

## Pressemitteilung

frei zur Veröffentlichung ab sofort

Regensburg, 9. September 2014

### **Online-Händler unterschätzen die Gesamtkosten von Bezahlverfahren**

- **Kosten sind für Online-Händler das wichtigste Kriterium bei der Auswahl von Zahlverfahren**
- **Händler unterschätzen indirekte Kosten, z. B. für Mahnwesen, Inkasso sowie für Retouren**
- **Rund eine Milliarde Euro Kosten jährlich durch Zahlungsstörungen und -ausfälle**

*E-Commerce-Händler in Deutschland haben keine genaue Kenntnis über die tatsächlichen Kosten eines Bezahlverfahrens. Das ist das Ergebnis einer Studie zu den Gesamtkosten von Zahlungsverfahren im Internet von ibi research unter mehr als 400 Internet-Händlern. Demnach achten Online-Händler vor allem auf die direkten Kosten eines Zahlverfahrens und zu wenig auf deren indirekte Kosten. Zu diesen gehören beispielsweise Aufwendungen für manuelle Nachbearbeitung, Zahlungsausfälle und Kosten für die Rückabwicklung von Zahlungen im Retourenfall. Die wirtschaftlichen Folgen der Fehlschätzung können enorm sein: Allein durch Zahlungsstörungen und -ausfälle entstehen Online-Händlern jährlich Kosten von rund 961 Millionen Euro.*

Für die deutschen Online-Händler sind die Kosten bei der Auswahl eines Bezahlverfahrens das wichtigste Kriterium (49 %), vor Sicherheit (40 %) und Nutzerfreundlichkeit (37 %). Dennoch werden die Gesamtkosten für Bezahlverfahren sehr häufig falsch eingeschätzt, so das zentrale Ergebnis der Studie „Gesamtkosten von Zahlungsverfahren – Was kostet das Bezahlen im Internet wirklich?“. Das zeigt sich insbesondere bei der Frage nach den kostengünstigsten Verfahren: Mit Blick auf die direkten Kosten wird die Vorkasse bei Händlern mit Abstand als günstigstes Verfahren eingeschätzt, vor der Lastschrift, dem Direktüberweisungsverfahren SOFORT Überweisung und der nicht abgesicherten Zahlung auf Rechnung.

#### **Kauf auf offene Rechnung teuerste Zahlart unter Berücksichtigung aller Kosten**

Unter Einbeziehung aller Kosten ergibt sich für den Durchschnitts-Händler\* der Studie allerdings ein völlig anderes Bild: Auf Platz eins der Zahlverfahren ist die SOFORT Überweisung mit Gesamtkosten von 1,88 Euro pro Transaktion, gefolgt von der Vorkasse und Lastschrift (abgesichert) mit jeweils 3,54 Euro pro Transaktion. Die deutlich teuerste Zahlart ist dabei der Kauf auf (offene) Rechnung mit 8,36 Euro pro Transaktion. „Die Differenz zwischen der Kosten-Einschätzung der Händler und den tatsächlichen Gesamtkosten von

Zahlverfahren ist ein überraschendes Ergebnis der Studie. Offenbar werden Folgekosten von Bezahlmethoden zu wenig beachtet. Ein Fehler, denn die indirekten Kosten sind zum Teil wesentlich höher als die direkten, beispielsweise beim Kauf auf offene Rechnung“, erklärt Prof. Dr. Hans-Gert Penzel, Geschäftsführer von ibi research.

Zu den indirekten Kosten zählen beispielsweise Opportunitätskosten durch verzögerte Zahlungseingänge sowie Aufwendungen für Debitorenmanagement, Leistungsstörungen, Risikomanagement und Kosten für die Rückabwicklung von Zahlungen im Retourenfall.

Zusammen mit den direkten Kosten der Zahlverfahren ergeben sich die Gesamtkosten einer Bezahlvariante. Die hohen Risiken eines Zahlungsausfalls bzw. einer Zahlungsstörung können bedeutenden Einfluss auf die Handelsspanne haben. So verursacht ein Zahlungsausfall für Händler laut Umfrage durchschnittlich etwa 66 Euro Kosten, eine Zahlungsstörung immer noch fast 18 Euro. Rechnet man nun den Gesamtumsatz des Panels auf den deutschen E-Commerce-Markt hoch, ergeben sich Gesamtkosten von 961 Millionen Euro pro Jahr, die rein aus Zahlungsstörungen und Zahlungsausfällen resultieren.

Gerade die hohen Kosten für Zahlungsstörungen und -ausfälle sorgen dafür, dass es sich rechnen kann, wenn Rechnungskauf und Lastschriften über einen Dienstleister abgesichert und abgewickelt werden. In diesem Fall entfallen Folgekosten für Zahlungsstörungen und -ausfälle sowie Mahn- und Inkassomaßnahmen für den Händler. Reine Online-Payment-Verfahren wie SOFORT Überweisung oder PayPal sind laut Studienergebnis häufig besser auf die Bedürfnisse des E-Commerce-Marktes zugeschnitten. Sie besitzen in der Regel auch niedrige indirekte Kosten als klassische Bezahlverfahren, wie etwa die Rechnung.

