



Abschlussarbeit Berufsmaturität S-BMLD19a

10. Februar 2023

Funktionsweise, Durchsetzung und Auswirkungen von TWINT

Bechtle Logistics + Service AG
Hospenthal Tobias (2004)
Oberstockstrasse 12
6416 Steinerberg

Opacc Laboratory AG
von Wyl Manuel (2004)
Lindenmattli 6
6055 Alpnach Dorf

BBZW Sursee
Kottenmatte 4
6210 Sursee

Inhalt

Vorwort	4
Management Summary.....	6
Einleitung	8
1 Material & Methode.....	10
1.1 Projektstart	10
1.2 Zwischengespräche Betreuungsperson	11
1.3 Recherche.....	11
1.4 Umfrage	13
2 Hintergrundwissen TWINT	15
2.1 Grundlegende Informationen.....	15
2.2 Zahlungsabwicklung.....	18
2.3 Gebühren.....	21
2.4 Durchsetzung in der Schweiz	24
3 Resultate	28
3.1 Angaben zu befragten Personen.....	29
3.2 Definition der Anwendungsgruppe.....	32
3.3 Nutzung.....	37
3.4 Einfluss auf andere Zahlungsmittel	41
3.5 Einfluss auf das Kaufverhalten	46
3.6 Einfluss auf private Schuldendynamiken	50
4 Diskussion	54
4.1 Gebührenvergleich.....	54
4.2 Konkurrenz.....	54
4.3 Anwendungsgruppe & Nutzung.....	55
4.4 Effekte auf Nutzung von Zahlungsmittel	57

4.5	Auswirkungen auf Konsumverhalten & private Schuldendynamiken	58
5	Schlusswort	60
6	Glossar.....	62
7	Quellenverzeichnis.....	63
8	Abbildungs-, Tabellen-, und Diagrammverzeichnis	65
8.1	Abbildungsverzeichnis.....	65
8.2	Tabellenverzeichnis.....	65
8.3	Diagrammverzeichnis	65
9	Anhang.....	68
9.1	Erstes Konzept.....	68
9.2	Basisdienstleistungen	71
9.3	Fragenkatalog.....	73
9.4	Resultate Umfrage (Microsoft Forms)	76
9.5	Eidesstaatliche Erklärung	81

Vorwort

Die Themenwahl und somit der Start dieses Projekts waren anspruchsvoll. Mit Blick auf die zu investierende Zeit und Energie suchten wir nach einer Aufgabe, die uns fasziniert, herausfordert und gleichzeitig nicht gänzlich überfordert. Wir, Tobias Hospenthal und Manuel von Wyl, liessen uns vor allem in unserem privaten und beruflichen Umfeld inspirieren und fragten nach Vorschlägen und Ideen. Verschiedenste Vorschläge wurden geprüft und es zeigte sich, dass uns ein Themenfeld besonders interessiert. Nämlich die Digitalisierung und deren Auswirkungen in unserem Alltag. Eine Auswirkung der Digitalisierung ist, dass sich unsere Zahlungsmittel verändern. In der Diskussion stellten wir fest, dass uns zum einen diese Veränderung und insbesondere auch die Auswirkung der Veränderungen auf unser Zahlungsverhalten interessiert. Nun handelt es sich auch beim Themenfeld «Zahlungsmittel» noch immer um einen sehr grossen Bereich, welcher mit unserer Arbeit nicht vollumfänglich beleuchtet werden konnte und folglich weiter einzugrenzen war. Die Diskussion im Vorfeld ergab: Für beide Autoren dieser Arbeit ist TWINT ein sehr wichtiges Zahlungsmittel. Somit war die Idee für unsere Arbeit geboren.

Unsere Arbeit «Funktionsweise, Durchsetzung und Auswirkungen von TWINT» soll aufzeigen, wie dieses neue und zwischenzeitliche sehr populäre Zahlungsmittel funktioniert und wie es unser Zahlungsverhalten beeinflusst.

Als User von TWINT und gewissermassen direkt Betroffene war es für uns sehr spannend, insbesondere folgenden Fragen auf den Grund zu gehen:

- Wie konnte sich die Zahlungslösung in der Schweiz durchsetzen?
- Lassen sich aufgrund der Nutzung dieses neuen Zahlungsmittels Veränderungen im Kauf- oder Schuldenverhalten feststellen?

Die folgende Arbeit bildet einen wichtigen Teil des Qualifikationsverfahrens der Berufsmaturität am Berufsbildungszentrum für Wirtschaft, Informatik und Technik in Sursee. Aufgrund der Themenwahl werden mit dieser Arbeit somit vorwiegend die Fächer «Wirtschaft und Recht» und «Deutsch» der Berufsmaturität abgedeckt.

Nun liegt unser Werk vor. Wir waren gefordert, haben viel gelernt und sind nicht zuletzt auch aufgrund der Unterstützung verschiedener Personen zufrieden mit unserer Arbeit.

Wir bedanken uns herzlich bei unseren Lehrpersonen Bruno Soliva und Judith Schmid für die Unterstützung während dem Projekt und die hilfreichen Inputs. Ein grosses Merci geht ebenfalls an Nadine Weber. Sie ist Kundenberaterin bei der Schwyzer Kantonalbank (SZKB) und konnte uns vor allem bei technischen Fragen im Zusammenhang mit TWINT unterstützen.

In der gesamten Arbeit wurde zum Teil nur die männliche oder die weibliche Form verwendet. Gemeint sind jedoch stets sowohl die männliche wie auch die weibliche Form. Die ganze Arbeit wurde von beiden beteiligten Autoren gemeinsam erarbeitet und kontrolliert.

Management Summary

Ziel der vorliegenden Arbeit ist es zu beantworten, welche Auswirkungen TWINT auf private Schuldendynamiken hat und ob sich das Kaufverhalten der Personen in der Schweiz durch TWINT verändert hat. Ausserdem werden einige technische Aspekte von TWINT aufgegriffen und die Gebühren mit gängigen Zahlungsmitteln verglichen.

Um die Leitfragen zu beantworten, wurde unter anderem eine Umfrage durchgeführt und Recherchen im Internet betrieben. Auf Literatur zurückzugreifen war bei dem gewählten Thema schwer möglich, da kaum Berichte und Publikationen zu diesem Thema zu finden sind. An der quantitativen Umfrage haben insgesamt 416 Personen teilgenommen. 90 % der Teilnehmenden haben TWINT installiert. Personen der Altersgruppe «18 und jünger» nutzen das Zahlungsmittel am häufigsten. Je älter die User, desto tiefer wird die Nutzerquote respektive desto weniger Transaktionen werden über TWINT abgewickelt.

Die Recherche und die Umfrage zeigen: Das Erfolgsrezept von TWINT ist die «Funktion», sehr einfach Geld von einer Person zur anderen zu transferieren. Auch die Option, die Parkgebühren oder das Billett für die öffentlichen Verkehrsmittel mit TWINT zu bezahlen, trägt massgeblich zum Erfolg bei. Die Umfrage zeigt, dass sowohl das Kaufverhalten als auch die Schuldendynamiken im privaten Kreis von der App beeinflusst werden. Vor allem beim Kaufentscheid, geben viele Befragte an, von der Möglichkeit, mit TWINT zu bezahlen, gelenkt zu werden. Weiter zeigt die Umfrage, dass dank dieser App «Schulden» rascher und konsequenter zurückbezahlt werden, als dies zu Zeiten des Bargelds der Fall war.

Generell kann gesagt werden: Je jünger die Nutzer, desto häufiger wird das Zahlungsmittel TWINT verwendet. Die Möglichkeit, mit TWINT zahlen zu können, beeinflusst auch den Kaufentscheid. Insbesondere jüngere Personen entscheiden sich eher für einen Kauf, wenn «niederschwellig» mit der App bezahlt werden kann.

Die zusätzlichen Funktionen von TWINT, wie das Bezahlen im Internet oder am Automaten, zeigen, dass ein Zahlungsmittel durchaus öfters benutzt wird, wenn es gewisse Vorteile im Vergleich zu anderen Zahlungsmöglichkeiten bietet.

Einleitung

Fast jede zweite Person in der Schweiz nutzt auf dem Smartphone eine App, die den Namen TWINT trägt. Das farbige Icon, welches dem Buchstaben «W» ähnelt, ist nur schwer zu übersehen. Durch TWINT wird den Menschen in der Schweiz eine weitere Möglichkeit geboten, mit der sie ihre Zahlungen tätigen können. Eine Zahlung ist schnell abgewickelt und man hat mit TWINT fast immer die Möglichkeit zu bezahlen, da dazu lediglich das eigene Smartphone und eine Verbindung zum Bankkonto benötigt wird. Doch lassen sich Personen womöglich genau durch diese genannten Faktoren dazu verleiten, einen Kaufentscheid schneller zu treffen?

Zum Zeitpunkt der Arbeit gibt es nur wenige, bis gar keine Informationen, welche eine Veränderung im Verhalten der Personen, aufgrund von TWINT, untersuchen bzw. feststellen. Das gewählte Thema begeistert uns, da es sehr aktuell ist und wir selbst davon betroffen sind. Ebenfalls sind wir interessiert daran herauszufinden, ob andere Personen im Umgang mit TWINT ähnliche Erfahrungen machen wie wir.

Um den Umfang der Arbeit klar abzugrenzen, wurden folgende Ziele definiert, welche es zu beantworten galt. Für jedes der untenstehenden Ziele wurden drei Leitfragen definiert.

- Herausfinden, was TWINT ist und wie es funktioniert.
- Ermitteln wie sich TWINT in der Schweiz als digitales Zahlungsmittel durchsetzen konnte
- Die Auswirkungen von TWINT auf das Konsumverhalten, auf private Schuldendynamiken und auf die Nutzung anderer Zahlungsmittel ermitteln

Ziel der Arbeit ist es, den technischen Aspekt von TWINT zu erläutern. Dabei steht vor allem die Zahlungsabwicklung im Vordergrund, welche im Detail erklärt wird. Ausserdem wird analysiert, ob und weshalb sich TWINT in der Schweiz als Zahlungsmittel durchsetzen konnte. Zudem wird untersucht, ob sich eine Auswirkung im Konsum- oder Schuldenverhalten der Nutzenden feststellen lässt.

Der theoretische Teil mit Hintergrundwissen zur TWINT AG und den technischen Funktionen von TWINT beginnt bewusst erst nach dem Kapitel 1 «Material und Methoden». Dies hat den Grund, dass das Vorgehen für die Recherche der Informationen im Kapitel 1 erläutert wird.

1 Material & Methode

Im kommenden Abschnitt werden die Vorgehensweise und verwendete Methoden zur Erarbeitung und Verfassung dieser Arbeit aufgezeigt und wenn nötig erklärt.

1.1 Projektstart

Nach der Gruppenfindung wurden sich Gedanken über die ersten möglichen Themen für die Arbeit gemacht. Als Methode wurde dafür das Brainstorming genutzt. Über einen Zeitraum von ca. zwei Wochen notierte sich jedes Gruppenmitglied jene Themen, welche interessant schienen oder spannend für eine Arbeit sein könnten. Danach setzte man sich erneut zusammen und entschied sich für das Thema TWINT.

Nach der Themenwahl wurde das erste Konzept geschrieben. Darin enthalten waren unter anderem die Zielsetzungen für die Arbeit. In unserem Fall wurden folgende drei Ziele definiert.

- Herausfinden, was TWINT ist und wie es funktioniert.
- Ermitteln wie sich TWINT in der Schweiz als digitales Zahlungsmittel durchsetzen konnte
- Die Auswirkungen von TWINT auf das Konsumverhalten, auf private Schuldendynamiken und auf die Nutzung anderer Zahlungsmittel ermitteln

Nach der Zieldefinierung wurden Leitfragen erarbeitet, mithilfe jener die gesetzten Ziele erreicht und überprüft werden sollten. Für jedes der Ziele wurden drei Fragen formuliert.

Damit die Zeit für die Arbeit möglichst effizient genutzt werden konnte, wurde vor dem eigentlichen Start des Projektes ein grober Zeitplan erarbeitet und Meilensteine definiert. Diese sollten während des gesamten Zeitraums als Orientierung dienen. Auch wurden die Arbeiten in der Gruppe aufgeteilt und definiert, um zu verhindern, dass sich gewisse Aufgaben überschneiden, oder sogar doppelt gemacht werden.

1.2 Zwischengespräche Betreuungsperson

Während der gesamten Projektarbeit gab es regelmässig Zwischengespräche mit unserer Betreuungsperson Frau Judith Schmid. In der Regel fanden diese in einem Abstand von zwei Wochen statt. In diesem Austausch wurden unter anderem der aktuelle Stand, bevorstehende Arbeiten und allfällige Fragen besprochen. Diese Gespräche waren vor allem hilfreich, um den Überblick zu behalten und den Zeitplan nicht aus den Augen zu verlieren.

1.3 Recherche

Einige Informationen der Arbeit wurden mithilfe von Recherchen erarbeitet. Zum gewählten Thema der Arbeit gab es zum Zeitpunkt der Recherche vorwiegend Informationen im Internet. Literarische Werke zum Thema waren noch so gut wie keine vorhanden. Grund dafür ist sicherlich auch die Neuheit des gewählten Themas. Die Informationen stammen somit hauptsächlich von der offiziellen TWINT Webseite, diversen Onlinezeitungen oder Unternehmen, welche sich mit demselben oder ähnlichen Themen befassen. Die Informationen wurden sorgfältig zusammengetragen, niedergeschrieben und wenn notwendig zitiert.

Folgende Leitfragen wurden mithilfe der Recherche beantwortet:

- Was ist Twint?
- Wie funktioniert der Zahlungsverkehr mit Twint?
- Wo fallen bei Twint Gebühren an?
- Wie konnte sich Twint in der Schweiz als digitales Zahlungsmittel durchsetzen?
- Was war/ist die Strategie von Twint?
- Wer ist die Konkurrenz von Twint?

Während der Recherche stellte es sich als schwer heraus, Informationen für gewisse Fragen zu finden. Vor allem zur Zahlungsabwicklung gab es nur vereinzelte oder nicht vollständige Informationen. Für einige dieser Informationen erhielten wir deshalb Unterstützung von der Schwyzer Kantonalbank (SZKB).

Auch gab es den Versuch Informationen zur Zahlungsabwicklung über die Medienstelle der TWINT AG zu erhalten. Leider erhielten wir eine Absage zu unserer Anfrage und man teilte uns mit, dass man keine solchen Informationen öffentlich zugänglich bereitstellen könne.

Die Recherche wurde parallel zu den anderen Arbeiten, wie der Umfrage, durchgeführt. Somit begann diese bereits am 03. November 2022. Die benötigten Informationen wurden zuerst in einem Entwurf zusammengetragen und die verwendeten Quellen notiert. In einem zweiten Schritt wurden mithilfe der Informationen die Texte für die definierten Ziele formuliert und niedergeschrieben. Bevor die Texte final übernommen werden konnten, wurden diese kontrolliert und wenn nötig korrigiert.

1.4 Umfrage

Mit Hilfe einer quantitativen Umfrage sollten die Auswirkungen von TWINT auf das Konsumverhalten, auf private Schuldendynamiken und auf die Anwendung anderer Zahlungsmittel erforscht werden. Folgende Leitfragen sollten beantwortet werden:

- Wer ist die Anwendungsgruppe von TWINT und wie nutzt diese die App?
- Was sind die Auswirkungen von TWINT auf das Konsumverhalten und auf private Schuldendynamiken?
- Welche Effekte hat TWINT auf die Nutzung anderer Zahlungsmittel?

Entsprechend wurden aufgrund dieser Fragen Ziele für die Umfrage abgeleitet:

- Definieren der Anwendungsgruppe von TWINT
- Ermitteln, wie und wie oft TWINT verwendet wird
- Herausfinden, in welchem Ausmass TWINT andere Zahlungsmittel wie Debit- und Kreditkarte oder Bargeld ablösen konnte
- Erfahren, ob und wie das Bezahlen mit TWINT das Kaufverhalten der Nutzenden beeinflusst
- Klären, ob und wie TWINT die Schuldendynamiken in privaten Kreisen beeinflusst

Mit Blick auf diese Ziele wurde ein Fragenkatalog (siehe Anhang) erstellt. Für die Umsetzung der Befragung wurde das Online-Umfragen-Tool Microsoft Forms eingesetzt.

Im Zeitraum vom 8. bis zum 22. Dezember wurde die Umfrage über verschiedene Kanäle verteilt. Zu den Plattformen gehörten unsere eigenen Social-Media-Accounts (Instagram, WhatsApp) und die Kanäle unserer Eltern (Instagram, WhatsApp, Facebook), wie auch die Intranet-Blogs unserer Lehrbetriebe (Opacc Software AG, Bechtle Logistics + Service AG). Des Weiteren wurden Bekannte mündlich um eine Teilnahme gebeten.

Insgesamt wurde die Online-Umfrage von 416 Personen ausgefüllt. Da ein Grossteil der befragten Personen über unsere privaten Social-Media-Kanäle auf die Umfrage aufmerksam wurde, sind 182 der Rückmeldungen von Personen, die jünger als 25 Jahre sind. Dies musste bei der Analyse berücksichtigt werden.

