



# Informationen für Handel & E-Commerce

Eine Publikation des Handelsverbandes

10. Jahrgang • 5-6/2004

Weltweiter Boom bei Debitkarten, aber auch Kreditkarten und Prepaid-Karten legen zu

## Der Trend zum *bargeldlosen* *Bezahlen* verstärkt sich weiter

*Häufiger als je zuvor bezahlen Konsumenten in aller Welt ihre täglichen Einkäufe bargeldlos mittels Karte: Während in den USA Kartenzahlungen bereits im Vorjahr Zahlungen mit Bargeld überflügelt haben, zeichnet sich in Großbritannien als erstem EU-Mitgliedstaat in diesem Jahr ein ähnlicher Wechsel ab. Die Einführung des weltweiten Zahlungsstandards EMV, der in den kommenden Jahren das Aus für die Magnetstreifenkarte bringt und mehr Sicherheit mit standardisierten EMV-Chips verspricht, wird vor allem die internationale Nutzung von Debit-Karten weiter verstärken. Doch auch Kreditkarten, Prepaid-Karten und elektronische Geldbörsen gewinnen weiter an Boden.*

Immer mehr haben eine – und diejenigen, die eine besitzen, nützen sie bei ihren täglichen Einkäufen im Handel immer häufiger: Die Rede ist von den Zahlungskarten, deren Verwendung am POS und in elektronischen Zahlungssystemen weltweit zunimmt und bewirkt, daß Bargeld als Zahlungsmittel in einem Ausmaß reduziert wird, das Experten noch vor wenigen Jahren nicht für möglich hielten.

Die international steilste Wachstumskurve verzeichnet dabei weiterhin das Bezahlen mit Debitkarte, doch auch die Kreditkarte kann ihren relativ hohen Anteil am Zahlungsmix

halten, während mit dem massiv wachsenden Markt der Prepaid-Karten bereits eine weitere Zahlungsform vor

dem Durchbruch im Segment der Klein- und Kleinstbeträge steht. Nicht zu übersehen ist freilich auch die bereits er-

hebliche Zahl von kartenbasierenden Zahlungen im Internet, die mit der Einführung der hochsicheren Zahlungstechnologien von Visa („Verified by Visa“) und Mastercard („Secure Code“) künftighin noch stark zunehmen dürfte.

In der EU-25, so eine Untersuchung des European Payment Council (EPC), wurden im vergangenen Jahr mehr als 50 Milliarden bargeldlose Zahlungstransaktionen mittels Karte durchgeführt. Bis 2010, so das EPC, wird die Marke

☞ Lesen Sie weiter auf Seite 2



Thema dieser Ausgabe  
**Elektronisch  
bezahlen**

von 100 Milliarden Transaktionen überschritten sein. Den Löwenanteil an Karten – insgesamt 580 Millionen – stellten dabei die beiden „Big Player“ MasterCard und Visa. Im Jahr 2000 brachten es beide Marken zusammen in Europa auf ein Kartenvolumen von knapp 450 Millionen – woraus innerhalb von 4 Jahren ein kumulierter Zuwachs von 130 Millionen Zahlungskarten resultiert.

Auf globaler Ebene sind derzeit 1,2 Milliarden Visa-Karten in Umlauf, die an 8,6 Millionen Akzeptanzstellen eingesetzt werden können. Ihnen stehen 632 Millionen Mastercards sowie 520 Millionen Karten gegenüber, die mit der PIN-basierenden Debit-Marke Maestro ausgestattet sind. Allein mit ihr wurden 2003 bereits 9,6 Milliarden Zahlungstransaktionen abgewickelt, was einer Steigerungsrate von mehr als 10 Prozent entspricht. Noch höhere Zuwächse als im alten Europa und in den USA registriert man gegenwärtig im südasiatischen Raum, wo sowohl bei den Karten wie auch bei den Transaktionen ein Plus von mehr als 30 Prozent verzeichnet wird.

▼ **Historische Trendwende in Großbritannien: Kartenzahlungen überflügeln erstmals Bargeld**

In Europa selbst ist es Großbritannien, das ein überaus eindrucksvolles Bild der Verbreitung der neuen Zahlungskultur mittels Karte im elektronischen Netzwerk vermittelt: Im Jahr 2004 wird laut einer Studie der Association for Payment Clearing Services (APACS) das Volumen der an den Kassen des Handels- und Dienstleistungssektors abgewickelten Kartenzahlungen erstmals den Gesamtbetrag

der Bargeldzahlungen übersteigen. Insgesamt werden die Briten bis Jahresende rund 269 Milliarden Pfund mittels Kartentransaktionen und lediglich 268 Milliarden in bar auf den Kassentisch legen, womit gleichzeitig eine für ganz Europa bedeutsame historische Trendwende im Zahlungsverhalten vollzogen sein wird.

Eingesetzt werden dazu von den Briten rund 161 Millionen Karten – 13 Millionen mehr als im vergangenen Jahr. Jede Sekunde, so hat man in der APACS-Studie ermittelt, werden gegenwärtig im Vereinigten Königreich 246 bargeldlose Transaktionen via Karte durchgeführt, woraus im Jahresverlauf rund 7,758 Milliarden Zahlungen resultieren werden. Unverkennbar stark ist dabei der Trend zur Debit-Zahlung ausgeprägt: Zwei Drittel aller Kunden bedienen sich beim Karteneinsatz der

Pay-now-Funktionen, die mit einer Sofortabbuchung von ihrem Giro- oder Guthabenkonto verbunden sind.

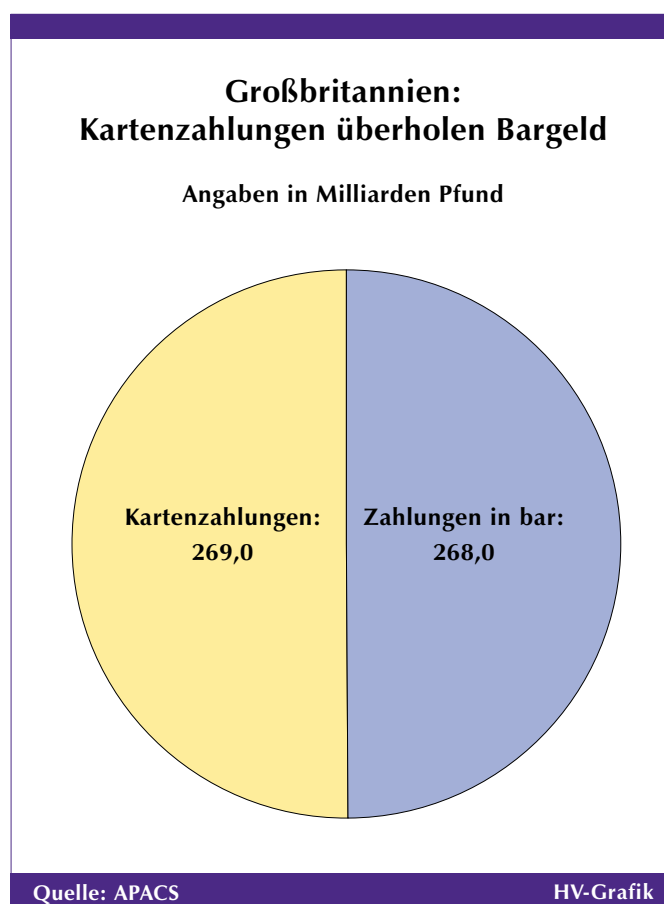
Doch Großbritannien ist gleichzeitig jenes Land, in dem der Einkauf via Internet – nicht zuletzt durch die Aktivitäten großer Supermarktketten wie Tesco – wesentlich weiter verbreitet ist als anderswo in der EU: 18 Millionen Internet-Shopper führten im Vorjahr 200 Millionen Online-Transaktionen durch, was gegenüber dem vorangegangenen Jahr einer Zuwachsrate von 50 Prozent entspricht. Hier kann mangels Alternativen (noch) die Kreditkarte ihre Stärke als Zahlungsmittel voll ausspielen: 69 von 100 Käufen im Web werden auf elektronischem Weg mittels „Pay-later-Karte“ bezahlt.

