

# Karten-Blickpunkte

## Preispolitik

### Zahlungsgarantie – wofür?

Schon seit geraumer Zeit sind die Konditionen für electronic cash dem Handel ein Dorn im Auge. Mit wachsendem Transaktionsaufkommen, so die Argumentation, müssten sich doch Skaleneffekte ergeben

haben, die wenigstens teilweise an den Handel weitergegeben werden könnten. Die Zahlungsgarantie (und die damit verbundenen Entgelte) müssten für den Handel optional sein. Und nicht zuletzt wird die Frage gestellt, warum diese Zahlungsgarantie eigentlich so teuer sein muss, wo doch die Zahlungsfähigkeit des Kunden vom System vor der Transaktion überprüft wird. Die zum Beispiel im Beitrag von Ul-

rich Binneböbel auf Seite 10 aufgeworfene Fragestellung nach dem Sinn der Zahlungsgarantien lässt sich im Licht der jüngsten Systempanne sogar noch weiter-spinnen. Wenn der Handel schon für die Zahlungsgarantie zahlen muss, warum erstreckt diese sich dann nicht auch auf solche Transaktionen, die ohne Verschulden seitens des Händlers oder mangelnder Kontodeckung des Kunden nicht zustande kommen?

Rein technisch müsste es möglich sein, Umsätze, die (sei es nun durch Systemausfälle oder Probleme mit dem Chip) nicht abgerechnet werden können und mangels Bargeldbeständen im Kundenportemonnaie storniert werden müssen, so zu registrieren, dass der entsprechende Umsatzausfall ersetzt werden kann. Das wäre eine echte Zahlungsgarantie, für die die Zahlungsbereitschaft im Handel vielleicht höher wäre. Wenn schon die Kundenzufriedenheit leidet, bliebe dem Kartenakzeptanten dann wenigstens kein (aktueller) finanzieller Schaden. Zugleich wäre damit für alle Beteiligten ein verstärkter Anreiz gegeben, an der Verbesserung der Systemverfügbarkeit und der Vermeidung aller irgend denkbaren Pannen intensiv weiterzuarbeiten. Wenn alles reibungslos klappt, profitieren schließlich alle. **sb**

## Datumsspanne

### Sparkassen: Frühe Chipmigration rächt sich

Dass die Sparkassen von der Datumsspanne auf einer bestimmten Generation von Gemalto-Chipkarten besonders stark betroffen sind, liegt zweifellos zum Teil schlicht an ihrem hohen Marktanteil im Privatkundengeschäft. Daneben schlägt aber noch ein anderer Aspekt zu Buche, den man nur als ausgesprochenes Pech

bezeichnen kann. Betroffen sind nämlich nur Karten mit dem Chip-Betriebssystem Seccos 5. Und so gilt für die Sparkassenorganisation das gleiche wie für manchen Händler. Ausgerechnet das frühzeitige Engagement in Sachen Chip rächt sich nun. Emittenten, die erst mit Seccos 6 eingestiegen sind, blieben dagegen von der Problematik verschont.

Ihre technische Leistungsfähigkeit bewiesen haben die Sparkassen in der Krise vor allem hinter den Kulissen. Als die Schwierigkeiten bekannt wurden, wurden die verbundeigenen Geldautomaten so schnell umgestellt, dass die Problematik sich hier bald erledigte. So erklärt der DSGVO, dass anfangs Commerzbank und Postbank in die Schlagzeilen gerieten, nicht aber die Sparkassen. Das ändert freilich nichts daran, dass man nun eine schnelle Lösung braucht, um die Einsatzfähigkeit der Karten im Ausland sicherzustellen. Als Notmaßnahme wurde all denjenigen Kunden, die in Winterurlaub reisen, ehe das Software-Update für die fehlerhaften Karten startet, der kostenlose Austausch ihrer ec- oder Kreditkarten angeboten, sofern das jeweilige Reiseland von Funktionseinschränkungen überhaupt noch betroffen ist.

Ab Februar soll dann der Daten-Update der Chipkarten starten – zunächst an Terminals in den Filialen (weil sich dies am schnellsten realisieren lässt), später auch an allen 25 700 Geldautomaten. Bei Redaktionsschluss funktionierte die entsprechende technische Lösung nach DSGVO-Angaben bereits „unter Laborbedingungen“. Um sie multiplikabel zu machen, galt es allerdings noch verschiedene Fragestellungen (unter anderem die Rechnerkapazitäten) zu beantworten.

Bei der Entscheidung für den Software-Update anstelle des Komplettaustauschs der betroffenen Karten spielte vor allem die Zeitfrage die entscheidende Rolle: Das Update ist innerhalb weniger Wochen zu realisieren. Ein Komplettaustausch in dieser Größenordnung hätte mehrere Monate gedauert. Auch ist die „Reparatur“ des Soft-

ware-Fehlers auf dem Chip die kundenfreundlichere Lösung. Sie erspart den Kunden den Wechsel der gewohnten PIN.

Welche Lösung unter Kostengesichtspunkten die günstigere wäre, mag der DSGVO nicht entscheiden. Schließlich spielen neben den Kosten für IT beziehungsweise Kartenproduktion und Versand auch die Kommunikationsprozesse (unter anderem Nachfragen am Telefon oder in den Filialen) mit den Kunden eine Rolle. Welcher Lösungsweg hier mit dem geringeren Aufwand verbunden ist, lässt sich wohl schwer prognostizieren. **sb**

### Chipkartenpanne

## Geschäftschance für Western Union

Bei Western Union hat man der Versuchung widerstanden, die Probleme vieler Kartenemittenten mit fehlerhaften Chipkarten zu Marketingzwecken zu missbrauchen. Aus der Not vieler Karteninhaber im Ausland, die mit ihren Karten weder bezahlen noch Bargeld abheben konnten, ist trotzdem Geschäft geworden.

