

Durch Coronamaßnahmen beschleunigte Entwicklung: Bezahlalternativen zum Bargeld werden wichtiger

Im Gegensatz zu den skandinavischen Ländern und in Teilen Asiens stand Bargeld in Deutschland bislang nicht zur Disposition, zumindest nicht bei den Bürgern. Viele fürchteten den gläsernen Bürger, hatten Sicherheitsbedenken und Angst, nicht mehr an das eigene Geld zu kommen. Auch der Handel bevorzugte häufig die Barzahlung, da diese schneller - zumindest solange, bis sich NFC großflächig durchgesetzt hat - und oft auch günstiger ist als die Kartenzahlungen. Dann kam Corona und eine kaum berechtigte Angst vor einer Übertragung durch Bargeld. Viele Kunden und Händler bevorzugten plötzlich die Kartenzahlung. Es gibt noch keine genauen Zahlen, aber geschätzt wird, dass der Anteil an Barzahlungen bis 2025 auf 32% sinken wird. Durch Corona dürfte sich das Bezahlen grundsätzlich verändern, es wird mehr mit Karte bzw. kontaktlos bezahlt, sollte dies so bleiben, ist mit einem schnelleren Rückgang des Bargelds zu rechnen.

Bar oder unbar hängt oft von der Höhe ab

Noch hängt es stark von der Rechnungshöhe ab, ob bar oder unbar gezahlt wird. Dreiviertel der Zahlungen im Handel sind Barzahlungen, besonders bei kleinen Summen. Wertmäßig halten sich beide Verfahren fast die Waage, bei leichtem Übergewicht für unbare Zahlungen.

Im vergangenen Jahr wurden erstmals mehr als die Hälfte der Umsätze (50,5%) im stationären Handel durch Kartenzahlungen erreicht. Schon in zwei Jahren dürfte der Kartenanteil mehr als 58% erreichen. Eine Ursache ist, dass immer mehr kleine Beträge mit der (Giro-)Karte beglichen werden. Corona hat dies noch beschleunigt, da man ja selbst beim Bäcker gebeten wurde, möglichst mit Karte (kontaktlos) zu bezahlen. Der Durchschnittsbetrag bei Girokartenzahlungen lag 2019 - also vor Corona - bei 40,85 Euro (2018 bei 43,76), der von Kreditkarten bei 41,72 Euro (2018 bei 54,91 Euro).

Daraus lässt sich schlussfolgern, hätten alle Karten die Kontaktlos-Funktion, würden sich die Nutzerzahlen evtl. verdoppeln.

Mobile Verfahren

Im stationären Handel kommt keiner mehr an Kartenzahlungen vorbei, auch mobiles Bezahlen wird immer wichtiger. Nicht nur im Onlinehandel, sondern auch im stationären Geschäft wollen besonders jüngere Kunden mit dem allgegenwärtigen Smartphone bezahlen. Bevorzugt werden mobile Lösungen der klassischen Banken und Sparkassen sowie Payback Pay, weniger die Lösungen von Google und Apple. Insgesamt liegt die Nutzung aber gerade mal knapp über 10%; bekannt sind die Möglichkeiten allerdings rund der Hälfte der Befragten.

Annäherung

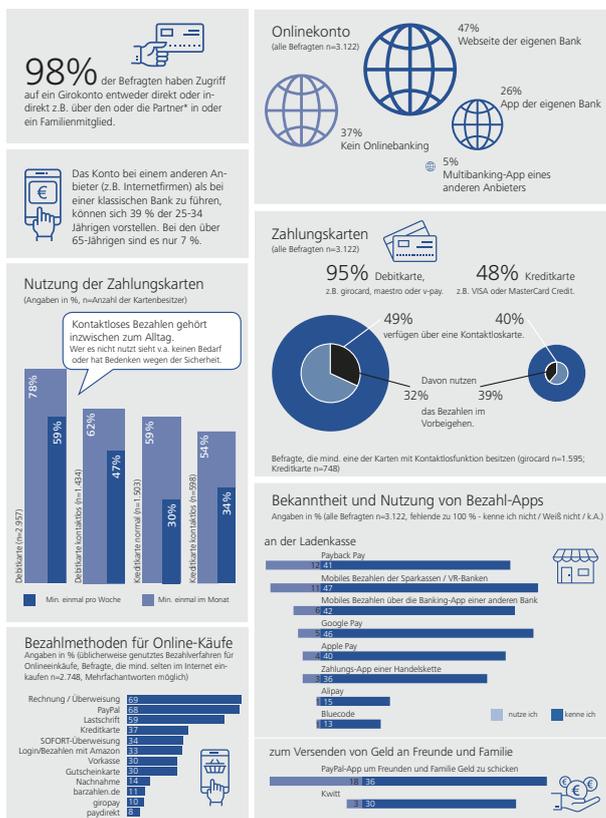
Die Bezahlverfahren im stationären Handel und im Internet nähern sich immer mehr an. Vor allem, da im letzten halben Jahr verstärkt im Netz gekauft wurde, und die Kunden diese bequemen und schnellen Bezahlformen nun auch im Laden erwarten. Tendenziell wurden im stationären Handel aber eher höhere Beträge bislang mit Karte bezahlt. Dies hat sich anscheinend 2020 verändert, da auch kleine Beträge Corona-bedingt kontaktlos mit Karte beglichen wurden. Nicht nur im Internet ist es wichtig, die richtigen Zahlungsmethoden anzubieten, diese sollten je nach Zielgruppe unterschiedlich sein. Kaufvorhaben werden im Onlinehandel häufig abgebrochen, wenn die bevorzugte Variante nicht angeboten wird. Gut 40% der Online-Shopper ärgern sich, wenn die gewünschte Zahlart nicht angeboten wird und ein gutes Drittel ist durch komplizierte Kaufabschlüsse genervt. Dieses Phänomen ist inzwischen auch verstärkt im stationären Handel anzutreffen. Laut der EHI-Studie *Online Payment 2020* stand der Kauf auf Rechnung (97%) auf Platz 1 der Zahlmethoden, gefolgt von Paypal (68%) und dem Lastschriftverfahren (59%). Diese Varianten sollten demzufolge auch angeboten werden. Während der Coronakrise erlebte Paypal in den Monaten März und April einen starken Aufschwung. Der Handel muss die Erwartungen der Kunden erfüllen, wenn er sie behalten will.

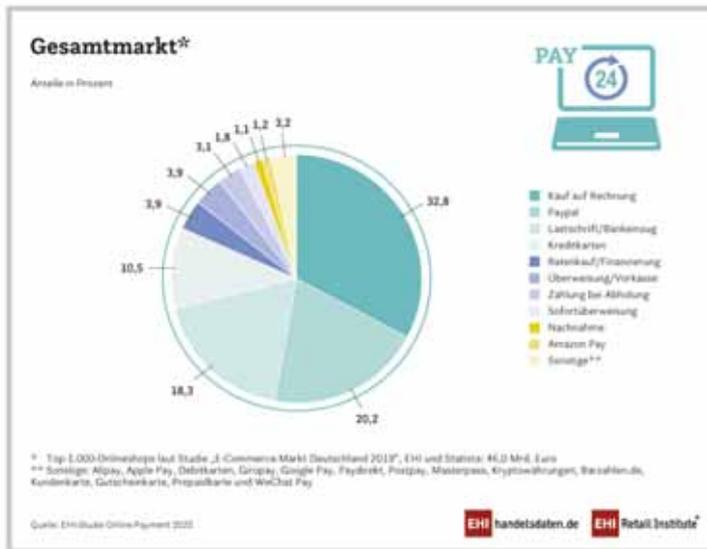
Auch die Anzahl der Transaktionen folgt diesem Trend, allerdings gab es noch immer rund 14,6 Mrd. Transaktionen mit Barzahlung gegenüber rund 5,2 Mrd. Kartenzahlungen. Immer interessanter wird für Kunden auch der Service, an der Ladenkasse mit Karte zu bezahlen und sich außerdem noch Bargeld auszahlen zu lassen. Dies ist bequemer, als noch extra zum Bankautomaten zu gehen. Ganz abgesehen davon, dass viele Banken und Sparkassen die Zahl ihrer Filialen stark abgebaut haben.

Kontaktloses Bezahlen

Immer mehr Menschen nutzen die Möglichkeit, kontaktlos zu bezahlen. 32% der Debitkartennutzer und 39% der Kreditkartennutzer nutzen die Möglichkeit zum kontaktlosen Bezahlen, so eine Umfrage der Deutschen Bundesbank. Während fast jeder (95%) eine Karte hat, haben allerdings erst gut die Hälfte aller im Umlauf befindlichen Karten diese Funk-

Zwischenerhebung zum Zahlungsverhalten in Deutschland 2019*





vom stationären Handel ins Internet genommen hat, ist der Ratenkauf als Serviceangebot für knapp 60% eine Option, und es ist erwiesen, dass der Warenkorb durchschnittlich höher ist als bei anderen Varianten, so die Forsa-Stu-

Payment-Partner aussuchen

Suchen Sie sich Ihre Paymentpartner sorgfältig aus, denn wenn etwas schief geht, dann fällt dies auf Ihren Shop zurück und nicht auf den Dienstleister. Hierzu gehört auch die Kommunikation mit den Kunden. Das Forderungsmanagement sollte Ihnen natürlich zu Ihrem Geld verhelfen, aber wenn möglich sollte der Kunde weiterhin bei Ihnen einkaufen. Auch sind die Kosten der verschiedenen Payment-Partner zu beachten, man muss die richtigen Partner auswählen, um die eigenen Kosten im Rahmen zu halten.

PSD2 nicht vergessen

Bei allem Stress durch die Corona-Beschränkungen dürfen Sie die Payment-Service-Directive2 nicht aus den Augen verlieren. Bis zum Jahresende muss die starke Kundenauthentifizierung eingeführt worden sein. Starke Kundenauthentifizierung bedeutet, dass zwei von drei unterschiedlichen Merkmalen abgefragt werden müssen: Wissen (Passwort), Besitz (Smartphone, an das eine SMS geschickt wird) oder biometrische Daten (Fingerabdruck). Dies gilt auch im stationären Handel, z.B. wenn eine PIN eingegeben werden muss. Kontaktlose Zahlungen bis 50 Euro sind ohne Sicherung möglich, allerdings nicht unbegrenzt. Das Limit für kontaktlose Zahlungen ohne PIN-Eingabe wurde von den Banken und Sparkassen von 25 Euro auf 50 Euro erhöht. Spätestens noch fünf Transaktionen oder einer Gesamtsumme von 150 Euro muss die PIN eingegeben werden.

Bezahlverfahren als Service verstehen

Guter Service ist erfolgsentscheidend und als Basis eines jeden Unternehmens zu sehen. Hierzu gehören selbstverständlich auch die verschiedenen Bezahlverfahren. Im stationären Handel geht es ohne Akzeptanz von Kartenzahlungen schon lange nicht mehr, inzwischen erwarten viele (jüngere) Kunden auch mobile Bezahlmöglichkeiten. Kontaktloses Bezahlen ist bei den meisten Terminals eine Standardfunktion. Das Angebot verschiedener Bezahlverfahren ist ein Servicevorteil nicht nur im Online-Handel.

Ratenkauf

Ein Zahlungsangebot, das den Weg

die Einkaufswelten 2017. Die Erwartungen der Kunden gleichen sich on- und offline immer mehr an. 60% können sich bei größeren Anschaffungen einen Einkauf durch Finanzierungen (Ratenkauf) vorstellen und schon jeder Neunte vermisst dieses Angebot im Onlinehandel. Voraussetzungen sind allerdings, dass das Prozedere einfach und schnell ist sowie individuelle Lösungen angeboten werden. Ratenkauf ist ein besonders betreuungsintensives Verfahren, da die Kunden über einen längeren Zeitraum mit dem Unternehmen, bzw. dem Dienstleister in Kontakt stehen. In der Regel gibt es keine Probleme, aber wenn doch, dann ist Fingerspitzengefühl gefragt.

Anzeige

**Unsere „Health Protection Line“
bietet umfassende Lösungen
für Ihr Hygienekonzept**

Informieren Sie sich unter:
www.bedrunka-hirth.de

bedrunka+hirth
Workplace up to date – mehr Raum zum Arbeiten

