

**Mobiles und Kontaktloses Bezahlen –
Auswertung einer Stichproben-Umfrage der
Verbraucherzentralen**

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

1. Anlass

Mobile und kontaktlose Bezahlmethoden wie das Bezahlen mit NFC-Karte oder einer Wallet-App im Smartphone sind unter deutschen Verbraucherinnen und Verbrauchern nicht weit verbreitet. Ein Grund dafür kann sein, dass die neuen Verfahren aktuell noch nicht bei allen Händlern oder Warenautomaten nutzbar sind. Erst schrittweise werden Kassenterminals entsprechend umgestellt. Die überwiegende Anzahl von Verbraucherinnen und Verbrauchern besitzt jedoch schon jetzt eine funkfähige Girocard oder Kreditkarte, die das kontaktlose Bezahlen vor Ort erlaubt.

Der Markt für mobile Bezahlmethoden selbst ist hingegen stark in Bewegung. Im Sommer 2018 startete bereits der Dienst Google Pay für Nutzerinnen und Nutzer von Geräten mit dem Betriebssystem Android. Seit Mitte Dezember ist der Bezahlendienst Apple Pay für Geräte mit dem Betriebssystem iOS in Deutschland verfügbar.

Mit Blick auf die neuen technischen Möglichkeiten und die Tatsache, dass Waren und Dienstleistungen vermehrt im Internet bestellt und bargeldlos bezahlt werden, wird auch in Deutschland seit einigen Jahren diskutiert, ob das Bargeld abgeschafft werden könnte.

2. Vorgehensweise

Im Zeitraum 15. August bis 31. Oktober 2018 wurden **1259** Verbraucherinnen und Verbraucher im Rahmen einer bundesweiten Umfrage der Verbraucherzentralen zu ihrem Einsatz von mobilen und kontaktlosen Bezahlverfahren befragt. Das Ausfüllen sollte nicht mehr drei Minuten an Anspruch nehmen.

Vor dem Hintergrund der aktuellen technischen Entwicklungen wurden die bisherigen Erfahrungen der Befragten ermittelt. Die Umfrage befasst sich auch mit den Gründen für die Nichtnutzung und mit einer Meinungsabfrage zur Abschaffung des Bargelds.

Die Umfrage erfolgte sowohl online über die Internetauftritte der Verbraucherzentralen als auch „offline“ im Rahmen von lokalen öffentlichen Aktionen verschiedener Verbraucherberatungsstellen, insbesondere bei der Roadshow des Projektes Marktwächter und durch Auslage der Fragebögen in den Räumlichkeiten der Verbraucherzentrale. Die Aussagen wurden in dem hier abgebildeten einem standardisierten Fragebogen festgehalten. Der Fragebogen konnte auf Wunsch mit einem QR-Code versehen werden, der zur Online-Version des Fragebogens führte.

Die stichprobenartige Durchführung führte zu nicht repräsentativen Ergebnissen.

Unsere Umfrage zum Mobilem Bezahlen



Immer häufiger können Verbraucher an der Kasse „mobil“ oder „kontaktlos“ bezahlen. Das Einstecken einer Karte ist nicht mehr notwendig, denn zum Bezahlen wird einfach eine Karte oder das Smartphone an ein Lesegerät gehalten. Die Datenübertragung erfolgt per Funk. Wir würden uns freuen, wenn Sie unsere Fragen dazu beantworten. Die Umfrage ist anonym.

- **Haben Sie schon einmal ein mobiles Bezahlverfahren genutzt? Wenn ja, womit haben Sie bezahlt? (Mehrfachnennungen möglich)**

- Funkfähige Karte (NFC)
- Smartphone
- Smarte Armbanduhr (Smartwatch)
- Nein

- **Falls nein: Warum haben Sie das mobile Bezahlen noch nicht genutzt? (Mehrfachnennungen möglich)**

- Ich weiß nicht, wo das mobile Bezahlen genutzt werden kann.
- Das mobile Bezahlen wird bei meinen Händlern nicht angeboten.
- Sicherheitsbedenken
- Datenschutzbedenken
- Ich nutze lieber meine Girocard auf herkömmliche Weise.
- Hatte noch keine Gelegenheit, würde es aber gerne probieren.
- Kein Interesse
- Sonstiges

