



Online-Bezahlssysteme

Zahlung per **Vorkasse**

Die für den Händler mit Abstand sicherste Zahlungsart ist die Zahlung per Vorkasse. Hierbei erhält der Kunde zunächst eine Rechnung und zahlt diese anschließend. In der Regel geschieht dies per Banküberweisung. Erst nach Geldeingang verschickt der Händler dann die Ware.

Die Vorteile dabei: Es gibt praktisch keine Zahlungsausfälle, da jeder Kunde erst beliefert wird, nachdem er gezahlt hat.

Nachteile: wenig Akzeptanz bei den Kunden (der Kunde möchte in der Regel erst die Ware sehen und dann bezahlen). Außerdem muss der Kunde mit einer recht langen Lieferzeit rechnen, da allein die Überweisung bis zu drei Tage dauert und anschließend auch noch der Postweg dazu kommt.

Bei der Banküberweisung bezahlt der Kunde die bestellte Ware entweder vor der Versendung durch den Verkäufer als Vorkasse oder nach Erhalt der Ware anhand der mitgelieferten Rechnung.

Zahlung per **Lastschrift**

Das Lastschriftverfahren ist für den Kunden sehr bequem, da er sich dabei überhaupt nicht um die Zahlung kümmern muss, sondern diese automatisch von seinem Konto abgebucht wird. Bei Anwendung des Lastschriftverfahrens wird entweder eine Einzugsermächtigung durch den Zahlungspflichtigen erteilt, oder das Abbuchungsauftragsverfahren genutzt, bei dem der Zahlungspflichtige seiner Bank eine Genehmigung erteilt, Geldbeträge von autorisierten Personen bzw. Unternehmen abbuchen zu lassen.

Die Nachteile hierbei: Für den Händler ist die Lastschrift relativ unsicher, da jeder Kunde die Möglichkeit hat, innerhalb von sechs Wochen den belasteten Betrag ohne Angabe von Gründen zurückzubuchen. Darüber hinaus fallen bei nicht gedeckten Konten bzw. falschen Kontodaten Stornogebühren (bis zu 8,50 EUR) an, die der Händler tragen muss.

Zahlung auf **Rechnung** nach Erhalt der Ware

Für den Kunden die sicherste und daher beliebteste Zahlungsart. Er kann die Ware vor der Bezahlung auf ihre Qualität hin prüfen und geht damit keinerlei Risiko ein. Im Gegensatz dazu hat der Händler keinen „Ware-gegen-Geld-Vorteil“ wie bei der Vorkasse. Hier ist also der Vorteil des einen jeweils das Risiko des anderen Vertragspartners.

Der Zahlungsverkehr per Banküberweisung ist im Ausland mittels Angabe der IBAN sowie der BIC/SWIFT ebenfalls möglich.

Für den Zahlungspflichtigen ist durch die Ausführung einer Banküberweisung ein recht lückenloser Nachweis der eigenen Ausgaben auf dem Konto nachvollziehbar. Dies gilt ebenso für den Zahlungsempfänger. Nachteil der Banküberweisung ist der erhöhte Aufwand, der allerdings bei der Online-Überweisung vernachlässigbar ist.

Zahlung per **Nachnahme**

Das Zahlungsprinzip der Nachnahme ist für alle am Kauf Beteiligten auf den ersten Blick die sicherste Variante, da die Ware nur gegen die persönliche Übergabe des Rechnungsbetrages an den Überbringer ausgeliefert wird. So hat der Käufer die Sicherheit, die Ware zu erhalten und der Verkäufer gibt den oder die Verkaufsgegenstände erst heraus, wenn die Bezahlung gesichert ist.

Allerdings kommen bei einer Bezahlung per Nachnahme Zusatzkosten auf den Käufer zu, da das ausliefernde Unternehmen zusätzlich zu den Versandkosten eine Gebühr veranschlagt. Für den Verkäufer entstehen gegebenenfalls längere Wartezeiten, bis die Post das Geld auf das vom Händler angegebene Konto überwiesen hat. Dies kann bis zu zwei Wochen dauern. Ärgerlich wird es für den Verkäufer ebenfalls, wenn der Käufer die Annahme des Paketes ablehnt, da er dann die kompletten Kosten der Transaktion zahlen muss.

