

Projekt „Erfolgreich Handeln“ des Bayerischen Wirtschaftsministeriums

Der Handel soll wettbewerbsfähig bleiben – wir unterstützen dabei!

Die Corona-Pandemie, der Krieg in der Ukraine und die damit verbundenen Preissteigerungen haben massiven Einfluss auf den Handel.

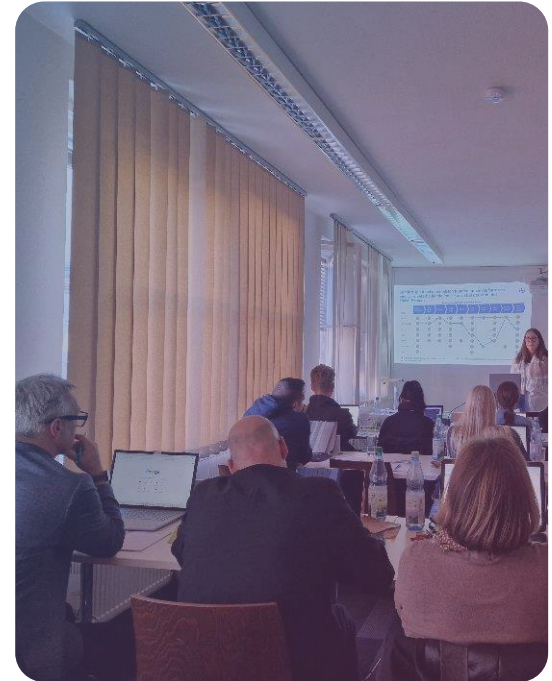
Geändertes Einkaufsverhalten, veränderte Kundenbedürfnisse, hohe Energiekosten – wer in Zukunft noch erfolgreich sein will, muss sich anpassen.

Die Initiative „Erfolgreich handeln“, **initiiert und finanziert durch das Bayerische Staatsministerium für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie**, hilft Ihnen dabei!

Projektlaufzeit: Januar 2023 bis Dezember 2024

Vorgängerprojekt: Die Förderinitiative „Bayern hilft seinen Händlern“

www.erfolgreich-handeln.bayern



Wie sieht unser Bildungsangebot aus?

Unsere Formate



Webseite &
Newsletter



Workshops



Webinare



Mediathek |
Webinar-
aufzeichnungen

Unsere Themen

 E-Commerce	 Digitale Prozesse	 Nachhaltigkeit
 Digitale Sichtbarkeit	 Neue Geschäftsmodelle	 Soziale Medien
 IT-Sicherheit	 Bezahlverfahren	 ... und vieles mehr

A hand is holding a red iBi loyalty card in front of a laptop. The laptop screen shows a shopping website with various products and a prominent 'UP TO 70% OFF' banner. The iBi logo is overlaid on the left side of the image.

iBi

On- und offline bezahlen

Wie kommen Händler an ihr Geld?

- 01** Fakten und Zahlen zum Einsatz von Zahlungsverfahren
- 02** Anforderungen an Zahlungsverfahren aus Kunden- und Händlersicht
- 03** Auswahl von Zahlungsverfahren im E-Commerce

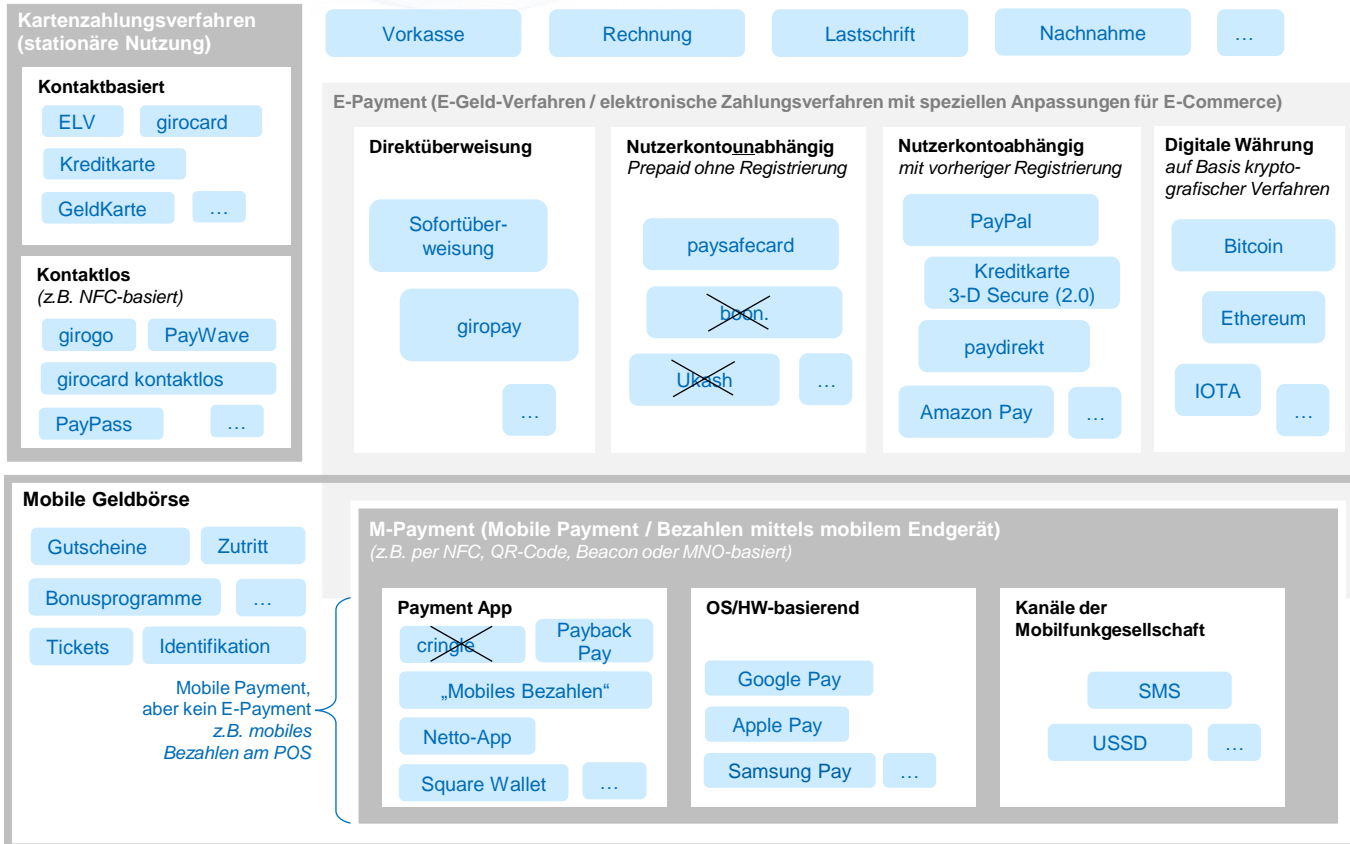
- 04** Zahlverfahren am Point of Sale
- 05** Fazit



