

Risiken der Zahlungsabwicklung im Internet

- Bedeutung, Gegenmaßnahmen und zukünftige Herausforderungen -

Management Summary

**Dr. Ernst Stahl / Markus Breitschaft
Thomas Krabichler / Georg Wittmann**

Oktober 2007



research

an der Universität
Regensburg GmbH

Mit freundlicher Unterstützung von



Informationen zur Studie

Im Folgenden werden Auszüge aus der Studie „Risiken der Zahlungsabwicklung im Internet“ vorgestellt (Management Summary, Kapitel 1, Kurzbeschreibungen der Kapitel 2 bis 4, Fazit und Ausblick). Die vollständige Studie ist im ibi-Shop unter <http://www.ibi-shop.de/zahlungsrisiken> erhältlich.

Risiken der Zahlungsabwicklung im Internet

Bedeutung, Gegenmaßnahmen und zukünftige Herausforderungen

ISBN 978-3-937195-15-5

209 Seiten, über 90 Abbildungen

Oktober 2007

Näheres im ibi-Shop:
www.ibi-shop.de/zahlungsrisiken



ibi shop
 Branchesinfo
 News & Presse
 Leistungen
 über ibi research

Webshop

Startseite » Katalog » Publikationen » Studien »

Ihr Konto | Warenkorb | Kasse

Unser Angebot
 Vertriebsstärke im Retailbanking
 ibi Website Rating
 Newsletter ibi online
 Zahlschrift BIT -> Publikationen -> Studien
 Research Reports
 Veranstaltungen
 Bücher

Neue Produkte

Artikel
 Das ibi-SalesPMS - Konzeption eines Mess- und Steuerungsmodells zur Umsetzung von Vertriebsstrategien
 15,00 EUR

Schnellsuche
 Verwenden Sie Stichworte, um ein Produkt zu finden.
 erweiterte Suche

Informationen
 Datenschutz
 Unsere AGB
 Impressum
 Kontakt

Risiken der Zahlungsabwicklung im Internet
 Bedeutung, Gegenmaßnahmen und zukünftige Herausforderungen
 Dr. Ernst Stahl, Markus Breitschaft, Thomas Krabichler, Georg Wittmann
 Oktober 2007
 209 Seiten, über 90 Abbildungen
 ISBN: 978-3-937195-15-5

Preis: EUR 499,00
 inkl. MWSt., Versandkostenfrei

Die Vermeidung von Zahlungsausfällen wurde in der Basisstudie „Zahlungsabwicklung im Internet“ von drei Viertel der befragten Unternehmen zu den größten zukünftigen Herausforderungen gezählt. Um sich im Internet vor Zahlungsstörungen und Zahlungsausfällen zu schützen, steht Händlern eine Vielzahl von Möglichkeiten (z.B. die Prüfung von Kundendaten, die Prüfung kundenbezogener Negativmerkmale oder die Durchführung von Risiko-Scorings) zur Verfügung. In welchem Umfang solche Möglichkeiten von den Unternehmen derzeit genutzt werden und welche Erfahrungen die Unternehmen mit Risikoprüfungen gemacht haben, wird in der vorliegenden Studie genauer betrachtet.

Ausgewählte Ergebnisse

- Bei jedem zehnten Unternehmen fallen mindestens 3% des Umsatzes aus.
- Die Häufigkeit von Zahlungsstörungen und Zahlungsausfällen nimmt weiter zu.
- Insbesondere bei Zahlungen per Rechnung und per Lastschrift treten häufig Zahlungsstörungen auf.
- Gegen säumige Zahler wird bereits häufig vorgegangen.
- Die Erkennung von Zahlungsrisiken bereitet vielen Unternehmen noch Probleme.

Warenkorb
 1 x Studien
 Zahlungsabwicklung + Risiken der Zahlungsabwicklung im Internet als Kombi-Paket
 648,00 EUR

Vorwort

Die im vergangenen Jahr veröffentlichte Studie „Zahlungsabwicklung im Internet“, die von ibi research an der Universität Regensburg im Auftrag der Wirecard AG durchgeführt wurde, ist mit großer Aufmerksamkeit im Markt aufgenommen worden. Insbesondere eines der Ergebnisse der Studie hat viel Zustimmung erlangt, aber auch viele neue Fragen aufgeworfen: Die Vermeidung von Zahlungsausfällen wurde von den befragten Unternehmen als eine der größten zukünftigen Herausforderungen im elektronischen Handel genannt.

Die Wirecard AG nahm die Brisanz dieses Themas zum Anlass, um eine Vertiefungsstudie zu den Risiken der Zahlungsabwicklung im Internet zu beauftragen, die Ihnen nun vorliegt. Sie enthält die Ergebnisse einer Befragung von 290 Unternehmen, die Waren oder Dienstleistungen über das Internet verkaufen. Zielgruppe der Studie sind sowohl Unternehmen, die ihre Zahlungsabwicklungsprozesse verbessern wollen, als auch Anbieter von Dienstleistungen für diese Unternehmen.

Ebenso wie bei der Vorgängerstudie wurde bewusst die Form einer kommentierten Foliensammlung gewählt. Im Gegensatz zu einem komplexen Prosatext soll diese Präsentationsform dem Leser die Aussagen leichter, klarer, und vor allem schneller vermitteln.

Wir bedanken uns an dieser Stelle bei allen Teilnehmern an der Umfrage, bei den Medienvertretern, die zur Bekanntmachung der Umfrage beigetragen haben, sowie bei der IHK Regensburg und dem Bundesministerium für Bildung und Forschung, die als weitere Partner der Studie ebenfalls wertvolle Beiträge zum Gelingen dieses Vorhabens geleistet haben.

*Sylvia Braun, Christian von Hammel-Bonten,
Dirk Mayer, Iris Stöckl (Wirecard AG)*

*Dr. Ernst Stahl, Markus Breitschaft, Thomas Krabichler,
Georg Wittmann (ibi research GmbH)*

Inhaltsübersicht

Management Summary	6
1 Über die Studie	14
2 Informationen zu den teilnehmenden Unternehmen (Stichprobe)	48
3 Allgemeine Ergebnisse zu Zahlungsstörungen und zum Risikomanagement	68
4 Zahlungsstörungen und Risikomanagement bei einzelnen Zahlungsverfahren	140
5 Fazit und Ausblick	192
Literatur	196
Über die Autoren der Studie	200
Impressum / Kontakt	206

Inhaltsübersicht

Management Summary

- 1 Über die Studie**
- 2 Informationen zu den teilnehmenden Unternehmen (Stichprobe)**
- 3 Allgemeine Ergebnisse zu Zahlungsstörungen und zum Risikomanagement**
- 4 Zahlungsstörungen und Risikomanagement bei einzelnen Zahlungsverfahren**
- 5 Fazit und Ausblick**

Literatur

Über die Autoren der Studie

Impressum / Kontakt

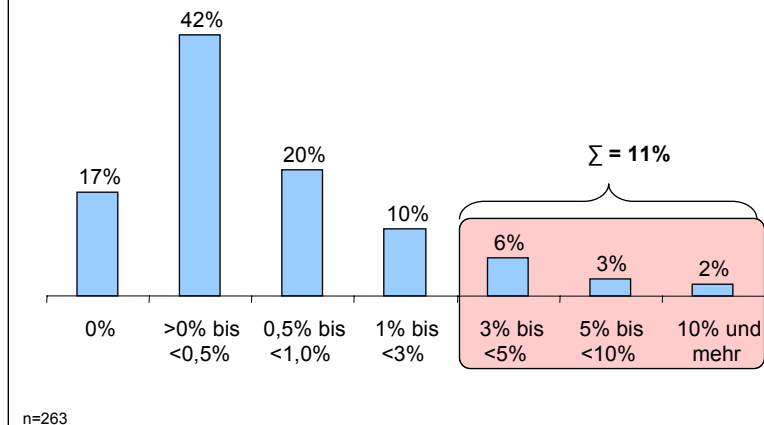
Management Summary (1/6)

Der Studie „Zahlungsabwicklung im Internet“ zufolge, die im Juli 2006 von der Wirecard AG und ibi research an der Universität Regensburg veröffentlicht wurde, zählt die Vermeidung von Zahlungsausfällen zu den größten zukünftigen Herausforderungen im Handel über das Internet. Um den Problemen und Anforderungen insbesondere kleiner und mittlerer Unternehmen im Umgang mit Zahlungsausfallrisiken tiefer auf den Grund zu gehen, wurde im Mai und Juni 2007 eine weitere umfassende Online-Befragung durchgeführt. In der Befragung wurden die Prozesse von der Kundendatenerhebung und -prüfung über den Umgang mit Zahlungsstörungen (z.B. Rücklastschriften, Chargebacks, Überschreitungen des Zahlungsziels bei Rechnungen) bis hin zum endgültigen Ausfall von Zahlungen detailliert erhoben. Die Antworten wurden von ibi research anonymisiert ausgewertet und aufbereitet. Insgesamt 290 vollständig beantwortete Fragebögen flossen in die Auswertung ein.

Die wichtigsten Ergebnisse der Befragung sind im Folgenden zusammengefasst.

Bei jedem zehnten Unternehmen fallen mindestens 3% des Umsatzes aus. So müssen 11% der Unternehmen Umsätze in Höhe von 3% und mehr abschreiben, während 59 Prozent der Unternehmen keine oder nur geringe (weniger als 0,5% des Umsatzes) Zahlungsausfälle verbuchen. 30% der Unternehmen nehmen Zahlungsausfälle zwischen 0,5% und 3% des Umsatzes hin.

Welcher Anteil Ihres Umsatzes fällt insgesamt aus?



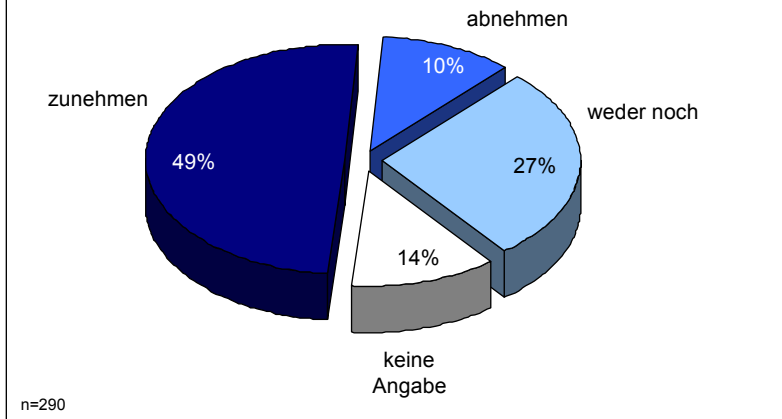
Management Summary (2/6)

Die Häufigkeit von Zahlungsstörungen und Zahlungsausfällen nimmt weiter zu. Jeweils etwa die Hälfte der Unternehmen ist der Ansicht, die Häufigkeit von Zahlungsstörungen und Zahlungsausfällen habe in den vergangenen beiden Jahren zugenommen bzw. werde in den nächsten beiden Jahren weiter zunehmen. Nur etwa zehn Prozent der Unternehmen sehen eine rückläufige Entwicklung der Zahlungsstörungen und Zahlungsausfälle. Somit stellt die Vermeidung von Zahlungsstörungen und Zahlungsausfällen weiterhin eine wichtige Herausforderung im elektronischen Handel dar.

Insbesondere bei Zahlungen per Rechnung und per Lastschrift treten häufig Zahlungsstörungen auf.

Über 40% der Unternehmen geben an, dass mehr als 3% der ausstehenden Rechnungen nicht rechtzeitig bezahlt werden. Der Anteil der nicht eingelösten oder zurückgebuchten Lastschriften beträgt bei 25% der Unternehmen mehr als 3% der per Lastschrift bezahlten Umsätze. Im Durchschnitt über alle Zahlungsverfahren liegt der Anteil der Zahlungsstörungen an den Internet-Umsätzen bei jedem fünften Unternehmen über 3%.

Wie wird sich die Häufigkeit von Zahlungsausfällen im Internet-Handel in den nächsten beiden Jahren entwickeln?



