Aufwendige Zahlungsverfahren halten jeden Zehnten vom Kauf ab

Es gelten neue Sicherheitsregeln für die Zahlung im Online-Shop. Händler befürchten, dass aufwendigere Zahlungsverfahren zu Kaufabbrüchen führen. Ist diese Angst begründet? Gänzlich ausgeschlossen ist dies nicht – das zeigt eine aktuelle Umfrage von Trusted Shops.

Mit der Verschärfung der Mindestanforderungen an die Sicherheit von Internetzahlungen durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Bafin) soll Cyberkriminalität erschwert werden. Die neue Richtlinie gilt erst ab einer Summe von 30 Euro und betrifft zum Beispiel die Erteilung von Lastschriften im Online-Banking oder Kreditkarte.

Laut der Umfrage von Trusted Shops nutzt jeder Dritte (32 Prozent) die Kreditkarte regelmäßig, um Online-Käufe zu tätigen – 37 Prozent das Lastschriftverfahren. Bei der Kreditkartenzahlung reicht es jedoch zukünftig nicht mehr aus, die Karten- und Prüfnummer einzugeben. Zum Beispiel umfasst die Zwei-Faktor-Prüfung ein Passwort und zusätzlich eine TAN-Nummer oder einen Fingerabdruck-Scan.

Die beiden beliebtesten Zahlungsmethoden – die Bezahlung per PayPal (66 Prozent) sowie der Kauf auf Rechnung (54 Prozent) – sind von den Regelungen ausgenommen.

Kaufabbruch oder Shopwechsel sind nicht ausgeschlossen

Inwieweit sich Onlinehändler auf eine Änderung des Zahlungs- und Kaufverhaltens ihrer Kunden einstellen müssen, wird sich erst zeigen. Die Umfrage macht aber bereits eines deutlich: 29 Prozent der Befragung gaben an, dass sie zukünftig auf andere Verfahren umsteigen, wenn Zahlungsverfahren beim Online-Kauf aufgrund der neuen Regelungen aufwendiger oder komplizierter werden.

Für rund jeden Zehnten (9 Prozent) sind unbequemere Verfahren sogar ein Grund für einen Kaufabbruch – 15 Prozent würden noch weiter gehen und den Shop ganz wechseln, wenn dieser kein Verfahren anbietet, das nicht von den neuen Regelungen betroffen ist.

Für mehr Sicherheit akzeptiert die Hälfte Einbußen bei der Bequemlichkeit

Jedem Dritten (32 Prozent) ist ein sicheres Zahlungsverfahren am wichtigsten – nur für 8 Prozent ist ein schnelles und einfaches Zahlungsverfahren wichtiger. Für die Mehrheit (60 Prozent) sind ein sicheres sowie ein schnelles und einfaches Zahlungsverfahren gleich wichtig.

Aber: Geht ein Mehr an Sicherheit auf Kosten der Bequemlichkeit, sind trotzdem knapp über die Hälfte der Internetkäufer (51 Prozent) bereit, ein Zahlungsverfahren auch weiterhin zu nutzen, wenn es aufwendiger oder komplizierter wird. Insgesamt ist der Sicherheits-Aspekt für Internetkäufer also von so hoher Bedeutung, dass sie Einbußen bei der Bequemlichkeit hinnehmen würden.

An der Befragung zwischen dem 02.11. und dem 03.11.2015 nahmen 1.010 Personen teil. Die Ergebnisse sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung (Alter 18+).