01

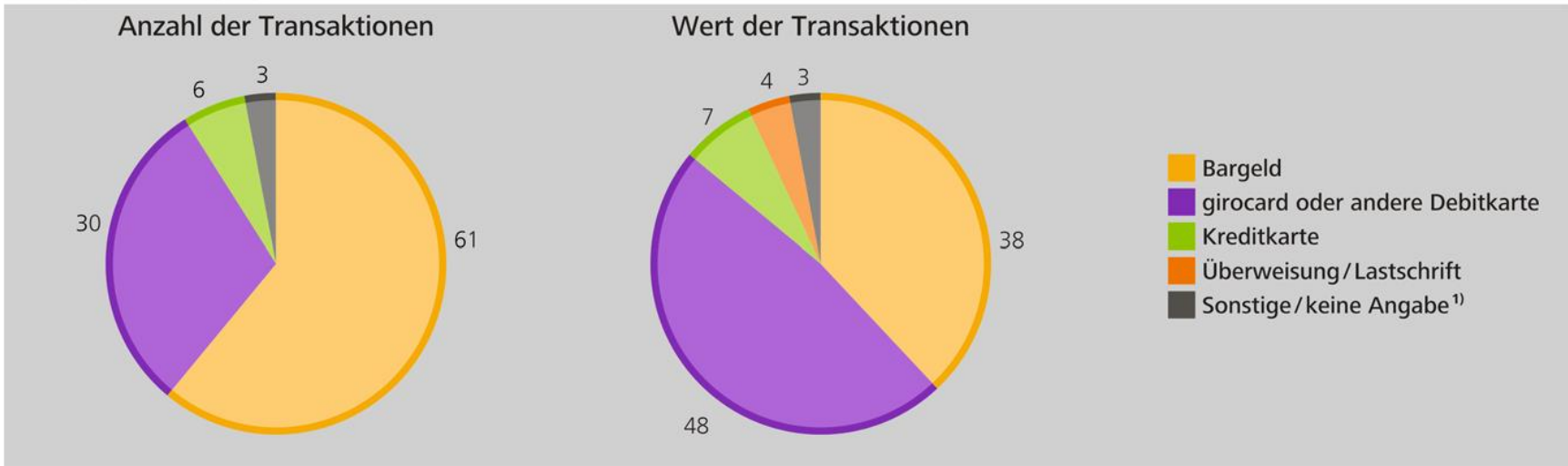
**Fakten und Zahlen zum
Einsatz von
Zahlungsverfahren**

Es gibt einen wahre Dschungel an Zahlungsverfahren...



Verwendung von Zahlungsinstrumenten an der Ladenkasse^{*)}

in %, gemäß Zahlungstagebuch



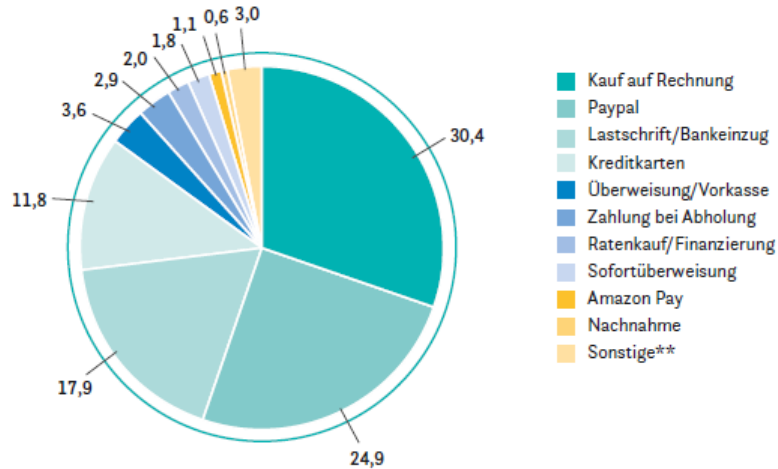
* Basis: alle Transaktionen am POS=Supermarkt/Discounter, lokales Geschäft, Tankstelle und Apotheke (n=8 698). ¹ Inkl. Kunden-/Mensa-/ Stadionkarte, Bezahlen mit Smartphone.

