



Detailbericht

GfK-Händlerbefragung zur girocard

März 2018





Die Studie

Die stetig steigende Zahl der aktiven girocard Terminals zeigt einerseits den wachsenden Wunsch der Kunden, mit ihrer girocard zu zahlen. Vor allem spiegelt dieser Trend jedoch das wachsende Angebot auf Händlerseite.

Um aktuelle Entwicklungen und das Meinungsbild der Händler einzufangen, den Wandel an den Ladenkassen sichtbar zu machen und den Wünschen der Händler auch zukünftig gerecht zu werden, beauftragt die EURO Kartensysteme regelmäßig Befragungen.

So führte die GfK im März 2018 eine Befragung unter 351 Einzelhändlern und Dienstleistern durch. Themen der Befragung waren Angebot von kontaktbehaftetem und kontaktlosem Zahlen sowie die Einstellung dazu.

Die Fragen der GfK erkennen Sie an diesem Symbol:





Vertrautheit und Angebot

In diesem Abschnitt erfahren Sie mehr über den Zusammenhang zwischen Angebot elektronischer Verfahren und Vertrautheit im Umgang mit diesen.



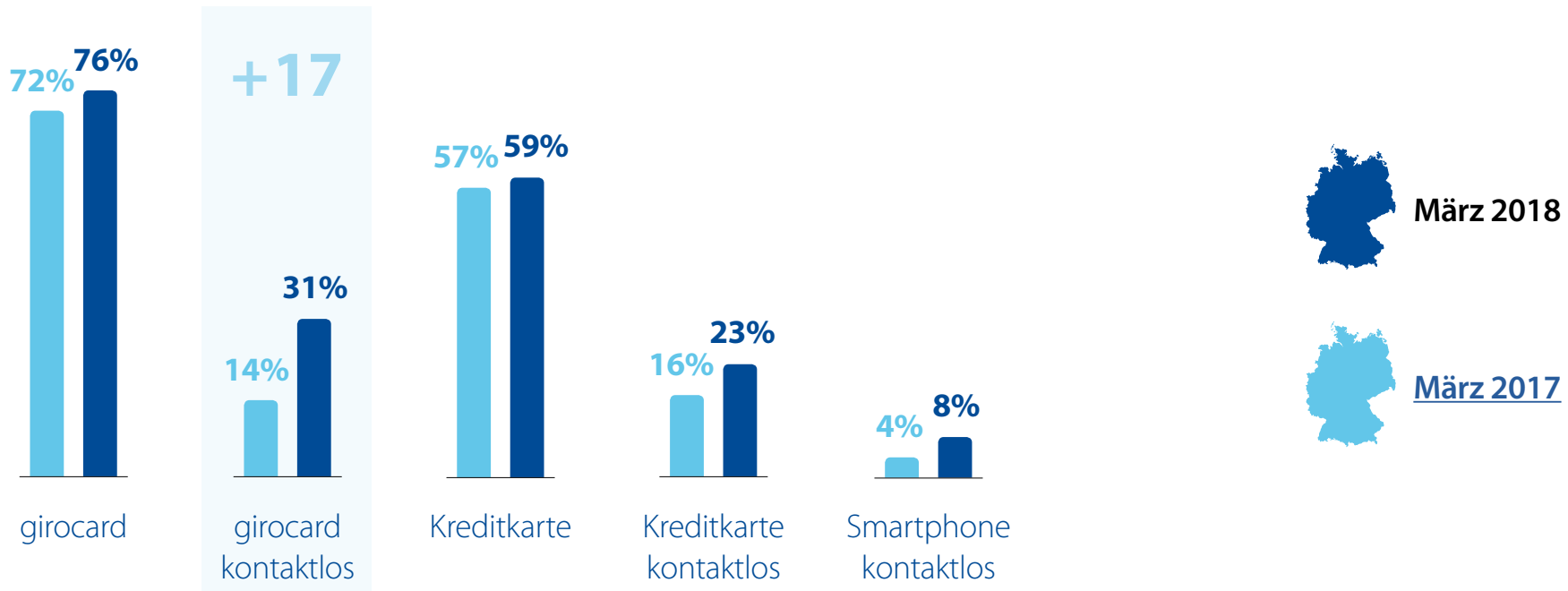


Vertrautheit mit verschiedenen Bezahlmöglichkeiten

Basis: Alle

Händler sind immer vertrauter mit elektronischen Bezahlverfahren. Die höchste Vertrautheit herrscht bei der girocard. Auch unter den kontaktlosen Verfahren liegt die girocard deutlich vorn.

