

## PRESSEINFORMATION

## paysafecard-Studie Deutschland

### 3 Gründe: Darum brechen Kunden ihren Online-Einkauf ab

**Wien, 22. September 2016** – Kauft er oder kauft er nicht? Der Erfolg von Online-Shops hängt letztendlich davon ab, ob der Kunde den sogenannten Checkout-Prozess, der mit dem Befüllen des Warenkorbs beginnt, tatsächlich auch abschließt. **paysafecard**, einer der globalen Marktführer bei Prepaid-Zahlungsmitteln im Internet und Teil der Paysafe Group plc, hat in einer aktuellen Studie Internetnutzer in Deutschland nach den Aspekten gefragt, die ihnen beim Online-Shopping wichtig sind. Und dabei eine spannende Frage gestellt: **Weshalb haben Sie sich vor kurzem gegen einen Einkauf im Internet entschieden?** Die Ergebnisse zeigen, dass drei Punkte ausschlaggebend sind:

1. Zahlungsoptionen
2. Sicherheit beim Checkout-Prozess
3. Seriosität des Webshops

#### 1. Zahlungsoptionen

„Warum haben Sie sich kürzlich gegen einen Kauf oder ein Angebot im Internet entschieden?“, wollte paysafecard von Internetnutzern wissen. Der am häufigsten genannte Grund (44,8 % der Studienteilnehmer) ist, dass die gewünschte **Zahlungsmethode nicht verfügbar** war. Dabei legen vor allem die 18- bis 25-jährigen Internetnutzer (58 %) viel Wert auf ein **breites Angebot an Zahlungsoptionen**.<sup>1</sup>

So hatten sich laut Umfrage 31 Prozent schon einmal gegen einen Einkauf im Internet entschieden, weil sie nur mit der **Kreditkarte** hätten bezahlen können. Dabei lehnt vor allem die jüngere Generation dieses Zahlungsmittel ab: Der Anteil der 18- bis 25-Jährigen, die den Zahlungsvorgang schon einmal abgebrochen haben, weil sie nur mit ihrer Kreditkarte hätten zahlen können, war mit 52,2 Prozent besonders hoch (zum Vergleich, 36 bis 50 Jahre: 25 %). Auch mehr als ein Drittel der Frauen (35,5 %, 26,6 % Männer) hat sich vor kurzem gegen eine Online-Zahlung mit Kreditkarte entschieden.

**Fazit: Je mehr Zahlungsoptionen ein Webshop anbietet, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Kunde den Einkauf auch abschließt.**

#### 2. Sicherheit beim Checkout-Prozess

Wer im Internet shoppt, dem ist **Sicherheit** wichtig – das gilt für Frauen und Männer. Vor allem, wenn es um das Bezahlen geht. 56 Prozent der Teilnehmer der paysafecard-Studie geben an, dass sie genau darauf achten, wo sie ihre **Kontoinformationen** und **Kreditkartendaten** angeben. Dieser Wert war bei den 60- bis 69-Jährigen dabei besonders hoch (61,3 %).

---

<sup>1</sup> Marketagent-Studie „Zahlungsradar Europa“ im Auftrag von paysafecard, März 2016. Befragt wurden 500 Internetnutzer zwischen 18 und 69 Jahren im März 2016. 50,4 Prozent der Befragten waren männlich, 49,6 Prozent weiblich. Bei den Antworten waren Mehrfachnennungen möglich.

25,6 Prozent der Studienteilnehmer haben sich schon einmal gegen einen Einkauf im Internet entschieden, weil sie beim Bezahlen „kein gutes Gefühl“ hatten. 30,6 Prozent der Befragten beendeten den Einkauf nicht, weil sie Daten hätten angeben müssen, die sie nicht mitteilen wollten.

**Fazit:** Kunden schätzen vor allem Zahlungsoptionen, bei denen die Eingabe sensibler Daten wie Kontonummern nicht notwendig ist.

### 3. Seriosität des Webshops

„Ich hatte grundsätzlich Bedenken, was die **Sicherheit der Website** angeht“ – 42,4 Prozent der Studienteilnehmer nennen dies als Grund, warum sie ihren Einkauf im Internet schon einmal abgebrochen haben. Vor allem die jüngere Generation ist laut paysafecard-Studie besonders kritisch, was die Seriosität und die Sicherheit von E-Shops betrifft. 58 Prozent derjenigen, die diese Angabe gemacht hatten, waren zwischen 18 und 25 Jahre alt. Auch 37,5 Prozent der 60- bis 69-jährigen Studienteilnehmer haben sich schon einmal gegen einen Einkauf entschieden, weil der Internethändler nicht vertrauenserweckend war.

**Fazit:** Online-Shopper vertrauen ihre Bestellung und damit ihr Geld nur Webshops an, die seriös und sicher sind. Besonders kritisch ist dabei die jüngere Generation.

*„Warum brechen Kunden den Kaufprozess im Internet ab? Danach hat paysafecard in einer aktuellen Studie gefragt. In der internationalen Auswertung waren Sicherheitsbedenken bezüglich der Website der am häufigsten genannte Faktor. Die meisten deutschen Studienteilnehmer hielt das Fehlen ihrer präferierten Zahlungsmethode davon ab, auf den Button 'Jetzt kaufen' zu klicken.“*

*Die Ergebnisse der paysafecard-Studie sind für beide Seiten wertvoll. Webshop-Betreiber können sie nutzen, um den Checkout-Prozess zu optimieren, sodass Kunden ein noch bequemerer und sicherer Einkaufserlebnis haben.*

*Mit paysafecard können Anbieter von E-Shops ihren Kunden mit dem 'Bargeld fürs Internet' eine Zahlungsoption für digitale Güter bereitstellen, die auch höchste Anforderungen an die Sicherheit erfüllt.“*

Udo Müller, Geschäftsführer der paysafecard.com Wertkarten GmbH



#### Über paysafecard:

paysafecard ist ein weltweit in 43 Ländern und an über 500.000 Verkaufsstellen verfügbares Online-Prepaid-Zahlungsmittel. paysafecard ist für alle verfügbar – Kunden benötigen weder Konto noch Kreditkarte. Zum Bezahlen ist lediglich die 16-stellige paysafecard PIN erforderlich. Vom Firmensitz in Wien aus hat sich paysafecard mit den Marken paysafecard, my paysafecard und paysafecard MasterCard® zu einem der Marktführer für Prepaid-Zahlungsmittel entwickelt.

Das Unternehmen wurde im Jahr 2000 in Österreich gegründet und gehört zur Paysafe Group plc. Paysafe Aktien werden an der Londoner Börse unter dem Tickersymbol (PAYS.L) gehandelt.

Werden Sie paysafecard Fan auf [Facebook](#), besuchen Sie uns auf [Google+](#) sowie [YouTube](#), folgen Sie uns auf [Twitter](#), informieren Sie sich auf unserem [Corporate Blog](#) und werfen Sie einen Blick auf unser [Medieninformationsservice](#).

#### Medienkontakt:

PUBLIC RELATIONS PARTNERS GmbH  
Kristen Prochnow, Lena Ließfeld, Antonia Kurz  
Tel.: 0 6173 - 92 67 – 16  
[paysafecard@prpkronberg.com](mailto:paysafecard@prpkronberg.com)  
[www.prpkronberg.com](http://www.prpkronberg.com)