



[www.girocard.eu](http://www.girocard.eu)

## Management Summary



GfK-Kundenbefragung:  
Bezahlpräferenzen

Mai 2017





# GfK-Kundenbefragung Bezahlpräferenzen Mai 2017

1.208 Befragte zwischen 16 und 69 Jahren – Umfrage der GfK vom Mai 2017

- Der Paradigmenwechsel wird sichtbar: Die girocard zieht in der Beliebtheit erstmals mit dem Bargeld gleich.
- Die girocard wird in allen Altersgruppen immer beliebter.
- Egal ob kleine oder große Beträge: Kunden bevorzugen immer häufiger die Zahlung mit girocard.

Bereits seit Jahren zeigen Erhebungen, dass sich die Bezahllandschaft in Deutschland wandelt. Elektronische Verfahren werden in immer mehr Geschäften angeboten – und von immer mehr Kunden rege genutzt. Um aktuelle Entwicklungen und das Meinungsbild der Bürger einzufangen, den Wandel an den Ladenkassen sichtbar zu machen und den Wünschen der Kunden auch zukünftig gerecht zu werden, beauftragt die EURO Kartensysteme regelmäßig Befragungen unter Kunden und Händlern.

So führte die GfK im Mai 2017 eine Befragung unter 1.208 Personen zwischen 16 und 69 Jahren durch. Thema war das Bezahlen im Allgemeinen sowie die bevorzugten Zahlungsmöglichkeiten der Bürger. Der Vergleich mit einer vorangegangenen Befragung der GfK vom November 2016 unter 751 Personen lässt erkennen, dass der stetige Wandel der vergangenen Jahre nun deutlich ins Rollen kommt: Immer häufiger brechen die Kunden aus ihren etablierten Bezahlgewohnheiten aus und entscheiden sich bewusst dafür, das Geld elektronisch über die Ladentheke wandern zu lassen. Die steigenden [Transaktionszahlen](#) der girocard bestätigen diese Entwicklung. Eine [Händlerbefragung](#) zeigt zudem, dass auch immer mehr Händler die Vorteile der girocard für sich entdecken und die Zahlung mit der Bank- oder Sparkassenkarte anbieten.

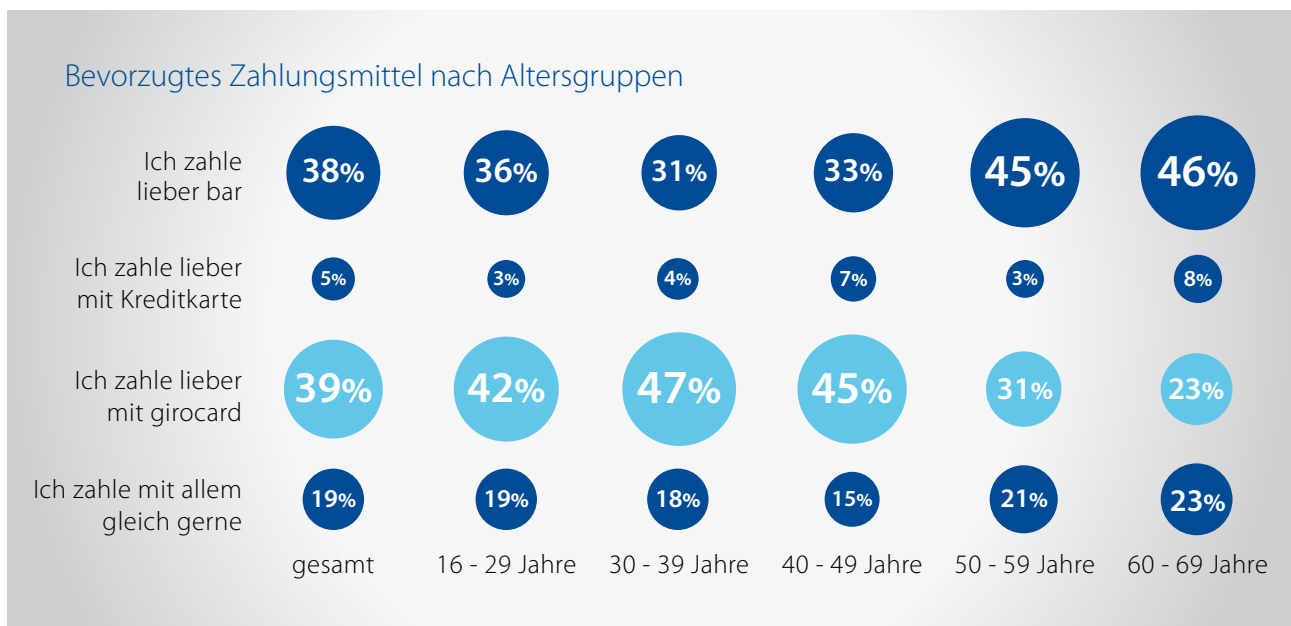
## girocard legt deutlich zu

Die girocard macht einen bedeutenden Sprung in der Beliebtheit der Kunden und zieht erstmals mit dem Bargeld gleich. Über **alle Altersstufen hinweg** favorisieren aktuell vier von zehn Befragten **unabhängig vom Betrag** grundsätzlich die Zahlung mit girocard. Etwa jeder Fünfte (19 Prozent) gibt darüber hinaus an, mit allen genannten Bezahlmitteln (girocard, Kreditkarte und Bargeld) gleich gern zu bezahlen.

