

SUPERIOR HOTEL

MANAGEMENT & STRATEGIEN

Zahlungsmethoden haben Einfluss auf Buchung



Laut der Studie von der Finanztechnologie-Plattform Adyen hat gut jeder dritte Befragte bereits die Hotelbuchung abgebrochen, weil seine gewünschte Zahlungsmethode nicht verfügbar war / Motivbild:

www.pexels.com

Mehr als ein Drittel (36 Prozent) der Verbraucher in Deutschland hat bereits eine Hotelbuchung abgebrochen, weil die bevorzugte Zahlungsmethode nicht verfügbar war. Das ergibt eine Studie der Finanztechnologie-Plattform Adyen, in der weltweit über 31.000 Verbraucher zu ihren Zahlungspräferenzen und über 7.600 Hoteliers zu ihren Geschäftsstrategien und Herausforderungen befragt wurden.

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass das Bezahlerlebnis von Hotels und anderen Beherbergungsbetrieben Auswirkungen auf die Umsätze haben kann. Die Branche ist sich dieser Bedeutung bewusst: Nur fünf Prozent der deutschen Hotelbetriebe geben an, dass es nicht wichtig sei, den Gästen eine Vielzahl an Zahlungsmöglichkeiten anzubieten.

Gleichzeitig räumten jedoch mehr als ein Drittel (41 Prozent) ein, derzeit einige bevorzugte Zahlungsmethoden wie BNPL und Apple Pay nicht anbieten zu können.

Im Jahr 2024 zeichnen sich im gesamten Hotelgewerbe neue globale Zahlungstrends ab: So nannten 14 Prozent der Befragten in Deutschland digitale Wallets, beispielsweise Apple Pay, als ihre bevorzugte Bezahlmethode, um online für ein Hotelerlebnis zu bezahlen. Sieben Prozent der Deutschen haben zudem innerhalb der letzten zwölf Monate zum ersten Mal einen Hotelaufenthalt über Social Media gebucht und fünf Prozent gaben an, die Online-Hotelbuchung im selben Zeitraum erstmals mit Buy Now, Pay Later (BNPL) bezahlt zu haben. Die Mehrheit der deutschen Verbraucher (56 Prozent) gab an, dass ein reibungsloses Erlebnis von der Buchung bis zum Check-out für sie bei der Auswahl eines Hotels wichtig ist.

Im Rahmen der Befragung zeigen sich drei neue Trends

Flexibilität von Zahlungen als Faktor

Insgesamt 40 Prozent der befragten Verbraucher legen Wert darauf, welche Zahlungsmethoden vom Hotel angeboten werden, wobei knapp ein Drittel (31 Prozent) angibt, dass eine größere Auswahl an Zahlungsmethoden helfen würde, größere Einkäufe für Urlaub und Reisen zu tätigen. Vier von zehn (43 Prozent) Reisenden gaben an, dass sie nicht gerne den vollen Betrag für einen Hotelaufenthalt im Voraus bezahlen ? dies zeigt sich auch in der zunehmenden Beliebtheit von BNPL-Diensten.

Reisende achten auf die Stornierungsbedingungen

Eine Flexibilität bei den Stornierungsbedingungen erwies sich ebenfalls als entscheidender Faktor bei der Hotelauswahl: 54 Prozent