

Pressemitteilung

E-Commerce-Center Handel am Institut für Handelsforschung, Köln
20. April 2010

Bezahlen im Internet: Des Händlers Freud, des Kunden Leid

Studie IZH5 zeigt die Beliebtheit der Vorkasse bei Online-Händlern auf

Köln, 20. April 2010. Die Bewertung eines im Internet verfügbaren Zahlungsverfahrens durch Online-Händler ist entscheidend für dessen Markterfolg. Verfahren mit guter Bewertung werden es einfacher haben, sich in den virtuellen Warenkörben zu verbreiten. Die aktuellen Ergebnisse der IZH5-Studie zeigen, dass aus der Sicht des Handels nach wie vor die Vorkasse das mit Abstand bestbewertete Verfahren ist. Kaum verwunderlich, trägt der Händler bei diesem Verfahren auch keinerlei Risiko. Potenzielle Kunden sehen dies jedoch anders und schrecken vor Händlern, die ausschließlich Vorkasse anbieten, aus Angst vor Betrug zunehmend zurück. Anbieter, die das Portfolio an Zahlungsverfahren ausschließlich an den eigenen Bedürfnissen ausrichten, werden sich zukünftig mit ausbleibenden Online-Bestellungen abfinden müssen.

Obwohl die Vorkasse die Gesamtbewertung anführt, ist sie auch aus Sicht der Händler nicht das kundenfreundlichste Verfahren. Im Gegenteil – bei der Bewertung dieses Kriteriums landet die Vorkasse auf dem letzten Rang. „Online-Händler, die in Ihrem Warenkorb ausschließlich Vorkasse anbieten, werden zunehmend Schwierigkeiten bei der Kundenansprache haben“, so Sonja Rodenkirchen, Projektmanagerin am E-Commerce-Center Handel. Bei den weiteren Kriterien „Zahlungssicherheit“ und „Kosten“ kann sich die Vorkasse jedoch wieder auf Rang 1 behaupten. Kein Wunder also, dass 86 Prozent der Online-Händler dieses Bezahlverfahren in Ihrem Warenkorb anbieten. Doch die Bedürfnisse der Kunden scheinen an Beachtung zu gewinnen, denn das Angebot von kundenfreundlicheren Internet-Zahlungsverfahren nimmt stetig zu.

Diese Ergebnisse 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 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

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