Freilich sieht sich der britische Einzelhandel derzeit einer besonderen Herausforderung

gegenüber. Denn anders als etwa in Österreich, wo das Bezahlen mit Chipkarte und Code an standardisierten Kassenterminals bereits eine sehr lange Tradition hat, erfolgt der Wechsel von Magnetstreifen zum Bezahlen mit Karte und Code erst jetzt. Und verbunden damit ist gleichzeitig die Umstellung vom landesweiten Switch-System auf Maestro und damit den internationalen EMV-Standard.

Betroffen sind von der Einführung dieser völlig neuen Zahlungsinfrastruktur nicht nur die zentralen Hostsysteme der Banken und Netzbetreiber sowie alle Geldausgabeautomaten, sondern auch die rund 850.000 POS-Terminals des Handels, von denen viele veraltet und weder auf die Verarbeitung von Chipkarten noch auf den neuen EMV-Standard ausgelegt sind.

Während knapp mehr als die Hälfte der britischen Händler davon ausgeht, daß die EMV-Migration im eigenen Betrieb Kosten zwischen 100.000 und 500.000 Pfund, also zwischen 150.000 und 750.000 Euro verursachen wird und die großen Ketten sogar mit Ausgaben von mehr als 1 Million Pfund rechnen, kommt noch eine weitere Belastung hinzu: Wiederum anders als in Österreich, wo die Herausgeber der Zahlungskarten und damit die Banken oder Kartenorganisationen für die Umsetzung des EMV-Standards verantwortlich sind und demnach auch das Haftungsrisiko zu tragen haben, können in England die Handelsunternehmen selbst entscheiden, ob sie die Umstellung am Point of Sale mitvollziehen wollen. Tun sie es bis zur offiziellen „Deadline“ am 1.1. 2005 nicht, so haben sie für





## THEMA DIESER AUSGABE: Elektronisch Bezahlen

|   |    |
|---|----|
| Der Trend zum bargeldlosen Bezahlen verstärkt sich weiter                                   | 1  |
| Vom Feldtest in Eisenstadt zur neuen Maestro-Karte mit EMV-Chip und elektronischer Signatur | 11 |
| Megaprojekt EMV – und Kostenoptimierung für den österreichischen Handel                     | 18 |
| Am Point-of-Cash wird kein Bargeld benötigt   | 21 |
| Multifunktionalität ist Trumpf  | 24 |
| Bezahlen mit Bankkarte und Unterschrift   | 26 |
| Gerüstet auch für künftige Anforderungen  | 28 |
| Visa Austria stattet Karten mit Chip aus  | 30 |
| Online-Shopping ist sicherer und konsumentenfreundlicher geworden                           | 36 |
| Durch E-Government wird auch der E-Commerce neue Impulse erhalten                           | 39 |
| Bankgeschäfte sicher und bequem über das Internet abwickeln                                 | 42 |
| Partner Online Paying jetzt auch mit digitaler Signatur                                     | 44 |
| paybox etabliert sich als Zahlungssystem  | 47 |
| Mit der Kreditkarte komfortabel bezahlen  | 49 |
| Elektronische Rechnungsabwicklung ohne Medienbrüche   | 51 |
| Mit der Prepaid-Karte wird im Internet anonym bezahlt                                       | 53 |
| Der Kunde ist König – solange er zahlt  | 55 |
| Nur bezahlte Ware soll das Geschäft verlassen dürfen  | 57 |

### IMPRESSUM

Informationen für Handel & E-Commerce – Elektronisch Bezahlen.  
Eine Publikation des Handelsverbandes.

**Medieninhaber, Herausgeber:** Handelsverband, Verband österreichischer Mittel- und Großbetriebe des Einzelhandels,  
1080 Wien, Alserstr. 45, Tel.: 01/406 22 36-0, Fax: 01/408 64 81  
e-mail@handelsverband.at, www.handelsverband.at

**Präsident:** Dr. Ferdinand Brenninkmeijer

**Geschäftsführerin:** Dr. Hildegard Fischer

**Kommunikation:** Eva Maria Hawel

**Chefredakteur:** Ewald Guido Fischer

**Redaktionelle Mitarbeit:** Dr. Norbert Benesch, Eva Maria Hawel,  
Wolfgang Hawlik, Rosemarie Stöckl-Pexa

**Grafik und Konzeption:** KADO, Wien

**Layout:** Wolfgang Hawlik

**Druck:** RemaPrint

**Titelbild:** APSS

© Copyright für alle redaktionellen Beiträge: Handelsverband

jeden Schaden durch Kartenfälschung selbst die Verantwortung zu tragen.

▼ **Mit EMV-Chipkarten den Kartenbetrug eindämmen**

Trotz dieser hohen Kostenbelastung und zahlreicher technischer Hürden rechnen derzeit mehr als 70 Prozent der britischen Einzelhändler damit, pünktlich zum Stichtag oder schlimmstenfalls etwas später für die Abwicklung von EMV-konformen Zahlungen mit Chipkarte und Code gerüstet zu sein. Der wichtige Grund für den hohen Grad an Zustimmung, den die neue Form der Zahlungsabwicklung mittels Chip und PIN findet, ist gerade die Aussicht auf mehr Sicherheit: Denn Großbritannien ist nicht nur europäischer Rekordhalter, was den Anteil der Kartenzahlungen am gesamten Zahlungsvolumen betrifft, sondern auch bei Kartenbetrug und Kartenfälschung.

Insgesamt beziffert APACS den 2003 durch mißbräuchliche oder betrügerische Verwendung von Zahlungskarten unmittelbar entstandenen Schaden auf 424,56 Millionen Pfund, also 283 Millionen Euro. Der größte Anteil – 2001 waren es 160 Millionen Pfund – entfiel dabei in den vergangenen Jahren regelmäßig auf Kartenfälschungen, gefolgt von Kartendiebstahl und Betrug durch Verwendung verlorener Karten sowie durch Vorgabe einer falschen Identität bei Käufen, bei denen der Karteninhaber nicht anwesend ist („cardholder not-present fraud“), wie dies typischerweise bei Bestellungen via Internet oder Telefon der Fall ist.

Hatte sich die Schadenssumme durch Kartenbetrug in den vergangenen Jahren ständig erhöht, so kam es 2003 erstmals zu einer bemerkenswerten Trendumkehr: Schon bevor im dritten Quartal die er-

sten von insgesamt 24 Millionen EMV-Chipkarten ausgegeben wurden und die Bürger in Großkampagnen über das Bezahlen mittels PIN informiert wurden, gingen die Kartenfälschungen um 28 Prozent zurück. Unverändert hoch blieb hingegen mit einem Schaden von 116 Millionen Pfund weiterhin der Betrag beim Bezahlen im Fernabsatz, was den britischen Handel im Internet gegenwärtig zum raschen Umstieg auf die neuen Sicherheitstechnologien MasterCard SecureCode und Verified by Visa bewegt.

