

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Smart Payment 2019

### **Zahlungslösungen beweisen Praxistauglichkeit – Online-Service der Anbieter mit Schwächen – Testsieger ist Kwitt**

**Hamburg, 13.02.2019** – Ein Leben ohne Bargeld ist für viele Deutsche noch unvorstellbar, doch die Digitalisierung macht auch vor diesem Bereich nicht halt: Neue Zahlungslösungen halten nicht nur beim Online-Shopping Einzug, auch das kontaktlose Bezahlen per Smartphone ist schon in vielen Geschäften möglich. Dabei erweisen sich viele Smart-Payment-Produkte inzwischen als praxistauglich. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Smart-Payment-Anbieter aus Kundenperspektive getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 20.02.2019, 18:35 Uhr*).

#### **Gute Kundenurteile**

Insgesamt erreichen die Unternehmen mit ihren Smart-Payment-Lösungen ein gutes Ergebnis – eine deutliche Verbesserung gegenüber der Vorstudie 2017. Neun von 15 Anbieter erzielen in der Customer-Experience-Analyse das Qualitätsurteil „gut“ oder „sehr gut“, darunter auch die erst kürzlich in Deutschland gestartete mobile Zahlungslösung Apple Pay.

#### **Erfolgreiche Smart-Payment-Nutzung**

Der Produkteinstieg, also die gelieferten Informationen und der Registrierungsprozess, wird in rund 87 Prozent der Fälle positiv bewertet. Noch entscheidender: Die Zahlungsdurchführung klappt in über 90 Prozent der Fälle problemlos und die Nutzung der Payment-Lösung wird in der Regel als einfach eingestuft. Damit kann ein Kritikpunkt der Vorstudie weitgehend ausgemerzt werden: 2017 konnte noch fast die Hälfte der Zahlungsvorgänge nicht ohne Komplikationen durchgeführt werden, da die Transaktion erst verzögert freigegeben wurde oder die Zahlung komplett fehlschlug.

#### **Kundenorientierung im Internet mit Defiziten**

Insgesamt nur „befriedigend“ schneiden die Internetauftritte ab. Zwar werden meist viele themenspezifische Informationen zur Payment-Lösung und ihrer Funktionsweise geliefert, aber in puncto Kontaktinformationen zeigen sich deutliche Mängel: Eine E-Mail-Adresse und die Postanschrift außerhalb des Impressums bzw. der AGB werden von weniger als der Hälfte der Anbieter ausgewiesen; einen Kontakt per Chat bieten lediglich zwei Unternehmen und auch die Servicehotline ist teils nur über Umwege auffindbar. „Einfach und zuverlässig – dadurch zeigen sich die modernen Zahlungslösungen vielfach alltagstauglich. Vorab sollten Nutzer aber die Vertragsbedingungen und die gegebenenfalls anfallenden Kosten kritisch prüfen“, rät Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

#### **Die besten Smart-Payment-Anbieter**

Testsieger ist Kwitt mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Anbieter positioniert sich sowohl im Gesamtergebnis als auch in der Kategorie „Zahlung unter Freunden“ auf Platz eins. Das Bezahlprodukt der Sparkassen und Volksbanken überzeugt mit einem einfachen Einstieg: Der Internetauftritt wie

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:

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

auch die App stellen wichtige Informationen zur Verfügung, der Registrierungsaufwand ist vergleichsweise gering. Angemessene Gebühren, ein übersichtlicher Kundenbereich und nicht zuletzt die intuitive Nutzung der Zahlungslösung tragen zum Gesamtsieg bei.

Auf Platz zwei positioniert sich Paydirekt (Qualitätsurteil: „gut“). Das Unternehmen bietet eine der schnellsten Bezahlösungen im Test an. Der komfortable Nutzungsprozess verläuft problemlos. Die transparente Einbindung von Partnerunternehmen und die direkte Bereitstellung der Vertragsunterlagen verstärkt den seriösen Gesamteindruck. In der Produktkategorie „Online-Zahlung“ sichert sich Paydirekt den ersten Rang.

Der Anbieter Barzahlen belegt mit einem guten Gesamtergebnis den dritten Rang. Der Internetauftritt ermöglicht einen einfachen und verständlichen Zugang zur Dienstleistung; die gute Sicherheitsaufklärung und eine transparente Gebührendarstellung wirken vertrauensfördernd. Der Bezahldienst profiliert sich zudem mit einer besonders kundenfreundlichen Nutzung.

In der Produktkategorie „Im Geschäft bezahlen“ erreicht Blue Code mit dem Qualitätsurteil „gut“ das beste Ergebnis – noch vor Apple Pay und Google Pay. Der Anbieter erzielt in allen drei Teilbereichen Internetauftritt, Information und Einstieg sowie Nutzungserlebnis gute Ergebnisse. Die Website überzeugt mit einem hohen Informationswert; die Nutzung der Payment-Lösung gestaltet sich einfach und komfortabel.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte die Kundenerfahrungen mit 15 Anbietern im Bereich Smart Payment. Die Untersuchung setzte sich zusammen aus einer Social-Media-Branchenanalyse und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites. Darüber hinaus erfolgten 45 Analysen der Kundenerlebnisse bei der Information über und beim Einstieg in das Smart-Payment-Produkt sowie 135 Analysen der Kundenerlebnisse bei Online- und App-Nutzung der Zahlungslösung. Insgesamt flossen 195 Kontakte mit den Unternehmen in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung 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  
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

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.