

Karten-Blickpunkte

Mobile Payment

Lernen von der Schweiz

Schon seit Jahren steht der Durchbruch des mobilen Bezahlers in Deutschland diversen Prognosen zufolge kurz bevor. Dass es zu diesem Durchbruch noch immer nicht kam, obwohl diverse Angebote zur Verfügung stehen, liegt gewiss nicht nur daran, dass der deutsche Konsument zu trottelig oder verbohrst ist, die Verfahren zu verstehen oder ihre Vorteilhaftigkeit zu erkennen. Es mag auch damit zu tun haben, dass es das eine dominierende Verfahren bis heute nicht gibt.

Denn so sehr Regulatoren sich über einen wettbewerbsintensiven Markt mit einer Vielzahl an Angeboten freuen: Der Verbraucher tickt da doch ein Stück weit anders. Was er wünscht, ist Sicherheit – und zwar nicht nur im Hinblick auf eine zuverlässige und möglichst missbrauchsfreie Abwicklung, sondern auch mit Blick auf die Sicherheit, das bevorzugte Verfahren fast überall einsetzen zu können. Nicht umsonst ist die Girocard mit ihrem riesigen Akzeptanznetz hierzulande die vom Verbraucher am meisten geschätzte und genutzte Zahlungskarte.

Das Beispiel Kreditkarte zeigt zwar, dass im Bewusstsein der Kunden durchaus mehrere Verfahren ihren Platz haben. Die Fülle der Angebote sollte jedoch überschaubar bleiben. Genau das ist beim Mobile Payment hierzulande derzeit nicht der Fall. Und so zeigt sich, dass mehr nicht nur nicht mehr hilft, sondern sogar schädlich sein kann. Auch Alipay ist sicher nicht deshalb so stark geworden, weil chinesischen Konsumenten so viel Auswahl zur Verfügung steht.

Der Blick muss aber gar nicht so weit in die Ferne schweifen. Schon der Blick in die Schweiz zeigt, dass Gemeinsamkeit

beim mobilen Zahlen Trumpf ist. Gleich zwei Marktteilnehmer haben dort eine Vielzahl von Kooperationspartnern gesucht, um flächendeckende Initiativen aufzusetzen: Das von der Postfinance 2014 ins Leben gerufene Mobile-Banking-Verfahren Twint ist mit 15 teilnehmenden Kreditinstituten und einer Vielzahl von Handelsunternehmen – darunter Migros und Coop als Marktführer im Lebensmittelbereich – weitgehend flächendeckend vertreten. Paymit hingegen, das Verfahren der Six Group wird von der UBS, Swisscom, sieben Kantonalbanken und Raiffeisen unterstützt, hat aber noch deutlich weniger Akzeptanzpartner.

Nun gibt es Anzeichen dafür, dass beide Verfahren möglicherweise zusammengelegt werden könnten. Am 30. März wurde die Aufnahme ergebnisoffener Gespräche bekanntgegeben. Hier wollen Credit Suisse, Postfinance, Raiffeisen, UBS, Zürcher Kantonalbank, Six, Coop und Migros sowie Swisscom die Möglichkeiten einer Zusammenarbeit prüfen, um den Schweizer Konsumenten sowie dem Einzelhandel eine integrierte, standardisierte Lösung anzubieten, die dann kanalübergreifend, flächendeckend und rasch in der Schweiz verbreitet werden kann, wobei der Investitionsschutz für Geschäftskunden sichergestellt werden soll.

Anfang Mai sollen erste Ergebnisse kommuniziert werden. Sollte es gelingen, Twint und Paymit zusammenzuführen, wäre das sicher ein großer Schritt für einen Durchbruch des mobilen Bezahlers in der Schweiz.

Natürlich ist der Schweizer Markt ein ganz anderer als in Deutschland. Sowohl im Handel als auch bei den Banken ist die Wettbewerbsstruktur wesentlich übersichtlicher. Auch im Zahlungsverkehr kam die Marktliberalisierung erst spät, sodass insgesamt sehr viel weniger

Spieler unter einen Hut gebracht werden müssen. Das macht die Entwicklung einer gemeinsamen Mobile-Payment-Lösung zweifellos sehr viel einfacher als in Deutschland. Es mag aber auch sein, dass der Wille zur Kooperation und die Überzeugung, dass sich gemeinsam mehr erreichen lässt, in der Alpenrepublik ein Stück weit ausgeprägter ist. An dieser Stelle kann Deutschland von der Schweiz sicher etwas lernen. **Red.**

Bargeldlose Gesellschaft

Warten auf NFC

Eine Woche ohne Bargeld auszukommen – das hat Franz-Reinhard Habel, Pressesprecher des Deutschen Städte- und Gemeindebundes im Januar dieses Jahres versucht. Das Resümee, das die Initiative Deutsche Zahlungssysteme e.V., Berlin, als Projektpartner im Anschluss an das Experiment veröffentlichte, war positiv. Münzen und Scheine hat Habel demzufolge nicht vermisst. Eigenem Bekunden zufolge hat er dabei seinen Alltag nicht verändern müssen. Ist die bargeldlose Gesellschaft also doch näher als gedacht?