2 Hintergrundwissen TWINT

2.1 Grundlegende Informationen

TWINT ist eine mobile Zahlungslösung in Form einer eigenen App. In der Schweiz ist die App, welche sich durch den farbigen Buchstaben «W» auszeichnet, fast auf jedem zweiten Smartphone installiert. TWINT beschränkt sich jedoch nicht nur auf den Zahlungsverkehr zwischen Händler und Kunden, sondern bietet diverse weitere Funktionen, welche in den folgenden Abschnitten aufgezeigt werden. Ausserdem wird auf die Geschichte des Unternehmens eingegangen und erklärt, wie die Zahlungsabwicklung im technischen Bereich funktioniert. (TWINT AG, 2023)

2.1.1 Geschichtlicher Hintergrund

Im Jahr 2014 wurde TWINT als Tochterunternehmen der PostFinance AG gegründet. Thierry Kneissler, damals in der Geschäftsleitung von PostFinance tätig, übernahm mit einem kleinen Team die Entwicklung. Bereits im September 2016 gab es eine Fusion von TWINT und Paymit. Paymit war ebenfalls ein Projekt für mobiles bezahlen, welches von der SIX und diversen Banken, unter anderem der UBS, lanciert wurde. Aus der Fusion resultierte die heutige TWINT AG. Mit der Fusion wollte man die Vorteile der jeweiligen Projekte vereinen. Bei TWINT konnte man vorher nur über einen sogenannten Beacon bezahlen, bei Paymit wurden Zahlungen mithilfe von QR-Codes getätigt. Wie man heute sieht, stehen in der TWINT App beide Methoden zur Verfügung.

Im Jahr 2017 wurden die ersten eigenen TWINT Apps von Banken veröffentlicht. Dies waren die UBS und ZKB (Züricher Kantonalbank). Mittlerweile haben schon mehr als 20 Banken eine eigene TWINT App, welche eine direkte Kontoanbindung bieten. 2018 startete TWINT gemeinsam mit dem Schweizer Bauernverband die QR-Code-Lösung für kleinere Händler. Die Zahlungsmöglichkeit war bis dahin grösseren Händlern vorbehalten. Durch die neue Lösung konnte sich jede Person als Händler registrieren und eigene QR-Codes für Zahlungen, z.B. im Hofladen oder im Blumengeschäft, erstellen. Im selben Jahr verliess Thierry Kneissler TWINT und

gründete ein Beratungsunternehmen. Die offene Stelle als CEO übernahm Markus Kilb.

Drei Jahre später, im November 2021, wurde die Zahl von vier Millionen aktiven Nutzenden erreicht und TWINT gehörte damit zu den beliebtesten Zahlungsmöglichkeiten in der Schweiz. Dies wurde mit unserer Umfrage bestätigt, da bei dieser etwas mehr als 90 % der Teilnehmenden angegeben hatten, TWINT zu nutzen. (Wyss, 2019; Handelszeitung, 2016)

2.1.2 Angebot an Funktionen der TWINT App

Die TWINT App beschränkt sich nicht nur auf den Zahlungsverkehr, sondern bietet einige weitere Funktionen innerhalb der App. Grundlegend ist jedoch, dass es zwei verschiedene Varianten von TWINT Apps gibt. Es wird unterschieden zwischen der TWINT Prepaid App und den jeweiligen TWINT Apps der Partnerbanken. Bei der Prepaid Variante müssen Nutzende das TWINT Konto mithilfe von Guthabekarten oder LSV (Lastschriftverfahren) aufladen. Somit können nur Beträge verwendet werden, welche auf das TWINT Konto geladen wurden. Bei den Apps der Partnerbanken gibt es eine direkte Kontoanbindung. Das Aufladen von Guthaben entfällt damit. Der verfügbare Betrag entspricht dem Saldo des verknüpften Kontos. Die Nutzung der App ist auf die Schweiz beschränkt. Im Ausland können die meisten Funktionen aufgrund dessen nicht genutzt werden. Im folgenden Abschnitt wird nur auf die Funktionen der Verbraucherseite, in diesem Fall der Nutzer:innen, eingegangen.

Die erste und wohl bekannteste Funktion ist das schnelle und unkomplizierte Überweisen von Geldbeträgen unter Nutzenden. Dies funktioniert unabhängig der verwendeten TWINT App. Dazu wird einzig die Mobiltelefonnummer der Person benötigt, welche den Betrag gutgeschrieben bekommen soll. Und natürlich benötigen Sender:in wie auch Empfänger:in des Geldes die TWINT App. Die Beträge können dabei individuell bestimmt werden. Eine ähnliche Funktion ist das Feature «Betrag aufteilen». Hierfür bestimmt man den Betrag, welcher aufgeteilt werden soll und wählt, unter welchen Personen dieser aufgeteilt wird. Die App teilt den

Betrag, je nach Wunsch, gleichmässig oder per Zufall auf die gewählten Personen auf. Diese erhalten zeitgleich eine Zahlungsaufforderung.

Neben dem Zahlungsverkehr, welcher direkt unter den Nutzenden stattfindet, bietet TWINT weitere Möglichkeiten für Bezahlungen an. Man kann mit TWINT in vielen Geschäften und Orten in der Schweiz bezahlen; ähnlich wie mit einer Kredit- oder Debitkarte. Dies kann an Kassensystemen, Automaten (z.B. Selecta) oder auch in Onlineshops sein. Meistens erfolgt die Zahlungsaufforderung per QR-Code. Der QR-Code kann mithilfe der TWINT App und der Smartphone Kamera gescannt werden. Die App wickelt die Zahlung im Hintergrund ab und auf dem Display erscheint eine Bestätigung, dass die Zahlung erfolgreich war.

Bei Kassensystemen, welche TWINT unterstützen, erscheint der QR-Code auf dem kleinen Display. Bei Automaten (z.B. Selecta) ist oft ein QR-Code mit einem TWINT Symbol vorzufinden. In Onlineshops kann mittlerweile ebenfalls mit TWINT bezahlt werden. Wenn man den Shop auf dem Notebook oder Computer besucht, erscheint bei der Zahlungsaufforderung ebenfalls ein QR-Code oder ein Zahlencode, welcher in der TWINT App eingegeben werden kann. Falls man den Einkauf auf dem Smartphone tätigt, öffnet sich die TWINT App automatisch und wickelt die Zahlung ab. Dies wird auch Web2App oder App2App-Switch genannt.

Als letzte Zahlungsmöglichkeit gibt es die TWINT Beacons. Diese werden vor allem in Coop Filialen verwendet. Dabei halten Nutzende ihr Smartphone an den Beacon, welcher eine Bluetooth-Verbindung herstellt. Damit erfolgen direkt die Zahlungsaufforderung und die anschliessende Bestätigung in der App.

Neben den diversen Bezahlungsvarianten bietet die TWINT App noch weitere Funktionen, welche unter dem Namen «TWINT+» bekannt sind. Damit hat man unter anderem die Möglichkeit, sein Parkticket zu bezahlen, sofern dies vom Ticketterminal unterstützt wird. Dafür arbeitet TWINT mit dem Anbieter «ParkingPay» zusammen. Ebenfalls können direkt Gutscheine oder Spenden über die App gekauft bzw. getätigt werden. Mittlerweile gibt es die Möglichkeit, Bargeld an ausgewählten Stellen zu beziehen, von Deals zu profitieren, Mobilfunk-Abonnemente zu vergleichen oder sogar Versicherungen abzuschliessen. Dies alles mit einer

einzigsten App. Im Laufe der Zeit wurden immer weitere Funktionen hinzugefügt und es werden auch weiterhin neue Funktionen entwickelt. (TWINT AG, 2022; TWINT AG, 2022; TWINT AG, 2022; TWINT AG, 2022)

2.2 Zahlungsabwicklung

TWINT funktioniert als ein sogenanntes Mobile Payment System. Das heisst, die Nutzenden haben eine Art digitales Portemonnaie, welches auf einem mobilen Gerät, z.B. einem Smartphone oder Tablet, installiert ist. Je nachdem, welche Funktionen der jeweilige Anbieter bzw. die jeweilige App bietet, kann mit einer Mobile Payment Lösung Geld gesendet, empfangen oder angefordert werden. Natürlich kann bei den meisten Anbietern auch ganz einfach im Supermarkt, im Restaurant oder sogar im Onlineshop mit dem digitalen Portemonnaie bezahlt werden. Bei TWINT gibt es, wie im vorherigen Text erwähnt, noch gewisse Zusatzfunktionen (TWINT+).

Mobile Payment Lösungen bieten oft mehrere Möglichkeiten, wie das Geld bzw. das Guthaben der Kund:innen auf das digitale Portemonnaie geladen wird. Zum einen kann das Portemonnaie z.B. mit Guthabekarten oder über ein Lastschriftverfahren aufgeladen werden. Somit steht auch nur der aufgeladene Betrag zur Verfügung. Diese Variante wird bei TWINT als Prepaid-Variante bezeichnet. Die zweite Möglichkeit ist eine direkte Verknüpfung zu einer Kreditkarte oder einem Bankkonto. Dieses Verfahren ist oft nicht nur einfacher in der Handhabung, sondern es steht auch der gesamte Betrag zur Verfügung, welcher auf dem Bankkonto ist bzw. die Höhe der Kreditkarten Limite. Bei TWINT gibt es je nach Bank die Möglichkeit, eine Kreditkarte oder ein Bankkonto zu verknüpfen. Gewisse Banken bieten jedoch auch nur die Verbindung mit einem Bankkonto an.

Im folgenden Abschnitt wird die Zahlungsabwicklung von TWINT genauer erklärt. Im ersten Teil werden Zahlungen unter Nutzenden erklärt, in einem zweiten Teil die Transaktionen, welche z.B. im Supermarkt oder im Onlineshop getätigt werden. Die Erklärung beschränkt sich auf Zahlungen mit den TWINT Apps der Banken. TWINT Prepaid wird nicht berücksichtigt.

Bei Zahlungen unter zwei privaten Nutzenden, wird lediglich eine Telefonnummer benötigt, damit eine Transaktion stattfinden kann. Die Zahlungsbestätigung

erfolgt in Echtzeit und wird auch P2P-Zahlung genannt. Obwohl die Bestätigung innerhalb weniger Sekunden passiert, kann es bis zu drei Tage dauern, bis das Geld beim Empfänger auf dem hinterlegten Bankkonto gutgeschrieben und beim Sender auf dem Konto belastet wird.

Die Abwicklung von einfachen Bezahlungen im Supermarkt, Restaurant oder Onlineshop werden ein wenig anders gehandhabt als die P2P-Zahlungen. Bei einer solchen Transaktion sind ganze sechs Parteien beteiligt. Dazu gehören der Kaufende bzw. der Kunde, der Verkaufende, die Bank des Kunden (Issuer), die Bank des Verkaufenden, ein Acquirer (z.B. Worldline) und natürlich das Unternehmen TWINT.

Der Begriff Acquirer lässt sich wie folgt erklären. «Ein Acquirer (auch Acquirer Bank oder Acquiring Bank) rechnet mit dem Händler durch Kund:innen ausgeführte Kartenzahlungen ab. Der Acquirer stellt aufgrund der übermittelten Transaktionsdaten des Händlers sicher, dass Kartenumsätze dem Konto des Händlers gutgeschrieben werden» (MoneyToday, 2022).

Wenn Kunden nun eine Zahlung machen möchten, wird ein QR-Code gescannt oder das Smartphone an einen TWINT Beacon gehalten. Dadurch wird ein Signal auf der Kundenseite und gleichzeitig auf der Verkäuferseite gesendet, welches TWINT indirekt erreicht. Das Signal des Verkaufenden wird entweder durch ein

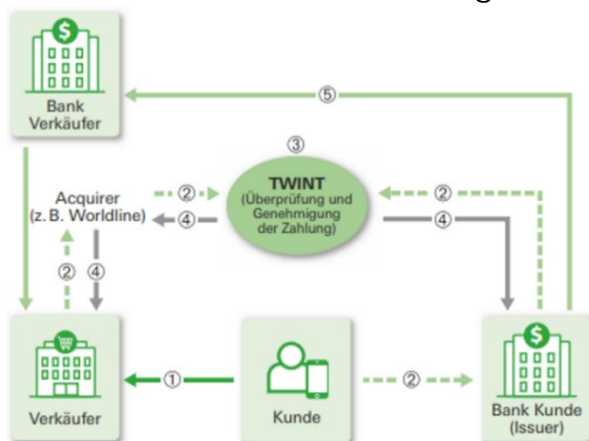


Abbildung 1: Zahlungsabwicklung TWINT

Kassensystem oder mithilfe des Beacons gesendet. Das Signal des Kaufenden wird direkt vom Smartphone übermittelt. Die Signale werden jedoch nicht direkt an TWINT übermittelt. Auf beiden Seiten werden die Signale von einer dritten Partei empfangen und dann an TWINT weitergeleitet. Auf der Verkäuferseite ist dies der Acquirer, welcher die

Zahlungssysteme und Terminals zur Verfügung stellt. Auf der Käuferseite stellt die Bank des Kaufenden bzw. der Issuer die dritte Partei dar. Diese Bank ist beim Kaufenden in der TWINT App hinterlegt. Sobald TWINT beide Signale erhalten hat, wird

geprüft, ob beim Kaufenden der benötigte Geldbetrag vorhanden ist. Ist dies der Fall, wird die Zahlung genehmigt. Die Meldung der genehmigten Zahlung wird von TWINT über den Acquirer dem Verkaufenden zugestellt. Ebenfalls wird der Betrag auf dem Konto des Kaufenden reserviert. In einem letzten Schritt wird der Betrag beim Kunden auf dem Konto belastet und dem Verkaufenden gutgeschrieben. Die Zahlungsabwicklung vor Ort bzw. im Onlineshop dauert in der Regel nur wenige Sekunden. Bis das Geld jedoch beim Verkaufenden gutgeschrieben wird, kann es bis zu zwei Tagen dauern. Grund dafür ist auch, dass die Transaktionen bei den Banken zuerst abgewickelt werden müssen. (IFH Köln, 2022; MoneyToday, 2022; Hunkeler & Hirt, 2009, überarbeitet 2022)

2.3 Gebühren

Im kommenden Abschnitt werden die Gebühren von TWINT aufgezeigt. Zudem wird erklärt, wer diese bezahlt. In der später folgenden Diskussion werden die Gebühren mit anderen gängigen Zahlungsmitteln verglichen.

Die Nutzenden der TWINT App bezahlen keine Gebühren: weder bei Transaktionen, welche unter Nutzenden stattfinden, noch bei Zahlungen an Händler. Die Händler hingegen bezahlen eine Gebühr, welche TWINT in Ihrem Paymentvertrag festhält. «Pro Transaktion, die über das TWINT Zahlungssystem abgewickelt wird, gilt für den Vertragspartner ein fixer Prozentsatz auf dem Transaktionsvolumen von 1.3 %» (TWINT Acquiring AG, 2017). Damit die Händler TWINT anbieten bzw. nutzen können, muss dieser Vertrag akzeptiert werden.

Die Transaktionskosten werden wie folgt mit dem Händler abgerechnet. «Die Transaktionspreise werden vom Auszahlungsbetrag der Transaktion abgezogen (Netto Settlement). Beim Settlement werden die Transaktionsgebühren aufsummiert und auf den nächsten Rappen aufgerundet» (TWINT Acquiring AG, 2017). Das heisst, dass bei der sogenannten Netto Settlement Methode alle angefallenen Forderungen und Verbindlichkeiten des Händlers in Bezug auf TWINT einen einzigen Saldo ergeben, welcher durch Zahlungen beglichen wird.

Zahlungsmittel	Gebühren pro Transaktion
TWINT für Vertragspartner (Registrierte Händler)	1.3 % des Transaktionsvolumens

Tabelle 1: Gebühren TWINT (TWINT Acquiring AG, 2017)

2.3.1 Gebühren anderer Zahlungsmittel

Im folgenden Abschnitt werden Gebühren von diversen weiteren Zahlungsmöglichkeiten aufgezeigt. Der Fokus liegt hier auf Debitkarten und PayPal. Bei Kreditkarten gestaltet sich die Recherche zu den Gebühren schwierig, da ein Grossteil der Anbieter keine öffentlichen Daten bereitstellt. Ebenfalls beschränkt sich der Vergleich der Gebühren auf die Schweiz. Das Ausland wird nicht berücksichtigt.

Die Resultate des Gebührenvergleichs werden im Abschnitt der Diskussion festgehalten und interpretiert.

2.3.1.1 Debitkarten

Im Vergleich zu TWINT haben Debitkarten in der Schweiz eher tiefe Gebühren. Hierbei spielt jedoch auch der Vertragspartner eine Rolle, welcher die Transaktionen abwickelt. In der folgenden Tabelle liegt der Fokus auf Worldline, ehemalig SIX Payments, welcher einer der grössten Zahlungsabwickler in der Schweiz ist. (Beyeler, 2022)

Karte	Vertragspartner	Gebühren pro Transaktion
PostFinance Card	PostFinance	0.23 CHF (Transaktion höher als 10 CHF) 0.05 CHF (Transaktionen bis CHF 5.00) 0.10 (Transaktionen bis CHF 10.00)
Maestro	Worldline	0.28 CHF
Debit Mastercard	Worldline	0.10 CHF plus 0.49 %
Visa Debit	Worldline	0.10 CHF plus 0.95 %

Tabelle 2: Gebühren Debitkarten (Beyeler, 2022)

2.3.1.2 PayPal

Bei PayPal sind die Gebühren etwas komplizierter. Die Gebühren sind für Händler, je nach Zahlungsmethode unterschiedlich. Vor allem die Gebühren für eine geschäftliche Transaktion sind sehr hoch. PayPal wertet eine geschäftliche Transaktion als den Kauf oder Verkauf von Waren oder Dienstleistungen. Jedoch gibt es die Möglichkeit, ähnlich wie bei TWINT, Transaktionen über einen QR-Code zu machen. Bei dieser Methode sind die Gebühren um einiges tiefer als bei den geschäftlichen Transaktionen. Die untenstehende Aufstellung ist nicht abschliessend. Gebühren für weitere Zahlungszwecke (z.B. Spenden) sind für die Aufstellung jedoch weniger relevant. (PayPal Pte. Ltd., aktualisiert 2022)

Art der Transaktion	Gebühren pro Transaktion
Geschäftliche Transaktionen	3.4 % plus 0.55 CHF
QR-Code Transaktion, mindestens 10.01 CHF	1.2 % plus 0.10 CHF
QR-Code Transaktion, maximal 10.00 CHF	1.7 % plus 0.05 CHF

Tabelle 3: Gebühren PayPal (PayPal Pte. Ltd., aktualisiert 2022)

2.4 Durchsetzung in der Schweiz

Durchschnittlich nutzt fast jede zweite Person in der Schweiz TWINT. Dies jedoch erst seit Ende 2021. Doch was macht die Mobile Payment App so erfolgreich? In den folgenden Abschnitten wird auf die Erfolgsfaktoren, die Vision und auch auf die Konkurrenz der TWINT AG eingegangen. (TWINT AG, 2023)

2.4.1 Erfolgsfaktoren

Die wahrscheinlich beliebteste Funktion, welche zum Erfolg beigetragen hat bzw. immer noch beiträgt, sind P2P-Zahlungen. Also Transaktionen unter privaten Nutzenden. Laut Kilb, dem aktuellen CEO der TWINT AG, machen diese Transaktionen rund 40 % der gesamten Zahlungen innerhalb der App aus. Diese Angaben wurden ebenfalls durch unsere Umfrage bestätigt. Rund 98 % der Teilnehmenden, welche angegeben hatten, TWINT zu nutzen, tätigen solche P2P-Zahlungen. Durch diese Transaktionen werden die Kosten eines gemeinsamen Restaurant Besuches oder eines Ausfluges, schnell und leicht untereinander aufgeteilt.

