

Zahlungssysteme im Web

Die Bezahlung nach Erhalt der Rechnung ist mit Abstand die beliebteste Zahlungs-Alternative im Internet.

- repräsentative Online -Umfragen für Ö & D
- Internet -Mehr -Themen -Umfragen (Web-Omnibus)
- Mitarbeiter -Befragungen
- Kunden -Befragungen
- pop up -Surveys
- online votes & online opinions
- ad&research – eine Sonderwerbeform mit added value

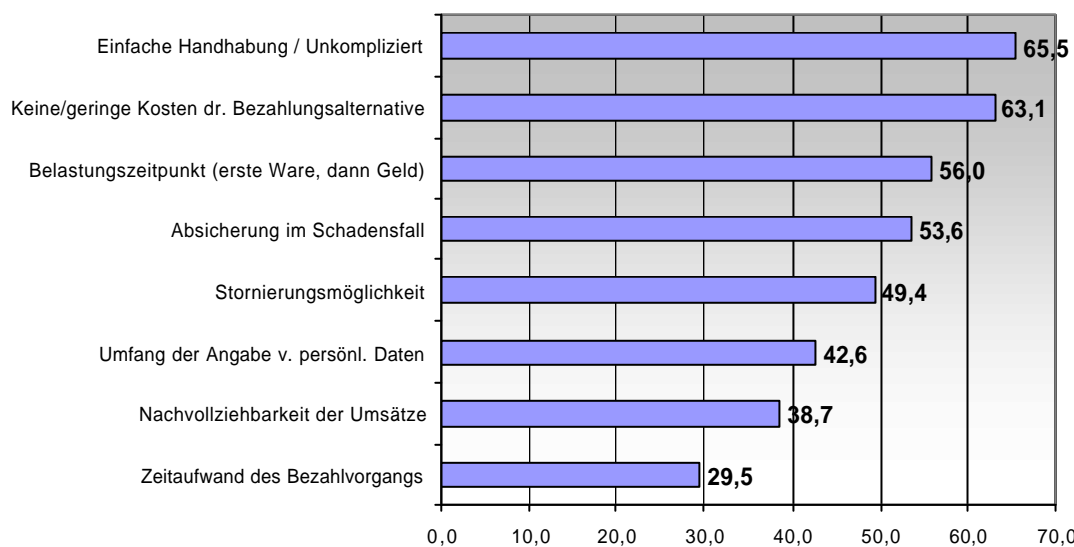
... we have thousands of internet users
waiting to answer your questions!

Zahlungssysteme im Web

In der Regel bieten Web-Shops Ihren Kunden eine Reihe von **Zahlungsalternativen** an. Die Auswahl der konkreten Bezahl-Methode erfolgt dann vom Online-Shopper selbst. Aber auf welchen Kriterien basiert nun die **Wahl der bevorzugten Bezahl-Option**?

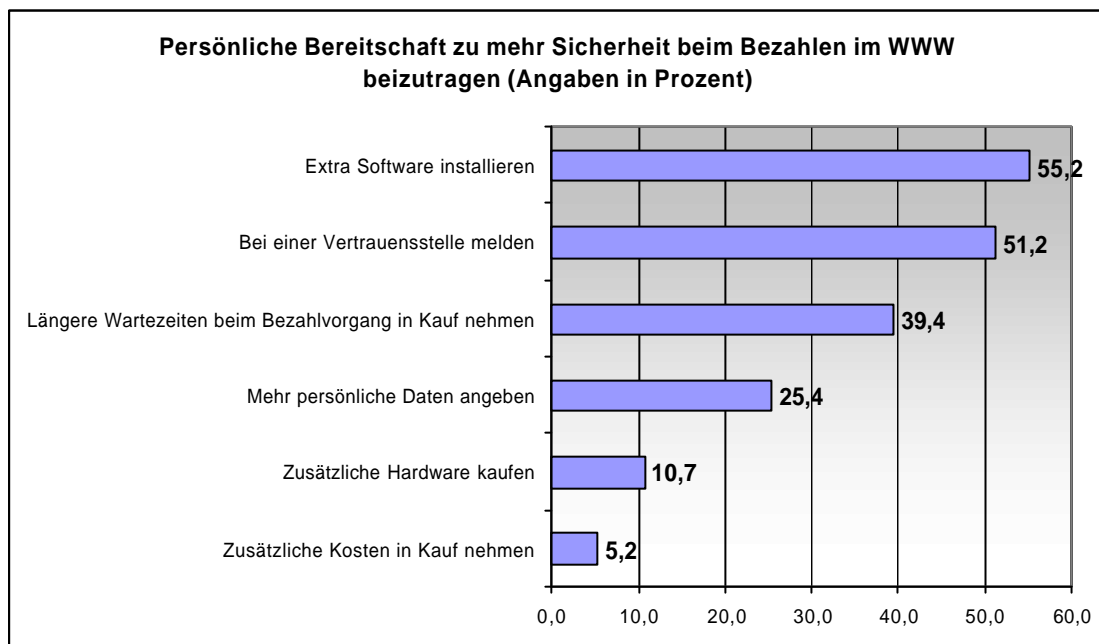
Ergebnis: Die Auswahl der Bezahl-Alternative hängt vor allem von der einfachen und unkomplizierten Handhabung (65,5 Prozent), der Kostenbelastung (63,1 Prozent) und des Belastungszeitpunktes (56,0 Prozent) ab. Demnach erwartet der Online-Shopper ein System, welches leicht zu bedienen ist, keine oder nur geringe Mehrkosten verursacht und ein Belastung erst nach Erhalt der Ware verursacht. Dem Zeitaufwand für die Abwicklung der Bezahlung wird hingegen weniger Bedeutung beigemessen.

