



Holger Seidenschwarz

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Bezahlverfahren im Online-Shop: Trends und Besonderheiten

E-Business-Day 2018

17. Juli 2018, Eibelstadt

Entstehung und Entwicklung der ibi research an der Universität Regensburg GmbH



ibi research
an der Universität Regensburg GmbH
Galgenbergstraße 25
93053 Regensburg
info@ibi.de
www.ibi.de

- 1993 gegründet mit dem Ziel des Wissenstransfers in der Wirtschaftsinformatik zwischen Akademia und Praxis
- Angewandte Forschung und Beratung in der Digitalisierung zweier Bereiche: Finanzdienstleistungen sowie Handel
- Arbeit mit der Objektivität der Wissenschaft an den Anwendungen des Praktikers
- Partnernetz von über 40 großen und kleinen Unternehmen
- Ca. 20 Mitarbeiter vom erfahrenen Manager bis zum innovativen Doktoranden

Agenda

- Auswahl und Integration von Zahlungsverfahren im Online-Shop
- Aktuelle Entwicklungen beim Online-Bezahlen

Übersicht über Zahlungsverfahren

Klassische Zahlungsverfahren

Kartenzahlungsverfahren (stationäre Nutzung)

Kontaktbasiert

ELV girocard

Kreditkarte

GeldKarte ...

Kontaktlos

(z.B. NFC-basiert)

girogo PayWave

girocard kontaktlos

PayPass ...

Vorkasse

Rechnung

Lastschrift

Nachnahme

...

E-Payment (E-Geld-Verfahren / elektronische Zahlungsverfahren mit speziellen Anpassungen für E-Commerce)

Direktüberweisung

SOFORT
Überweisung

giropay

...

Nutzerkontounabhängig *Prepaid ohne Registrierung*

paysafecard

mywirecard 2go

Ukash

...

Nutzerkontoabhängig *mit vorheriger Registrierung*

PayPal

Kreditkarte
3-D Secure

paydirekt

Amazon
Payments

...

Digitale Währung *auf Basis krypto- grafischer Verfahren*

Bitcoin

Ethereum

IOTA

...

Mobile Geldbörse

Gutscheine Zutritt

Bonusprogramme ...

Tickets Identifikation

Mobile Payment,
aber kein E-Payment
z.B. mobiles
Bezahlen am POS

M-Payment (Mobile Payment / Bezahlen mittels mobilem Endgerät)

(z.B. per NFC, QR-Code, Beacon oder MNO-basiert)

Payment App

cringle MyWallet

PayPal Check-in

Netto-App

Square Wallet ...

OS/HW-basierend

Android Pay

Apple Pay

Samsung Pay ...

