

Gleich geht's los!



Fragen und Diskussion?

Sie sind **stummgeschaltet**.

Schreiben Sie Fragen und
Anmerkungen in den **F&A-
Bereich**.

Wir gehen gerne spätestens am
Ende des Webinars darauf ein!



Präsentation und Aufnahme?

Sie bekommen die Präsentation
im Nachgang als **Handout per
E-Mail** zugesendet.

Dieses Webinar wird
aufgezeichnet.

Falls Sie dies nicht wollen,
anonymisieren Sie bitte
Ihren Namen.



Feedback und Anregungen?

Nach Beendigung des
Online-Seminars werden Sie
automatisch auf unsere
Evaluationsumfrage
weitergeleitet.

Jedes **Feedback** zählt!



Technik- oder Tonprobleme?

Versuchen Sie, die **Website** zu
aktualisieren, einen anderen
Browser (nicht Internet Explorer)
zu verwenden, über Ihr **Telefon**
teilzunehmen (Nummer s.
Einladung) oder sich ggf.
nochmal **neu einzuwählen**.



Was kostet das Bezahlen? Die Payment-Kosten im Blick

Webinar | 19. Februar 2025 | Kampagne „Erfolgreich handeln“

Agenda

- 1 Kampagne „Erfolgreich handeln“
- 2 Kostenfaktoren von Zahlungsverfahren
- 3 Gesamtkosten von Zahlungsverfahren im Online-Umfeld
- 4 Gesamtkosten im stationären Umfeld: Bargeld vs. Karte?
- 5 Fazit



① Kampagne „Erfolgreich handeln“

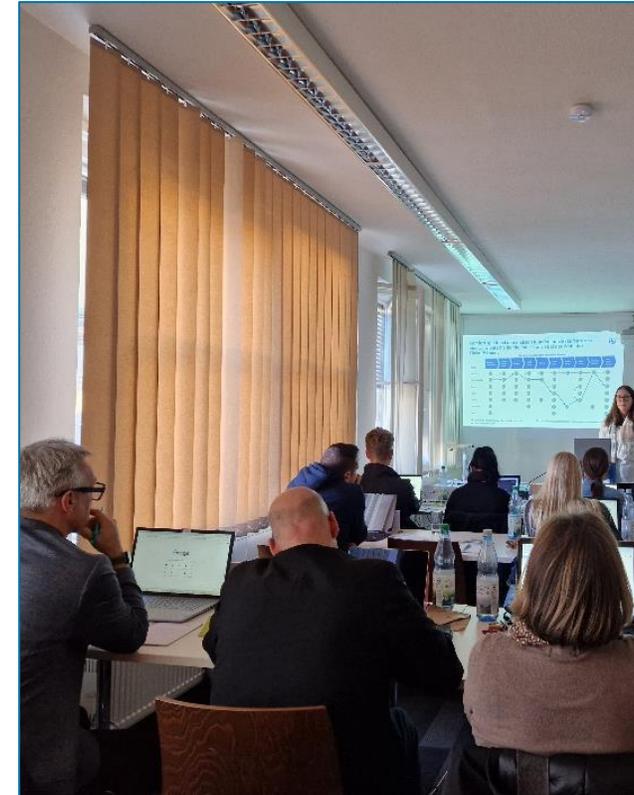
Projekt „Erfolgreich handeln“ des Bayerischen Wirtschaftsministeriums

Der Handel soll wettbewerbsfähig bleiben – wir unterstützen dabei!

Die Corona-Pandemie, der Krieg in der Ukraine und die damit verbundenen Preissteigerungen haben massiven Einfluss auf den Handel. Geändertes Einkaufsverhalten, veränderte Kundenbedürfnisse, hohe Energiekosten – wer in Zukunft noch erfolgreich sein will, muss sich anpassen. Die Kampagne „Erfolgreich handeln“ **des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie** hilft Ihnen dabei!

Projektlaufzeit: bis Dezember 2028

www.erfolgreich-handeln.bayern



Unser Bildungsangebot für Sie!

Unsere Formate



Workshops



Webinare



Infoblätter

Unser Auftritt



Website



Newsletter



Mediathek

Unsere Themen

- E-Commerce
- Digitale Prozesse
- Nachhaltigkeit
- Digitale Sichtbarkeit
- Neue Geschäftsmodelle
- Soziale Medien
- IT-Sicherheit
- Bezahlverfahren
- ... und viele weitere



② Kostenfaktoren von Zahlungsverfahren

Was zählt alles zu den Kosten, die einem Zahlungsverfahren zuzurechnen sind?

➤ Direkte Kosten

Hierzu zählen zunächst die direkten Kosten der Zahlungsverfahren, die in der Regel dem Verfahrensanbieter zufließen.

Werden die Dienste eines Payment Service Providers in Anspruch genommen, zählen auch dessen Gebühren zu den direkten Verfahrenskosten.

➤ Indirekte Kosten (Prozesskosten)

Hierzu zählen die Kosten von vor- und nachgelagerten Prozessen der Bezahlung.

Häufig sind dies keine pagatorischen Kosten, sondern Kosten der in Anspruch genommenen Arbeitszeit.



Kostenfaktoren von Zahlungsverfahren

➤ **Kosten des Risikomanagements**

Dazu zählen z. B. Kosten für die Überprüfung der Bonität eines Kunden, Adressverifizierungen, Prüfung der Bestellhistorie und Prüfung typischer Betrugsmuster. Solche Prüfungen können intern stattfinden und beispielsweise Personal- oder Technikkosten verursachen. Die Prüfungen können auch an externe Dienstleister ausgelagert werden und verursachen Kosten in Abhängigkeit von den Gebührenmodellen der Dienstleister.

➤ **Opportunitätskosten durch verzögerte Zahlungseingänge**

Innerhalb der Zeitspanne, bis die Forderung des Händlers durch den endgültigen Eingang der Zahlung beglichen wurde, entstehen dem Händler Zinsverluste, so genannte Opportunitätskosten.

➤ **Kosten durch Leistungsstörungen**

Kosten können durch eine Zahlungsstörung entstehen, etwa wenn der vereinbarte Zahlungsbetrag nicht fristgerecht oder vollständig bezahlt wird, ebenso wenn bereits getätigte Zahlungen zurückgebucht werden. Es kann auch zu vollständigen Zahlungsausfällen kommen.

Kostenfaktoren von Zahlungsverfahren

➤ **Kosten des Debitoren-/Forderungsmanagements**

Einige Prozesse in der Verarbeitung der Zahlungsabwicklung sind nicht durchgehend automatisiert und erfordern **manuelle Nachbearbeitungen**, die zu Kosten führen, wie etwa die Zuordnung von Zahlungen zu Forderungen. Gleiches gilt für die buchhalterische Abwicklung der Zahlungen.

Des Weiteren verursachen **Mahn- und Inkassomaßnahmen** Kosten: bei intern durchgeführten Maßnahmen etwa durch den verursachten Personalaufwand oder Portokosten, bei externen Maßnahmen z. B. neben den eigenen Personalkosten auch für die Gebühren des Dienstleisters.