Ein weiterer Erfolgsfaktor war vermutlich der Zusammenschluss mit Paymit im Jahr 2016. Die grossen Banken, welche an Paymit beteiligt waren, arbeiten seither in gemeinsamer Sache an TWINT. Mittlerweile haben ein Grossteil der Schweizer Banken eine eigene TWINT App. Wenn eine Bank keine solche App anbietet, können die Nutzenden auf die Prepaid Variante zurückgreifen. Somit hat jede Person, die ein Schweizer Bankkonto besitzt, die Möglichkeit TWINT zu nutzen. Mit TWINT verfolgen die Banken in der Schweiz ein gemeinsames Ziel: Eine einheitliche Mobile Payment Lösung für die Schweiz. Durch diese Zusammenarbeit gibt es kein grosses Konfliktpotenzial oder ein Netz aus diversen, eigenen Lösungen.

Aufgrund der Coronasituation im Jahr 2020 gewann TWINT ebenfalls an Relevanz. Bargeld wurde aus hygienischen Gründen weniger verwendet, dafür nutzen Personen in der Schweiz immer öfters digitale Zahlungslösungen. Auch wurde viel mehr Online eingekauft, somit war ein physisches Bezahlen gar nicht möglich. Nach Angaben von TWINT haben Transaktionen im stationären Lebensmitteleinzelhandel im April 2020 verglichen zum Vormonat um ca. 15 % zugenommen.

Ebenfalls ist TWINT mit diversen Unternehmen strategische Partnerschaften eingegangen. Unter anderem mit der SBB und der Digitalparking AG. Dadurch wurde es möglich, das ÖV-Billett am Automaten oder direkt in der App mit TWINT zu bezahlen. Durch die Digitalparking AG gibt es mit ParkingPay die Möglichkeit, den Parkplatz ebenfalls ganz bequem mit TWINT zu bezahlen. Mithilfe unserer Umfrage konnten wir sehen, dass sich diese Partnerschaften für TWINT gelohnt haben. Etwas mehr als 55 % der Personen, welche TWINT nutzen, gaben in der Umfrage an, dass sie ihren Parkplatz oder das ÖV-Billett mit TWINT bezahlen.

Durch die hohe Akzeptanz von TWINT in Geschäften und Shops und die niedrigen Voraussetzungen, welche erfüllt sein müssen, hat sich TWINT zu einer der beliebtesten Zahlungsmöglichkeiten der Schweiz etabliert. (Rode, 2020; Schweizerische Bundesbahnen AG, 2018)

2.4.2 Vision

TWINT verfolgt mit ihren Unternehmenstätigkeiten die folgende Vision: «Wir bei TWINT glauben, dass Innovation unser Leben und Zusammenleben besser machen kann. Dass sie uns helfen soll, uns auf die Dinge zu konzentrieren, die wirklich wichtig sind: die Erlebnisse, die uns bewegen. Die Menschen, die uns nahe sind. Oder das Geschäft, das wir mit Herzblut vorantreiben. All das, was uns gemeinsam weiterbringt.

Deshalb sorgen wir dafür, dass unser Alltag laufend einfacher wird, weil sich Bezahlen und alles darum herum reibungslos in unser Leben einbinden lässt und wir uns dazu keine Gedanken mehr machen müssen. Damit jede und jeder von uns mehr aus dem Moment machen kann.

Im Kleinen wie im Grossen. Für sich, für Andere und für die ganze Schweiz» (TWINT AG, 2023).

In einer Pressemitteilung vom 25.05.2020 gab TWINT bekannt, dass sie ihre Strategie angepasst haben, da die gesetzten Ziele übertroffen wurden und das Wachstum massiv schneller war als vorhergesehen. Grund dafür war sicherlich auch die Corona Pandemie, welche genau in diesem Zeitraum begann. Durch zusätzliche Produkte und Funktionalitäten will TWINT in den kommenden Jahren das Niveau der Debitkarten-Benutzung erreichen. (TWINT AG, 2020)

2.4.3 Konkurrenz

Zur Konkurrenz von TWINT gehören vor allem Apple Pay, Samsung Pay und Google Pay, welche ihre eigenen digitalen Zahlungsmöglichkeiten über das Smartphone anbieten. Natürlich zählen auch andere Mobile Payment Anbieter, wie z.B. PayPal zur Konkurrenz. Der grosse Vorteil der genannten Konkurrenten liegt darin, dass diese Lösungen auch im Ausland genutzt werden können. Jedoch können diese oft nur in Verbindung mit einer Kredit- oder Debitkarte genutzt werden. Dies sind sogenannte NFC Mobile Payment Lösungen. Die Kreditkarte wird digital auf dem Smartphone gespeichert und kann über die NFC-Schnittstelle im Smartphone genutzt werden. (Minetti, 2021)

3 Resultate

Die Auswirkungen von TWINT auf das Konsumverhalten, auf private Schuldendynamiken und auf die Anwendung anderer Zahlungsmittel sollte mittels einer quantitativen Umfrage erforscht werden. Die Resultate dieser Umfrage wurden nach Zielsetzungen gegliedert. In der Methode im Abschnitt 1.4 ist die Herleitung dieser Ziele beschrieben. Prozentzahlen wurden auf zwei Nachkommastellen gerundet.

3.1 Angaben zu befragten Personen

Insgesamt wurde die Umfrage von 416 Personen während durchschnittlich 4 Minuten und 26 Sekunden ausgefüllt. Diese Zeit beinhaltet das Durchlesen des Umfragen-Beschrieb.

1. Wie alt bist du?

[Weitere Details](#)

● 18 oder jünger	99
● 19 - 24	83
● 25 - 29	21
● 30 - 34	33
● 35 - 39	30
● 40 - 44	29
● 45 - 49	39
● 50 - 54	36
● 55 - 59	25
● 60 - 64	9
● 65-69	6
● 70 oder älter	6

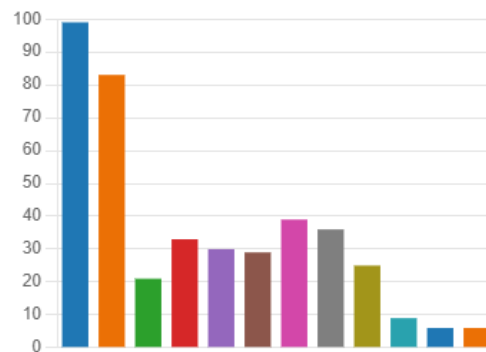


Diagramm 1: Auswertung der Frage «Wie alt bist du?» aus Umfrage-Tool

Um das Alter der befragten Personen zu ermitteln, wurden zwölf Kategorien gebildet, die jeweils fünf Jahre abbilden. Personen, die entweder 18 oder weniger Jahre alt oder 70 oder mehr Jahre alt sind, wurden in je einer Kategorie zusammengefasst. 43.75 % der Stichprobe befindet sich in den Kategorien «18 oder jünger» und «19-24». Danach ist die Verteilung eher gleichmässig bis zur Kategorie «55-59». Schliesslich sinkt die Anzahl der befragten Personen. In den letzten drei Alters-Kategorien sind 9.72 % der Stichprobe vertreten.

2. Mit welchem Geschlecht identifizierst du dich?

[Weitere Details](#)

Einblicke

● männlich	241
● weiblich	175
● anderes	0



Diagramm 2: Auswertung der Frage «Mit welchem Geschlecht identifizierst du dich?» aus dem Umfrage-Tool

58 % der Befragten identifizieren sich als männlich. Entsprechend waren 42 % der Stichprobe weiblich. Zusätzlich hatten die Teilnehmenden der Umfrage die Option „anderes“, um auszudrücken, dass sie sich mit einem anderen Geschlecht, als den aufgeführten biologischen Geschlechtern identifizieren. Diese Option wurde von keiner befragten Person ausgewählt.

3. Aus welcher Region der Schweiz kommst du?

[Weitere Details](#)[Einblicke](#)

● Zentralschweiz	363
● Zürich	11
● Ostschweiz	7
● Nordwestschweiz	16
● Mittelland	18
● Tessin	0
● Genferseegebiet	1

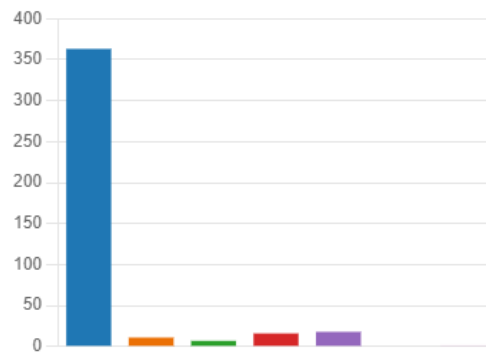


Diagramm 3: Auswertung der Frage «Aus welcher Region der Schweiz kommst du?» aus Umfrage-Tool

Um die Herkunft der Befragten zu ermitteln, wurden die sieben Grossregionen der Schweiz als Optionen aufgeführt. 87.26 % der Stichprobe hat die Zentralschweiz als ihre Herkunft angegeben. Aus den restlichen sechs Regionen stammen jeweils zwischen 18 und null Teilnehmende.

3.2 Definition der Anwendungsgruppe

4. Hast du Twint installiert?

[Weitere Details](#)

● Ja	376
● Nein	40



Diagramm 4: Auswertung der Frage «Hast du Twint installiert?» aus Umfrage-Tool

376 der 416 befragten Personen haben TWINT installiert. Dies sind ungefähr 90 % der Stichprobe.

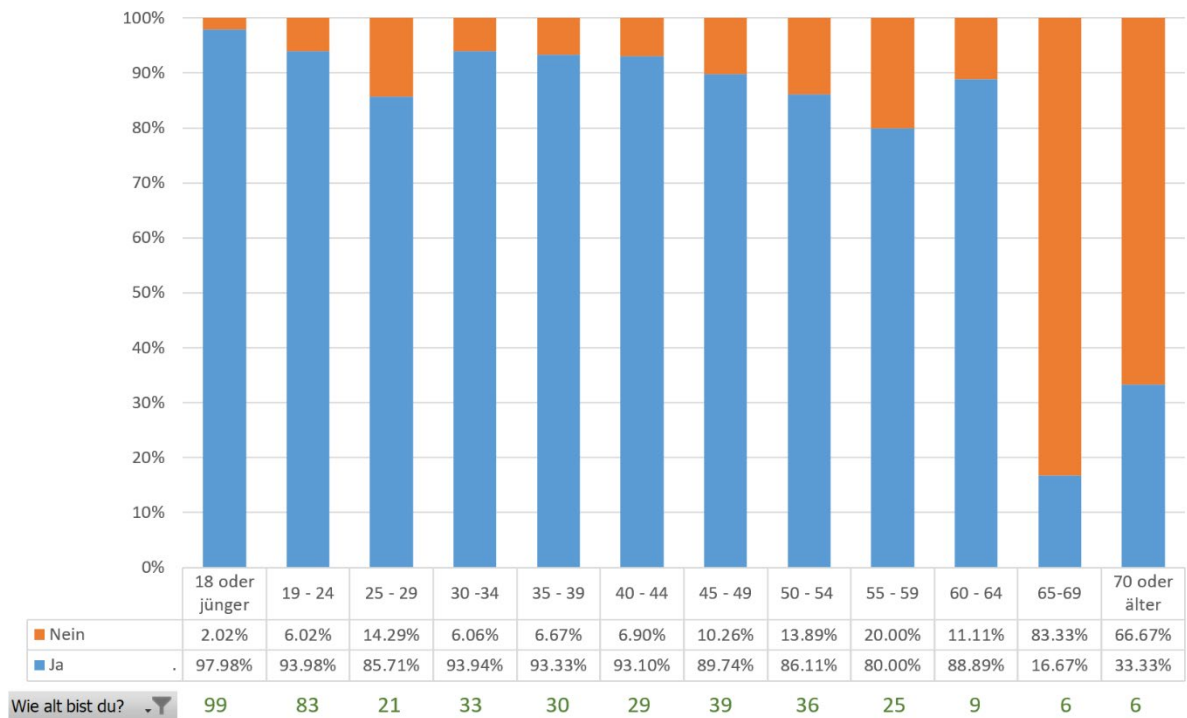


Diagramm 5: Auswertung der Frage «Hast du Twint installiert?» pro Alters-Kategorie aus Excel

Am höchsten ist die TWINT-Nutzenden-Quote dieser Stichprobe in der Alterskategorie «18 oder jünger» mit 97.98 %. Bei den befragten Personen zwischen 19 und 64 Jahren ist der Anteil der Personen, die TWINT installiert haben, eher ausgeglichen und bewegt sich zwischen 85.71 % und 93.98 %. Einzig bei den Personen zwischen 55 und 59 Jahren fiel der Anteil auf 80 %. In den letzten beiden Kategorien ist ein starker Abschwung zu erkennen. Von den Umfrageteilnehmenden, die zwischen 65 und 69 Jahren alt sind, haben 16.67 % TWINT installiert, während von den Personen aus der Kategorie «70 oder älter» ein Drittel die App nutzt.

In diesem und in folgenden Säulendiagrammen sind unter den Prozent-Angaben jeweils grüne Zahlen zu sehen. Diese indizieren die Anzahl der berücksichtigten Personen pro Kategorie. Diese sollen helfen, die Belastbarkeit der Resultate zu beurteilen.

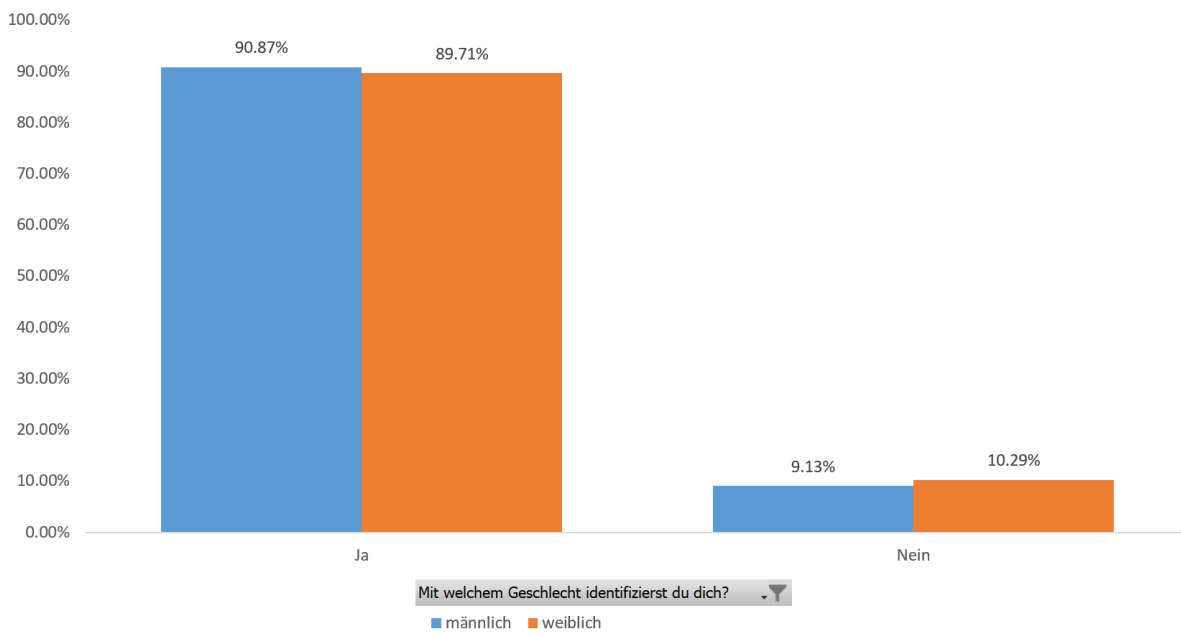


Diagramm 6: Auswertung der Frage «Hast du Twint installiert?» pro Geschlecht aus Excel

Bei den Geschlechtern lässt sich kaum ein Unterschied bezüglich der Installation der TWINT-App erkennen. 89.71 % der befragten Frauen und 90.87 % der befragten Männer haben TWINT installiert.



Diagramm 7: Auswertung der Frage «Gibt es einen Grund, weshalb du Twint nicht verwendest?» in Kategorien zusammengefasst aus Excel

Insgesamt wurden 29 Gründe genannt, warum Umfrageteilnehmende TWINT nicht installiert haben. Diese können in fünf Kategorien eingeteilt werden: kein Bedarf, Unsicherheit bezüglich Datenschutzes, Bevorzugung Bargeld, fehlende digitale Kompetenz oder Schwierigkeiten beim Setup. Dabei ist der fehlende Bedarf mit 43 % an erster Stelle. Die Unsicherheit bezüglich Datenschutzes und den Schwierigkeiten beim Setup wurden mit jeweils 10 % am wenigsten genannt.

