



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

PARTNER DER WIRTSCHAFT

pd punto
impresa
digitale



ZAHLUNGSABWICKLUNG IM ONLINEHANDEL

Leitfaden für den Einstieg in die Welt des E-Commerce

IMPRESSUM

Herausgeber:

Handels-, Industrie-, Handwerks- und Landwirtschaftskammer Bozen
PID-Digitales Unternehmen
Südtiroler Straße 60
I – 39100 Bozen
Tel. +39 0471 945 -691, -531, -692
digital@handelskammer.bz.it
www.handelskammer.bz.it

Mit fachlicher Unterstützung von:

Klaus Psenner, ecom GmbH

Grafik:

Thaler Design d. Dietmar Thaler

1. Ausgabe: Januar 2021

Dieser Leitfaden wendet sich gleichermaßen an Unternehmerinnen als auch an Unternehmer. Der besseren Lesbarkeit wegen wurde auf die Angabe beider Formen verzichtet.

Nachdrucke und sonstige Verbreitung – auch auszugsweise – sind nur unter Angabe der Quelle (Herausgeber und Titel) gestattet.

ZAHLUNGSABWICKLUNG IM ONLINEHANDEL

Leitfaden für den Einstieg in die Welt des E-Commerce

1 EINLEITUNG

Jeder Onlineshop-Besitzer sollte sich überlegen, wie viele und welche Zahlungsarten im eigenen Onlineshop angeboten werden. Mit der richtigen Auswahl verringert sich die Warenkorb-Abbruchrate und somit steigt der Shop-Umsatz. Im Interesse des Verkäufers liegen sowohl die technische Sicherheit und Zuverlässigkeit, als auch die Schnelligkeit und universelle Nutzbarkeit der Zahlungsmethoden. Zudem sollten Zahlungen sofort nachvollziehbar sein und niedrige Kosten verursachen.

Folgende Punkte müssen bei der Auswahl der Zahlungsverfahren beachtet werden:

- | | |
|---|----------|
| 2 ZAHLUNGSMETHODEN | Seite 4 |
| Welche Zahlungsmethoden gibt es und worin liegen die Vor- und Nachteile der einzelnen Methoden? | |
| 3 ZAHLUNGSPROVIDER | Seite 9 |
| Warum braucht es einen sogenannten Payment Provider und welcher soll für den eigenen Shop gewählt werden? | |
| 4 ZUKUNFTSTRENDS | Seite 10 |
| Welche Zahlungsverfahren wird es in Zukunft geben? | |
| 5 PRAXISORIENTIERTE TIPPS | Seite 11 |
| Erfahrungen aus der Praxis und Tipps für einen sicheren Umgang mit der Zahlungsabwicklung | |
| 6 CHECKLISTE ZAHLUNGSABWICKLUNG | Seite 13 |

ZAHLUNGSMETHODEN

Es gibt mittlerweile eine große Anzahl an verschiedenen Zahlungsverfahren im Internet. Viele sind bei der breiten Bevölkerung noch eher unbekannt oder finden nur in bestimmten Regionen oder Ländern Anwendung.

Wir konzentrieren uns in diesem Modul auf die gängigsten Zahlungsmethoden, die zurzeit in Italien und im europäischen Ausland (vor allem in Deutschland und Österreich) verwendet werden. Grundsätzlich ist es wichtig, dass der Kunde beim Checkout-Prozess seine bevorzugte Zahlungsart vorfindet. Werden zu wenig Zahlungsarten angeboten, so ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass der Kunde den Kauf abbricht. Ist hingegen das Angebot an Zahlungsarten zu groß, so wird die Zahlungsabwicklung für den Shop-Betreiber sehr aufwendig.

Von den folgenden Zahlungsarten sollten daher vom Shop-Betreiber vier bis fünf aktiviert werden:

KREDITKARTE	Seite 5
VORKASSE PER ÜBERWEISUNG	Seite 5
PAYPAL	Seite 6
ZAHLUNG VOR ORT BEI ABHOLUNG	Seite 6
SOFORTBANKING	Seite 6
NACHNAHME	Seite 7
AMAZON PAY	Seite 7
LASTSCHRIFT	Seite 8
KAUF AUF RECHNUNG	Seite 8

Tipp für UnternehmerInnen:

Bieten Sie nicht zu viele und nicht zu wenige Zahlungsmöglichkeiten an. Vier bis fünf der gängigsten sind ideal.

KREDITKARTE

Die Zahlung mit Kreditkarte ist eine unmittelbare und bequeme Zahlungsart für den Kunden sowie für den Anbieter. Der Kunde muss lediglich die Daten der Karte eingeben, schon überprüft im Hintergrund ein elektronisches Kreditkartensystem die Informationen und schreibt dem Onlinehändler den entsprechenden Betrag gut.

