



Universität St. Gallen

Center for Financial Services Innovation

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



School of
Management and Law

Händlerbefragung zum bargeldlosen Zahlungsverkehr in der Schweiz

St. Gallen/Winterthur, Oktober 2024

Tobias Trütsch, Marcel Stadelmann, Corina Lösch

Im Auftrag von:

SwissDebitPay **treibauf**

Mit Unterstützung von:

sgv  usam 



Inhalt

1. Ausgangslage & Ziele
2. Management Summary
3. Informationen zur Stichprobe
4. Stationärer Handel
5. Onlinehandel
6. Acquirer & Zahlungsdienstleister
7. Preismodelle & Gebühren im stationären Handel
8. Aktuelle Themen & Herausforderungen

Ausgangslage und Ziele

Ausgangslage

- Bargeldloses Bezahlen hat in den letzten Jahren stark zugenommen, wobei die Coronapandemie beschleunigend wirkte.
- Die treibauf AG führte in den Jahren 2021 und 2022 gemeinsam mit der ZHAW erste Studien zu den Strukturen und Kosten des bargeldlosen Zahlungsverkehrs in der Schweiz durch.
- Die WEKO muss die Interchange Fee der neuen Debitkarten regulieren, da die Einführungsphase im Frühjahr 2022 ausgelaufen ist.

Zielsetzung

- Erkenntnisgewinn betreffend Bandbreite der Transaktionsgebühren und bestehende Kostenstrukturen des bargeldlosen Zahlungsverkehrs in der Schweiz aus Händlersicht
- Vertiefte Analyse der Kommissionsgebühr und Einflussfaktoren auf deren Höhe
- Aufdecken von Herausforderungen, insbesondere in der Informationsbeschaffung zu den Kosten bzw. zur Kostenstruktur

Vorgehen

- Onlinebefragung zwischen März und Juni 2024
- Bereinigte Stichprobe: 87 Unternehmen
- Rekrutierung der Unternehmen
 - Newsletterversand und direkte Anschrift der Mitglieder von Berufsverbänden
 - Direkte Anschrift von Kunden und Prospects der treibauf AG
 - Direkte Anschrift der teilnehmenden Unternehmen der letzten Befragung
 - Direkte Anschrift von Kontakten aus der Orbis Unternehmensdatenbank

Management Summary

Management Summary (1/4)

Stationärer Handel

- Die **Terminals** von **68%** der Befragten sind maximal **3-jährig**. Am häufigsten (68%) werden diese vom Acquirer bezogen.
- **Bargeld** wird von **96%** befragten Unternehmen als Zahlungsmittel akzeptiert. Zwischen **87%** und **90%** der Befragten akzeptieren jeweils die gängigsten Debit- und Kreditkarten (Maestro, Visa, Mastercard, PostFinance Card). **Twint** akzeptieren **81%** der Händler.
- Bei **43%** der Händler machen Zahlungen mit **Debitkarten** im stationären Handel **mehr als die Hälfte des Umsatzes** aus. **Bargeld** und die **Kreditkarte** machen bei **66%** respektive **56%** der Händler **mehr als 20% des Umsatzes** aus.

Onlinehandel

- Im Onlinehandel sind die am häufigsten akzeptierten Zahlungsmittel **Kreditkarten (Visa & Mastercard, 93%), Twint (79%)** und **Debitkarten (71% bis 79%)**.
- Neuere Zahlungsmethoden wie Alipay oder «buy-now, pay-later» Angebote sind im Onlinehandel noch kaum etabliert.
- **Twint** macht bei **41%** der Online-Händler, welche **Twint** als Zahlungsmittel anbieten, den grössten Anteil am **Onlineumsatz** aus.

Management Summary (2/4)

Acquirer & Zahlungsdienstleister

- Die **führenden Acquirer** nach Anzahl Vertragsbeziehungen sind PostFinance, Worldline und Twint. Im Vergleich zur Befragung 2022 sind die Anteile der verschiedenen Acquirer und Zahlungsdienstleister ausgeglichener.
- Für die Mehrheit der Befragten (56%) ist **Worldline** derjenige Anbieter mit der **grössten Bedeutung**. Im Vergleich zu 2022 ist dieser Anteil allerdings um 25 Prozentpunkte gesunken, während die Bedeutung von Nexi um 12 Prozentpunkte auf 23% gestiegen ist.
- Die meisten Händler sind mit ihren Acquirern und Zahlungsdienstleistern insgesamt zufrieden. Die grösste Zufriedenheit hinsichtlich Zusammenarbeit äussern die Befragten mit den Acquirern PostFinance sowie den Zahlungsdienstleistern SumUp und Wallee. Unzufrieden oder eher unzufrieden sind je nach Anbieter 8% (PostFinance) bis 36% (PayPal) der Befragten. Die Zufriedenheit hängt mehrheitlich von der **Serviceleistung**, der **Beratung** bzw. dem **Support**, der **Transparenz**, der «**Ease of use**» und den **Konditionen** ab.

Management Summary (3/4)

Preismodelle & Gebühren im stationären Handel

- Das verbreitetste **Preismodell** über alle Zahlungsmittel hinweg ist *Fixed Rate*, gefolgt von *Blended Rates*. Einige der befragten Unternehmen konnten keine Angaben zu ihrem Preismodell machen.
- Beim **Fixed Rate Preismodell** ist pro Transaktion jeweils entweder eine **fixe Gebühr in CHF** oder eine **variable Gebühr in Prozent** des Transaktionsbetrags fällig. Im Durchschnitt aller Zahlungsmittel liegen diese Gebühren pro Transaktion bei **CHF 0.27** oder **1.31%**.
- Beim **Blended Rate Preismodell** setzen sich die Gebühren pro Transaktion aus einem **fixen** und einem **variablen Bestandteil** zusammen. Im Durchschnitt aller Zahlungsmittel liegen diese Gebühren pro Transaktion bei **CHF 0.17** respektive **0.81%**.
- Über alle Zahlungsmittel hinweg gibt es einen **negativen Zusammenhang zwischen Jahresumsatz und sowohl fixen als auch variablen Transaktionsgebühren**.
- Rund **70%** der Befragten gaben an, dass die Gebühren für **Debit- und Kreditkarten** in den letzten 24 Monaten **gestiegen** oder **gleich geblieben** sind. Die Gebühren für Twint sind für die Mehrheit der Händler gleich geblieben.

Management Summary (4/4)

Aktuelle Themen & Herausforderungen

- Über die Hälfte der befragten Unternehmen empfindet den **Zugang zu Informationen** betreffend Kosten der bargeldlosen Zahlungsmittel schwierig oder sehr schwierig. Die **Transparenz und Verständlichkeit der Kostenstrukturen** von bargeldlosen Zahlungsmitteln wird von der Mehrheit der Unternehmen ebenfalls als **schlecht** eingestuft.
- Knapp ein Drittel der Händler fühlt sich **durchschnittlich** gut informiert über die **Kostenstrukturen** der bargeldlosen Zahlungsmittel. Etwas mehr als ein Drittel der Händler schätzt ihr **Wissen** diesbezüglich **schlecht** oder sogar **sehr schlecht** ein. Die **Bedeutung der Kostenstrukturen** wird hingegen von den meisten Befragten als **hoch** eingestuft.
- Als grösste **Herausforderung** wird die **gestiegene Abhängigkeit von Acquirern** genannt, gefolgt von **gestiegenen Kosten**. Auch die geringe **Kostentransparenz** der bargeldlosen Zahlungsmittel ist für zwei Drittel der befragten Unternehmen eine Herausforderung.

Informationen zur Stichprobe

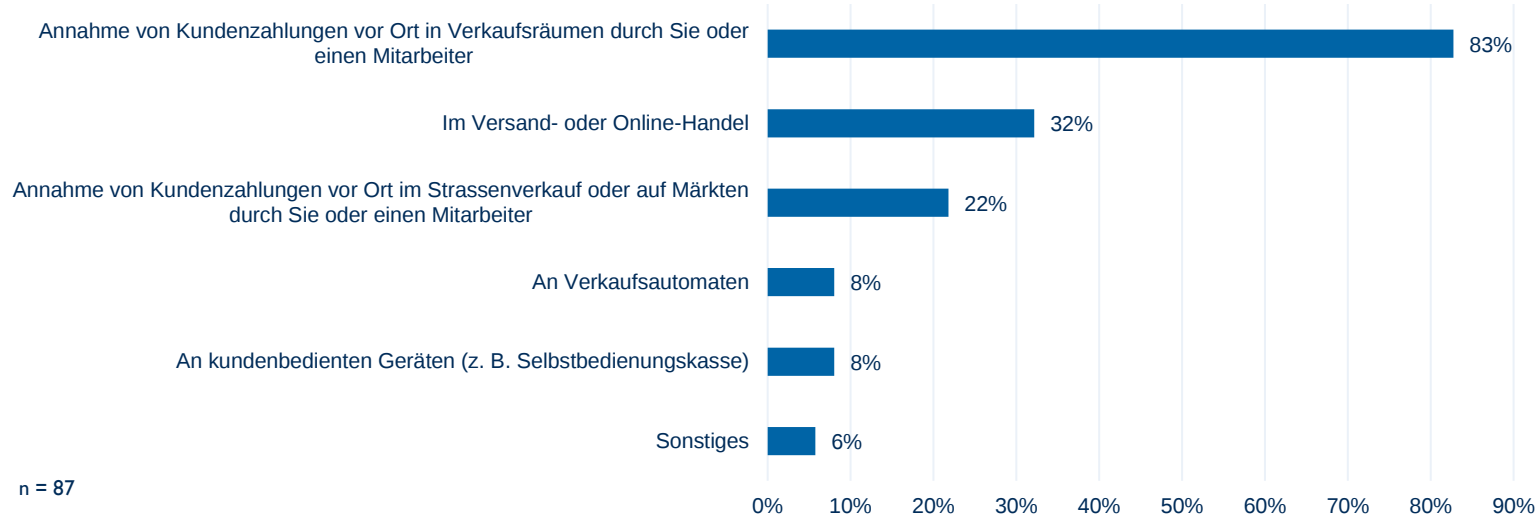
Verteilung nach Geschäftstätigkeit



- Der Grossteil der befragten Unternehmen gehört zur **Detailhandelsbranche**, in der die bargeldlose Zahlungsabwicklung grosse Relevanz aufweist.
- Auch Unternehmen aus Gastronomie und Hotellerie sind in der Stichprobe zahlreich vertreten.

Verteilung nach Verkaufsstellen

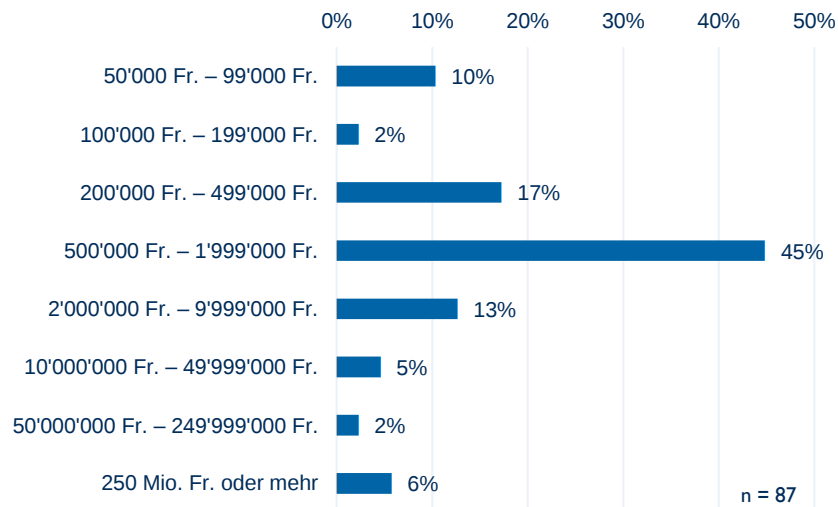
Art der Verkaufsstelle*



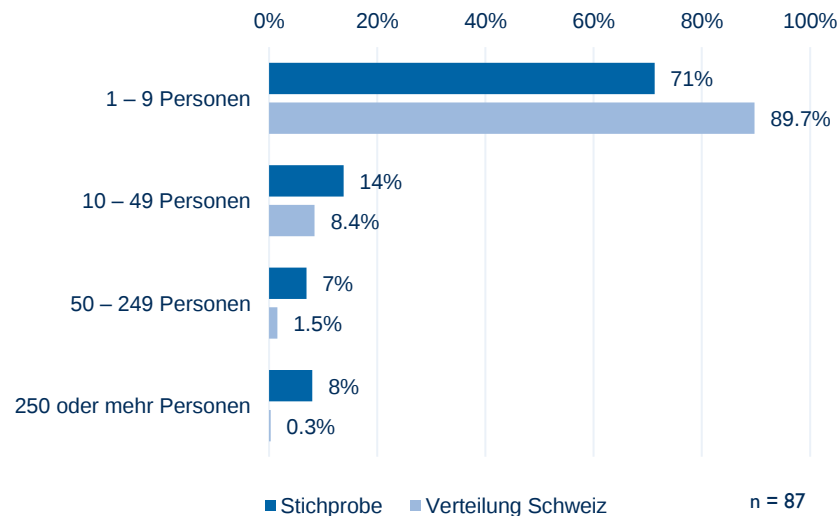
- Der Fokus der Befragung lag auf dem stationären Handel, weshalb 83% der Befragten Kundenzahlungen vor Ort in Verkaufsräumen annimmt.
- 23% der befragten Unternehmen sind sowohl im stationären Handel als auch im Onlinehandel tätig.
- Reine Onlinehändler machen 9% der Stichprobe aus.

