

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Fintech-Payment-Anbieter 2017

#### **Neue Zahlungslösungen in der Kundenanalyse – Ergebnisse nicht immer befriedigend – Anbieter Barzahlen ist Testsieger**

**Hamburg, 22.02.2017** – Schneller, einfacher, komfortabler – im digitalen Zeitalter sind neue Zahlungslösungen gefragt. Entwickelt werden diese von Fintech-Anbietern wie etwa Paypal. Aktuell überzeugt die Kunden eine auf den ersten Blick paradoxe Lösung am meisten: eine Kombination aus Online-Einkauf und Vor-Ort-Bezahlung. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die Kundenerfahrungen mit 15 Fintechs ausgewertet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 22.02.2017, 18:35 Uhr*).

#### **Sechs aus Kundensicht gute Anbieter**

Insgesamt erreichen die Fintechs mit ihren Payment-Lösungen ein befriedigendes Ergebnis. Sechs Unternehmen erhalten in der Customer-Experience-Analyse das Qualitätsurteil „gut“, darunter auch bekannte wie Giroipay und Paypal. Sechs weitere sind befriedigend, zwei Anbieter schneiden nur ausreichend ab. Ein Fintech konnte wegen fehlgeschlagener Bezahlvorgänge im Gesamtergebnis nicht berücksichtigt werden.

#### **Anbieter geizen mit Kontaktinformationen**

Viele Internetauftritte sind optimierungsbedürftig. Die Nutzer registrieren umfassende, themenspezifische Informationen zu den Produkten, massive Defizite gibt es aber in puncto Kontaktinformationen. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Fehlende Kontaktdaten sind für Kunden ein erhebliches Manko. Gerade wenn eine Zahlung nicht durchgeführt wird, ist der Nutzer auf Hilfe angewiesen.“

#### **Nutzung oft mit Problemen**

Schon der Registrierungsprozess stößt vielfach auf Kritik: Rund 48 Prozent der Kunden bemängeln hier die fehlende Transparenz. Die untersuchten Apps der Anbieter enthalten in drei Viertel der Fälle nicht alle notwendigen Informationen. Und auch die Zahlung selbst klappt bei weitem nicht immer: Im Test kann fast die Hälfte der Vorgänge (47,6 Prozent) nicht problemlos durchgeführt werden. Beispielsweise wird eine Transaktion erst mit Verzögerung freigegeben, eine Zahlung schlägt ohne Begründung komplett fehl. Marktforschungsexperte Markus Hamer: „In puncto Kundenorientierung zeigt sich deutliches Verbesserungspotenzial. Trotz der Defizite der Branche gibt es aber sechs Unternehmen, die mit ihrem Produkt überzeugen.“

#### **Die besten Fintech-Anbieter**

Testsieger ist Barzahlen mit dem Qualitätsurteil „gut“. Das Unternehmen setzt sich bei den Kunden sowohl in Bezug auf die Information und den Einstieg in das Produkt als auch beim Nutzungserlebnis durch und erzielt hier sehr gute Ergebnisse. Im Teilbereich Information und Einstieg fallen die Aspekte Einfachheit und Komfort positiv ins Gewicht. Auch die Transparenz hinsichtlich der Partnerunternehmen und der Gebühren überzeugt. In puncto

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,

Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Kundenfreundlichkeit erhält der Nutzungsprozess mit die besten Bewertungen. Barzahlen wird zudem als sehr vertrauenswürdig bewertet.

Auf dem zweiten Platz landet Paydirekt, ebenfalls mit einem guten Resultat. Beim Nutzungserlebnis erreicht der Anbieter ein sehr gutes Ergebnis. Der Nutzungsprozess wird hinsichtlich Schnelligkeit mit am besten bewertet. Der Online-Kundenbereich ist sehr übersichtlich gestaltet und informativ. Im Gesamteindruck sticht die Kompetenz des Anbieters positiv heraus. Auch hinsichtlich Information und Einstieg in das Produkt profiliert sich Paydirekt bei den Kunden mit einem sehr seriösen und strukturierten Eindruck.

Den dritten Rang belegt Paypal mit guten Ergebnissen in allen Untersuchungsbereichen. Die Stärke des Unternehmens liegt vor allem im Nutzungserlebnis, zum Beispiel in puncto Schnelligkeit des Zahlungsprozesses. Die App ist vergleichsweise übersichtlich und intuitiv gestaltet. Der Internetauftritt punktet mit zahlreichen und schnell erreichbaren Informationen, etwa zu den Themen Sicherheit und Gebühren.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte die Kundenerfahrungen mit 15 Fintech-Anbietern im Bereich Payment. Die Untersuchung setzte sich zusammen aus einer Social-Media-Branchenanalyse und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites. Darüber hinaus erfolgten 42 Analysen der Kundenerlebnisse bei der Information über und beim Einstieg in das Payment-Produkt sowie 126 Analysen der Kundenerlebnisse bei der Produktnutzung online und per App. Insgesamt flossen 183 Kontakte mit den Fintech-Unternehmen in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: [info@disq.de](mailto:info@disq.de)

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.