Deutsche Bundesbank

SV(SZV)0070_PR.Chart

Anteile der Zahlungsarten am Umsatz des deutschen E-Commerce

Anteile in Prozent





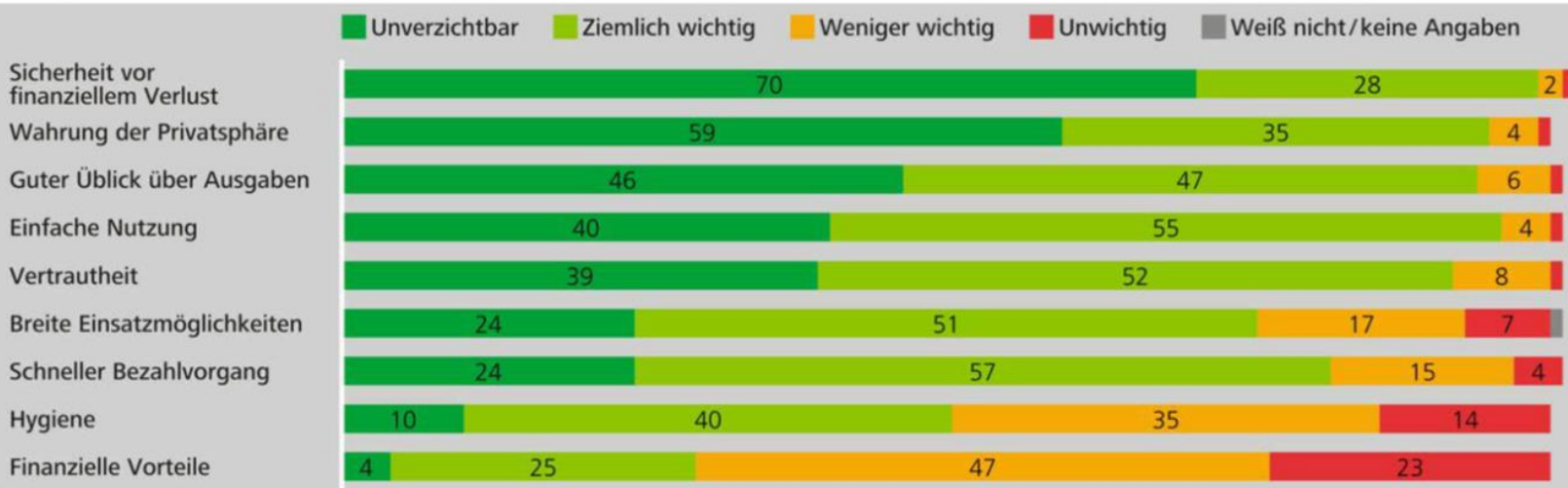
02

**Anforderungen an
Zahlungsverfahren aus
Kunden- und Händlersicht**

Was ist den Kunden wichtig?

Beurteilung der Eigenschaften von Zahlungsmitteln

in %, gemäß Selbstausskunft

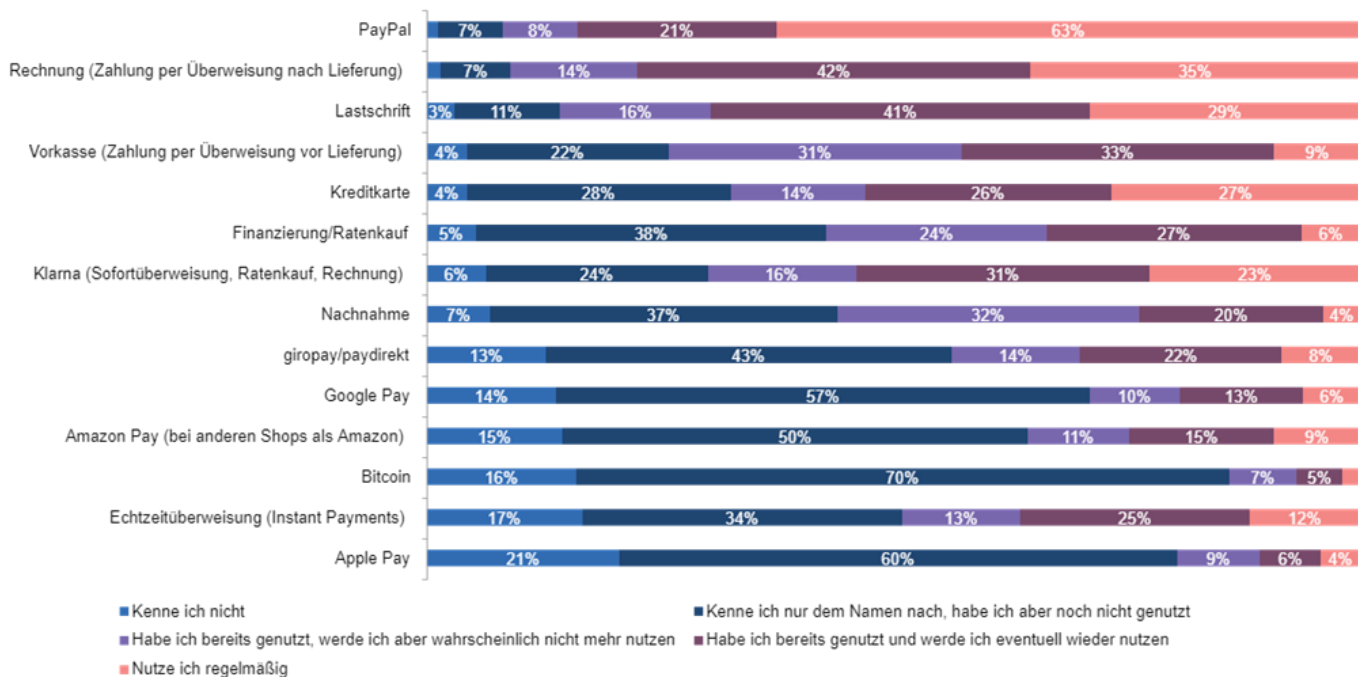


Basis: Hälfte der Befragten (n=2 485). Frage: Wie wichtig ist/sind Ihnen bei einem Zahlungsmittel ...? Differenzen zu 100 durch Auf- bzw. Abrunden.
Deutsche Bundesbank

