



## Umfrage für die Wirtschaftsförderung Bremen

November 2019

# Summary

*Das Wichtigste in aller Kürze.*

- Mit der Servicequalität des lokalen Einzelhandels sind die Befragten (= Personen, die in der Stadt Bremen bzw. im angrenzenden Umland leben) sehr zufrieden. Was die **digitalen Angebote des Einzelhandels** betrifft, so werden die Möglichkeit, bargeldlos zu bezahlen sowie die Führung einer benutzerfreundlichen Homepage als am wichtigsten befunden. Die Präsenz auf Social Media-Kanälen spielt dagegen nur eine untergeordnete Rolle.
- Knapp 70% der Befragten informieren sich vorab eines persönlichen Besuchs im Geschäft gerne vorab online über ein Produkt. Dass ein Verkäufer im Geschäft **zentrale Informationen** (wie z.B. Produktverfügbarkeiten, Lieferfristen) **direkt online abrufen** kann, sehen fünf von sechs Befragten als sehr wichtig an. Sich im Vorfeld eines Produktkaufs zunächst eine persönliche Beratung im Geschäft einzuholen und später online zu kaufen, wird dagegen nur von 23% der Befragten bevorzugt.
- **Lokale und regionale Tageszeitungen** stellen für 70% der Befragten eine zentrale Quelle dar, um sich über Angebote des lokalen Einzelhandels zu informieren. Ebenfalls hoch im Kurs stehen **Online-Shops**, überregionale **Online-Marktplätze** (z.B. Amazon, check 24) sowie Online-Plattformen von regional ansässigen Händlern. Regionale Blogs, Internetforen und Social Media-Kanäle von Händlern erfahren insgesamt eine geringere Nutzung, finden allerdings bei den 18-49 Jährigen einen etwas höheren Anklang.
- Sowohl das „**mobile Bezahlen**“ (mit 67%) als auch das „**kontaktlose Bezahlen**“ (mit sogar 76%) sind der Mehrheit der Befragten bereits ein Begriff. Allerdings fällt der Anteil derjenigen, die bereits mobile bzw. kontaktlose Zahlungen genutzt haben, geringer aus (48%). Eine generell höhere Affinität zu den beiden Bezahlformen hat die jüngere Altersgruppe (18-49 Jahre). Große Sicherheitsbedenken gegenüber dem mobilem bzw. kontaktlosem Zahlen hat nur eine Minderheit (von 14%) der Befragten.

Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

# Studiensteckbrief

Die wichtigsten Eckdaten zu diesem Quick Poll im Regiopanel des WESER-KURIER.

WESER  
KURIER

TREND



## Grundgesamtheit:

Online-Bevölkerung, die in der Stadt Bremen und angrenzendem Umland wohnhaft ist, ab 18 Jahren (mindestens wöchentliche Internetnutzung)

## Methode:

Online-Befragung (CAWI)

## Stichprobe:

n = 831 Befragte aus der Stadt Bremen bzw. dem angrenzenden Umland. Alle Befragten sind Teilnehmer des Online-Regionalpanels des WESER-KURIER.

Die Stichprobenstruktur entspricht der Bevölkerungsstruktur in Bremen inkl. angrenzendem Umland in den Merkmalen Geschlecht, Alter und Berufstätigkeit (Gewichtung laut ma 2019 der ag.ma).

Der Leserteil des WESER-KURIER (LpA) wurde proportional berücksichtigt.

## Befragungszeitraum:

28. Oktober – 03. November 2019

## Ergebnisausweis:

Die Ergebnisse sind immer auf die gesamte (onlinerepräsentative) Bevölkerung in der Stadt Bremen und dem angrenzenden Umland bezogen. Teilgruppen werden ab einer Fallzahl von n = 50 ausgewiesen.

## Konzeption & Durchführung:

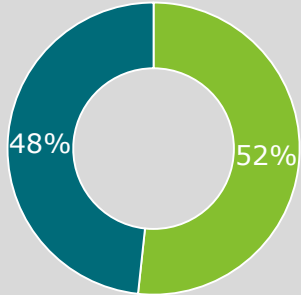
delta Marktforschung - Gesellschaft für Marktforschung, Analyse und Beratung mbH, Köln

Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

# Bevölkerungsstruktur

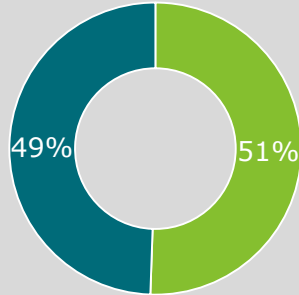
Die Struktur der Bevölkerung in der Stadt Bremen (inkl. angrenzendem Umland) ab 18 Jahren mit regelmäßiger Internetnutzung stellt sich wie folgt dar.

## Geschlecht\*



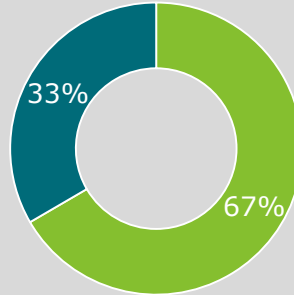
■ Männlich  
■ Weiblich

## Alter\*



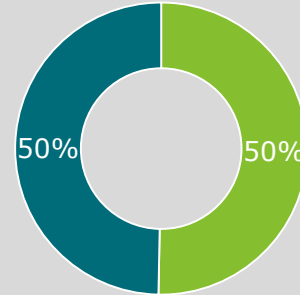
■ 18 bis 49 Jahre  
■ 50 Jahre und älter

## Berufstätigkeit\*



■ Berufstätig  
■ Nicht berufstätig

## Monatl. Haushalts-Nettoeinkommen\*\*

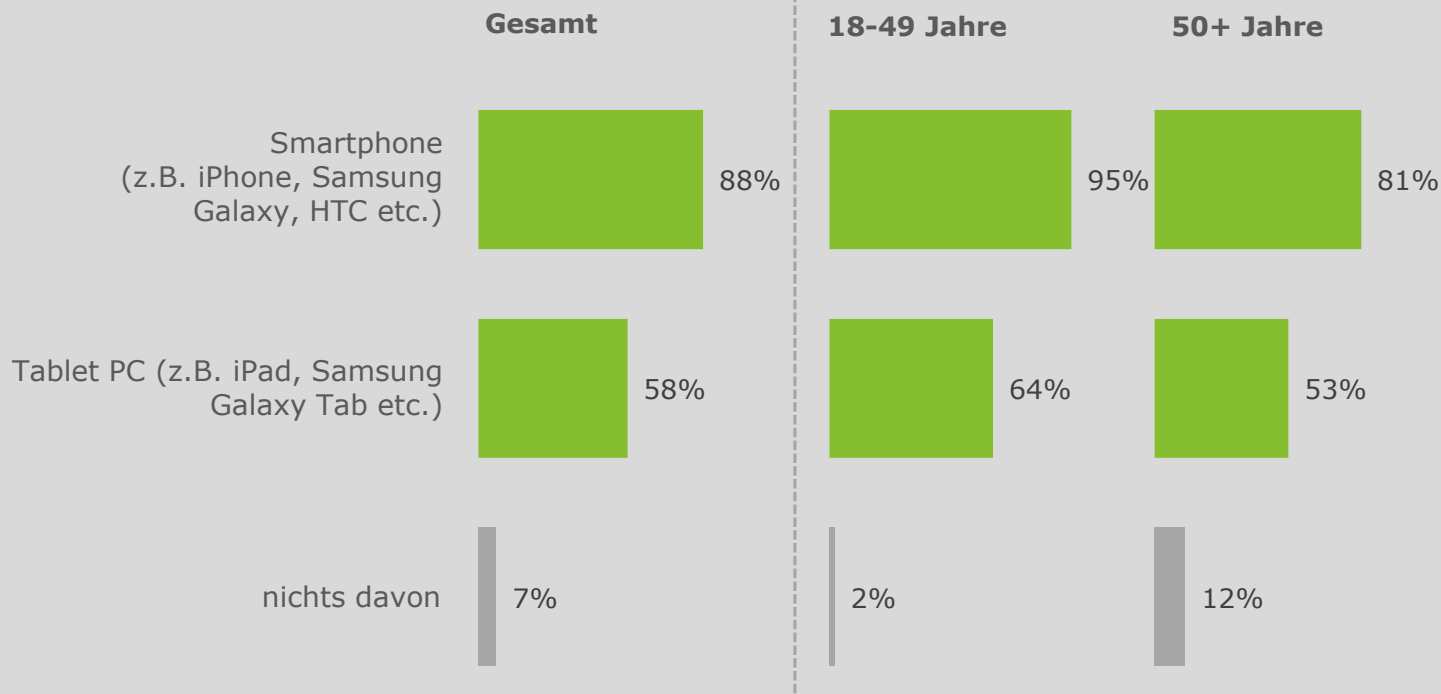


■ Unter 3.000 Euro  
■ 3.000 Euro und mehr

Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

# Besitz von Endgeräten

88% der Befragten besitzen ein Smartphone und 58% ein Tablet. Nur 7% der Befragten verfügen weder über ein Smartphone noch über ein Tablet.



Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

Fragetext: Besitzen Sie eines der folgenden Endgeräte?

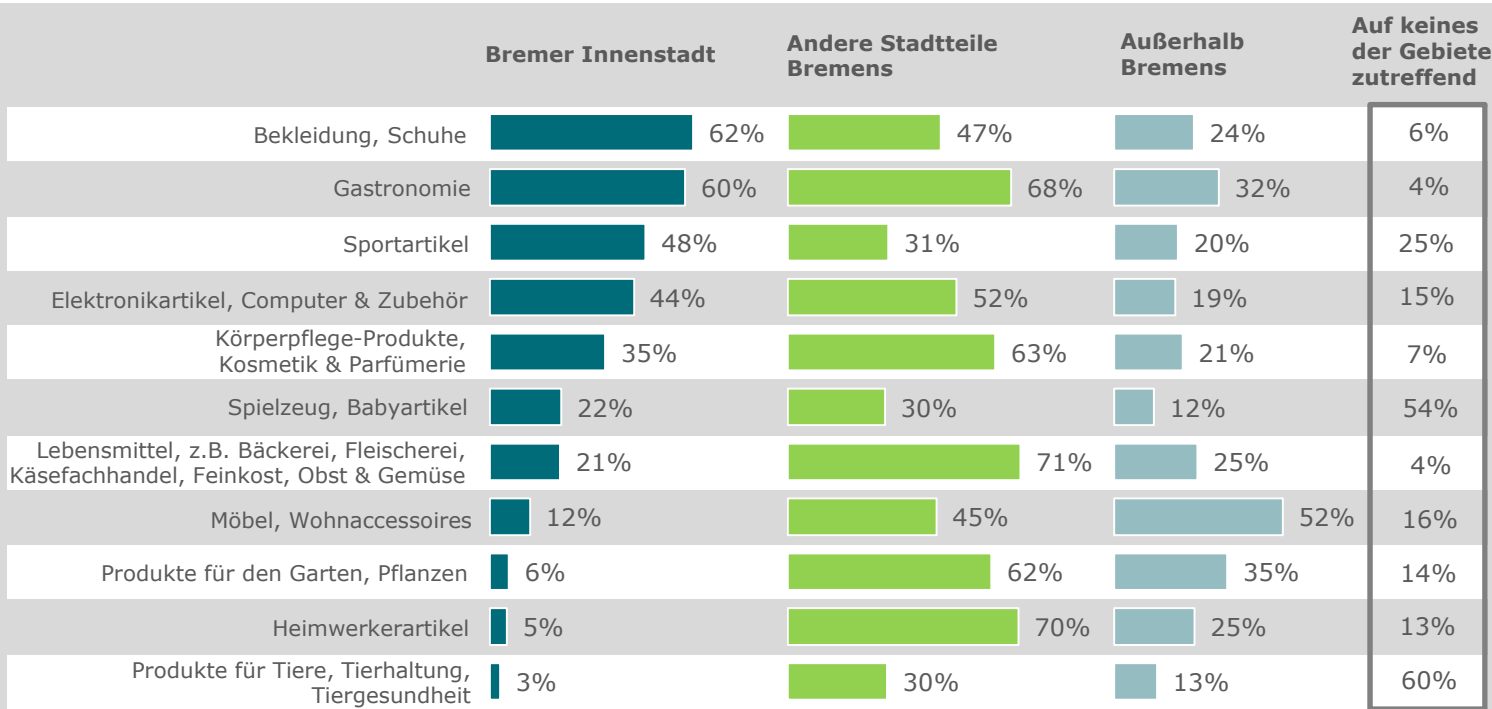
Basis: Online-Bevölkerung Stadt Bremen inkl. angrenzendem Umland gesamt n=831, davon 18-49 Jahre n=420, 50+ Jahre n=411



# Lokaler Einzelhandel in und außerhalb Bremens

# Nachgefragte Produktkategorien im lokalen Einzelhandel

Die meist nachgefragte Produktkategorie in der Bremer Innenstadt sind Bekleidung und Schuhe. Möbel/Wohnaccessoires werden am häufigsten außerhalb Bremens nachgefragt.



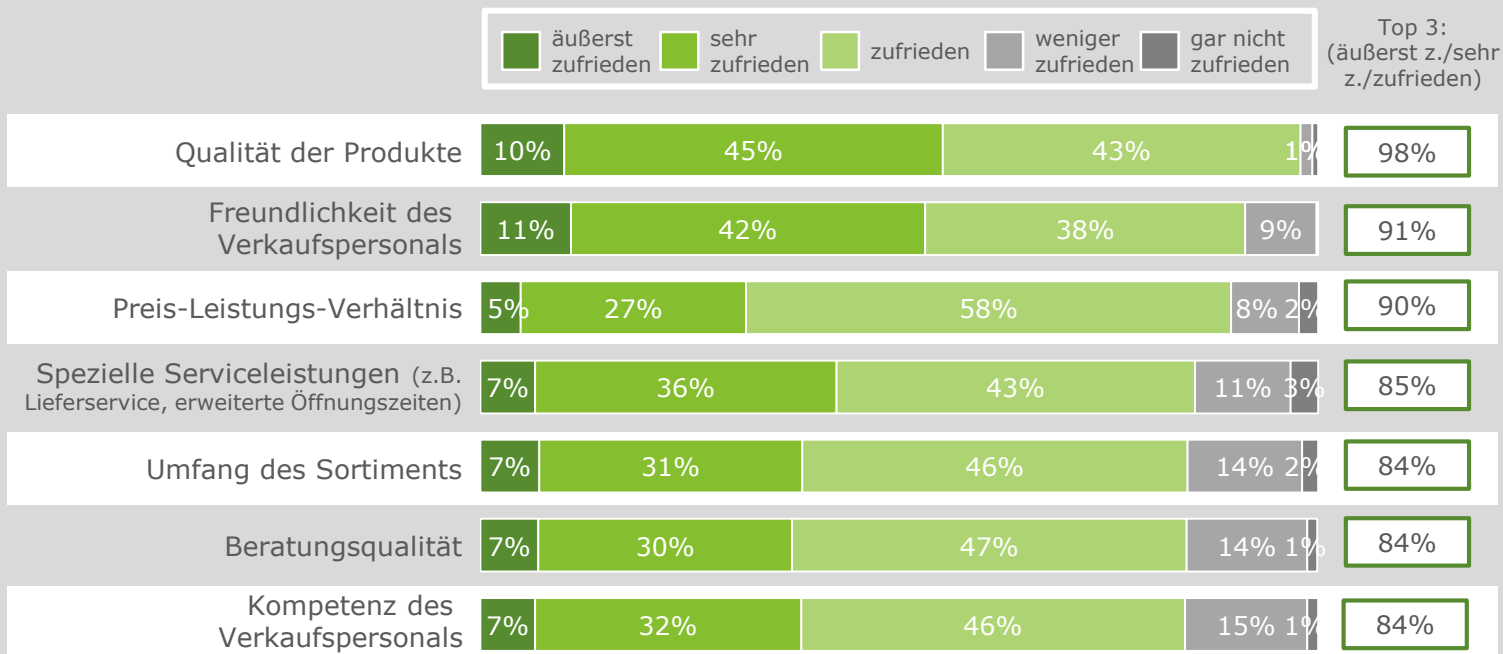
Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

Fragetext: Welche der folgenden Produktkategorien fragen Sie üblicherweise in den Geschäften des lokalen Einzelhandels nach? Denken Sie hierbei bitte ausschließlich an lokale Einzelhändler. Mehrfachnennung möglich.

Basis: Online-Bevölkerung Stadt Bremen inkl. angrenzendem Umland gesamt n=831

# Zufriedenheit mit der Servicequalität des lokalen Einzelhandels

98% der Befragten sind mit der Qualität der Produkte im lokalen Einzelhandel zufrieden;  
10% sogar äußerst und 45% sehr zufrieden.



Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019



# Zufriedenheit mit der Servicequalität des lokalen Einzelhandels- Betrachtung Subgruppen (Alter, Geschlecht)




Ausgewiesen ist jeweils die Top 3 (äußerst z./sehr z./zufrieden)	Gesamt	Alter		Geschlecht	
		18-49 Jahre	50+ Jahre	Männer	Frauen
<i>Fallzahlbasis</i>	<i>n=831</i>	<i>n=420</i>	<i>n=411</i>	<i>n=430</i>	<i>n=401</i>
Qualität der Produkte	98%	98%	98%	97%	99%
Freundlichkeit des Verkaufspersonals	91%	87%	96%	90%	92%
Preis-Leistungs-Verhältnis	90%	87%	92%	88%	91%
Spezielle Serviceleistungen (z.B. Lieferservice, erweiterte Öffnungszeiten)	85%	82%	89%	84%	87%
Umfang des Sortiments	84%	80%	89%	84%	85%
Beratungsqualität	84%	84%	85%	82%	87%
Kompetenz des Verkaufspersonals	84%	82%	86%	81%	88%

Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

# Nutzung von Online-Services des lokalen Einzelhandels

60% der Befragten haben sich schon einmal auf den Internetseiten lokaler Einzelhändler über deren Produkte informiert. 22% können es sich in Zukunft gut vorstellen.

