

14.12.2016

## Umfrage 2016:

# Gewünschte Bezahlverfahren bei Buchungen von Urlaubsreisen im Internet

## Regelmäßige Umfragen zu Themen des Internet-Reisevertriebs

Die Creditreform Boniversum GmbH (Boniversum) und der Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) führen regelmäßig gemeinsam Umfragen zu aktuellen Themen des internetgestützten Reisevertriebs durch. Die Ergebnisse basieren auf bundesweiten repräsentativen Online-Umfragen bei Personen zwischen 18 und 69 Jahren. Die aktuellen Ergebnisse schreiben die im Oktober 2011 und 2015 durchgeführten Umfragen zu den bei Urlaubsreisebuchungen im Internet favorisierten Bezahlverfahren fort. Hierbei werden nicht die von den Verbrauchern tatsächlich genutzten, sondern die gewünschten Bezahlverfahren erfasst.

## Sonderauswertung: Gewünschte Bezahlverfahren bei Urlaubsreisebuchungen im Internet

### Immer mehr Urlaubsreisen werden im Internet gebucht

Der Trend ist auch 2016 stabil: Urlaubsreisen werden von den Bundesbürgern zunehmend direkt im Internet gebucht, wie auch andere Analysen zeigen. Rund 43 Prozent der deutschen Verbraucher haben im Januar 2016 nach Angaben der „Reiseanalyse“ (RA) schon einmal eine Urlaubsreise im Internet gebucht.

#### Internetnutzung zur Buchung von Urlaubsreisen 2010 bis 2016\*

Jahr	Anteil	Nutzer: Personen über 14 Jahre	Veränderung
2009	24%	15,4 Mio.	+1%
2010	29%	18,9 Mio.	+23%
2011	30%	19,2 Mio.	+1%
2012	33%	21,1 Mio.	+10%
2013	34%	21,6 Mio.	+2%
2014	37%	23,5 Mio.	+9%
2015	40%	25,9 Mio.	+10%
2016	43%	27,1 Mio.	+4%
Abw. 2003 / 2016	34 Punkte	+21,1 Mio.	+356%

Quelle: Reise-Analyse (RA) 2003-2016 (jeweils Januar). Internetnutzung für Urlaubsreisen (Buchung via Internet: „Ja, ich habe bereits genutzt.“).

Dies sind zwei Prozentpunkte mehr als 2015 und rund 33 Prozentpunkte mehr als noch 2003. Umgerechnet sind dies

mehr als 27 Millionen deutsche Verbraucher über 18 Jahren – Tendenz weiter steigend. Zwischen 2003 und 2015 betrug der Anstieg der Nutzerzahlen rund 21 Millionen Personen oder rund 356 Prozent.

## Ein Drittel Verbraucher würde bei der Bezahlung im Internet gebuchter Urlaubsreisen „moderne Bezahl-systeme“ bevorzugen

Eine deutliche Mehrheit der deutschen Verbraucher würde Urlaubsreisen bei einer Buchung im Internet, bevorzugt mit Hilfe von traditionellen Bezahlssystemen (67 Prozent; - 4 Punkte) bezahlen. Zu den traditionellen Bezahlverfahren zählen Kreditkarte, Kauf auf Rechnung, Lastschriftverfahren, Vorkasse, Ratenzahlung oder Nachnahme. Allerdings nimmt der Wunsch nach „modernen Bezahlssystemen“ bei der Bezahlung von Urlaubsreisen im Internet deutlich zu. So geben derzeit rund 33 Prozent derjenigen Verbraucher, die Reisen im Internet buchen, an, dies am liebsten mit Hilfe von PayPal, Sofortüberweisung.de oder mit Hilfe von digitalen Rechnungsanbietern wie z. B. Klarna, Billsafe zu tun. Diese Anwendungspräferenz hat im Vergleich zum Vorjahr um rund vier Prozentpunkte zugenommen.

Moderne Bezahlssysteme*			Traditionelle Bezahlssysteme**		
2011	2015	2016	2011	2015	2016
28%	29% (+1)	33% (+4)	72%	71% (-1)	67% (-4)

\*Moderne Bezahlssysteme, wie z. B. PayPal, Sofortüberweisung.de oder Klarna und Billsafe (als digitale Rechnungsanbieter)

\*\*Traditionelle Bezahlssysteme: u.a. Kreditkarte, Kauf auf Rechnung, Vorkasse, Lastschriftverfahren; Ratenzahlung, Nachnahme.

