



Zahlen im Internet: Lastschrift auf dem Rückzug

sb ■ Nicht nur im stationären Handel ist das elektronische Lastschriftverfahren auf dem Rückzug. Auch im Internet deutet sich ein langsames Ende der ELV-Dominanz im Zahlverhalten deutscher Verbraucher an, so der Pago-Report 2008, in den die Auswertung des tatsächlichen Zahlverhaltens in Online-Shops einfließt. Noch immer zahlen deutsche Internet-Käufer zwar zu 44,0 Prozent per Lastschrift, die damit nach wie vor vor der Kreditkarte (36,3 Prozent) liegt. Gegenüber dem Vorjahr ist das aber ein Rückgang um 18,1 Prozentpunkte. Gewinner Nummer eins dieses Trends ist die Zahlart Giropay, die im diesjährigen Report erstmals separat ausgewiesen wird. Bei 14,6 Prozent aller Transaktionen zahlen deutsche Verbraucher mit Giropay.

Deutsche Verbraucher verursachen höchste Rücklastschriftquote

Dennoch gilt: Angesichts der noch immer hohen Bedeutung des Lastschriftverfahrens verursachen deutsche Online-Käufer die höchste Rücklastschriftquote. Mit 4,72 Prozent liegt sie zweieinhalbmal so hoch wie bei Kunden aus dem übrigen Europa.

Hauptgrund für Rücklastschriften ist mangelnde Kontodeckung. In etwa jedem zehnten Fall ist die angegebene Kontonummer falsch, handelt es sich um ein Sparkonto oder stimmt der angegebene Name nicht mit dem Kontoinhaber überein.

Insgesamt ist die Rücklastschriftquote bei deutschen Verbrauchern mit 3,917 Prozent der Transaktionen gut zehnmal so hoch

wie die Chargeback-Quote bei Kreditkarten. Die Faustregel, wonach das Risiko mit dem Warenkorbwert steigt, gilt hierbei nicht. Am höchsten ist die Rücklastschriftquote mit 4,274 Prozent bei der Warenkorbwertgruppe zwischen zehn und 100 Euro.

Chargeback-Quote: Deutschland gegen den Trend

Die Chargeback-Quote bei Kreditkarten ist in Europa im vergangenen Jahr leicht angestiegen und betrug 2007 im Schnitt 0,341 Prozent (Visa 0,346 Prozent, Mastercard 0,381 Prozent). Deutsche Shops können sich europaweit über die niedrigste Quote freuen (0,244 Prozent). Ganz gegen den europäischen Trend ist hier jedoch der Anteil der Rückbelastungen bei Visa-Transaktionen größer als bei Zahlungen mit Mastercard.

Die Chargeback-Quote ist gegen den Trend um 0,1 Prozentpunkte auf 0,19 Prozent gestiegen. Gesunken ist sie vor allem bei Online-Shoppern aus Großbritannien. Hier liegt sie mit 0,17 Prozent am niedrigsten. Am höchsten ist der Anteil der Rückbelastungen bei Kunden aus nichteuropäischen Ländern (0,35 Prozent). Auch hier ist jedoch ein spürbarer Rückgang zu verzeichnen. Dass die Quote der Rückbuchungen bei Maestro mit 0,12 Prozent deutlich unter der bei Kreditkartenzahlungen liegt, lässt sich durch die von Mastercard eingeführte Secure-Code-Pflicht für Maestro-Transaktionen im Internet erklären. Auch bei Kreditkartentransaktionen sinkt die Chargeback-Quote unter Einsatz von 3D-

Secure um mehr als drei Viertel, und zwar durchschnittlich 0,0826 Prozent.

Der Einsatz der Sicherheitstechnologie lohnt sich der Auswertung zufolge für die Händler auch dann, wenn der Händler 3D-Secure nutzen wollte, es dazu aber nicht kam. Beträgt die Chargeback-Quote ohne den Sicherheitsmechanismus 0,380 Prozent, sinkt er bei Transaktionen, bei denen 3D-Secure angeboten, aber nicht authentifiziert wurde, auf 0,079 Prozent. Denn Schutz vor solchen Rückbelastungen, bei denen der Karteninhaber die Transaktion bestreitet, greift auch dann, wenn der Karteninhaber beziehungsweise dessen Bank das Sicherheitsprogramm nicht unterstützt. Das betrifft immerhin 62,3 Prozent aller Chargebacks.

Visa-Betrugsabwehr restriktiver

Der Vergleich der Kreditkartenbrands erlaubt den Schluss, dass die Betrugsabwehr bei Visa restriktiver gehandhabt wird als bei Mastercard. Bei der Chargeback-Quote insgesamt liegen beide Kartenmarken zwar nur um 0,3 Prozentpunkte auseinander. Bei 3D-Secure-Transaktionen ergeben sich jedoch größere Unterschiede.

Hier liegt die Erfolgsquote – also der Anteil der autorisierten Transaktionen – bei Visa mit 67,16 Prozent um vier Prozentpunkte unter dem entsprechenden Mastercard-Wert von 71,37 Prozent.

Und die Chargeback-Quote wird durch den Einsatz des Sicherheitsverfahrens bei Visa auf 0,043 Prozent gesenkt, während sie bei Mastercard nur auf 0,188 Prozent gedrückt wird. Das heißt: Unter Einsatz von Mastercard-Secure-Code geht der Anteil der Rückbelastungen bei Mastercard zwar um die Hälfte zurück, liegt aber doch noch rund viermal so hoch wie bei Visa.