 Wie vertraut sind Sie mit den folgenden Bezahlmethoden?

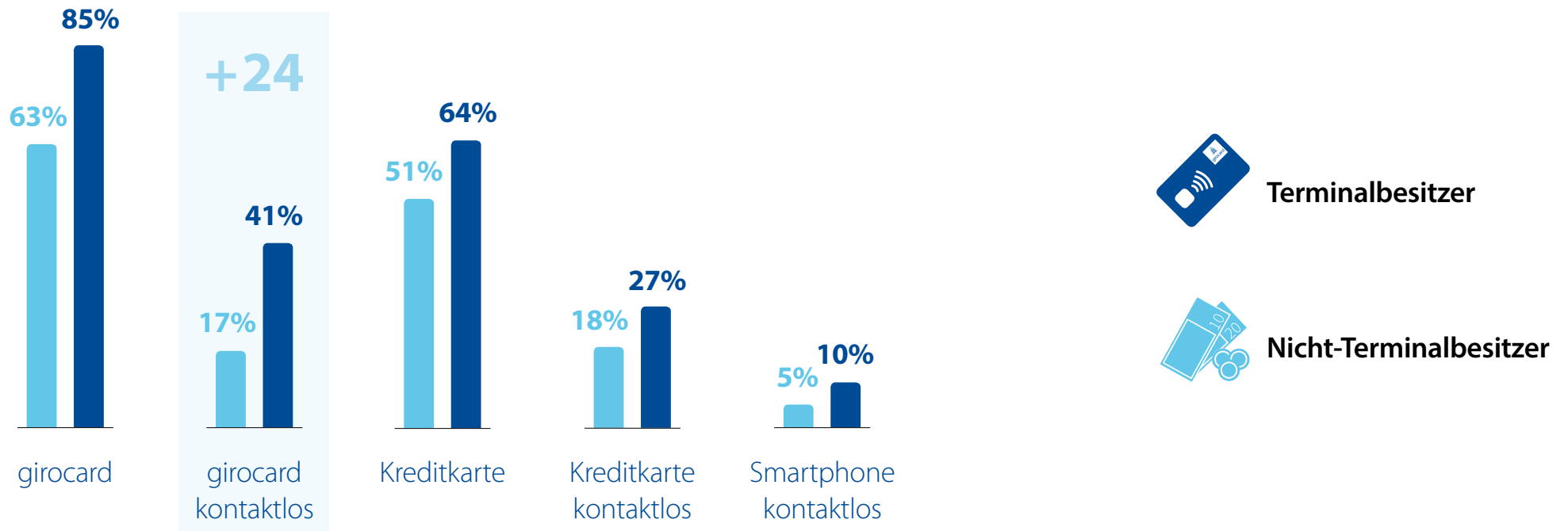


Vertrautheit steigt mit Terminalbesitz

Basis: Alle

Anbieter von bargeldlosen Bezahlmethoden sind mit diesen deutlich vertrauter als Händler, die nur auf Bargeldzahlung setzen und kein Bezahlterminal besitzen.

 Wie vertraut sind Sie mit den folgenden Bezahlmethoden?

