

Mein Geld, Dein Geld

Grundlagen des Online-Bezahlens



Grundlagen	Seite 14
Die richtige Bezahlmethode finden	Seite 16
Sicher einkaufen, Geld zurückholen	Seite 22

Waren und Dienstleistungen hat man auf PC oder Smartphone schnell bestellt. Aber wer kümmert sich nach „Jetzt bestellen“ eigentlich um das Geld? Und wie steht es dabei um Sicherheit und Kundenrechte? Was einfach aussieht, kann sehr komplex sein. Wir blicken hinter die Kulissen.

Von Markus Montz

Endlich gibt es die lange gewünschte Systemkamera beim Online-Fotohändler im Angebot. Tasche, Speicherkarten, Akkupack, zweites Objektiv, da kommt was zusammen. Nun muss ich nur noch durch die virtuelle Kasse. Normalerweise überlege ich nicht lange, wie ich bezahle – heute ist das angesichts des Preises von 1400 Euro anders. Ganz schön viele Optionen, denke ich. Kreditkarte, Lastschrift, PayPal, Paydirekt, Giropay, Sofortüberweisung. Wer ist eigentlich dieses Klarna? Bestandskunden können auch auf Rechnung kaufen, aber wer ist eigentlich das RatePay, das sich darum kümmern soll? Die werden doch alle ihre Vor- und Nachteile haben. Und überhaupt, was passiert da eigentlich, wenn ich auf „Jetzt kostenpflichtig bestellen“ drücke? Wer macht dann eigentlich was? Und was mache ich, wenn etwas schiefgeht? Oder wenn ein Unbefugter mit meinen Bezahldaten einkaufen geht?

Bezahlmöglichkeiten

Onlinezahlungen sind Alltag. Laut statistischem Bundesamt nutzten im ersten Quartal 2018 knapp 90 Prozent aller Bundesbürger ab 10 Jahren regelmäßig das Internet. Von diesen hatten 83 Prozent schon einmal Waren und Dienstleistungen online bestellt, zwei Drittel im besagten Quartal. Viele von ihnen bezahlten dabei auch online, wie Umfragen von Instituten in ähnlichen Zeiträumen nahelegen – und sie wählten die Bezahlart bewusst. Verbraucher orientieren sich demnach an Faktoren wie Sicherheit und Zusatzkosten, außerdem soll die gewählte Bezahlmethode einfach und schnell sein. Wird es zu kompliziert oder kommt Misstrauen auf, brechen viele von ihnen den Kauf ab – sehr zum Verdruss der Händler.

Keine Antwort haben wir in den Studien allerdings auf die Frage gefunden, auf welcher Informationsgrundlage Verbraucher die Entscheidung zugunsten einer bestimmten Bezahlart treffen. So macht sich kaum ein Verbraucher Gedanken darüber, wie seine elektronische Zahlung abgewickelt wird und wer dafür bezahlt. Vielen Kunden ist zum Beispiel unbekannt, dass außer PayPal auch andere Online-Bezahlarten einen Käuferschutz bieten. Gefühlte Sicherheit und tatsächliche Sicherheit müssen also nicht deckungsgleich sein.

Wir stellen deshalb zunächst in einer Übersicht ab Seite 16 den Bezahlvorgang und die einzelnen Bezahlarten genauer vor. Was unterscheidet sie voneinander und wie laufen sie ab? Was bedeuten sie aus Händlersicht? Wer wirkt im Zahlungsnetzwerk dahinter mit? Viele Onlinehändler können oder wollen den Aufwand nicht oder nicht vollständig leisten, sich selbst um ihre virtuelle Kasse zu kümmern. Wir schauen uns an, wer ihnen dabei hilft und wer an einem Bezahlvorgang außer Kunden, Händlern und ihren Banken noch beteiligt sein kann.

Datenschutz und Sicherheit

Dabei beantworten wir auch die wichtige Frage nach Datensicherheit, Datenschutz und Datenweitergabe. Taucht man tiefer in die Materie ein, wird schnell klar, dass das Thema beim elektronischen Bezahlen hochgradig komplex ist. Schließlich stehen sich hier zwei Pole gegenüber: Einerseits kann man Kundendaten für personalisierte Wer-

bung nutzen. Andererseits gibt es eine Reihe legitimer Gründe, Kundendaten zu erheben und durch mehrere Dienstleister verarbeiten zu lassen. Ohne solche Daten könnten Händler und Banken sowie deren Spezialdienstleister die Zahlung gar nicht abwickeln und gemäß gesetzlicher Vorgaben speichern. Sie könnten auch keine kriminellen Aktivitäten entdecken oder Händler gegen Zahlungsausfälle schützen.

Ab Seite 22 erklärt Dr. Susanne Grohé, Fachanwältin im Bereich Payments, welchen Missbrauchsrisiken Sie bei elektronischen Bezahlarten ausgesetzt sind, wie Sie sich schützen können und welche Optionen die wichtigsten Bezahlarten bei Problemen bieten.

PSD2

Mit der Zweiten Europäischen Zahlungsdiensterichtlinie (Revised Payment Services Directive, PSD2) wollen die EU-Mitgliedsstaaten die Sicherheit von Online-Zahlungen zusätzlich verbessern. Ab dem 14. September 2019 sollen Verbraucher bei elektronischen Bezahlvorgängen

eine Zwei-Faktor-Authentifizierung nutzen. Das gilt für Kreditkarten, PayPal, Paydirekt – und wie gehabt für Sofortüberweisung, Giropay und Online-Überweisungen. Lediglich die Online-Lastschrift und die hier nicht thematisierten Gutscheine- und Geschenkkarten bleiben ausgenommen.

Ob der erhoffte Zugewinn an Sicherheit eintritt, bleibt abzuwarten;

zudem hat die deutsche Finanzaufsicht den Stichtag der obligatorischen Einführung faktisch verschoben, weil viele Händler die Umstellung nicht rechtzeitig abschließen können. Ein neues Datum gibt es noch nicht. Da die automatischen Betrugsprüfungen der Banken und Zahlungsdienstleister unverändert bleiben, ist das Sicherheitsniveau aber ohnehin sehr hoch.

Die drei Artikel in dieser Ausgabe sind ein Startpunkt. In Zukunft werden wir in loser Reihenfolge weitere Aspekte des elektronischen Bezahls beleuchten und uns beispielsweise ausführlicher mit dem Fluss der Kundendaten beschäftigen.

(mon@ct.de) **ct**

90 Prozent der 10- bis 99-Jährigen nutzen das Internet, 83 Prozent davon haben schon online bestellt.