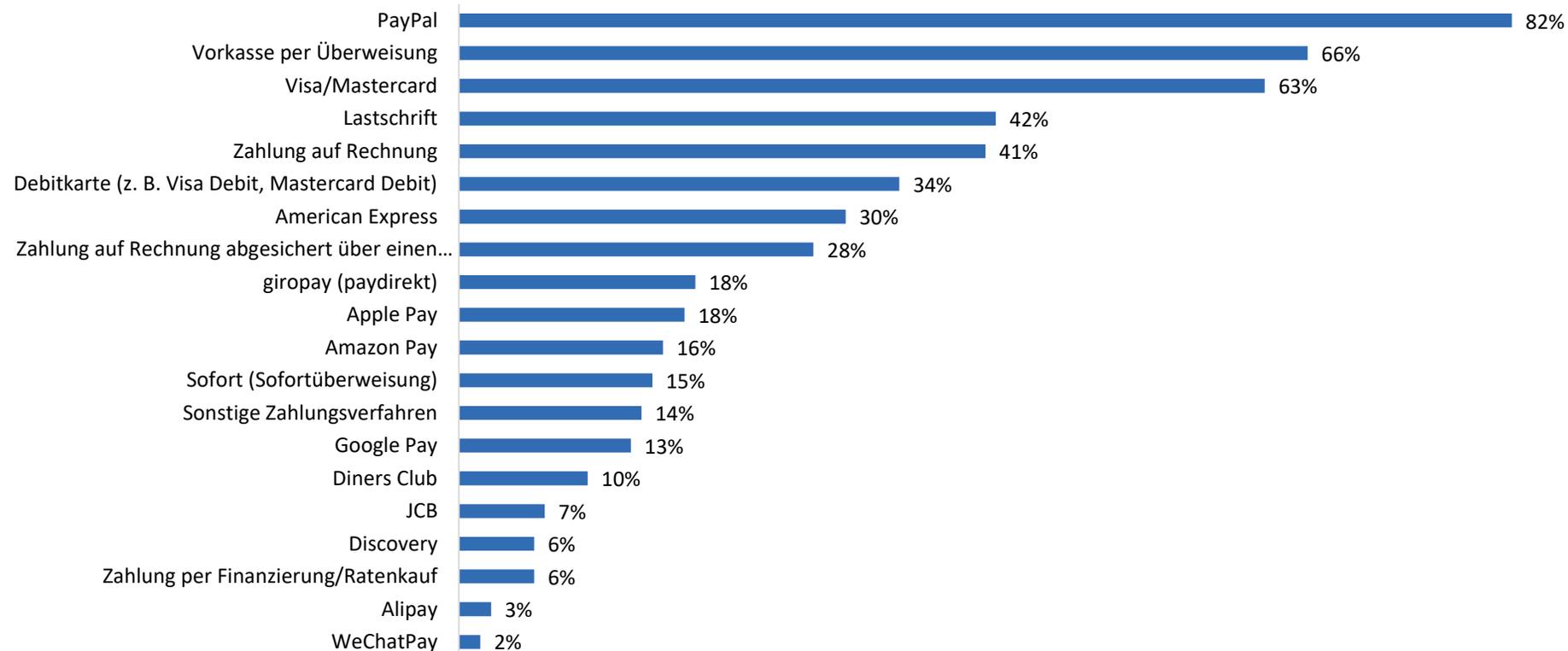
➤ **Kosten durch Retouren**

Retouren sind ein unvermeidlicher Teil des Geschäftsmodells von Online-Händlern. Nach einer Retoure muss die getätigte Zahlung rückabgewickelt werden, wodurch zusätzliche Kosten entstehen.



PayPal wird in vier von fünf Online-Shops angeboten, Rechnungszahlung in zwei von fünf

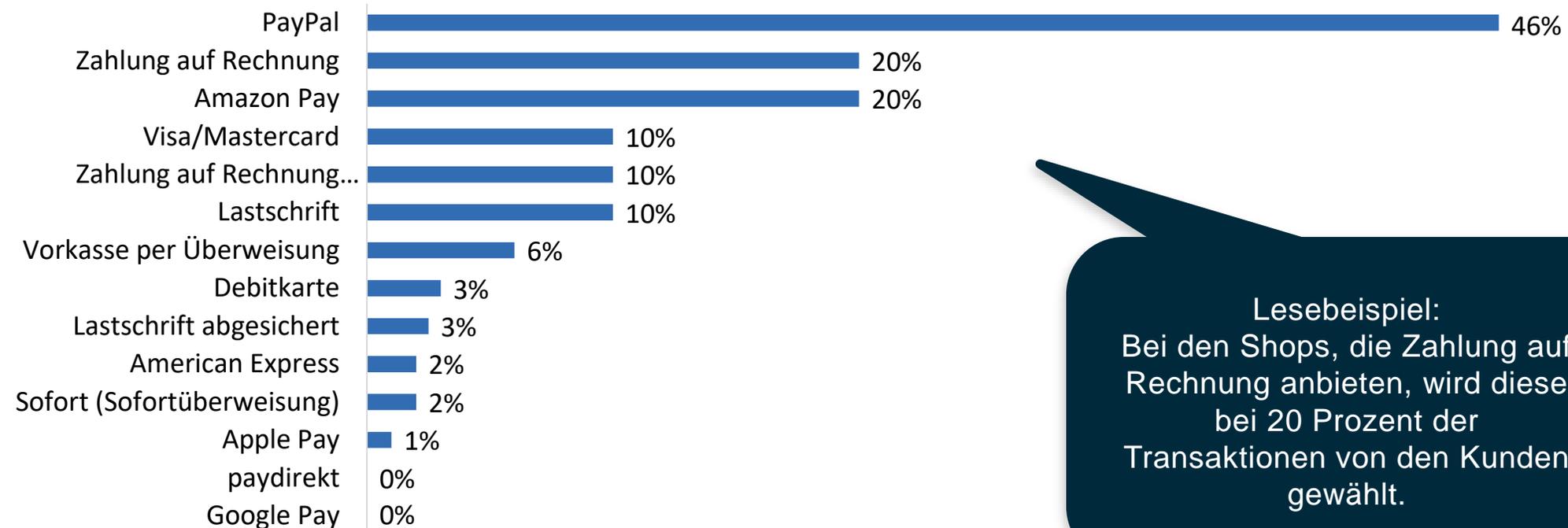
Welche Zahlungsverfahren bieten Sie Ihren Kunden in Ihrem Online-Shop an?





PayPal wird von den Kunden besonders häufig als Zahlungsverfahren ausgewählt

Bitte schätzen Sie, wie sich die gesamten Transaktionen in Ihrem Online-Shop auf die angebotenen Zahlungsverfahren verteilen.



Lesebeispiel:
Bei den Shops, die Zahlung auf
Rechnung anbieten, wird diese
bei 20 Prozent der
Transaktionen von den Kunden
gewählt.

Direkte Kosten sind bei Vorkasse & ungesicherter Rechnungszahlung gering, bei PayPal & abgesicherten Verfahren hoch

