

Aktuelle Studie zu Zahlungsausfällen im Online-Handel

✖ Viele Shopbetreiber kennen das Szenario: der Kunde bestellt, erhält seine Ware – und zahlt dann einfach nicht! Gerade bei unsicheren Zahlungsarten wie Rechnungskauf oder Lastschriftverfahren bleiben Online-Händler vermehrt auf Ihren Kosten sitzen. Wie hoch tatsächlich die Umsatzverluste im Online-Handel durch solche Zahlungsarten sind, hat jetzt die Studie “Risiken der Zahlungsabwicklung im Internet” des Forschungsinstitut ibi research ermittelt. Demnach fallen bei jedem zehnten Unternehmen mindestens 3 Prozent des Umsatzes durch Zahlungsausfälle aus.

Lesen Sie weiter, welche Ergebnisse die Studie noch hervorgebracht hat.

Die vorliegende Studie schließt an die im vergangenen Jahr veröffentlichte Umfrage “Zahlungsabwicklung im Internet” an. Darin wurde deutlich, dass vor allem der Vermeidung von Zahlungsausfällen eine große Bedeutung zukommt. Ebenfalls an der Studie beteiligt ist die Wirecard AG als ein E-Payment-Anbieter mit automatisierten Risikomanagement-Systemen.

Wesentliche Ergebnisse der Studie sind:

- 1. Die Erkennung von Zahlungsrisiken wird von fast 80 Prozent der Unternehmen als eine der drei größten Hürden bei der Vermeidung von Zahlungsausfällen genannt. Darauf folgen mit der Bestimmung risiko- und kundengerechter Methoden zur Abwicklung von Zahlungen (44 Prozent der Unternehmen) und der Vermeidung manueller Prüfungsaufwände (36 Prozent der Unternehmen) ebenfalls Herausforderungen, die den Bereich der Risikoprävention betreffen.*
- 2. Zahlungsausfälle machen den Händlern zu schaffen. Bei jedem zehnten Unternehmen fallen mindestens 3 Prozent des Umsatzes aus. So müssen 11 Prozent der Unternehmen Umsätze in Höhe von 3 Prozent und mehr abschreiben.*
- 3. Insbesondere bei Zahlungen per Rechnung und per Lastschrift treten häufig Zahlungsstörungen auf. Über 40 Prozent der Unternehmen geben an, dass mehr als 3 Prozent der ausstehenden Rechnungen nicht rechtzeitig bezahlt werden. Lückenhafte Kundendaten erschweren dabei die nachträgliche Geltendmachung der Forderungen. So erheben zwar fast alle Unternehmen die Anschrift und die E-Mail-Adresse ihrer Kunden, doch nur jeweils 74 Prozent bzw. 37 Prozent verfügen beispielsweise über die Festnetz- bzw. Mobilfunk-Nummer. Das Geburtsdatum ihrer Kunden kennen sogar nur 35 Prozent der Unternehmen. Diese Daten werden jedoch häufig benötigt, um den Schuldner bei Zahlungsstörungen im Nachhinein eindeutig identifizieren zu können.*
- 4. Im Vergleich der Zahlungsverfahren Rechnung, Kreditkarte oder Lastschrift treten insgesamt am wenigsten Zahlungsstörungen bei der Kreditkarte auf. Hierfür setzen zwar über 72 Prozent der Unternehmen Autorisierung der Zahlung vor Lieferung ein, 44 Prozent der Unternehmen verzichten jedoch auf eine vorhergehende Prüfziffernkontrolle der Kreditkartennummer. Sperrlisten werden von 36 Prozent der Unternehmen abgefragt, das 3D-Secure-Verfahren (MasterCard SecureCode bzw. Verified by VISA) wird von 33 Prozent der Unternehmen genutzt. Um Zahlungsstörungen zu vermeiden schließen 26 Prozent der Unternehmen eine Zahlung per Kreditkarte bei einer nicht erfolgreichen Adressprüfung aus, 19 Prozent der Unternehmen tun dies, wenn auf den Kunden ausgewählte Negativmerkmale zutreffen und 17 Prozent der Unternehmen bieten die Kreditkarte nicht an, wenn ein Risiko-Scoring zu einem negativen Ergebnis führte.*

Als besonderen Service stellt das Unternehmen Wirecard eine Online-Checkliste zum Thema “Risikomanagement” bereit. So können sich Händler unter www.wirecard.de/checklist in wenigen Minuten ein Bild darüber machen, wie ausreichend sie sich bereits vor Zahlungsausfällen schützen und an welchen Stellen noch Optimierungsbedarf besteht.

Quelle: Pressemeldung von ibi research und Wirecard

Hier ist eine Kurzfassung der Studie abrufbar.