

Carl-Ludwig Thiele
Mitglied des Vorstands
der Deutschen Bundesbank

Wie zahlt der Kunde der Zukunft?

Keynote Speech auf der Payments Konferenz der
Euro Finance Week in Frankfurt
am 16. November 2011

– Es gilt das gesprochene Wort –

Seite 1 von 13

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich freue mich sehr, heute vor einem hochkarätigen Kreis von Verantwortlichen und Experten des Zahlungsverkehrs aus Bankgewerbe, der Wissenschaft und Politik die Konferenz mit meiner Keynote Speech eröffnen zu dürfen. Mit Ihnen zusammen möchte ich einen Blick in die Zukunft des Zahlungsverkehrs werfen.

„Wie zahlt der Kunde der Zukunft?“ lautet das Motto dieser Veranstaltung. Sicher hilft es, dazu einen Blick auf unsere Kinder zu werfen, die – nachdem sie hoffentlich Lesen und Schreiben gelernt haben, das Smartphone nicht mehr aus der Hand geben wollen. Und die für Spiel und Sport häufig am liebsten auf die Spielekonsole zurückgreifen.

Als neuer Kundentyp im Zahlungsverkehr beginnt diese Generation mit ihrer Vorliebe für alles Digitale aber erst allmählich Gestalt anzunehmen. Zumindest ist unser Eindruck, dass der Markt für die elektronische und mobile Zahlungen – kurz „e- und m-payments“ – in Deutschland noch eher in den Kinderschuhen steckt. Anders als in der Kommunikations- und Unterhaltungsindustrie reagiert der Zahlungsverkehr verhaltener auf neue technische Entwicklungen, was sicherlich auch mit den hohen Anforderungen an die Sicherheit in diesem Bereich zu tun hat, die Kunden, Anbieter und Zentralbanken stellen. Zudem ändern Verbraucher ihre Zahlungsgewohnheiten nur langsam.

Ausgangspunkt SEPA

Aber lassen Sie mich im Hier und Jetzt mit den klassischen Instrumenten Überweisung und Lastschrift beginnen. „SEPA als das Ziel einer langen Reise“, formulieren Sie, Herr Nymphius, so treffend im Programmheft dieser Zahlungskonferenz.

Es war in der Tat eine lange Reise: Als die „Euro Finance Week“ vor vierzehn Jahren ins Leben gerufen wurde, war Europa noch weit von einer Integration des Zahlungsverkehrsmarktes entfernt. Vor zwölf Jahren löste der Euro als Buchgeld die nationalen Währungen ab. Mit der Lissabon-Agenda machte die Europäische Union vor elf Jahren deutlich, dass sie den Binnenmarkt auch im unbaren Zahlungsverkehr wollte, damit sich in diesem Marktsegment mehr Wettbewerb und Effizienz entfalten konnte. Und es ist fast schon wieder zehn Jahre her, dass die europäische Kreditwirtschaft den European Payments Council (EPC) gründete, der die Entwicklung von SEPA („Single Euro Payments Area“) in die Hand nahm. Bei SEPA geht es ausschließlich um Euro-Zahlungen. Es waren Banken aus den Euroländern und den Nicht-Euroländern der EU beteiligt, aber auch aus Norwegen, Island, der Schweiz, Liechtenstein und Monaco.

Ich zolle der Kreditwirtschaft größten Respekt, dass es ihr gelungen ist, die gemeinsamen Verfahren für Überweisung und Lastschrift zu entwickeln. Es war und ist eine Herkulesaufgabe bei den unterschiedlichen nationalen Traditionen, den unterschiedlichen Nutzerpräferenzen und den unterschiedlichen Interessenlagen der beteiligten Kreditinstitute. Vor diesem Hintergrund ist es

Sendesperrfrist: 16. November 2011, 09:00 Uhr MEZ

nicht ganz überraschend, dass die Branche nicht alle Probleme alleine lösen konnte, sondern nun die Politik wieder am Zug ist.

Die fehlende Festlegung von Auslaufterminen für die Altverfahren hat lange Zeit für Unsicherheit bei allen Akteuren im Zahlungsverkehr gesorgt. Damit macht die "Verordnung zur Festlegung der technischen Vorschriften für Überweisungen und Lastschriften in Euro" nun ein Ende. Der Zeitraum ist bereits eingegrenzt. Nationale Lastschriften wird es nur noch bis 2014 geben, für die nationale Überweisung kann das Ende sogar schon im Februar 2013 kommen.