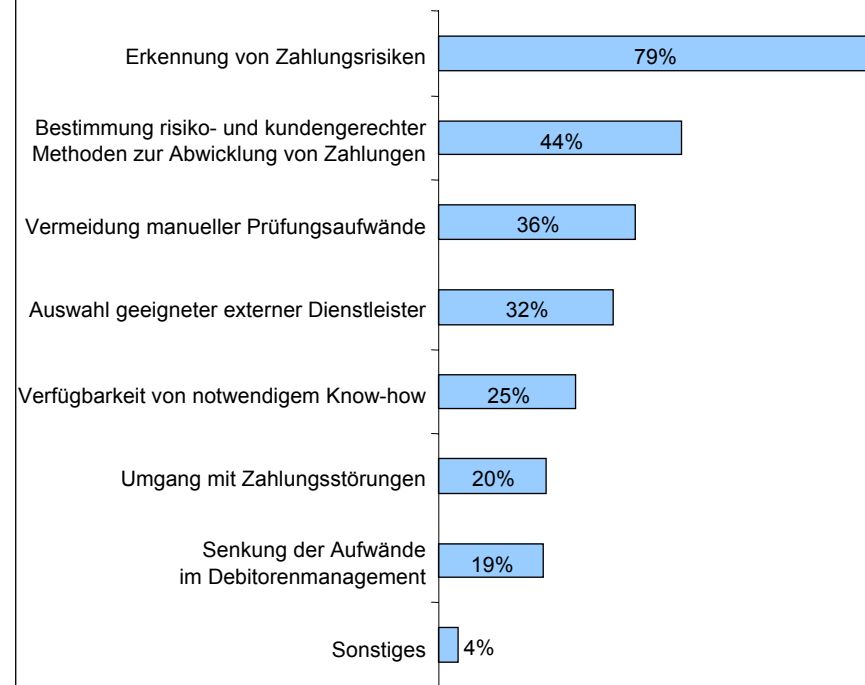
Gegen säumige Zahler wird bereits häufig vorgegangen. Knapp 90 Prozent der Unternehmen mahnen ausstehende Forderungen zumindest gelegentlich selbst an, mehr als die Hälfte greift auf Inkassounternehmen zurück, um fällige Zahlungen beizutreiben. Drei Viertel der Unternehmen, die Forderungen durch eigene Mahnungen bzw. gut

Management Summary (3/6)

40% der Unternehmen, die Forderungen durch Inkassounternehmen geltend machen, nutzen diese Möglichkeiten unabhängig von der Höhe der Forderung. Knapp 60 Prozent der Unternehmen haben wegen einer ausstehenden Forderung schon mindestens einmal ein gerichtliches Mahnverfahren eingeleitet, mehr als ein Drittel der Unternehmen hat schon einmal eine Zwangsvollstreckung gegen einen säumigen Schuldner erwirkt. Angesichts der recht hohen Kosten für diese Maßnahmen ist bemerkenswert, dass diese immerhin noch von jedem vierten Unternehmen unabhängig von der Höhe der Forderung immer ergriffen werden.

Die Erkennung von Zahlungsrisiken bereitet vielen Unternehmen noch Probleme. Die Erkennung von Zahlungsrisiken (z.B. Betrug oder mangelnde Bonität des Kunden) wird von fast 80 Prozent der Unternehmen als eine der drei größten Hürden bei der Vermeidung von Zahlungsausfällen genannt. Darauf folgen mit der Bestimmung risiko- und kundengerechter Methoden zur Abwicklung von Zahlungen (44% der Unternehmen) und der Vermeidung manueller Prüfungsaufwände (36% der Unternehmen) ebenfalls Herausforderungen, die den

Was sind aus Ihrer Sicht die drei größten Hürden bei der Vermeidung von Zahlungsausfällen? (Mehrfachnennungen möglich)



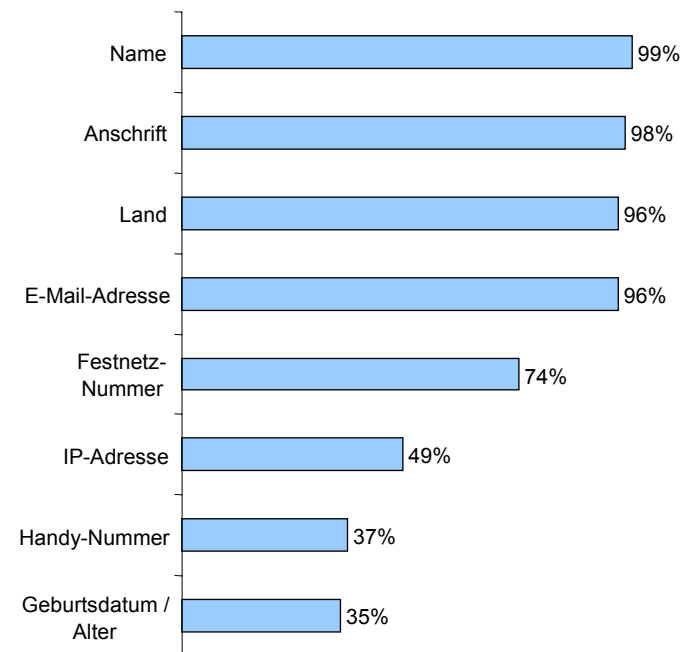
Management Summary (4/6)

Bereich der Risikoprävention betreffen. Der Umgang mit Zahlungsstörungen und die Aufwände im Debitorenmanagement (Zahlungsüberwachung) stellen dagegen nur für jeweils ca. 20% der Unternehmen Probleme dar.

Lückenhafte Kundendaten erschweren die Erkennung von Zahlungsrisiken und die Geltendmachung von Forderungen. Zwar erheben fast alle Unternehmen die Anschrift und die E-Mail-Adresse ihrer Kunden, nur jeweils 74% bzw. 37% verfügen jedoch beispielsweise über die Festnetz- bzw. Handy-Nummer. Das Geburtsdatum ihrer Kunden kennen sogar nur 35% der Unternehmen. Diese Daten werden jedoch häufig benötigt, um den Schuldner bei Zahlungsstörungen im Nachhinein eindeutig identifizieren (z.B. wenn mehrere Personen mit gleichem Namen unter einer Anschrift wohnen) sowie über unterschiedliche Kanäle (Brief, Anruf, SMS) kontaktieren zu können. Anhand der E-Mail-Adresse ist oft keine eindeutige Identifizierung des Kunden möglich, da häufig E-Mail-Adressen verwendet werden, die von jedermann unter beliebigen Namen erworben werden können.

Über welche Kundendaten verfügen Sie beim Verkauf von Waren und Dienstleistungen?

(Mehrfachnennungen möglich)



n=289

Management Summary (5/6)

Mehr als die Hälfte der Unternehmen führt keine Adressprüfungen durch. Adressprüfungen dienen zum einen der Vermeidung von Rücksendungen aufgrund vorsätzlicher oder versehentlicher Falscheingaben von Adresdaten. Darüber hinaus kann auch festgestellt werden, ob der Kunde unter der angegebenen Anschrift bekannt ist, oder ob die Adresse eventuell nur vorübergehend für die Entgegennahme von Lieferungen genutzt wird. So kann dem Risiko entgegnet werden, dass Leistungen zwar erbracht werden, der Kunde aber anschließend nicht bezahlt und nicht mehr ermittelt werden kann. Jeweils etwa die Hälfte der Unternehmen lässt daher Zahlungen per Rechnung oder per Lastschrift nur dann zu, wenn eine Prüfung der angegebenen Adresse erfolgreich war. Bei Zahlungen per Kreditkarte oder per Nachnahme prüft dagegen nur jeweils ein Viertel der Unternehmen die angegebene Adresse.

Nur ein Drittel der Unternehmen prüft, ob Negativmerkmale vorliegen. Zu den Negativmerkmalen zählen Überschreitungen interner Limite, wie die maximale Höhe der ausstehenden Forderungen oder der Rücklast-

schriften eines Kunden, oder externe Informationen, wie laufende Inkassoverfahren oder Insolvenzverfahren gegen den Kunden. Bei Zahlungen per Rechnung oder per Lastschrift prüft immerhin noch knapp die Hälfte der Unternehmen, ob Negativmerkmale gegen den Kunden vorliegen, bei Zahlungen per Kreditkarte oder Nachnahme ist es weniger als jedes fünfte. Erstaunlich ist auch, dass fast 80 Prozent der Unternehmen angeben, Überschreitungen interner Limite nicht zu prüfen.

Nur etwa jedes vierte Unternehmen setzt automatisierte Scoring-Verfahren ein. Auch Scoring-Verfahren werden bei Zahlungen per Rechnung oder Lastschrift häufiger genutzt als bei Zahlungen per Kreditkarte oder Nachnahme. Etwa drei Viertel der Unternehmen arbeiten dabei direkt mit einer Auskunft zusammen, ein Viertel bezieht Risiko-Scorings über einen Zahlungsdienstleister oder ein sonstiges Unternehmen. Etwa die Hälfte der Unternehmen verfügt über eigene Regelwerke, um das Ausfallrisiko einer Zahlung anhand unterschiedlicher Informationen über den Kunden zu ermitteln.

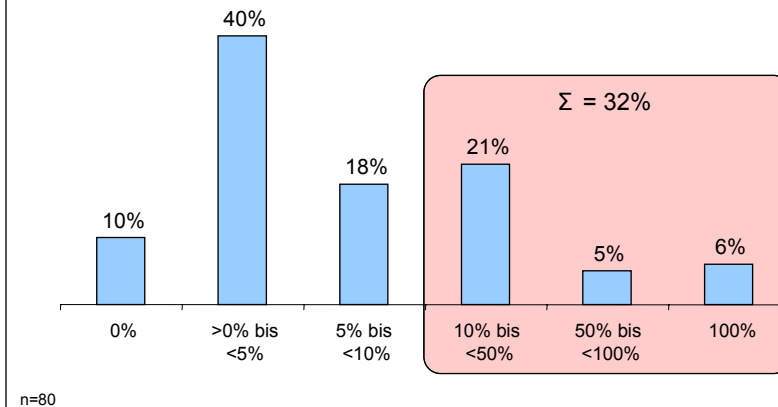
Management Summary (6/6)

Bei jedem dritten Unternehmen wird mehr als jede zehnte Transaktion manuell geprüft. Nur ein Drittel der Unternehmen konnte darüber Auskunft geben, welcher Anteil der Transaktionen manuell auf Zahlungsrisiken geprüft wird. Von diesen Unternehmen prüft die Hälfte weniger als fünf Prozent der Transaktionen manuell. Jedes dritte Unternehmen prüft mehr als jede zehnte Transaktion manuell, bei 11 Prozent der Unternehmen wird mehr als die Hälfte der Transaktionen manuell geprüft.

Mit den Leistungen externer Dienstleister ist der Großteil der Unternehmen zufrieden. Fast 80 Prozent der Unternehmen äußerten sich mit der Qualität und den Kosten der genutzten Dienstleistungen im Bereich Adressprüfungen eher oder sehr zufrieden. Knapp drei Viertel der Unternehmen sind mit den Dienstleistungen im Bereich der Prüfung von Negativmerkmalen und etwa 70 Prozent mit den Dienstleistungen im Bereich Risiko-Scoring zufrieden. Bei knapp 50 Prozent der Unternehmen erfolgt der Austausch von Daten mit Dienstleistern zur Prüfung von Adressen bereits

vollständig automatisiert, bei Negativmerkmalen ist dieser Wert etwas geringer. Im Bereich Risiko-Scoring werden Daten derzeit bei knapp 40% der Unternehmen automatisiert übermittelt.

Welcher Anteil der Transaktionen wird zur Beurteilung des Zahlungsrisikos einem Mitarbeiter vorgelegt?



Inhaltsübersicht

Management Summary

1 Über die Studie

- 1.1 Bedeutung und Elemente der Zahlungsabwicklung im Internet
- 1.2 Zielsetzungen und Durchführung der Studie
- 1.3 Partner der Studie
- 1.4 Erläuterungen zu verwendeten Begriffen

2 Informationen zu den teilnehmenden Unternehmen (Stichprobe)

3 Allgemeine Ergebnisse zu Zahlungsstörungen und zum Risikomanagement

4 Zahlungsstörungen und Risikomanagement bei einzelnen Zahlungsverfahren

5 Fazit und Ausblick

Literatur

Über die Autoren der Studie

Impressum / Kontakt

1 Über die Studie

1.1 Bedeutung und Elemente der Zahlungsabwicklung im Internet

1.2 Zielsetzungen und Durchführung der Studie

1.3 Partner der Studie

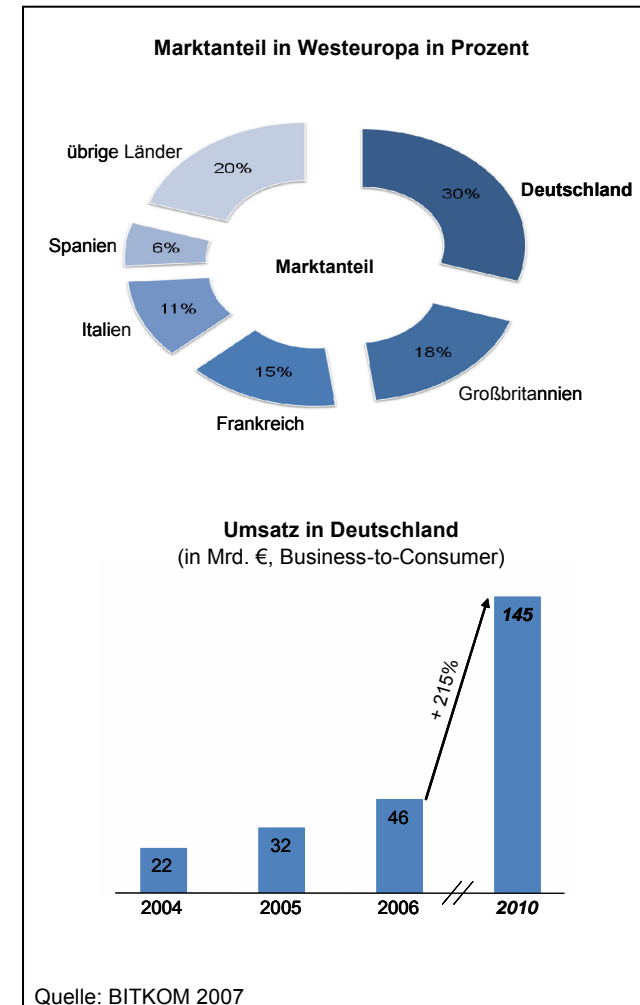
1.4 Erläuterungen zu verwendeten Begriffen

Bedeutung des elektronischen Handels

Der elektronische Handel in Deutschland erfreut sich weiter zunehmender Beliebtheit. Im Geschäft zwischen Unternehmen und Verbrauchern (Business-to-Consumer; B2C) wurden im Jahr 2006 Waren und Dienstleistungen im Wert von 46 Milliarden Euro per Internet gekauft. Das entspricht einem Plus von 44 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Der gesamte Umsatz im elektronischen Handel mit Endkunden steigt von 2006 um mehr als 300 Prozent auf 145 Milliarden Euro in 2010 (BITKOM Prognose).

