

# ZAHLUNGSVERKEHR

## POS-Banking

# Was wollen die Kunden?

Mit dem Feldversuch in Regensburg geht POS-Banking in die nächste Test-Runde. Die Vorteile für Banken und Einzelhandel sind bekannt. Wie sehen aber die Verbraucher das neue Zahlungsmedium? Andreas Oehler hat dazu aus einer Repräsentativbefragung ein differenziertes Bild gewonnen.

In der Bundesrepublik sind die Zahlungsgewohnheiten der Konsumenten recht einseitig ausgeprägt. Mehr als 85 Prozent der Zahlungsvorgänge werden mit Bargeld abgewickelt, 5 Prozent per Scheck, unter 2 Prozent per Kreditkarte. Bar werden vor allem die nach dem Volumen kleinen Einkäufe bezahlt – Barzahlungen machen nur etwa 6 Prozent des gesamten Zahlungsvolumens aus.

Seit einigen Jahren werden Konsumenten nicht nur von einer steigenden Zahl von Kreditkartenanbietern umworben – sie sehen sich auch mit neuen Zahlungstechniken konfrontiert.

POS-Banking ist ein Zahlungssystem, das auf der Basis eines Rechnernetzes jeden einzelnen im Handel anfallenden Zahlungsvorgang mit dem Konto des Verbrauchers und dem Konto des Händlers verrechnet. Dafür benötigt ein Kunde ähnlich wie bei Geldausgabeautomaten eine (eurocheque-)Karte und eine Geheimnummer (PIN = Personal Identification Number). Vor der Abbuchung vom Kundenkonto wird im Rechnernetz geprüft, ob dieses auch genügend Guthaben bzw. Kreditspielraum aufweist.

Bald werden die heute noch üblichen Karten mit Magnetstreifen durch Karten mit integriertem Chip ersetzt, was die Sicherheit der Zahlungsvorgänge erhöht. Vorher schon wird es möglich sein, für diese Zahlungsweise auch Kreditkarten zu benutzen.

Das bei oberflächlicher Betrachtung neu erscheinende Zahlungssystem POS-Banking blickt auf eine mehrjährige Vergangenheit zurück. Bereits 1981 fanden

sich drei ortsansässige Münchener Kreditinstitute zu einem ersten Test zusammen, der technisch eng an die damals geltenden Bedingungen des Geldausgabeautomaten-Pools angelehnt war.

## Seit 1986 geht es bergauf

In der Folgezeit startete das deutsche Kreditgewerbe, initiiert durch ein gemeinsames Unternehmen, die Gesellschaft für Zahlungssysteme (GZS), 1983/84 POS-Banking-Pilotprojekte in Berlin und München. Bis Ende 1986 blieb der Erfolg mäßig, danach lebte das jüngste Kind des deutschen Zahlungsverkehrs etwas auf.

Das neueste POS-Banking-Pilotprojekt wurde im Oktober 1989 nach jahrelanger Verzögerung gestartet. Besonderes Kennzeichen dieses Projektes im Donau-Einkaufszentrum in Regensburg ist, daß unter anderem Karten als Zugangsmedium verwendet werden, die sowohl den traditionellen Magnetstreifen als auch einen integrierten Chip enthalten. Die Hybrid-Technik wurde nach Ansicht der Initiatoren notwendig, da die Anzahl der Karten mit Magnetstreifen (insbesondere die über 21 Millionen ec-Karten) noch hoch ist und daher auf absehbare Zeit ein großes, mit reinen Chipkarten ausgerüstetes Kundenpotential kaum zu erwarten ist.

Das Potential für die Implementierung eines flächendeckenden POS-Banking-Systems oder mehrerer konkurrierender Systeme (zu denken ist an den gegenüber der GZS noch kleineren Anbieter All-

data/ACS), die nicht nur ec-Karten, sondern auch Kredit- und Kundenkarten zulassen, wurde in umfangreichen Untersuchungen in einer Studie 1986 auf insgesamt 419 Milliarden DM Umsatzvolumen bei etwa 14 Milliarden Transaktionen hochgerechnet. Eine 1986/87 in Ergänzung hierzu durchgeführte Expertenbefragung zeigt, daß fast 46 Prozent aller Experten annehmen, daß POS-Banking erst nach 1995 kostendeckend arbeiten wird und dafür etwa eine Milliarde Transaktionen mit 80 Milliarden DM Umsatzvolumen an 50.000 Terminals notwendig sind. In den beiden bisherigen Pilotprojekten sind ungefähr 350 Terminals im Einsatz. Andere Studien weisen wesentlich optimistischere Zahlen aus. In diesem Kontext sei allerdings an das Auseinanderklaffen von Berechnungen und Realität bei den Stellungnahmen zu Home-Banking mit Bildschirmtext erinnert.