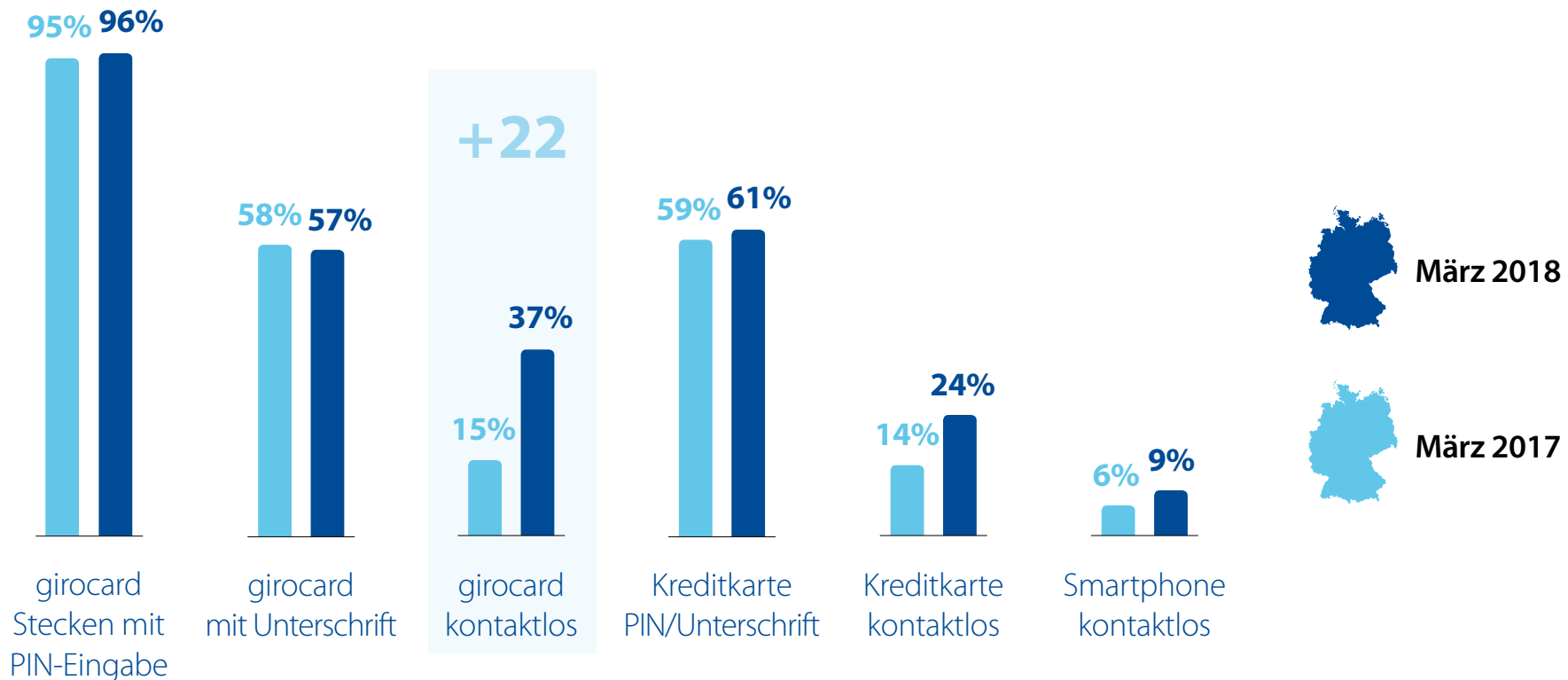


Angebot bargeldloser Bezahlungsmöglichkeiten

Basis: Terminalbesitzer

Das Angebot kontaktloser Bezahlungsmöglichkeiten ist im letzten Jahr deutlich gestiegen – insbesondere für die girocard kontaktlos.

 Wie kann man bei Ihnen bargeldlos bezahlen?





Zusammenfassung Angebot und Vertrautheit

Vertrautheit

Die Vertrautheit mit den etablierten kontaktbehafteten Zahlungssystemen ist auf hohem Niveau. Die girocard liegt mit 76 Prozent deutlich vor den Kreditkarten (59 Prozent). Bei Terminalbesitzern liegt die Vertrautheit mit 85 Prozent für die girocard sogar noch deutlich höher. Trotz des bereits hohen Niveaus ist die Vertrautheit bei den etablierten kontaktbehafteten Verfahren im vergangenen Jahr leicht angestiegen.