## Bezahlssysteme vor Kauf auf Rechnung und Kreditkarte

Bei einer Detailbetrachtung nach gewünschten Bezahlverfahren bleiben die summarisch abgefragten „Bezahlssysteme“ auch in diesem Jahr auf Platz eins des Präferenzrankings. Die meisten befragten Personen geben an, „Bezahlssysteme“ wie PayPal, Sofortüberweisung.de bei der Buchung von Urlaubsreisen im Internet nutzen zu wollen (32 Prozent; + 3 Punkte). Auf den Rängen zwei und drei folgen der „Kauf auf Rechnung“ (29 Prozent; + 3 Punkte) und die „gute alte“ Kreditkarte, allerdings mit deutlich zurückgehender Präferenzquote. So geben im Herbst 2016 nur noch 20 Prozent der befragten Person an (20 Prozent; - 8 Punkte), mit diesem traditionellen Bezahlinstrument ihre Urlaubsreisebuchung bezahlen zu wollen. Auf Rang vier folgen mit großem Abstand die (traditionellen) Bezahloptionen Lastschriftverfahren (8 Prozent; - 1 Punkt) und Ratenzahlung (5 Prozent; + 3 Punkte). Letztere nimmt im Vergleich zum Vorjahr in der Gunst der Kunden merklich zu, wäh-

rend das Lastschriftverfahren leicht abnimmt. Dies gilt auch für die Option Vorkasse (4 Prozent; - 1 Punkte), die zum zweiten Mal in Folge als Option bei der Bezahlung von Urlaubsreisen im Internet verliert. Alle anderen Bezahlfverfahren landen mit Nutzungswerten von unter vier Prozent auf den hinteren Rängen.

**Gewünschte Bezahlfverfahren für Urlaubsreisebuchungen im Internet: Differenzierte Darstellung**

Bezahlfverfahren	2011	2015	2016
Bezahlsysteme	29%	29% (±0)	32% (+3)
Kauf auf Rechnung	28%	26% (-2)	29% (+3)
Kreditkarte	31%	28% (-3)	20% (-8)
Lastschriftverfahren	-	9% (-)	8% (-1)
Ratenzahlung	2%	2% (±0)	5% (+3)
Vorkasse	9%	5% (-4)	4% (-1)
Digitale Rechnungsanbieter	-	0,8% (-)	1,4% (+0,6)
Nachnahme	1,6%	0,8% (-0,8)	1,3% (+0,5)
<b>Gesamt</b>	<b>100%</b>		

\* Ohne „sonstige“.

Bei einer gruppierten Darstellung der gewünschten resp. bevorzugten Bezahlfverfahren für Urlaubsreisebuchungen im Internet bleibt der Trend gleich: Moderne Bezahlsysteme (einschließlich der so genannten Digitalen Rechnungsanbieter wie z. B. Klarna und Billsafe) vor Kauf auf Rechnung, Kreditkarte und den (zusammengefassten) sonstigen Bezahlfverfahren.

**Ein Ranking: Gewünschte Bezahlfverfahren für Urlaubsreisebuchungen im Internet**

Bezahlfverfahren	2011	2015	2016
Moderne Bezahlsysteme*	28%	29% (+1)	33% (+4)
Kauf auf Rechnung	28%	26% (-2)	29% (-3)
Kreditkarte	31%	28% (-3)	20% (-8)
Sonstige Bezahlfwege	13%	17% (+4)	19% (+2)
<b>Gesamt</b>	<b>100%</b>		

Moderne Bezahlsysteme: Bezahlsysteme, wie z. B. PayPal, Sofortüberweisung.de sowie Digitale Rechnungsanbieter wie z. B. Klarna und Billsafe.

2011: Sonstige Bezahlfwege: Vorkasse, Ratenzahlung, Nachnahme, Zahlungsaufschub.  
2015 / 2016: Sonstige Bezahlfwege: Vorkasse, Ratenzahlung, Nachnahme, elektronisches Lastschriftverfahren.

