

A woman and a man in business attire are meditating in a stadium. The woman is on the left, wearing a brown jacket, and the man is on the right, wearing a blue suit. They are both sitting cross-legged with their hands pressed together in a prayer position. The background is a large, blurred crowd of people in a stadium.

# „Konsumentenverhalten beim Bezahlen mit Karte“

Nürnberg, Januar 2008

EURO  
Kartensysteme

GfK



[ Studiendesign ]



# Studiendesign

## Qualitative Stufe:

- Insgesamt 4 Gruppendiskussionen (Dauer ca. 2 Stunden) in Berlin mit jeweils 8 Teilnehmern
  - Die Gruppendiskussionen wurden durchgeführt mit:
    - „Jüngere Nicht-Kartenzahler“
    - „Jüngere Kartenzahler“
    - „Ältere Nicht-Kartenzahler“
    - „Ältere Kartenzahler“
- 18-39 Jahre
- 40-65 Jahre
- Termin: 28. und 29. November 2007



# Studiendesign

## Quantitative Stufe:

- Erhebungszeitraum: 11.12.2007 bis 04.01.2008
- Erhebungsmethode: Die Erhebung erfolgte schriftlich. Als Trägerstudie wurde das GfK Finanzmarktpanel herangezogen
- Fragebogenlänge: 8 Seiten
- Stichprobe: Repräsentatives Sub-Sample der Haushalte mit Girokontenbesitz
- Brutto-Interviews: Insgesamt n=1.970 Personen (1.100 Haushalte)
- Netto-Interviews: Rücklauf aller Fragebögen: 88% (n=1.730)






[ Zahlungsverhalten allgemein ]

# Funktionsweise der Karten

Qualitative  
Untersuchung



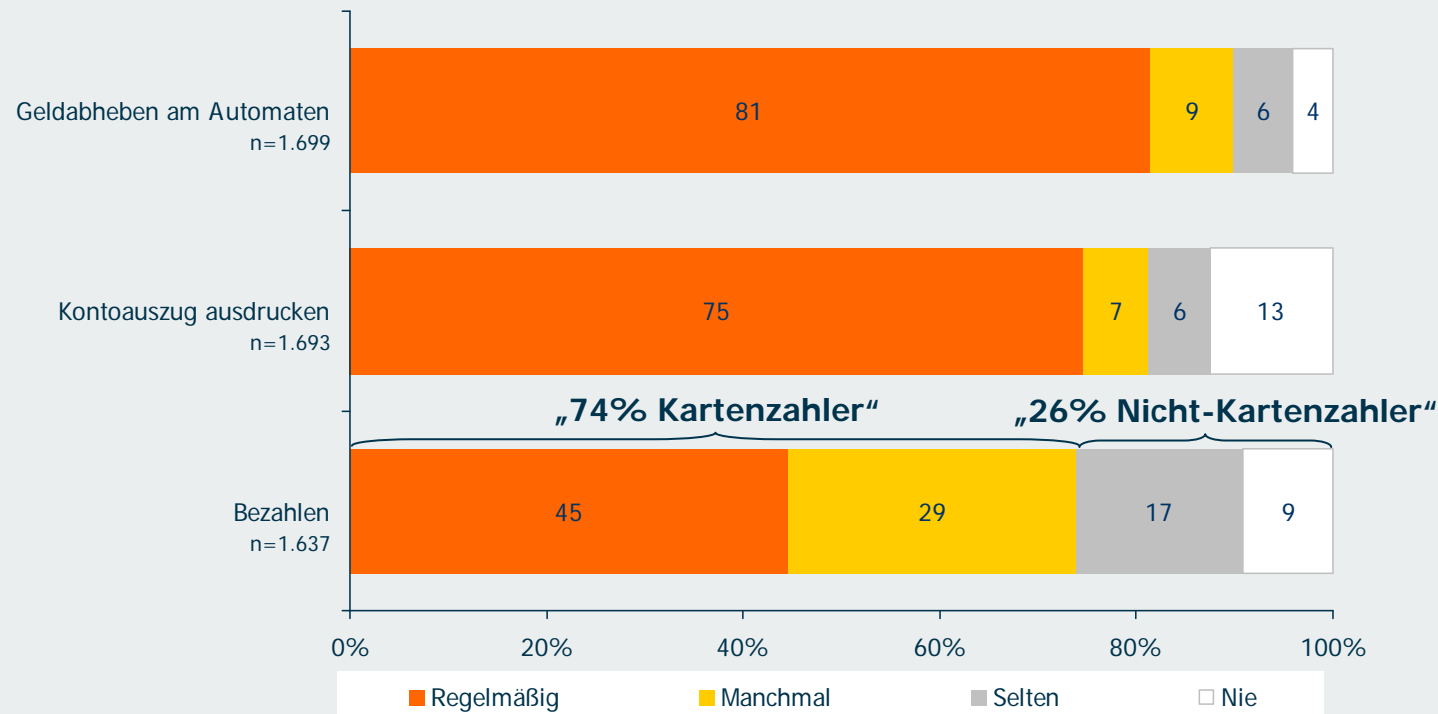
6

Debitkarte	Kreditkarte	Geldkarte
<p><i>„Die ec-Karte ist wie Bargeld, nur dass ich die Karte nehme. Die nehmen die Karte und ziehen das durch und ziehen das ab.“</i></p> <p><i>„Man kann einmal mit PIN-Nummer bezahlen und einmal mit Unterschrift.“</i></p> <p><i>„Die hat hinten den Magnetstreifen drauf und da sind die Daten drin und die stecke ich in den Geldautomaten bei der Bank rein, der liest die Daten und ich gebe die PIN ein und lasse mir einen bestimmten Betrag auszahlen.“</i></p> <p><i>„Man kann am Zigarettenautomaten jetzt auch mit ec-Karte bezahlen, glaube ich, weil man das Geburtsdatum frei geben lassen kann.“</i></p> <p style="text-align: center;"></p> <p><b>Die verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten sind allen Teilnehmern grundsätzlich bekannt.</b></p>	<p><i>„Ich zahle unheimlich gern mit der VISA-Karte, weil ich mir keine Nummer und nichts merken muß.“</i></p> <p><i>„Man bezahlt nicht direkt sondern es wird erst nach vier Wochen abgebucht. Die Auflistung kriege ich dann von der Bank, da wird die Bewegung angezeigt.“</i></p> <p><i>„Ich habe Sie für Online-Sachen, z. B. wenn ich einen Flug buchen muß. Dann bin ich ja drauf angewiesen.“</i></p> <p style="text-align: center;"></p> <p><b>Auch wenn die Nutzung der Kreditkarte bei allen Gruppen niedriger ist als die der Debitkarte, ist die grundsätzliche Funktionsweise überwiegend bekannt.</b></p>	<p><i>„Was ist denn eine Geldkarte genau?“</i></p> <p><i>„Bei manchen Geschäften kann man damit zahlen, aber nicht bei allen.“</i></p> <p><i>„Das ist wie ein kleiner Geldbeutel auf der ec-Karte.“</i></p> <p><i>„Ich kann auf die ec-Karte Geld auf-laden und kann damit bezahlen. Dann wird es davon abgebucht. Aber ich nutze das nicht. ec-Karten sind einfacher und übersichtlicher.“</i></p> <p><i>„Die muß man am Geldautomaten aufladen.“</i></p> <p style="text-align: center;"></p> <p><b>Gegenüber der Funktionsweise der Geldkarte existiert bei den wenigen Teilnehmern, die sie kennen eine gewisse Unsicherheit. Eine sichere Auskunft konnten nur wenige geben.</b></p>

## Nutzung der Debitkarte

Am häufigsten wird die Debitkarte zum Geldabheben am Automaten benutzt. Knapp Drei Viertel der Befragten nutzt sie auch zum Bezahlen.

Nutzung der Debitkarte zum...

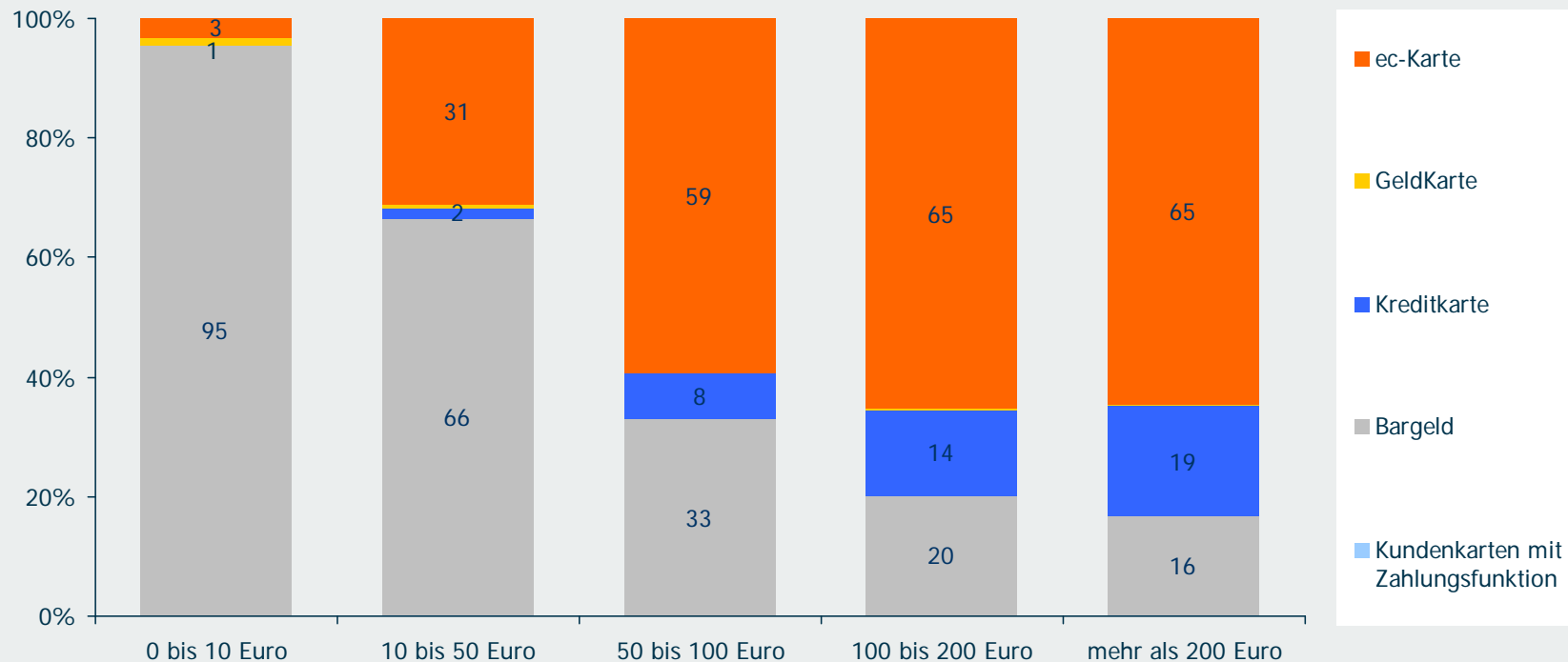


Frage 8: Wie häufig verwenden Sie Ihre ec-Karte zum...? Basis: n=1.730 alle Befragten



## Verwendete Zahlungsmittel - Beträge

Bei höheren Beträgen gewinnt die Debitkarte als Zahlungsmittel an Bedeutung – bei Beträgen bis zu 10 Euro wird die Karte kaum genutzt.



Frage 9: Welches der folgenden Zahlungsmittel verwenden Sie persönlich beim Einkauf hauptsächlich für welche Beträge? Basis: n=1.730 ohne k.A.

# Entscheidungsfindung Debitkartenzahlung – Kartenzahler

Qualitative  
Untersuchung

GfK

EURO  
Kartensysteme

9

Entscheiden Sie spontan beim Kauf darüber ob Sie bar oder mit ec-Karte bezahlen oder bereits zu Hause?

*„Ich habe heute auch in einem kleinen Laden vorher angerufen und gefragt, ob sie Karten nehmen. Weil ich schon erlebt habe, dass ich in einem kleinen Laden einen größeren Betrag nicht mit Karte bezahlen konnte.“*

*„Ich überlege doch nicht zu Hause, ob ich bar oder mit ec-Karte bezahle, das entscheide ich spontan je nachdem wieviel es kostet.“*

*„Man schleppt ja nicht sein ganzes Bargeld mit sich rum. Und wenn man doch mal was kaufen will, was über den Betrag hinaus geht, den man bar dabei hat, dann zahle ich mit ec-Karte. Die alltäglichen kleinen Dinge aber bar.“*

*„Das kommt auf die Höhe an. Wenn das 5 Euro sind, bezahle ich bar und ab 20 Euro mit Karte.“*

Einige wenige Kartenzahler planen gezielt, was sie kaufen wollen und heben im Vorfeld ausreichend Geld ab. Alternativ rufen einige dieser Kartenzahler vorher im Geschäft an, ob mit Debitkarte gezahlt werden kann, damit der Zahlvorgang reibungslos funktioniert.

Die Mehrzahl der Kartenzahler hat immer eine gewisse Summe Bargeld bei sich („für die alltäglichen Dinge“) und verwendet die Debitkarte bei einem höheren Zahlungsbetrag oder bei Spontankäufen.



