



research
an der Universität
Regensburg GmbH



MasterCard
Worldwide

Der Handel.
Das Wirtschaftsmagazin für Handelsmanagement

ISBN 978-3-940416-41-4

E-Payment-Barometer

August 2011

Fokusthema: Zahlungsstörungen und -ausfälle

Über das E-Payment-Barometer

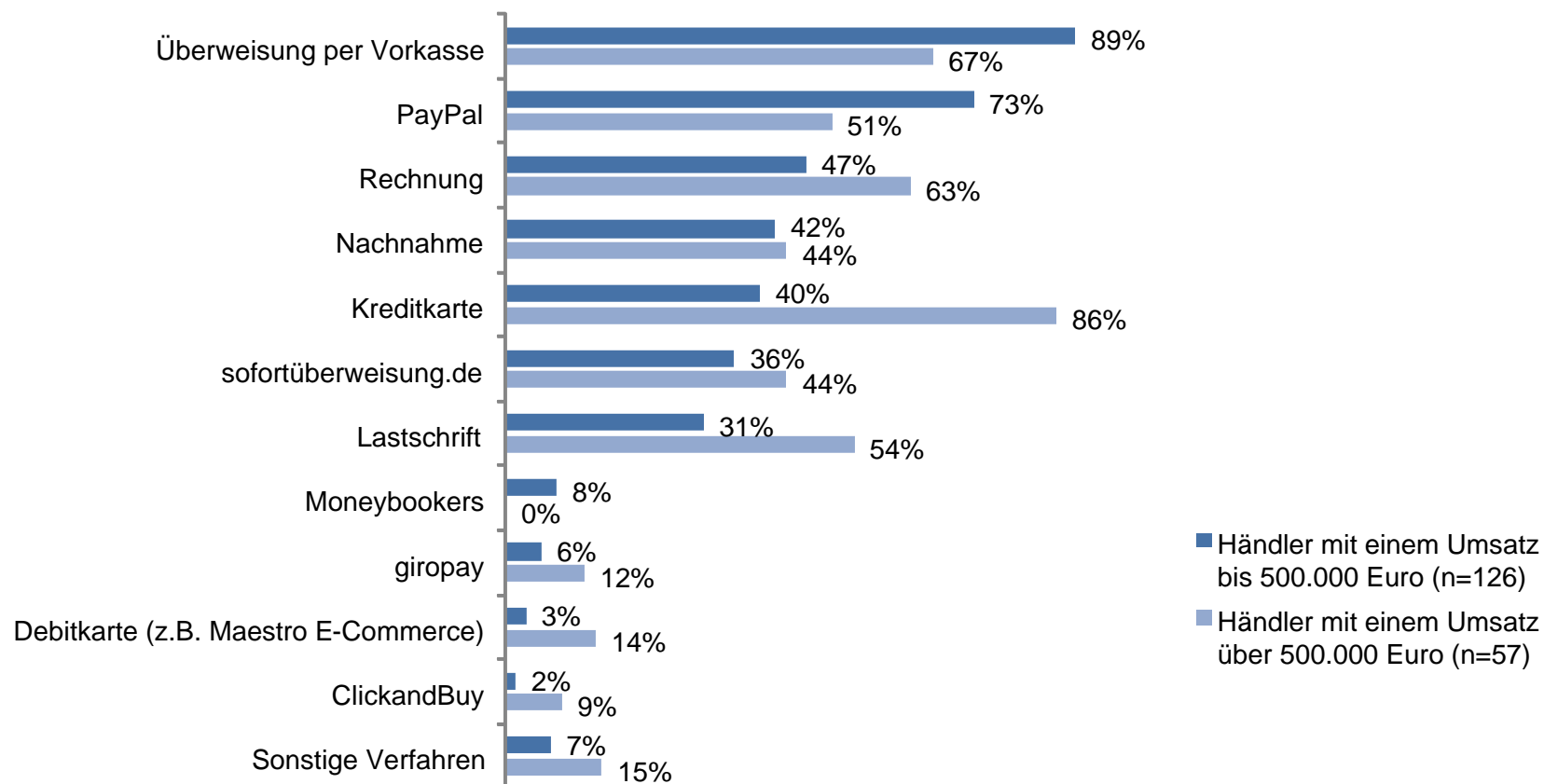
- Das E-Payment-Barometer ist eine Umfrage von ibi research an der Universität Regensburg und dem Wirtschaftsmagazin Der Handel, die im Auftrag von MasterCard vierteljährlich durchgeführt wird. Ziel der Umfrage ist es, Marktzahlen zu Trends und aktuellen Entwicklungen im E-Payment zu erheben.
- Die Befragung wird vom Bundesverband des Deutschen Versandhandels e.V. (bvh) sowie vom Bundesverband der Dienstleister für Online Anbieter BDOA e.V. unterstützt.
- Im Folgenden sind die Ergebnisse des zweiten Befragungszyklus des Jahres 2011 zusammengefasst. Die Befragung war vom 30. Mai bis 24. Juni 2011 über das Internet zugänglich.

Über die Teilnehmer

- Die Befragung wurde durch direkte Einladung von Teilnehmern, die dazu vorab ihr Einverständnis erklärt haben, über die Newsletter von ibi research und der Zeitschrift Der Handel sowie über redaktionelle Meldungen verschiedener Medien bekannt gemacht.
- Der Fragebogen wurde im Befragungszeitraum 312 mal aufgerufen.
- Nach Qualitätsprüfung der Antworten (ausreichende Anzahl beantworteter Fragen, angemessene Zeitdauer, Ausschluss mehrfacher Teilnehmer) flossen 230 Fragebögen in die Auswertung ein.
- Die Fußzeile gibt jeweils die Teilnehmerzahl („n“) je Frage an.

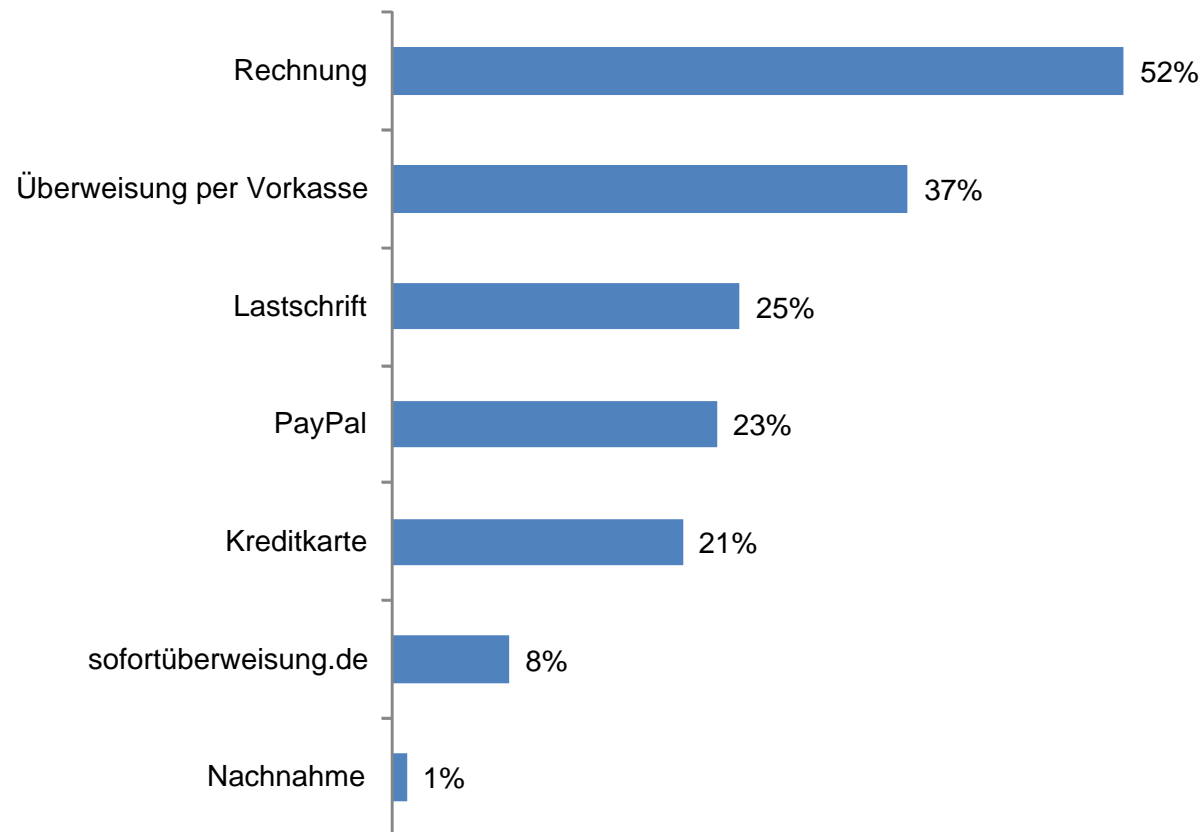
Kleine Händler bevorzugen Vorkasse – große hingegen Kreditkarte

Welche Zahlungsverfahren bieten Sie Ihren Kunden in Ihrem Webshop an?



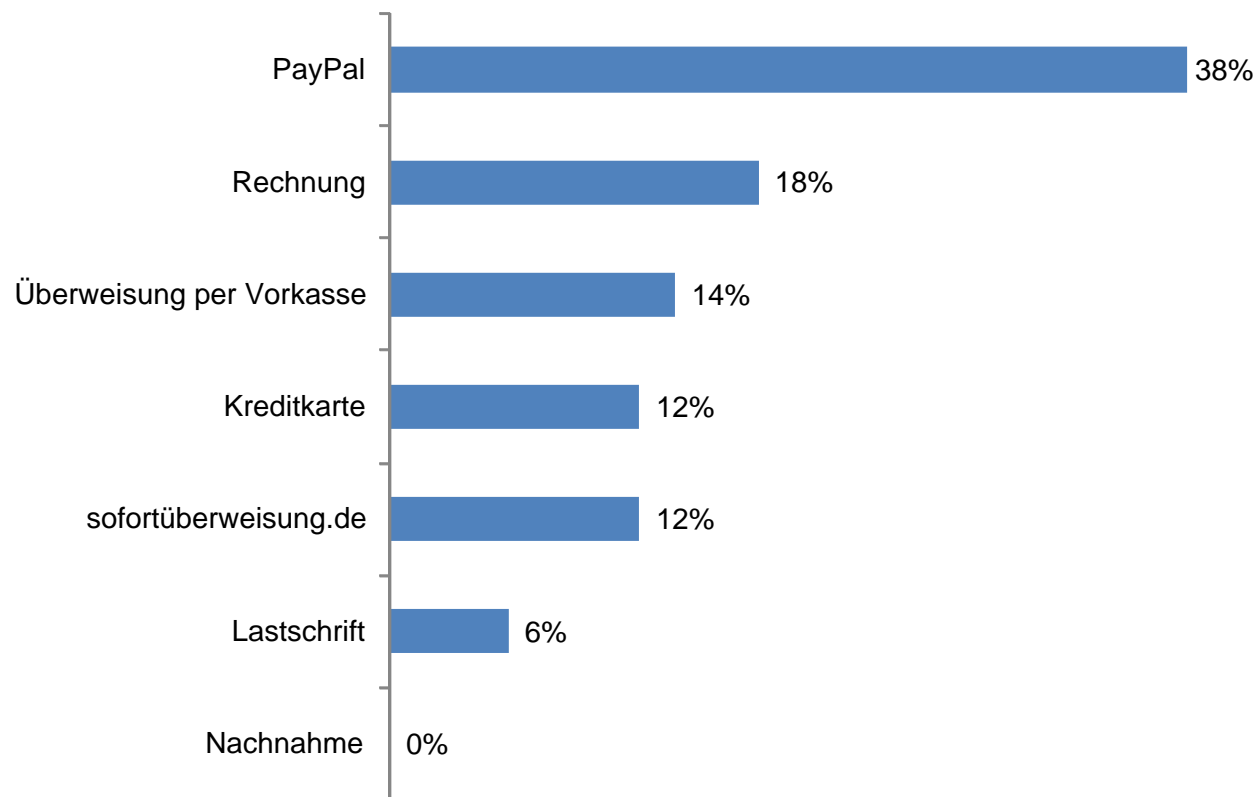
Bei der Hälfte der Händler, die die Zahlung per Rechnung anbieten, ist dies das meistgenutzte Verfahren

Welches dieser Zahlungsverfahren wird von Ihren Kunden am häufigsten genutzt? (bezogen auf die Händler, die das jeweilige Verfahren anbieten)