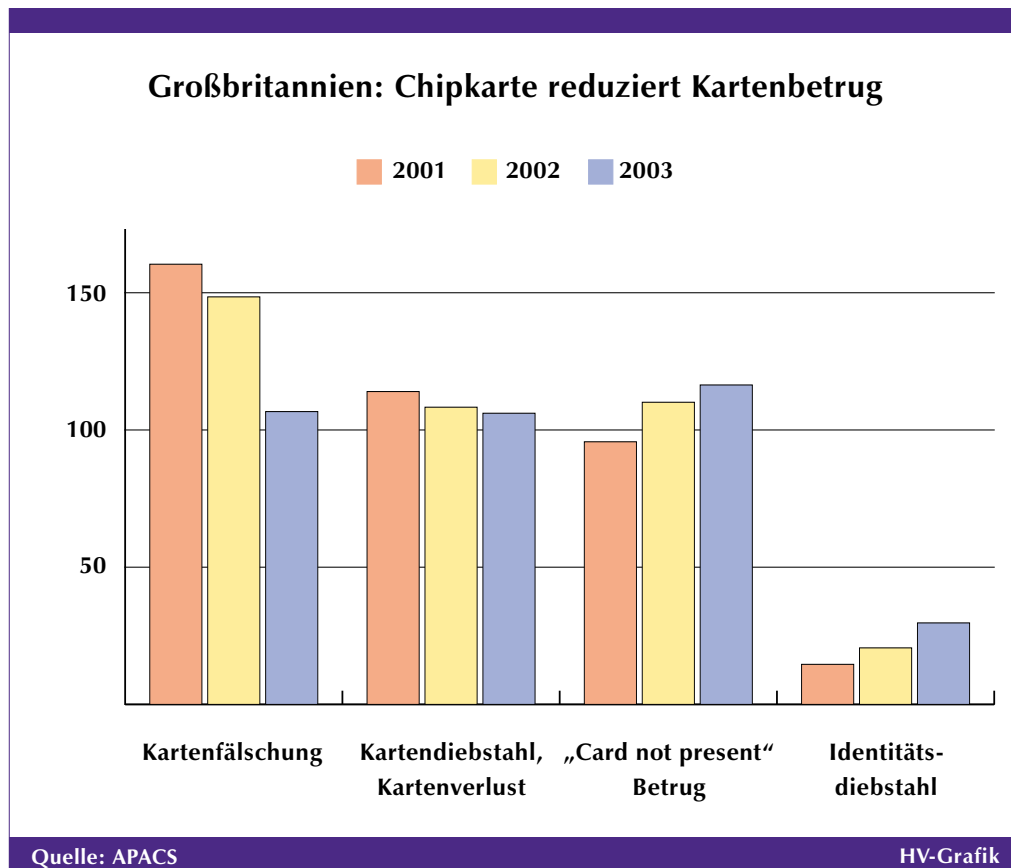
Freilich erwartet sich der britische Handel von der Einführung der neuen Zahlungsinfrastruktur nicht nur ein höheres Maß an Sicherheit und raschere Zahlungsabwicklung am POS: Eine Reihe von Großunternehmen wie etwa die Kaufhauskette Alders nutzt den freien Speicherplatz am Chip zur Umsetzung inno-

vativer Kundenbindungsprogramme und elektronischer Geschenkgutscheine. Und bei der Lebensmittelkette The Co-Op erprobt man zusammen mit elektronischen Einkaufswagen, die es dem Kunden ermöglichen, die gekauften Artikel selbst einzuscannen, auch den Einsatz von Self-Payment-Checkouts, an denen mittels Karte in Eigenregie bezahlt werden kann.

▼ **Auch in den USA: Kartenzahlungen überflügeln Bargeld und Scheck**

Wenn Großbritannien 2004 das erste europäische Land sein wird, in dem elektronische Kartentransaktionen die Bargeldzahlungen überflügeln, dann wurde dieser historische Wandel in den USA bereits im Vorjahr vollzogen: 2003 bezahlten die amerikanischen Konsumenten bei ihren Einkäufen im Handel häufiger mit ihren Debit- und Kreditkarten als mit „Cash“ und Scheck zusammengenommen.

Ganz ähnlich wie in Europa erlebt auch im Ursprungsland der Kreditkarte das Bezahlen mit Debitkarte, bei dem das Giro- oder Guthabenkonto direkt beim Kassenschnitt belastet wird, einen beinahe ungebremsten Höhenflug. Allein im Zeitraum zwischen 2000 und 2003 nahm die Zahl der Debittransaktionen laut Nilson Report um 85 Prozent auf rund 15 Milliarden zu und lag damit nur noch eine Milliarde Transaktionen hinter den Kreditkartenzahlungen zurück, die ihrerseits in den vergangenen vier Jahren einen Zuwachs von 12,2 auf 16 Milliarden verbuchen konnten. Und selbst bei der Zahl der Debit-Karten haben die USA gegenüber Europa bereits mächtig aufgeholt: Während Europa Mitte dieses Jahres ei-

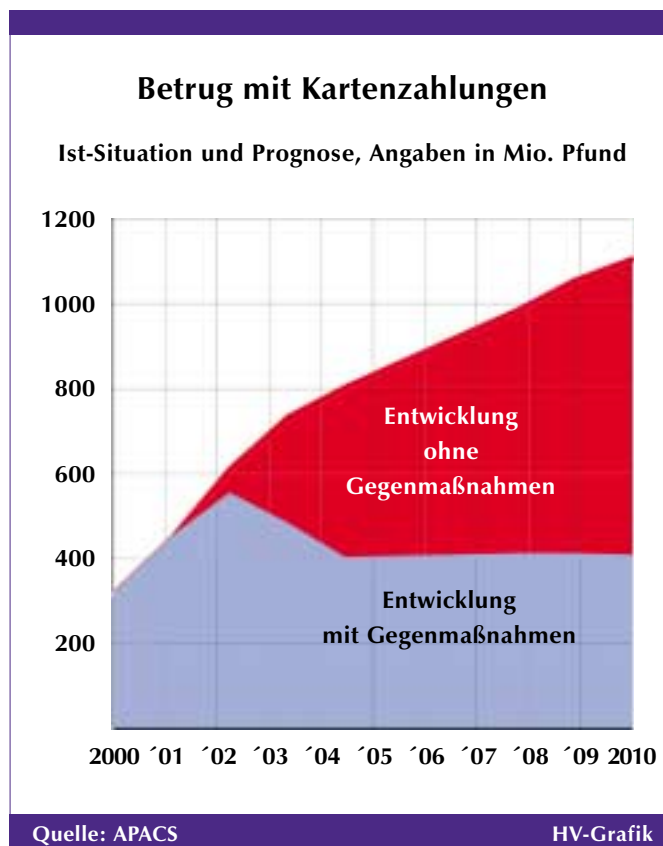


nen Bestand von 242,3 Millionen Maestro-Karten aufzuweisen hatte, standen jenseits des Atlantiks insgesamt 287 Millionen Debit-Karten in Verwendung.

Trotz des Vormarschs der Kartenzahlungen insgesamt und des steilen Anstiegs der Debit-Transaktionen zeigt der Vergleich der Zahlungskulturen diesseits und jenseits des Atlantiks jedoch weiterhin gravierende Unterschiede auf. Charakteristisch dafür ist der in den Vereinigten Staaten nach wie vor extrem hohe Anteil von Scheck-Zahlungen. Entfielen 2003 31 Prozent aller POS-Zahlungen auf Debit-Karten und 21 Prozent auf Kreditkarten, so mußte der Scheck seit 1999 zwar einen Rückgang um drei Prozent in Kauf nehmen, kann jedoch nach wie vor einen beachtlichen Anteil von 15 Prozent halten.

Mit ausschlaggebend für die weiterhin starke Position, die der Scheck im Zahlungs-geschehen einnimmt, ist sicherlich die Reduktion der sehr hohen Verarbeitungskosten. So gelang es etwa der Federal Reserve, die Verarbeitungskosten pro Scheck durch die Verlagerung der Abwicklung in das nationale ACH-Netzwerk (ACH steht für Automated Clearing House) und die Einführung neuer „elektronischer“ Schecks von zuletzt 5,1 Cent auf knapp mehr als 1 Prozent und damit auf ein Fünftel der früheren Ausgaben zu senken.