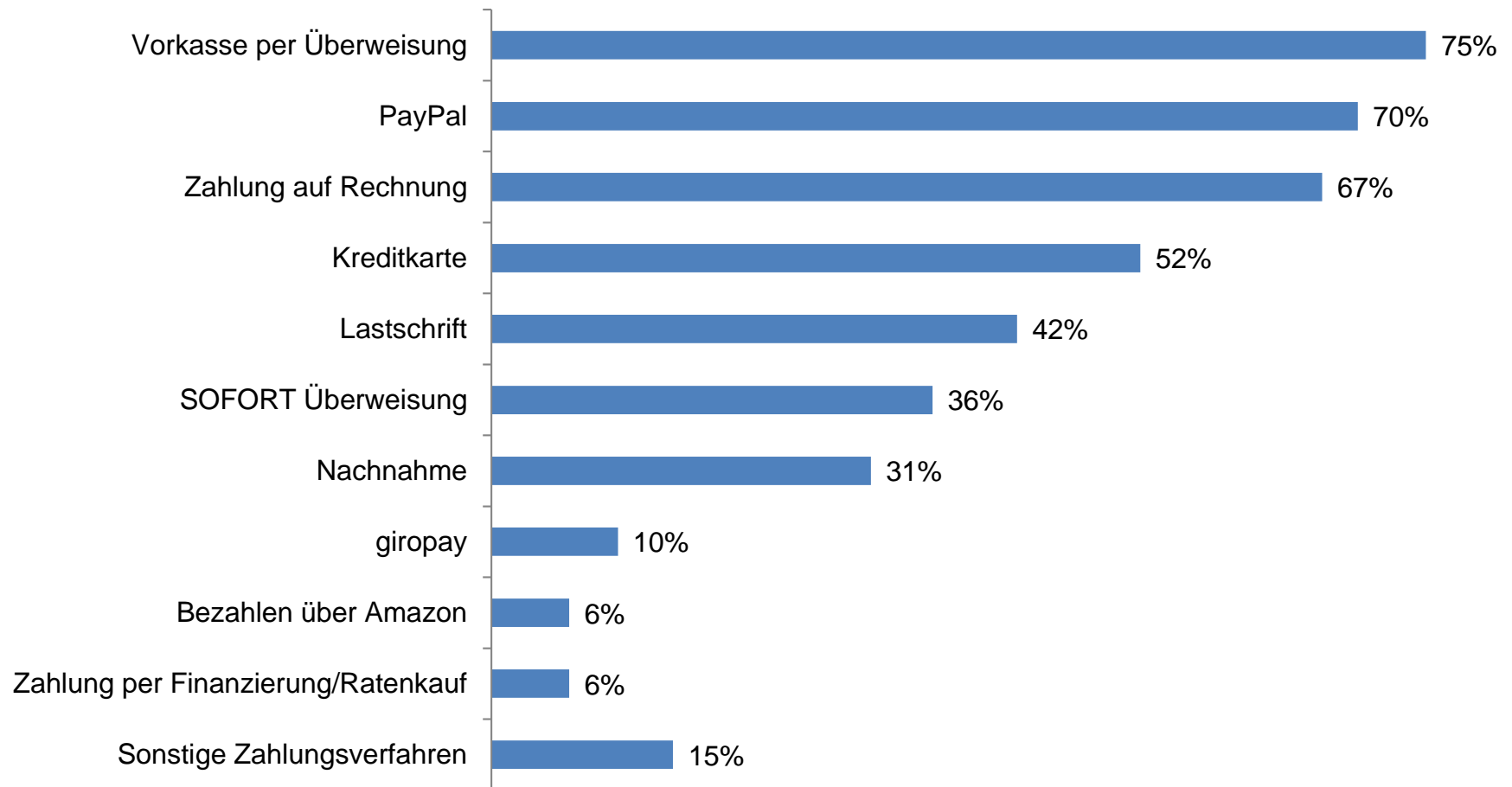
Kanäle der Mobilfunkgesellschaft

SMS

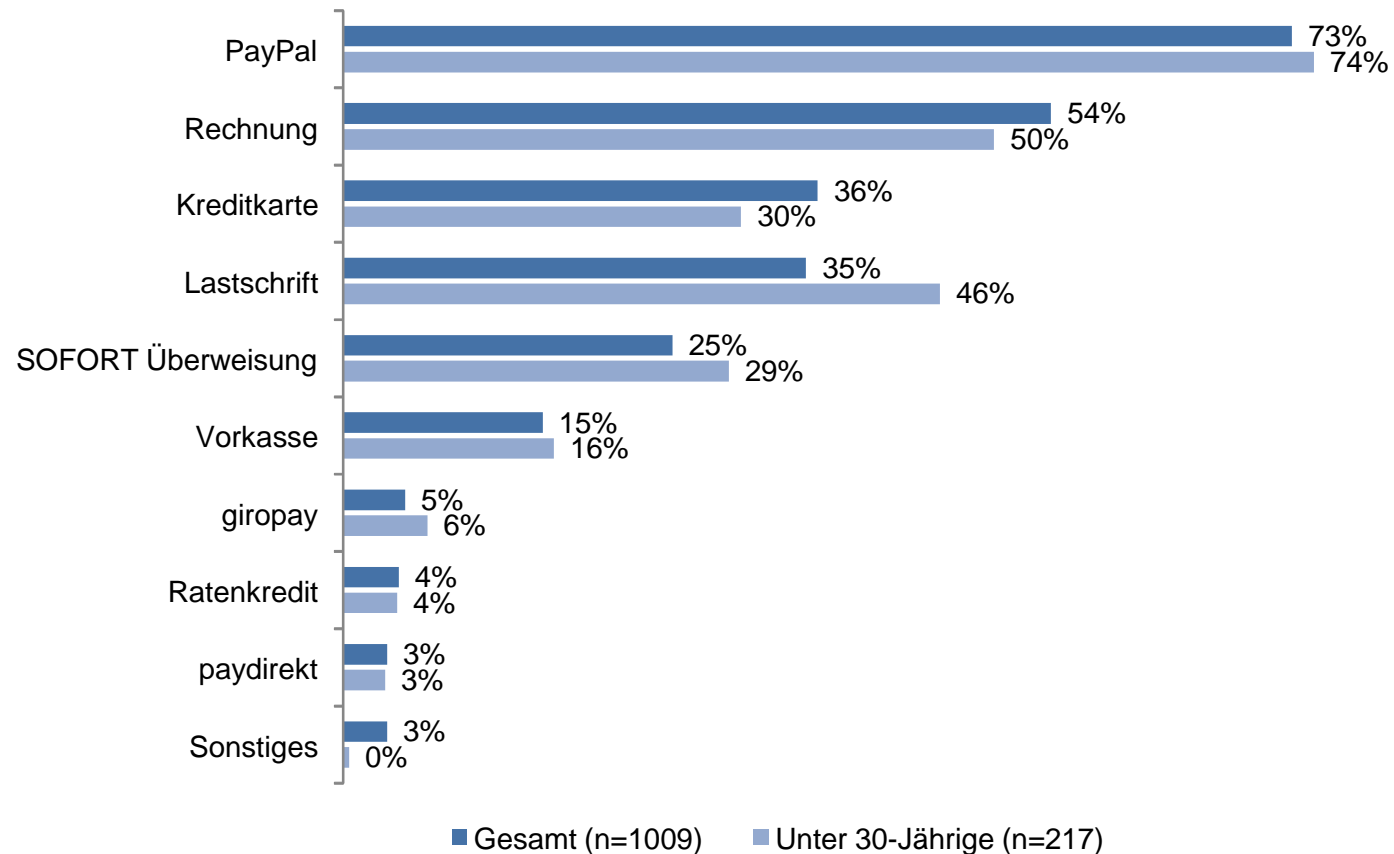
USSD

...

Welche Zahlungsverfahren bieten Händler ihren Kunden an?