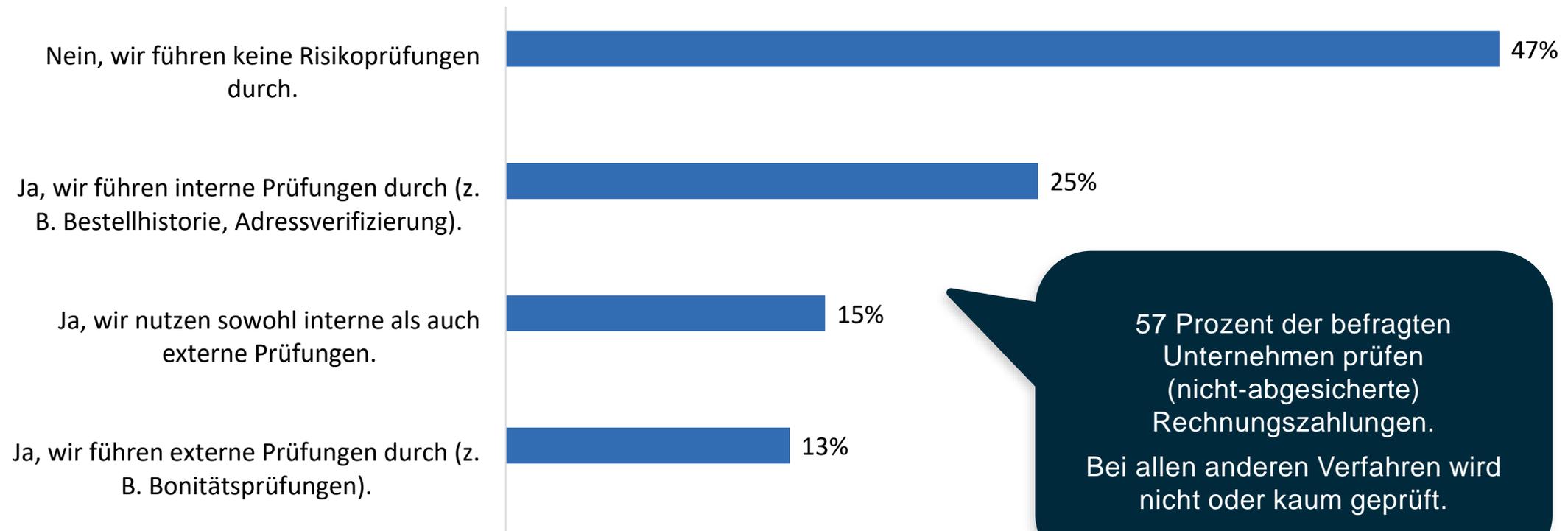
Geben Sie bitte die direkten Kosten an, die bei Ihnen insgesamt für die eingesetzten Zahlungsverfahren anfallen.

| | Variable Kosten je Transaktion in Prozent des Umsatzes | Fixe Kosten je Transaktion in Euro | Transaktionsunabhängige Kosten je Monat in Euro | Direkte Kosten in Prozent des Warenkorbs |
|----------------------------------|--|------------------------------------|---|--|
| Vorkasse per Überweisung | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Zahlung auf Rechnung | 0,00 | 0,13 | 0,00 | 0,17 |
| Zahlung auf Rechnung abgesichert | 2,49 | 0,35 | 10,00 | 3,02 |
| Lastschrift | 0,50 | 0,15 | 4,23 | 0,71 |
| Lastschrift abgesichert | 1,50 | 0,35 | 4,00 | 1,98 |
| Visa/Mastercard | 1,49 | 0,30 | 2,00 | 1,89 |
| PayPal | 2,30 | 0,35 | 0,00 | 2,75 |
| Amazon Pay | 1,90 | 0,33 | 0,00 | 2,32 |
| Sofort (Sofortüberweisung) | 0,99 | 0,11 | 0,00 | 1,13 |



Nur gut die Hälfte der Unternehmen prüft Transaktionen auf Zahlungsrisiken

Führen Sie Risikoprüfungen bei Bestellungen Ihrer Kunden durch?



Die Prozesskosten von Risikoprüfungen sind nicht zu unterschätzen

Schätzen Sie bitte die durchschnittlichen Prozesskosten in Euro, die bei Ihnen für eine interne Prüfung anfallen.

Die internen Prozesskosten betragen im Mittel **1,50 Euro**.

Schätzen Sie bitte die durchschnittlichen Prozesskosten in Euro, die bei Ihnen für eine externe Prüfung anfallen.

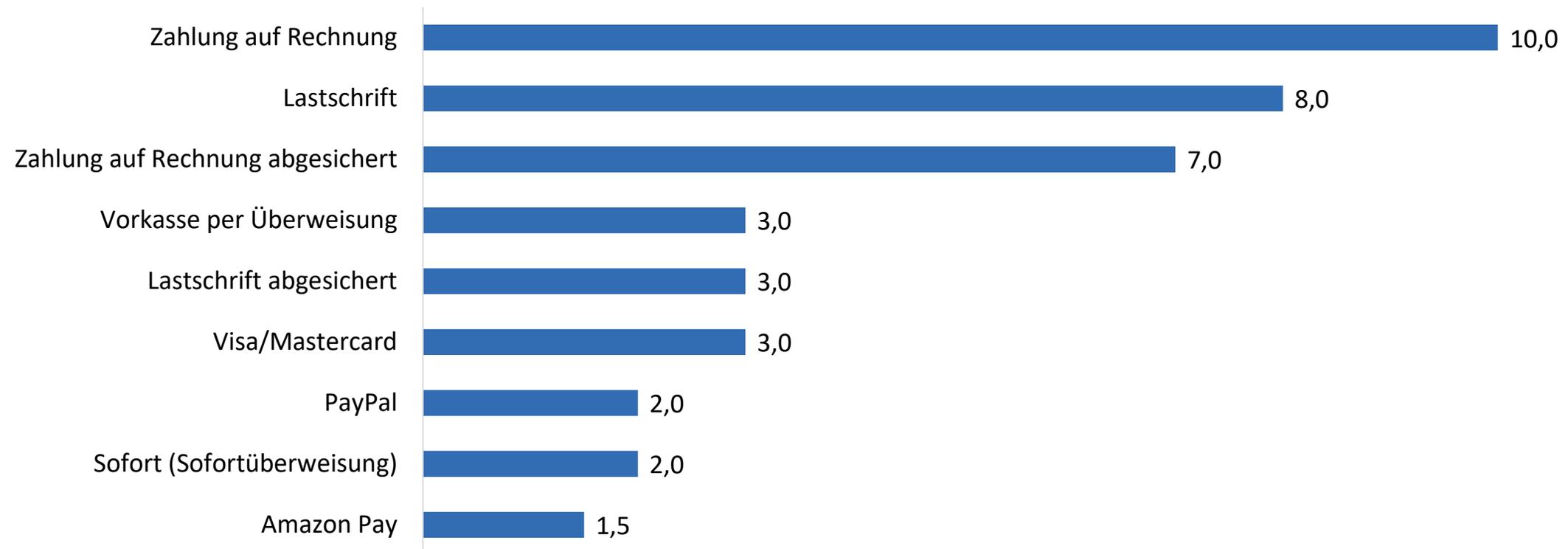
Die externen Prozesskosten betragen im Mittel **5,75 Euro**.





Verzögerte Zahlungseingänge sind bei den meisten Verfahren üblich

Schätzen Sie bitte, wie viele Tage (ab Bestelleingang) es im Durchschnitt dauert, bis je Zahlungsverfahren die Zahlung in voller Höhe bei Ihnen auf dem Bankkonto eingegangen ist.



Rund ein Prozent der ungesicherten Rechnungszahlungen fällt endgültig aus

Schätzen Sie bitte den Anteil der Bestellungen, der je Zahlungsverfahren einer Zahlungsstörung/einem Zahlungsausfall unterliegt. Angaben in Prozent

| | Zahlungsstörung | Zahlungsausfall |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|
| Vorkasse per Überweisung | 0,0 | 0,0 |
| Zahlung auf Rechnung | 5,0 | 1,0 |
| Zahlung auf Rechnung abgesichert | 0,0 | 0,0 |
| Lastschrift | 1,0 | 0,0 |
| Lastschrift abgesichert | 0,0 | 0,0 |
| Visa/Mastercard | 0,0 | 0,0 |
| PayPal | 0,0 | 0,0 |
| Amazon Pay | 0,0 | 0,0 |
| Sofort (Sofortüberweisung) | 0,5 | 0,0 |

Eine Zahlungsstörung liegt vor, wenn der vereinbarte Zahlungsbetrag nicht fristgerecht oder vollständig gutgeschrieben oder wieder zurückgebucht wurde.

