

## Pressemitteilung

frei zur Veröffentlichung ab sofort

Regensburg, 25. Juli 2012

### **Knapp ein Drittel der Online-Händler bietet Neukunden eine reduzierte Auswahl an Zahlungsverfahren an – Neue Studie erschienen**

*Zahlungsabwicklung im Online-Shop – schnell und einfach. Das sollte der Anspruch eines jeden Online-Händlers sein und wird von den Kunden heutzutage vorausgesetzt. Welche Zahlungsverfahren sich jedoch nicht nur im Hinblick auf Akzeptanz durch den Kunden, sondern vor allem auch hinsichtlich der Sicherheit und Wirtschaftlichkeit für den Händler lohnen, muss allerdings gut überlegt sein. Wie Online-Händler ihr Portfolio an Zahlungsverfahren managen, um im E-Commerce erfolgreich zu sein, hat der E-Commerce-Leitfaden in Kooperation mit der InternetWorld Business in einer aktuellen Händlerbefragung ermittelt.*

Die Verbreitung, der Schutz vor Zahlungsausfällen und die Kosten sind die drei Hauptanforderungen an ein Zahlungsverfahren. Unter den beliebtesten Zahlungsverfahren aus Händlersicht befinden sich momentan die Überweisung per Vorkasse und PayPal. Insbesondere große Händler setzen auf die Kreditkarte.

Einige Händler unterscheiden bei ihrem Angebot an Zahlungsverfahren auch zwischen Neukunden und Bestandskunden. So bietet knapp ein Drittel der Händler eine reduzierte Auswahl an Zahlungsverfahren für Neukunden an, um sich so beispielsweise vor hohen Zahlungsausfällen zu schützen.

Steht ein Online-Händler zum ersten Mal vor der Entscheidung, welche Zahlungsverfahren für seinen Shop in Frage kommen, spielen die Kosten und die Sicherheit eine große Rolle. Knapp 40 % der Händler verändern ihr Portfolio an Zahlungsverfahren nicht mehr, nachdem ihr Shop das erste Mal live ging. Der Rest fügt meist neue Zahlungsverfahren hinzu. Nicht nur, weil sich Kundenwünsche ändern, sondern auch, weil immer wieder neue Bezahlverfahren auf den Markt drängen. Hauptgrund für die Aufnahme von Zahlungsverfahren in das Portfolio ist für fast 60 % der Händler eine weite Verbreitung.

Um festzustellen, welche Zahlungsverfahren bei den Kunden weit verbreitet sind, können die Online-Händler verschiedene Kennzahlen erheben. Dabei wird vor allem von den Händlern der Anteil der Zahlungsverfahren an den Gesamttransaktionen gemessen.

Diese und weitere Ergebnisse der Studie „Die Qual der Wahl – Wie Online-Händler ihre Zahlungsverfahren auswählen“ können Sie sich kostenlos unter folgendem Link herunterladen:

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

#### **Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick:**

- Große Händler setzen auf die Kreditkarte als Zahlungsverfahren, die Kleinen bieten am häufigsten Vorkasse und PayPal an.
- Kosten und Sicherheit sind Online-Händlern bei der Erstauswahl von Zahlungsverfahren am wichtigsten.
- Bei knapp 40 % der Händler blieb das Portfolio an Zahlungsverfahren in den letzten zwei Jahren konstant.
- Wenn neue Zahlungsverfahren in den letzten beiden Jahren hinzugefügt wurden, handelte es sich häufig um PayPal oder sofortüberweisung. Bei vielen kleinen Händlern kam der gesicherte Rechnungskauf hinzu.
- Für fast 60 % war die Verbreitung der Hauptgrund für die Aufnahme eines Zahlungsverfahrens in das Portfolio.
- Zu hohe Zahlungsausfälle und zu hohe Kosten waren die Hauptgründe für das Entfernen eines Zahlungsverfahrens aus einem Online-Shop.
- Knapp ein Drittel bietet Neukunden nur eine reduzierte Auswahl an Zahlungsverfahren an.
- Die Verbreitung, der Schutz vor Zahlungsausfällen und die Kosten sind die drei Hauptanforderungen an ein Zahlungsverfahren.