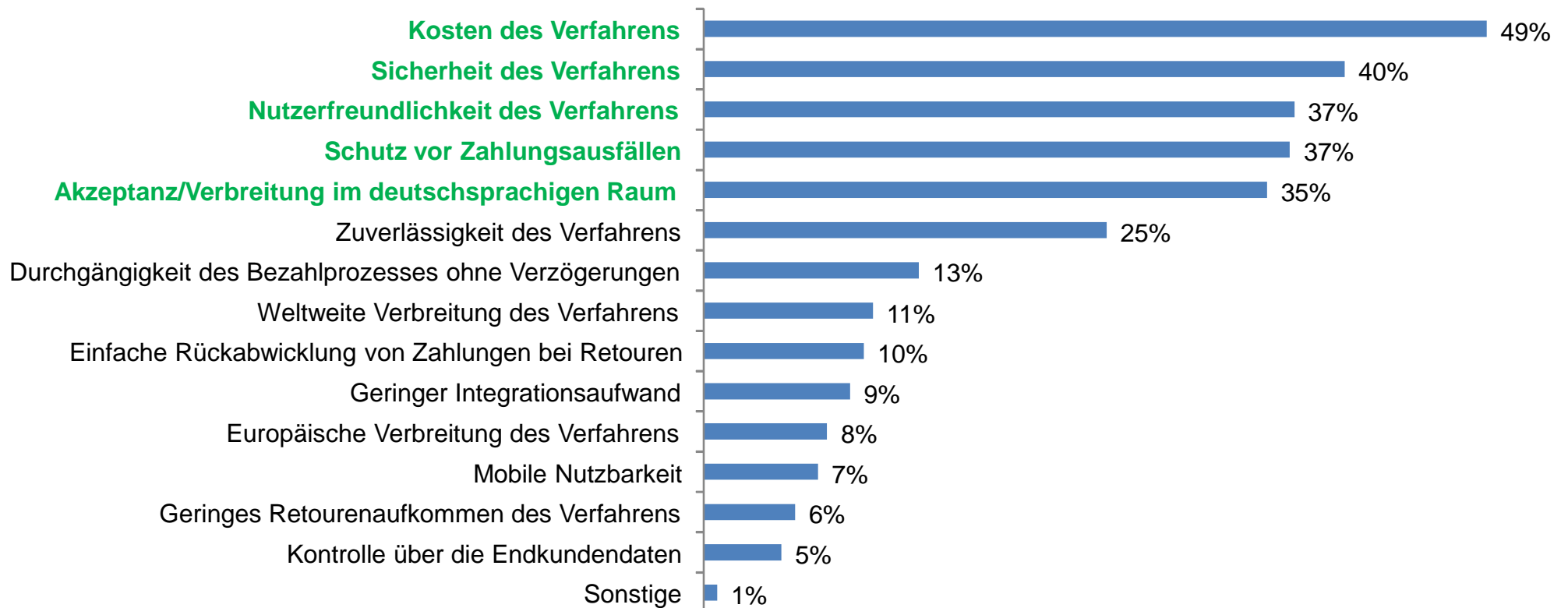


Welche Zahlungsverfahren haben Kunden beim Einkaufen im Internet im letzten Jahr genutzt?



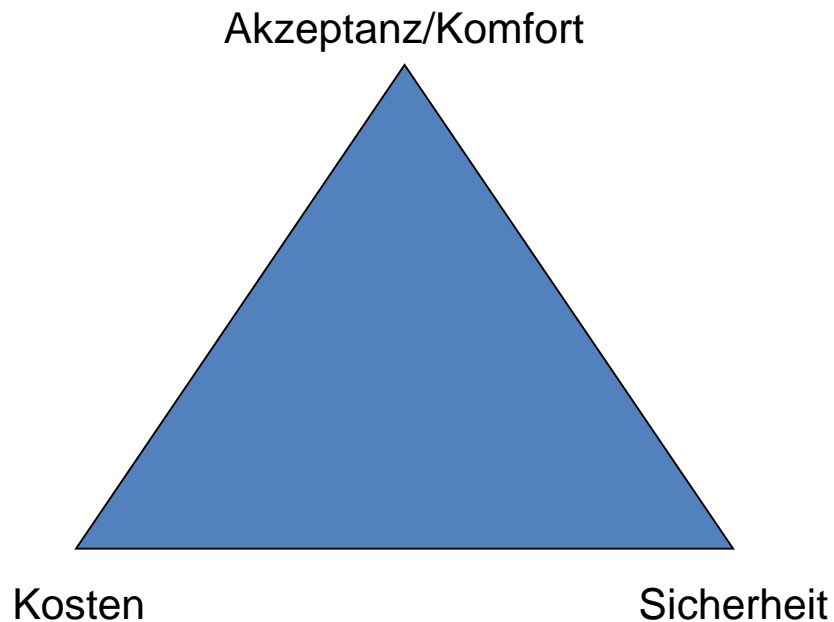
Aber was ist denn eigentlich wirklich wichtig?

Was sind aus Händlersicht die wichtigsten Anforderungen an ein Zahlungsverfahren?



Warum gibt es so viele Bezahlverfahren? Weil es das perfekte Zahlungsverfahren nicht gibt!

Strukturierungshilfe: „Magisches Dreieck der Anforderungen an Zahlungsverfahren“



Anforderungen	
1. Hohe(r) Akzeptanz/Komfort	Hohe Usability
	Hohe Akzeptanz beim Kunden
	Möglichst schnelle Abwicklung
	Integration, keine Prozessbrüche
2. Hohe Sicherheit	Prozess ist operativ sicher
	Kunde erhält sicher die Ware
	Händler erhält sicher das Geld
3. Niedrige Kosten	Aus Händlersicht günstig
	Aus Kundensicht (fast) umsonst



Na toll – welche
Zahlungsverfahren
soll ich denn jetzt
in meinen Shop
integrieren?