Kriterien für die Auswahl einer Bezahl-Methode (Angaben in Prozent)



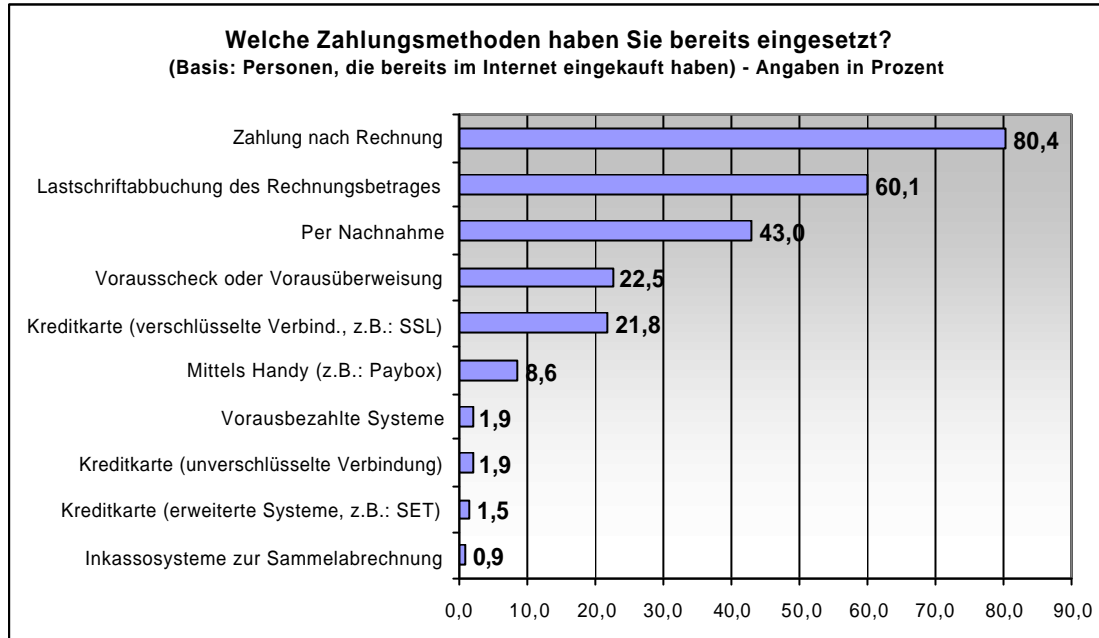
Vielfach ist die **Sicherheit** beim Bezahlen im WorldWideWeb ein Thema. D.h.: Der Ruf der Web-Community nach sicheren Zahlungsalternativen im Internet wird immer lauter. Was ist aber der Einzelne für eine höhere persönliche Sicherheit bereit zu tun?

Ergebnis: Lediglich fünf von hundert Befragten würden zusätzliche Kosten für eine höhere Sicherheit beim Bezahlen im WWW in Kauf nehmen. Ebenso sind nur rund 10 Prozent bereit, sich hierfür zusätzliche Hardware anzuschaffen. Hingegen sind die Installation einer zusätzlichen Software (55,2 Prozent) und die Anmeldung bei einer Vertrauensstelle (51,2 Prozent) durchaus akzeptierte Ansätze zur Steigerung der persönlichen Sicherheit.



Welche **Zahlungs-Alternativen** werden nun tatsächlich eingesetzt? Basis: Personen, die bereits im Internet Einkäufe getätigt haben.

Ergebnis: Die Bezahlung nach Erhalt der Rechnung ist mit Abstand die beliebteste Zahlungs-Alternative im Internet. Rund 8 von 10 Online-Shopper haben Ihre Einkäufe bereits durch diese Methode beglichen. Hingegen wurde die Kreditkarte nur von jedem vierten virtuellen Einkäufer bereits eingesetzt, wobei eine verschlüsselte Verbindung (z.B.: SSL) demnach als Grundvoraussetzung für die Anwendung dieser Option zu betrachten ist. Auf den vorderen Plätzen der Akzeptanz-Hitparade findet man weiters die Lastschriftabbuchung (60,1 Prozent), die Bezahlung per Nachnahme (43,0 Prozent) und die Vorausbezahlung mittels Scheck oder Überweisung (22,5 Prozent). Der Einsatz des Handys zur Begleichung der Online-Einkäufe ist noch etwas zurückhaltend. So haben erst 8,6 Prozent der interaktiven Einkäufer von dieser Option Gebrauch gemacht.



