

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Smart Payment 2020

### **Smart-Payment-Lösungen überzeugen Nutzer – Zahlung meist problemlos – Paypal und Kwitt auf Platz eins**

**Hamburg, 21.10.2020** – Der vielbeschriebenen Bargeldverliebtheit der Deutschen zum Trotz sind digitale Zahlungslösungen und kontaktloses Bezahlen per Smartphone auf dem Vormarsch. Viele der sogenannten Smart-Payment-Produkte stoßen bei den Nutzern inzwischen auf eine hohe Akzeptanz. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 13 Smart-Payment-Anbieter aus Kundenperspektive getestet hat (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 21.10.2020, 18:35 Uhr*).

#### **Schnelle und einfache Nutzung überzeugt**

Die Unternehmen erzielen mit ihren Smart-Payment-Lösungen insgesamt ein gutes Ergebnis – und zwar in allen untersuchten Kategorien der Customer-Experience-Analyse: Online-Zahlung (71,6 Punkte), Zahlung unter Freunden (71,9 Punkte) sowie Bezahlen im Geschäft (71,3 Punkte). Überzeugen kann dabei insbesondere das Nutzungserlebnis: In allen drei Zahlungsbereichen eröffnen die Anbieter einen positiven Einstieg in den Nutzungsprozess sowie eine schnelle Zahlungsabwicklung.

Überdurchschnittlich positiv fällt das Urteil bei der Zahlung im (stationären) Geschäft aus, bei der die Smart-Payment-Lösungen in der Regel durch eine schnelle, einfache und komfortable Nutzung punkten können. Der Zahlungsvorgang kann hier zudem in rund 95 Prozent der Fälle problemlos durchgeführt werden.

#### **Kostentransparenz mit Defiziten**

Während die Informationen zur Smart-Payment-Lösung und zu den Aspekten Sicherheit und Produktnutzung auf den Internetseiten der Anbieter meist umfangreich sind, sucht man wichtige Kontaktinformationen dagegen oft vergeblich. Den Registrierungsprozess bewerten die Nutzer allerdings zumeist als einfach und komfortabel. Kritikpunkt: Die Kosten werden teilweise nicht transparent bzw. nicht leicht verständlich dargestellt. Die Kosten selbst werden jedoch in rund 90 Prozent der Fälle als angemessen bewertet.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „In der Studie 2017 konnte noch fast jeder zweite Zahlungsvorgang nicht ohne Komplikationen durchgeführt werden, da die Transaktion erst verzögert freigegeben wurde oder die Zahlung komplett fehlschlug. Die inzwischen vielfach reibungslose Zahlung ist ein entscheidender Faktor für die breitere Akzeptanz von Smart-Payment-Lösungen.“

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

Paypal geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als doppelter Testsieger – in den Kategorien Online-Zahlung und Bezahlen im Geschäft – hervor. Der Anbieter überzeugt mit dem im Vergleich besten Resultat im Bereich Information und Eröffnung, etwa mit einer guten Sicherheitsaufklärung und einer transparenten Kostendarstellung. Zudem ist die Website optisch besonders ansprechend gestaltet. Sowohl die Online-Zahlung als auch die Bezahlung im Geschäft (via Einbindung in Google Pay) bewerten die Nutzer als ausgesprochen

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

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

komfortabel, einfach und schnell. Positiv zudem: die Zahlungsübersicht in der App und im Kundenbereich.

Apple Pay (Qualitätsurteil: „gut“) positioniert sich auf Rang zwei in den Kategorien Online-Zahlung und Bezahlen im Geschäft. Das Nutzungserlebnis sticht positiv heraus: Apple Pay erreicht einen sehr hohen Wert in puncto Komfort des Nutzungsprozesses und punktet außerdem mit einer übersichtlichen App. Der Informations- und Eröffnungsprozess überzeugt mit einer verständlichen Produktdarstellung und einer besonders schnellen und einfachen Registrierung. Die Smart-Payment-Lösung bietet alle notwendigen Informationen und ist intuitiv nutzbar.

Amazon Pay (Qualitätsurteil: „gut“) belegt Rang drei bei der Online-Zahlung. Der positive Einstieg in den Nutzungsprozess überzeugt die Nutzer ebenso wie die schnelle und problemlose Zahlungsabwicklung. In der Kategorie Bezahlen im Geschäft landet N26 (Qualitätsurteil „gut“) auf dem dritten Platz. Punkten kann unter anderem die transparente Gebührendarstellung und der einfache Zahlvorgang vor Ort via Einbindung in Google Pay.

In der Kategorie „Zahlung unter Freunden“ erreicht Kwitt mit dem Qualitätsurteil „gut“ den Testsieg – vor Paypal und Paydirekt auf den Plätzen zwei und drei. Bei Kwitt überzeugt insbesondere das Nutzungserlebnis: Die Zahlung unter Freunden funktioniert besonders schnell und problemlos. Auch die Einfachheit des Prozesses überzeugt die Nutzer. Zudem punktet der Internetauftritt mit einem insgesamt guten Ergebnis.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte die Kundenerfahrungen mit 13 Anbietern im Bereich Smart Payment. Die Untersuchung setzte sich zusammen aus einer Social-Media-Analyse und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Websites. Darüber hinaus erfolgten 39 Untersuchungen der Kundenerlebnisse bei der Information über und beim Einstieg in das Smart-Payment-Produkt sowie 60 Analysen der Kundenerlebnisse bei Online- und App-Nutzung der Zahlungslösung. Insgesamt flossen 112 Kontakte mit den Anbietern in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@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  
www.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. Über 2.000 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.