- **Könnten Sie sich vorstellen, auf Bargeld zu verzichten?**

- ja
- nein

- **Falls nein: Was ist der Hauptgrund, warum Bargeld für Sie unverzichtbar ist? (Keine Mehrfachnennungen möglich)**

- Das Bezahlen geht schneller.
- Das Bezahlen geht einfacher.
- Anonymes Bezahlen ist damit möglich.
- Erlaubt besseren Überblick über die Ausgaben.
- Sonstiges

- **Wie alt sind Sie?**

- unter 18
- 18 bis 25
- 25 bis 39
- 40 bis 59
- 60 und älter

- **Haben Sie weitere Anmerkungen zum mobilen Bezahlen?**

Bitte verwenden Sie dafür die Rückseite. Vielen Dank.



3. Zusammenfassung der Ergebnisse

Im Zeitraum August bis Oktober 2018 haben **1259** Verbraucherinnen und Verbraucher an der Umfrage der Verbraucherzentralen teilgenommen und Fragen zur Nutzung von mobilen oder kontaktlosen Bezahlverfahren beantwortet.

a) Nutzung

(Haben Sie schon einmal ein mobiles Bezahlverfahren genutzt?)

Mehr als die Hälfte der Teilnehmenden antwortete bei der Frage, ob sie die Verfahren bereits einmal genutzt haben mit „ja“. Den 696 Nutzerinnen und Nutzern (55 Prozent) stehen 563 bisherige Nichtnutzerinnen und Nichtnutzer (45 Prozent) entgegen.

b) Verwendete Technik

(Wenn ja, womit haben Sie bezahlt?)

Unter den 696 Nutzerinnen und Nutzern ist das Zahlen mittels einer funkfähigen Karte mittels des Funkstandards NFC sehr beliebt. 635 Personen (91 Prozent) daraus gaben an, diese bereits mindestens einmal verwendet zu haben.

Funkfähige Karte (NFC)	635
Smartphone	493
Smarte Armbanduhr (Smartwatch)	149

138 Personen (20 Prozent) gaben sogar an, bereits sowohl NFC-Karte, Smartphone als auch eine Smarte Armbanduhr genutzt zu haben. Sowohl eine NFC-Karte als auch Smartphone hatten 274 Personen (39 Prozent) der Teilnehmenden verwendet. Ausschließlich das Smartphone zum mobilen Bezahlen nutzten 61 Teilnehmer. Eine Gruppe von 6 Nutzerinnen und Nutzern hatten sowohl NFC-Karte und als auch Smart Watch verwendet. Nur jeweils 2 Teilnehmende hatten allein die Smart Watch oder nur Smartphone und Smart Watch zum Bezahlen genutzt.

c) Gründe für die Nichtnutzung

(Falls nein: Warum haben Sie das mobile Bezahlen noch nicht genutzt?)

Die 563 Teilnehmenden, die das mobile Bezahlen noch nicht nutzen, wurden nach ihren Gründen dafür befragt. Mehrfachnennungen waren möglich.

160 Personen (28 Prozent) gaben an, gar kein Interesse an den neuen Methoden zu haben. 334 Teilnehmende (59 Prozent) nannten Sicherheitsbedenken als Grund. 252 Verbraucherinnen und Verbraucher (45 Prozent) gaben Datenschutzbedenken an. Mit 257 Nennungen (46 Prozent) wurde die herkömmliche Bezahlung mittels Girocard-Chips als das bevorzugte technische Verfahren bezeichnet.

Ich weiß nicht, wo das mobile Bezahlen genutzt werden kann.	48
Das mobile Bezahlen wird bei meinen Händlern nicht angeboten.	37
Sicherheitsbedenken	334
Datenschutzbedenken	252
Ich nutze lieber meine Girocard auf herkömmliche Weise.	257
Hatte noch keine Gelegenheit, würde es aber gerne probieren.	75
Kein Interesse	160
Sonstiges	38

**d) Abschaffung des Bargelds
(Könnten Sie sich vorstellen, auf Bargeld zu verzichten?)**

Die Verbraucherinnen und Verbraucher wurden befragt, ob sie auf das Bargeld verzichten können. Dabei antworteten 596 (47 Prozent) Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit „ja“, 663 (53 Prozent) mit „nein“.

