

Karten-Blickpunkte

Kartenstrategie

Zu wenig visualisiert

Karteninhaber interessiert nicht, welches Logo ihre Karte trägt – sofern sie am GAA und PoS nur funktioniert. Dieser Grundsatz gilt nach wie vor. Insofern war es unerheblich, dass die Umbenennung der ec-Karte in Girocard kaum aktiv kommuniziert, geschweige denn beworben wurde.

Was dabei aber offenbar vielfach übersehen wurde: Der genannte Grundsatz gilt selbstredend nur dann, wenn Neuerungen nicht dazu führen, dass die Karte plötzlich nicht mehr funktioniert. Das war ursprünglich der Grund, warum etwa die Sparda-Banken von ihren Plänen, auf Maestro only umzustellen, wieder Abstand nahmen: Es fehlte schlicht noch an Akzeptanz. Wenn Karten mit beschränkter Einsetzbarkeit ausgegeben werden (beispielsweise V-Pay) oder Maestro-Karten mit Auslandssperren belegt werden, um der Skimming-Problematik entgegen zu wirken, dann interessiert dies den Kunden sehr wohl. So etwas muss sehr viel intensiver und vor allem auffälliger kommuniziert werden, als es offenbar in vielen Fällen geschehen ist.

Schon einmal hat es sich als nachteilig erwiesen, dass die Kreditwirtschaft es sich angewöhnt hat, ihren Kunden neue Karten relativ kommentarlos zuzuschicken und Neuerungen allenfalls im Kleingedruckten der – ohnehin meist ungelesenen Begleittexte – zu erwähnen. Bei der Geldkarte führte dies dazu, dass sie bei ihrer Einführung vom Kunden kaum wahrgenommen wurde und bis heute mit Bekanntheitsproblemen kämpft. Wäre die Neuerung vor dem eigentlichen Kartenversand mit einem separaten, optisch auffälligen Schreiben – etwa mit einem Bild von Geldkarte-Chip und Logo – angekündigt worden, hätte das vielleicht verhindert werden können. V-Pay

oder Sperrungen im außereuropäischen Ausland hätten beispielsweise mit einem EU-Logo visualisiert werden können. Dann wäre von Anfang an klar gewesen: Wer außerhalb Europas verreist, muss sich mit seiner Bank in Verbindung setzen beziehungsweise braucht eine zusätzliche Karte.

Mastercard hat diese Kommunikationslücke gern genutzt. Als Reaktion auf die mediale Entrüstung darüber, dass Urlauber erst im Ausland feststellten, dass ihre Karte am gewählten Ziel nicht funktioniert, hat die Kartenorganisation flugs einen „Verbraucherhinweis“ verbreitet und geraten, Bankkarten vor der Reise ins Ausland auf das Maestro-Logo hin zu überprüfen und gegebenenfalls bei der Hausbank gezielt danach zu fragen.

Ein weiteres Beispiel guter Kommunikation gab American Express bei der Einführung der Selbstwahl-PIN. Hier wurde die Botschaft nicht nur vorab kommuniziert. Der Brief erschien auch nicht im üblichen Amex-Design, sondern wurde von vielen riesigen, bunten Ziffern geschmückt. **sb**

Sicherheit

3-D-Secure in Verruf

Lange war die „Knackbarkeit“ der PIN ein immer wieder aufgegriffenes Thema. Deswegen scheint nun 3-D-Secure einzunehmen. So hat etwa die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen Verbraucher davor gewarnt, für ihre Kreditkarten einen 3-D-Secure-Sicherheitscode zu beantragen, um sich so vor möglichen Schadensfällen zu schützen. Der Grund: Es wird befürchtet, dass Kriminelle, die nur Kartenummer und Namen des Karteninhabers kennen, für dessen Karte einen Sicherheitscode beantragen und damit auf Einkaufstour gehen. Auch von einem möglichen Abfangen

wirklich vom Karteninhaber beantragter Sicherheitscodes wird ausgegangen. Dann aber würde der Anscheinsbeweis gegen den Kunden sprechen, die emittierende Bank könnte sich im Missbrauchsfall weigern, den Schaden zu ersetzen.

Ganz von der Hand zu weisen sind die Sorgen der Verbraucherschützer sicher nicht. Natürlich ist es denkbar, dass Hacker einen solchen Code abfangen oder für gestohlene Kartendaten einen beantragen. Deshalb aber auf ein Sicherheitsverfahren, das keine hundertprozentige Sicherheit versprechen kann, ganz zu verzichten und der kriminellen Szene damit Tür und Tor weit zu öffnen, kann auch nicht der richtige Weg sein. Dass die genannte Sorge in letzter Zeit immer wieder einmal durch die Schlagzeilen geistert, ist insofern mehr als bedenklich.