In diesem Fall schickt der Versanddienstleister die Sendung zurück, was bis zu drei Wochen dauern kann. Gerade im Saisongeschäft ergibt sich dadurch für den Händler die Gefahr, auf unverkäuflicher Ware sitzen zu bleiben.

Doch auch für den Käufer kann das scheinbar so sichere Zahlungsverfahren per Nachnahme einige Tücken bereithalten. Bei seriösen Online-Shops eher unwahrscheinlich, besteht bei Gelegenheitskäufen durchaus auch die Möglichkeit, dass sich im Paket nicht die gekaufte Ware befindet, sondern ein minderwertiges Ersatzprodukt. Leider hat der Käufer keine Mög-



lichkeit, dies vorab zu prüfen, da er erst nach Bezahlung des Nachnahmebe-
trages zur Öffnung des Paketes berechtigt ist.



Bezahlung mit der **Kreditkarte**

Die liebste Zahlungsmethode der Amerikaner wird auch in Deutschland immer beliebter. Die Bezahlung von Einkäufen in Online-Shops per Kreditkarte hat viele Vorteile und ermöglicht dem Käufer eine schnelle Zahlungsvariante, die den unmittelbaren Warenversand aus dem Online-Shop auslöst. Ein ausschlaggebender Grund dafür, dass manche Internet-Käufer zögern, ihre Kreditkarte als Zahlungsmittel einzusetzen, ist die Frage nach der Sicherheit dieser Zahlart.

Der Kunde befindet sich dann im sicheren Bereich, wenn er seine Kreditkartendaten über eine verschlüsselte SSL-Verbindung übermittelt. In diesem Fall können die Daten nicht gelesen werden. Für den Verkäufer ist die Bezahlung per Kreditkarte allerdings auch mit Risiken verbunden. Wird eine Bezahlung per Kreditkarte vom Käufer ausgelöst, wird zunächst geprüft, ob die Kombination Kreditkartennummer – eingegebene Daten korrekt ist und ob die Kreditkarte nicht gesperrt ist. Nach erfolgreicher Prüfung kann die Zahlung vollzogen werden.

Stellt sich im Nachhinein heraus, dass die Zahlung aus einem wichtigen Grund (z.B. die Angabe falscher Kreditkartendaten) doch nicht ausgeführt werden kann, wird die Zahlung storniert. Diesen Vorgang nennt man auch **Chargeback**. Für den Händler ist dies sehr ärgerlich, da er nun nicht nur seinem Geld hinterherlaufen muss, sondern auch noch die teils sehr hohe Gebühr für den Chargeback tragen muss.

Der Händler muss aber auch bei korrekter Zahlung Gebühren tragen. Dies sind z.B. die **Provisionen** für die Kartenakzeptanz und die sogenannten „set up fees“ und die Grundgebühr beim Vertragspartner des Händlers, der die Kreditkarten-Transaktionen durchführt.



Online-Zahlsysteme

Neben den traditionellen Zahlarten, die nicht nur für Internetkäufe verwendet werden können, haben sich in den letzten Jahren mehrere spezielle Online-Zahlmethoden entwickelt. Dies wurde durch den immer weiter verbreiteten Warenvertrieb über das Internet ausgelöst.

Einer der großen Vorteile von Online-Bezahlmethoden für den Kunden ist der Umstand, dass der Bezahl dienst nach einmaliger Eingabe der Verifizierungsdaten für alle Online-Shops, die das System unterstützen, benutzt werden kann, ohne dass jedes Mal die Daten neu eingegeben werden müssen. Diesen Umstand können sich Shop-Betreiber zu Nutze machen, indem sie die bekanntesten Online-Zahlungsmethoden standardmäßig anbieten. Dies bietet dem Käufer einen unkomplizierten Bezahlvorgang und vermittelt gleichzeitig Seriosität, worauf besonders kleinere Web-Shops angewiesen sind.