## Vorteile für alle Bereiche

Das neue Zahlungssystem scheint auf den ersten Blick vorteilhaft für alle Beteiligten zu sein: Für den Handel ergeben sich zunächst Vorteile dadurch, daß Bargeldbestände und Schecks nicht zu zählen, verpacken und transportieren sind: Die Wartezeiten an der Kasse werden kürzer, weil der Zahlungsvorgang schneller geht, und es wird weniger Kassenspersonal gebraucht. Hierdurch werden Kosteneinsparungen möglich. Weiterhin kann der Handel potentiell Kosten durch

eine technisch mögliche Verkürzung der Wertstellungszeiträume durch die elektronische Verrechnung zwischen Kunden- und Händlerkonten reduzieren. Dies betrifft besonders die Scheckumsätze..

Die Kreditwirtschaft hat weniger Barauszahlungen zu leisten, die, wenn sie nicht an Automaten vorgenommen werden, zeitaufwendig und teuer sind. Banken und Sparkassen können sämtliche POS-Zahlungen elektronisch verbuchen. Arbeitsaufwendige und damit personalkostenintensive Verarbeitungen von Belegen und Schecks entfallen.

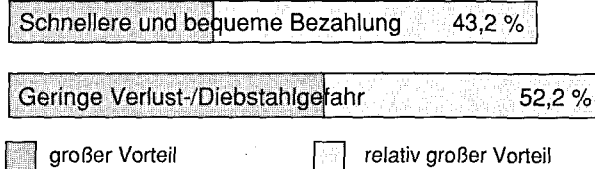
Neben den genannten Einsparungen im technisch-organisatorischen Bereich ergeben sich für Kreditinstitute noch andere Vorteile eines flächendeckend eingeführten POS-Banking. So ist im liquiditätsmäßig-finanziellen Bereich mit Zinsmehrnahmen aus im Durchschnitt höheren Kontoständen zu rechnen, weil Barabhebungen für Einkäufe geringer werden und die Abhebungen im Rahmen von POS-Banking nicht mehr in großen Beträgen und Intervallen stattfinden, sondern nur noch kontinuierlich einkaufsweise. Es ergibt sich ein im Durchschnitt höherer Bodensatz. Allerdings verringern sich für Kreditinstitute die Float- bzw. Wertstellungsgewinne aufgrund technisch möglicher kürzerer Wertstellungszeiträume..

## Die Kosten als Streitpunkt

Der bisherige Verlauf der Implementierung von POS-Banking in der Bundesrepublik ist von der Auseinandersetzung zwischen Handel und Kreditwirtschaft gekennzeichnet, wer die Kosten des POS-Banking zu welchen Teilen zu tragen hat. Wesentliche Kostenkomponenten sind der Aufbau und die Unterhaltung des POS-Banking-Netzwerkes, die laufenden Kosten für Autorisierung und Clearing, die Kosten für die Terminals mit allen Umrüstungsnotwendigkeiten an der Kasse und im Back-Office-Bereich des Handels sowie die Kosten für Marketingmaßnahmen.

Die GZS zeigt bisher eine starre Haltung: Die Händler sollen Terminal- und Leitungskosten übernehmen und zusätzlich eine Gebühr von 0,2 Prozent des

## Die Vorteile: Sicher, schnell und bequem



POS-Banking-Umsatzes und 0,07 DM pro Transaktion an die GZS zahlen. Diese Forderungen haben den Widerstand bei vielen Einzelhändlern gegen eine Einführung von POS-Banking stark erhöht.

Eine 1986 erfolgte Untersuchung der Kostenverteilung anhand der relativen Einsparungen in Handel und Kreditgewerbe kommt unter bestimmten Annahmen zu dem Ergebnis, daß das bisher von der GZS propagierte Gebührenkonzept zu keiner gerechten Kostenverteilung führt.

