



Bezahlen ohne Grenzen?

Zahlungsverhalten im digitalen Wandel zwischen
Generationen, Regionen und der Zukunft.

Repräsentative Studie von SumUp & Mastercard Advisors

17. Oktober 2024



Intro Vorstellung



Dr. Peter Robejsek
Geschäftsführer Deutschland
Mastercard



Alexander Riesenkauff
SVP Europe
SumUp

Intro Überblick

Zielsetzung

- Analyse von Zahlungsgewohnheiten und -präferenzen in Deutschland
- Warum fehlen digitale Zahlungsmöglichkeiten noch immer oft, obwohl sie bei Verbrauchern beliebt sind

Untersuchungsschwerpunkte

- Bevorzugte Zahlungsmittel
- Regionale und demografische Unterschiede im Bezahlverhalten
- Psychologische Aspekte der Bargeldnutzung

Erkenntnisinteresse

- Verständnis der Zahlungspräferenzen unterschiedlicher Zielgruppen
- Gegenüberstellung der Antworten von Verbrauchern und Unternehmern

Intro Methode

Zwei Online-Umfragen in Zusammenarbeit mit Appinio

B2C-Befragung

30

Fragen

1000

Teilnehmer

**Aug
2024**

Zeitraum

Bevölkerungsrepräsentativ nach
Geschlecht, Alter und Region

B2B-Befragung

33

Fragen

500

Teilnehmer

**Aug/Sep
2024**

Zeitraum

Finanzielle Entscheidungsträger
von KMUs, davon:

- 50% bis zu 500k Jahresumsatz /
- 50% 500k-2M Jahresumsatz

Querschnitt durch verschiedene Branchen mit
Fokus auf

Gastro & Einzelhandel (50%)

Zahlungsverhalten im Wandel Überblick

I

Bar oder mit Karte?

Welche Zahlungsmethoden sind bei Verbrauchern beliebt und wie ist das Angebot auf Unternehmensseite?

II

Die bargeldlosen Regionen

Welche regionalen Unterschiede gibt es bei der Betrachtung bevorzugter Bezahlmethoden auf Verbraucher- und auf Händlerseite?

III

Auswirkungen auf Händler

Welche Bedeutung haben digitale Bezahlmethoden für Händler und für Verbraucher?

IV

Bargeldlos - Was sind die Vorteile

Was sind die Beweggründe für Bargeld bzw. digitale Bezahlmethoden bei Verbrauchern und bei Händlern?

V

Exkurs Trinkgeld

Welche neuen Gewohnheiten zeichnen sich in Hinblick auf Trinkgeld sowohl bei Verbrauchern als auch bei Händlern ab?

„Bar oder mit Karte?“

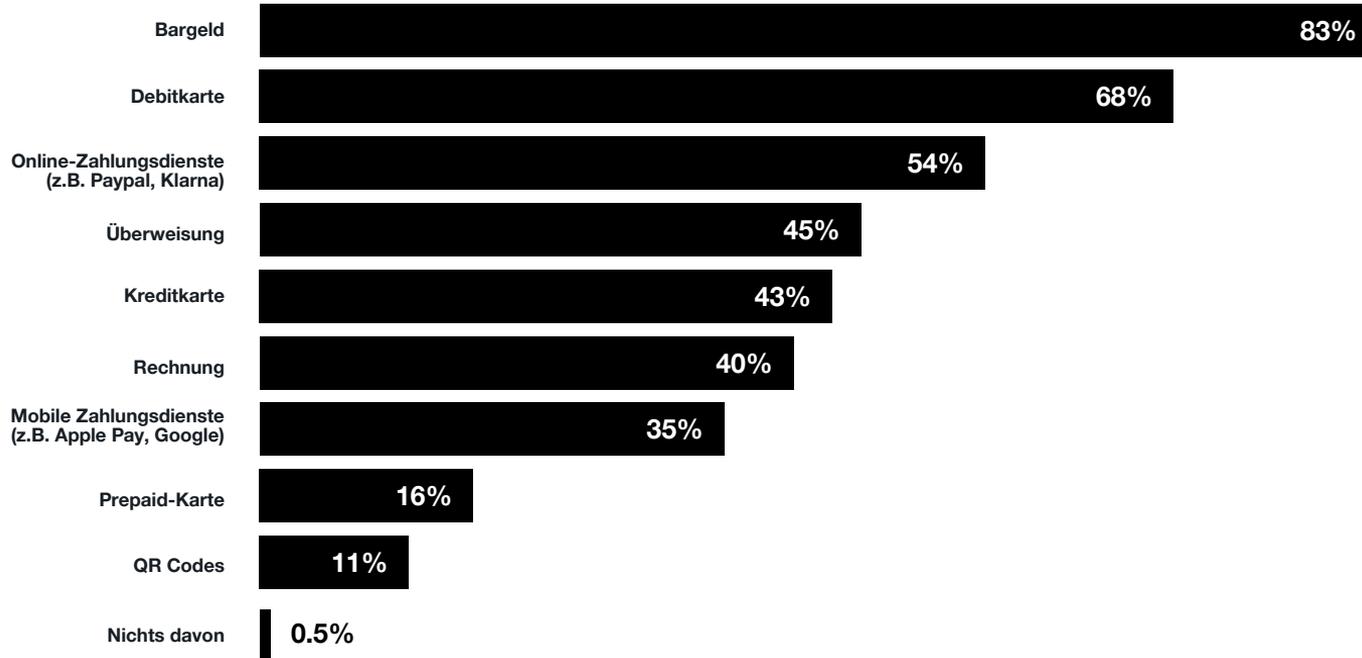


Ergebnisse

Angebot & Nachfrage nach digitalen
Zahlungsoptionen

Bargeldloses Bezahlen gewinnt im Alltag an Bedeutung

Welche Zahlungsmittel nutzt du generell in deinem Alltag (z. B. im Supermarkt, im Bekleidungsgeschäft, beim Friseur, im Restaurant) am liebsten?