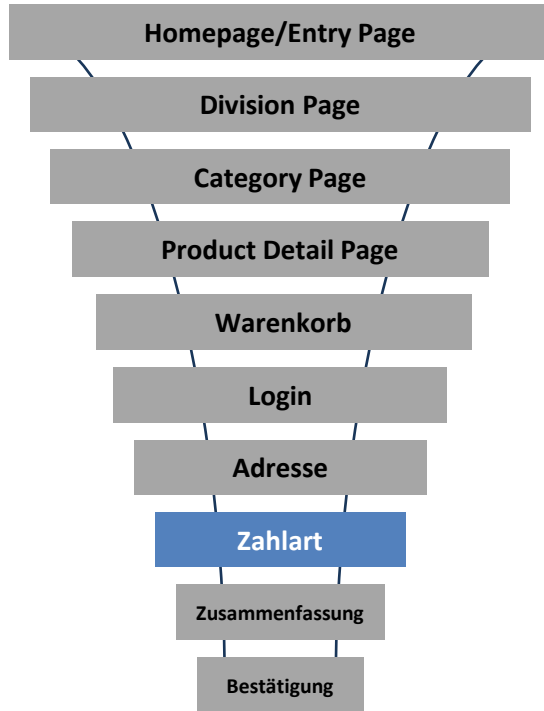
SV(SZV)0075_PR.Chart

Der Kunde entscheidet, wie er bezahlt, nicht der Händler!

Wie vertraut sind Sie mit den folgenden Zahlungsverfahren, die online genutzt werden können?



Der richtige Mix von Zahlungsverfahren ist wichtig für die Conversion

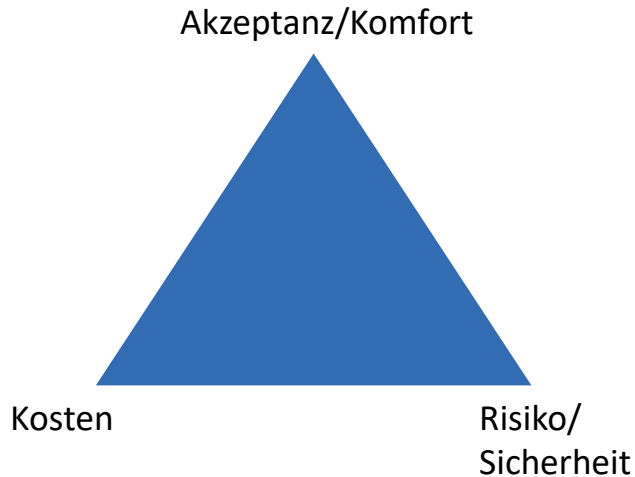


Vor dem Checkout hat ein Händler bereits viel Geld und Aufwand investiert, um den Kunden an diesen Punkt zu bringen:

- SEO/SEA
- Affiliates
- Usability
- Produktdarstellung und -beschreibung
- ...

Der richtige Mix von Zahlungsverfahren ist wichtig für die Conversion

Strukturierungshilfe:
„Magisches Dreieck der Anforderungen
an Zahlungsverfahren“



Es gibt kein „perfektes“ Verfahren!

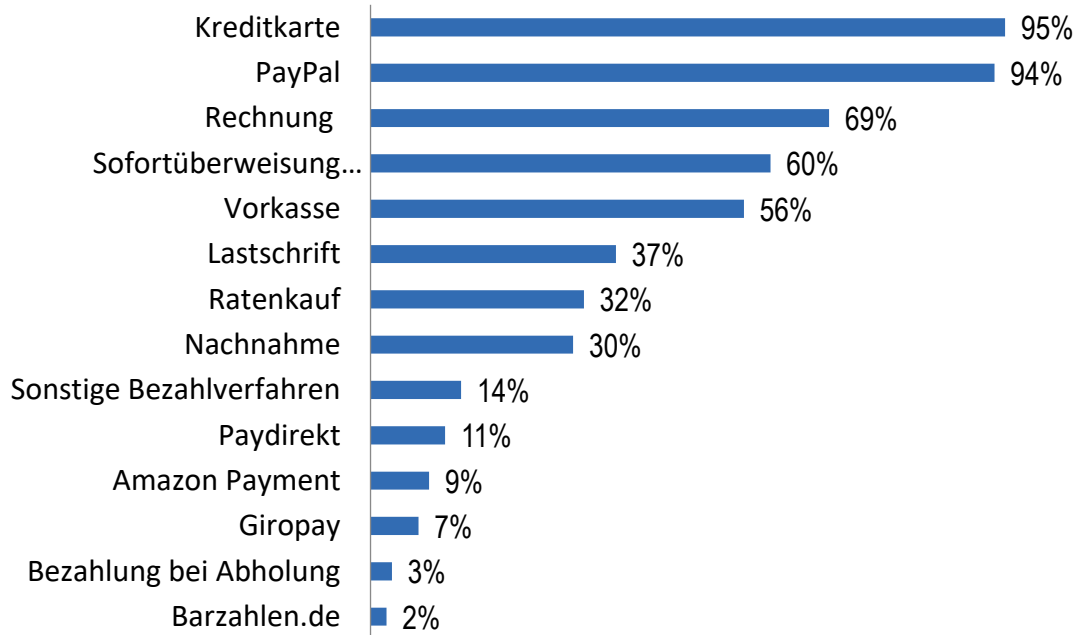
Anforderungen	
1. Hohe(r) Akzeptanz/Komfort	Hohe Usability
	Hohe Akzeptanz beim Kunden
	Möglichst schnelle Abwicklung
	Integration, keine Prozessbrüche
2. Geringes Risiko/hohe Sicherheit	Prozess ist operativ sicher
	Kunde erhält sicher die Ware
	Händler erhält sicher das Geld
3. Niedrige Kosten	Aus Händlersicht günstig
	Aus Kundensicht(fast) umsonst