Ja	596
Nein	663

**e) Gründe für die Nutzung von Bargeld
(Falls nein: Was ist der Hauptgrund, warum Bargeld für Sie unverzichtbar ist?)**

Die 663 Verbraucherinnen und Verbraucher, die auf Bargeld nicht verzichten möchten, wurden sodann gefragt, welcher Grund der für sie wichtigste bei der Bewertung ist. Mehrfachnennungen waren hier nicht möglich.

Überwiegend wurde als Grund die Möglichkeit des anonymen Bezahlens (277, 42 Prozent) und ein besserer Überblick über die Ausgaben (246, 37 Prozent)

Das Bezahlen geht schneller.	57
Das Bezahlen geht einfacher.	44
Anonymes Bezahlen ist damit möglich.	277
Erlaubt besseren Überblick über die Ausgaben.	246
Sonstiges	60

**f) Alter der Teilnehmer
(Wie alt sind Sie?)**

Überwiegend äußerten sich in der Umfrage Personen mittleren Alters.

Unter 18 Jahre	19
18 bis 25 Jahre	171
25 bis 39 Jahre	356
40 bis 59 Jahre	486
60 und älter	222
Keine Altersnennung	5

**g) Anmerkungen
(Haben Sie weitere Anmerkungen zum mobilen Bezahlen?)**

Am Ende des Fragebogens wurden die Verbraucherinnen und Verbraucher gebeten, weitere Aspekte oder Ideen zum mobilen Bezahlen aufzuzeigen. 218 Teilnehmende machten von dieser Möglichkeit Gebrauch.

Daraus werden hier einige Zitate wiedergegeben, die weitere Schlaglichter auf die Fragen der Umfrage oder auf ganz andere Zusammenhänge werfen.

Angesichts der gegenwärtigen Datensammelwut der zahlreichen Sicherheitslücken besteht hier wenig Vertrauen in Kompetenz und Absichten der Anbieter entsprechender Apps und deren Einbettung in Googles neugieriges Betriebssystem Android.

Anonymisierbare Open-Source-Lösungen sind mir sehr wichtig.

Banken wollen ihren Service weiter reduzieren; „Technikunwillige“ werden systematisch abgehängt; was ist mit Behinderten?; immer mehr Abhängigkeiten von Technik und entstehenden Kosten

Bargeld muss auf jeden Fall erhalten bleiben denn es ist auch ein Stück Freiheit.

Befürchte, durch das Bekanntwerden meiner Daten bei noch mehr Anbietern mit noch mehr „Angeboten“/Reklame belästigt zu werden.

Fällt das System aus, geht nichts mehr. „Nur Bares ist Wahres“

Bei mir hinterlässt das Zahlen ohne Eingabe einer PIN oder Notwendigkeit einer Unterschrift ein ungutes Gefühl - vor allem, wenn der Verkäufer die verschiedenen Optionen gar nicht anbietet, sondern ungefragt die Option „mobiles Bezahlen“ wählt.

Besonders der Wegfall von Münzgeld und die bessere Hygiene, aber auch der Komfort sind für mich Argumente pro mobile payment.

Bin mehrfach durch kontaktloses Zahlen betrogen worden.

Bitte helfen Sie das, mobile Bezahlen endlich flächendeckend in Deutschland umzusetzen.

D.h. auch auf längere Sicht kein Bargeld mehr und damit ist man den Banken und den Regierungen ausgeliefert.

Eine wunderbare Lösung, um den Geldbeutel deutlich schlanker zu bekommen!

Die Anzahl der diversen Beteiligten bei diesen ganzen Verfahren wird unüberschaubar (internationaler zzgl. häufiger englischer AGBs bei Zahlungsprovidern - vgl. Kreditkarten im Internet) [...]

Eine Abschaffung des Bargeldes wäre für mich gleichbedeutend mit der Abschaffung der Demokratie und Freiheit. Sie dient alleine der Wirtschaft und nicht dem Kunden.

Gerade die Verbraucherzentralen sollten dem gegenüber sehr kritisch eingestellt sein!

Ich benutze in meinem Alltag fast nur noch mobile Bezahlarten und verzichte, wo es nur geht, auf Bargeld. Ich empfinde Bargeld mittlerweile als umständlich.