Bei näherem Hinsehen zeigt das während des Experiments geführte Online-Tagebuch, dass beim Leben ohne Bargeld durchaus noch Tücken liegen und der Verzicht darauf vor allem dann schwierig wird, wenn man die Ballungsräume verlässt. Die Taxifahrt in Osnabrück etwa musste sich Habel am ersten Tag seines Experiments verkneifen – er fand keinen Fahrer, bei dem bargeldlos Zahlen möglich gewesen wäre. Auch ein Zeitungskauf am Bahnhof Osnabrück muss entfallen, weil die Kartenzahlung erst ab fünf Euro Umsatz akzeptiert wurde. In Berlin und Brüssel waren die Erfahrungen erwartungsgemäß besser. Hier musste

kein Kauf mangels Bargeld entfallen – wenn auch nicht überall die bevorzugte Bezahlvariante möglich war.

Immer wieder zeigte das Experiment, dass in Geschäften für die Kartenakzeptanz ein Mindestbeitrag von fünf oder zehn Euro verlangt wird. Der Kauf eines Brötchens per Karte wird da schon schwierig. Für solche Fälle hatte die Deutsche Kreditwirtschaft zwar seinerzeit die Geldkarte entwickelt. Angesichts des geringen Zuspruchs seitens der Verbraucher ist es jedoch kein Wunder, dass es heute kaum noch Bäcker oder auch andere Geschäfte mit Umsätzen im Kleinbetragsbereich gibt, bei denen damit gezahlt werden kann. Sofern die Geldkarte überhaupt akzeptiert wird, dann meist am Automaten, etwa beim FahrscHEin-kauf, während die Briefmarkenautomaten der Deutschen Post sie schon nicht mehr akzeptieren. Bei Händlern ist die Geldkarte hingegen nahezu unbekannt, so das Ergebnis des Experiments – und zwar selbst in Berlin.

Auch mit Blick auf Girogo hat der Selbsttest gezeigt, dass diese Zahlungsart bei Händlern noch weitgehend unbekannt ist. Und das wird sich vermutlich nur schwer ändern lassen, wenn lediglich die Sparkassen Girogo aktiv vermarkten und gleichzeitig die Girocard kontaktlos, Paypass oder Paywave häufiger werden. Hier ist jedoch sicher noch etwas Geduld gefragt, bis die Ausstattung der Verbraucher mit kontaktlosen Karten annähernd flächendeckend ist. Bei Visa etwa verfügten Ende 2015 gerade einmal knapp sieben Prozent der in Deutschland ausgegebenen Karten über eine NFC-Schnittstelle.

Kleinstbeträge unter zwei Euro konnten im Experiment bei der amerikanischen Kaffee- kette Starbucks problemlos mit Kreditkarte abgerechnet werden. Das ist jedoch hierzulande noch die ganz große Ausnahme. Auch daran wird sich sicher erst mit der stärkeren Verbreitung des kontaktlosen Zahlens etwas ändern.

Das Fehlen einer Lösung beklagt Habel, wenn es darum geht, bedürftigen Menschen spontan Geld zu geben, beziehungsweise in einer Kirche zu spenden. Hierüber müsse die Branche nachdenken. Und da wird es sicher schwierig. Erste Opferstöcke mit Kartenterminal gibt es ja bereits. Wer aber beispielsweise einem Obdachlosen etwas zukommen lassen möchte, kommt am Bargeld wohl kaum vorbei. Weder m-PoS-Lösungen noch Instant Payments mittels Smartphone scheinen hier die geeignete Lösung. **Red.**

Mobile Payment

Verwirrung der Begriffe

Bei einer im Januar dieses Jahres durchgeführten Verbraucherumfrage von PwC kam Paydirekt – hinter Paypal – auf den zweiten Platz der Befragten bekannten Anbieter. Wenngleich diese Abfrage gestützt war, das heißt den Probanden eine Auswahl von Namen vorgelegt wurde, ist

dies für ein so junges Bezahlssystem zweifellos ein Achtungserfolg und zeigt, dass die Kreditwirtschaft diesmal ihre Hausaufgaben in Sachen Kundenkommunikation gemacht hat. Dies umso mehr, als die Sparkassen ja erst seit April dieses Jahres dabei sind, zum Zeitpunkt der Umfrage also auch noch keine Kommunikation zum Thema betrieben hatten.