Wirklich widerlegen lässt sich der Vorwurf, dass es auch bei 3-D-Secure zu missbräuchlichen Transaktionen durch die kriminelle Szene kommen kann, vermutlich nicht. Und doch zeigen allein schon die Zahlen zur Fraud-Entwicklung, dass das Sicherheitskonzept nicht so löchrig sein kann wie befürchtet. Auch der gesunde Menschenverstand spricht dagegen: Denn je verbreiteter 3-D-Secure bereits ist, desto unrentabler wird der Versuch, für missbräuchlich erlangte Kartendaten Sicherheitscodes zu beantragen. Denn der Hacker beziehungsweise Käufer der Daten kann damit nur dann erfolgreich sein, wenn der Karteninhaber nicht bereits über einen Code verfügt, kann also nicht voraussagen, wie viele Kartendaten er benötigt, um damit erfolgreich zu sein.

Die Sorge der Verbraucher aber bleibt. Und sie wächst, je häufiger sie entsprechende Warnungen vor 3-D-Secure hören. Den Emittenten bleibt also vermutlich nur eines: aktiv zu kommunizieren, dass auch bei Transaktionen, bei denen ein entspre-

chender Sicherheitscode abgefragt wurde, der Schaden von der Bank ersetzt wird, wenn es doch einmal zu Missbrauchsfällen kommen sollte. Damit dürfte die Schadensbilanz immer noch bedeutend günstiger ausfallen als bei einer wachsenden Zahl von Karteninhabern, die sich 3-D-Secure verweigern. **Red.**

Sicherheit

Wunsch-PIN auf dem Vormarsch

Mit dem Vordringen der Chiptechnologie liegt der Wechsel auf Chip & PIN auch bei Kreditkarten nahe. Nur: Die Merkfähigkeit des Menschen ist leider begrenzt. Und die Anzahl von PINs und Passwörtern, die sich der durchschnittliche Verbraucher mittlerweile zu merken hat, hat allmählich diese Grenze erreicht. Die Kreditkarten-PIN als weitere zu merkende Zahlenfolge dürfte also auf vergleichsweise wenig Gegenliebe beim Kunden stoßen – vor allem bei denjenigen, die ihre Karte eher selten benutzen und denen sich die PIN deshalb nicht so gut einprägt. Wollen die Emittenten also nicht riskieren, dass diese Karteninhaber künftig ihre Karte immer weniger einsetzen, weil sie die Zahlung nicht autorisieren können, oder aber – wider besseres Wissen – die PIN doch notieren, muss eine praktikable Lösung her. Biometrie als „merkfreier“ Ausweg ist längst noch nicht marktfähig. Also bietet sich die noch vor wenigen Jahren verpönte Wunsch-PIN als Alternative an.

Das damals noch verwendete Hauptargument dagegen, Sicherheitsbedenken nämlich, scheint mittlerweile keine Rolle mehr zu spielen. Die Mehrzahl der Kunden hat mittlerweile hinreichend Erfahrungen mit der Wahl von Passwörtern, um zu wissen, dass allzu simple beziehungsweise leicht zu erratende Buchstaben- oder Zahlenfolgen keine Sicherheit bieten. Die Sorge, eine beträchtliche Zahl von Kunden könne solche „dumme“ PINs wählen, ist also vom Tisch. Zahlenfolgen wie das eigene

Geburtsdatum lassen sich schließlich auch technisch ausschließen. Überdies würden sie nur demjenigen Hacker nutzen, der nicht nur die Kartendaten, sondern gleich die ganze digitale Identität entwendet hat. Erfahrungen aus anderen Märkten zeigen, dass die Einführung der Selbstwahl-PIN tatsächlich als Sicherheitsrisiko keine nennenswerte Rolle spielt.

Und so scheint die lang ersehnte, vom Kunden frei zu wählende Wunsch-PIN endlich auf dem Vormarsch zu sein. Derzeit bei American Express, ab Februar nächsten Jahres auch bei den Volks- und Raiffeisenbanken. Ist der neue Service erst einmal etabliert, ist die Umstellung auf Chip & PIN auch bei der Kreditkarte gewissermaßen vorbereitet und dürfte ohne größere Reibungsverluste vonstatten gehen. **sb**

Online-Zahlungsverkehr

EU-Kartellverfahren gegen das EPC

Am 26. September dieses Jahres hat die EU-Kommission eine kartellrechtliche Untersuchung gegen den European Payments Council (EPC) eingeleitet. Es soll geprüft werden, ob das vom EPC erarbeitete „Sepa-E-Payment-Framework“ mit den Anforderungen an E-Payment-Serviceleistungen neue Anbieter am Marktzutritt hindert.