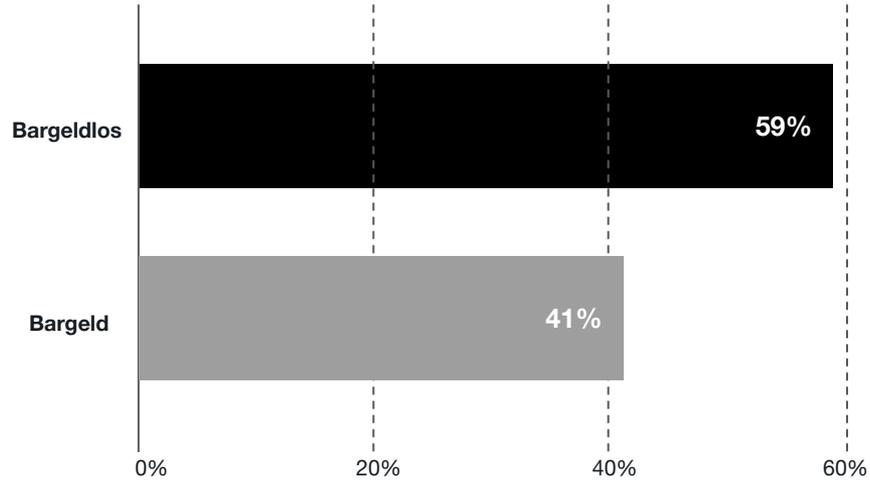


**Mehrfach
-antwort**

Verbraucher

Bargeldlose Zahlungsoption vor Ort bevorzugt

Welches Zahlungsmittel ist deine erste Wahl beim Bezahlen vor Ort*?

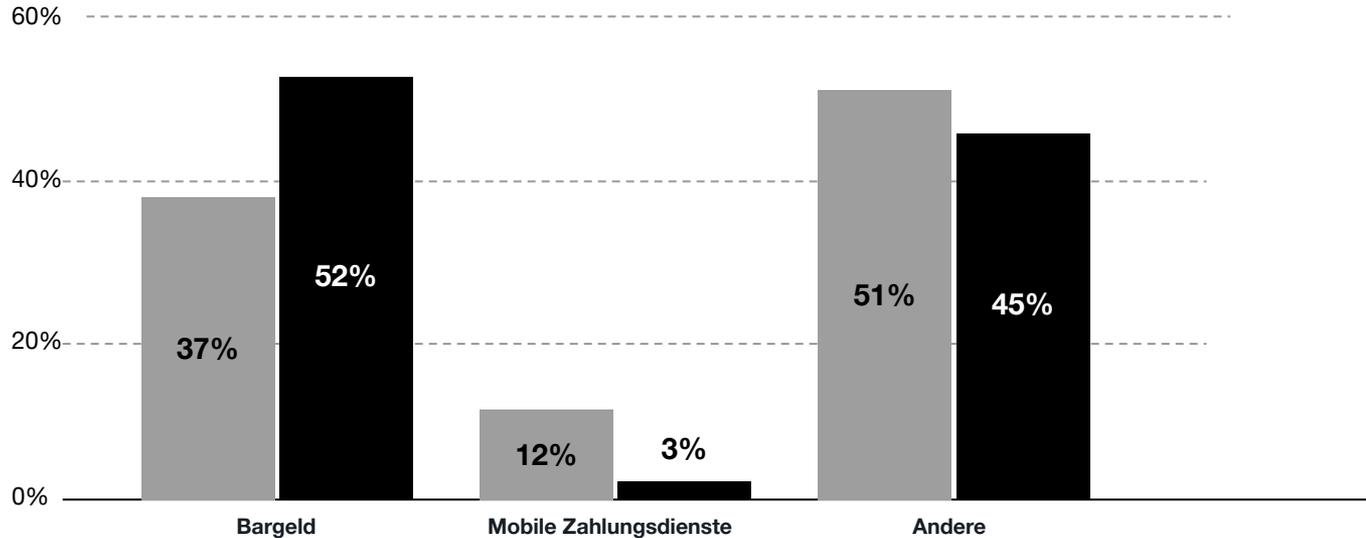


* Supermarkt, Bekleidungsgeschäft, Friseur, Restaurant, Kino

Verbraucher

Jüngere Generationen treiben Wandel hin zu digitalen Zahlungsmethoden

Welches Zahlungsmittel ist deine erste Wahl beim Bezahlen im Geschäft*?



