

## E-Commerce-Händler liegen bei Kosteneinschätzungen daneben – Paydirekt mit Abstand am günstigsten

Was ist günstig? Dass dies nicht immer so leicht zu sagen ist, wie man auf den ersten Blick meinen könnte, weiß jeder Verbraucher aus seinem Alltag. So mag beim Kauf eines neuen Kühlschranks das No-Name-Produkt zwar preiswerter sein als der Markenartikel. Das kann sich aber durch einen höheren Stromverbrauch oder eine deutlich kürzere Lebenszeit in der Gesamtrechnung ändern.

Ganz ähnlich ist es im Zahlungsverkehr. Das weiß die Payment-Branche schon aus Zeiten, in denen es noch gar keinen E-Commerce gab. „Kartenzahlung ist zu teuer“ lautete oftmals das KO-Argument, bei dem zwar die Interchange und die Entgelte des jeweiligen Dienstleisters für bargeldlose Zahlungen betrachtet wurden, nicht aber die mit dem Bargeld verbundenen Kosten. Das hat sich zwar geändert, seit die Kosten für die Bargeldlogistik spürbar gestiegen sind. Doch noch immer gibt es auch bei der Barzahlung Kostenbestandteile, die sich nicht so leicht erfassen lassen und zu denen zum Beispiel die Länge des Kassivorgangs zählt, einschließlich der Notwendigkeit, zwischendurch neue Münzrollen zu öffnen.

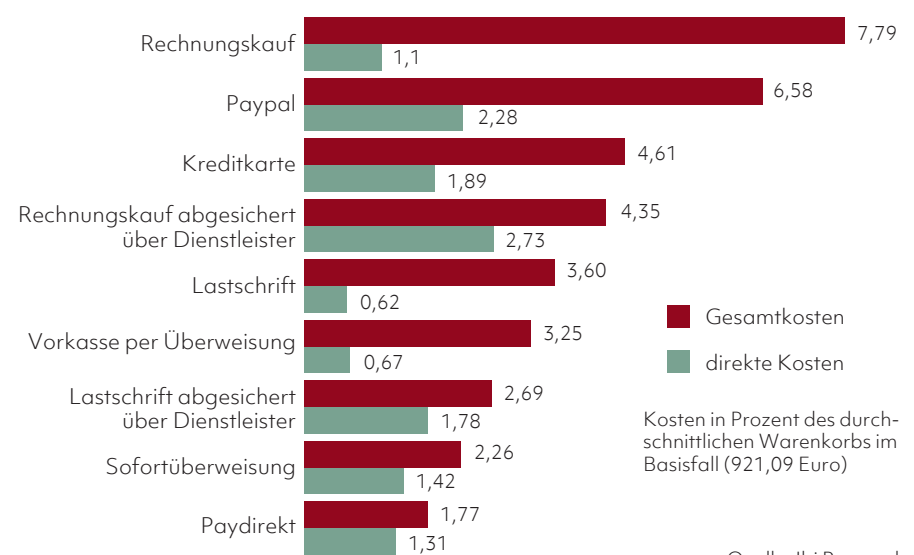
### Direkte und indirekte Kosten

Auch im Online-Handel gibt es offensichtliche und weniger offensichtliche Kosten, die sich bestimmten Bezahlfverfahren zuordnen lassen. Wie sich hier das Verhältnis zwischen den einzelnen Optionen darstellt, hat Ibi Research in der Studie „Gesamtkosten von Zahlungsverfahren im deutschen E-Commerce 2019“ untersucht. Das Ergebnis lautet wie in der Vorgängerstudie aus dem Jahr 2014: Viele Online-Händler schätzen die tatsächlichen Kosten für Bezahlfverfahren zu niedrig ein, da sie nahezu ausschließlich auf die direkten Kosten abstellen, indirekte Kosten, die den einzelnen Verfahren zurechenbar sind, hingegen häufig nicht berücksichtigen.

Solche indirekten Kosten entstehen etwa durch verzögerten Zahlungseingang, Zahlungsausfall oder auch

direkten Kosten lediglich 26 Prozent der Gesamtkosten aus. Als Kostenfaktoren wurden dabei neben Einrichtungs- und

### Indirekte Kosten machen Kauf auf Rechnung teuer



Quelle: Ibi Research

durch nicht vollständig automatisierte Prozesse.

