

Online und offline verschmelzen immer mehr:

## Wie wird bezahlt? - Bezahlvverfahren im Wandel

### Wie wird bezahlt?

Im Sommer hat das EHI Retail Institute, Köln, Umfrageergebnisse veröffentlicht, nach denen fast 50% aller Online-Käufe per Rechnung oder Lastschrift bezahlt werden, nur zwölf Prozent mit Kreditkarten. Der Zahlungsdienstleister Concardis, der bislang besonders für Kartensegeräte an Ladenkassen bekannt ist, hat Ratepay, eine Otto-Tochter, übernommen. Durch Ratepay können Kunden problemlos per Rechnung oder Lastschrift zahlen, auch Ratenzahlungen sind möglich. Durch die Bezahlsysteme im stationären Handel existiert schon eine Zusammenarbeit mit Kartenanbietern. Diese kann jetzt auf das Onlinegeschäft ausgeweitet werden. Durch Concardis und Ratepay wachsen die Bezahlmethoden im Netz und im Laden stärker zusammen, da alles über eine Plattform abgewickelt wird.

### Online-Bezahlverfahren

Sehr wichtig ist es, in einem Online-Shop die richtigen Bezahlmethoden anzubieten. Immerhin 40 % der Kunden brechen nämlich den Kaufvorgang ab, wenn das bevorzugte Zahlungsverfahren nicht angeboten wird. Die beliebtesten Verfahren sind Rechnung, Paypal, Lastschrift, Kreditkarte und Sofort-Überweisung. Diese werden nicht nur als sicher, sondern auch als bequem empfunden. Amazon Payments wird auch immer mehr akzeptiert. Dienstleister wie Paypal übernehmen Zahlungsgarantien und wickeln gegebenenfalls auch Mahnverfahren ab. Dies bringt für Händler und Kunden Vorteile. Für Händler entstehen allerdings höhere Kosten und ggf. ist die Kundenhistorie unvollständig, da manche Vorgänge direkt beim Dienstleister bearbeitet werden.

Fünf bis sechs Zahlungsverfahren werden in deutschen Online-Shops durchschnittlich angeboten. Vielfach wird mit Zahlungsdienstleistern zusammengearbeitet. Auch wenn das Angebot an Zahlungsmöglichkeiten steigt, hat die ECC Payment Studie 21 gezeigt, dass Kundenpräferenzen nicht immer berücksichtigt werden. Z. B. hat jeder zweite On-

line-Shop das bei Verbrauchern beliebte Lastschriftverfahren nicht im Angebot.

### Mobile Payment

Das Bezahlen mit dem Smartphone wird von vielen noch sehr kritisch gesehen, da Sicherheitsbedenken vorherrschen. Erst vier Prozent nutzen mobile Payment, 18% können es sich vorstellen. Es wird aber mittelfristig zu einer Ausweitung kommen. Gerade Kleinbeträge bieten sich als Einstieg an: Bahn- und Bustickets, Eintrittskarten. Die Jüngeren nutzen Systeme wie Paypal, Girogo, Google Wallet, Apple Pay oder Samsung Pay schon jetzt.

In Asien sieht dies ganz anders aus, hier ist mobiles Bezahlen schon fast selbstverständlich. Deshalb gibt es jetzt chinesische Anbieter - Wechat und Alipay - in Deutschland, die den Touristen das problemlose Bezahlen mit dem Smartphone ermöglichen. Chinesische Touristen geben durchschnittlich 3.000 Euro während ihrer Reise für Luxusartikel aus. Dies macht diese Zahlensysteme auch für deutsche Händler mit den entsprechenden Sortimenten interessant.

Eine repräsentative Umfrage von Yougov ergab, dass in Deutschland die Sicherheitsbedenken beim Bezahlen mit dem Smartphone sehr stark sind. Dreiviertel der Befragten meinen, dass die Gefahr, betrogen zu werden, ansteige. Nur 4% der befragten Smartphone-Nutzer bezahlen auch digital. 20% der Nichtnutzer können sich aber vorstellen, dies künftig zu tun. Payback bietet mit Payback Pay eine einfache Möglichkeit mit dem Smartphone zu bezahlen. Nur der zertifizierte Dienstleister hat hier Zugriff auf die Bankdaten. Noch wird das Angebot wenig genutzt, es hat aber Potential. Vodafone kooperiert mit Paypal und Visa, um das Smartphone zum Portemonnaie zu machen. Die Raiffeisenbank hatte im Sommer einen Werbespot geschaltet, der das Bezahlen auf dem Hamburger Fischmarkt mit der SmartphoneApp thematisierte.

### Sekundenschnelle Überweisung

Überweisungen dauern einen Werktag.

Sie durchlaufen verschiedene Stationen und Prüfungen. Neu sind nun sog. Instant Payments (Echtzeitzahlungen), die Beträge bis zu 15.000 Euro binnen 10 Sekunden transferieren sollen - rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr. Pro Transaktion entstehen Gebühren in Höhe von 0,2 Cent. Eine Testphase begann im November 2017, ab November 2018 soll die Plattform Target Instant Payment Settlements starten. In Deutschland wollen die Deutsche Bank, die Commerzbank, die Helaba und die HypoVereinsbank mitmachen.

Für den Handel eine gute Sache, da das Geld sofort verfügbar ist, für den Kunden risikoreich, da jede Transaktion unwiderruflich ist. Dies ist besonders problematisch bei Mißbrauch. Andere Sofortzahlungssysteme sind Paypal, Giro-pay oder Sofortüberweisung.

Echtzeitzahlungen kommen somit Bargeldzahlungen gleich, und liefern damit einen weiteren Baustein in die bargeldlose Welt. Ob diese Entwicklung aber wirklich erstrebenswert ist, ist ein anderes Thema.

### Umsatzanteile

Der Umsatzanteil des Bargeldes ist von 55,6% im Jahre 2012 auf 51,3% im Jahre 2016 gesunken. 2002 lag er noch bei 66,8%. Die heute 30- bis 44-Jährigen zahlen nach Angaben der Initiative Deutsche Zahlungssysteme lieber mit Karte als bar. Trotzdem liegt die Zahl derer, die lieber mit Karte zahlen, erst bei 32%. Die Befragung von Allensbach im Juni 2017 ergab auch, dass Befragte, die älter als 60 waren, zu 81% Barzahlungen bevorzugen. Wer eine Kredit- und eine Girokarte besitzt, bevorzugt häufig die Girokarte.

Verschiedene andere Studien zeigen, dass in Deutschland im Gegensatz zu vielen anderen Ländern die Skepsis gegenüber den Kartenzahlungen nur langsam zurückgeht. Es werden pro Kopf und Jahr 168 Transaktionen durchgeführt, in Norwegen sind es doppelt so viele und in den USA 269. Gründe liegen zum einen in fehlender Infrastruktur, in der Weigerung, bei Kleinbeträgen

Karten zu akzeptieren, aber auch in der Angst, gläsern zu werden, da jede Kartenzahlung dokumentiert wird. Bargeld ist im Gegensatz dazu anonym.

### Kartenumsätze

Im Jahre 2016 stieg der kartenbasierte Umsatz im deutschen Einzelhandel auf 187 Mrd. Euro. Dies ist ein Plus von 9,1 Mrd. Euro und ein Anteil von 45,6% am Gesamtumsatz. Akzeptiert werden sowohl das unterschrittsbasierte SEPA-Lastschriftverfahren und das Verfahren mit PIN von rund 70% der Händler. Die Gebühren liegen im Girokartensystem durchschnittlich bei 0,185% vom Umsatz, wobei die Unterschiede recht groß sind - von 0,15 bis über 0,2. Bedingt durch die Gebührenänderungen zum Dezember 2015 stiegen die Akzeptanzstellen für Kreditkarten und somit auch der Umsatz auf 6,1%. Problematisch ist allerdings, dass seitens der Kreditkartenherausgeber neue Gebühren eingeführt werden sollen. Zum Beispiel, wenn kein NFC (kontaktloses Bezahlen) angeboten wird. Gerade im Mittelstand sind offensichtlich die meisten Lesegeräte noch nicht NFC-fähig - rund 80%. Bei großen

Unternehmen sind hingegen Zweidrittel NFC-fähig.

Die Sparkassen und Banken treiben die Entwicklung voran. In drei Jahren werden im Grunde alle Karten NFC-fähig sein, da zum einen schon viele Karten den Chip haben und zum anderen neue Karten (auch Ersatz- und Folgekarten) nur noch mit Chip herausgegeben werden - zumindest von den Sparkassen und Volks- und Raiffeisenbanken. Die Akzeptanz bei Handel und Kunden scheint vorhanden zu sein, wie erste Umfragen zeigen.

### Digitalisierung am PoS

Es gibt für viele Verbraucher keine Trennung mehr zwischen online und offline. Sie sind ständig online und nutzen Online-Services auch im stationären Geschäft. Nicht mehr der heimische PC oder das Tablett wird zum Einkaufen genutzt, sondern das Smartphone. Apple z. B. hat Läden in den besten Lagen und bietet teilweise den Kauf per Smartphone ohne Kontakt zu dort Beschäftigten an. Der Kunde geht in das Geschäft, sucht sich sein gewünschtes Produkt, öffnet eine App auf seinem Smartphone,

scannt den Artikel und bezahlt per Klick ... Bei H&M gibt es eine Ladenkette „arket“, die die Wartezeit an der Kasse als „quality time“ im Café verbessern will und bei Aldi soll durch den Einsatz von kontaktlosem Bezahlen per NFC-Karte oder Smartphone Zeit gewonnen werden.

### Im Umbruch

Es wurden zwar sehr viele neue Bezahlmodelle in den letzten Jahren entwickelt, aber noch immer dominieren die altbekannten Systeme den Markt, so ein Ergebnis des EHI-Kartenkongresses 2017. Es gibt viel mehr Möglichkeiten zu bezahlen als derzeit genutzt werden. Noch spielt im realen Leben Bargeld für uns in Deutschland eine große Rolle, dies wird sich aber im Laufe der Zeit verändern. Dies zeigen schon asiatische und skandinavische Länder, wo selbst Kleinbeträge oftmals nicht mehr bar bezahlt werden. Einen festen Standard gibt es bei uns noch nicht. Ziel der meisten Anbieter ist es aber, ein System zu schaffen, das kanalunabhängig - stationär, mobil, online - sichere Zahlungswege bietet.

— Anzeige —



WWW.EISENWARENMESSE.DE

# WORK HARD! ROCK HARD!

## EISENWARENMESSE, KÖLN 4. – 7. MÄRZ 2018