Die zentralen Aufgaben der Abwicklung für mittlerweile 11.500 amerikanische Finanzdienstleister übernimmt dabei die nationale Gesellschaft für elektronische Zahlungsabwicklungen NACHA. Sie registrierte 2003 mehr als 10 Mil-



liarden Zahlungen, zu denen Applikationen für elektronische Gehaltsüberweisungen ebenso zählen wie der elektronische Zahlungsverkehr zwischen Geschäftspartnern und Behörden, Lastschriftzahlungen und Rechnungslegung übers Internet sowie elektronische Scheckanweisungen per Telefon und nicht zuletzt Scheckzahlungen am POS, wo jedoch nach wie vor die händische Verarbeitung dominiert.

#### ▼ Nur noch 32 Prozent der Käufe werden bar bezahlt

Die rasch wachsende Beliebtheit der Debit-Zahlungen, so hält die American Bankers Association in einem gemeinsam mit Dove Consulting erstellten Bericht über das Zahlungsverhalten in den USA fest, geht dementsprechend nicht so sehr zu Lasten der traditionellen und mittlerweile zumindest teilweise ins Netz verlegten Scheckkultur,

sondern des Bargeldes: Hatte der Anteil der Barzahlungen am POS vor fünf Jahren noch 39 Prozent betragen, so wurden 2003 nur noch 32 Prozent der Käufe mit „Barem“ beglichen.

Doch auch die Form der Debit-Abwicklung selbst verändert sich in raschem Tempo: Nachdem bis zum Jahr 2000 die Zuwachsraten bei der Nutzung von Debit-Karten mit Unterschrift jene der Online-Verfahren mit Chipkarte und Code übertroffen hatten, ist nun auch hier eine Trendwende vollzogen. Während die PIN-basierenden Transaktionen gegenwärtig um annähernd 40 Prozent zunehmen, haben Verfahren mit Debitkarte und Unterschrift nur noch ein Wachstum von weniger als 20 Prozent zu verzeichnen.

Gefördert wird diese Entwicklung nicht nur durch den Einsatz von PIN-Pads bei immer

mehr amerikanischen Händlern, die ihren Kunden mehrere Zahlungsoptionen bieten wollen, sondern auch durch die nicht unumstrittene Politik der Banken selbst. Viele von ihnen verrechnen dem Handel bei Debitzahlungen mit Unterschrift – bei beträchtlichen Schwankungen nach oben und unten – durchschnittliche Gebühren von 1,35 Prozent des Zahlungsbetrags, während bei Debit mit Code lediglich ein Durchschnittsbetrag von 13 Cent in Rechnung gestellt wird.

Und nicht zuletzt sind es auch die Kunden selbst, die das Bezahlen mit Code ausdrücklich bevorzugen. Denn sie sehen sich so vor dem gefürchteten „Identity Theft“, dem Identitätsdiebstahl, und dessen fatalen Folgen geschützt. Daß am bargeldlosen Debit-Bezahlen als Zahlungsoption kaum ein Weg vorbeiführt, veranschaulicht gerade das Beispiel des Handelsriesen Walmart: Er hatte nach einem Streit über die Höhe der Gebühren die Annahme von MasterCard-Debitzahlungen mit Unterschrift in allen Filialen eingestellt, sie jedoch schon im Juni wieder in vollem Umfang aufgenommen.

#### ▼ Auch die Nutzung elektronischer Geldbörsen nimmt stark zu

Beachtung verdient noch ein anderer Zahlungstrend, der in den USA in diesem Jahr neue Rekordwerte erreichen wird: Mehr als 22 Millionen Prepaid- oder Stored-Value-Karten, mit denen in Geschäften eingekauft, in Restaurants bezahlt oder mobil telefoniert werden kann, werden in diesem Jahr von amerikanischen Konsumenten erworben werden, besagt die von der Pe-

lorus Group kürzlich veröffentlichte Studie.

Innerhalb der nächsten fünf Jahre, so der Bericht, der den bezeichnenden Titel „Stored Value: Transforming The Payments Industry“ trägt, wird die Zahl der vorausbezahlten Debit-Karten auf 50 Millionen ansteigen und sich damit mehr als verdoppeln, wobei mit Chip ausgestattete, wiederaufladbare Mehrzweckkarten mit den höchsten Wachstumsraten rechnen können.

Genau dieser Markt wird von MasterCard und BankFirst adressiert, die erst vor wenigen Monaten eine vorbezahlte Geldkarte mit der Bezeichnung Usher Raymond IV präsentiert haben. In ähnlicher Form wie die österreichische elektronische Geldbörse Quick kann sie an Geldausga-

be-Automaten wiederbeladen werden und am POS im Handels- und Dienstleistungsbereich als Bargeldersatz für Sofortzahlungen aller Art eingesetzt werden. Und nach dem Vorbild europäischer E-Geldbörsen funktioniert auch die von der Standard Federal Bank herausgegebene Money Transfer Card, mit der an Geldausgabe-Automaten der Marken Citruus/Maestro Geld behoben und überall dort, wo das Maestro-Logo aufscheint, elektronisch bezahlt werden kann.

Auch der amerikanische Einzelhandel entdeckt mit dem Verkauf von Prepaid-Karten aller Art zunehmend neue Geschäftsmöglichkeiten. So bietet die Supermarktkette Albertsons ihren Kunden in allen ihrer 1.800 Filialen die Möglichkeit, nicht nur die von MasterCard herausgebrachte

Green Dot-Karte zu erwerben und mit ihr zu bezahlen, sondern sie an eigenen Indoor-Kiosken auch gleich wiederzubeladen.

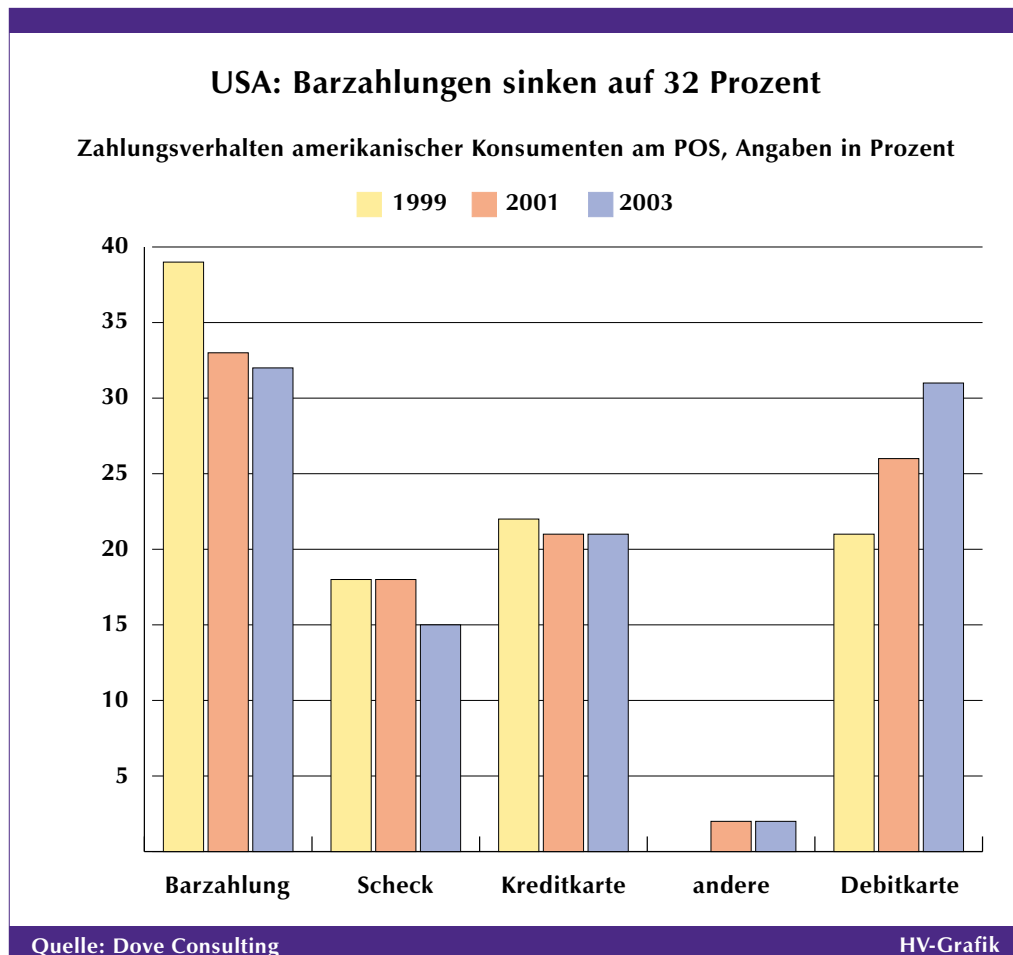
Ebenso hoch im Kurs stehen die sogenannten Convenience Cards, die verstärkt von Schnellrestaurants und Selbstbedienungsketten angeboten werden und nicht nur den Bezahlvorgang beschleunigen, sondern gleichzeitig den Umsatz ankurbeln sollen. Nach dem durchschlagenden Erfolg bei Starbucks plant nun auch McDonalds eine eigene Prepaid-Karte einzuführen, die gleichzeitig als Geschenkkarte dienen soll. Darüber hinaus hat man sich bei McDonalds ebenso wie bei Burger King und anderen Quick-Serve-Restaurants dazu entschlossen, in einem Großteil der Betriebe künftighin auch Kreditkartenzahlungen zuzulassen.

