

Winter-Umfrage 2014/15: Genutzte Bezahlverfahren von Verbrauchern im Online- und Versandhandel

Regelmäßige Umfragen zu Themen des Online- und Versandhandels

Die Creditreform Boniversum GmbH (Boniversum) und der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) führen regelmäßig gemeinsam Umfragen zu aktuellen Themen des Online- und Versandhandels durch. Die Ergebnisse basieren auf bundesweiten repräsentativen Online-Umfragen bei Personen zwischen 18 und 69 Jahren. Die aktuelle Umfrage schreibt die erstmals im Januar 2011 durchgeführte Umfrage zu genutzten Bezahlverfahren beim Einkauf im Online- und Versandhandel im fünften Jahr fort.

Genutzte Bezahlverfahren beim Einkauf im Online- und Versandhandel

„Moderne Bezahlverfahren“ mit leichten Verlusten nahezu stabil auf hohem Niveau

Die Nutzung der so genannten modernen Bezahlverfahren für Einkäufe im Online- und Versandhandel verbleibt auch im Winter 2014/15 auf hohem Niveau und auf Rang 1 des Nutzungsrankings. Allerdings zeigen die Nutzungswerte wie im Vorjahr leichte Verluste, die zu einem leichten Nutzungsanstieg der so genannten traditionellen Bezahlformen führen. Bei einer Detailanalyse haben in der aktuellen wie auch in der letztjährigen Winter-Umfrage insbesondere die traditionellen Bezahlformen Vorkasse (7 Prozent; + 1 Punkt) und Ratenzahlung (4 Prozent; + 0,5 Punkte), allerdings auf deutlich niedrigerem Niveau, leicht dazugewonnen.

Die ebenfalls traditionelle Bezahloption „Kauf auf Rechnung“ verbleibt bei nahezu stabilen Nutzungswerten im Beliebtheitsranking weiterhin mit Abstand auf Rang 2. So zahlen weiterhin rund 29 Prozent der deutschen Verbraucher beim Einkauf im Online- und Versandhandel ihre bestellten Waren am liebsten per „Kauf auf Rechnung“ (29 Prozent; ± 0 Punkte). Auch die anderen traditionellen Verfahren wie Kreditkarte (10 Prozent), (elektronische) Lastschriftverfahren (9 Prozent) und Nachnahme (2 Prozente) zeigen in der aktuellen Umfrage nahezu unveränderte Nutzungswerte.

Die unter dem Begriff „moderne Bezahlverfahren“ zusammengefassten elektronischen Bezahlverfahren wie PayPal, sofortüberweisung.de, ClickandBuy sowie giropay weisen in der Gunst der Verbraucher wie im Vorjahr leichte Verluste auf (39 Prozent), zeigen sich aber insgesamt nahezu stabil. Innerhalb

der letzten zwölf Monate hat ihr Nutzungsanteil an allen Einkäufen im Online- und Versandhandel nochmals um rund 1 Prozentpunkt abgenommen. Im Langzeitvergleich 2011/15 bleibt der gemessene Nutzungsanstieg dennoch deutlich. Die Zunahme zwischen 2011 und 2015 beträgt rund 13 Prozentpunkte. Im Umkehrschluss haben die traditionellen Bezahlverfahren in den letzten 4 Jahren um rund 13 Prozentpunkte an Nutzungsrelevanz verloren.

Genutzte Bezahlverfahren beim Kauf im Online- und Versandhandel

Bezahlverfahren	2012	2013	2014	2015
Kauf auf Rechnung	32% (-8)	27% (-5)	29% (+2)	29% (±0)
Bezahlsysteme*	30% (+4)	41% (+11)	40% (-1)	39% (-1)
Lastschriftverfahren**	15% (-)	13% (-2)	9% (-4)	9% (±0)
Kreditkarte	12% (-3)	11% (-1)	10% (-1)	10% (±0)
Vorkasse	7% (-6)	5% (-2)	6% (+1)	7% (+1)
Sonstige Verfahren***	4% (-3)	3% (-1)	6% (+3)	6% (±0)
Gesamt	100%			

