

Einkauf im Internet

Immer mehr Konsumgüter werden im Internet verkauft. Besondere Bedeutung kommt dabei den Zahlungsmethoden zu. Was gilt als sicher, und was erwarten die Kunden? Eine Bestandesaufnahme.



Checkout: Kreditkarten sind fast überall etabliert.

Während die privaten Konsumausgaben seit Jahren nur auf bescheidenem Niveau zunehmen, steigt der Anteil der übers Internet verkauften Waren von Jahr zu Jahr kontinuierlich. Eine aktuelle Erhebung der Fachhochschule Nordwestschweiz ergab, dass im Jahre 2009 das durchschnittliche Umsatzwachstum bei 21 Schweizer Unternehmen im Handel via Internetshop bei 14 Prozent lag, die privaten Konsumausgaben als Ganzes dagegen nur um ein Prozent zunahmen.

Der Aufschwung im E-Commerce ist also ungebrochen, wenngleich die Zunahme nicht mehr ganz so hohe Werte erreichte wie in den Vorjahren: 2008 lag das durchschnittliche jährliche Wachstum noch bei 26 Prozent, 2007 bei 29 Prozent und 2006 gar bei 34 Prozent.

Abbruchquote noch immer sehr hoch

Die Dynamik im Onlinehandel widerspiegelt das gestiegene Vertrauen der Käufer in die Zuverlässigkeit der Onlineshops. Sicherheitsbedenken machen zunehmend einer nüchternen Betrachtungsweise Platz. Vor diesem Hintergrund haben auch die letzten grossen Offline-Anbieter ihre Zurückhaltung gegenüber dem E-Commerce aufgegeben und treiben den Ausbau ihres Internetverkaufskanals voran.

Die aktuelle Entwicklung hat zur Folge, dass Wettbewerb und Preisdruck zunehmen. Im Gegenzug bemühen sich viele Anbieter um bessere Serviceleistungen und eine Erweiterung ihres Sortiments. Die Bedienbarkeit der Onlinekanäle wird vereinfacht und eine flexiblere Informatik angestrebt. Viele Firmen

unternehmen grosse Anstrengungen zur Markenbildung und Kundenbindung. Führende Unternehmen erreichen hier mittlerweile ein hohes Leistungsniveau, das von den Kunden anerkannt und geschätzt wird.

Zu den wichtigsten Kriterien im Onlinevertrieb gehören die Faktoren Checkout und Zahlungsmittel. "Die internationale Abbruchrate im Checkout-Prozess bewegt sich immer noch

Swisstalk: "Das Angebot an Zahlungsmitteln spielt eine bedeutende Rolle"



Online PC: Worauf gilt es bei Internetzahlungen zu achten, um böse Überraschungen zu vermeiden?

Thomas Lang: Der Anbieter sollte unbedingt durch den Kunden identifiziert werden können, wenn ausschliesslich Vorauskasse oder Kreditkarten angeboten werden. Bei diesen Zahlungsmethoden erfolgt die Überweisung vor der Lieferung des gekauften Artikels oder des Service. Zudem ist darauf zu achten, dass bei der Übermittlung von Personendaten und Zahlungsinformationen wie Kreditkartennummern die Verbindung mit einer Verschlüsselung gesichert ist. Man sieht dies an der Webadresse, die mit *https* anstatt *http* beginnt. Moderne Browser visualisieren verschlüsselte Verbindungen zudem mit einem Sicherheits-Icon, wie etwa einem Schloss. Im Weiteren lohnt sich immer ein Blick in die AGB, wie Rücksendungen, Gutschriften und andere Leistungen im Zusammenhang mit Retouren geregelt sind. Im Zweifelsfall empfehle ich, gegen Rechnung oder mittels Kreditkarte zu bezahlen. Bei Ersterer zahle ich erst, wenn die Leistung des Shops erbracht ist, im zweiten Fall habe ich die Möglichkeit, ungerechtfertigte Belastungen beim Kreditkartenherausgeber zu reklamieren.

Online PC: Welche Zahlungsmittel sind akzeptiert?

Lang: Moderne Onlineshops bieten im Durchschnitt drei bis vier verschiedene Zahlungsmethoden an. Kreditkarten (allen voran Visa und Mastercard) wie auch Debitkarten (Postcard) sind sehr verbreitet. Grosse Shops bieten auch die Möglichkeit, gegen Rechnung zu zahlen.



Thomas Lang ist Geschäftsführer der Carpathia Consulting GmbH in Zürich.

Gelegentlich wird auch immer noch die Lieferung gegen Nachnahme angeboten. Auch alternative Zahlungsmethoden wie Click & Buy, Paypal oder Sofortüberweisung.ch sind immer öfter anzutreffen. Im B2B-Bereich hingegen gilt fast ausschliesslich die Lieferung gegen Rechnung, da die Verbreitung von Firmenkreditkarten in der Schweiz noch eher selten ist und aus gesetzlichen Gründen MwSt.-taugliche Belege erforderlich sind. Dies ist auch immer noch ein Hindernis für die Zahlung mit elektronischen und modernen Zahlungsmitteln.

Online PC: Wie lässt sich die Vertrauenswürdigkeit eines Anbieters prüfen?

