

## Pressemitteilung

frei zur Veröffentlichung ab sofort

Regensburg, 31. März 2011

## Neue E-Payment-Studie – Fakten aus dem deutschen Online-Handel

**Aktuelle E-Commerce-Leitfaden-Studie „Zahlungsabwicklung im E-Commerce“ mit den Schwerpunktthemen Zahlungsverfahren, Risiko- und Forderungsmanagement sowie Internationalisierung erschienen**

*Das Bezahlen im Internet bleibt aufgrund des Spannungsfelds zwischen Kundenwünschen, anfallenden Kosten und Vermeidung von Zahlungsausfällen eine wichtige Herausforderung für Online-Händler. Wie die Händler mit dieser Herausforderung derzeit umgehen, hat das E-Commerce-Leitfaden-Team mit einer aktuellen Händlerbefragung ermittelt. Die Ergebnisse liegen nun in einer kostenlos verfügbaren Studie vor.*

Vor allem die Bereiche Zahlungsabwicklung, Risiko- und Forderungsmanagement sowie Internationalisierung stellen eine enorme Herausforderung für Online-Händler dar. Wie Händler diese Herausforderungen meistern und welche Trends auf diesen Gebieten abzusehen sind, hat ibi research an der Universität Regensburg zusammen mit dem Partnerkonsortium des E-Commerce-Leitfadens ([www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)) in einer Online-Umfrage ermittelt. Fast 800 Teilnehmer haben sich an der Umfrage beteiligt.

### Ausgewählte Ergebnisse

Die Vorkasse- sowie Rechnungszahlung sind nach wie vor die von Händler am häufigsten angebotenen klassischen Zahlungsarten. PayPal und sofortüberweisung.de konnten ihre Anteile weiter ausbauen, wohingegen die Nachnahme von weniger Händlern eingesetzt wird als noch im Jahr 2008. Viele Händler planen ferner in Zukunft den Einsatz der Kreditkarten- und Rechnungszahlung. Generell lässt sich feststellen, dass E-Payment-Verfahren beginnen, mit klassischen Bezahlverfahren gleichzuziehen.

Vielen Händlern sind das Zahlungsausfallrisiko und auch die Höhe der Absicherungskosten bei der Zahlung per Rechnung und bei der Lastschrift zu hoch. Jedoch wären die Händler durchaus bereit, bei angemessenen Konditionen eines externen Dienstleisters die Zahlung per Rechnung bzw. Lastschrift einzuführen.

Betrachtet man das Risiko, dem viele Händler durch unsichere Zahlungsverfahren ausgesetzt sind, fällt auf, dass nur wenige vorbeugende Maßnahmen treffen, um Zahlungsausfälle zu vermeiden. „Dies liegt nicht zuletzt daran, dass Risikomanagement-Maßnahmen seitens der Händler eher als aufwändig eingeschätzt werden. Doch durch wohlüberlegte Risikoprüfungen und einen gezielten Einsatz von Dienstleistern kann ein enormer Nutzen entstehen“, so Stefan Weinfurter, Research Scientist bei ibi research.

Im Gegensatz zum Risikomanagement setzen bereits viele Händler beim Forderungsmanagement auf Dienstleister: knapp zwei Drittel führen bei Zahlungsstörungen Inkasso-Maßnahmen durch; davon lassen acht von zehn Händlern die Inkasso-Maßnahmen immer oder teilweise extern durchführen. 20% der Unternehmen, die gar keine Inkasso-Maßnahmen durchführen, begründen dies mit wenig oder gar keinem Erfolg in der Vergangenheit.

Ein aktuelles Thema bleibt auch der Verkauf ins Ausland. Über drei Viertel der Händler haben ausländische Kunden – die Hälfte davon passt das Angebot an Zahlungsverfahren für ausländische Kunden an. Dabei werden jedoch oft nicht mehr oder länderspezifische Zahlungsverfahren angeboten, sondern schlicht das Portfolio auf internationale Zahlungsverfahren beschränkt. Die großen Hausforderungen beim Verkauf ins Ausland sind für viele Händler nach wie vor das Angebot kundenfreundlicher Zahlungsverfahren sowie die Geltendmachung offener Forderungen. Eine starke ausländische Konkurrenz vor Ort sehen hingegen nur 10% der Händler als Schwierigkeit an.