Deutliche Zuwächse gab es im gleichen Zeitraum bei der Vertrautheit mit den kontaktlosen Bezahlverfahren – insbesondere mit der girocard: Während im März 2017 nur 14 Prozent angaben, mit der girocard kontaktlos vertraut zu sein, sind es aktuell bereits 31 Prozent. Damit liegt die girocard in der Vertrautheit inzwischen deutlich vor der kontaktlosen Kreditkarte, mit der nur 23 Prozent der Händler vertraut sind. Vor einem Jahr lagen beide Karten noch ungefähr gleich auf.

Angebot von Kartenzahlungen

Bei Händlern, die ihren Kunden die Möglichkeit bieten bargeldlos zu bezahlen, gehört dazu fast immer die kontaktbehaftete Zahlung im girocard System (96 Prozent), gefolgt von der Kreditkarte mit PIN/Unterschrift (61 Prozent) und der girocard mit Unterschrift (57 Prozent). 21 Prozent aller Terminalbesitzer setzen bei elektronischen Verfahren ausschließlich auf Zahlungen im girocard System. Während die „etablierten“ Bezahlverfahren konstant auf gleichem Niveau liegen, sieht man bei den neuen kontaktlosen Bezahlverfahren deutliche Zuwächse. Insbesondere bieten derzeit 37 Prozent der Terminalbesitzer kontaktloses Bezahlen mit girocard. Mit einem Zuwachs von 22 Prozentpunkten hat sich die Zahl der Terminalbesitzer, die kontaktlose girocard Zahlungen ermöglichen, im vergangenen Jahr mehr als verdoppelt. Bei kontaktlosen Zahlungen mit Kreditkarte gab es einen Zuwachs um 10 Prozentpunkte auf aktuell 24 Prozent.



Vertrauen und Einstellung

In diesem Abschnitt erfahren Sie mehr über das Vertrauen der Händler in unterschiedliche Bezahlungssysteme und ihre Einstellung zur girocard.