Noch im Juli 2015 nannten altersunabhängig 44 Prozent das Bargeld als ihr generell bevorzugtes Bezahlmittel auf dem damals deutlichen ersten Platz. Die girocard rangierte bereits damals mit 30 Prozent auf Platz zwei. Der Trend hin zum bargeldlosen Zahlen hat damit deutlich an Fahrt aufgenommen.



Die Spitzenreiter sind dabei die 30- bis 39-Jährigen. Von ihnen nennen sogar fast die Hälfte (47 Prozent) die girocard als ihr generell bevorzugtes Zahlungsmittel; weitere 18 Prozent haben keine klare Präferenz.



Auch innerhalb kürzester Zeit zeigen sich deutliche Veränderungen, wie der Vergleich mit einer Umfrage vom November 2016 zeigt. Egal ob besonders große, oder sehr kleine Beträge: Die girocard ist immer häufiger das bevorzugte Zahlungsmittel und wird damit immer stärker zur Karte für alle Gelegenheiten. Unabhängig vom Alter ist der Präferenzanstieg bei **Beträgen über 100 Euro** dabei am größten. Hier hat sich der Anteil derer, die die girocard Zahlung gegenüber anderen Bezahlmöglichkeiten bevorzugen, um 13 Prozentpunkte erhöht, auf nunmehr 55 Prozent. Doch auch bei niedrigeren Summen zücken Kunden immer häufiger am liebsten ihre Bank- oder Sparkassenkarte; so stieg der Anteil derer, die girocard Zahlungen bei Beträgen zwischen 21 und 50 Euro bevorzugen, um 7 Prozentpunkte auf knapp über die Hälfte (53 Prozent).



## Wandel in den Geldbörsen in allen Generationen

Betrachtet man die verschiedenen Altersgruppen, bieten sich auch im Detail interessante Ergebnisse. So zeigen etwa die Befragten ab 50, dass die Deutschen bereit sind, auch lange etablierte Bezahlmuster über Bord zu werfen, wenn die Alternative echte Mehrwerte bietet. Zum Beispiel wuchs die Zahl der **50- bis 59-Jährigen**, die **Beträge zwischen 21 und 50 Euro** am liebsten mit der girocard zahlen um 7 Prozentpunkte im Vergleich zum November 2016.

Den größten Wandel verzeichnen die **16- bis 29-Jährigen**: Mit einem Plus von 9 Prozentpunkten ist die Zahl derer, die generell am liebsten mit der girocard zahlen auf insgesamt 32 Prozent deutlich gestiegen. Besonders erfreulich ist der Zuwachs bei den kleinsten Beträgen bis 10 Euro: 13 Prozent zahlen diese am liebsten mit der girocard. Damit gibt es unter den Befragten bis 29 Jahre **erstmalig einen deutlichen Anteil**, der girocard Zahlungen auch in diesem Preissegment vor allen anderen Möglichkeiten **klar bevorzugt**: In der letzten Befragung im November 2016 lag dieser Wert bei gerade einmal 1 Prozent.

## Fazit

Den Deutschen wird nachgesagt, beim Bezahlen an Tradition und Bargeld festzuhalten – und sicher ist der Anteil der Barzahlungen im deutschen Handel höher, als in anderen Nationen. Doch gerade vor diesem Hintergrund überrascht die Geschwindigkeit, mit der sich die Bezahlpräferenzen der Deutschen gerade ändern. Innerhalb von nur etwa einem halben Jahr zeigen sich starke Entwicklungen hin zum bargeldlosen Bezahlen: Die klassischen Barzahler greifen immer häufiger zur Karte statt zu Münzen und Scheinen. Viele Anbieter buhlen in diesem Zusammenhang um die Gunst der Kunden. Größter Gewinner ist dabei die girocard der Deutschen Kreditwirtschaft. Sie kann über alle Altersgruppen und Bezahlungsbeträge hinweg in den Augen der Befragten deutlich an Beliebtheit zulegen und ringt dem Bargeld erstmals die Spitzenposition als beliebtestes Bezahlungsmittel aller Generationen ab.