

# Online-Bezahlsysteme

Ein Merkblatt der Industrie- und Handelskammer Hannover

Im Online-Handel wird eine Vielzahl unterschiedlicher Bezahlverfahren angeboten. So verschieden die einzelnen Zahlungsverfahren sind, so vielfältig sind auch die damit verbundenen Risiken. Im folgenden Merkblatt werden verschiedene Bezahlssysteme im Internet mit ihren Vor- und Nachteilen vorgestellt.

## 1. Klassische Verfahren

Von der Mehrheit der Online-Käufer werden die klassischen Bezahlverfahren akzeptiert. Es sollten – wenn möglich – immer verschiedene Bezahlvarianten angeboten werden.

### a. Rechnung

Der Kunde bezahlt die Ware nach Erhalt innerhalb einer bestimmten Frist, in der Regel vierzehn Tage nach Lieferdatum durch Überweisung oder Scheck. Wird üblicherweise von den Händlern nur Stammkunden angeboten.

→ **Risikobewertung:** Kauf auf Rechnung ist das bequemste und sicherste Zahlungssystem für den Online-Käufer. Für den Online-Händler besteht ein hohes Vorleistungsrisiko, das bis zum Totalausfall der Rechnungssumme führen kann.

### b. Vor(aus)kasse

Die Vorkasse ist das sicherste Zahlungssystem aus Sicht des Online-Händlers. Der Kunde bezahlt bevor die Ware versendet wird, z. B. durch Überweisung, Lastschriftinzug oder Einlösung eines zugesandten Schecks. Die Auslieferung der Ware erfolgt dann erst nach Gutschrift auf dem Händlerkonto.

→ **Risikobewertung:** garantiert höchste Sicherheit für den Online-Händler. Für Online-Käufer hohes Vorleistungsrisiko und wird dementsprechend skeptisch betrachtet.

### c. Online-Überweisung

Bei dieser noch relativ „neuen“ Zahlungsart tätigt der Kunde direkt bei Kauf im Online-Shop eine Überweisung des fälligen Betrages per Online-Banking. Dazu muß der Kunde über einen Online-Banking-Zugang verfügen und das PIN-/TAN-Verfahren verwenden. Der Händler erhält unmittelbar nach erfolgter Online-Überweisung eine Mitteilung und kann die Waren entsprechend verschicken. Beispiele:

- Sofortüberweisung.de
- giropay

→ **Risikobewertung:** Aus Kundensicht ist die Online-Überweisung der Vorkasse (= Bezahlung vor Lieferung) gleichzustellen und hat dementsprechend noch ein Akzeptanzproblem. Auch kann es nur von Kunden mit Online-Banking-Zugang und PIN-/TAN-Verfahren genutzt werden.

d. **Nachnahme**

Der Kunde bezahlt die Ware zum Lieferzeitpunkt in bar oder per Scheck. Für die Nachnahme wird von den Zustelldiensten ein zusätzliches Entgelt dem Kunden auferlegt.

→ **Risikobewertung:** Händler und Kunde teilen sich Risiken und Bequemlichkeit. Jedoch kann Kunde die Ware ablehnen und der Händler muß dann die entstandenen Kosten gegenüber dem Zustellungsdienst tragen.

e. **Lastschrift**

Die Kunden geben beim Kauf im Online-Shop ihre Bankverbindungen an, die der Online-Händler zum Einzug des fälligen Rechnungsbetrages nutzt. Meist wird dann die Ware erst nach Gutschrift auf dem Händlerkonto an den Kunden verschickt.

→ **Risikobewertung:** Ein Einzug per Lastschrift ist sowohl für Händler als auch für den Kunden bequem. Dennoch haben viele Kunden Sicherheitsbedenken, ihre Bankdaten via Internet mitzuteilen. Auch der Händler muß Risiken tragen, wie die hohen Bankgebühren bei Rücklastschrift oder dem oftmals fehlenden Nachweis einer schriftlichen Einzugsermächtigung des Kunden.

f. **Kreditkarte**

Bei Bezahlung per Kreditkarte gibt der Kunde die entsprechenden Kreditkartendaten während des Bestellvorgangs ein. Diese Informationen werden zur Genehmigung an einen Acquirer (kreditkartenbetreuende Stelle des Händlers) weitergeleitet und die Abrechnung über diesen abgewickelt. Die Ware wird parallel dazu vom Händler dem Kunden zugesandt. Vor allem bei internationalen Geschäften hat sich die Zahlung per Kreditkarte eingebürgert.

→ **Risikobewertung:** Der Online-Händler muß an den Acquirer entsprechende Provisionen und Gebühren zahlen. Der Händler trägt aber weiterhin das Risiko des Widerrufs bei Kreditkartenzahlung. Bei den Online-Kunden (vor allem in Deutschland) gibt es nach wie vor Vorbehalte wegen der Sicherheit ihrer Kreditkartendaten.