Deutschland hat ferner seine Spitzenposition in Europa beim elektronischen Handel gefestigt. 30 Prozent aller in Westeuropa über das Internet gehandelten Waren und Dienstleistungen wurden 2006 hierzulande verkauft.

Das Wachstum des elektronischen Handels kommt dabei allerdings nicht nur den großen Versandhändlern zugute. Auch viele kleine und mittlere Anbieter planen derzeit den Einstieg in den elektronischen Handel oder bauen ihre bestehenden Angebote beständig aus. Die vorliegende Studie, die schwerpunktmäßig das Ziel verfolgt, Erkenntnisse über die Geschäftsbeziehung zu Verbrauchern zu gewinnen, soll Unternehmen dabei unterstützen, einen möglichst großen Anteil davon zu bekommen.



Effiziente und sichere Zahlungsabwicklungsprozesse als Erfolgsvoraussetzung im elektronischen Handel

Wer im elektronischen Handel erfolgreich sein will, muss sicherstellen, dass die Zahlungsabwicklungsprozesse reibungslos ablaufen und Zahlungsausfälle vermieden werden. Im klassischen stationären Handel stellt dies in der Regel kein allzu großes Problem dar: Dort ist Bargeld das etablierte Zahlungsverfahren. Außer bei Falschgeld oder bei Überfällen muss sich der Händler dabei keine Sorgen um Zahlungsausfälle machen. Ergänzend können ec- und Kreditkarten oder bei „guten“ Kunden auch Zahlungen per Lastschrift oder auf Rechnung akzeptiert werden.

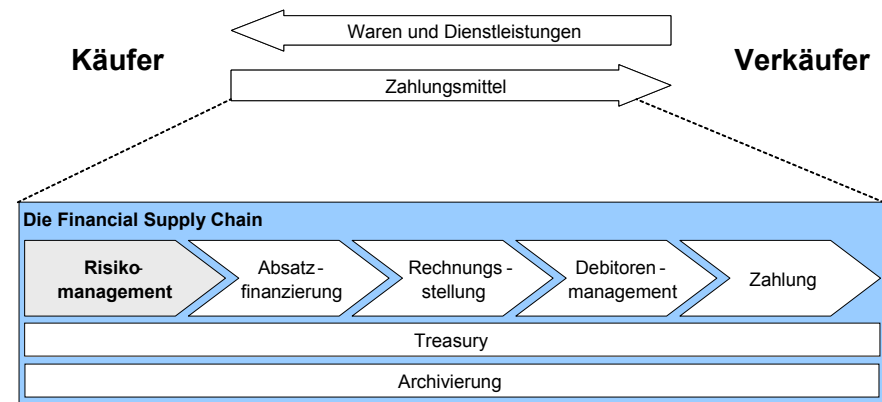
Im Internet stellt sich die Situation jedoch ganz anders dar. Allein in Deutschland stehen weit über vierzig elektronische Zahlungsverfahren zur Auswahl, die sich in Bezug auf die Verbreitung bei den Kunden, das Zahlungsausfallrisiko und die Kosten stark voneinander unterscheiden (Breitschaft et al. 2005). Zusätzlich müssen die Anbieter sich überlegen, welche ergänzenden Risiko reduzierenden Maßnahmen sie im anonymen Internet-Handel ergreifen und inwieweit sie Prozessschritte automatisieren oder an externe Dienstleister auslagern wollen.

Die effiziente und effektive Gestaltung der Zahlungsabwicklungsprozesse stellt damit keine leicht zu lösende Aufgabe dar und muss situationsabhängig vorgenommen werden. Sie ist jedoch wesentliche Voraussetzung für den Erfolg im elektronischen Handel. So werden die potenziellen Kunden das Internet-Angebot nur nutzen, wenn auch der Bezahlvorgang schnell, unkompliziert und aus ihrer Sicht ohne Risiken abläuft. Gleichzeitig muss vermieden werden, dass Zahlungen für empfangene Leistungen von den Kunden erst spät oder im Extremfall überhaupt nicht beglichen werden. Schließlich soll die sichere Zahlungsabwicklung für das Unternehmen auch noch möglichst kostengünstig sein, damit die Kosten der Zahlungsabwicklung nicht große Teile der Marge aufzehren oder sie sogar übersteigen.

Management der Zahlungsabwicklungsprozesse im elektronischen Handel (Financial Supply Chain)

Die Planung, Steuerung und Kontrolle der Zahlungsabwicklungsprozesse im elektronischen Handel wird häufig auch als „Financial Supply Chain Management“ bezeichnet. Der Zahlungsabwicklungsprozess, die „Financial Supply Chain“, umfasst dabei die Schritte Risikomanagement, Absatzfinanzierung, Rechnungsstellung, Debitorenmanagement und Zahlung. Als übergreifende Aktivitäten befassen sich das Treasury mit dem Zins-, Währungs- und Cash Management und die Archivierung mit der rechtssicheren Dokumentation der Prozesse und der Zusammenfassung und Weiterleitung von Informationen entlang der gesamten Prozesskette.

Die Financial Supply Chain definiert grundsätzlich keinen neuen Sachverhalt. Jeder der einzelnen Prozessschritte der Financial Supply Chain wird seit Jahren detailliert dokumentiert und optimiert. Die Idee der Financial Supply Chain ist es, Prozessschritte wie z.B. die Abwicklung einer Zahlung über ein e-Payment-Verfahren nicht nur einzeln, sondern ganzheitlich zu betrachten: ganzheitlich im Sinne der Automatisierung und Auslagerung der kollaborativen Transaktionsabläufe zwischen Kunden, Zulieferern, Finanzinstituten und Dienstleistern.



Während in den vergangenen Jahren revolutionäre Veränderungen in den Bereichen Einkauf, Produktion, Vertrieb und Marketing eingeleitet worden sind, sind heutige Finanzprozesse in vielfacher Hinsicht immer noch aufgesetzt wie in den siebziger Jahren. Dieser Sachverhalt führt zu signifikanten Verzögerungen in der Verarbeitung und Zuordnung von Rechnungen, zu hohen und zu langen Außenständen und einem hohen Working Capital (Betriebskapital).

Die Teilprozesse der Financial Supply Chain (1/3)

Folgende Faktoren haben als potenzielle Schwachstellen innerhalb der Financial Supply Chain signifikanten Einfluss auf das Working Capital (Hausman 2005):

- geringe Bonität des Geschäftspartners,
- unzureichende Informationen entlang der gesamten Prozesskette,
- ineffiziente Prozesse der Rechnungsstellung und -bezahlung,
- zeitaufwändige Rechnungsprüfungsprozesse,
- mangelnde Qualität der Rechnungen,
- ineffizientes Reklamationsmanagement sowie
- suboptimale Prozesse im Treasury Management.

Die folgende Beschreibung der einzelnen Teilprozesse der Financial Supply Chain verdeutlicht die Herausforderungen für das Financial Supply Chain Management. Treasury und Archivierung sind von den im Folgenden dargestellten Problemen indirekt betroffen, werden aber nicht gesondert behandelt.

Risikomanagement

Die Identifizierung von Risiken steht am Anfang der Financial Supply Chain und umfasst die Prüfung und die Bestimmung der Kreditwürdigkeit und der Identität des Geschäftspartners. Aufgrund der erschwerten Prüfung der Identität des Geschäftspartners und des daraus resultierenden höheren Risikos kommt diesem Prozessschritt gerade im Internet eine große Bedeutung zu.

Das identifizierte Risiko bestimmt die Ausgestaltung der nachfolgenden Prozessschritte. Wurde beispielsweise mittels eingebundener externer Auskunftsteile ein immanentes Zahlungsausfallrisiko (niedrige Kreditwürdigkeit) ermittelt, so ist es beispielsweise häufig ratsam, einen potenziellen Zahlungsausfall abzusichern. Dies kann durch eine Versicherung (Forderungsausfallgarantie) oder durch Anpassung der Zahlungsmodalitäten (Vorauszahlung) erfolgen. Weitere relevante Risiken neben dem Zahlungsausfallrisiko sind Preisänderungsrisiken, Wechselkursrisiken oder Produktbeschädigungsrisiken. Zur Absicherung dieser Risiken kann auf Dienstleistungen z.B. von Banken oder Versicherungen zurückgegriffen werden.

Die Teilprozesse der Financial Supply Chain (2/3)

Absatzfinanzierung

Dieser Prozessschritt setzt sich mit den Zahlungsbedingungen bzw. den verschiedenen Kreditformen auseinander. Im B2C Bereich ist die Zahlung bei Lieferung, im B2B der Lieferantenkredit (= Einräumung eines Zahlungsziels) die häufigste Zahlungsbedingung. In bestimmten Marktsegmenten wie der Reiseindustrie ist sogar die Zahlung vor Lieferung üblich und sichert den Reiseanbietern, Fluggesellschaften etc. die notwendige Liquidität.

Rechnungsstellung

Die Rechnungserstellung und -versendung kann vor oder nach der Lieferung der Ware bzw. der Erbringung der Dienstleistung erfolgen. Auch hieran wird deutlich, dass die Prozessschritte der Financial Supply Chain in ihrer Reihenfolge nicht deterministisch definiert sind, sondern je nach Geschäftsvorfall variieren können. Natürlich ist auch der Prozess der Rechnungserstellung und -versendung abhängig vom Geschäftsmodell, den Produkten und weiteren Faktoren.

Debitorenmanagement

Das Debitorenmanagement umfasst die buchhalterische Erfassung der Rechnung in der Debitorenbuchhaltung und den Abgleich der Forderung / Rechnung mit Zahlungseingängen sowie das Forderungs- und Reklamationsmanagement.

Das Forderungsmanagement hat zum Ziel, offene Posten abzugleichen und Forderungen gegebenenfalls einzutreiben. Dies kann folgende Einzelschritte umfassen: Zahlungserinnerung, erste / zweite / dritte Mahnung, gerichtlicher Mahnbescheid, Vollstreckungsbescheid und Zwangsvollstreckung.