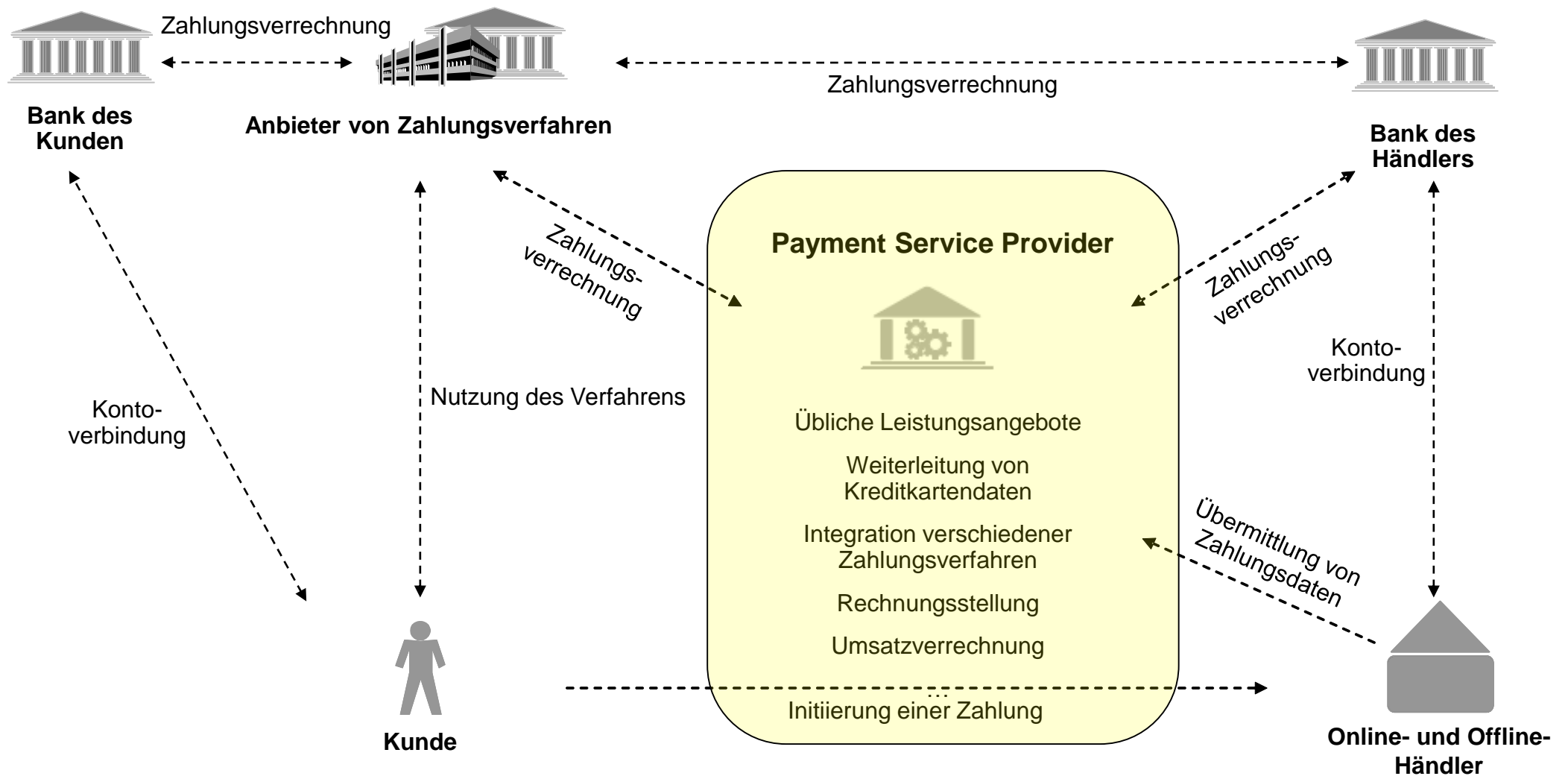
Das kommt – wie überall – darauf an!

Kriterium	Fragestellung
Verbreitung/Akzeptanz	Welcher Anteil der Kunden/Zielgruppe des Unternehmens kann und will das Verfahren nutzen?
Schutz vor Zahlungsausfällen	Wie hoch ist das Risiko von Zahlungsausfällen und inwiefern kann man sich davor schützen? Wann erfolgt der Zahlungseingang?
Kosten	Welche einmaligen und wiederkehrende Kosten fallen an? Welche Beträge sollen abgewickelt werden können?
Unterstützung durchgängiger Prozesse	Inwiefern können mithilfe des Zahlungsverfahrens durchgängige/automatisierte Prozesse gestaltet werden?
Wiederkehrende Zahlung	Werden wiederkehrende Zahlungen benötigt (z.B. bei Abos)?

Abwicklung über Payment Service Provider: Definition und Funktionsweise

- Ein Payment Service Provider (PSP) ist ein Unternehmen, das Händlern und anderen Unternehmen die Annahme von elektronischen Zahlungen ermöglicht.
- Ein PSP bietet in der Regel mehrere Zahlungsverfahren an, idealerweise über eine einzige technische Schnittstelle. Bei Kreditkartenzahlungen beispielsweise realisiert der PSP die technische Anbindung des Händlers an den Acquirer.
- Zunehmend bieten PSP auch weitere umfangreiche Zahlungsdienstleistungen an, wie etwa die Authentifizierung von Verbrauchern, Konto- bzw. Bonitätsprüfungen, die Übernahme des Debitorenmanagements oder auch das Acquiring selbst.
- Manche PSP sind in einem gewissen Umfang als technischer Dienstleister für andere PSP bzw. Zahlungsverfahren tätig und bieten hier Plattformlösungen und teilweise Whitelabeling-Angebote an.