„Wir freuen uns natürlich über das Ergebnis, sehen aber auch deutlich den Nachholbedarf in der Kosteneffizienz bei E-Commerce-Händlern, die Umsatz und Marge weiter verbessern können. Der hohe Gesamtschaden durch Zahlungsstörungen und -ausfälle ließe sich unserer Meinung nach durch eine kluge Anreiz-Strategie mit direkter und indirekter Rabattierung bestimmter Zahlverfahren deutlich verringern. Zu den für Händler günstige Zahlverfahren zählen beispielsweise Direktüberweisungsverfahren. Aber auch der über einen Dienstleister abgesicherte Rechnungskauf wie bei Klarna rechnet sich für den Verkäufer häufig, da die Rechnung durch ihre Beliebtheit beim Kunden mehr Umsatz verspricht“, erklärt Gerrit Seidel, CEO der SOFORT AG.

„Die Ergebnisse der Studie bestätigen unsere Erfahrungen. Die direkten Kosten stehen meist im Vordergrund der Betrachtung, während den indirekten Kosten eher selten ein größeres Interesse beigemessen wird. Dabei sind diese oftmals höher als die direkten Kosten“, kommentiert Marco Hierling, Geschäftsführer von pets Premium, die Studie. „Wir testen für unsere Kundschaft immer wieder die Relevanz der einzelnen Zahlungsverfahren, dabei sind die direkten und indirekten Kosten wichtige, aber bei Weitem nicht die einzigen Faktoren, die dabei eine Rolle spielen. Mindestens genauso bedeutend sind die Kundenakzeptanz und -zufriedenheit, die Abbruchquoten oder auch der Pflegeaufwand eines Zahlungsverfahrens.“

### **Nachholbedarf bei der Kosteneffizienz und Risikovorsorge**

Gerade mit Blick auf die Zahlungsabwicklung gibt es noch deutliche Optimierungspotenziale im deutschen E-Commerce. So liegt die durchschnittliche Retourenquote zum Beispiel bei sieben Prozent. Auffällig ist auch, dass nur jeder fünfte Händler seine Retourenquote in Abhängigkeit vom eingesetzten Zahlungsverfahren ermittelt.

Auch bei der Steuerung des Payment-Mixes gibt es durchaus Nachholbedarf. Nur rund die Hälfte der Händler (55 %) führt eine aktive Zahlartensteuerung aufgrund vorangegangener Risikoprüfung durch. Auch bei der Risikovorsorge besteht offenbar Verbesserungspotenzial: Nur jeder zweite befragte Händler führt überhaupt Risikoprüfungen durch.

Die komplette Studie „Gesamtkosten von Zahlungsverfahren“ steht kostenlos zum Download zur Verfügung unter: [www.ibi.de/zvskosten](http://www.ibi.de/zvskosten)

#### Rahmendaten des Basisfalls:

*\*Durchschnitts-Händler in der Studie: 2.979 Bestellungen pro Monat, bei einem Warenkorb von 100,60 Euro und einer Retourenquote von 7 Prozent. Der Durchschnitts-Händler führt interne und externe Risikoprüfungen sowie Mahn- und Inkassoverfahren durch.*

### **Die wichtigsten Informationen zur Umfrage auf einen Blick:**

<b>Titel:</b>	Gesamtkosten von Zahlungsverfahren – Was kostet das Bezahlen im Internet wirklich?
<b>Zielgruppe:</b>	Online-Händler
<b>Erhebungszeitraum:</b>	Juni 2014 bis August 2014
<b>URL:</b>	<a href="http://www.ibi.de/zvskosten">www.ibi.de/zvskosten</a>