Die Entscheidung Einkäufe mit Debitkarte zu zahlen fällt meist spontan, hauptsächlich wird die Debitkarte bei größeren Beträgen eingesetzt.

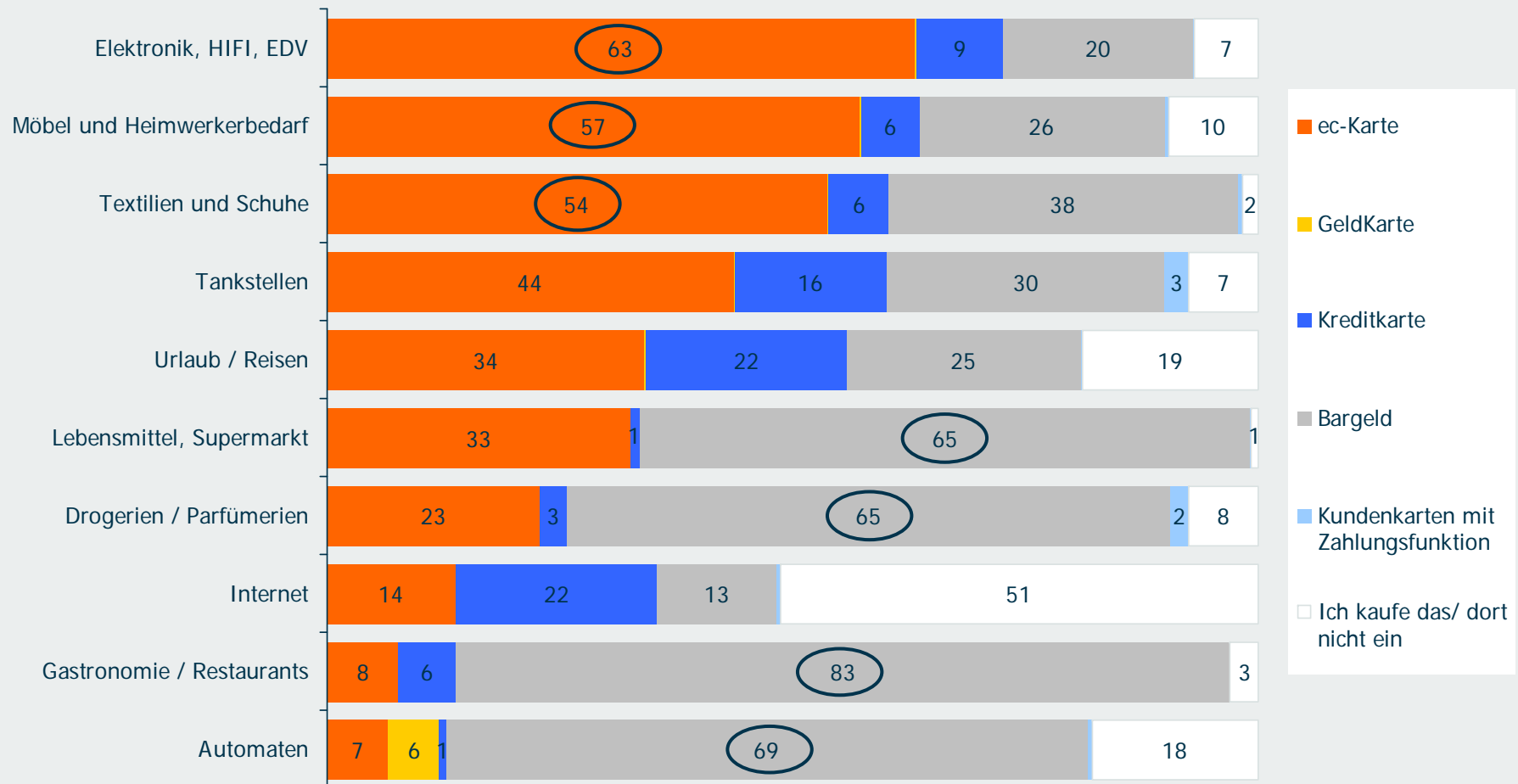
GfK

EURO  
Kartensysteme

10

## Verwendete Zahlungsmittel – Produkte

Insbesondere „größere Anschaffungen“ wie z.B. Elektroprodukte werden häufig mit Debitkarte bezahlt, „kleinere Ausgaben“ wie z.B. Lebensmittel dagegen kaum.



Frage 10: Mit welchem Zahlungsmittel zahlen Sie hauptsächlich bei folgenden Produktbereichen? Basis: n=1.730 ohne k.A.



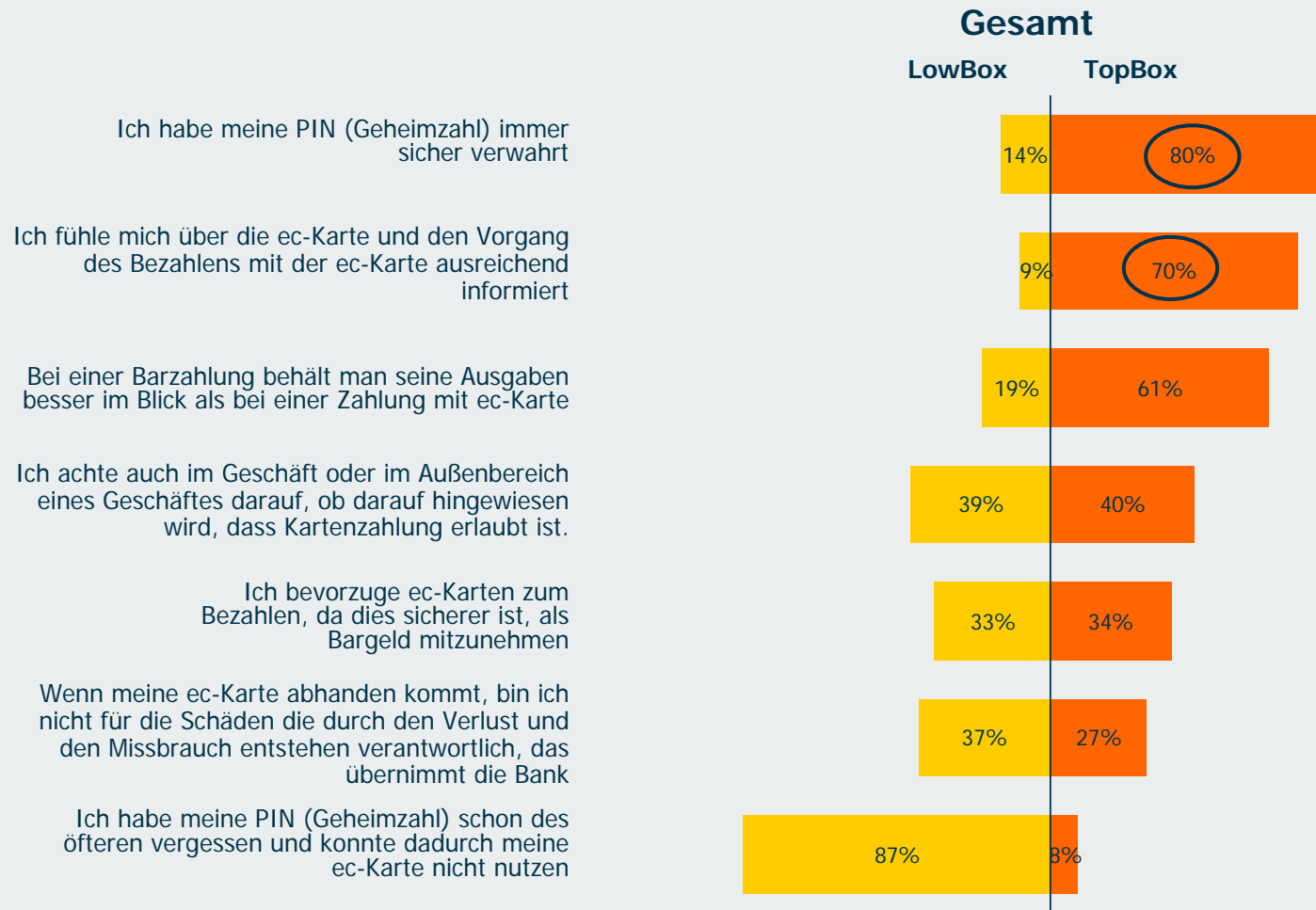
[ Einstellungen gegenüber der Debitkarte ]

# Einstellung gegenüber Debitkarten

Die überwiegende Mehrheit der Befragten hat mit der PIN keine Probleme und fühlt sich ausreichend über die Nutzungsmöglichkeiten der Debitkarte informiert.



12



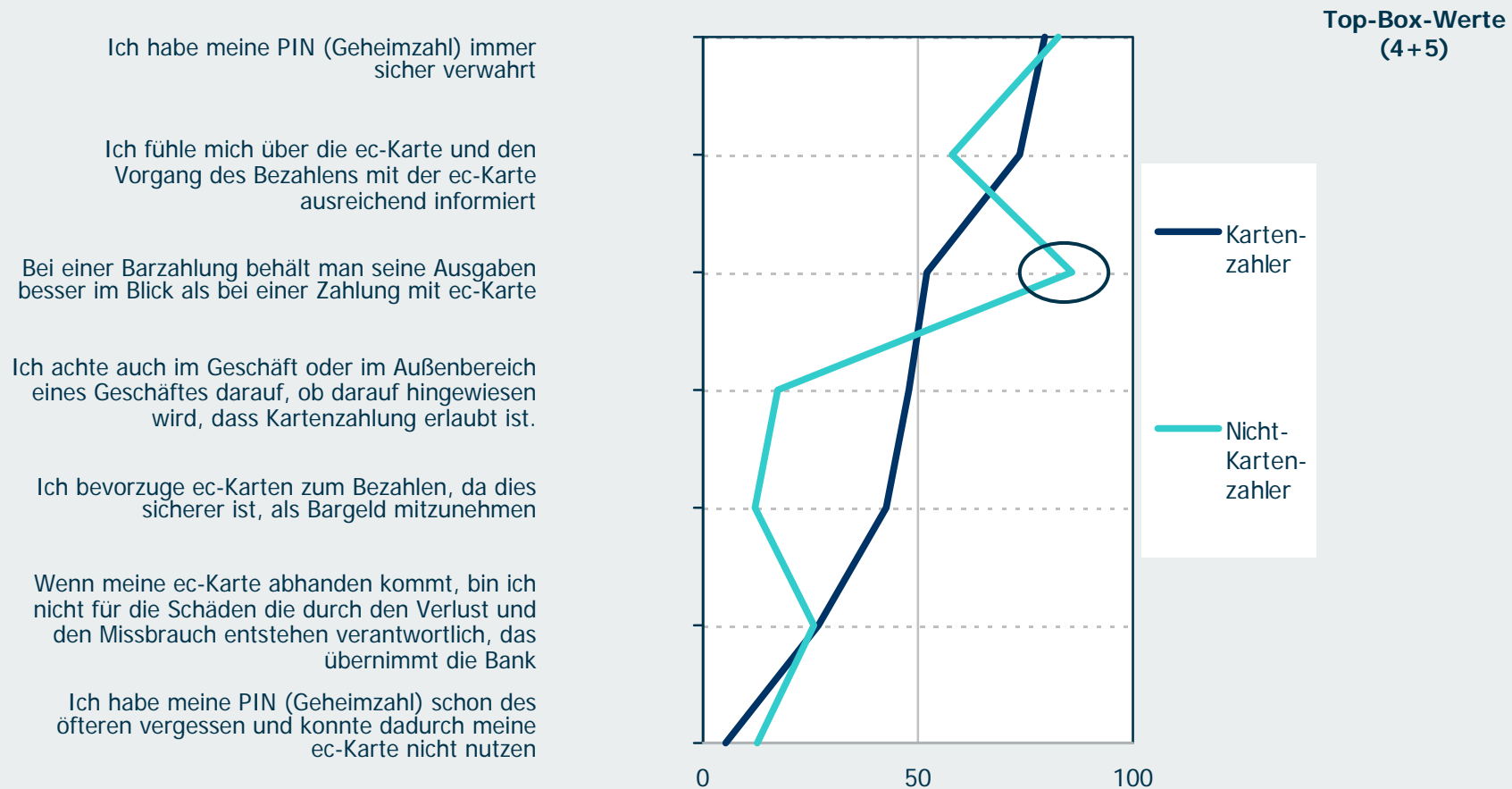
Frage 15: Im Folgenden geht es um Ihre Grundsätzliche Einstellungen gegenüber ec-Karten. Bitte geben Sie uns an, inwieweit Sie den einzelnen Aussagen zustimmen. Basis: n=1.730 alle Befragten

## Einstellung gegenüber Debitkarten

Nicht-Kartenzahler befürchten vor allem bei Kartenzahlung den Überblick über ihre Ausgaben zu verlieren.