Klassische Funktionen und Leistungsangebote eines PSP



Zahlungsverkehr und die Regulierung: MIF-Verordnung (EU) 2015/751

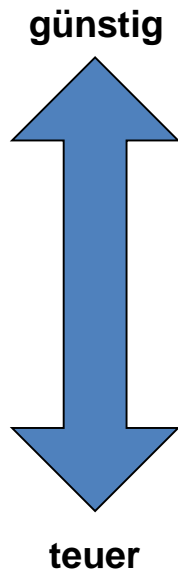
Änderungen durch die MIF-Verordnung: Regulierung der Interbankengebühren

- Debitkarten-Interchange
vor Dezember 2015: ~0,3%
seit Dezember: max. 0,2%
- Kreditkarten-Interchange
vor Dezember 2015: stark unterschiedlich; i.d.R. deutlich > 0,9%
seit Dezember: max. 0,3% (+Scheme-Fees +Acquiring-Fees)
- Betroffen „unechte“ Firmenkreditkarten, nicht betroffen: 3-Parteienmodelle und „echte“ Firmenkreditkarten

→ Händlerseite: Kreditkartenzahlungen werden wesentlich günstiger (direkte Kosten) und die Händler-Kreditkartenakzeptanz steigt dadurch deutlich

→ Kundenseite: die Verbreitung bzw. die Kunden-Kreditkartenakzeptanz könnten sinken aufgrund ggf. steigender Kartengebühren bzw. weniger Leistungen

Die Kreditkartenzahlung zählt nach der MIF-Regulierung zu den günstigsten Zahlungsverfahren



Reihung nach subjektiver Einschätzung der Händler	Reihung nach direkten Kosten	Reihung nach gesamten Kosten
Vorkasse per Überweisung	Kreditkarte (nach der MIF-Verordnung)	SOFORT Überweisung
Lastschrift	Vorkasse per Überweisung	Kreditkarte (nach der MIF-Verordnung)
SOFORT Überweisung	SOFORT Überweisung	Vorkasse per Überweisung
Zahlung auf Rechnung	Lastschrift	Lastschrift (abgesichert)
Nachnahme	Zahlung auf Rechnung	Lastschrift
PayPal	PayPal	Kreditkarte (vor der MIF-Verordnung)
Zahlung auf Rechnung (abgesichert)	Lastschrift (abgesichert)	PayPal
Lastschrift (abgesichert)	Kreditkarte (vor der MIF-Verordnung)	Nachnahme
Kreditkarte (vor der MIF-Verordnung)	Zahlung auf Rechnung (abgesichert)	Zahlung auf Rechnung (abgesichert)
	Nachnahme	Zahlung auf Rechnung

MIF-Verordnung findet Fortsetzung in der PSD2

- PSD2: § 63 (4) Die Mitgliedstaaten stellen in jedem Fall sicher, dass der Zahlungsempfänger keine Entgelte für die Nutzung von Zahlungsinstrumenten verlangt, für die mit Kapitel II der Verordnung (EU) 2015/751 Interbankenentgelte festgelegt geregelt werden, und für die Zahlungsdienstleistungen, auf die die Verordnung (EU) Nr. 260/2012 anwendbar ist.
- Einführung von § 270a BGB: Vereinbarungen über Entgelte für die Nutzung bargeldloser Zahlungsmittel (über ZDUG)
- Kein Surcharging von Zahlungen per Überweisung, Lastschrift und Kreditkarte

Untersagung bestimmter OPC

- Differenzierte Entgelte für die Nutzung bestimmter Zahlungsinstrumente dürfen vom Zahlungsempfänger verlangt werden.
ABER: Kosten dürfen aber nicht höher als die tatsächlichen Kosten sein
- → Auswirkungen auf Online-Payment-Charges (OPC)

Zahlungsmöglichkeiten

Kreditkarten
*OPC: 5,00 €

Debitkarten
kostenfrei

Lastschriftverfahren
kostenfrei

SOFORT Überweisung
kostenfrei

PayPal
*OPC: 5,00 €

Firmen Debit Karten
kostenfrei

Sie können alle Produkte Ihres Warenkorbs mit SEPA Lastschriftverfahren bezahlen. Bitte beachten Sie, dass nur eine deutsche IBAN genutzt werden kann. Die Eingabe muss ohne Leerzeichen erfolgen.(Bsp.: DE22100100101234567890)

Internationale Bankkontennummer (IBAN - 22 stellig) i

Diese Zahlungsart für zukünftige Buchungen als präferierte hinterlegen.

[SEPA - Nutzungsbedingungen](#)

🔒 Ihre Daten werden während des gesamten Zahlungsvorgangs mit den höchsten Sicherheitsstandards verarbeitet

Wie möchten Sie zahlen?

<input type="radio"/>	SEPA-Lastschrift	Kostenlos
<input type="radio"/>	Sofort.	Kostenlos
<input type="radio"/>	Kreditkarte	Kostenlos
<input checked="" type="radio"/>	PayPal	Kostenlos

Sicher & Schnell

Die Weiterleitung zu PayPal und Bestätigung der Zahlung erfolgt im nächsten Schritt.

