

Pressemitteilung

E-Commerce-Center Handel am Institut für Handelsforschung, Köln
16. Februar 2010

Innovative Zahlungsverfahren gewinnen an Bedeutung

Studie IZH5 zeigt neue Entwicklungen im E-Commerce-Zahlungsverkehr

Köln, 16. Februar 2010. „Und er bewegt sich doch!“ möchte man frei nach Galilei zum Internet-Zahlungsverkehr sagen. Zwar dominieren weiterhin die traditionellen Zahlungsverfahren wie Überweisung und Lastschrift, doch zeigt der Vergleich mit Ergebnissen der letzten Befragungswellen in 2005 und 2007 ein deutliches Plus bei alternativen Verfahren. Vor allem PayPal hat in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen. Ebenfalls zu den Gewinnern zählen die Kreditkarte, Sofortüberweisung.de, Giropay und ClickandBuy.

Diese Ergebnisse und weitere Untersuchungen zu den Themen Zahlungsinstrumente als vertrauensbildende Maßnahmen in E-Commerce, Risikomanagement und Aufgeld/Rabatt für bestimmte Zahlungsverfahren finden Sie in der aktuellen Studie IZH5, mit der die IZH-Studienreihe fortgesetzt wird, die 2001 an der Universität Karlsruhe (TH) initiiert wurde. Im Fokus der Studien steht die Sichtweise der Anbieter von Waren und Dienstleistungen im Internet. IZH5 stellt ein gemeinschaftliches Projekt dar, an dem das E-Commerce-Center Handel an der Institut für Handelsforschung GmbH, die Fachhochschule Frankfurt am Main, die PaySys Consultancy GmbH und die fiveforces GmbH beteiligt sind.

„Die Suche nach dem optimalen E-Commerce-Zahlungsverfahren ist für die meisten Online-Händler keineswegs abgeschlossen. Ob es überhaupt *das eine* ideale Verfahren gibt oder geben wird, das den Bedürfnissen von Händlern und Kunden gleichermaßen gerecht wird, ist fraglich“, so Sonja Rodenkirchen, Projektmanagerin am E-Commerce-Center Handel. „Die Anzahl der angebotenen Verfahren im Warenkorb steigt stetig an, die Vielfalt der verfügbaren Verfahren erhöht die Unsicherheit der Händler und der Konsumenten. Hinzu kommen Berichte über Betrugsfälle, die zwar keinesfalls unwahr sind, die jedoch nicht den Normalfall darstellen: Die meisten Online-Käufe gehen ohne Probleme vonstatten.“

Die Studie IZH5 kann zum Preis von 49 Euro im Shop des ECC Handel bestellt werden (ISBN: 978-3-935546-42-3, 74 Seiten):

<http://www.ecc-handel.de/der-internet-zahlungsverkehr-aus-sicht-der-11084201.php>

Einige zentrale Ergebnisse der Studie lauten wie folgt:

- Nach wie vor dominieren klassische Bezahlverfahren wie Überweisung (auf Rechnung nach der Lieferung oder als Vorkasse), Lastschrift und Bargeld bei Lieferung (Nachnahme) die Zahlungsströme im E-Commerce. Auch die Zahlung per Kreditkarte kann sich durchsetzen und erreicht unter den befragten Händlern erstmals eine Verbreitung von über 50 Prozent.
- Neue, innovative Verfahren wie PayPal, Sofortüberweisung.de, Giropay und ClickandBuy holen jedoch auf und verzeichnen einen deutlichen Zuwachs an Marktanteilen.
- Durchschnittlich bieten die Händler 4,4 Zahlungsverfahren an. Dennoch ist weder eine Sättigung noch eine weitere Konsolidierung absehbar: Die befragten Händler planen, bis Ende 2010 im Durchschnitt 1,8 neue Zahlungsverfahren einzuführen. Dabei profitieren vor allem die speziellen Internet-Zahlungsverfahren sowie die Kreditkarte.
- Aus der Sicht des Handels ist die Vorkasse das mit Abstand bestbewertete Verfahren. Bei der Bewertung der Kundenfreundlichkeit von Zahlungsverfahren gibt es eine breite Streuung. Das Idealverfahren, das allen gerecht wird, scheint es nicht zu geben.
- Die wichtigsten Eigenschaften eines Zahlungsverfahrens sind: Sicherheit, Kosten und Kundenfreundlichkeit. Die Verbindung von Zahlungsverfahren mit weiteren Services ist dem Handel im Durchschnitt weniger wichtig.
- Die Händler sind der Überzeugung, dass sich durch den Einsatz neuer Zahlungsverfahren (zusätzlich zu den klassischen Verfahren) die Umsätze im E-Commerce erhöhen lassen – bei einigen Verfahren um mehr als 10 Prozent.
- Die Einführung eines Internet-Zahlungsverfahrens kann laut der Schätzung der befragten Händler zu erheblichen Steigerungen des Neukundenanteils von bis zu 18,7 Prozent führen. Darüber hinaus kann die Integration eines Internet-Zahlungsverfahrens als Instrument dienen, Transaktionsabbrüche zu reduzieren.
- Erfreulich ist der Trend bei den Ausfällen. Diese sind im Vergleich zu den vergangenen Jahren signifikant zurückgegangen. Bei 74 Prozent der befragten Händler betragen die Ausfälle bis zu einem Prozent des Umsatzes. 2007 lag dieser Anteil bei nur 62 Prozent.
- Der Rückgang der Ausfälle scheint jedoch nur bedingt auf verbessertem Risikomanagement zu beruhen, denn insgesamt wird Risikomanagement von vielen Händlern nur oberflächlich oder überhaupt nicht betrieben.
- Ein kleiner Teil der Händler setzt auf Zusatzgebühren bzw. Rabatte, um Kostenunterschiede bei Zahlungsverfahren an die Kunden weiterzugeben und diese zu ermuntern, günstigere Zahlungsinstrumente zu wählen.

Zum Untersuchungsdesign und -hintergrund: Die Studie basiert auf einer Befragung von 315 Unternehmen, die ihre Produkte über das Internet vertreiben. Die Befragung wurde online durchgeführt und fand zwischen August und Oktober 2009 statt. IZH5 stellt ein gemeinschaftliches Projekt dar, an dem das E-Commerce-Center Handel an der Institut für Handelsforschung GmbH, die Fachhochschule Frankfurt am Main, die PaySys Consultancy GmbH und die fiveforces GmbH beteiligt sind. Die Studie wurde darüber hinaus insbesondere von den folgenden Unternehmen und Institutionen unterstützt: ClickandBuy International Limited, InterCard AG, Mücke, Sturm & Company GmbH, PayPal Deutschland GmbH, Postbank P.O.S. Transact GmbH und Wirecard AG.

Kontakt:

E-Commerce-Center Handel
am Institut für Handelsforschung
Sonja Rodenkirchen, Projektmanagerin
Dürener Straße 401b, 50858 Köln
Tel.: +49 (0) 221 / 94 36 07 70
Fax: +49 (0) 221 / 94 36 07 59
E-Mail s.rodenkirchen@ecc-handel.de
Internet: www.ecc-handel.de