03

**Auswahl von
Zahlungsverfahren im
E-Commerce**

Welche Zahlungsverfahren bieten Händler ihren Kunden an?



Deine Bezahlmethode

- PayPal
- Kreditkarte
- Kauf auf Rechnung (+ 0,99 €)

Jetzt einkaufen - nach Erhalt der Ware zahlen!

In Zusammenarbeit mit Klarna bieten wir Dir die Zahlung per Rechnung als Zahlungsoption an. Mit Rechnung musst Du niemals Deine Kontodaten angeben, und Du bezahlst erst, wenn Du die Ware erhalten hast. So kannst Du sicher und einfach einkaufen!

Bitte beachte: Pro Einkauf wird eine Bearbeitungsgebühr von 0,99€ erhoben!

Deine Vorteile mit Kauf auf Rechnung

- Erst kommt die Ware, dann wird bezahlt
- Ab Rechnungsdatum hast Du immer 14 Tage Zeit Deine Rechnung zu zahlen
- Du musst keine Kontodaten preisgeben

Rechnungsbedingungen

Geburtsdatum

Telefonnummer

Mit der Datenverarbeitung der für die Abwicklung des Rechnungskaufes und einer Identitäts- und Besitzprüfung erforderlichen Daten durch Klarna bin ich einverstanden. Meine [Einwilligung](#) kann ich jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Es gelten die [AGB](#) des Händlers.

- Ratenzahlung
- Sofortüberweisung
- Vorkasse
- Nachnahme

Wenn nur ein einzelnes Verfahren angeboten wird, bricht ein Großteil den Kauf ab

	Ich zahle mit diesem Verfahren.	Ich breche den Kauf ab.
Apple Pay/Google Pay	2,4%	97,6%
Nachnahme	3,7%	96,3%
giropay	4,4%	95,6%
paydirekt	4,6%	95,4%
Finanzierung/Ratenkauf	5,8%	94,2%
Amazon Pay	7,9%	92,1%
Vorkasse	10,4%	89,6%
Sofortüberweisung	13,1%	86,9%
Lastschrift	27,6%	72,4%
Kreditkarte	29,1%	70,9%
Rechnung	46,9%	53,1%
PayPal	57,6%	42,4%

- Sehr hohe Kundenakzeptanz
- Keine Angabe von Bankdaten im Bestellprozess nötig
- Vorteil bei Retouren

- Ggf. umständlich für Kunden
- Gefahr des „Vergessens“
- Hohe indirekte Kosten auf Händlerseite
- Risiko auf Händlerseite

- Kein Online-Banking nötig
- Keine Angabe von Bankdaten im Bestellprozess nötig
- Hohe Sicherheit für den Händler

- Ggf. umständlich für Kunden
- Gefahr des „Vergessens“
- Hohe indirekte Kosten auf Händlerseite
- Risiko auf Händlerseite

- Hohe Kundenakzeptanz
- Schnell und bequem (vor allem bei wiederkehrenden Zahlungen)
- Geringe Kosten

- Weitergabe der Kontodaten an den Händler
- Zahlung kann innerhalb von 8 Wochen bzw. 13 Monaten zurückgegeben werden

- Hohe Kundenakzeptanz
- International einsetzbar
- Hohe Sicherheit
- Relativ geringe Kosten

- Händler benötigen Zahlungsdienstleister zur Abwicklung
- Möglichkeit von Chargebacks (vergleichbar mit Rückgabe einer Lastschrift)

- Extrem hohe Kundenakzeptanz
- Käuferschutz
- Keine Übermittlung der Bank- und Kreditkartendaten an Händler
- Optionale zusätzliche Absicherung bei Bezahlvorgängen durch zweiten Faktor (SMS-Code)
- Sehr hohe Verbreitung in Online-Shops

- Relativ hohe Kosten für den Händler
- Kundendaten lagern ggf. auf US-Servern

Die Zahlung per Sofort. (Sofortüberweisung)



- Kein Kundenkonto nötig
- Schnelles und einfaches Verfahren
- Hohe Sicherheit (analog Vorkasse)
- Relativ geringe Kosten

- Mittlere Kundenakzeptanz
- Log-in-Daten werden an Dienstleister weitergegeben
- Anbieter prüft ggf. Kontostand und Umsätze der letzten 30 Tage

- Kein Kundenkonto nötig
- Schnelles und einfaches Verfahren
- Abwicklung der Zahlung direkt über das eigene Online-Banking
- giro pay erhält keine sensiblen Kundendaten
- Hohe Sicherheit (analog Vorkasse)
- Relativ geringe Kosten

- Mittlere Kundenakzeptanz
- Zahlung nur möglich, wenn die Hausbank daran teilnimmt