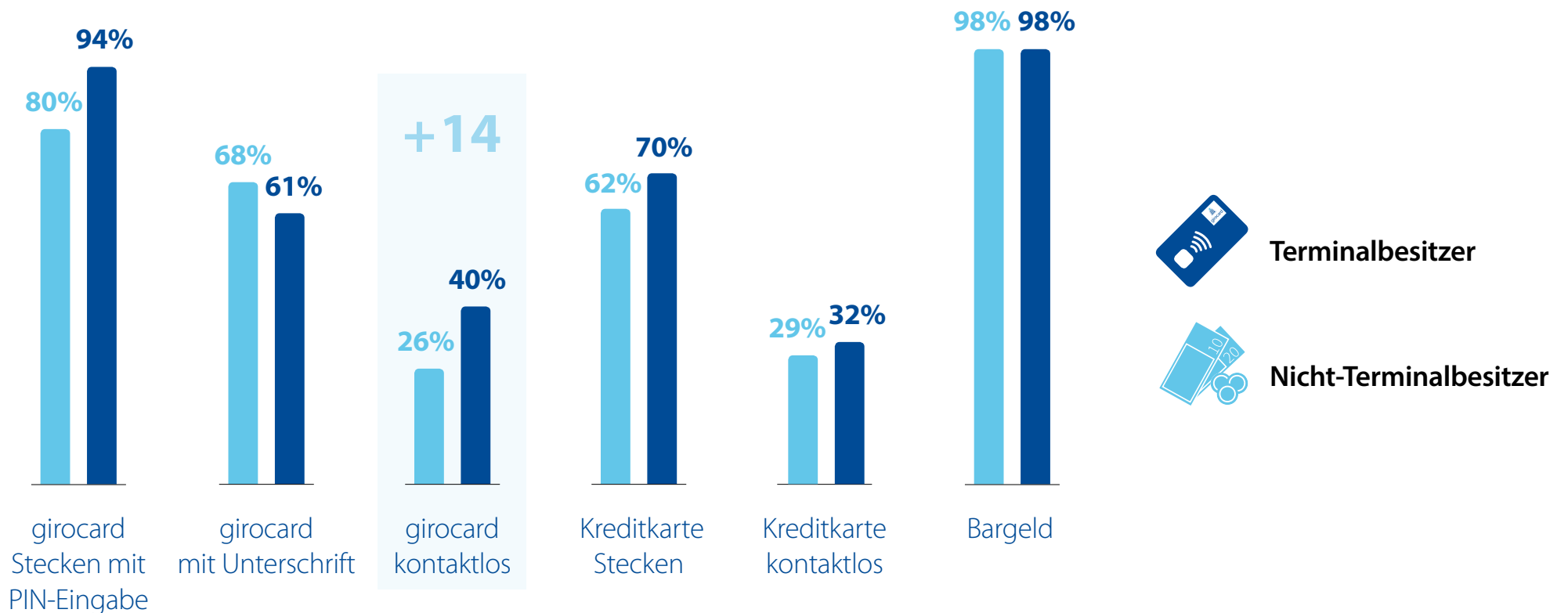


Vertrauen in Zahlungssysteme

Basis: Alle


Bei Terminalbesitzern liegt das Vertrauen in Zahlungen mit der girocard mit Stecken und PIN-Eingabe nahezu gleich auf mit Zahlungen mit Bargeld.

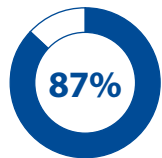
 Wie groß ist Ihr Vertrauen in folgende Zahlungssysteme?



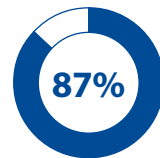
Einstellungen zur girocard

Knapp 9 von 10 Terminalbesitzern möchten die girocard in Zukunft nicht missen. Für ebenso viele ist die girocard die vom Kunden am meisten nachgefragte elektronische Bezahlart.

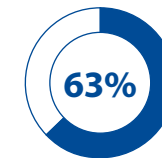
 Wir haben ein paar Aussagen rund um die verschiedenen Zahlungssysteme gesammelt. Bitte sagen Sie mir inwieweit Sie diesen Aussagen zustimmen.



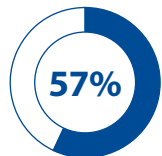
Die girocard ist für mich als Händler ein Zahlungsmittel, das ich auch in Zukunft nicht missen möchte.



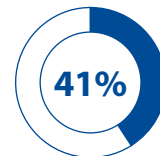
Die girocard ist die von meinen Kunden am meisten nachgefragte elektronische Bezahlart.



Neue Bezahlssysteme sind mir am liebsten, wenn sie im girocard System abgewickelt werden.



Mit den immer neu auf den Markt kommenden Zahlungssystemen bin ich überfordert und setze auf die aktuellen Zahlungssysteme wie die girocard.



Mir ist es egal, ob der Kunde mit Karte, Smartphone oder Smart-Watch bezahlt, Hauptsache die Kasse stimmt.

■ Stimme (voll und ganz) zu

Zusammenfassung Vertrauen und Einstellung

Vertrauen

Die Vertrautheit im Umgang mit den „etablierten“ kontakt-behafteten Zahlungssystemen geht auch mit dem Vertrau-en in die verschiedenen Zahlungssysteme einher. In die etablierten Systeme ist das Vertrauen aktuell noch deutlich höher, als in die kontaktlosen Bezahlssysteme.

Unter den bargeldlosen Bezahlformen liegt die girocard mit Stecken und PIN-Eingabe mit deutlichem Abstand vorn. 94 Prozent der Terminalbesitzer und 80 Prozent der Nicht-Ter-minalbesitzer haben (sehr) großes Vertrauen in diese Bezahl-form. Diese wird nur durch das Bargeld überboten (98 Pro-zent in beiden Teilgruppen). Etwas abgeschlagen hinter der girocard mit Stecken und PIN-Eingabe folgen die Kreditkarte mit Stecken und girocard mit Unterschrift.