Verteilung nach Grösse der Unternehmen

Unternehmensgrösse nach Jahresumsatz



Unternehmensgrösse nach Anzahl Beschäftigter

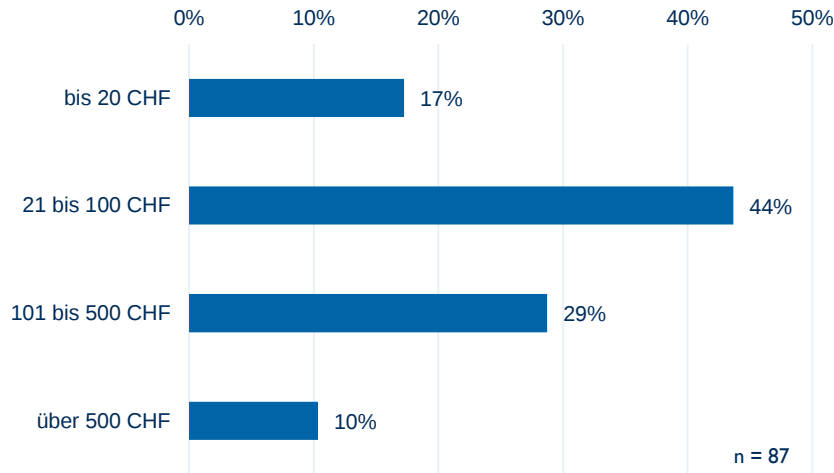


- Von den befragten Unternehmen gaben **75%** an, einen Bruttojahresumsatz **unter 2 Mio.** zu erzielen.

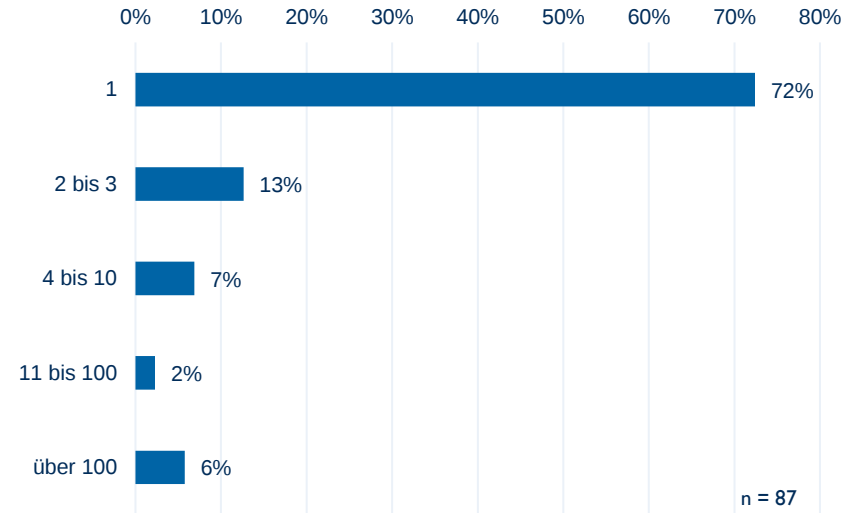
- **92%** der befragten Unternehmen gelten per Definition* als **KMU**.
- Den grössten Anteil machen Mikrounternehmen mit weniger als 10 Beschäftigten aus, was der Schweizer Unternehmenslandschaft entspricht.
- Grosse Unternehmen sind in der Stichprobe übervertreten.

Verteilung nach Warenkorbgrösse und Anzahl Filialen

Höhe des durchschnittlichen Warenkorbs im stationären Handel



Anzahl Filialen / Geschäfte



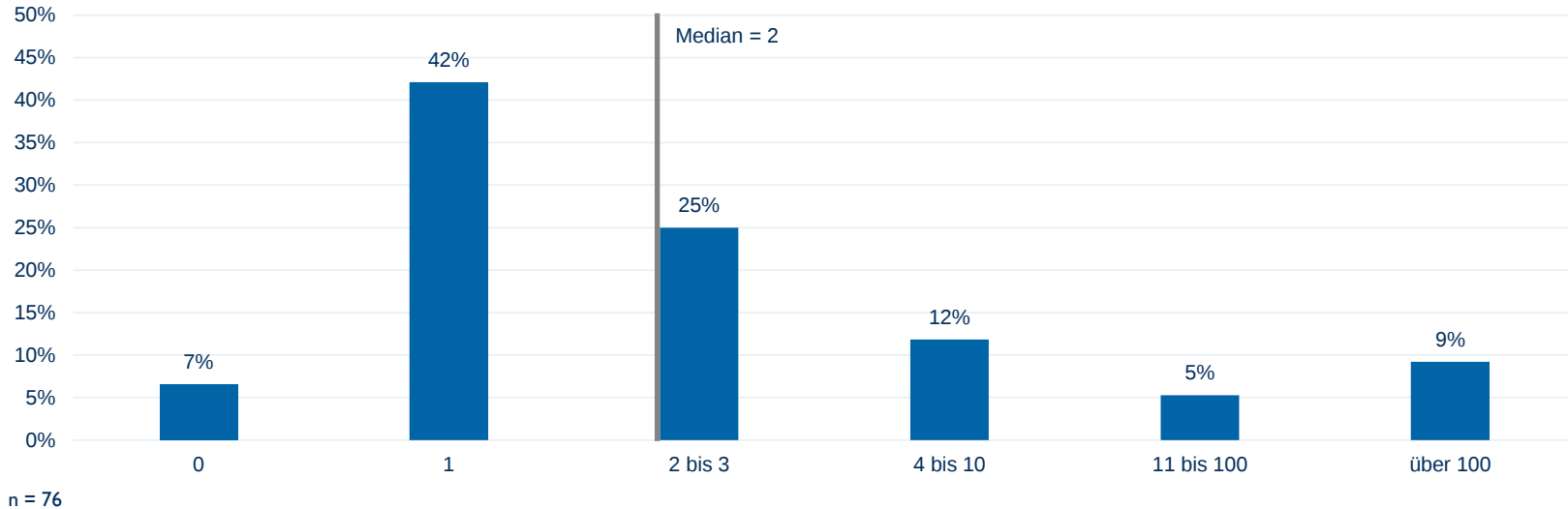
- Der durchschnittliche Warenkorb über alle befragten Unternehmen hinweg beträgt CHF 241 (Median: CHF 65).
- Der höchste durchschnittliche Warenkorb bei einem Unternehmen liegt bei CHF 5'000, der tiefste bei CHF 5.

- Von den befragten Unternehmen gaben **85%** an, **3 oder weniger Filialen** oder Geschäfte zu führen.
- 8% der befragten Unternehmen haben mehr als 10 Filialen.

Stationärer Handel

Bezahlterminals im stationären Handel

Anzahl Terminals (EFTPOS) in den Filialen (insgesamt)*

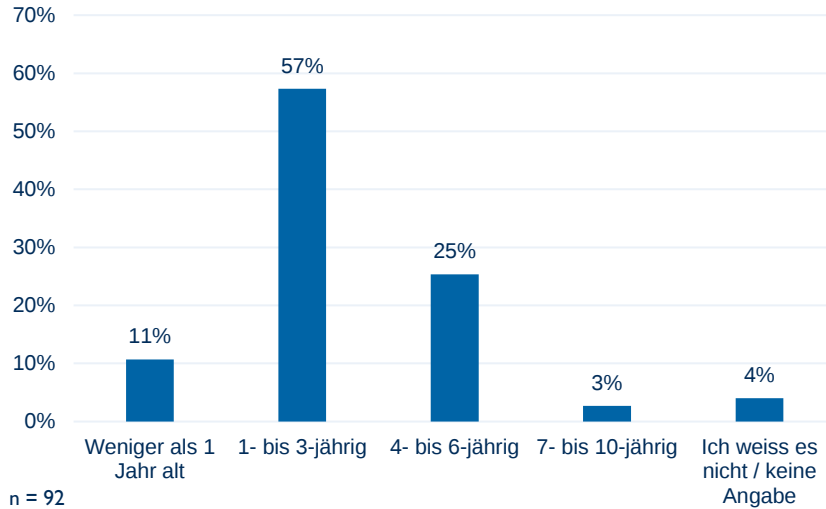


- Von den befragten Unternehmen haben **65%** höchstens 3 Bezahlterminals im Einsatz.
- Die maximale Anzahl Terminals pro Händler liegt bei knapp 2000 Stück.

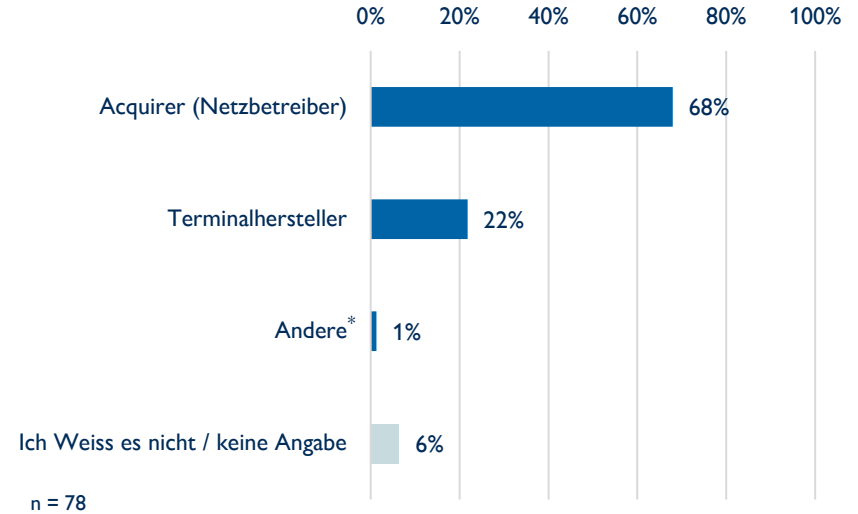


Bezahlterminals im stationären Handel

Alter der Terminals



Bezug der Terminals



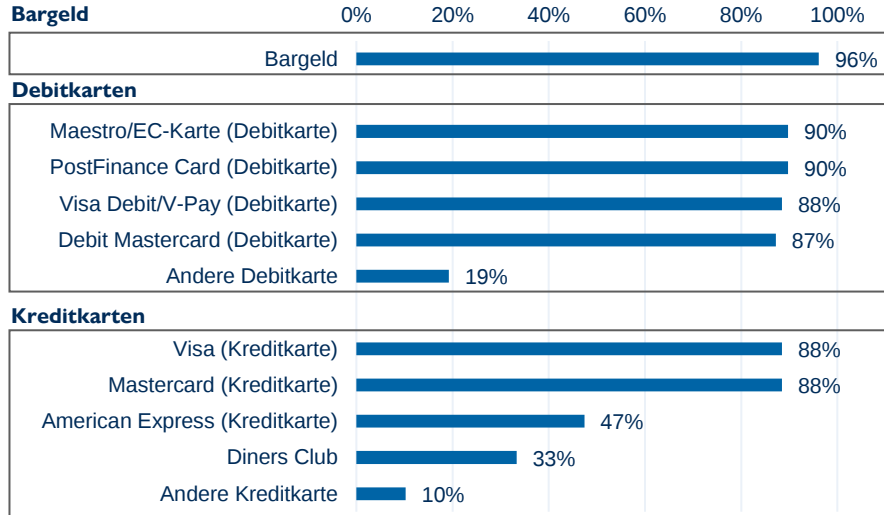
- Mehr als zwei Drittel der Befragten besitzt Terminals, die **höchstens 3 Jahre** alt sind.
- Die Mehrheit der Befragten bezieht ihre Terminals vom **Acquirer**.