Wie interessant ist es für Sie persönlich, (sich) auf den Internetseiten lokaler Einzelhändler...?

 Nutze ich bereits/habe ich schon einmal genutzt  Nutze ich noch nicht, kann mir dies aber in Zukunft gut vorstellen  Ist für mich nicht interessant

... über deren Produkte zu informieren

60%

22%

18%

... über die Verfügbarkeiten von Produkten zu informieren

57%

29%

14%

... Produkte online zu bestellen und nach Hause liefern zu lassen

51%

26%

23%

... Produkte online zu reservieren und dann im Geschäft selbst abzuholen

41%

38%

20%

Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

Frage­text: Lokale Einzelhändler können das Internet nutzen, um dort Services anzubieten, die Ihnen den Einkauf erleichtern sollen. Haben Sie einen der folgenden Services schon einmal genutzt bzw. wie interessant wäre es für Sie persönlich, sich auf den Internetseiten lokaler Einzelhändler ...?

Basis: Online-Bevölkerung Stadt Bremen inkl. angrenzendem Umland gesamt n=831

# Nutzung von Online-Services des lokalen Einzelhandels – Betrachtung Subgruppen (Alter, Geschlecht)

Wie interessant ist es für Sie persönlich, (sich) auf den Internetseiten lokaler Einzelhändler ...?		Gesamt	Alter		Geschlecht	
			18-49 Jahre	50+ Jahre	Männer	Frauen
		n=831	n=420	n=411	n=430	n=401
... über deren Produkte zu informieren	nutze ich bereits/ habe ich schon genutzt	60%	64%	56%	58%	62%
	nutze ich noch nicht, kann mir dies aber in Zukunft gut vorstellen	22%	20%	24%	22%	21%
	ist für mich nicht interessant	18%	16%	20%	20%	16%
... über die Verfügbarkeiten von Produkten zu informieren	nutze ich bereits/ habe ich schon genutzt	57%	60%	54%	56%	58%
	nutze ich noch nicht, kann mir dies aber in Zukunft gut vorstellen	29%	28%	30%	30%	28%
	ist für mich nicht interessant	14%	11%	16%	14%	14%
... Produkte online zu bestellen und nach Hause liefern zu lassen	nutze ich bereits/ habe ich schon genutzt	51%	57%	45%	52%	49%
	nutze ich noch nicht, kann mir dies aber in Zukunft gut vorstellen	26%	23%	28%	26%	26%
	ist für mich nicht interessant	23%	20%	27%	22%	25%
... Produkte online zu reservieren und dann im Geschäft abholen zu lassen	nutze ich bereits/ habe ich schon genutzt	41%	49%	34%	36%	47%
	nutze ich noch nicht, kann mir dies aber in Zukunft gut vorstellen	38%	37%	39%	40%	36%
	ist für mich nicht interessant	20%	14%	27%	23%	17%

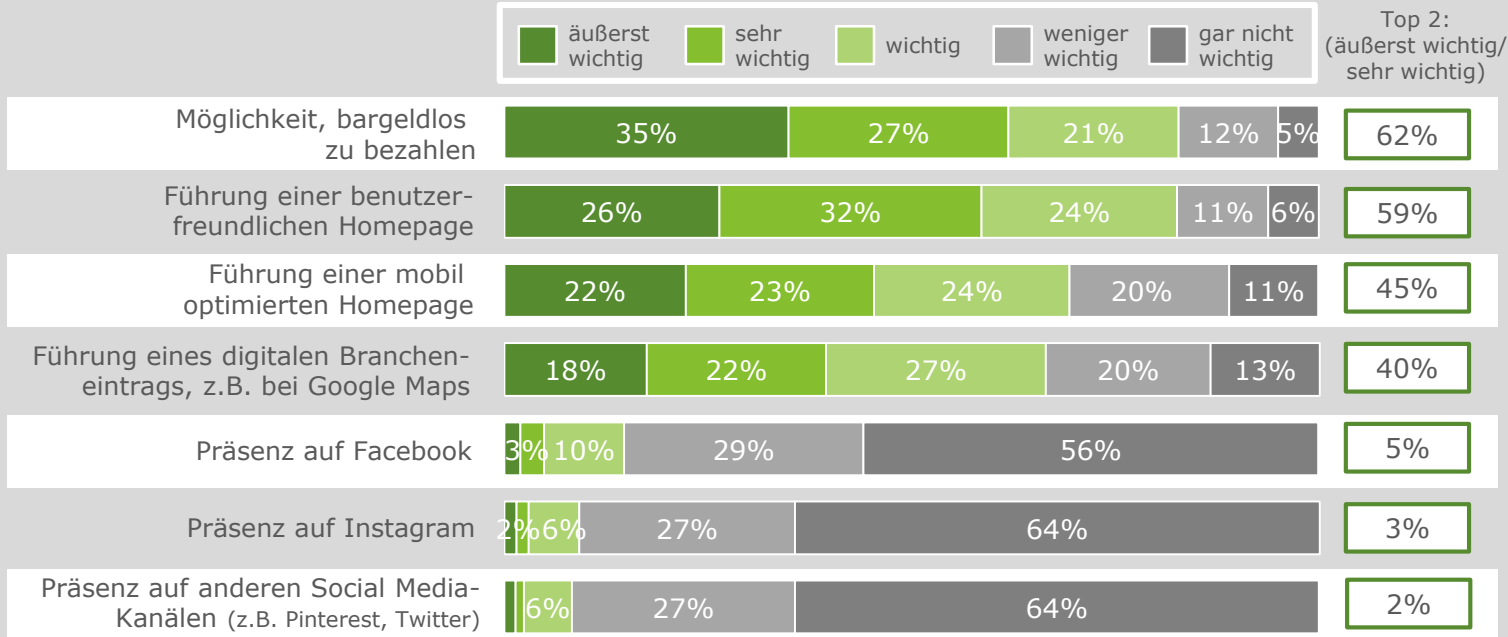
Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

Fragetext: Lokale Einzelhändler können das Internet nutzen, um dort Services anzubieten, die Ihnen den Einkauf erleichtern sollen. Haben Sie einen der folgenden Services schon einmal genutzt bzw. wie interessant wäre es für Sie persönlich, sich auf den Internetseiten lokaler Einzelhändler ...?

Basis: Online-Bevölkerung Stadt Bremen inkl. angrenzendem Umland gesamt n=831

# Relevanz digitaler Angebote im lokalen Einzelhandel

62% der Befragten ist die Möglichkeit, bargeldlos zu bezahlen äußerst wichtig/sehr wichtig.  
Dicht dahinter folgt mit 59% die Führung einer benutzerfreundlichen Homepage.



Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

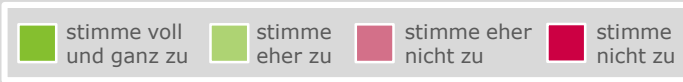
# Relevanz digitaler Angebote im lokalen Einzelhandel – Betrachtung Subgruppen (Alter, Geschlecht)

Ausgewiesen ist jeweils die Top 2 (äußerst wichtig, sehr wichtig)	Gesamt	Alter		Geschlecht	
		18-49 Jahre	50+ Jahre	Männer	Frauen
<i>Fallzahlbasis</i>	<i>n=831</i>	<i>n=420</i>	<i>n=411</i>	<i>n=430</i>	<i>n=401</i>
Möglichkeit, bargeldlos zu zahlen	62%	73%	51%	59%	65%
Führung einer benutzerfreundlichen Homepage	59%	67%	50%	57%	60%
Führung einer mobil optimierten Homepage	45%	59%	31%	42%	49%
Führung eines digitalen Branchenbucheintrages, z.B. bei Google Maps	40%	56%	23%	35%	45%
Präsenz auf Facebook	5%	8%	2%	6%	4%
Präsenz auf Instagram	3%	5%	1%	3%	3%
Präsenz auf anderen Social Media-Kanälen (z.B. Pinterest, Twitter)	2%	4%	1%	3%	2%

