

# Bezahlverfahren: Offene Rechnung führt zu den wenigsten Kaufabbrüchen

Die Marktforscher von ibi Research haben in der Studie "Erfolgsfaktor Payment" untersucht, auf welche Art die Deutschen am liebsten beim Kauf im Web bezahlen. Besonders interessant ist die Auswirkung der angebotenen Zahlungsverfahren auf die Häufigkeit der Bestellabbrüche. Hier liegt der Kauf auf Rechnung unschlagbar vorne.

## So schneiden Kreditkarte und Co. ab.

Strategien um die Kaufabbruchrate im Online-Shop zu reduzieren gibt es viele, darunter auch der Einsatz unterschiedlicher Zahlungsverfahren. Die Marktforscher von ibi Research haben sich einmal angeschaut, welchen Einfluss die Zahlungsart auf die Abbruchrate beim Kauf hat. Hier die Ergebnisse:

Die Gründe für die Dominanz des Rechnungskaufes liegen auf der Hand: Der Kunde weiß, dass er durch das vereinbarte Zahlungsziel und die 14-tägige Widerrufsfrist finanziell auf der sicheren Seite steht. Wen wundert es also, dass 45 Prozent der befragten Studienteilnehmer auf Rechnung bezahlen würden, wenn dies der Shopbetreiber anbieten würde.

## Zahlungsmoral ist gut

Nach Ausweis dieser Studie käme kein Shopbetreiber daran vorbei, seinen Kunden den Kauf auf Rechnung anzubieten. Ein weitere Umfrage scheint dies zu bestätigen. Wir haben im vergangenen Monat hier im Blog Online-Händler nach der Zahlungsmoral ihrer Kunden im vergangenen Jahr befragt. An der Online-Umfrage haben 158 Unternehmen teilgenommen, die den Kauf auf Rechnung anbieten.

Unter dem Strich scheinen die deutschen Verbraucher gute Zahler zu sein. 40 Prozent der Befragten haben die Zahlungsmoral ihrer Kunden als "sehr gut" und "gut" eingestuft. Dem gegenüber haben 37 Prozent der Shopbetreiber ihren Kunden ein schlechtes Zahlungsverhalten attestiert und die Zahlungsmoral mit "sehr schlecht" und "schlecht" bewertet.



Auch liegt mit knapp 17 Tagen die Dauer bis eine Rechnung vom Kunden bezahlt wurde noch in einem vertretbaren Rahmen, da in vielen Fällen ein Zahlungsziel von 14 Tagen vereinbart wird.

## Zwei Seiten der Medaille

Natürlich müssen Online-Händler immer bedenken, dass die Zahlungsart Rechnung in der Regel mit zusätzlichen Kosten und Aufwand verbunden ist. Den größten Aufwand verursachen beim Shopbetreiber das Inkasso und die Selektion, welchen Kunden der Händler die offene Rechnung anbieten kann. Letzteres verlangt vom Händler eine Menge Aufmerksamkeit.

Eine Bonitätsprüfung im Checkout ist eine Selbstverständlichkeit. Hier ist es sinnvoll externe und interne Daten zum Zahlungsverhalten gemeinsam in die Beurteilung einfließen zu lassen. Nach dem Ergebnis der Prüfung richten sich dann auch die angebotenen Zahlungsarten.

So sollte sich ein Shopbetreiber genau überlegen, ob er einem notorischen Langsamzahler (Penner) den Kauf auf Rechnung anbietet. Denn durch entstehende Mahn- und Inkassokosten kann ein vermeintlich rentabler Kunde sehr schnell in seinem Kundenwert ins Minus rutschen. Auf der anderen Seite gibt es keinen Grund einem Schnellzahler (Renner) den Kauf auf Rechnung vor zu enthalten, selbst wenn der Scoringwert der externen Bonitätsprüfung vom Kauf auf Rechnung abrät, weil zum Beispiel sozio-demographische Daten gegen den Kunden sprechen. Ein selektives Angebot an Zahlungsarten hat zudem eine weitere Schwachstelle: Die Enttäuschung

des Kunde, wenn er die gewünschte Zahlungsart auf Grund einer schlechten Bonität nicht angeboten bekommt. Der Kauf wird hier in der Regel abgebrochen und der Kunde kommt nicht wieder. Händler sollten daher sehr genau in ihrer Werbung selektieren, bei welchen Kunden sie mit dem Kauf auf Rechnung werben. Daher ist eine hohe Datenqualität des Kundenbestandes und eine gut funktionierende CRM-Strategie angeraten.