Presse-Information

Deutsche Card Services
Deutsche Bank Group

Zahlungsausfallrisiko im Online-Handel bei Frauen geringer als bei Männern

Aktueller Pago Retail-Report der Deutschen Card Services bietet europäischen Online-Händlern wertvolle Informationen zur Vermeidung von Zahlungsausfällen

KÖLN, 13. März 2009 – Das Zahlungsausfallrisiko bei Frauen ist im europäischen Online-Handel geringer als das bei Männern. Indikator dafür ist die niedrigere Chargeback-Quote, also der Anteil zurückgebuchter Kreditkarten-Transaktionen nach Widerspruch des Karteninhabers. Demnach liegt die Ausfallquote weiblicher Consumer mit rund 0,10% bei Online-Käufen, die per Kreditkarte beglichen werden, nur etwa halb so hoch wie die männlicher Kunden mit 0,19%. Im Vorjahr noch standen die Zeichen umgekehrt. Das zeigt der Pago Retail-Report 2008, den die Deutsche Card Services, ein Tochterunternehmen der Deutschen Bank, kürzlich vorgelegt hat.

Chargeback-Quote bleibt im Retail auf niedrigem Niveau
Erfreulich bleibt laut Pago Retail-Report 2008 das insgesamt recht niedrige Niveau der Chargeback-Quote im europäischen Online-Handel in Höhe von 0,34%. Eine Eigenheit des Retails im Vergleich zum gesamten E-Commerce, dessen Trends im Pago Report 2008 ausführlich beleuchtet werden, bildet sich heraus beim Blick auf die Chargeback-Gründe. Jeder fünfte Chargeback, also knapp 20%, entsteht im Retail nach unklaren Transaktionen, im gesamten E-Commerce sind es nur 8,57%. Dabei ließe sich dieser Ablehnungsgrund beispielsweise durch zeitnahe Ausführung der Bestellung und deutliche Angabe des Zahlungsempfängers, also des Online-Händlers, bei der Abbuchung verhindern. Hier sind vor allem Anbieter digitaler Shops selbst gefordert, zum einen ihre Hausaufgaben zu machen, zum anderen entsprechend durch gezielte Aufklärung Eingabefehler der Kunden zu verhindern.

Einsatz von 3-D Secure senkt Chargeback-Quote
Durch Einsatz von 3-D Secure senken Anbieter im europäischen Retail ihre Chargeback-Quote und damit ihren Karten-Zahlungsausfall auf insgesamt 0,24%. Das heißt, lediglich einer von 400 mit Kreditkarte oder per Maestro beglichenen Käufen platzt. Mit dieser Technologie können Online-Händler sich vor dem Missbrauch von Kreditkarten und vor falsch angegebenen Kartennummern schützen. 3-D Secure besteht aus der Authentifizierung und der eigentlichen Kreditkartentransaktion. Bei der Authentifizierung wird die Identität des Karteninhabers anhand seines Passwortes direkt vom Kartenherausgeber zweifelsfrei überprüft, das heißt, potenzielle Betrüger können sich gar nicht erst authentifizieren. Auch wenn 3-D Secure derzeit noch nicht von allen Banken angeboten wird, so lohnt sich der Einsatz für Händler dennoch. Denn auf diese Weise sind Chargebacks mit der Begründung, eine Transaktion sei nicht veranlasst worden, nicht mehr möglich. Die Befreiung dieses Risikos gilt auch, wenn ein Händler 3-D Secure nutzen wollte, eine Authentifizierung aber nicht stattfindet, da der Karteninhaber beziehungsweise dessen Bank dies nicht unterstützt. Hier ist allerdings auch zu beachten, dass bei Maestro-Transaktionen eine 3-D-Secure-Pflicht besteht,

Herausgegeben von der Deutsche Card Services GmbH
Kaltenbornweg 1-3, 50679 Köln
Telefon (0221) 99577-728
Fax (0221) 99577-8728
Internet: www.deutsche-card-services.com
http://www.deutsche-card-services.com/unternehmen/presse.html
E-Mail: pr.deucs@db.com

während der 3-D-Secure-Einsatz bei Kreditkarten bisher nur auf freiwilliger Basis geschieht.

Resteuropäische Kunden mit geringerer Chargeback-Quote als im Vorjahr
Die insgesamt erfreuliche Entwicklung der Chargeback-Quoten zeigt sich besonders deutlich bei Consumern, die der Pago Retail-Report 2008 mit der Herkunft „Rest-Europa“ versieht. Damit sind solche europäischen Käufer gemeint, die nicht aus den E-Commerce-Hochburgen Deutschland und Großbritannien stammen. In Rest-Europa sank die im Vorjahr noch vergleichsweise hohe Chargeback-Quote von 1,03% auf positive 0,19%. Bei deutschen Kunden freuen sich Online-Händler über die niedrigste Chargeback-Quote in Höhe von lediglich 0,08%.

Pago Retail-Report 2008 erweitert bereits erschienenen Pago Report 2008
Der Pago Retail-Report 2008 unterscheidet Käufer aus Deutschland, Großbritannien, dem übrigen Europa sowie aus den außereuropäischen Regionen. Vorgegeben durch das Lizenzgebiet der Deutschen Card Services, stammen die berücksichtigten Händler dagegen allesamt aus europäischen Staaten. Gerade auf europäischer Ebene kommt hier zum Tragen, dass der Pago Retail-Report 2008 erstmals neuere Zahlarten auswertet wie giropay und Maestro. Dabei fließen nur solche Online-Anbieter in die Erhebung ein, die Ware anbieten, also dem klassischen Versandhandel ähneln. Damit stellt der Pago Retail-Report 2008 eine Erweiterung des bereits erschienenen Pago Reports 2008 dar, der den gesamten E-Commerce berücksichtigt.

Unter dem Titel „Kauf- und Zahlverhalten im Online-Handel“ beleuchtet der Pago Retail-Report 2008 in zahlreichen Auswertungen europäische Entwicklungen beim Kauf- und Zahlverhalten, beim Zahlungsausfallrisiko sowie Tendenzen im Retail, einer der bedeutendsten E-Commerce-Branchen. Darunter fallen Online-Shops, die „Ware“ anbieten, also mit Geschäftsmodellen, die dem klassischen Versandhandel ähneln – eine Branche, die gerade im kürzlichen Weihnachtsgeschäft geblüht haben dürfte. Datengrundlage bildet die Auswahl von rund siebeneinhalb Millionen Retail-Kaufvorgängen, die zwischen Oktober 2006 und September 2007 über die Pago-Plattform abgewickelt wurden.

Der Pago Retail-Report 2008 kann ab sofort für 250 € (zzgl. MwSt.) erworben werden. Mehr Infos finden sich im Internet unter www.ecommerce-report.de.

Hinweis: Medienvertreter können den Pago Retail-Report 2008 auf Anfrage kostenlos beziehen. Bitte nehmen Sie mit der unten genannten Person Kontakt auf, wenn Sie den Report für Ihre Arbeit nutzen wollen.

Weitere Informationen erhalten Sie bei:

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

http://www.deutsche-card-services.com
E-Mail: 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 giropay 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