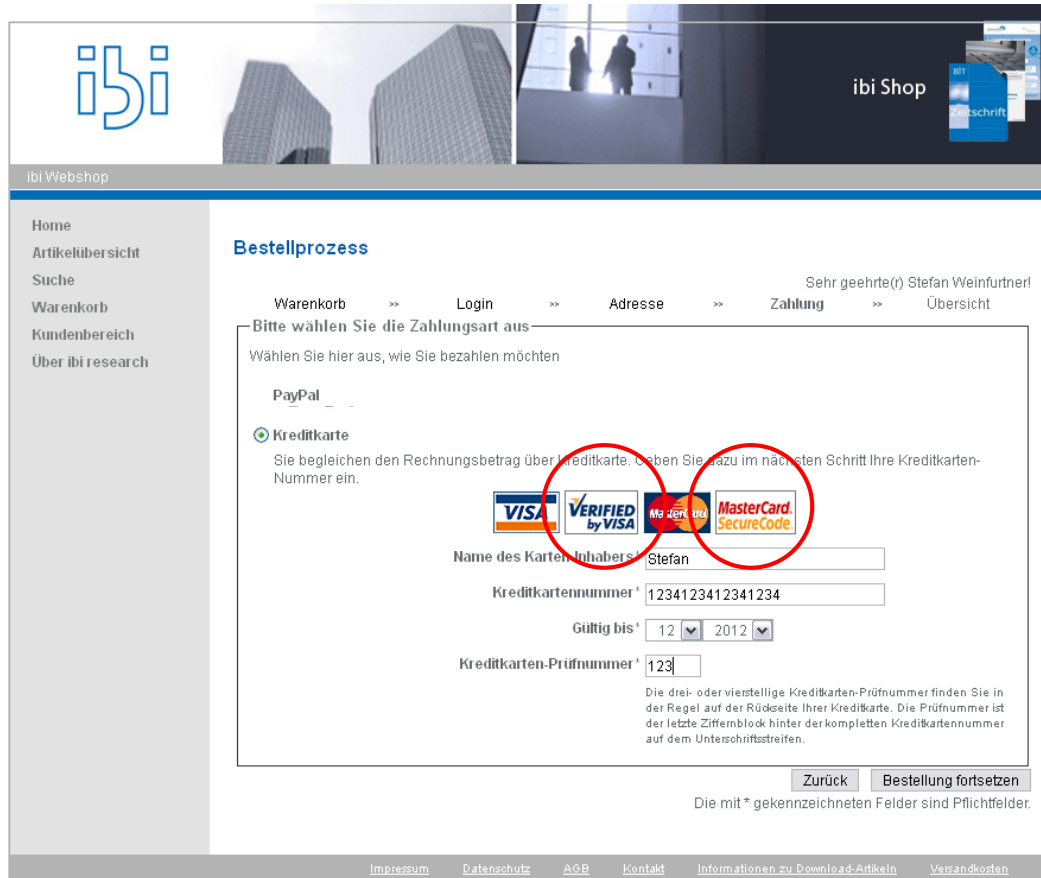
Sicher: Ihre Konto- oder Kreditkartendaten werden nicht übermittelt

Schnell: Sie bezahlen mit nur 2 Klicks

➤ [Wie funktioniert PayPal?](#)

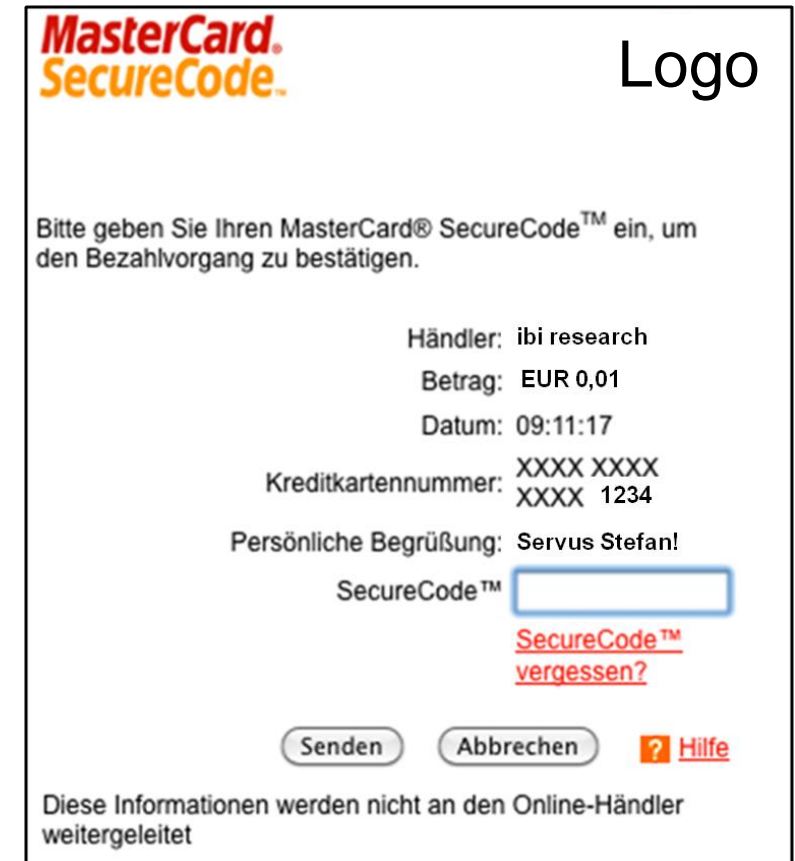
Pflicht einer starken Kundenauthentifizierung basierend auf den RTS der EBA

