



E-PAYMENT – BEZAHLEN IM INTERNET

Marktdynamik und Verbrauchersicht auf elektronische Bezahlverfahren im deutschen Internet-Handel

! Für Verbraucher sind elektronische Bezahlverfahren heute fester Bestandteil der Zahlungsoptionen im Internet und sie gewinnen weiter an Relevanz. Insbesondere die Angst vor Datenmissbrauch und der Unwille, persönliche Daten preiszugeben, sind Gründe, weshalb Verbraucher diese Dienste generell ablehnen. Daneben würde auch ein Drittel der Nutzer von PayPal & Co. den Dienst nicht verwenden, wenn sie sicher wüssten, dass ihre Daten zur Erstellung von Profilen und personalisierten Preisen verwertet werden.

Das Team des Marktwächters Digitale Welt in der Verbraucherzentrale Brandenburg hat die 100 umsatzstärksten Online-Händler sowie Service- und Content-Anbieter – von Amazon, über Booking bis hin zu Zalando – untersucht. Bei der Analyse der Zahlungsangebote dieser Händler wurden insgesamt elf elektronische Bezahlverfahren identifiziert, die Verbraucher am deutschen Markt nutzen können:

Amazon Payments, barzahlen.de, giroipay, Google Wallet, MasterPass, Neteller, paydirekt, PayPal, paysafecard, Skrill und SOFORT Überweisung.

...❖ KONZENTRATION IM MARKT ZEICHNET SICH AB

Die Anzahl der angebotenen Bezahlverfahren variiert bei den einzelnen Händlern stark. Insbesondere das Bezahlverfahren PayPal hat sich im Online-Handel etabliert. Verbraucher, die im Internet einkaufen, nehmen solche elektronische Bezahlverfahren gut an: 77 Prozent zahlten in der Vergangenheit via elektronischer Bezahlverfahren. Das zeigen Ergebnisse einer durch den Marktwächter Digitale Welt im Herbst 2016 in Zusammenarbeit mit dem Institut forsa bundesweit durchgeführten repräsentativen Befragung von Online-Käufern. Demnach nutzen 75 Prozent der Befragten PayPal, jeder Zweite (49 Prozent) zahlte mit SOFORT Überweisung. Auch Amazon Payments (25 Prozent) wird von Verbrauchern zunehmend genutzt.

...❖ DIE ANGST VOR DATENPREISGABE UND MANGELNDER SICHERHEIT SIND NUTZUNGSBARRIEREN

Die persönliche Einschätzung der elektronischen Bezahlverfahren als zu „unsicher“ (28 Prozent) und der Unwille, „persönliche Daten offenzulegen“ (19 Prozent), bewegen allerdings einen Teil der Online-Käufer dazu, elektronische Bezahlverfahren zu meiden. Hier sind es insbesondere ältere Verbraucher, die diese Befürchtungen hegen.

...❖ SELBST NUTZER ELEKTRONISCHER BEZAHLVVERFAHREN BEWERTEN DIE MÖGLICHKEIT DER VERWENDUNG IHRER DATEN KRITISCH

Selbst Verbraucher, die elektronische Bezahlverfahren nutzen, machen dies nicht bedenkenlos. Ein nicht unerheblicher Teil der befragten Nutzer elektronischer Bezahlverfahren hat Vorbehalte hinsichtlich der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten. Diese Verbraucher halten die Verwendung ihrer Daten zu Werbe- und Marketingzwecken sowie der Weitergabe an Dritte durchaus für möglich. Jeder dritte Nutzer würde etwa das Bezahlverfahren ablehnen, wenn er sicher wüsste, dass seine personenbezogenen Daten zur Erstellung eines Käuferprofils oder zur Personalisierung von Preisen und Werbung genutzt würden. Daneben wünschen sich zwei Drittel der Befragten Mitbestimmung in Bezug auf den Umgang mit ihren Daten.

...❖ DATENSCHUTZERKLÄRUNGEN WERDEN GELESEN – EIN DRITTEL BEWERTET SIE ALS NICHT HILFREICH

Die Hälfte der befragten Nutzer elektronischer Bezahlverfahren gibt an, die Datenschutzerklärungen der Dienstleister zu lesen. Knapp zwei Drittel (65 Prozent) von ihnen bewerten die dort enthaltenen Informationen als hilfreich, gut ein Drittel (35 Prozent) zieht daraus jedoch keinen Nutzen.