Vorteil der Online-Bezahldienste ist ebenfalls der schnelle Transferr des Geldes und die unproblematische Anwendung im **Micropayment**-Bereich. Gerade für Shops, die Waren wie Software oder mp3-Dateien per Download verkaufen, bieten Online-Bezahlsysteme eine attraktive Variante für den Käufer.

Neben einer sofortigen Transaktions-Bestätigung per E-Mail bieten Online-Bezahldienste oft auch verschiedene Zusatzleistungen an: Dies können Absicherungen für Käufer und Verkäufer sein oder auch die Möglichkeit, die Zahlungen per internettauglichem Handy zu veranlassen.

Der Händler wird bei Bereitstellung eines Online-Zahldienstes im Shop immer die entstehenden Kosten tragen, so dass eine Vorabfrage der Konditionen der einzelnen Anbieter sinnvoll ist.



Einer der bekanntesten Dienste ist **ClickandBuy**, früher als Firstgate auf dem Markt. Dieser Dienst bietet durch seinen hohen Bekanntheitsgrad und die Möglichkeit 46 Zahlarten zu nutzen, ein gutes Renommee für den Händler und eine breitgefächerte Anwendbarkeit für den Käufer. Da Bekanntheit fast automatisch Vertrauen schafft, wird das Vertrauen in das Zahlsystem gleichzeitig auf den Online-Shop übertragen und die Kaufbereitschaft des Kunden wird erhöht. ClickandBuy wurde ursprünglich für den Bereich des Micropayment entwickelt. Auf den Verkäufer kommen neben einer Grundgebühr weitere Kosten je Transaktion hinzu. Für den Kunden ist die Nutzung von ClickandBuy kostenfrei.



Der Online-Bezahldienst **PayPal** ist eine Tochter-Gesellschaft von eBay und wurde durch das Online-Auktionshaus bekannt. Auch hier vermittelt der Bekanntheitsgrad dem potentiellen Kunden Vertrauen und er kann den Service kostenlos nutzen. PayPal bietet ebenfalls verschiedene Sicherheitsfunktionen an und der Verkäufer erhält umgehend nach Bezahlung eine Transaktionsmeldung und kann die Ware schnell verschicken. Finanzieller Vorteil für den Verkäufer ist das Wegfallen einer Grundgebühr. Die Nutzung eines PayPal-Kontos für den Zahlungseingang wird rein umsatzabhängig berechnet. Weiterhin ist PayPal international nutzbar, so dass auch Transaktionen ins Ausland unkompliziert abgewickelt werden können.



Die Telekom bietet mit **T-Pay** ein weiteres Bezahl-System an. Hier wird die Zahlung durch den Kunden über die Telefonabrechnung abgebucht. Sechs verschiedene Zahlvarianten und eine sichere Zahlungsabwicklung machen dieses System auch durch seine große Verfügbarkeit interessant. Eine Untervariante von T-Pay ist das Zahlssystem **MicroMoney**, das nach dem **Prepaid**-Prinzip funktioniert. Interessant für den Kunden ist bei T-Pay auch die Möglichkeit, einen Online-Bezahldienst mit der Zahlungsart per Kreditkarte bzw. Lastschrift zu verbinden. Auch bei dieser Zahlungsmethode zahlt der Händler nur für tatsächlich stattgefundene Transaktionen.



Die Systeme **giropay** und **sofortüberweisung.de** funktionieren nach einem ähnlichen Prinzip mittels einer direkten Verbindung zum Onlinebanking-Konto des Kunden. Allerdings können nur diejenigen Kunden giropay nutzen, deren Bank den Dienst auch anbietet. Der Verkäufer erhält umgehend nach Zahlungseingang eine Bestätigung und durch die direkte Überweisung vom kontoführenden Kreditinstitut des Kunden hat er eine große Zahlungssicherheit. Allerdings lässt das Gebührensystem von giropay für den Händler zu wünschen übrig. Um giropay anbieten zu können, ist ein Vertrag mit einem entsprechenden Acquirer als Partner und Bindeglied erforderlich. Die Konditionen dieser Vertragspartner, die die Abrechnung der Kartenumsätze übernehmen sind unterschiedlich und müssen individuell geprüft werden.

