

E-Commerce

Sicherheitsbedenken im Bezahlprozess für zwei Drittel der Kaufabbrüche verantwortlich

Beim Online-Banking fühlen sich Verbraucher in Deutschland sicherer als beim Online-Shopping. Das geht aus einer Studie der Creditreform Boniversum GmbH hervor, für die 1 045 Verbraucher zwischen 18 und 69 Jahren repräsentativ online befragt wurden. 69 Prozent der Befragten halten demnach Online-Bankgeschäfte für sicher oder sehr sicher, beim Einkaufen sind es nur 44 Prozent. Generell geht die Hälfte der Verbraucher (51 Prozent) davon aus, dass das Bezahlen im Internet in den letzten fünf Jahren sicherer geworden ist. Dieser Auffassung sind vor allem Männer und jüngere Personengruppen

Die Sicherheit der Bezahlung ist den Deutschen beim Online-Einkauf auch besonders wichtig (94 Prozent). Danach folgen mit Abstand die Kriterien „Preis-Leistungsverhältnis“ (88 Prozent), „Einfachheit der Bezahlung“ (86 Prozent) sowie die „Einfachheit des Bestellvorgangs“ (84 Prozent). Die Schnelligkeit der Lieferung wird mit 75 Prozent der Nennungen als am wenigsten wichtig eingestuft.

Die Umfrage bestätigt zudem einmal mehr den Zusammenhang zwischen den verfügbaren Zahlungsoptionen und Kaufabbrüchen. Nach eigenen Angaben haben demnach 40 Prozent der Verbraucher schon häufiger oder sogar regelmäßig einen Bestellprozess abgebrochen, weil kein passendes Bezahlverfahren angeboten wurde. Weitere 38 Prozent haben dies zumindest einmal getan. Zudem zeigt sich, dass 67 Prozent dieser Kauf-

abbrüche darauf zurückzuführen sind, dass die angebotenen Bezahlverfahren von den Verbrauchern für „nicht sicher“ gehalten wurden.

Der Kaufabbruch bei nicht passendem Bezahlverfahren wird überdurchschnittlich stark von Frauen, Personen unter 40 Jahre, mit gehobenem bis hohem Ausbildungsstatus, von Gutverdienern und Personen, die in Westdeutschland leben, vorgenommen. Berücksichtigt man den Grund „mangelnde Sicherheit des Bezahlverfahrens“, dann zeigt sich ein leicht anderes Bild. Aufgrund von Sicherheitsbedenken brechen eher Männer, Personen über 40 Jahre, Personen mit geringem oder mittlerem Ausbildungsstatus, Normal- und Gutverdiener überdurchschnittlich häufig den Kauf ab.

Bei der Frage, wie die Verbraucher die Bezahlverfahren beurteilen, macht es keinen großen Unterschied, ob nach dem meistgenutzten, dem „besten“ oder dem „sichersten“ Verfahren gefragt wird. Spitzenreiter sind in jedem Fall „Bezahlssysteme“ (worumunter zum Beispiel Paypal oder Sofortüberweisung subsummiert werden), vor Kauf auf Rechnung und – mit Abstand – Kreditkarte. Im Vergleich zur Umfrage im Jahr 2013 hat dabei die Kreditkarte als einzige der Top-3-Bezahloptionen in der Kundenbewertung leicht zugelegt (plus 1,2 Prozentpunkte). Die beiden anderen haben zwar im gleichen Umfang in der Kundengunst verloren, liegen aber immer noch deutlich vorn.

Red.