25-34 Jahre alt

55-65 Jahre alt

* Supermarkt, Bekleidungsgeschäft, Friseur, Restaurant, Kino

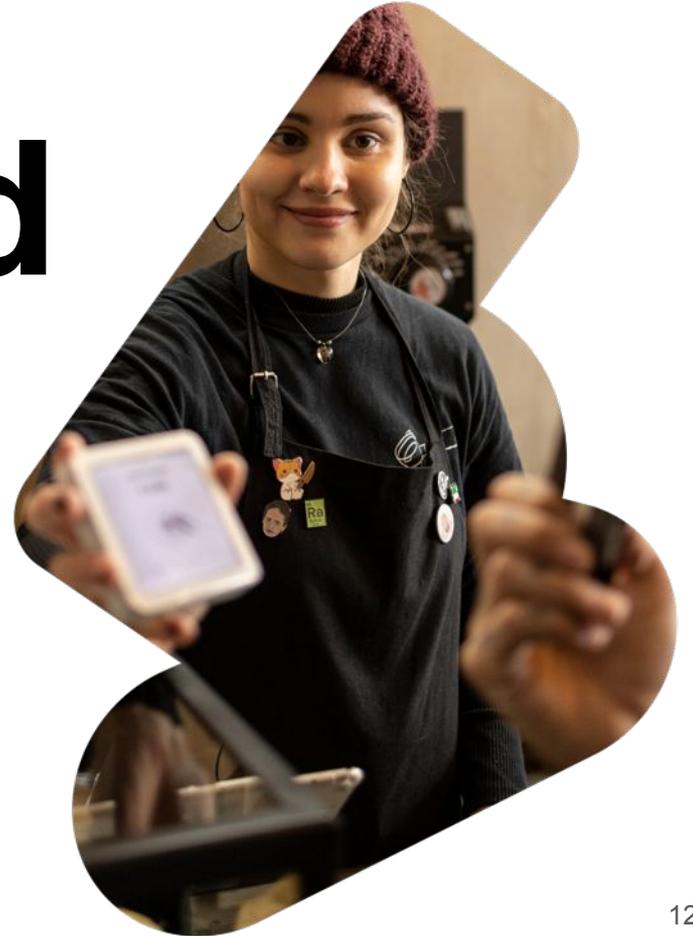
Verbraucher

41% würden
gern *immer* mit
Karte zahlen.

34% sind
verärgert, wenn
sie nur bar zahlen
können.

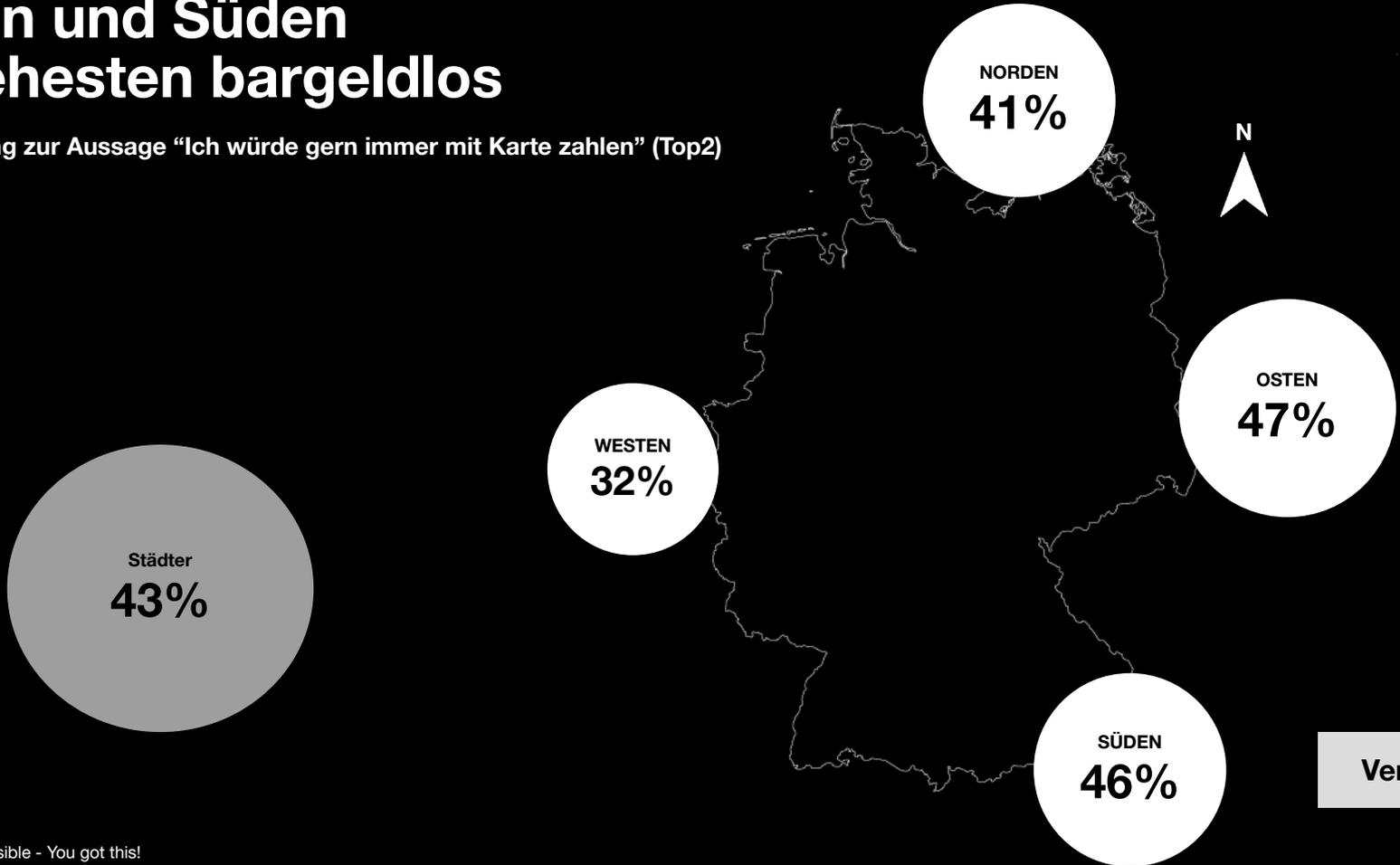
Im Osten und Süden lieber bargeldlos

Ergebnisse
Regionale Unterschiede



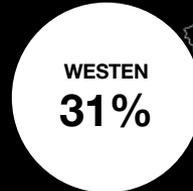
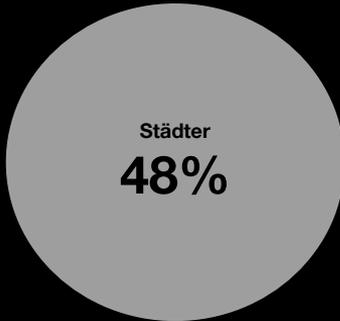
Osten und Süden am ehesten bargeldlos

Zustimmung zur Aussage "Ich würde gern immer mit Karte zahlen" (Top2)



Im Osten und Süden Frustration über Bargeld-Zwang höher

Zustimmung zur Aussage
"Ich bin verärgert, wenn ich nur bar bezahlen kann" (Top2)



Verbraucher

Bargeld bei Unternehmen auf dem Land etwas beliebter als in der Stadt

Welches Zahlungsmittel bevorzugen Sie grundsätzlich in Ihrem Betrieb / Geschäft?