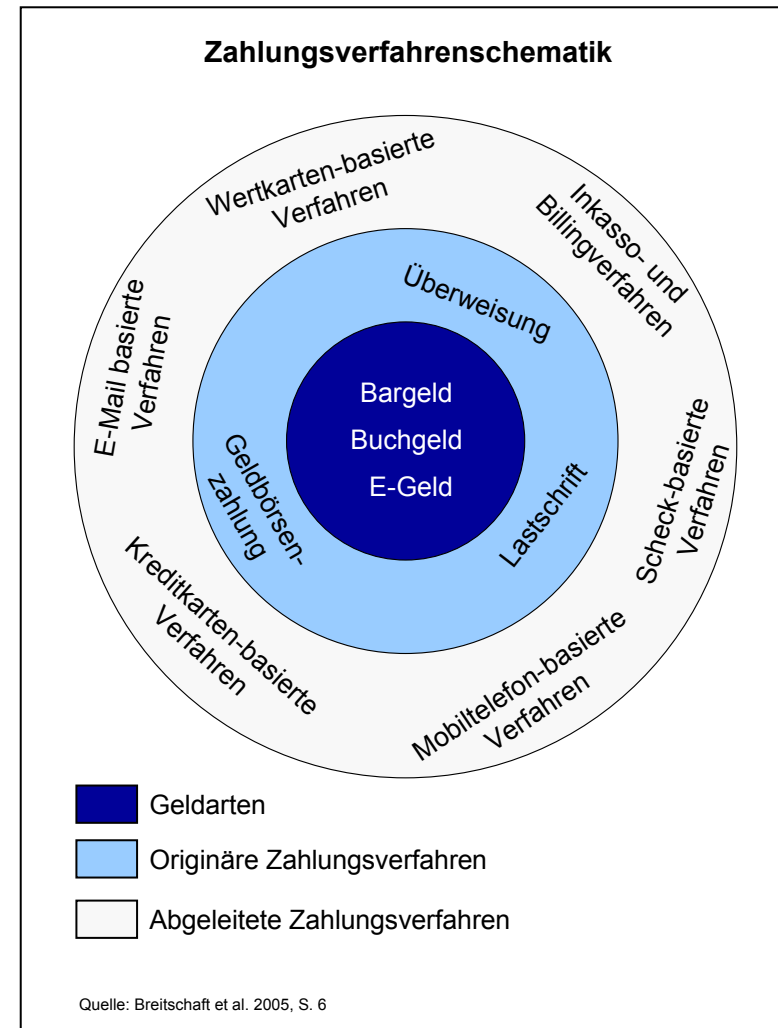
Das Reklamationsmanagement befasst sich mit Einwänden bzgl. der Rechnung, der Lieferung/Bestellung oder der Produkte. Häufige Ursache für Reklamationen ist, dass die Daten des Bestellscheins, des Lieferscheins und der Rechnung nicht übereinstimmen. Da Reklamationen vor dem Zahlungseingang den Zeitraum bis zur Begleichung der vollständigen Forderung in der Regel verlängern, kommt der Qualität des Informationsflusses zwischen den betroffenen Systemen somit eine große Bedeutung zu.

Die Teilprozesse der Financial Supply Chain (3/3)

Zahlung

Wesentlichen Einfluss auf den Zahlungsprozess hat die Auswahl des angebotenen Zahlungsverfahrens. Bei Zahlungsverfahren, die vom Zahlungspflichtigen initiiert werden (beispielsweise der Überweisung), kommt es häufig zu einem relativ späten Eingang des zu zahlenden Betrags. Dies kann u.a. auch der Fall sein, wenn der Zahlungspflichtige den Zahlungsauftrag fehlerhaft, z.B. durch falsche Angaben, erteilt. Solche Eingabefehler können durch den Einsatz elektronischer Zahlungsverfahren vermieden werden. Zahlungsverfahren, die vom Zahlungsempfänger initiiert werden (z.B. die Lastschrift), reduzieren in der Regel den Umfang der ausstehenden Forderungen.

Welche Arten von Zahlungsverfahren für Unternehmen, die Waren oder Dienstleistungen über das Internet verkaufen möchten, zur Auswahl stehen, verdeutlicht die nebenstehende Grafik (Breitschaft et al. 2005, S. 6).



1 Über die Studie

1.1 Bedeutung und Elemente der Zahlungsabwicklung im Internet

1.2 Zielsetzungen und Durchführung der Studie

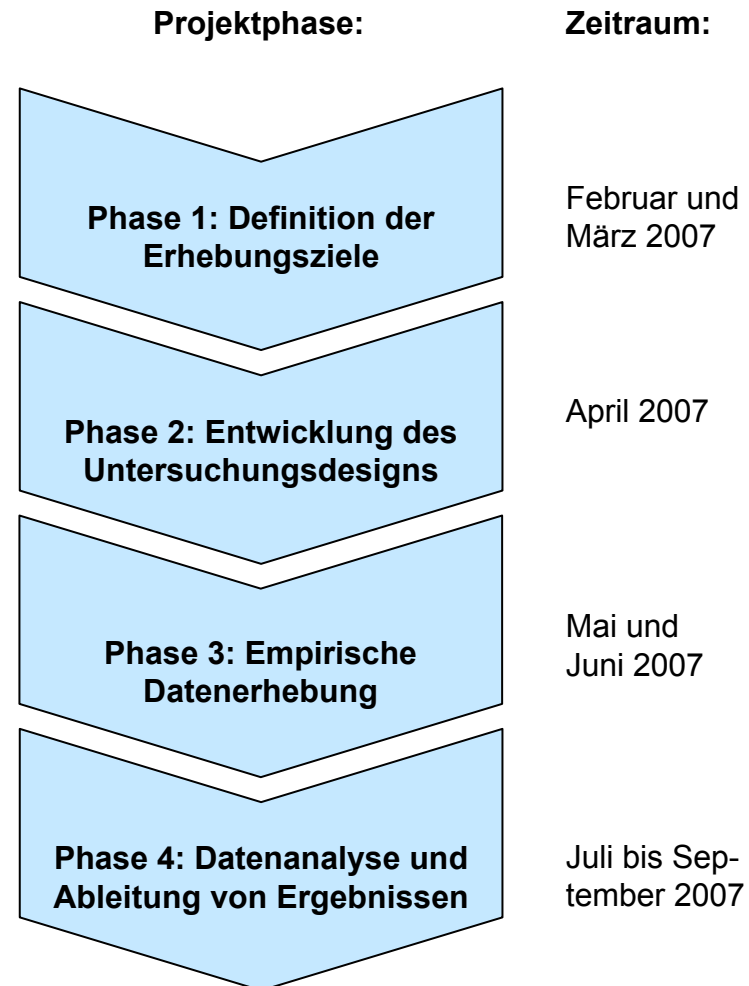
1.3 Partner der Studie

1.4 Erläuterungen zu verwendeten Begriffen

Methodische Zielsetzung und Vorgehensweise

Methodisches Ziel der Studie war es, die Validität der zu erzielenden Ergebnisse durch eine neutrale und wissenschaftlich fundierte Herangehensweise zu gewährleisten.

Die einzelnen Phasen der Vorgehensweise sind in der nebenstehenden Abbildung dargestellt und werden im Folgenden näher erläutert.



Phase 1: Definition der Erhebungsziele

Die vorliegende Studie baut auf den Ergebnissen der Studie „Zahlungsabwicklung im Internet – Bedeutung, Status quo und zukünftige Herausforderungen“ auf, die im Juli 2006 veröffentlicht wurde (Stahl et al. 2006). In der Studie „Zahlungsabwicklung im Internet“ wurden die Prozessabläufe der Financial Supply Chain bei elektronischen Handelsgeschäften erstmals umfassend und fundiert erhoben. Sie enthält die Ergebnisse einer Befragung von über 500 Unternehmen zu deren Geschäftsmodellen und Entwicklungsstand im Internet-Vertrieb, zu präferierten und tatsächlich eingesetzten Zahlungsverfahren und zur Bedeutung von Zahlungsverzögerungen und Zahlungsausfällen. Darüber hinaus umfasst die Studie auch Aussagen der Unternehmen zur Automatisierung ihrer Zahlungsabwicklungsprozesse sowie zur Inanspruchnahme von Dienstleistungen externer Anbieter.

Die Veröffentlichung der Studie stieß bei kleinen und mittleren Unternehmen und Anbietern von Dienstleistungen für die Financial Supply Chain auf hohe Resonanz. In zahlreichen Veröffentlichungen in

Zeitschriften und im Internet sowie im Rahmen von Vorträgen und Workshops wurden die Ergebnisse der Studie breit kommuniziert. Dabei wurde jedoch auch deutlich, dass weiterer Bedarf nach vertiefenden und differenzierten Analysen der Zahlungsabwicklungsprozesse im elektronischen Handel besteht. Diesem Bedarf soll unter anderem durch die vorliegende Vertiefungsstudie zum Umgang mit Risiken bei der Zahlungsabwicklung im Internet entsprochen werden.

Die Vermeidung von Zahlungsrisiken wurde im Rahmen der Studie „Zahlungsabwicklung im Internet“ von den meisten Unternehmen als eine der größten zukünftigen Herausforderungen genannt und daher als Schwerpunkt für die vorliegende Studie gewählt. Auf diesen inhaltlichen Schwerpunkt der Studie und auf die daraus abgeleiteten Ausgangsfragen der Untersuchung wird auf den folgenden Seiten näher eingegangen.

Inhaltliche Schwerpunkte der Studie: Risiko- und Debitorenmanagement (1/2)

Viele Studien zum Handel bzw. zur Zahlungsabwicklung im Internet beschränken sich auf die eingesetzten Zahlungsverfahren und beziehen vor- und nachgelagerte Schritte der Financial Supply Chain, insbesondere das Risiko- und Debitorenmanagement, kaum mit ein. Gerade das Risiko- und Debitorenmanagement entscheidet jedoch häufig über Erfolg oder Nichterfolg im elektronischen Handel.

Die Vermeidung von Zahlungsausfällen wurde in der Studie „Zahlungsabwicklung im Internet“ von drei Viertel der befragten Unternehmen zu den größten zukünftigen Herausforderungen gezählt. Hintergrund dieser Einschätzung ist die zunehmende Anzahl von Zahlungsausfällen. Jeweils etwa die Hälfte der Unternehmen gab an, die Häufigkeit von Zahlungsausfällen habe in den vergangenen beiden Jahren zugenommen und werde zukünftig weiter zunehmen. Nur sechs Prozent der Unternehmen sahen eine rückläufige Entwicklung der Zahlungsausfälle.

Im stationären Handel wird Betrug weitestgehend dadurch vermieden, dass Transaktionen als direkte Zug-um-Zug-Geschäfte durchgeführt werden, wobei sich Verkäufer und Käufer physisch gegenüber stehen.

Risiken im stationären Handel beschränken sich daher meist auf Diebstahl, Betrug durch Mitarbeiter oder sind aufgrund von Prozesskostenoptimierungen veranlasst (z.B. bei ELV-Zahlungen). Die Aufhebung des unmittelbaren Zug-um-Zug-Geschäfts und der physischen Präsenz von Verkäufer und Käufer an einem Ort schafft bei Transaktionen über Internet einen Betrugsanreiz wie er z.B. aus dem klassischen Versandhandel (Prospekt- oder Katalogbestellungen) bekannt ist.

Einen Schutz vor Zahlungsausfällen im Internet bietet das ausschließliche Angebot von Zahlungen per Vorkasse oder von speziellen E-Payment-Verfahren, die eine Zahlungsgarantie bieten. Im Gegensatz zum klassischen Versandhandel sind die Markteintrittsbarrieren im Internet-Handel jedoch ungleich geringer, wodurch auch viele unbekanntere Unternehmen ihre Waren und Dienstleistungen im Internet anbieten. Verbunden mit den relativ niedrigen Markteintrittskosten, entstehen auf Verkäuferseite somit neue Spielräume für Betrug. Dies führt dazu, dass das Bestellmedium Internet beim Endkunden häufig als unsicher wahrgenommen wird. Viele Kunden scheuen daher davor zurück, im Internet per Vorkasse zu zahlen,

Inhaltliche Schwerpunkte der Studie: Risiko- und Debitorenmanagement (2/2)

oder wollen keine aufwändige Registrierung für ein bisher noch nicht genutztes E-Payment-Verfahren hinnehmen. Werden ausschließlich solche Verfahren angeboten, die der Kunde nicht akzeptiert, wird der Kauf deshalb häufig abgebrochen.

Viele Händler kommen daher nicht umhin, Zahlungen per Rechnung, Kreditkarte oder Lastschrift zu akzeptieren, um die Zahl der Kaufabbrüche gering zu halten. Bei Zahlungen per Rechnung besteht jedoch das Risiko, dass die Leistung zwar erbracht, die Rechnung aber nicht bezahlt wird. Bei Lastschrift- oder Kreditkartenzahlungen kann der Kunde die Abbuchung auch nach Erhalt der Leistung noch zurückgeben. Kommt es zu solchen Störungen des Zahlungseingangs, muss das Unternehmen versuchen, die Forderung nachträglich auf anderem Wege geltend zu machen. Ist dies nicht möglich, fällt die Zahlung aus und die Forderung gegen den Kunden muss abgeschrieben werden.

Da bei einem Zahlungsausfall nicht nur die Marge des Händlers wegfällt, sondern zusätzlich auch die im Rahmen der Erbringung der Leistung anfallenden Kosten (z.B. Einkaufspreis der Waren, Logistik) nicht ersetzt werden, wirkt sich ein Zahlungsausfall stark auf die

Ertragssituation eines Unternehmens aus. Um den Verlust einer ausgefallenen Forderung zu kompensieren, muss bei einer Marge von 5% beispielsweise das Zwanzigfache der ausgefallenen Forderung an Neugeschäft gewonnen werden.

Aufgabe des Debitorenmanagement ist es in diesem Zusammenhang, auf Zahlungsstörungen schnell und effektiv zu reagieren, um endgültige Ausfälle der Zahlungen möglichst zu vermeiden. Hierfür stehen unterschiedliche Instrumente zur Verfügung, die vom Versand von Zahlungserinnerungen an vergessliche Kunden bis zur gerichtlichen Geltendmachung der Forderungen und zur Zwangsvollstreckung reichen. Allerdings stoßen diese Instrumente schnell an ihre Grenzen, wenn es sich um bereits insolvente Kunden oder um Betrüger handelt, die sich unter falschen Personen- und/oder Adresdaten eine Leistung erschlichen haben.