Die kontaktlosen Bezahlverfahren werden noch verhalten bewertet. 40 Prozent der Händler mit Terminal haben (sehr) großes Vertrauen in die kontaktlose girocard bzw. 32 Pro-zent in die kontaktlose Kreditkarte. Unter den Nicht-Termi-nalbesitzern sind es etwas weniger.

Angebot von Kartenzahlungen

9 von 10 Terminalbesitzern sehen in der girocard die vom Kunden am meisten nachgefragte elektronische Bezahlart. Für ebenso viele ist sie ein Zahlungsmittel, das sie in Zu-kunft nicht missen möchten. Wie zentral die girocard für Händler ist, die bereits elektronische Zahlungen abwickeln, zeigt sich zudem an der Einstellung dieser Händler zu neuen Bezahlssystemen: Knapp zwei Dritteln ist es sogar am liebsten, wenn neue Bezahlssysteme im girocard System abgewickelt werden.

Kontaktloses Bezahlen

In diesem Abschnitt erfahren Sie mehr über die Meinung der Händler zum kontaktlosen Bezahlen.

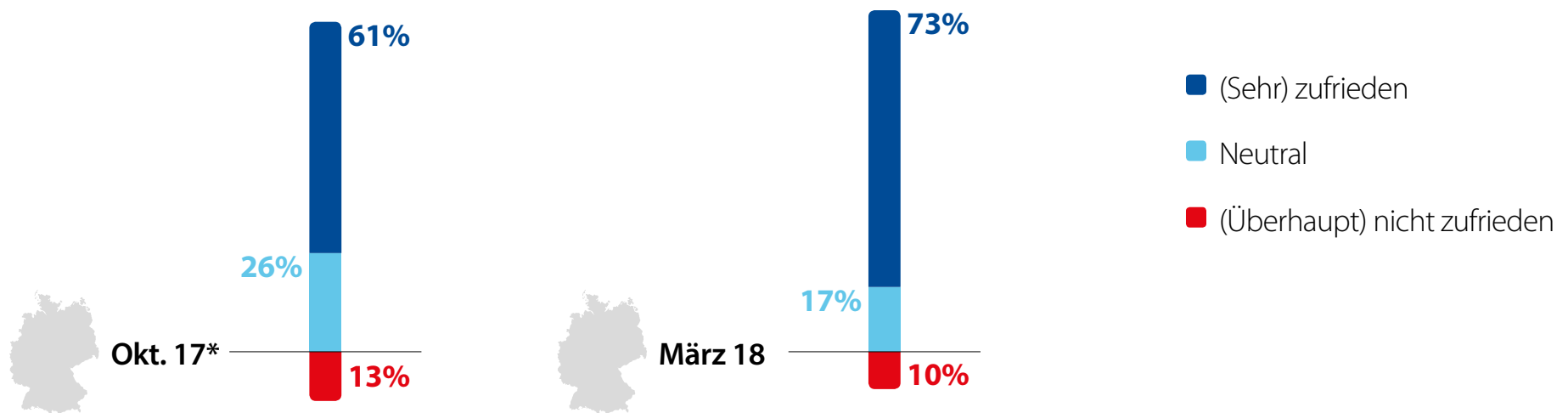


Zufriedenheit mit kontaktlosem Bezahlen

Knapp drei Viertel der Händler, die kontaktloses Bezahlen anbieten, sind mit der Umstellung zufrieden. Dies ist eine deutliche Steigerung gegenüber Oktober 2017.

Basis: Anbieter kontaktloser Bezahlverfahren mit Karte

 Sie haben angegeben, dass Ihr Unternehmen bereits kontaktloses Bezahlen mit Karte anbietet. Wie zufrieden sind Sie mit dem kontaktlosen Bezahlen insgesamt?



Die Ergebnisse wurden auf ganze Zahlen gerundet. Daher können die Werte in der Summe um +/-1 von 100 Prozent abweichen.