- Durchführung der starken Kundenauthentifizierung beim Online-Zugang zu Zahlungskonten und bei der Vornahme von Online-Zahlungen (elektronische Fernzahlungen wie Kartenzahlungen oder Online-Überweisungen; Lastschrift steht nicht im Fokus)
- Anforderung: Verfahren zur Authentifizierung auf Basis von mindestens zwei Elementen:
 - Wissen (z. B. Passwort, PIN-Code)
 - Besitz (z. B. Chipkarte, Mobiltelefon)
 - Inhärenz (z. B. biometrisches Merkmal wie Fingerabdruck, Iriserkennung)
- Die zur Anwendung kommenden Elemente müssen voneinander unabhängig sein.
 - ➔ Die Nichterfüllung eines Kriteriums darf die Zuverlässigkeit der anderen nicht beeinträchtigen.



Das 3D-Secure-Problem...

Pop-up



Hinweis: unterschiedliche Ausgestaltungsmöglichkeiten, die der Issuer festlegt (fester Code, mTAN etc.)

Wenn Code-Eingabe in ein Pop-up-Fenster → Abbruchquoten ↑
Implementation für den Händler nicht verbindlich, aber Händler hat „Haftungsumkehr“ → faktische Zahlungsgarantie

E-Commerce: eine „Zahlungskatastrophe“* am Kommen bzw. der „Zwei Faktor Unsinn“**?

- PSD2 mit massiven Auswirkungen auf das Bezahlen im Internet und das mobile Bezahlen
- Neben der starken Authentifizierung muss weiter beachtet werden: z. B. Qualität Login-Daten, Einmalpasswörter, Limite, Time-outs... (~ Online-Banking-Standards!)
- Zahlungsdienstleister müssten die Verträge mit ihren Händlern so gestalten, dass die Leitlinien eingehalten werden und dies auch kontrollieren
- Falls z. B. ein Online-Händler/externer Dienstleister hier nicht kooperiert bzw. die erforderlichen Maßnahmen macht, dann sind die Rechtsfolgen nicht eindeutig!

Welche Verfahren sind betroffen und wie? Auswirkungen (Beispiele)

- Überweisungen im Online-Banking?
- „Klassische“ Sepa-Lastschrift?
- PayPal, Amazon und sonstige Wallets?
- Kreditkarte?

...

Gesehene Probleme:

- Weiße Listen: Gefahr der Bevorzugung führender Anbieter durch die Kunden
- Ggf. keine einheitliche Anwendung durch die nationalen Aufsichtsbehörden der Zahlungsdienstleister

Zusammenfassung

- Jeder Kunde hat ein oder zwei bevorzugte Bezahlverfahren
- Ziel: keinen Kunden im Checkout verlieren (Katastrophe!)
- Daher ist Angebot eines Portfolios an Verfahren zwingend

- Am Markt gibt es viele Verfahren, aber keines ist perfekt, d.h.:
von den Kunden akzeptiert, niedrige Kosten, sichere Vereinnahmung
- Die Abwicklung von Zahlungen über Dienstleister kann häufig sehr sinnvoll sein

- Aktuelle Entwicklungen im regulatorischen Bereich (PSD2)
- Ausblick: Die Pflicht zur starken Authentifizierung kommt und kann zu stärkeren Verschiebungen bei der Usability und damit Akzeptanz der Verfahren führen.

Unsere Newsletter versorgen Sie mit den wichtigsten Informationen

www.zvnews.de

Zahlungsverkehrs-Newsletter KW 17 / 2018

Interbanken-Zahlungsverkehr / Electronic Banking
→ [Deutsche Bank überweist versehentlich 28 Milliarden Euro](#)

Kartenzahlungen
→ [Der Geldautomat im Niedergang](#)

E- und M-Payment
→ [Aberkennung des Preises zum „FinTech des Jahres“ für Savedroid](#)
→ [SIX Group bringt Wechat in die Schweiz](#)
→ [Interview: PSD2, Instant Payments und die Auswirkungen auf das Bezahlen](#)
→ [Vodafone stellt seine digitale Geldbörse ein](#)

Sonstiges
→ [Wie entwickelt sich der B2B-E-Commerce? Ihre Expertise ist jetzt gefragt!](#)
→ [Studie analysiert den Status quo digitaler Initiativen und lokaler Marktplätze](#)
→ [Veranstaltungstipp: Praxistag Elektronische Rechnung am 7. Juni bei GS1 in Köln](#)
→ [World Cash Report 2018 von G4S – Barzahlungen nehmen weltweit zu](#)
→ [Login-Dienst Verimi: Ein typisch deutscher Fehlstart](#)
→ [Fast 80 Prozent der Deutschen sind überzeugt davon, gut mit ihrem Geld umgehen zu können](#)
→ [Mifid II: Bafin veröffentlicht langersehntes Rundschreiben](#)
→ [T-Systems gewinnt Mega-Auftrag der Sparda-Gruppe](#)

Interbanken-Zahlungsverkehr / Electronic Banking
Deutsche Bank überweist versehentlich 28 Milliarden Euro
FAZ, 19.04.2018