Ein Zahlungsausfall liegt vor, wenn ein Teilbetrag oder die gesamte Forderung abgeschrieben werden muss und somit endgültig (ggf. auch nach Inkassoverfahren) ausfällt.

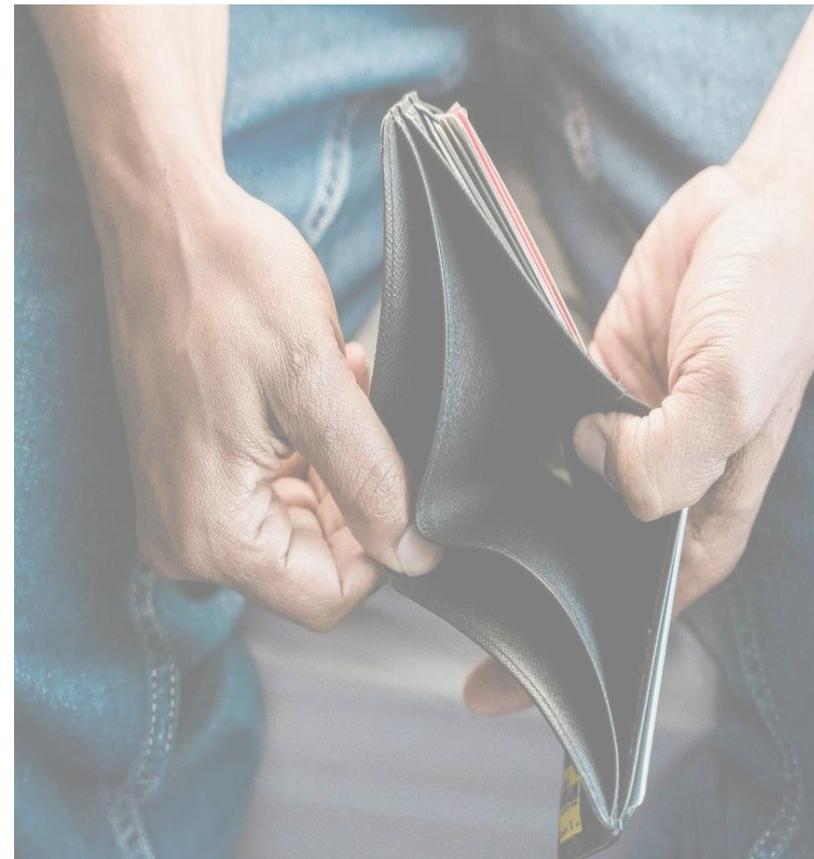
Die Prozesskosten von Zahlungsstörungen und -ausfällen sind nicht zu unterschätzen

Schätzen Sie bitte die Prozesskosten, die eine einzelne Zahlungsstörung durchschnittlich bei Ihnen auslöst.

Die Prozesskosten einer Zahlungsstörung betragen im Mittel **10,00 Euro**.

Schätzen Sie bitte die Prozesskosten in Euro, die ein einzelner Zahlungsausfall, neben dem eigentlichen Forderungsausfall, durchschnittlich bei Ihnen auslöst. Denken Sie hierbei auch an die Personalkosten der eingesetzten Mitarbeiter.

Die Prozesskosten eines Zahlungsausfalls betragen im Mittel **30,00 Euro**.





Jede zwanzigste Rechnungs- und Vorkassezahlung bedarf einer manuellen Nachbearbeitung

Schätzen Sie bitte den Anteil der Transaktionen, der je Zahlungsverfahren einer manuellen Zahlungszuordnung bzw. Nachbearbeitung bedarf.

| | Anteil in Prozent |
|----------------------------------|-------------------|
| Vorkasse per Überweisung | 5,0 |
| Zahlung auf Rechnung | 5,0 |
| Zahlung auf Rechnung abgesichert | 0,0 |
| Lastschrift | 0,0 |
| Lastschrift abgesichert | 0,0 |
| Visa/Mastercard | 0,0 |
| PayPal | 0,0 |
| Amazon Pay | 0,0 |
| Sofort (Sofortüberweisung) | 0,0 |

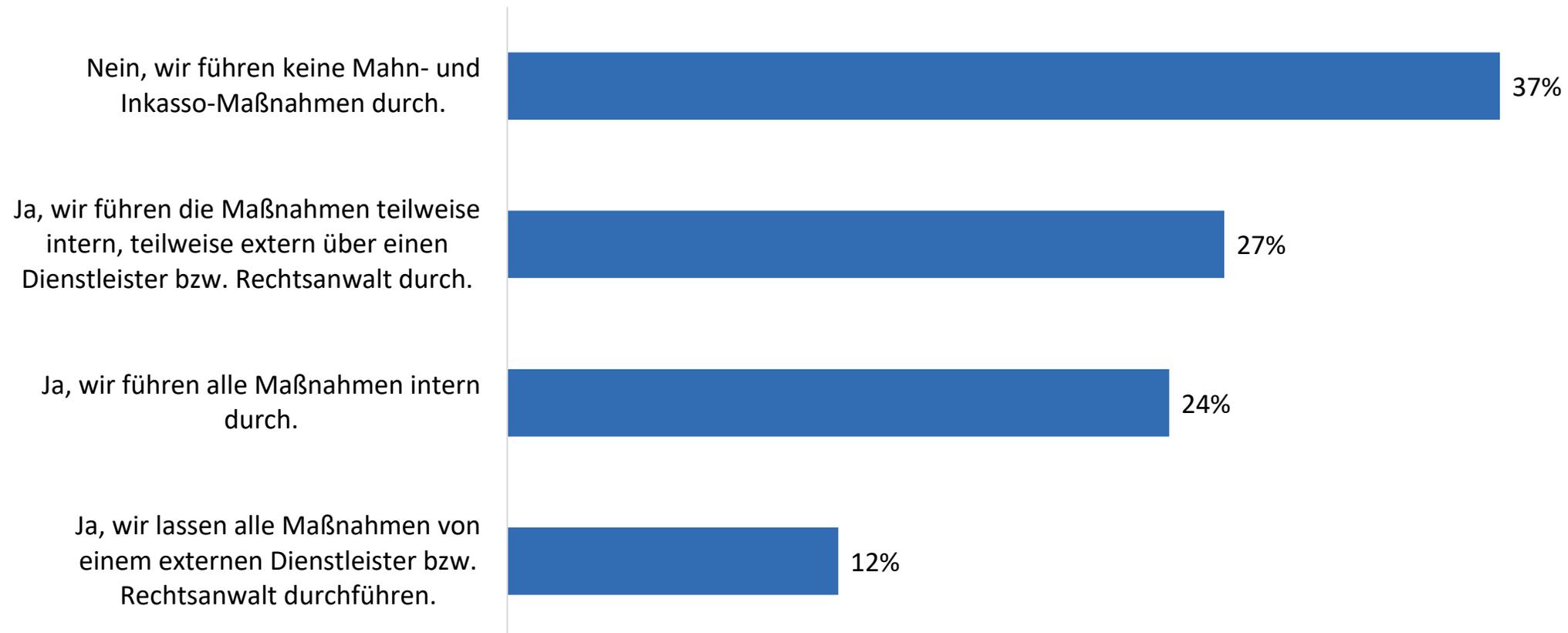
Schätzen Sie bitte die Kosten, die eine manuelle Zahlungszuordnung bzw. Nachbearbeitung durchschnittlich bei Ihnen auslöst. Denken Sie hierbei besonders an die Personalkosten der eingesetzten Mitarbeiter.