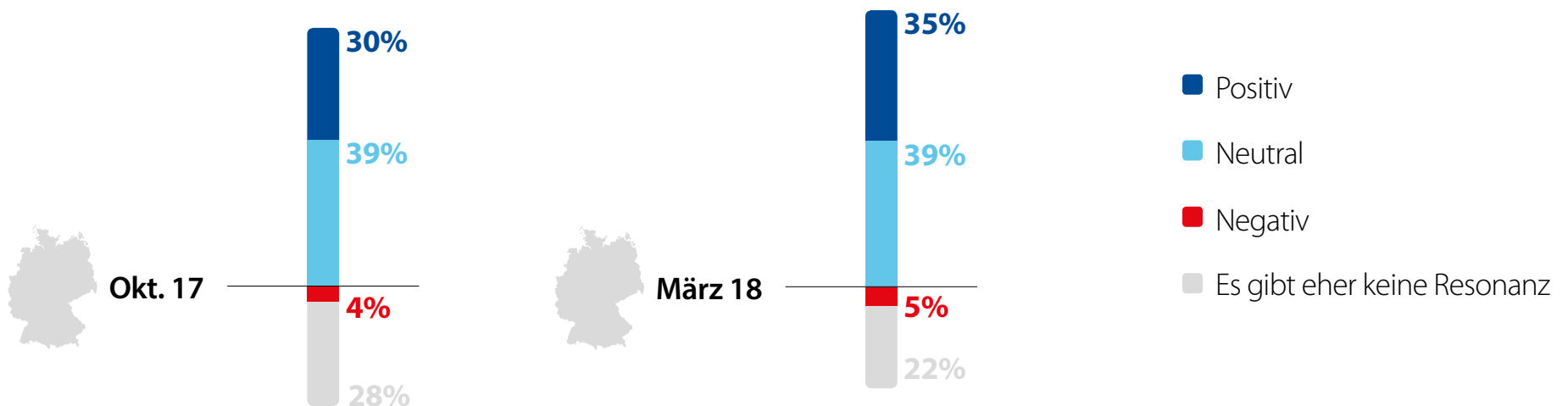
* GfK-Befragung zur girocard unter 363 Einzelhändlern und Kassenpersonal.

Kundenresonanz auf kontaktloses Bezahlen

Die Kundenresonanz ist nach wie vor überwiegend neutral bis positiv.

Basis: Anbieter kontaktloser Bezahlverfahren mit Karte

🗣️ Wie ist die Resonanz Ihrer Kunden auf das kontaktlose Bezahlen?



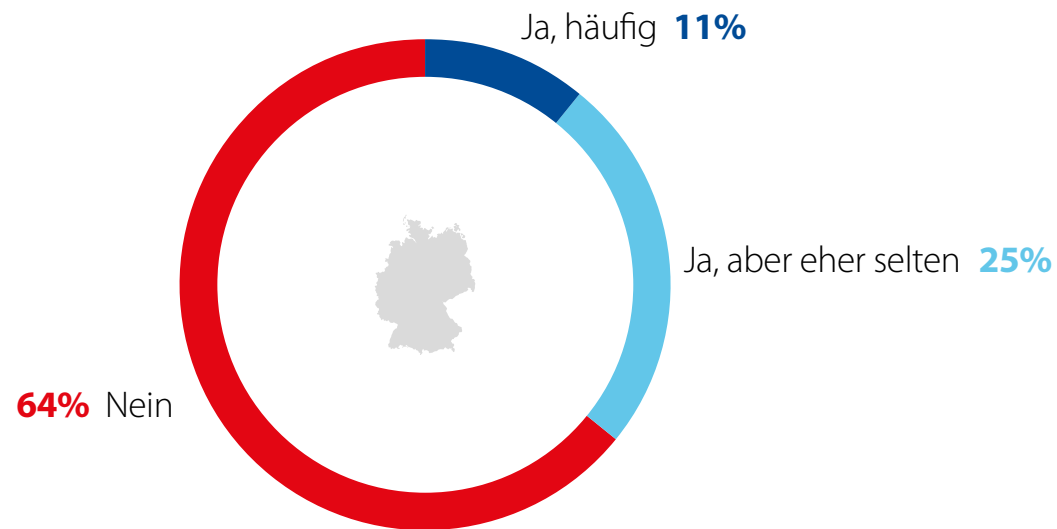
Die Ergebnisse wurden auf ganze Zahlen gerundet. Daher können die Werte in der Summe um +/-1 von 100 Prozent abweichen.