**Präferenzprofile nach soziodemographischen Kriterien**

**Frauen, jüngere Menschen und Menschen mit eher geringem und mittlerem Haushaltsnettoeinkommen wählen häufiger moderne Bezahlsysteme**

In einer Gesamtsicht zeigen sich auch in diesem Jahr bei einer Betrachtung nach soziodemographischen Kriterien meist erwartbare geschlechts-, alters- und einkommensspezifische Präferenzmuster, deren Unterschiede allerdings je nach verwendetem Bezahlsystem weiterhin vergleichsweise gering ausfallen. Allerdings zeigen sich im Vergleich zur letztjährigen Analyse einige merkliche Veränderungen der Strukturwerte, nicht zuletzt,

da insbesondere die Kreditkarte offensichtlich merklich an Attraktivität eingebüßt hat.

Basisdaten	Kreditkarte		Moderne Bezahlsysteme*		Kauf auf Rechnung		Sonstige Bezahlfwege	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
<b>Gesamt</b>	27,7%	19,7%	29,4%	33,1%	25,8%	28,6%	17,1%	18,6%
<b>Geschlecht</b>								
Männer	31,3%	22,0%	29,7%	33,0%	20,7%	23,9%	18,2%	21,1%
Frauen	24,0%	17,2%	29,1%	33,2%	30,9%	33,6%	16,0%	16,1%
<b>Altersgruppen</b>								
18 bis 39 Jahre	24,5%	19,2%	33,7%	37,8%	21,4%	20,6%	20,4%	22,3%
40 Jahre und älter	29,6%	20,0%	26,8%	29,9%	28,5%	33,9%	15,1%	16,2%
<b>Beruflicher Status</b>								
Vollzeitarbeit	30,8%	23,2%	28,0%	31,9%	23,2%	26,7%	18,0%	18,3%
Teilzeitarbeit	24,8%	15,9%	25,6%	31,1%	31,2%	33,5%	18,4%	19,5%
Arbeitslos	13,9%	5,4%	33,3%	41,1%	36,1%	30,4%	16,7%	23,2%
Rentner/-in	25,0%	21,6%	26,0%	33,3%	34,0%	31,5%	15,0%	13,5%
Hausfrau / -mann	22,6%	18,2%	34,0%	18,2%	30,2%	45,5%	13,2%	18,2%
Student / Schüler	26,6%	16,7%	43,0%	46,2%	15,2%	14,1%	15,2%	23,1%
<b>Ausbildungsniveau</b>								
Geringes Bildungsniveau	19,0%	15,3%	37,0%	33,0%	27,9%	31,5%	16,1%	20,3%
Gehobenes Bildungsniveau	34,1%	24,5%	23,7%	33,2%	24,3%	25,5%	17,9%	16,8%
<b>HH-Nettoeinkommen</b>								
Geringverdiener	17,8%	11,4%	32,4%	36,3%	25,3%	26,6%	24,5%	25,6%
Normalverdiener	23,2%	19,3%	32,0%	31,1%	29,0%	31,8%	15,8%	17,9%
Gutverdiener	38,3%	27,9%	25,2%	32,2%	22,9%	26,9%	13,6%	13,0%
<b>Kinder im Haushalt</b>								
Kein Kind	28,9%	20,8%	28,6%	31,2%	25,9%	28,7%	16,6%	19,3%
Kinder	24,5%	16,4%	31,4%	38,5%	25,7%	28,3%	18,4%	16,8%
<b>Aktuelle Kreditnutzung</b>								
Keine Kreditnutzung	19,8%	17,2%	34,0%	34,2%	28,8%	32,3%	17,4%	16,3%
Kreditnutzung	31,6%	21,0%	27,1%	32,4%	24,4%	26,6%	17,0%	20,0%
<b>Sparneigung</b>								
Sparer	30,6%	21,9%	29,9%	34,4%	24,3%	27,9%	15,1%	15,8%
Nicht-Sparer	22,6%	14,0%	28,9%	30,8%	27,5%	30,8%	20,9%	24,4%
<b>Bundesländer</b>								
Westdeutschland	28,8%	20,5%	29,2%	32,6%	24,8%	28,1%	17,1%	18,8%
Ostdeutschland	20,3%	15,0%	30,5%	35,7%	32,2%	31,4%	16,9%	17,9%

Anmerkungen: Moderne Bezahlsysteme: u. a. PayPal, Sofortüberweisung und auch Digitale Rechnungsanbieter (wie z. B. Klarna, Billsafe).