Die Prozesskosten einer Zahlungsstörung betragen im Mittel **5,00 Euro**.



Etwas mehr als jedes dritte Unternehmen führt überhaupt keine Mahn- oder Inkassomaßnahmen durch

Führen Sie bei Zahlungsstörungen Mahn- bzw. Inkasso-Maßnahmen durch?



Mahnungen und/oder Inkassomaßnahmen kommen vor allem bei Bestellungen auf Rechnung und Lastschrift vor

Schätzen Sie bitte den Anteil der Transaktionen je Zahlungsverfahren, bei dem Sie ein Mahn- bzw. Inkassoverfahren einleiten.

| | Anteil in Prozent |
|----------------------------------|-------------------|
| Vorkasse per Überweisung | 0,0 |
| Zahlung auf Rechnung | 2,0 |
| Zahlung auf Rechnung abgesichert | 0,0 |
| Lastschrift | 1,0 |
| Lastschrift abgesichert | 0,0 |
| Visa/Mastercard | 0,0 |
| PayPal | 0,0 |
| Amazon Pay | 0,0 |
| Sofort (Sofortüberweisung) | 0,0 |

Schätzen Sie bitte die Kosten, die ein internes bzw. externes Mahn- bzw. Inkassoverfahren durchschnittlich bei Ihnen auslöst.

Die Prozesskosten einer Zahlungsstörung betragen im Mittel
50,00 Euro.

Die Kosten der Rückabwicklung einer Retoure hängen auch vom Zahlungsverfahren ab

Schätzen Sie bitte die durchschnittlichen Kosten der Rückabwicklung der Bezahlung im Fall einer Retoure.

| | Kosten in Euro |
|----------------------------------|----------------|
| Vorkasse per Überweisung | 2,00 |
| Zahlung auf Rechnung | 4,00 |
| Zahlung auf Rechnung abgesichert | 5,00 |
| Lastschrift | 5,00 |
| Lastschrift abgesichert | 1,50 |
| Visa/Mastercard | 2,00 |
| PayPal | 2,50 |
| Amazon Pay | 4,00 |
| Sofort (Sofortüberweisung) | 2,00 |

Bitte schätzen Sie Ihre Retourenquote in Prozent.

Die Retourenquote beträgt im Mittel **3,0 Prozent**.
Sie ist stark von der betrachteten Branche abhängig.

Ermitteln Sie die Retourenquote je Zahlungsverfahren?

Ja: **6 Prozent**; Nein: **94 Prozent**

Wie hoch schätzen Sie Ihre durchschnittlichen Kosten, die pro Rücksendung verursacht werden?

Die durchschnittlichen Retourenkosten betragen **15,00 Euro**.



③ Gesamtkosten von Zahlungsverfahren im Online-Umfeld

Wie hoch sind die Verfahrenskosten? Der Basisfall

Aufgrund der Stichprobe hat sich der so genannte **Basisfall** ergeben. Für ihn wurden über alle Nennungen der Händler die durchschnittlichen monatlichen Bestellungen, der durchschnittliche Warenkorb sowie die durchschnittliche Retourenquote berechnet.

Ferner wird davon ausgegangen, dass die Händler sowohl interne als auch externe Risikoprüfungen sowie Mahn- und Inkassoverfahren durchführen. Den nachfolgenden Berechnungen liegen somit folgende Werte zu Grunde.

| | |
|--|--|
| Anzahl der monatlichen Bestellungen | Median 160 Mittelwert 1.889 |
| Höhe des durchschnittlichen Warenkorbs | Median 77,50 Euro Mittelwert 160,70 Euro |
| Durchschnittliche Retourenquote | Median 3,0 Prozent Mittelwert 5,1 Prozent |
| Risikoprüfungen | intern und extern |
| Mahn- und Inkassoverfahren | intern und extern |

Gesamtkosten der Zahlungsverfahren: Der Basisfall

| | Direkte Kosten | Interne Prüfungen | Externe Prüfungen | Verspäteter Zahlungseingang | Zahlungsstörungen | Zahlungsausfälle | Manuelle Nachbearbeitungen | Mahn- und Inkassowesen | Retourenrückabwicklung | Gesamtkosten |
|----------------------------------|----------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|------------------|----------------------------|------------------------|------------------------|---------------|
| Vorkasse per Überweisung | 0,00 % | 0,25 % | 0,00 % | 0,03 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,32 % | 0,00 % | 0,08 % | 0,68 % |
| Zahlung auf Rechnung | 0,17 % | 1,09 % | 3,25 % | 0,08 % | 0,65 % | 0,39 % | 0,32 % | 0,13 % | 0,15 % | 6,23 % |
| Zahlung auf Rechnung abgesichert | 3,02% | 0,25 % | 2,32 % | 0,06 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,19 % | 5,85 % |
| Lastschrift | 0,71 % | 0,34 % | 0,93 % | 0,07 % | 0,13 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,06 % | 0,19 % | 2,43 % |
| Lastschrift abgesichert | 1,98 % | 0,17 % | 0,93 % | 0,03 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,06 % | 3,16 % |
| Visa/ Mastercard | 1,89 % | 0,34 % | 2,32 % | 0,03 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,08 % | 4,65 % |
| PayPal | 2,75 % | 0,34 % | 0,46 % | 0,02 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,10 % | 3,66 % |
| Amazon Pay | 2,32 % | 0,08 % | 0,00 % | 0,01 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,15 % | 2,57 % |
| Sofort (Sofortüberweisung) | 1,13 % | 0,08 % | 0,00 % | 0,02 % | 0,06 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,39 % | 1,37 % |

Szenario 1: Großer Online-Händler der Bekleidungsbranche

Es wird das Szenario eines großen Online-Händlers der Bekleidungsbranche betrachtet. Im Vergleich zum Basisfall weist er ein deutlich höheres monatliches Bestellvolumen mit einem größeren Warenkorb sowie eine deutlich höhere Retourenquote auf. Ferner wird davon ausgegangen, dass der Händler sowohl interne als auch externe Risikoprüfungen sowie Mahn- und Inkassoverfahren durchführt.

| | |
|--|--------------------------|
| Anzahl der monatlichen Bestellungen | 20.000 |
| Höhe des durchschnittlichen Warenkorbs | 150,00 Euro |
| Durchschnittliche Retourenquote | 35 Prozent |
| Risikoprüfungen | intern und extern |
| Mahn- und Inkassoverfahren | intern und extern |

Szenario 1: Großer Online-Händler der Bekleidungsbranche

| | Direkte Kosten | Interne Prüfungen | Externe Prüfungen | Verspäteter Zahlungseingang | Zahlungsstörungen | Zahlungsausfälle | Manuelle Nachbearbeitungen | Mahn- und Inkassowesen | Retourenrückabwicklung | Gesamtkosten |
|----------------------------------|----------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|------------------|----------------------------|------------------------|------------------------|---------------|
| Vorkasse per Überweisung | 0,00 % | 0,13 % | 0,00 % | 0,03 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,17 % | 0,00 % | 0,47 % | 0,79 % |
| Zahlung auf Rechnung | 0,09 % | 0,57 % | 1,68 % | 0,08 % | 0,33 % | 0,20 % | 0,17 % | 0,07 % | 0,93 % | 4,11 % |
| Zahlung auf Rechnung abgesichert | 2,72 % | 0,13 % | 1,20 % | 0,06 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 1,17 % | 5,28 % |
| Lastschrift | 0,59 % | 0,17 % | 0,48 % | 0,07 % | 0,07 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,03 % | 1,17 % | 2,58 % |
| Lastschrift abgesichert | 1,73 % | 0,09 % | 0,48 % | 0,03 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,35 % | 2,67 % |
| Visa/ Mastercard | 1,69 % | 0,17 % | 1,20 % | 0,03 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,47 % | 3,55 % |
| PayPal | 2,53 % | 0,17 % | 0,24 % | 0,02 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,58 % | 3,54 % |
| Amazon Pay | 2,12 % | 0,04 % | 0,00 % | 0,01 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,93 % | 3,11 % |
| Sofort (Sofortüberweisung) | 1,06 % | 0,04 % | 0,00 % | 0,02 % | 0,03 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,47 % | 1,62 % |