*Andere: Kassenintegrator



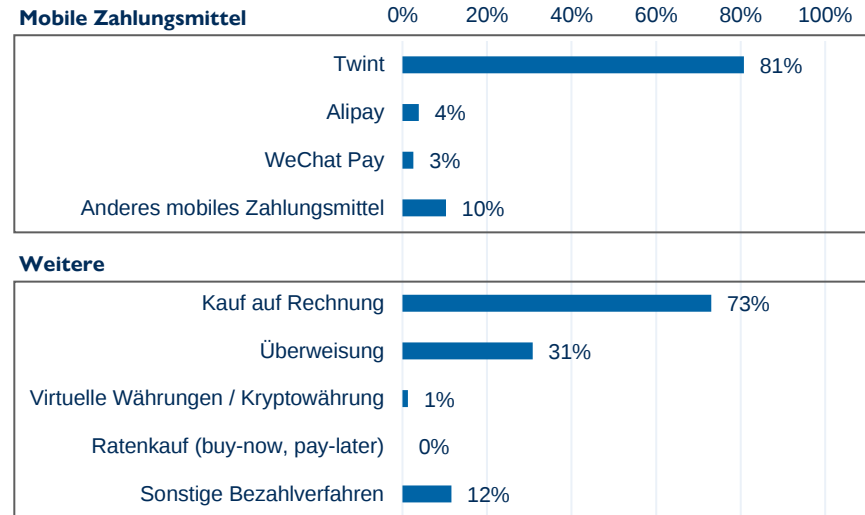
Akzeptierte Zahlungsmittel im stationären Handel

Akzeptierte Zahlungsmittel*



n = 78

Akzeptierte Zahlungsmittel*



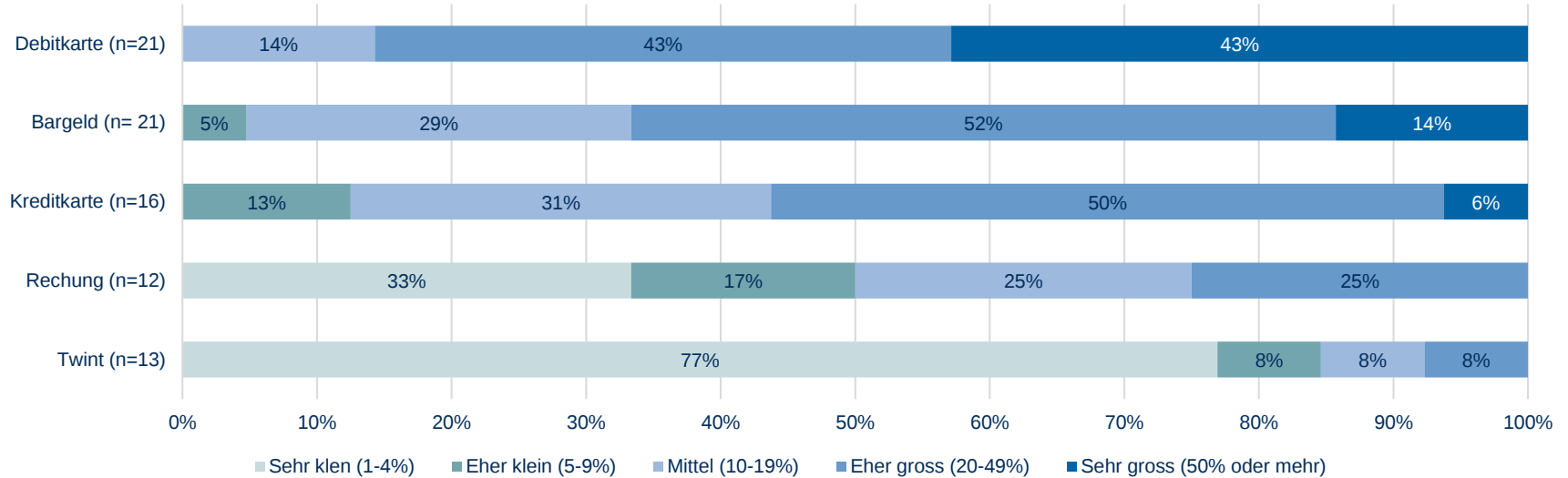
- 4% der Befragten akzeptieren im stationären Handel keine Bezahlung mit Bargeld.
- Die Debitkarten von Maestro und PostFinance werden von 90% der Befragten akzeptiert – nach Bargeld das meistakzeptierte Zahlungsmittel.
- **Twint** hat sich im stationären Handel als Zahlungsmittel etabliert und wird von mehr als 80% der Händler akzeptiert.
- Andere mobile Zahlungsmittel wie Alipay oder WeChat Pay sind klare Nischenprodukte.



*Mehrfachauswahl möglich

Zahlungsmittel im stationären Handel

Anteile der verschiedenen angebotenen Zahlungsmittel am Gesamtumsatz*



- Bei **43%** der Händler machen Zahlungen mit **Debitkarten** im stationären Handel mehr als die Hälfte des Gesamtumsatzes aus.
- **Bargeld** und die **Kreditkarte** machen bei **66%** respektive **56%** der Händler einen **eher bis sehr grossen Anteil** aus.
- **Twint** macht im stationären Handel bei **85%** der Händler einen **geringen Umsatzanteil** aus.

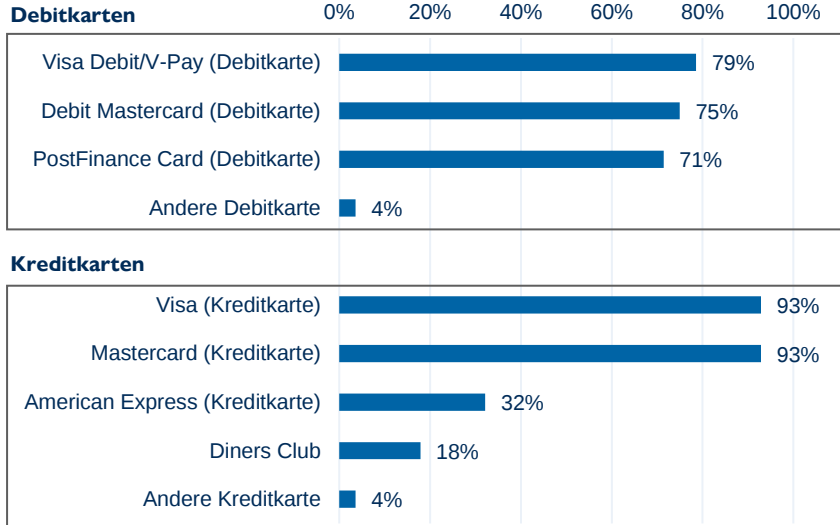
*Berechnung basierend auf dem effektiven absoluten Umsatz pro Zahlungsmittel dividiert durch den gesamten stationären Umsatz. Fälle mit unplausiblen Werten wurden aus der Analyse ausgeschlossen.



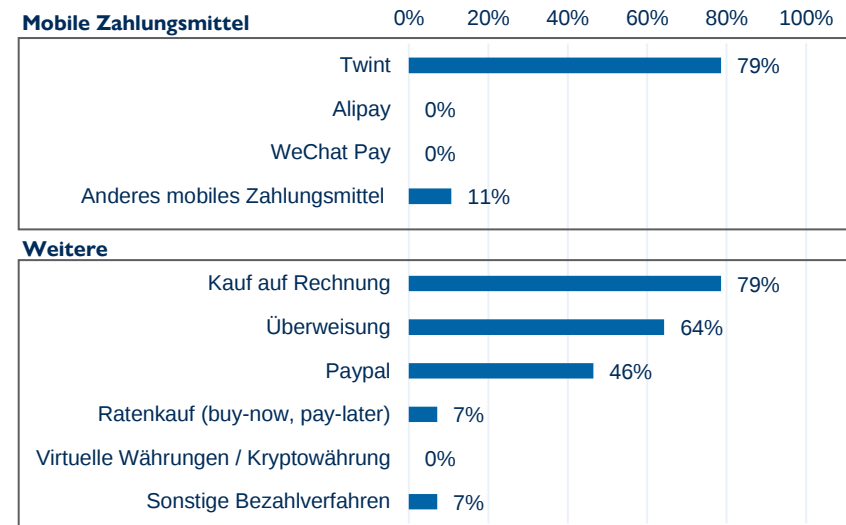
Onlinehandel

Akzeptierte Zahlungsmittel im Onlinehandel

Akzeptierte Zahlungsmittel*



Akzeptierte Zahlungsmittel*



n = 78

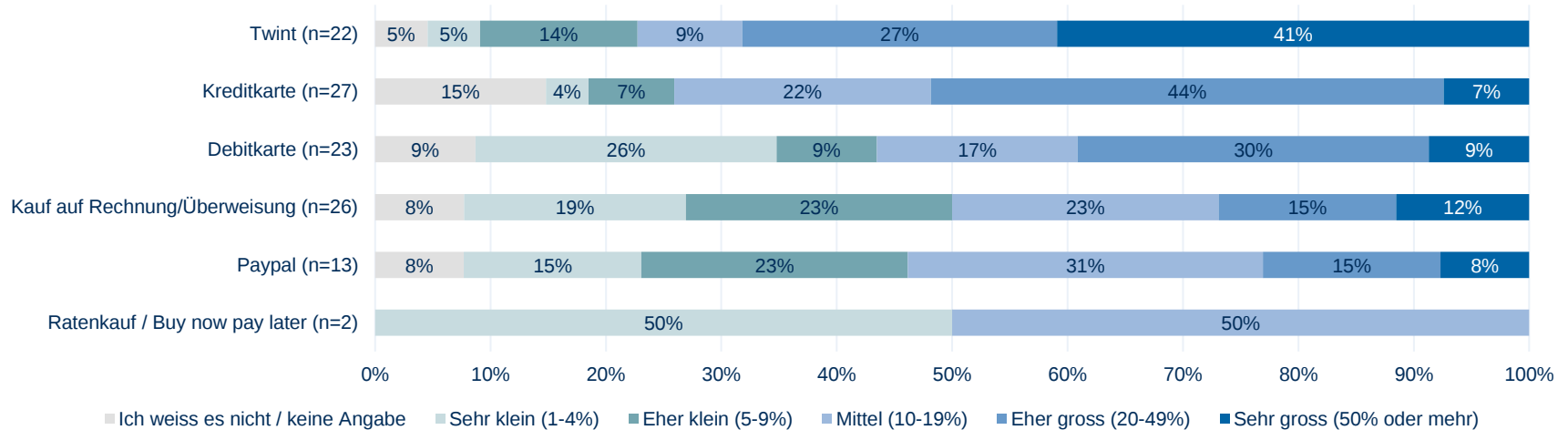
- **Visa und Mastercard** sind die **am häufigsten akzeptierten Zahlungsmittel** im Onlinehandel.
- **Twint** wird von fast **80%** der Befragten akzeptiert und somit gleich häufig wie **Visa Debit** und der **Kauf auf Rechnung**.
- Neuere Zahlungsmethoden wie Alipay oder «buy-now, pay-later» Angebote werden gegenwärtig kaum akzeptiert.



*Mehrfachauswahl möglich

Zahlungsmittel im Onlinehandel

Anteile der verschiedenen Zahlungsmittel am gesamten Onlineumsatz*



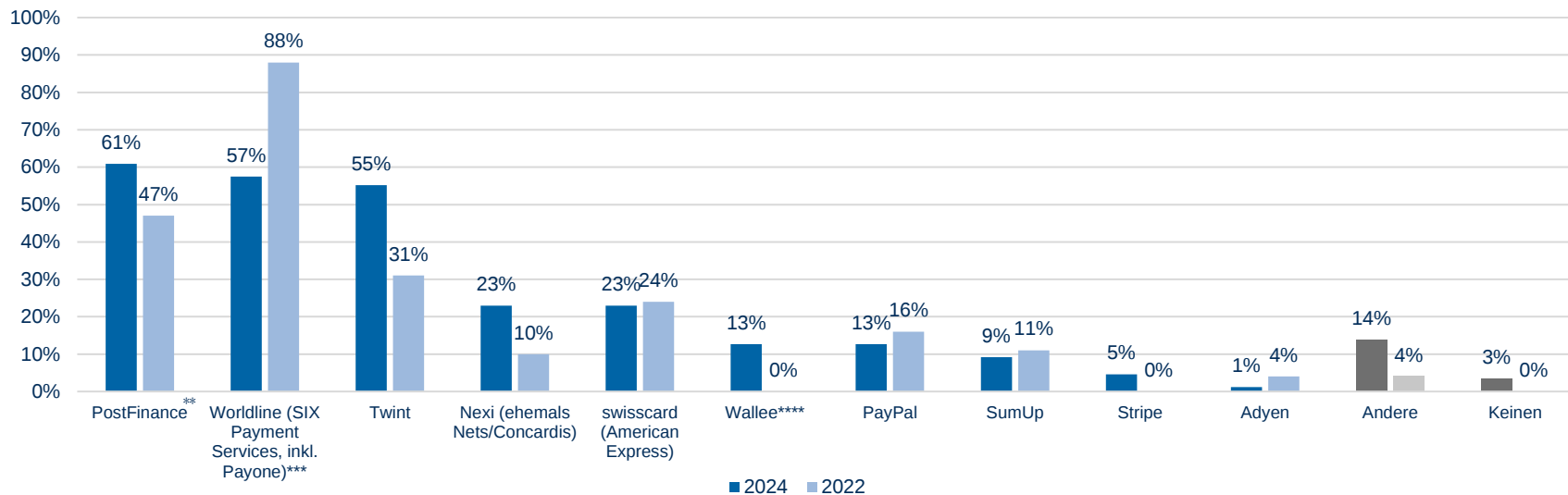
- **Twint** macht bei **41%** der Onlinehändler, die dieses Zahlungsmittel anbieten, **mehr als die Hälfte des Onlineumsatzes** aus. Twint ist somit vor der **Kreditkarte** das relevanteste Zahlungsmittel im Onlinehandel.
- Paypal macht bei mehr als der Hälfte der Onlinehändler, welche diese Zahlungsmethode akzeptieren, einen mittleren bis sehr grossen Anteil am Onlineumsatz aus.