* u.a. PayPal, sofortüberweisung.de, ClickandBuy, giropay
 ** Die Option Lastschriftverfahren wurde bei der Winter-Umfrage 2010/11 nicht abgefragt. Die Option Zahlungsaufschub wird ab Januar 2014 nicht mehr abgefragt. Zudem wird seit 2014 die Option Digitale Rechnungsanbieter (wie z.B. Klarna, Billsafe) abgefragt – der Anteil lag bei dieser Umfrage unter 0,1 Prozent.
 *** u.a. Nachnahme, Ratenzahlung, Zahlungsaufschub (bis 2013).

Genutzte Bezahlverfahren beim Kauf im Online- und Versandhandel (Polarisierte Darstellung)

Bezahlverfahren	2012	2013	2014	2015
Traditionelle Bezahlverfahren*	70% (-4)	59% (-11)	60% (+1)	61% (+1)
Moderne Bezahlverfahren**	30% (+4)	41% (+11)	40% (-1)	39% (-1)
Gesamt	100%			

* Traditionelle Bezahlverfahren: u.a. Kreditkarte, Kauf auf Rechnung, Vorkasse, Lastschriftverfahren; Ratenzahlung, Nachnahme, Zahlungsaufschub.
 ** Moderne Bezahlverfahren: u.a. PayPal, Sofortüberweisung.de, Giropay, Click and Buy.

Die aktuellen Ergebnisse der Winter-Umfrage spiegeln offensichtlich die weiterhin virulente Sensibilisierung der Verbraucher um die Sicherheit des Datenverkehrs im Internet wider. In der Summe haben die „altbewährten“ Zahlungsmittel (insbesondere Vorkasse: + 1,1 Punkte sowie Ratenzahlung: + 0,5 Punkte) wieder an Bedeutung zugelegt oder nur minimal verloren. Die Bedeutung der elektronischen Bezahlverfahren verbleibt dennoch auf hohem Niveau, da die Verbraucher diese Bezahlformen offensichtlich als einfaches, sicheres und gleichsam selbstverständliches Zahlungsmittel für Einkäufe im Internet akzeptiert und schätzen gelernt haben. Das Thema Daten- und Transaktionssicherheit weist aus Verbrauchersicht allerdings eine zunehmende Bedeutung auf und wird mittler-

weile noch stärker als bislang von der Anbieterseite thematisiert.

Präferenzprofile nach soziodemographischen Kriterien

Männer nutzen moderne Bezahlsysteme häufiger als Frauen – Frauen bevorzugen den Einkauf auf Rechnung deutlich häufiger als Männer

Die weiterhin hohe Bedeutung der „modernen Bezahlsysteme“ belegen auch die aktuellen Umfrageergebnissen nach untersuchten Teilgruppen – allerdings zeigen sich auch einige auffällige Veränderungen. So nutzen Männer (42 Prozent; + 1 Punkte) die modernen Bezahlsysteme weiterhin häufiger als Frauen (36 Prozent; - 3 Punkte), wobei Männer in diesem Jahr wieder eine leichte Zunahme, Frauen hingegen einen spürbaren Rückgang der entsprechenden Nutzungspräferenz aufweisen. Alles in allem zeigen Frauen sich traditionellen Bezahlfverfahren gegenüber aufgeschlossener als Männer. Dies gilt, auch wenn Frauen in diesem Jahr bei einzelnen traditionellen Bezahlfverfahren leicht rückläufige Nutzungswerte aufweisen. So hat die Nutzung der Option Kauf auf Rechnung bei Frauen (35 Prozent; - 2 Punkte) zwar abgenommen, der Nutzungswert liegt aber immer noch 12 Prozentpunkte über dem entsprechenden Wert bei Männern (23 Prozent; + 2 Punkte). Umgekehrt ist die Nutzung der Kreditkarte als Zahlungsmittel bei Männern (11 Prozent; - 3 Punkte) in diesem Jahr rückläufig, während hingegen der entsprechende Nutzungswert bei Frauen in fast ähnlicher Weise zunimmt (9 Prozent; + 3 Punkte). Die Nutzungswerte beider Geschlechter bei Kreditkarten nähern sich somit in diesem Jahr weiter an.

