

# PAPIERQUITTUNGEN: VERBRAUCHERPRÄFERENZEN

Für Kunden und Unternehmen sind Papierquittungen ein rechtssicherer Kauf- und Verkaufsnachweis. Kunden können damit Rückerstattungen erhalten oder Unstimmigkeiten bei Transaktionen klären. Unternehmen können mit der Quittung nachweisen, dass eine autorisierte Transaktion durchgeführt wurde. Für E-Quittungen braucht man einen Internetzugang, den nicht alle Kunden haben. Zudem erhalten die Händler durch E-Quittungen Zugriff auf die E-Mail-Adressen der Kunden – unerwünschte Werbung könnte die Folge sein, zudem besteht die Gefahr von Sicherheitsverletzungen. Seit einigen Jahren werden immer mehr Quittungen digitalisiert. An einigen Orten, beispielsweise im US-Bundesstaat Kalifornien, wurde schon vorgeschlagen, Geschäftsinhaber gesetzlich zum standardmäßigen Bereitstellen von E-Quittungen zu verpflichten, sofern die Kunden nicht ausdrücklich eine Papierquittung verlangen. Ist das tatsächlich das, was die Kunden wünschen?

## VERBRAUCHERPRÄFERENZEN

Eine Umfrage des unabhängigen Marktforschungsunternehmens Toluna unter 8.883 Verbrauchern in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien, Kanada, Schweden, Spanien und den USA ergab vor Kurzem, dass 58 % der Verbraucher beim Einkaufen von Waren und Dienstleistungen in Ladengeschäften Papierquittungen bevorzugen. In den USA lag der Wert sogar bei 71 %.<sup>1</sup>

55 % der Befragten vertraten die Auffassung, dass Papierquittungen für Archivierungs- und Abrechnungszwecke besser geeignet sind als digitale Quittungen, und 64 % fanden Papierquittungen praktischer als digitale Quittungen, wenn Waren umgetauscht bzw. zurückgegeben werden müssen. In den USA war der Anteil derjenigen, die Papier präferieren, mit 77 % am höchsten.<sup>1</sup>

Digitale Quittungen werden von 16 % der Befragten oft oder immer zu Hause ausgedruckt. 66 % der Umfrageteilnehmer stimmten der Aussage zu, dass das Ausdrucken von Quittungen zu Hause umständlich und (aufgrund von Tinte und Papier) kostenaufwendiger ist.<sup>1</sup>

Die Akzeptanz für Papierquittungen ist weltweit nach wie vor hoch: 53 bis 79 % der Befragten gaben an, dass sie offerierte Papierquittungen nie oder nur selten ablehnen.<sup>1</sup>

Durchschnittlich 33 % dieser Umfrageteilnehmer bezahlen Einkäufe ihren Aussagen zufolge immer oder oft mit Bargeld; in Deutschland präferieren mit 55 % die meisten Barzahlung. Da einige E-Quittungen nur in Verbindung mit Kreditkartenzahlungen zugänglich sind, wäre es für Barzahler unmöglich, eine Quittung und damit den Kaufnachweis zu erhalten, wenn es keine Papierquittungen gäbe.

## INTERNETZUGANG DER VERBRAUCHER

Die Möglichkeit, eine Papierquittung zu erhalten, ist unverzichtbar, da nicht jeder Zugang zum Internet hat und über digitale Geräte für den Empfang elektronischer Quittungen verfügt. Bei Menschen in ländlichen Regionen, mit geringem Einkommen oder im Alter von über 65 Jahren besteht eine geringere Wahrscheinlichkeit für die Internetnutzung. Diese Menschen wären ungerechtfertigterweise benachteiligt, wenn Quittungen nur noch elektronisch übermittelt würden.<sup>2</sup>

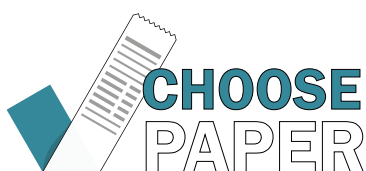
Im Jahr 2018 hatten nur 58 % der Amerikaner auf dem Land einen Breitbandanschluss. In Städten lag der Wert bei 67 % und in Vororten bei 70 %. In vielen ländlichen und abgeschiedenen Gebieten Kanadas fehlt die erforderliche Infrastruktur dafür, Privathaushalten und Unternehmen hochwertige Festnetz-Breitbanddienste ähnlich denen in städtischen Gebieten zur Verfügung zu stellen.<sup>3</sup>