Lang: Erste Anlaufstelle sind Impressum oder Kontaktseiten. Publiziert der Anbieter eine vollständige und verifizierbare Adresse inklusive Telefonnummer, unter der auch jemand erreichbar ist? Zudem liefert eine kurze Suche bei Google bereits nachhaltige Informationen. Wird ein Onlineshop mehrheitlich negativ in Foren von

Beobachter, Comparis und Kassensturz diskutiert, rate ich: Hände weg. Zusätzlich liefern auch Preisvergleichsportale vermehrt qualitatives Feedback zu den Anbietern selber.

Online PC: Noch immer werden viele Internetkäufe abgebrochen. Weshalb?

Lang: Generell geht man davon aus, dass die Abbruchquote bei 60 bis 70 Prozent liegt. Das heisst, dass es bis zu 7 von 10 gefüllten Warenkörben nicht erfolgreich durch die Kasse schaffen! Ein unglaublicher Wert. Nebst emotionalen und funktionalen Hürden spielt dabei das Angebot an Zahlungsmitteln eine bedeutende Rolle. Untersuchungen zeigen, dass die Abbruchquote sinkt, je mehr Zahlungsmethoden dem Kunden angeboten werden und je mehr Risiko der Anbieter übernimmt.

Online PC: Welche Trends zeichnen sich im Verkauf über den Onlinekanal ab?

Lang: Einerseits nehmen Usancen wie das situative Anbieten von Zahlungsmitteln aufgrund der Warenkorbgrösse, von versteckten Bonitätsprüfungen oder aufgrund der Lieferadresse zu. Es gibt Onlineshops, die in gewisse Regionen nicht mehr gegen Rechnung liefern, weil die Erfahrung zeigt, dass die Zahlungsmoral dort niedriger ist als anderswo. Auch machen gewisse Anbieter das Zahlungsmittelangebot abhängig davon, was sich im Warenkorb befindet. Andererseits werden die traditionellen Zahlungsmittel zunehmend konkurrenziert durch Angebote von etablierten Serviceprovidern. *jb*

bei happigen 50 bis 70 Prozent – ein unglaublicher Wert“, so der diplomierte Informatiker und Betriebsökonom Thomas Lang, Geschäftsführer der auf Internetzahlungen spezialisierten Carpathia Consulting in Zürich. Das heisst, mehr als die Hälfte der zuvor gefüllten Warenkörbe findet den Weg nicht zur Kasse – und dies bedeutet letztlich Umsatzverlust.

Die hohe Ausstiegsquote hat ihre Ursache oftmals in den funktionalen und technischen Hürden. Aber auch emotionale Aspekte wie Vertrauen und das Angebot an adäquaten Zahlungsmitteln haben einen nachhaltigen Effekt auf den erfolgreichen Checkout.

Vielfältige Zahlungsmittel

Zentral sind dabei die Schritte des Checkouts, also der Art und Weise, wie die Ware schliesslich bezahlt wird. Dies fängt bei den Funktionen an, die der Warenkorb zu bieten hat. Hier sind klare Angaben erforderlich, etwa ob die Lieferung kostenlos erfolgt oder ob eine gewisse Mindestmenge bestellt werden muss, um Mindermengenzuschläge zu vermeiden.

Schon die Registrierung bei der erstmaligen Bestellung wird äusserst unterschiedlich gehandhabt. Einerseits unterscheiden sich die Anbieter bezüglich der Menge der erfassten



Onlineshops: Die Dynamik im E-Commerce ist ungebrochen.

Informationen, andererseits muss teilweise zuerst die E-Mail-Adresse verifiziert werden, bevor der Bestellprozess weitergeführt werden kann. Das heisst, es muss die Zustellung einer E-Mail abgewartet werden, mit integriertem Hyperlink zur Verifikation der Adresse – ein potenziell hohes Risiko für den Bestellabbruch.

Bei einem Grossteil der Internetschops sind so genannte Gastbestellungen möglich, auch Walking-by genannt. Dem Kunden wird die mühsame Registrierung erspart, er erhält kein Login und kein Passwort.

Moderne Onlineshops bieten im Durchschnitt drei bis vier verschiedene Zahlungsmethoden an. Als Zahlungsmittel sind bei fast allen Shops Kreditkarten, Debitkarten und Rechnung zugelassen. Bei den Kreditkarten sind Mastercard und Visa am weitesten verbreitet, American Express wird in seltenen Fällen ebenfalls angeboten. Als Debitkarte hat sich in der Schweiz bislang erst Postcard etabliert. Zahlungen mit der von den Banken herausgegebenen Maestro-Karte sind im Onlinevertrieb praktisch nicht anzutreffen.

Bei digitalen Gütern, etwa bei Software-Downloads, wird aus verständlichen Gründen auf die Rechnung verzichtet. In diesem Segment sind noch am ehesten alternative Zahlungsmittel wie Paypal, Click & Buy und auch Sofortüberweisung.ch anzutreffen. Diese alternativen Zahlungsmittel sind in der Schweiz aber wenig verbreitet. Ebenfalls selten steht die Nachnahme zur Verfügung. Hingegen ist es bei Versendern mit eigener Logistik gebräuchlich, Zahlungen direkt beim Fahrer des Lieferservice tätigen zu lassen. ■

Jürg Buob

Sicheres Zahlen im Internet



Vertrauen Sie auf die professionelle und sichere E-Payment Lösung Saferpay von SIX Card Solutions. Mit Saferpay erfüllen Sie alle Sicherheitsaspekte der PCI und Banken-Standards und gehen beim Online-Bezahlen keine Risiken ein.

www.saferpay.com | Telefon 044 832 92 32 | sales@saferpay.com

