

Pressemitteilung

frei zur Veröffentlichung ab 4. Juli 2019

Regensburg, 4. Juli 2019

Online-Händler schätzen tatsächliche Kosten für Bezahlverfahren deutlich zu niedrig ein

Das Forschungsinstitut ibi research hat in einer Händlerbefragung die Kosten von Zahlungsverfahren im deutschen Online-Handel unter die Lupe genommen. Die Ergebnisse liegen nun in Form der kostenfrei erhältlichen Studie „Gesamtkosten von Zahlungsverfahren im deutschen E-Commerce 2019“ vor. Es zeigt sich, dass viele Online-Händler die Kosten für Bezahlverfahren nicht umfassend im Blick haben und nahezu ausschließlich auf die direkten Kosten abstellen. Indirekte Kosten, zum Beispiel für Mahnwesen oder die Retourenabwicklung, werden dagegen häufig nicht berücksichtigt. Händler unterschätzten damit die den Zahlungsverfahren zurechenbaren Kosten zum Teil massiv.

76 Prozent der Händler halten die Bezahlung per Vorkasse für ein günstiges oder sehr günstiges Verfahren. Vorkasse belegt damit mit weitem Abstand den ersten Platz in ihrer Einschätzung. Dahinter folgen Lastschrift und Rechnung. Betrachtet man jedoch die Gesamtkosten – also unter Einbezug aller indirekten Kostenfaktoren –, ergibt sich für den Durchschnittshändler der Studie (im sogenannten Basisfall*) ein ganz anderes Bild: paydirekt ist in der Auswertung das günstigste Verfahren vor der Sofortüberweisung und der Vorkasse. Am teuersten ist die (ungesicherte) Rechnung, bei der die indirekten Kosten im Basisfall der Studie 85 Prozent der Gesamtkosten ausmachen.

Indirekte Kosten werden meist unterschätzt

„Die aktuelle Studie bestätigt unsere Ergebnisse einer Vorgängerstudie aus dem Jahr 2014. Viele Händler bewerten die indirekten Kosten gar nicht oder deutlich zu niedrig“, berichtet Holger Seidenschwarz, Research Director bei ibi research. Das sei erstaunlich, denn diese Kostenfaktoren könnten bei einigen Verfahren das Vierfache der direkten Kosten ausmachen. Gerade bei der ungesicherten Rechnung sei das der Fall. „Einem Großteil der Befragten ist das offenbar nicht bewusst“, so Seidenschwarz weiter. Zu den indirekten Kosten zählen beispielsweise Kosten, die durch verzögerten Zahlungseingang, Zahlungsausfall und Retouren entstehen, aber auch durch nicht vollständig automatisierte Prozesse.

Individuelle Prüfung notwendig

Bei der Entscheidung über den Einsatz von Zahlungsverfahren haben Online-Händler vieles im Blick. Wichtig ist dabei zum einen die Akzeptanz des Verfahrens auf Kundenseite, zum anderen der Sicherheitsgrad der Zahlung. Die Kosten stellen nur einen weiteren, aber dennoch sehr bedeutsamen Aspekt dar.

Weil sich diese von Händler zu Händler stark unterscheiden können, ist eine individuelle Betrachtung notwendig. Dazu hat ibi research neben dem Basisfall drei beispielhafte Szenarien in die Studie integriert: der große Bekleidungsversender, der kleine Geschenkartikelversender und der Versender hochwertiger Unterhaltungselektronik. Bei der Auswertung dieser Szenarien zeigten sich teils deutliche Verschiebungen. „Die Händler sollten daher stets alle Kostenfaktoren berücksichtigen und für sich selbst bestimmen“, erklärt Seidenschwarz. Die neu erschienene Studie leiste dabei Orientierung.

Anknüpfen an Vorgängerstudie

Entwicklungen im Payment-Sektor wie die Regulierung im Kreditkartenbereich, neue Zahlungsverfahren am Markt und veränderte Zahlgewohnheiten der Kunden waren der Anlass für die Neuauflage der Studie. Mit den Ergebnissen der Befragung liegt nun aktuelles Datenmaterial vor. Es zeigt sich, dass bei vielen E-Commerce-Händlern weiterhin Nachholbedarf bei der Kosteneffizienz besteht.

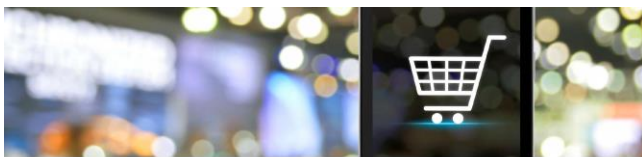
Die vollständige Studie „Gesamtkosten von Zahlungsverfahren im deutschen E-Commerce 2019“ steht kostenlos zum Download zur Verfügung unter: www.ibi.de/gesamtkosten2019

* Beim Durchschnittshändler („Basisfall“) gehen pro Monat 4.839 Bestellungen mit einem Warenkorbwert von 92,09 Euro ein. Er führt interne und externe Risikoprüfungen sowie Mahn- und Inkassoverfahren durch.

Die wichtigsten Informationen zur Studie auf einen Blick:

Titel:	Gesamtkosten von Zahlungsverfahren im deutschen E-Commerce 2019
Zielgruppe:	Online-Händler
URL:	www.ibi.de/gesamtkosten2019

Bildmaterial



Gesamtkosten von Zahlungsverfahren im deutschen E-Commerce 2019

Eine empirische Erhebung unter Online-Händlern

Abb. 1: Titelbild

Vorkasse wird als sehr günstiges, Kreditkarte und PayPal werden als eher teurere Verfahren eingeschätzt

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

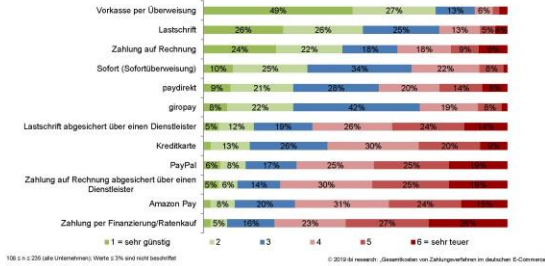


Abb.2: Händlereinschätzung der Kosten von Zahlungsverfahren

Gesamtkosten: paydirekt und Sofortüberweisung die günstigsten, ungesicherte Rechnung das teuerste Verfahren

Zahlungsverfahren	Direkte Kosten				Indirekte Kosten						Gesamtkosten (% des VK)
	interne Prüfungen (1)	externe Prüfungen (2)	verfügte bei Zahlungseingang	Warenebeneverteilung bei Vorkasse	Zahlungsstörungen	Zahlungsausfälle	manuelle Nachbearbeitungen	Infra- und Inklusivkosten	Retourenabwicklung		
paydirekt	1,31%	0,12%	0,16%	0,04%	0,03%	0,02%	0,03%	0,01%	0,06%	1,77%	
Sofort (Sofortüberweisung)	1,42%	0,31%	0,07%	0,03%	0,09%	0,35%	0,15%	0,05%	0,05%	2,26%	
Lastschrift abgesichert über DL	1,78%	0,30%	0,42%	0,06%	0,14%	0,21%	1,08%	0,38%	0,37%	2,63%	
Vorkasse per Überweisung	0,67%	0,19%	0,11%	0,05%	0,20%	0,09%	0,19%	0,45%	0,09%	3,00%	
Lastschrift	2,73%	0,33%	0,48%	0,16%	0,14%	0,99%	0,22%	0,36%	0,11%	4,61%	
Zahlung auf Rechnung abgesichert über DL	1,89%	0,72%	0,10%	0,08%	0,29%	1,32%	0,50%	0,26%	0,47%	6,68%	
Kreditkarte	1,17%	1,20%	0,35%	0,17%	0,46%	2,24%	0,70%	1,00%	0,31%	7,79%	

Die Kosten sind angegeben in Prozent bezogen auf die Höhe des durchschnittlichen Warenkorbs des Bestellers (82,09 Euro).
 1) Die Kosten für interne Risikoprüfungen wurden zur Komplexitätsreduktion für alle Verfahren mit den gleichen Kosten angesetzt.
 2) Bei den Kosten für die externe Risikoprüfung wurde auf Werte aus einer Expertenbefragung zurückgegriffen.
 3) Die Kosten der Zahlungsstätte betreffen die Prozesskosten (vgl. S. 34) sowie den tatsächlichen Ausfall, der von der Zahlungsstappe abhängt.

Abb. 3.: Gesamtkosten von Zahlungsverfahren im Basisfall*

Bei einigen Verfahren betragen die indirekten Kosten einen Großteil der Gesamtkosten

Anteil der indirekten Kosten an den Gesamtkosten eines Verfahrens



Abb. 4: Anteil der indirekten Kosten an den Gesamtkosten von Zahlungsverfahren

Bildnachweis: ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Über ibi research

Seit 1993 bildet ibi research an der Universität Regensburg GmbH eine Brücke zwischen Universität und Praxis. Das Institut betreibt anwendungsorientierte Forschung und Beratung, arbeitet also mit den Methoden der Wissenschaft an den Themen der Praxis, mit klarem Schwerpunkt auf Innovationen und deren Umsetzung.

ibi research konzentriert sich dabei auf die Themenfelder Digitalisierung der Finanzdienstleistungen und des Handels, im E-Business genauso wie im Multikanal und im B2C-Geschäft genauso wie im B2B-Geschäft. Das Forschungsspektrum reicht von der Marktanalyse und Geschäftsmodell-Entwicklung über Prozessgestaltung und Data Analytics bis hin zu Fragen der Governance und Compliance. Zugleich bietet ibi research umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungs- und Projektergebnisse an.

Weitere Informationen: 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
Andrea Rosenlehner
Galgenbergstraße 25
93053 Regensburg

Telefon: 0941 943-1901
Telefax: 0941 943-1888
E-Mail: presse@ibi.de