

Vertiefungsstudie heute veröffentlicht

## Aktuelle Studie: Risiken der Zahlungsabwicklung im Internet

- Zahlungsausfälle machen den Händlern zu schaffen.
- Insbesondere bei Zahlungen per Rechnung und per Lastschrift treten häufig Zahlungsstörungen auf.
- Lückenhafte Kundendaten erschweren die Erkennung von Zahlungsrisiken

München / Grasbrunn, Regensburg; 10. Oktober 2007; Heute legen das Forschungsinstitut ibi research an der Universität Regensburg und die Wirecard AG die neueste Studie über „Risiken der Zahlungsabwicklung im Internet“ vor. Die Studie liefert eine besonders umfassende Betrachtung der einzelnen Prozesse, von der Kundendatenerhebung und -prüfung, über den Umgang mit Zahlungsstörungen, wie beispielsweise Rücklastschriften, Chargebacks, Überschreitungen des Zahlungsziels bei Rechnungen, bis hin zum endgültigen Ausfall von Zahlungen. Die Ergebnisse basieren auf einer Online-Befragung von Händlern, die Waren oder Dienstleistungen über das Internet verkaufen. Insgesamt haben 290 Unternehmen den Fragebogen vollständig beantwortet.

Dr. Ernst Stahl, Research Director bei ibi research: „Die Häufigkeit von Zahlungsstörungen und Zahlungsausfällen nimmt weiter zu. Und dies kann vor allem für kleinere Händler schmerzhaft sein: Um den Verlust einer ausgefallenen Forderung zu kompensieren, muss der Unternehmer bei einer Marge von 5 Prozent das Zwanzigfache der ausgefallenen Forderung an Neugeschäft gewinnen. Bei jedem zehnten Unternehmen fallen bereits heute mehr als 3 Prozent der Umsätze aus. Geht man von einer durchschnittlichen Marge dieser Unternehmen von 5 Prozent aus, so bedeutet dies, dass die Gewinne der Unternehmen bei einer Reduzierung um einen Prozentpunkt der Zahlungsausfälle auf 2 Prozent, um die Hälfte steigen würden. Durch geeignete Risikomanagement-Maßnahmen können sich Online-Händler vor zahlungsunfähigen oder betrügerischen Kunden schützen. In der vorliegenden Studie werden die wichtigsten Instrumente vorgestellt.“

Der verantwortliche Leiter des Produktmanagements bei der Wirecard AG, Christian von Hammel-Bonten, ergänzt: „Wer im Internet Waren veräußert, sollte Wert darauf legen, seine Kunden zu kennen. *Know your Customer* lässt sich aber nur realisieren, wenn entsprechende Daten auch abgefragt und ausgewertet werden. Fast 80 Prozent der befragten Unternehmen prüfen bei einer Bestellung aber nicht einmal, ob noch offene Forderungen gegen diesen Kunden bestehen oder ob in der Vergangenheit Zahlungsstörungen aufgetreten sind.“

### Wesentliche Ergebnisse der Studie sind:

1. **Die Erkennung von Zahlungsrisiken** wird von fast 80 Prozent der Unternehmen als eine der drei größten Hürden bei der Vermeidung von Zahlungsausfällen genannt. Darauf folgen mit der Bestimmung risiko- und kundengerechter Methoden zur Abwicklung von Zahlungen (44 Prozent der Unternehmen) und der Vermeidung manueller Prüfungsaufwände (36 Prozent der Unternehmen) ebenfalls Herausforderungen, die den Bereich der Risikoprävention betreffen.
2. **Zahlungsausfälle machen den Händlern zu schaffen.** Bei jedem zehnten Unternehmen fallen mindestens 3 Prozent des Umsatzes aus. So müssen 11 Prozent der Unternehmen Umsätze in Höhe von 3 Prozent und mehr abschreiben.