Land N=121



Stadt N=376

Aufgeschlüsselt nach der Einwohnerzahl der Gemeinde, in der der Befragte wohnt / das Unternehmen seinen Sitz hat:

Land: Bis zu unter 10.000 Einwohner

Stadt: Mehr als 10.000 Einwohner

Unternehmen

Händler riskieren Umsatzpotenzial

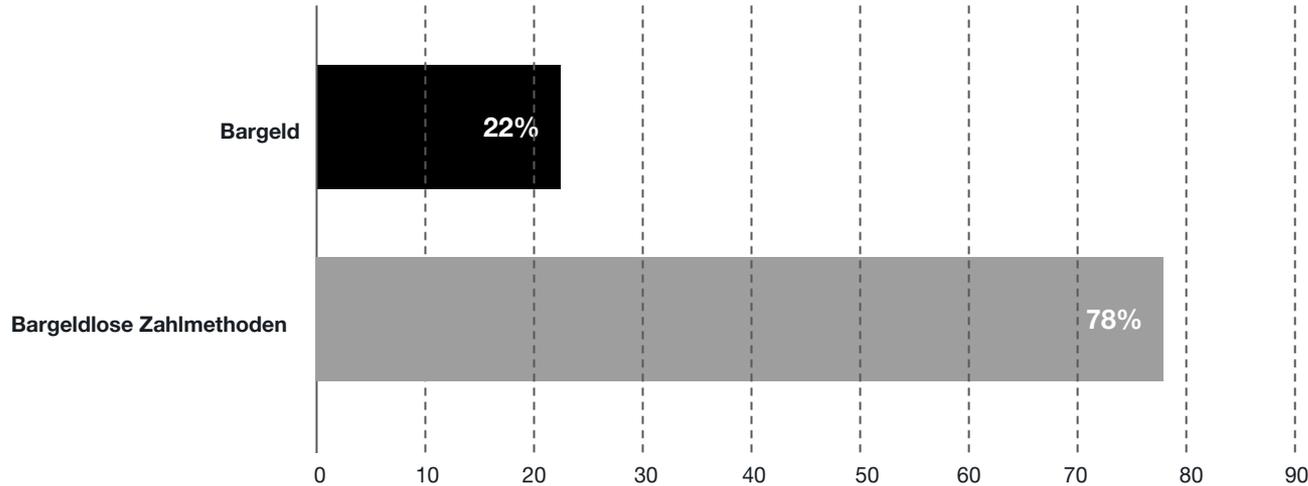


Ergebnisse

Bedeutung digitaler Zahlungsmethoden für Händler

Händler bevorzugen bargeldloses Bezahlen

Welches Zahlungsmittel bevorzugen Sie grundsätzlich in Ihrem Betrieb / Geschäft?



* Supermarkt, Bekleidungsgeschäft, Friseur, Restaurant, Kino

Unternehmen

19% kaufen
nicht, wenn sie
nur bar bezahlen
können.

Jeder fünfte Kunde kauft nichts bei fehlender Kartenzahlung

Ich kaufe trotzdem,
weil ich meistens Bargeld dabei habe

55%

Ich hole Bargeld und komme
zurück zum Bezahlen

24%

Ich gehe, ohne
etwas zu kaufen

19%

2%

Ich lasse anschreiben
bzw. kaufe es auf
Rechnung und bezahle
zu einem späteren
Zeitpunkt

1%

Anders,
und zwar:

Verbraucher



Konsumenten sind frustriert, wird nur Barzahlung angeboten

Beim griechischen Imbiss war keine Kartenzahlung möglich, wir mussten durch die ganze Stadt fahren, um woanders was zu essen zu kaufen.
[...]

Die Kinder waren sehr hungrig und es war total nervig, **am Ende sind wir nach Hause gefahren und haben da gegessen.**

Ich bin beim Friseur gewesen und habe gefragt, ob auch Kartenzahlung möglich sei. Da dies verneint wurde, bin ich gegangen
[...]

Dabei kam ich mir fast wie im Mittelalter vor.