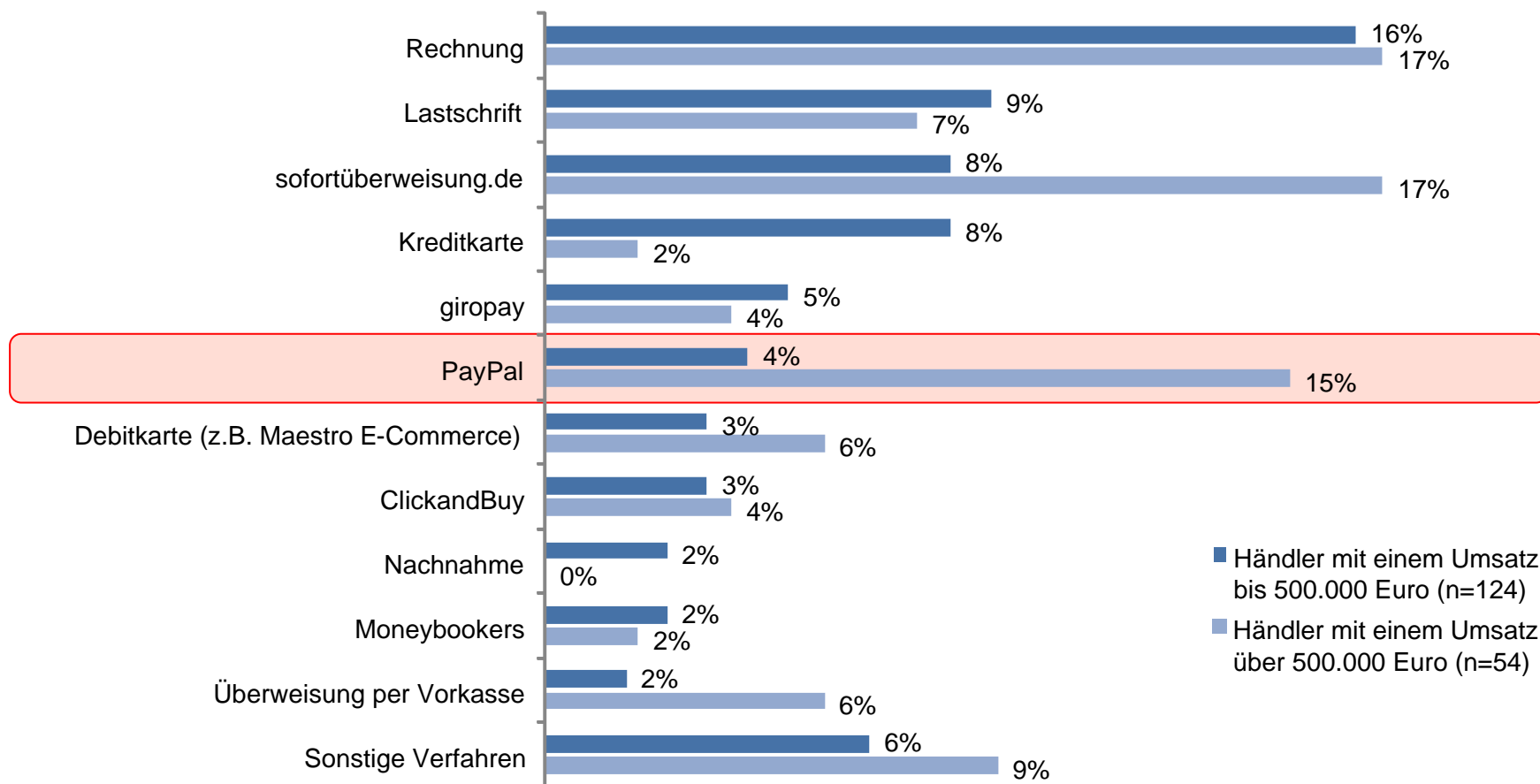
Bei einem Drittel der Händler, die PayPal anbieten, sind die Transaktionen dort am stärksten angestiegen

Bei welchem Zahlungsmittel ist die Anzahl der Transaktionen in den letzten drei Monaten prozentual am stärksten angestiegen? (bezogen auf die Händler, die das jeweilige Verfahren anbieten)



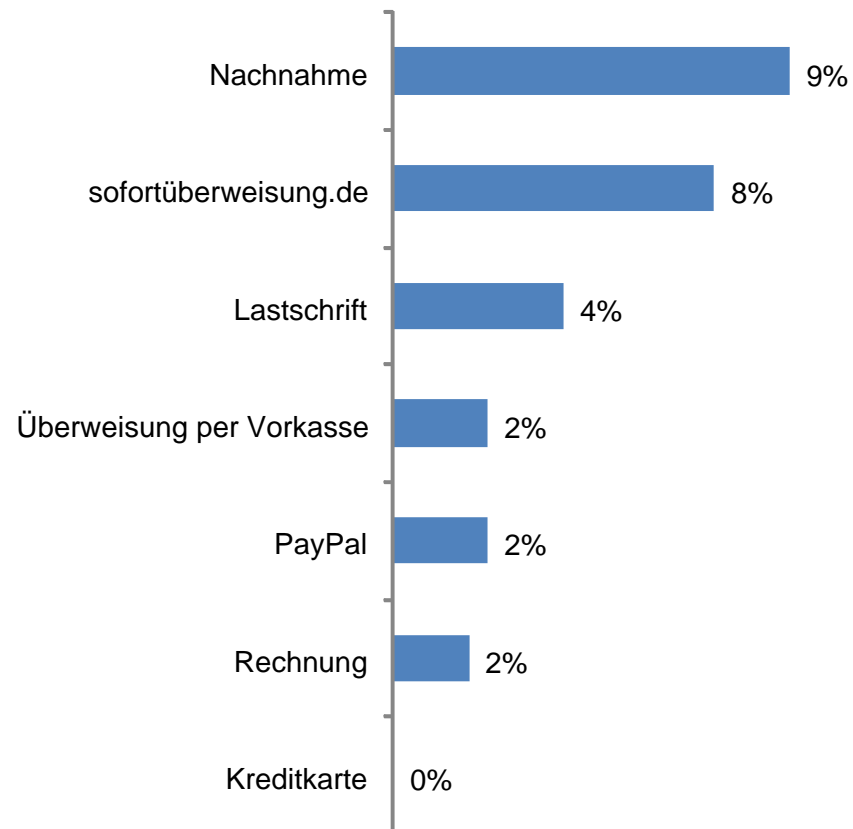
Vor allem große Händler planen verstärkt den Einsatz von sofortüberweisung.de und PayPal

Welche Zahlungsverfahren planen Sie, Ihren Kunden in Zukunft anzubieten?



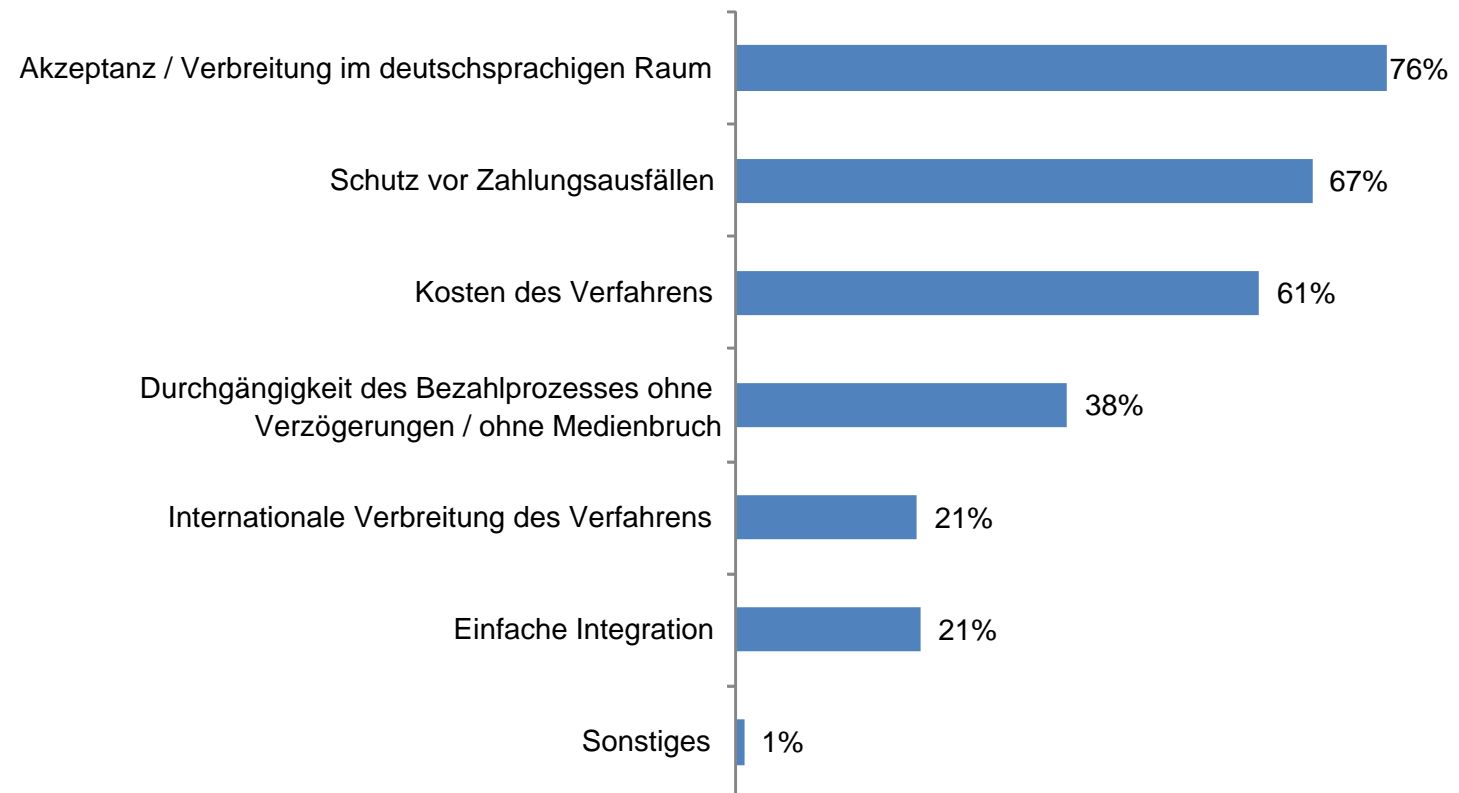
Keiner der Online-Händler, die Kreditkarten einsetzen, will diese wieder abschaffen

Welches Zahlungsverfahren wollen Sie eventuell wieder abschaffen? (bezogen auf die Händler, die das jeweilige Verfahren anbieten)



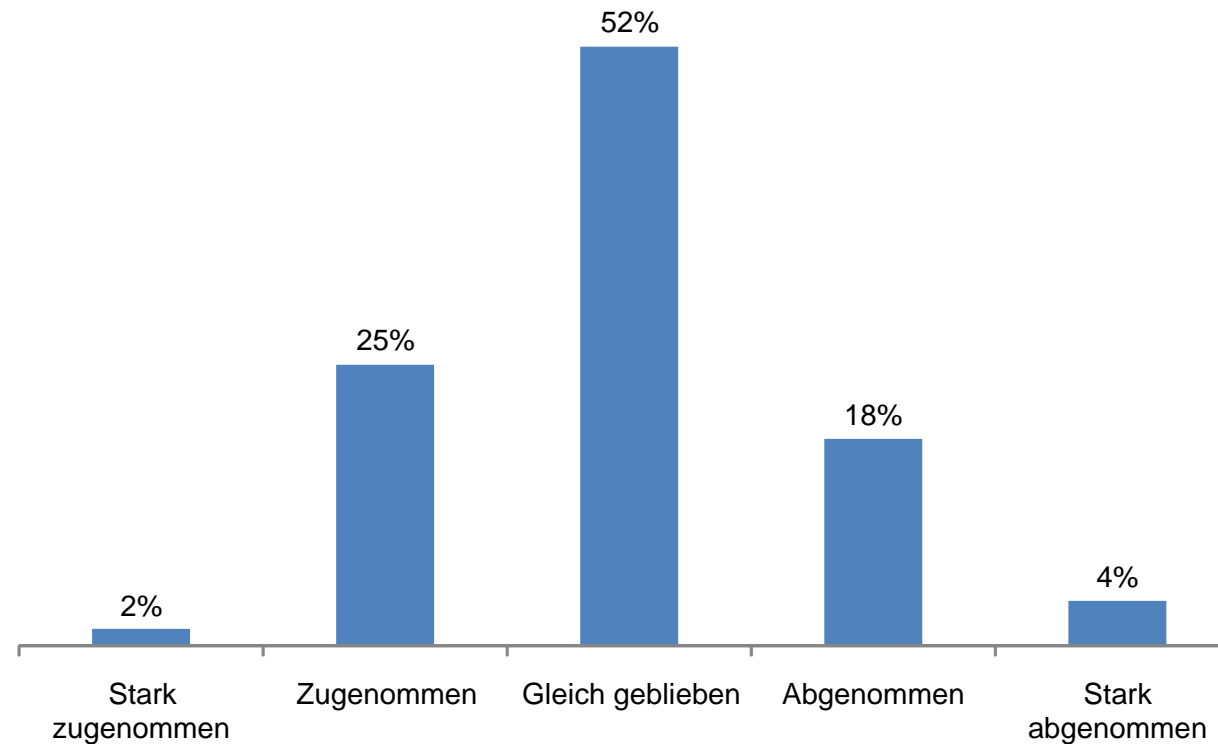
Kundenakzeptanz, Zahlungsausfallschutz und Kosten des Verfahrens sind den Händlern am wichtigsten

Was sind aus Ihrer Sicht die drei wichtigsten Anforderungen an ein Zahlverfahren?