20. Kannst du dir vorstellen, Twint künftig einzusetzen?

[Weitere Details](#)

● Ja	23
● Nein	14
● Ich weiss nicht was Twint ist	3



Diagramm 8: Auswertung der Frage «Kannst du dir vorstellen, Twint künftig einzusetzen?» aus Umfrage-Tool

57 % der befragten Personen, die TWINT momentan nicht installiert haben, können sich vorstellen, die App künftig einzusetzen. 3 % kennen TWINT nicht. Die restlichen 35 % werden TWINT auch in Zukunft nicht verwenden.

Wenn in den kommenden Abschnitten von den befragten Personen, den Umfrageteilnehmenden oder der Stichprobe gesprochen wird, sind nur die Personen gemeint, die bei der Frage vier «Hast du TWINT installiert?» angeben haben, dass sie TWINT installiert haben. Es handelt sich hierbei um 376 Personen (siehe Diagramm 4: Auswertung der Frage «Hast du Twint installiert?» aus Umfrage-Tool). Abweichungen sind deklariert.

3.3 Nutzung

5. Für welche Zwecke setzt du Twint ein?

Weitere Details

● Geld senden und anfordern	369
● an der Kasse bezahlen	227
● online bezahlen	295
● in Bar/Restaurant bezahlen	148
● am Automaten bezahlen	109
● Rechnungen bezahlen	124
● Parkplatz bezahlen	222
● Treueangebote verwalten (Stem...	11
● spenden	33
● Geld abheben	3
● Gutscheine verwalten	5
● Versicherungen abschliessen	3
● ÖV Billette kaufen	200
● Kaffee bestellen	37
● Essen bestellen	89
● Twint-Rabatte einlösen	17
● Sonstiges	11

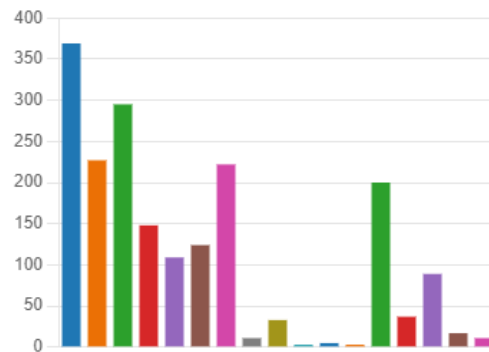


Diagramm 9: Auswertung der Frage «Für welche Zwecke setzt du Twint ein?» aus Umfrage-Tool:

TWINT bietet eine Vielzahl an Funktionen. Der Haupt-Verwendungszweck für die befragten Personen ist jedoch das Senden und Anfordern von Geld. 98.14 % der 376 Teilnehmenden nutzen diese Funktion. Die Funktionen «an der Kasse bezahlen», «online bezahlen», «Parkplatz bezahlen» und «ÖV-Billette kaufen» werden ebenfalls von mehr als 200 der befragten TWINT-Nutzenden gebraucht. Ebenfalls relevant für unsere Stichprobe waren folgende Verwendungszwecke von TWINT: in Bar/Restaurant bezahlen, am Automaten bezahlen, Rechnungen bezahlen, Essen bestellen. Diese wurden alle zwischen 148- und 89-mal ausgewählt. Die restlichen Funktionen sind bei den befragten Personen eher weniger beliebt und wurden höchstens 37-mal als Verwendungszweck angegeben.

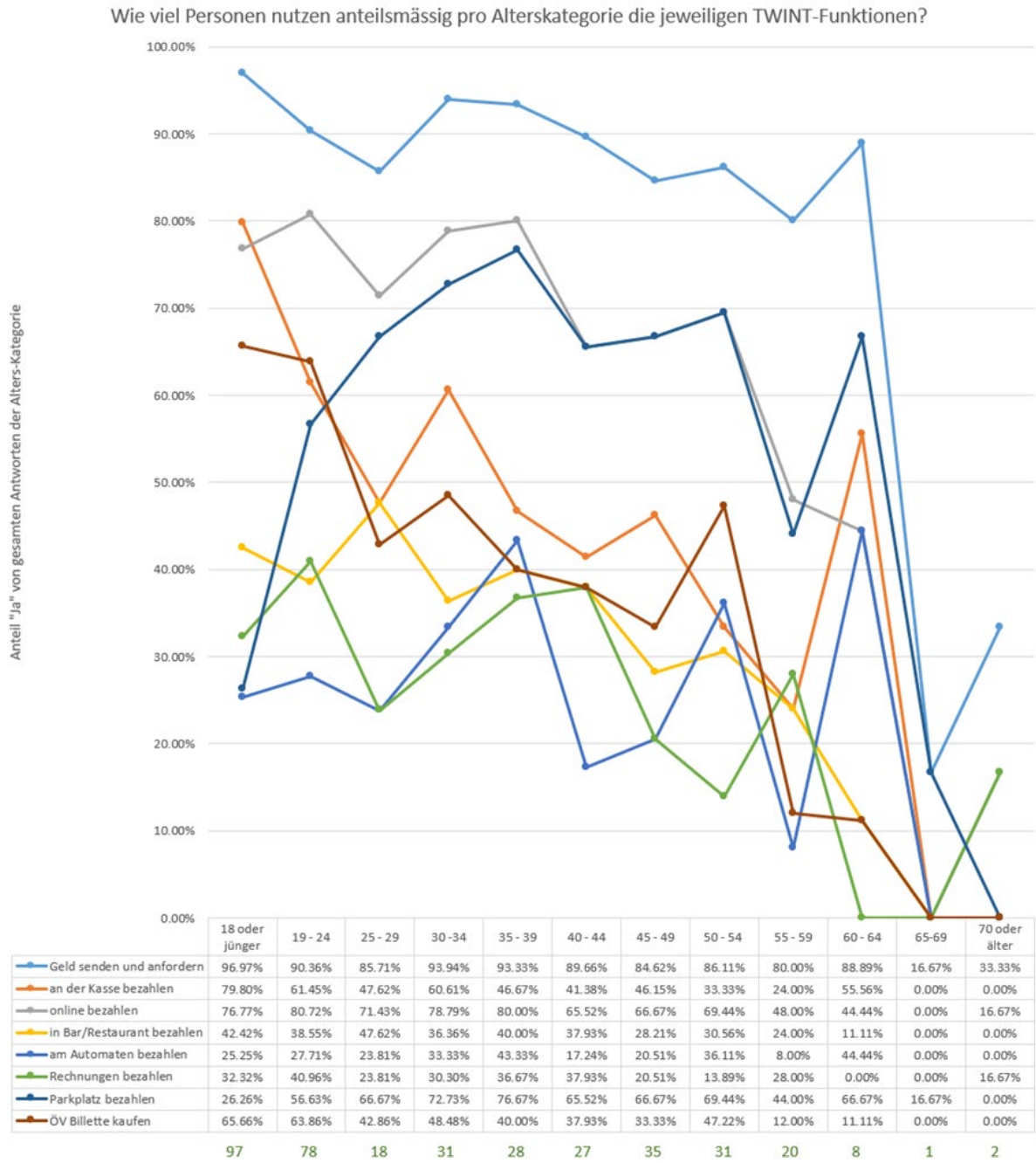


Diagramm 10: Auswertung des Anteils der Personen, welche die acht beliebtesten Funktionen nutzen pro Alters-Kategorie aus Excel

Die Funktionen von TWINT, welche von mehr als 100 der befragten Personen genutzt werden, wurden mit dem Alter der jeweiligen Personen geschnitten. Auffällig ist die Funktion «Parkplatz bezahlen». Im Gegensatz zu den anderen Verwendungszwecken, bei welchen der Anteil der Nutzer pro Kategorie mit dem Alter tendenziell abnimmt, steigt dieser bei der Funktion «Parkplatz bezahlen» bis zur Kategorie «35 - 39» stetig an. Besonders abhängig vom Alter scheint das Kaufen von ÖV-Billetten. Von den Teilnehmenden der Umfrage, die jünger als 19 Jahre alt sind, nutzen über 65 % diese Funktion. Nur noch gut halb so viele, sprich 33.33 %, verwenden diese jedoch in der Alters-Kategorie «44 – 49». Die Umfrageteilnehmenden, welche älter als 64 Jahre alt sind, nutzen die meisten Funktionen nicht. Es ist jedoch zu beachten, dass in diesen Kategorien nur wenige Rückmeldungen enthalten sind.

6. Wie regelmässig verwendest du Twint?

[Weitere Details](#)

[Einblicke](#)

● täglich	77
● mehrmals pro Woche	161
● einmal Pro Woche	60
● mehrmals pro Monat	53
● einmal pro Monat	14
● weniger als einmal pro Monat	10
● einmal pro Jahr	0
● weniger als einmal pro Jahr	1

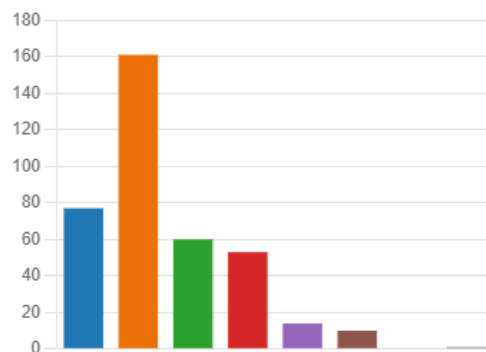


Diagramm 11: Auswertung der Frage « Wie regelmässig verwendest du Twint?» aus Umfrage-Tool

79.26 % der befragten Personen, die TWINT einsetzen, verwenden die App mindestens einmal pro Woche. 77 Personen davon geben sogar an, TWINT täglich zu nutzen. Abgesehen von elf befragten Personen, verwendet der Rest TWINT ein oder mehrmals pro Monat. Nur eine Person hat angegeben, die App weniger als einmal pro Jahr zu nutzen.

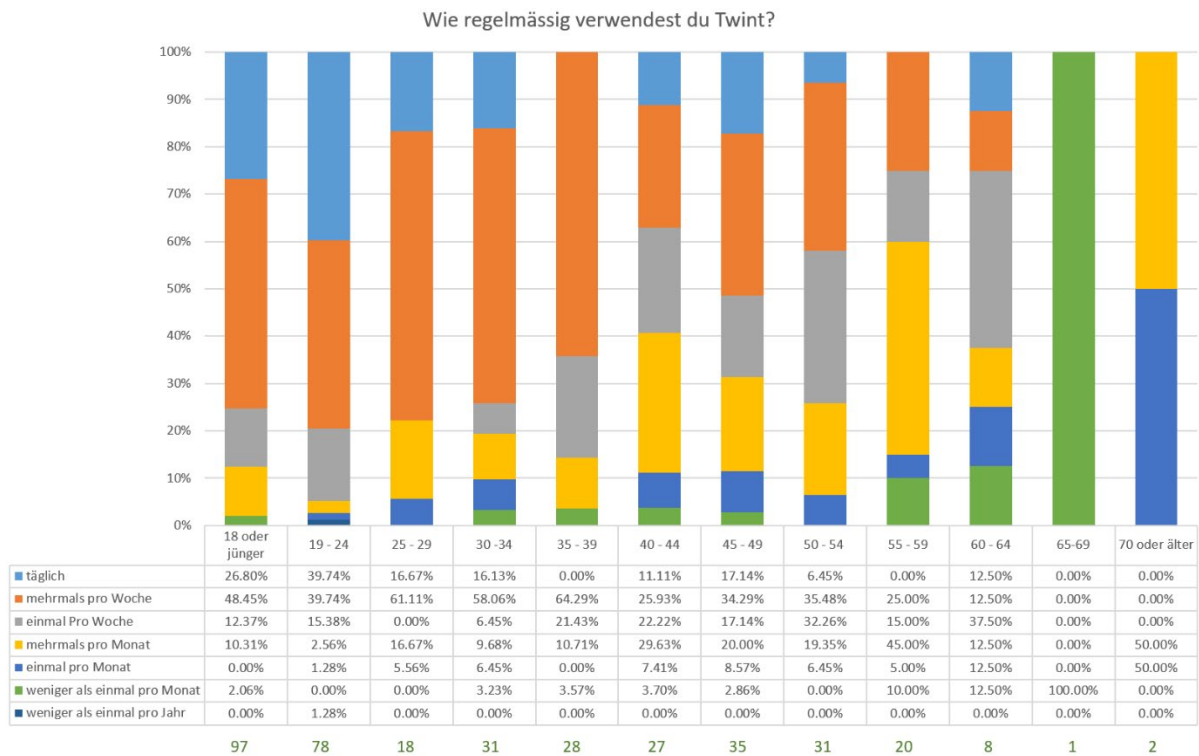


Diagramm 12: Auswertung der Frage «Wie regelmässig verwendest du Twint?» pro Alters-Kategorie aus Excel

In der Tendenz lässt sich sagen: je jünger eine Person ist, desto regelmässiger nutzt sie TWINT. Täglich wird die App vor allem von den befragten Personen verwendet, die jünger als 24 Jahre alt sind. Es lässt sich beobachten, dass über 60 % der befragten TWINT-User, die jünger als 40 Jahre alt sind, die App mehrmals pro Woche nutzen. Regelmässig, sprich mindestens einmal pro Woche, wird TWINT von Personen genutzt, welche höchstens 64 Jahre alt sind. Mit Ausnahme der Kategorie «55 - 59» nutzen jeweils mindestens 50 % jeder Alterskategorie bis und mit «60 - 64» die App mindestens einmal pro Woche.

3.4 Einfluss auf andere Zahlungsmittel

7. Welche anderen Zahlungsmittel verwendest du?

[Weitere Details](#)

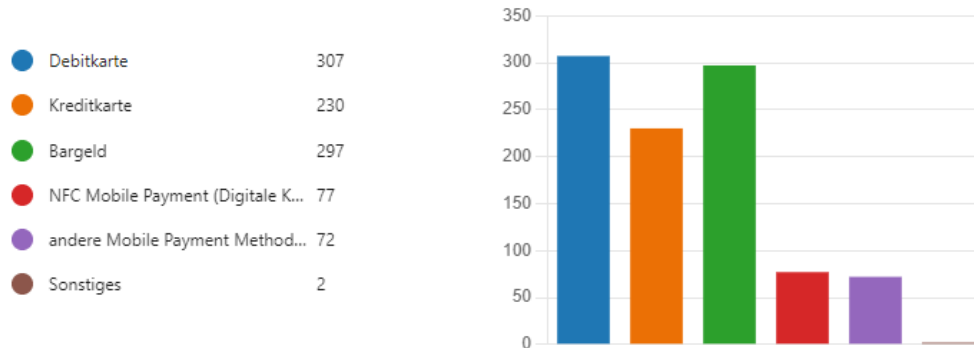


Diagramm 13: Auswertung der Frage «Welche anderen Zahlungsmittel verwendest du?» aus Umfrage-Tool

Überwiegend werden neben TWINT Debitkarte und Bargeld als Zahlungsmittel eingesetzt. Während Bargeld von ungefähr 79 % der befragten Personen, verwendet wird, wurde «Debitkarte» sogar von 81.65 % der befragten User als eines Ihrer Zahlungsmittel angegeben. Ebenfalls relevant ist das Zahlungsmittel «Kreditkarte». Dieses wird von 61.17 % der Teilnehmenden, die auch TWINT verwenden, eingesetzt. Die beiden Mobile Payment Methoden wurden je ungefähr 75-mal als Zahlungsmittel im Einsatz angegeben. Entsprechend verwenden diese circa 20 % der Befragten.

8. Welches siehst du als dein primäres Zahlungsmittel?

[Weitere Details](#)

[Einblicke](#)

● Twint	51
● Debitkarte	193
● Kreditkarte	55
● Bargeld	54
● NFC Mobile Payment (Digitale K...	21
● andere Mobile Payment Method...	1
● Sonstiges	1

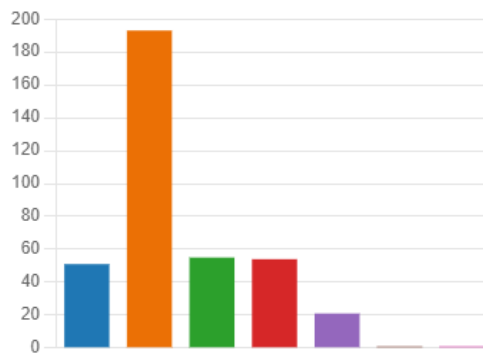


Diagramm 14: Auswertung der Frage «Welche siehst du als dein primäres Zahlungsmittel?» aus Umfrage-Tool

Für 193 Personen gilt die Debitkarte als primäres Zahlungsmittel. Dies sind 51.33 % der befragten Personen, welche TWINT installiert haben. Somit steht Debitkarte an erster Stelle. Auf dem zweiten Rang folgen Kreditkarte, Bargeld und TWINT, die jeweils zwischen 51- und 55-mal angegeben wurden. Ausserdem wurde auch NFC Mobile Payment 21-mal als primäres Zahlungsmittel angegeben.