Durch geeignete Risikomanagement-Maßnahmen können sich Unternehmen vor zahlungsunfähigen oder betrügerischen Kunden schützen. Mit welchen Methoden sich Unternehmen vor Kunden mit Betrugsabsicht oder mangelnder Bonität schützen können, wird auf den folgenden Seiten vertiefend betrachtet.

Ablauf einer Risikoprüfung zur Betrugserkennung und Bonitätsprüfung

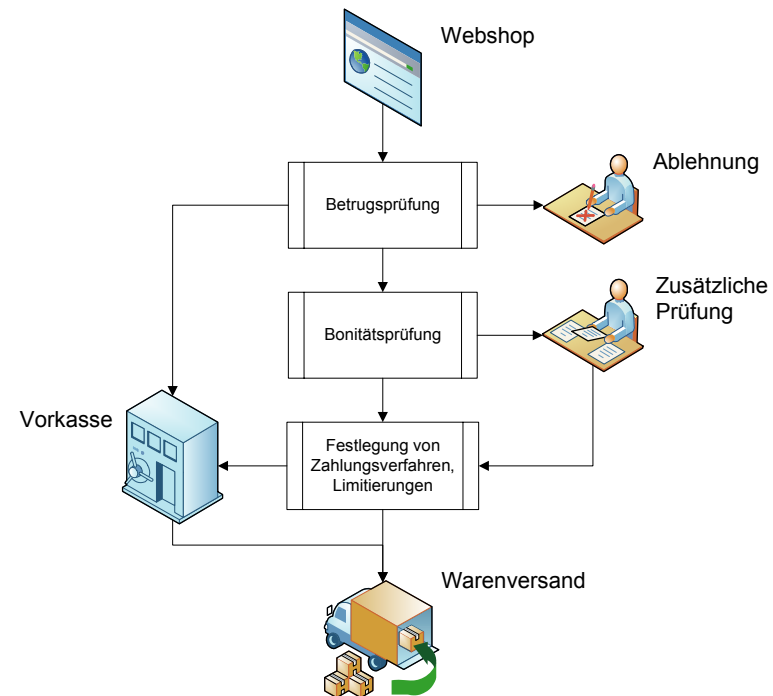
Die Betrugserkennung ist im Internet-Handel bei Neukunden grundsätzlich von der Bonitätsermittlung zu unterscheiden, da in der Regel andere Methoden zum Einsatz kommen.

Um Betrug zu erkennen, können verschiedenste Methoden zum Einsatz kommen. Grundsätzlich sollte bei der Betrugserkennung in einem ersten Schritt jedoch geprüft werden, ob der Kunde, an den geliefert werden soll, überhaupt existiert (Verifikation). In einem zweiten Schritt wird dann geprüft, ob es sich bei dem Besteller tatsächlich um den angegebenen Kunden handelt (Validierung). Erst wenn Betrug ausgeschlossen wurde, sollte im Anschluss eine Bonitätsermittlung des Kunden erfolgen.

Ist das Ergebnis der Betrugsprüfung und Bonitätsermittlung nicht eindeutig, werden die zweifelhaften Transaktionen in der Regel einem Mitarbeiter für Einzelfallprüfungen vorgelegt. Um damit verbundene hohe Prozesskosten zu vermeiden, sollten diese jedoch nur in einem geringen Teil aller Fälle vorgenommen werden.

In Abhängigkeit des Gesamtergebnisses werden dem Kunden dann bestimmte Zahlungsverfahren, gegebenenfalls mit Limitierungen, angeboten.

Wird Betrug vermutet oder ist die Bonität des Kunden nicht ausreichend, wird im Regelfall der Kaufvorgang nicht abgelehnt, sondern es werden nur sichere Bezahlverfahren zugelassen.



Methoden zur Betrugserkennung und Bonitätsprüfung

Um zu erkennen, ob **Betrug** vorliegt oder nicht, steht eine Vielzahl möglicher Verfahren zur Verfügung.

Typische Methoden sind:

- Abgleich von Negativlisten auf Basis von Namen, Adressen oder Bankverbindungsdaten,
- Plausibilitätsprüfung von Kundenangaben, z.B. Adressverifizierung, Kontonummernprüfung,
- Plausibilitätsprüfung des Bestellverhaltens.

Als Reaktion auf einen möglichen Betrugsverdacht eignen sich vor allem Verfahren mit Medienbruch, z.B. ein Telefonanruf beim Kunden, um Rückfragen stellen zu können.

Zur Prüfung der **Bonität** wird auf interne und externe Informationen, z.B. von Auskunfteien, zurückgegriffen.

Hierfür stehen unter anderem folgende typische Prüfungsmethoden zur Verfügung:

- Überprüfung des bisherigen Zahlungsverhaltens bei Bestandskunden,
- Datenanreicherung durch Auskunfteien,
- Überprüfung von Kontendaten bzgl. fremder Rücklastschriften durch Zahlungsabwickler.

Als Reaktion auf eine unzureichende Bonität des Kunden

kommt zum Beispiel die Limitierung des maximal möglichen Forderungsbetrags für bestimmte Zahlungsverfahren oder eine Aufteilung der Lieferung in mehrere Sendungen in Frage.

Inwiefern ein Einsatz von Methoden zur Betrugs-erkennung und Bonitätsprüfung sinnvoll ist, muss im Einzelfall entschieden werden, da der Nutzen weitgehend durch das Produktrisiko und die Marge bestimmt ist. So weisen hochwertige, leicht wiederverkäufliche Produkte einerseits ein sehr hohes Risiko auf, andererseits lassen die knappen Margen im Internet-Handel häufig nur einen beschränkten Datenankauf zu.

Zur Realisierung einer Entscheidungslogik für die häufig sehr komplexen Prüfvorgänge besitzen meist nur sehr große Händler das Potenzial für eigene Systeme. Für kleine und mittlere Händler haben sich E-Payment-Anbieter und Zahlungsdienstleister etabliert, die bereits bestehende technische Schnittstellen nutzen und entsprechende Dienstleistungen anbieten.

In welchem Umfang solche Möglichkeiten von den Unternehmen derzeit genutzt werden und welche Erfahrungen die Unternehmen mit Risikoprüfungen gemacht haben, soll in der vorliegenden Studie genauer betrachtet werden.

Ausgangsfragen der Studie

Als Ausgangsfragen für die Studie wurden nachfolgende Kernfragestellungen definiert:

1. Wie schätzen Unternehmen die derzeitige Bedeutung von Zahlungsstörungen und Zahlungsausfällen ein und wie wird sich ihre Bedeutung zukünftig entwickeln?
2. Wie hoch ist der Anteil der Zahlungsstörungen und Zahlungsausfälle insgesamt und bei einzelnen Zahlungsverfahren?
3. Welche Kundendaten erheben die Unternehmen und wie werden diese geprüft?
4. Welcher Anteil der Unternehmen prüft, ob Negativmerkmale vorliegen, oder ermittelt die Ausfallwahrscheinlichkeit anhand eines Risiko-Scorings?
5. Welche Risikoprüfungen werden bei den einzelnen Zahlungsverfahren durchgeführt?
6. Von welchen weiteren Kriterien hängt es ab, welche Risikoprüfungen durchgeführt werden?
7. Mit welchen Dienstleistern arbeiten die Unternehmen bei der Risikoprüfung zusammen, wie werden Daten mit Dienstleistern ausgetauscht und wie zufrieden sind die Unternehmen mit den beteiligten Dienstleistern?
8. Welcher Anteil der Risikoprüfungen erfolgt vollständig automatisiert?
9. Welcher Anteil der Bestellungen wird abgelehnt, da das Zahlungsausfallrisiko als zu hoch eingeschätzt wird?
10. In welchen weiteren Fällen schließen die Unternehmen bestimmte Zahlungsverfahren aus?
11. Wie gehen die Unternehmen vor, wenn es (ggf. trotz der Durchführung von Risikoprüfungen) zu Zahlungsstörungen kommt?

Phase 2: Entwicklung des Untersuchungsdesigns

Aufgrund der starken Heterogenität innerhalb der Unternehmen, die im elektronischen Handel tätig sind, bestand von Anfang an das Ziel, möglichst viele Teilnehmer für die Umfrage zu gewinnen, um valide Auswertungen durchführen zu können. Da im Fokus der Untersuchung zudem Unternehmen standen, die bereits Waren oder Dienstleistungen über das Internet verkaufen und damit eine hohe Affinität zum Internet als Medium aufweisen, wurde die Umfrage im Form einer Online-Befragung durchgeführt.

Der Fragebogen enthielt eine Vielzahl von Verzweigungen, um den Teilnehmern nur die Fragen zu stellen, die für sie relevant sind bzw. um vertiefende Fragen stellen zu können. So wurde bei der Befragung unter anderem danach differenziert, welche Kundendaten die Unternehmen erheben und welche Risikoprüfungen sie durchführen. Insgesamt umfasste der Fragebogen mehr als 1200 Variablen.

Um die Verständlichkeit der Fragen zu gewährleisten, wurden intensive Pretests des Fragebogens mit Vertretern von KMU (kleine und mittlere Unternehmen) durchgeführt, die den Fragebogen jeweils in Anwesenheit eines Mitarbeiters von ibi research ausgefüllt und kommentiert haben.

Zudem wurden zur Sicherstellung eines einheitlichen Begriffsverständnisses Erläuterungs- und Hilfetexte in den Fragebogen integriert, die durch Bewegen des Mauszeigers auf ein Symbol neben evtl. nicht geläufigen oder mehrdeutigen Begriffen eingeblendet werden konnten (vgl. die Abbildungen auf der folgenden Seite).

Verzweigungen, Erläuterungen und Hilfetexte

In Abhängigkeit von ausgewählten Antworten erfolgten gegebenenfalls tiefer gehende Fragestellungen.

ibi Partner der Studie wirecard
Mit freundlicher Unterstützung
Bundesministerium für Bildung und Forschung
Hilfe | Impressum

Zahlungsrisiken im E-Commerce mit Verbrauchern

3. Über welche Kundendaten verfügen Sie beim Verkauf von Waren und Dienstleistungen?
(Mehrfachauswahl möglich)

- Name / Vorname des Empfängers
- Firmenname
- Rechnungsanschrift (Straße, Hausnummer / Postleitzahl / Ort)
- Lieferanschrift (Straße, Hausnummer / Postleitzahl / Ort)
- Land
- E-Mail-Adresse
- Geburtsdatum / Alter
- Telefonnummer (Festnetz)
- Telefonnummer (Mobilfunk)
- IP-Adresse
- Sonstige Daten:

Zurück Weiter

ibi Partner der Studie wirecard
Mit freundlicher Unterstützung
Bundesministerium für Bildung und Forschung
Hilfe | Impressum | Datenschutz

Zahlungsrisiken im E-Commerce mit Verbrauchern

55. Welche der folgenden Sanktionslisten prüfen Sie, um risikobehaftete Transaktionen zu erkennen?

Es findet keine Prüfung von Sanktionslisten statt

Keine Prüfung von Sanktionslisten

Es werden folgende Sanktionslisten geprüft

Sanktions- bzw. Sperrlisten bestimmter Länder aus dem Ausland ¹

Sanktions- bzw. Sperrlisten auf internationaler Ebene ¹

Sonstige Sanktionslisten, beschreiben:
z.B. „Financial Sanction“-Liste der britischen Zentralbank, Denied Person List der USA

Zurück Weiter

Erläuterungs- und Hilfetexte

Phase 3: Empirische Datenerhebung

Der Fragebogen war vom 3. Mai bis 21. Juni 2007 unter <http://www.ibi-umfrage.de/rm> für potenzielle Teilnehmer an der Umfrage zugänglich. Die Gewinnung von Teilnehmern erfolgte durch die Veröffentlichung von Hinweisen auf die Studie in Zeitschriften und Online-Magazinen. Zusätzlich wurden Mitgliedsunternehmen der IHK in Bayern per E-Mail auf die Umfrage aufmerksam gemacht.

Als Anreize zur Teilnahme an der Umfrage erhielten die teilnehmenden Unternehmen eine Zusammenfassung der Ergebnisse und konnten bei einer Verlosung attraktive Preise gewinnen, die von der Wirecard Bank AG zur Verfügung gestellt wurden.

Insgesamt haben sich im Erhebungszeitraum fast 400 Teilnehmer an der Umfrage beteiligt. Bei den Auswertungen der Antworten wurden jedoch nur vollständig ausgefüllte Fragebögen berücksichtigt. Auch Fragebögen, die z.B. in sehr kurzer Zeit ausgefüllt wurden, sind nicht in die Auswertungen eingeflossen.