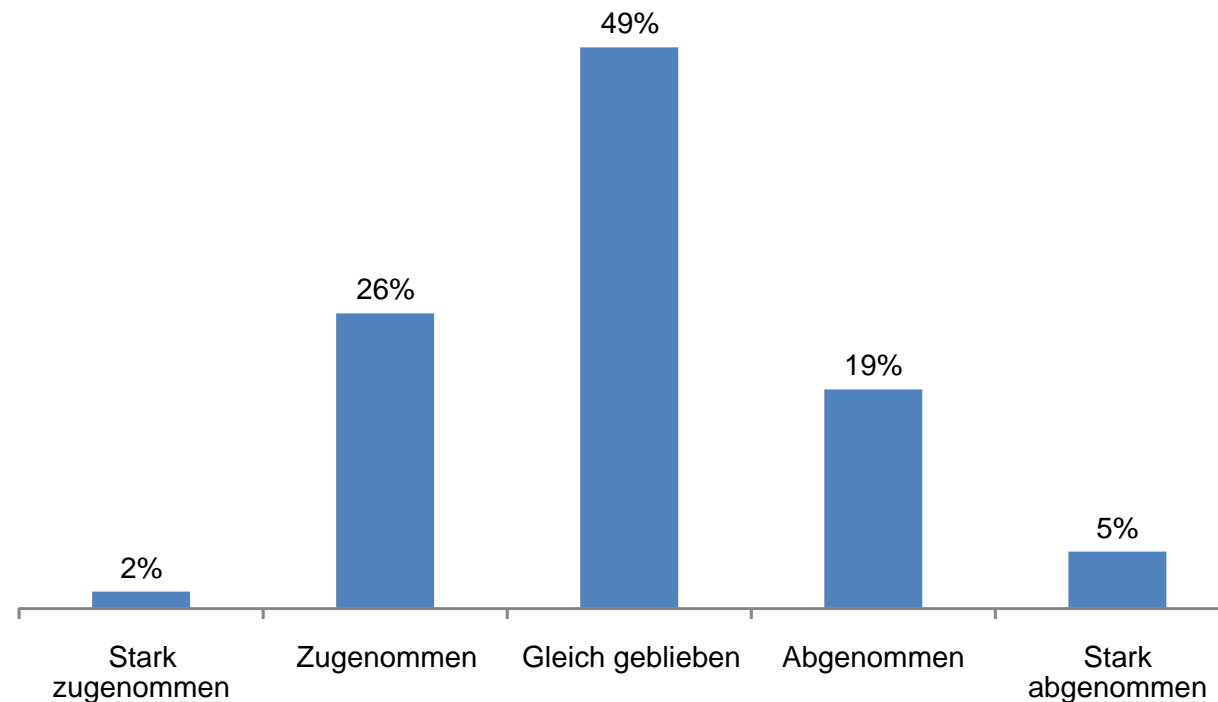
Bei jedem vierten Händler hat die Anzahl an Zahlungsstörungen im letzten Jahr zugenommen

Wie hat sich die Häufigkeit von Zahlungsstörungen in Ihrem Online-Shop im letzten Jahr entwickelt?



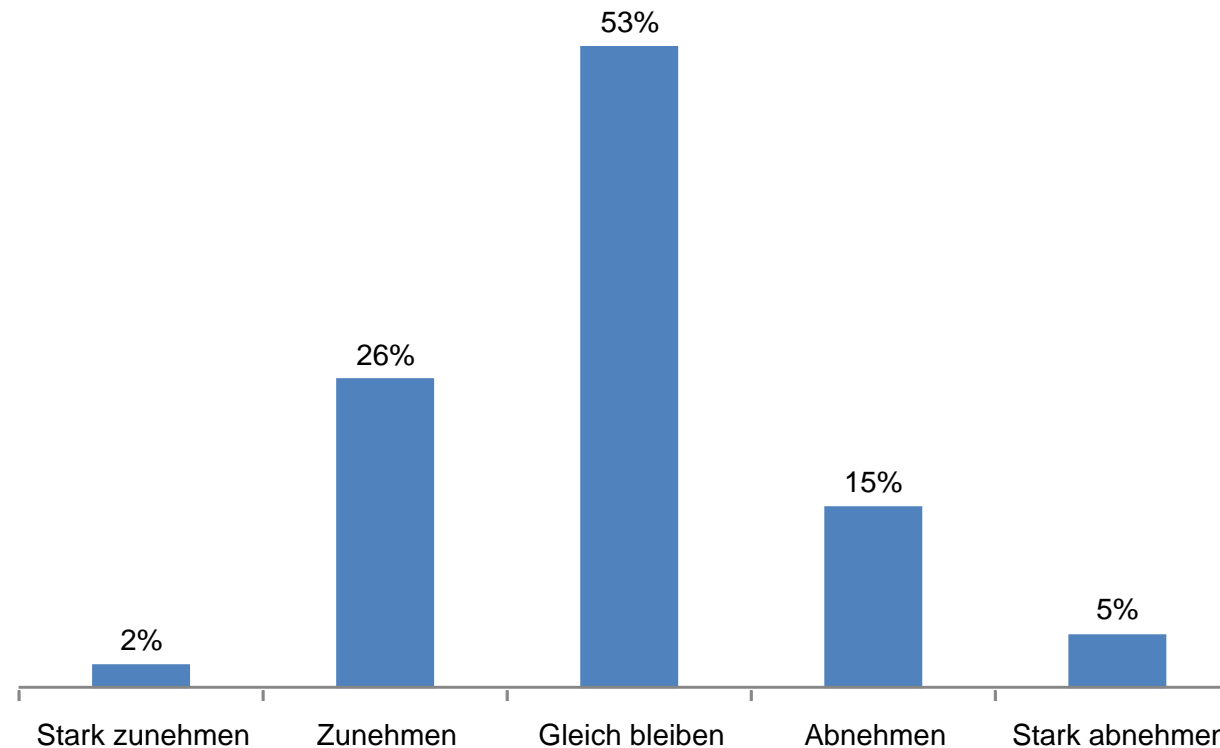
Knapp die Hälfte der Händler gibt an, unverändert viele Zahlungsausfälle zu haben

Wie hat sich die Häufigkeit von Zahlungsausfällen in Ihrem Online-Shop im letzten Jahr entwickelt?



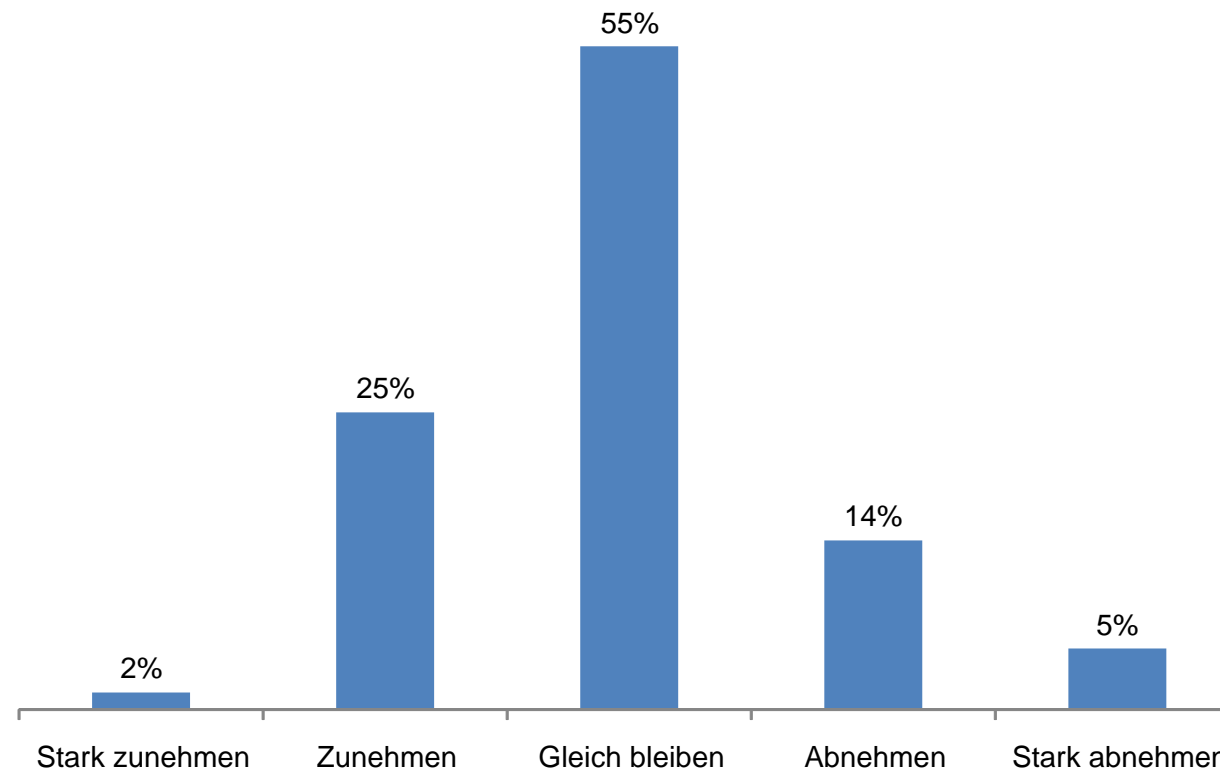
53% der Händler erwarten wenig Veränderungen bei der Häufigkeit von Zahlungsstörungen

Wie wird sich Ihrer Meinung nach die Häufigkeit von Zahlungsstörungen in Ihrem Online-Shop in den nächsten beiden Jahren voraussichtlich entwickeln?



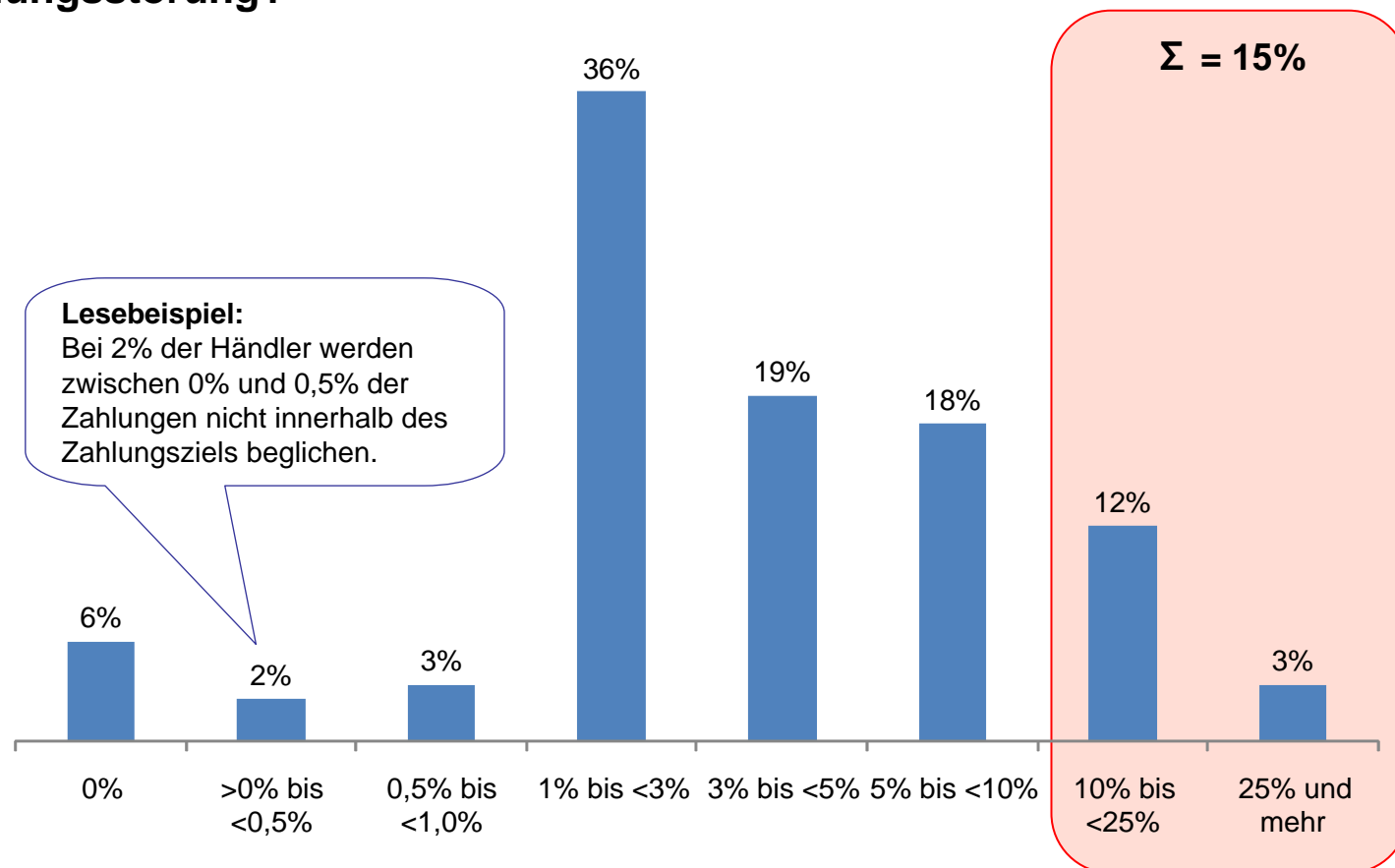
Nur wenige Händler vermuten künftig eine starke Zu- oder Abnahme von Zahlungsausfällen

Wie wird sich Ihrer Meinung nach die Häufigkeit von Zahlungsausfällen in Ihrem Online-Shop in den nächsten beiden Jahren voraussichtlich entwickeln?