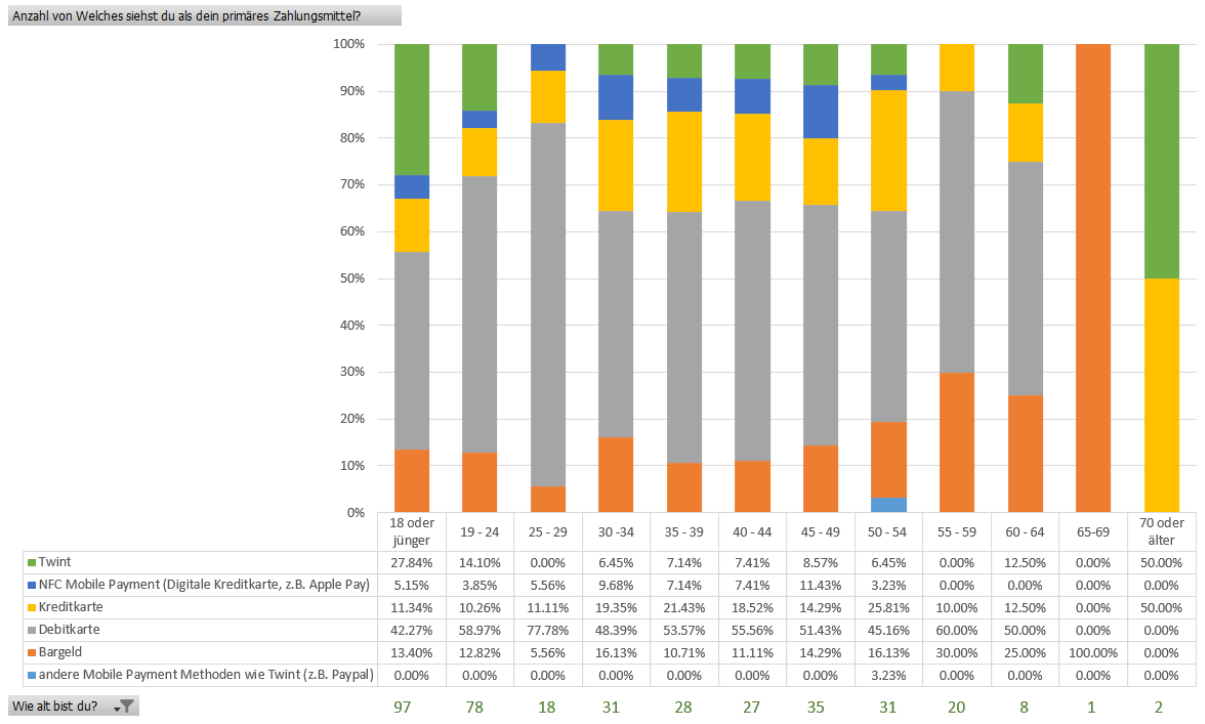


Diagramm 15: Auswertung der Frage «Welches siehst du als dein primäres Zahlungsmittel?» pro Alters-Kategorie aus Excel

Am meisten wurde TWINT als primäres Zahlungsmittel von Personen, die jünger als 25 Jahre alt sind, angegeben. 27.84 % der Befragten in der Kategorie «18 oder jünger» und 14.10 % in der Kategorie «19 - 24» machten diese Angaben. Ausserdem verwenden 50 % der Personen in der Kategorie «70 oder älter» die Bezahl-App als primäres Zahlungsmittel. Es ist jedoch zu beachten, dass in dieser Kategorie nur zwei Antworten miteinbezogen wurden. Abgesehen von einigen Ausnahmen ist die Verteilung in den restlichen Kategorien ausgeglichen und bewegt sich zwischen 6.45 % und 12.5 %.

Tendenziell lässt sich sagen, dass der Anteil der befragten Personen, die als primäres Zahlungsmittel Bargeld angegeben haben, mit dem Alter zunimmt. Abgesehen von den Kategorien «65 - 69» und «70 oder älter», in welchen lediglich drei Rückmeldungen angesiedelt sind, ist der Anteil von TWINT-Usern, die die Debitkarte als ihr primäres Zahlungsmittel sehen, sehr ausgeglichen. Er liegt zwischen 42.27 % und 60 %, wobei dieser in der Kategorie «25 - 29» auf 77.78 % steigt.

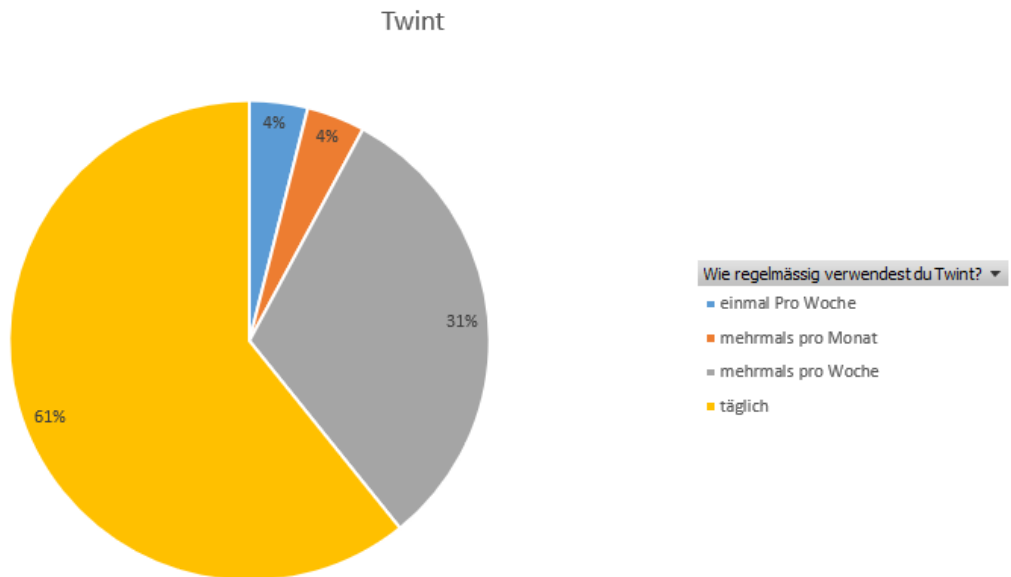


Diagramm 16: Auswertung der Frage «Wie regelmässig verwendest du Twint?» von Personen mit TWINT als primäres Zahlungsmittel aus Excel

61 % der befragten Personen, die TWINT als ihr primäres Zahlungsmittel sehen, verwenden dieses auch täglich. 31 % nutzen die App mehrmals pro Woche. Die restlichen 8 % setzen TWINT nur ein Mal pro Woche oder sogar seltener ein.

Primäres Zahlungsmittel der Personen die Twint täglich verwenden

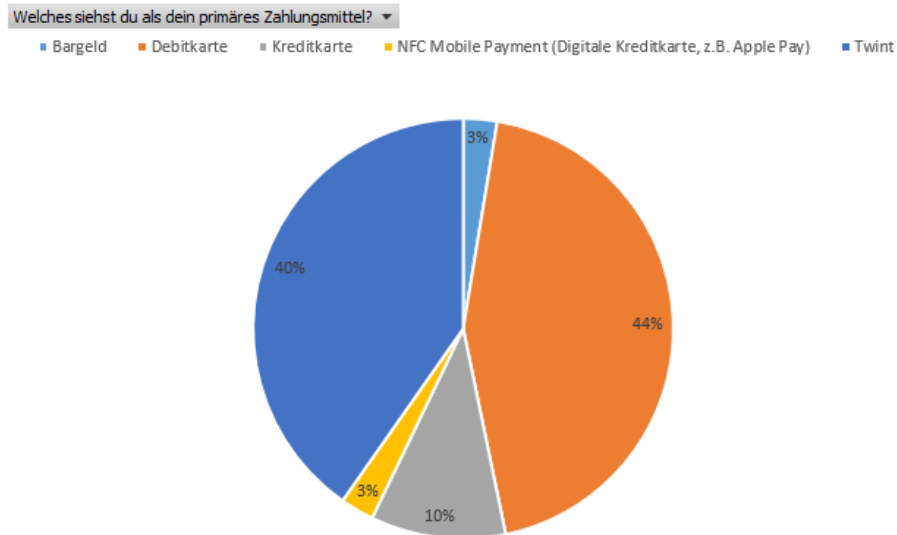


Diagramm 17: Auswertung der Frage «Welches siehst du als dein primäres Zahlungsmittel?» von Personen, die TWINT täglich nutzen aus Excel

Von den Umfrageteilnehmenden, die TWINT täglich verwenden, sehen 40 % die App als ihr primäres Zahlungsmittel. Für 44 % ist es die Debitkarte und für 10 % die Kreditkarte. Je 3 % der täglichen TWINT-User sehen NFC Mobile Payment Methoden oder Bargeld als ihr primäres Zahlungsmittel.

9. Welche Zahlungsmittel verwendest du weniger, seit dem du Twint einsetzt?

[Weitere Details](#)

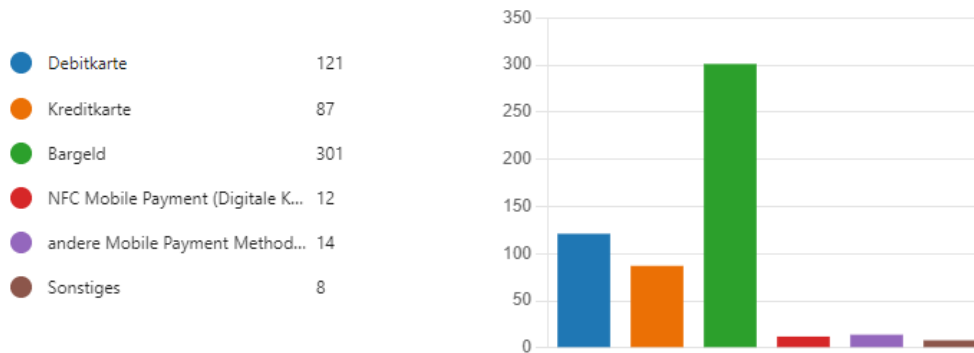


Diagramm 18: Auswertung der Frage « Welche Zahlungsmittel verwendest du weniger, seit dem du Twint einsetzt? » aus Umfrage-Tool

Hauptsächlich wurde durch TWINT das Bargeld abgelöst. 301 der 376 befragten Personen, die TWINT nutzen, sprich 80.05 %, haben angegeben, dass sie Bargeld weniger verwenden, seitdem sie TWINT haben. Obwohl die Debitkarte nach wie vor das primäre Zahlungsmittel einer Mehrheit der Stichprobe ist, wird auch diese von 121 Personen seit der Einführung von TWINT seltener verwendet.

3.5 Einfluss auf das Kaufverhalten

10. Kaufst du hemmungsloser, wenn du mit Twint bezahlst?

[Weitere Details](#)

[Einblicke](#)

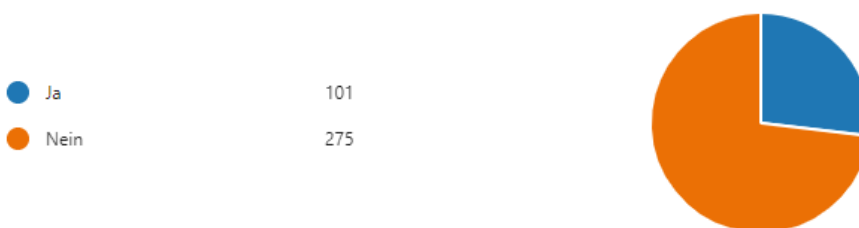


Diagramm 19: Auswertung der Frage «Kaufst du hemmungsloser, wenn du mit Twint bezahlst?» aus Umfrage-Tool

275 Personen finden nicht, dass sie hemmungsloser kaufen, wenn sie mit TWINT bezahlen. Dies sind 73.14 % der befragten Personen, die das mobile Zahlungsmittel im Einsatz haben. Die restlichen 101 Befragten können einen Einfluss durch TWINT auf ihre Hemmungen beim Kauf erkennen.

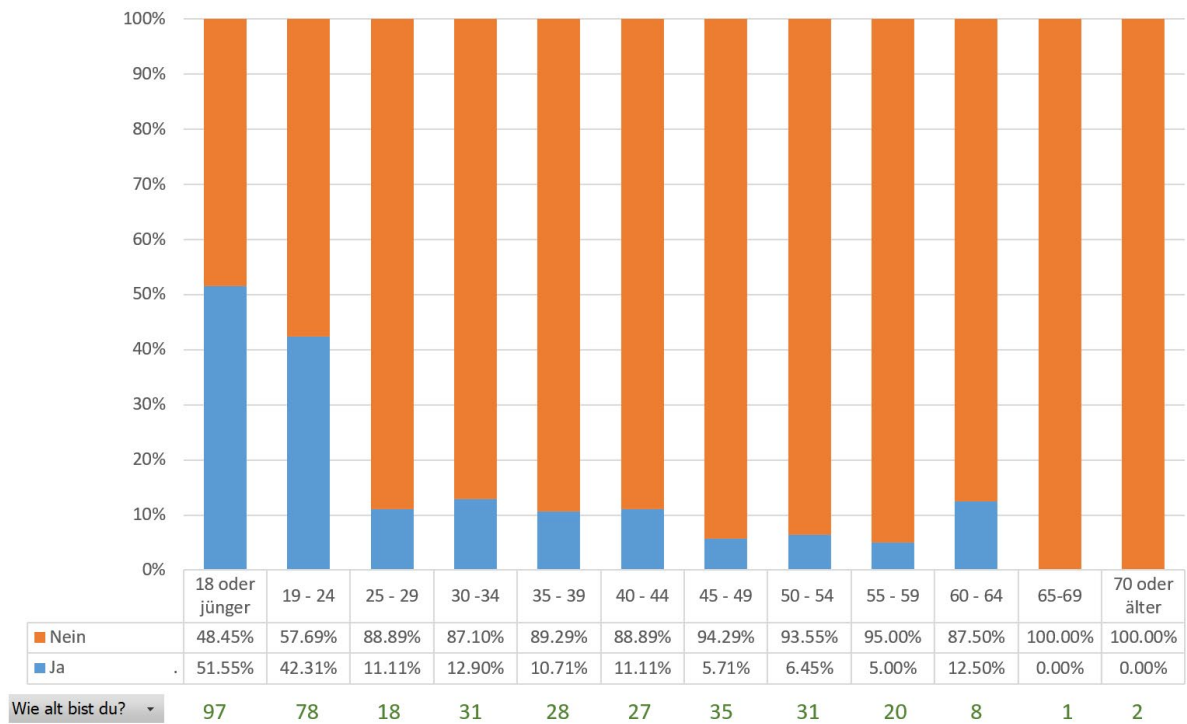


Diagramm 20: Auswertung der Frage «Kaufst du hemmungsloser, wenn du mit Twint bezahlst?» pro Alters-Kategorie aus Excel

Am grössten ist der Einfluss von TWINT auf die Hemmungen beim Kauf bei den befragten Personen, die jünger als 25 sind. Von den befragten Personen, die zwischen 19 und 24 Jahre alt sind, können 42.31 % einen solchen Einfluss bei sich erkennen. Die Alterskategorie «18 oder jünger» ist die einzige Kategorie, in welcher eine Mehrheit, genauer gesagt 51.55 %, der befragten Personen findet, dass sie hemmungsloser kaufen, wenn sie mit TWINT bezahlen. Von den befragten Personen zwischen 25 und 64 Jahren haben jeweils zwischen 5.71 % und 12.90 % der Personen, je nach Alterskategorie, angegeben, dass ihre Hemmungen beim Kauf durch TWINT beeinflusst werden.

11. Kaufst du ein Produkt eher, wenn du die Möglichkeit hast, mit Twint zu bezahlen?

[Weitere Details](#)

[Einblicke](#)

● Ja	164
● Nein	212



Diagramm 21: Auswertung der Frage «Kaufst du ein Produkt eher, wenn du die Möglichkeit hast, mit Twint zu bezahlen?» aus Umfrage-Tool

Etwas gespaltener ist die Meinung der befragten Personen bezüglich der Frage, ob sie ein Produkt eher kaufen, wenn sie die Möglichkeit haben, mit TWINT zu bezahlen. 164 Leute geben zu, dass die Möglichkeit, mit TWINT zu bezahlen die Chancen erhöht, dass sie ein Produkt kaufen. Es handelt sich hierbei um 43.62 % der Stichprobe. Die restlichen 212 Teilnehmenden lassen sich von dieser Option nicht beeinflussen.

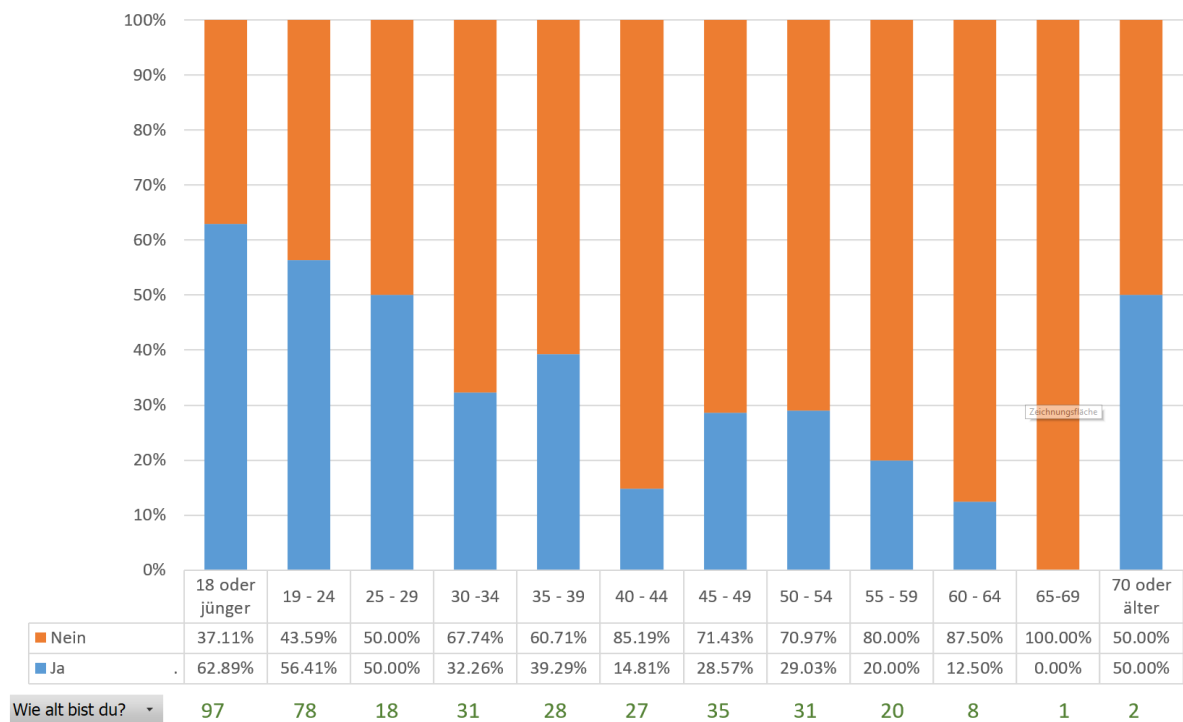


Diagramm 22: Auswertung der Frage «Kaufst du ein Produkt eher, wenn du die Möglichkeit hast, mit Twint zu bezahlen?» pro Alters-Kategorie aus Excel

Mindestens 50% der befragten Personen, welche jünger als 30 Jahre alt sind, kaufen ein Produkt eher, wenn sie die Möglichkeit haben, mit TWINT zu bezahlen. In der Alters-Kategorie «18 oder jünger» sind es sogar über 60 %. Abgesehen von einigen Ausreißern nimmt der Anteil an Personen, die ein Produkt aufgrund der Möglichkeit mit TWINT zu bezahlen eher kaufen, von Kategorie zu Kategorie ab. Die grösste Ausnahme bildet die Alters-Kategorie «70 oder älter» in welcher der Anteil erneut auf 50 % ansteigt. Es ist jedoch zu beachten, dass in dieser Kategorie nur die Rückmeldungen von zwei Personen enthalten sind.

