



### Zahlungsausfallrisiko im europäischen E-Commerce auf Rekordtief gesunken

Köln, 12. November 2009 – Das Zahlungsausfallrisiko im europäischen E-Commerce ist auf ein Sieben-Jahres-Tief gesunken. Die Chargeback-Quote, also der Anteil zurückgebuchter Kreditkarten-Transaktionen nach Widerspruch des Karteninhabers, beträgt nun gerade einmal 0,26%. Im Vorjahr lag der Wert noch bei 0,34%. Damit ist ein Rekordtief erreicht, seitdem der jährliche E-Commerce-Report auf Basis von Kaufvorgängen, die über die Plattform der Deutschen Card Services abgewickelt wurden, erstmals 2002 erschienen ist. Dieses Ergebnis fördert die aktuelle Ausgabe der Studie der Deutsche-Bank-Tochter jetzt zutage. Anders als übrige Analysen basieren die Resultate zu den „Trends im Kauf- und Zahlverhalten des E-Commerce“ auf der Auswertung realer Kaufvorgänge und damit nicht auf Umfragen. Datengrundlage bildet die Auswahl von rund 30 Millionen Kaufvorgängen, die zwischen Oktober 2007 und September 2008 über die Plattform der Deutschen Card Services abgewickelt wurden.

#### *Einsatz der Sicherheits-Technologie 3-D Secure senkt Chargeback-Quote noch weiter*

Der Einsatz der richtungsweisenden Sicherheits-Technologie 3-D Secure senkt das Betrugsrisiko für Händler deutlich. Das zeigt sich etwa bei der isolierten Betrachtung der Chargeback-Quote der modernen Online-Zahlart Maestro, bei der ihr Einsatz ohnehin obligatorisch ist. Dort beträgt sie gerade einmal 0,10%, beim Einsatz von 3-D Secure sogar nur 0,07%. Auch wenn 3-D Secure derzeit nicht von allen Banken angeboten wird, so lohnt sich der Einsatz für Händler dennoch. Denn die Befreiung vom Risiko zahlreicher zurückgebuchter Beträge bei Kreditkarten-Transaktionen gilt auch, wenn ein Händler 3-D Secure nutzen wollte, eine Authentifizierung aber nicht stattfindet, da der Karteninhaber beziehungsweise dessen Bank dies nicht unterstützt.

#### *Deutsche Konsumenten mit besonders niedriger Chargeback-Quote*

Verantwortlich für den Sinkflug der Chargeback-Quote zeigen sich vor allem Konsumenten aus Deutschland: Ihr Wert fiel von 0,19% auf 0,12%. Der überwältigende Teil der Chargebacks entsteht, weil die Transaktion nicht vom Karteninhaber beziehungsweise ohne Kartenvorlage autorisiert worden ist. Dies lässt sich durch den Einsatz von 3-D Secure verhindern. Bei solchen auffälligen Zahlungsvorgängen handelt es sich in der Regel um einen Betrugsversuch. Dies ist bei 77,32% aller Chargebacks der Fall. Als häufigsten Ablehnungsgrund einer Kreditkarten-Transaktion im europäischen E-Commerce findet sich die Ablehnung durch das Kreditinstitut beziehungsweise das Autorisierungssystem. Ihr Anteil stieg noch einmal um knapp 2%. Zudem sind laut E-Commerce-Report 2009 der Deutschen Card Services die Fehlerquellen im Gebrauch der Karte („Verwendete Karte ungültig“, „CVV/Kartenprüfnummer nicht angegeben oder ungültig“) gesunken.

#### *Betrugsquote im deutschen E-Commerce deutlich niedriger als im stationären Handel*

Die Chargeback-Quote ist durchaus mit der Ladendiebstahlsquote aus dem stationären Handel zu vergleichen. Hier ermittelte das anerkannte „EHI Retail Institute“ für 2008, dass im Einzelhandel „rund jeder 200. Einkaufswagen unbezahlt die Kasse passiert“. Das entspricht einer deutschen Ladendiebstahlsquote von 0,5%. Diese liegt damit um 0,38% höher als die Betrugsrate im deutschen E-Commerce. Hier liegt nur bei rund jeder 833. Transaktion ein offensichtlicher Betrugsversuch vor. Das entspricht einer Chargeback-Quote von 0,12%.

### *Zahlungsausfallrisiko der elektronischen Lastschrift sinkt*

Gerade bei deutschen Konsumenten steht die elektronische Lastschrift (ELV) als Online-Zahlart nach wie vor hoch im Kurs. Dabei birgt sie für den Händler das Risiko einer Rücklastschrift. Die Lastschrift wird nicht eingelöst, weil beispielsweise keine ausreichende Deckung auf dem Konto besteht, das Konto gar nicht existiert oder weil der Kontoinhaber Widerspruch einlegt, also die Rechtmäßigkeit der Lastschrift bestreitet. Diese Rücklastschrift-Quote ist für Deutschland von 4,27% auf 3,24% gesunken – ein Wert, der jedoch immer noch das Ausfallrisiko bei Zahlung per Kreditkarte weit übersteigt. Der häufigste Grund für den durchschnittlichen ELV-Zahlungsausfall in Europa liegt nach wie vor in mangelnder Deckung des Kontos. Jedoch ist der Anteil zurückgebuchter Zahlungen, da das Konto erloschen ist, am deutlichsten gesunken, nämlich um rund 2%.