Das Ergebnis belegt aber auch einmal mehr die große Unkenntnis und Verwirrung hinsichtlich der angebotenen Produkte und Lösungen im Zahlungsverkehr. Schon als es im Grunde nur die ec-Karte und die Kreditkarte, vielleicht noch die Geldkarte gab, gingen die Begriffe munter durcheinander. Auch heute noch wird beispielsweise häufig der Begriff „Geldkarte“ verwendet, wenn von Debit- oder Kreditkarten die Rede ist. Auch das muss bei der Umsetzung der Kundenwahl der Zahlverfahren am PoS bedacht werden. Was nützt es dem Kunden, der mit seiner „ec-Karte“ bezahlen möchte, wenn im

Auswahlmenü Girocard, ELV und Maestro angezeigt werden?

Mit dem Hinzukommen von Online-Bezahlverfahren und Mobile Payment sind diese Unklarheiten nicht weniger geworden. Auch hier verwenden Branchenexperten die Begriffe häufig ganz anders als der Nutzer. Für die deutsche Kreditwirtschaft ist es beispielsweise ganz klar, dass Paydirekt (zumindest Stand heute) ein Online-Bezahlverfahren ist.

Der Nutzer aber, der für das Online-Shopping zunehmend mobile Endgeräte wie Tablet oder Smartphone nutzt und dann selbstverständlich auch dort die Bezahltransaktion durchführt, ist diese Transaktionsabwicklung am Smartphone ein „Mobile Payment“. Die Differenzierung zwischen dem Bezahlen im E- beziehungsweise M-Commerce und dem am stationären PoS macht der Kunde so nicht. So lassen sich die genannten Umfrageergebnisse erklären.

Dass Verbraucher die Begriffe im Sinne der Anbieter auseinanderhalten, würde sich vermutlich nur mit enormen Marketinganstrengungen erreichen lassen – wenn überhaupt. Im Grunde ist es aber auch gar nicht wichtig. Markenbekanntheit und das Vertrauen in die Marke ist das, was zählt. In diesem Sinne ist Paydirekt anscheinend bereits ganz gut unterwegs. **Red.**

Fintechs

Sündenfall bei Number 26

Vielen Banken und Sparkassen wird es sicher eine gewisse Befriedigung bereiten: Das Fintech-Start-up Number 26 erhebt mit Wirkung vom 3. Mai dieses Jahres erstmals Gebühren. Konkret geht es um die Kooperation mit Barzahlen.de, in deren Rahmen Kunden bisher kostenlos bei den Einzelhandelspartnern von Barzahlen.de Bargeld vom eigenen Konto abheben, aber auch darauf einzahlen konnten.

Die Abhebungen über Barzahlen.de sollen auch weiterhin gebührenfrei bleiben – das sei immer noch deutlich günstiger als am Geldautomaten, so das Unternehmen. Bei den Einzahlungen hingegen hat man offenbar das Nutzerverhalten unterschätzt. Und so fielen Kosten von weit über 1 500 Euro pro Tag an, die man nun nicht mehr tragen könne.

Die Höhe der tendenziell immer weiter steigenden Gesamtkosten wie auch die steigenden Kosten je Kunde machen es aus Sicht des Fintechs notwendig, ein Entgelt einzuführen. Bis zu 100 Euro pro Monat können Kunden auch weiterhin gebührenfrei auf ihr Konto einzahlen. Bei darüber hinaus gehenden Beträgen wird ein Entgelt von 1,5 Prozent berechnet.

In gewissem Sinne ist die Einführung der Einzahlungsentgelte ein „Sündenfall“ für Number 26. Beworben wird das Girokonto immer noch als gebührenfrei. Und dabei greift man auf die gleiche Argumentation zurück, die auch Banken anführen, wenn sie zwar ein „gebührenfreies“ Girokonto anbieten, dabei aber für einzelne Leistungen wie etwa belegte Überweisungen oder auch die zugehörige Debitkarte ein Entgelt verlangen: Der Claim „Einfach, kostenlos und überall“, so Unternehmensgründer Valentin Stalf, beziehe sich auf die Basisfunktionen. Demgegenüber seien Bargeldeinzahlungen eine Zusatzfunktion.