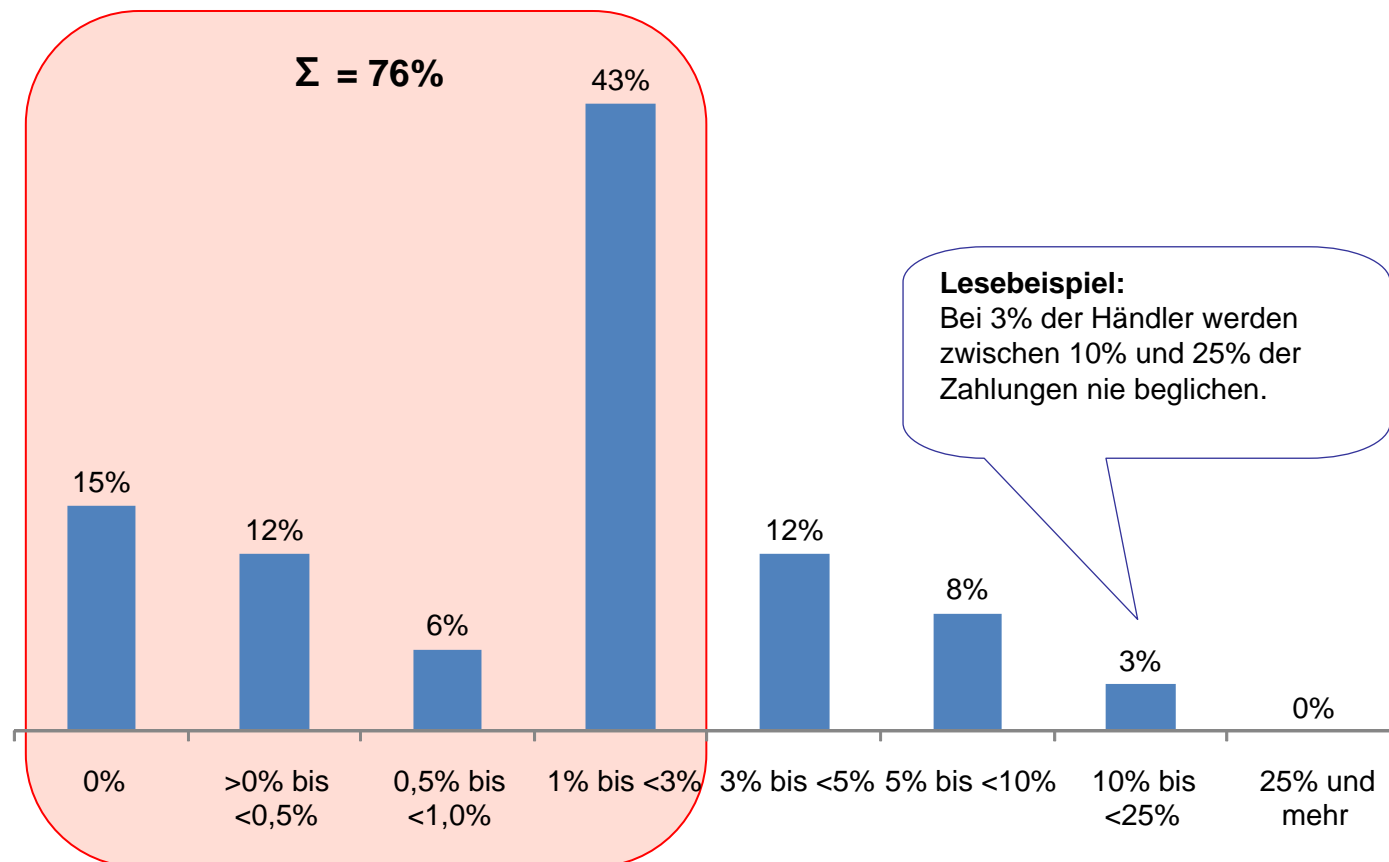
15% der Händler verzeichnen bei mindestens 10% ihrer Umsätze Zahlungsstörungen

Welcher Anteil Ihres Online-Umsatzes unterliegt insgesamt in etwa einer Zahlungsstörung?



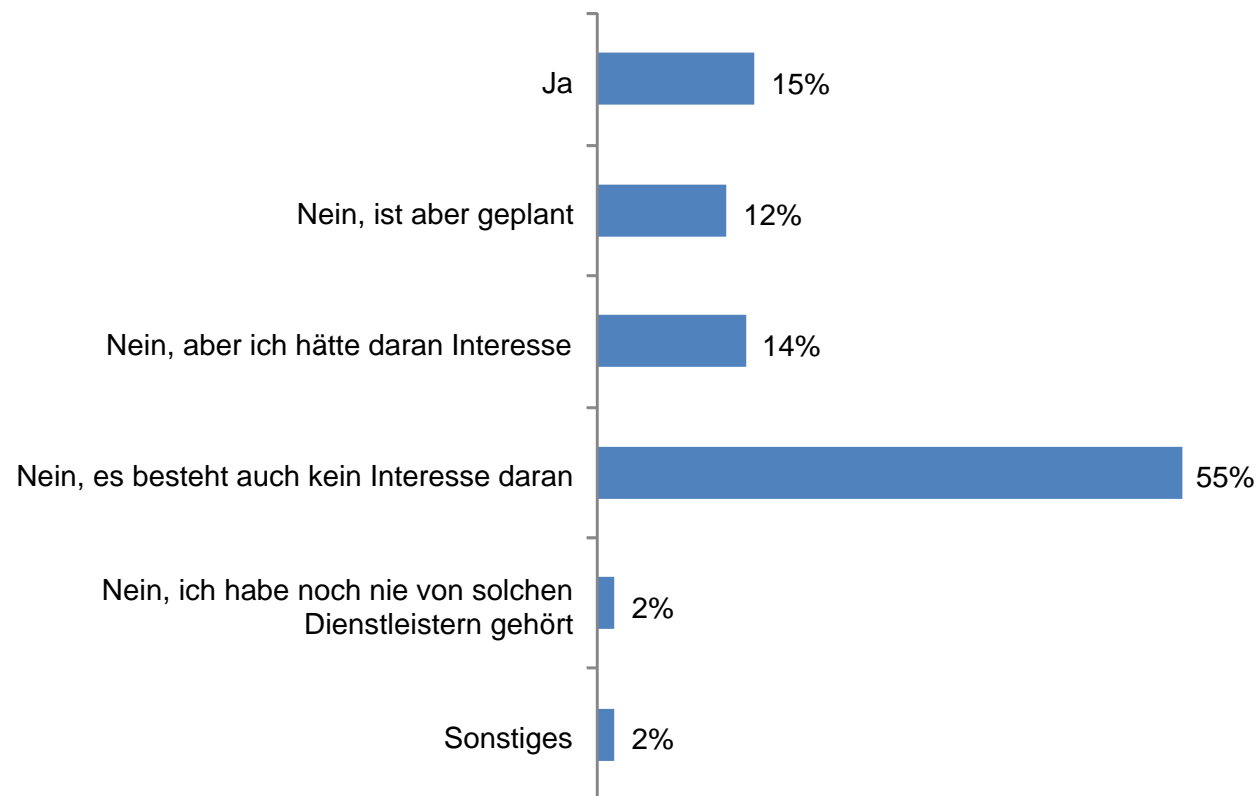
Bei über drei Viertel aller Händler fallen bis zu 3% des Umsatzes endgültig aus

Welcher Anteil Ihres Online-Umsatzes unterliegt insgesamt in etwa einem Zahlungsausfall?



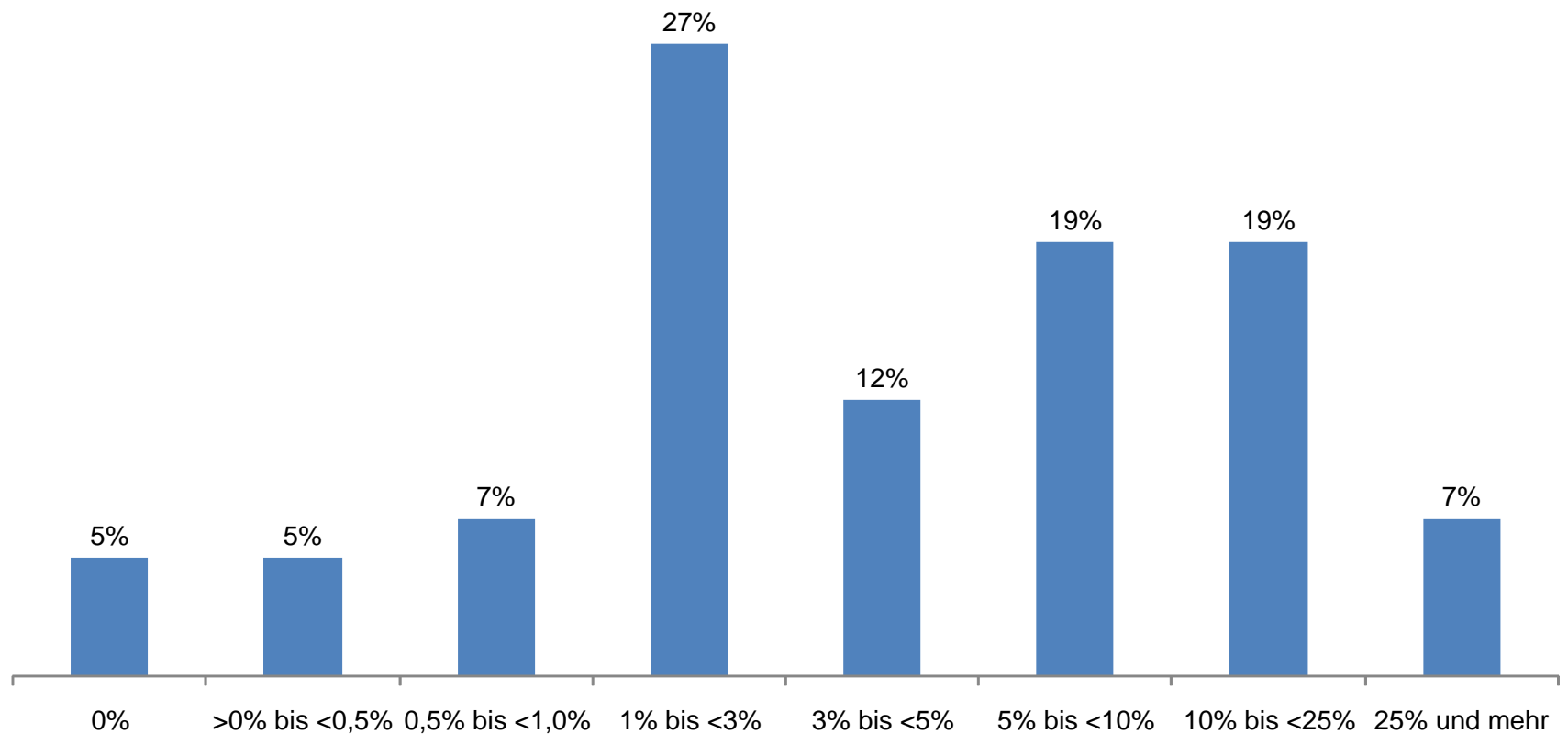
Über die Hälfte der Händler möchte bei Zahlungen per Rechnung keinen Dienstleister einsetzen

Nutzen Sie bei Bestellungen per Rechnung einen externen Dienstleister, der das Risiko übernimmt?



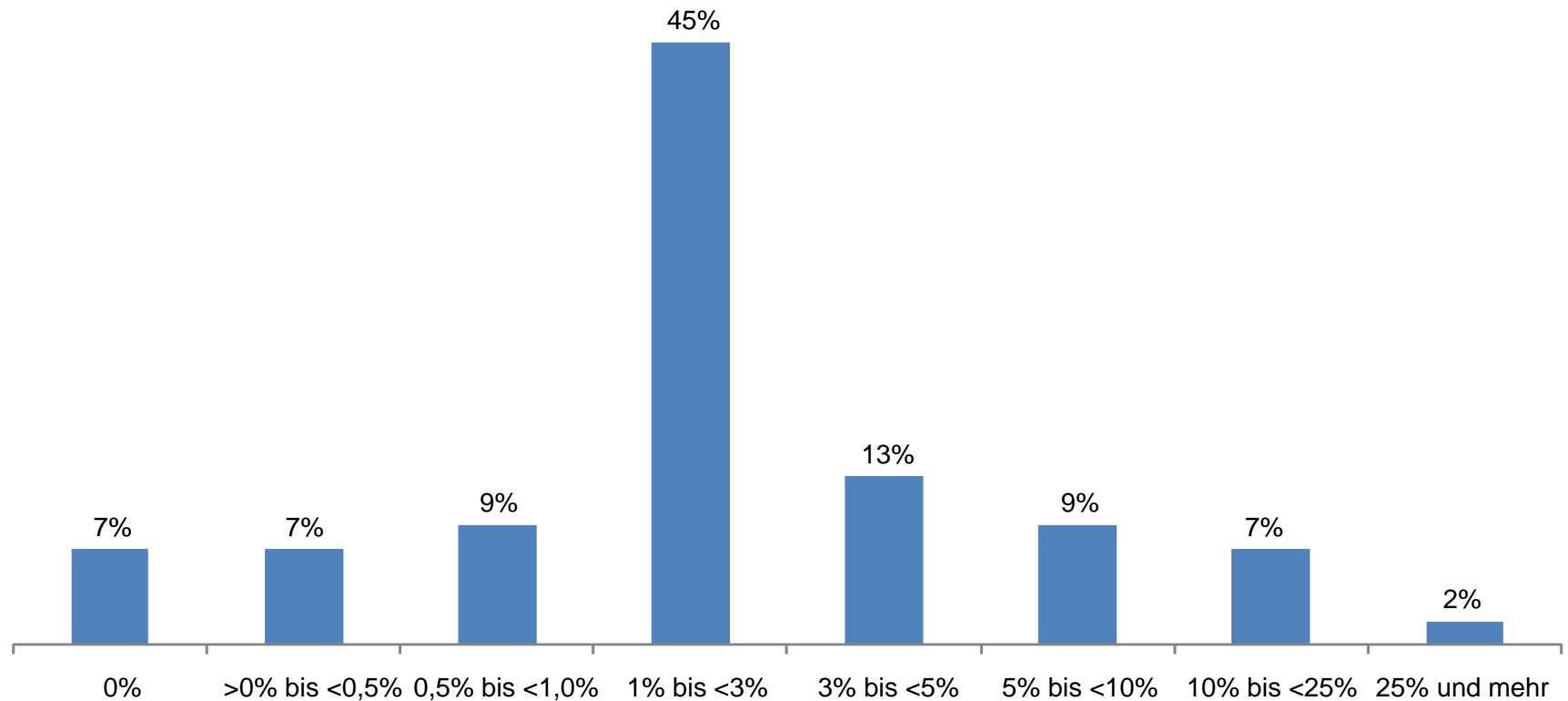
Bei 7% der Händler ist mindestens jede vierte Rechnung gestört

Welcher Anteil Ihres Online-Umsatzes bei einer Zahlung auf Rechnung unterliegt einer Zahlungsstörung?



