

E-Commerce

Express-Checkout-Verfahren in jedem vierten Shop

Bei Online-Händler ist der eigentliche Kaufprozess sehr kundenfreundlich gestaltet. So bieten beispielsweise gut zwei Drittel der Händler einen Gast-Checkout an, der es den Kunden ermöglicht, Einkäufe auch ohne Anlegen eines Kundenkontos durchzuführen. Bei den Top-10-Shops ist ein Gast-Checkout allerdings nur in vier von zehn Fällen möglich. Das geht aus der Studie Ibi Mystery Shopping 2016 hervor, für die 150 Online-Einkäufe getätigt und anhand eines strukturierten Kriterienkatalogs analysiert wurden.

Im Schnitt waren im Checkout 3,2 Schritte notwendig, um den Kauf abzuschließen. Besonders schnell geht es bei einigen Modehändlern, die den Checkout im Durchschnitt mit zwei Klicks ermöglichen. Über dem Durchschnitt liegen hier die Kategorien Elektronik, Home & Living sowie Sport & Freizeit. In 93 Prozent der Online-Shops wurde der Checkout zusätzlich durch eine Fortschrittsanzeige visualisiert.

Beim Blick auf die Zahlungsmethoden wurden wenige Überraschungen aufgedeckt. Am häufigsten wird auf der Startseite mit der Kreditkarte (81 Prozent) und Paypal (75 Prozent) geworben. Zwei Prozent der untersuchten Shops werben auf der Startseite mit Paydirekt. Die Top-3-Zahlverfahren, die im Checkout angeboten werden, sind die Kreditkarte, Paypal und die Vorkasse. Aber auch die Rechnung wird von knapp 50 Prozent der Shops angeboten und in diesen Fällen wird meistens auch als erstes Zahlungsmittel genannt. Paydirekt war bei vier Prozent der untersuchten Shops integriert.

Unter den Zahlungsverfahren, die dann tatsächlich im Checkout angeboten werden, landet die Rechnungszahlung bei der

angezeigten Reihenfolge an erster Stelle, Paypal auf dem zweiten und die Vorkasse auf dem dritten Platz. Im Bereich „Home & Living“ führt die Sofortüberweisung die Liste der Bezahloptionen an.

Nennenswerte Unterschiede zwischen den Top-10-Shops und den übrigen Shops gibt es nur bei der Kreditkarte: Sie wird von 90 Prozent der zehn großen Shops beworben, bei den übrigen lediglich in 76 Prozent der Fälle. Bei der tatsächlichen Bezahlung wurde bei Zahlung mit der Kreditkarte in 28 Prozent der Fälle das 3D-Secure-Verfahren eingesetzt. Ist dies der Fall, dann werden im Schnitt 2,57 Aufschlag für die so abgesicherte Kreditkartenzahlung erhoben. Bei Kreditkartenzahlungen ohne 3D-Secure ergab sich ein durchschnittliches Surcharging von 1,99 Euro und damit nur wenig mehr als für die Barzahlung (1,97 Euro). Umgekehrt bieten aber auch manche Händler bis zu drei Prozent Rabatt bei Vorkasse oder ein Prozent bei Lastschriftzahlung an.

Ein differenzierteres Bild liefert die Analyse nach Branchen. Im Bereich „Elektronik“ wird die Vorkassezahlung am häufigsten an erster Stelle genannt, im Bereich „Sport, Freizeit, Hobby“ und in der Kategorie „Andere“ ist es Paypal, bei den „Generalisten“ und den Shops aus dem Bereich „Mode, Schuhe, Accessoires“ die Rechnung. Im Bereich „Home & Living“ ist die Nutzung von Diensten wie Login mit Amazon (29 Prozent) beziehungsweise Paypal Express (50 Prozent) am stärksten von allen Kategorien vertreten. Über alle Händlerkategorien hinweg ist das Login mit Paypal Express bei 24 Prozent der Shops möglich, das Login mit Amazon in zehn Prozent der Fälle. **Red.**