

Zahlung per Kreditkarte im Online-Shop

✖ E-Commerce-Studien bestätigen es immer wieder aufs Neue: Viele Online-Shopper wollen mit ihrem Warenkorb an der Kasse schnell, sicher und einfach bezahlen. Steht die bevorzugte Bezahlmethode jedoch nicht zur Auswahl, kann dies ganz schnell zum Abbruch des Online-Einkaufs führen.

Im folgenden Gastbeitrag gibt Susanne Jenz einen Überblick über die Vorteile dieser Zahlungsart.

Eine der beliebtesten Zahlungsmethoden im Internet ist die Kreditkarte: Immerhin sind rund 24 Millionen Kreditkarten deutschlandweit im Umlauf, 36 % aller Einkäufe im Internet werden mit der Kreditkarte getätigt - Tendenz steigend. Ein riesiges Potenzial für Online-Händler.

Geringere Abbruchquoten bei Kreditkartenakzeptanz

Je mehr Zahlungsmethoden angeboten werden, desto besser für Kunde und Händler. Wenn ein Händler Zahlungen per Rechnung, Lastschrift und Kreditkarte anbietet, lässt sich die Kaufabbruchquote deutlich reduzieren. Wird in einem Online-Shop beispielsweise nur die Zahlung per Vorkasse angeboten, sahen sich laut einer Studie von ibi Research 79% der Befragten nach einem anderen Anbieter um. Bei einem Zahlungsangebot von Vorkasse und Zahlung per Kreditkarte betrug die Abbruchquote nur noch 36%.

Die Vorteile auf einen Blick

Keine andere Zahlungsweise sorgt für eine gleichermaßen hohe Zufriedenheit unter Online-Kunden und Händlern wie die Zahlung per Kreditkarte. Internet-Käufer schätzen die einfache und schnelle Abwicklung mit Kreditkarten, die hohe Sicherheit und dass die Belastung des eigenen Kontos in der Regel erst zu einem späteren Zeitpunkt erfolgt.

Auch Online-Händler bieten sich zahlreiche Vorteile, denn wer mit Kreditkarte im Internet abrechnet:

- gewinnt neue Kundenpotenziale
- erzielt höhere Durchschnittsumsätze, da Kreditkarteninhaber mehr Geld ausgeben
- fördert Spontaneinkäufe
- spart Zeit und Geld, da Zahlungen innerhalb kürzester Zeit abgewickelt werden
- vereinfacht das eigene Rechnungswesen
- hat jederzeit die volle Kostenkontrolle
- sorgt für mehr Kundenzufriedenheit

Maestro, die internationale, weitverbreitete Debitkarte von MasterCard, bietet Händlern zusätzliche Umsatzpotenziale durch ausländische Online-Kunden. Übrigens: Deutsche Online-Shops erfreuen sich größter Beliebtheit im Ausland - der Anteil ausländischer Shopper liegt laut Pago-Studie 2008 bei rund 31 %.

MasterCard ist gerade dabei, rund eine halbe Millionen internetfähiger Maestro-only-Karten für Deutschland herauszugeben. Ein echter Vorteil für Shopbetreiber, denn wer Maestro als Zahlungsmittel anbietet, kann durch die weite Verbreitung dieser Karten auch im Inland von weiteren Umsatzsteigerungen profitieren, da Kunden künftig bequem mit ihrer EC/Maestro-Karte online einkaufen können.

Fazit:

Die Akzeptanz von Kartenzahlungen ist ein wesentlicher Bestandteil für ein erfolgreiches E-

Zahlen bitte - aber sicher!

Natürlich spielt das Thema Sicherheit bei Online-Kartenzahlungen für Händler und Kunden eine zentrale Rolle. Mit den folgenden Verfahren können Online-Händler etwaige Sicherheitsrisiken auf ein Minimum reduzieren und das Vertrauen ihrer Kunden erheblich steigern:

Abfrage der drei- bzw. vierstelligen Kartenprüfnummer CVC2/CVV2

Einrichten der 3D-Secure-Technologie „Verified by Visa“ und „MasterCard SecureCode“

PCI-Zertifizierung, das die Erfüllung der PCI-Datensicherheitsstandards nachweist

a.) CVC2/CVV2

Das Verfahren zur Abfrage der Kartenprüfnummer im E-Commerce wird bei MasterCard CVC2 genannt und bei Visa CVV2. Die Kartenprüfnummer besteht aus drei Ziffern, die sich entweder im oder rechts neben dem Unterschriftsfeld auf der Kreditkarten-Rückseite befinden. Sie taucht auf keinem Beleg auf, da sie weder als Hochprägung auf der Karte erscheint noch im Magnetstreifen enthalten ist. Durch die Abfrage der Kartenprüfnummer soll sichergestellt werden, dass sich der Einkäufer tatsächlich im Besitz der jeweiligen Karte befindet.

b.) Verified by Visa/MasterCard SecureCode

Verified by Visa und MasterCard SecureCode basieren auf der 3D-Secure-Technologie. Mit 3D Secure authentifiziert sich der Kreditkartenzahler im Online-Shop mit einem personalisierten Passwort als Karteninhaber. Durch die Vergabe eines Passwortes sichert sich der Karteninhaber dagegen ab, dass andere unbefugt mit seiner Kreditkarte einkaufen. Das Passwort ersetzt sozusagen die Unterschrift beim Einkauf an der Ladentheke.

c.) PCI-Datensicherheitsstandards

Für den Schutz von Kartendaten haben die führenden Kreditkartenverbände den einheitlichen Sicherheitsstandard Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS) eingeführt, um Kreditkartenmissbrauch, Datenabgriffe oder anderen Gefährdungen bei Kartenzahlungen vorzubeugen. Dabei handelt es sich um eine Sicherheitsrichtlinie, die Anforderungen an das Sicherheitsmanagement, an Geschäftsbedingungen, an die Netzwerkumgebung etc. festlegt. Kartenakzeptierende Unternehmen müssen nachweisen können, dass sie die PCI-Datensicherheitsvorgaben erfüllen, ansonsten können Strafen drohen.

Neben den oben genannten Sicherheitsfunktionen sollten Online-Händler nicht vergessen, zusätzliche Maßnahmen wie die Einrichtung von Firewalls, Virenschutzprogrammen und Daten-Backups durchzuführen. Denn wenn sich der Kunde bei Ihnen sicher fühlt, kehrt er beim nächsten Einkauf garantiert zurück!

Über die Autorin:

Susanne Jenz studierte 2004 an der Westdeutschen Akademie für Kommunikation und besitzt ein umfassendes E-Commerce-Wissen. Seit 2006 ist sie bei Elavon Merchant Services tätig und beschäftigt sich als Head of Indirect Sales ausgiebig mit neuen Vertriebswegen und -möglichkeiten. Weitere Informationen über Elavon finden Sie im Internet unter www.elavon.de