### ▼ Wie wird im deutschen Einzelhandel bezahlt?

Zieht man zum Vergleich mit den USA und Großbritannien die kürzlich vom deutschen EuroHandelsinstitut (EHI) veröffentlichten Daten heran, so scheint man bei unserem großen Nachbarn noch recht weit vom massiven Bargeldersatz durch kartengestützte Zahlungen entfernt zu sein: Die Barzahlung ist noch immer die am weitesten verbreitete Zahlungsform. Während auf sie 66,8 Prozent des gesamten Einzelhandelsumsatzes entfallen, bringen es alle kartengestützten Bezahlformen zur Zeit erst auf 29,5 Prozent und damit auf weniger als ein Drittel des Zahlungsvolumens.

Doch schon ein Blick auf die Entwicklung der letzten Jahre läßt erkennen, daß die internationale Tendenz, immer mehr und immer häufiger die Karte und dabei zunehmend Debit-Bezahlformen zu benutzen, auch für Deutschland uneingeschränkt Gültigkeit besitzt. Lag der Anteil des Zahlungsvolumens in Bargeld im deutschen Einzelhandel von 1996 und 1998 noch deutlich über 75 Prozent, so sank er seither pro Jahr kontinuierlich um 1,5 bis 2,5 Prozent, wobei gleichzeitig die ehemals vor den Kartenzahlungen rangierenden Bezahlformen Scheck und Rechnung stark an Boden verloren und heute nur noch einen Anteil von 3,7 Prozent halten.

In konkreten Zahlen bedeutet dieser relativ gleichmäßig verlaufende Rückgang der Bargeldzahlungen, daß das Volumen der Kartentransaktionen in den vergangenen 7 Jahren im Wert von rund 36 Milliarden Euro und damit etwa 10 Prozent vom Gesamtumsatz



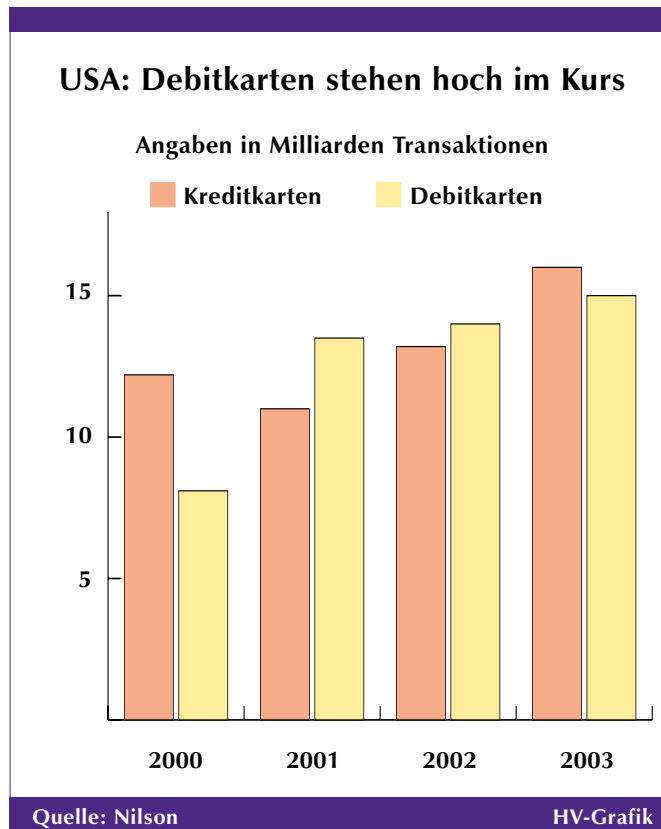
des deutschen Einzelhandels (ohne Kfz, Mineralöl, Apotheken und Versandhandel) zugenommen hat.

Interessant daran ist, daß – ähnlich wie in den USA – das steile Wachstum bei Debitzahlungen keineswegs zu Lasten der Kreditkartenzahlungen geht. Im Gegenteil: Auch die Kreditkartenzahlungen konnten laut EHI-Erhebung ihren Anteil am gesamten Zahlungsaufkommen kontinuierlich, wenn auch in kleineren Schritten, steigern und erreichen nach 3,4 Prozent im Jahr 1998 heute 5 Prozent.

Nach wie vor relativ geringe Bedeutung als Zahlungsform kommt hingegen weiterhin den Handelskarten zu, deren Anteil sich in den letzten Jahren sogar leicht rückläufig entwickelte und 2003 laut EHI bei 1,2 % des Zahlungsvolumens lag, nachdem er zwischen 2000 und 2002 noch 1,4 Prozent betragen hatte.

#### ▼ Eine weitverbreitete deutsche Spezialität: das Elektronische Lastschriftverfahren

Bei der Zahlung mit Debit-Karten – insgesamt sind derzeit rund 54 Millionen Stück im Umlauf – weist Deutschland hingegen einige bemerkenswerte Eigenheiten auf. Denn die am weitesten verbreitete und intensivsten genutzte Zahlungsart ist nicht ec-cash, das sehr sichere, PIN-basierende Bezahlen mit ec- oder Bankkarte, sondern das Elektronische Lastschriftverfahren, kurz ELV: Während auf ec-Cash derzeit rund 7 Prozent des Zahlungsvolumen des deutschen Einzelhandels entfallen, beträgt der Anteil des ELV – inklusive dem POZ-Verfahren, das schon 1992 als offizielles Lastschriftverfahren der deutschen Kreditwirtschaft einge-



führt wurde – mit 17 Prozent beinahe das Zweieinhalbfache.

Favorisiert wurde und wird das Elektronische Lastschriftverfahren von weiten Kreisen des deutschen Einzelhandels von Anfang an aus Kostengründen: Denn fällt bei jeder e-cash-Transaktion eine Autorisierungsgebühr von 0,30 Prozent des Umsatzes an, mindestens jedoch von 0,008 Euro, in deren Rahmen online sowohl der Verfügungsrahmen sowie das Tageslimit des Inhabers überprüft wird, so beschränkt man sich beim ELV auf eine sehr einfache und – selbstverständlich – gebührenfreie Auslesung von Bankleitzahl und Kontonummer, was zusätzlich Systemkosten spart. Mit diesen Daten wird eine ganz normale Lastschrift mit Einzugs-ermächtigung erzeugt, die der Kunde mit seiner eigenhändigen Unterschrift erteilt.