Nur 45 % der Erwachsenen in den USA mit einem Jahreseinkommen unter 30.000 US\$ hatten einen Breitbandzugang zu Hause.<sup>4</sup> In Kanada nutzten 64,4 % der Familien im unteren Einkommensquantil das Internet.<sup>5</sup>

Für Lücken bei der Verbreitung des Internets sind nach wie vor Faktoren wie Alter und Ausbildung ausschlaggebend: In den USA nutzten 2018 nur 65 % der Menschen im oder unter dem High-School-Alter das Internet. Von den Einwohnern über 65 Jahren machten 66 % vom Internet Gebrauch.<sup>6</sup>

In Europa (bzw. der EU) war die Internetverbreitung sehr uneinheitlich: Am niedrigsten war die Nutzung des Internets mit 66,7 % in Bulgarien, am höchsten mit 97,9 % in Estland. Der Durchschnittswert lag bei 90,2 %.<sup>7</sup>

In der EU zeigten sich ebenfalls abhängig von Alter, Ausbildung und Einkommen erhebliche Unterschiede bei der Internetnutzung: Jüngere Menschen nutzten das Internet am häufigsten. In Frankreich gehören beispielsweise 98 % der 18- bis 34-Jährigen zu den Internetnutzern, aber nur 66 % der Menschen ab 35.<sup>8</sup>



Ergänzende Informationen über die Vorteile, die Nachhaltigkeit und die Sicherheit von Papierquittungen finden Sie auf der Website [de.choosepaper.org](http://de.choosepaper.org).

Auch in den meisten EU-Ländern korreliert ein verhältnismäßig geringes Ausbildungs- und Einkommensniveau mit einer deutlich geringeren Internetnutzung: In Frankreich nutzen zum Beispiel 65 % der weniger gut Gebildeten und 95 % derjenigen mit höherer formaler Bildung das Internet. Bei Menschen mit geringerem Einkommen machte der Anteil der Internetnutzer 61 % aus, bei Menschen mit höherem Einkommen dagegen 87 %.<sup>9</sup>

Durchschnittlich gut die Hälfte (51 %) der Teilnehmer an der Toluna-Umfrage stimmten der Frage, ob sie unzufrieden wären, wenn in Geschäften keine Papierquittungen mehr angeboten würden, zu oder stark zu; der höchste Wert (64 %) war in den USA zu verzeichnen.<sup>1</sup>

Neue Technologien ermöglichen es, E-Quittungen auf dem Smartphone zu empfangen und in einer App für Bankgeschäfte geschützt zu speichern. Die Smartphone-Nutzung variiert allerdings je nach Alter und Einkommen stark: Im Jahr 2018 besaßen nur 46 % der über 65-jährigen Amerikaner ein Smartphone; bei den Menschen mit weniger als 30.000 US\$ Jahreseinkommen lag der Anteil bei 67 %.<sup>10</sup>

In Europa variierte die Smartphone-Verbreitung zwischen 58 % in Italien bis 82 % in Großbritannien.<sup>11</sup>

## BEDENKEN BEI DIGITALER SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

Laut dem Breach Level Index von Gemalto, einer länderübergreifenden Datenbank für gemeldete Datensicherheitsverletzungen, kommt es weltweit jeden Tag zu über sechs Millionen Datenschutzverletzungen. Im US-Einzelhandel wurden 2018 rund 150 Millionen Datensätze versehentlich für Unbefugte zugänglich – das ist ein deutlicher Anstieg gegenüber dem Vorjahr.<sup>12</sup>

Wenn mehr Einzelhandelstransaktionen nur noch digital abgewickelt werden können, steigt damit das Risiko für Datensicherheitsverletzungen.