*Nur für Händler, welche das jeweilige Zahlungsmittel akzeptieren. Basierend auf direkter Frage, welchen Anteil die jeweiligen Zahlungsmittel am Onlineumsatz ausmachen.

Acquirer und Zahlungsdienstleister

Vertragsbeziehungen mit Acquirern und Zahlungsdienstleistern – Vergleich zu 2022

Frage: Mit welchen Acquirern (Netzbetreibern) haben Sie einen Vertrag?*



n = 87

- Viele der befragten Unternehmen haben Verträge mit mehreren Acquirern – die meistgenannten sind PostFinance, Worldline und Twint.
- Im Vergleich zu 2022 ist der Anteil von PostFinance, Twint, Nexi und Wallee gestiegen, derjenige von Worldline deutlich gesunken.

*Mehrfachauswahl möglich

**Dieser Anteil könnte unterschätzt worden sein, weil der Vertrag mit PostFinance auch über andere Acquirer (im Co-Branding) abgewickelt werden kann.

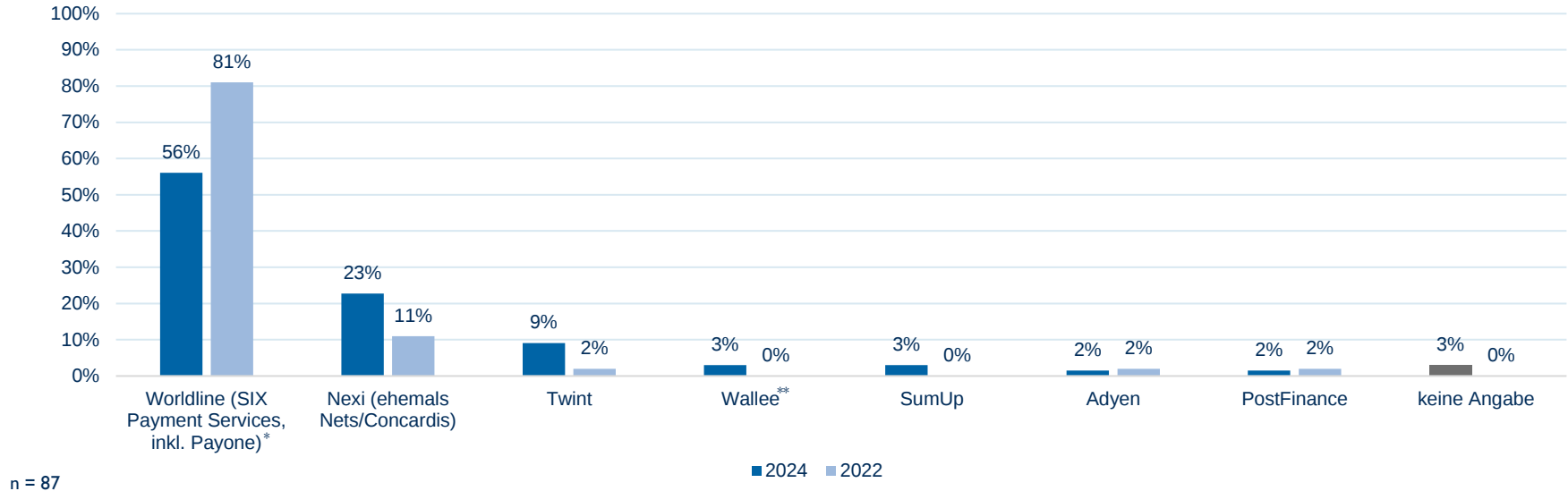
***SIX Payment Services und Payone treten seit 2021 unter der Dachmarke Worldline auf und werden nicht mehr unterschieden.

****Wurde 2022 nicht separat abgefragt, da Wallee nicht nur Acquirer, sondern auch reiner Vermittler von Verträgen ist (i.d.R. wird mit Worldline abgeschlossen). Aus Sicht der Händler ist die Auswahl besser verständlich, da direkt mit Wallee kommuniziert wird.

Bemerkung: Paypal, SumUp und Wallee sind keine reinen Acquirer, sondern Zahlungsdienstleister, welche neben eigenen Verträgen auch Verträge mit reinen Acquiren eingehen.

Bedeutung der Acquirer und Zahlungsdienstleistern – Vergleich zu 2022

Frage: Welcher dieser Acquirer (Netzbetreiber) hat für Sie die grösste Bedeutung?



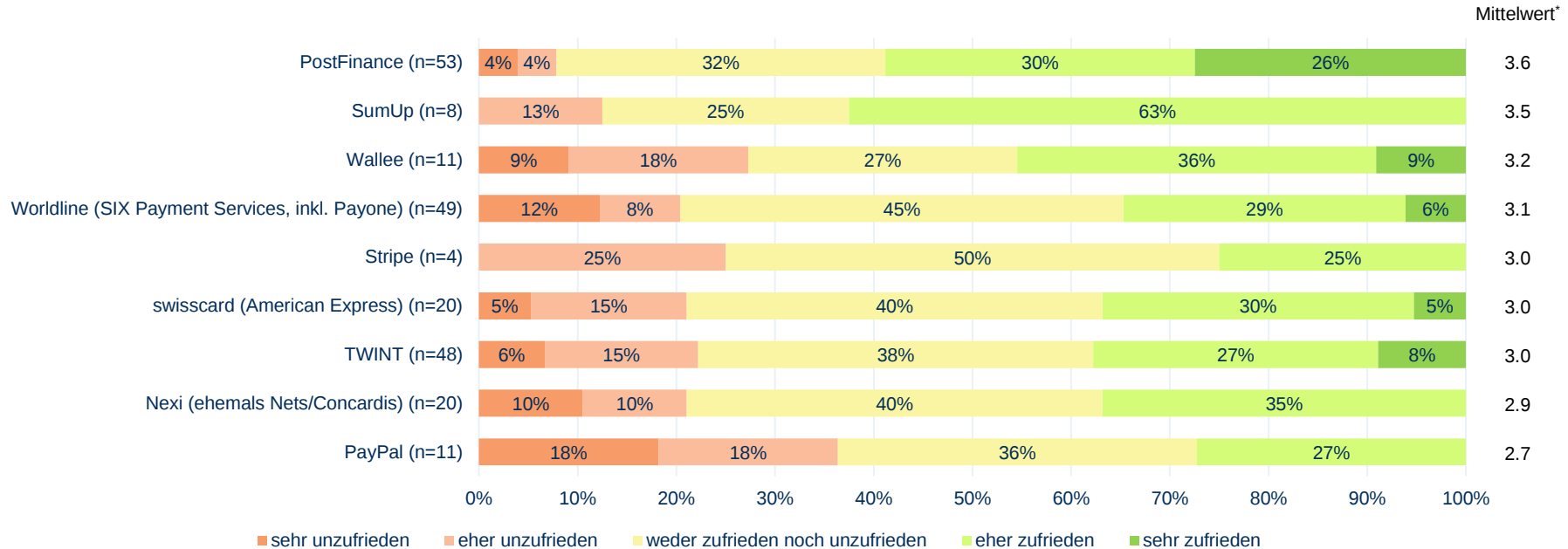
- **Worldline** ist für **56%** der Befragten derjenige Acquirer mit der grössten Bedeutung, gefolgt von Nexi und Twint.
- Im Vergleich zur Befragung 2022 sind die Anteile der Acquirer ausgeglichener und die Relevanz von Worldline geringer.
- PostFinance hat zwar mit den meisten Händlern eine Vertragsbeziehung, ist jedoch sehr selten der Acquirer mit der grössten Bedeutung.

*SIX Payment Services und Payone treten seit 2021 unter der Dachmarke Worldline auf und werden nicht mehr unterschieden.

**Wurde 2022 nicht separat abgefragt, da Wallee nicht nur Acquirer, sondern auch reiner Vermittler von Verträgen ist (i.d.R. wird mit Worldline abgeschlossen). Aus Sicht der Händler ist die Auswahl besser verständlich, da direkt mit Wallee kommuniziert wird.

Bemerkung: Paypal, SumUp und Wallee sind keine reinen Acquirer, sondern Zahlungsdienstleister, welche neben eigenen Verträgen auch Verträge mit reinen Acquirern eingehen.

Acquirer und Zahlungsdienstleister – Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit



- Die Händler sind insgesamt mit der Zusammenarbeit mit ihren Acquirern **grundsätzlich zufrieden**, v.a. mit PostFinance.
- Die meisten Händler sind mit **PayPal (36%) unzufrieden**.
- Am wenigsten unzufriedene Händler gibt es mit PostFinance (8%) und SumUp (13%).

*Skala von 1 (sehr unzufrieden) bis 5 (sehr zufrieden)

Bemerkung: Paypal, SumUp und Wallee sind keine reinen Acquirere, sondern Zahlungsdienstleister, welche neben eigenen Verträgen auch Verträge mit reinen Acquirern eingehen.

«Pains» und «Gains» in der Zusammenarbeit mit Acquirern und Zahlungsdienstleistern

Womit sind Sie besonders zufrieden?

«Es funktioniert einfach und unkompliziert»

«Persönliche Betreuung durch zugeteilten Mitarbeiter, Onlineportale, elektronischer Versand aller Dokumente»

«Unkomplizierte Kontakte, schnelle Auszahlungen, guter Support»

«Neuer Vertrag, bessere, kleinere Gebühren»

«Guter Kundendienst, stabile Technologie, faires Preismodell»

«Reibungslose, langjährige, gut eingespielte Partnerschaften»

Womit sind Sie besonders unzufrieden?

«Extrem lange Wartezeiten bei Problemen, wir bekommen keine Antworten, Probleme werden nicht behoben»

«Gebühren hoch, Service Qualität niedrig»

«Unübersichtlicher Onlinezugriff, Registrierung neue Geräte immer langwierig»

«Knebelverträge und zu hohe Kosten»

«Mails werden nicht beantwortet. Erreichbarkeit von zuständigen und kompetenten Personen unbefriedigend»

«Fehlende Transparenz in den Preismodellen»

Preismodelle und Gebühren im stationären Handel

Preismodelle der Acquirer – Informationen zu den Preismodellen

➤ **Fixed Rate**

- Prozentuale Transaktionskosten je Zahlart, z.B. 0.7%
oder
- Fixe Transaktionskosten je Zahlart, z.B. CHF 0.20

➤ **Blended Rates**

- Mix aus prozentualer Berechnung und fixen, ggf. gestaffelten Transaktionskosten je Zahlart
- z.B. 0.7% des Umsatzes zzgl. CHF 0.03 je Transaktion

➤ **Interchange+**

- Die anfallenden Kosten für Interchange Fees (in %) werden separat ausgewiesen.
- Card Scheme Fee und Acquirer Marge werden zusammen ausgewiesen (in %).

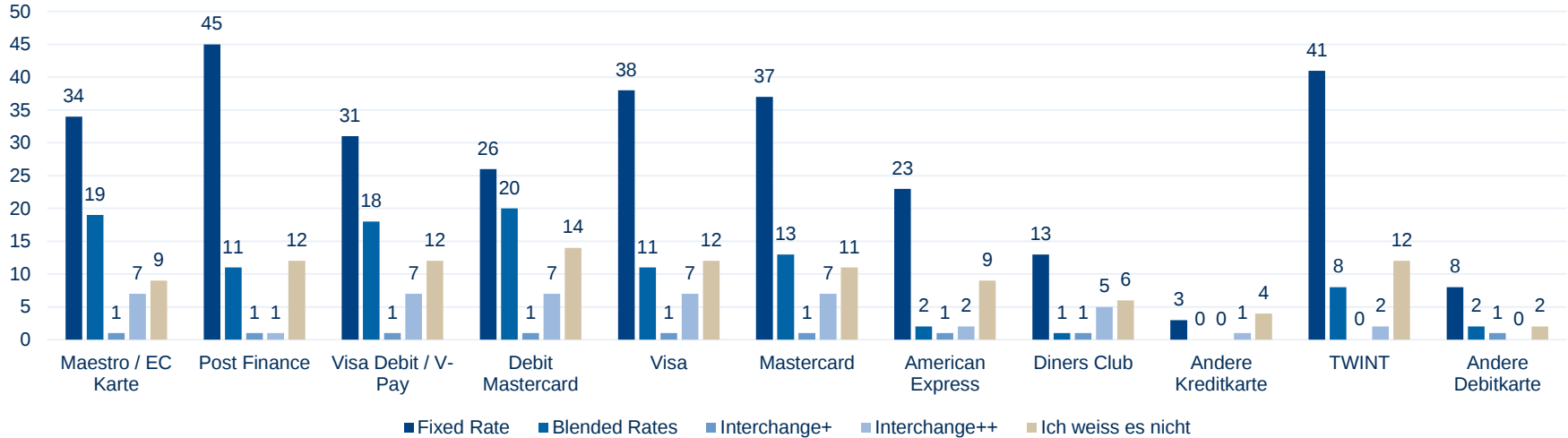
➤ **Interchange++**

- Die anfallenden Kosten für Interchange Fee, Card Scheme Fee und Acquirer Marge (in %) werden separat ausgewiesen.