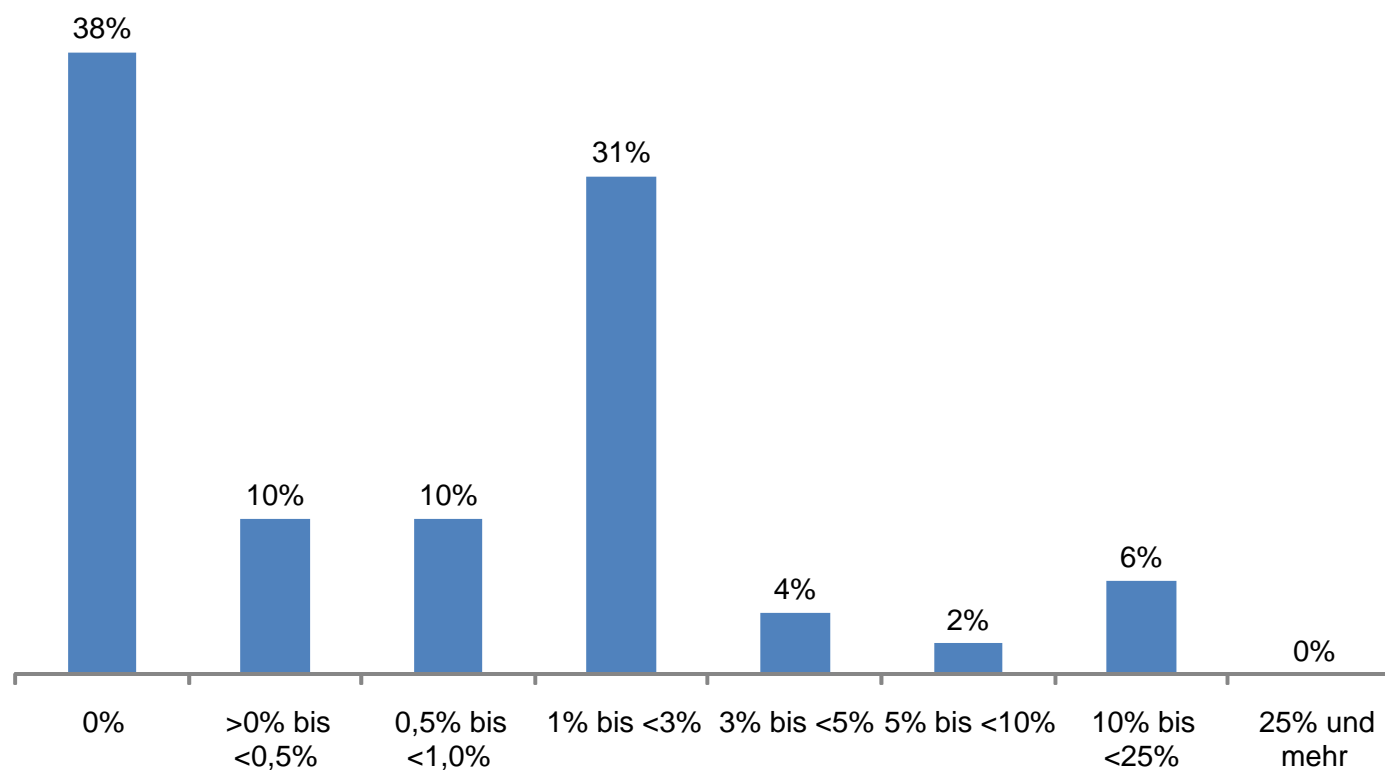
Bei knapp der Hälfte der Händler fallen etwa 1-3% der Zahlungen auf Rechnung aus

Welcher Anteil Ihres Online-Umsatzes bei einer Zahlung auf Rechnung unterliegt einem Zahlungsausfall?



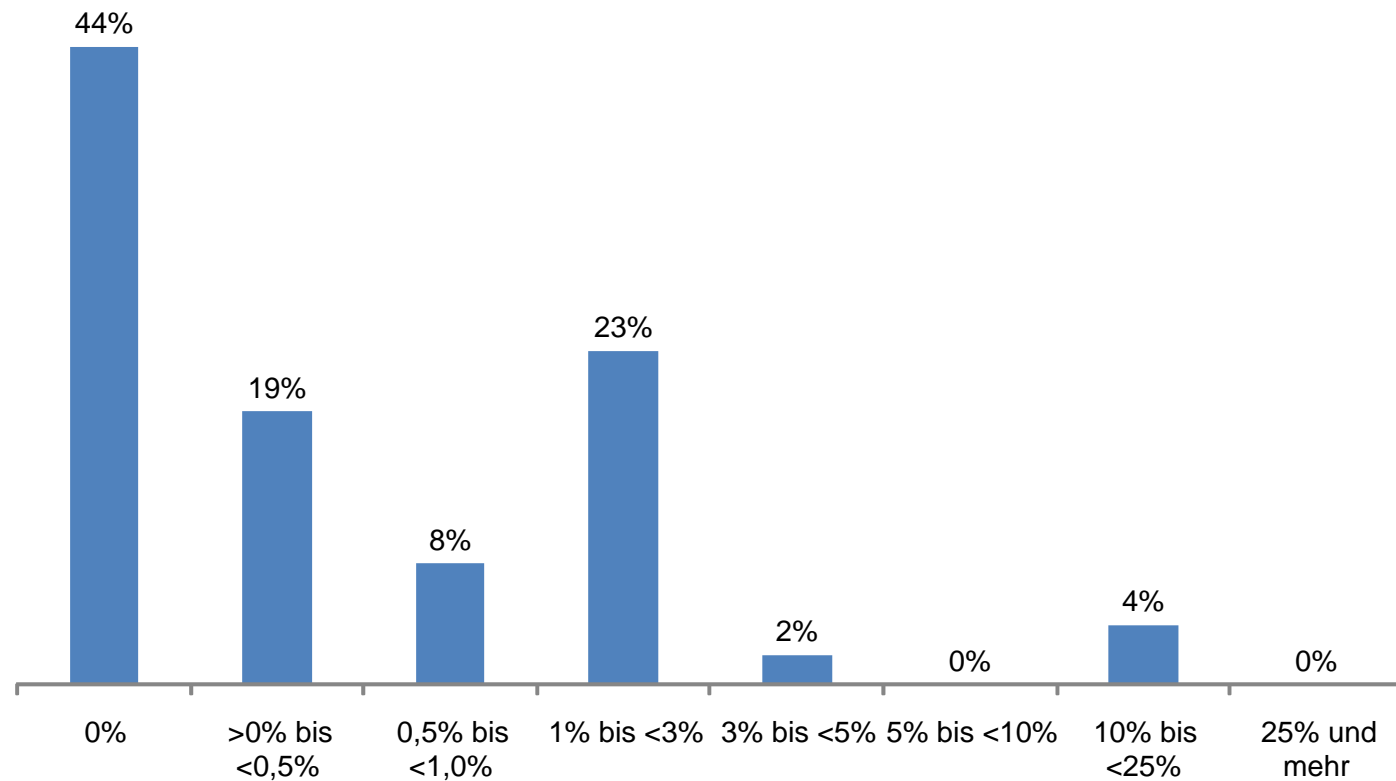
Knapp 2 von 5 Händlern haben keine Zahlungsstörungen bei Kreditkartenzahlungen

Welcher Anteil Ihres Online-Umsatzes bei einer Zahlung per Kreditkarte unterliegt einer Zahlungsstörung?



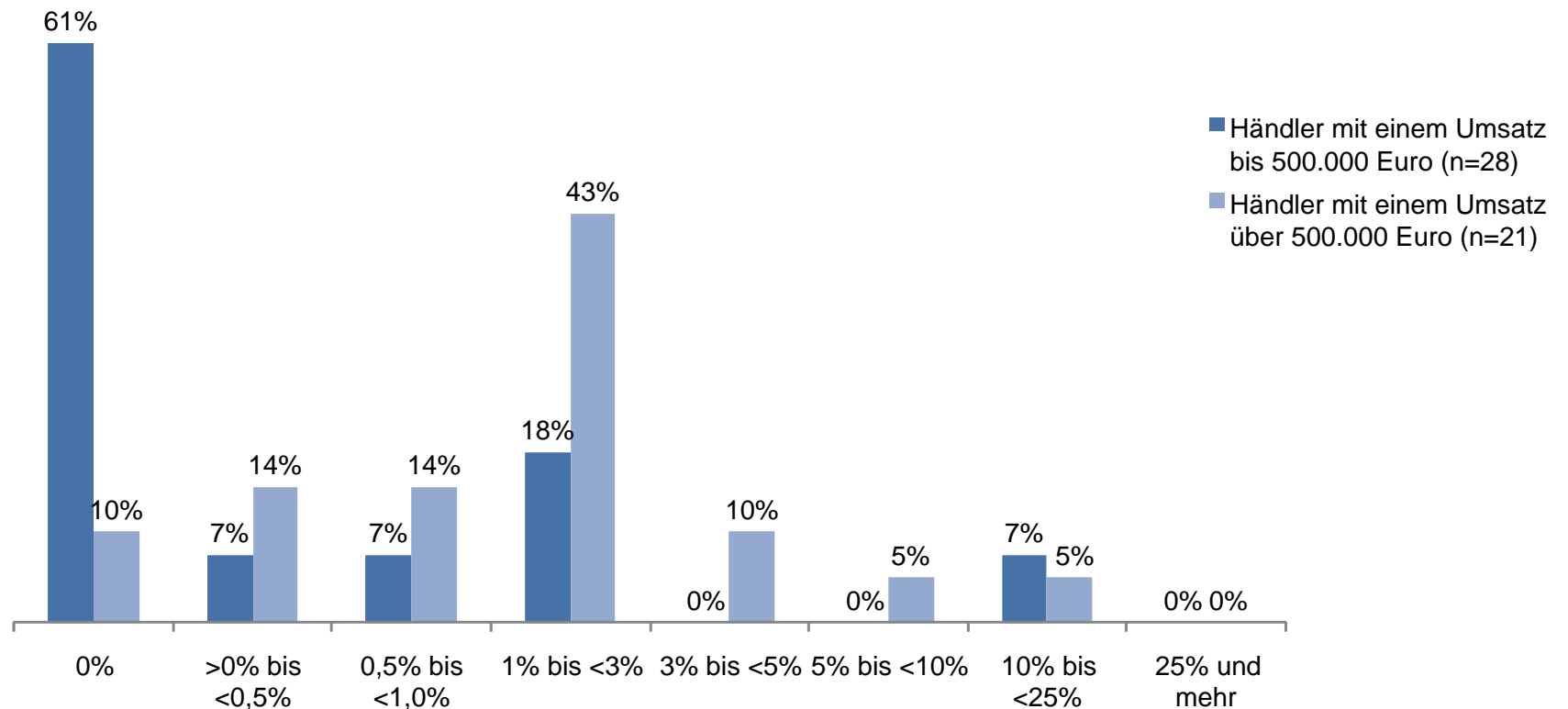
Bei über 2 von 5 Händlern liegt die Zahlungsausfallquote bei Kreditkartenzahlungen bei 0%

Welcher Anteil Ihres Online-Umsatzes bei einer Zahlung per Kreditkarte unterliegt einem Zahlungsausfall?



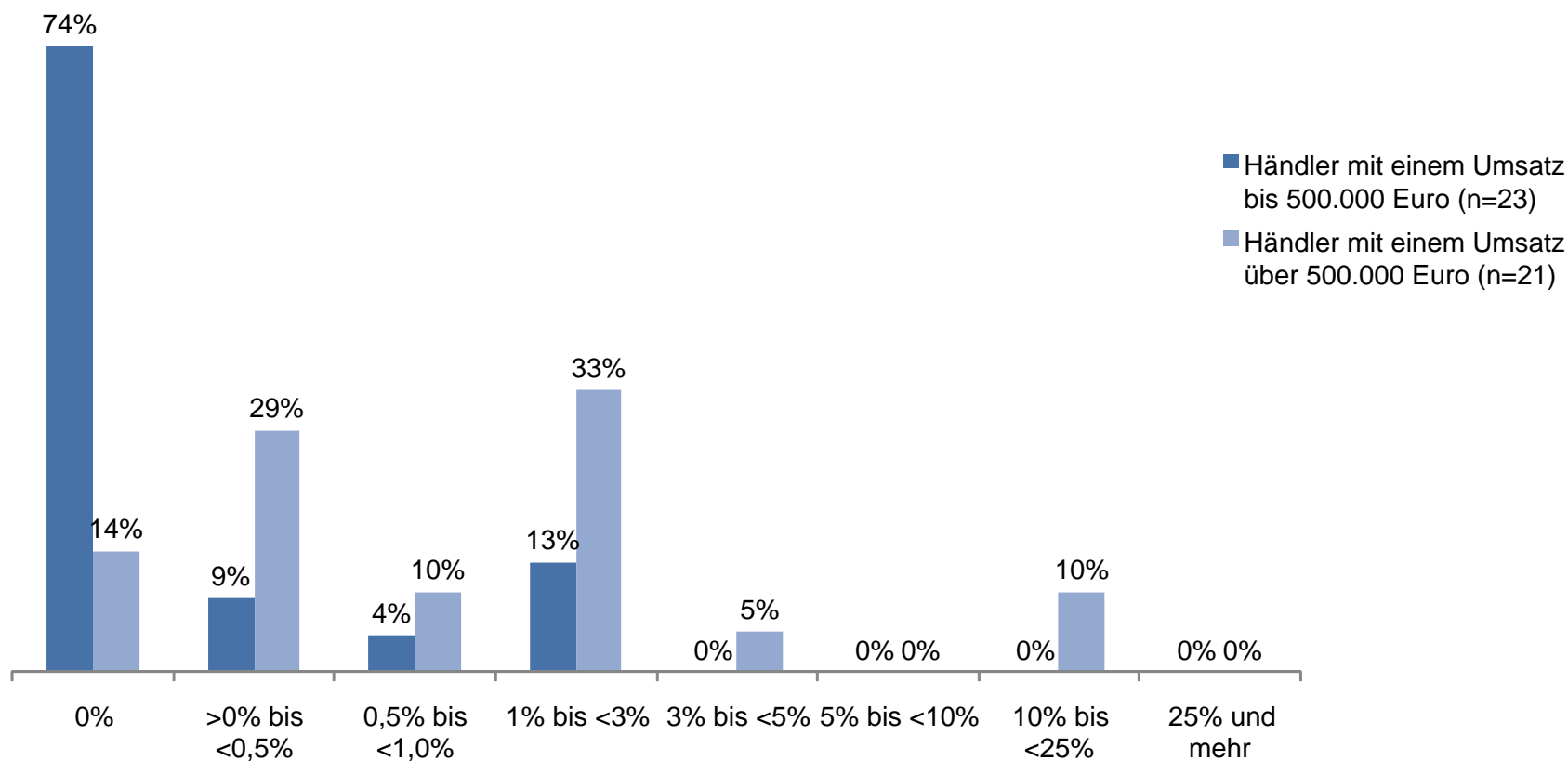
Gerade bei kleinen Unternehmen ist eine Zahlungsstörung bei Zahlung per Kreditkarte äußerst selten

Welcher Anteil Ihres Online-Umsatzes bei einer Zahlung per Kreditkarte unterliegt einer Zahlungsstörung?



