

MÄRKTE

E-Commerce in der DACH-Region: deutliche Unterschiede bei den Bezahlpfeferenzen

Dass Online-Shops sich bei den angebotenen Bezahloptionen an den jeweiligen nationalen Gepflogenheiten orientieren sollten, ist eine Binsenweisheit. Wer einen Shop in deutscher Sprache betreibt und etwa glaubt, die Märkte Deutschland, Österreich und Schweiz über einen Kamm scheren zu können, der irrt jedoch. Das geht aus dem E-Com Report DACH von Nets hervor.

Die klarste Zahlungspfeferenz haben demnach die Schweizer. Mehr als zwei Drittel von ihnen gaben in der Umfrage an, am häufigsten Kreditkarten zu verwenden. Das ist der höchste Wert unter allen abgefragten Bezahlartern in den drei Märkten. Die Vergleichswerte für Deutschland und Österreich liegen bei 29 beziehungsweise 49 Prozent. Damit haben auch die Österreicher eine klare Zahlungspfeferenz für die Kreditkarte, auch wenn diese längst nicht so ausgeprägt ist wie bei den Eidgenossen. Beträgt der Unterschied zwischen Bezahloption Nummer eins und zwei (Kauf auf Rechnung, 45 Prozent) in der Schweiz 23 Prozentpunkte, so liegen in Österreich nur 11 Prozentpunkte zwischen dem Votum für Kreditkarte und Online-Überweisung (38 Prozent) auf Platz zwei.

Im deutschen E-Commerce ist das Bild ein ganz anderes. Das am häufigsten verwendete Bezahlarverfahren deutscher Online-Käufer sind E-Wallets wie Paypal (50 Prozent), Kauf auf Rechnung (36 Prozent) und Sepa-Lastschrift (32 Prozent). Die Kreditkarte wird nur von 29 Prozent der Befragten genannt und rangiert damit erst an vierter Stelle. Bei der Frage danach,

wie Verbraucher am liebsten bezahlen würden, wenn sie die freie Wahl hätten, verändert sich das Bild in Deutschland nur wenig. Auch dann noch liegen die E-Wallets wie Paypal mit 41 Prozent und der Kauf auf Rechnung mit 22 Prozent vorn. Der Anteil derjenigen, die dann die Sepa-Lastschrift nennen, schrumpft jedoch auf 8 Prozent, stattdessen rückt die Kreditkarte mit 12 Prozent auf Platz drei vor. Das heißt: Die Sepa-Lastschrift scheint oftmals nur aus Mangel an anderen Bezahloptionen, die dem Kunden attraktiv scheinen, gewählt zu werden.

In der Schweiz bliebe bei freier Wahl des Bezahlarverfahrens zwar auch die Kreditkarte vorn (34 Prozent). Ihr Vorsprung würde dann jedoch auf 2 Prozentpunkte vor dem Kauf auf Rechnung zusammenschrumpfen. Und in Österreich teilen sich E-Wallets, Kreditkarte und Kauf auf Rechnung mit 24 (E-Wallets) beziehungsweise je 23 Prozent den Spitzenplatz der Wunsch-Bezahlarverfahren. Teilweise gibt es dabei deutliche Unterschiede zwischen Männern und Frauen. So ist in Deutschland der Kauf auf Rechnung bei Frauen mit 28 Prozent deutlich beliebter als bei Männern (17 Prozent), während Kreditkarte und Online-Überweisung von Männern häufiger genutzt werden (Kreditkarte 17 gegenüber 8 Prozent, Online-Überweisung dichter beieinander mit 8 und 5 Prozent). Wer sich an junge Kunden richtet, der tut in Deutschland und Österreich gut daran, auf E-Wallets zu setzen, in der Schweiz braucht er dagegen die Kreditkarte und den Kauf auf Rechnung im Bezahlarartenportfolio. Red.