Komplett verzichtet wird beim ELV somit auch auf die Prüfung

der Sperrdatei der Banken, womit der Handel jedoch ein erhebliches Haftungsrisiko zu übernehmen hat, das besonders dann schlagend wird, wenn der Kartenbesitzer nachweisen kann, daß seine Karte mißbräuchlich verwendet wurde. Weniger risikoreich ist hingegen das gebührenpflichtige POZ („point of Sale ohne Zahlungsgarantie“), das zwar 0,05 Euro pro Transaktion kostet, jedoch jede Zahlung online in den Bankrechenzentren auf eine etwaige Kartensperre überprüft. Während auf diese Weise zwar „faule“ Käufe sofort unterbunden werden können, hat der Handel in jenen Fällen, in denen Karten gefälscht oder unbemerkt gestohlen wurden und noch nicht gesperrt wurden, auch beim POZ das Risiko zu tragen.

#### ▼ Hohe Zahlungsausfälle bewirken Umdenken

Wie hoch dieses Risiko im täglichen Geschäftsleben geworden ist, zeigt die deutsche Bundeskriminalstatistik des

Jahres 2003. Ihrzufolge sind allein EC-Kartenbetrügereien in Zusammenhang mit dem Lastschriftverfahren gegenüber dem Vorjahr um beinahe 60 Prozent auf 60.000 Fälle angestiegen, von denen mehr als die Hälfte ungeklärt bleibt. Während diese enorme Steigerungsrate einerseits darauf zurückgeführt wird, daß immer mehr Zahlungskarten im Umlauf sind, weist das Bundeskriminalamt noch auf eine zweite Ursache hin: Immer häufiger kann festgestellt werden, daß das Kassenspersonal im Handel die beim Lastschriftverfahren unabdingbaren Vorsichtsmaßnahmen – im wahrsten Sinne des Wortes – sträflich vernachlässigt, indem vom Kunden beim Bezahlen entweder nicht die Vorlage eines Personalausweises verlangt wird oder Name und Unterschrift nicht mit den Angaben auf der Karte verglichen werden.

Beim deutschen EHI hat man nun den Versuch unternommen, die tatsächliche Höhe der Zahlungsausfälle beim ec-Lastschriftverfahren zu ermitteln, und hat dazu die Zahlungssituation bei 40 großen und 26 mittelständischen Unternehmen analysiert, die insgesamt einen ec-Lastschriftumsatz von 15,523 Milliarden Euro aufzuweisen hatten. Das Ergebnis spricht für sich: Während sich bei 38 Prozent der Betriebe die vorläufigen Ausfälle bei ec-Lastschriftverfahren in einer Bandbreite zwischen 0,2 und 0,4 und bei 14 Prozent zwischen 0,4 bis 0,7 bewegten, lagen sie bei einigen Elektronikfachmärkten und Lebensmittelketten sogar jenseits der Marke von 0,7 Prozent. Und bezeichnenderweise schnitten mittelständische Unternehmen mit hohem Stammkundenanteil wesentlich besser ab als Großun-

ternehmen mit überwiegend anonymem Käuferpublikum.

Angesichts solcher Ausfälle beginnen immer mehr deutsche Handelsunternehmen ihre Zahlungsmittelstrategie neu zu überdenken, wobei laut EHI-Umfrage die Einführung von electronic cash „als mehr oder wenig starke Beimischung zum ec-Lastschriftverfahren“ von knapp mehr als der Hälfte der Betriebe erwogen wird. Bemerkenswert an der sich anbahnenden Neuorientierung ist dabei die Haltung der Großunternehmen, die trotz vielfach schlechterer Konjunkturlage mehrheitlich kurz- bis mittelfristig auf modernste EMV-Technologie umstellen wollen.

Werden diese Pläne realisiert und gehen nach der Lidl-

Gruppe noch weitere Groß-Diskonter wie Aldi und Norma an die Einführung von electronic cash heran, so könnte der Anteil der unbaren Zahlungen im deutschen Einzelhandel, so die EHI-Prognose, schon 2006 auf 38 Prozent anwachsen.

### ▼ Österreichs früher Weg zur Chipkarte macht sich bezahlt

Anders als in Deutschland, aber auch in Großbritannien ist der Mißbrauch von Zahlungskarten in Form von Kartenbetrug oder Kartenfälschung als massives Problem in Österreich so gut wie unbekannt. Der Hauptgrund dafür – man hat es beinahe schon vergessen – ist, daß Österreich schon im Jahr 1995 nach dem bereits legendären Feldtest von Eisenstadt als erstes Land daran-

ging, flächendeckend eine mit Mikrochip ausgestattete Debit-Karte herauszubringen: Ein knappes Jahr später wurden die damals im Einsatz befindlichen 2,4 Millionen eurocheque-Karten zusätzlich zum Magnetstreifen mit einem multifunktionalen Chip versehen, womit Geld nicht nur sicher an Bankomaten bezogen, sondern auch an Bankomat-Kassen mittels Debit-Funktion – und auch das bedeutete eine weltweite Premiere – mittels aufladbarer elektronischer Geldbörse „Quick“ bezahlt werden konnte.

Heute erweist sich der frühe Einstieg ins Chipkarten-Zeitalter, der für den österreichischen Handel freilich mit beträchtlichen, oft als schmerzlich empfundenen Kosten verbunden war, nicht nur in Hin-

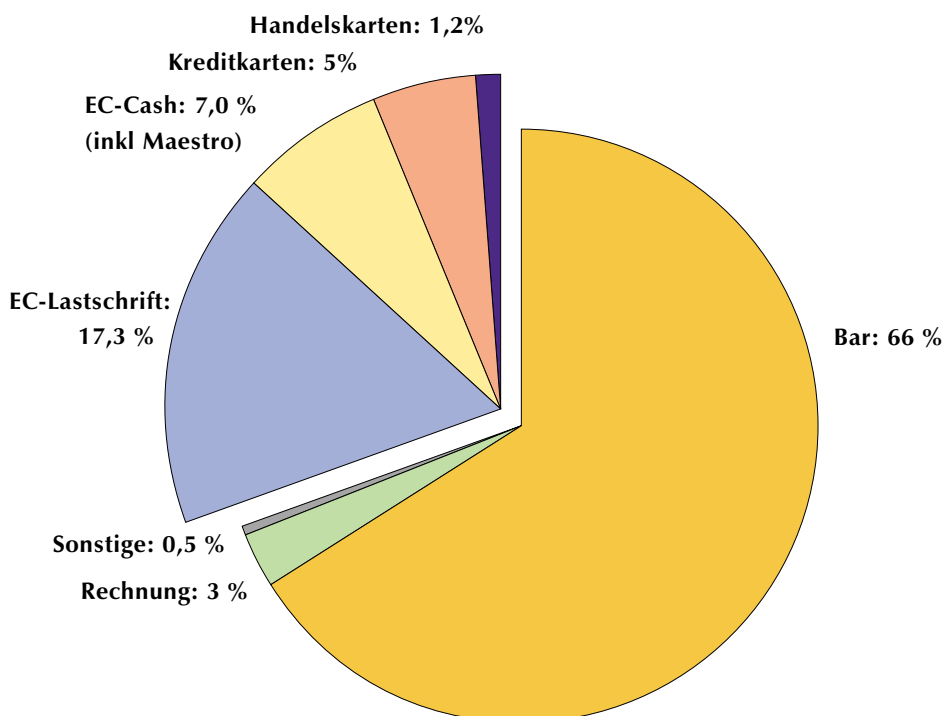
blick auf das hohe Sicherheitsniveau bei Kartenzahlungen am POS als besonderer Vorteil: Wesentlich einfacher und kostensparender als in den meisten anderen europäischen Staaten verläuft auch der Umstieg auf den neuen Weltstandard EMV, der – so die letzten Informationen von APSS als Dienstleister der Europay – mittels automatischem Softwaredownload und in der ersten Phase weitgehend ohne Terminalaustausch erfolgen kann.