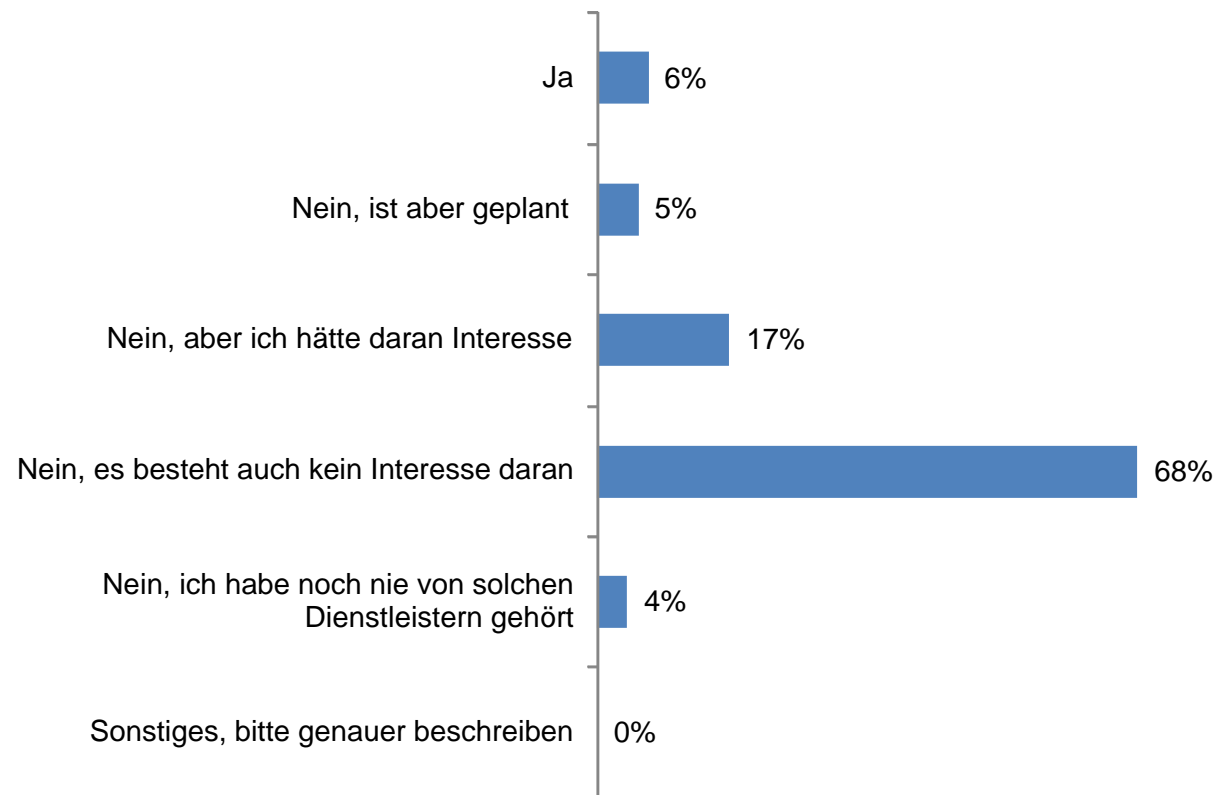
Fast drei Viertel der kleinen Händler haben keinen Zahlungsausfall beim Einsatz der Kreditkartenzahlung

Welcher Anteil Ihres Online-Umsatzes bei einer Zahlung per Kreditkarte unterliegt einem Zahlungsausfall?



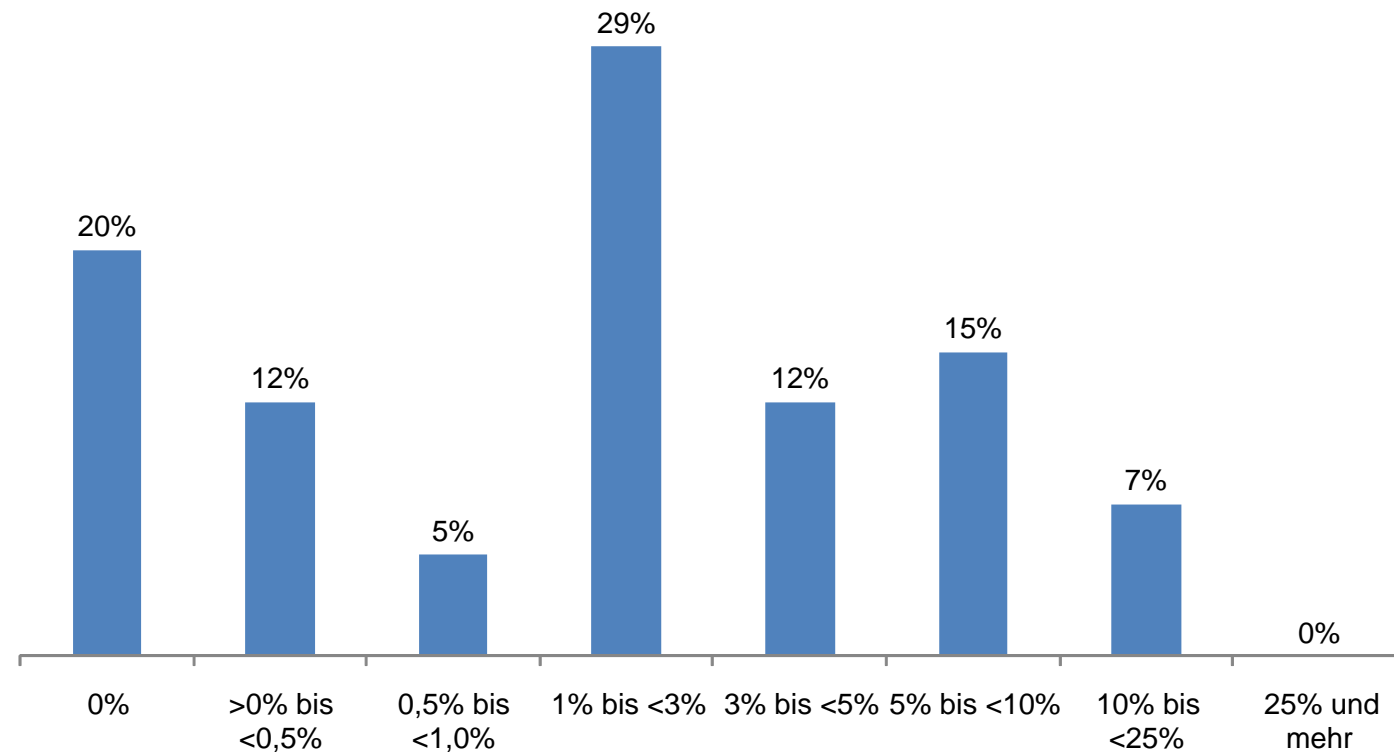
Über zwei Drittel der Händler möchten für Lastschrift-Zahlungen keinen Dienstleister im Einsatz haben

Nutzen Sie bei Bestellungen per Lastschrift einen externen Dienstleister, der das Risiko übernimmt?



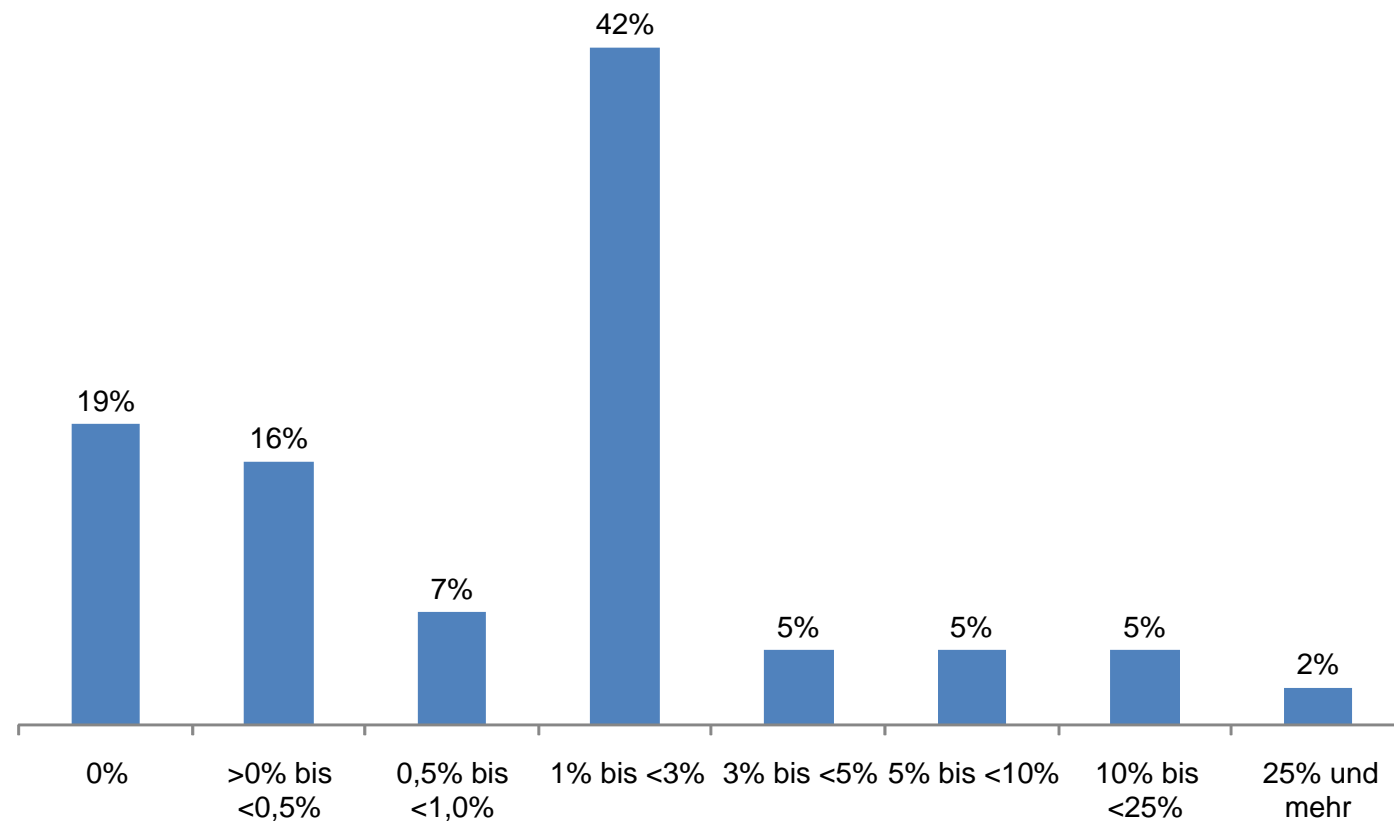
Bei der Zahlung per Lastschrift gehören für viele Händler Zahlungsstörungen zum täglichen Geschäft

Welcher Anteil Ihres Online-Umsatzes bei einer Zahlung per Lastschrift unterliegt einer Zahlungsstörung?