Preismodelle nach Zahlungsmittel

Preismodelle nach Zahlungsmittel*

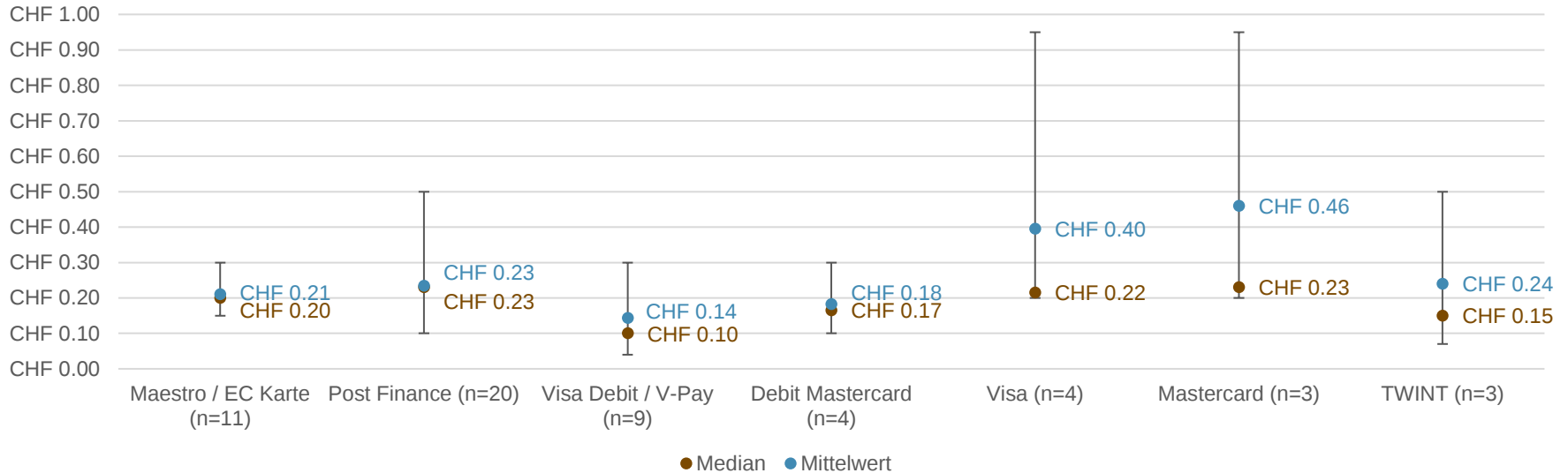


- Das **verbreitetste Preismodell** über alle Zahlungsmittel hinweg ist **Fixed Rate**.
- Je nach Zahlungsmittel wissen zwischen 10% und 20% der Befragten nicht, welches Preismodell sie nutzen.
- **Interchange+** und **Interchange++** sind die am **wenigsten verbreiteten Preismodelle**.



*Absolute Anzahl Nennungen

Fixed Rate Modell: Fixe Gebührensätze (in CHF) pro Transaktion nach Zahlungsmittel



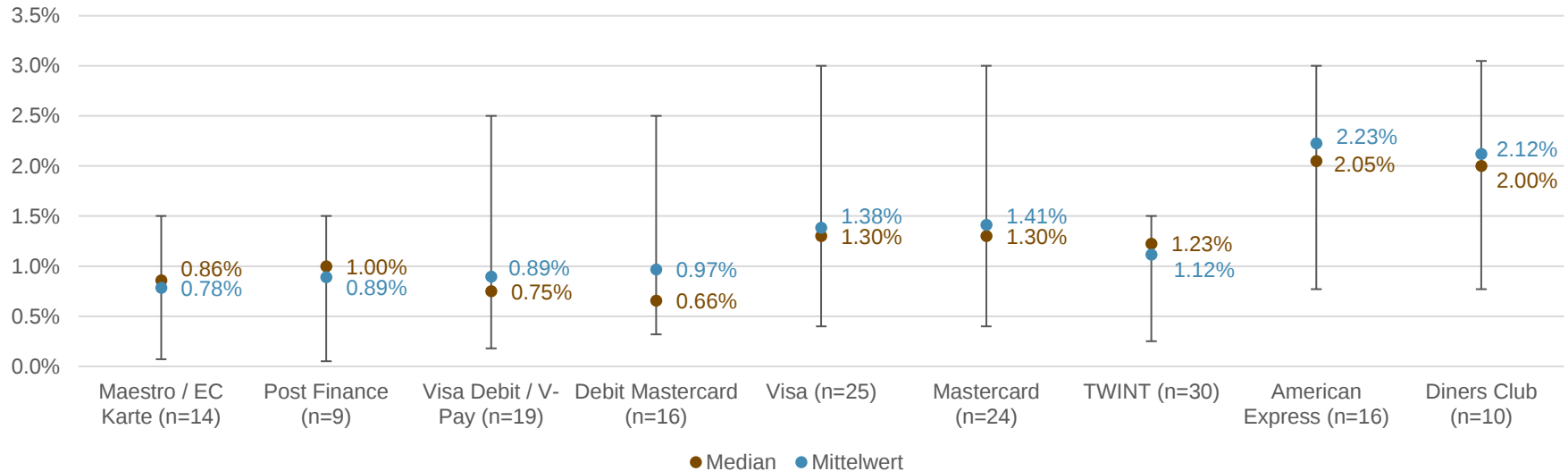
- Im Durchschnitt liegen die fixen Gebühren pro Transaktion beim Fixed Rate Modell **bei CHF 0.27**.
- Am tiefsten ist die durchschnittliche Fixgebühr bei Visa Debit (CHF 0.14), am höchsten bei der Mastercard Kreditkarte (CHF 0.46).
- Zwischen **8%** (Diners Club) und **31%** (Post Finance) der Befragten mit dem Preismodell fixe Rate gaben an, dass Sie ihren durchschnittlichen Gebührensatz **nicht kennen**.

Frage: Wie hoch sind aktuell die insgesamten Gebührensätze (sog. Kommissionssatz/Merchant Service Charge) für das Zahlungsmittel, die von Ihrem Acquirer (sog. Netzbetreiber) und – ggf. weiteren Dienstleistern für die Abwicklung von Kartenzahlungen (z.B. Banken) – erhoben werden? Gebühr pro Transaktion in Franken (sog. Fixed Rate, z.B. 0.20 Fr. pro Transaktion)

Bemerkung: Die Grafik zeigt nur diejenigen Befragten mit Fixed Rate Modell, die für das jeweilige Zahlungsmittel eine fixe Gebühr (in Fr.) pro Transaktion bezahlen. Die Balken bilden die gesamte Spannweite vom tiefsten zum höchsten Betrag ab.



Fixed Rate Modell: Variable Gebührensätze (in %) pro Transaktion nach Zahlungsmittel

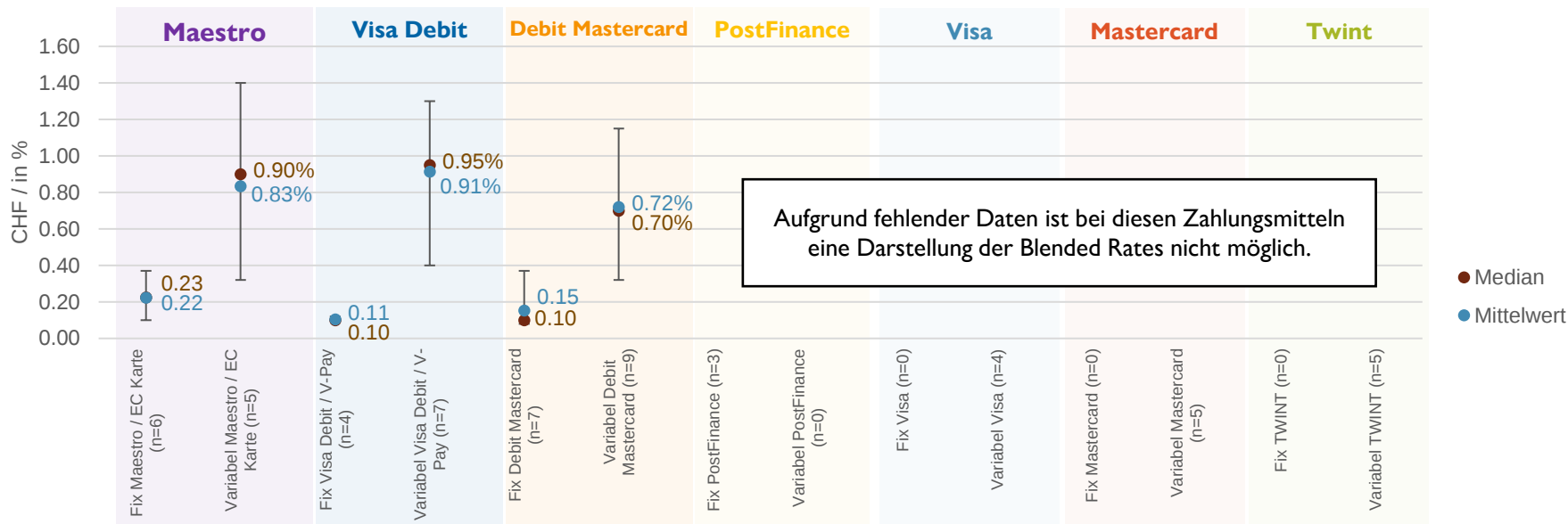


- Im Durchschnitt liegen die variablen Gebühren pro Transaktion beim Fixe-Raten-Modell **bei 1.31%**.
- Am tiefsten ist die durchschnittliche variable Gebühr bei Maestro (0.78%), am höchsten bei American Express (2.23%).
- Die **Spannweite** ist insbesondere bei den Gebühren von American Express und Diners Club sehr gross (0.77% bis 3.00% bzw. 0.77% bis 3.05%).
- Zwischen **8%** (Diners Club) und **31%** (Post Finance) der Befragten mit dem Preismodell fixe Rate gaben an, dass Sie ihren durchschnittlichen Gebührensatz **nicht kennen**.

Frage: Wie hoch sind aktuell die insgesamt Gebührensätze (sog. Kommissionssatz/Merchant Service Charge) für das Zahlungsmittel, die von Ihrem Acquirer (sog. Netzbetreiber) und – ggf. weiteren Dienstleistern für die Abwicklung von Kartenzahlungen (z.B. Banken) – erhoben werden? Variable Gebühr gemäss Transaktionsbetrag in % (z.B. 1.5% des Transaktionsbetrags)

Bemerkung: Die Grafik zeigt nur diejenigen Befragten mit Fixed Rate Modell, die für das jeweilige Zahlungsmittel eine variable Gebühr (in %) pro Transaktion bezahlen. Die Balken bilden die gesamte Spannweite vom tiefsten zum höchsten Prozentwert ab.

Blended Rates: Gebührensätze (in CHF / in %) pro Transaktion nach Zahlungsmittel



- Im Durchschnitt liegen die fixen und variablen Gebühren pro Transaktion beim Blended Rate Modell **bei CHF 0.17** respektive **0.81%**.
- Am tiefsten ist die durchschnittliche Fixgebühr bei Visa Debit (CHF 0.11), am höchsten bei Maestro (CHF 0.22).
- Am tiefsten ist die durchschnittliche variable Gebühr bei Debit Mastercard (0.72%), am höchsten bei Visa Debit (0.91%).
- Zwischen **38%** (Twint) und **64%** (Visa) der Befragten mit dem Preismodell Blended Rates gaben an, dass Sie ihre durchschnittlichen Gebührensätze **nicht kennen**.

Frage: Wie hoch sind aktuell die insgesamten Gebührensätze (sog. Kommissionssatz/Merchant Service Charge) für das Zahlungsmittel, die von Ihrem Acquirer (sog. Netzbetreiber) und – ggf. weiteren Dienstleistern für die Abwicklung von Kartenzahlungen (z.B. Banken) – erhoben werden? Variable (in %) und fixe (in CHF) Gebühr gemäss Transaktionsbetrag

Bemerkung: Aufgrund von mutmasslichen Deklarationsschwierigkeiten beim Preismodell und bei der Gebührenstruktur weist die Darstellung Inkonsistenzen auf. Die Balken bilden die gesamte Spannweite vom tiefsten zum höchsten Betrag ab.