Hinzu kommt, daß die österreichischen Konsumenten im Verlauf der vergangenen Jahre längst gelernt haben, mit ihrer chip-bestückten Bankomatkarte, aus der mittlerweile die Maestro-Karte geworden ist, und dem zur Zahlungsabwicklung erforderlichen persönlichen Geheimcode umzugehen. Daß dieser Lernprozeß für alle Beteiligten heute nicht mehr so einfach zu bewältigen ist, wie dies in Vergangenheit in Österreich der Fall war, zeigt jetzt die Einführung der Chipkarte in Großbritannien. Während in der ersten Augustwoche gleich drei britische Banken – die UK High Street Bank, Clydsdale und Yorkshire Bank – an einen Teil ihrer Kunden Karten mit nicht korrekten und damit nicht nutzbaren Chips ausgegeben hatten, fällt es laut Umfrage einem von vier Engländern schwer, sich den ungewohnten vierstelligen Geheimcode zu merken.

Um Verzögerungen beim Bezahlen am POS zu vermeiden, soll deshalb den britischen Konsumenten während der Übergangszeit die Möglichkeit gegeben werden, weiterhin mit Karten und Unterschrift zu bezahlen. Bei der Online-Bank Egg hingegen hat

## So zahlen die Konsumenten in Deutschland

### Anteile am Einzelhandelsumsatz 2003



Quelle: EHI EuroHandelsinstitut

HV-Grafik

man einen eigenen „PIN-Browser“ entwickelt, der vergesslichen Kunden durch Eingabe der dreistelligen Prüfnummer auf der Kartenrückseite dabei helfen soll, ihren Code zu ermitteln. Alle diese Maßnahmen, versteht sich, gehen natürlich wiederum zu Lasten der angestrebten Sicherheit.

▼ **Kartendichte und Zahlungskultur: Multifunktionskarte oder Kartenvielfalt?**

Obwohl die Österreicher mehr Erfahrung im Umgang mit modernen, chip-bestückten Zahlungskarten gesammelt haben als die meisten anderen Europäer – einschließlich der Deutschen, die noch überwiegend im Lastschriftverfahren mit Unterschrift bezahlen – zählen sie beim Kartenbesitz selbst nicht unbedingt zum Kreis der Rekordhalter. So sind zwar in Österreich derzeit rund 6,2 Millionen Maestro-Karten und knapp mehr als 2 Millionen Kreditkarten im Umlauf, unter denen MasterCard mit einer knappen Million und Visa Karten mit mehr als 900.000 am weitesten verbreitet sind, jedoch auch Diners und Amex mit zu Buche schlagen.

Dennoch liegt Österreich im europäischen Pro-Kopf-Vergleich nicht nur deutlich hinter Großbritannien zurück, das eine Kartendichte von 1,86 pro Einwohner verzeichnen kann, sondern hat auch einen Rückstand gegenüber Staaten wie Belgien, den Niederlanden und selbst Deutschland aufzuweisen. Eine der Ursachen dafür dürfte, wie das Beispiel Belgiens verdeutlicht, ein Defizit bei Kunden- und Handelskarten sein: Dort kommen zu den mehr als 12 Millionen Debitkarten und drei Millionen Kre-

ditkarten noch zwei Millionen Händlerkarten hinzu, von denen viele nicht nur mit Debit- oder Kreditfunktionen ausgestattet sind, sondern auch eine Bezahlungsmöglichkeit mit der elektronischen Geldbörse beinhalten.

Freilich darf nicht übersehen werden, daß schon die österreichische eurocheque-Karte als Vorgängerin der Maestro-Karte von Anfang an als multifunktionelle Karte konzipiert war und seit dem Übergang zur Chipkarte nicht nur das Bezahlen und die Behebung von Geld ermöglichte, sondern auch die elektronische Geldbörse Quick enthielt und seither drei Karten in einer einzigen vereinigt.

So betrachtet, liegt Österreich wiederum beim Nutzungsgrad der Debit-Karte Maestro deutlich über dem europäischen Durchschnitt: Über sie wurden im Jahr 2003 bereits mehr als

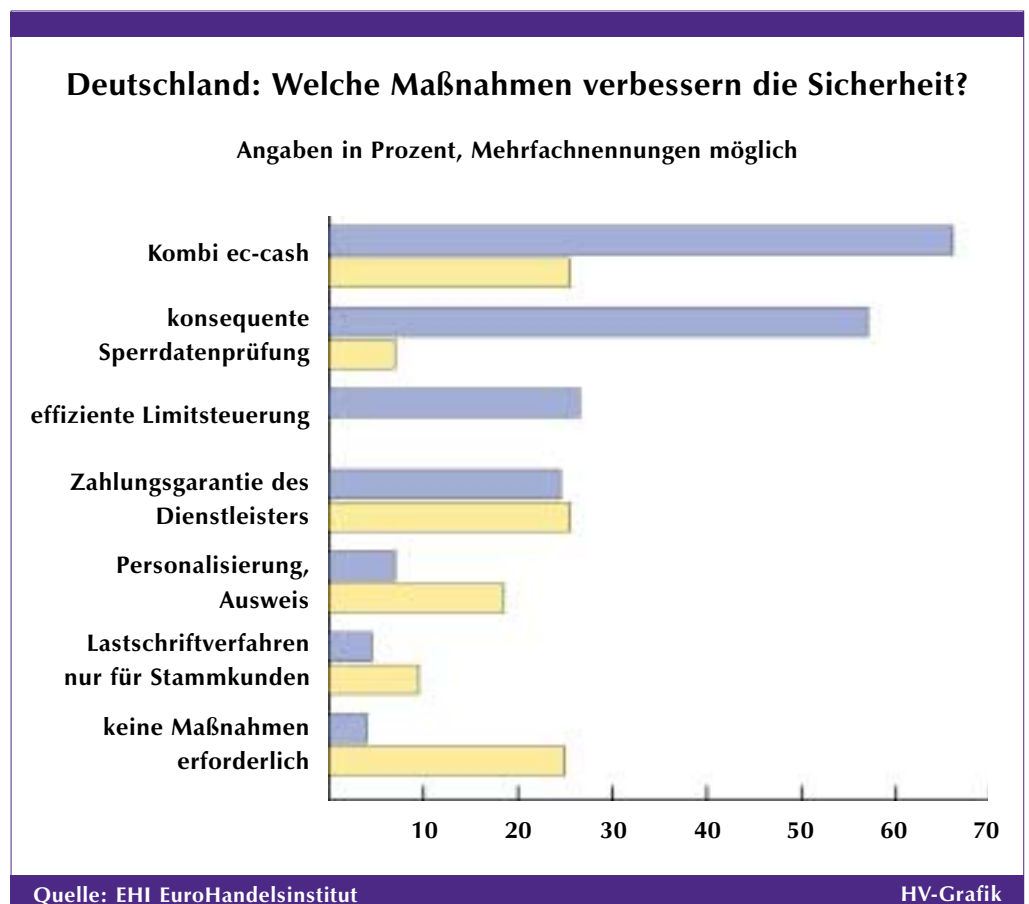
20 Prozent des gesamten Zahlungsvolumens des österreichischen Einzelhandels abgewickelt. Und rechnet man das mit Kreditkarten erzielte Transaktionsvolumen hinzu – es liegt bei knapp über 12 Prozent des Einzelhandelsumsatzes –, so ergibt dies eine Bilanz, die besagt, daß gegenwärtig schon mehr als ein Drittel der Käufe im Einzelhandel über Karten mit De-bit-, Kredit- oder elektronische Börsenfunktion abgewickelt werden.