Szenario 2: Kleiner Online-Shop

Es wird das Szenario eines kleinen Online-Shops zum Vertrieb von Geschenkartikeln betrachtet. Im Vergleich zum Basisfall weist er deutlich geringere monatliche Bestellungen mit kleinerem Warenkorb auf. Die Retourenquote ist unterdurchschnittlich. Ferner wird davon ausgegangen, dass der Händler weder interne noch externe Risikoprüfungen sowie auch keine Mahn- und Inkassoverfahren durchführt. In Folge treten mehr Zahlungsausfälle auf. Den nachfolgenden Berechnungen liegen somit folgende Werte zu Grunde.

| | |
|--|--------------------|
| Anzahl der monatlichen Bestellungen | 500 |
| Höhe des durchschnittlichen Warenkorbs | 50,00 Euro |
| Durchschnittliche Retourenquote | 3,0 Prozent |
| Risikoprüfungen | keine |
| Mahn- und Inkassoverfahren | Keine |

Szenario 2: Kleiner Online-Shop

| | Direkte Kosten | Interne Prüfungen | Externe Prüfungen | Verspäteter Zahlungseingang | Zahlungsstörungen | Zahlungsausfälle | Manuelle Nachbearbeitungen | Mahn- und Inkassowesen | Retourenrückabwicklung | Gesamtkosten |
|----------------------------------|----------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|------------------|----------------------------|------------------------|------------------------|---------------|
| Vorkasse per Überweisung | 0,00 % | – | – | 0,03 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,50 % | 0,00 % | 0,12 % | 0,65 % |
| Zahlung auf Rechnung | 0,26 % | – | – | 0,08 % | 1,00 % | 0,60 % | 0,50 % | 0,20 % | 0,24 % | 2,88 % |
| Zahlung auf Rechnung abgesichert | 3,23 % | – | – | 0,06 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,30 % | 3,59 % |
| Lastschrift | 0,79 % | – | – | 0,07 % | 0,20 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,10 % | 0,30 % | 1,45 % |
| Lastschrift abgesichert | 2,20 % | – | – | 0,03 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,09 % | 2,32 % |
| Visa/Mastercard | 2,10 % | – | – | 0,03 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,12 % | 2,24 % |
| PayPal | 3,00 % | – | – | 0,02 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,15 % | 3,16 % |
| Amazon Pay | 2,55 % | – | – | 0,01 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,24 % | 2,80 % |
| Sofort (Sofortüberweisung) | 1,20 % | – | – | 0,02 % | 0,10 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,12 % | 1,44 % |

Szenario 3: Hochpreisige Unterhaltungselektronik

Es wird das Szenario eines Versenders hochwertiger Unterhaltungselektronik betrachtet. Im Vergleich zum Basisfall weist er einen deutlich höheren Warenkorb, allerdings bei weniger monatlichen Bestellungen, sowie eine deutlich geringere Retourenquote auf. Ferner wird davon ausgegangen, dass der Händler sowohl interne als auch externe Risikoprüfungen sowie Mahn- und Inkassoverfahren durchführt. Den nachfolgenden Berechnungen liegen somit folgende Werte zu Grunde.

| | |
|--|--------------------------|
| Anzahl der monatlichen Bestellungen | 500 |
| Höhe des durchschnittlichen Warenkorbs | 1.600,00 Euro |
| Durchschnittliche Retourenquote | 2,0 Prozent |
| Risikoprüfungen | intern und extern |
| Mahn- und Inkassoverfahren | intern und extern |

Szenario 3: Hochpreisige Unterhaltungselektronik

| | Direkte Kosten | Interne Prüfungen | Externe Prüfungen | Verspäteter Zahlungs- eingang | Zahlungs- störungen | Zahlungs- ausfälle | Manuelle Nachbear- beitungen | Mahn- und Inkasso- wesen | Retouren- rückab- wicklung | Gesamt- kosten |
|--|-------------------|----------------------|----------------------|-------------------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------|
| Vorkasse per Überweisung | 0,00 % | 0,01 % | 0,00 % | 0,03 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,02 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,05 % |
| Zahlung auf Rechnung | 0,01 % | 0,05 % | 0,16 % | 0,08 % | 0,03 % | 0,02 % | 0,02 % | 0,01 % | 0,00 % | 0,37 % |
| Zahlung auf Rechnung abgesichert | 2,51 % | 0,01 % | 0,11 % | 0,06 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 2,69 % |
| Lastschrift | 0,51 % | 0,02 % | 0,04 % | 0,07 % | 0,01 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,06 % | 0,06 % | 0,65 % |
| Lastschrift abgesichert | 1,52 % | 0,01 % | 0,04 % | 0,03 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 1,60 % |
| Visa/ Mastercard | 1,51 % | 0,02 % | 0,11 % | 0,03 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 1,66 % |
| PayPal | 2,32 % | 0,02 % | 0,02 % | 0,02 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 2,37 % |
| Amazon Pay | 1,92 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,01 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 1,94 % |
| Sofort (Sofort- überweisung) | 1,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,02 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % | 1,02 % |

Zwischenfazit

- Die indirekten Kosten machen bei manchen Bezahlverfahren ein Vielfaches der direkten Kosten aus und verteuern vermeintlich günstige Bezahlmethoden.
- Die Kosten sind aber nur ein Entscheidungskriterium unter anderen; wichtig für die Entscheidung über das Angebot von Verfahren sind vor allem auch die Nachfrage bei den Kunden und der Risikogehalt der Zahlung.
- Rein vom Kostenstandpunkt aus betrachtet sind bei dem meisten Händlern wohl Lastschrift, Vorkasse und Sofort die kostengünstigsten Methoden.
- Die oben genannten Prozentwerte sind immer auch abhängig vom Durchschnittsbon.
- Die Absicherung riskanter Zahlungsmethoden wie Rechnung oder Lastschrift kann sich lohnen.
- Es kommt aber immer auf den Einzelfall an. Händler sollten für sich selbst kalkulieren.