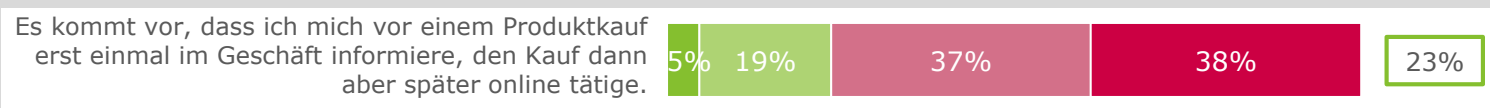
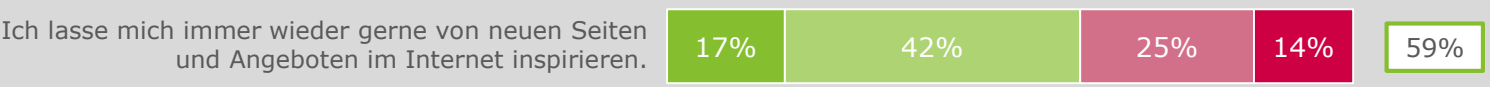
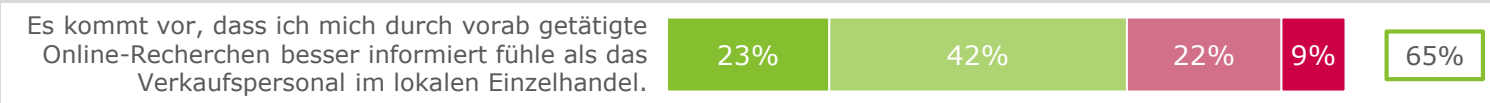
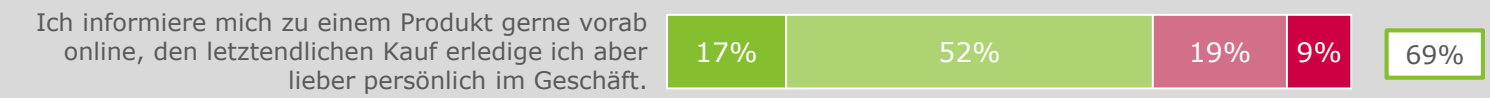
Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

# Statements zum Einkaufsverhalten

85% der Befragten ist es wichtig, dass ein Verkäufer im Geschäft zentrale Informationen (z.B. Produktverfügbarkeiten, Lieferfristen) direkt online abrufen kann.



Top 2: Stimme voll und ganz/ eher zu



Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

Frage­text: In wie weit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Ihrem Einkaufsverhalten zu? Fehlende an 100%: weiß nicht, keine Angabe  
Basis: Online-Bevölkerung Stadt Bremen inkl. angrenzendem Umland gesamt n=831

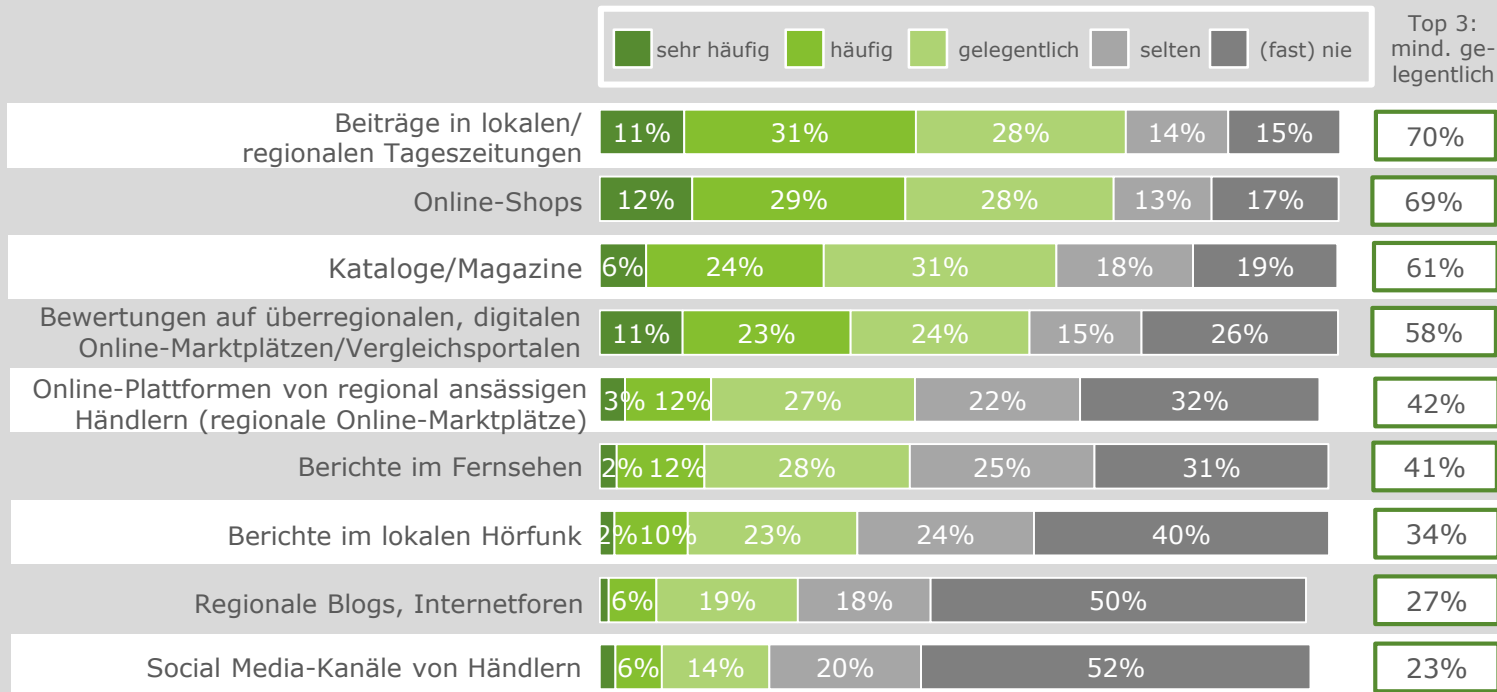
# Statements zum Einkaufsverhalten – Betrachtung Subgruppen (Alter, Geschlecht)

Ausgewiesen ist jeweils die Top 2 (stimme voll und ganz/stimme eher zu)	Gesamt	Alter		Geschlecht	
		18-49 Jahre	50+ Jahre	Männer	Frauen
<i>Fallzahlbasis</i>	<i>n=831</i>	<i>n=420</i>	<i>n=411</i>	<i>n=430</i>	<i>n=401</i>
Es ist mir wichtig, dass ein Verkäufer im Geschäft zentrale Informationen (wie z.B. Produktverfügbarkeiten, Lieferfristen u.ä.) direkt online abrufen kann.	85%	87%	83%	86%	84%
Ich informiere mich zu einem Produkt gerne vorab online, den letztendlichen Kauf erledige ich aber lieber persönlich im Geschäft.	69%	66%	72%	69%	69%
Es kommt vor, dass ich mich durch vorab getätigte Online-Recherchen besser informiert fühle als das Verkaufspersonal im lokalen Einzelhandel.	65%	70%	60%	66%	64%
Ich lasse mich immer wieder gerne von neuen Seiten und Angeboten im Internet inspirieren.	59%	67%	50%	58%	60%
Es kommt vor, dass ich mich vor einem Produktkauf erst einmal im Geschäft informiere, den Kauf dann aber später online tätige.	23%	26%	20%	24%	23%

Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

# Informationsquellen über Angebote des lokalen Einzelhandels

70% der Befragten nutzen mindestens gelegentlich Beiträge in lokalen/regionalen Tageszeitungen, um sich über Angebote von Geschäften in ihrem Ort/ihrer Region zu informieren.



Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

Fragetext: Wie häufig nutzen Sie die folgenden Informationsquellen, um sich über Angebote von Geschäften in ihrem Ort/in ihrer Region zu informieren? Fehlende an 100%: weiß nicht, keine Angabe.

Basis: Online-Bevölkerung Stadt Bremen inkl. angrenzendem Umland gesamt n=831



# Informationsquellen über Angebote des lokalen Einzelhandels – Betrachtung Subgruppen (Alter, Geschlecht)

Ausgewiesen ist jeweils die Top 3 (sehr häufig/häufig/gelegentlich)	Gesamt	Alter		Geschlecht	
		18-49 Jahre	50+ Jahre	Männer	Frauen
<i>Fallzahlbasis</i>	n=831	n=420	n=411	n=430	n=401
Beiträge in lokalen/regionalen Tageszeitungen	70%	62%	79%	65%	76%
Online-Shops	69%	80%	58%	67%	70%
Kataloge/Magazine	61%	57%	65%	57%	66%
Bewertungen auf überregionalen, digitalen Online-Marktplätzen/Vergleichsportalen	58%	63%	52%	54%	61%
Online-Plattformen von regional ansässigen Händlern (regionale Online-Marktplätze)	42%	43%	41%	37%	48%
Berichte im Fernsehen	41%	40%	42%	40%	43%
Berichte im lokalen Hörfunk	34%	32%	37%	32%	37%
Regionale Blogs, Internetforen	27%	35%	17%	23%	30%
Social Media-Kanäle von Händlern	23%	32%	14%	17%	29%