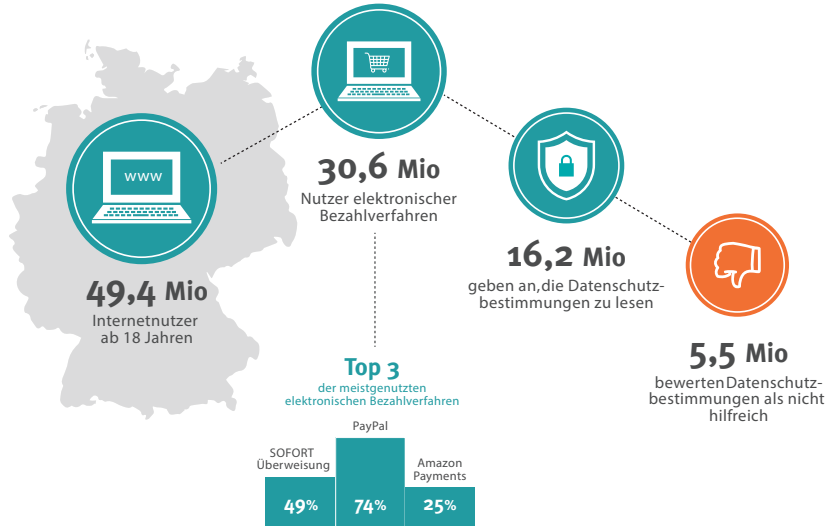
...❖ DATENSICHERHEIT UND AUSKUNFTSVERHALTEN DER DIENSTLEISTER WIRD AKTUELL DETAILLIERT UNTERSUCHT

Datensicherheit und der Umgang mit personenbezogenen Daten sind somit unmittelbar mit der Akzeptanz elektronischer Bezahlverfahren seitens der Verbraucher verbunden. Diese wird künftig darüber entscheiden, welche Verfahren sich in welchem Maß etablieren. Daher untersucht der Marktwächter Digitale Welt diesen Aspekt in einer kommenden Studie vertieft. Die Ergebnisse dazu erscheinen im Herbst 2017.

E-PAYMENT – BEZAHLEN IM INTERNET

NUTZUNG ELEKTRONISCHER BEZAHLSYSTEME:

Werden Datenschutzbestimmungen vom Verbraucher gelesen?

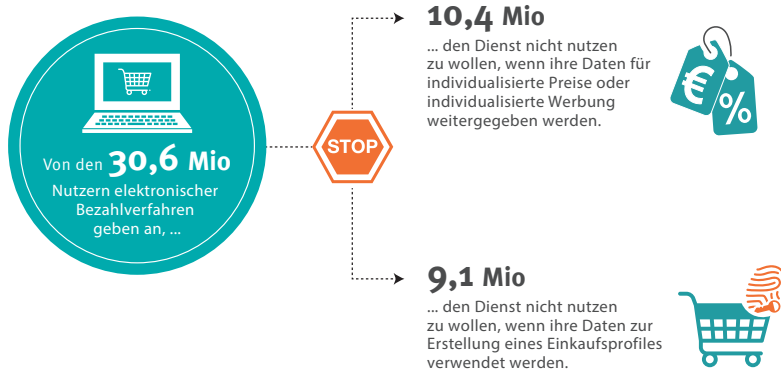


Quelle: E-Payment – Bezahlen im Internet. Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes Marktwächter Digitale Welt

Methodik: Hochrechnung aus Marktwächter-Befragungsergebnissen 2016 (Basis der Stichprobe: n=2.012 deutschsprachige Internet-Nutzer ab 18 Jahren in Privathaushalten in Deutschland; Basis für die Hochrechnungen: Bevölkerungsfortschreibung des Statistischen Bundesamts per 31.12.2015 sowie die Internetnutzungshäufigkeiten aus der forsa-Mehrthemenbus)

WEITERVERWENDUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Wann Verbraucher elektronische Bezahlmethoden nicht mehr nutzen würden



Quelle: E-Payment – Bezahlen im Internet. Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes Marktwächter Digitale Welt

Methodik: Hochrechnung aus Marktwächter-Befragungsergebnissen 2016 (Basis der Stichprobe: n=2.012 deutschsprachige Internet-Nutzer ab 18 Jahren in Privathaushalten in Deutschland; Basis für die Hochrechnungen: Bevölkerungsfortschreibung des Statistischen Bundesamts per 31.12.2015 sowie die Internetnutzungshäufigkeiten aus der forsa-Mehrthemenbus)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Stand: Mai 2017

verbraucherzentrale

IMPRESSUM:
Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.
Geschäftsführer Dr. Christian A. Rumpke
Babelsberger Str. 12
14473 Potsdam

Die Untersuchung „E-Payment – Bezahlen im Internet“ wurde im Rahmen des Projektes Marktwächter Digitale Welt durchgeführt.