

Sicherheit, praktische Handhabung und Wahlmöglichkeit:

DER WAHRE NUTZEN VON KARTENZAHLUNGEN

Untersuchung zu Nutzen und Kosten von Kartenzahlungen im aktuellen dynamischen und pulsierenden Ökosystem der Zahlungsmittel auf der Grundlage einer Händler- und Verbraucherumfrage.

Einführung

Trotz der im Vergleich zu den meisten anderen europäischen Ländern nach wie vor größeren Bedeutung von Barzahlungen in Deutschland bietet der deutsche Zahlungsverkehrsmarkt Händlern und Verbrauchern gleichermaßen eine weit gefächerte und kompetitive Bandbreite unterschiedlicher Möglichkeiten.

So gaben **83 % der befragten deutschen Verbraucher an, dass die derzeit verfügbaren Zahlungsmöglichkeiten ihren Anforderungen gerecht werden.** Die deutschen Verbraucher sind insbesondere mit der Sicherheit, Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit und der praktischen Handhabung des Markts des Zahlungsverkehrs zufrieden, die mindestens 70 % von ihnen mit „gut“ oder „ausgezeichnet“ bewerten.

Seitens der Händler **geben 83 % der befragten Deutschen an, dass sie durch das Anbieten einer Vielzahl von Zahlungsmöglichkeiten in der Lage waren, ihren Umsatz zu steigern,** und 74 % zeigen sich zufrieden mit den verfügbaren Lösungen der Bezahlung.



83 % der befragten deutschen Verbraucher gaben an, dass die derzeit verfügbaren Zahlungsmöglichkeiten ihren Anforderungen gerecht werden

Methodik:

Dieser Bericht basiert auf zwei von Payments Europe und FTI Consulting in Auftrag gegebenen Umfragen von Mai 2023 und Mai 2024.

2023 nahmen 1.560 Händler, die in Deutschland (252), Frankreich (264), Italien (263), Spanien (271), Schweden (242) und Polen (268) tätig waren an der Umfrage teil.

2024 nahmen 13.000 Verbraucher, die in Deutschland (1.000), Österreich (1.000), Frankreich (1.000), Griechenland (1.000), der Tschechischen Republik (1.000), Dänemark (1.000), Finnland (1.000), Ungarn (1.000), Irland (1.000), Lettland (1.000), Litauen (1.000), Polen (1.000) und Schweden (1.000) lebten, teil. Die Befragten wurden nach Region, Geschlecht und Alter gewichtet, um Repräsentativität zu gewährleisten.

Schlüsselergebnisse

Perspektive der Händler



Beziehung zum Bargeld

Deutsche Händler halten nach wie vor stark am Bargeld fest, wobei 63 % von ihnen Bargeld als beliebteste Zahlungsmethode angeben, 10 Prozentpunkte mehr als im europäischen Durchschnitt. Die Anzahl der Händler in Deutschland, die gerne die Möglichkeit hätten, Barzahlungen abzulehnen, ist ebenso deutlich niedriger als im europäischen Durchschnitt und liegt bei 59 %, im Vergleich zu 65 % im Rest von Europa.

In Deutschland wird 35 % des Händlerumsatzes durch Bargeld generiert, ein Anteil, der nur leicht unter dem Umsatz durch Kartenzahlung (38 %) liegt. Für die nächsten 5 Jahre gehen deutsche Händler davon aus, dass diese Lücke weiter wachsen wird, mit erwarteten 27 % an Bargeldumsatz im Vergleich zu 42 % Umsatz durch Kartenzahlung.



Marktentwicklung: Win-win

74 % der deutschen Händler sind zufrieden mit den zur Verfügung stehenden Lösungen der Bezahlung und 85 % glauben, dass ihre Kunden ebenso mit den ihnen zur Verfügung stehenden Lösungen zufrieden sind. Diese beiden Zahlen sind etwas niedriger als der jeweilige europäische Durchschnitt.

