

infas quo

Bezahlen in der Krise

Wie Corona Kartenzahlung
bei Bäcker, Metzger & Co. zum
Alltag werden lässt



Initiative Deutsche
Zahlungssysteme e.V.



Zur Studie

In der online-repräsentativen Studie von infas quo wurden über 1.000 Personen zwischen 16 und 69 Jahren zu ihrer aktuellen Meinung und ihrem Verhalten in der derzeitigen Corona-Krise befragt.

Die Erhebungen dieses „Krisentrackings“ von infas quo fanden regelmäßig zwischen März 2020 und November 2020 statt.

Die Initiative Deutsche Zahlungssysteme beteiligte sich an den folgenden Erhebungswellen mit Fragen zum Bezahlverhalten während der Krise:

- Welle 2: KW 14 (30.03.-05.04.): n=1.492
- Welle 3: KW 16 (13.04.-19.04.): n=1.475
- Welle 6: KW 22 (25.05.-31.05.): n=1.179
- Welle 13: KW 46 (12.11.-15.11.): n=1.399

n=Interviews

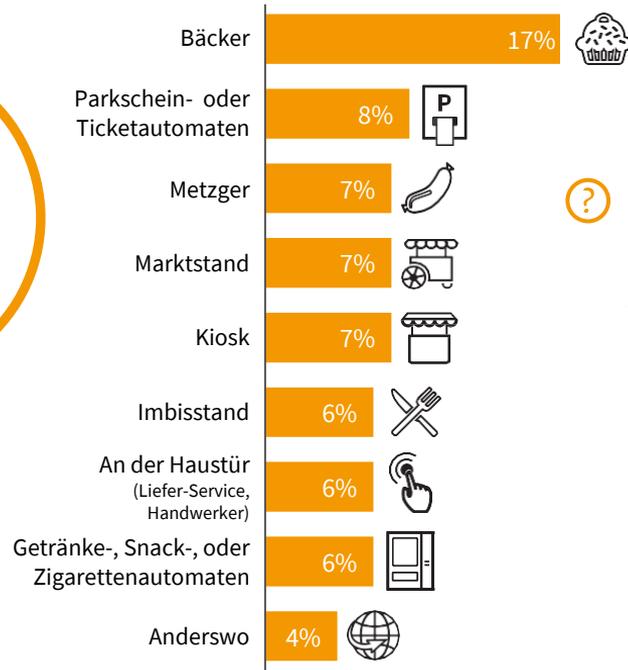
1. Verändertes Bezahlgefühl

Durch die Corona-Pandemie verändert sich nicht nur das Bezahlgefühl der Verbraucher, auch bei kleineren Händlern und Betrieben ist ein Wandel spürbar:

- 48 Prozent der Befragten haben im Handel neue Orte für die Kartenzahlung entdeckt, 32 Prozent haben die neue Option der Kartenzahlung direkt ausprobiert.
- Die Möglichkeit zur bargeldlosen Zahlung wurde vor allem dort neu geschaffen, wo bisher meist Kleingeldbeträge dominieren, wie etwa in Bäckereien.
- Etwa die Hälfte (47 Prozent) der Befragten hat das Gefühl, dass die Barzahlung weniger gern gesehen ist.

Etwa ein Drittel der Befragten haben die neue bargeldlose Bezahlungsmöglichkeit – vor allem beim Bäcker – getestet.

