

Kontakt:

Juliane Mischer
Referentin Unternehmenskommunikation
+49 (0) 221 94 36 07-23
j.mischer@ifhkoeln.de
www.eckkoeln.de

Online-Payment: Konsumentenlieblinge Rechnung und PayPal festigen ihre Führungsposition

Neue ECC-Payment-Studie Vol. 22 zeigt: An Rechnung und PayPal führt beim Online-Payment kein Weg vorbei. Online-Shop-Betreiber stocken ihr Payment-Angebot weiter auf. Trotzdem deckt sich dieses nicht immer mit den Konsumentenwünschen.

Köln, 12. März 2018 – Rechnung und PayPal – diese beiden Zahlungsverfahren sind weiterhin die unangefochtenen Lieblinge der deutschen Online-Shopper. Die neue ECC-Payment-Studie Vol. 22, für die das ECC Köln in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Malte Krüger Online-Shopper und Shop-Betreiber befragt hat, zeigt auch: Der Führungsanspruch kann weiter gefestigt werden. So zahlen 32 Prozent der Konsumenten ihren Onlinekauf aktuell am liebsten via PayPal. Das entspricht einer Steigerung um knapp drei Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr. Die Zahlung per Rechnung bevorzugen derzeit sogar gut 41 Prozent der Online-Shopper. Zu den weiteren Top-Zahlungsverfahren für den Kauf im Netz zählen aus Konsumentensicht: Lastschrift, Kreditkarte, Sofortüberweisung und Amazon Payments.

„Trotz ständiger Innovationen im Payment-Markt kann aus Konsumentensicht kein Zahlungsverfahren die Rechnung und PayPal vom Thron stoßen. Im Gegenteil: Die Präferenzen festigen sich bei der Mehrheit der Online-Shopper weiter erkennbar. Sieben von zehn befragten Konsumenten bezahlen im Netz sogar immer mit ihrem präferierten Verfahren, sofern dieses angeboten wird“, so Prof. Dr. Malte Krüger.

Payment-Angebot trifft Shopper-Wünsche nicht immer

Dennoch hat nur etwas mehr als jeder zweite Online-Shopper beim letzten Kauf im Netz sein präferiertes Zahlungsverfahren genutzt. Die für die ECC-Payment-Studie befragten Onlinehändler versuchen etwaige Lücken zu schließen und bauen ihr Payment-Angebot weiter aus. So stehen in deutschen Online-Shops aktuell im Schnitt sieben Zahlungsverfahren zur Auswahl. Am häufigsten bieten die befragten Onlinehändler ihren Kunden an, per PayPal oder Vorkasse zu zahlen: Diese Payment-Optionen sind in fast acht von zehn Online-Shops verfügbar. Die Nummer eins der Konsumenten – der Rechnungskauf – folgt im Angebotsranking der Händler dagegen erst auf dem dritten Rang (71 %).

„Die Mehrheit der Online-Shop-Betreiber optimiert den eigenen Payment-Mix zwar laufend, trotzdem besteht immer noch eine Diskrepanz zwischen den Wünschen der Online-Shopper und dem Angebot der Onlinehändler. Denn schlussendlich ist nicht die Anzahl der verfügbaren Zahlungsverfahren entscheidend, sondern die Auswahl der richtigen Optionen passend zur eigenen Kundengruppe“, rät Mailin Schmelter, Teamleiterin am ECC Köln.

Ein Blick auf die Konsumentengruppe der Smart Consumer zeigt, dass es durchaus unterschiedliche Präferenzen geben kann: In der Gunst dieser besonders mobile- und smartphoneaffinen Kundengruppe hat PayPal die Rechnung knapp überholt.

Wörter der Meldung: 375
Zeichen (inkl. Leerzeichen): 2.861

LIEBLINGSZAHLUNGSVERFAHREN DER KONSUMENTEN

Die Rechnung baut ihre Führungsposition aus. Heavy-Amazon-Shopper bevorzugen den Bezahlendienst des Onlinehandelsgiganten eher.



FRAGE „Welche der folgenden Zahlungsverfahren verwenden Sie am liebsten bzw. würden Sie am liebsten für Ihre Onlinebestellung verwenden (unabhängig davon ob sie angeboten werden oder nicht)? Benutzen Sie bei Onlinebestellungen immer ihr Lieblingsverfahren?“

LESEBEISPIEL „Bei 86,6 Prozent der Konsumenten landet die Rechnung auf Rang 1 bis 5, 41,3 Prozent der Konsumenten platzieren die Rechnung auf Rang 1.“



735 s n s 1.006 - Heavy-Amazon-Shopper: n = 243

Die wichtigsten Zahlen im Überblick:

- 41,3 Prozent der befragten Online-Shopper zahlen am liebsten per Rechnung.
- 32 Prozent der befragten Online-Shopper zahlen am liebsten per PayPal.
- 53 Prozent der befragten Online-Shopper haben ihre letzte Bestellung mit ihrem Lieblingsverfahren bezahlt.
- Die befragten Online-Shop-Betreiber bieten im Schnitt sieben Zahlungsverfahren an.
- 77,7 Prozent der befragten Online-Shop-Betreiber bieten PayPal als Zahlungsverfahren an.
- 77,3 Prozent der befragten Online-Shop-Betreiber bieten Vorkasse als Zahlungsverfahren an.

Über die Studie

Für die „ECC-Payment-Studie Vol. 22 – Der Payment-Markt aus Sicht der Händler und Konsumenten“ hat das ECC Köln in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Malte Krüger im Oktober 2017 2.018 Konsumenten befragt, davon 1.011 aus Deutschland, 502 aus Österreich und 505 aus der Schweiz. Darüber hinaus wurde im Oktober und November 2017 eine Umfrage unter 247 deutschen Onlinehändlern durchgeführt. Experteninterviews ergänzen die Befragung. Die ECC-Payment-Studie nimmt bereits zum 22. Mal die Bekanntheit, Nutzung und Bewertung von Zahlungsverfahren sowie Trendthemen im Payment-Markt aus Sicht von Online-Shoppers und Shop-Betreibern unter die Lupe.

Die ECC-Payment-Studie wurde unterstützt von folgenden Unternehmen: PayPal Deutschland GmbH, Computop GmbH, SCHUFA Holding AG, Klarna GmbH, UNIVERSUM Group, Arvato Financial Solutions.

Die Studie kann online bestellt werden: www.ifhshop.de/ECC-Payment-Studie

ECC Köln – Experten für Handel im digitalen Zeitalter

Eingebunden in das renommierte IFH Köln ist das ECC Köln erster Ansprechpartner für Analysen und Beratung in puncto progressiver Strategie – rund um Trends und Entwicklungen in der digitalen Handelswelt. Das ECC Köln entwickelt und erstellt individuelle Forschungsarbeiten und Studien zu weltweit wichtigen Zukunftsthemen des Handels wie zum Beispiel Cross-Channel-Management, Mobile Commerce oder Payment. Händler, Hersteller und Dienstleister profitieren von der hohen Methodenkompetenz, dem umfangreichen Experten-Know-how und der strategischen Beratung der ECC-Experten. Konzepte für E-Commerce-Kanalexzellenz und erfolgreiches Cross-Channel-Management gehören genauso zum Leistungsspektrum des ECC Köln, wie die Entwicklung neuer Märkte und Zielgruppen.

www.eccoeln.de