Die Diversifizierung wird begrüßt: **94 % der deutschen Händler denken, dass elektronische Zahlungen entscheidend für ihr Unternehmen sind** und 91 % sind der Meinung, dass die Einführung kontaktloser Zahlungen ihrem Unternehmen zugutegekommen ist.



Was Händler wirklich wollen

Wenn es darum geht, die akzeptierten Zahlungsmethoden auszuwählen, sind deutschen Händlern vor allem **Sicherheit, Verbraucherpräferenz** und die Fähigkeit, so viele Verbraucher wie möglich zu erreichen, wichtig.

85 % der deutschen Händler versuchen ihre Zahlungsmethoden aktiv zu optimieren, die Kosten zu reduzieren, den Umsatz zu steigern und die Zahlungssicherheit zu verbessern, was dem europäischen Durchschnitt entspricht.

Analog zu ihren europäischen Kollegen wünschen sich **77 % der deutschen Händler eine Vergütung, wenn sie Cashback-Zahlungsoptionen anbieten.**



Kartenzahlung: Kosten und Nutzen

89 % der deutschen Händler glauben, dass die Vorteile der Kartenzahlung im Vergleich zu den Kosten überwiegen, und 86 % halten die Gebühren, die sie für die Kartenzahlung entrichten, für vertretbar.

Mehr als irgendwo anders in Europa glauben Händler in Deutschland, dass die Kosten für das Akzeptieren von Kartenzahlung in den vergangenen 5 Jahren zurückgegangen sind. So liegt der Anteil der Händler, die dieser Ansicht sind in Deutschland bei 58 %, im Vergleich zu durchschnittlichen 48 % in den anderen Ländern der Befragung.

Schlüsselergebnisse

Perspektive der Verbraucher



Beziehung zum Bargeld

Deutsche Verbraucher vertrauen nach wie vor sehr auf Bargeld: so haben fast 88 % von ihnen diese Zahlungsmethode in den vergangenen 12 Monaten verwendet. In demselben Zeitraum nutzten 93 % die Kartenzahlung.

Von den 13 Ländern, in denen die Befragung durchgeführt wurde, ist Deutschland der einzige Markt, der Bargeld als beste Zahlungsmethode in Sachen Sicherheit (35 %; 11 Prozentpunkte höher als der europäische Durchschnitt) sowie Kosten und Erschwinglichkeit (40 %; 10 Prozentpunkte höher als der europäische Durchschnitt) betrachtet.

Die Präferenz der Deutschen für Bargeldzahlung lässt sich über alle Arten von Transaktionen beobachten. So liegt beispielsweise der Prozentanteil der deutschen Verbraucher, die bei einem Restaurantbesuch am liebsten bar bezahlen bei 62 %, während es bei den europäischen Verbrauchern lediglich 35 % sind.



Marktentwicklung: Win-win

Die Anzahl der deutschen Verbraucher, die das Innovationsniveau des Marktes des Zahlungsverkehrs als „gut“ oder „ausgezeichnet“ bewerten, liegt bei 63 %. Der Anteil wächst auf 94 %, wenn wir auch die Verbraucher miteinbeziehen, die die Innovation als „mittelmäßig“ bewerten.

Der deutsche Markt des Zahlungsverkehrs bietet eine Vielzahl an Zahlungsmöglichkeiten und neue Zahlungsmethoden werden auf breiter Ebene zugänglich. So ist beispielsweise die Einführung von **Buy Now Pay Later (BNPL)-Optionen bei den deutschen Verbrauchern beliebt**, wobei in den vergangenen 12 Monaten im Vergleich zum europäischen Durchschnitt (14 %) fast doppelt so viele (22 %) BNPL-Dienste in Anspruch genommen haben.

Standardüberweisungen werden ebenfalls sehr von deutschen Verbrauchern geschätzt und wurden in den vergangenen 12 Monaten von 68 % von ihnen genutzt – 11 Prozentpunkte mehr als der europäische Durchschnitt.