## Neuer Name, neues Konzept

Diese Entwicklung wurde dadurch verstärkt, daß die Kreditwirtschaft ein bundesweites Monopol, begründet durch strenge Sicherheitsanforderungen errichten wollte. Dieses Konzept ist allerdings inzwischen aus technischen und wettbewerbspolitischen Gründen gescheitert. Es wird nun ein neues Konzept angestrebt. Dafür wurde ein neuer Name geschaffen, der den Wünschen des Handels entgegenkommt, das Wort „Banking“ zu eliminieren: „electronic cash“. Die Kreditwirtschaft versucht, zunächst nur ausgewählte Branchen und Betriebsgrößen wie Tankstellenorganisationen oder Kaufhausketten für ihr neues, ab 1990 bundesweit angebotenes System zu gewinnen.

Wichtige Neuerung ist u.a., daß die Netzwerkbetreiber-Funktion nicht mehr allein von der GZS ausgeführt werden muß: Vielmehr wird angestrebt, lediglich die Nutzung von Netzwerkknoten und das Autorisierungssystem anzubieten, während es den Händlern überlassen bleibt, ob sie sich einem Netzwerkbetreiber anschließen oder selbst diese Betreiberfunktion wahrnehmen wollen.

Das neue „electronic-cash“-Konzept soll jedoch am alten Gebührenkonzept nichts ändern. Der Handel signalisiert allerdings weiter Interesse an POS-Banking. Dies ist unter anderem auf die bei ständig steigender Kreditkartennutzung spürbar hohen Provisionen der Kreditkartengesellschaften (mit Eurocard gehört auch die GZS und die deutsche Kreditwirtschaft dazu) zurückzuführen.

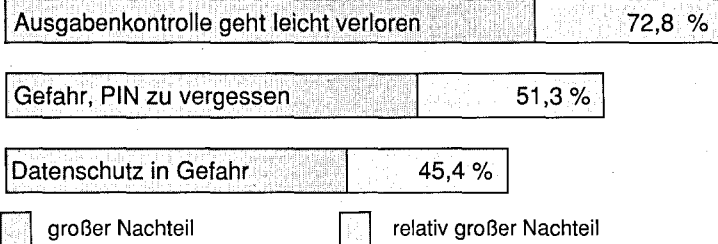
Es besteht also noch ein erheblicher Einigungsbedarf zwischen Handel und Kreditwirtschaft über die Höhe der Kostenbeteiligung für das neue System. Hier werden sich Lösungen „über den Markt“ im Wettbewerb finden, da inzwischen auch Kreditkartengesellschaften den Service des POS-Banking ihren Kunden bieten wollen und private Netzwerkbetreiber konkurrierende POS-Banking-Systeme wahrscheinlich werden lassen.

## Verbraucher vernachlässigt

Die bisherige jahrelange Diskussion um die verschiedenen Kartenstrategien der Kreditwirtschaft und des Handels hat die Interessen eines wichtigen Beteiligten am Zahlungssystem, den Verbraucher, stark vernachlässigt. Auch für ihn scheint es zunächst Vorteile durch POS-Banking zu geben. Sie sind 1987 in einer Repräsentativbefragung untersucht worden.\*

\* Zu diesen und allen weiteren Daten vgl. Oehler, A., Die Akzeptanz der technikgestützten Selbstbedienung im Privatkundengeschäft der Universalbanken, erscheint im Poeschel-Verlag, Stuttgart; vgl. auch Gerke, W./Bienenr, H./Oehler, A./van Rühl, V., Die Einstellung der Bankkunden zur Selbstbedienung, Frankfurt 1989. Die Basis sind 2.056 Befragte im gesamten Bundesgebiet incl. Berlin.

## Die Nachteile: Eine Fülle von Risiken



Die höhere Schnelligkeit und Bequemlichkeit der Bezahlung in einem POS-Banking-System im Vergleich zur Zahlung mit Scheck oder in bar schätzen mehr als 43 Prozent der Bundesbürger als größeren oder großen Vorteil ein. Da ein Verbraucher weniger Bargeld zum Einkauf mitnehmen muß, verringert sich die Verlust- und Diebstahlgefahr. Mehr als 52 Prozent der Befragten betrachten dies als Vorteil.

