Bitkom e.V. | Presseinformation

Attraktivität des stationären Handels: Bargeldloses Bezahlen wird wichtiger

- **71 Prozent wollen immer und überall bargeldlos bezahlen können**
- **Online-Reservierungen und Verfügbarkeitsprüfung liegen als beliebteste Services ganz vorne**

Berlin, 27. Februar 2025 – Warum in die Innenstadt, wenn ich auch per Klick einkaufen kann? Online-Shopping ist inzwischen für viele Internetnutzerinnen und -nutzer Alltag, der stationäre Handel steht unter Druck. Geht es darum, wie es gelingen kann, den stationären Handel für potenzielle Online-Shopper wieder attraktiver zu gestalten, nimmt bargeldloses Bezahlen eine wachsende Bedeutung ein. Für 71 Prozent würde die Möglichkeit, immer und überall bargeldlos zu bezahlen, den stationären Handel attraktiver machen. Vor einem Jahr waren es erst 61 Prozent. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 1.180 Internetnutzerinnen und -nutzer in Deutschland ab 16 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom.



Geht es um das Bezahlen, sagen außerdem 44 Prozent, das automatische Bezahlen beim Verlassen des Geschäfts würde den stationären Handel für sie attraktiver machen. „Solche Systeme, bei denen ohne einen extra Vorgang an der Kasse bezahlt wird, werden auch in Deutschland zunehmend erprobt“, sagt Nastassja Hofmann, Referentin für Digitale Transformation beim Bitkom. „Generell sollte das Bezahlen vor Ort so schnell und komfortabel möglich sein wie online - jeder Laden sollte deshalb auch mindestens eine digitale Bezahlmöglichkeit anbieten.“

Um den stationären Handel aus Sicht der Kundinnen und Kunden attraktiver zu machen, liegen vor dem Bezahlen aber noch Services, die Online- und Offline-Handel verbinden: Knapp drei Viertel (74 Prozent) der Internetnutzerinnen und -nutzer wollen Produkte vorab online reservieren, um Wartezeiten im Laden zu minimieren, 73 Prozent wollen vorab Online-Informationen über das aktuelle Produktangebot vor Ort abrufen können. 68 Prozent wünschen sich automatisierte Abholstationen für Online-Bestellungen. 57 Prozent wünschen sich digital abrufbare Produktbewertungen oder Kundenrezensionen, 49 Prozent digitale abrufbare Produktinformationen, zum Beispiel über QR-Codes.

Auch interaktive Schaufensterdisplays mit Touchfunktion würden den stationären Handel für fast die Hälfte (48 Prozent) attraktiver machen, technologische Erlebnisse wie smarte Spiegel oder

Serviceroboter für 38 Prozent. „Es geht vermehrt darum, den Einkauf vor Ort nicht nur genauso komfortabel zu gestalten, sondern zum Erlebnis zu machen. Digitale Technologien sind daher ein wichtiger Schlüssel, um den Handel zukunftsfähig zu halten und den Kundenwunsch nach hybridem Einkaufen zu erfüllen“, so Hofmann.

Aber auch mit analogen Mitteln lässt sich nach Ansicht der Internetnutzerinnen und -nutzer etwas für die Attraktivität der Läden vor Ort tun: Knapp zwei Drittel (65 Prozent) würden sich gerne vor Ort gekaufte Produkte innerhalb von 24 Stunden nach Hause liefern lassen. 50 Prozent sagen, längere Öffnungszeiten, also zum Beispiel nach 20 Uhr, würden den stationären Handel für sie attraktiver machen. Denn grundsätzlich besteht Interesse, häufiger einen analogen Einkaufsbummel zu unternehmen: So sagen 40 Prozent, sie würden gerne häufiger in Geschäften einkaufen, schaffen es aber wegen der Öffnungszeiten nicht.

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.180 Internetnutzerinnen und -nutzer in Deutschland ab 16 Jahren online befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 40 bis KW 43 2024 statt. Die Gesamtumfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Inwieweit würden diese Angebote den stationären Handel für Sie attraktiver machen?“ und „Inwieweit treffen diese Aussagen auf Sie zu?“.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Attraktivitaet-stationaerer-Handel-Bargeldloses-Bezahlen-wichtiger***