

# E-PAYMENT - BEZAHLEN IM INTERNET

## Fragebogen zur Nutzung elektronischer Bezahlverfahren



MARKTWÄCHTER  
DIGITALE WELT

Im Zuge der Marktwächter-Untersuchung „E-Payment - Bezahlen im Internet“ wurde im Herbst 2016 in Zusammenarbeit mit dem Meinungsforschungsinstitut forsa eine bundesweite, repräsentative Befragung unter 1.619 Online-Käufern im Alter ab 18 Jahren in Deutschland durchgeführt. In diesem Dokument sind die gestellten Fragen aufgelistet.

Soziodemografische Vorerhebung zu:  
Geschlecht; Alter; Haushaltsnettoeinkommen; Bildungsabschluss; Bundesland;  
Haushaltsgröße

### Frage 1:

**Wenn Sie an das Einkaufen und Bezahlen im Internet denken: Nutzen Sie zumindest gelegentlich einen Bezahl dienstleister, wie zum Beispiel PayPal, Amazon Payment oder giro-pay bei der Bezahlung von Waren und Dienstleistungen, die Sie im Internet kaufen?**

Mögliche Antwortkategorien

- 1 Ja
- 2 Nein
- 3 Kaufe nicht im Internet
- 4 Weiß nicht
- 5 Keine Angabe

[Filter: Alle Befragte, außer „kaufe nicht im Internet“ in Frage 1]

### Frage 2:

**(Manchmal denkt man ja nicht an alle möglichen Bezahl dienstleister.) Ich nenne Ihnen nun ein paar Zahlungsmöglichkeiten, die unter den Begriff ‚Bezahl dienstleister‘ fallen. Bitte sagen Sie mir, welche sie davon schon mal genutzt haben?**

[Programmierung: Randomisiert vorlesen; Mehrfachnennung möglich]

- 1 PayPal
- 2 SOFORT Überweisung
- 3 Amazon Payments
- 4 Klarna
- 5 Giropay

**verbraucherzentrale**

- 6 BillPay
- 7 Paydirekt
- 8 MasterPass
- 9 Postpay
- 10 RatePAY
- 11 Paysafecard
- 12 Skrill
- 13 Neteller
- 14 Google Wallet
- 15 Daopay
- 16 Keinen davon
- 17 Name fällt mir nicht mehr ein / Weiß nicht
- 18 Keine Angabe

[Filter für Frage 3: Nur Befragte, die kein E-Payment nutzen]

**Frage 3:**

**Aus welchen Gründen nutzen Sie keine Bezahl Dienstleister wie zum Beispiel PayPal, Amazon Payment oder giro pay bei der Bezahlung von Waren und Dienstleistungen, die Sie im Internet kaufen?**

[Programmierung: offen; Nachfassen: „Und was spricht noch gegen die Nutzung?“; Mehrfachnennung möglich]

[Filter für Frage 4: Alle Befragte, die E-Payment nutzen]

**Frage 4:**

**Haben Sie von mindestens einem Bezahl Dienstleister die Datenschutzbestimmungen gelesen?**

- 1 Ja
- 2 Nein
- 3 Weiß nicht
- 4 Keine Angabe

[Filter für Frage 5 und 6: Nur Befragte, die Datenschutzbestimmungen gelesen haben ☐ „Ja“ bei Frage 4]

**Frage 5:**

**Und haben Sie die Datenschutzbestimmungen vor der Nutzung des Bezahldienstleisters oder nach der Nutzung des Bezahldienstleisters (oder bei manchen Bezahldienstleistern vor und bei anderen nach der Nutzung) gelesen?**

[Programmierung: Einzelnennung]

- 1 vor der Nutzung
- 2 nach der Nutzung
- 3 bei manchen Bezahldiensten vor und bei anderen nach der Nutzung
- 4 Weiß nicht
- 5 Keine Angabe

**Frage 6:**

**Wie hilfreich empfanden Sie die Datenschutzbestimmungen dafür, Sie über den Umgang mit Ihren persönlichen Daten und deren Verwendung zu informieren?**

Fanden Sie die Datenschutzbestimmungen...

- 1 sehr hilfreich
- 2 eher hilfreich
- 3 eher nicht hilfreich oder
- 4 gar nicht hilfreich
- 5 Weiß nicht
- 6 Keine Angabe

[Filter für Frage 7 und 8: Alle Befragte, die E-Payment nutzen]

**Frage 7:**

**Was meinen Sie: Zu welchen Zwecken nutzen Bezahldienstleister Ihre persönlichen Daten?**

[Programmierung: offen; Nachfassen „Und wofür noch?“]

**Frage 8:**

**Bei der Nutzung von Bezahlern kommt der Bezahlere in Berührung mit Ihren persönlichen Daten. Darunter fallen zum einen Daten, die für die Zahlungsabwicklung notwendig sind, wie zum Beispiel Ihr Name, Ihre Anschrift und Kontoinformationen. Des Weiteren erhält der Bezahlere zum Beispiel aber auch Informationen darüber, welche Waren und Dienstleistungen Sie gekauft haben, zu welcher Uhrzeit und von welchem Gerät aus Sie gekauft haben.**

Ich lese Ihnen nun vier Aussagen zu Bezahlern und dem möglichen Umgang mit Ihren persönlichen Daten vor. Bitte ergänzen Sie die Aussagen mit den Antwortmöglichkeiten „das ist mir egal“, „da möchte ich informiert werden“, „da möchte ich zustimmen dürfen“ und „dann würde ich den Dienst nicht mehr nutzen“.

[Programmierung: Aussagen randomisiert vorlesen; Skala wiederholen]

Wenn der Bezahlere meine persönlichen Daten...

	...ist mir das egal	... möchte ich informiert werden	... möchte ich zustimmen dürfen	... würde ich den Dienst nicht mehr nutzen
1...zur Bewertung meiner Zahlungsfähigkeit nutzt,...	1	2	3	4
2...an andere Unternehmen weitergibt, damit diese Unternehmen Werbung gezielt auf mich zuschneiden können...	1	2	3	4
3...an andere Unternehmen weitergibt, damit diese Unternehmen Preise gezielt auf mich anpassen können,...	1	2	3	4
4...um weitere Daten von anderen Unternehmen ergänzt, um ein genaueres Profil von mir und meinen Einkaufsgewohnheiten und Interessen zu erhalten,...	1	2	3	4

Herausgeber  
Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.

Geschäftsführer Dr. Christian A. Rumpke  
Babelsberger Str. 12  
14473 Potsdam

Tel. (0331) 298 71-0  
Fax (0331) 298 71-77

E-Mail [marktwaechter@vzb.de](mailto:marktwaechter@vzb.de)

**verbraucherzentrale**