Aus meiner Sicht spricht aber vieles für ein einheitliches Enddatum 2014. Die Entscheidung wird hoffentlich heute und morgen in der letzten Trilog-Verhandlung zwischen der Europäischen Kommission, dem Europäischen Rat und dem Europäischen Parlament getroffen. Die in der Verordnung geregelten Endtermine gelten dann für Eurozahlungen in den Euro-Ländern der Europäischen Union ab 2013/2014, in den Nicht-Euroländern nach einer etwas längeren Übergangsperiode.

Dies ist sicherlich die wichtigste Sachfrage in den Verhandlungen. Es werden dort aber auch Sachfragen behandelt, die die Kreditwirtschaft aus meiner Sicht besser selbst gelöst hätte. So muss man als Außenstehender den Eindruck haben, dass die Kreditwirtschaft „Gürtel und Hosenträger“ bevorzugt, wenn sie als internationale Kontonummer die 22-stelligen IBAN (International Bank Account Number) auch noch zusätzlich den BIC (Business Identifier Code) benötigt. Denn die IBAN enthält mit der Bankleitzahl bereits die „Adresse“ des Kreditinstituts. Für die Politik ist es ebenso wenig nachvollziehbar, warum Milli-

Sendesperrfrist: 16. November 2011, 09:00 Uhr MEZ

onen Menschen zusätzlich zur nicht gerade populären IBAN noch einen zweiten Code zur quasi doppelten Spezifizierung der Bankadresse eingeben sollen.

Nun wird im europäischen Gesetzgebungsverfahren ein Weg beschritten werden, der ein Mittelmaß zwischen der Belastung der Nutzer und der Anbieter von Zahlungsdiensten findet. Ich halte dieses für sinnvoll. Nach meinem Dafürhalten sollte man, um eine reibungslose Umstellung auf SEPA zu bewerkstelligen, die Nutzer soweit als möglich vom BIC verschonen. D. h.: Im Normalfall sollte nur der Gürtel – nämlich die IBAN reichen. Dort, wo es zunächst nicht geht, könnte übergangsweise zusätzlich auch der BIC verlangt werden. Und mittelfristig sollte das Kreditgewerbe sicherstellen, dass für alle SEPA-Zahlungen das Prinzip „IBAN only“ gilt. Dann sollte die Umstellung für die Bankkunden vertretbar sein. Denn an die neuen Postleitzahlen haben wir Deutschen uns schließlich auch viel schneller gewöhnt, als wir es vor der Einführung wahrhaben wollten.

Ungeachtet dessen zeichnet sich ein weiterer wichtiger Schritt für die erfolgreiche Umstellung auf die SEPA-Verfahren in Deutschland ab. Mit einem Anteil von 48,2 Prozent das heißt 8,7 Mrd. Lastschriften pro Jahr im Euro-Raum ist Deutschland das mit Abstand wichtigste Euro-Lastschriftland. Aufgrund der rechtlichen Unterschiede zwischen SEPA-Lastschriftmandaten und deutschen Einzugsermächtigungen stand jedoch lange die Frage im Raum, wie bestehende Einzugsermächtigungen auch in SEPA genutzt werden können. Denn ab dem Auslaufen der nationalen Verfahren für Lastschriften wären alle bereits erteilten Lastschriftmandate hinfällig geworden – mit entsprechend hoher Ver-

Sendesperrfrist: 16. November 2011, 09:00 Uhr MEZ

unsicherung und hohem Aufwand für Unternehmen, Banken und Bürger. Dies führte verständlicherweise zu Sorge und Unruhe bei allen Beteiligten.

Darüber hinaus ist es der Bundesregierung gelungen, eine deutsche Besonderheit für eine Übergangszeit zu erhalten. Das elektronischen Lastschriftverfahren (ELV), bei dem der Kunde an der Kasse eine Einzugsermächtigung unterzeichnet, soll in der EU-Verordnung vermutlich bis 2016 Bestandsschutz bekommen. Denn die Bedeutung des ELV als Zahlverfahren in Deutschland ist unbestritten. Und bisher gibt es ein vergleichbares Verfahren basierend auf den SEPA-Verfahren noch nicht.