### *Chargeback-Quote in UK-Shops auf die Hälfte gesunken*

In britischen Shops ist das Karten-Zahlungsausfallrisiko auf die Hälfte gesunken – ein Zeichen dafür, dass dortige Händler offenbar verstärkt auf Betrugsabwehrmechanismen setzen. Für Maestro ist 3-D Secure bereits obligatorisch, sodass es hier augenscheinlich zu einer Ausdehnung auf die Kreditkarte gekommen ist. Die Tatsache, dass die Rücklastschrift-Quote für resteuropäische Verbraucher von 1,946% auf 0,032% sank, dürfte dagegen eher dem Umstand geschuldet sein, dass dort die Umstellung auf echte Online-Zahlverfahren stattgefunden hat.

### *Steigender Warenkorbwert erhöht Kreditkarten-Zahlungsausfallrisiko im E-Commerce*

Mit steigendem Warenkorbwert erhöht sich laut E-Commerce-Report 2009 der Deutschen Card Services auch die Chargeback-Quote. Das war im Vorjahr nicht so deutlich zu beobachten gewesen. Bei der Zahlart „elektronische Lastschrift“ ist dieser Trend dagegen nicht zu konstatieren. Hier verfügt die Warenkorbwertgruppe unter zehn Euro über den größten Anteil. Die höchste Rücklastschrift-Quote findet sich mit 4,802% bei der Warenkorbwertgruppe unter zehn Euro in deutschen Shops, das heißt: Hier platzt fast jede 20. Zahlung. Offenbar werden in diesem niedrigpreisigen Bereich zusätzliche Sicherungsmaßnahmen gern eingespart.

### *Kreditkarten-Zahlungsausfallrisiko deutscher Männer doppelt so hoch wie bei Frauen*

In Deutschland weisen Männer ein doppelt so hohes Kreditkarten-Zahlungsausfallrisiko im E-Commerce auf wie Frauen. Gesamteuropäisch betrachtet liegen beide Geschlechter in puncto Chargeback-Quote dagegen nahezu gleichauf. In allen anderen, im E-Commerce-Report 2009 untersuchten Regionen, nämlich UK und Nicht-Europa, ist jedoch bei Männern die geringere Chargeback-Quote zu beobachten. Nahezu gleichauf liegen beide Geschlechter bei der Betrachtung der Rücklastschrift-Quote. Ein erheblicher Unterschied ergibt sich nur bei der Warenkorbwertgruppe über 500 Euro. Hier verfügen Männer über das deutlich höhere ELV-Zahlungsausfallrisiko.

### *E-Commerce-Report 2009 schließt nahtlos an vorhergehende Ausgaben an*

Der E-Commerce-Report 2009 schließt nahtlos an die vorhergehenden Ausgaben, die unter dem Namen „Pago Report“ erschienen sind, an. Die Studie beleuchtet ausschließlich Kaufvorgänge in europäischen Shops, da nur solche mit Sitz in Europa die Plattform der Deutschen Card Services nutzen. Die Transaktionen stammen von Kunden aus aller Welt. Dabei unterscheidet der E-Commerce-Report 2009 zwischen Konsumenten aus Deutschland, Großbritannien (UK), Rest-Europa und Nicht-Europa. Berücksichtigt werden neben klassischen Zahlarten wie Kreditkarte, Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV), Offline-Zahlarten wie Kauf per Nachnahme auch immer populärere Online-Verfahren wie giropay und Maestro.

Der E-Commerce-Report 2009 kann ab sofort für 500 € (zzgl. MwSt.) im Online-Shop der Deutschen Card Services erworben werden. Mehr Infos finden sich im Internet unter [www.deutsche-card-services.com](http://www.deutsche-card-services.com).

Hinweis: Medienvertreter können den E-Commerce-Report 2009 auf Anfrage kostenlos beziehen. Bitte nehmen Sie mit der unten genannten Person Kontakt auf, wenn Sie den Report für Ihre Arbeit nutzen wollen.

*Deutsche Card Services*  
Marketing & Communications  
Tobias F. Hauptvogel  
Tel. (0221) 99577-728

<http://www.deutsche-card-services.com>

E-Mail: [pr.deucs@db.com](mailto:pr.deucs@db.com)

**Über Deutsche Card Services GmbH:**

Als Teil der Deutschen Bank Gruppe erweitert die Deutsche Card Services das Cash-Management-Angebot des Unternehmensbereichs Global Transaction Banking („GTB“). Das neu gegründete Unternehmen bietet internationale Full-Service-Lösungen für den bargeldlosen kartengestützten Zahlungsverkehr von der Kreditkarte über Maestro, ELV und giro pay aus einer Hand. Die Deutsche Card Services baut dabei auf dem jahrelangen Know-how und der bewährten technischen Plattform der Pago eTransaction Services auf. Bewährte Risikominimierungssysteme sorgen dafür, dass bargeldloses Bezahlen im E-Commerce, im Versandhandel und am Point of Sale einfach, schnell und sicher abläuft. Einzigartige Online-Steuerungssysteme bieten Kunden weltweit jederzeit den vollen Überblick über ihre Transaktionen.

[www.deutsche-card-services.com](http://www.deutsche-card-services.com)