Studie

Bezahlverhalten und Corona

[29.11.2021] Eine Studie von ibi research und dem Digital Commerce Research Network betrachtet die Auswirkungen der Pandemie auf das Bezahlverhalten der Deutschen vor Ort und online. Beim Kauf in Geschäften zahlen weniger Kunden bar. Online seien PayPal und der Rechnungskauf sehr beliebt.

Das Forschungs- und Beratungsinstitut ibi research und das Digital Commerce Research Network (DCRN) haben eine gemeinsame Befragung zum Konsum- und Bezahlverhalten der Deutschen während der Corona-Pandemie durchgeführt. Befragt wurden mehr als 1.000 Konsumenten. Der Anteil an Bargeld habe sich durch die Corona-Pandemie verändert und insbesondere die junge Zielgruppe habe sich anderen Zahlverfahren zugewendet, berichtet ibi research. Mehr als die Hälfte der Befragten habe vor der Corona-Pandemie am liebsten mit Bargeld bezahlt. Dieser Anteil sei in den vergangenen Monaten jedoch stark gesunken: Nur noch 34 Prozent haben ihre Einkäufe bar gezahlt, nach Ende der Pandemie planen lediglich 39 Prozent wieder hauptsächlich Bargeld zu verwenden. Hygienemaßnahmen während der Pandemie führten dazu, dass Kunden verstärkt auf kontaktlose Bezahloptionen hingewiesen wurden. Die Umfrage bestätige, dass diese Möglichkeiten genutzt werden: Sowohl bei der girocard (+ 12 Prozent) als auch bei Kreditkarten (+ 4 Prozent) sei häufiger kontaktlos durch Auflegen auf das Kassen-Terminal bezahlt worden. Zahlung per Smartphone und Smartwatch wird erst von einem geringen Anteil der Befragten genutzt, auch wenn die Pandemie hier für einen leichten Aufschwung gesorgt hat.

Bezahlen im E-Commerce

Bei Online-Käufen sind Paypal und der Kauf per Rechnung die beliebtesten Zahlungsmethoden, so die Studie. Insbesondere bei Warenkörben unter 500 Euro werde bevorzugt mit PayPal bezahlt, ab einem Einkaufsbetrag von über 500 Euro klettere die Rechnung mit 33 Prozent auf Platz eins (PayPal 27 Prozent). Auf Platz drei der beliebtesten Zahlverfahren ab 30 Euro stehe die Kreditkarte. Die starke Kundenauthentifizierung (mittels Shared Key Authentication – SKA) führe zu einer Verschlechterung der Nutzerfreundlichkeit und veranlasse rund ein Fünftel der Befragten dazu, ihre Kreditkarte seltener zu verwenden. Gleichzeitig schätzen aber 77 Prozent der Befragten die gesteigerte Sicherheit durch die SKA und finden den Zusatzaufwand überschaubar.

(sib)

Studie „Konsum- und Bezahlverhalten im Wandel. Auswirkungen der Corona-Pandemie“

Stichwörter: Payment, Studie, Bezahlverhalten, ibi research, Digital Commerce Research Network (DCRN)