

Holger Seidenschwarz, ibi research

# Zahlungsverfahren

## Das Wichtigste im Überblick

- ✓ Der Kunde entscheidet, wie er bezahlt, nicht der Händler.
- ✓ Das perfekte Zahlungsverfahren mit hoher Kundennachfrage, niedrigen Kosten und geringem Risiko existiert nicht.
- ✓ Das richtige Angebot an Zahlungsverfahren ist wichtig für die Konversion.
- ✓ Kaufabbruchquoten können durch das Angebot mehrerer Zahlungsverfahren reduziert werden.
- ✓ Zur Abwicklung von Zahlungen können Dienstleister (Payment Service Provider, PSP) eingebunden werden.

## 1. Warum ist das Thema „Bezahlen“ wichtig?

Das Bezahlen der Ware steht am Ende des Checkouts. Der Kunde hat seine Produkte mit Kaufabsicht in den Warenkorb gelegt und muss den Kauf nur noch abschließen. Ihr Ziel als Händler ist, 100 Prozent dieser Transaktionen abzuschließen, denn Kaufabbrüche an dieser letzten Stelle des Prozesses tun besonders weh. Sie haben schließlich viel Aufwand und Geld investiert, um den Kunden dorthin zu bringen.

Darum gehört in den Checkout auch ein passendes Angebot an Zahlungsverfahren. Die Kunden haben hier sehr heterogene Vorlieben und bevorzugen unterschiedliche Zahlungsverfahren. Wenn der Kunde sein bevorzugtes Verfahren nicht benutzen kann, ist er unter Umständen auch bereit, ein anderes Verfahren zu benutzen, aber die Gefahr wächst, dass er den Kauf einfach abbricht.

## 2. Was sind meine Anforderungen als Händler an Zahlungsverfahren?

- Kundenakzeptanz  
Das Verfahren sollte von den Kunden benutzt und nachgefragt werden. Wichtige Aspekte an dieser Stelle sind die Benutzerfreundlichkeit des Verfahrens und eine reibungslose Integration ohne große Prozessbrüche.
- Sicherheits- bzw. Risikograd der Zahlung  
Bei manchen Verfahren tragen sie als Händler ein Zahlungsausfallrisiko. Beim Angebot dieser Verfahren müssen Sie sich Gedanken über die Gestaltung Ihrer Risiko- und Forderungsmanagementprozesse machen.
- Kosten  
Die Kosten für einzelne Verfahren, aber auch für Zahlungsdienstleister, unterscheiden sich teilweise deutlich. Besonders wichtig: Denken Sie nicht nur an die direkten Kosten, sondern auch an indirekte Kosten, die durch vor- bzw. nachgelagerte Prozesse wie Risikomanagement oder Forderungsabgleich entstehen.

## 3. Welche Zahlungsverfahren soll ich nun konkret einbinden?

Auf diese Frage gibt es keine pauschale Antwort. Hören Sie auf Ihre Kunden und binden Sie in jedem Fall ein Portfolio an Zahlungsverfahren an, aus dem die Kunden wählen können, denn deren Vorlieben sind heterogen. Orientieren Sie sich bei Ihrer Entscheidung an den drei Aspekten Kundenakzeptanz, Sicherheits-/Risikograd und Kosten.

## 4. Kann ich das Payment selbst abwickeln oder benötige ich einen Zahlungsdienstleister?

Zahlungsdienstleister (sogenannte Payment Service Provider, PSP) können alle Teilprozesse des Payment für Sie übernehmen. Sie sorgen für die technische Anbindung und Abwicklung der von Ihnen angebotenen Zahlungsverfahren, und Sie haben nur einen Ansprechpartner für das Thema. Häufig zeigt sich, dass ab einer bestimmten Umsatzhöhe die eigene Abwicklung durch den Händler selbst sehr aufwendig wird.

Dennoch ist die eigene Abwicklung für viele Zahlungsverfahren möglich und für viele Händler auch sinnvoll, gerade beim Einstieg in den Online-Handel. Denn dann ist der Aufwand für die interne Abwicklung des Payment ggf. noch geringer als die Kosten eines externen PSP.

Viele Verfahren können Sie sehr einfach in Ihren Online-Shop oder Ihre Website integrieren. Entsprechende Standard-Schnittstellen existieren für viele Shop-Systeme, was den Implementierungsaufwand in der Regel deutlich reduziert.

Für den Inhalt dieses Dokuments ist allein der jeweilige Experte verantwortlich.  
Bei Fragen und Anregungen wenden Sie sich bitte direkt an diesen.