3. **Insbesondere bei Zahlungen per Rechnung und per Lastschrift treten häufig Zahlungsstörungen auf.** Über 40 Prozent der Unternehmen geben an, dass mehr als 3 Prozent der ausstehenden Rechnungen nicht rechtzeitig bezahlt werden. Lückenhafte Kundendaten erschweren dabei die nachträgliche Geltendmachung der Forderungen. So erheben zwar fast alle Unternehmen die Anschrift und die E-Mail-Adresse ihrer Kunden, doch nur jeweils 74 Prozent bzw. 37 Prozent verfügen beispielsweise über die Festnetz- bzw. Mobilfunk-Nummer. Das Geburtsdatum ihrer Kunden kennen sogar nur 35 Prozent der Unternehmen. Diese Daten werden jedoch häufig benötigt, um den Schuldner bei Zahlungsstörungen im Nachhinein eindeutig identifizieren zu können.
4. **Im Vergleich der Zahlungsverfahren Rechnung, Kreditkarte oder Lastschrift treten insgesamt am wenigsten Zahlungsstörungen bei der Kreditkarte auf.** Hierfür setzen zwar über 72 Prozent der Unternehmen Autorisierung der Zahlung vor Lieferung ein, 44 Prozent der Unternehmen verzichten jedoch auf eine vorhergehende Prüzfziffernkontrolle der Kreditkartennummer. Sperrlisten werden von 36 Prozent der Unternehmen abgefragt, das 3D-Secure-Verfahren (MasterCard SecureCode bzw. Verified by VISA) wird von 33 Prozent der Unternehmen genutzt. Um Zahlungsstörungen zu vermeiden schließen 26 Prozent der Unternehmen eine Zahlung per Kreditkarte bei einer nicht erfolgreichen Adressprüfung aus, 19 Prozent der Unternehmen tun dies, wenn auf den Kunden ausgewählte Negativmerkmale zutreffen und 17 Prozent der Unternehmen bieten die Kreditkarte nicht an, wenn ein Risiko-Scoring zu einem negativen Ergebnis führte.

Bei knapp der Hälfte der Unternehmen erfolgt der Austausch von Daten mit Dienstleistern zur Prüfung von Adressen und zur Prüfung von Negativmerkmalen bereits vollständig automatisiert. Im Bereich Risiko-Scoring werden Daten derzeit nur bei nahezu 40 Prozent der Unternehmen automatisiert übermittelt.

Fast 80 Prozent der Unternehmen äußerten sich mit der Qualität und den Kosten der genutzten externen Dienstleistungen im Bereich Adressprüfungen zufrieden oder sehr zufrieden. Etwa 75 Prozent der Unternehmen sind hiermit bei der Prüfung von Negativmerkmalen und 70 Prozent der Unternehmen beim Risiko-Scoring zufrieden.

#### **Zum Hintergrund: Wachstumsmarkt Internet**

Der elektronische Handel in Deutschland erfreut sich weiter zunehmender Beliebtheit. Im Geschäft zwischen Unternehmen und Verbrauchern (Business-to-Consumer; B2C) wurden im Jahr 2006 Waren und Dienstleistungen im Wert von 46 Milliarden Euro per Internet umgesetzt. Das entspricht einem Plus von 44 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Der gesamte Umsatz im elektronischen Handel mit Endkunden steigt von 2006 um mehr als 300 Prozent auf 145 Milliarden Euro in 2010 (BITKOM Prognose). Das Wachstum des elektronischen Handels kommt dabei allerdings nicht nur den großen Versandhändlern zugute. Auch viele kleine und mittlere Anbieter planen derzeit den Einstieg in den elektronischen Handel oder bauen ihre bestehenden Angebote beständig aus.

Die vorliegende Studie schließt an die im vergangenen Jahr veröffentlichte Umfrage „Zahlungsabwicklung im Internet“ an. Darin wurde deutlich, dass vor allem der Vermeidung von Zahlungsausfällen eine große Bedeutung zukommt. Durch die Ergebnisse der aktuellen Umfrage kann die Wirecard AG, als einer der führenden E-Payment-Anbieter mit automatisierten Risikomanagement-Systemen, seine Dienstleistungen noch passgenauer auf die Bedürfnisse der Kunden abstimmen und so dabei helfen, die Anzahl der Zahlungsstörungen und -ausfälle zu reduzieren.

Als besonderen Service stellt das Unternehmen eine Online-Checkliste zum Thema „Risikomanagement“ bereit. So können sich Händler unter [www.wirecard.de/checklist](http://www.wirecard.de/checklist) in wenigen Minuten ein Bild darüber machen, wie ausreichend sie sich bereits vor Zahlungsausfällen schützen und an welchen Stellen noch Optimierungsbedarf besteht.

Ausführliche Informationen erhalten Sie per Download der Management Summary unter [www.wirecard.de/risikomanagement](http://www.wirecard.de/risikomanagement).