Hinterfragt man die **Gründe**, warum bisher noch keine Einkäufe getätigt wurden, gibt es eine Reihe von **Argumenten die gegen Online-Shopping** sprechen.

Ergebnis: Die Hitparade der Begründungen, warum bisher noch nicht vom Angebot der Web-Shops Gebrauch gemacht wurde, wird angeführt von der Angst des Mißbrauchs persönlicher Daten (57,7 Prozent), der fehlenden Testmöglichkeit (53,8 Prozent) und der schwierigen Reklamation (42,3 Prozent) sowie des mangelnden Vertrauens in Online-Shops (42,3 Prozent). Lange Lieferzeiten (3,8 Prozent) stellen demnach kein Hindernis dar.

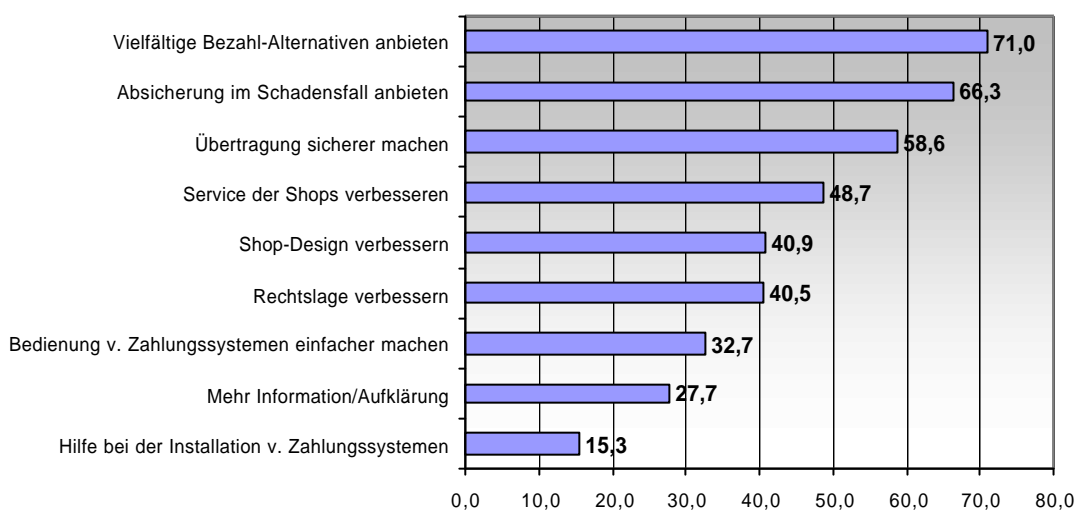
Welche Zahlungsoption würden nun Personen bevorzugen, die bis dato noch **nicht** im Internet eingekauft haben?

Ergebnis: Personen, die noch nicht im Internet Einkäufe getätigt haben, präferieren ebenfalls die Rechnung als bevorzugte Bezahl-Methode (69,2 Prozent). Ähnlich wie erprobten Web-Shopper, steht auch bei den web-aktiven Personen ohne Online-Shopping-Erfahrung die klassische Rechnung als Zahlungsoption der Wahl an erster Stelle. Kreditkarten werden mit 19,2 Prozent etwas weniger akzeptiert.

Es gibt eine **Vielzahl von Möglichkeiten**, den virtuellen Einkauf **attraktiver** zu machen. Ein großer Teil der Wünsche der Web-Community bezieht sich auf eine Ausweitung und Verbesserung der Zahlungs-Methoden.

Ergebnis: Rund 7 von 10 Personen wünschen sich vielfältigere Bezahl-Alternativen, 66,3 Prozent fordern eine Absicherung im Schadensfall und 58,3 Prozent äußerten den Bedarf an erhöhter Übertragungssicherheit durch umfangreichere Verschlüsselung.

Was soll getan werden, um Einkaufen im Internet attraktiver zu machen? (Angaben in Prozent)



Umfrage-Basics:

Sample: Mitglieder des marketagent.com Online-Panels

Sample-Größe: 563 Probanden

Instrument: Online-Umfrage via eMail-Einladung

Grundgesamtheit: web-aktive Personen ab 14 Jahren

Erhebungszeitraum: 16.10.01 bis 24.10.01

Kontakt:

Mag. Thomas Schwabl
t.schwabl@marketagent.com
02236 – 43300 – 27