3.6 Einfluss auf private Schuldendynamiken

12. Verschuldest du dich mehr, seit dem du Twint einsetzt?

[Weitere Details](#)

[Einblicke](#)

● Ja	17
● Nein	359



13. Leihst du mehr Geld, seit dem du Twint einsetzt?

[Weitere Details](#)

[Einblicke](#)

● Ja	108
● Nein	268



Diagramm 23: Auswertung zu Fragen bezüglich Menge der Schulden aus Umfrage-Tool

Ungefähr 95 % der Teilnehmenden behaupten, dass sie sich nicht öfters Kleinbeträge ausleihen, sprich sich in privaten Kreisen «verschulden», seitdem sie TWINT nutzen. Lediglich 17 Personen konnten bei sich eine solche Veränderung beobachten.

Etwas anders sieht es beim Leihen von Kleinbeträgen aus. 108 der befragten Personen, sprich ungefähr 29 %, finden, dass sie seitdem sie TWINT im Einsatz haben, mehr Geld ausleihen.

14. Bezahlst du Schulden schneller zurück, seit dem du Twint einsetzt?

[Weitere Details](#)[Einblicke](#)

● Ja	287
● Nein	89



15. Werden dir Schulden schneller zurückbezahlt, seit dem du Twint einsetzt?

[Weitere Details](#)[Einblicke](#)

● Ja	308
● Nein	68



Diagramm 24: Auswertung zu Fragen bezüglich Geschwindigkeit der Rückzahlung von Schulden aus Umfrage-Tool

Einen grossen Einfluss scheint TWINT auf die Geschwindigkeit von Rückzahlungen der Schulden zu haben. 287 der 376 befragten TWINT-User behaupten, ihre Schulden schneller zurückzubezahlen, seitdem sie die App nutzen. Ungefähr 24 % der Stichprobe konnten dieses Verhalten bei sich nicht feststellen. Dass ihnen Kleinbeträge schneller zurückbezahlt werden, seit sie TWINT einsetzen, finden 308, sprich circa 82 %, der befragten Personen. Entsprechend bezahlen 21 Personen zwar ihre geschuldeten Kleinbeträge mit TWINT nicht schneller, erhalten jedoch geliehenes Geld schneller zurück.

16. Forderst du Schulden konsequenter ein, seit dem du Twint einsetzt?

[Weitere Details](#)

[Einblicke](#)

● Ja	178
● Nein	198



17. Werden dir Schulden konsequenter zurückbezahlt, seit dem du Twint einsetzt?

[Weitere Details](#)

[Einblicke](#)

● Ja	279
● Nein	97



18. Zahlst du Schulden konsequenter zurück, seit dem du Twint einsetzt?

[Weitere Details](#)

[Einblicke](#)

● Ja	262
● Nein	114



Diagramm 25: Auswertung zu Fragen bezüglich Konsequenz bei der Rückforderung und Rückzahlung von Schulden aus Umfrage-Tool

178 von 376 Teilnehmenden erlassen weniger Schulden, beziehungsweise fordern diese konsequenter ein, seitdem sie TWINT installiert haben. Für die restlichen 53 % der befragten Personen hat TWINT darauf keinen Einfluss.

Die Ergebnisse der Fragen «Werden dir Schulden konsequenter zurückbezahlt?» und «Zahlst du Schulden konsequenter zurück?» sind relativ ähnlich. Ungefähr 74 % der Befragten sagen, dass ihnen Schulden konsequenter zurückbezahlt werden, seit sie TWINT einsetzen, während circa 70 % der Stichprobe behauptet, geschuldete Kleinbeträge mit TWINT schneller zurückzubezahlen.

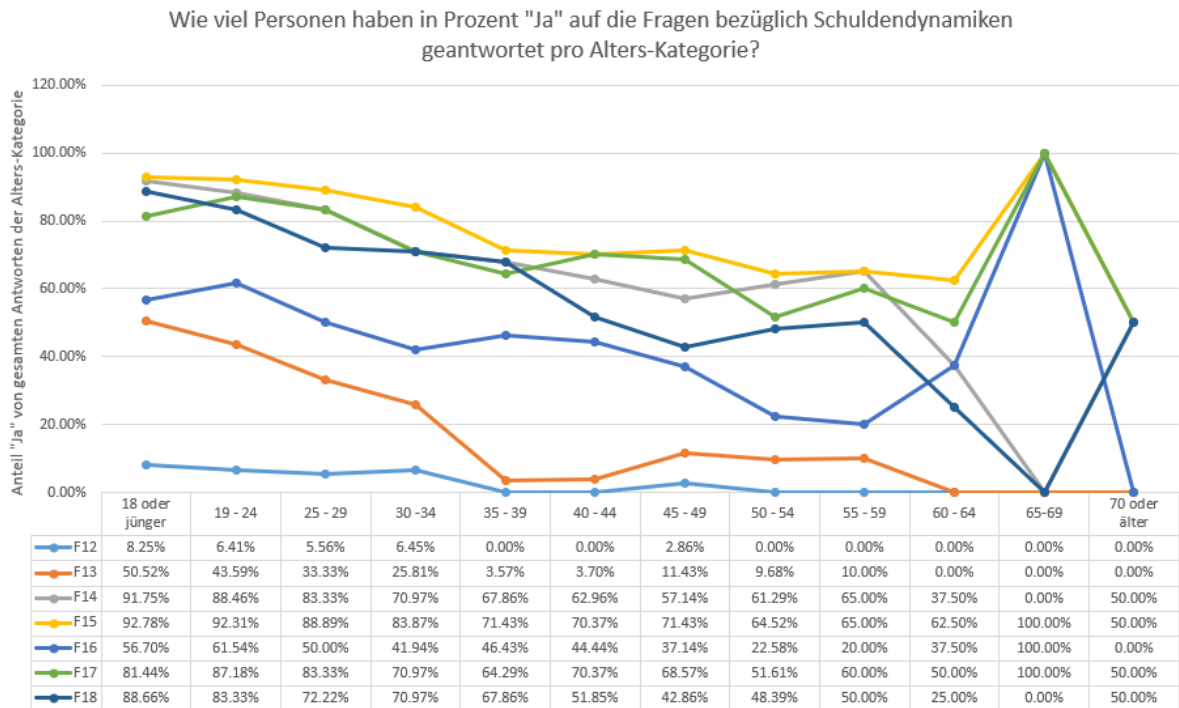


Diagramm 26: Auswertung des Anteils, der «Ja» auf die Fragen bezüglich Schuldendynamiken geantwortet haben pro Alters-Kategorie aus Excel

Schneidet man diese Fragen zum Einfluss von TWINT auf private Schuldendynamiken, lassen sich einige Auffälligkeiten erkennen. Beispielsweise hat TWINT auf Personen unter 35 Jahren anteilmässig einen auffällig grösseren Einfluss, was die Frage «Leihst du mehr Geld?» betrifft als auf den restlichen Teil der Stichprobe. In der Tendenz lässt sich erkennen, dass jüngere Personen eher mit «Ja» auf die Fragen geantwortet haben. Trotzdem sind einige Ausreisser ab der Alters-Kategorie «60 - 64» zu erkennen. Es ist jedoch zu beachten, dass in diesen Kategorien nur wenige Rückmeldungen enthalten sind.

4 Diskussion

In den folgenden Abschnitten werden die Resultate aus der Arbeit und den vorherigen Kapiteln interpretiert und analysiert.

4.1 Gebührenvergleich

TWINT hat im Vergleich zu Debitkarten höhere Gebühren. Verglichen mit PayPal, welches ähnlich wie TWINT ein Mobile Payment System ist, sind die Gebühren jedoch geringer. Vor allem bei geschäftlichen Transaktionen müssen Händler an PayPal enorm hohe Gebühren bezahlen. Der grosse Vorteil von TWINT gegenüber PayPal ist, dass die Gebühren für jede Art und Volumen von Transaktion gleich sind. Egal ob über einen QR-Code, einen Beacon oder ein Kassensystem bezahlt wird. Dies erleichtert den Händlern die Kalkulation, da sie nicht verschiedene Gebühren mit einberechnen müssen. Dafür kann PayPal international verwendet werden, wo hingegen TWINT nur für Händler in der Schweiz zur Verfügung steht.

4.2 Konkurrenz

Aus den Ergebnissen der Umfrage ist zu sehen, dass von den befragten Personen, welche TWINT nutzen, nur ca. 20.5 % neben TWINT auch NFC Mobile Payment benutzen. Bei anderen Mobile Payment Lösungen liegt diese Zahl sogar bei nur 19.15 %.

Obwohl es in der Schweiz einige etablierte Konkurrenzprodukte gibt, ist TWINT die meistverwendete Mobile Payment Lösung. Die Konkurrenten machen nur einen geringen Teil der Transaktionen aus. Somit kann gesagt werden, dass TWINT die beliebteste Mobile Payment Lösung in der Schweiz ist.

4.3 Anwendungsgruppe & Nutzung

Bei der Recherche dieser Arbeit wurde TWINT oft als einer der beliebtesten Zahlungsmittel bezeichnet. Mit unserer Umfrage hat sich dies bestätigt. Vor allem hat sich auch herausgestellt, dass diese Aussage nicht nur für Personen zutrifft, die mit einem Smartphone aufgewachsen sind. Der Anteil der TWINT-User nimmt zwar ab der Alters-Kategorie «65 – 69» stark ab. Es ist jedoch zu beachten, dass in dieser und der Kategorie «70 oder älter» nur je 6 Personen enthalten sind, weshalb diese Ergebnisse nicht aussagekräftig sind. Generell ist die Belastbarkeit bei allen Resultaten, die die Kategorien «60 – 64», «65 - 69» und «70 oder älter» betreffen, aufgrund der wenigen Rückmeldungen anzuzweifeln. Die Ungleichverteilung der Antworten lässt sich auf unsere Methoden der Verbreitung der Umfrage zurückschliessen. Primär haben wir den Fragebogen über unsere Instagram-Kanäle gestreut. Dort folgen uns vor allem Personen in unserem Alter. Eine Alternative für die Verbreitung künftiger Umfragen wäre beispielsweise LinkedIn.

Spannend wäre der Anteil der Personen, die TWINT nutzen, in der Stadt und auf dem Land. Ein solcher Vergleich war jedoch nicht möglich, da beim Erstellen der Umfrage die Regionen unglücklich gewählt wurden. Bei einem nächsten Mal sollten die Postleitzahlen abgefragt werden.

Ein Grossteil der Umfrageteilnehmenden, die kein TWINT haben, geben an, die App aufgrund fehlenden Bedarfs nicht zu verwenden. Dies lässt sich aus eigenen Erfahrungen vermutlich auf deren Umfeld zurückschliessen. In einem Freundeskreis mit wenigen TWINT-Nutzenden ist der Reiz kleiner, die App zu installieren, wie wenn alle im Umfeld einander «twinten».

Während die offensichtlichen Funktionen von TWINT, wie das Senden von Geld und Bezahlen mittels QR-Code von einem Grossteil der befragten TWINT-Nutzenden verwendet werden, gehen die meisten «TWINT+» -Features unter. Dies könnte daran liegen, dass diese in der App etwas versteckt sind und nur über mehrere Klicks erreicht werden können. Eine Ausnahme bildet der Verwendungszweck «Parkplatz bezahlen». Womöglich hängt dies jedoch damit zusammen, dass der TWINT QR-Code mittlerweile an fast jeder Parkuhr klebt und von Autofahrenden nicht übersehen werden kann. Dass die Nutzung dieser Funktion mit dem Alter zunimmt, kann man wahrscheinlich darauf zurückschliessen, dass ältere Personen eher ein Auto besitzen.

Da sich TWINT ein Stück weit in den Alltag integriert, ist es selbstverständlich, dass die App eher regelmässig verwendet wird. Eine tägliche Nutzung von TWINT setzt jedoch prinzipiell voraus, dass die Bezahl-App auch das persönliche primäre Zahlungsmittel ist. Jedoch haben nur 40 % der 77 täglichen TWINT-User diese Angabe gemacht. Es lässt sich deshalb infrage stellen, ob die Antworten aller 77 Personen, die angegeben haben, TWINT täglich einzusetzen, wirklich zutreffen.

4.4 Effekte auf Nutzung von Zahlungsmittel

Während Debitkarte und Bargeld von ungefähr 80 % und Kreditkarte von circa 60 % der befragten TWINT-User verwendet werden, hinken die beiden mobilen Zahlungsmethoden, die je von etwa 20 % der befragten Personen genutzt werden, hinten nach. Mit den mobilen Zahlungsmethoden sind NFC-Mobile Payment und andere Mobile Payment Lösungen (z.B. PayPal) gemeint. Unter anderem könnte dies damit zusammenhängen, dass viele dieser Mobile Payment Methoden eine Kreditkarte voraussetzen.

Am grössten ist der Anteil der Umfrageteilnehmenden, die TWINT als ihr primäres Zahlungsmittel sehen, bei Personen, die jünger als 25 Jahre alt sind. Ein Grund dafür könnte sein, dass diese Leute die App regelmässiger nutzen als Menschen die älter als 25 Jahre sind. Ausserdem könnte es einen Einfluss haben, dass jüngere Leute die App intensiver einsetzen und die Funktionalitäten mehr ausschöpfen.

Der Anteil von Personen, welche die Kreditkarte als ihr primäres Zahlungsmittel sehen, liegt bei den Personen unter 30 Jahren bei ungefähr 10 %. Anschliessend steigt dieser auf ca. 20 %. Einzig die letzten drei Alterskategorien bilden eine Ausnahme. Dieser Anstieg könnte daran liegen, dass Personen unter 30 Jahre eher keine Kreditkarte besitzen als Menschen, die über 30 Jahre alt sind.

Erstaunlich stabil scheint der Anteil von Personen, die Bargeld als ihr primäres Zahlungsmittel sehen. Dieser liegt bei den Personen, die jünger als 55 Jahre alt sind, bei ungefähr 10 %. Erst anschliessend ist ein Anstieg des Anteils zu erkennen. Wir haben erwartet, dass bereits früher ein Anstieg zu erkennen ist.

Dass Bargeld am stärksten von TWINT abgelöst wurde, war zu erwarten. Vor der App waren P2P-Zahlungen nur mittels komplizierter Banküberweisung oder natürlich mit Bargeld möglich. Auch andere alltägliche Tätigkeiten, die zuvor nur mit Bargeld möglich waren, wie zum Beispiel das Bezahlen eines Parkplatzes an der Parkuhr, können heute mit TWINT erledigt werden.

4.5 Auswirkungen auf Konsumverhalten & private Schuldendynamiken

Die Möglichkeit bargeldlos zu bezahlen war schon vor TWINT mit Debit- und Kreditkarten oder anderen mobilen Zahlungsmitteln möglich. Deshalb war es zu erwarten, dass die App keinen grossen Einfluss auf die Hemmungen beim Kauf der Leute hat.

Wir konnten bei uns jedoch beobachten, dass die Möglichkeit mit TWINT zu bezahlen, Einfluss auf den Kaufentscheid haben kann. Ein Beispiel dafür ist Online-Shopping. Bietet ein Online-Shop TWINT als Zahlungsmittel an, kaufen wir eher bei diesem Händler als bei einem Shop, bei dem man nur mit Kreditkarte bezahlen kann. Der Grund dafür ist, dass die Zahlungsabwicklung mit TWINT sehr einfach geht. Ein Grossteil der befragten Personen, die jünger als 30 Jahre alt, sprich in unserem Alter sind, sehen dies gleich.

Wir sind davon ausgegangen, dass mit TWINT mehr Schulden gemacht werden. In unserem Umfeld kommt es seit TWINT eher vor, dass beispielsweise im Restaurant eine Person die gesamte Rechnung bezahlt und den anderen Personen anschliessend eine TWINT-Zahlungsaufforderung sendet. Die Personen, die nicht bezahlen, haben sich somit verschuldet. Die Umfrage hat diese These jedoch sehr klar widerlegt. Möglicherweise liegt dies daran, dass die Fragestellung nicht optimal formuliert war. Das Wort «Schulden» wirkt auf viele Personen abschreckend. In der Umfrage wurde zwar definiert, dass in diesem Kontext mit «Schulden» geschuldete Kleinbeträge in privaten Kreisen gemeint sind. Möglicherweise wurde diese Anmerkung aber von einem Grossteil der befragten Personen überlesen, da sie lediglich als Untertitel der Abschnittsüberschrift eingefügt wurde.

Bezüglich der Geschwindigkeit und der Konsequenz bei der Rückzahlung von Schulden mit TWINT, deckt sich die Umfrage jedoch mit unseren eigenen Erfahrungen. Wird ein Betrag vorgeschossen, wird dieser meist auch direkt «zurückgetwintet» und dank der Geld-Anforderungs-Funktion gehen Schulden weniger vergessen.