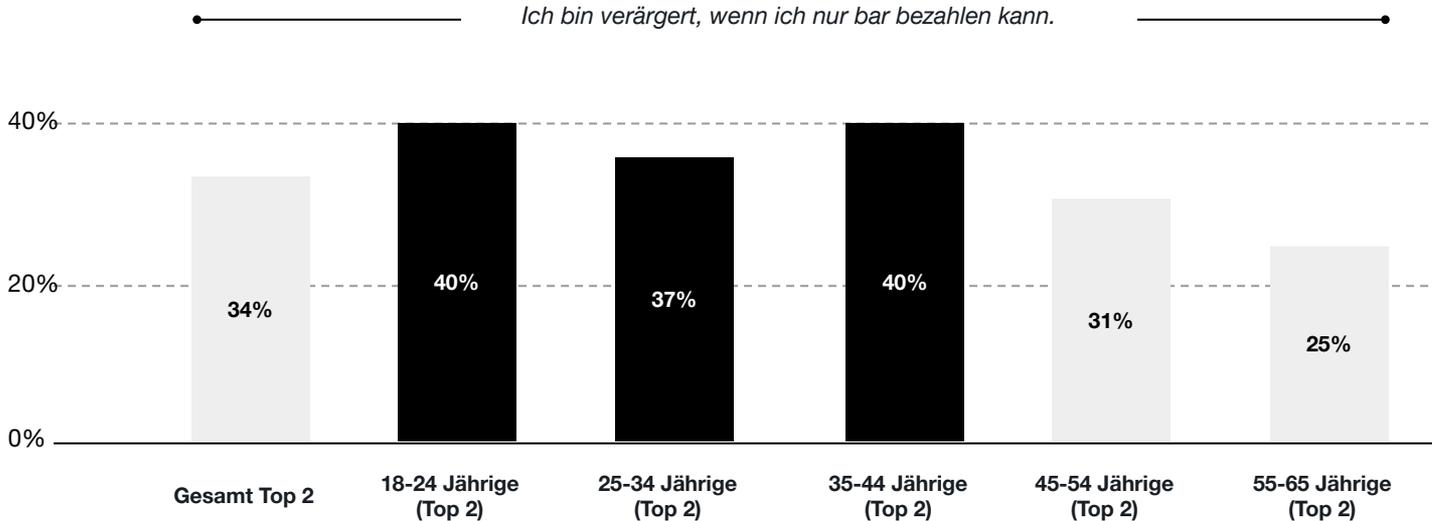
Ich habe am Eingang ein Schild gesehen, dass nur Bargeld akzeptiert wird. Mir war es egal und bin weiter gegangen.

Wer mein Geld nicht will, um sein Geschäft am Leben zu halten, **der scheint genug Geld zu haben.**

Verbraucher

Besonders junge Verbraucher sind verärgert, können sie nur bar zahlen

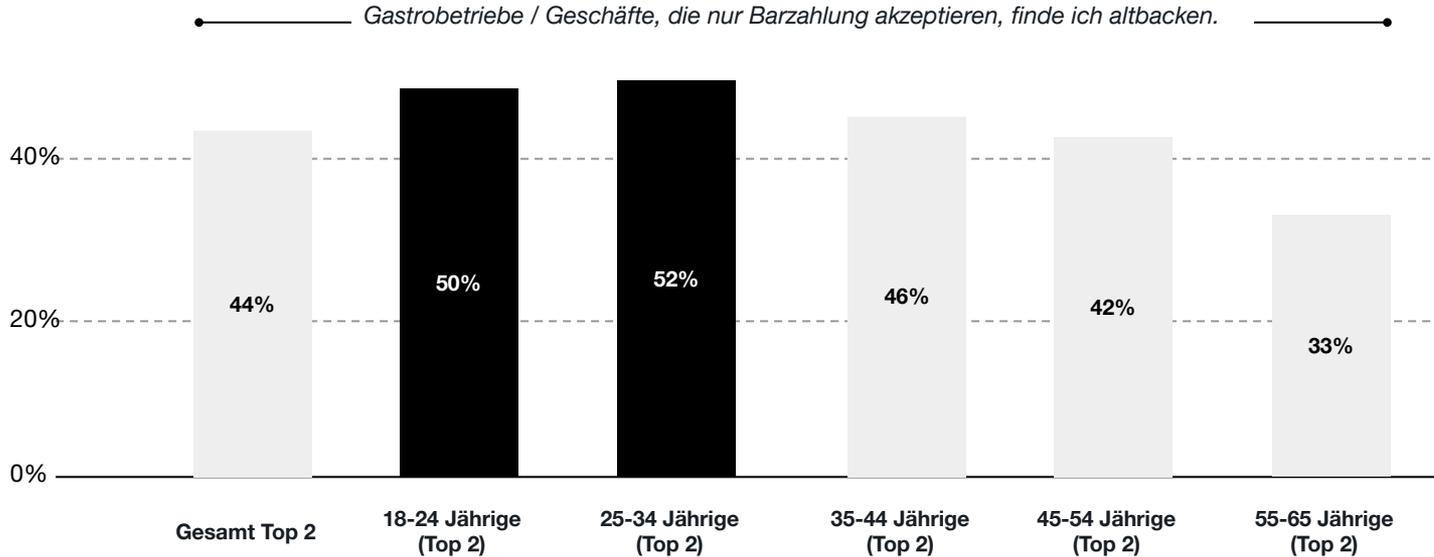
Wie sehr stimmst du den folgenden Aussagen zu?



Verbraucher

Unternehmen, die nur Barzahlung anbieten, werden als altbacken empfunden

Wie sehr stimmst du den folgenden Aussagen zu?



Verbraucher

45% der
Händler bieten
Kartenzahlung
erst ab einem
Mindestumsatz an.