- Geeignet vor allem für hohe Warenkörbe, dort hohe Kundenakzeptanz
- Direkt im Checkout abwickelbar (ohne Postident)
- Hohe Sicherheit
- Abwicklung über Dienstleister möglich

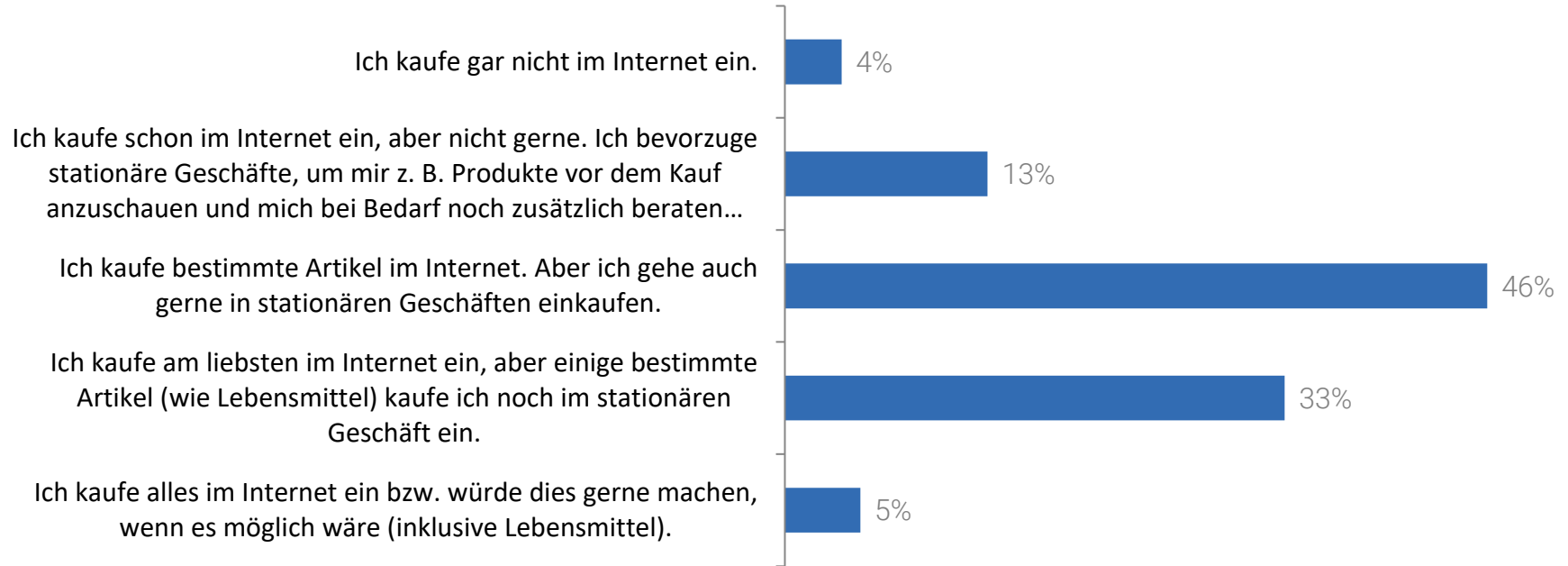
- Ggf. Kosten für Kunden (Zinsen)
- Bei geringen Kaufpreisen kaum Nutzung durch Kunden



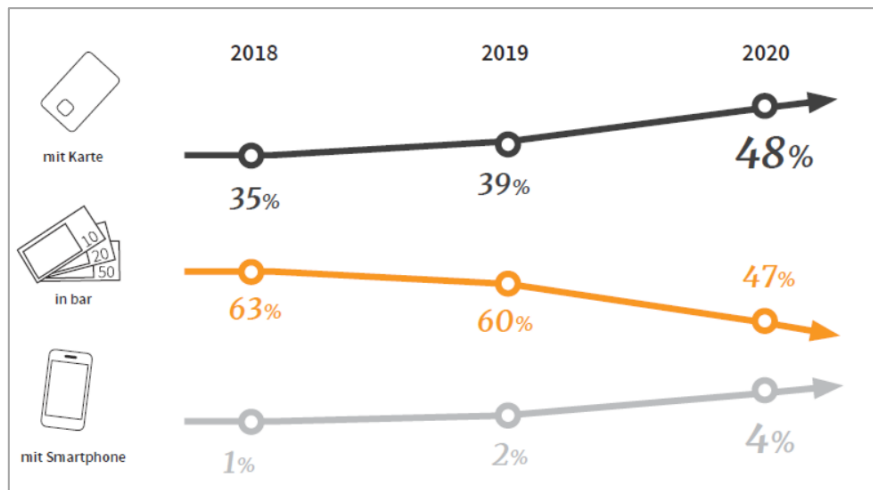
04

**Zahlverfahren am Point of
Sale**

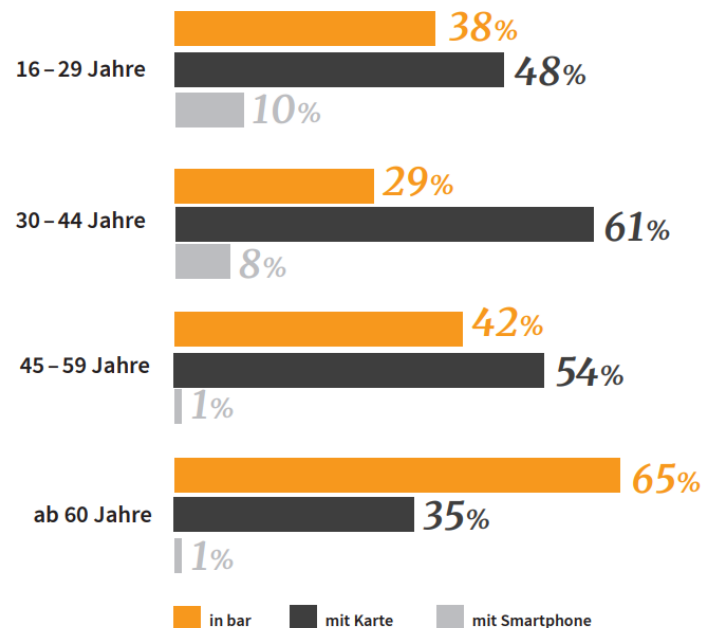
Wie schätzen Sie selbst Ihr eigenes Kaufverhalten ein?



