

Neue eat.pay.love-Studie zum Bezahlverhalten in der Gastronomie:

Immer mehr Gastronomen setzen auf Kartenzahlung

Umfrage: 91 Prozent der Gäste erwarten Kartenzahlung als Serviceleistung; jeder Dritte hat sich schon einmal gegen ein Restaurant entschieden, weil keine bargeldlose Zahlung angeboten wurde

Berlin/Frankfurt am Main, 2. Oktober 2019 - 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 heute 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 auch 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 liegt voll 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 2019 gerade mal 24,7 Prozent aller Transaktionen kontaktlos, bezahlte im August 2019 fast schon jeder Dritte (31,9 Prozent) per NFC. In Europa wird mittlerweile sogar schon 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 mit den üblichen 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 Bezahlmöglichkeiten

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 wünschen sich immer häufiger bargeldlose Bezahlmöglichkeiten. 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 immerhin 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 erst 13,2 Prozent. Gäste greifen vor allem gerne zur Karte, wenn sie kein Bargeld dabei haben (48,4 Prozent). 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 gewünscht

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 nur noch bei 20,04 Euro.

Gäste zeigen wenig Verständnis für Mindestumsatz bei Kartenzahlung

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 schon 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 sogar der Meinung, dass Gäste, die mit Karte bezahlen, mehr Geld ausgeben.

Jeder zehnte Gast gibt bei Kartenzahlung mehr Trinkgeld

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.

Methodik

Im Auftrag von Mastercard und orderbird hat Innofact deutschlandweit eine repräsentative Stichprobe von 1.036 Personen im August 2019 zum Thema Kartenzahlung in der Gastronomie befragt. Zusätzlich wurden 337 Gastronomen vom 3. bis 9. September 2019 von der orderbird AG zu dem Thema befragt.

Die vollständige Studie kann [hier](#) heruntergeladen werden.

Falls Sie noch Fragen zu der Studie haben oder weitere Informationen rund um die bargeldlose Bezahlung in der Gastronomie benötigen, senden Sie bitte eine Email an presse@eat-pay-love.com.

Über Mastercard

Mastercard (NYSE: MA) ist ein internationales Technologieunternehmen im Zahlungsverkehr. Unser globales Zahlungsabwicklungsnetzwerk verbindet Kartenbesitzer, Banken, Händler, Regierungen und Unternehmen in über 210 Ländern und Gebieten. Die Produkte und Leistungen von Mastercard gestalten die alltäglichen Handelsgeschäfte für alle Beteiligten einfacher, sicherer und effizienter. Das gilt für Einkaufen und Reisen ebenso wie für Unternehmensführung und die Verwaltung von Finanzen. Folgen Sie uns auf Twitter @MastercardDE, reden Sie mit im [Beyond the Transaction Blog](#) und [abonnieren](#) Sie die neuesten Nachrichten im [Engagement Bureau](#).

Über orderbird

orderbird (www.orderbird.com) bietet intuitive Softwarelösungen und Zusatzservices für Individualgastronomen in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Frankreich. Mehr als 15.000 orderbird POS-Geräte sind dabei im Einsatz. Mit dem Herzstück, Europas führender iPad-Kasse, können Restaurants, Cafés und Bars einfach und mobil Bestellungen aufnehmen, flexibel abrechnen und finanzamtconforme Berichte auf Knopfdruck erstellen. Die orderbird AG wurde 2011 gegründet und beschäftigt heute mehr als 100 Mitarbeiter an den Standorten Berlin und Wien. Zu den Investoren zählen unter anderem die METRO Group, ALSTIN und Concardis.

Pressekontakt Mastercard

Juliane Schmitz-Engels
Head of Communications Germany and Switzerland
Juliane.Schmitz-Engels@mastercard.com
+49 172 188 07 20

Pressekontakt orderbird AG

Julia Ledig
Public Relations
julia.ledig@orderbird.com
+49 173 6248841