### Probleme berücksichtigen

Demgegenüber können eine ganze Reihe von Problemen auftreten, wenn ein Kunde POS-Banking nutzt:

Naheliegender ist, daß ein Verbraucher die Übersicht über seine Ausgaben verlieren kann, wenn er nicht mehr physisch Geld aus seinem Portemonnaie zieht, sondern zunehmend elektronisch bezahlt. Hier werden u.a. Verbraucherverbände darauf achten müssen, daß Konsumenten durch die Nutzung von POS-Banking nicht zu einer höheren Verschuldung animiert werden, weil sie durch zahlreiche spontane Käufe (ausreichend Bargeld oder Schecks werden ja überflüssig) ihre Konten bis an ihr Limit in Anspruch nehmen oder um (neuen) Kredit nachsuchen müssen. Mehr als 72 Prozent der befragten Bundesbürger sehen eine solche Gefahr als größeren oder großen Nachteil von POS-Banking an.

Eine erste Abhilfe gegen den Verlust der Ausgabenkontrolle und des Überblicks über Kontoguthaben könnte sein, Verbrauchern in kurzen Zeitabständen

oder bei jeder Zahlung einen Beleg über die Zahlungsvorgänge und den resultierenden Kontostand zuzusenden. Solche Belege müssen gleichzeitig als Nachweismöglichkeit für einzelne Vorgänge dienen, damit ein Kunde Fehler reklamieren kann. Es ist zweifelhaft, ob dafür der monatliche Gang des Kunden zum Kontoauszugsdrucker, der versandte Monatsauszug oder ähnliches ausreicht.

Ein weiteres Problem entsteht, wenn ein Konsument an der Kasse mit seiner Karte bezahlen will, weder Bargeld noch Schecks mitführt und ihm aber im entscheidenden Moment seine PIN entfallen ist. Hierdurch entstehen für den Einkäufer äußerst peinliche Situationen, da ihm bewußt ist, daß Nachstehende in der Schlange glauben, er könne den Zahlungsbetrag nicht aufbringen.

### Streß-Situationen befürchtet

Ein ähnlicher Eindruck wird entstehen, wenn die Abfrage des Kontoguthabens oder Kreditspielraumes (Bonitätsprüfung) eine Negativmeldung ergibt und die Zahlung verweigert wird, ohne daß geklärt werden kann, ob ein technischer Defekt z.B. an der Karte vorliegt. Mehr als die Hälfte der Befragten betrachten solche Streß-Situationen als größeren oder großen Nachteil von POS-Banking.

Schließlich muß noch ein scheinbar etwas entfernteres Problem angesprochen werden, nämlich die mögliche Gefährdung des Datenschutzes durch POS-Banking. Das Geflecht verschiedener an einem automatischen Zahlungs-

vorgang beteiligter Stellen birgt für den Verbraucher die erhebliche Gefahr, daß er nicht mehr nachvollziehen kann, welche Stelle aus welchen Gründen welche Daten über ihn erhält, speichert, verarbeitet und weitergibt. Datenschutzbeauftragte und Verbraucherschützer sollten darauf dringen, daß Kunden die Möglichkeit erhalten, die ihre persönlichen Daten betreffenden Datenverarbeitungsprozesse zu übersehen.

### Datenschutz zugesichert

Außerdem sollten die Initiatoren von POS-Banking bestrebt sein, nur solche Verfahren zur Prüfung (Autorisierung) und Verrechnung (Clearing) der einzelnen Zahlungsvorgänge zu verwenden, die zentrale Dokumentationen über Zahlungsvorgänge vermeiden. Damit kann der Gefahr vorgebeugt werden, daß Verhaltensprofile von Konsumenten auf der Basis von Kauf- und Personendaten erstellt werden. Fast die Hälfte der befragten Bundesbürger sieht hier einen größeren oder großen Nachteil von POS-Banking: „Die Bank kann verfolgen, wo man sein Geld ausgibt“. Die Wahrung der Anonymität des Zahlungsvorganges, wie sie bei Barzahlungen besteht, muß auch für elektronische Zahlungen gelten.

Werden Vorkehrungen getroffen, um die genannten Gefahren zu bannen, und haben die Verbraucher den Eindruck, daß der Schutz ihrer Persönlichkeitssphäre und Anonymität durch das neue Zahlungssystem nicht gefährdet wird, so sind erste Voraussetzungen für eine Verbreitung von POS-Banking geschaffen.

### Die Kartenkriminalität steigt

Trotzdem bleiben noch einige Fragen offen. So steigt nach neuesten Statistiken die Kartenkriminalität rapide mit der Zahl der ausgegebenen Karten an. Dies zeigt sich auch daran, daß betrügerische Delikte an Geldausgabeautomaten keine Seltenheit sind. Noch ist nicht sicher, ob der Kunde wirklich König bleibt.