

Spectra Aktuell 03/14

Die Einführung der NFC-Funktion.
Oder: Wie man es schafft Kunden zu
verunsichern und zu verärgern.



SPECTRA
MARKTFORSCHUNG

Qualität aus Überzeugung

Spectra Marktforschungsgesellschaft mbH.
Brucknerstraße 3-5/4, A-4020 Linz
Telefon: +43 (0)732 6901-0, Fax: 6901-4
E-Mail: office@spectra.at, www.spectra.at

Seit Frühjahr 2013 werden Bankomatkarten mit einer neuen Zusatzfunktion, genannt NFC-Funktion, Kontaktlosfunktion oder PayPass, ausgegeben. In den letzten Wochen hat sich die Diskussion um diese neue Art der bargeldlosen Bezahlung intensiviert. Befürworter sehen darin den logischen, nächsten Schritt zur bargeldlosen Gesellschaft, Gegner und Konsumentenschützer sprechen von Zwangsbeglückung durch die Banken und orten Sicherheitslücken. Die mehrheitlich kritische mediale Berichterstattung Anfang des Jahres schlägt sich in der Haltung der Bevölkerung nieder. Die NFC-Funktion verunsichert und stößt auf Widerstand, so die Erkenntnis aus einer aktuellen Spectra-Umfrage unter knapp 400 österreichischen Bankomatkartenbesitzern.

Rückblick: Vor knapp einem Jahr wurden die ersten Bankomatkarten mit NFC-Funktion (Near Field Communication) ausgegeben. Mit Bankomatkarten, die über diese Funktion verfügen (erkennbar am PayPass Logo) können Beträge bis zu 25 Euro bargeldlos bezahlt werden, indem man die Bankomatkarte einfach an ein Lesegerät (zum Beispiel an der Supermarktkasse) hält. Das Einstecken der Karte und die Eingabe des Pincodes entfallen.

84% der Bankomatkartenbesitzer haben bereits von der NFC-Funktion gehört. Interessantes Detail: Der Anteil der Nicht-Kenner ist bei den Unter-30-Jährigen am höchsten.

Eine Bankomatkarte mit NFC-Funktion besitzen laut eigener Aussage 32% aller Bankomatkartenbesitzer.

Lediglich 5% der Bankomatkartenbesitzer haben schon einmal mit NFC-Funktion bezahlt. Die Zahl der Personen, die die NFC-Funktion ihrer Bankomatkarte bereits selbst genutzt haben, ist also noch verschwindend gering. Und geht man nach den Ergebnissen der aktuellen Spectra-Umfrage, dürfte sich diese Zahl in nächster Zeit nur langsam steigern. Das Thema NFC und PayPass löst nämlich Großteils negative Reaktionen zwischen Skepsis und offenem Trotz aus.

Zunächst einmal wird das Vorgehen der Banken bei der NFC-Einführung bemängelt. Nur 35% der Bankomatkartenbesitzer fühlen sich von ihrer Bank ausreichend über die neue NFC-Funktion informiert. 88% sprechen sich dafür aus, dass die Entscheidung, ob man eine Karte mit oder ohne NFC-Funktion erhält, beim Bankkunden liegen sollte.

Umgekehrt finden es nur 21% in Ordnung, dass eine NFC-Aktivierung bei vielen Bankinstituten automatisch erfolgt.

Die NFC-Funktion selbst löst gegenwärtig wenig Freude aus. Lediglich 33% sehen die NFC-Funktion als eine gute Sache und nur 28% wollen die NFC-Funktion sicher nutzen. 50% (!) wollen die NFC-Funktion ihrer Bankomatkarte sogar wieder deaktivieren lassen. Zum großen Teil wird die NFC-Skepsis wohl durch die von Kritikern geäußerten Sicherheitsbedenken (Durch Wegfall der PIN Eingabe kann jeder – egal ob Dieb oder unredlicher Finder – mit der Bankomatkarte bezahlen.) genährt. Das spiegelt sich auch in der öffentlichen Meinung wieder. 63% haben Bedenken, ob die NFC-Funktion wirklich sicher ist. Gleichzeitig erwarten 79%, dass bei Verlust der Bankomatkarte und Fremdnutzung von NFC der Schaden von der eigenen Bank vollständig ersetzt wird.