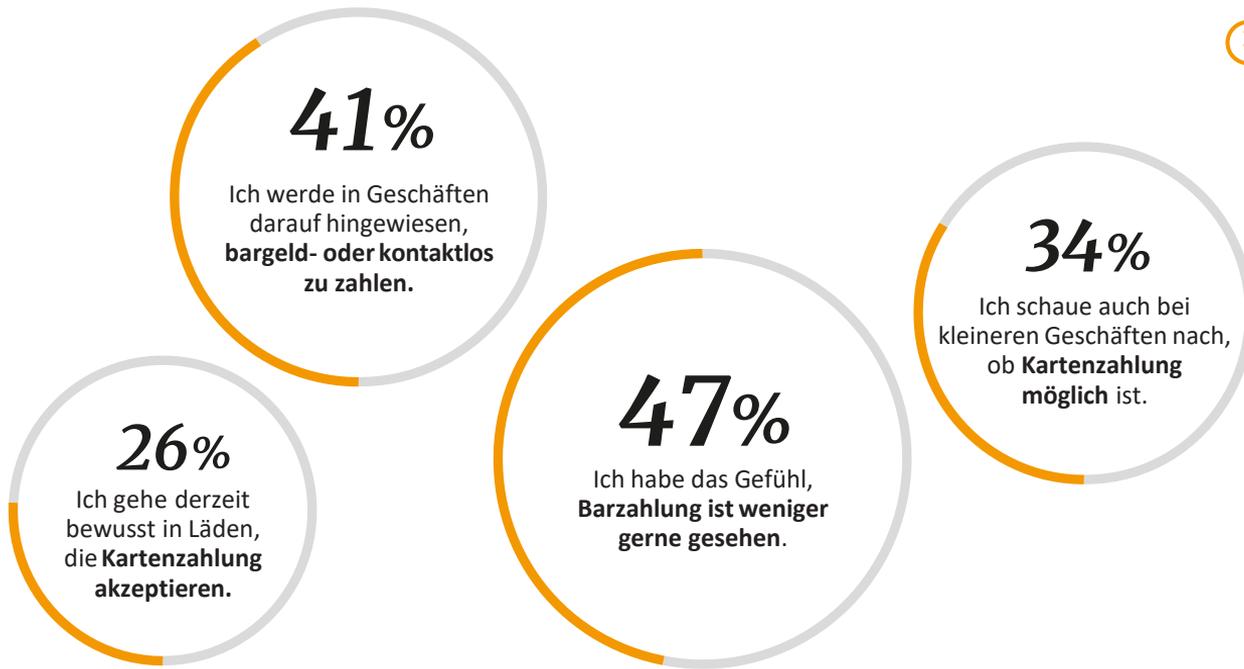
Neue Orte für Kartenzahlung



? Ist Ihnen in den vergangenen Wochen aufgefallen, dass man jetzt an Orten mit Karte zahlen kann, wo das vorher (noch) nicht möglich war?

* n=441

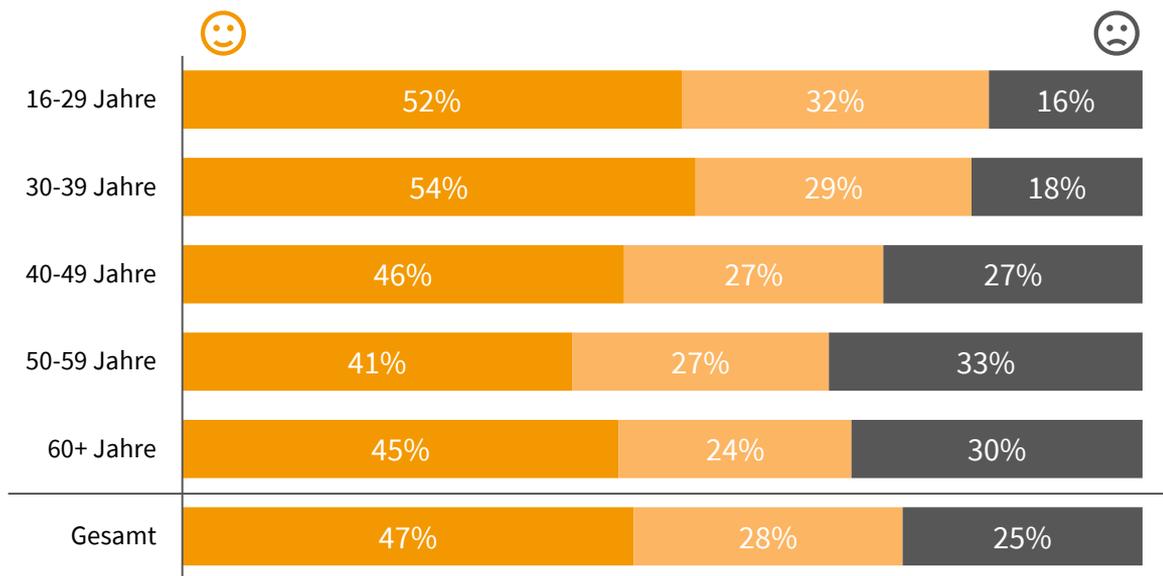
Die Bereitschaft, Veränderungen im eigenen Verhalten vorzunehmen, ist stark ausgeprägt.



? Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Bezahlen zu?

Insgesamt hat knapp die Hälfte der Befragten das Gefühl, dass Barzahlung weniger gern gesehen ist.

„Ich habe das Gefühl, die Barzahlung ist weniger gern gesehen.“



🔍 Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Bezahlen zu?