13



Frage 15: Im Folgenden geht es um Ihre Grundsätzliche Einstellungen gegenüber EC-Karten. Bitte geben Sie uns an, inwieweit Sie den einzelnen Aussagen zustimmen. Basis: n=1.730 alle Befragten

# Kosten- und Ausgabenkontrolle

## Qualitative Untersuchung

GfK

EURO  
Kartensysteme

14

### Kartenzahler:

- Eine Kostenkontrolle nach Bezahlen mit der Debitkarte wird bewusst vorgenommen.  
*„Man muss es schon kontrollieren, weil schon manchmal Fehler vorkommen.“*  
*„Ich kontrolliere es mehr als das, was ich bar bezahle.“*
- Die Kostenkontrolle bei Bezahlung mit Debitkarte wird größtenteils als leichter durchführbar angesehen.  
*„Es ist nicht schwer den Überblick zu haben. Ich zieh mir auch oft mal schnell den Kontoausdruck, wenn ich bei der Bank vorbei komme.“*  
*„Mit Karte gibt man das Geld leichter aus, aber man kann es hinterher leichter nachvollziehen.“*  
*„Wenn man mit Karte bezahlt, kann man alles auf den Kontoauszügen nachvollziehen.“*

### Nicht-Kartenzahler:

- Bei den Nicht-Kartenzahlern wird die Meinung vertreten, dass durch eine Kartenzahlung keine Kostenkontrolle mehr möglich ist. Die Gefahr den Überblick über die Ausgaben zu verlieren wird als sehr hoch angesehen.  
*„Irgendwann blickt man nicht mehr durch. Dann habe ich hier bezahlt und da bezahlt und am Monatsende weiß ich nicht mehr, wo ich was ausgegeben habe. Mit der Karte wird es unübersichtlich.“*
- Die fehlende Kostenkontrolle ist für die Nichtnutzer ein entscheidender Aspekt.  
*„Wenn ich viel Bargeld aus der Hand gebe, dann tut es weh. Bei der ec-Karte merke ich gar nichts, das kommt später.“*



Die Nicht-Kartenzahler bevorzugen Barzahlung, da sie das Gefühl haben auf diesem Weg mehr bzw. absolute Kontrolle über Ihre Ausgaben zu haben. Wohingegen das Bargeldlose Zahlen zu mehr Ausgaben verleitet. Kartenzahler haben keine Probleme damit den Überblick über ihre Ausgaben zu behalten, sie sehen im Gegensatz dazu sogar Vorteile bei der Kartenzahlung (Kontoauszug).

# Wichtigkeit der Funktionen einer Debitkarte

Die Möglichkeit Geld abzuheben - sowohl rund um die Uhr, als auch im Ausland – zählt zu den wichtigsten Funktionen.

GfK

**EURO**  
Kartensysteme

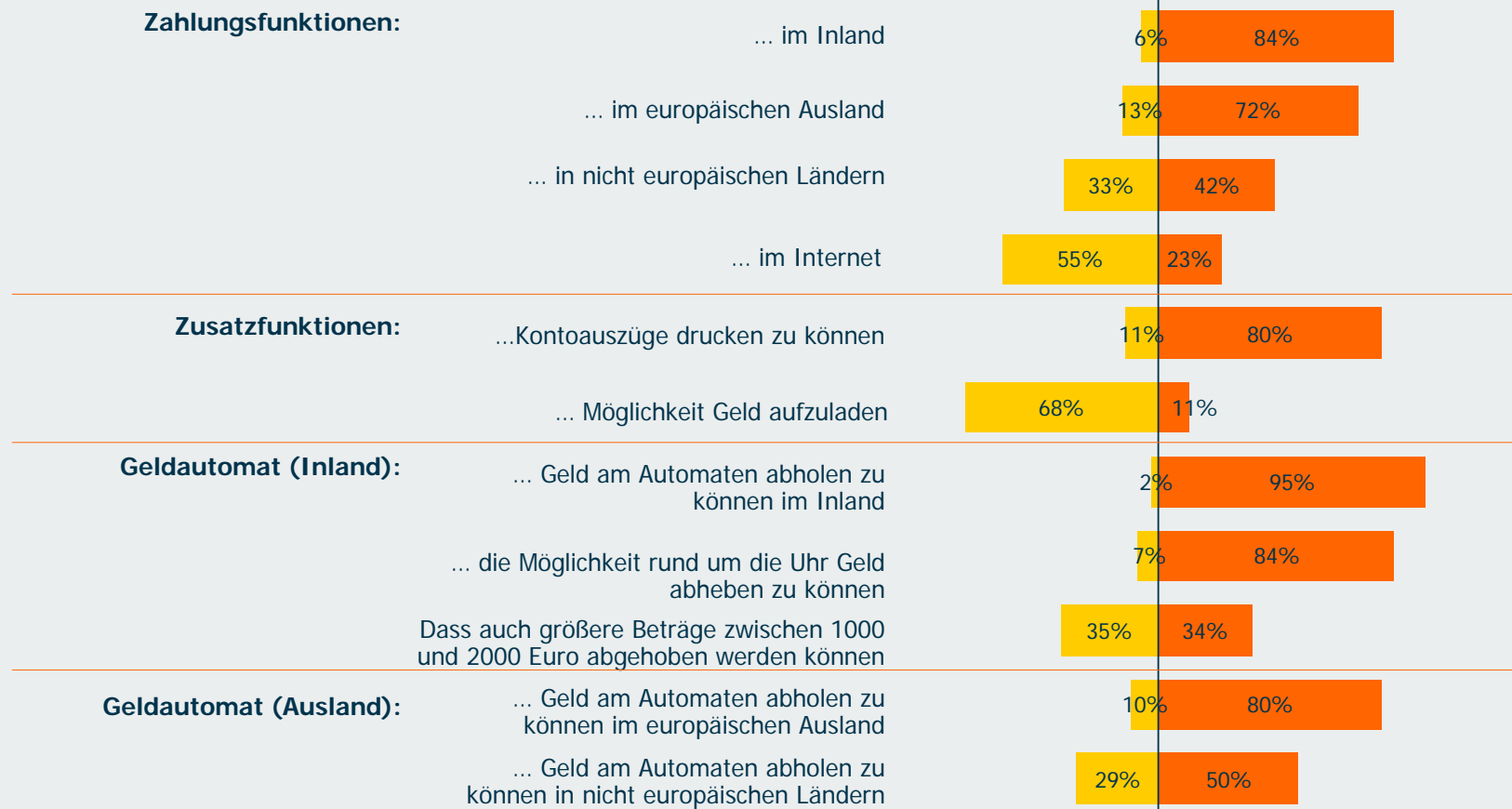
15

Für wie wichtig halten Sie...

Gesamt

LowBox

TopBox



Frage 16: Für wie wichtig halten Sie die folgenden Funktionen einer ec-Karte? Basis: n=1.730 alle Befragten



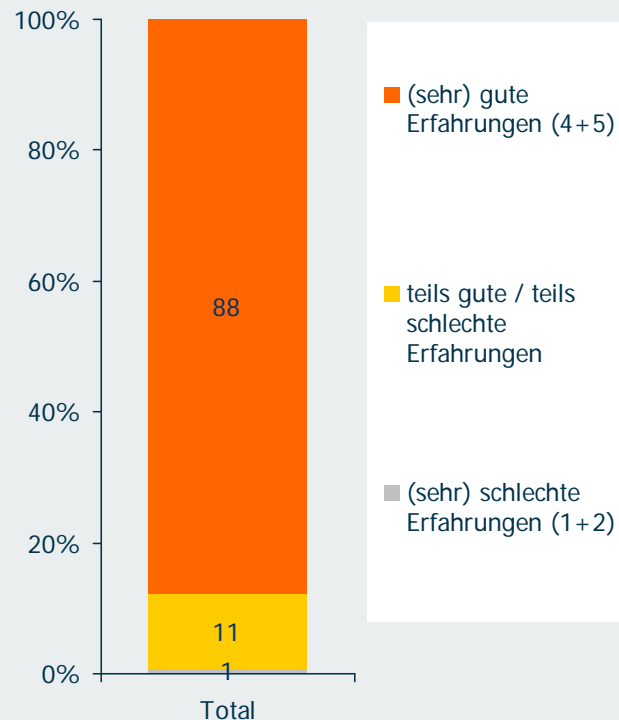
[ Erfahrung und Nutzung der Debitkarte zum Bezahlen ]



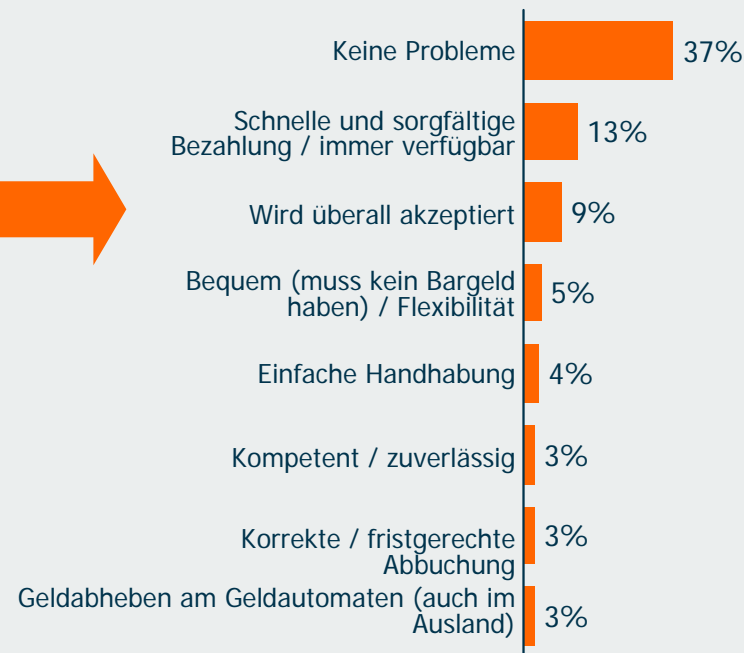
## Erfahrungen mit Debitkarte

Fast 90% aller Befragten haben ausschließlich gute oder sehr gute Erfahrungen gemacht. Diese Einschätzung basiert vor allem auf einer problemlosen Handhabung.

### Welche Erfahrungen haben Sie mit Ihrer ec-Karte gemacht?



### Welche guten Erfahrungen wurden gemacht



Frage 14a: Welche Erfahrungen haben Sie insgesamt mit der ec-Karte Ihrer Hauptbank gemacht? Basis: n=1.679 ohne k.A.

Frage 14c: Falls Sie in Frage 14 sehr gute oder gute Erfahrungen gemacht haben, welche waren das? Basis: n=1.679 ohne k.A.

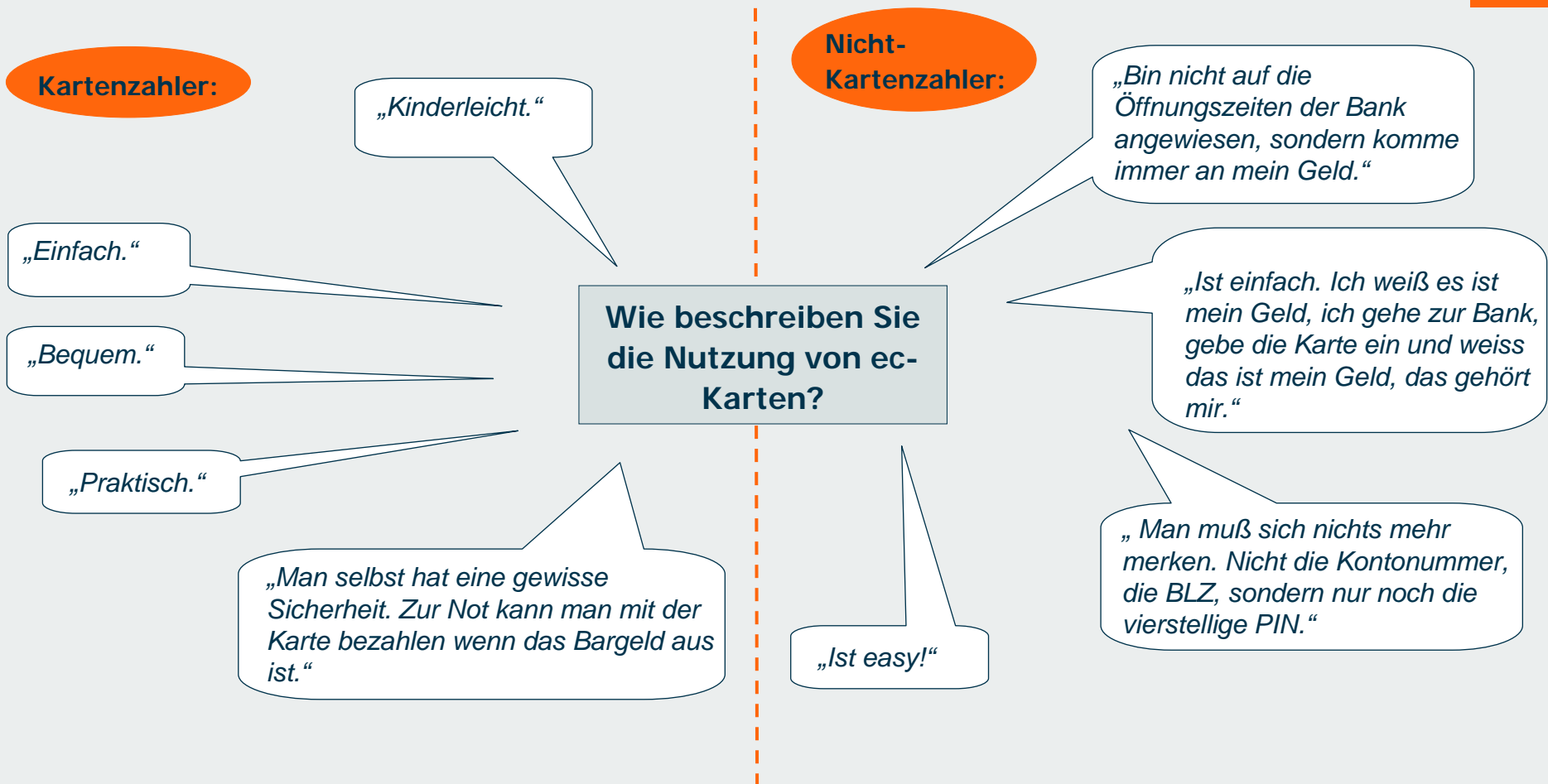
# Nutzung von Debitkarten

Qualitative  
Untersuchung

GfK

EURO  
Kartensysteme

18



Die Nutzung selbst wird von allen Zielgruppen als einfach und bequem bezeichnet.