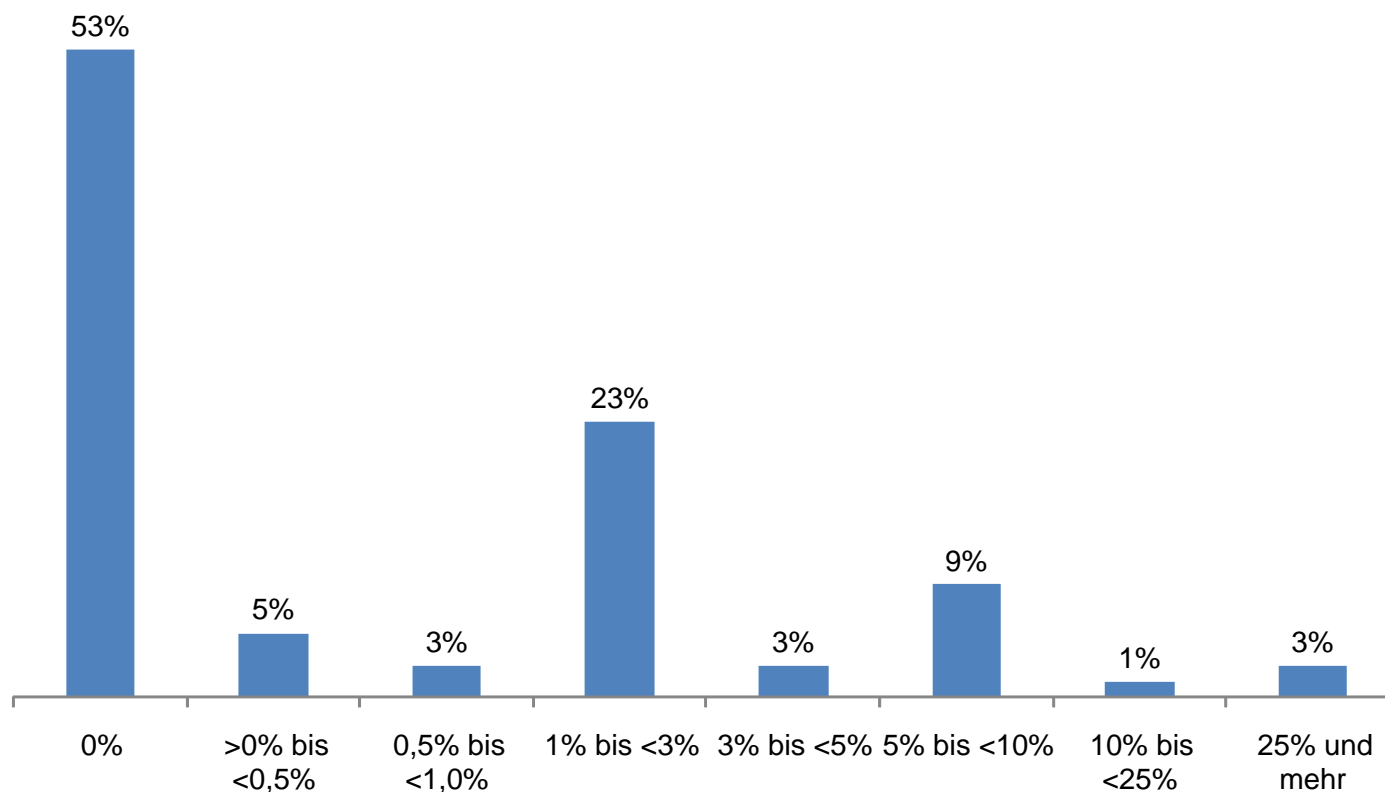
Die meisten Zahlungen per Lastschrift, die tatsächlich ausfallen, machen weniger als 3% vom Umsatz aus

Welcher Anteil Ihres Online-Umsatzes bei einer Zahlung per Lastschrift unterliegt einem Zahlungsausfall?



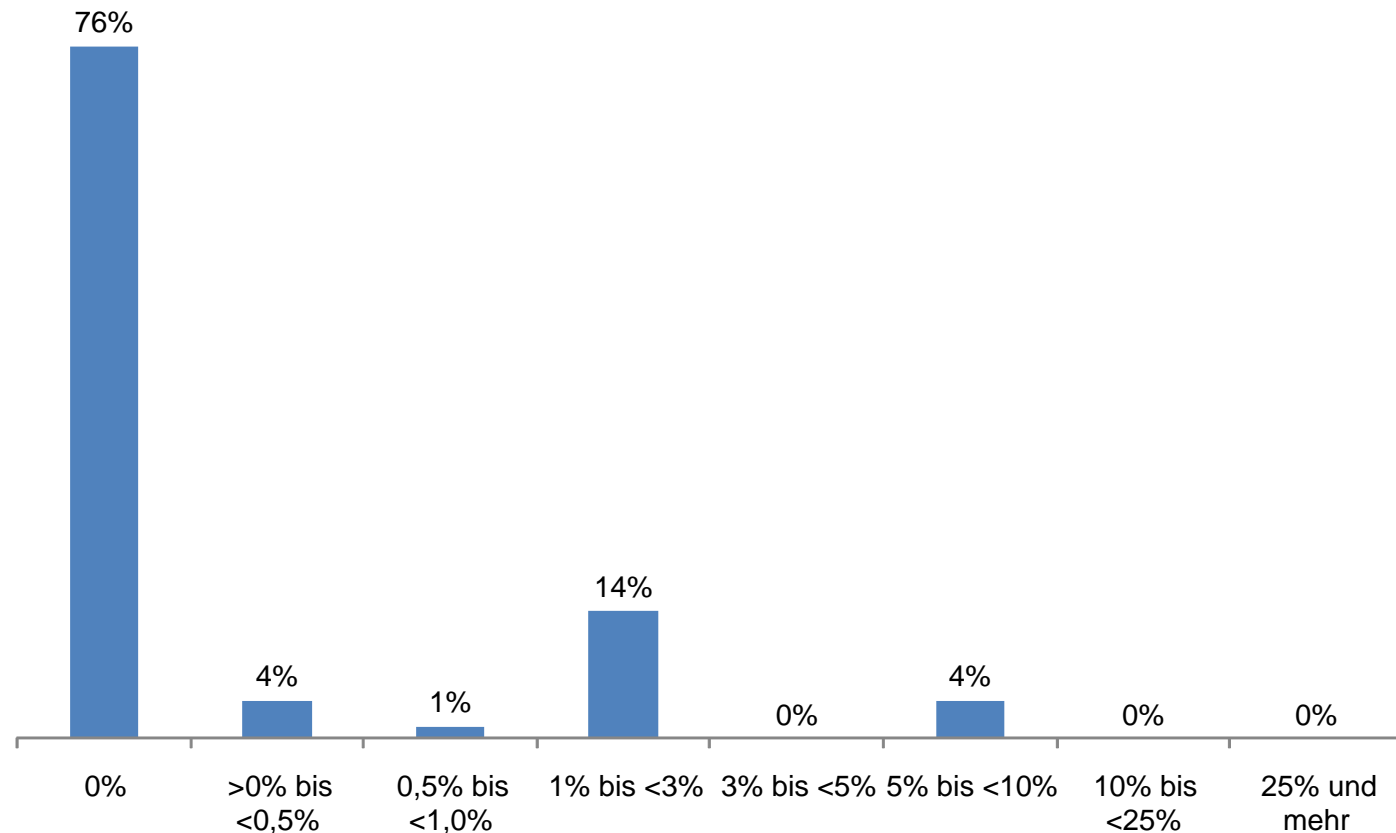
Knapp über die Hälfte hat keine Schwierigkeiten mit Zahlungsstörungen bei PayPal

Welcher Anteil Ihres Online-Umsatzes bei einer Zahlung per PayPal unterliegt einer Zahlungsstörung?



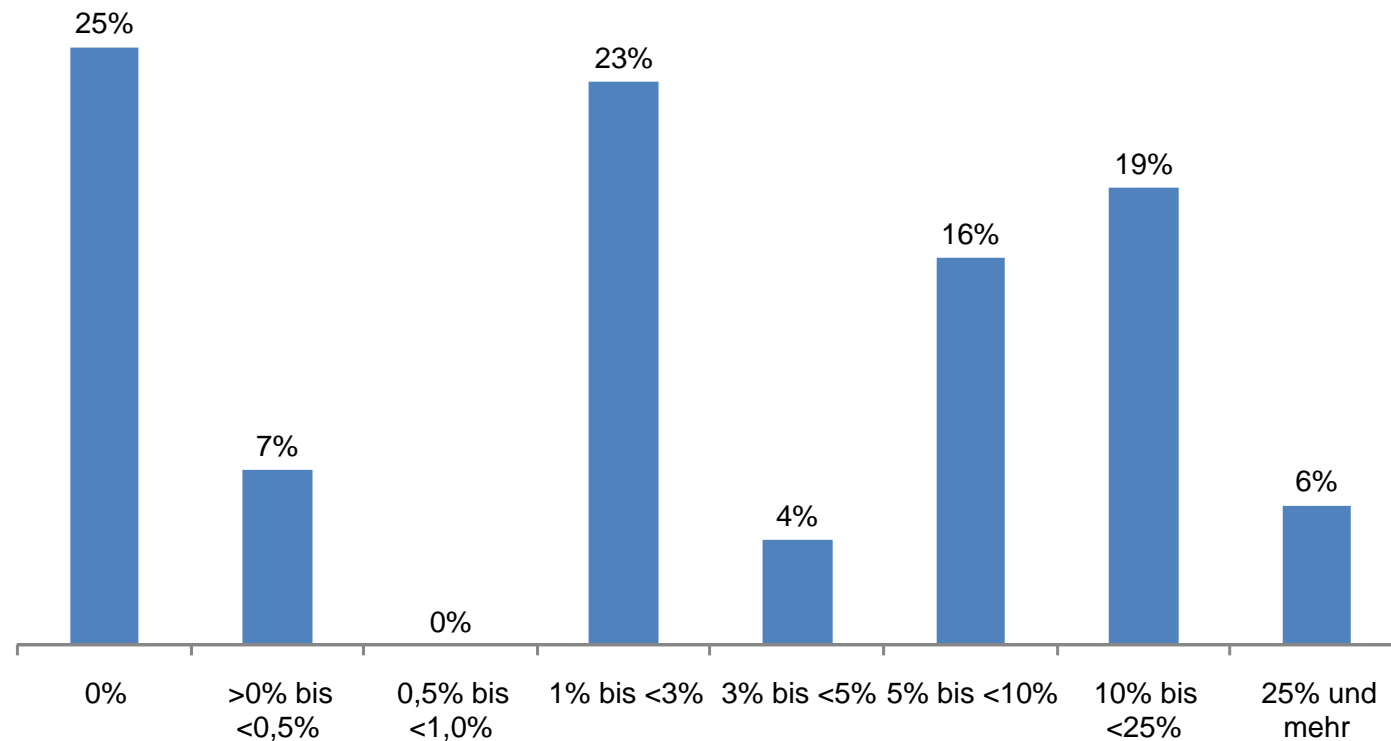
Drei Viertel haben überhaupt keine Probleme mit Zahlungsausfällen bei PayPal

Welcher Anteil Ihres Online-Umsatzes bei einer Zahlung per PayPal unterliegt einem Zahlungsausfall?



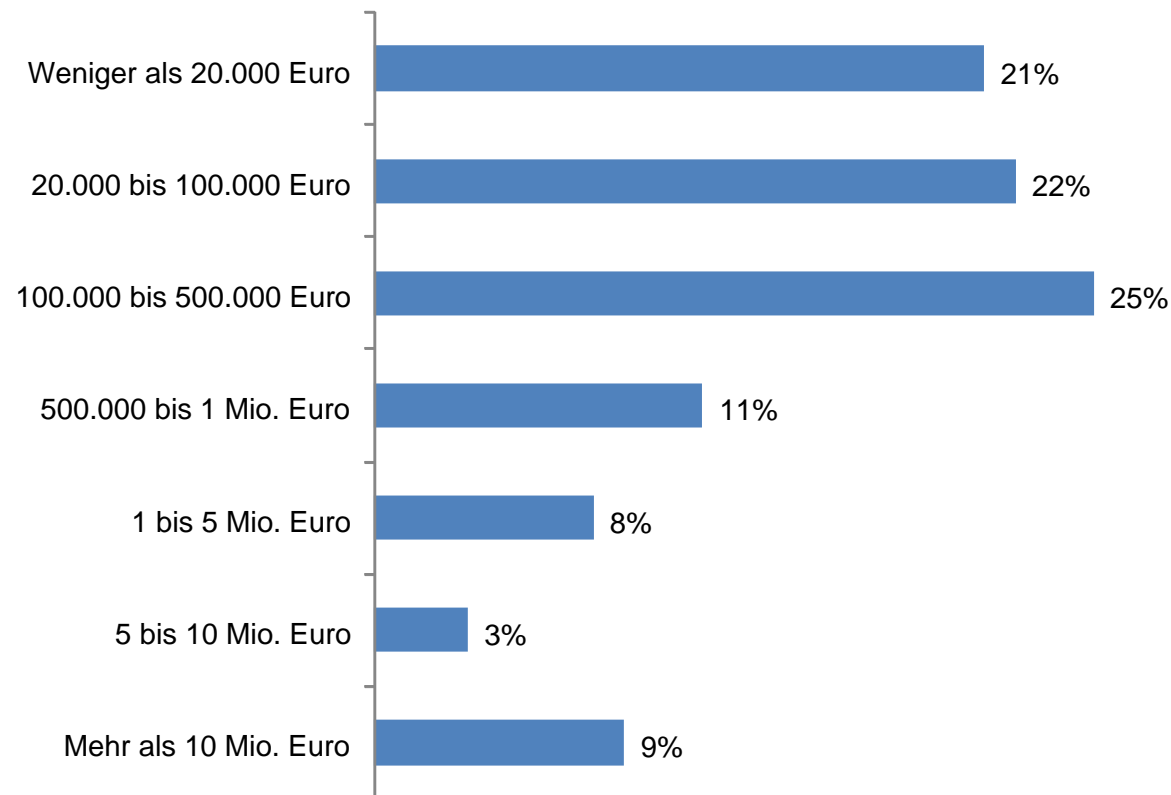
Nur ein Viertel der Händler kann alle seine Nachnahmesendungen ohne Weiteres zustellen

Wie hoch ist der Anteil der Nachnahmesendungen, der nicht zugestellt werden kann (z. B. Annahme verweigert, Sendung wird nicht abgeholt)?