**Ausgewähltes Bildmaterial:**



ISBN 978-3-945451-01-4

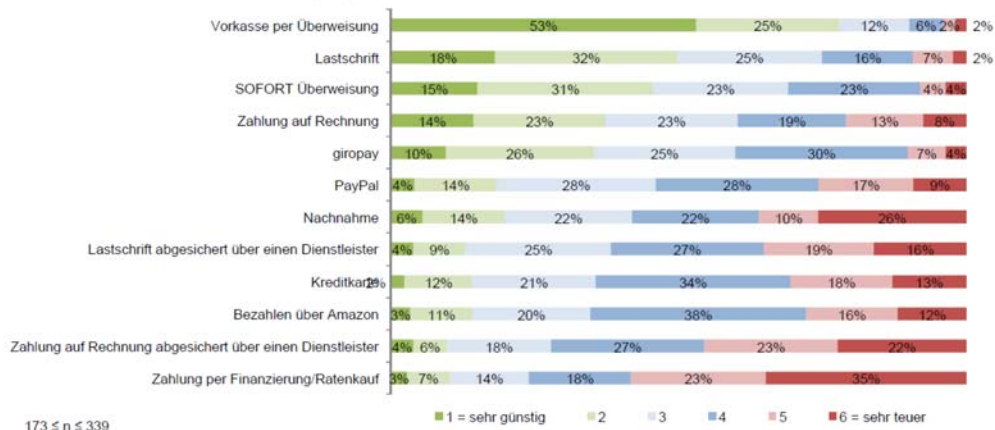
# Gesamtkosten von Zahlungsverfahren

## Was kostet das Bezahlen im Internet wirklich?

Eine empirische Erhebung im deutschen Online-Handel  
[www.ibi.de](http://www.ibi.de)

### Vorkasse wird von den Händlern mit Abstand als günstigstes Zahlungsverfahren eingeschätzt

Wie günstig bzw. teuer schätzen Sie die folgenden Zahlungsverfahren unter Berücksichtigung aller Kostenfaktoren ein?



## Gesamtkosten im Basisfall: Rechnung das teuerste, SOFORT Überweisung das günstigste Verfahren

Zahlungsverfahren	Direkte Kosten		Indirekte Kosten									Gesamtkosten	
	direkte Kosten	interne Prüfungen (1)	externe Prüfungen (2)	verspäteter Zahlungseingang	Warenretention bei Vorkasse	Zahlungsstörungen	Zahlungsausfälle	manuelle Nachbearbeitungen	Mahn- und Inkassowesen	Retourenabwicklung	Retourenkorrekturfaktor (3)	Gesamtkosten (Euro /TX)	Gesamtkosten (% des WK)
Vorkasse per Überweisung	0,98 €	0,31 €	0,10 €	0,04 €	0,09 €	0,27 €	0,62 €	0,51 €	0,53 €	0,04 €	0,06 €	3,54 €	3,52%
Zahlung auf Rechnung	1,74 €	1,18 €	0,35 €	0,20 €	- €	0,82 €	1,34 €	0,65 €	1,31 €	0,18 €	0,60 €	8,36 €	8,31%
Zahlung auf Rechnung abgesichert über DL	3,82 €	0,60 €	0,27 €	0,21 €	- €	- €	- €	0,11 €	- €	0,04 €	0,16 €	5,22 €	5,19%
Lastschrift	1,36 €	0,98 €	0,28 €	0,08 €	- €	0,48 €	0,54 €	0,30 €	0,34 €	0,03 €	- €	4,41 €	4,38%
Lastschrift abgesichert über DL	2,30 €	0,58 €	0,33 €	0,21 €	- €	- €	- €	0,08 €	- €	0,04 €	0,01 €	3,54 €	3,52%
Nachnahme	3,96 €	0,16 €	0,09 €	0,14 €	- €	0,07 €	0,21 €	0,20 €	0,26 €	0,01 €	0,01 €	5,11 €	5,08%
Kreditkarte	2,42 €	0,43 €	0,10 €	0,16 €	- €	0,26 €	0,52 €	0,15 €	0,32 €	0,06 €	0,04 €	4,45 €	4,42%
PayPal	2,13 €	0,83 €	0,10 €	0,05 €	- €	0,31 €	0,53 €	0,34 €	0,27 €	0,08 €	0,23 €	4,87 €	4,85%
SOFORT Überweisung	1,33 €	0,11 €	0,11 €	0,05 €	- €	0,10 €	0,06 €	0,06 €	0,02 €	0,02 €	0,02 €	1,88 €	1,87%

Die Kosten sind angegeben in Euro bezogen auf den Höhe des durchschnittlichen Warenkorbs des Basisfalls (100,60 Euro).

1) Die Kosten für interne Risikoprüfungen wurden nach Expertengesprächen zur Komplexitätsreduktion für alle Verfahren mit den gleichen Kosten angesetzt.

2) Bei den Kosten für die externe Risikoprüfung wurde auf Werte aus einer separaten Expertenschätzung zurückgegriffen.

3) Der Retourenkorrekturfaktor stellt einen verhältnismäßigen Aufschlag auf die Zahlungsverfahren dar, die nicht die geringste Retourenwahrscheinlichkeit im vorliegenden Betrachtungsfall aufweisen. Für den Basisfall ist dies die Lastschrift.



research

an der Universität Regensburg

### **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 Retail Banking, E-Business, E-Commerce, IT-Governance und Geschäftsprozess-Management. 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)).

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:**

ibi research an der Universität Regensburg  
Carolin Nafz  
Galgenbergstraße 25  
93053 Regensburg

Telefon: 0941 943-1901  
Telefax: 0941 943-1888  
E-Mail: [presse@ibi.de](mailto:presse@ibi.de)