# Debitkartenzahlung – Kartenzahler

Qualitative  
Untersuchung

GfK

EURO  
Kartensysteme

19

## Was und wo zahlen Sie mit ec-Karte?

### Dauer:

„Wenn ich im Laden stehe, und es kostet 9,79 EURO dann zahle ich bar, weil es schneller geht. Ich muss nicht erst die Karte rausholen. Und wenn es 30-40 Euro sind, dann zahle ich mit Karte.“

„Wenn hinter mir gedrängt wird, dann zahle ich mit der ec-Karte.“

„Wenn ich das Geld immer raus kramen muss, das dauert viel länger. Da geht ec-Karte schneller. Wenn es leer ist und ich habe Zeit, dann zahle ich bar.“

„Die Leute, die mit ec-Karte zahlen, die halten die Schlange auf. Am schnellsten geht es, wenn man mit einem Schein zahlt.“

### Ort/Art:

„Im Restaurant, meistens.“

„An der Tankstelle zahle ich nur mit Karte.“

„Ich entscheide immer aus dem Bauch heraus, nach Lust und Laune, je nachdem wo ich bin und was ich haben will.“

„Außer an Tankstellen (dort zahle ich mit Kreditkarte) zahle ich alles mit der ec-Karte, auch Lebensmittel.“

„Kleidung, Haushaltsgeräte, Möbel und sowas.“

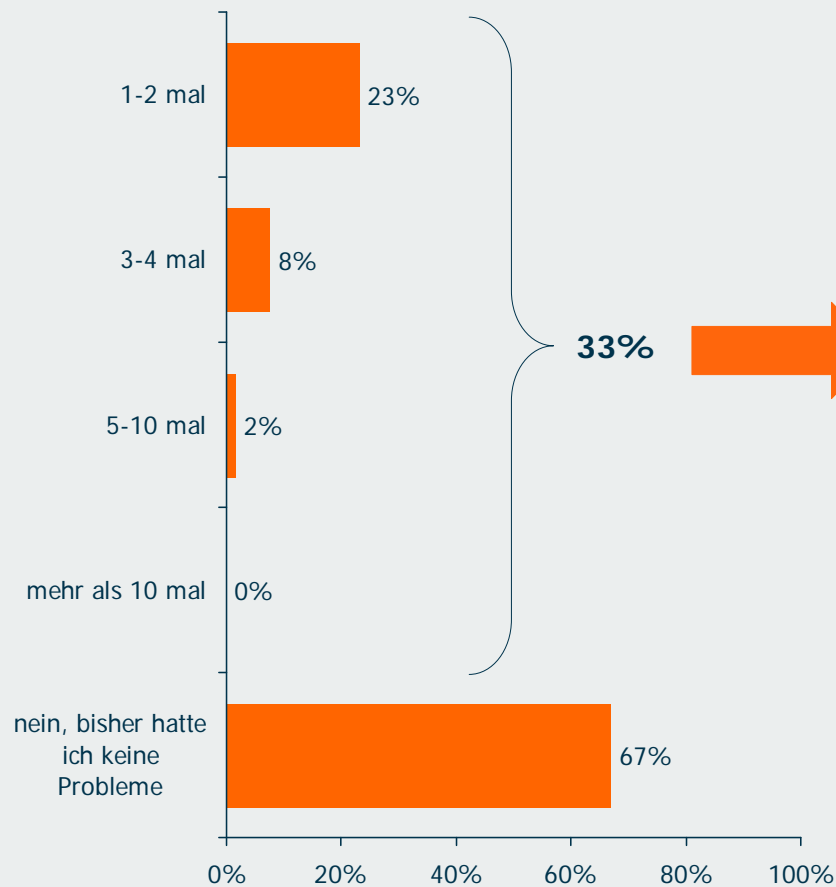
## Spontane Nennungen



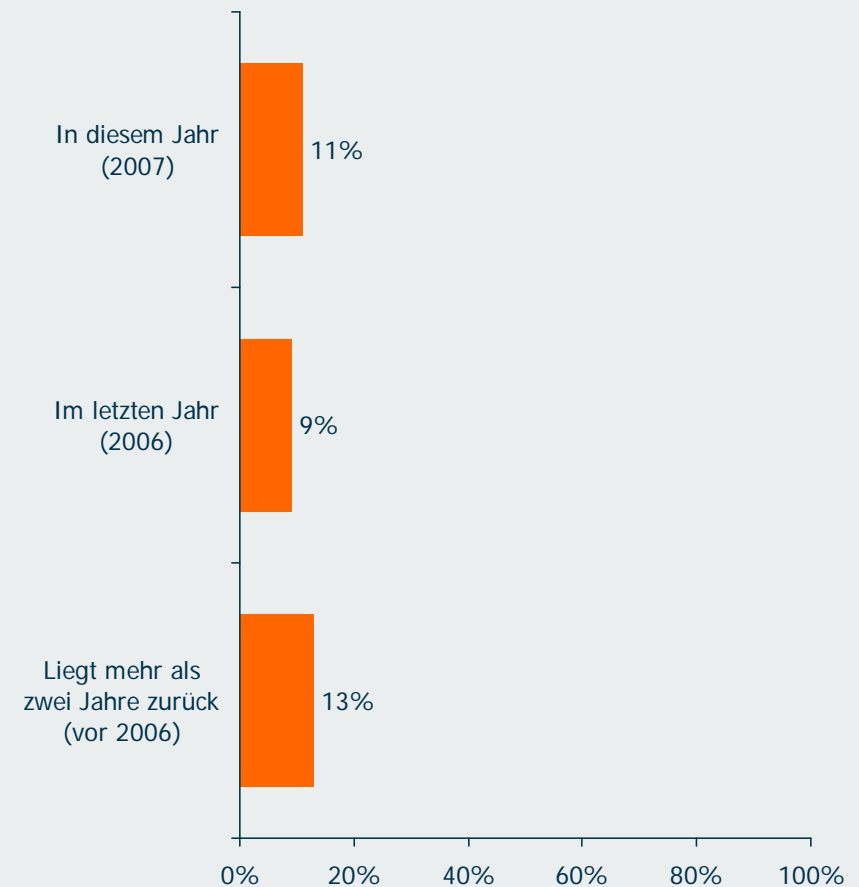
## Probleme bei der Nutzung - Teilgruppe Kartenzahler -

Die große Mehrheit der Kartenzahler hatten bisher keine Probleme bei der Nutzung, sollten doch Probleme aufgetreten sein, dann nur in geringer Häufigkeit.

Probleme bei der Nutzung von Debitkarten zum Bezahlen



Wann sind diese Probleme aufgetreten



Frage 18a: Sind bei Ihnen schon mal Probleme bei der Nutzung von ec-Karten zum Bezahlen aufgetreten? Basis: n=1.189 ohne k.A.

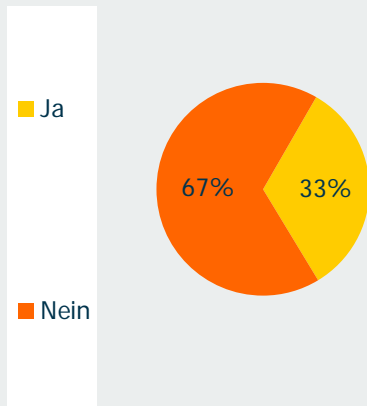
Frage 18b: Falls Sie schon mal Probleme mit der Kartenzahlung hatten. Wann sind diese Probleme aufgetreten? Basis: Teilgruppe, es sind Probleme aufgetreten, n=1.189 ohne k.A.



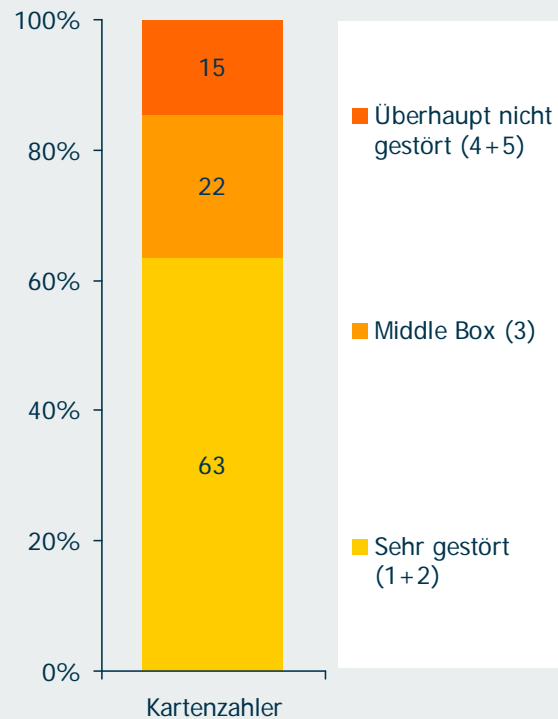
## Definition der Probleme bei der Nutzung - TG Kartenzahler -

Auftretende Probleme werden als sehr störend empfunden. Meist liegt die Störung in technischen Problemen begründet.

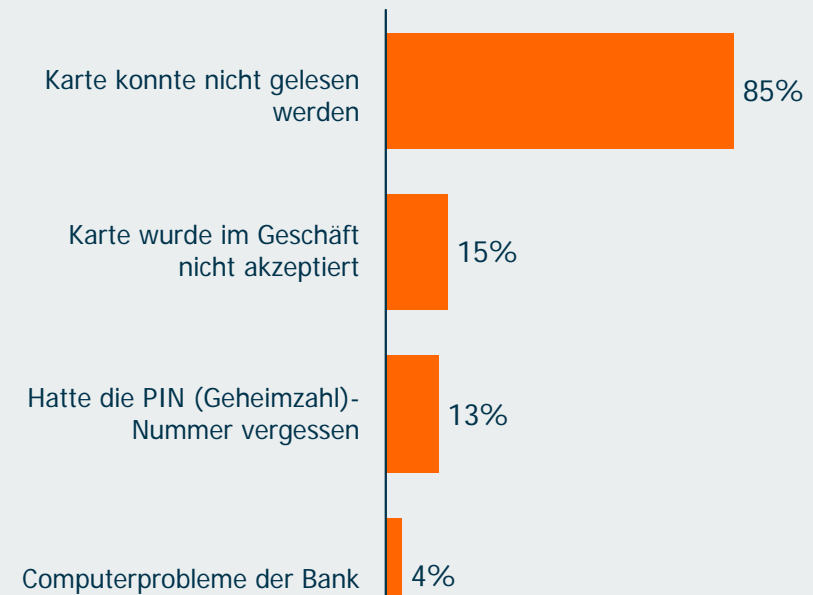
Sind Probleme aufgetreten?



Wie sehr haben diese Probleme gestört



Welche Probleme sind aufgetreten



Frage 18c: Wie sehr haben Sie diese Probleme gestört? Basis: Teilgruppe, es sind Probleme aufgetreten, n=385 ohne k.A.

Frage 18d: Welche Probleme sind bei der Nutzung von ec-Karten zum Bezahlen aufgetreten? Basis: Teilgruppe, es sind Probleme aufgetreten, n=387 ohne k.A.



[ Keine Nutzung der Debitkarte zum Bezahlen ]

# Debitkartenzahlung – Nicht-Kartenzahler

Qualitative  
Untersuchung



23

## Warum benutzen Sie Ihre ec-Karte kaum oder gar nicht zum Bezahlen?

### ▪ Fehlende Kontrolle:

Die Nicht-Kartenzahler haben Angst durch den Einsatz der ec-Karte die Kontrolle über ihre Ausgaben zu verlieren und in Versuchung zu kommen, mehr Geld auszugeben als mit Bargeld.

*„Mit Karte gibt man mehr aus als mit Bargeld.“, „Wenn ich mit der Karte bezahle nehme ich es schnell mit. Und wenn ich es bar bezahlen muß, dann muß ich überlegen ob es mir wert ist, dafür zur Bank zu gehen.“*

### ▪ Eigene schlechte Erfahrungen oder „Hörensagen“:

Zahlungsunfähigkeit durch defekte Debitkarten und Diebstahl sind einige Gründe warum für Nicht-Kartenzahler, die Debitkarte als Zahlungsmittel weniger in Frage kommt.