n=1.399 Interviews

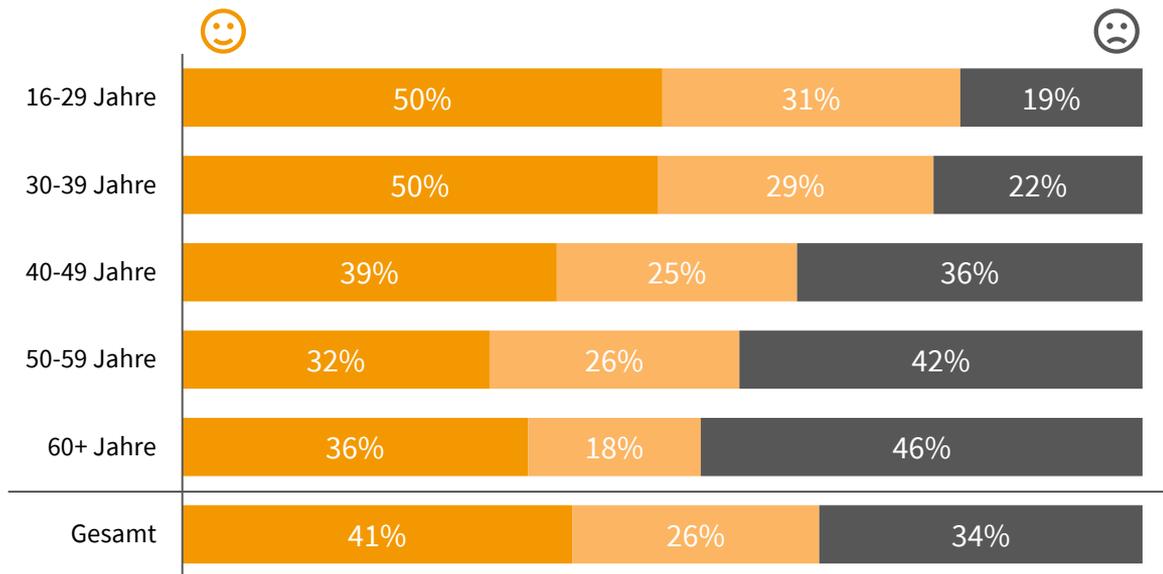
Abfrage auf einer teilverbaisierten 5er-Skala:

😊 Stimme voll und ganz zu

😞 Stimme überhaupt nicht zu

Vor allem Jüngere bemerken Hinweise des bargeld- oder kontaktlosen Bezahlers in Geschäften.

„Ich werde in Geschäften darauf hingewiesen, bargeld- oder kontaktlos zu zahlen.“



🔍 Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Bezahlen zu?

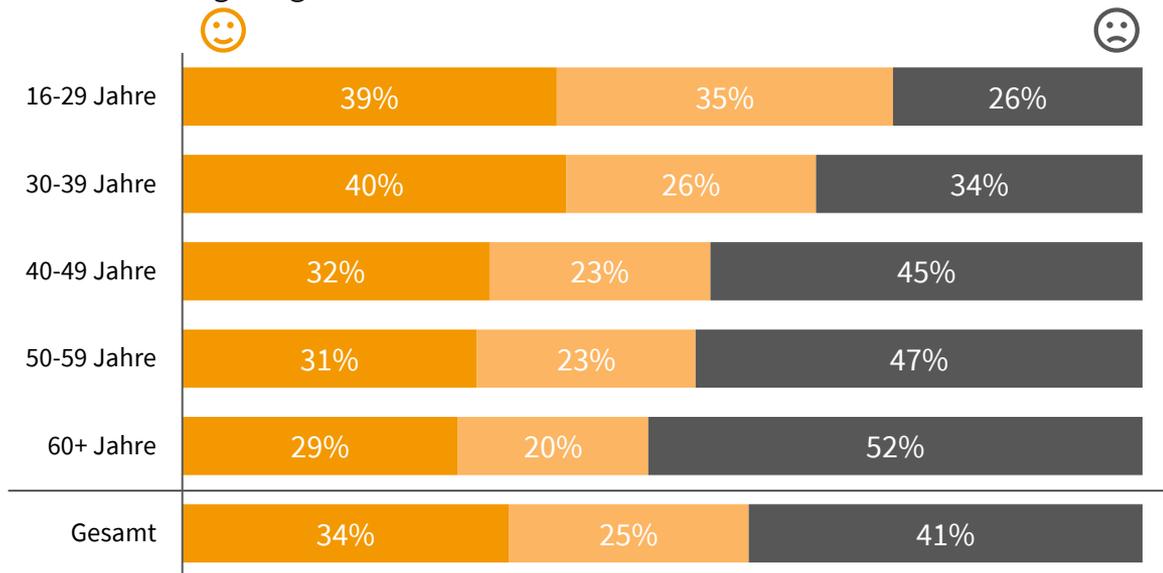
n=1.399 Interviews

Abfrage auf einer teilverbaisierten 5er-Skala:

- 😊 Stimme voll und ganz zu
- ☹️ Stimme überhaupt nicht zu

Etwa ein Drittel achtet beim Einkauf speziell in kleineren Geschäften auf die Möglichkeit der Kartenzahlung.