Eine weltweite Umfrage unter 3.000 Führungskräften aus über 80 Ländern ergab, dass nur 53 % der Unternehmen ausreichend auf Cybersicherheitsangriffe vorbereitet sind. Nur ein Drittel der Befragten gaben an, dass ihre „Unternehmensstruktur und Belegschaft die aktuellen und aufkommenden Anforderungen und Auflagen hinsichtlich Cybersicherheit, Datensicherheit und Datenverwendung uneingeschränkt erfüllen“.<sup>13</sup>

62 % der Teilnehmer bei der Toluna-Umfrage brachten zunehmende Besorgnis darüber zum Ausdruck, dass ihre elektronisch gespeicherten personenbezogenen Daten gehackt, gestohlen oder beschädigt werden beziehungsweise verloren gehen könnten; am höchsten war der Anteil mit 70 % in den USA.<sup>1</sup>

Fast die Hälfte (48 %) der weltweit Befragten empfanden Papierquittungen im Vergleich zu digitalen Quittungen als sicherer. In den USA sowie in Großbritannien, Deutschland und Kanada sind die Sicherheitsbedenken am höchsten.<sup>1</sup>

Durchschnittlich 56 % der Umfrageteilnehmer befürchteten, dass Unternehmen die elektronisch gespeicherte Transaktionshistorie für den Versand von unerwünschter Werbung nutzen könnten. 41 % würden Einzelhändlern, die keine Papierquittungen anbieten, nicht vertrauen.<sup>1</sup>

### CHOOSE PAPER

Choose Paper setzt sich für das Recht der Verbraucher auf Quittungen in Papierform ein. Dazu wird die Öffentlichkeit über die zahlreichen Vorteile von Papierquittungen sowie über deren Nachhaltigkeit und Sicherheit unterrichtet.

### WEITERE INFORMATIONEN

 [de.choosepaper.org](https://de.choosepaper.org)

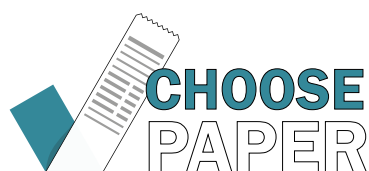
 [de@choosepaper.org](mailto:de@choosepaper.org)

 [@WeChoosePaper](https://twitter.com/WeChoosePaper)

 [@ChoosePaper](https://www.facebook.com/ChoosePaper)

- 1 Toluna, 2019. Receipts: Paper or Digital? An international study of consumer preferences and perceptions.
- 2 Pew Research Center, 2018. <http://www.pewinternet.org/fact-sheet/internet-broadband/>; CRTC, 2016 <https://crtc.gc.ca/eng/publications/reports/rp161221/rp161221.htm>
- 3 Pew Research Center, 2018. <http://www.pewinternet.org/fact-sheet/internet-broadband/>; CRTC, 2016 <https://crtc.gc.ca/eng/publications/reports/rp161221/rp161221.htm>
- 4 Pew Research Center, 2018; <http://www.pewinternet.org/fact-sheet/internet-broadband/>
- 5 CRTC, 2017. <https://crtc.gc.ca/eng/publications/reports/PolicyMonitoring/2017/cmr2017.pdf>
- 6 Pew Research Center, 2018. <http://www.pewinternet.org/fact-sheet/internet-broadband/>
- 7 Internet World Stats, 2019. <https://www.internetworldstats.com/stats9.htm>

- 8 Pew Research Center, 2016. <https://www.pewglobal.org/2016/02/22/internet-access-growing-worldwide-but-remains-higher-in-advanced-economies/>
- 9 Pew Research Center, 2016. <https://www.pewglobal.org/2016/02/22/internet-access-growing-worldwide-but-remains-higher-in-advanced-economies/>
- 10 <https://www.pewinternet.org/fact-sheet/mobile/>
- 11 <https://newzoo.com/insights/rankings/top-50-countries-by-smartphone-penetration-and-users/>
- 12 Gemalto, 2018. <https://breachlevelindex.com/data-breach-database.php?range=2018>
- 13 PriceWaterhouseCoopers, Digital Trust Insights Report, 2018 <https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/assets/pwc-journey-to-digital-trust.pdf>



Ergänzende Informationen über die Vorteile, die Nachhaltigkeit und die Sicherheit von Papierquittungen finden Sie auf der Website [de.choosepaper.org](https://de.choosepaper.org).