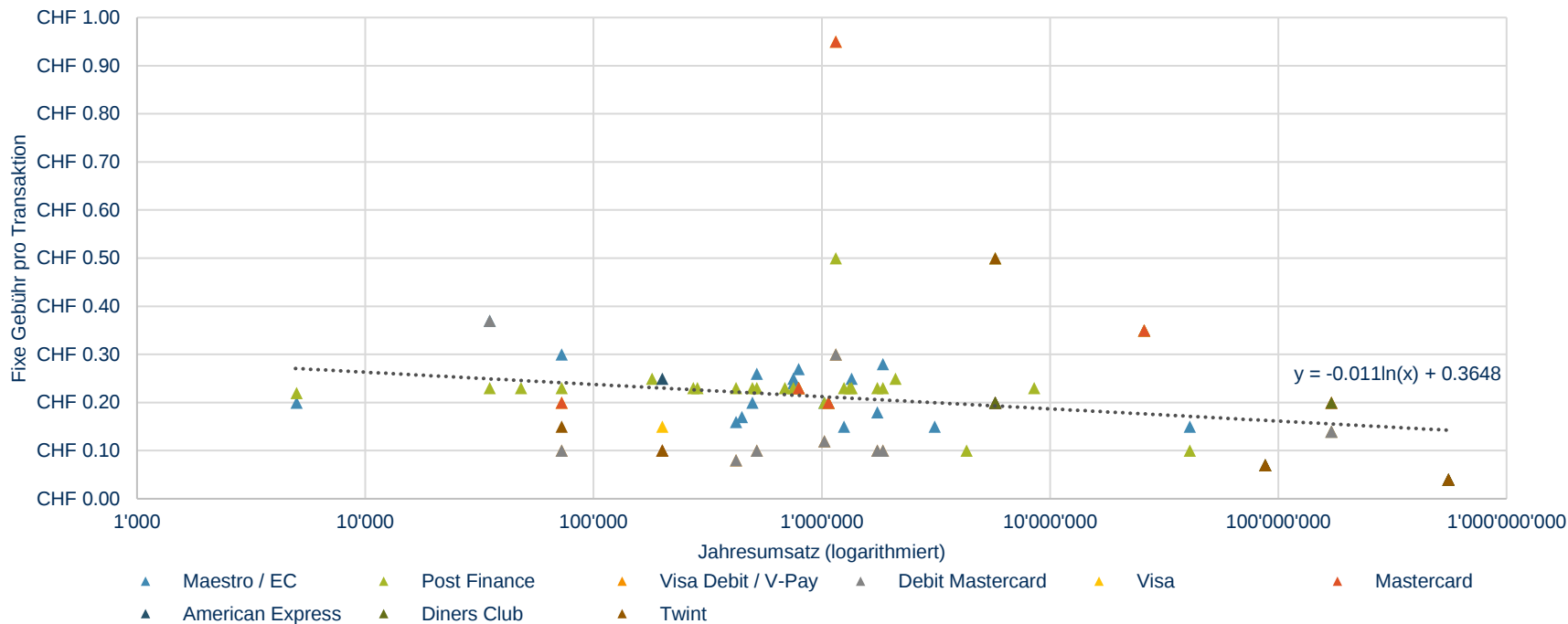


Interchange +/++: Gebührensätze pro Transaktion nach Zahlungsmittel

Hinweis:

Für die Preismodelle Interchange+ und Interchange++ ist wegen der kleinen Stichprobe keine aussagekräftige Darstellung der durchschnittlichen Gebührensätze pro Zahlungsmittel möglich.

Fixe Gebührensätze (in CHF) nach Unternehmensgrösse unabhängig des Preismodells

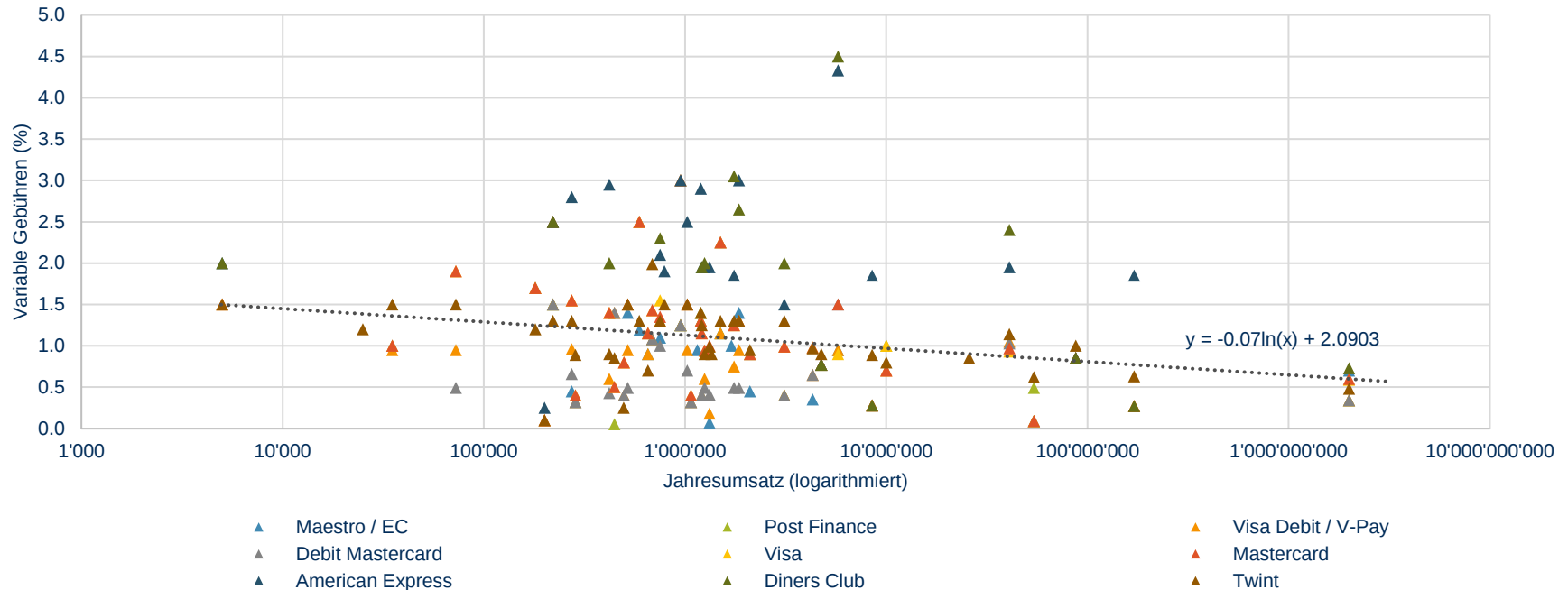


- Über alle Zahlungsmittel hinweg gibt es einen **negativen Zusammenhang zwischen Jahresumsatz und Transaktionsgebühr**. Die geschätzte Trendlinie zeigt, dass bei einer **Verdoppelung des Jahresumsatzes** die **fixe Gebühr pro Transaktion um rund 1 Rappen sinkt**.

Bemerkung: Nur diejenigen Befragten, die für das jeweilige Zahlungsmittel eine fixe Gebühr (in CHF) pro Transaktion unabhängig des Preismodells bezahlen.



Variable Gebührensätze (in %) nach Unternehmensgröße unabhängig des Preismodells



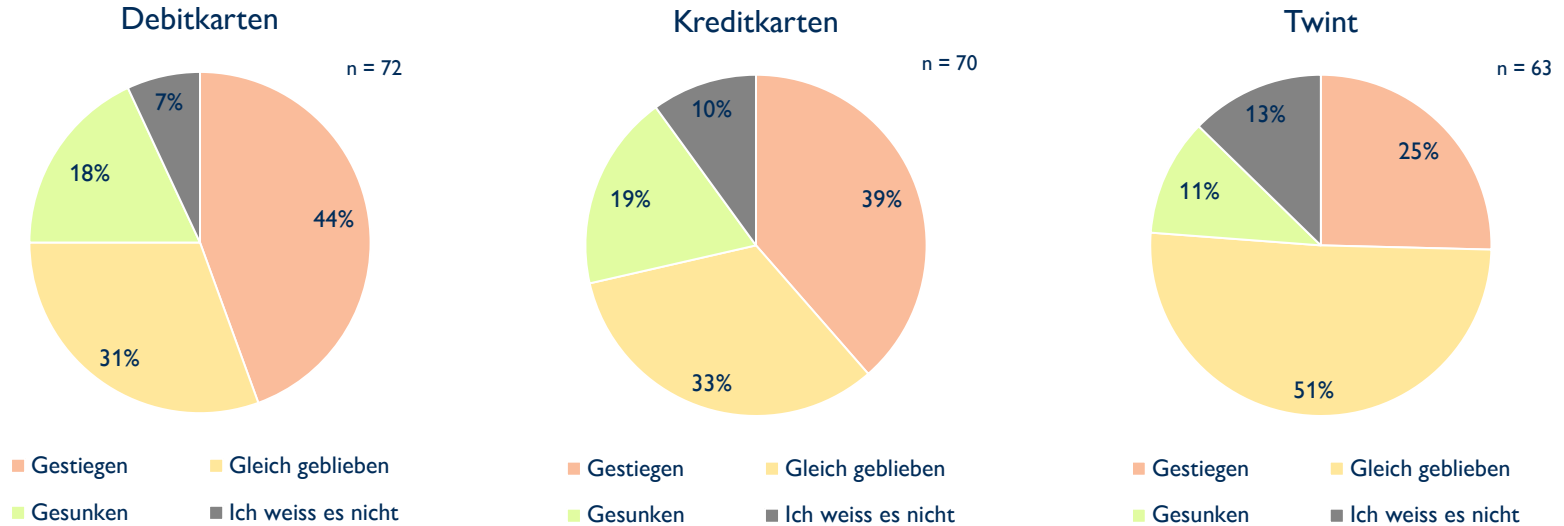
- Über alle Zahlungsmittel hinweg gibt es einen **negativen Zusammenhang zwischen Jahresumsatz und Transaktionsgebühr**. Die geschätzte Trendlinie zeigt, dass bei einer **Verdoppelung des Jahresumsatzes** die variable **Transaktionsgebühr um rund 0.07 Prozentpunkte sinkt**.

Bemerkung: Nur diejenigen Befragten, die für das jeweilige Zahlungsmittel eine variable Gebühr (in %) pro Transaktion unabhängig des Preismodells bezahlen.



Entwicklung Gebühren im stationären Handel

Frage: «Wie haben sich die insgesamt Gebührensätze von ... in den letzten 24 Monaten entwickelt?»

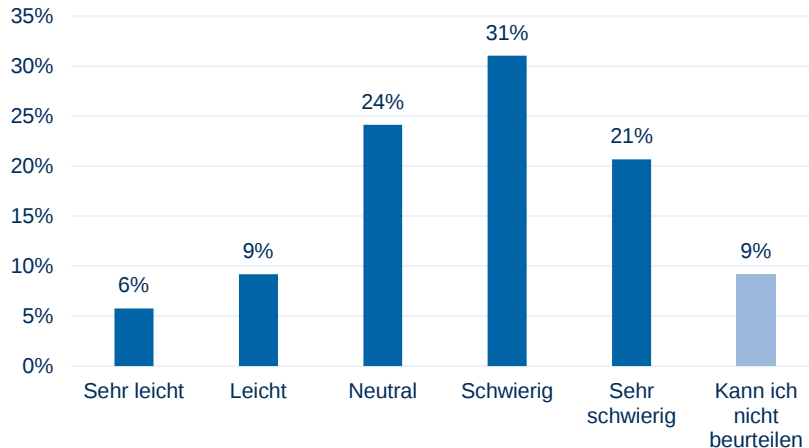


- Rund **70%** der Befragten gaben an, dass die Gebühren von Debit- und Kreditkarten in den letzten zwei Jahren **gestiegen** oder **gleich geblieben** sind.
- Bei **Twint** sind die Gebühren für rund die Hälfte der Unternehmen **gleich geblieben**.
- Eine Minderheit (11% – 19%) gab an, dass die Gebühren für die drei Zahlungsmittel gesunken sind.