Die Einkommensgruppen nach monatlichem Haushaltsnettoeinkommen: Geringverdiener (< 1.500 Euro); Normalverdiener (1.501 - 2.500 Euro); Gutverdiener (> 2.500 Euro).

Westdeutschland, einschließlich Berlin.

Die **blau hervorgehobenen Werte** liegen über den jeweiligen Bezugswerten.

Tendenziell zeigt sich, dass Männer stärker als Frauen sowohl die Kreditkarte als auch sonstige Bezahlfverfahren, wie Lastschriftverfahren, Ratenzahlung oder Vorkasse favorisieren. Frauen hingegen wünschen sich (deutlich) häufiger das Instrument Kauf auf Rechnung und moderne Bezahlsysteme. Letzteres gilt auch für die jüngeren Altersgruppen (18 bis 39 Jahre), die zudem auch häufiger die (gruppierten) sonstigen Bezahlfverfahren präferieren. Zudem gilt: Ältere Personen (über 40 Jahre), Personen mit gehobenem Ausbildungsniveau, höherem Haushaltsnettoeinkommen (über 2.500 Euro), Kredit-Nutzer sowie Sparer bevorzugen zum Teil deutlich überdurchschnitt-

lich die Kreditkarte als Zahlungsmittel bei der Buchung von Urlaubsreisen. Allerdings zeigen fast alle Teilgruppen zum Teil deutliche zurückgehende Präferenzwerte des Zahlungsmittels Kreditkarte. Tendenziell bevorzugen Personen mit eher geringem Ausbildungsniveau, eher geringem und mittlerem Haushaltsnettoeinkommen (bis 2.500 Euro) sowie Nicht-Kreditnutzer und Nicht-Sparer hingegen häufiger die modernen Bezahlssysteme und meist auch die Bezahlinstrumente Kauf auf Rechnung und sonstige Bezahlwege.

### Zusatzkosten bei der favorisierten Zahlungsmethode eher unerwünscht – allerdings mit zurückgehender Tendenz

Auch im Herbst 2016 würde eine Mehrheit der Verbraucher bei der aktuellen Umfrage eine mögliche Nutzung des gewünschten Bezahlverfahrens bei zusätzlichen Kosten ablehnen (46 Prozent; - 5 Punkte). Sie würden derzeit keine zusätzlichen Kosten akzeptieren, allerdings hat ihr Anteil binnen Jahresfrist um rund fünf Prozentpunkte abgenommen. Hingegen hat der Anteil derjenigen Verbraucher, die mit zusätzlichen Kosten einverstanden wären um drei Prozentpunkte zugenommen (16 Prozent; + 3 Punkte). Zudem zeigen sich nunmehr rund 38 Prozent der Befragten unentschlossen: Sie würden zusätzliche Kosten „vielleicht“ annehmen – ihr Anteil nimmt um zwei

Prozentpunkte zu. Aktuell zeigen Frauen, ältere Verbraucher, Personen mit geringem Bildungsniveau, Normal- und Gutverdiener, Nicht-Kreditnutzer, Nicht-Sparer und Personen, die in Ostdeutschland leben, meist leicht überdurchschnittliche Ablehnungswerte. Sie lehnen zusätzliche Kosten ab – im Jahresvergleich hat der Anteil der „Zusatzkosten-Ablehner“ aber fast durchgehend abgenommen. Hingegen zeigen derzeit Männer, eher mittelalte Personen (30 bis 49 Jahre), wiederum Personen mit geringem Bildungsniveau, Gutverdiener, Kreditnutzer, Nicht-Sparer und Personen, die in Westdeutschland leben, meist leicht überdurchschnittliche und oft auch zunehmende Zustimmungswerte. Sie würden die gewünschte Zahlungsmethode auch wählen, wenn zusätzliche Kosten anfallen würden.

#### Nutzung des gewünschten Bezahlverfahrens auch bei zusätzlichen Kosten?

Antworten	2015	2016
Ja	13%	16% (+3)
Vielleicht	36%	38% (+2)
Nein	51%	46% (-5)
<b>Gesamt</b>	<b>100%</b>	

Die Fragestellung: Würden Sie diese von Ihnen gewünschte Zahlungsmethode auch wählen, wenn zusätzliche Kosten anfallen würden? Die Antwortmöglichkeiten: ja; vielleicht; nein (ohne „weiß nicht“).

