

BEZAHLVERHALTEN

Akzeptanzlücken hemmen den Trend zum bargeldlosen Bezahlen

Fehlende Terminals bremsen den Trend zum bargeldlosen Bezahlen. Zu diesem Fazit kommt eine Yougov-Studie im Auftrag des Genossenschaftsverbandes – Verband der Regionen. Demnach kann sich die Hälfte der Deutschen ab 18 Jahren grundsätzlich vorstellen, häufiger mit Karte oder Smartphone zu bezahlen. 26 Prozent von ihnen sagen „wenn es mehr Möglichkeiten gäbe“, 15 Prozent stimmen der Aussage zu: „Wenn ich einen besseren Überblick hätte, wo es möglich ist“. Bargeld an der Kasse abheben zu können, wird von 14 Prozent als begünstigender Faktor für das bargeldlose Bezahlen genannt. Für die Studie wurden zwischen dem 26. und 29. März 2021 an der 2028 Personen befragt. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.

Teilweise sind die genannten Gründe, die Verbraucher offenbar noch vom bargeldlosen Bezahlen abhalten, eher ein Indiz dafür, dass das Bezahlen per Karte oder Mobiltelefon noch nicht zur festen Gewohnheit geworden ist. Derjenige, der sich daran gewöhnt hat, weitgehend ohne Bargeld auszukommen, braucht schließlich keinen Überblick über die Bezahloptionen, sondern setzt zunehmend voraus, per Karte bezahlen zu können – sei sie nun physisch oder virtuell.

Auch der Service der Bargeldauszahlung an der Ladenkasse als Faktor, der zum bargeldlosen Bezahlen motiviert, scheint zunächst einmal unlogisch. Denn dann dient die Kartenzahlung zunächst einmal dazu, im Anschluss wieder einige Barzahlungen möglich zu machen. Den Trend weg vom Bargeld beschleunigen kann er dennoch. Denn wenn Verbraucher über diesen Umweg Erfahrungen mit der Kartenzahlung sammeln, stehen die Chancen gut, dass

sie sich so allmählich daran gewöhnen und dann künftig häufiger aufs Bargeld verzichten.

Bezahlsituationen, in denen nach wie vor Bargeld erforderlich sind, erweisen sich dagegen als größeres Hemmnis. Auch hier hat es in Corona-Zeiten zwar Fortschritte gegeben, beispielsweise bei Bäckereien. Dennoch geben in der vom Genossenschaftsverband in Auftrag gegebenen Umfrage, immer noch ein relativ großer Teil der Befragten, Bedarfssituationen an, in denen das Bezahlen mit Karte oder Smartphone ihrer Erfahrung nach nicht möglich ist. Ganz vorne liegen hier Bäckereien, Metzgereien und Kioske mit 45 Prozent, gefolgt von Taxis (35 Prozent), dem Nahverkehr (31 Prozent) und Friseuren (30 Prozent). Gaststätten werden immerhin noch von 21 Prozent der Befragten genannt – wobei angesichts des Dauer-Lockdowns vermutlich davon auszugehen ist, dass es sich hier um eine „Vor-Corona-Erfahrung“ handelt und die Branche inzwischen möglicherweise schon weiter ist.

Eine überdurchschnittliche Skepsis gegenüber dem bargeldlosen Bezahlen macht die Studie in der größten Altersgruppe, nämlich der ab 55 Jahren aus. In dieser Gruppe können sich 55 Prozent nicht vorstellen, häufiger bargeldlos zu bezahlen. Doch auch bei den Altersgruppen von 45 bis 54 Jahren und 35 bis 44 Jahren trifft dies mit 48 Prozent beziehungsweise 41 Prozent auf relativ große Anteile zu. Demgegenüber liegen die Werte bei den Jüngeren bis 34 Jahre nur um 25 Prozent.

Frühere Studien haben zwar gezeigt, dass in der Corona-Pandemie gerade auch Ältere ihr Bezahlverhalten geändert haben. Offenbar besteht aber immer noch einiges an Kommunikationsbedarf. Red.