Die schwarze Serie der Deutschen Bank hält an. Nun macht Deutschlands größtes Finanzinstitut Schlagzeilen wegen einer falschen Routinezahlung. Nach einem Bloomberg-Bericht schickte die Bank eine Woche vor Ostern in nur einer Transaktion versehentlich 28 Milliarden Euro auf ein Konto der European Exchange im Zuge des Handels mit täglichen Derivaten. Dieses gehört zur Deutschen Börse AG. Der Fehler wurde schnell bemerkt. Es entstand kein finanzieller Schaden.
↳ [nach oben](#) ↳ [mehr bei FAZ](#)

Zahlungsverkehr

www.ecommerce-leitfaden.de

E-Commerce-Newsletter
www.ecommerce-leitfaden.de

Newsletter KW 18 / 2018

Interview zum Thema „B2B-Shop-Projekte“
Studie zeigt heterogenen Markt für Kassensysteme in Deutschland
HDE-Online-Monitor 2018: Online-Marktplätze als Wachstumstreiber
Studie „Deutschland Online“: Wie der Einzelhandel sich fit für die Zukunft macht
Deutsche Post weitet die Abendzustellung für Pakete aus
Neue Regeln für den Verkauf von smarten Kleidern und Möbeln
Grenzüberschreitende Zustelldienste: Ab Mai mehr Transparenz – und mehr Pflichten
E-Commerce im Mittelstand gewinnt an Bedeutung
Veranstaltungstipp: Praxistag Elektronische Rechnung am 7. Juni bei GS1 in Köln
E-Commerce in Österreich: Kleiner Markt mit großem Potenzial
Höhere Gebühren: Dank des Prime-Effekts kann Amazon die Preise diktieren
Welche Aufgaben ein IT-Sicherheitsbeauftragter hat
Aktuelle Veranstaltungshinweise

Interview zum Thema „B2B-Shop-Projekte“
E-Commerce-Leitfaden, 02.05.2018

Mit Stefan Freund von ARITHNEA unterhielten wir uns über Shop-Projekte im B2B-E-Commerce. Ausführlich wurden dabei u.a. Trends im B2B-E-Commerce sowie Aufgaben, Vorgehen und Herausforderungen beim Aufbau eines B2B-Shops thematisiert.

Dies sind auch Schwerpunkte der aktuellen ibi-B2B-Umfrage (www.ibi.de/B2B-Umfrage). Wir bitten Sie um Ihre Teilnahme, damit wir ein möglichst breites Bild des deutschen B2B-E-Commerce erhalten. Die Studie wird nach Fertigstellung wieder kostenfrei veröffentlicht..
» [Mehr bei E-Commerce-Leitfaden](#)

Studie zeigt heterogenen Markt für Kassensysteme in Deutschland
ibi research, 02.05.2018

Internet-Handel

Kontakt

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Holger Seidenschwarz

Galgenbergstraße 25

93053 Regensburg

Tel.: 0941 943-1915

holger.seidenschwarz@ibi.de

https://www.xing.com/profile/Holger_Seidenschwarz

www.ibi.de

© ibi research 2018, © Fotos: istockphoto.com, Fotolia.com, ibi research und weitere (vgl. Quellenangabe auf den Folien). Bitte beachten Sie auch die Quellenangaben auf den einzelnen Seiten selbst.

Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt und Eigentum der ibi research an der Universität Regensburg (im Folgenden: ibi research). Das gilt insbesondere auch für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Eine kommerzielle oder sonstige gewerbliche Nutzung des Werkes oder von Teilen daraus ist nur nach vorheriger schriftlicher Vereinbarung zulässig.

Haftungserklärung:

Das Werk mit seinen Inhalten wurde mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt und gibt den zum Zeitpunkt der Erstellung aktuellen Stand wieder. Dennoch kann für seine Vollständigkeit und Richtigkeit keine Haftung übernommen werden. Durch die Rundung einiger Umfragewerte kommt es vereinzelt zu von 100 % abweichenden Gesamtsummen.

Interviews und Kommentare Dritter spiegeln deren Meinung wider und entsprechen nicht zwingend der Meinung von ibi research. Fehlerfreiheit, Genauigkeit, Aktualität, Richtigkeit, Wahrheitsgehalt und Vollständigkeit der Ansichten Dritter können seitens ibi research nicht zugesichert werden.

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

Die Angaben zu den in diesem Werk genannten Anbietern und deren Lösungen beruhen auf Informationen aus öffentlichen Quellen oder von den Anbietern selbst.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen, Handelsnamen und dergleichen in diesem Werk enthaltenen Namen berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann genutzt werden dürften. Vielmehr handelt es sich häufig um gesetzlich geschützte, eingetragene Warenzeichen, auch wenn sie nicht als solche gekennzeichnet sind. Bei der Schreibweise hat sich ibi research bemüht, sich nach den Schreibweisen der Hersteller zu richten.

Trotz der Vielzahl an Informationen sowie aufgrund einer dem ständigen Wandel unterzogenen Sach- und Rechtslage kann das Werk jedoch keine auf den konkreten Einzelfall bezogene Beratung durch jeweilige fachlich qualifizierte Stellen ersetzen. Unsere Partner stehen Ihnen gerne auch als Anlaufstelle zur Verfügung. Bei Anregungen, Kritik oder Wünschen zu diesem Werk würden wir uns sehr über Ihre Rückmeldung freuen. Schreiben Sie uns an cceb@ibi.de eine E-Mail.