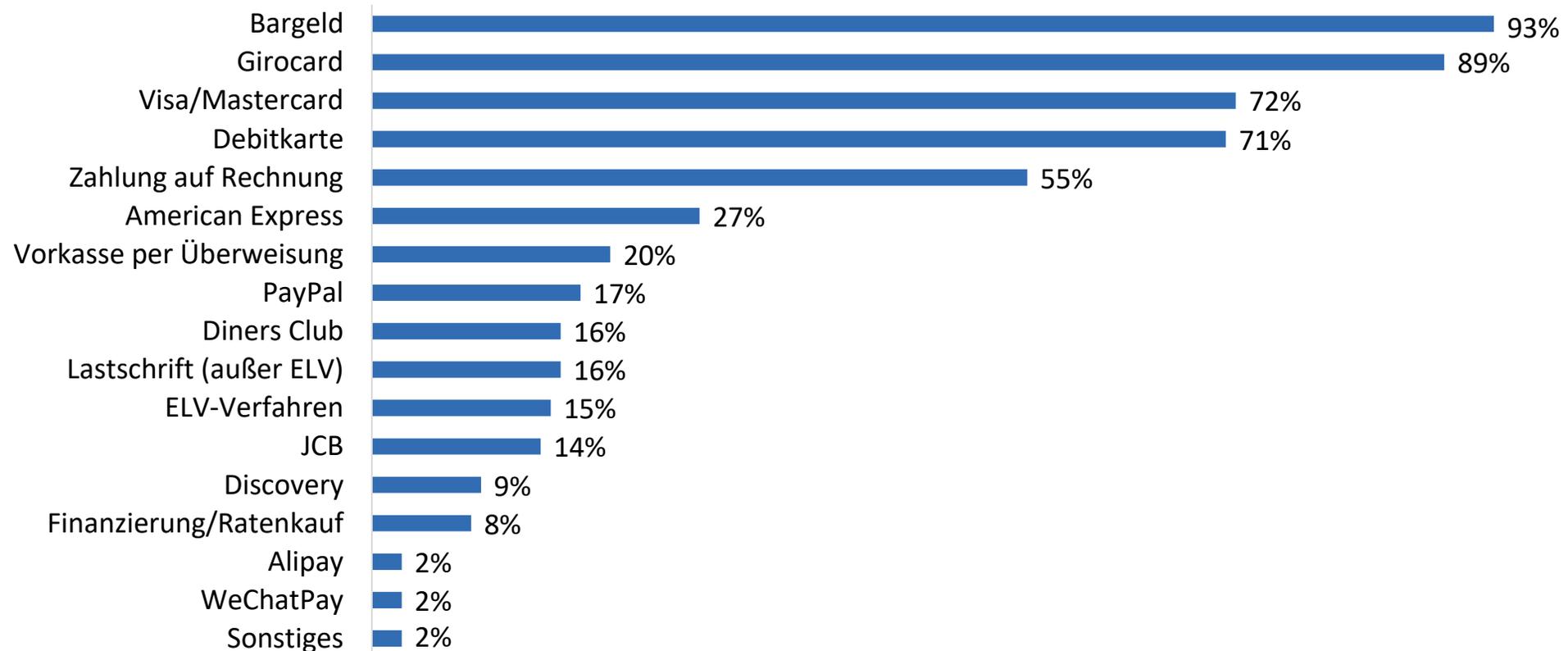


④ Gesamtkosten im stationären Umfeld: Bargeld vs. Karte?



Bargeld und Girocard werden beinahe immer angeboten

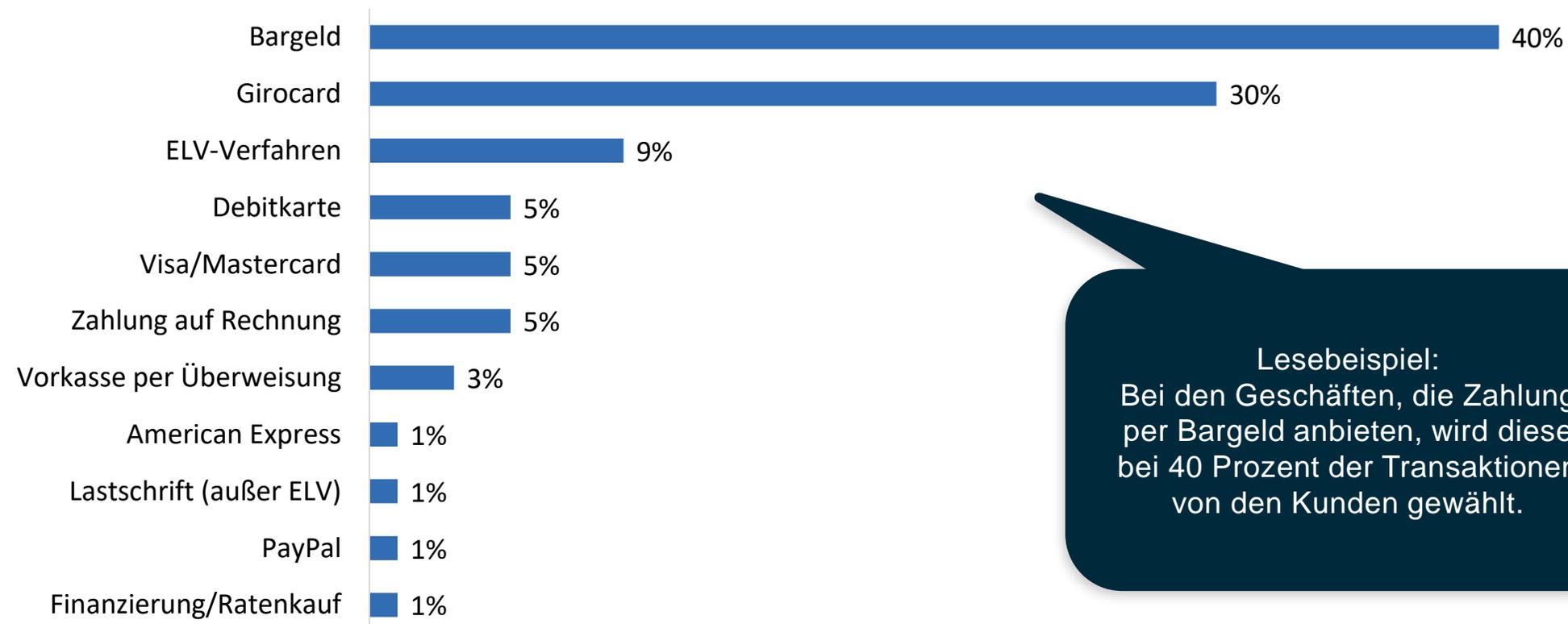
Welche Zahlungsverfahren bieten Sie Ihren Kunden in Ihrem/Ihren stationären Geschäft(en) an?





Die „neuen“ Debitkarten werden schon bei jeder zwanzigsten Transaktion verwendet

Wie verteilen sich prozentual die gesamten Transaktionen auf die angebotenen Zahlungsverfahren?



Lesebeispiel:
Bei den Geschäften, die Zahlung per Bargeld anbieten, wird diese bei 40 Prozent der Transaktionen von den Kunden gewählt.

Die Bargeldkosten werden vor allem von den aufgewendeten Mitarbeiterzeiten getrieben

Geben Sie bitte die Kosten an, die bei Ihnen monatlich für Bargeld anfallen, beispielsweise Gebühren für Wechselgeld, Einzahlungen o. ä.

Die pagatorischen Bargeldkosten wurden im Mittel mit **15,00 Euro** angegeben.

Geben Sie bitte die Arbeitszeiten an, die bei Ihnen monatlich für Bargeld anfallen, beispielsweise Zeiten für Kassenschluss, -prüfung, Geldtransporte o.ä.

Die monatlichen Zeitaufwände wurden im Mittel mit **6 Stunden** angegeben.

Die Gesamtkosten pro Monat betragen damit im Median mindestens (unter Zugrundelegung des Mindestlohns) **91,92 Euro**.