Knapp jeder Zweite hat seine letzten Einkäufe mit Karte beglichen



Haben bei den **letzten Einkäufen** meistens bezahlt



girocard kontaktlos mehr als doppelt so schnell Geschwindigkeit verschiedener Bezahlverfahren an der Kasse



Quelle: GfK-Messung verschiedener Bezahlmethoden im Lebensmitteleinzelhandel für die EURO Kartensysteme GmbH; 840 Transaktionen; Mai/Juni 2017

Das kontaktlose Bezahlen hat seit 2020 stark zugenommen

Seit Beginn der Corona-Krise in Deutschland wurde deutlich häufiger kontaktlos bezahlt.

1. Halbjahr 2019:

25 Prozent aller girocard-Zahlungen

1. Halbjahr 2020:

46 Prozent aller girocard-Zahlungen

1. Halbjahr 2021:

64 Prozent aller girocard-Zahlungen

Ende 2022:

79 Prozent aller girocard-Zahlungen

GIROCARD Jahreszahlen 2022



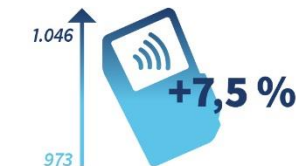
TRANSAKTIONEN (in Milliarden)



€ UMSÄTZE (in Milliarden Euro)



AKTIVE TERMINALS (in Tausend)



KONTAKTLOS-ZAHLUNGEN (in Bezug auf Gesamttransaktionen, jeweils Dezember)



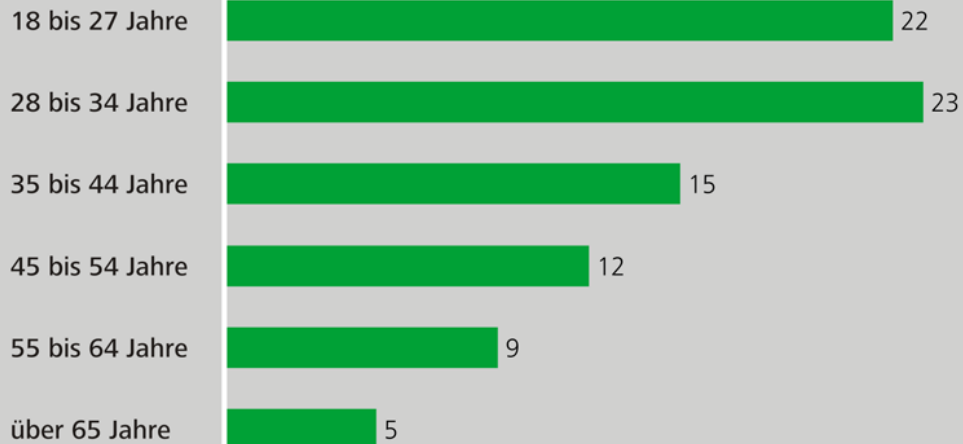
■ 2021 ■ 2022 Quelle: Die Deutsche Kreditwirtschaft, Stand Februar 2023 © EURO Kartensysteme GmbH

Die Zahlung per Smartphone kommt – generationenübergreifend

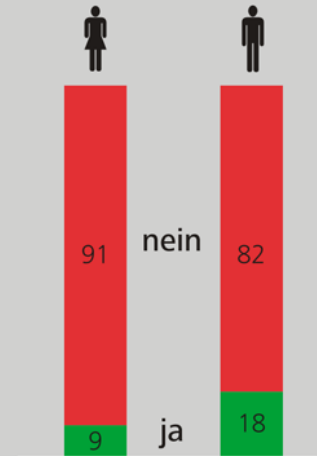
Nutzung von Mobile Payment an der Ladenkasse