### ▪ Grundsätzliche Angst / Unsicherheit:

Die Sicherheit wird in den meisten Fällen als ungenügend eingestuft. Insbesondere die ungenügende Überprüfung der Identifikation trägt hierzu bei.

*„Die Verkäuferinnen schauen kaum auf die Unterschrift.“*

### ▪ Datenschutz:

Bei einigen wenigen Nicht-Kartenzahlern ist der Datenschutz der Hauptgrund die Debitkarte nicht zum Bezahlen zu nutzen.

### ▪ Zeitgründe:

Insbesondere die Nicht-Kartenzahler empfinden die Dauer der Kartenzahlung länger, als die Zahlung mit Bargeld.

*„Es nervt, wenn alle anstehen und dann mit Karte zahlen. Dass dauert einfach so lange.“, „Das hält alles so lange auf.“*

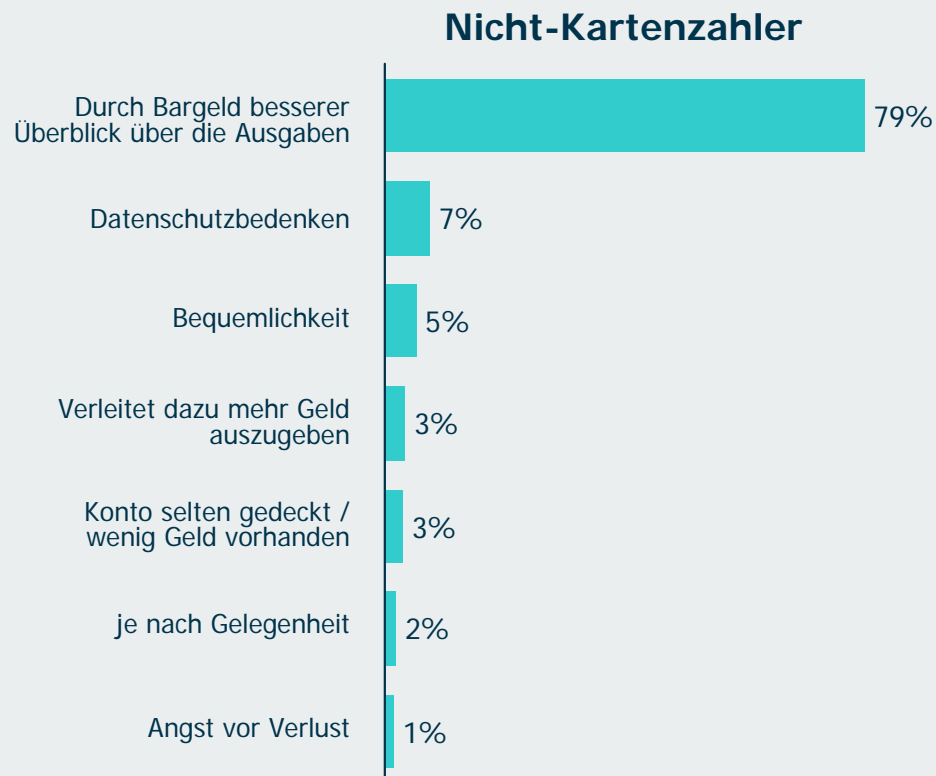


## Gründe für Nichtnutzung der Debitkarte

Spontan nennen fast 80% der Nicht-Kartenzahler einen besseren Überblick über Ihre Ausgaben bei Barzahlung als Grund dafür die Debitkarte nicht zu nutzen.

Teilgruppe: Nicht-Kartenzahler

24



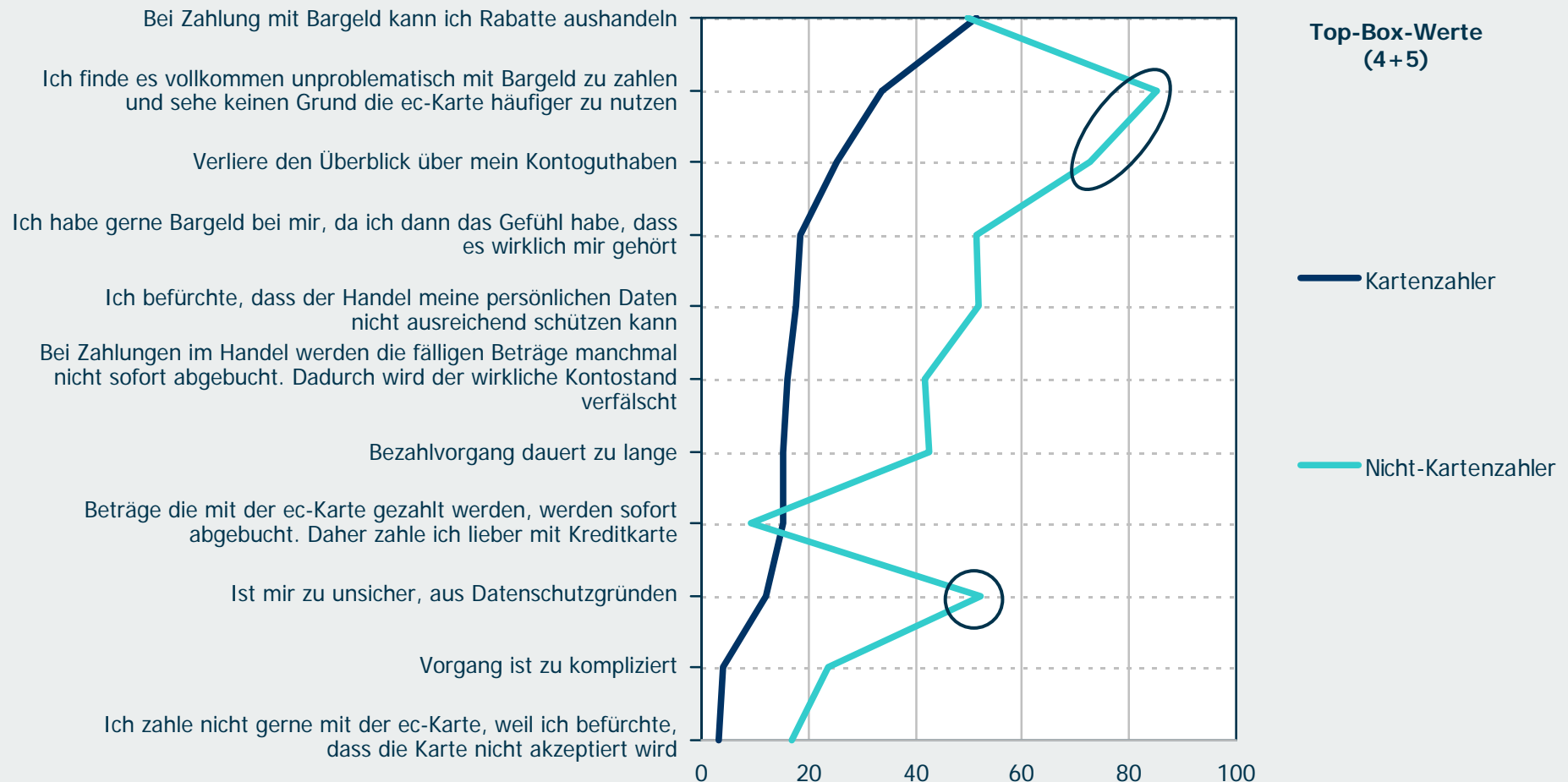
Frage 22a (offene Frage): Warum benutzen Sie Ihre ec-Karte kaum oder gar nicht zum Bezahlen? Basis: n= 234 ohne k.A.

# Gründe Debitkarte nicht häufiger zu benutzen

Neben mangelnder Notwendigkeit und der Angst die Kontrolle über die Ausgaben zu verlieren, spielt auch der Datenschutz bei Nicht-Kartenzahlern eine Rolle.



25



Frage 21: Warum benutzen Sie Ihre ec-Karte nicht häufiger zum Bezahlen? Basis: 1.168 Kartenzahler ohne k.A.

Frage 22b: Im Folgenden finden Sie einige Argumente die gegen das Bezahlen mit Karte sprechen. Bitte sagen Sie uns, ob diese Argumente auf Sie zutreffen? Basis: n=427 Nicht-Kartenzahler ohne k.A.



[ Funktionalität der Debitkarte – Sicherheit ]

# Sicherheitsbedenken

## Qualitative Untersuchung

GfK

EURO  
Kartensysteme

27

### Kartenzahler:

- Angst vor Manipulationen oder Schwierigkeiten am Geldautomaten

*„In Fernsehreportagen sieht man das ja öfter, dass die da was vorschalten oder einen Streifen kleben um die PIN zu bekommen.“*

*„Ich würde nie in der U-Bahn oder nachts zum Geldautomaten gehen.“*

- Bedenken bezüglich Mißbrauch

*„Im Restaurant, lasse ich den Kellner nicht mit meiner Karte weggehen.“*

Ansonsten gibt es hier keinerlei weitere Sicherheitsbedenken

*„Es ist in den ganzen Jahren noch nie was passiert.“*

### Nicht-Kartenzahler:

- Angst vor Manipulationen am Automaten
- Diebstahl / Verlust der Karte

*„Es ist einfach sicherer, wenn die Karte zuhause liegt und man Geld dabei hat.“*

*Wenn mir die Karte geklaut wird, kann der Dieb damit einkaufen gehen.“*

- Unsicherheit

Bei den Nicht-Kartenzahlern sind die Sicherheitsbedenken stärker ausgeprägt.

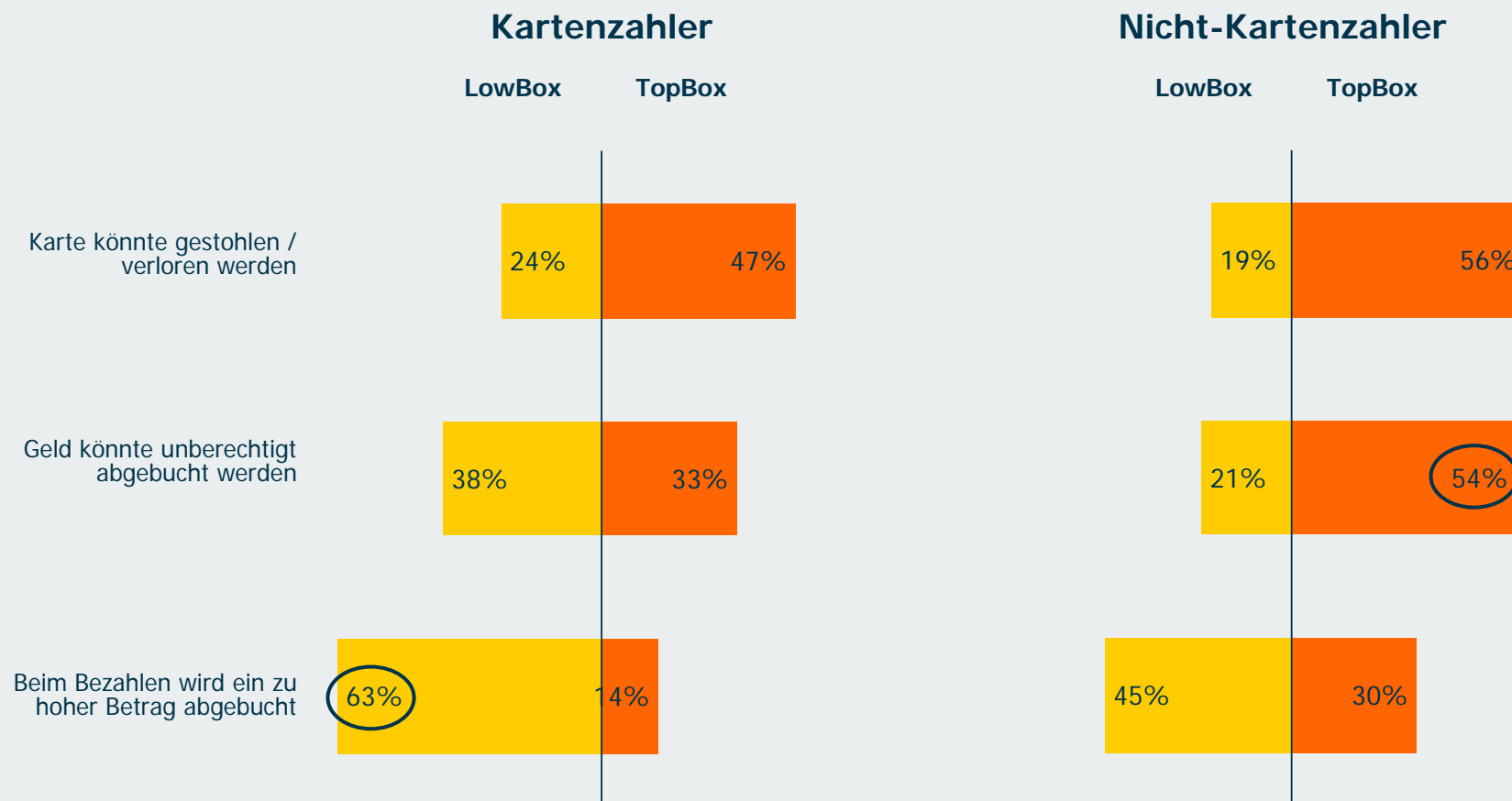
Bei beiden Gruppen gibt es keine großen Sicherheitsbedenken. Auch bei Nicht-Kartenzahlern sind Sicherheitsbedenken kein entscheidender Grund die Debitkarte nicht zum Bezahlen zu verwenden. Die Angst den Überblick beim Geldausgeben zu verlieren wiegt weitaus stärker.