Abschliessen lässt sich sagen, dass TWINT von Jung und Alt verwendet wird. Vorausgesetzt, die Person hat ein Smartphone und ein Bankkonto. Junge Leute unter 30 Jahren nutzen die App jedoch intensiver und regelmässiger als ältere Personen. Sie reizen die Funktionen von TWINT mehr aus und fast 40 % der Umfrageteilnehmenden zwischen 19 und 24 Jahren nutzen die App sogar täglich. Die Auswirkungen von TWINT auf ihr Kaufverhalten und ihre Schuldendynamiken sind entsprechend grösser als die von Menschen über 30 Jahren.

5 Schlusswort

Zu Beginn der Arbeit waren wir uns unsicher, ob wir alle Fragen beantworten können. Vor allem bei den technischen Fragen waren wir auf Unterstützung angewiesen. Diese erhielten wir dann von Nadine Weber von der SZKB (Schwyzer Kantonalbank).

Durch ständige Kommunikation untereinander und der erstellten Zeitplanung, hatten wir zeitlich keinen Druck. Dies zog sich durch die gesamte Arbeit. Auch gegen Ende war dies kein Problem. Die Auswertung der Umfrage stellte sich jedoch als zeitintensiver dar als zuerst geplant. Vor allem beim Schneiden von Fragen wurde viel Zeit benötigt. Auch die Interpretation dieser Fragen wurde damit zeitaufwändiger. Durch die Aufteilung der restlichen Arbeiten konnten wir diese Zeit jedoch wieder wettmachen.

Bei einer erneuten Durchführung der Arbeit würden wir die Recherche auf jeden Fall strukturierter angehen. Vor allem bei der Zusammenfassung der Informationen, wurde es durch die ungeordneten Quellen etwas unübersichtlich. Ebenfalls würden wir für die Auswertung der Umfrage noch etwas mehr Zeit einplanen, da vor allem das Schneiden von mehreren Fragen sehr aufwändig ist. Zudem müssten bei der Umfrage einige Fragen klarer gestellt werden und gewisse Fragen müssten hinzugefügt werden. Dies um z.B. die befragten Personen besser unterteilen und in eine Gruppe einordnen zu können. Auch die Beschreibung bzw. die Informationen der Umfrage müsste womöglich etwas präziser geschrieben werden. Somit hätten mögliche Missverständnisse bei den Fragen zu den Schuldendynamiken beseitigt werden können.

Die Zusammenarbeit untereinander lief während der Arbeit sehr gut. Beide Gruppenmitglieder konnten einander Vertrauen und sich somit auf ihre Aufgaben konzentrieren. Die Arbeiten konnten effizient aufgeteilt werden und somit auch pünktlich fertiggestellt werden. Grund dafür waren sicherlich auch die regelmässigen Abgleiche. Diese fanden wöchentlich im Unterricht und zusätzlich noch durch privaten Kontakt statt.

Abschliessen ist zu sagen, dass wir mit dem Resultat unserer Arbeit sehr zufrieden sind. Alle unsere Ziele wurden erreicht und die daraus resultierenden Fragen konnten beantwortet werden. Auch konnten wir durch die Arbeit einen Mehrwert für Personen bieten, welche sich womöglich für dasselbe oder ein ähnliches Thema interessieren.

6 Glossar

App2App-Switch Automatischer Wechsel von einer App zu einer anderen App. In den meisten Fällen wird dies ausgelöst durch Anklicken eines Links. Ein App2App-Switch ist auf Smartphones oder Tablets möglich.

Beacon Physisches Gerät, welches an der Kasse eine Verbindung zwischen Smartphone und Kassensystem herstellt. Das Smartphone kommuniziert über Bluetooth mit dem Beacon. Dieser wird benötigt um TWINT Transaktionen, welche nicht via QR-Code getätigt werden, abzuwickeln.

NFC Mobile Payment Bezahlung mit dem Smartphone über den eingebauten NFC-Chip. Dafür muss auf dem Smartphone eine Kredit- oder Debitkarte hinterlegt sein. Apple Pay, Samsung Pay und Google Pay sind die gängigsten NFC Mobile Payment Lösungen.

P2P-Zahlungen Die sogenannten Peer-to-Peer oder Person-to-Person-Zahlungen sind Transaktionen, welche unter privaten Nutzenden der TWINT App stattfinden.

PayPal Eine internationale Mobile Payment Lösung.

Web2App-Switch Automatischer Wechsel von einer Webseite zu einer App. In den meisten Fällen wird dies ausgelöst durch Anklicken eines Links. Ein Web2App-Switch ist auf Smartphones oder Tablets möglich.

7 Quellenverzeichnis

- Beyeler, R. (14. Dezember 2022). *Das müssen Händler über Kartenzahlungen wissen*. Von moneyland: <https://www.moneyland.ch/de/karte-zahlen-haendler-schweiz> abgerufen
- Handelszeitung. (27. Mai 2016). *Die Bezahl-App Paymit wird begraben*. Von Die Bezahl-App Paymit wird begraben: <https://www.handelszeitung.ch/unternehmen/die-bezahl-app-paymit-wird-begraben-1096268> abgerufen
- Hunkeler, K., & Hirt, T. (2009, überarbeitet 2022). *Basisdienstleistungen*. Swiss Banking - Compendio Bildungsmedien AG.
- IFH Köln. (7. Dezember 2022). *Peer-to-Peer Zahlungen: bequeme und schnelle Zahlungsoptionen werden in Zukunft noch wichtiger*. Von IFH Köln: <https://www.ifhkoeln.de/peer-to-peer-zahlungen-bequeme-und-schnelle-zahlungsoptionen-werden-in-zukunft-noch-wichtiger/> abgerufen
- Minetti, M. (2021). *Haben Bezahl-Apps tatsächlich den Durchbruch geschafft? Die wichtigsten Fragen und Antworten*. *Luzerner Zeitung*.
- MoneyToday. (7. Dezember 2022). *Lexikon Acquirer*. Von MoneyToday: <https://www.moneytoday.ch/lexikon/acquirer> abgerufen
- MoneyToday. (7. Dezember 2022). *Lexikon P2P Payment*. Von MoneyToday: <https://www.moneytoday.ch/lexikon/p2p-payment> abgerufen
- PayPal Pte. Ltd. (16. März aktualisiert 2022). *Vorzugskonditionen für gewerbliche Verkäufer*. Von PayPal: <https://www.paypal.com/ch/webapps/mpp/merchant-fees> abgerufen
- Rode, J. (22. Mai 2020). *Twint lässt Schweizer per App zahlen*. *Lebensmittel Zeitung*, S. 25.
- Schweizerische Bundesbahnen AG. (11. Dezember 2018). *Bezahlen mit Twint*. Von SBB:

<https://company.sbb.ch/de/medien/medienstelle/medienmitteilungen/detail.html/partnervertrieb/2018/12/1211-1> abgerufen

TWINT Acquiring AG. (März 2017). *Payment-Vertrag für die Akzeptanz von TWINT.*

Von TWINT: <https://www.twint.ch/content/uploads/2017/03/Payment-Vertrag-Portal-DE.pdf> abgerufen

TWINT AG. (25. Mai 2020). *TWINT will das Niveau der Debitkarten erreichen.* Von

TWINT: <https://www.twint.ch/press/twint-will-das-niveau-der-debitkarten-erreichen/> abgerufen

TWINT AG. (1. Dezember 2022). *An der Kasse mit TWINT bezahlen.* Von TWINT:

<https://www.twint.ch/privatkunden/funktionen/an-der-kasse/> abgerufen

TWINT AG. (1. Dezember 2022). *Beim Parkieren twinten und nie mehr zu viel bezahlen.* Von

TWINT: <https://www.twint.ch/privatkunden/funktionen/parking/> abgerufen

TWINT AG. (1. Dezember 2022). *TWINT – Eine App, viele Funktionen.* Von TWINT:

<https://www.twint.ch/privatkunden/funktionen/> abgerufen

TWINT AG. (1. Dezember 2022). *Unsere Lösungen.* Von TWINT:

<https://www.twint.ch/geschaeftskunden/unsere-loesungen/> abgerufen

TWINT AG. (4. Januar 2023). *Über uns.* Von TWINT:

<https://www.twint.ch/unternehmen/ueber-uns/> abgerufen

Wyss, S. (14. Mai 2019). *Die Erfolgsgeschichte Twint.* Von Die Erfolgsgeschichte

Twint: <https://www.unilu.ch/news/alle-news/die-erfolgsgeschichte-twint-4371/> abgerufen

8 Abbildungs-, Tabellen-, und Diagrammverzeichnis

8.1 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Zahlungsabwicklung TWINT	19
---	----

8.2 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Gebühren Debitkarten (Beyeler, 2022)	22
---	----

Tabelle 2: Gebühren PayPal (PayPal Pte. Ltd., aktualisiert 2022)	23
--	----

8.3 Diagrammverzeichnis

Diagramm 1: Auswertung der Frage «Wie alt bist du?» aus Umfrage-Tool	29
--	----

Diagramm 2: Auswertung der Frage «Mit welchem Geschlecht identifizierst du dich?» aus dem Umfrage-Tool	30
--	----

Diagramm 3: Auswertung der Frage «Aus welcher Region der Schweiz kommst du?» aus Umfrage-Tool.....	31
--	----

Diagramm 4: Auswertung der Frage «Hast du Twint installiert?» aus Umfrage-Tool	32
--	----

Diagramm 5: Auswertung der Frage «Hast du Twint installiert?» pro Alterskategorie aus Excel	33
---	----

Diagramm 6: Auswertung der Frage «Hast du Twint installiert?» pro Geschlecht aus Excel.....	34
---	----

Diagramm 7: Auswertung der Frage «Gibt es einen Grund, weshalb du Twint nicht verwendest?» in Kategorien zusammengefasst aus Excel.....	35
---	----

Diagramm 8: Auswertung der Frage «Kannst du dir vorstellen, Twint künftig einzusetzen?» aus Umfrage-Tool.....	36
---	----

Diagramm 9: Auswertung der Frage «Für welche Zwecke setzt du Twint ein?» aus Umfrage-Tool:	37
--	----

Diagramm 10: Auswertung des Anteils der Personen, welche die acht beliebtesten Funktionen nutzen pro Alters-Kategorie aus Excel.....	38
Diagramm 11: Auswertung der Frage « Wie regelmässig verwendest du Twint?» aus Umfrage-Tool.....	39
Diagramm 12: Auswertung der Frage «Wie regelmässig verwendest du Twint?» pro Alters-Kategorie aus Excel.....	40
Diagramm 13: Auswertung der Frage «Welche anderen Zahlungsmittel verwendest du?» aus Umfrage-Tool.....	41
Diagramm 14: Auswertung der Frage «Welche siehst du als dein primäres Zahlungsmittel?» aus Umfrage-Tool.....	42
Diagramm 15: Auswertung der Frage «Welches siehst du als dein primäres Zahlungsmittel?» pro Alters-Kategorie aus Excel.....	43
Diagramm 16: Auswertung der Frage «Wie regelmässig verwendest du Twint?» von Personen mit TWINT als primäres Zahlungsmittel aus Excel.....	44
Diagramm 17: Auswertung der Frage «Welches siehst du als dein primäres Zahlungsmittel?» von Personen, die TWINT täglich nutzen aus Excel.....	45
Diagramm 18: Auswertung der Frage « Welche Zahlungsmittel verwendest du weniger, seit dem du Twint einsetzt? » aus Umfrage-Tool.....	46
Diagramm 19: Auswertung der Frage «Kaufst du hemmungsloser, wenn du mit Twint bezahlst?» aus Umfrage-Tool.....	46
Diagramm 20: Auswertung der Frage «Kaufst du hemmungsloser, wenn du mit Twint bezahlst?» pro Alters-Kategorie aus Excel.....	47
Diagramm 21: Auswertung der Frage «Kaufst du ein Produkt eher, wenn du die Möglichkeit hast, mit Twint zu bezahlen?» aus Umfrage-Tool.....	48
Diagramm 22: Auswertung der Frage «Kaufst du ein Produkt eher, wenn du die Möglichkeit hast, mit Twint zu bezahlen?» pro Alters-Kategorie aus Excel.....	49
Diagramm 23: Auswertung zu Fragen bezüglich Menge der Schulden aus Umfrage-Tool.....	50
Diagramm 24: Auswertung zu Fragen bezüglich Geschwindigkeit der Rückzahlung von Schulden aus Umfrage-Tool.....	51
Diagramm 25: Auswertung zu Fragen bezüglich Konsequenz bei der Rückforderung und Rückzahlung von Schulden aus Umfrage-Tool.....	52

Diagramm 26: Auswertung des Anteils, der «Ja» auf die Fragen bezüglich Schuldendynamiken geantwortet haben pro Alters-Kategorie aus Excel..... 53

9 Anhang

9.1 Erstes Konzept

Namen der Autoren	Hospenthal Tobias, von Wyl Manuel
Aktueller Arbeitstitel der IDPA	Funktionsweise, Durchsetzung und Auswirkungen von TWINT
a) Was sind die Ziele Ihrer Arbeit? Kurze Zusammenfassung, 2-4 Ziele.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Herausfinden, was TWINT ist und wie es funktioniert. 2. Ermitteln wie sich TWINT in der Schweiz als digitales Zahlungsmittel durchsetzen konnte 3. Die Auswirkungen von TWINT auf das Konsumverhalten, auf private Schuldendynamiken und auf die Nutzung anderer Zahlungsmittel 	
b) Ihr persönlicher Bezug zum Thema: Wie sind Sie auf das Thema gekommen?	
Die Digitalisierung fasziniert uns. Diese hatte in den letzten Jahren auch eine Auswirkung auf unsere Zahlungsmittel und unser Zahlverhalten. Das digitale Zahlungsmittel Twint hat sich bei uns als primäres Zahlungsmittel durchgesetzt.	
c) Ist dieses Thema auch für andere Personen (z. B. Schule, Lehrbetrieb, Gesellschaft etc.) von Bedeutung? Für wen genau? Wie ergibt sich ein lokaler Bezug?	
<ul style="list-style-type: none"> - Interessant für Unternehmen die sich überlegen, Twint als Zahlungsmittel anzubieten - Der regionale Bezug ergibt sich dadurch, dass Twint ein reines schweizer Zahlungsmittel ist. Des Weiteren werden wir Zentralschweizer Personen aus unserem Umfeld befragen. 	
d) Zu welchen 2-3 Schulfächern am BBZW (allgemeinbildende Fächer, nicht technisch/stark berufsbezogen) besteht voraussichtlich ein Bezug?	
<ul style="list-style-type: none"> - Deutsch - Wirtschaft/Gesellschaft 	
e) Welches sind die 2-3 wichtigsten Fragen, die Sie mit der Arbeit beantworten wollen?	
<ul style="list-style-type: none"> - Was ist Twint und wie funktioniert es? - Wie konnte sich Twint in der Schweiz als digitales Zahlungsmittel durchsetzen? - Was sind die Auswirkungen von Twint auf das Konsumverhalten und auf private Schuldendynamiken? 	
f) Wie lauteten die 3-5 Hypothesen für die Arbeit? (Hypothesen sind wissenschaftliche Behauptungen, welche durch die Untersuchung bewiesen oder widerlegt werden.)	

g) 4-10 Fragen, welche durch die Arbeit beantwortet werden sollen.	
Ziel 1	
Was ist Twint?	
Wie funktioniert der Zahlungsverkehr mit Twint?	
Wo fallen bei Twint Gebühren an?	
Wer zahlt diese?	
Wie hoch sind diese?	
Wie stehen sie im Vergleich zu anderen Zahlungsmitteln?	
Ziel 2	
Wie konnte sich Twint in der Schweiz als digitales Zahlungsmittel durchsetzen?	
Was war/ist die Strategie von Twint?	
Wer ist die Konkurrenz von Twint?	
Ziel 3	
Wer ist die Anwendungsgruppe von Twint und wie nutzt diese die App?	
Was sind die Auswirkungen von Twint auf das Konsumverhalten und auf private Schuldendynamiken?	
Welche Effekte hat Twint auf die Nutzung anderer Zahlungsmittel?	
h) Was sind die Methoden, welche Sie anwenden wollen?	
Quantitative Befragungen	Qualitative Interviews
▪ Wen wollen Sie konkret befragen?	▪ Wer soll interviewt werden?
▪ Umfrage persönlich, online oder mit Fragebogen?	Experimente
▪ Anzahl der zu befragenden Personen?	▪ Experiment: Kurzbeschreibung; wie viele Testpersonen?
Literaturrecherche	Andere Methoden
Quantitative Befragung:	
- Unser Umfeld (Kollegen, Bekannte, Verwandte)	
- Umfrage soll ein Onlinefragebogen werden	
- Möglichst viele Personen (womöglich ca. 200-300)	
Evtl. Qualitatives Interview:	
- Mitarbeiter:in Twint/Postfinance	
i) Wie sieht der Stand der Forschung aus? Gibt es bereits ähnliche Untersuchungen? Welche Grundlagen sind bekannt?	
Zu der Erfolgsgeschichte von Twint gibt es schon einige Artikel. Vor allem von Zeitungen und Blogs. Die Veränderung des Kaufverhaltens durch Twint scheint noch nicht gross erforscht worden zu sein.	
j) Wer in Ihrer Gruppe übernimmt welche Aufgaben?	
Recherche Ziel 1: Tobias	
Recherche Ziel 2: Tobias/Manuel	
Recherche Ziel 3: Manuel	

k) Welche Personen und Stellen von ausserhalb der Schule können bei Ihrer IDPA Unterstützung leisten?
Twint/Postfinance-Mitarbeitende Mitarbeiter von Banken Lehrbetriebe Eltern
l) Welche Schwierigkeiten könnten bei Ihrem Projekt auftauchen?
Kontaktaufnahme mit Twint/Postfinance klappt nicht Rücklaufquote der Umfrage zu tief Rücklauf deckt nicht alle Generationen ab
m) Erste Planung des Arbeitsprozesses, ca. 6 Schritte mit Datumangabe, inkl. Vorschlag für ein erstes Gespräch mit der Betreuungsperson.
01.12.2022: Lancieren/Veröffentlichen der Umfrage 22.12.2022: Text Ziel 1 fertig 22.12.2022: Umfrage ausgewertet 12.01.2023: Text Ziel 2 und 3 fertig 30.01.2023: Text komplett fertig 10.02.2023: Abgabe der IDPA Arbeit

Judith Schmid, Bruno Soliva/26.07.2022

9.2 Basisdienstleistungen

(Swiss Banking - Compendio Bildungsmedien AG)

1.1.4 Mobile Payment

Mobile Payment ist eine Art **digitales Portemonnaie** auf dem Smartphone oder Tablet. Damit kann der Kunde je nach Anbieter Geld **senden, anfordern** und **empfangen**. Im Supermarkt oder im Restaurant kann man **bargeldlos bezahlen**. Entsprechend erfolgt auch die Bezahlung im Internet (Onlineshopping) via App. Im Weiteren sind diverse andere Funktionen und Dienstleistungen möglich. Der Kunde wird laufend über Aktionen und Neuheiten informiert, erhält personalisierte Angebote oder digitale Rabattcoupons.