#### **Informationen zur Studie:**

Die Qual der Wahl – Wie Online-Händler ihre Zahlungsverfahren auswählen

Aktuelle Ergebnisse aus dem Projekt E-Commerce-Leitfaden

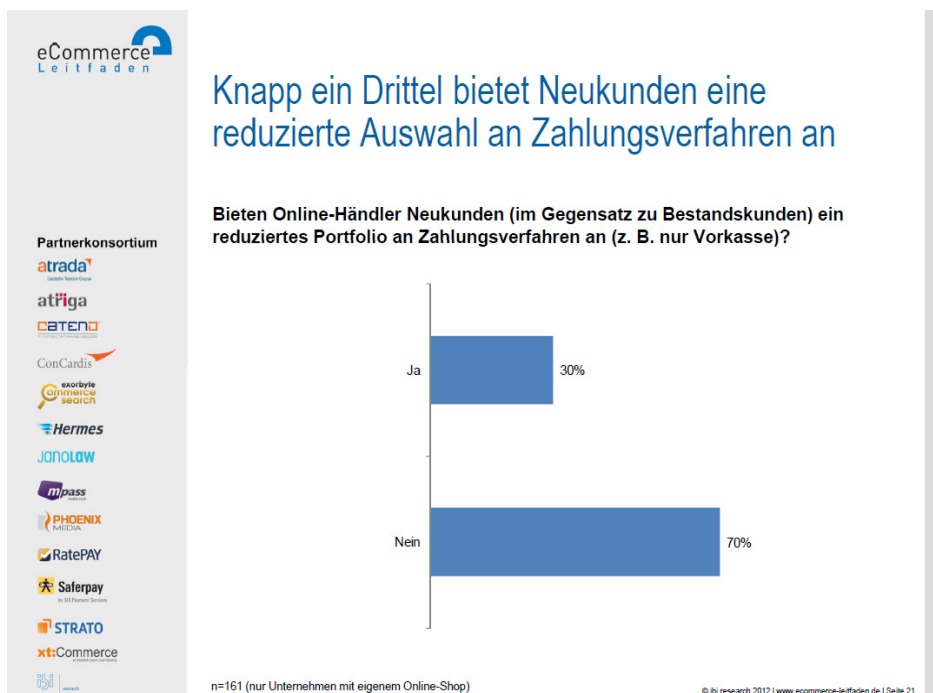
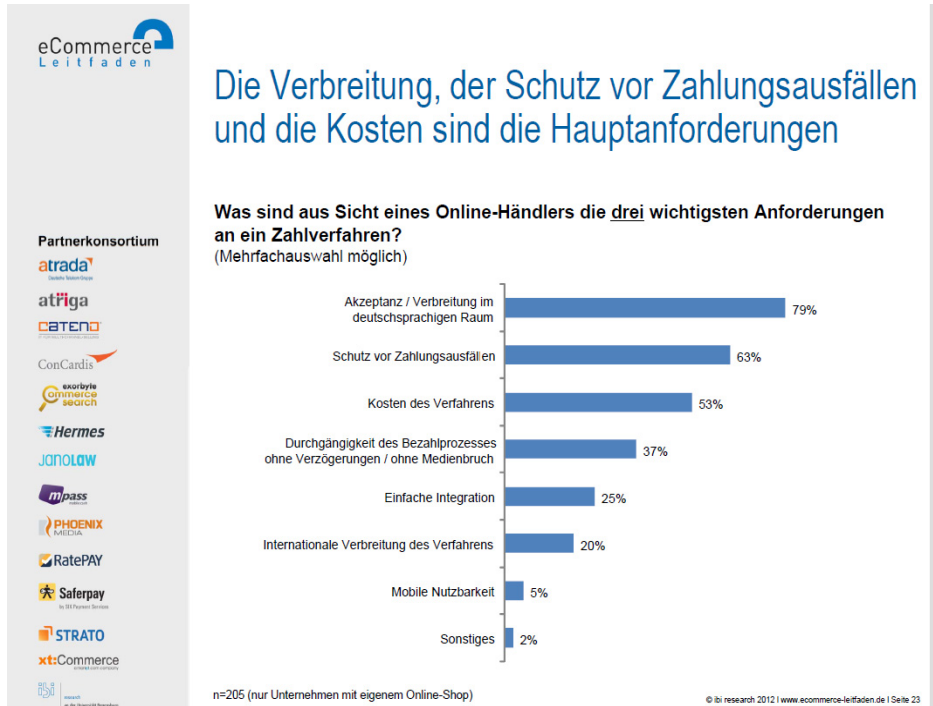
Dr. Georg Wittmann, Dr. Ernst Stahl, Stefan Weinfurter, Sabine Pur, Christian Schneider

Erscheinungsdatum: Juli 2012

Umfang: 34 Seiten

ISBN: 978-3-940416-50-6

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



### **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, exorbyte, Hermes Logistik Gruppe Deutschland, janolaw, PHOENIX MEDIA, mpass, RatePAY, 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 und ist Initiator und Herausgeber des E-Commerce-Leitfadens ([www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)).

ibi research ist ferner Träger des E-Commerce-Kompetenzzentrums Ostbayern ([www.ecommerce-ostbayern.de](http://www.ecommerce-ostbayern.de)) im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) geförderten Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG) und informiert zu den Themen E-Commerce und elektronische Rechnungsabwicklung.

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