Vorteile:

Trotz Gefahren wie Phishing ist es eine weit verbreitete und beliebte Zahlungsmöglichkeit und trägt zur Verringerung von Warenkorabbrüchen bei. Der Kunde hat die Möglichkeit, innerhalb einer Frist die Abbuchung zu widerrufen und die effektive Zahlung der Ware wird erst bis zu 45 Tage nach dem Kauf durchgeführt.

Nachteile:

Die Gebühren für die Nutzung dieser Zahlungsart sind für den Verkäufer relativ hoch und variieren je nach Anbieter und Land.

VORKASSE PER ÜBERWEISUNG

Der Kunde tätigt den Kauf und überweist den fälligen Betrag. Erst nach Erhalt der Zahlung versendet der Onlineshop-Betreiber die Ware.

Vorteile:

Es handelt sich hierbei um eine sehr händlerfreundliche Zahlungsart, da die Ware erst nach dem „sicheren“ Zahlungseingang verschickt wird und die Transaktion nicht einfach rückgängig gemacht werden kann.

Nachteile:

Diese Zahlungsart ist mit einem hohen Aufwand verbunden, da der Zahlungseingang laufend kontrolliert werden muss und sich die gesamte Auftragsabwicklung sowie der Versand der Ware schnell verzögern können.

Zudem ist diese Zahlungsart bei den Käufern nicht sehr beliebt, da noch vor Erhalt der Ware bereits der volle Preis bezahlt werden muss und es für Banken oft schwierig ist, den Vorgang rückgängig zu machen.

Um die Zahlungsmethode für Kunden attraktiver zu gestalten, gewähren Anbieter oft einen Nachlass auf den Kaufpreis.

PAYPAL

PayPal ist mittlerweile eine der beliebtesten Zahlungsarten und hat sich als Standard-Zahlungsmittel in Onlineshops etabliert. Wie bei Bezahlung mit Kreditkarte ist eine unmittelbare und einfache Zahlungsabwicklung möglich.

Vorteile:

Der Kunde und der Verkäufer genießen einen Grundschatz im Falle von Problemen bei der Verkaufsabwicklung.

Nachteile:

Die Provisionsgebühren, die PayPal vom Verkäufer verlangt, sind recht hoch. Es handelt sich hierbei um eine Fixgebühr pro Transaktion zuzüglich eines Prozentsatzes.

Ein Nachteil vom vorher genannten Grundschatz ist, dass Beträge und Konten blockiert werden können, bis das signalisierte Problem gelöst ist.

ZAHLUNG VOR ORT BEI ABHOLUNG

Der Kunde bestellt die Ware online und bezahlt sie anschließend bei der Abholung im Geschäft. Der Vertrag ist bereits im Zuge der Online-Bestellung abgeschlossen und somit rechtskräftig.

Vorteile:

Bei dieser Zahlungsart fallen für den Anbieter nur geringe oder auch gar keine Gebühren an.

Nachteile:

Die Zahlung vor Ort bei Abholung wird vom Kunden nur dann gewählt, sollte sich der Geschäftssitz des Händlers in seiner unmittelbaren Umgebung befinden.

Es kommt vor, dass Kunden bei der Abholung ihren Kauf nochmals überdenken oder die Ware erst gar nicht abholen.

SOFORTÜBERWEISUNG

Bei der Anwendung von Sofortbanking kann direkt im Kaufprozess eine Überweisung mittels Onlinebanking durchgeführt werden.

Vorteile:

Bei dieser Zahlungsmethode fallen für den Verkäufer nur sehr geringe Gebühren an und er erhält eine sofortige Zahlungsbestätigung.

Nachteile:

Dieses Zahlungsverfahren ist bisher noch nicht sehr verbreitet und manche Kunden stehen ihm noch mit Skepsis gegenüber.

NACHNAHME

Bei der Zahlung per Nachnahme bestellt der Kunde die Ware im Onlineshop, der Onlinehändler veranlasst die Lieferung und der Kunde bezahlt dem Paketboten den geschuldeten Betrag. Anschließend überweist der Versanddienstleister die Summe an den Onlineshop-Betreiber. Diese Zahlungsart ist vor allem in Italien und auch in Deutschland beliebt.

Vorteile:

Diese Zahlungsart signalisiert Kunden Sicherheit und wird deshalb häufig gewählt. Für den Verkäufer gibt es hier keine besonderen Vorteile.