Wie funktioniert Mobile Payment?

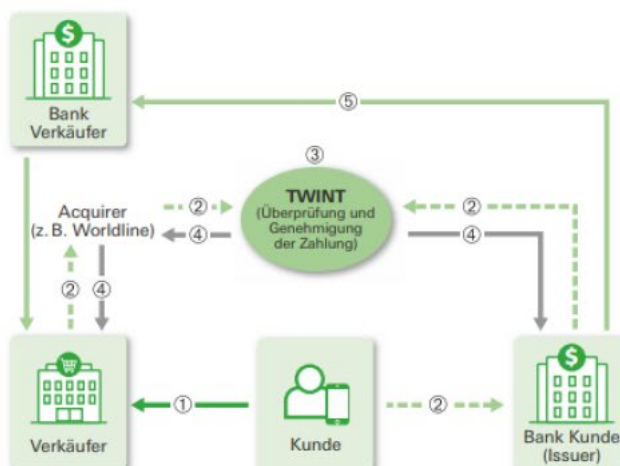
Die Kundin installiert eine entsprechende **App** auf ihrem Smartphone und lädt anschliessend **Guthaben** auf die App (**Prepaid-Funktion**). Alternativ kann die Kundin die Anbindung an das eigene **Bankkonto** erlauben oder sie lässt die Abrechnung über ihre **Kreditkarte** laufen.

Das Bezahlen funktioniert je nach Anbieter über das Einlesen eines **QR-Codes**, via **Bluetooth** oder **Funktechnologie** (Near Field Communication bzw. NFC). Aktuell existiert eine Vielzahl von internationalen und Schweizer Lösungen solcher Mobile-Payment-Funktionen. Viele Schweizer Unternehmen hatten zuerst eigene Mobile-Bezahlösungen kreiert. Um der internationalen Konkurrenz entgegenzuhalten, haben sich die SIX, die Banken sowie PostFinance zusammengeschlossen und die **TWINT** App weiterentwickelt. Im Gegensatz zu internationalen Konkurrenzprodukten wie z. B. Alipay oder Apple Pay, kann das eigene Bankkonto direkt mit TWINT verknüpft werden. Eine Kreditkarte ist somit nicht nötig. Mit TWINT kann der Kunde direkt vor Ort im Laden oder im Internet bezahlen. Zusätzlich kann der Nutzer in der App Geld an andere Nutzer senden oder von ihnen anfordern. Dies geschieht über die Telefonnummer des TWINT-Nutzers.

Nebst der Bezahlung in Shops direkt vor Ort kann via TWINT auch im Internet eingekauft werden. Ebenfalls kann der Nutzer der App direkt mittels Telefonnummer Geld an andere Personen senden – vorausgesetzt der Empfänger der Zahlung hat ebenfalls eine entsprechende App.

Wie eine Zahlung per TWINT App abläuft, veranschaulicht die folgende Abbildung:

Abb. 6 Bezahlvorgang mit der TWINT App



1. Der Kunde hält sein Smartphone an der Kasse an das Bezahlterminal (Beacon).
2. Die Signale von Verkäufer (via Beacon) und dem Kunden (via Smartphone) gehen an TWINT. Beim Verkäufer über den Acquirer (z. B. Worldline) und beim Käufer über dessen Bank (Issuer).
3. TWINT prüft, ob der Geldbetrag beim Kunden vorhanden ist. Ist dies gegeben, wird die Zahlung genehmigt.
4. Die Meldung über die genehmigte Zahlung geht via dessen Acquirer an den Verkäufer, der geschuldete Betrag wird auf dem Konto des Kunden reserviert. Der Einkauf ist somit abgeschlossen und der Kunde kann seine Ware mitnehmen.
5. Der Betrag wird dem Konto des Kunden belastet und an den Verkäufer überwiesen.

Der Kaufvorgang (Schritt 1–4) wird innert 1–3 Sekunden abgewickelt. Bis das Geld tatsächlich auf dem Konto des Verkäufers gutgeschrieben wird, dauert es einige Tage. TWINT kann anstelle eines Kontos auch mit einer Kreditkarte verknüpft werden.

9.3 Fragenkatalog

Fragenkatalog Umfrage TWINT

Donnerstag, 10. November 2022 11:45

Leit-Fragen aus Konzept

- Wer ist die Anwendungsgruppe von TWINT und wie nutzt diese die App?
- Was sind die Auswirkungen von TWINT auf das Konsumverhalten und auf private Schuldendynamiken?
- Welche Effekte hat TWINT auf die Nutzung anderer Zahlungsmittel?

Ziele der Umfrage

Definieren der Anwendungsgruppe von TWINT

Ermitteln, wie und wie oft TWINT verwendet wird

Herausfinden, in welchem Ausmass TWINT andere Zahlungsmittel wie Debit- und Kreditkarte oder Bargeld ablösen konnte

Erfahren, ob und wie das Bezahlen mit TWINT das Kaufverhalten der Nutzenden beeinflusst

Klären, ob und wie TWINT die Schuldendynamiken in privaten Kreisen beeinflusst

Fragen der Umfrage

Abschnitt 1 - Persönliche Angaben

1. Wie alt bist du?
 - 18 oder jünger
 - 19 - 24
 - 25 - 29
 - 30 - 34
 - 35 - 39
 - 40 - 44
 - 45 - 49
 - 50 - 54
 - 55 - 59
 - 60 - 64
 - 65-69
 - 70 oder älter
2. Welchem Geschlecht identifizierst du dich
 - männlich
 - weiblich
 - anderes
3. Aus welcher Region der Schweiz kommst du?
 - Zentralschweiz
 - Zürich
 - Ostschweiz
 - Nordwestschweiz
 - Mittelland
 - Tessin
 - Genferseegebiet

Abschnitt 2 - Anwendung

4. Hast du Twint installiert?
 - Ja
 - Nein
5. Für welche Zwecke setzt du Twint ein?
 - Geld senden und anfordern

- an der Kasse bezahlen
 - online bezahlen
 - in Bar/Restaurant bezahlen
 - am Automaten bezahlen
 - Rechnungen bezahlen
 - Parkplatz bezahlen
 - Treueangebote verwalten (Stempelkarten, Supercard ect.)
 - spenden
 - Geld abheben
 - Gutscheine verwalten
 - Versicherungen abschliessen
 - ÖV Billette kaufen
 - Kaffee bestellen
 - Essen bestellen
 - Twint-Rabatte einlösen
6. Wie Regelmässig verwendest du Twint?
- täglich
 - mehrmals pro Woche
 - einmal Pro Woche
 - mehrmals pro Monat
 - einmal pro Monat
 - weniger als einmal pro Monat
 - einmal pro Jahr
 - weniger als einmal pro Jahr
7. Welche anderen Zahlungsmittel verwendest du?
- Debitkarte
 - Kreditkarte
 - Bargeld
 - NFC Mobile Payment (Digitale Kreditkarte, z.B. Apple Pay)
 - andere Mobile Payment Methoden wie Twint (z.B. Paypal)
8. Welches siehst du als dein primäres Zahlungsmittel?
- Twint
 - Debitkarte
 - Kreditkarte
 - Bargeld
 - NFC Mobile Payment (Digitale Kreditkarte, z.B. Apple Pay)
 - andere Mobile Payment Methoden wie Twint (z.B. Paypal)
9. Welche Zahlungsmittel verwendest du weniger, seit dem du Twint einsetzt?
- Debitkarte
 - Kreditkarte
 - Bargeld
 - NFC Mobile Payment (Digitale Kreditkarte, z.B. Apple Pay)
 - andere Mobile Payment Methoden wie Twint (z.B. Paypal)
- Abschnitt 2.1 - Anwendung (Twint nicht installiert)
19. Gibt es einen Grund, weshalb du Twint nicht verwendest?
- offen
20. Kannst du dir vorstellen, Twint künftig einzusetzen?
- Ja
 - Nein
 - Ich weiss nicht was Twint ist

Abschnitt 3 - Auswirkung

(Antwortmöglichkeiten immer "Ja" und "Nein")

10. Kaufst du hemmungsloser, wenn du mit Twint bezahlst?
11. Kaufst du ein Produkt eher, wenn du die Möglichkeit hast, mit Twint zu bezahlen
12. Verschuldest du dich mehr, seit dem du Twint einsetzt?

13. Leihst du mehr Geld, seit dem du Twint einsetzt?
14. Bezahlst du Schulden schneller zurück, seit dem du Twint einsetzt?
15. Werden dir Schulden schneller zurückbezahlt, seit dem du Twint einsetzt?
16. Forderst du Schulden konsequenter ein, seit dem du Twint einsetzt?
17. Zahlst du Schulden konsequenter zurück, seit dem du Twint einsetzt?
18. Werden dir Schulden konsequenter zurückbezahlt, seit dem du Twint einsetzt?

Verteilung der Umfrage

- Eigene Social Media Kanäle (Instagram, Whatsapp)
- Intranet im Lehrbetrieb
- Social Media Kanäle der Eltern
- Privat

9.4 Resultate Umfrage (Microsoft Forms)

Umfrage Twint

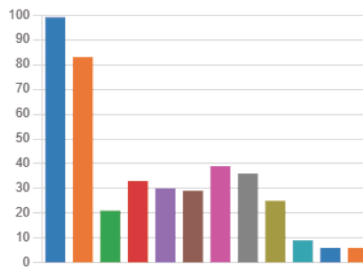
416
Antworten

04:26
Durchschnittliche Zeit für das Ausfüllen

Aktiv
Status

1. Wie alt bist du?

18 oder jünger	99
19 - 24	83
25 - 29	21
30 - 34	33
35 - 39	30
40 - 44	29
45 - 49	39
50 - 54	36
55 - 59	25
60 - 64	9
65-69	6
70 oder älter	6



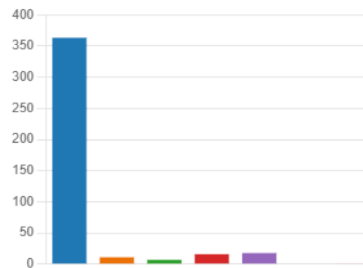
2. Mit welchem Geschlecht identifizierst du dich?

männlich	241
weiblich	175
anderes	0

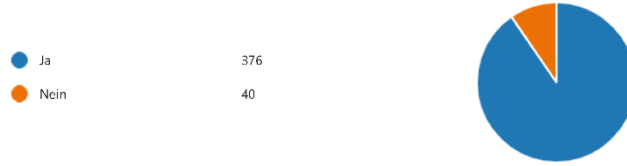


3. Aus welcher Region der Schweiz kommst du?

Zentralschweiz	363
Zürich	11
Ostschweiz	7
Nordwestschweiz	16
Mittelland	18
Tessin	0
Genferseegebiet	1

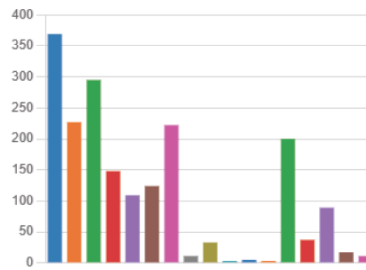


4. Hast du Twint installiert?



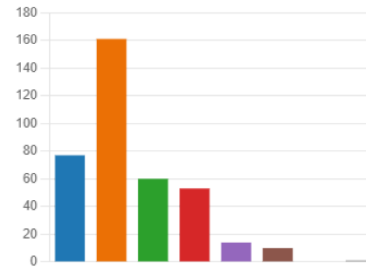
5. Für welche Zwecke setzt du Twint ein?

Geld senden und anfordern	369
an der Kasse bezahlen	227
online bezahlen	295
in Bar/Restaurant bezahlen	148
am Automaten bezahlen	109
Rechnungen bezahlen	124
Parkplatz bezahlen	222
Treueangebote verwalten (Stem...	11
spenden	33
Geld abheben	3
Gutscheine verwalten	5
Versicherungen abschliessen	3
ÖV Billette kaufen	200
Kaffee bestellen	37
Essen bestellen	89
Twint-Rabatte einlösen	17
Sonstiges	11



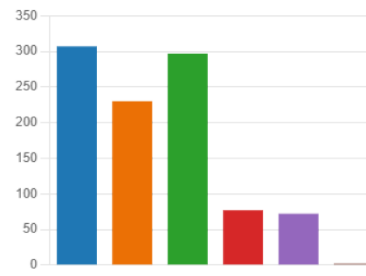
6. Wie regelmässig verwendest du Twint?

täglich	77
mehrmals pro Woche	161
einmal Pro Woche	60
mehrmals pro Monat	53
einmal pro Monat	14
weniger als einmal pro Monat	10
einmal pro Jahr	0
weniger als einmal pro Jahr	1

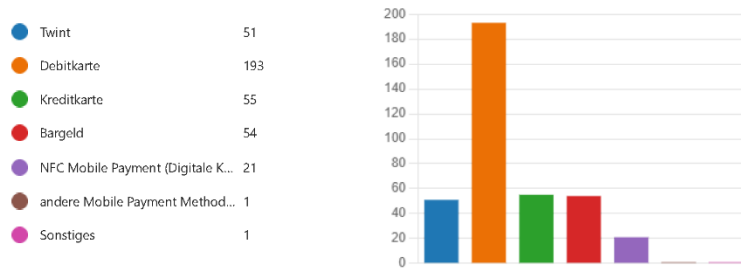


7. Welche anderen Zahlungsmittel verwendest du?

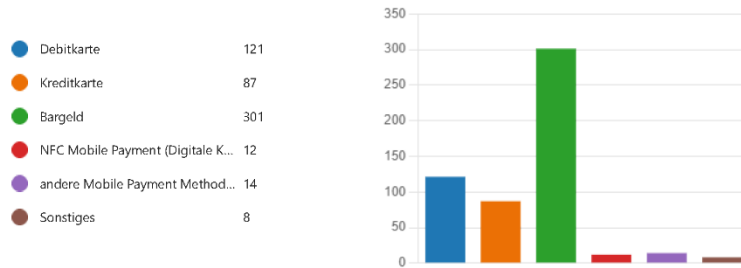
Debitkarte	307
Kreditkarte	230
Bargeld	297
NFC Mobile Payment (Digitale K...	77
andere Mobile Payment Method...	72
Sonstiges	2



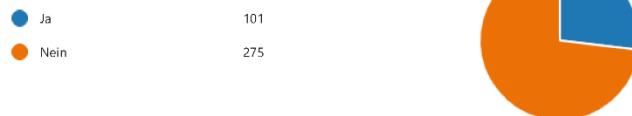
8. Welches siehst du als dein primäres Zahlungsmittel?



9. Welche Zahlungsmittel verwendest du weniger, seit dem du Twint einsetzt?



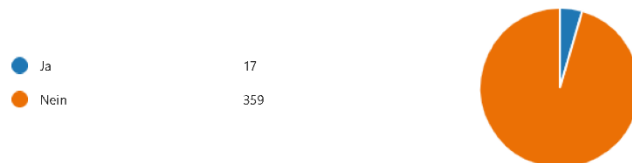
10. Kaufst du hemmungsloser, wenn du mit Twint bezahlst?



11. Kaufst du ein Produkt eher, wenn du die Möglichkeit hast, mit Twint zu bezahlen?



12. Verschuldest du dich mehr, seit dem du Twint einsetzt?



13. Leihst du mehr Geld, seit dem du Twint einsetzt?

● Ja	108
● Nein	268



14. Bezahlst du Schulden schneller zurück, seit dem du Twint einsetzt?

● Ja	287
● Nein	89



15. Werden dir Schulden schneller zurückbezahlt, seit dem du Twint einsetzt?

● Ja	308
● Nein	68



16. Forderst du Schulden konsequenter ein, seit dem du Twint einsetzt?

● Ja	178
● Nein	198



17. Werden dir Schulden konsequenter zurückbezahlt, seit dem du Twint einsetzt?

● Ja	279
● Nein	97



18. Zahlst du Schulden konsequenter zurück, seit dem du Twint einsetzt?

● Ja	262
● Nein	114



19. Gibt es einen Grund, weshalb du Twint nicht verwendest?

33
Antworten

Neueste Antworten
"kein smartphone"

[Aktualisieren](#)

6 Befragten (19%) antworteten **Bar** für diese Frage.



20. Kannst du dir vorstellen, Twint künftig einzusetzen?

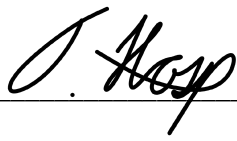
● Ja	23
● Nein	14
● Ich weiss nicht was Twint ist	3



9.5 Eidesstattliche Erklärung

Wir erklären hiermit, dass wir die vorliegende IDPA eigenständig und ohne unerlaubte fremde Hilfe erstellt haben und dass alle Quellen, Hilfsmittel und Internetseiten wahrheitsgetreu verwendet wurden und belegt sind.

Sursee, 10.02.2023



Hospenthal Tobias



von Wyl Manuel