Am weitesten ging dabei die Postbank, die bereits seit 1993 mit Western Union zusammenarbeitet und den Service seit November 2007 auch unter diesem Namen anbietet. Sie hat am 8. Januar 2010 sogar per Pressemitteilung verbreitet, dass der Postbank-Direkt-Service entsprechende Aufträge gestrandeter Urlauber entgegennimmt und unter Übernahme der Gebühren abwickelt. Doch auch andere Kreditinstitute verwiesen nolens volens auf den Bargeld-Transfer-Service, der sonst in erster Linie von Migranten genutzt wird, um Verwandte in der Heimat zu unterstützen, oder als Notfall-Hilfe für Reisende, denen Geld und Karten gestohlen wurden.

Für die schnelle Lösung verweist Western Union dabei auf die eigene Website. Hier können Betroffene Barauszahlungen an sich selbst veranlassen und per GiroPay

oder Kreditkarte bezahlen. Die Implementierung eines Services, der über Bank-Hotline angeboten werden kann, dauert länger. Banken, die bisher nicht mit Western Union kooperierten, müssen schließlich erst einen Vertrag schließen. Das Interesse an solchen Notfall-Konzepten sei jedenfalls hoch, so Western-Union-Geschäftsführer Harald Josten. Eine Reihe von Gesprächen laufen. Denn auch wenn der Höhepunkt der Krise ausgestanden ist, können Urlauber immer wieder einmal in die Situation kommen, plötzlich Bargeld zu brauchen. Für Western Union bietet sich damit die Chance, das Geschäftsfeld Notfallservice weiter auszubauen. Auch künftig wird es jedoch eine Nische bleiben. Der Umsatzanteil liegt im niedrigen einstelligen Prozentbereich. **Red.**

### Debitkarte

## Zahlungsmöglichkeiten genommen

Im November 2009 warnte der Hauptverband des deutschen Einzelhandels vor dem Bedeutungsverlust der ec-Karte. Diese Kritik ist nicht neu. Sie gewinnt aber mit der neuen Vielfalt im Debitgeschäft neue Aktualität. Die Zahl der Karten am Markt, die ohne internationales Akzeptanzlogo auskommen, wird sicher zunehmen, davon wird man wohl ausgehen dürfen.

Ob dahinter immer nur ein Abspecken der Funktionen aus Kostengründen steht, wie vom HDE vermutet, sei einmal dahingestellt. Dass dem Kunden bestehende Zahlungsmöglichkeiten genommen werden und er – ohne die Wahl zu haben – eine nur noch national beziehungsweise im EAPS-Netzwerk einsetzbare Karte erhält, dürfte wohl eher die Ausnahme sein. Schließlich besteht der Grundgedanke der neuen Segmentierung ja gerade darin, die internationale Einsetzbarkeit der Karte als Mehrwert künftig auch wirklich verkaufen, also bepreisen zu können. Dem Kunden gar nicht die Wahl zu lassen, widerspräche diesem Gedanken.

Allerdings sollte man nicht vergessen, dass es, und zwar nicht nur unter Senioren, auch ausgeprägte Karten-Skeptiker gibt, deren Fraktion durch die jüngsten Vorfälle nochmals gestärkt worden sein dürfte. Diese Kunden werden es als Service empfinden, sich für eine Karte mit möglichst wenig Einsatzmöglichkeiten entscheiden zu können, um so das Missbrauchsrisiko weitestmöglich einzuschränken. Vielen von ihnen dürfte die Einsetzbarkeit bei der eigenen Bank beziehungsweise deren Geldautomaten-Verbundgruppe reichen. Das aber könnte der Handel gelassen betrachten: Solche Kunden zahlen ohnehin nicht per Karte, ganz gleich, welche Akzeptanzlogos ihr Stück Plastik trägt. Und solange Bares den Einzelhändlern am liebsten ist, bietet das wohl keinen Grund zur Klage.

Die vom HDE geäußerte Befürchtung geht denn auch eher dahin, dass die neuen Segmentierungsstrategien in Deutschland auch ausländische Banken dazu veranlassen, ihre Kunden nicht mehr mit Maestro- oder V-Pay-Karten auszustatten, wodurch den Händlern in Deutschland Umsätze entgehen könnten. Hier gilt aber wohl das Gleiche wie auch für die deutschen Emittenten: Diejenigen Kunden, die ihre Karte zumindest gelegentlich auch im Ausland einsetzen, werden wohl auch in Zukunft mit einer international funktionstüchtigen Karte ausgestattet sein, sei es nun gegen Aufpreis oder standardmäßig. Alles andere würde vom Kunden wohl kaum akzeptiert.

Wenn der Handel vor einem Bedeutungsverlust der ec-Karte warnt, gibt es freilich noch einen anderen Aspekt zu bedenken: Auch die Händler selbst tragen mit alternativen Systemen zu dieser Entwicklung bei. Wichtigstes Beispiel ist das Zahlen per Fingerabdruck, das in der Edeka-Gruppe schon vergleichsweise weit eingeführt ist und nun auch bei Rewe erprobt wird. Nach den jüngsten Problemen mit dem Girocard-System werden solche Projekte an Schwung eher noch gewinnen. **Red.**