Nachteile:

Die Gebühren variieren von Logistiker zu Logistiker, sind in der Regel aber meist hoch. In der Praxis werden sie an den Kunden weiterverrechnet.

Es kommt vor, dass der Kunde das Paket nicht annimmt und die Zahlung somit ablehnt. In diesem Fall trägt der Onlinehändler die Kosten für den Versand und Rückversand.

AMAZON PAY

Bei Amazon Pay kann der Kunde im Onlineshop direkt über sein Amazon-Konto bezahlen. Im Amazon-Konto des Kunden sind bereits alle Zahlungsdaten und Lieferadressen hinterlegt und müssen somit nicht nochmals im Onlineshop eingegeben werden. Diese Zahlungsart wird vor allem beim Mobile Commerce (über Handy oder Tablet) als praktisch empfunden und oft verwendet.

Vorteile:

Es ist eine schnelle und einfache Bestellabwicklung möglich und der Onlinehändler erhält zuverlässige Daten. Zudem profitiert dieser von den integrierten Betrugsabwehrmechanismen, während der Kunde sich zwischen der großen Auswahl an verschiedenen Zahlungsarten entscheiden kann.

Nachteile:

Ähnlich wie bei PayPal wird von Amazon eine Fixgebühr pro Transaktion und ein Prozentsatz basierend auf der Höhe des monatlichen Zahlungsvolumens verlangt.

Bei diesem Zahlungsverfahren erhält Amazon Informationen über das Kaufverhalten der eigenen Kunden.

SEPA-LASTSCHRIFT

Es handelt sich hierbei um ein inzwischen europaweites Einzugsverfahren, welches als Zahlungsmethode im Online-shop eingesetzt werden kann. Der Kunde erteilt mit dem Lastschriftenmandat dem Onlinehändler die Erlaubnis, den geschuldeten Betrag einzuziehen.

Vorteile:

Bei der SEPA-Lastschrift fallen nur sehr geringe Gebühren für den Verkäufer an. Ihre Anwendung ist besonders für wiederkehrende Aufträge und laufende Zahlungen geeignet.

Nachteile:

Diese Zahlungsmethode wird bisher fast nur im B2B-Onlinehandel (Großhandel) verwendet, da Privatkunden ihr oft noch misstrauisch gegenüberstehen.

KAUF AUF RECHNUNG

Die Zahlung auf Rechnung ist eine der käuferfreundlichsten Zahlungsmethoden und stellt für viele Kunden die sicherste Form der Bezahlung im Internet dar. Der Kunde bestellt die Ware, erhält diese und bezahlt den geschuldeten Betrag nach Rechnungserhalt bzw. nach Ablauf der in der Rechnung angeführten Zahlungsfrist.

Vorteile:

Diese Zahlungsart ist beim Kunden sehr beliebt, da dieser erst nach Wareneingang und -kontrolle bezahlt und relativ wenig sensible Daten preisgeben muss.

Nachteile:

Der Onlinehändler muss auf die Zahlungsmoral der Käufer vertrauen. Es kann durchaus vorkommen, dass Kunden die Ware nicht pünktlich oder erst gar nicht bezahlen. Auch wenn grundsätzlich keine hohen Gebühren mit dieser Zahlungsart einhergehen, sollte beachtet werden, dass durch mögliche Mahn- und Inkassoverfahren die Kosten steigen können. Der Kauf auf Rechnung wird oft nur Stammkunden bzw. im Großhandel angeboten.

Tipps für UnternehmerInnen:

Beachten Sie bei der Auswahl der Zahlungsverfahren:

- Welche Zahlungsart kann meine Zielgruppe problemlos nutzen?
- Wie hoch sind die Einrichtungs- sowie laufenden Kosten?
- Gibt es einen Schutz vor Zahlungsausfällen?

3 ZAHLUNGSPROVIDER

WAS IST EIN ZAHLUNGSPROVIDER?

Ein Zahlungsprovider oder auch Payment Service Provider, kurz PSP genannt, ist ein Dienstleister, der eine Reihe von Zahlungsmethoden anbietet. Ein Zahlungsprovider übernimmt somit eine vermittelnde Position zwischen Zahlungsanbieter und Onlinehändler. Er schließt mit mehreren Anbietern Verträge ab und stellt diese im Paket dem Shop-Betreiber zur Verfügung.

WARUM BRAUCHT ES EINEN ZAHLUNGSPROVIDER?