Nutzung moderner Bezahlsysteme nimmt bei jüngeren Menschen weiter zu, bei älteren Menschen ist sie derzeit rückläufig – ältere Menschen präferieren zudem stärker Kauf auf Rechnung und den Kauf mit Kreditkarte

Nutzungspräferenzen für einzelne Bezahlmöglichkeiten zeigen sich auch, wenn man die Ergebnisse nach verschiedenen Kriterien wie Alter, Ausbildungsniveau oder Einkommen betrachtet. Auffällig: In diesem Jahr liegen die Nutzungswerte der elektronischen Zahlungsmittel der jüngeren Verbraucher (bis 39 Jahre: 42 Prozent; + 3 Punkte) beim Einkauf im Online- und Versandhandel erstmals seit zwei Jahren wieder vor den Werten der älteren Verbraucher (40 Jahre und älter: 37 Prozent; - 4 Punkte). Zudem verliert die Option Kauf auf Rechnung bei den jüngeren Verbrauchern (bis 39 Jahre: 24 Prozent; - 2 Punkte) leicht, bei den älteren Verbrauchern (über 40 Jahre: 32 Prozent; + 2 Punkte) gewinnt sie hingegen leicht dazu. Ein ähnliches Muster zeigt sich bei der Zahlungsoption Kreditkarte: Jüngere Altersgruppen nutzen sie seltener (bis 39 Jahre: 8 Prozent; - 4 Punkte), ältere Verbraucher nutzen sie stärker (über 40 Jahre: 11 Prozent; + 2 Punkte) als noch vor einem Jahr. Auffällig: Die Nutzung der modernen Bezahlsysteme ist offen-

sichtlich in diesem Jahr bei den (jüngeren) Personengruppen der Schüler und Studierenden (49 Prozent; + 14 Punkte) besonders stark gestiegen und bei den (älteren) Personengruppen der Rentner (33 Prozent; - 8 Punkte) besonders stark gefallen.

Analysiert man die aktuellen Daten nach Einkommenskraft, zeigt die aktuelle Winter-Umfrage, dass die Nutzungswerte von modernen Bezahlsysteme bei „Gutverdienern“ mit einem Haushaltsnettoeinkommen von über 2.500 Euro von hohem Niveau aus spürbar zurückgegangen ist (39 Prozent; - 5 Punkte). Im Gegenzug sind die entsprechenden Nutzungswerte der Optionen Kauf auf Rechnung (28 Prozent; + 1 Punkt) und Kreditkarte (17 Prozent; + 3 Punkte) bei dieser Einkommensgruppe angestiegen. Die Normalverdiener (1.500 bis 2.500 Euro Haushaltsnettoeinkommen) zeigen hingegen eine stabile Nutzung der modernen Bezahlsysteme (40 Prozent; ± 0 Punkte) sowie der Option Kauf auf Rechnung (31 Prozent; ± 0 Punkte). Kreditkarten (7 Prozent; - 2 Punkte) und das (elektronische) Lastschriftverfahren (6 Prozent; - 1 Punkt) werden von dieser Einkommensgruppe hingegen etwa seltener, die Option Vorkasse (9 Prozent; + 3 Punkte) merklich häufiger genutzt. Geringverdiener (bis 1.500 Euro Haushaltsnettoeinkommen) nutzen leicht häufiger als im Vorjahr moderne Bezahlsysteme (38 Prozent; + 1 Punkt) und die sonstigen (traditionellen) Bezahlfverfahren Nachnahme und Ratenzahlung (summarisch: 9 Prozent; + 1 Punkt).