### Vorkasse aus Händlersicht am günstigsten

In der Händlerbefragung halten deshalb 76 Prozent der Befragten 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.

Die Untersuchung zeigt jedoch: Gerade bei den drei Bezahlfverfahren, die die Händler selbst als besonders günstig einschätzen, ist der Anteil der indirekten Kosten an den Gesamtkosten eines Verfahrens besonders hoch: Bei der Zahlung auf Rechnung beträgt er 85 Prozent, bei der Lastschrift 83 Prozent und bei der Vorkasse per Überweisung 79 Prozent. Zum Vergleich: Bei Paydirekt machen die in-

tegrationskosten sowie Transaktions- oder Grundgebühren auch die Kosten des Risikomanagements, Kosten durch verzögerten Zahlungseingang oder Leistungsstörung und für das Debitoren-/Forderungsmanagement sowie die Retourenabwicklung berücksichtigt.

Dabei zeigte sich zum Beispiel: Jede fünfzehnte Rechnungszahlung (6,7 Prozent) unterliegt einer Zahlungsstörung, bei der Vorkasse sind es 4,9 Prozent, bei der Lastschrift 4,0 Prozent. Die wenigsten Zahlungsstörungen gibt es bei Paydirekt (1,5 Prozent), Paypal (2,1 Prozent) und Sofort (2,2 Prozent). Als Leistungsstörung wird der Fall definiert, dass der Betrag nicht fristgerecht oder vollständig gutgeschrieben wird oder wieder zurückgebucht wurde. Auch bei den Zahlungsausfällen sind die von den Händlern als besonders günstig bewerteten Verfahren Spitzenreiter in der Häufigkeit – und wieder stellt sich die Situation bei Paydirekt mit Abstand am günstigsten dar, gefolgt von Sofort und Paypal. Die Kreditkarte rangiert im

Mittelfeld. Vorkasse, Rechnungskauf und Lastschrift erfordern auch besonders häufig ein manuelles Eingreifen in den Prozess.

### Rechnungskauf ist am teuersten

Im Ergebnis zeigt sich: Bei den direkten Kosten sind Lastschrift (0,62 Prozent), Vorkasse per Überweisung (0,67 Prozent) und die Zahlung auf Rechnung (1,17 Prozent) zwar tatsächlich für die Händler am günstigsten. Bei den Gesamtkosten kehrt sich das Bild jedoch um: Paydirekt – bei den direkten Kosten nur auf Platz vier – stellt sich mit Abstand am preisgünstigsten dar (1,77 Prozent der Gesamtkosten des Warenkorbs), die Zahlung auf Rechnung mit stolzen 7,79 Prozent am teuersten. Die von den Händlern als so günstig bewertete Vorkasse und die Lastschrift rangieren mit 3,25 beziehungsweise 3,6 Prozent gerade einmal im Mittelfeld, wenn auch noch vor Kreditkarte und Paypal.

Diese Ergebnisse zeigen: Bei Paydirekt gibt es noch reichlich Potenzial. 189 der insgesamt 325 befragten Online-Händler – stolze 58,1 Prozent – boten zum Zeitpunkt der Umfrage (Januar bis März 2019) das Online-Bezahlverfahren der deutschen Kreditwirtschaft noch nicht an. Das lag nicht an den Kosten, die nur zehn Prozent als Grund für das Nicht-Angebot nannten. Sondern jeder dritte Shop hat sich schlicht noch nicht näher mit dem Verfahren auseinandergesetzt. Gleiches gilt für Giropay. Das ist der höchste Wert unter allen abgefragten Bezahlverfahren. Jeder Vierte (26 Prozent) zweifelt jedoch auch an der Kundenakzeptanz/Reichweite von Paydirekt.

Das macht deutlich, wie viel es bei Paydirekt in Sachen Vertrieb und Kundenkommunikation noch zu tun gibt – sofern die Kreditwirtschaft an dem Verfahren überhaupt festhalten will. Denn wenn mit der geplanten neuen Schnittstelle unter dem Arbeitstitel Xpay endlich auch die Girocard online-tauglich wird, dürfte dies das Interesse zumindest der Verbraucher an Paydirekt vermutlich nicht steigen lassen. Red.