



Bezahlverfahren für Online-Shops: Vor- und Nachteile

Wer einen Online-Shop eröffnen möchte, sollte sich gut überlegen, welche(s) Bezahlverfahren er anbietet. Informieren Sie sich über die Vor- und Nachteile der gängigen Bezahlverfahren.

Vorkasse und Direktüberweisungsverfahren

Pro

- Zahlung vor Lieferung
- Hoher Schutz vor Zahlungsausfällen
- Geringe (direkte) Kosten

Contra

- Sehr geringe Kundenakzeptanz
- Risiko für den Kunden, dass die Ware nicht bzw. unvollständig oder fehlerhaft geliefert wird
- Ggf. sehr umständlich für den Kunden
- Nicht sinnvoll bei digitalen Gütern
- Ggf. sind nicht alle Banken angeschlossen

Voraussetzung für Vorkasse

- Kontoverbindung

Voraussetzungen für Direktüberweisungsverfahren:

- Vereinbarung mit dem Anbieter des Direktüberweisungsverfahrens
- Technische Direktanbindung an den Anbieter oder Anbindung an einen Payment Service Provider
- Ggf.: Vereinbarung mit einem Akquirierer (banknaher Dienstleister oder anderes Unternehmen) zur Akzeptanz

Ggf. zusätzliche Kosten

- Vorkasse: Nein
- Direktüberweisungsverfahren: Ja

Tipp: Direktüberweisungsverfahren funktionieren wie Vorkasse-Zahlungen, sind aber wesentlich schneller. Das Geld wird sofort vom Kundenkonto abgebucht, so dass die Ware direkt danach versandt werden kann, da der Händler sicher sein kann, dass er sein Geld bekommt.



Rechnung und Lastschrift

Pro

- Sehr hohe Kundenakzeptanz
- Geringe (direkte) Kosten

Contra

- Zahlung nach Lieferung
- Geringer Schutz vor Zahlungsausfällen
- Ggf. hohe Absicherungskosten
- Bei Lastschrift: viele Kunden haben ggf. Bedenken, Kontodaten im Internet anzugeben
- Zahlung nach Lieferung

Voraussetzung für Rechnung

- Kontoverbindung

Voraussetzung für Lastschrift

- Abschluss einer Inkasso-Vereinbarung mit einer Bank zum Einzug von Forderungen durch Lastschriften
- Einzugsermächtigung des Kunden bzw. SEPA-Mandat

Ggf. zusätzliche Kosten

- Nein, es sei denn Abwicklung über externen Dienstleister

Tipp: Insbesondere bei Waren, die sich leicht weiter verkaufen lassen wie beispielsweise hochwertige Elektronik, ist die Zahlung per Rechnung für den Shopbetreiber mit einem hohen Risiko verbunden.

Insgesamt lassen sich die Risiken, die für Händler mit der Rechnungszahlung verbunden sind, durch ein durchdachtes Risikomanagement verringern. Beispiele:

- Kunden zahlen die ersten beiden Einkäufe per Lastschrift und erst ab dem dritten Einkauf per Rechnung.
- Zahlung per Rechnung steht nur Kunden mit Rechnungs- und Lieferadresse in Deutschland zur Verfügung.
- Vor allem bei größeren Bestellungen vorab die Bonität des Kunden prüfen (z.B. durch externe Dienstleister).

Ggf. einen Dienstleister beauftragen, der einen Kauf auf offene Rechnung absichert. Der Händler reicht seine Rechnungen dort ein und erhält die Rechnungssumme, reduziert um einen Abschlag. Um das weitere Inkasso kümmert sich der Dienstleister.

Vorsicht vor typischen Betrugsmustern: Bestellt ein Kunde zum Beispiel drei Fernsehgeräte, telefonisch nachfragen, ob die Bestellung korrekt ist. Auch unterschiedliche Liefer- und Rechnungsadressen und Lieferungen an Packstationen können Warnsignale sein. Vorsicht geboten ist auch dann, wenn zunächst zwei kleine Bestellungen korrekt bezahlt wurden und dann eine große Bestellung folgt.



E-Payment-Verfahren

Pro

- Speziell für den E-Commerce entwickelt
- Teilweise mit Zahlungsgarantie
- Teilweise international einsetzbar
- Oft schnell und bequem

Contra

- Teilweise noch geringe Kundenakzeptanz
- In der Regel Registrierung seitens des Kunden notwendig

Ggf. zusätzliche Kosten

- Ja

Tipp: E-Payment-Verfahren wurden speziell für Online-Shops entwickelt. In der Regel müssen sich Kunden bei einem Anbieter registrieren und ein Konto eröffnen.

Kreditkarten

Pro

- Hoher Schutz vor Zahlungsausfällen
- Hohe Kundenakzeptanz
- Schnell und bequem, sicher
- Durch 3-D Secure Haftungsumkehr
- International einsetzbar

Contra

- Teilweise höhere Gebühren
- 3-D Secure bei Kunden nicht bekannt bzw. umständlich

Voraussetzung:

- Vereinbarung der Akzeptanz von Kreditkartenzahlungen (Kreditkartenakzeptanzvertrag) mit einem Akquirierer
- Anbindung an einen Payment Service Provider zur technischen Abwicklung von Kreditkartenzahlungen

Ggf. zusätzliche Kosten

- Ja



Tipp: Die Bezahlung per Kreditkarte ist für beide Seiten ein sicheres Verfahren. Allerdings sind die Sicherheitsanforderungen der Kreditkartengesellschaften sehr hoch. Online-Händler erhalten erst nach einer genauen Überprüfung einen Kreditkartenakzeptanzvertrag von einem Akquirierer. Überprüft werden u.a. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die Geschäftsführung oder auch die Seriosität der Branche.

Anstatt direkt mit einem Akquirierer kann auch ein Vertrag mit einem Payment Service Provider geschlossen werden. Sie übernehmen häufig sowohl die Rolle des Akquirierers für die Kreditkartenakzeptanz als auch die des Dienstleisters, der die technische Anbindung und Zahlungsabwicklung für den Shop übernimmt. Auf Grund der Kosten sollten Gründerinnen und Gründer aber überlegen, ob und in welchem Leistungsumfang sie die Dienste eines Payment Service Providers in Anspruch nehmen.

*Quelle: Holger Seidenschwarz, Dr. Ernst Stahl, eBusiness-Lotsen Ostbayern,
www.ebusiness-lotse-ostbayern.de*