Auffällig: Verbraucher aus Ostdeutschland setzen bei dieser Winter-Umfrage spürbar zurückgehend auf die modernen Bezahlsysteme (37 Prozent; - 4 Punkte) sowie auf das (elektronische) Lastschriftverfahren (4 Prozent; - 4 Punkte). Im Gegenzug setzen sie stärker auf die Bezahlfverfahren Vorkasse (10 Prozent; + 4 Punkte), Kreditkarte (9 Prozent; + 2 Punkte) sowie die sonstigen Verfahren Nachnahme und Ratenzahlung (7 Prozent; + 2 Punkte). Sie nutzen weiterhin deutlich überdurchschnittlich, aber mit leicht abnehmender Tendenz das Instrument Kauf auf Rechnung (35 Prozent; - 1 Punkt / Westdeutschland: 28 Prozent; + 1 Punkt). Die Präferenzen der westdeutschen Verbraucher verändern sich in einer Gesamtperspektive weniger stark als die der ostdeutschen Verbraucher. Die Nutzungswerte moderner Bezahlsysteme liegen bei westdeutschen Verbrauchern (40 Prozent; - 0,5 Punkte) in diesem Jahr wieder über denen der ostdeutschen Verbraucher (37 Prozent; - 4 Punkte).

Sorgen um die „digitale Integrität“ beeinflusst Zahlungspräferenzen – Warnung vor „digitaler Sorglosigkeit“

Die elektronischen Bezahlfverfahren haben seit der ersten Umfrage im Winter 2010/11 deutlich an Bedeutung und Akzeptanz gewonnen. Allerdings zeigen sich zum zweiten Mal in Folge Stagnationstendenzen, die mutmaßlich auch auf die Mitte 2013 aufgeflamten Diskussionen um die Sicherheit von Daten im Internet zurückzuführen sind. Der nochmalige leichte Nutzungsrückgang der modernen Bezahlsysteme bei Einkäufen im Online- und Versandhandel in der aktuellen Umfrage ist daher sicherlich auch Ausdruck einer weiterhin vorhandenen

Sensibilisierung der deutschen Verbraucher in Sachen Schutz persönlicher Daten und der Privatsphäre – nicht nur im Internet. Die grundsätzlichen Sorgen der deutschen Verbraucher um ihre „digitale Integrität“ wurden im letzten Jahr durch die „Snowden-Enthüllungen“ um die Abhörtätigkeiten US-amerikanischer Sicherheitsdienste verstärkt und führten zu Irritationen des allgemeinen Sicherheitsgefühls bei Transaktionen im Internet. So schreibt auch die vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) herausgegebene Studie zur „Lage der IT-Sicherheit in Deutschland“ vom November 2014 (S. 11): „Im Zuge der Medienberichte über die Snowden-Enthüllungen, über Cyber-Angriffe auf bekannte Wirtschaftsunternehmen und den damit verbundenen Abfluss von Kundendaten sowie über die Vorfälle von großflächigem Identitätsdiebstahl ist das Vertrauen vieler Anwender in die Informationstechnik erheblich erschüttert.“ Das Sicherheitsgefühl der

Deutschen im Internet habe sich „signifikant verschlechtert“. Die Autoren warnen zudem eindringlich vor einer „digitalen Sorglosigkeit“ der Verbraucher.

Diese Entwicklung ist auch vor dem Hintergrund der weiter zunehmenden Online-Nutzung in Deutschland einzuordnen. Nach Angaben der letzten ARD/ZDF-Onlinestudie 2014 (August 2014) waren im Frühjahr 2014 79,1 Prozent der Deutschen regelmäßig im Internet unterwegs (Anteil 2013: 77,2 Prozent; + 1,9 Punkte). Das heißt, im letzten Jahr waren rund 55,6 Millionen Deutsche über 14 Jahre regelmäßig online (+ 1,6 Millionen). Der Online-Nutzungstrend bleibt offensichtlich stabil-positiv. Welche Bezahlverfahren bei Einkäufen im Online- und Versandhandel genutzt werden, hängt allerdings auch vom „Vertrauensverhältnis“ der Verbraucher zum Medium Internet ab – Schwankungen nicht ausgeschlossen.