Bitte kontaktieren Sie zu uns zur Vereinbarung eines persönlichen Gesprächs mit einem der Experten.

**ibi research und Wirecard freuen sich über den honorarfreien Abdruck dieser Pressemitteilung.**

#### Die wichtigsten Informationen zur Studie auf einen Blick:

<b>Studientitel:</b>	Risiken der Zahlungsabwicklung im Internet
<b>Erscheinungstermin:</b>	Oktober 2007
<b>Umfang:</b>	209 Seiten, über 90 Abbildungen
<b>ISBN:</b>	978-3-937195-15-5
<b>Kostenloser Download einer Management Summary:</b>	<a href="http://www.wirecard.de/risikomanagement">http://www.wirecard.de/risikomanagement</a> <a href="http://www.ibi-shop.de/zahlungsrisiken">http://www.ibi-shop.de/zahlungsrisiken</a>

#### Kontakt Wirecard AG:

Wirecard AG PR & IR Office  
Iris Stöckl  
Bretonischer Ring 4  
D-85630 Grasbrunn  
Tel. : +49 (0) 89 4424 0424  
Fax: +49 (0) 89 4424 0524  
E-Mail: [iris.stoeckl@wirecard.com](mailto:iris.stoeckl@wirecard.com)  
Internet: [www.wirecard.de](http://www.wirecard.de)

COMMUNICATION Presse und PR  
Jacqueline Althaller  
Ainmillerstraße 9  
80801 München  
Tel.: +49 (0) 89 38 66 52 60  
Fax: +49 (0) 89 38 66 52 75  
E-Mail: [info@communicationmunich.de](mailto:info@communicationmunich.de)  
Internet: [www.communicationmunich.de](http://www.communicationmunich.de)

#### Kontakt ibi research:

ibi research an der Universität Regensburg  
Markus Breitschaft  
Regerstr. 4  
93053 Regensburg  
Tel.: +49-(0)941 943 1922  
Fax: +49-(0)941 943 81-1922 o. 1888  
E-Mail: [Markus.Breitschaft@ibi.de](mailto:Markus.Breitschaft@ibi.de)  
Internet: [www.ibi.de](http://www.ibi.de)

#### **Über Wirecard (<http://www.wirecard.de>):**

Die Wirecard AG ist einer der führenden internationalen Anbieter elektronischer Zahlungs- und Risikomanagementlösungen. Weltweit unterstützt Wirecard über 7.000 Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen bei der Automatisierung ihrer Zahlungsprozesse und der Minimierung von Forderungsausfällen. Die Wirecard Bank AG bietet Konten- und Kreditkarten-Dienstleistungen sowohl für Geschäfts- als auch Privatkunden und ist Principal Member von VISA, MasterCard und JCB. Der Internetbezahlendienst Wirecard ermöglicht Konsumenten sicheres Bezahlen bei Millionen von MasterCard Akzeptanzstellen. Zusätzlich können registrierte Nutzer in Echtzeit untereinander Geld versenden oder empfangen. Die Wirecard AG ist an der Frankfurter Wertpapierbörse notiert (TecDAX, ISIN DE0007472060, WDI).

**Über ibi research ([www.ibi.de](http://www.ibi.de)):**

Bereits seit 1993 bildet die ibi research an der Universität Regensburg GmbH (vormals Institut für Bankinformatik und Bankstrategie (GmbH) eine Brücke zwischen Universität und Praxis. Das Team unter der Leitung von Prof. Dieter Bartmann forscht zu Fragestellungen rund um das Thema "Finanzdienstleistungen in der Informationsgesellschaft".

Die ibi research an der Universität Regensburg GmbH hat unter anderem durch die Studie „Zahlungsabwicklung im Internet“ (Informationen unter <http://www.ibi.de/neues-presse/aktuelles/Archiv/Studie+Zahlungsabwicklung+im+Internet.htm>), den Beitrag „Sichere Zahlungsverfahren für E-Government“ für das E-Government-Handbuch des Bundes (kostenlos abrufbar unter [http://www.bsi.de/fachthem/egov/download/4\\_Zahlv.pdf](http://www.bsi.de/fachthem/egov/download/4_Zahlv.pdf)) sowie durch zahlreiche weitere Veröffentlichungen und Vorträge eine hohe Reputation im Bereich Zahlungsabwicklung im Internet erlangt.