

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Abbildungsverzeichnis | 4 |
| Tabellenverzeichnis | 5 |
| Zusammenfassung der Studie | 7 |
| 1 Die Fragestellungen und der Gegenstand der Studie | 9 |
| 1.1 Zur volkswirtschaftlichen Bedeutung von Zahlungsverfahren | 9 |
| 1.2 Zum Verständnis von Internet-Zahlungsverfahren | 13 |
| 1.3 Die Verteilung von Transaktionskosten zwischen Händlern und Konsumenten als grundlegendes Merkmal von Internet-Zahlungsverfahren | 14 |
| 1.4 Besonderheiten des Markts für Internet-Zahlungsverfahren | 16 |
| 2 Die empirische Vorgehensweise und die Stichprobe | 20 |
| 2.1 Die Datenerhebung..... | 20 |
| 2.2 Merkmale der Stichprobe..... | 22 |
| 3 Die Bedeutung und Einschätzung von Internet-Zahlungsverfahren | 28 |
| 3.1 Das Angebot und der Einsatz von Internet-Zahlungsverfahren..... | 28 |
| 3.2 Die Bewertung von Internet-Zahlungsverfahren und einzelner Merkmale der Verfahren..... | 40 |
| 3.3 Zur Frage, ob sich mit der Einführung von Zahlungsverfahren Zusatzumsatz generieren lässt..... | 49 |
| 3.4 Zahlungspräferenzen von und in Bezug auf Neu- und Bestandskunden | 54 |
| 4 Zum Risikomanagement im E-Commerce | 60 |
| 4.1 Störungen des Internet-Zahlungsverkehrs | 60 |
| 4.2 Die Bewertung und der Einsatz von Instrumenten des Risikomanagements | 64 |
| 4.3 Die Zahlungsbereitschaft der Online-Händler für eine Zahlungsgarantie..... | 68 |
| 5 Aussagen zu weiteren Aspekten des Internet-Zahlungsverkehrs | 73 |
| 6 Vergleichende Betrachtungen | 78 |
| 6.1 Vergleiche nach der Wertschöpfungsstufe (Business-to-Consumer vs. Business-to-Business) | 78 |
| 6.2 Vergleiche nach der Art der angebotenen Güter (physisch vs. digital)..... | 80 |
| 7 Fazit | 83 |
| Literaturverzeichnis | 85 |
| Über die Autoren | 87 |
| Über die Sponsoren | 87 |

Abbildungsverzeichnis

| | | |
|----------|--|----|
| Abb. 1: | Die Bedeutung des Markts für Zahlungsverfahren für Gütermärkte | 11 |
| Abb. 2: | Beispielhafte Aufteilung von Transaktionskosten zwischen Händlern und Konsumenten durch Zahlungsverfahren..... | 15 |
| Abb. 3: | Zum Vertrieb genutzte Internetplattformen | 24 |
| Abb. 4: | Branchenzugehörigkeit..... | 25 |
| Abb. 5: | PLZ-Gebiet | 26 |
| Abb. 6: | Tätigkeitsbereich des Probanden | 27 |
| Abb. 7: | Angebotene Zahlungsverfahren | 30 |
| Abb. 8: | Anzahl angebotener Zahlungsverfahren..... | 32 |
| Abb. 9: | Bewertungsprofil der Vorkasse | 45 |
| Abb. 10: | Bewertungsprofil der Nachnahme | 45 |
| Abb. 11: | Bewertungsprofil der Rechnung | 46 |
| Abb. 12: | Bewertungsprofil der Lastschrift | 46 |
| Abb. 13: | Bewertungsprofil von Paypal | 47 |
| Abb. 14: | Bewertungsprofil der Kreditkarte | 47 |
| Abb. 15: | Angebot von Zahlungsverfahren bei Neukunden | 59 |
| Abb. 16: | Negative Erfahrungen beim Internet-Zahlungsverkehr..... | 62 |
| Abb. 17: | Zahlungsausfälle..... | 64 |
| Abb. 18: | Einsatz von Instrumenten des Risikomanagements..... | 67 |
| Abb. 19: | Aussagen zu weiteren Aspekten der Internet-Zahlungsabwicklung | 76 |