Die genutzten Bezahlverfahren beim Kauf im Online- und Versandhandel nach soziodemographischen Kennzeichen

Basisdaten*	Vorkasse				Kauf auf Rechnung				Kreditkarte				Bezahlssysteme**			
	2013	2014	2015	Abw.	2013	2014	2015	Abw.	2013	2014	2015	Abw.	2013	2014	2015	Abw.
Gesamt	4,5%	5,5%	6,6%	+1,1	27,2%	28,9%	28,8%	-0,1	11,4%	10,3%	10,0%	-0,3	40,6%	40,0%	38,9%	-1,1
Geschlecht																
Männer	4,1%	7,0%	7,0%	±0,0	19,7%	20,7%	22,8%	+2,1	16,4%	14,4%	11,3%	-3,1	43,4%	40,6%	41,6%	+1,0
Frauen	5,0%	4,1%	6,3%	+2,2	34,7%	37,1%	34,8%	-2,3	6,4%	6,1%	8,7%	+2,6	37,8%	39,5%	36,3%	-3,2
Altersgruppen																
18 bis 39 Jahre	5,9%	5,9%	6,1%	+0,2	20,9%	26,4%	24,3%	-2,1	12,4%	11,9%	8,2%	-3,7	39,9%	38,8%	41,9%	+3,1
40 Jahre und älter	3,6%	5,3%	6,9%	+1,6	31,3%	30,4%	31,6%	+1,2	10,8%	9,3%	11,1%	+1,8	41,0%	40,8%	37,1%	-3,7
Ausbildungsniveau																
geringes Bildungsniveau	4,3%	5,5%	7,1%	+1,6	32,3%	32,6%	30,3%	-2,3	7,4%	6,4%	8,1%	+1,7	42,3%	39,1%	38,3%	-0,8
gehobenes Bildungsniveau	4,8%	5,7%	6,0%	+0,3	21,9%	23,9%	26,9%	+3,0	15,6%	15,4%	12,4%	-3,0	38,8%	41,3%	39,8%	-1,5
Haushaltsnettoeinkommen***																
Geringverdiener	7,4%	7,9%	7,5%	-0,4	27,9%	29,9%	28,3%	-1,6	6,5%	7,4%	7,0%	-0,4	38,7%	36,8%	38,2%	+1,4
Normalverdiener	4,5%	6,1%	9,0%	+2,9	28,8%	30,2%	30,5%	+0,3	9,9%	9,7%	7,4%	-2,3	39,6%	40,4%	40,2%	-0,2
Gutverdiener	1,6%	2,4%	3,0%	+0,6	25,3%	26,5%	27,7%	+1,2	17,8%	14,0%	16,9%	+2,9	43,8%	43,5%	38,9%	-4,6
aktuelle Kreditnutzung																
Keine Kreditnutzung	5,5%	5,4%	5,9%	+0,5	28,7%	30,0%	32,2%	+2,2	8,7%	8,3%	5,4%	-2,9	42,1%	42,9%	43,8%	+0,9
Kreditnutzung	3,9%	5,6%	7,0%	+1,4	26,3%	28,3%	27,0%	-1,3	13,2%	11,4%	12,5%	+1,1	39,5%	38,4%	36,3%	-2,1
Sparneigung																
Sparer	4,4%	3,5%	5,2%	+1,7	25,2%	27,5%	30,1%	+2,6	13,2%	11,3%	12,0%	+0,7	42,6%	42,8%	39,8%	-3,0
Nicht-Sparer	4,9%	9,0%	9,0%	±0,0	31,5%	30,8%	26,8%	-4,1	8,0%	8,5%	6,8%	-1,8	36,1%	36,1%	37,8%	+1,7
Bundesländer																
Westdeutschland	4,4%	5,6%	6,0%	+0,4	24,8%	27,3%	27,7%	+0,4	12,8%	11,2%	10,3%	-0,9	40,7%	39,9%	39,4%	-0,5
Ostdeutschland	5,0%	5,5%	9,6%	+4,1	36,6%	35,2%	34,5%	-0,7	5,9%	6,4%	8,5%	+2,1	40,1%	40,6%	36,7%	-3,9

* Ohne „sonstige Verfahren“.

** u.a. PayPal, sofortüberweisung.de, ClickandBuy, giropay.

*** Die Einkommensgruppen nach monatlichem Haushaltsnettoeinkommen: Geringverdiener (< 1.500 €); Normalverdiener (1.501 - 2.500 €); Gutverdiener (> 2.500 €)

Anmerkung: Die blau hervorgehobenen Werte liegen über den jeweiligen Bezugswerten.

Über Boniversum

Die Creditreform Boniversum GmbH (Boniversum) ist einer der größten Anbieter von Bonitätsinformationen über Privatpersonen in Deutschland. Der Einsatz von Bonitätsprüfungen schützt Unternehmen vor Zahlungsausfällen bei Geschäften mit ihren Kunden. Daneben umfasst das Portfolio Adressvalidierungen, Identifizierungen, Monitoring und Betrugsprävention. Boniversum wird damit zu einem Lösungsanbieter für ein optimiertes Risikomanagement. Zusätzlich bietet Boniversum mit BONIGO einen Service direkt für Privatpersonen an. Die Selbstauskunft sowie weitere Produkte rund um die Bonität werden online angeboten. Boniversum wurde 1997 gegründet und ist ein Unternehmen der Creditreform Gruppe.

Über den bevh

Dank E-Commerce und Internet ist der Versandhandel so vital wie nie. Der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) ist die Branchenvereinigung der Interaktiven Händler (d.h. der Online- und Versandhändler).

Die Branche setzt aktuell jährlich im Privatkundengeschäft allein mit Waren rund 40 Mrd. Euro um. Der Online-Handel mit Waren hat daran einen Anteil von über 80 Prozent. Der jährliche Gesamtumsatz im Geschäft mit gewerblichen Kunden wird auf mindestens 8,8 Mrd. Euro geschätzt. Neben den Versendern sind dem bevh auch namhafte Dienstleister angeschlossen. Der bevh vertritt die Brancheninteressen aller Mitglieder gegenüber dem Gesetzgeber sowie Institutionen aus Politik und Wirtschaft. Darüber hinaus gehören die Information der Mitglieder über aktuelle Entwicklungen und Trends, die Organisation des gegenseitigen Erfahrungsaustausches sowie fachliche Beratung zu den Aufgaben des Verbands.

Impressum

Kontakt

Creditreform Boniversum GmbH
 Hellersbergstr. 11 | D-41460 Neuss
 www.boniversum.de | www.bonigo.de
 Pressekontakt: Dana Wipperfeld | Fon +49 (0)2131 109-5103
 D.Wipperfeld@boniversum.de

Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e. V.
 (bevh)

Friedrichstraße 60 | 10117 Berlin
 Pressekontakt: Franziska Solbrig, Fon +49 (0)30-20 61 385-16
 Mobil: +49 (0)162-2525268
 franziska.solbrig@bevh.org | www.bevh.org | www.katalog.de |
 www.twitter.com/versandverband

Wissenschaftliche Beratung

Dr. Rainer Bovelet, Aachen

Erhebung

Innofact AG, Düsseldorf

Basisdaten

Bundesweite Online-Befragungen
 bevölkerungsrepräsentativ, 18 bis 69 Jahre
 Erhebungszeitraum: Winter 2014/15 – 20./22.01.2015
 Stichprobe – Winterumfrage: 1.054 Bürger

Die Basisfrage

Wenn Sie im Online- und Versandhandel bestellen, welche Bezahlmöglichkeit verwenden Sie? Bitte kreuzen Sie nur die von Ihnen am häufigsten genutzte Option an!

Die Antwortmöglichkeiten: Vorkasse; Nachnahme; Bezahlsysteme (separate Abfrage: PayPal; Sofortüberweisung.de; Click and Buy; Giropay); Kauf auf Rechnung; Kreditkarte; Ratenzahlung; Elektronisches Lastschriftverfahren; digitale Rechnungsanbieter (separate Abfrage: Klarna; Billsafe; Billpay; Paymorrow; Sonstige); Nein, ich kaufe nie im Online- und Versandhandel ein.