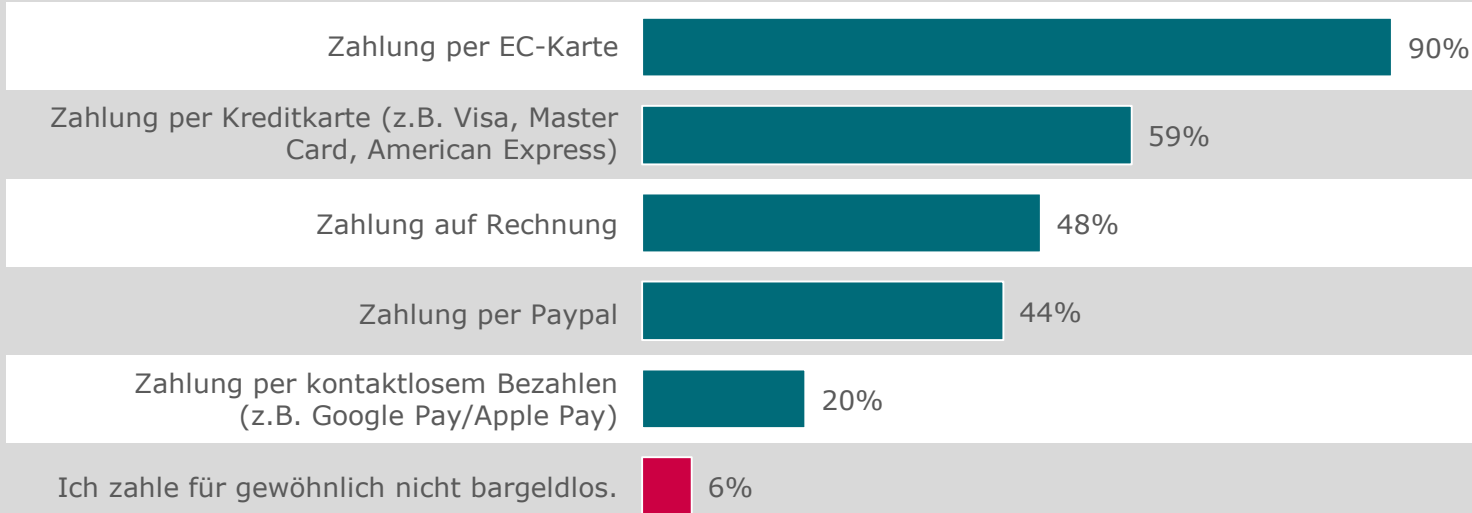
Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019



# Bezahlverhalten im Einzelhandel

# Nutzung bargeldloser Zahlungsarten

44% der Befragten haben schon einmal per Paypal gezahlt. Jeder fünfte Befragte hat im lokalen Einzelhandel schon einmal kontaktlos (z.B. per Google oder Apple Pay) bezahlt.



Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

# Nutzung bargeldloser Zahlungsarten – Betrachtung Subgruppen (Alter, Geschlecht)

	Gesamt	Alter		Geschlecht	
		18-49 Jahre	50+ Jahre	Männer	Frauen
<i>Fallzahlbasis</i>	<i>n=831</i>	<i>n=420</i>	<i>n=411</i>	<i>n=430</i>	<i>n=401</i>
Zahlung per EC-Karte	90%	93%	88%	89%	92%
Zahlung per Kreditkarte (z.B. Visa, Master Card, American Express)	59%	60%	58%	65%	52%
Zahlung auf Rechnung	48%	45%	51%	48%	48%
Zahlung per Paypal	44%	53%	34%	42%	46%
Zahlung per kontaktlosem Bezahlen (z.B. Google Pay/Apple Pay)	20%	29%	10%	23%	16%
Ich zahle für gewöhnlich nicht bargeldlos.	6%	4%	8%	7%	5%

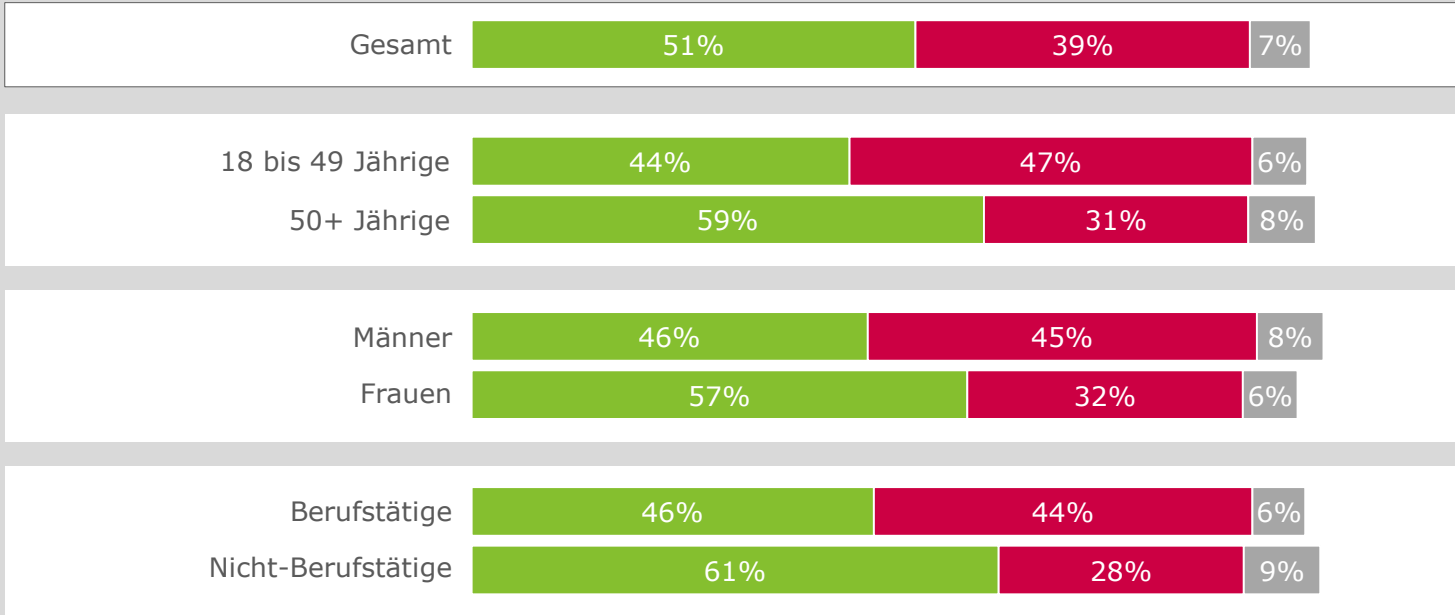
Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

Frage­text: In den letzten Jahren nutzen Verbraucher zunehmend die Möglichkeit, im lokalen Einzelhandel bargeldlos zu zahlen. Welche der folgenden bargeldlosen Zahlungsarten haben Sie bereits genutzt? *Mehrfachnennung möglich*  
Basis: Online-Bevölkerung Stadt Bremen inkl. angrenzendem Umland gesamt n=831

# Haltung zu Verweigerung bargeldlosen Bezahls bei kleinem Betrag

*Gut die Hälfte der Befragten hat Verständnis dafür, wenn ein Händler aufgrund eines zu niedrigen Bezahlungsbetrages (unter 10€) das bargeldlose Zahlen verweigert.*

■ Ja, dafür habe ich Verständnis. ■ Nein, dafür habe ich kein Verständnis. ■ Dies ist mir egal, weil ich ohnehin fast immer bar zahle.



Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

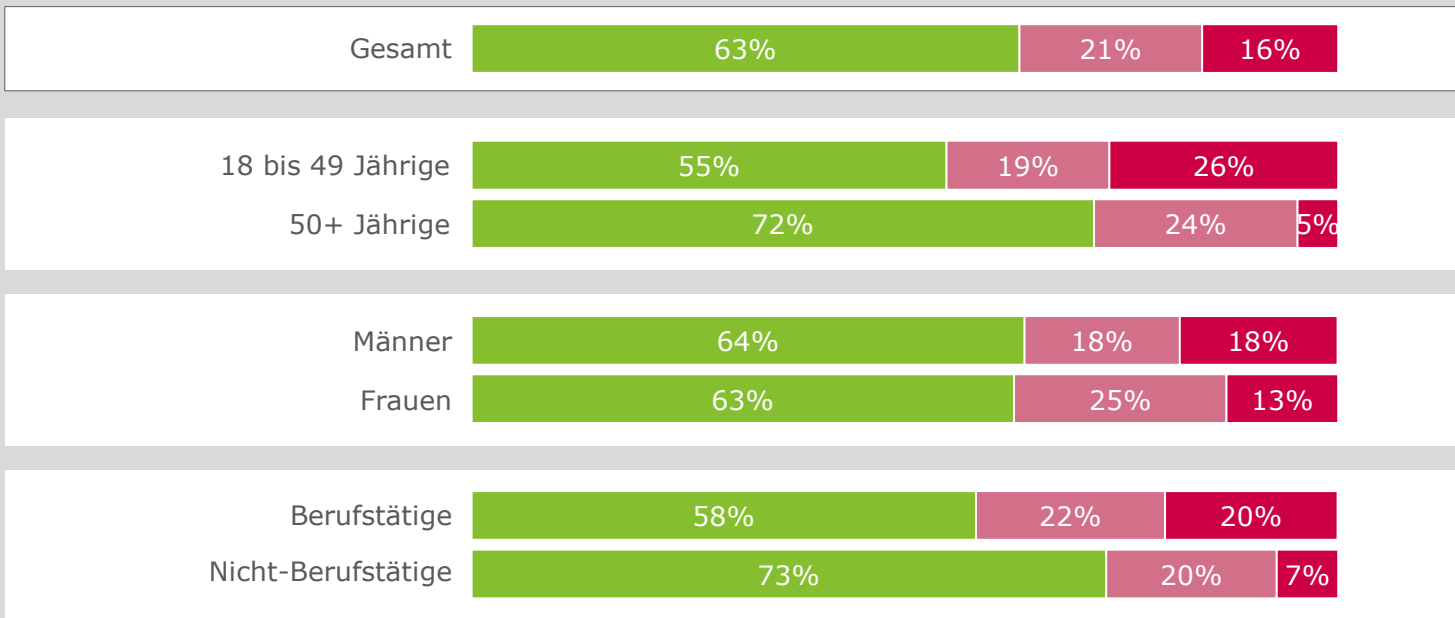
Fragetext: Finden Sie es gerechtfertigt, dass ein bargeldloses Bezahlen von einem Händler verweigert wird, wenn der zu zahlende Betrag sehr gering ist (z.B. unter 10€)? Fehlende an 100%: Ich habe keine Meinung hierzu.