Grundsätzlich begrüßt der für Wettbewerbspolitik zuständige Vizepräsident der Kommission, Joaquin Almunia, zwar die vom EPC vorangetriebene Entwicklung von Standards, da sie Interoperabilität und damit Wettbewerb fördere und somit letztlich zu günstigeren Verbraucherpreisen führe. Diese Standardisierung dürfe jedoch nicht ohne Not die Möglichkeiten von Nichtteilnehmern beschränken. Denn ein möglicher Ausschluss von Wettbewerbern auf dem Markt für Onlinezahlungen könne zu höheren Preisen für Internethändler und letztlich die Verbraucher führen.

Dieses erste Eingreifen der europäischen Wettbewerbsbehörde in die Bestrebungen zur Standardisierung des Zahlungsverkehrs in der EU legt den Finger auf die Wunde, über die Marktteilnehmer schon seit geraumer Zeit klagen: Einerseits braucht die Single Euro Payments Area, wenn sie gelingen soll, ein gewisses Maß an Standardisierung. Andererseits droht die losgetretene Lawine weitaus größere Ausmaße anzunehmen als tatsächlich erforderlich. Bei Sepa-Überweisung und Sepa-Lastschrift hat die Kommission das von Marktteilnehmern kritisierte Quasi-Monopol des EPC zwar bislang nicht gesehen. Die Untersuchung in Sachen Online-Zahlungsverkehr zeigt aber, dass Standardisierungen auf ein Minimum beschränkt sein sollten.

Die Einleitung der Untersuchung als einen regelrechten Paradigmenwechsel zu se-

hen, wäre vermutlich überzogen. Doch scheint es durchaus möglich, dass das Pendel allmählich wieder mehr in Richtung Wettbewerb ausschlägt. Je nachdem, wie die Untersuchung ausgeht, könnte dies auch Wasser auf die Mühlen all jener sein, die die Zwangsmigration auf die Sepa-Formate nicht akzeptieren wollen und eine Klage beim EuGH erwägen. **Red.**

Regulierung

In der Zwickmühle

Allzu viel ist bekanntlich ungesund. Das merken die Regulatoren, deren Bedürfnis, an sich richtige Grundsätze durchzusetzen, sich in Richtung Prinzipienreiterei entwickelt hat. Zunehmend sehen sie sich in der

Situation, mit ihren gutgemeinten Vorstößen entweder das Gegenteil von dem zu bewirken, was angestrebt wurde; oder verschiedene Prinzipien geraten in Konflikt. Beispiel Interchange: So sehr hat sich die EU-Kommission in das Thema verbissen, das die politisch gewünschte Entwicklung eines europäischen Kartensystems durch die mangelnden Ertragsaussichten torpediert wurde. Wo man Wettbewerb schaffen will, wurde so an anderer Stelle das immer wieder kritisierte Monopol der internationalen Kartensysteme zementiert.

Das geforderte Recht der Kartenakzeptanten, allzu teure Karten zurückzuweisen beziehungsweise den Kunden zu belasten, ist entweder ein reiner Papiertiger. Wo sich das Surcharging aber durchsetzt, laufen die Verbraucherschützer Sturm, weil der neue Wettbewerb auf Kosten der Karteninhaber ausgetragen wird, obwohl es doch das erklärte Ziel war, für Handel und Verbraucher die Kosten zu senken. Dass schließlich irgendjemand für den mit jeder Transaktion verbundenen Aufwand aufkommen muss, wurde im Eifer der Regelungswut wohl übersehen.

Immer häufiger tut sich zudem der Riss zwischen dem „gemeinsam Müssen“, aber „nicht gemeinsam Dürfen“ der Kreditwirtschaft auf. Aktuelles Beispiel ist das Kartellamtsverfahren in Sachen Girocard, wo der Wunsch nach Abschaffung der „Honour all Cards“-Regel mit der Notwendigkeit einer flächendeckenden Akzeptanz kollidiert, oder die Feststellung in Europa, dass die gemeinsame Entwicklung von Standards durch das EPC, so notwendig sie ist, alternative Konzepte und damit Wettbewerb auszuhebeln droht. Zunehmend haben sich die Regulatoren also in eine Zwickmühle hineinmanövriert. Und weil die Brüche immer deutlicher werden, wird man sich irgendwann die Frage stellen müssen, wie weit Regulierung gehen darf, bevor sie zum reinen Selbstzweck wird. Dass die Eingriffe ins Marktgeschehen einen beträchtlichen Verwaltungsapparat ernähren, macht diesen Erkenntnisprozess gewiss nicht einfacher. **Red.**