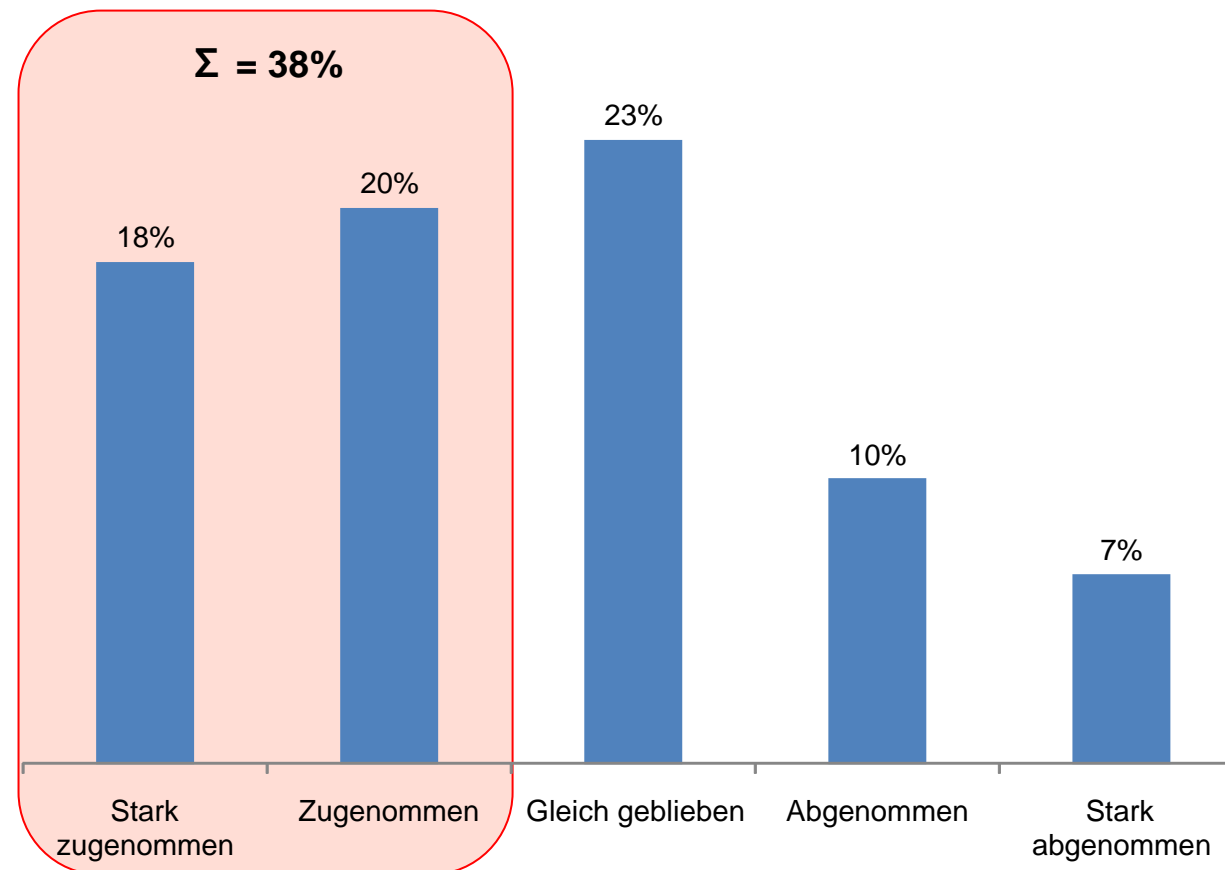
Fast jeder zehnte Online-Händler verdiente letztes Jahr mehr als 10 Mio. Euro über seinen Webshop

Welcher Umsatz wurde im letzten Jahr über Ihren Webshop getätigt?



Fast 40% der Händler verzeichnen deutliche Umsatzzuwächse in den letzten drei Monaten

Wie haben sich die Umsätze in Ihrem Onlineshop in den letzten drei Monaten (Februar bis April) entwickelt?



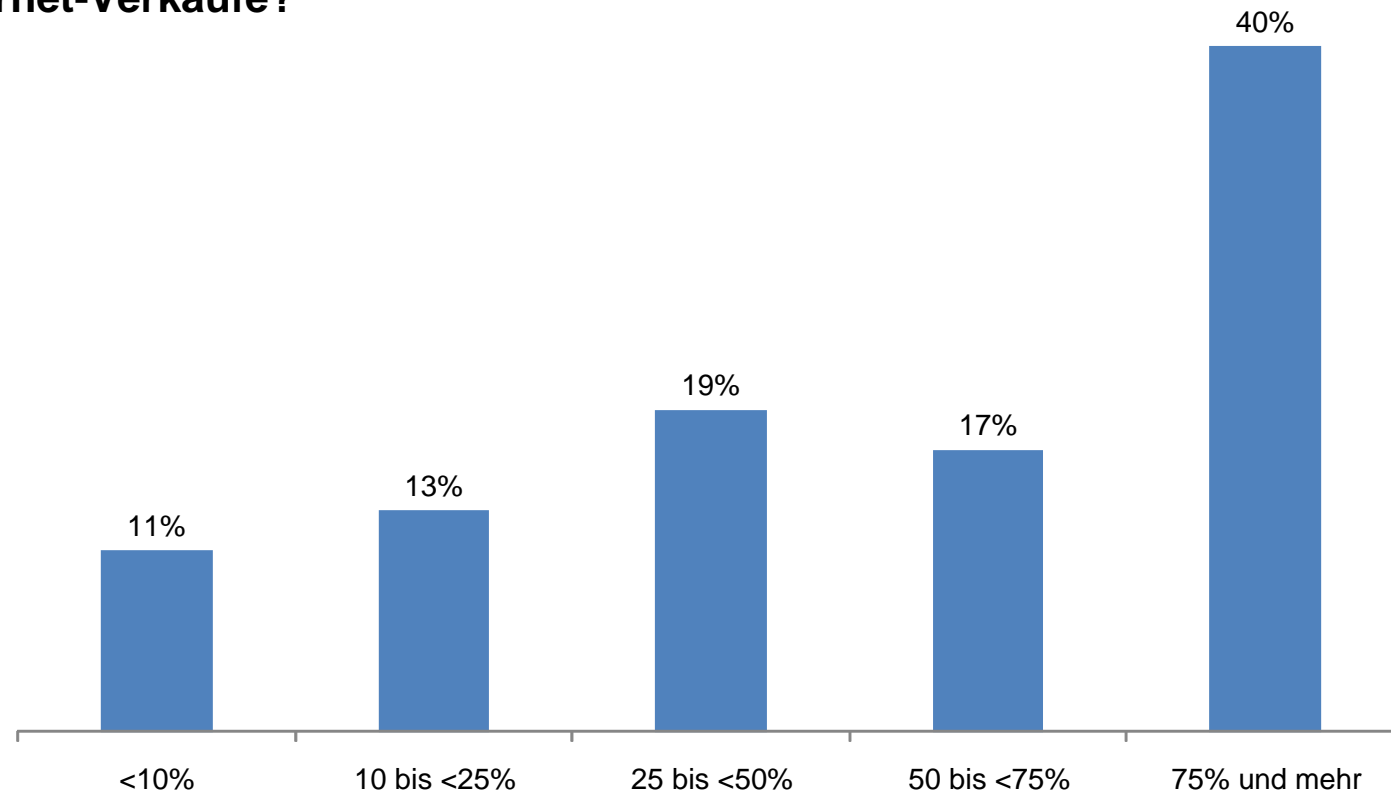
Der stationäre Vertrieb wird neben dem Online-Handel am stärksten von den Händlern genutzt

Nutzen Sie neben dem Onlineshop noch weitere Vertriebswege?



2 von 5 Händlern erwirtschaften mindestens drei Viertel des Umsatzes über das Internet

Welchen Anteil Ihres gesamten Jahresumsatzes erwirtschaften Sie über Internet-Verkäufe?



Impressum

E-Payment-Barometer (August 2011)

Dr. Georg Wittmann, Stefan Weinfurtner,
Dr. Ernst Stahl, Silke Weisheit, Sabine Pur
ISBN 978-3-940416-41-4

ibi research an der Universität Regensburg GmbH
Galgenbergstraße 25
93053 Regensburg

Telefon: +49 941 943-1901
Telefax: +49 941 943-1888
E-Mail: info@ibi.de
Web: www.ibi.de

Alle Rechte vorbehalten

© 2011 ibi research an der Universität Regensburg
© Titelfoto: istockphoto.com

Bitte beachten Sie auch die rechtlichen Hinweise im Haftungsausschluss (Disclaimer).

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 Geschäftsprozess-Management. 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

Über MasterCard

MasterCard Worldwide gehört zu den weltweit führenden Anbietern von Zahlungsverkehrsdienstleistungen und trägt dazu bei, den Alltag einfacher und effizienter zu gestalten. Als Franchisegeber, Prozessor und Berater im Zahlungsverkehr macht MasterCard als entscheidende Schnittstelle zwischen Banken, Regierungen, Unternehmen, Händlern und Karteninhabern überall auf der Welt den Handel erst möglich.

Allein 2009 wurde mit MasterCard-Produkten ein globaler Bruttoumsatz von 2,5 Billionen US-Dollar getätigt. Jährlich werden 22 Milliarden Transaktionen über das MasterCard Worldwide Network, das schnellste Zahlungsabwicklungssystem der Welt, ausgeführt. MasterCard kann dadurch 140 Millionen Transaktionen pro Stunde bearbeiten – mit einer durchschnittlichen Reaktionszeit von 140 ms und einer 99,99%-igen Zuverlässigkeit.

Mit der MasterCard-Produktfamilie, zu der MasterCard®, Maestro® und Cirrus® gehören, den Kernprodukten Kredit-, Debit- und Prepaidkarten sowie innovativen Plattformen und Funktionen, wie beispielsweise das kontaktlos-Zahlsystem MasterCard PayPass™ oder MasterCard inControl™, fördert MasterCard den weltweiten Handel. Das Unternehmen arbeitet mit Kunden, Regierungen und Unternehmen in über 210 Ländern und Regionen zusammen.

Weitere Informationen finden Sie auf www.mastercard.com.

Folgen Sie uns auf Twitter: @mastercardnews

Über Der Handel

Das Wirtschaftsmagazin "Der Handel" erscheint monatlich in einer Auflage von rund 95.000 Exemplaren und berichtet umfassend und aktuell über politische und wirtschaftliche Themen aus der Handelsbranche. Seiner überwiegend mittelständisch geprägten Leserschaft dient "Der Handel" darüber hinaus als praxisnaher Ratgeber zu den Geschäftsbereichen IT, Finanzen, Fuhrpark und Personal. In jeder Ausgabe vermittelt das Magazin detailliertes Hintergrundwissen zu besonderen Schwerpunktthemen - vom Absatzmarketing über Ladenbau bis hin zur finanziellen Absicherung des Unternehmens. "Der Handel" wird herausgegeben vom Deutschen Fachverlag (Frankfurt am Main).

Weitere Informationen: www.derhandel.de

Unterstützer des E-Payment-Barometers

Bundesverband des Deutschen Versandhandels e.V. (bvh)

Dank E-Commerce und Internet ist der Versandhandel so vital wie nie. Der Bundesverband des Deutschen Versandhandels e.V. (bvh) besteht seit 1947 als Branchenvereinigung der interaktiven Händler (d.h. der Online- und Versandhändler). Dem bvh gehören derzeit mehr als 320 Unternehmen an. Diese repräsentieren rund 75 Prozent des gesamten Umsatzes der Online- und Versandhändler in Deutschland. Der bvh vertritt die Brancheninteressen aller Versender gegenüber dem Gesetzgeber sowie Institutionen aus Politik und Wirtschaft.

Weitere Informationen: www.versandhandel.org

Bundesverband der Dienstleister für Online-Anbieter (BDOA)

Der Bundesverband der Dienstleister für Online-Anbieter mit Sitz in Köln ist ein Zusammenschluss von Unternehmen, Institutionen und Einzelpersonen aus den Bereichen Mehrwertdienste und E-Commerce. Die Mitglieder erforschen, entwickeln und produzieren virtuelle Ausstattungen für Online-Dienste und Versandhandelsplattformen.

Weitere Informationen: www.bdoa.de

Disclaimer

Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt und Eigentum der ibi research an der Universität Regensburg (im Folgenden: ibi research). Verwertungen sind unter Angabe der Quelle „E-Payment-Barometer – August 2011 (www.ibi.de)“ zulässig. ibi research hat sich bemüht, richtige und vollständige Informationen zur Verfügung zu stellen. Alle Angaben wurden nach bestem Wissen und mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt und überprüft. Dennoch übernimmt ibi research keine Garantie oder Haftung für die Fehlerfreiheit, Genauigkeit, Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen in dieser Publikation enthaltenen Elemente. Durch die Rundung einiger Umfragewerte kommt es vereinzelt zu von 100% abweichenden Gesamtsummen.

Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt u. a., aber nicht ausschließlich, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts.

Die Informationen Dritter, auf die Sie möglicherweise über die in diesem Material enthaltenen Internet-Links und sonstige Quellenangaben zugreifen, unterliegen nicht dem Einfluss von ibi research. ibi research unterstützt nicht die Nutzung von Internet-Seiten Dritter und Quellen Dritter und gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internet-Seiten Dritter oder Quellen Dritter ab.

Haftungsansprüche gegen ibi research, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen. Dies gilt u. a. und uneingeschränkt für konkrete, besondere und mittelbare Schäden oder Folgeschäden, die aus der Nutzung dieser Materialien entstehen können, sofern seitens ibi research kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen, Handelsnamen und dergleichen in diesem Werk enthaltenen Namen berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann genutzt werden dürften. Vielmehr handelt es sich häufig um gesetzlich geschützte, eingetragene Warenzeichen, auch wenn sie nicht als solche gekennzeichnet sind. Alle zitierten Marken-, Produkt- und Firmennamen sind das Alleineigentum der jeweiligen Besitzer.