„Ich schaue auch speziell bei kleineren Geschäften nach, ob die Kartenzahlung möglich ist.“



🔍 Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Bezahlen zu?

n=1.399 Interviews

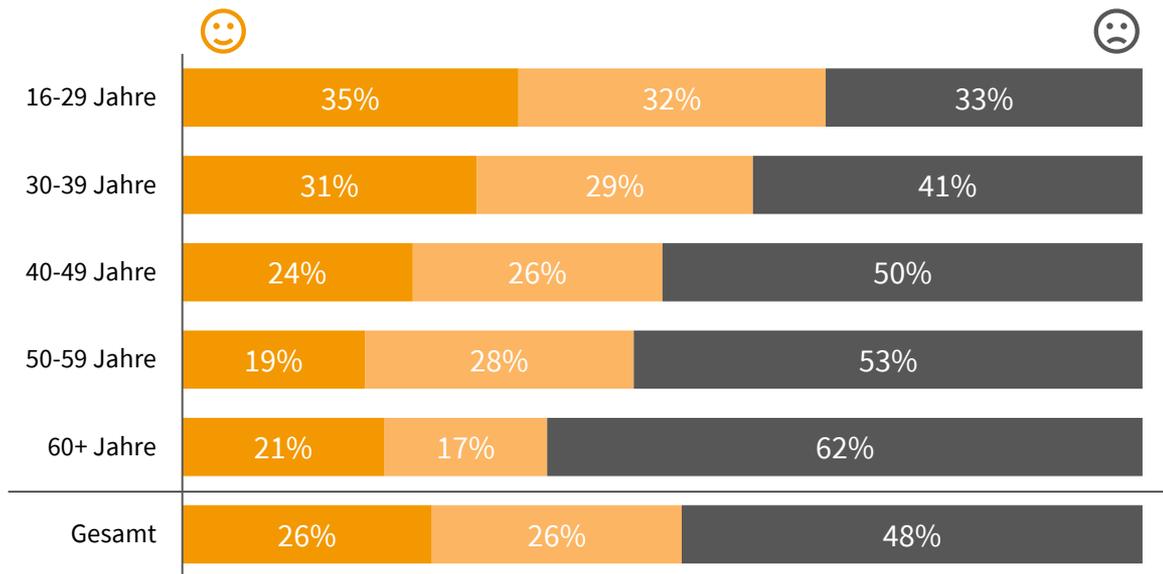
Abfrage auf einer teilverbalerisierten 5er-Skala:

😊 Stimme voll und ganz zu

☹️ Stimme überhaupt nicht zu

Jeder Vierte geht aktuell bewusst in Läden, die bargeldlose Bezahlssysteme akzeptieren.

„Ich gehe derzeit bewusst in Läden, die Kartenzahlungen akzeptieren.“



🔍 Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Bezahlen zu?

n=1.399 Interviews

Abfrage auf einer teilverbalisierten 5er-Skala:

😊 Stimme voll und ganz zu

☹️ Stimme überhaupt nicht zu

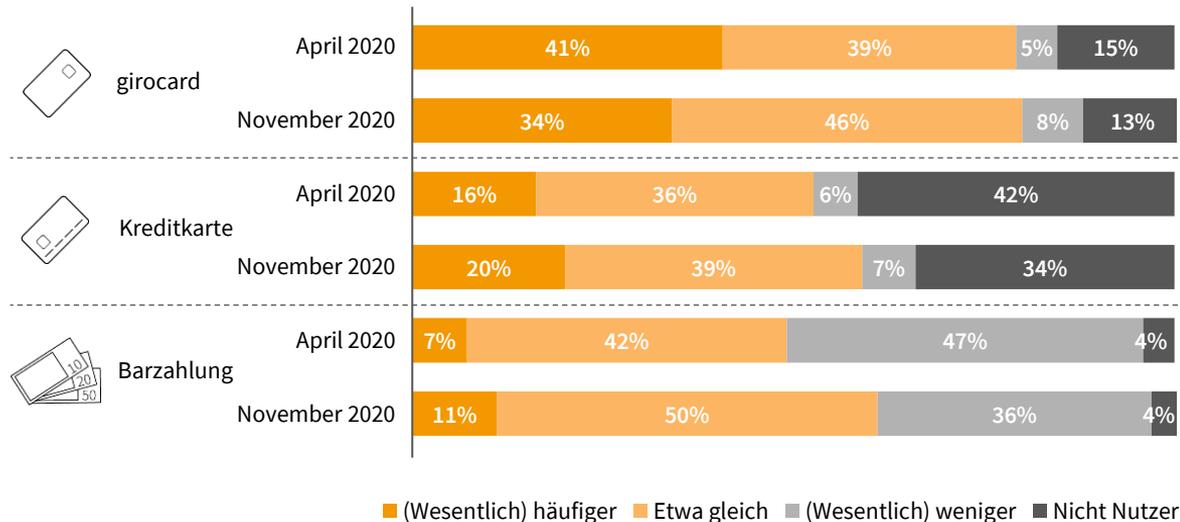
2. Wandel im Bezahlverhalten

Galt der Hygiene-Aspekt zu Beginn der Pandemie noch als Haupttreiber für die verstärkte Kartenzahlung, zeichnen sich zusehends auch andere Motive ab.