## Über Boniversum

Die Creditreform Boniversum GmbH (Boniversum) ist einer der größten Anbieter von Bonitätsinformationen über Privatpersonen in Deutschland. Boniversum wurde 1997 gegründet und ist ein Unternehmen der Creditreform Gruppe. Regelmäßig veröffentlicht Boniversum in Zusammenarbeit mit renommierten Partnern und Instituten Verbraucherumfragen und umfangreiche Studien wie den SchuldnerAtlas, um Trends frühzeitig vorherzusehen und Veränderungen im Schuldnerverhalten oder in der Kreditaffinität sicher zu prognostizieren.

## Über den VIR

Der Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) repräsentiert die digitale Touristik, die laut GfK-Zahlen von 2015 rund 43 Prozent des insgesamt im Internet erzielten Umsatzes ausmacht. Zu den VIR-Mitgliedern gehören mit ebookers.de, Expedia.de, HolidayCheck, HRS, lastminute.de, L'TUR und weg.de einige der größten Online-Reiseunternehmen in Deutschland. Der VIR fungiert als Ansprechpartner für Verbraucher, Medien, Politik und die Branche selbst bei sämtlichen Themen rund um die digitale Touristik.

Fördermitglieder des VIR sind Adara, Allianz Global Assistance, Amadeus Germany, Bewotec, Berge & Meer, BillPay, BPCS Consulting Services, CEWE Stiftung & Co. KGaA, Datatrans, DB Vertrieb, DERTOUR, EC Travel, ERV (Europäische Reiseversicherung AG), FTI Touristik, GetYourGuide, GIATA, Groupon, H&H Touristik, Hamburg Tourismus GmbH, HanseMercur, Intent Media, JT Touristik, LEGOLAND Holidays, NellesVerlag, Passengersfriend, PayPal, Pisano Holding, ruf, Sabre Travel Network, Sunny Cars, taa travel agency accounting GmbH, Traffics, Travelport, Traveltainment, TrustYou, Tui.com GmbH, Wirecard und Xamine.

## Impressum

### Kontakt

Creditreform Boniversum GmbH  
Hellersbergstr. 11 | D-41460 Neuss  
www.boniversum.  
www.schuldnerKlima.de | www.schuldneratlas.de  
Pressekontakt: Aleksandra Gulba | Fon +49 (0)2131 109-5103  
a.gulba@boniversum.de

Verband Internet Reisevertrieb e. V. (VIR)  
Leonhardsweg 2 | D-82008 Unterhaching  
www.v-i-r.de  
Pressekontakt: Lara Hass | Fon +49 (0) 89-610667-29  
presse@v-i-r.de

### Wissenschaftliche Beratung

Dr. Rainer Bovelet, Aachen

### Erhebung

Innofact AG, Düsseldorf

### Basisdaten

Bundesweite Online-Befragungen  
bevölkerungsrepräsentativ, 18 bis 69 Jahre  
Erhebungszeitraum: Herbst 2016 – 18./20.10.2016  
Stichprobe: 1.023 Bürger

### Die Basisfragen

a) Wenn Sie eine Urlaubreise über das Internet buchen, welche der genannten Bezahlmöglichkeiten würden Sie bevorzugen bzw. am liebsten nutzen? Bitte kreuzen Sie nur die von Ihnen gewünschte Option an!

Die Antwortmöglichkeiten: Vorauskasse; Nachnahme; Bezahlssysteme (wie z.B. PayPal, Sofortüberweisung); Kauf auf Rechnung; Kreditkarte; Ratenzahlung; Elektronisches Lastschriftverfahren; digitale Rechnungsanbieter (wie z.B. Klarna, Billsafe); Sonstige, nämlich; Nein, ich buche keine Urlaubsreisen über das Internet.

b) Würden Sie diese von Ihnen gewünschte Bezahlmöglichkeit auch wählen, wenn zusätzliche Kosten anfallen würden?

Die Antwortmöglichkeiten: ja; nein; vielleicht; weiß nicht.