## Sicherheit der Debitkarte

Eine generelle Angst vor Verlust oder Diebstahl der Debitkarte ist bei der Hälfte aller Befragten vorhanden, die Angst vor einer Falschbuchung ist bei Nicht-Kartenzahlern stärker ausgeprägt.

### Bedenken hinsichtlich der Sicherheit



Frage 23a: Haben Sie bei der Bezahlung mit der ec-Karte irgendwelche Bedenken hinsichtlich der Sicherheit? Basis: n=1.702 (Kartenzahler n=1.197/ Nicht-Kartenzahler n=415) ohne k.A.



[ Funktionalität der Debitkarte – Technik ]

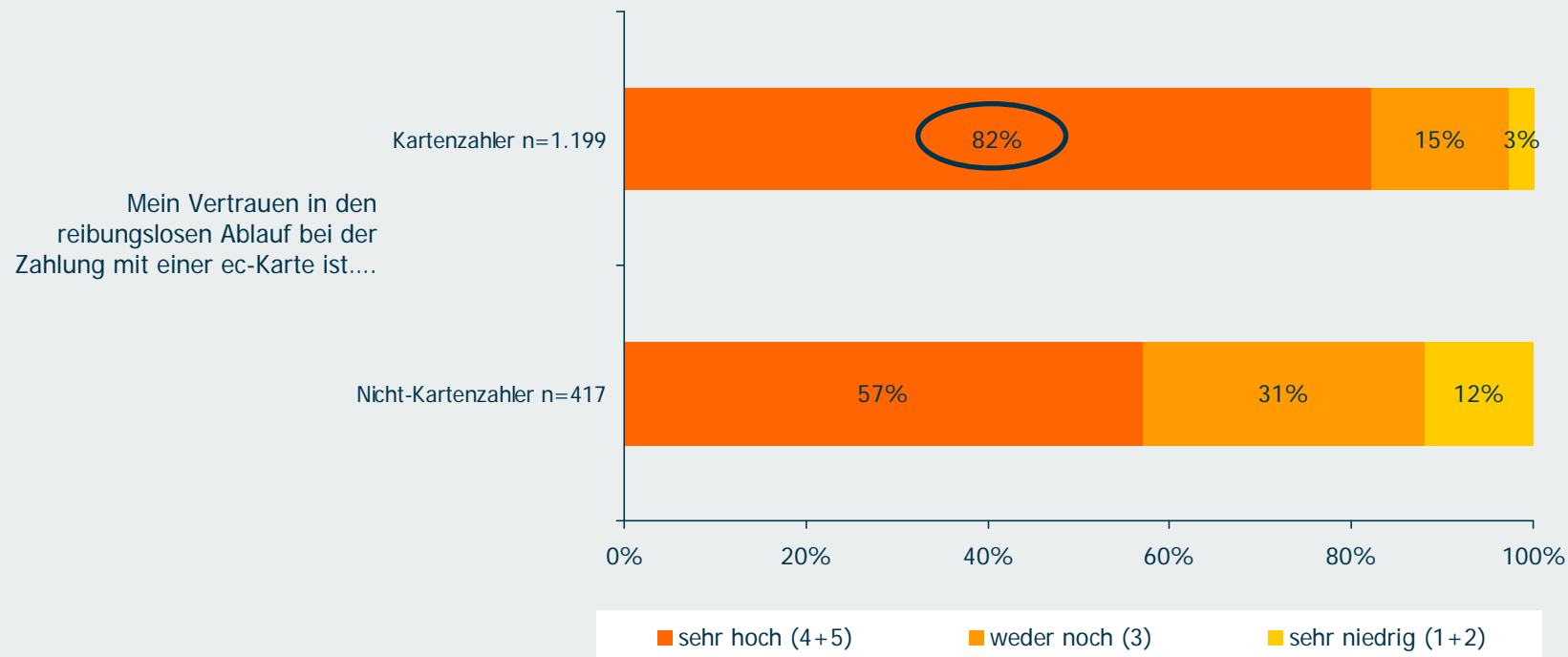


## Vertrauen in reibungslosen Ablauf

Bei den Kartenzahlern ist das Vertrauen in einen problemlosen Zahlungsablauf deutlich höher.

30

### Vertrauen in reibungslosen Ablauf bei der Zahlung



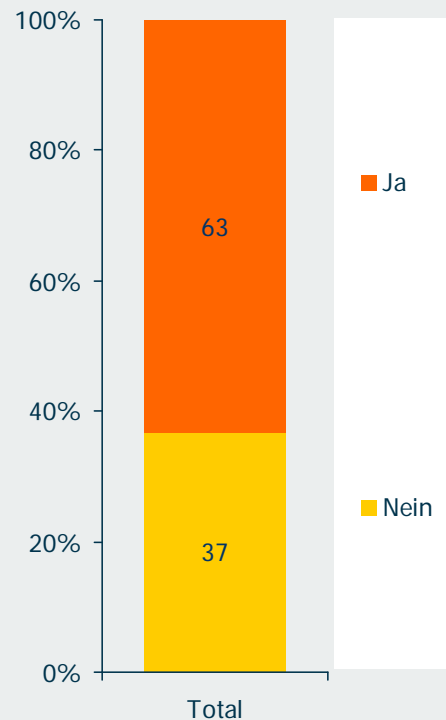
Frage 24: Wie hoch ist Ihr Vertrauen darin, dass eine Zahlung mit einer ec-Karte aus technischer Sicht reibungslos funktioniert? Basis: n=1.730 ohne k.A.



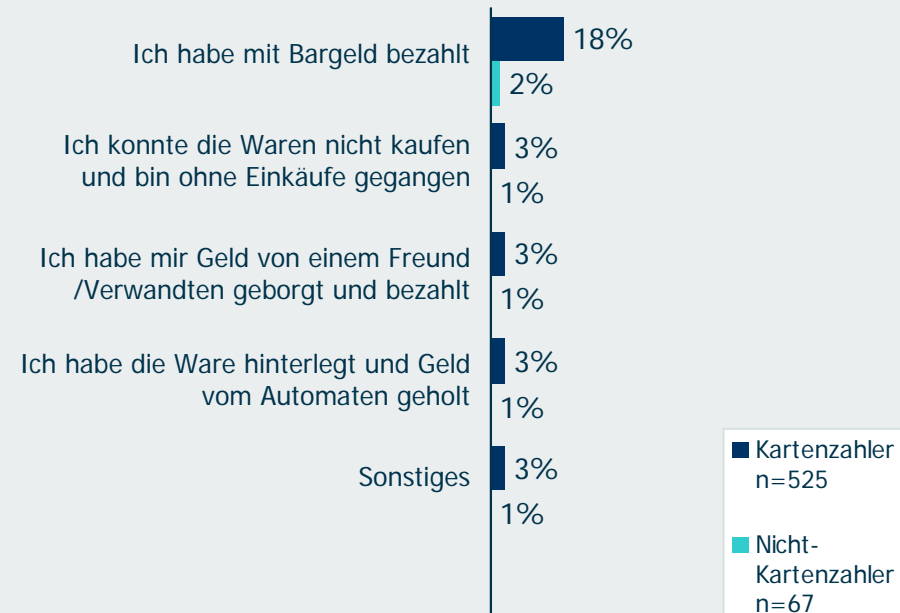
## Probleme bei der Nutzung

Etwa Zwei Drittel der Befragten haben schon einmal erlebt, dass der Bezahlvorgang nicht funktioniert hat – gelöst wurde die Situation meist durch Barzahlung.

Bezahlvorgang hat technisch nicht funktioniert



Wie wurde die Situation gelöst



Frage 25a: Waren Sie schon einmal in der Situation, dass Sie nicht bezahlen konnten, da der Bezahlvorgang technisch nicht funktioniert hat?

Basis: n=1.696 ohne k.A.

Frage 25b: Wie haben Sie die Situation gelöst? Basis: n=622 ohne k.A.



[ Funktionalität der Debitkarte – Zahlvorgang ]

# Haftungsrisiko

## Qualitative Untersuchung

GfK

EURO  
Kartensysteme

33

Wer trägt Ihrer Meinung nach das Haftungsrisiko bei Verlust oder Falschbuchung? Würden Sie Ihre ec-Karte häufiger nutzen, wenn die Bank das Risiko trägt?

*„Die PIN galt mal als sicher, aber heute nicht mehr. Da bekommt man vor Gericht recht.“*

*„Ich bin eh davon ausgegangen, dass die Bank das trägt.“*

*„Normalerweise die Bank, aber das muss man erst mal beweisen, dass die Bank schuld ist.“*

*„Da mache ich mir keine Gedanken drum.“*

*„Wenn ich meine Karte nicht gleich sperren lasse, dann trifft es mich. Sobald sie gesperrt ist, haftet die Bank“*

Es herrscht weitgehende Übereinstimmung, dass bis auf bestimmte Ausnahmen (keine Sperrung, fahrlässige Handhabung) die Bank das Haftungsrisiko trägt.

Bei den Nicht-Kartenzahlern kam die Frage nach der Beweispflicht, hier gab es leichte Unsicherheiten.



Das Haftungsrisiko wird klar der Bank zugeschrieben, solange durch den Kartenbesitzer nicht fahrlässig gehandelt wurde.

## Dauer des Bezahlvorgangs



Bargeld

Qualitative  
Untersuchung

GfK

EURO  
Kartensysteme

34

### Kartenzahler:

- Die Kartenzahlung wird als sehr schnell angesehen. Allerdings nicht so schnell wie die Barzahlung
- Auch einige Kartenzahler fühlen sich gestört, wenn in einer langen Schlange mit Debitkarte bezahlt wird.

*„Ich finde es lästig im Supermarkt. Da ist eine riesige Schlange und einer fummelt die Karte rein, das dauert...“*

### Nicht-Kartenzahler:

- Bei den Nicht-Kartenzahlern überwiegt die Meinung, dass eine Kartenzahlung deutlicher mehr Zeit benötigt als eine Barzahlung.
- Das Gefühl sich daran zu stören, dass ein anderer Kunde mit Karte zahlt ist bei Nicht-Kartenzahlern deutlich stärker ausgeprägt als bei Kartenzahlern.

*„Und die Verkäuferin hat auch mehr Arbeit. Die muss mehr Belege ausdrucken und ablegen und etwas abheften und einen Kugelschreiber suchen.“*

*„Die Kartenzahlung hält doch nur auf.“*



Sowohl Kartenzahler als auch Nicht-Kartenzahler sind der Meinung, dass eine Zahlung mit Bargeld schneller abgeschlossen ist. Kartenzahler reagieren darauf meist gelassen, wohingegen sich Nicht-Kartenzahler gestört fühlen, wenn vor ihnen mit Debitkarte gezahlt wird.