Nach diesen Maßnahmen zur Sicherstellung der Datenqualität lagen 318 vollständig beantwortete und verwertbare Fragebögen vor. Auf Basis der Frage

„Über welche Vertriebskanäle verkaufen Sie Ihre Waren und Dienstleistungen?“ wurden zudem die Fragebögen von Teilnehmern von der Auswertung ausgeschlossen, die derzeit entweder überhaupt nicht über das Internet verkaufen oder ausschließlich Auktions- oder Verkaufsplattformen nutzen, da der Händler bei diesen Vertriebskanälen in der Regel wenig Einfluss auf die Prozesse der Zahlungsabwicklung und der Risikoprüfung nehmen kann. Insgesamt flossen somit 290 Fragebögen in die Auswertung ein.

84% der Teilnehmer waren an der Zusendung der Ergebnisse interessiert, 69% wünschten die Teilnahme an der Verlosung. Da die Unternehmen, die an der Verlosung teilnehmen wollten, ihre Kontaktdaten angeben mussten, konnte anhand dieser Kontaktdaten festgestellt werden, dass die Teilnehmer an der Umfrage auch tatsächlich der beabsichtigten Zielgruppe (Gewerbebetriebe) entsprachen.

83% der Teilnehmer gaben an, dass sie im Rahmen weiterer Umfragen wieder kontaktiert werden dürfen, was als Qualitätsmerkmal des Fragebogens gewertet werden kann.

Phase 4: Datenanalyse und Ableitung von Ergebnissen

Die Ergebnisse der Datenanalyse werden in den Kapiteln 2 bis 4 dieser Studie vorgestellt. Ausgangspunkt war die Gesamtstichprobe von 290 teilnehmenden Unternehmen, die über einen Webshop verfügen. Die Datenanalyse erfolgte überwiegend mit Methoden der deskriptiven Statistik und durch graphische Aufbereitungen der Antworten.

Zur besseren Vergleichbarkeit und intuitiven Verständlichkeit werden alle Ergebnisse in relativen Größen (%-Werte) angegeben. Der Faktor „n“ gibt jeweils an, auf welche Anzahl der Unternehmen die Auswertung bezogen wird (100%-Wert). Der Wert dieses Faktors kann zwischen unterschiedlichen Fragen schwanken, da nicht alle Fragen zwingend durch alle Teilnehmer an der Umfrage beantwortet werden mussten. Alle Angaben wurden auf volle Prozentwerte gerundet, so dass die Summe der Antworten in einzelnen Fällen geringfügig von 100% abweichen kann.

1 Über die Studie

1.1 Bedeutung und Elemente der Zahlungsabwicklung im Internet

1.2 Zielsetzungen und Durchführung der Studie

1.3 Partner der Studie

1.4 Erläuterungen zu verwendeten Begriffen

Partnerstruktur der Studie

Ziel der Studie war es, wissenschaftlich valide Ergebnisse mit einer hohen praktischen Relevanz sowohl für Unternehmen, die Waren und Dienstleistungen über das Internet verkaufen, als auch für Dienstleister, die Unternehmen optimal dabei unterstützen wollen, zu erarbeiten. Um dieses Ziel zu erreichen, hat der in Grasbrunn bei München sitzende Technologiedienstleister Wirecard AG das Forschungsinstitut ibi research beauftragt, hauptverantwortlich die Konzeption, Durchführung und Auswertung der Umfrage umzusetzen. Die IHK Regensburg hat wichtige Beiträge zum Gelingen der Studie geleistet.

Von der Wirecard AG kamen wesentliche Impulse hinsichtlich Konzeption und der Erstellung des Fragebogens, da sie viele Probleme von Unternehmen beim Umgang mit Zahlungsrisiken im Internet aus der täglichen Geschäftspraxis heraus kennt. Gemeinsam kam man zur Ansicht, dass eine empirische Validierung dieser Probleme sowohl für Unternehmen (durch Lernen von den Beispielen anderer Unternehmen) als auch für Dienstleister (durch bessere Kenntnis der Bedürfnisse ihrer Kunden) gewinnbringend wäre. Die Mitarbeiter der Firma Wirecard AG standen bei der Entwicklung des

Fragebogens jederzeit als kompetente Ansprechpartner zur Verfügung.

Die IHK Regensburg unterstützte uns sowohl durch inhaltliche Anregungen zum Fragebogen als auch durch die Kontakte zu ihren Mitgliedsunternehmen.

Sowohl die Firma Wirecard AG als auch die IHK Regensburg sind wichtige Partner des Forschungsprojekts „Stärkung der internationalen Wettbewerbsfähigkeit von KMU durch Internationalisierung von Finanzdienstleistungen“, das durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert wird. Die Resultate dieser Studie werden auch dazu beitragen, die Praxisrelevanz der Ergebnisse dieses Projekts sicherzustellen.

Neben diesen Partner gilt unser besonderer Dank auch allen teilnehmenden Unternehmen sowie den Medienvertretern, die zur Bekanntmachung der Umfrage beigetragen haben.

Über ibi research



research

an der Universität
Regensburg GmbH

Seit 1993 bildet die ibi research GmbH (vormals Institut für Bankinformatik und Bankstrategie gGmbH) eine Brücke zwischen Wissenschaft und Praxis. Das Team unter der Leitung von Prof. Dr. Dieter Bartmann forscht zu Fragestellungen rund um das Thema "Finanzdienstleistungen in der Informationsgesellschaft". Durch die enge Zusammenarbeit mit Spezialisten aus den Bereichen Banken und IT werden die Forschungsergebnisse in die Führungsebene der kooperierenden Unternehmen transferiert.

ibi research ist personell eng mit der Universität Regensburg verbunden, wird aber als selbstständige Gesellschaft geführt. ibi research arbeitet auf den Themenfeldern Retail Banking, Banking im E-Business, IT-Architektur sowie IT-Sicherheit und operationelle Risiken. Zugleich bietet ibi research in Zusammenarbeit mit Banken und Partnern umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungsergebnisse an.

Weitere Informationen: <http://www.ibi.de>



Über die Wirecard AG



Die Wirecard AG ist einer der führenden internationalen Anbieter elektronischer Zahlungs- und Risikomanagementlösungen. Weltweit unterstützt Wirecard über 7.000 Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen bei der Automatisierung ihrer Zahlungsprozesse und der Minimierung von Forderungsausfällen. Die Lösungen zur Auslagerung von Geschäftsprozessen, die nicht unmittelbar das Kerngeschäft von Unternehmen betreffen, werden als einzelne Module oder als Komplettpaket angeboten. Das Leistungsportfolio des Unternehmens reicht von Standardlösungen für elektronische Zahlungssysteme bis zur branchenspezifischen Financial Supply Chain Management Solution für Großunternehmen (Enterprise Solution). Wirecard bietet Unternehmen eine Vielzahl lokaler und globaler Zahlungsmethoden über Kreditkarte- und Lastschriftverfahren (national und international).

Neben der Zahlungsabwicklung über das Internet lassen sich sämtliche Vertriebskanäle wie etwa Call Center und Point-of-Sale integrieren. Der Geschäftsbereich Kommunikationslösungen stellt Module zur Verfügung, die das gesamte Spektrum von virtuellen und stationären Call Center Services abbilden und die den Bereich des Zah-

lungsmanagements um professionelle Endkundenkommunikation ergänzen.

Die Wirecard Bank AG bietet Konten- und Kreditkartendienstleistungen sowohl für Geschäfts- als auch Privatkunden und ist Principal Member von VISA, MasterCard und JCB. Der Internetbezahldienst Wirecard ermöglicht Konsumenten sicheres Bezahlen bei Millionen von MasterCard Akzeptanzstellen. Zusätzlich können registrierte Nutzer in Echtzeit untereinander Geld versenden oder empfangen.

Die Wirecard AG ist an der Frankfurter Wertpapierbörse notiert (TecDAX, ISIN DE0007472060, WDI).

Weitere Informationen:
<http://www.wirecard.de>
<http://www.wirecardbank.de>
<http://mywirecard.com>

Kontakt:
Wirecard AG
Bretonischer Ring 4, 85630 Grasbrunn
Iris Stöckl
Tel. 089-4424 0424
iris.stoeckl@wirecard.com

Forschungsprojekt „Stärkung der internationalen Wettbewerbsfähigkeit von KMU durch Internationalisierung von Finanzdienstleistungen“

Der Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik II an der Universität Regensburg forscht seit Mitte 2005 zusammen mit ibi research an der Universität Regensburg in dem vom BMBF geförderten Projekt KMUFinanz (Förderkennzeichen 01HQ0514) nach Möglichkeiten zur bedürfnisgerechten Versorgung kleiner und mittlerer Unternehmen (KMU) mit Finanzdienstleistungen.

Insbesondere aufgrund der Digitalisierung und Internationalisierung der Geschäftstätigkeit sind die unternehmensübergreifenden Finanzketten derzeit starken Veränderungen unterworfen. Ziel des Projekts ist es, auf Basis fundierter Analysen konkrete Handlungsempfehlungen für Finanzdienstleister zur bedarfsgerechten und effizienten Unterstützung von KMU zu geben. Im Zentrum der Forschungsaktivitäten stehen dabei Methoden zur automatisierten Erkennung der Finanzdienstleistungsbedürfnisse von KMU, Expertensysteme zur Unterstützung von KMU bei der Gestaltung sicherer Zahlungsprozesse sowie geeignete Verfahren zur Integration der Leistungen unterschiedlicher Dienstleistungspartner in die Finanzketten von KMU.

Um die Umsetzbarkeit der Ergebnisse sicherzustellen, erfolgt die Erarbeitung in Zusammenarbeit mit Technologie-Partnern, KMU und Finanzdienstleistern.

Internet: <http://www.ibi.de/KMUFinanz>
<http://www.dl2100.de>

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

1 Über die Studie

1.1 Bedeutung und Elemente der Zahlungsabwicklung im Internet

1.2 Zielsetzungen und Durchführung der Studie

1.3 Partner der Studie

1.4 Erläuterungen zu verwendeten Begriffen

Erläuterungen zu verwendeten Begriffen (1/6)

Acquirer

Ein Acquirer ist die betreuende Stelle für Händler zur Akzeptanz von Kreditkartenzahlungen. Er wickelt für den Händler die Autorisierung und Abrechnung bei Kreditkartenzahlungen ab.

Auktionsplattform

Als Auktionsplattformen werden Internet-Auktionshäuser wie beispielsweise eBay bezeichnet, bei denen Waren unterschiedlicher Anbieter versteigert werden.

Autorisierung von Kreditkartenzahlungen

Bei der Autorisierung wird unter anderem geprüft, ob das Kreditkartenlimit für die beabsichtigte Transaktion noch ausreicht und es sich um eine gültige Karte handelt. Bei erfolgreicher Autorisierung hat der Händler die Gewissheit, dass das Kreditkartenkonto des Kunden mit dem autorisierten Betrag belastet werden kann.

Bank Identifier Number (BIN)

Als „Bank Identifier Number“ werden die ersten sechs Ziffern einer Kreditkartennummer bezeichnet, da sich

anhand dieser Ziffern die Bank ermitteln lässt, die die Kreditkarte herausgegeben hat.

Chargeback

Ein Chargeback (Rückbelastung) entsteht, wenn ein Endkunde bei seiner Bank einer Kreditkartenbelastung widerspricht. Die Bank wird bei Vorliegen bestimmter Kriterien dem Endkunden den Betrag wieder gutschreiben. Dem Händler wird der Betrag durch den Acquirer wieder zurückbelastet. Da bei Kreditkartenzahlungen im Internet keine (rechtsverbindliche) Unterschrift des Kunden vorliegt, kann ein Händler einer Rückbuchung in der Regel nicht widersprechen.

Forderungsverkauf (Factoring)

Der Begriff „Factoring“ bezeichnet den Kauf von Geldforderungen aus Waren- und Dienstleistungsgeschäften. Das Factoring-Institut kauft die Forderungen seines Klienten nach Einreichung der Rechnungsdurchschrift und schreibt diesem den Rechnungsbetrag, abzüglich eines Risikoabschlags, gut. Das Institut übernimmt somit das Risiko des Forderungsausfalles.

Erläuterungen zu verwendeten Begriffen (2/6)

IP-Adresse

Beim Zugriff auf einen Webserver wird die Internet-Protokoll-(IP-)Adresse des Nutzers übermittelt, anhand derer sich der Rechner bzw. der Einwahlknoten des Nutzers ermitteln lässt. Die IP-Adresse kann daher auch Hinweise darauf geben, in welchem Land sich ein Kunde beim Zugriff auf einen Webshop möglicherweise aufhält.

Jugendschutzmerkmal

Das Jugendschutz- bzw. Volljährigkeitsmerkmal stellt eine Zusatzfunktion der GeldKarte dar. Anhand dieses Merkmals kann geprüft werden, ob ein Nutzer das 18. bzw. das 16. Lebensjahr bereits vollendet hat. Das Jugendschutzmerkmal wird beispielsweise beim Kauf von Zigaretten an Automaten, aber auch für den Zugangsschutz zu jugendgefährdenden Inhalten im Internet eingesetzt.