Die Basisfunktionen – und dazu zählt Number 26 auch Maestro-Karte und Mastercard – sollen auch weiterhin kostenfrei bleiben. Angesichts der mageren regulierten Ertragsbasis muss man jedoch abwarten, ob das auf Dauer so bleiben wird. Einstweilen sieht es ein wenig nach Quersubventionierung aus. Erträge werden an anderer Stelle generiert. So liegt das Unternehmen etwa bei den Sätzen für Dispo- und Überziehungszinsen, für deren Höhe Banken und Sparkassen regelmäßig kritisiert werden, mit 8,9 Prozent keinesfalls auf den obersten Plätzen im Ranking der günstigsten An-

bieter. Auch ein Fintech hat schließlich nichts zu verschenken.

Künftig will Number 26 als „Fintech-Hub für Finanzprodukte“ auftreten und in Kooperation die besten Spar-, Anlage- und Versicherungsprodukte direkt in der App anbieten. Mit anderen Worten: Das Unternehmen wird zum Vermittler – nur eben nicht über ein klassisches Online-Portal. **Red.**

Regulierung

Lücke beim Surcharging

Zumindest bei der Akzeptanz hat die Interchange-Regulierung – selbst, als sie erst ihre Schatten vorauswarf – die erhofften Folgen gebracht, berichtet Visa. Die Karten-Akzeptanz ist nach oben geschneit, neun der zehn umsatzstärksten Händler in Deutschland akzeptieren mittlerweile Visa. Nur der Discounter Penny fehlt bislang. Und mit der Akzeptanz steigt auch die Kartennutzung. Das lässt sich bei den Visa-Umsätzen bereits verzeichnen.

Und doch gibt es aus Kundensicht ein Ärgernis, an dem sich noch nicht viel geändert hat: das Surcharging insbesondere bei Fluggesellschaften, aber etwa auch bei der Deutschen Bahn, die seit November 2014 ein solches „Zahlungsmittelentgelt“ erhebt.

Ein Gesetzesverstoß ist das noch nicht. Denn während die Interchange-Deckelung bereits zum 9. Dezember 2015 wirksam wurde, greift das Surcharging-Verbot für regulierte Karten erst mit der Umsetzung der PSD II in nationales Recht, also spätestens ab Februar 2018. Bis dahin können Akzeptanten also zwar von geringeren Entgelten profitieren, gleichzeitig aber von den Karteninhabern kassieren. Mehr denn je wird das Surcharging damit zum Geschäftsmodell.

Die Frist dafür könnte jedoch deutlich kürzer ausfallen. In Deutschland wird mit der

nationalen Umsetzung noch im laufenden Jahr gerechnet. Voraussichtlich ab 2017 würde das Surcharging bei Kartenzahlung damit rechtswidrig.

Kundenfreundlich ist es schon jetzt nicht. Denn wer die Einführung von Zahlungsmittelentgelten mit den Kosten dieser Zahlverfahren begründet, wie es etwa die Deutsche Bahn getan hat, der müsste die entsprechenden Entgelte konsequenterweise auch wieder zurücknehmen, wenn diese Kosten wieder sinken.

Sicher, die Händlerentgelte werden nicht bei allen Kartenakzeptanten zum Stichtag 9. Dezember 2015 nach unten angepasst worden sein. Doch zu denen, die erst nach dem Auslaufen alter Verträge von den günstigeren Sätzen bei den Interbankenentgelten profitieren, dürften eher kleinere Händler zählen als die Großen wie etwa Fluggesellschaften oder eben auch die Bahn. Gerade die Großen sind es jedoch, die das Surcharging besonders emsig praktizieren.

Für Karteninhaber ist die zeitliche Lücke zwischen Inkrafttreten der Interchange-Regulierung und dem Surcharging-Verbot besonders dann ärgerlich, wenn ihre emittierende Bank Gebühren anhebt, um die Ertragsausfälle zu kompensieren. Denn dann wird der Karteninhaber doppelt zur Kasse gebeten.

Doppelt betroffen sind freilich auch die Emittenten. Denn viele Karteninhaber setzen bekanntlich auf Ausweichstrategien und nutzen dort, wo ein Entgelt für Kartenzahlung erhoben wird, ein anderes Bezahlfahrer, das ohne Aufpreis angeboten werden muss, um den gesetzlichen Anforderungen zu genügen. Das drückt aufseiten der Emittenten auf den Kartenumsatz, der durch die Regulierung doch eigentlich angekurbelt werden soll, um die Ertragsrückgänge aus der sinkenden Interchange zu kompensieren.