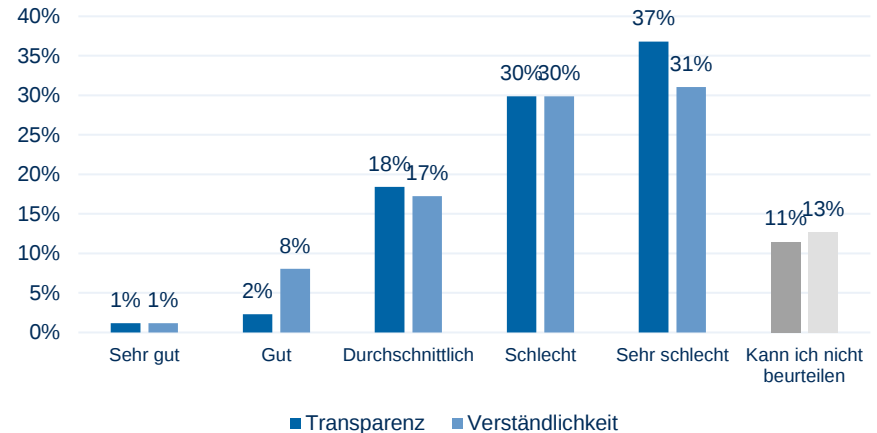
Aktuelle Themen & Herausforderungen

Informationszugang, Transparenz & Verständlichkeit

Frage: Wie schätzen Sie Ihren Zugang zu Informationen betreffend Kostenstrukturen bzw. Höhe der Kosten für Zahlungskarten (z.B. Debit- und Kreditkarten) und Twint ein?



Frage: Wie empfinden Sie die Transparenz resp. Verständlichkeit der Kostenstrukturen bzw. Höhe der Kosten für Zahlungskarten (z.B. Debit- und Kreditkarten) und Twint?

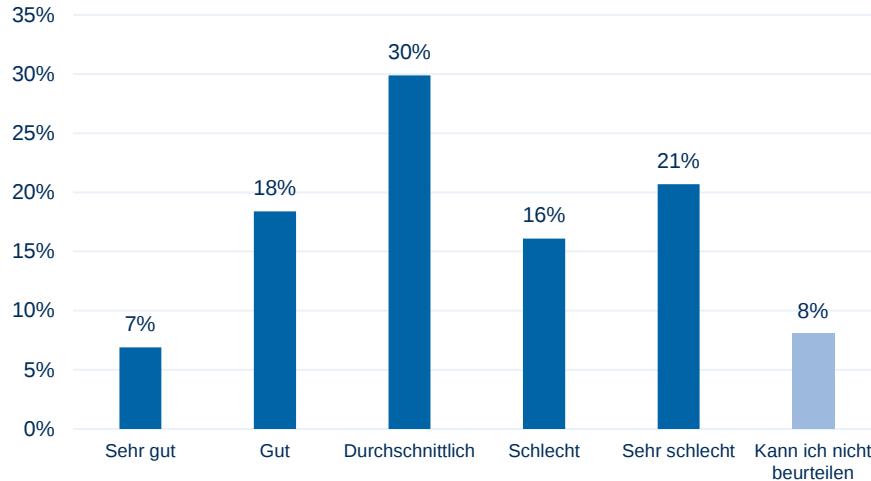


- Über die Hälfte der befragten Unternehmen empfindet den Zugang zu Informationen **schwierig** oder **sehr schwierig**.
- Lediglich **15%** gaben an, dass die Informationen (sehr) **leicht zugänglich** sind.

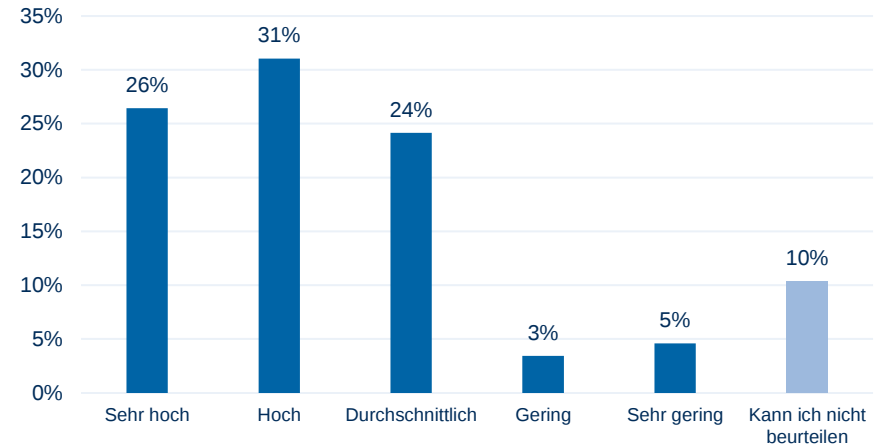
- Die **Transparenz** und **Verständlichkeit der Kostenstrukturen** wird von der Mehrheit der Unternehmen als **schlecht** eingestuft.
- Nur 3% der befragten Unternehmen empfinden die Transparenz der Kostenstrukturen als (sehr) gut.

Wissen & Wichtigkeit

Frage: Wie schätzen Sie Ihr Wissen über die Kostenstrukturen bzw. Höhe der Kosten für Zahlungskarten (z.B. Debit- und Kreditkarten) und Twint ein?



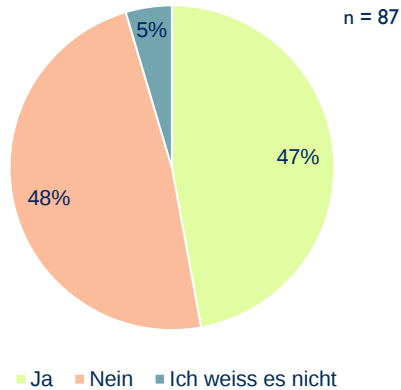
Frage: Wie schätzen Sie die Bedeutung der Kostenstrukturen bzw. Höhe der Kosten für Zahlungskarten (z.B. Debit- und Kreditkarten) und Twint für Ihr Unternehmen ein?



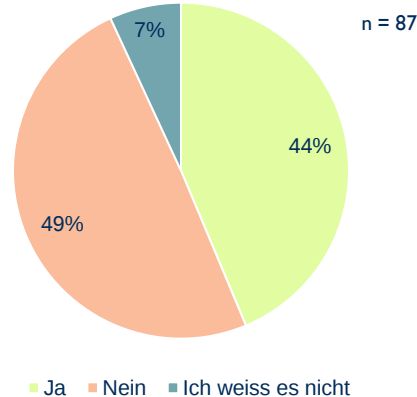
- Von den befragten Unternehmen schätzen **37%** ihr Wissen über die Kostenstrukturen der Zahlungskarten und Twint als **(sehr) schlecht** ein.
- Rund **ein Viertel** der Befragten glaubt **gut oder sehr gut informiert** zu sein.
- Die Kostenstrukturen sind für mehr als die Hälfte (**57%**) der befragten Unternehmen von (sehr) **grosser Bedeutung**.

Verhandlungen & Sonderkonditionen

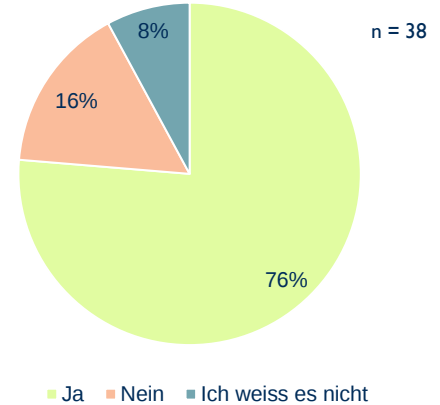
Frage: Haben Sie mit Ihrem Acquirer/Netzbetreiber einen der insgesamt Gebührensätze für Zahlungskarten und Twint in den letzten 24 Monaten neu verhandelt?



Frage: Sind Sie aktuell Mitglied eines Verbands, welcher von Sonderkonditionen der insgesamt Gebührensätze profitiert?



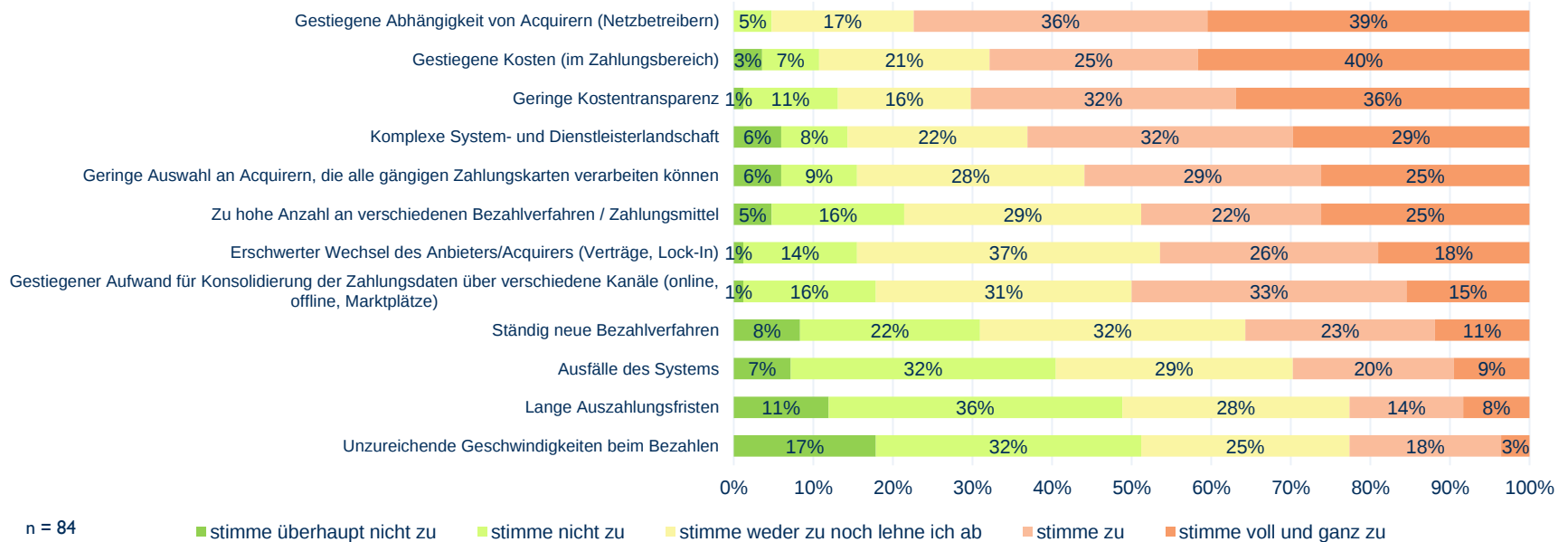
Frage: Profitiert Ihr Unternehmen von Sonderkonditionen der insgesamt Gebührensätze?*



- Knapp die **Hälfte der befragten Unternehmen** hat in den letzten 24 Monaten Gebührensätze **neu verhandelt** .
- Rund drei Viertel der befragten Unternehmen, die Mitglied eines Berufsverbands sind, **profitieren von dessen Sonderkonditionen** .

*Die Frage wurde nur denjenigen Unternehmen gestellt, die Mitglied eines Verbands mit Sonderkonditionen sind.

Herausforderung im bargeldlosen Zahlungsbereich



- Als grösste Herausforderung wird die gestiegene **Abhängigkeit von Acquireern** genannt, gefolgt von gestiegenen **Kosten**. Diese beiden Themen wurden **bereits 2022 als grösste Herausforderungen** taxiert, wobei der Anteil der Zustimmung in der aktuellen Erhebung sogar noch höher ausfällt.
- Die **geringe Kostentransparenz** ist für zwei Drittel der befragten Unternehmen ebenfalls eine Herausforderung. Zusammen mit der **(zu) hohen Anzahl an verschiedenen Bezahlverfahren** weist diese Herausforderung den **grössten Zuwachs** an Zustimmung **gegenüber 2022** auf.
- Die **Unternehmensgrösse** hat **keinen Einfluss** auf die Einschätzung der Herausforderungen.