- 34 Prozent der Befragten geben an, seit Beginn der Corona-Pandemie häufiger mit der girocard zu zahlen als zuvor.
- Für knapp die Hälfte der Befragten ist der Schutz des Kassenspersonals (53 Prozent) und die Hygiene (52 Prozent) noch immer ausschlaggebend für den Griff zur Karte.
- Gleichzeitig geben 37 Prozent als Grund für die verstärkte Kartenzahlung an, gerne komplett berührungslos zahlen zu wollen, und 41 Prozent, weil sie immer passend zahlen können.

Mehr Menschen zahlen mit girocard und Kreditkarte. Barzahlung wird hingegen wesentlich weniger genutzt.

Veränderung des Bezahlverhaltens – Zeitverlauf



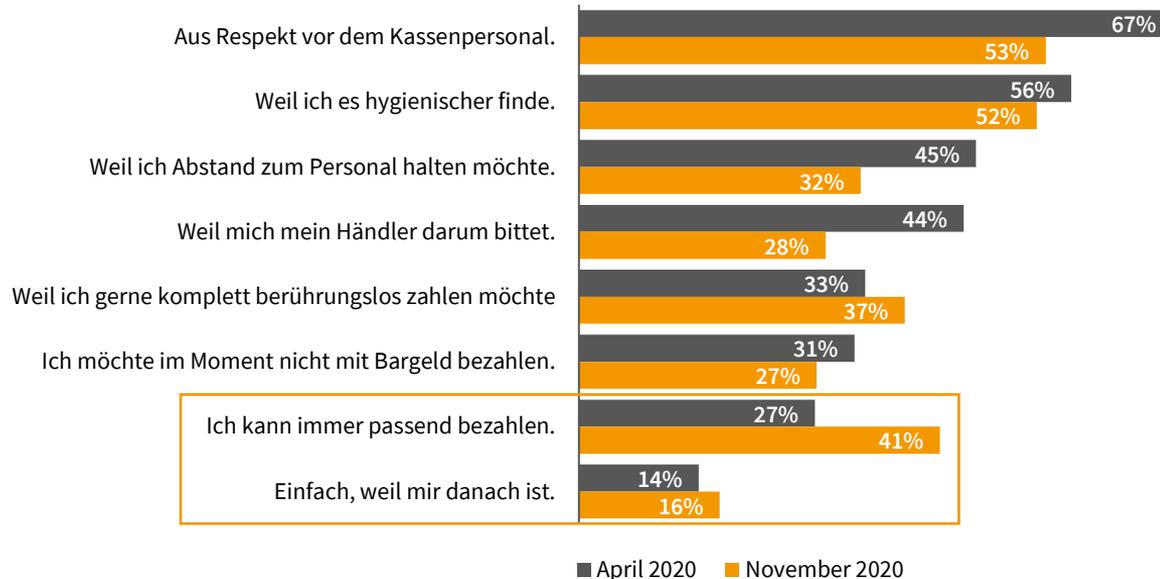
🔍 Wenn Sie momentan an der Kasse stehen, wie häufig bezahlen Sie im Vergleich zu vor der Krise mit...

Abfrage auf einer teilverbalerisierten 5er-Skala:
 1 = Stimme voll und ganz zu
 5 = Stimme überhaupt nicht zu; Nicht-Nutzer

Der Wunsch nach bargeldlosen Bezahlungsmöglichkeiten ist über die letzten Monate stark angestiegen.

Gründe für eine derzeit verstärkte Kartenzahlung – Zeitverlauf.

? Warum bezahlen Sie momentan häufiger mit Karte?



n=611

Antworten gekürzt
Teilgruppe: Nutzt häufiger Karten zum Bezahlen

3. Bekanntheit neuer Bezahlformen

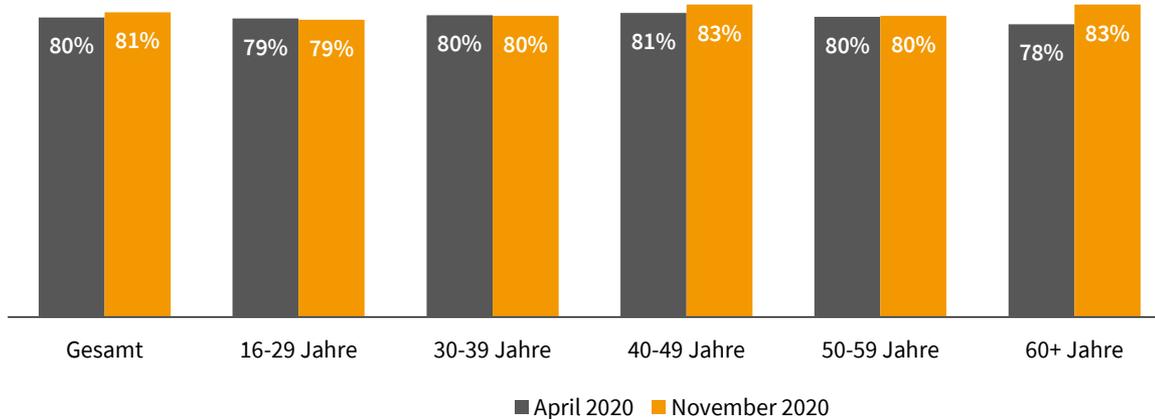
Neue Bezahlformen, wie girocard kontaktlos und die digitale girocard im Smartphone, haben seit der Corona-Pandemie an Bekanntheit gewonnen.