GfK

EURO  
Kartensysteme

35

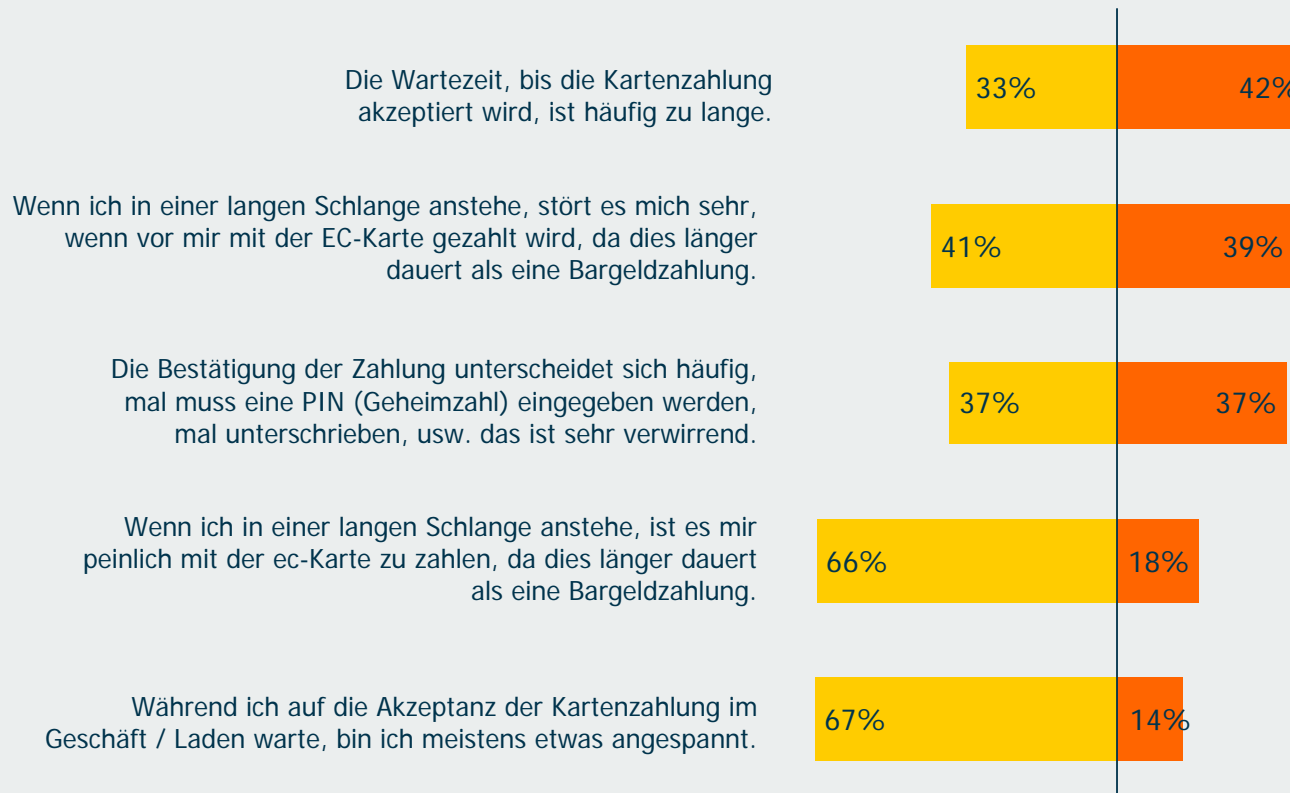
## Allgemeine Beurteilung des Bezahlvorgangs

Die Beurteilung der Situation beim Bezahlvorgang polarisiert stark. Die Spannweite reicht von „einem unbehaglichen Gefühl“ bis „Gleichgültigkeit“.

### Gesamt

LowBox

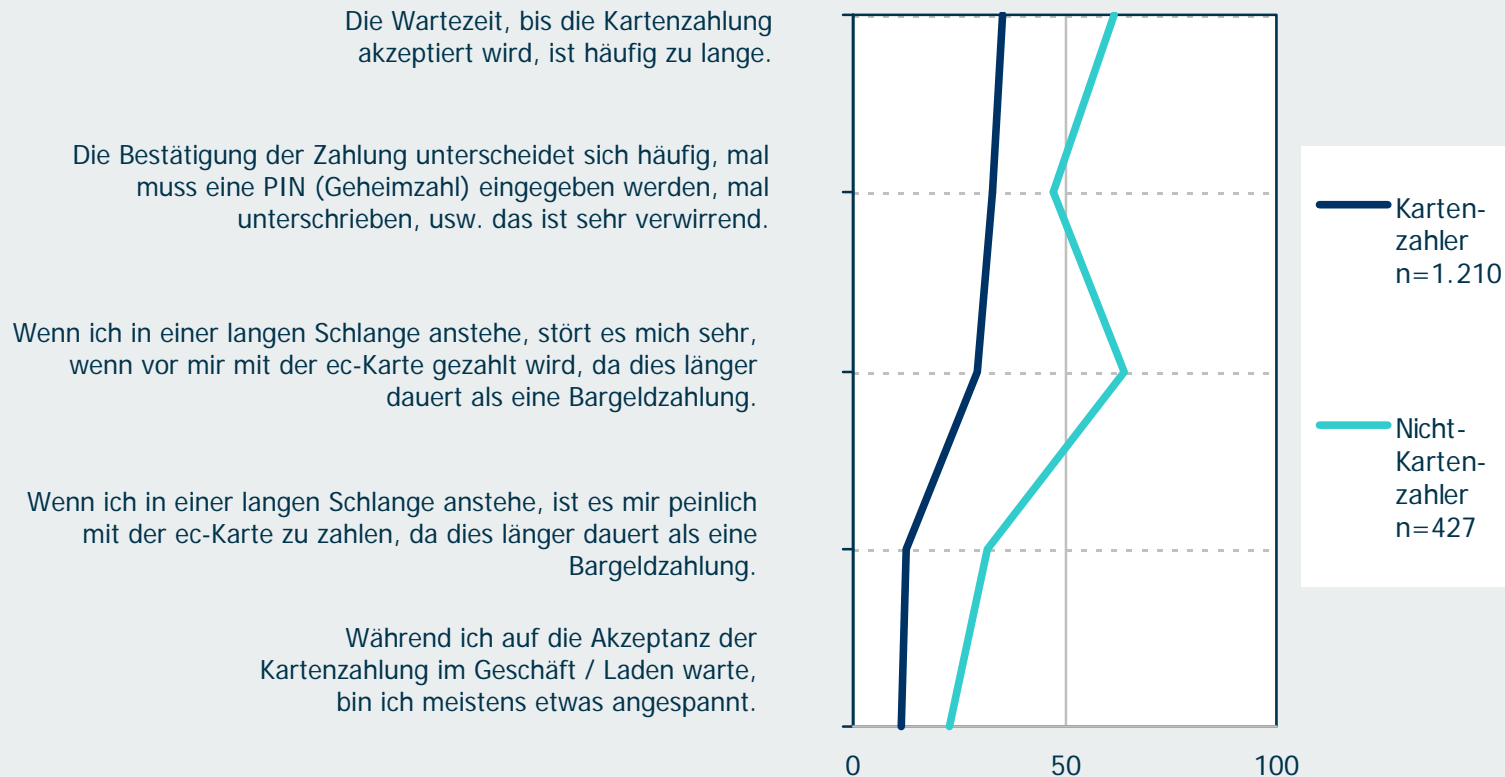
TopBox





## Allgemeine Beurteilung des Bezahlvorgangs

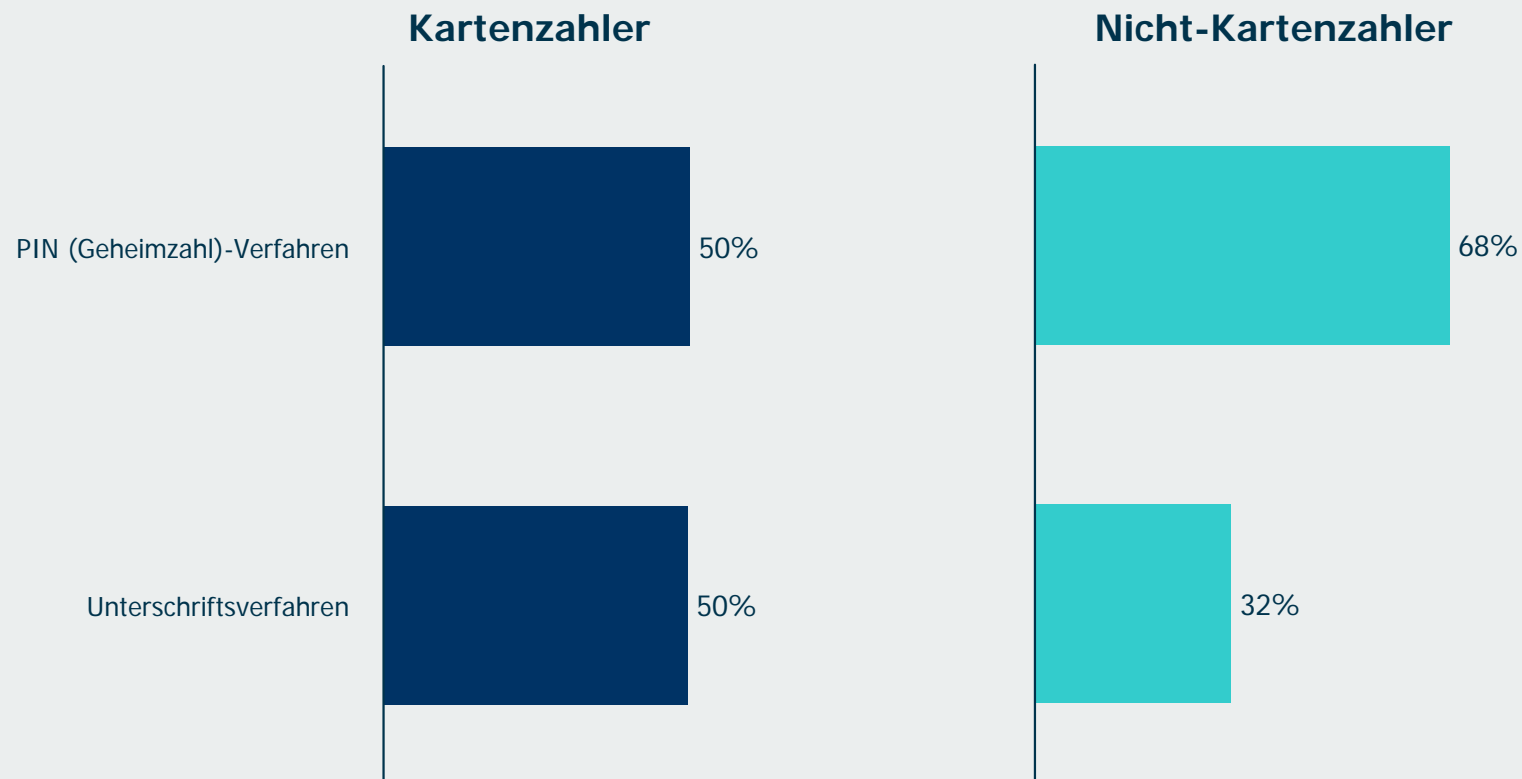
Nicht-Kartenzahler empfinden den Bezahlvorgang deutlich belastender bzw. unangenehmer als Kartenzahler.





## Bevorzugtes Verfahren beim Bezahlen mit Debitkarte

Nicht-Kartenzahler bevorzugen das PIN-Verfahren, während Kartenzahler keine Präferenzen beim Bezahlvorgang haben.



Frage 28: Bevorzugen Sie beim Bezahlen das Unterschrifts- oder PIN (Geheimzahl)-Verfahren? Basis: n=1.525 (Kartenzahler n=1.210 / Nicht-Kartenzahler n=427) ohne k.A.

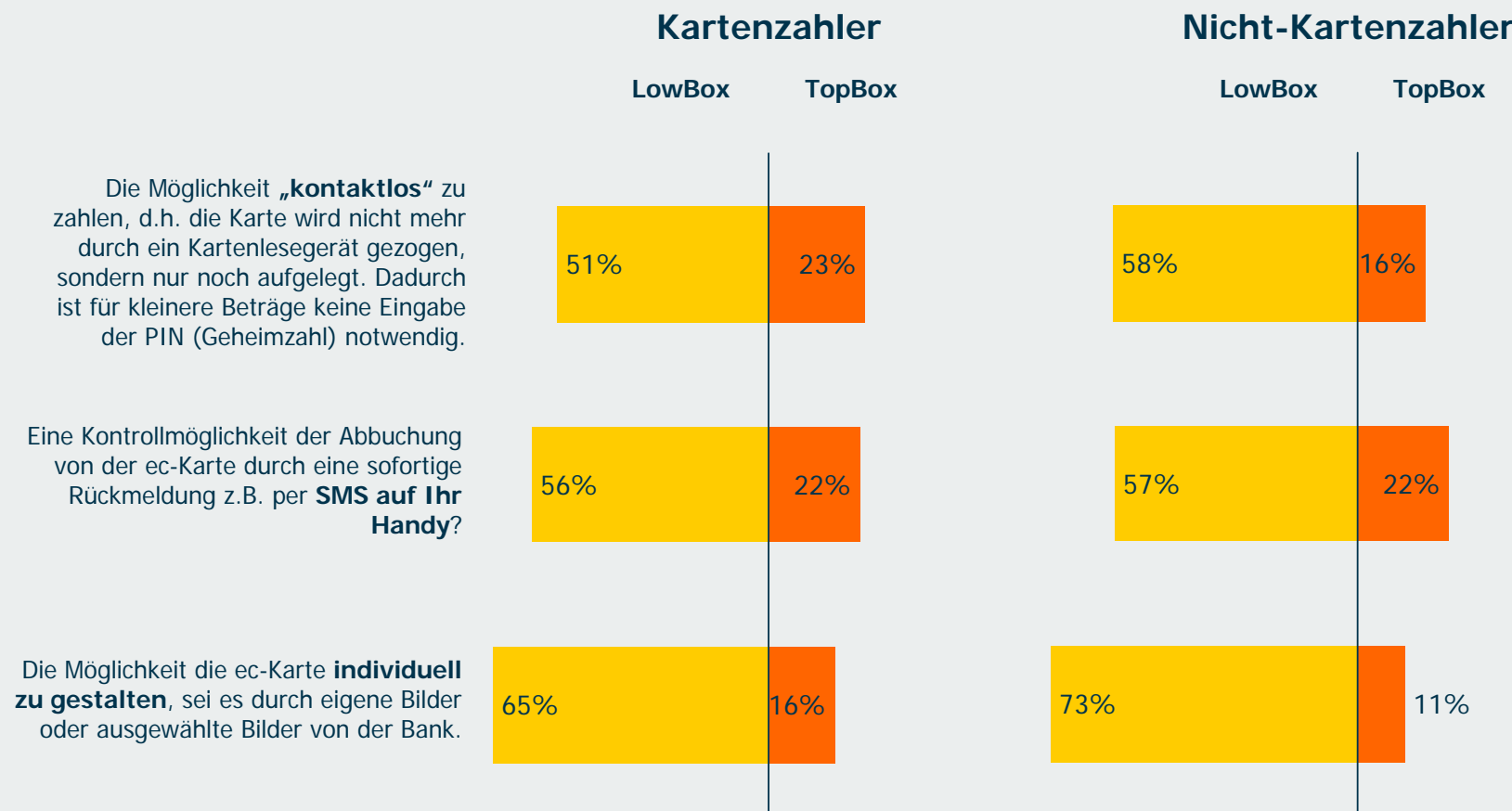


[ Zusätzliche Leistungen der Debitkarte ]

## Zusätzliche Leistungen für die Debitkarte

Zusätzliche Leistungen der Debitkarte werden weniger positiv beurteilt und kaum gewünscht.