Kartenprüfnummer

Da Betrüger Kreditkartennummern mithilfe geeigneter Computerprogramme selbst errechnen können, wurde als zusätzliches Sicherheitsmerkmal die Kartenprüfnummer eingeführt (auch Card Verification Code oder Card Verification Value). Diese ist auf der Kreditkarte aufgedruckt und muss häufig neben der eigenen Kreditkartennummer im Internet-Handel eingegeben werden. Somit soll sichergestellt werden, dass eine Kreditkartenzahlung nur vom tatsächlichen Inhaber der Karte initiiert werden kann.

Kennwortprüfung bei Kreditkartenzahlungen

Die Kennwortprüfung ist Bestandteil der Verfahren MasterCard SecureCode und Verified by Visa. Der Kreditkarteninhaber besitzt dafür ein Kennwort, das er für Kreditkarten-Transaktionen im Internet nutzen kann. Beim Bezahlvorgang muss der Karteninhaber sein Kennwort angeben, welches online durch den Kartenherausgeber verifiziert wird. Im positiven Fall ist die Zahlung für den Händler unter bestimmten Voraussetzungen garantiert.

Erläuterungen zu verwendeten Begriffen (3/6)

Kreditkarte

Kreditkarten dienen der bargeldlosen Bezahlung von Waren und Dienstleistungen bei Vertragsunternehmen der kartenherausgebenden Organisationen. Im Internet sind Kreditkartenzahlungen grundsätzlich allein durch Übermittlung der Kreditkartennummer möglich. Allerdings setzt sich das akzeptierende Unternehmen dabei Betrugsrisiken aus, die durch zusätzliche Maßnahmen (vgl. die Erläuterungen zur Kennwortprüfung oder zur Kartenprüfnummer) verringert werden können.

KUNO-Datenbank

Die KUNO-Datenbank enthält die Konto- bzw. Kartennummern von ec-Karten, die bei der Polizei als verloren oder gestohlen gemeldet sind. KUNO ist die Abkürzung für "Kriminalitätsbekämpfung im unbaren Zahlungsverkehr unter Nutzung nichtpolizeilicher Organisationsstrukturen".

Lastschrift

Die Lastschrift ist ein Instrument des bargeldlosen Zahlungsverkehrs. Bei der Ausführung einer Lastschrift erteilt der Zahlungsempfänger seiner Bank den Auftrag, vom Konto des Zahlungspflichtigen bei dessen Bank einen bestimmten Geldbetrag abzubuchen und seinem Konto gutzuschreiben.

Mikro-Belastung (Micro-Deposit)

Durch die Belastung eines angegebenen Kontos mit einem kleinen Cent-Betrag kann festgestellt werden, ob das angegebene Konto tatsächlich existiert und der angegebene Name zum Konto gehört. Häufig wird im Verwendungszweck der Abbuchung ein Verifizierungscode übermittelt, den der Kunde anschließend auf der Webseite eingeben muss. So wird sichergestellt, dass der Kunde Zugriff auf das angegebene Konto hat.

Erläuterungen zu verwendeten Begriffen (4/6)

Negativmerkmal

Als Negativmerkmale bezeichnet man Daten über nichtvertragsgemäßes Verhalten und gerichtliche Vollstreckungsmaßnahmen (z. B. Mahnbescheide, unbezahlte und nicht bestrittene Forderungen, Scheckkartenmissbrauch, Beantragung bzw. Eröffnung von Verbraucherinsolvenzverfahren, Vollstreckungsmaßnahmen, Abgabe der eidesstattlichen Versicherung oder Angaben über die Kündigung eines Girokontos wegen missbräuchlicher Nutzung). Diese werden häufig zur Einschätzung der Bonität eines Kunden herangezogen.

PostIdent-Verfahren

Beim PostIdent-Verfahren wird die angegebene Identität einer Person durch Mitarbeiter der Deutschen Post anhand eines Personalausweises oder Reisepasses überprüft.

Prüfziffernkontrolle

Konto- und Kreditkartennummern enthalten eine Prüfziffer, die aus anderen Ziffern der jeweiligen Nummer errechnet wird. Durch eine Prüfziffernkontrolle können falsch eingegebene oder frei erfundene Konto- bzw. Kreditkartennummern erkannt werden. Trotzdem ist nicht sichergestellt, dass das Konto oder die Kreditkarte auch tatsächlich existiert.

Risiko-Scoring

Ein Risiko-Scoring ermittelt einen Punktwert (Score), der die Wahrscheinlichkeit eines Zahlungsausfalls eines Kunden widerspiegelt. Zur Ermittlung dieses Scores werden häufig soziodemographische Daten wie etwa das Alter herangezogen.

Erläuterungen zu verwendeten Begriffen (5/6)

Rücklastschrift

Eine Lastschrift wird von der Bank des Zahlungspflichtigen nicht eingelöst, wenn sie nicht zugeordnet werden kann (z.B. Konto erloschen, Kontonummer/-Name nicht identisch) oder wenn der Zahlungspflichtige der Abbuchung widerspricht. In diesen Fällen kann die Forderung in der Regel nur auf anderem Wege geltend gemacht werden.

Sanktionsliste

Gemäß Verordnungen der Europäischen Union dürfen zu bestimmten Personen und Organisationen, die der Beteiligung an terroristischen Handlungen verdächtig werden, keine Geschäftsbeziehungen unterhalten werden. Verstöße gegen diese Verordnungen sind straf- und bußgeldbewehrt. Die Namen dieser Personen und Organisationen werden in Sanktionslisten auf den Webseiten der Europäischen Union veröffentlicht.

Schufa

Die Schufa (ursprünglich als „Schutzgemeinschaft für Absatzfinanzierung“ gegründet) speichert unter anderem Negativmerkmale, die von den Vertragspartnern der Schufa (insbesondere Banken, Versandhandels- und Telekommunikationsunternehmen) gemeldet werden. Im Gegenzug werden den Vertragspartnern auf Anfrage die gespeicherten Negativmerkmale zu bestimmten Personen mitgeteilt.

Sperrliste

Sperrlisten enthalten Konto- bzw. Kreditkartennummern, die z.B. gestohlen wurden oder mit denen bereits betrügerische Transaktionen durchgeführt wurden. (zu Sperrlisten siehe auch Erläuterungen zu KUNO)

Erläuterungen zu verwendeten Begriffen (6/6)

T-Pay Netzausweis

Der T-Pay-Netzausweis ist ein Dienst des Anbieters T-Online, der den Kunden des Unternehmens optional zur Verfügung gestellt wird. Wird der T-Pay Netzausweis vom Kunden aktiviert, können kostenpflichtige Angebote und Dienste von T-Online und seinen Partnern genutzt werden, ohne eine erneute Registrierung.

Verkaufsplattform

Verkaufsplattformen bilden das Prinzip eines Einkaufszentrums oder eines Marktplatzes im Internet ab, indem die Angebote unterschiedlicher Anbieter unter einer URL verfügbar gemacht werden. Für die Händler werden häufig zusätzliche Dienstleistungen wie die Abwicklung von Zahlungen erbracht.

Zahlungsausfall

Eine Zahlungsausfall liegt vor, wenn ein Teilbetrag oder die gesamte Forderung abgeschrieben werden muss und somit endgültig ausfällt und nicht beiteilbar ist

Zahlungsrisiko

Zahlungsrisiken gliedern sich nach der Systematik dieser Studie in Zahlungsstörungen und Zahlungsausfälle.

Zahlungsstörung

Eine Zahlungsstörung liegt vor, wenn der vereinbarte Zahlungsbetrag nicht fristgerecht oder vollständig gutgeschrieben oder wieder zurückgebucht wurde. Im Zeitverlauf kann entweder die Störung geheilt werden oder ein Zahlungsausfall eintreten.

Zahlungsverfahren

In der Studie werden teilweise anbieterspezifische Zahlungsverfahren explizit genannt. Unter den aufgeführten Links sind Erläuterung zu den einzelnen Verfahren verfügbar.

Click&Buy: <http://www.clickandbuy.com>

CLICK2PAY: <http://www.click2pay.de>

GeldKarte <http://www.geldkarte-online.de>

giropay <http://www.giropay.de>

iclear <http://www.iclear.de>

LUUPAY <http://www.luupay.de>

Moneybookers <http://www.moneybookers.com>

PayPal: <http://www.paypal.de>

Inhaltsübersicht

Management Summary

1 Über die Studie

2 Informationen zu den teilnehmenden Unternehmen (Stichprobe)

2.1 Unternehmensdemographische Daten

2.2 Güterarten und Vertriebskanäle

2.3 Angebotene Zahlungsverfahren

3 Allgemeine Ergebnisse zu Zahlungsstörungen und zum Risikomanagement

4 Zahlungsstörungen und Risikomanagement bei einzelnen Zahlungsverfahren

5 Fazit und Ausblick

Literatur

Über die Autoren der Studie

Impressum / Kontakt

2 Informationen zu den teilnehmenden Unternehmen (Stichprobe) - Einführung -

Insgesamt 290 Unternehmen, die Waren oder Dienstleistungen über einen eigenen Webshop verkaufen, haben den Fragebogen der Umfrage „Risiken der Zahlungsabwicklung im Internet“ zwischen dem 3. Mai und dem 21. Juni 2007 vollständig beantwortet und bilden die Stichprobe der vorliegenden Untersuchung. Bevor in den nachfolgenden Kapiteln die Ergebnisse der Untersuchung zu Zahlungsstörungen und zum Risikomanagement der Unternehmen dargestellt werden, soll in den Abschnitten dieses Kapitels zunächst näher auf die Zusammensetzung der Stichprobe eingegangen werden.

In Abschnitt 2.1 werden zunächst allgemeine demographische Daten der beteiligten Unternehmen vorgestellt.

In Abschnitt 2.2 wird näher auf die Fragen eingegangen, welche Waren und/oder Dienstleistungen die Unternehmen über das Internet verkaufen und welche Vertriebskanäle sie dafür nutzen. Die zweite Frage diente unter anderem dazu, Unternehmen ohne eigenen Webshop

aus der Auswertung auszuschließen. Sie gibt jedoch auch interessante Hinweise auf die Bedeutung des Multikanalvertriebs für Unternehmen, die im elektronischen Handel aktiv sind.

Abschnitt 2.3 befasst sich abschließend mit den von den Unternehmen angebotenen Zahlungsverfahren. Die Antworten dieses Abschnitts dienen unter anderem zur differenzierten Analyse der Zahlungsstörungen und der eingesetzten Maßnahmen zu deren Reduzierung nach den am häufigsten eingesetzten Zahlungsverfahren in Kapitel 4 der Studie.

Für Informationen zu Maßnahmen zur Gewinnung der Teilnehmer, zur Erhebungsmethodik oder zu Maßnahmen zur Sicherstellung der Datenqualität wird auf Abschnitt 1.2 der Studie verwiesen.

Inhaltsübersicht

Management Summary

1 Über die Studie

2 Informationen zu den teilnehmenden Unternehmen (Stichprobe)

3 Allgemeine Ergebnisse zu Zahlungsstörungen und zum Risikomanagement

- 3.1 Aktuelle Bedeutung und zukünftige Herausforderungen
- 3.2 Erhebung und Plausibilitätsprüfungen von Kundendaten
- 3.3 Prüfungen der Kundenbonität
- 3.4 Manuelle Prüfungen von Transaktionen
- 3.5 Umgang mit Zahlungsstörungen

4 Zahlungsstörungen und Risikomanagement bei einzelnen Zahlungsverfahren

5 Fazit und Ausblick

Literatur

Über die Autoren der Studie

Impressum / Kontakt

3 Allgemeine Ergebnisse zu Zahlungsstörungen und zum Risikomanagement - Einführung -

In den folgenden Abschnitten werden allgemeine Ergebnisse zu Zahlungsstörungen und zum Risikomanagement bei den befragten Unternehmen vorgestellt. Ausgehend von einer allgemeinen Einschätzung der aktuellen Bedeutung von Zahlungsrisiken und der zukünftigen Herausforderungen bei deren Bewältigung wird der gesamte Prozess von der Kundendatenerhebung über die durchgeführten Plausibilitäts- und Bonitätsprüfungen bis hin zum Umgang mit Zahlungsstörungen detailliert erhoben. Im darauf folgenden vierten Kapitel der vorliegenden Studie werden die Zahlungsstörungen und die Maßnahmen zu deren Reduzierung bei den am häufigsten angebotenen Zahlungsverfahren differenziert betrachtet.

Abschnitt 3.1 widmet sich zunächst der Frage, wie häufig Zahlungsstörungen und Zahlungsausfälle bei den Unternehmen derzeit auftreten, wie sich der Anteil der Zahlungsstörungen und Zahlungsausfälle zukünftig entwickeln wird, und worin die Unternehmen die größten Herausforderungen beim Umgang mit Zahlungsrisiken sehen.

