

BRANCHENNEWS

eat.pay.love



Zahlen via Karte wird auch in Deutschland immer beliebter /
Motivbild: www.pexels.com

Wie die aktuelle eat.pay.love-Studie belegt, ist das bargeldlose Bezahlen auch in der Gastronomie auf dem Vormarsch und gewinnt mit neuen mobilen Bezahlösungen zunehmend an Bedeutung ? vor allem bei jüngeren Menschen.

Darauf haben sich die meisten Gastronomen eingestellt: 84,6 Prozent der Gastrobetriebe bieten mittlerweile bargeldloses Bezahlen an. Das entspricht einer Steigerung um 11,9 Prozentpunkte gegenüber der Befragung im Jahr 2017. Die deutschlandweite Studie im Auftrag von Mastercard und orderbird zum Bezahlverhalten in der Gastronomie wurde kürzlich in Berlin vorgestellt.

Moderne Payment-Lösungen auf dem Vormarsch

Für Kunden ist es praktisch, mit Smartphone, Karte oder anderen modernen Payment-Methoden zu zahlen ? auch bei Kleinstbeträgen. So erwarten 91,1 Prozent der befragten Gäste, dass die Akzeptanz von Kartenzahlung in der Gastronomie als Serviceleistung dazugehören sollte. Mehr als jeder Dritte (35,6 Prozent) gibt sogar an, sich schon einmal gegen einen Gastronomie-Betrieb entschieden zu haben, weil dort keine Kartenzahlung angeboten wurde. Ein vielfältiges Portfolio an Zahlungsarten ist daher heutzutage Pflicht für Gastronomen, wenn sie keine Umsätze verlieren wollen.

Kontaktloses Bezahlen im Trend

Vor allem kontaktloses Bezahlen liegt voll im Trend und sorgt für einen Schub bei Kartenzahlungen. Aktuelle Zahlen von orderbird belegen, dass der Wandel zum schnellen Bezahlen deutschlandweit zügig voranschreitet: Allein von Januar bis August 2019 hat sich

die Anzahl der kontaktlosen Transaktionen mehr als verdoppelt. Waren im Januar dieses Jahres gerade mal 24,7 Prozent aller Transaktionen kontaktlos, bezahlte im August fast schon jeder Dritte (31,9 Prozent) per NFC. In Europa wird mittlerweile jede zweite Transaktion mit einer Mastercard kontaktlos abgewickelt.

Die Gäste schätzen beim kontaktlosen Bezahlen vor allem, dass es wesentlich schneller (35,5 Prozent) und einfacher (31,7 Prozent) als übliche Kartenverfahren funktioniert. Fast jeder Zweite (45,9 Prozent) hat in den letzten zwölf Monaten schon mindestens einmal in einem Restaurant, Café oder Bar kontaktlos mit Karte oder Smartphone bezahlt. Immerhin 28,1 Prozent planen, es auszuprobieren.

Digital Natives erwarten bargeldlose Bezahlungsmöglichkeiten

Neue mobile Bezahlösungen und der zunehmende Wunsch digitalaffiner Gästegruppen, auf genau die Art und Weise zu bezahlen, die ihnen persönlich am bequemsten erscheint, dürfte die Gastro-Branche zum Umdenken bewegen. Allen voran die Digital Natives: Sie wünschen sich immer häufiger bargeldlose Bezahlungsmöglichkeiten. So erachten es 88,6 Prozent der 18- bis 29-Jährigen als wichtig, dass sie in Restaurants, Cafés und Bars mit Karte bezahlen können. Bei den 30- bis 39-Jährigen sind es 82,3 Prozent, bei den 40-49-Jährigen 72 Prozent und bei den 50-59-Jährigen noch 63,1 Prozent, die sich Kartenzahlung wünschen.

Hohe Rechnungen werden gerne bargeldlos bezahlt

Immerhin fast jeder fünfte Gast (18,6 Prozent) gibt an, in Restaurants, Cafés und Bars immer mit Karte zu zahlen. Im Jahr 2017 waren es noch 13,2 Prozent. Gäste greifen vor allem gerne zur Karte, wenn sie kein Bargeld dabei haben (48,4 Prozent). Und auch große Rechnungen werden bevorzugt bargeldlos beglichen (45,8 Prozent). 27 Prozent zahlen vor allem im Urlaub mit Karte. Nur noch 8,6 Prozent der befragten Gäste geben an, nie mit Karte zu bezahlen.

Bargeldlose Bezahlung auch bei Kleinstbeträgen

Auch wenn Deutschland im internationalen Vergleich immer noch hinterherhinkt, zeigt die aktuelle Auswertung von orderbird, dass auch hierzulande zunehmend kleine Beträge mit Karte oder Smartphone bezahlt werden. Lag der durchschnittliche Rechnungsbetrag im Januar 2018 noch bei 21,92 Euro, die per NFC bezahlt wurden, sank er im Januar 2019 auf 21,17 Euro. Im August 2019 lag der Durchschnittswert bei 20,04 Euro.

Gäste zeigen wenig Verständnis

Dass immer noch fast jeder dritte Gastronom (32,4 Prozent) Kartenzahlung erst ab einem gewissen Mindestbetrag akzeptiert, ist ein Phänomen, das jeder kennt und das viele auch schon einmal daran gehindert hat, zwischendurch etwas zu verzehren. Viele Gäste zeigen hierfür wenig Verständnis: Jeder Dritte (32,6 Prozent) wünscht sich auch bei kleinen Beträgen Kartenzahlung. In der Altersgruppe der 18- bis 29-Jährigen ist sogar jeder Zweite (48,5 Prozent) der Meinung, dass ein Mindestbetrag bei Kartenzahlung nicht mehr zeitgemäß ist.

Mehr Umsatz dank Kartenzahlung

Auch für die Gastronomie bietet die Kartenzahlung zahlreiche Vorteile. 54,1 Prozent der befragten Gastronomen finden Kartenzahlung hygienischer als Bargeld. Zudem sagt jeder zweite Gastronom (52,5 Prozent), dass die kontaktlose Bezahlung den Bezahlvorgang verkürzt und so das positive Kundenerlebnis intensiviert wird. 83,2 Prozent der Gastwirte

bestätigen, dass Spontanbesuche von Kunden möglich werden, die nicht viel Bargeld dabei haben. Jeder Zweite (48,6 Prozent) ist der Meinung, dass Gäste, die mit Karte bezahlen, mehr Geld ausgeben.

In der Gastronomie fürchten Mitarbeiter bei Kartenzahlung häufig den Verzicht auf Trinkgeld. Vollkommen zu Unrecht, wie die Zahlen der Studie bestätigen: Die deutliche Mehrheit der Gäste (86,4 Prozent) gibt auch bei Kartenzahlung Trinkgeld und würdigt so das Gastronomieerlebnis. 10,7 Prozent der Gäste geben sogar an, bei Kartenzahlung mehr Trinkgeld zu geben als bei Barzahlung.