Organisatorisch und technisch gesehen ist es für einen Onlinehändler sehr aufwendig, mit den einzelnen Zahlungsanbietern (z. B. Visa, Mastercard, Paypal, Amazon, ApplePay) Verträge abzuschließen und die jeweilige technische Anbindung durchzuführen. Ein Zahlungsprovider hat mit den Zahlungsanbietern bereits alle Verträge und Anbindungen erstellt und der Shop-Besitzer muss nur noch mit dem PSP einen Vertrag abschließen. Die Durchführung der Zahlungstransaktionen verläuft im Hintergrund vollautomatisch, und die gesamte Abrechnung und Verwaltung erfolgen nur mehr über eine Plattform.

WELCHEN ZAHLUNGSPROVIDER SOLL ICH WÄHLEN UND WAS GIBT ES ZU BEACHTEN?

Zahlungsprovider gibt es mittlerweile sehr viele. Einige bekannte sind z. B. Adyen, Payone, Mollie, Saferpay oder Klarna. Bei deren Auswahl sollte man folgende Punkte beachten:

- **Technische Anbindung:** Zunächst muss geklärt werden, welcher PSP für das eigene Shop-System die erforderliche Schnittstelle besitzt.
- **Gebühren und Provisionen:** Der Provider verlangt im Gegenzug für die Transaktionen und die Anbindung vom Händler Gebühren und Provisionen. Diese sind je nach Zahlungsart sehr unterschiedlich. Hier gilt es, sich beim PSP genau zu informieren.
- **Sicherheit:** Da man als Onlinehändler für die Zahlungsabwicklung verantwortlich ist, sollte man einen PSP wählen, der alle erforderlichen Sicherheitskriterien erfüllt bzw. anbieten kann. Dazu zählen eine *PCI-Zertifizierung*¹, eine *Fraud-Prevention* (Schutz vor Zahlung mit gestohlenen Kreditkartendaten) und ein *3D-Secure*-Zahlungsverfahren. Die meisten Provider bieten diese Standards an.
- **Usability:** Wie schaut die Zahlungsverwaltung für den Shop-Besitzer aus? Die Plattform des Providers, auf dem die Zahlungen verwaltet werden, sollte klar, übersichtlich und einfach zu bedienen sein. Auf der Plattform werden Kontrollen, Gutschriften und Stornierungen durchgeführt.
- **Zahlungsmethoden:** Es gilt, sich eine Übersicht zu verschaffen, welche Zahlungsmethoden der gewählte Provider anbietet und ob jene dabei sind, welche man im eigenen Shop anbieten möchte.

¹ PCI (Payment Card Industry) weitere Informationen finden Sie unter: www.pcisecuritystandards.org

Tipp für UnternehmerInnen:

Wählen Sie Ihren Zahlungsprovider mit Bedacht und nicht nur nach dem günstigsten Preis! Er sollte vielfältige und sichere Zahlungsmethoden bieten und Ihnen eine benutzerfreundliche Verwaltung der Zahlungen ermöglichen.

ZUKUNFTSTRENDS

Mit dem stetigen Anstieg des Onlinehandels drängen auch laufend neue Zahlungsanbieter auf den Markt. Immer mehr Online-Käufe werden über das Smartphone oder Tablet abgeschlossen. Daher werden Zahlungssysteme, bei denen die Zahlungsdaten, sowie Rechnungs- und Lieferadressen bereits auf dem Smartphone oder im eigenen Account hinterlegt sind und keine persönlichen Daten mehr eingetippt werden müssen, immer beliebter.

Einige dieser neuen Zahlungsarten sind bereits etabliert und zwei bis drei dieser Zahlungsarten sollten in einem modernen Onlineshop nicht fehlen. Dazu zählen:

- **Paypal Express**
- **Amazon Pay**
- **Apple Pay**
- **Google Wallet**
- **Samsung Pay**

Bei allen genannten Zahlungsarten sind die Zahlungsdaten (meist Kreditkartendaten) bereits auf dem Smartphone (Apple Pay, Google Wallet, Samsung Pay) oder in einem Account (PayPal Express, Amazon Pay) hinterlegt. Bei diesen Zahlungsarten sind auch meist Rechnungs- und Lieferadresse bereits hinterlegt, daher kann der Online-Kauf mit nur einem Klick getätigt werden.

Weitere neuartige Payment-Systeme wie **Blockchain-Technologien** (Crypto-Währungen) sind noch nicht sehr verbreitet bzw. technisch kompliziert.

Eine Besonderheit bei den Zahlungsverfahren stellt der **gesicherte Ratenkauf** bzw. der **gesicherte Kauf auf Rechnung** dar. Diese sind bei den Kunden sehr beliebte Zahlungsformen, da der Gesamtbetrag nicht sofort bezahlt werden muss. Da der Händler ein hohes Zahlungsausfallrisiko hat, gibt es Payment Provider, die gegen eine relativ hohe Gebühr dieses Risiko übernehmen und dem Händler den Betrag sofort vorstrecken.