Tabellenverzeichnis

| | | |
|----------|--|----|
| Tab. 1: | In der Studie berücksichtigte Zahlungsverfahren | 21 |
| Tab. 2: | Angebotene Güterkategorien..... | 23 |
| Tab. 3: | Wertschöpfungsstufe | 24 |
| Tab. 4: | Metrische Unternehmensmerkmale..... | 25 |
| Tab. 5: | Angebotene Zahlungsverfahren | 31 |
| Tab. 6: | Anzahl angebotener Zahlungsverfahren..... | 32 |
| Tab. 7: | Umsatz mit Zahlungsverfahren (unternehmensbezogen)..... | 33 |
| Tab. 8: | Umsatz mit Zahlungsverfahren (marktbezogen ohne Umsatzgewichtung) | 35 |
| Tab. 9: | Anzahl angebotener Zahlungsverfahren nach einzelnen Verfahren..... | 36 |
| Tab. 10: | Kombinationen bei den angebotenen Zahlungsverfahren | 38 |
| Tab. 11: | Zusammenarbeit mit Dienstleistern bei der Internet-Zahlungsabwicklung (Momente) | 40 |
| Tab. 12: | Zusammenarbeit mit Dienstleistern bei der Internet-Zahlungsabwicklung (Relative Häufigkeiten) | 40 |
| Tab. 13: | Generelle Bewertung von Internet-Zahlungsverfahren..... | 41 |
| Tab. 14: | Bewertung der Zahlungssicherheit von Internet-Zahlungsverfahren | 43 |
| Tab. 15: | Bewertung der Kosten von Internet-Zahlungsverfahren | 43 |
| Tab. 16: | Bewertung der Kundenfreundlichkeit von Internet-Zahlungsverfahren..... | 44 |
| Tab. 17: | Bewertung des Kosten-Leistungs-Verhältnisses von Internet- Zahlungsverfahren..... | 44 |
| Tab. 18: | Wichtigkeit ausgewählter Eigenschaften von Internet-Zahlungsverfahren | 48 |
| Tab. 19: | Geschätzte Umsatzerhöhung mit Paypal mit Sicherheitsgewichtung bei Nutzern | 51 |
| Tab. 20: | Geschätzte Umsatzerhöhung mit Paypal ohne Sicherheitsgewichtung bei Nutzern | 52 |
| Tab. 21: | Geschätzte Umsatzerhöhung mit Paypal mit Sicherheitsgewichtung bei Nicht-Nutzern..... | 52 |
| Tab. 22: | Geschätzte Umsatzerhöhung mit Paypal ohne Sicherheitsgewichtung bei Nicht-Nutzern..... | 52 |
| Tab. 23: | Geschätzte Umsatzerhöhung mit Giropay mit Sicherheitsgewichtung bei Nutzern | 53 |
| Tab. 24: | Geschätzte Umsatzerhöhung mit Giropay ohne Sicherheitsgewichtung bei Nutzern | 53 |
| Tab. 25: | Geschätzte Umsatzerhöhung mit Giropay mit Sicherheitsgewichtung bei Nicht-Nutzern..... | 53 |
| Tab. 26: | Geschätzte Umsatzerhöhung mit Giropay ohne Sicherheitsgewichtung bei Nicht-Nutzern..... | 53 |
| Tab. 27: | Geschätzte Umsatzerhöhung mit Clickandbuy mit Sicherheitsgewichtung bei Nutzern | 54 |
| Tab. 28: | Geschätzte Umsatzerhöhung mit Clickandbuy ohne Sicherheitsgewichtung bei Nutzern | 54 |
| Tab. 29: | Geschätzte Umsatzerhöhung mit Clickandbuy mit Sicherheitsgewichtung bei Nicht-Nutzern..... | 54 |
| Tab. 30: | Geschätzte Umsatzerhöhung mit Clickandbuy ohne Sicherheitsgewichtung bei Nicht-Nutzern..... | 54 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tab. 31: | Präferenzen von und in Bezug auf Neu- und Bestandskunden bei Internet-Zahlungsverfahren (Momente) | 56 |
| Tab. 32: | Präferenzen von und in Bezug auf Neu- und Bestandskunden bei Internet-Zahlungsverfahren (Relative Häufigkeiten) | 56 |
| Tab. 33: | Präferenzen von Neukunden bei Internet-Zahlungsverfahren | 57 |
| Tab. 34: | Präferenzen von Bestandskunden bei Internet-Zahlungsverfahren | 58 |
| Tab. 35: | Negative Erfahrungen beim Internet-Zahlungsverkehr (Momente) | 61 |
| Tab. 36: | Negative Erfahrungen beim Internet-Zahlungsverkehr (Relative Häufigkeiten) | 61 |
| Tab. 37: | Schwierigkeiten bei der Zahlungsabwicklung | 63 |
| Tab. 38: | Bewertung von Instrumenten des Risikomanagements | 66 |
| Tab. 39: | Zusammenarbeit mit Dienstleistern beim Risikomanagement (Momente) | 68 |
| Tab. 40: | Zusammenarbeit mit Dienstleistern beim Risikomanagement (Relative Häufigkeiten) | 68 |
| Tab. 41: | Verwendete Erhebungsmethode zur Messung der Zahlungsbereitschaft für eine Zahlungsgarantie | 70 |
| Tab. 42: | Ergebnisse zur Zahlungsbereitschaft für eine Zahlungsgarantie | 70 |
| Tab. 43: | Aussagen zu weiteren Aspekten der Internet-Zahlungsabwicklung (Momente) | 75 |
| Tab. 44: | Aussagen zu weiteren Aspekten der Internet-Zahlungsabwicklung (Relative Häufigkeiten) | 77 |
| Tab. 45: | Anzahl angebotener Zahlungsverfahren nach der Wertschöpfungsstufe | 78 |
| Tab. 46: | Generelle Bewertung von Internet-Zahlungsverfahren nach der Wertschöpfungsstufe | 79 |
| Tab. 47: | Angebotene Zahlungsverfahren nach der Wertschöpfungsstufe | 80 |
| Tab. 48: | Angebotene Zahlungsverfahren nach der Art der angebotenen Güter | 81 |
| Tab. 49: | Anzahl angebotener Zahlungsverfahren nach der Art der angebotenen Güter | 82 |
| Tab. 50: | Generelle Bewertung von Internet-Zahlungsverfahren nach der Art der angebotenen Güter | 82 |