteme so dringend notwendige kritische Masse kann schneller erreicht werden. IZH trägt somit dazu bei, eine Seite des „Henne-Ei-Problems“ zu entschärfen. Dadurch dürfte der elektronische Handel insgesamt gefördert werden, denn nicht-optimal ausgestaltete Zahlungssysteme stellen bislang ein wesentliches Hindernis dar.

Die aktuelle Umfrageswelle IZH2 ist eine Weiterentwicklung der Umfrage IZH1 (IWW Karlsruhe, 2001), sowie eine Ergänzung zu der Umfrage „Internet im Handel“ (ECC Handel, 1999, 2002 und 2004). Sie stellt ein Komplement der Umfrage „Internet-Zahlungssysteme aus Sicht der Verbraucher“ (IWW Karlsruhe) dar. Die Zusammenführung beider Studien erlaubt es, weitere Erkenntnisse über die Bezahl-situation zwischen Händlern und ihren Kunden zu gewinnen.

IZH2 ist ein Gemeinschaftsprojekt, an dem die fiveforces GmbH, das E-Commerce-Center Handel am Institut für Handelsforschung an der Universität zu Köln sowie das Institut für Wirtschaftspolitik und Wirtschaftsforschung der Universität Karlsruhe (TH), Sektion Geld und Währung, beteiligt sind. Darüber hinaus wurde die Umfrage von weiteren Institutionen unterstützt. Bei allen Kooperationspartnern, die auf der folgenden Seite aufgelistet sind, möchten wir uns herzlich bedanken.

Roffhausen, Köln und Karlsruhe, im Oktober 2004

Jens-Werner Hinrichs Sebastian van Baal Karsten Strobörn