in %, gemäß Selbstauskunft

nach Alter



nach Geschlecht

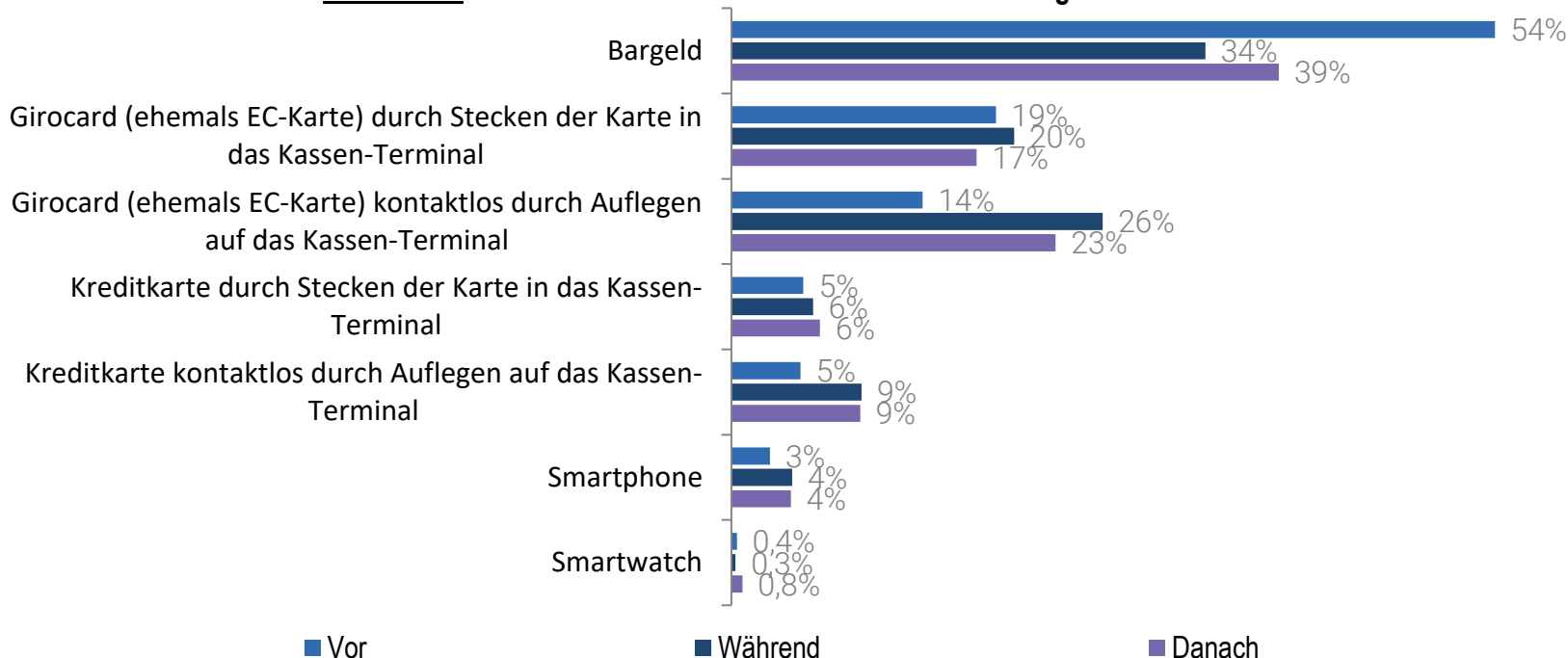


Basis: Smartphonebesitzer (n=4 243). Frage: Haben Sie damit schon einmal an der Kasse bezahlt?
Deutsche Bundesbank

SV(SZV)0058A_PR.Chart

Kontaktlose Zahlungen: Gekommen, um zu bleiben

Wie haben Sie vor und während der Corona-Pandemie am häufigsten in stationären Geschäften bezahlt und mit welcher Bezahlmethode werden Sie nach Ende der Corona-Pandemie voraussichtlich am häufigsten bezahlen?



- Grundsätzlich möglich für Beträge zwischen 20 und 200 Euro
- Bezahlung muss über EC-Cash-Transaktion erfolgen (also mit Karte und PIN-Eingabe), nicht über das elektronische Lastschriftverfahren (ELV, also Karte und Unterschrift).
- Kontaktloses Bezahlen ist in diesem Fall nicht möglich.
- Ausnahmeregelung nach § 2 Abs. 1 Nr. 4:
„Als Zahlungsdienste gelten nicht: [...] 4. Dienste, bei denen der Zahlungsempfänger dem Zahler Bargeld im Rahmen eines Zahlungsvorgangs aushändigt, nachdem ihn der Zahlungsdienstnutzer kurz vor der Ausführung eines Zahlungsvorgangs zum Erwerb von Waren oder Dienstleistungen ausdrücklich hierum gebeten hat“
→ Sie brauchen als Händler also keine Zahlungsdienstleisterlizenz.



05

Fazit

- Nutzer wollen etwas kaufen und wollen es einfach bezahlen ...
 - Prozesserleichterung („ease of use“) beim Kunden im Fokus
 - Kundenzentrierung zahlt sich aus
 - Angebot von Kartenzahlungen wird immer wichtiger!
- Kontaktlose Kartenzahlungen (ohne PIN) setzen den Geschwindigkeitsmaßstab.
- Das Zahlverhalten ändert sich in Deutschland nur langsam, aber stetig!
Aber seit Corona: Gewohnheiten ändern sich derzeit besonders schnell: weg vom Bargeld, hin zu (kontaktloser) Karte und Handy.
- Bargeld ist wichtig und wird auf absehbare Zeit auch nicht verschwinden.

- 09.05.2023 | 08:30 Uhr | Google Unternehmensprofil – Nächste Schritte
- 16.05.2023 | 08:30 Uhr | Prinzip Datenschutz: wichtige Basics für Online-Händler
- 17.05.2023 | 08:30 Uhr | Online-Riese Amazon: Wie kleine und mittelständische Handelsunternehmen auf dem Marktplatz verkaufen können
- 24.05.2023 | 08:30 Uhr | Resiliente Lieferketten: Supply Chains krisenfest gestalten
- 31.05.2023 | 08:30 Uhr | Digitale Technologien in der Kundenberatung

und weitere: <https://www.stmwi.bayern.de/erfolgreich-handeln/veranstaltungskalender/>

Holger Seidenschwarz



0941 943-1915



holger.seidenschwarz@ibi.de



ibi research an der Universität Regensburg GmbH
Galgenbergstraße 25 93053 Regensburg



LinkedIn: www.linkedin.com/in/holger-seidenschwarz



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Galgenbergstr. 25

93053 Regensburg

Tel.: 0941 943-1901

Fax: 0941 943-1888

E-Mail: info@ibi.de