Jetzt ist die Lösung für die so genannte Mandatsmigration auf der Zielgeraden. Durch eine Änderung im Rahmen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kreditinstitute, die für Mitte nächsten Jahres vorbereitet wird, können bestehende Einzugsermächtigungen weiter verwendet werden. Begleitend halte ich eine gesetzliche Regelung der Mandatsmigration – wie sie vom Europäischen Parlament im Rahmen der Verhandlungen zur EU-Verordnung gefordert wird – für sinnvoll. Hierdurch werden mögliche Umstellungslücken aufgefangen und Rechtssicherheit für alle am Lastschriftverfahren Beteiligte gewährleistet. Rechtssicherheit war und ist für die Bundesbank bei dieser Umstellung von entscheidender Bedeutung. Eine solche „Kontinuitätsregel“ würde das Vertrauen in die für alle Europäer neue SEPA-Lastschrift stärken und eine unbürokratische Umstellung auf das neue Format ermöglichen.

Die Umstellung der alten Zahlverfahren auf die SEPA-Verfahren so nutzerfreundlich wie möglich zu gestalten, ist meines Erachtens von zentraler Bedeu-

Sendesperrfrist: 16. November 2011, 09:00 Uhr MEZ

tung. Denn eine erfolgreiche Umstellung auf die SEPA-Verfahren kann ohne zufriedene Verbraucherinnen und Verbraucher nicht bewerkstelligt werden. Dass die in dieser Hinsicht notwendige SEPA-Kommunikation gegenüber den Endnutzern auch in den Vorschlägen zur EU-Verordnung Berücksichtigung findet, unterstreicht ihren Stellenwert. Alle drei am Gesetzgebungsverfahren beteiligten EU-Organe setzen dabei insbesondere den Schwerpunkt auf die Informationen über die verpflichtende Nutzung von IBAN und – da vermutlich zunächst nicht gänzlich unverzichtbar – auch den BIC.

Ich begrüße ebenfalls, dass der Europäische Rat und das Parlament den Zahlungsdienstleistern bis 2016 erlauben wollen, Konvertierungsdienste von Kontonummer und Bankleitzahl auf die IBAN anzubieten. Aus meiner Sicht ist es ganz wichtig, dass die Kreditwirtschaft die neuen Kontoidentifikatoren leichter zugänglich macht. Manche Kreditinstitute haben bereits die IBAN und den BIC auf den Bankkundenkarten angegeben, andere bisher leider noch nicht.

Eine weitere Neuerung für Verbraucherinnen und Verbraucher wird die EU-Verordnung voraussichtlich noch bringen: Sie bekommen zusätzliche Rechte eingeräumt, wie sie ihr Konto gegen missbräuchliche Lastschriften schützen können. Neu wird sein, dass Verbraucher den maximal einziehbaren Betrag für ein erteiltes Lastschriftmandat festlegen können oder die Möglichkeit haben, einzelne Gläubiger gezielt zu sperren oder gezielt zuzulassen. Mit diesen Maßnahmen wird der Verbraucherschutz gestärkt. Diese Passage in den Verordnungsentwürfen stößt in Deutschland häufig auf Unverständnis, denn der Kontoinhaber kann eine unberechtigte Lastschrift bis zu 13 Monate nach der

Sendesperrfrist: 16. November 2011, 09:00 Uhr MEZ

Abbuchung zurückgeben. Und im europäischen Vergleich erfreut sich die Lastschrift in Deutschland mit 8,7 Mrd. Stück pro Jahr der größten Beliebtheit, ohne dass weit gehende Sperrmöglichkeiten gegeben sind. Ich begrüße jedoch die vorgesehenen Regelungen in der EU-Verordnung, da sie zusätzliche Optionen im Interesse des Kunden bieten und das Vertrauen der Konsumenten in die „SEPA-Welt“ stärken werden.

Um die Umstellung auf SEPA in Deutschland so reibungslos wie möglich zu gestalten, haben Bundesbank und Bundesregierung mit dem deutschen SEPA-Rat ein neues Forum gegründet. Hier sitzen die wichtigsten an der Migration auf SEPA beteiligten Interessengruppen zusammen, um die drängenden politischen Fragen der Umstellung anzugehen. Denn die Vorteile von SEPA können nur dann realisiert werden, wenn alle Beteiligten an einem Strang ziehen.

