

# **EHI-Studie „Online-Payment 2019“**

## **PSD2: Onlinehändler befürchten Umsatzrückgang**

Donnerstag, 18.07.2019

*Onlinehändler haben nur noch bis zum 14. September 2019 Zeit, ihren Onlineshop an die neuen Regelungen der Payment-Services-Directive 2 (PSD2) anzupassen. Danach ist für Kreditkartenzahlungen und Zahlungen per Paypal eine starke Kundenauthentifizierung (SCA) nötig. Doch längst nicht alle befragten E-Commerce-Händler haben die SCA in Form einer Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA) implementiert.*

„Der Informationsstand vieler Händler ist zum Teil noch unzureichend. Außerdem scheinen viele Händler vor der Implementierung zurückzuschrecken, da sie Einbußen hinsichtlich der Nutzerfreundlichkeit beim Bezahlen in ihrem Shop befürchten“, erklärt EHI-Geschäftsführer Michael Gerling. Das zeigt die heute erschienene EHI-Studie "Online-Payment 2019".

### **Nachholbedarf im Onlinehandel**

Obwohl die gesetzlichen Anforderungen der PSD2 bereits seit Januar 2018 bekannt sind, besteht hinsichtlich der Aufklärung Nachholbedarf. So fühlen sich 4 von 5 Händlern nicht ausreichend informiert oder sind noch dabei sich mit dem Thema auseinander zu setzen. Erst gut zwei Drittel der befragten Händler haben die technischen Voraussetzungen für die Umsetzung im Onlineshop geschaffen.

### **Mehr Kaufabbrüche befürchtet**

Nach Meinung von 61% der befragten Händler wird sich die Komplexität des Online-Payments mit der Implementierung der 2FA erhöhen. „Die starke Kundenauthentifizierung dient zwar der Sicherheit, geht aber zu Lasten der Nutzerfreundlichkeit“, erläutert Christoph Wenk-Fischer, Hauptgeschäftsführer des Bundesverband E-Commerce und Versandhandel e.V. (bev). „Wir hoffen aber, dass die Kunden das Mehr an Sicherheit honorieren und das Vertrauen in die Händler wächst.“

Viele Händler befürchten dennoch negative Auswirkungen. Mehr Kaufabbrüche infolge der erhöhten Komplexität für den Kunden erwarten 82% der Befragten. Durch den veränderten Bezahlprozess werden mehr Rückfragen seitens des Kunden erwartet. Ein erhöhtes Serviceaufkommen wird dementsprechend von 68% befürchtet. Darüber hinaus erwarten 39% der befragten Händler hohe Kosten bei der Umstellung des Bezahlprozesses.

Die Erfahrungen der Händler, die das 3D-Secure-Verfahren für Kreditkartenzahlungen bereits anbieten, bestätigen diese Befürchtungen, denn 40% davon haben seit der Implementierung in ihrem Shop bereits einen Anstieg der Kaufabbrüche nach Auswahl der Zahlungsart Kreditkarte festgestellt.

### **Datenbasis**

Die Studie „[Online-Payment 2019](#)“ beinhaltet Daten von 111 Onlinehändlern (Pureplayer und Omnichannel-Händler) unterschiedlicher Branchen und Umsatzgrößen. Datengrundlage für die

Markthochrechnung bilden die 1.000 umsatzstärksten B2C-Onlineshops für physische Güter (inkl. E-Books) aus der Studie „E-Commerce-Markt 2018“ (EHI, Statista). Die vollständige Studie ist im [EHI-Shop](#) erhältlich.

## **PSD2: Onlinehändler befürchten Umsatzrückgang**

### **Links**

- [EHI](#)