Bequemlichkeit Zeitersparnis, Hygiene

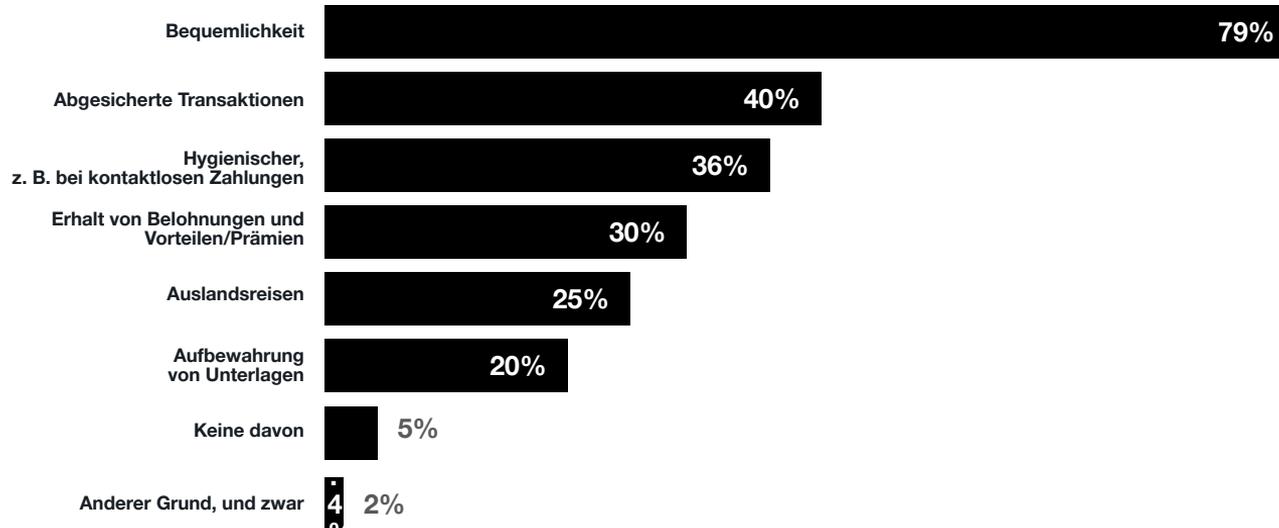
Ergebnisse

Beweggründe für Bargeld und digitale Zahlungsmittel



Bequemlichkeit & Sicherheit bei Verbrauchern Hauptgrund für Kartenzahlung

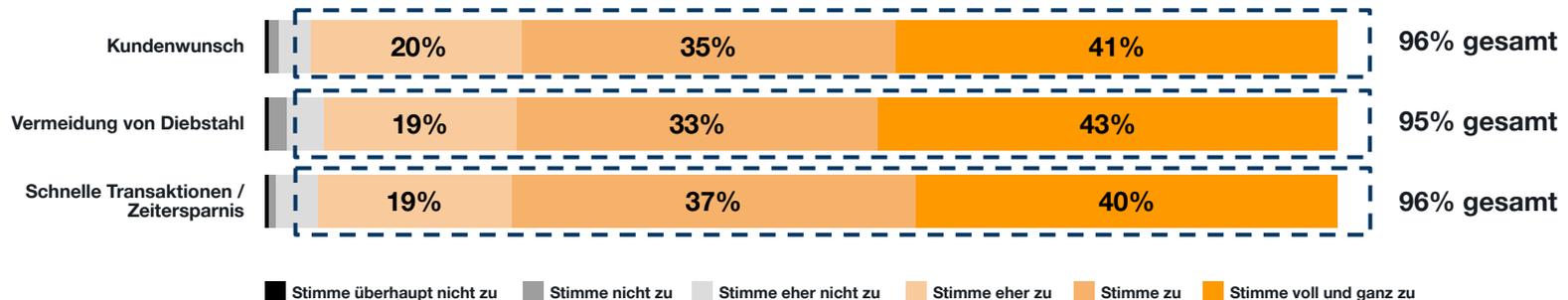
Wieso bezahlst du mit Karte oder digital (mit dem Smartphone)?



Verbraucher

Kundenwunsch, Sicherheit und Zeitersparnis besonders wichtig für Unternehmen

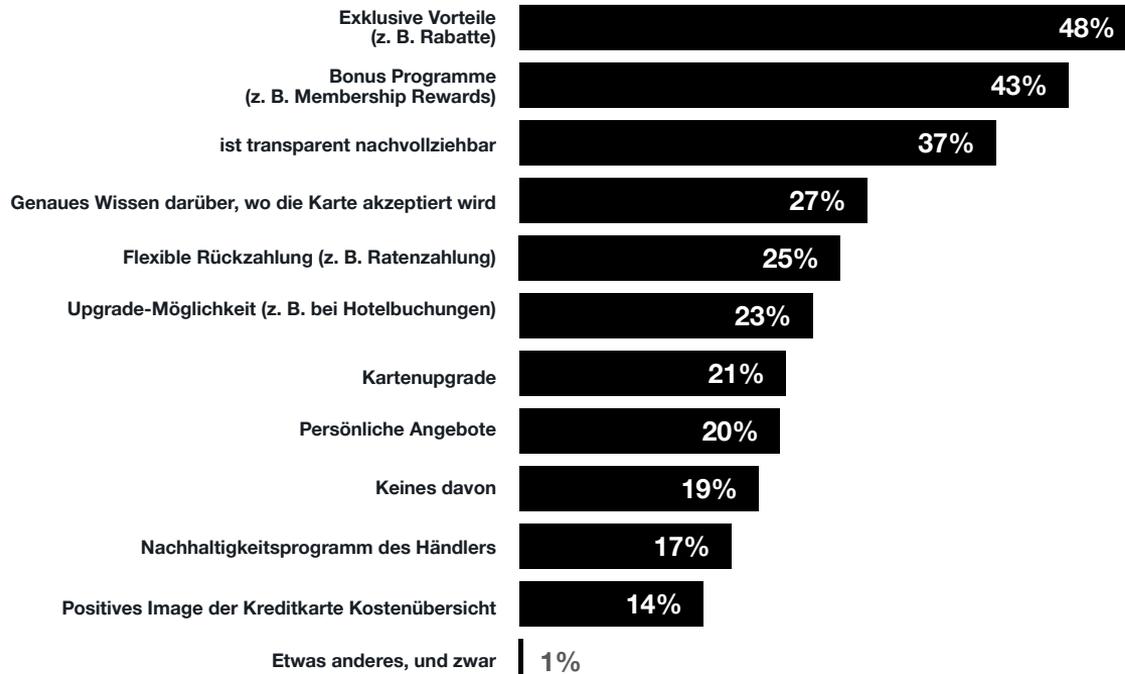
Bitte geben Sie an, wie wichtig Ihnen die folgenden Aspekte bei der Annahme von Kartenzahlung sind.



Unternehmen

Rabatte und Bonusprogramme sind zusätzlicher Anreiz für Verbraucher

Welche der folgenden Aktionen und Programme könnten dir einen Anreiz geben, (öfter) mit Karte oder digital zu bezahlen?