An dieser Stelle bleibt nur, Druck auf den Gesetzgeber zu machen, die Umsetzung

der PSD II zu beschleunigen. Dabei hat die Kreditwirtschaft vermutlich – selten genug – die Verbraucherschützer an ihrer Seite. Ihnen kann es schließlich gar nicht gefallen, wenn der Verbraucher doppelt belastet wird. **Red.**

Bargeldversorgung

Verursacherprinzip

Seit das Skimming der Chip-Technologie wegen kein erfolgreiches „Geschäftsmodell“ mehr ist, haben die physischen Angriffe auf Geldautomaten zugenommen. Allein in Nordrhein-Westfalen wurden im Jahr 2015 mehr als 60 Geldautomaten gesprengt. Die Sparda-Bank West wurde in den vergangenen Monaten gleich zweimal zum Ziel solcher Angriffe. Zwei ihrer SB-Center wurden durch Gaseinfuhr gesprengt.

Um die Sicherheit in den Filialen und SB-Centern für Kunden, aber auch für Passanten und Anwohner zu gewährleisten und um die materiellen Schäden einzudämmen, müssen deshalb die Sicherheitsmaßnahmen verstärkt werden. Bei der Sparda West heißt das: Sukzessive werden alle 150 Geldautomaten getauscht. Zudem werden alle Foyers der Filialen und die SB-Center von einer Sicherheitsfirma rund um die Uhr videoüberwacht. Und zwischen Mitternacht und fünf Uhr sind alle SB-Center geschlossen. Die Bank plant sogar, diese Zeiten auszuweiten.

Für die meisten Kunden wird das angesichts der deutlich gesunkenen Abhängigkeit von Bargeld auch zumutbar sein. Gleichwohl stellen auch solche Maßnahmen neben den von der Politik geplanten eine neuerliche Einschränkung in Sachen Bargeld dar. Und so scheint sich der Trend zum elektronischen Bezahlen mehr und mehr zu beschleunigen.

Unter dem Strich macht die Notwendigkeit solcher Maßnahmen die Bargeldversor-

gung für die Kreditwirtschaft noch teurer, während gleichzeitig die Entgelte für die Automatenutzung für Nichtkunden unter Druck (und der Beobachtung durch das Bundeskartellamt) stehen. Die Bargeldversorgung wird auf diese Weise zunehmend zu einer Leistung, die vielleicht bald nicht mehr überall angeboten werden kann – zumindest nicht zum Nulltarif.

Wenn bei der Kontoführung derjenige, der der Bank mit beleghaften Überweisungen mehr Aufwand bereitet, mehr zahlt als der reine Online-Kunde, der seine Transaktionen selbst ins System eingibt, warum sollte man dann dieses „Verursacherprinzip“ nicht irgendwann auch auf die Bargeldversorgung anwenden und denjenigen, der häufig den Geldautomaten frequentiert, stärker zur Kasse bitten als den regelmäßigen Nutzer elektronischer Bezahlsysteme? Fairer als eine pauschale Anhebung der Kontoführungsentgelte für alle unabhängig von der Bargeldnutzung wäre es allemal.

Und wenn die Brüsseler Regulatoren im Hinblick auf die Ladenkasse nichts dagegen haben, dass derjenige, der ein vergleichsweise teures Zahlungsmittel nutzt, dafür vom Händler zur Kasse gebeten wird, dann müsste gleiches Recht eigentlich auch für die Banken gelten. Mit der Bepreisung der Geldautomatennutzung auch für eigene Kunden der entsprechenden Bank käme auch die Politik ihrem Ziel, die Bargeldnutzung einzuschränken, ein Stück weit näher. Denn bei der immer noch ausgeprägten „Geiz-ist-geil“-Mentalität der Deutschen würden viele Kunden dann vermutlich häufiger bargeldlos zahlen.

Das alles sind einstweilen aber bloße Gedankenspiele. In der Zwischenzeit bleibt Banken und Sparkassen nur die langsame Ausdünnung ihres GAA-Netzes – etwa indem nicht jede Filialschließung mit der Aufstellung eines Geldautomaten in der Nähe aufgefangen, sondern häufiger auch einmal auf die Möglichkeiten der bargeldlosen Zahlung beziehungsweise der Bargeldversorgung im Einzelhandel hingewiesen wird. **Red.**