Kryptowährungen werden von 77 % der deutschen Verbraucher nicht als vertrauenswürdige Zahlungsmittel eingestuft.



Ein Blick auf die Vorlieben der Verbraucher

Bei der Auswahl des Zahlungsanbieters sind für deutsche Verbraucher **Sicherheit, Verfügbarkeit für Online-Zahlungen sowie Zuverlässigkeit und Glaubwürdigkeit die wichtigsten Merkmale**. Sie achten auch sehr auf die Akzeptanz bei den Händlern (34 % im Vergleich zu nur 21 % des europäischen Durchschnitts).

Möglicherweise ist das der Grund, warum **die Nutzung von Echtzeitüberweisungen in Deutschland nicht so schnell fortschreitet wie in anderen europäischen Ländern**. Bei dieser Zahlungsmethode **sorgen sich deutsche Verbraucher am meisten über Betrug und die fehlende Rückerstattung von Geldern**, falls ein Fehler beim Empfänger oder dem Betrag auftritt.

Tatsächlich führen 17 % der deutschen Verbraucher momentan keine Echtzeitüberweisungen durch, und lediglich 48 % von ihnen planen, die Anzahl ihrer Transaktionen in Echtzeit in den nächsten 12 Monaten zu erhöhen, während es im europäischen Durchschnitt 56 % sind.

In Bezug auf Online-Transaktionen fühlen sich mehr als 2 von 3 deutschen Verbrauchern bei Online-Zahlungen sicher und **76 % von ihnen erklären, im Vergleich zu Zahlungen in Geschäften online eine größere Auswahl an Zahlungsmethoden zu haben**. Online zahlen deutsche Verbraucher am ehesten mit PayPal, wobei 58 % der PayPal-Nutzer diese Transaktionen per Lastschrift (mit IBAN) abwickeln.



Schlüsselergebnisse

Perspektive der Verbraucher



Nutzen von Kartenzahlung

76 % der deutschen Verbraucher vertrauen darauf, dass sie im Fall von Kartenmissbrauch entschädigt werden. Dies ist eventuell der Grund dafür, dass fast die Hälfte von ihnen der Ansicht ist, dass Kartenzahlung bei größeren Summen die sicherste Zahlungsmethode ist. So ziehen deutsche Verbraucher für den Kauf von wertvollen Produkten, wie Haushaltsgeräten oder Luxusartikeln sowie Flugtickets die Kartenzahlung jeder anderen Zahlungsmethode vor.

Mehr als ein Drittel der deutschen Verbraucher glauben, dass **die praktische Handhabung und einfache Anwendung von Karten ein Vorteil** bei Zahlungen in Geschäften ist. So ist **Kartenzahlung nach wie vor die beliebteste Zahlungsmethode bei elektronischen Zahlungen im Geschäft** und wird von 57 % der deutschen Verbraucher bevorzugt.

Digitaler Euro

Deutsche Verbraucher sind im Durchschnitt besser über den Digitalen Euro informiert als europäische: Nach eigenen Angaben sind 65 % sich darüber „bewusst“ oder bezeichnen sich sogar als „bewandert“.

Trotz dieses Grads an Bewusstsein geben 17 % der deutschen Verbraucher an, dass sie den Digitalen Euro nicht benutzen würden und **34 % von ihnen glauben, dass der Digitale Euro keine Vorteile bringen würde**, so viel wie in keinem anderen europäischen Land. Der größte Vorteil, den die Befragten im Digitalen Euro sehen, ist die praktische Handhabung – allerdings wählen nur 19 % dieser Option.

Ähnlich wie in anderen europäischen Ländern geben **37 % der Deutschen an, dass sie sich nicht sicher sind, wann sie den Digitalen Euro verwenden würden**, aber fast die Hälfte würde ihn für Online-Käufe verwenden.