Verbraucher

Exkurs Trinkgeld

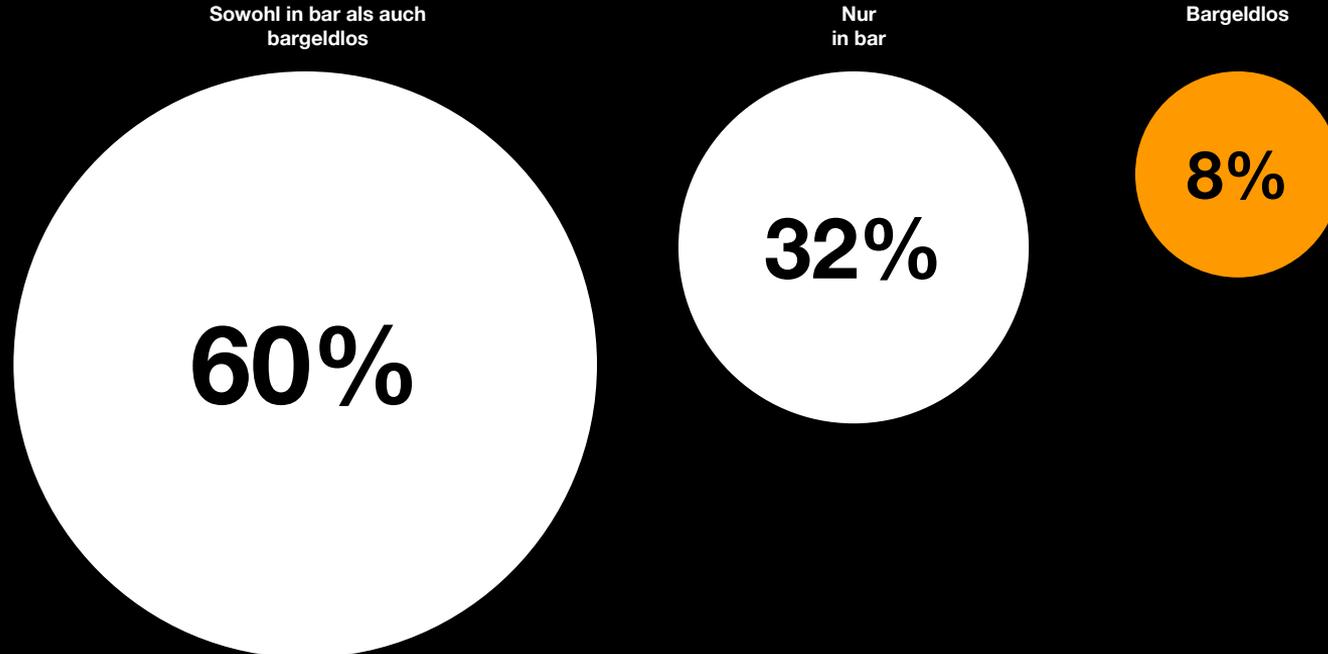
Ergebnisse

Trinkgeld-Gewohnheiten im Wandel



6 von 10 Händlern akzeptieren Trinkgeld in bar und mit der Karte

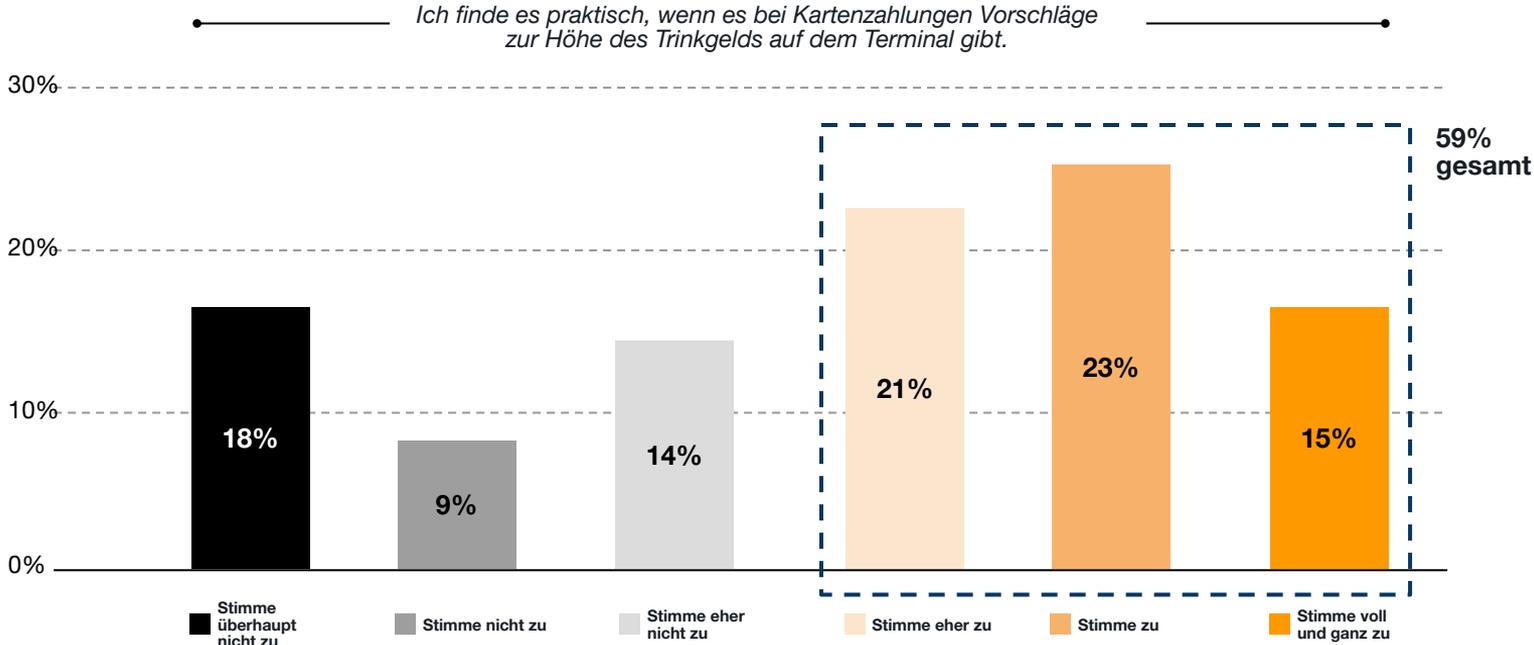
Wie können Ihre Kunden bzw. Gäste bei Ihnen Trinkgeld geben?