In Abschnitt 3.2 wird darauf eingegangen, welche Kundendaten die Unternehmen erheben und wie die Plausibilität der angegebenen Daten überprüft wird.

Abschnitt 3.3 behandelt die Maßnahmen zur Prüfung der Bonität der Kunden. Hierzu gehören Prüfungen von Negativmerkmalen (z.B. Insolvenz des Kunden) sowie Regelwerke zur Ermittlung von Ausfallrisiken aufgrund der Kundenhistorie oder soziodemographischer Daten (so genannte Scoring-Verfahren).

Abschnitt 3.4 geht der Frage nach, welcher Anteil der Transaktionen (ggf. nach der Durchführung automatisierter Prüfungen) manuell geprüft wird und welcher Aufwand den Unternehmen dadurch entsteht.

Abschnitt 3.5 behandelt abschließend den Umgang mit Zahlungsstörungen und geht beispielsweise darauf ein, wie viele Unternehmen mit Inkassounternehmen zusammenarbeiten oder ab welchen Beträgen gerichtliche Mahnverfahren angestrengt werden.

Inhaltsübersicht

Management Summary

1 Über die Studie

2 Informationen zu den teilnehmenden Unternehmen (Stichprobe)

3 Allgemeine Ergebnisse zu Zahlungsstörungen und zum Risikomanagement

4 Zahlungsstörungen und Risikomanagement bei einzelnen Zahlungsverfahren

4.1 Zahlungen per Rechnung

4.2 Zahlungen mit Kreditkarte

4.3 Zahlungen mit Lastschrift

4.4 Zahlungen per Nachnahme

4.5 Vergleichende Darstellungen der Verfahren

5 Fazit und Ausblick

Literatur

Über die Autoren der Studie

Impressum / Kontakt

4 Zahlungsstörungen und Risikomanagement bei einzelnen Zahlungsverfahren - Einführung -

In den folgenden Abschnitten 4.1 bis 4.4 werden die Zahlungsverfahren Rechnung, Kreditkarte, Lastschrift und Nachnahme differenziert betrachtet. Je Zahlungsverfahren werden sowohl die Anteile der Zahlungsstörungen und Zahlungsausfälle bei den einzelnen Zahlungsverfahren als auch der Einsatz unterschiedlicher Möglichkeiten zur Reduzierung von Zahlungsrisiken analysiert. In Abschnitt 4.5 werden ausgewählte Ergebnisse zu den einzelnen Verfahren einander vergleichend gegenübergestellt.

Die Auswahl der vertiefend zu betrachtenden Zahlungsverfahren basierte auf den Angaben der Unternehmen dazu, welche Zahlungsverfahren am häufigsten angeboten werden (vgl. Abschnitt 2.3 der vorliegenden Studie). Die Zahlung per Vorkasse wurde aus der Betrachtung ausgeschlossen, da Zahlungsstörungen bei diesem Verfahren keine bedeutende Rolle spielen.

Inhaltsübersicht

Management Summary

- 1 Über die Studie**
- 2 Informationen zu den teilnehmenden Unternehmen (Stichprobe)**
- 3 Allgemeine Ergebnisse zu Zahlungsstörungen und zum Risikomanagement**
- 4 Zahlungsstörungen und Risikomanagement bei einzelnen Zahlungsverfahren**
- 5 Fazit und Ausblick**

Literatur

Über die Autoren der Studie

Impressum / Kontakt

Fazit und Ausblick (1/3)

Die Vermeidung von Zahlungsausfällen bleibt auch weiterhin eine der größten Herausforderungen im elektronischen Handel.

Wie bereits die Basisstudie (Zahlungsabwicklung im Internet), zeigt auch diese Vertiefungsstudie, dass die Unternehmen mit weiter zunehmenden Zahlungsstörungen und Zahlungsausfällen rechnen. Jeweils etwa die Hälfte der Unternehmen ist der Ansicht, die Häufigkeit von Zahlungsstörungen und Zahlungsausfällen habe in den vergangenen beiden Jahren zugenommen bzw. werde in den nächsten beiden Jahren weiter zunehmen. Nur etwa zehn Prozent der Unternehmen sehen eine rückläufige Entwicklung der Zahlungsstörungen und Zahlungsausfälle.

Bei jedem zehnten Unternehmen fallen bereits heute mehr als 3% der Umsätze aus. Geht man von einer durchschnittlichen Marge dieser Unternehmen von 5% aus, so bedeutet dies, dass die Gewinne der Unternehmen, bei einer Reduzierung um einen Prozentpunkt der Zahlungsausfälle auf 2%, um mindestens die Hälfte steigen würden.

Zahlungsstörungen verursachen teils erhebliche Kosten.

Im Durchschnitt über alle Zahlungsverfahren liegt der Anteil der Zahlungsstörungen an den Internet-Umsätzen

bei jedem fünften Unternehmen über 3%. Bei diesen Umsätzen fallen teils erhebliche Kosten für Rücklastschriftgebühren, für den Versand von Mahnungen, für die Beauftragung von Inkassodienstleistern und für die gerichtliche Beitreibung der Forderung an. Die anfallenden Kosten können zwar zumindest teilweise dem Schuldner in Rechnung gestellt werden (die Verrechnung anfallender Personalkosten ist beispielsweise in der Regel nicht möglich), bei einem Ausfall der Zahlung sind die entstandenen Kosten für die Beitreibung der Forderung jedoch durch das Unternehmen selbst zu tragen.

Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass etwa ein Viertel der Unternehmen angibt, Forderungen unabhängig von deren Höhe immer gerichtlich beizutreiben. Die Kosten des gerichtlichen Verfahrens übersteigen bei kleineren Forderungsbeträgen schnell die Höhe der Hauptforderung. Kann das Unternehmen die Forderung nicht erfolgreich geltend machen (z.B. weil der Kunde bereits insolvent ist), müssen auch diese zusätzlichen Kosten abgeschrieben werden. Andererseits ist jedoch mit zunehmenden Zahlungsstörungen und Zahlungsausfällen zu rechnen, wenn bei den Kunden bekannt wird, dass das Unternehmen bei offenen Forderungen nicht konsequent gegen säumige Zahler vorgeht.

Fazit und Ausblick (2/3)

Die Möglichkeiten zur Reduzierung von Zahlungsausfällen werden noch nicht voll ausgeschöpft.

Während bei Zahlungsstörungen bereits konsequent vorgegangen wird, nutzen noch nicht alle Unternehmen die ihnen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten zur frühzeitigen Erkennung von Zahlungsrisiken. Besonders erstaunlich ist, dass fast 80 Prozent der Unternehmen bei einer Bestellung nicht einmal prüfen, ob die offenen Forderungen gegen diesen Kunden bereits eine bestimmte Höhe überschreiten, oder ob in der Vergangenheit bereits Zahlungsstörungen aufgetreten sind. Prüfungen der angegebenen Adresse werden bisher von der Hälfte der Unternehmen, Prüfungen von Negativmerkmalen und Risiko-Scorings von einem Drittel bzw. einem Viertel der Unternehmen durchgeführt.

Bei der Betrachtung der einzelnen Zahlungsverfahren fällt auf, dass knapp die Hälfte der Unternehmen keine Prüzfziffernberechnung von Konto- oder Kreditkartendaten durchführt. Es verwundert daher nicht, dass ungültige Konto- bzw. Kreditkartendaten jeweils als einer der häufigsten Gründe für Zahlungsstörungen bei Lastschrift- bzw. Kreditkartenzahlungen genannt wird. Die Abfrage von Sperrlisten und die Kennwortprüfung bei Kreditkartenzahlungen (3-D Secure) werden erst von etwa

einem Drittel der Unternehmen genutzt, um Zahlungsrisiken bei Lastschrift- oder Kreditkartenzahlungen zu erkennen.

Maßgeschneiderte Zahlungsabwicklungsprozesse sind die Voraussetzung, um zukünftig im elektronischen Handel erfolgreich zu sein.

Der bereits in der Basisstudie identifizierte Trend, dass zunehmend mehr Unternehmen in den Handel über das Internet einsteigen, hat sich im vergangenen Jahr weiter fortgesetzt. Für die im elektronischen Handel etablierten Unternehmen bedeutet dies, dass der Wettbewerb und der Druck auf die Margen im elektronischen Handel weiter zunehmen. Die Unternehmen können es sich daher immer weniger leisten, dass Teile ihrer Marge durch Zahlungsausfälle oder kostenintensive Prozesse zur Erkennung von Zahlungsrisiken oder Beitreibung von Forderungen wieder aufgezehrt werden.

In Hinblick auf die Zahlungsausfälle gilt es, die effektivsten Maßnahmen zur Erkennung von Zahlungsrisiken auszuwählen und möglichst reibungslos in die Zahlungsabwicklungsprozesse zu integrieren. Welche Maßnahmen hierfür am besten geeignet sind,

Fazit und Ausblick (3/3)

lässt sich nicht pauschal beantworten, denn die Maßnahmen müssen anhand der individuellen Gegebenheiten und der bisherigen Erfahrungen eines Unternehmens festgelegt und laufend überprüft werden.

Einen Ansatzpunkt für zukünftige Kostenoptimierungen bietet insbesondere der derzeit noch hohe Anteil manueller Prüfungen. Jedes dritte Unternehmen prüft mehr als 10 Prozent der Transaktionen manuell, bei 11 Prozent der Unternehmen wird mehr als die Hälfte der Transaktionen manuell geprüft. Durch die verstärkte Nutzung automatisierter Risiko-Scorings ließe sich der Anteil manueller Prüfungen vermutlich deutlich reduzieren. Im Idealfall lässt sich eine automatisierte Zahlungswegesteuerung realisieren, indem die Kundendaten während des Bestellprozesses automatisiert und in sekundenschnelle mit Daten externer Dienstleister abgeglichen werden und anschließend nur diejenigen Zahlungsverfahren angeboten werden, die dem Risikoprofil der Transaktionen entsprechen.

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie weisen zudem darauf hin, dass bei den Unternehmen hohe Kosten für die Bearbeitung von Zahlungsstörungen und die Beitreibung offener Forderungen anfallen. Die genauen Kostenstrukturen der Unternehmen und die

Verbesserungsmöglichkeiten im Debitorenmanagement waren jedoch nicht Gegenstand dieser Vertiefungsstudie und sollten daher im Rahmen weiterer Untersuchungen genauer analysiert werden.

Laufen Sie nicht blind durch die Welt des E-Payment!



**Die Basisstudie zur vorliegenden Studie
gibt Ihnen weitere Orientierung:**

„Zahlungsabwicklung im Internet“
*Bedeutung, Status quo und zukünftige
Herausforderungen*

Näheres unter: www.ibi.de/ePayment



research
an der Universität
Regensburg GmbH

wirecard

ibi research | 0941/943 - 1901 | ePayment@ibi.de | www.ibi.de

Ausschlussklausel (Disclaimer)

Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt und Eigentum der ibi research an der Universität Regensburg GmbH (im Folgenden: ibi research). Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urhebergesetzes ist ohne ausdrückliche und schriftliche Genehmigung der ibi research an der Universität Regensburg GmbH unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

ibi research hat sich bemüht, richtige und vollständige Informationen zur Verfügung zu stellen. Alle Angaben wurden nach bestem Wissen und mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt und überprüft. Dennoch übernimmt ibi research keine Garantie oder Haftung für die Fehlerfreiheit, Genauigkeit, Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen, Texte, Grafiken, Links und sonstigen in dieser Publikation enthaltenen Elemente. Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt u. a., aber nicht ausschließlich, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts.

Haftungsansprüche gegen ibi research, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen. Dies gilt u. a. und uneingeschränkt für konkrete, besondere und mittelbare Schäden oder Folgeschäden, die aus der Nutzung dieser Materialien entstehen können, sofern seitens ibi research kein nachweislich vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt.

Die Informationen, auf die Sie möglicherweise über die in diesem Material enthaltenen Internet-Links und sonstige Quellen Dritter zugreifen, unterliegen nicht dem Einfluss von ibi research. ibi research unterstützt nicht die Nutzung von Internet-Seiten Dritter und Quellen Dritter durch Sie und gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internet-Seiten Dritter oder Quellen Dritter ab.

Kontakt

**ibi research
an der Universität Regensburg GmbH**

Dr. Ernst Stahl, Markus Breitschaft
Thomas Krabichler, Georg Wittmann

Regerstr. 4
93053 Regensburg

Tel.: +49 (0)941 / 943-1901

E-Mail: info@ibi.de

Web: <http://www.ibi.de>



research

an der Universität
Regensburg GmbH

Wirecard AG

Iris Stöckl

Bretonischer Ring 4
85630 Grasbrunn

Tel.: +49 (0)89 / 4424-0424

E-Mail: iris.stoeckl@wirecard.com

Web: <http://www.wirecard.de>

wirecard