Die Einführung der NFC-Funktion. Oder: Wie man es schafft Kunden zu verunsichern und zu verärgern.

Ob die Geldinstitute mit so viel Gegenwind rund um das Thema NFC gerechnet haben? Ist man bei der Einführung von NFC wirklich zu sorglos vorgegangen? Oder wird hier aus einer Mücke ein Elefant gemacht und die Bevölkerung unnötig verunsichert? In jedem Fall stoßen die Argumente der Kritiker auf offene Ohren in der Bevölkerung und haben breite Skepsis ausgelöst.

Abzuwarten bleibt, ob wirklich die Hälfte der Bankomatkartenbesitzer den Weg zur Bank beschreitet, um ihre NFC-Funktion wieder deaktivieren zu lassen. Oder ob nicht doch die Bequemlichkeit siegt und schließlich die ersten eigenen Erfahrungen ein Umdenken bewirken. Die offenbar fast durchwegs positiven Erfahrungen der ersten Anwender sprechen dafür.

Erhebungscharakteristik

Stichprobe: n=500 Personen, repräsentativ für die österr. Bevölkerung ab 15 Jahre

Methodik: Randomstichprobe, Telefonische Interviews

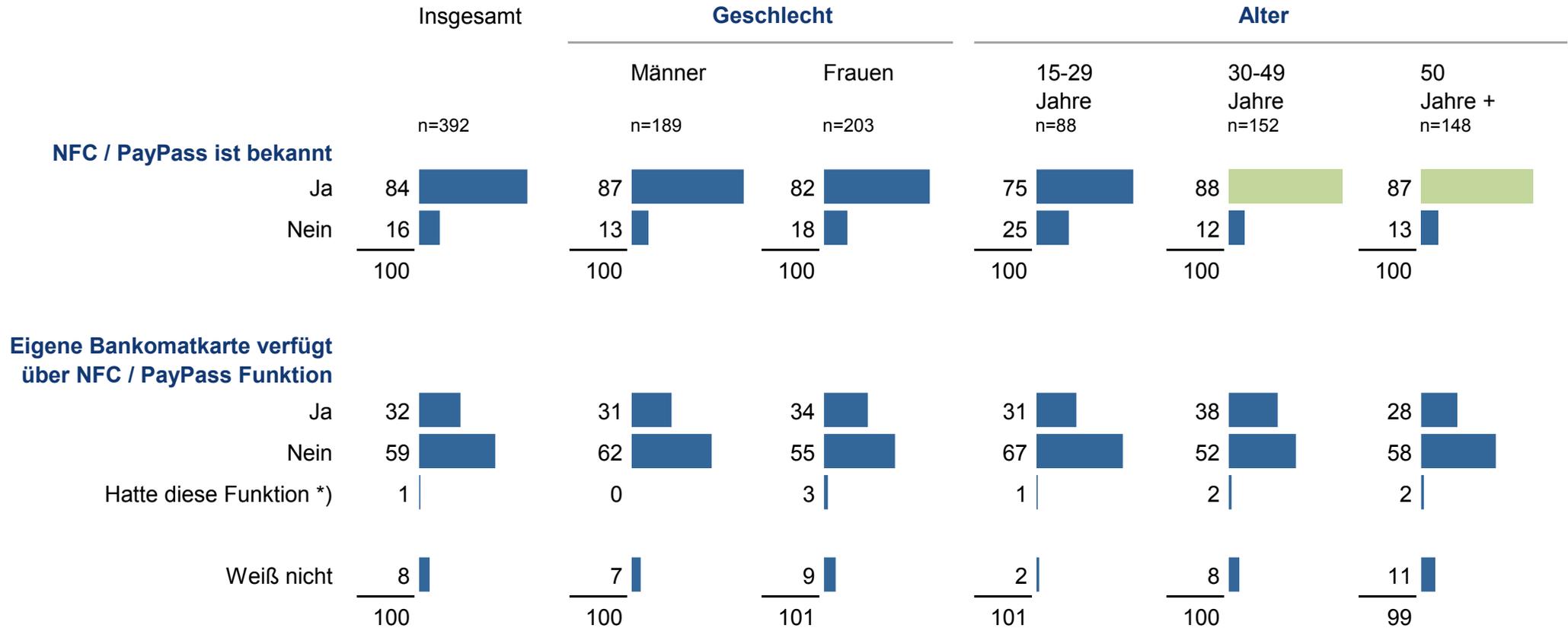
Umfrage: MTU 12-1189

Feldzeit: Jänner 2014

Die maximale Fehlerspanne bei 500 Befragten beträgt +/- 4,48%

Bekanntheit und Verbreitung von Bankomatkarten mit NFC-Funktion

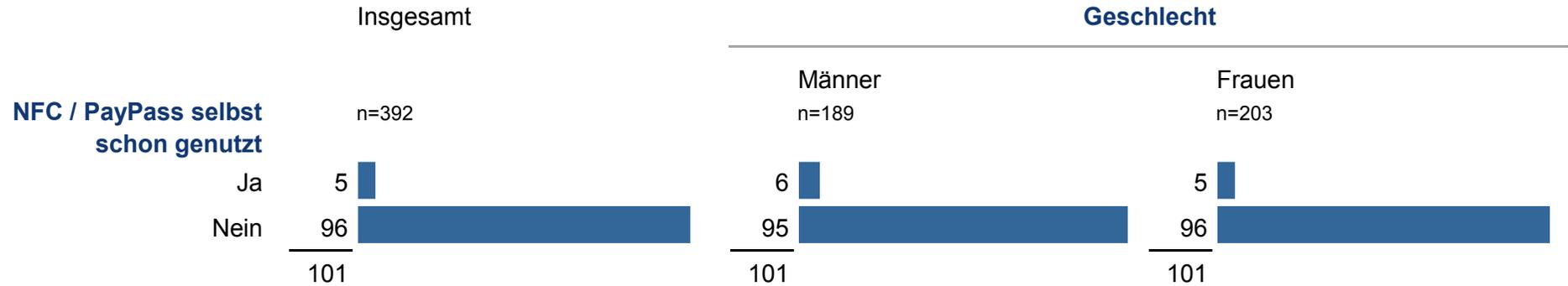
Basis: Bankomatkartenbesitzer / Angaben in %



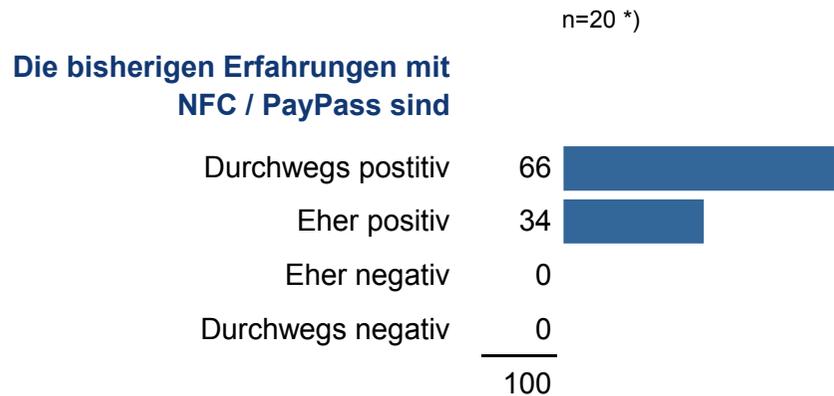
*) Die NFC-Funktion wurde allerdings deaktiviert

Nutzung der NFC-Funktion und erste Erfahrungen damit

Basis: Bankomatkartenbesitzer / Angaben in %



Basis: Nutzer NFC-Funktion / Angaben in %



*) Sehr kleine Fallzahl

Meinungen zum Thema NFC

Basis: Bankomatkartenbesitzer / Angaben in %

Der jeweiligen Aussage wird zugestimmt