Kontakt

Dr. Tobias Trütsch

Managing Director
Center for Financial Services Innovation
Universität St.Gallen
+41 71 224 21 11
tobias.truetsch@unisg.ch

Dr. Marcel Stadelmann

Leiter Swiss Payment Research Center
Zürcher Hochschule für Angewandte
Wissenschaften
+41 58 934 46 46
marcel.stadelmann@zhaw.ch

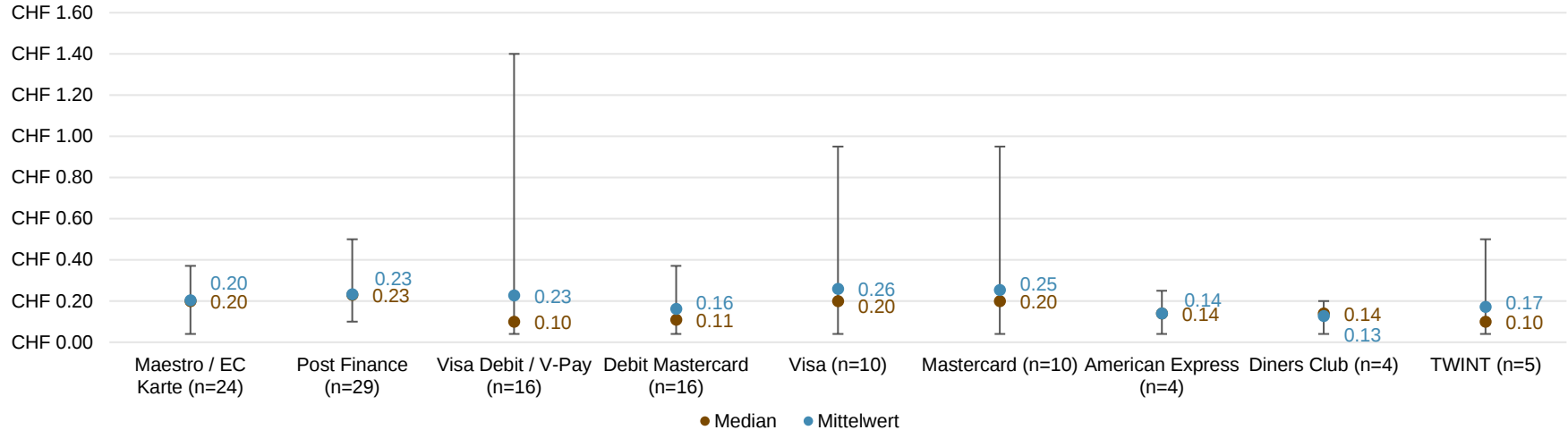
Corina Lösch

Wissenschaftliche Mitarbeiterin
Zürcher Hochschule für Angewandte
Wissenschaften
+41 58 934 60 69
corina.loesch@zhaw.ch

Anhang

Gebührensätze nach Zahlungsmittel (stationärer Handel)

Fixe Gebühr pro Transaktion nach Zahlungsmittel unabhängig des Preismodells

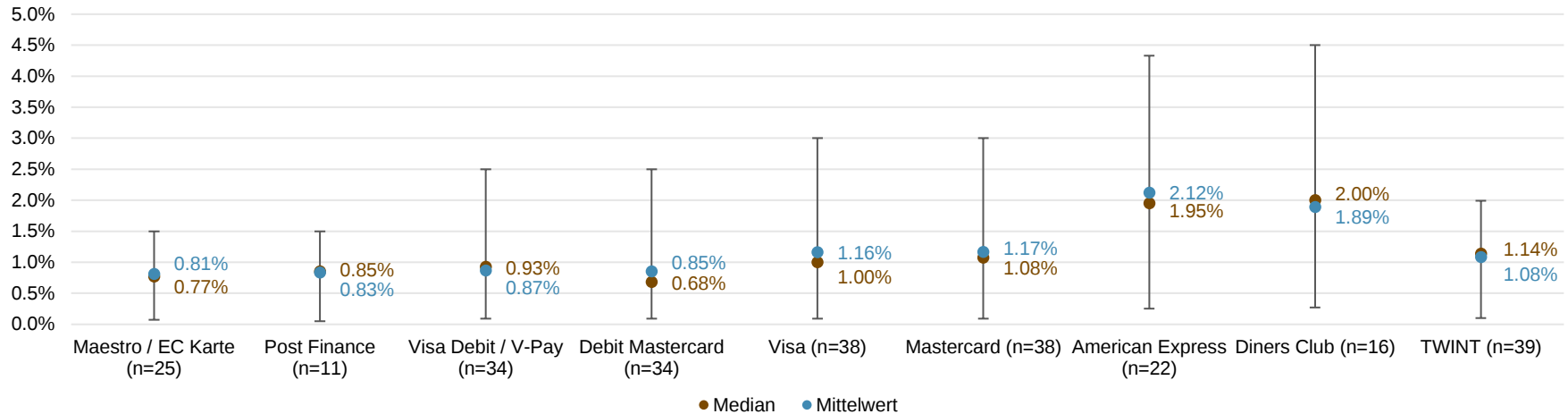


- Im Durchschnitt liegen die fixen Gebühren pro Transaktion bei den meisten Zahlungsmitteln **um CHF 0.20**. Am tiefsten ist die durchschnittliche Fixgebühr bei American Express und Diners Club (CHF 0.14), am höchsten bei der Visa Kreditkarte (CHF 0.26).
- Bei Visa Debit, Debit Mastercard, Visa, Mastercard und Twint liegt der Mittelwert teilweise deutlich über dem Median. Das bedeutet, dass **einige Befragte deutlich höhere Gebühren pro Transaktion bezahlen** als die breite Masse.
- Die **Spannweite** ist insbesondere bei V-Pay sehr gross (CHF 0.04 bis CHF 1.40). Visa und Mastercard weisen ebenfalls grosse Unterschiede von über CHF 0.50 zwischen dem tiefsten und höchsten Betrag auf. Die Gebühren bei den anderen Zahlungsmitteln sind für alle befragten Unternehmen ähnlich.

Bemerkung: Die Grafik zeigt nur diejenigen Befragten, die unabhängig des Preismodells für das jeweilige Zahlungsmittel eine fixe Gebühr (in CHF) pro Transaktion bezahlen. Die Balken bilden die gesamte Spannweite vom tiefsten zum höchsten Betrag ab.

Gebührensätze nach Zahlungsmittel (stationärer Handel)

Variable Gebühr pro Transaktion
nach Zahlungsmittel (in %) unabhängig des Preismodells



- Für die meisten Zahlungsmittel liegt die durchschnittliche variable Transaktionsgebühr **zwischen 0.8% und 1.2%** des Transaktionsbetrags. Deutlich höher liegen **American Express** und **Diners Club** mit durchschnittlich rund **2%**.
- Bei Debit Mastercard, Visa, Mastercard und American Express liegt der Mittelwert deutlich über dem Median. Das bedeutet, dass **einige Befragte deutlich höhere variable Gebühren (in %) bezahlen** als die breite Masse.
- Bei American Express und Diners Club ist die **Spannweite** der Gebühren am grössten.

Bemerkung: Die Grafik zeigt nur diejenigen Befragten, die unabhängig des Preismodells für das jeweilige Zahlungsmittel eine variable Gebühr (in %) des Transaktionsbetrags bezahlen. Die Balken bilden die gesamte Spannweite vom tiefsten zum höchsten Prozentwert ab.

Zufriedenheit – genannte Gründe (1/4)

Gründe für Zufriedenheit

Einfachheit

- Einfach und zuverlässig
- Einfache Handhabung der Zahlungen
- Einfache Handhabung. Alle Karten insbesondere Postcard akzeptiert. Keine Probleme mit Terminal.
- Einfaches Handling
- Einfaches Handling, Schnelle Überweisung. Günstige Terminals
- Es funktioniert einfach und unkompliziert
- Portal
- Twint ist kostengünstig, einfach zu benutzen und unkompliziert in der Handhabung. Grosses Vertrauen, da Schweizer Lösung. Stripe ist gut, weil es eine Plug and Play Lösung ist. Zudem ist es auf Woocommerce abgestimmt und immer uptodate.

Zuverlässigkeit

- Es funktioniert alles
- Es funktioniert immer
- Gute Abläufe, klappt immer alles
- Mit American Express die Zusammenarbeit und Abwicklung ist ein Null-Fehler Produkt.

- Mit Postfinance nie Probleme, immer Transparenz und viel weniger Gebühren
- Regelmässige Abrechnungen
- Stabilität des Systems
- Transparent, schnell und zuverlässig
- Twint ist korrekt und täglich stabil
- Wir hatten seit 14 Jahren noch nie Probleme mit PostFinance oder deren Abrechnungen

Support und Kundenbetreuung

- Bei Rückfragen online oder per Tel immer schnelle Lösungsfindung.
- Einfache Zusammenarbeit, schnelle Reaktionszeiten
- Gute persönliche Betreuung der jeweiligen Key Account Managern
- Guter Kundendienst, stabile Technologie, faires Preismodell
- Klare Kommunikation, wenig Änderungen, einfache Datenabholung
- Partnerschaft bei den Verhandlungen - Dienstleistungsgedanke
- Persönliche Betreuung durch zugeteilten Mitarbeiter. Onlineportale. Elektronischer Versand aller Dokumente. webshop zur Nachbestellung von Verbrauchsmaterial
- Postfinance - Top Kundendienst, die CH-Deutsch sprechen und einen verstehen, um was es geht.
- Proaktiver Einsatz für neue Lösungen im Bereich der Zahlungsabwicklung
- Reibungslose, langjährige, gut eingespielte Partnerschaften.

Zufriedenheit – genannte Gründe (2/4)

Gründe für Zufriedenheit

Support und Kundenbetreuung (Fortsetzung)

- Telefonische Auskunft und Vertragswesen
- Unkomplizierte Kontakte, schnelle Auszahlungen, guter Support
- Wordline hat marktvorteile, service passt, fällt ein gerät aus, ist der telefonische support gut, es kommt auch ein techniker, wenn die probleme grösser sind
- postfinance ist sehr gut, wir haben noch eine post im dorf, es passt. Twint ist zwar prokti

Gebühren

- Gebühren-Philosophie von Postfinance absolut ok
- Günstige Geräte. Keine Fixen Monatskosten
- Gute Funktionen mit vergleichsweise günstigen Gebühren
- Kosten
- Neuer Vertrag, bessere, kleinere Gebühren
- Qualität Kosten
- Tiefe Gebühren und rasche Auszahlung

Zufriedenheit – genannte Gründe (3/4)

Gründe für Unzufriedenheit

Mangelnde Servicequalität

- Dienstleistung ist unter aller SAU
- Extrem lange Antwortzeiten, Antworten unqualifiziert/standardisiert, Intransparenz über Gebührenmodell (Verband)
- Extrem lange Wartezeiten bei Problemen, wir bekommen keine Antworten, Probleme werden nicht behoben - auch nach mehrmaligen Reklamationen nicht. Sehr schlechter Kundenservice
- Gebühren hoch, Service Qualität niedrig. Twint z.b auszahlung täglich! wir wünschten alle 14 Tag war nicht möglich anfangs....erst jetzt. täglich brauchen nur firmen ohne kapital
- Geschäftspolitik
- Schlechte Erreichbarkeit bei Problemen mit Mietterminal - Anrufe kostenpflichtig, Mails werden nicht beantwortet. Erreichbarkeit von zuständigen und kompetenten Personen unbefriedigend, ungenügende Sprachkenntnisse. Änderung der Rechnungszustellung
- Verhalten der Mitarbeitenden gegenüber dem Kunden, insb. der Vorgesetzten - Fehlende Transparenz in den Preismodellen - Ausnützung ihres Monopols in fast allen Belangen
- Wallee als zugelassener Zahlungsdienstleister in der Schweiz kann keine MWST fähigen Abrechnungen erstellen (auch auf Nachfrage nicht). Auszahlung erfolgt via

Luxemburg (um Steuern für Dienstleistungen, die in der Schweiz erfolgt sind, zu reduzieren).

- Wechsel wurde Erzwungen, unzureichende Unterstützung. Nach Aufschaltung wurde vergessen Testumgebung in aktive Umgebung umzuwandeln. Wenig Support für Nutzung.
- Worldline hatte 2023 grosse Verarbeitungsprobleme und komplett Ausfälle. Die Surfer konnten die Datenmenge nicht mehr verarbeiten. Die Transaktionen waren fehlerhaft und praktisch immer zu Ungunsten des Unternehmens. Eine Schadenersatz Forderung unserer...
- Zu hohe Kosten, Dienstleistungen sehr schwach (Hotline-Service teils miserabel), Zuwenig Kundennähe

Komplexität und mangelnde Transparenz

- Twint mit Sticker ist sehr MÜHSAM. Betrugsmöglichkeiten im Stress gross
- Unübersichtlicher Onlinezugriff, Registrierung neue Geräte immer langwierig, KYC mühsam
- Hatte 15 Jahre keine Wartungsgebühren, der Anbieter wechselt dauernd Name oder wird weiterverkauft, doch das passt ja zum Bankengeschäft. Ich überlege mir keine Karten mehr anzunehmen, oder nur noch Postcard oder Bar. Ich bin nicht bereit die immer...
- Jede Information muss selbst aufgefordert werden.
- Nexi: schlechte Transparenz - Twint: zu hohe Kosten für keine Dienstleistung

Zufriedenheit – genannte Gründe (4/4)

Gründe für Unzufriedenheit

Gebühren(-struktur)

- Die Gebühren sind viel zu Hoch.
- Gebühren
- Gebühren bei Twint
- Gebührensituation, keine Bereitschaft Gebühren zu senken (trotz Reduktion Interchange Fee) bzw. überhaupt darüber zu sprechen.
- Hohe Kommissionssätze und lange Zahlungsfristen. Einbehalten von Beträgen und horrenden Gebühren (bis zu nahezu 10%)
- Knebelverträge und zu hohe Kosten für Twint sowie Differenz Debit- zu Kreditkarten mit 0.8% ist nicht nachvollziehbar
- PayPal -> exorbitante Gebühren, schlechte Wechselkurse. Worldline -> zwischen Jahresgebühr, Transaktionspunkten und Kommission auch reichlich teuer.
- Twint: zu hohe Gebühren, keine Oberlimite
- zu hohe Gebühren
- Zu hohe Kosten, Aufwand
- Zu hohe Kosten, Dienstleistungen sehr schwach (Hotline-Service teils miserabel), Zuwenig Kundennähe