Unter folgendem Link können Sie die vollständigen Ergebnisse kostenlos herunterladen:

[www.ecommerce-leitfaden.de/zahlungsabwicklung](http://www.ecommerce-leitfaden.de/zahlungsabwicklung)

### **E-Payment-Barometer**

Um Händlern zu bestimmten Fragestellungen noch detailliertere und spezifischere Zahlen zur Verfügung stellen zu können, haben ibi research, die Kreditkartenorganisation MasterCard und das Wirtschaftsmagazin „Der Handel“ das E-Payment-Barometer gestartet. Damit sollen vierteljährlich die eingesetzten Verfahren und die entsprechenden Erfahrungen aus der Praxis erhoben werden. Die aktuelle Befragung beschäftigt sich mit dem Thema „Internationaler E-Commerce“.

Unter folgendem Link können Online-Händler die Erhebung durch Beantwortung einiger weniger Fragen mit ihren wertvollen Erfahrungen bereichern:

[www.epayment-barometer.de](http://www.epayment-barometer.de)

**Die wichtigsten Informationen zur Studie „Zahlungsabwicklung im E-Commerce“ auf einen Blick:**

**Zahlungsabwicklung im E-Commerce – Fakten aus dem deutschen Online-Handel**

Aktuelle Ergebnisse aus dem Projekt E-Commerce-Leitfaden

Stefan Weinfurtnner, Silke Weisheit, Dr. Georg Wittmann, Dr. Ernst Stahl, Sabine Pur

Erscheinungsdatum: April 2011

Umfang: 150 Seiten

ISBN: 978-3-940416-33-9

Download: [www.ecommerce-leitfaden.de/zahlungsabwicklung](http://www.ecommerce-leitfaden.de/zahlungsabwicklung)

### **Über das Projekt „E-Commerce-Leitfaden“:**

Um Antworten auf die wichtigsten Fragen rund um den elektronischen Handel zu geben, hat sich ein Konsortium bestehend aus namhaften Lösungsanbietern und dem Forschungs- und Beratungsinstitut ibi research an der Universität Regensburg zusammengeschlossen.

Atrada, atriga, cateno, ConCardis, creditPass, etracker, exorbyte, Hermes Logistik Gruppe Deutschland, janolaw, kuehlhaus, mpass, Saferpay, STRATO und xt:Commerce bündeln in diesem Projekt ihr Know-how und ihre Erfahrungen, um zusammen mit ibi research die wichtigsten Informationen für Online-Händler und solche, die es werden wollen, in einfach verständlicher und prägnanter Form zusammenzustellen.

Weitere Informationen: [www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)

### **Über ibi research:**

Seit 1993 bildet die ibi research an der Universität Regensburg GmbH eine Brücke zwischen Universität und Praxis. Das Institut forscht und berät zu Fragestellungen rund um das Thema „Finanzdienstleistungen in der Informationsgesellschaft“. ibi research arbeitet auf den Themenfeldern E-Business, IT-Governance, Internet-Vertrieb und Geschäftsprozessmanagement. Zugleich bietet ibi research umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungs- und Projektergebnisse an.

Seit Januar 2009 ist ibi research Träger des E-Commerce-Kompetenzzentrums Ostbayern im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) geförderten Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG).

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

**Ausgewählte Grafiken aus der Studie (siehe Anlage zur Pressemitteilung):**



Weitere Bild- und Pressematerialien finden Sie auch unter:  
[www.presse.ecommerce-leitfaden.de](http://www.presse.ecommerce-leitfaden.de)

**ibi research freut sich über den honorarfreien Abdruck dieser Pressemitteilung.**

**Bei Interesse an weiteren Informationen, Artikeln etc. wenden Sie sich bitte an:**

E-Commerce-Leitfaden  
Stefan Weinfurter  
c/o ibi research an der Universität Regensburg  
Galgenbergstraße 25  
93053 Regensburg

Telefon: 0941 943-1901  
Telefax: 0941 943-1888  
E-Mail: [team@ecommerce-leitfaden.de](mailto:team@ecommerce-leitfaden.de)