Basis: Online-Bevölkerung Stadt Bremen inkl. angrenzendem Umland gesamt n=831, davon Männer n=430, Frauen n=401; 18-49 Jährige n=420, 50+ Jährige n=411; Berufstätige n=553, Nicht-Berufstätige n=278

# Einkaufsabbruch wegen nicht möglicher bargeldloser Zahlung

Bei knapp jedem vierten Befragten ist es schon einmal vorgekommen, dass ein Einkauf im lokalen Einzelhandel abgebrochen wurde, weil dieser nicht bargeldlos getätigt werden konnte.

Nein, noch nie. Ja, schon einmal. Ja, schon mehrfach.



Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

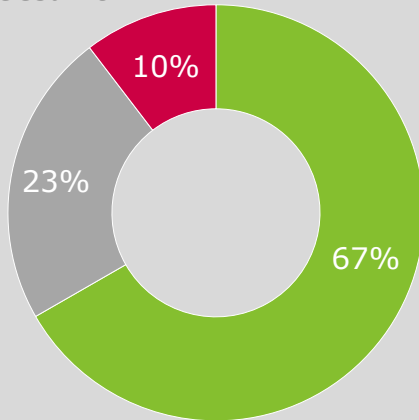
Frage­text: Ist es schon einmal vorge­kommen, dass Sie einen Einkauf im lokalen Einzelhandel abgebrochen haben, weil Sie den Kauf nicht bargeldlos tätigen konnten?  
Basis: Online-Bevölkerung Stadt Bremen inkl. angrenzendem Umland gesamt n=831, davon Männer n=430, Frauen n=401; 18-49 Jährige n=420, 50+ Jährige n=411; Berufstätige n=553, Nicht-Berufstätige n=278

# Bekanntheit Begrifflichkeit „mobiles Bezahlen“

67% der Befragten ist der Begriff „mobiles Bezahlen“ bereits vertraut. In der Altersgruppe 50+ ist die Vertrautheit mit dem Begriff geringer als bei den 18-49 Jährigen.

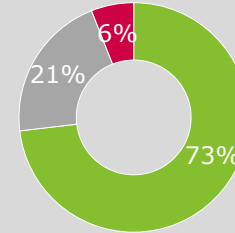
## Sagt Ihnen der Begriff „mobiles Bezahlen“ etwas?

### Gesamt

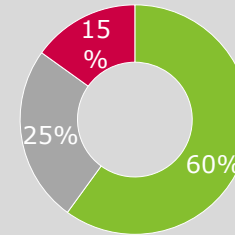


- Ich weiß, was man darunter versteht.
- Ich bin mir nicht sicher.
- Der Begriff sagt mir gar nichts.

### 18-49 Jahre



### 50+ Jahre



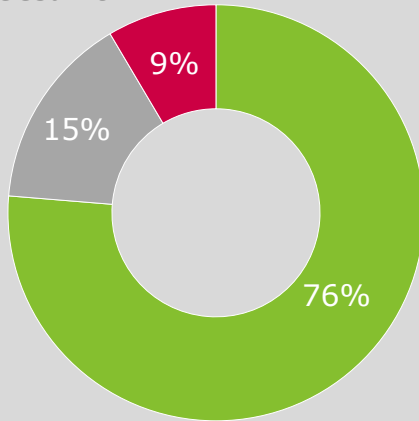
Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

# Bekanntheit Begrifflichkeit „kontaktloses Bezahlen“

Noch etwas vertrauter als der Begriff „mobiles Zahlen“ ist den Befragten das „kontaktlose Bezahlen“. 76% der Befragten geben an, zu wissen, was man darunter versteht.

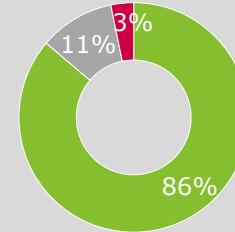
## Sagt Ihnen der Begriff „kontaktloses Bezahlen“ etwas?

### Gesamt

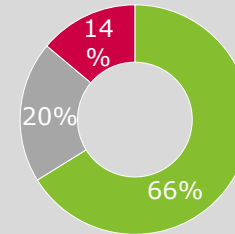


- Ich weiß, was man darunter versteht.
- Ich bin mir nicht sicher.
- Der Begriff sagt mir gar nichts.

### 18-49 Jahre



### 50+ Jahre



Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

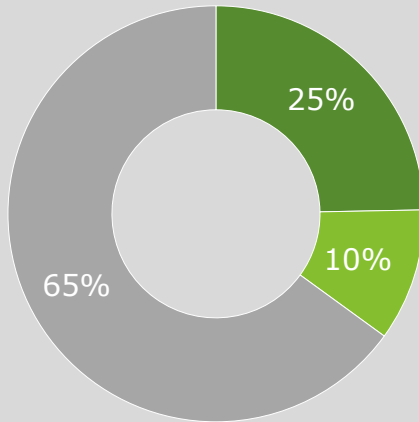


# Bisherige Nutzungserfahrungen mit „mobilem Bezahlen“

Von den Personen, denen das „mobile Bezahlen“ bereits ein Begriff ist, hat mehr als jeder dritte schon einmal Erfahrungen mit dieser Art des Zahlens gesammelt.

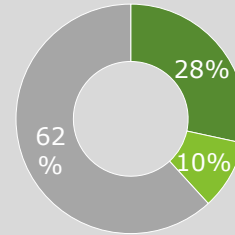
## Nutzen Sie „mobiles Bezahlen“ bereits oder haben Sie es schon einmal genutzt?

Personen, denen der Begriff „mobiles Zahlen“ bereits vertraut ist

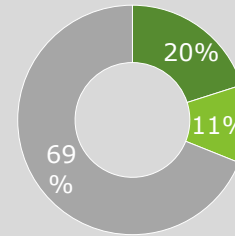


- Ja, schon mehrfach
- Ja, schon einmal
- Nein, noch nie.

## Mit dem Begriff „mobiles Zahlen“ bereits vertraute 18-49 Jährige



## Mit dem Begriff „mobiles Zahlen“ bereits vertraute 50+ Jährige



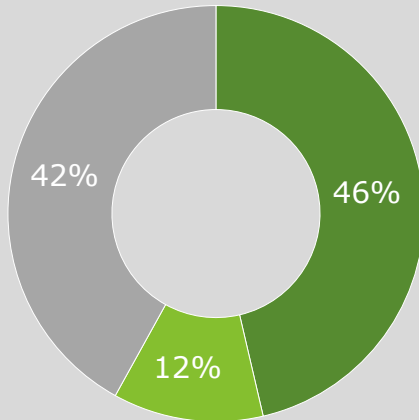
Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

# Bisherige Nutzungserfahrungen mit „kontaktlosem Bezahlen“

Von den Personen, denen das „kontaktlose Bezahlen“ bereits ein Begriff ist, hat deutlich mehr als die Hälfte schon einmal Erfahrungen mit dieser Art des Zahlens gesammelt.

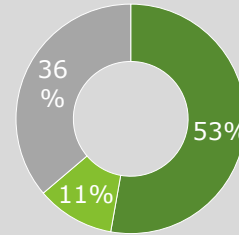
## Nutzen Sie „kontaktloses Bezahlen“ bereits oder haben Sie es schon einmal genutzt?

### Personen, denen der Begriff „kontaktloses Zahlen“ bereits vertraut ist

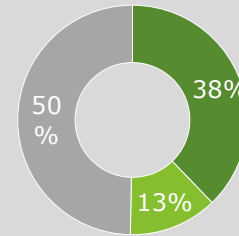


- Ja, schon mehrfach
- Ja, schon einmal
- Nein, noch nie.