- Insbesondere in der Altersgruppe 60+ ist die kontaktlose girocard in den letzten Monaten bekannter geworden.
- In der mittleren Altersgruppe hat die digitale girocard im Smartphone seit Beginn der Corona-Pandemie an Bekanntheit gewonnen.

April 2020/November 2020

Vor allem in den mittleren und höheren Altersgruppen hat die girocard kontaktlos an Bekanntheit gewonnen.

Bekanntheit **girocard kontaktlos** nach dem Alter

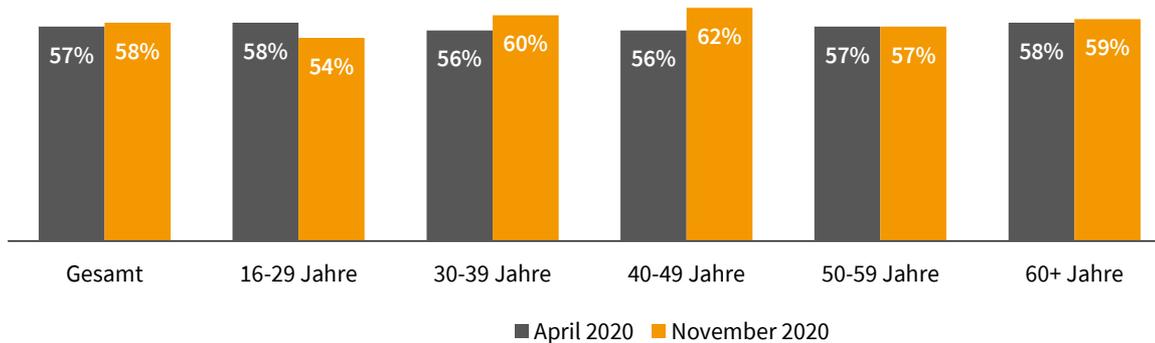


? Kennen Sie auch die folgenden bargeldlosen Bezahlungsmöglichkeiten?
„girocard kontaktlos“

April 2020/November 2020

Die digitalen girocard im Smartphone hat in den mittleren Altersgruppen an Bekanntheit gewonnen.

Bekanntheit **girocard digital** nach dem Alter



? Kennen Sie auch die folgenden bargeldlosen Bezahlungsmöglichkeiten?

„digitale girocard im Smartphone“

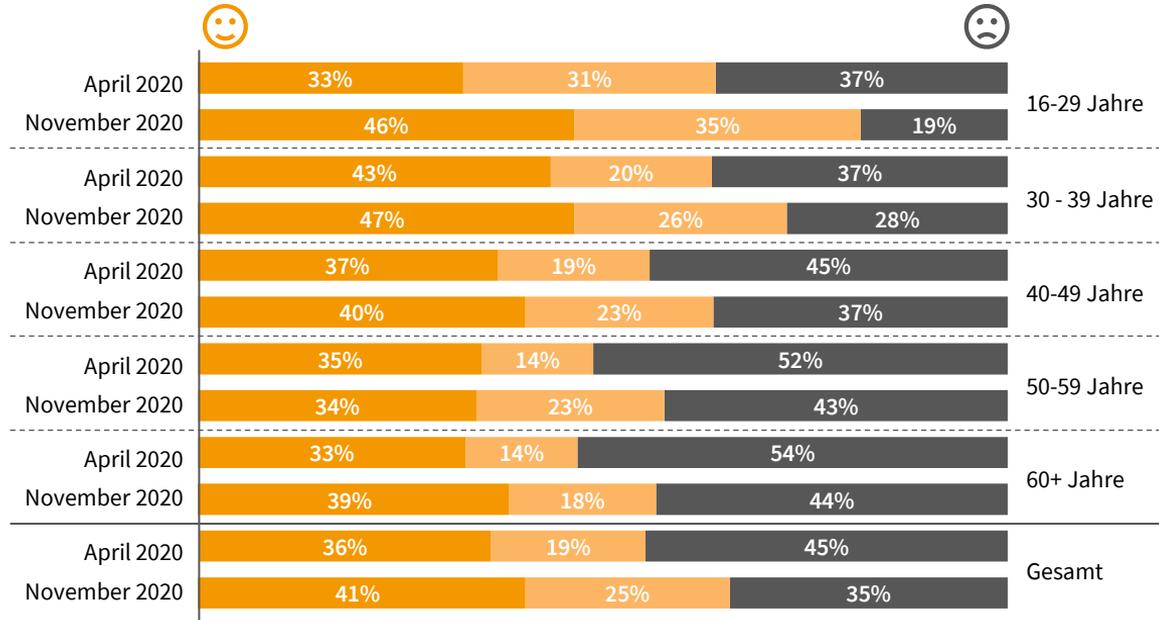
4. Nutzung neuer Bezahlformen

Das kontaktlose Bezahlen – egal ob mit Karte oder Smartphone – gewinnt an Bedeutung. Der Wandel hin zur Nutzung neuer Bezahlformen dürfte auch nach dem Ende der Corona-Pandemie weiter voranschreiten.

- Etwa 40 Prozent aller Befragten nutzt aktuell verstärkt die Kontaktlos-Funktion der eigenen girocard und gibt an, diese auch künftig häufiger nutzen zu wollen.
- Die junge Generation ist der digitalen girocard gegenüber aufgeschlossen und plant, diese in Zukunft auf dem eigenen Smartphone zu installieren (37 Prozent)

Seit Beginn der Corona-Krise wird die Kontaktlos-Funktion besonders unter den Jüngeren stark genutzt.

„Ich nutze derzeit verstärkt die Kontaktlos-Funktion meiner girocard.“



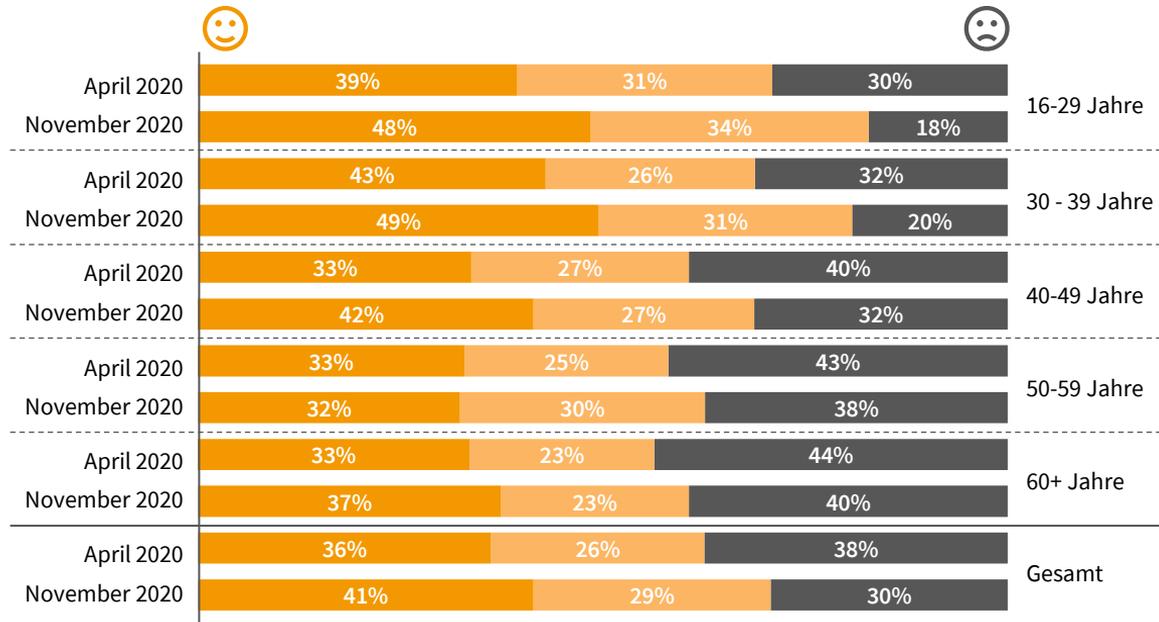
Wievweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Bezahlen zu?

Abfrage auf einer teilverbaisierten 5er-Skala:

- ☺ Stimme voll und ganz zu
- ☹ Stimme überhaupt nicht zu

Etwa 40 Prozent der Befragten geben an, die kontaktlose girocard auch in Zukunft häufiger nutzen zu wollen.

„Ich werde zukünftig die Kontaktlos-Funktion meiner girocard häufiger nutzen.“  Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Bezahlen zu?



Abfrage auf einer teilverbalerisierten 5er-Skala:

 Stimme voll und ganz zu

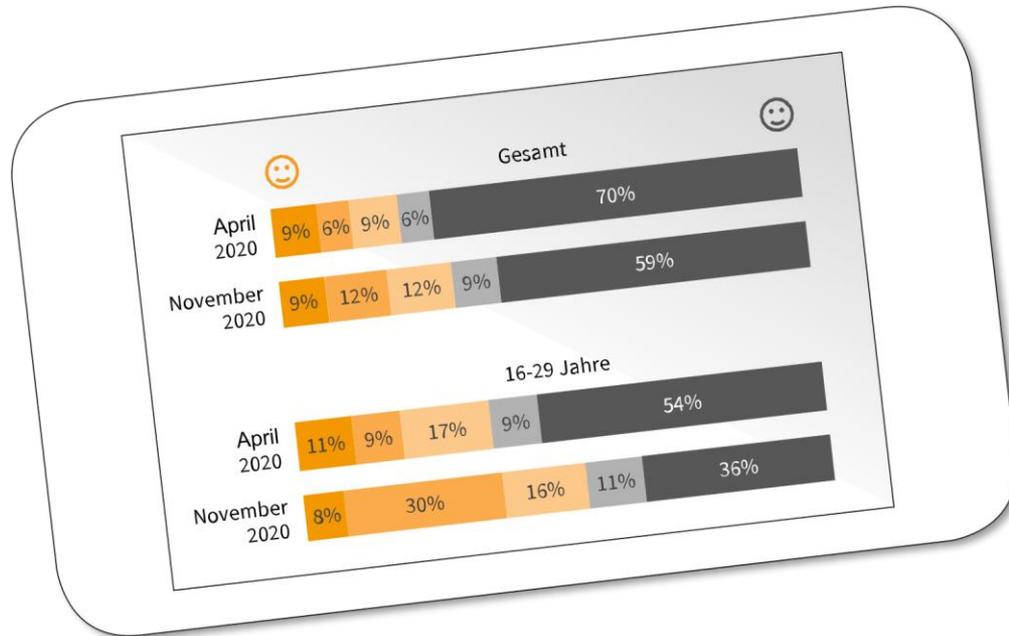
 Stimme überhaupt nicht zu

April 2020/November 2020

Besonders die junge Altersgruppe ist der digitalen girocard gegenüber aufgeschlossen...

„Ich habe eine digitale girocard in meinem Smartphone installiert.“

 Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Bezahlen zu?



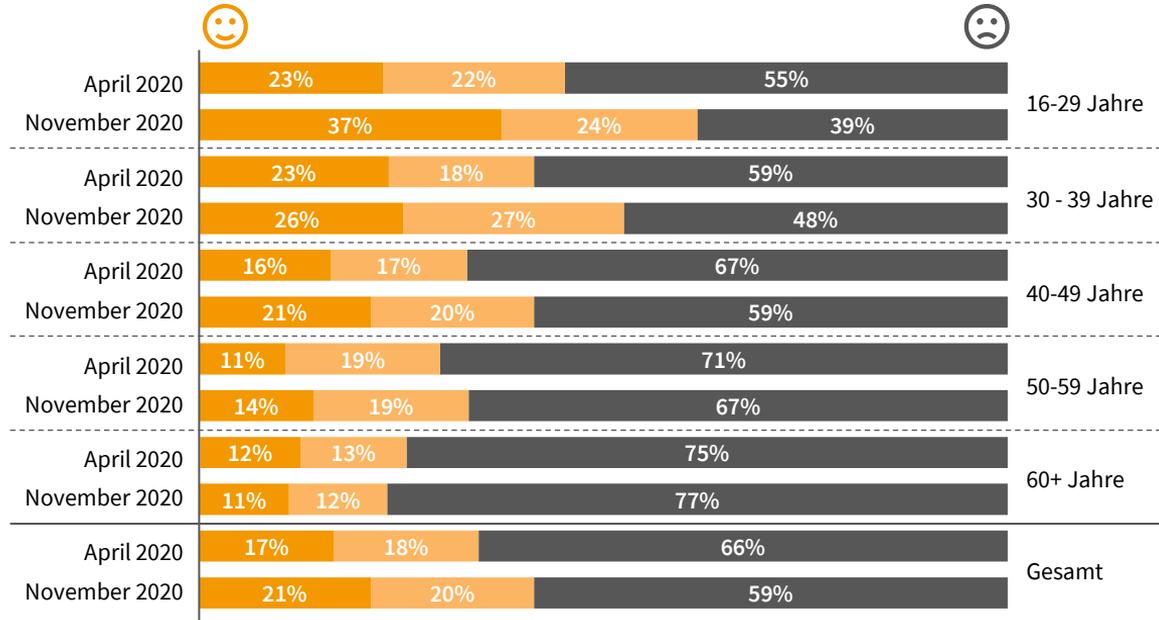
Abfrage auf einer teilverbalisierten 5er-Skala:

 Stimme voll und ganz zu

 Stimme überhaupt nicht zu

... oder plant diese in Zukunft auf dem eigenen Smartphone zu installieren, sofern noch nicht geschehen.

„Ich plane eine digitale girocard in meinem Smartphone zu installieren.“



W Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Bezahlen zu?

Abfrage auf einer teilverbalerisierten 5er-Skala:

😊 Stimme voll und ganz zu

☹ Stimme überhaupt nicht zu

Kontakt

Initiative Deutsche Zahlungssysteme e.V.

Anne Ausfelder

Tel.: 030 – 21 23 42 2 – 71

anne.ausfelder@initiative-dz.de