Unter Berücksichtigung aller Kosten ist die Girocard das günstigste Kartenzahlverfahren

Geben Sie bitte die Kosten an, die bei Ihnen insgesamt für die eingesetzten Zahlungsverfahren anfallen. Dazu zählen sowohl die Kosten für den Anbieter des Zahlungsverfahrens als auch Kosten für einen Zahlungsdienstleister/Payment Service Provider (PSP), wenn Sie einen solchen nutzen.

| | Variable Kosten je Transaktion in Prozent des Umsatzes | Fixe Kosten je Transaktion in Euro | Transaktionsunabhängige Kosten je Monat in Euro | Direkte Kosten in Prozent des Warenkorbs |
|--|--|---------------------------------------|--|---|
| Girocard | 0,31 | 0,10 | 19,00 | 0,60 |
| Debitkarte (z. B. Visa Debit, Mastercard Debit) | 1,00 | 0,10 | 10,00 | 1,24 |
| Visa/Mastercard | 1,30 | 0,09 | 10,00 | 1,53 |
| Bargeld | 0,00 | 0,00 | 91,92 | 0,46 |

Die Kosten der Bargeldzahlung sind ggf. deutlich höher, wenn man einen höheren Stundensatz als den Mindestlohn zugrunde legt.



5 Fazit

Fazit

- Die indirekten Nebenkosten einiger Zahlungsverfahren sind überraschend hoch – besonders bei der Rechnungszahlung.
- Das Angebot an Zahlungsverfahren ist sehr heterogen. Online bieten nahezu alle Händler PayPal an, viele weitere Vorkasse und Kreditkarte, während im stationären Handel vor allem Barzahlung und die Zahlung per Girocard dominieren. Verbraucher nutzen online insbesondere PayPal.
- Hinsichtlich der direkten Kosten erweisen sich abgesicherte Rechnungszahlung und PayPal als die teuersten Verfahren, während Vorkasse und nicht abgesicherte Rechnung zu den günstigsten zählen.
- Zieht man die indirekten Kosten (Prozesskosten) in die Betrachtung mit ein, ergibt sich ein anderes Bild: Der Rechnungskauf verursacht für Händler die höchsten Kosten, während Zahlungsverfahren, bei denen der Händler das Geld direkt erhält (wie Lastschrift oder Sofortüberweisung), vergleichsweise geringe Kosten aufweisen.
- Im stationären Handel zeigt sich, dass die Girocard das günstigste kartenbasierte Bezahlverfahren ist. Andere Debitkarten sind im Durchschnitt mehr als doppelt so teuer, während Kreditkarten noch darüber liegen. Die Kosten von Bargeld sind vergleichbar mit denen der Girocard, wenn auch Arbeitszeiten mit berücksichtigt werden.
- Die dargestellten Ergebnisse können jedoch nur Tendenzen aufzeigen. Die tatsächlichen Kosten variieren je nach Gestaltung des Angebots. Händler sollten die Kosten der einzelnen Zahlungsverfahren individuell berechnen. Unsere Untersuchung der Kostenfaktoren liefert hierzu wichtige Anhaltspunkte.



Fragen?

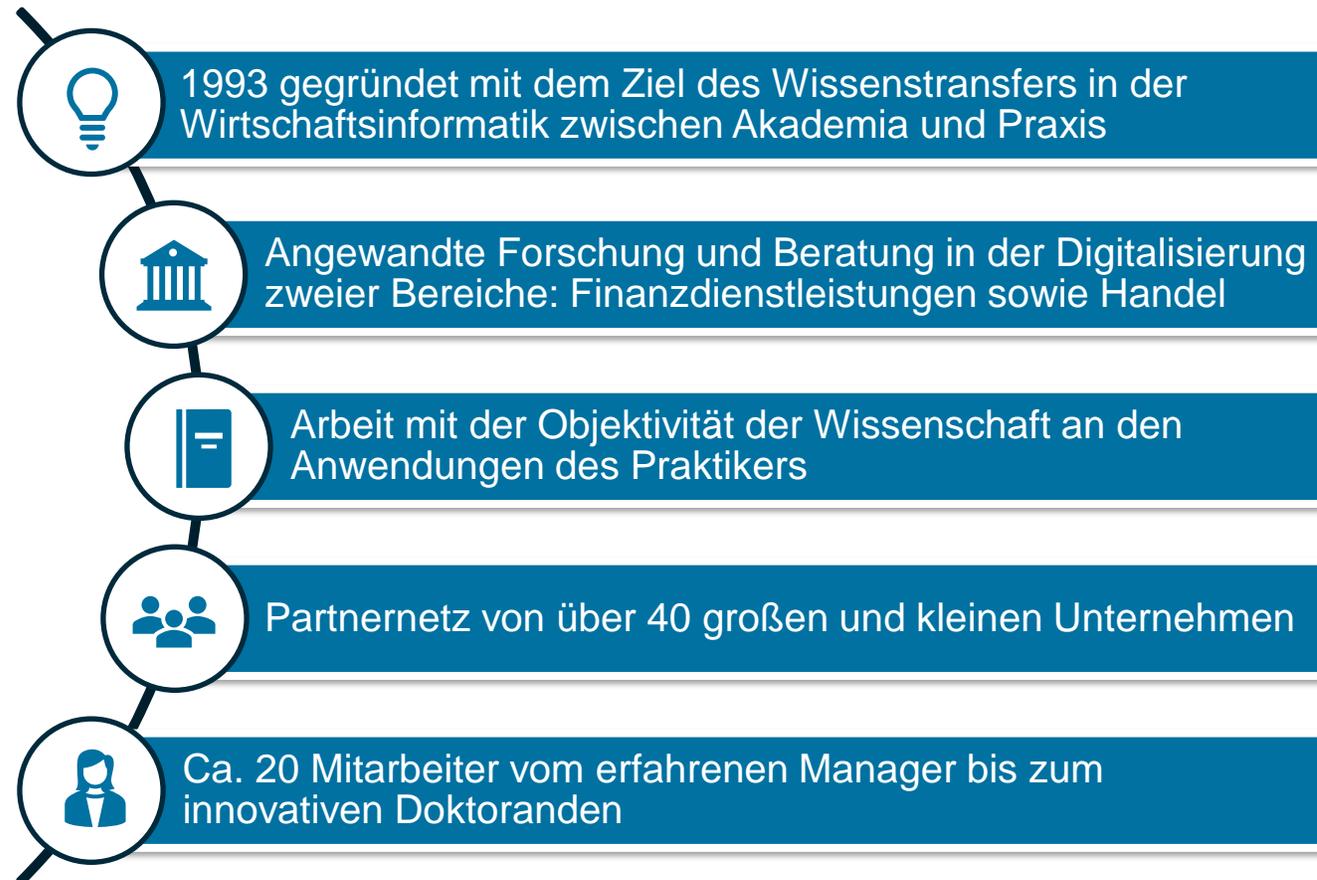
Kommende Webinare

| | | |
|------------|-----------|--|
| 26.02.2025 | 08:30 Uhr | Schaltzentrale „Warenwirtschaft“ – Wie finden Händler das passende System? |
| 04.03.2025 | 08:30 Uhr | Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG): Was auf Händler 2025 zukommt! |
| 12.03.2025 | 08:30 Uhr | Produktfotografie für den Online-Handel: Das eigene Warenportfolio im Internet gelungen in Szene setzen |
| 18.03.2025 | 08:30 Uhr | Digitale Mitarbeitergewinnung: Azubis online richtig ansprechen |
| 20.03.2025 | 08:30 Uhr | Secondhand und Re-Commerce: Chance und Risiko für den Handel? |

www.erfolgreich-handeln.bayern



Über ibi research



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Galgenbergstraße 25

93053 Regensburg



0941 788391-0



erfolgreichhandeln@ibi.de





Partner & Unterstützer



research
an der Universität
Regensburg



Industrie- und Handelskammern
in Bayern



Handelsverband
Bayern
HBE



Landesverband Bayern
Großhandel · Außenhandel
Dienstleistungen e.V.



Bayerisches Staatsministerium für
Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie
stmwi.bayern.de