Diese Zahlungsverfahren sind im deutschen Sprachraum sehr beliebt, in Italien ist dieses Verfahren noch nicht weit verbreitet.

5 PRAXISTIPPS

MACHEN SIE ES DEM KUNDEN EINFACH!

Der Kunde soll die Zahlung schnell und einfach durchführen können. Wenn es im Checkout-Prozess bei der Durchführung der Zahlung zu Problemen kommt, dann wird der Einkauf schnell abgebrochen und der Kunde sucht sich einen anderen Onlineshop oder wechselt zu einem der großen Marktplätze (meist Amazon). Sie sollten daher die gängigsten Zahlungsarten wie PayPal oder Kreditkartenzahlung anbieten.

MACHEN SIE ES SICH EINFACH!

Richten Sie die Direkt-Zahlungsarten wie PayPal und Kreditkarte so ein, dass die Bestellung erst nach erfolgreichem Zahlungsvorgang abgeschlossen werden kann. So ist sichergestellt, dass Sie nur bereits bezahlte Bestellungen erhalten und nicht den Betrag nach Erhalt der Bestellung eintreiben müssen.

ZEIGEN SIE DEM KUNDEN, DASS ER IHNEN VERTRAUEN KANN!

Der Zahlungsvorgang ist ein sensibler Bereich und der Kunde muss sich bei der Eingabe von Passwörtern und Kreditkartendaten sofort sicher fühlen.

Zeigen Sie anhand von Sicherheitssiegeln (z. B. SSL Verschlüsselung) und Zertifizierungen (z. B. PCI), dass sich der Kunde auf einer sicheren Seite befindet und alle Sicherheitsvorkehrungen getroffen wurden.

BIETEN SIE DEM KUNDEN ALTERNATIVE ZAHLUNGSMETHODEN AN!

Bieten Sie dem Kunden neben PayPal, Kreditkartenzahlung und Vorkasse-Überweisung noch alternative Zahlungsmethoden an. Dabei sollte man moderne Systeme wie z. B. Amazon Pay, Apple Pay, Sofortbanking verwenden. Der Kunde kann damit vor allem beim Mobile Commerce über Smartphone oder Tablet schnell und einfach bezahlen.

SEIEN SIE SCHNELL UND REAGIEREN SIE KUNDENFREUNDLICH BEI RÜCKZAHLUNGEN!

Rückzahlungen sind im Onlinehandel nicht zu vermeiden und kommen immer wieder vor. Auch wenn die Ware schnell und einwandfrei geliefert wird, kann der Kunde die Ware trotzdem zurückschicken (siehe Kapitel "Rückgaberecht" im Modul "Rechtliche Grundlagen").

In solchen Fällen sollte die Rückzahlung des Betrages möglichst zeitnahe erfolgen, da es von Professionalität zeugt und der Kunde so gerne ein weiteres Mal in diesem Onlineshop einkauft.

Eine Rückzahlung lässt sich bei allen Zahlungssystemen schnell und unkompliziert durchführen. Informieren Sie den Kunden auch immer gleich, sobald Sie diese durchgeführt haben.

6 CHECKLISTE ZAHLUNGSABWICKLUNG

GRUNDFRAGEN

Welche Zahlungsmethoden bevorzugt meine Zielgruppe?	
Welche Zahlungsmöglichkeiten werden in meinen Zielmärkten am häufigsten verwendet?	
Wie hoch sind deren Einrichtungs- bzw. laufenden Kosten?	
Wie hoch ist der interne Aufwand zur Kontrolle der eingegangenen Zahlungen?	
Sollte ich unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten für meine B2B- und B2C-Kunden anbieten?	

GRUNDFRAGEN AUSWAHL PAYMENT SERVICE PROVIDER

	JA	NEIN	ANMERKUNG
Ist die technische Anbindung zu meinem Shop machbar?			
Stimmen Preis/Leistung?			
Gibt es genügend Sicherheitskriterien?			
Passt die Usability?			
Sind die wichtigsten Zahlungsmöglichkeiten vorhanden?			

AUSWAHL ZAHLUNGSMÖGLICHKEITEN

<input type="checkbox"/> Kreditkarte
<input type="checkbox"/> Vorkasse per Überweisung
<input type="checkbox"/> PayPal
<input type="checkbox"/> Zahlung vor Ort bei Abholung
<input type="checkbox"/> Sofortbanking
<input type="checkbox"/> Nachnahme
<input type="checkbox"/> Amazon Pay
<input type="checkbox"/> Lastschrift
<input type="checkbox"/> Kauf auf Rechnung