Ansprache auf kontaktloses Bezahlen durch den Kunden

Jeder dritte Händler wird bereits von seinen Kunden auf kontaktloses Bezahlen angesprochen.

Basis: Anbieter kontaktloser Bezahlverfahren mit Karte


 Werden Sie von Ihren Kunden aktiv auf die Möglichkeit des kontaktlosen Bezahlens angesprochen?

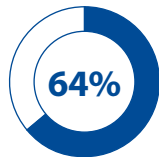


Meinung zum kontaktlosen Zahlen

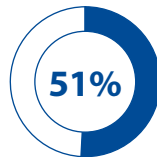
In der Abwicklung von kontaktlosen Zahlungen werden besonders Modernität und Einfachheit des Bezahlers wahrgenommen.

Basis: Anbieter kontaktloser Bezahlverfahren mit Karte

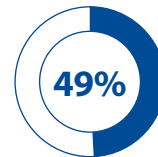
 Wir haben ein paar Aussagen gesammelt, die andere Personen zum Thema kontaktlose Zahlungen mit Karte gemacht haben. Inwieweit stimmen Sie diesen Aussagen zu?



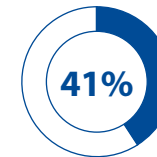
Kontaktlose Zahlungen sind einfacher als andere Bezahlmethoden.



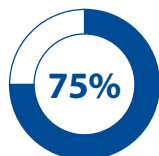
Kontaktlose Zahlungen sind schneller als andere Bezahlmethoden.



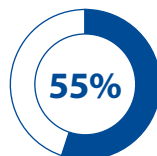
Der Wegfall der PIN-Eingabe bedeutet für mich beim Kassieren einen großen Zeitgewinn.



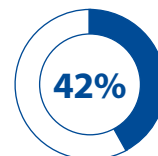
Kontaktlose Zahlungen reduzieren meinen Kleingeldbestand.



Durch das Angebot von kontaktlosen Zahlungen zeige ich, dass mein Unternehmen mit der Zeit geht.



Das Gute am kontaktlosen Zahlen ist, dass der Kunde seine Karte nicht mehr aus der Hand geben muss.



Durch die schnellere Zahlungsabwicklung habe ich mehr Zeit für meine Kunden.

 Stimme (voll und ganz) zu



Zusammenfassung – kontaktloses Bezahlen aus Sicht der Anbieter

Umrüstung

73 Prozent der Händler sind mit dem kontaktlosen Bezahlen (sehr) zufrieden.

Kundenresonanz

Die Resonanz der Kunden auf das kontaktlose Bezahlen zeigt, dass diese dem Thema sehr offen gegenüberstehen. Seit Oktober 2017 gab es dabei eine leichte, positive Entwicklung. So ist der Anteil der Kunden, die das kontaktlose Bezahlen aus Sicht der Händler positiv bewerten, auf 35 Prozent leicht gestiegen.

Jeder dritte Händler wird sogar von seinen Kunden auf die kontaktlose Bezahlung angesprochen.

Einstellungen

Aus Sicht der Händler, die bereits kontaktlose Zahlungen anbieten, bedeuten kontaktlose Zahlungen in erster Linie „mit der Zeit zu gehen“ (75 Prozent stimmen dem (voll und ganz) zu). 64 Prozent attestieren dem kontaktlosen Bezahlen, dass es einfacher ist als andere Bezahlmethoden. Zudem wird positiv bewertet, dass der Kunde die Karte nicht mehr aus der Hand geben muss (55 Prozent).



Kontakt

EURO Kartensysteme GmbH

Sandra Schubert

Tel.: +49 (0)69 / 97945-4853

Fax: +49 (0)69 / 97945-4847
presse@girocard.eu

relatio PR

Nina Kuffer

Tel.: +49 (0)89 / 210257-27

Fax: +49 (0)89 / 210257-19
nina.kuffer@relatio-pr.de