

EXECUTIVE SUMMARY (1/2)

1

Bezahlverhalten am Point of Sale (PoS) verschiebt sich in Richtung Kartenzahlung – jeder Zweite bevorzugt bargeldlos

Der Trend zur Kartenzahlung bei kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) in Deutschland setzt sich fort: Heute bevorzugen bereits 52 Prozent der Kunden ausschließlich bargeldlose Zahlungen – 49 Prozent glauben, künftig noch häufiger mit Karte zu bezahlen. Unter den besonders technik- und smartphoneaffinen Nutzern, sogenannten Smart Consumern, sind es heute sogar schon 70 Prozent, die nur bargeldlos bevorzugen. Bargeldlos Bezahlen gilt mittlerweile als Selbstverständlichkeit, insbesondere in der Hotellerie und im Einzelhandel.

Kontaktloszahlungen per Karte unterstützen den Trend zum bargeldlosen Bezahlen und haben sich inzwischen am PoS bei KMU etabliert: 30 Prozent der befragten Kunden und 41 Prozent der Smart Consumer zahlen bereits regelmäßig kontaktlos. Die Bereitschaft zur kontaktlosen Zahlung ist groß – unabhängig von der Bonnhöhe. Viele KMU sind allerdings nicht ausreichend über die Möglichkeiten kontaktloser Zahlungen informiert. Lediglich ein Drittel (37 Prozent) der befragten Unternehmen gibt an, kontaktlose Zahlungen zu akzeptieren. Viele wissen nicht, dass ihre Kartenlesegeräte bereits mit der Near Field Communication-Technologie (NFC) ausgestattet sind, die kontaktlose Zahlungen ermöglicht. Oder es fehlt das Know-how über die korrekte Durchführung kontaktloser Zahlungen. Hier ist Aufklärungsarbeit gefragt – die Nachfrage nach kontaktlosen Zahlungsmöglichkeiten auf Kundenseite ist schließlich gegeben und groß.

In Sachen Mobile Payment sieht das noch anders aus: Die Deutschen stehen neuen Technologien am PoS eher skeptisch gegenüber – Zahlungen per Smartphone, mit biometrischer Authentifizierung oder innerhalb einer App können sich viele Kunden noch nicht vorstellen. Erst 5 Prozent der Kunden nutzen regelmäßig smartphonebasierte Zahlungen am PoS. Mehr als die Hälfte (51 Prozent) der Befragten gibt an, dass sie sich auch zukünftig eine kontaktlose Bezahlung per Smartphone am PoS nicht vorstellen können. Mobile Payment hat es hierzulande also noch schwer. Wobei auch hier weiteres Potenzial sichtbar wird: Bei den Smart Consumern zahlen heute bereits 10 Prozent regelmäßig mit dem Smartphone.