▼ **„Muß kein Geld dabei haben“: Weshalb mit Debitkarte bezahlt wird**

Weshalb aber erlebt gerade das Bezahlen mit der Debit-Karte, also mittels Maestro, auch in Österreich einen derartigen Höhenflug? Wie aus der am Institut für Absatzwirtschaft an der Wirtschaftsuniversität Wien zum Jahreswechsel 2003/2004 durchgeführten empirische Untersuchung „Zahlungsverhalten der

Österreicher im Handel“ hervorgeht, erweist sich in Österreich der multifunktionale Effekt der Karte als gewichtiger Vorteil.

Knapp mehr als 40 Prozent der im Rahmen der Studie befragten Karteninhaber geben an, daß sie die Möglichkeit, Geld jederzeit zu beheben, für besonders nützlich und wichtig halten. Exakt ein Drittel der Befragten meint überdies, daß die Karte generell bequem und praktisch für sie sei, während rund 30 Prozent das Bezahlen ohne Bargeld als Mit-Beweggrund für den Kartenbesitz nennen. Und rechnet man jene rund 20 Prozent hinzu, die die Frage nach dem Nutzen mit „muß kein Geld dabei haben“ beantworten, so ergibt sich daraus, daß das bargeldlose Bezahlen gemeinsam mit der Geldbehebung als die mit großem Abstand wichtigsten Vorteile gelten.



Da statistisch gesehen ohnedies beinahe jeder Österreicher über 18 über eine Maestro-Karte verfügt, erscheinen die von den Nicht-Kartenbesitzern genannten Nachteile nicht wirklich als schwerwiegend: Man brauche sie einfach nicht, meinen 39 Prozent der Befragten dieser relativ kleinen Gruppe. Und 20 Prozent sind überdies der Ansicht, die Karte sei zu kompliziert.

Bemerkenswert ist, daß für die rund 2 Millionen Kreditkartenbesitzer ein anderer Vorteil als bei den Maestro-Nutzern im Vordergrund steht: 47 Prozent, also beinahe die Hälfte von ihnen, betont, daß die Kreditkarte für Reisen besonders wichtig sei. Das Motto „Zahlen ohne Bargeld“ bringt hingegen nur ein relativ kleiner Teil der Befrag-

ten – insgesamt sind es 26 Prozent – mit seiner Kreditkarte in Zusammenhang. Jeweils einer von 7 Karteninhabern nennt als gewichtigen Grund für den Kreditkartenbesitz hingegen die Eignung als Bezahlform „für größere Beträge“ sowie die „spätere Abbuchung“.

#### ▼ Und was kostet das alles?

Immerhin sind die Vorteile, die der Konsument in der Kartennutzung zu erkennen vermeint, so groß, daß er dafür bereit ist, sowohl steigende Gebühren wie auch entsprechende Zinsbelastungen in Kauf zu nehmen: Eine kürzlich von der Public Interest Research Group (NYPIRG) in New York veröffentlichte Studie besagt, daß die amerikanischen Verbraucher in Bälde durchschnittlich mehr als 300

Dollar im Jahr für Zahlungskarten ausgeben werden. Weit über dieser Marke liegt schon heute der Besitz von einer Debit-Karte und zwei Kreditkarten, die mit Gebühren und Zinsen von durchschnittlich 375 Dollar belastet würden. Und Kosten von durchschnittlich 318 Dollar fallen bei gemeinsamer Nutzung von drei Gutschein- oder Geschenkkarten sowie einer Prepaid-Karte an.

Schwerer ermittel- und vergleichbar sind hingegen die Gesamtkosten der Kartenakzeptanz für den Handel, da sowohl die jeweils benötigte IT-Infrastruktur wie auch die an die Banken und Netzbetreiber zu entrichtenden Gebühren nicht nur auf nationaler und internationaler Basis, sondern sogar innerhalb einzelner Branchen extrem

differieren, zumeist gestaffelt sind und oftmals Sondervereinbarungen beinhalten. Einen wichtigen Orientierungspunkt zur Kostenrechnung liefert jedoch eine interne Untersuchung der prominenten schweizerischen Handelskette Coop, die die Kosten der eigenen Bargeldlogistik – also der reinen Beschaffung und Entsorgung in den Läden – mit 0,30 Prozent vom Umsatz beziffert.

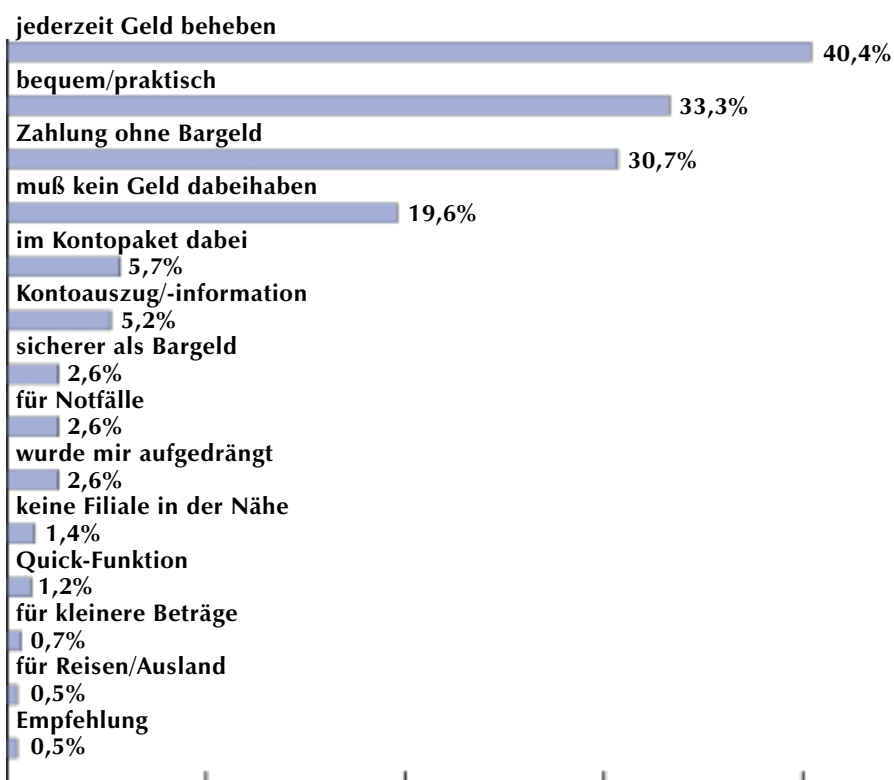
Doch es sind für den Handel nicht allein die Kosten, die für die Akzeptanz einer bestimmten Bezahlform ausschlaggebend sind: Genannt werden als wichtige Beweggründe immer wieder die Chance auf Neukundengewinnung und verstärkte Kundenbindung, aber auch auf zusätzliche Umsätze und das Bestehen im Wettbewerb mit der engsten Konkurrenz.

Und so wird der Anteil der unbaren Zahlungen mittels Karte im elektronischen Netz zweifellos auch in jenen Länder, die heute bereits ein sehr hohes Niveau erreicht haben, weiter zunehmen. „Weltrekordverdächtig“ ist dabei das kleine Neuseeland, wo laut einer Erhebung von KPGM nicht weniger als 88 Prozent des Zahlungsvolumens am POS auf elektronischem Weg abgewickelt wird.

Den 3,8 Millionen Neuseeländern stehen dazu rund 80.000 Terminals zur Verfügung, an denen im Vorjahr 670 Millionen Zahlungstransaktionen im Gesamtwert von 36,3 Milliarden NZD – umgerechnet entspricht dies rund 18,2 Milliarden Euro – abgewickelt wurden. Und auch ihnen steht derzeit die Umrüstung auf den weltweiten EMV-Standard ins Haus.

■ Ewald Guido Fischer

## Österreich: Weshalb Konsumenten die Maestro-Karte nutzen



Quelle: Inst. f. Absatzwirtschaft, WU Wien

HV-Grafik