Unternehmen

Mehr als jeder zweite Kunde findet Trinkgeld-Vorschläge bei Kartenzahlung praktisch

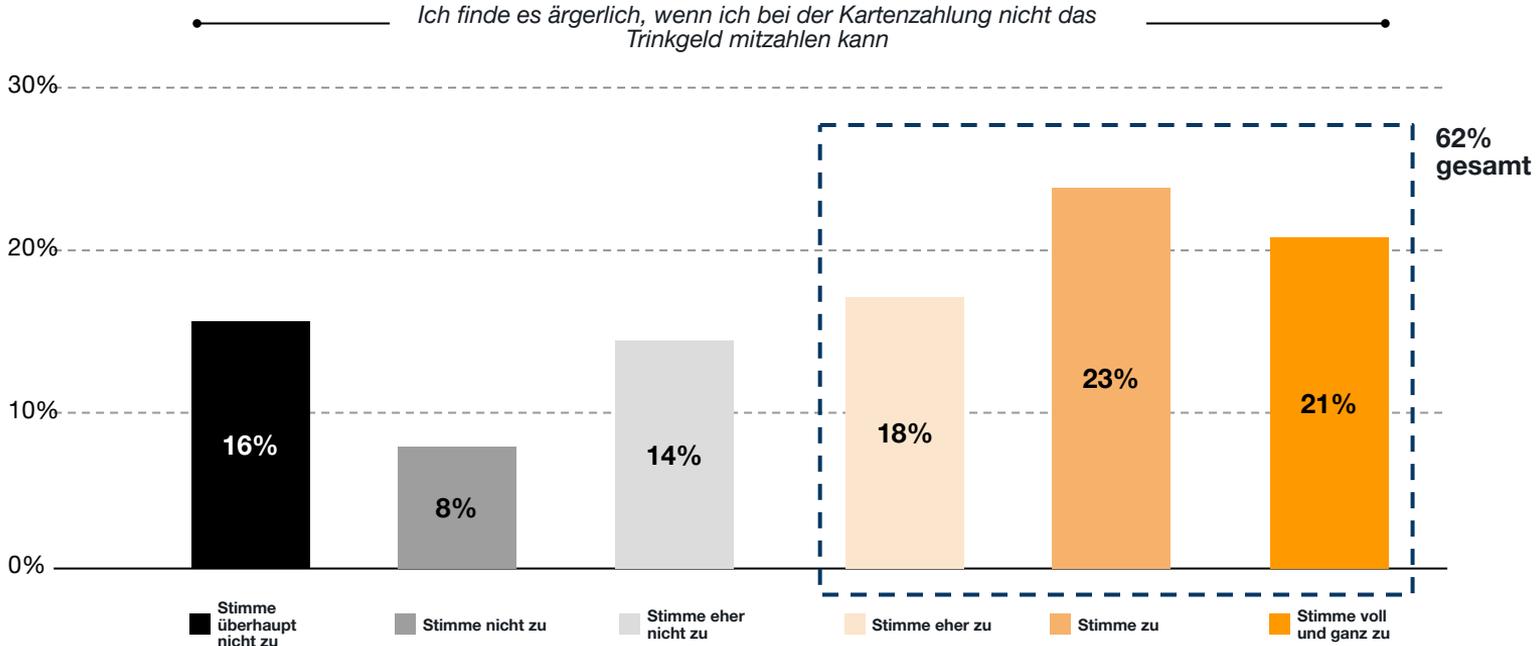
Wie sehr stimmst du den folgenden Aussagen zu?



Verbraucher

Kunden würden Trinkgeld gern mit Karte zahlen

Wie sehr stimmst du den folgenden Aussagen zu?



Verbraucher

Zusammenfassung / Key-Findings

Osten und Süden sowie Städter bevorzugen bargeldlos

- Im Osten bevorzugen 47% und im Süden 46% der Verbraucher bargeldlos
- In den Städten würden 43% gern ausschließlich mit der Karte bezahlen

Junge Verbraucher treiben den Bezahlwandel voran

- 41% der Befragten würden gern immer mit der Karte bezahlen
- Besonders ausgeprägt ist dies bei 25- bis 34-Jährigen (47%) und 35- bis 44-Jährigen (50%)
- Frustration über fehlende Kartenzahlung ist bei der Gen Z (40%) höher als bei älteren Generationen (25%).

Unternehmen riskieren Umsatzpotenzial

- 45% der Händler bieten Kartenzahlung erst ab einem Mindestumsatz an
- 19% der Verbraucher sehen von einem Kauf ab, wenn sie nur in bar zahlen können.
- In den Städten ist beinahe die Hälfte (48%) der Verbraucher genervt, wenn keine bargeldlosen Optionen verfügbar sind.

Digitale Trinkgeldvorschläge beliebt

- 59% der Verbraucher finden es praktisch, wenn es bei der Kartenzahlung Vorschläge zum Trinkgeld auf den Terminals gibt.
- Mehr als die Hälfte (62%) würden Trinkgeld gern mit der Karte zahlen.

Fragen & Diskussion