Ob Paypal, Click & Buy oder Paysafecard: Die Zahlungssysteme sollen den Handel und das Shoppen im Internet einfacher und sicherer machen. Eine Garantie dafür, dass der Webshop oder Auktionspartner seriös ist und zum Beispiel eingekaufte Ware wirklich schickt, können sie nicht geben. Kriterien dafür, ob ein Bezahlssystem für den Shopbetreiber oder für dessen Kunden attraktiv ist, können sein:

Wer trägt das **Risiko** - Wer geht in **Vorleistung**? Können getätigte Transaktionen eine Zeitlang rückgängig gemacht, **rückgebucht** werden? Wie **schnell** funktioniert eine Zahlung? Ist der Bezahlvorgang **kompliziert**, benötigt eine der beiden Parteien spezielle **Geräte**? Was **kostet** ein Bezahlvorgang und wer kommt für die Kosten jeweils auf? Kann **flexibel** auf das System zugegriffen werden – zum Beispiel auch vom **Ausland** aus bzw. zum Bezahlen in ausländischen Shops? Wie viele **private Daten** muss ein Kunde preisgeben – oder kann er **anonym** bezahlen? Kann das System **gehackt** werden, ist es also betrugsanfällig, erfordert einen hohen **Pflegeaufwand** und dedizierte Schutzanstrengungen seitens des Kunden sowie des Shopbetreibers? Die hohe Konkurrenz unter den Onlineshops bedingt, dass Zahlungssysteme, die einseitig für den Betreiber Vorteile bieten, auf wenig **Akzeptanz** bei den Kunden stoßen. Auch die vielen bekannt gewordenen **Betrugsfälle** haben einen hohen Grad an Skepsis gegenüber Online-Anbietern zur Folge. Man kann also nicht nur Bezahlssysteme anbieten, die im eigenen Interesse sind, sondern muss seinen Kunden einen **Vertrauensvorschluss** gewähren.

Die Stiftung Warentest hat die sechs größten Zahlungssysteme in Deutschland (Paypal, Click & Buy, T-Pay, Infin-Micropayment, WebCent und Giropay) nach einem Test für **sicher** erklärt.

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik hat unabhängig davon eine Checkliste für den Einkauf im Web aufgestellt (Auszüge):

- 1) Vor dem Einkauf sollte man sich darüber informieren, ob der Anbieter seriös ist. User sollten dazu die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) lesen und prüfen, ob neben den elektronischen Kontaktdaten auch Adresse und Telefonnummern angegeben sind.
- 2) Nutzer sollten darauf achten, dass Kontonummern oder Passwörter verschlüsselt übertragen werden. Das erkennt man am „https“ in der Internetadresse sowie an einem Schloss- oder Schlüsselsymbol in der Statusleiste.
- 3) Zugangscodes wie PINs, TANs oder Passwörter sollten sicher aufbewahrt werden und nie auf dem Rechner gespeichert werden.
- 4) Am besten sollten Nutzer auf das Ausführen „aktiver Inhalte“ wie JavaScript oder ActiveX verzichten. Diese können die Sicherheit beeinträchtigen.
- 5) Seriöse Online-Shops sollten auch dann genutzt werden können, wenn die Ausführung aktiver Inhalte nicht gewünscht ist.
- 6) Beim Surfen im Internet sollte man immer eine Firewall und Anti-Viren-Programme verwenden. Dies gilt auch für den Online-Einkauf, bei dem sonst Viren, Trojanische Pferde oder Spionagesoftware auf den PC gelangen können.
- 7) Prüfen, ob alternative Bestellmöglichkeiten existieren. Ein guter Online-Shop bietet auch die Möglichkeit, Waren telefonisch oder per Fax zu bestellen. So kann man den Weg über das Internet umgehen, wenn er nicht sicher erscheint.

Checkliste