### Mit dem Begriff „kontaktloses Zahlen“ bereits vertraute 18-49 Jährige



### Mit dem Begriff „kontaktloses Zahlen“ bereits vertraute 50+ Jährige

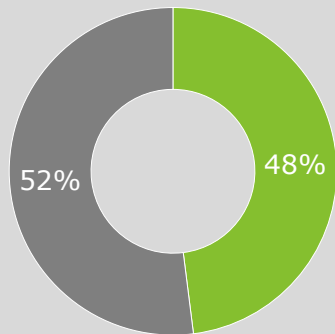


Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

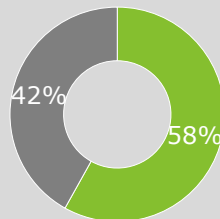
# Bisherige Nutzungserfahrung mit mobilem oder kontaktlosem Zahlen

*Knapp die Hälfte der Befragten hat bereits mobile bzw. kontaktlose Zahlformen genutzt. Bei den 18-49 Jährigen liegt der Anteil bei 58%, in der Altersgruppe 50+ nur bei 38%.*

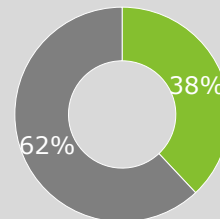
**Gesamt**



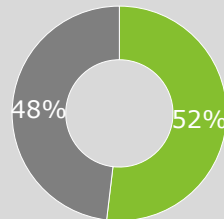
**18-49 Jahre**



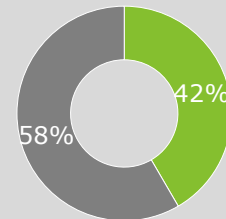
**50+ Jahre**



**Männer**



**Frauen**

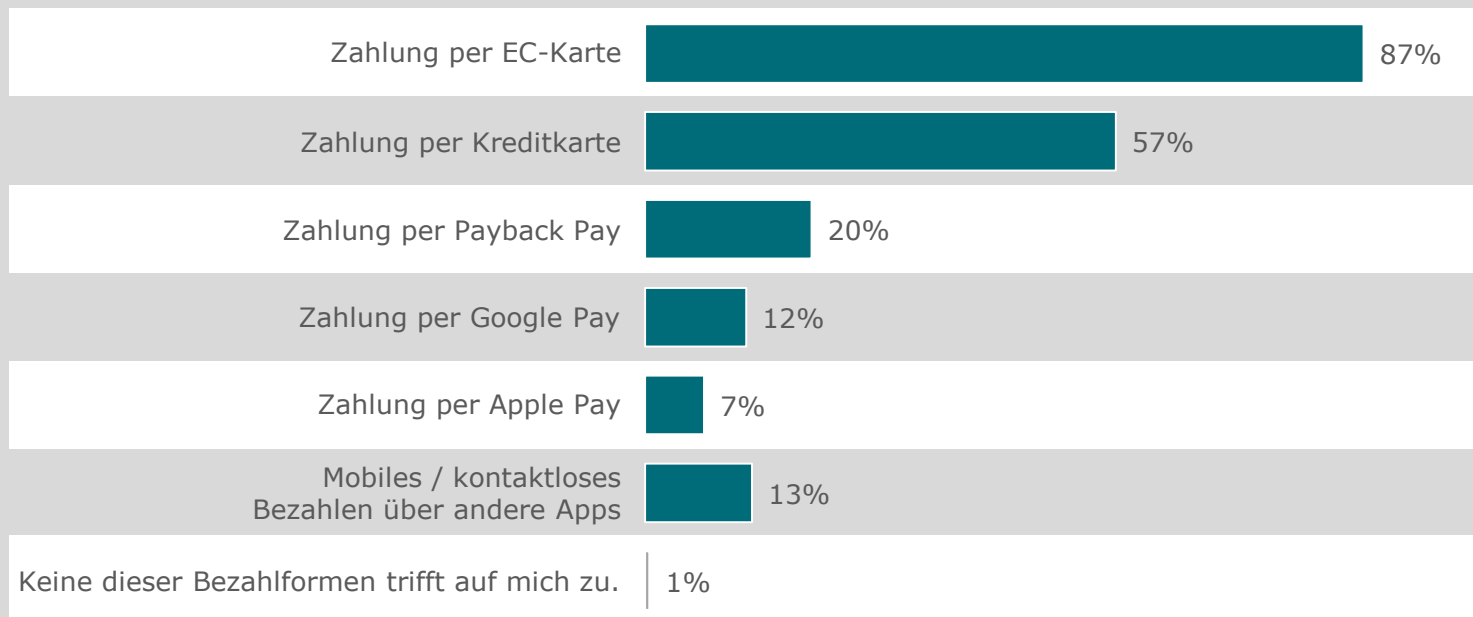


■ Mobile oder kontaktlose Bezahlformen bereits genutzt

Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

# Nutzungsformen bisheriger mobiler bzw. kontaktloser Zahlungen

Am häufigsten wurden von den mit mobilen bzw. kontaktlosen Zahlungsformen erfahrenen Personen die Zahlung per EC-Karte (87%) oder Kreditkarte (57%) genutzt.



Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

Frage­text: Welche Formen des mobilen bzw. kontaktlosen Zahlens haben Sie bereits genutzt? Kreuzen Sie alle Formen an, die Sie schon einmal genutzt haben.

Basis: In der Stadt Bremen inkl. angrenzendem Umland ansässige Personen, die schon einmal mobil oder kontaktlos bezahlt haben n=400

# Nutzungsformen bisheriger mobiler/kontaktloser Zahlungen – Betrachtung Subgruppen (Alter, Geschlecht)

	Mit mobiler bzw. kontaktloser Nutzung erfahrene Personen	Alter		Geschlecht	
		18-49 Jahre	50+ Jahre	Männer	Frauen
<i>Fallzahlbasis</i>	<i>n=400</i>	<i>n=244</i>	<i>n=156</i>	<i>n=233</i>	<i>n=167</i>
Zahlung per EC-Karte	87%	87%	86%	83%	92%
Zahlung per Kreditkarte	57%	56%	58%	65%	46%
Zahlung per Payback Pay	20%	22%	17%	19%	22%
Zahlung per Google Pay	12%	17%	5%	14%	10%
Zahlung per Apple Pay	7%	10%	3%	9%	5%
Mobiles / kontaktloses Zahlen über andere Apps	13%	14%	12%	15%	10%
Keine dieser Bezahlformen trifft auf mich zu.	< 0,5%	1%	< 0,5%	1%	< 0,5%

Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

Frage­text: Welche Formen des mobilen bzw. kontaktlosen Zahlens haben Sie bereits genutzt? Kreuzen Sie alle Formen an, die Sie schon einmal genutzt haben.

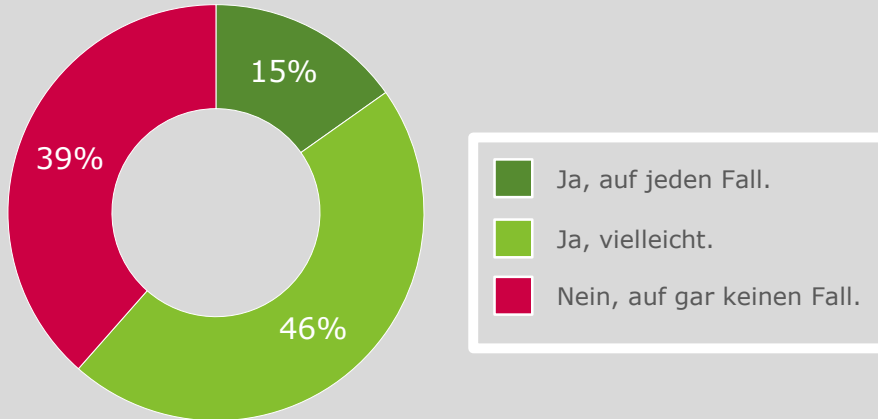
Basis: In der Stadt Bremen inkl. angrenzendem Umland ansässige Personen, die schon einmal mobil oder kontaktlos bezahlt haben n=400

# Potenzial „mobiles Bezahlen“

Das „mobile Bezahlen“ wird von gut 60% der Befragten, die diese Bezahlform noch nicht genutzt haben, für die Zukunft durchaus in Erwägung gezogen.

## Könnten Sie sich vorstellen, „mobiles Bezahlen“ bereits in den nächsten 1-2 Jahren zu nutzen?

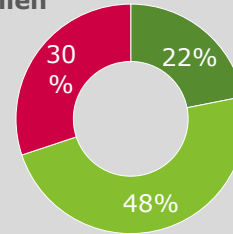
### Personen ohne bisherige Nutzungserfahrungen mit „mobilem Bezahlen“



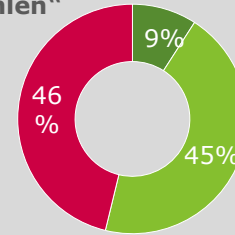
- Ja, auf jeden Fall.
- Ja, vielleicht.
- Nein, auf gar keinen Fall.

Hinweis: Personen, die angaben, den Begriff „mobiles Bezahlen“ nicht zu kennen oder sich diesbezüglich nicht sicher zu sein, wurde eine inhaltliche Erläuterung des Begriffes vor Beantwortung dieser Frage vorgelegt.

### 18-49 Jährige ohne bisherige Nutzungserfahrungen mit „mobilem Bezahlen“



### 50+ Jährige ohne bisherige Nutzungserfahrungen mit „mobilem Bezahlen“



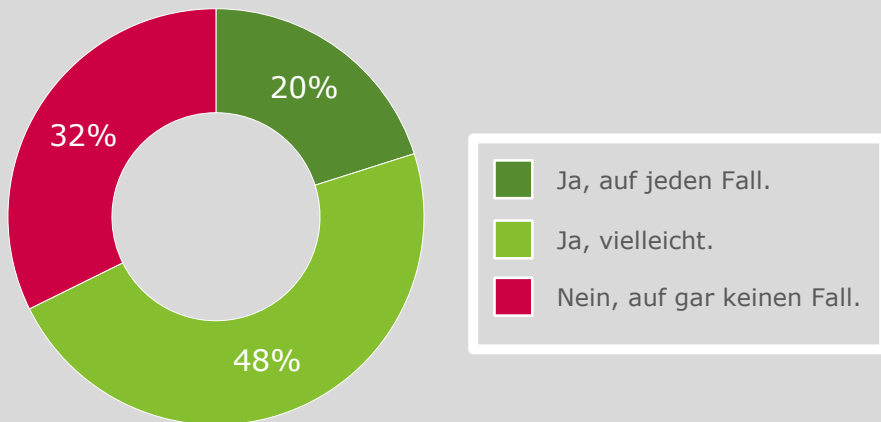
Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

# Potenzial „kontaktloses Bezahlen“

Das „kontaktlose Bezahlen“ wird von knapp 70% der Befragten, die diese Bezahlform noch nicht genutzt haben, für die Zukunft durchaus in Erwägung gezogen.

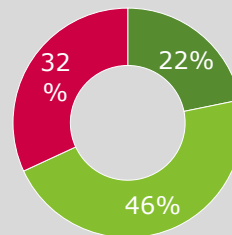
## Könnten Sie sich vorstellen, „kontaktloses Bezahlen“ bereits in den nächsten 1-2 Jahren zu nutzen?

### Personen ohne bisherige Nutzungserfahrungen mit „kontaktlosem Bezahlen“

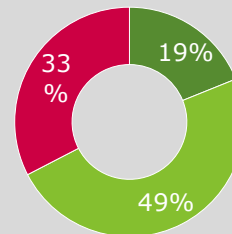


**Hinweis:** Personen, die angaben, den Begriff „kontaktloses Bezahlen“ nicht zu kennen oder sich diesbezüglich nicht sicher zu sein, wurde eine inhaltliche Erläuterung des Begriffes vor Beantwortung dieser Frage vorgelegt.

## 18-49 Jährige ohne bisherige Nutzungserfahrungen mit „kontaktlosem Bezahlen“



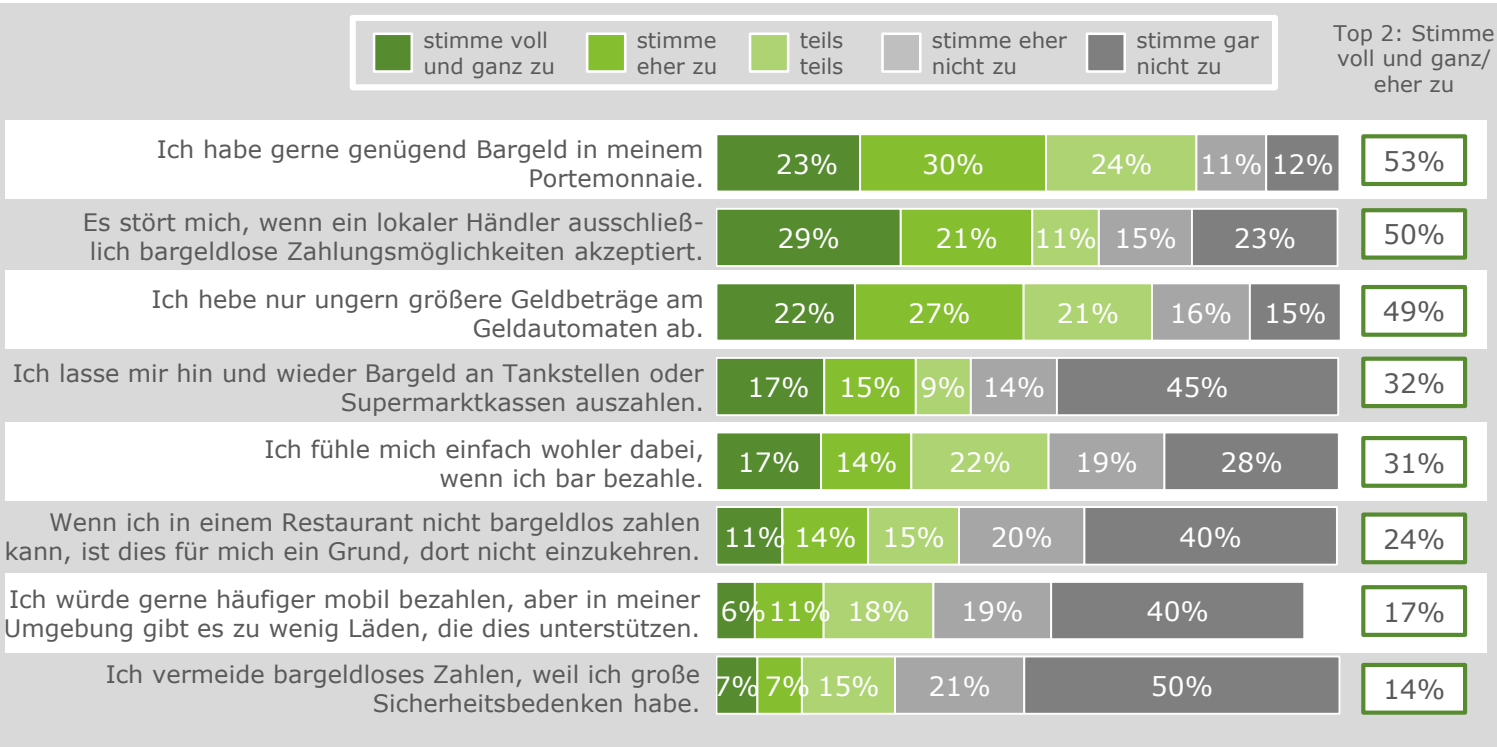
## 50+ Jährige ohne bisherige Nutzungserfahrungen mit „kontaktlosem Bezahlen“



Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

# Bezahlgewohnheiten und -wünsche

Die Hälfte der Befragten führen an, dass es sie stört, wenn ein lokaler Händler ausschließlich bargeldlose Zahlungsmöglichkeiten akzeptiert.



Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

Fragetext: Kommen wir abschließend noch auf Ihre Bezahlgewohnheiten und -wünsche zu sprechen. Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? Fehlende an 100%: weiß nicht, keine Angabe.

Basis: Online-Bevölkerung Stadt Bremen inkl. angrenzendem Umland gesamt n=831



# Bezahlgewohnheiten und -wünsche – Betrachtung Subgruppen (Alter, Geschlecht)

Ausgewiesen ist jeweils die Top 2 (stimme voll und ganz zu/eher zu)	Gesamt	Alter		Geschlecht	
		18-49 Jahre	50+ Jahre	Männer	Frauen
<i>Fallzahlbasis</i>	<i>n=831</i>	<i>n=420</i>	<i>n=411</i>	<i>n=430</i>	<i>n=401</i>
Ich habe gerne genügend Bargeld in meinem Portemonnaie.	53%	48%	57%	53%	52%
Es stört mich, wenn ein lokaler Händler ausschließlich bargeldlose Zahlungsmöglichkeiten akzeptiert.	50%	47%	54%	48%	53%
Ich hebe nur ungern größere Geldbeträge am Geldautomaten ab.	49%	52%	46%	48%	50%
Ich lasse mir hin und wieder Bargeld an Tankstellen oder Supermarktkassen ausgeben.	32%	38%	25%	27%	37%
Ich fühle mich einfach wohler dabei, wenn ich bar bezahle.	31%	30%	32%	31%	32%
Wenn ich in einem Restaurant nicht bargeldlos zahlen kann, ist dies für mich ein Grund dort nicht einzukehren.	24%	34%	15%	27%	21%
Ich würde gerne häufiger mobil bezahlen, aber in meiner Umgebung gibt es zu wenig Läden, die dies unterstützen.	17%	23%	11%	20%	14%
Ich vermeide bargeldloses Zahlen, weil ich große Sicherheitsbedenken habe.	14%	15%	13%	13%	15%

Umfrage für die  
Wirtschaftsförderung  
Bremen  
November 2019

Fragetext: Kommen wir abschließend noch auf Ihre Bezahlgewohnheiten und -wünsche zu sprechen. Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? Fehlende an 100%: weiß nicht, keine Angabe.

Basis: Online-Bevölkerung Stadt Bremen inkl. angrenzendem Umland gesamt n=831



# VIELEN DANK!

Media OPAL ist ein Gemeinschaftsprodukt der  
delta Marktforschung – Gesellschaft für Marktforschung, Analyse und Beratung mbH  
& ZMG Zeitungsmarktforschung Gesellschaft der deutschen Zeitungen mbH

[www.media-opal.de](http://www.media-opal.de)

Ihre Ansprechpartner:

Johanna Hettler, Geschäftsführerin

Dr. Thomas Seppelfricke, Forschungsberater