Ich möchte kein „gläserner Kunde“ sein und noch mehr Manipulationsversuchen ausgesetzt sein

Ich verzichte wenn möglich ganz auf das Bezahlen mit Bankkarte weil meine Bank Gebühren dafür nimmt und das Barzahlen schneller, einfacher und anonymer ist.

Ich zahle seit 2 Jahren per Smartphone und seit ca. einem Monat per Smartwatch. Ich brauche nur noch Münzen fürs Parkticket. Ich möchte nie wieder mit Bargeld hantieren müssen.

Wir kommen gerade aus Dänemark zurück und sind völlig ohne Kronen angekommen. Überall funktioniert Kartenzahlung. Super Praktisch!

Könnte auf Bargeld verzichten, wenn sichergestellt ist, dass meine Daten AUSSCHLIEßLICH NUR für den jeweiligen Bezahlvorgang genutzt werden. Wenn dies nicht sichergestellt ist/werden kann, werde ich auf Bargeld nicht verzichten.

Leider wehren sich noch viele Händler gegen Kartenzahlung obwohl es rasant schnell kontaktlos geht. Erst wieder heute eine Dönerbude besucht, die verzichtet auch darauf. Aber da werden nicht mal die Umsätze registriert. Hat also wohl noch weitere „Vorteile“.

Mobiles Bezahlen ist grundsätzlich positiv, aber um ein Gespür für Geld, Geld einteilen zu lernen und zu behalten ist Bargeld wichtig

Mobiles Bezahlen kleinerer Geräte via Kreditkarte finde ich praktisch. Ich möchte aber selbst entscheiden, ob ich so bezahle, oder ob ich Bargeld benutze. Bezahlen via Smartphone oder Smartwatch kommt für mich aus Datenschutzgründen nicht in Frage.

Mobiles Zahlen führt ganz schnell zu Kontrollverlust über die getätigten Ausgaben und damit möglicherweise in eine Schuldenfalle.

Neues lukratives Betätigungsfeld für Betrüger.

4. Fazit

Die Ergebnisse aus der Stichprobe bei Verbraucherinnen und Verbrauchern überrascht. Bezogen auf die Verbreitung der Nutzung (a), auf die verwendete

Technik (b) und die Stellungnahme zur Abschaffung des Bargelds (d) widersprechen die Ergebnisse anderen Umfragen und Erhebungen erheblich. Der Grund dafür wird in dem für diese Umfrage nicht besonders festgelegten Teilnehmerkreis zu suchen sein. Allgemeingültige Aussagen lassen sich auf diese Ergebnisse vermutlich nicht stützen.

Die Angaben zu den Gründen für die Nichtnutzung mobiler Bezahlmethoden (c) und den Hauptgründen für das Zahlen mit Bargeld (e) bestätigen hingegen die Erfahrungen der Verbraucherzentralen aus Beratungen und Informationsgesprächen. Sicherheits- und Datenschutzbedenken stellen die mit Abstand wichtigsten Gründe für die Ablehnung der neuen Technologien dar. Mobiles Bezahlen ist jedoch nicht grundsätzlich unsicher oder datenschutzfeindlich. Derzeit konkurrieren am Markt mehrere Systeme und Anbieter, die sich sowohl in Bezug auf die Sicherheit als auch bei dem Schutz von privaten Daten unterscheiden. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen befähigt werden, einen für ihre Bedürfnisse passenden Dienst zu finden. Die Verbraucherzentralen helfen dabei beispielsweise durch ein kommendes Themen-Special in ihrem Internet-Gemeinschaftsangebot.

Bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern sprechen vor allem zwei Hauptgründe für die anhaltende Nutzung von Bargeld. Der am meisten genannte Grund ist die Tatsache, dass Bargeld eine vollkommen anonyme Zahlung möglich macht. Ein weiterer, oft genannter Grund ist die bessere Übersicht über die persönlichen Ausgaben, die beim digitalen Bezahlen grundsätzlich leidet.

Abschließend lässt sich festhalten, dass mobiles Bezahlen bei den derzeitigen Nichtnutzern auf eine Skepsis stößt, die vor allem auf Zweifeln an der Sicherheit und dem Datenschutz beruhen. Hier sind die Anbieter gefordert, für ihre Dienste durch geeignete Maßnahmen hinreichendes Vertrauen zu schaffen. Die erscheint als ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die neuen mobilen Bezahlmethoden.

Die Aktion wurde im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz durchgeführt.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages