

Sicherheit, praktische Handhabung und Wahlmöglichkeit:

DER WAHRE NUTZEN VON KARTENZAHLUNGEN



Untersuchung zu Nutzen und Kosten von Kartenzahlungen im aktuellen dynamischen und pulsierenden Ökosystem der Zahlungsmittel auf der Grundlage einer Händler- und Verbraucherumfrage.

Einleitung

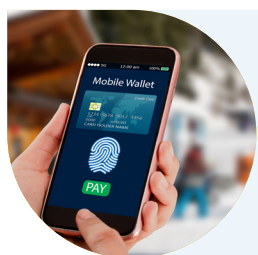
Das Zahlungsverhalten in Österreich zeichnet sich durch eine Mischung aus traditionellen und modernen Zahlungsmethoden aus, was den gut ausgebauten Bankensektor des Landes und die hohe Bereitschaft zur Nutzung neuer Technologien widerspiegelt. Der Markt ist vielfältig und wettbewerbsintensiv, mit einer breiten Akzeptanz von Zahlungsmethoden. Obwohl Bargeld nach wie vor eine Rolle spielt, nutzen österreichische Händler und Verbraucher sowohl die Diversifizierung als auch den Wettbewerb.

Betrachtet man das Verhalten der Konsumenten, geht hervor, dass Bargeld in Österreich nach wie vor ein wichtiges Zahlungsmittel ist, insbesondere für kleine und alltägliche Einkäufe. Der Einsatz von Bargeld durch die Verbraucher ist in Österreich möglicherweise sogar höher als in einigen Nachbargebieten. 9 von 10 Verbrauchern haben in den letzten 12 Monaten mit Bargeld bezahlt (im Vergleich zum europäischen Durchschnitt von 83 %).

Gleichzeitig haben die österreichischen Verbraucher eine starke Präferenz für Karten (84 %) und (Standard-) Überweisungen (71 %),

die an zweiter bzw. dritter Stelle der am häufigsten verwendeten Zahlungsmittel stehen. Die Diversifizierung des Zahlungsverkehrsmarktes wird auch dadurch deutlich, dass in Österreich das Buy Now Pay Later (BNPL) relativ stark verbreitet ist (20 % im Vergleich zu 14 % im europäischen Durchschnitt). Das Wachstum des E-Commerce trägt ebenfalls zur Diversifizierung der Zahlungsoptionen bei, die Händlern zur Verfügung stehen, und verbessert letztlich ihre Akzeptanzstrategie.

Insgesamt spiegelt der österreichische Zahlungsmarkt die Gesamtentwicklungen des europäischen Marktes wider: eine schnelle Einführung digitaler Zahlungsmethoden mit dem Fokus auf effiziente, sichere und zuverlässige Zahlungslösungen.



Methode:

Dieser Bericht basiert auf einer Umfrage, die von Payments Europe in Auftrag gegeben und von FTI Consulting im Mai 2024 durchgeführt wurde.

Die Umfrage wurde von 2.250 Händlern aus dem stationären und Online-Handel in Österreich (250), Griechenland (250), der Tschechischen Republik (250), Dänemark (250), Finnland (250), Ungarn (250), Irland (250), Lettland (250) und Litauen (250) abgeschlossen.

Außerdem wurde die Umfrage von 13.000 Verbrauchern aus Österreich (1.000), Griechenland (1.000), der Tschechischen Republik (1.000), Dänemark (1.000), Finnland (1.000), Frankreich (1.000), Deutschland (1.000), Ungarn (1.000), Irland (1.000), Lettland (1.000), Litauen (1.000), Polen (1.000) und Schweden (1.000) abgeschlossen. Die Befragten wurden in Bezug auf Region, Geschlecht und Alter gewichtet, um eine repräsentative Stichprobe zu gewährleisten.

Die wichtigsten Ergebnisse

Die Händlerperspektive



Die Beziehung zu Bargeld

Bargeld ist in Österreich nach wie vor eine der bevorzugten Zahlungsmethoden und wird stärker genutzt als im europäischen Durchschnitt (74 % der österreichischen Händler bevorzugen es, Bargeld zu akzeptieren, im Vergleich zu 61 % im europäischen Durchschnitt).

Gleichzeitig nimmt die **Verbreitung von Bargeldzahlungen ab: 78 % der Händler gaben an, Karten zu bevorzugen**, und erwarten, dass ihr Bargeldumsatz in den nächsten fünf Jahren zugunsten anderer Zahlungsmethoden weiter sinken wird.

Die Akzeptanzkosten werden häufig als Grund für die Bevorzugung von Bargeld angeführt. **Dennoch empfinden österreichische Händler die Kosten für die Annahme von Bargeld und Karten als vergleichbar.**

Im Zuge des Wandels und der Abkehr vom Bargeld sehen **Händler 1) steigende Umsätze, 2) das Erreichen eines breiteren Kundenstamms und 3) die Zahlungssicherheit als ihre obersten Prioritäten an**, was auf eine starke Präferenz für digitale Zahlungsmittel hindeutet.

Marktentwicklung: Gewinner & Gewinner

Der österreichische Zahlungsverkehrsmarkt entwickelt sich rasch weiter und der zunehmende Wettbewerb erweitert das Angebot. Österreichische **Händler profitieren von einem stark diversifizierten Zahlungssystem** und setzen auf eine Vielzahl von Zahlungsmethoden, darunter insbesondere Karten, Bargeld und Standardüberweisungen (mehr als auf anderen EU-Märkten). **94 % der Händler sind der Meinung, dass kontaktloses Bezahlen mit Karte oder Mobilgerät ihrem Geschäft zugutekam**, und 83 % sehen dies speziell für Zahlungen per Mobilgerät so.

70 % der Händler akzeptieren Standardüberweisungen (im Vergleich zu einem europäischen Durchschnitt von 58 %). Dieses Muster spiegelt sich auch in den Umsätzen nach Zahlungsarten wider: 14 % des Umsatzes der Händler stammen aus Banküberweisungen (im Vergleich zum europäischen Durchschnitt von 10 %).

Im Zuge dieses Trends zeigen sich fast **9 von 10 Händlern (88 %) zufrieden mit den verfügbaren Zahlungsmöglichkeiten**, und **86 % sind überzeugt, dass auch ihre Kunden die angebotenen Lösungen schätzen.**

Was Händler wirklich möchten

„Sicherheit und Schutz“ stehen mit Abstand an erster Stelle der Prioritäten für österreichische Händler (58 %), gefolgt von den Vorlieben der Verbraucher (48 %) und der Reichweite (36 %).

Händler bewerteten Karten durchwegs am besten, da diese verstärkt ihren Bedürfnissen und Prioritäten entsprechen.

Zahlungsgarantie, höhere Sicherheit und ein besseres Käuferlebnis.

Kartenzahlungen: Kosten und Vorteile

Wie wir gesehen haben, sind die Kosten nicht die wichtigste Variable bei der Wahl der Zahlungsmethode. Sicherheit, Kundenerlebnis, Reichweite und Nutzen sind die Hauptfaktoren für die Präferenz des Händlers.

83 % der Händler in Österreich sind der Meinung, dass die Vorteile von Kartenzahlungen die Kosten überwiegen, was im Einklang mit anderen Märkten in Europa steht. Zusätzlich erkennen 57 % der Händler in Österreich den Vorteil von Karten darin, dass keine Bargeldbearbeitungskosten anfallen, verglichen mit einem europäischen Durchschnitt von 43 %. **82 % kennen die jeweiligen Gebühren, die sie für Karten zahlen.**

94 % der Händler sind überzeugt, dass „das kontaktlose Bezahlen mit Karte oder Mobilgerät“ ihrem Geschäft spürbar zugutekam (vergleichbar mit dem europäischen Durchschnitt von 93 %). **Zudem sehen 86 % der Händler Vorteile durch gesunkene Kosten bei der Akzeptanz von Kartenzahlungen.**

Schließlich sind **61 % der österreichischen Händler der Ansicht, dass Karten ihnen die Annahme von Zahlungen ausländischer Kunden ermöglichen – ein Wert, der über dem europäischen Durchschnitt liegt.**

Die wichtigsten Ergebnisse

Die Verbraucherperspektive



Die Beziehung zu Bargeld

Obwohl die Bargeldkultur tief verwurzelt ist und Bargeld nach wie vor zu den bevorzugten Zahlungsmethoden der österreichischen Verbraucher gehört, gewinnen digitale Zahlungsmethoden zunehmend an Bedeutung. Besonders

Karten und Standard-Überweisungen werden als Zahlungsmethoden sehr geschätzt.

90 % der österreichischen Verbraucher haben in den letzten 12 Monaten Bargeld verwendet, gefolgt von Kartenzahlungen (84 %).

Mehr als die Hälfte (52 %) der Verbraucher würde Karten bevorzugen, selbst wenn Bargeld als Option verfügbar ist.



Marktentwicklung: Gewinner & Gewinner

Österreich profitiert von einem diversifizierten Zahlungsverkehrsmarkt, der den Bedürfnissen von Händlern und Verbrauchern gerecht wird. 87 % der Verbraucher sind der Ansicht, dass die derzeit verfügbaren Zahlungsmöglichkeiten ihren Bedürfnissen entsprechen, während **85 % glauben, dass der Markt bei den Zahlungsmitteln führend oder gleichauf mit den europäischen Märkten ist.**

Rund **30 % der Verbraucher tätigen täglich oder wöchentlich Online-Zahlungen** (entspricht dem EU-Durchschnitt von 30 %), was die starke Verbreitung digitaler Zahlungen im Land unterstreicht. Mehr als die Hälfte der Befragten geht davon aus, im nächsten Jahr vermehrt Sofortzahlungen zu nutzen.

Österreich zählt zu den Märkten, in denen das Buy Now Pay Later (BNPL) als Zahlungsmethode besonders beliebt ist: 20 % der Verbraucher nutzen sie, verglichen mit dem europäischen Durchschnitt von 14 %. Vor allem bei jüngeren Konsumenten ist diese Zahlungsform weit verbreitet.

Im letzten Jahr haben 27 % BNPL genutzt.



Ein Blick auf Verbraucherpräferenzen

Für Verbraucher in Österreich stehen **Sicherheit und Zuverlässigkeit an erster Stelle, wenn es um die Wahl der Zahlungsmethode geht** – ähnlich wie im europäischen Durchschnitt.

Österreichische Verbraucher setzen besonders auf die Sicherheit von Karten: **78 % bevorzugen die Kartenzahlung, da sie sichere und geschützte Transaktionen bietet.**



Die Bedeutung von Karten

Die Ergebnisse zeigen, dass die österreichischen Verbraucher von den Vorteilen der Kartenzahlung überzeugt sind. Generell ziehen **Verbraucher die Zahlung mit Karte anderen Methoden vor, wenn es darum geht, sicher, einfach und schnell zu zahlen.**

Im Vergleich dazu haben nur 21 % der Verbraucher keine Bedenken bei Banküberweisungen (sowohl bezüglich Sofort- als auch Standardüberweisungen), wobei vor allem Betrug und die Gefahr, Gelder nicht zurückzuerhalten, als die größten Sorgen genannt werden.

83 % der Verbraucher sind der Meinung, dass Karten sicher sind und sichere Transaktionen gewährleisten. Karten werden auch als vorteilhaft für größere Transaktionen angesehen: Mehr als die Hälfte (51 %) würde sich für eine Kartenzahlung bei teuren Artikeln entscheiden.





Digitaler Euro

79 % der Händler sind sich der Entwicklung des Digitalen Euro bewusst und wissen darüber Bescheid. Dieser Wert liegt über dem europäischen Durchschnitt. Gleichzeitig sehen 33 % der Händler den größten Vorteil des Digitalen Euro in der Bequemlichkeit, während 31 % unsicher sind oder keinen Nutzen darin erkennen.

Ebenso sind 74 % der Verbraucher über die Entwicklung des Digitalen Euro informiert und wissen darüber Bescheid. Dennoch sind 64 % der Verbraucher unsicher oder erkennen keinen Nutzen in der Einführung eines Digitalen Euro, und 54 % glauben, dass der Digitale Euro eine Form von Kryptowährung ist.