Wie beurteilen Sie....?

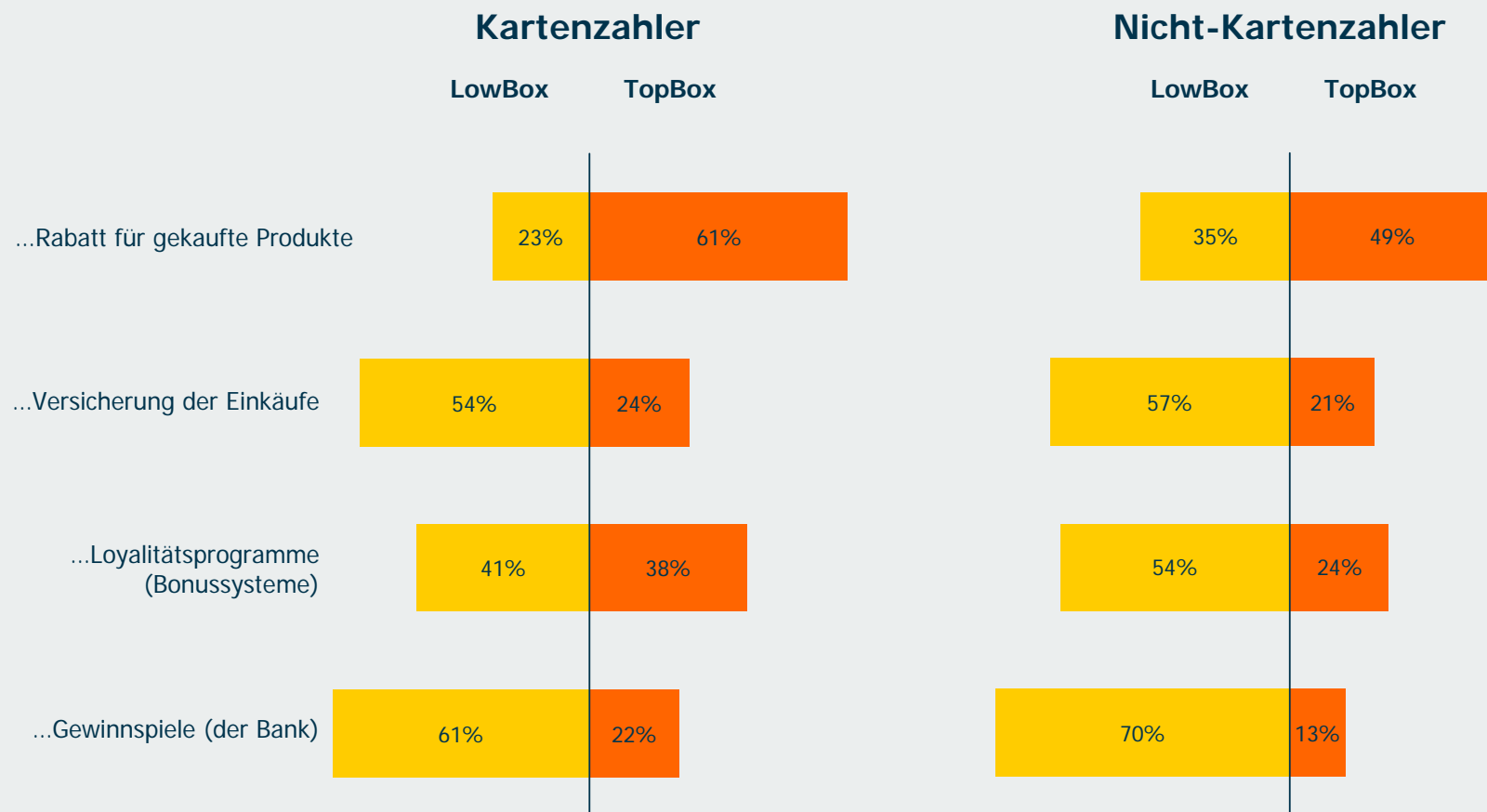


Frage 31: Angenommen, Ihre Bank würde Ihnen zusätzliche Leistungen im Rahmen der ec-Karte anbieten. Für wie attraktiv halten Sie die folgenden Leistungen? Basis: n=1.730 (Kartenzahler n=1.210/Nicht-Kartenzahler n=427) alle Befragten



## Erweiterung der Debitkarte durch Zusatzleistungen

Einzig eine Rabattierung und Loyalitätsprogramme finden Zustimmung und sind eine Möglichkeit die Debitkarte mit Zusatznutzen positiv aufzuladen.



Frage 31: Angenommen, Ihre Bank würde Ihnen zusätzliche Leistungen im Rahmen der ec-Karte anbieten. Für wie attraktiv halten Sie die folgenden Leistungen? Basis: n=1.730 (Kartenzahler n=1.210/Nicht-Kartenzahler n=427) alle Befragten

## Verbesserungsvorschläge – Individuell gestaltete Debitkarte

### Nutzer:

- + mehr Sicherheit durch eigenes Foto
- + Individualität durch eigenes Aussuchen  
*„cool“*
- + Stolz durch Individualität  
*„Hier meine schöne Karte.“*

- überflüssig  
*„Ich finde es albern.“*
- Spielerei  
*„Es ist doch keine Visitenkarte, sondern eine ernste Sache. Da sollte man ernst bleiben.“, „Muss man nicht haben“.*

### Nicht-Nutzer:

- + mehr Sicherheit durch eigenes Foto  
*„Für die Sicherheit ist ein Foto sinnvoll.“*

- Spielerei  
*„albern“ „bringt nichts“*



Bei den Kartenzahlern wird eine individuelle Kartengestaltung maximal als „nice to have“ angesehen, wenn nicht sogar negativ bewertet. Bei den Nicht-Kartenzahlern könnte das eigene Bild auf der Karte das Sicherheitsgefühl unterstützen.



Qualitative  
Untersuchung



42

## Verbesserungsvorschläge – Selbstwählen der PIN

### Kartenzahler:

- + leichter zu merken  
*„Ich fände das super, wenn die Sicherheit gegeben ist“, „Wenn ich dann zwei Stellen mehr nehmen könnte, wäre sie auch nicht so leicht zu knacken“*
- + Individualität  
*„Wäre super, wenn man einen Namen nehmen könnte.“*

- Angst vor fehlender Sicherheit  
*„Bloß nicht, das ist leicht zu knacken. Die meisten nehmen so etwas wie das Geburtsdatum.“*
- Unsicherheit über Funktionsweise  
*„Das funktioniert nicht, weil dann überschneiden sich die PINs.“, „Und meine Nummer haben dann noch 100.000 andere.“*

### Nicht-Kartenzahler:

- + leichter zu merken  
*„Meine eigene Nummer kann ich mir besser merken“, „Als Option finde ich es okay. Aber nicht wenn ich dazu gezwungen werde.“*

- Angst vor fehlender Sicherheit  
*„Extrem gefährlich. Jeder zweite nimmt sein eigenes Geburtsdatum und das steht im Ausweis in der Brieftasche drin.“*



Ohne detailliertere Informationen über die genaue technische Umsetzung, stehen die Befragten dieser Option eher skeptisch gegenüber. Eine Individualität erscheint für die Sicherheit abträglich.



[ Zusammenfassung und Handlungsempfehlung ]

# Motivation zum Bezahlen mit Karte

Qualitative  
Untersuchung

GfK

EURO  
Kartensysteme

44

**Kartenzahler:**

„Die können die Geschäfte motivieren, die ec-Karte zu nehmen, wie z. B. McDonald's oder Burger King.“

„Für jede Benutzung Geld oder Rabatt geben zahlen.“

„Meine Kontoführungsgebühren zahlen.“

„Bonuspunkte einführen.“

**Nicht-Kartenzahler:**

„Ich lasse mich nicht überzeugen.“

„Die Rabattgeschichte wäre für mich eine Überlegung wert.“

„Eine überzeugende Sendung im ARD oder ZDF bringen.“

„Die Banken sollten knappes Infomaterial über den Datenschutz herausbringen. Dass ich weiß, was gespeichert wird an Daten und wo und wie lange.“

**Wenn die ec-Karten Anbieter Sie dazu motivieren wollten, Ihre ec-Karte wesentlich häufiger zum Bezahlen im Handel einzusetzen, was müssten Sie tun?**

Als mögliche Motivation die Karte häufiger zum Bezahlen zu verwenden kommen vor allem Rabattierung und Bonusprogramme in Frage. Bei den Nicht-Kartenzahlern würde zusätzliches Informationen über die Sicherheit der Kartenzahlung und den Datenschutz die Sicherheitsbedenken verringern.



## Kurzzusammenfassung

Grundsätzlich lassen sich drei verschiedene Segmente anhand des Verhaltens bzw. der Einstellungen definieren. Diese lassen sich folgendermaßen beschreiben:

<b>Segment A:</b> <b>Angst vor Kontrollverlust und Übersicht</b>	<b>Segment B:</b> <b>Unsicherheit bezüglich der Handhabung</b>	<b>Segment C:</b> <b>Trägheit und Gleichgültigkeit</b>
<p>Der Einsatz der Debitkarte beim Bezahlvorgang wird vor allem aus einem Gefühl des Kontrollverlustes und aus Angst vor Verschuldung vermieden bzw. ganz abgelehnt. Bargeld gibt dieser Zielgruppe ein Gefühl die eigenen Finanzen unter Kontrolle zu haben und mit dem eigenen Geld gut zu wirtschaften.</p>	<p>Unsicherheiten in Bezug auf den Einsatz der Debitkarte lässt diese Zielgruppe die Bezahlung mit der Debitkarte vermeiden. Dazu gehören sowohl die Unkenntnis wo die Karte akzeptiert wird und was genau mit der Karte getan werden kann. Außerdem gibt es Befürchtungen etwas „falsch“ zu machen und sich dadurch zu blamieren.</p>	<p>Bei diesem Segment fehlt ein Anreiz zu handeln, sowohl bei der Kartenzahlung als auch bei der Zahlung mit Bargeld wird gelerntes und aus Sicht der Zielgruppe bequemes Verhalten umgesetzt. Aus subjektiver Sicht des Einzelnen ist die eigene Verhaltensweise bereits vollständig optimiert.</p>
<p>Personen mit eher niedrigem Einkommen.</p>	<p>Eher ältere Altersgruppe</p>	<p>Personen aus allen Bevölkerungsschichten.</p>
<p>Nicht-Kartenzahler</p>	<p>Nicht-Kartenzahler und Kartenzahler</p>	<p>Nicht-Kartenzahler und Kartenzahler</p>

## Handlungsempfehlung

Eine Integration von neuen Produkteigenschaften wird die Kartennutzung kaum erhöhen – eine zielgruppenspezifische Kommunikation wäre besser geeignet die Zahl an Transaktionen zu erhöhen



<b>Segment A:</b> <b>Angst vor Kontrollverlust und Übersicht</b>	<b>Segment B:</b> <b>Unsicherheit bezüglich der Handhabung</b>	<b>Segment C:</b> <b>Trägheit und Gleichgültigkeit</b>
<p>Niedriges Potenzial neue Kartennutzer zu gewinnen. Es wird schwierig sein, bei der Personengruppe die Bedenken zu zerstreuen.</p>	<p>Potenzial die Kartennutzung zu intensivieren. Vor allem durch Information und Abbau der Barrieren (z.B. Nachfrage der Verkäuferin ob Debitkarte zur Zahlung genutzt werden möchte, Hilfestellung beim Bezahlvorgang und Informationen über Kosten im Ausland).</p>	<p>Höheres Potenzial eine Kartennutzung für diese Zielgruppe attraktiver zu machen. Für diese Personen müssen Anreize geschaffen werden, alte gewohnte Verhaltensweisen zu ändern bzw. die Vorteile der Kartennutzung bewusst gemacht werden.</p>
<p>Personen mit eher niedrigem Einkommen.</p>	<p>Personen aus allen Bevölkerungsschichten.</p>	<p>Personen aus allen Bevölkerungsschichten.</p>
<p>Nicht-Kartenzahler</p>	<p>Nicht-Kartenzahler und Kartenzahler</p>	<p>Nicht-Kartenzahler und Kartenzahler</p>



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**