## 2. Internetbasierte Bezahlverfahren

Je nach Warenangebot setzen sich immer stärker internetbasierte Bezahlverfahren durch, die zum Teil speziell für den E-Commerce entwickelt wurden. Die E-Payment-Verfahren lassen sich in vier Kategorien einteilen (vgl. hierzu auch: <http://www.ecommerce-leitfaden.de>)

**a. E-Mail-basierte Verfahren**

Hier werden E-Mail-Nachrichten zur Übertragung von Buchungsinformationen bzw. dem Austausch von Zahlungsinformationen genutzt. Bekannte Beispiele sind

- PayPal
- Moneybookers
- Anypay

**b. Karten-basierte Verfahren**

Bei diesen Verfahren werden vorausbezahlte Guthabekarten/Geldkarten des Zahlungsanbieters verwendet. Der Online-Kunde geht dabei in monetäre Vorleistung, der Händler hat damit die Zahlungsgarantie. Die Nutzung von Guthabekarten garantiert dem Kunden darüber hinaus Anonymität und Kostenkontrolle.

Hier einige Beispiele:

- GeldKarte
- paysafecard

**c. Mobiltelefon-basierte Verfahren**

Für die Übertragung der Zahlungsinformationen wird bei diesen Verfahren das Mobiltelefon genutzt. Das Telefon dient dabei gleichzeitig der Authentifizierung des Online-Käufers. Hat der Kunde eine Bestellung im Internet aufgegeben, wird er über sein Handy aufgefordert, die Zahlung per Handy zu bestätigen. Der Rechnungsbetrag wird dann später auf die monatliche Telefonrechnung aufgeschlagen. Beispiele hierfür sind:

- mpass
- Crandy

**d. Sonstige Inkasso- und Billing-Verfahren**

Hierunter werden alle sonstigen Verfahren gefaßt, bei denen fällige Beträge von Dritten eingezogen werden. Die einzelnen Beträge werden dann vom Zahlungsanbieter zusammengefaßt und in einem Betrag dem Händler überwiesen. Damit wird dem Händler die Zahlung gesichert. Der Zahlungsanbieter erhält für diese Dienstleistung eine Provision. Hier einige Beispiele, die speziell für den elektronischen Handel entwickelt wurden:

- ClickandBy
- Infin Micropayment
- WEB.Cent

### 3. Planung des Einsatzes von Zahlungssystemen

Bereits bei der Planung des Online-Shops sollte der Online-Händler der Preistransparenz, einer umfassenden Kundeninformation sowie den Sicherheitsanforderungen / Datenschutz einen hohen Stellenwert einräumen. Anhand einer Checkliste sollte schon in dieser Planungsphase eine Vorauswahl für das passende E-Payment-System erfolgen.

Welche Bezahlssysteme für Ihren Online-Shop die richtigen sind, hängt von folgenden Kriterien ab:

- Welche Produkte werden verkauft (digitale oder physische Waren)?
- Wie hoch sind die Rechnungsbeträge, die über den Shop abgewickelt werden?
- Haben Sie nur nationale oder auch internationale Kunden?
- Welche Kundendaten sind für die Abwicklung des Online-Kaufs notwendig?
- Welche Bezahlverfahren werden von Ihren Online-Kunden (Zielgruppenanalyse) akzeptiert?
- Welchen Aufwand muss der Kunde betreiben, um online zu bezahlen?
- Wird eine Unterstützung wiederkehrender Zahlungen, z. B. für Abonnements, benötigt?
- Wie wird das Bezahlssystem den Anforderungen an den Datenschutz (Sicherheit der Kundendaten) gerecht?
- Welche einmaligen und wiederkehrenden Kosten verursacht der Einsatz der Verfahren?
- Welche technischen Voraussetzungen sind für die Integration des Bezahlsystems in den Online-Shop notwendig?

### 4. Fazit

Der Markt der Bezahlssysteme ist groß, teilweise recht unübersichtlich und sehr dynamisch. Bei der Planung eines entsprechenden Bezahlsystems für den Online-Shop sollten Warenangebot, Kundenakzeptanz, Umsatzerwartungen und Ausfallrisiken und die anfallenden Kosten wichtige Entscheidungskriterien sein.

## 5. Weiterführende Informationen

- E-Commerce-Leitfaden zum Aufbau und Betrieb eines Online-Geschäfts mit ausführlichen Informationen zur Zahlungsabwicklung im Internet  
<http://www.ecommerce-leitfaden.de>
- Studie „Erfolgsfaktor Payment – Der Einfluss der Zahlungsverfahren auf Ihren Umsatz“ zum Download  
<http://www.ecommerce-leitfaden.de/erfolgsfaktor-payment.html>
- Dossier „Payment-Systeme im Internet“ der iBusiness-Redaktion  
[http://www.ibusiness.de/wrapper.cgi/www.ibusiness.de/files/iBusiness\\_Dossier\\_Payment\\_2008.pdf](http://www.ibusiness.de/wrapper.cgi/www.ibusiness.de/files/iBusiness_Dossier_Payment_2008.pdf)
- Themenspezial des ECC Handel zu Zahlungssystemen im Internet  
[http://www.ecc-handel.de/zahlungsverfahren\\_und\\_zahlungssysteme.php](http://www.ecc-handel.de/zahlungsverfahren_und_zahlungssysteme.php)

### Hinweis

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer Industrie- und Handelskammer Hannover – nur erste Hinweise geben und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung auf die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.

Stand: Oktober 2010

### Autor

Nadine Rapp  
Abteilung Kommunikation  
Tel. (0511) 3107-506  
Fax (0511) 3107-450  
[rapp@hannover.ihk.de](mailto:rapp@hannover.ihk.de)

Industrie- und Handelskammer Hannover  
Schiffgraben 49  
30175 Hannover  
[www.hannover.ihk.de](http://www.hannover.ihk.de)