

Erfolgsfaktor Payment - Der Einfluss der Zahlungsverfahren auf Ihren Umsatz

Online-Käufer bevorzugen ganz unterschiedliche Zahlungsmethoden – je nach Art der Ware, Höhe des Kaufbetrages, Herkunft und persönlicher Einstellung. Fehlende Zahlungsmöglichkeiten können sogar zu Kaufabbrüchen führen.

Haben Sie sich als Online-Händler deshalb auch schon gefragt, wie viele Kunden in Ihrem Webshop den Kaufvorgang tatsächlich abbuchen, weil sie nicht die richtigen Zahlungsverfahren angeboten bekommen? Aber welche Kombination von Bezahlverfahren verspricht den größten Erfolg? Schließlich ist es in der Praxis aus administrativen und finanziellen Gründen unmöglich, alle existierenden Zahlungsverfahren gleichzeitig anzubieten. Das eine Zahlungsverfahren, das alle Anforderungen des Händlers sowie des Kunden optimal erfüllt. Online-Händler müssen sich daher genau überlegen, welche Kombination von Zahlungsverfahren und vor- und nachgelagerten Maßnahmen im Risiko- und Forderungsmanagement ihnen den höchsten Gewinn verspricht und sich als lukrativ erweist.

Dieser Problematik ist ibi research an der Universität Regensburg durch eine Online-Umfrage auf den Grund gegangen. Rund 1200 Teilnehmer haben sich an der Studie „Erfolgsfaktor Payment“ beteiligt, die den Status quo, aktuelle Trends und zukünftige Entwicklungen im Bezahlverhalten der Käufer im E-Commerce untersucht hat.

Die Ergebnisse sollen den Händlern eine grundlegende Übersicht über das konkrete Bezahlverhalten von potenziellen Kunden vermitteln sowie Vergleiche ermöglichen. Die Händler können dadurch ihre eigenen Potenziale und ihre konkreten Portfolios an Zahlungsverfahren besser einschätzen und optimieren.

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick:

- Die Rechnung ist durchweg bei allen Altersgruppen das beliebteste Zahlungsverfahren und wird besonders von Menschen ab 55 Jahren favorisiert.
- Am liebsten würden die Kunden per Rechnung (45 %) zahlen – Kreditkarte (20 %) und PayPal (19 %) liegen nahezu gleichauf.
- **Führt ein Händler die Zahlung per Rechnung zu seinen bestehenden Zahlungsverfahren ein, kann er mit einer durchschnittlichen Senkung der Kaufabbruchquote von knapp 80 % rechnen.**
- In den letzten zwölf Monaten wurden vor allem die Kreditkarte (74 %) und der Rechnungskauf (71 %) genutzt.
- Unter anderem empfinden viele Kunden die Kreditkarte als eines der nutzungsfreundlichsten Zahlungsverfahren.
- Die Rechnung halten viele Kunden (61 %) für das mit Abstand sicherste Zahlungsverfahren. Auf den weiteren Plätzen, jedoch mit sehr großem Abstand, folgen Kreditkarte, Lastschrift und Paypal.
- **Wenn nur die Zahlung per Vorkasse angeboten wird, suchen 88 % der Kunden nach einem anderen Anbieter.**
- Wenn der Anbieter über ein Gütesiegel verfügt, sinkt die Kaufabbruchquote signifikant.
- Ein Rabatt von 3 % steigert den Anteil der Vorkassezahlungen deutlich.

(Quelle: Erfolgsfaktor Payment, Projekt E-Commerce Leitfaden)

Commonpay GmbH
E-mail: info@commonpay.com
Telefon: +49 (0)7031 71499-50