Neue Herausforderung: Sicher Zahlen im eCommerce

Meine sehr geehrten Damen und Herren,

lassen Sie mich nun wieder auf den Kunden der Zukunft zurückkommen. Wir können davon ausgehen, dass er sich immer häufiger in einer Situation befindet, die vor zehn Jahren noch neu war: beim Einkauf im Internet. Hier ist vieles anders als an der Ladenkasse: Käufer und Verkäufer stehen sich nicht persönlich gegenüber und die Kundenbeziehung ist häufig weniger gefestigt. Vor allem fallen aber Zahlung und Erhalt der Ware auseinander. Unter diesen Umständen hätte der Verkäufer am liebsten Vorkasse per Überweisung, der Käu-

Sendesperrfrist: 16. November 2011, 09:00 Uhr MEZ

fer dagegen würde Barzahlung per Nachnahme bevorzugen. So entsteht die Nachfrage der Händler nach Zahlungsinstrumenten, die sie in die Lage versetzen, die Ware erst dann auf den Weg zu geben, wenn gesichert ist, dass der Käufer zahlungswillig und -fähig ist. Solche Zahlungsdienste dürfen aber andererseits den Käufer auch nicht abschrecken. Um das zu vermeiden, werden klassische, den Kunden bekannte Instrumente wie die Überweisung häufig weiter gerne akzeptiert. Der Kunde wiederum will, dass seine Zahlung sicher und bei Bedarf – z.B. Nichtlieferung der Ware – auch rückholbar ist. In diesem Trade-off zwischen den Wünschen beider Marktseiten bewegen sich die Zahlverfahren für den Online-Handel, die sogenannten ePayments.

In Deutschland gern genutzt im Online-Handel ist bisher die Einzugsermächtigung. Denn diese bietet aus Sicht der Zahler den Vorteil der Widerrufbarkeit. Dafür nehmen es viele Kunden gern in Kauf, dass sie ihre Kontodaten auf Händlerseiten im Internet eingeben. Es ist allerdings darauf hinzuweisen, dass die Einzugsermächtigung in vielen Fällen laut Lastschriftabkommen gar nicht verwendet werden dürfte. „Per Mausclick“ ohne schriftliche Erteilung einer Einzugsermächtigung und echte Unterschrift geht es nämlich nur bei Einmallastschriften bis zu einer Summe von maximal 50 Euro. Für den Online Handel empfiehlt sich daher der Einsatz eines elektronischen Mandats bei der SEPA-Lastschrift, wie es der EPC auch vorgesehen hatte. Aus Sicht vieler Banken scheint die technische Umsetzung aber noch unbefriedigend. Insofern ist der Einsatz des E-Mandates in Deutschland noch nicht in Sicht. Die Klärung der eventuell hinderlichen Gründe ist den betroffenen Parteien überlassen. Dies sollte aber möglichst rasch angegangen werden, da eine tragbare Lösung vor

Sendesperrfrist: 16. November 2011, 09:00 Uhr MEZ

Ablösung der nationalen Verfahren entwickelt werden muss. Dies liegt auch im Interesse der Kreditwirtschaft. Denn gerade im Segment der Internet-Bezahlverfahren – oder „e-payments“ – entsteht viel Konkurrenz durch „Nicht-Banken“ oder neue Wettbewerber, die zwar über eine Bankerlaubnis verfügen, aber im Markt eher wie eine Nicht-Bank agieren. Aus Sicht des Zentralbankers spielt natürlich neben dem Gesichtspunkt der Effizienz auch die Sicherheit eine wichtige Rolle. Daher verfolgen wir die Entwicklung in diesem Bereich sehr genau: auf europäischer Ebene werden zurzeit Mindestanforderungen an die Sicherheit bei e-payments und Kartenzahlungen im Internet definiert. Damit wollen wir in der Öffentlichkeit mehr Bewusstsein schaffen für dieses Thema, denn vielen Kunden fällt es schwer im Internet zu unterscheiden, wie sie mit den neuen Angeboten umgehen sollen und in welcher Situation sie PIN und TAN anderen Parteien als ihrer kontoführenden Bank anvertrauen sollten.

Mehr Bewegung am Point of Sale?

Aber auch der Kunde der Zukunft wird sich nicht ausschließlich im virtuellen Raum bewegen. Der physische Austausch am Point of Sale (POS) bleibt wichtig - sei es an der Ladenkasse, beim Kellner in der Gastronomie oder am Fahr-scheinautomat. Hier scheint sich im deutschen Markt bisher noch wenig zu bewegen: Aus unserer Studie zum Zahlungsverhalten geht hervor, dass 2008 hier noch knapp 58% aller Umsätze bar erzielt wurden. Gemessen an der Anzahl der Transaktionen machten diese sogar gut 82% aller Transaktionen aus. Insbesondere bei kleinen Beträgen erfreut sich Bargeld weiterhin höchster Beliebtheit. Die Bundesbank untersucht derzeit erneut die Trends im Zahlungsverhalten. Sie hat ein Meinungsforschungsinstitut beauftragt, das in diesen

Sendesperrfrist: 16. November 2011, 09:00 Uhr MEZ

Monaten 2000 Personen nach ihrem Umgang mit baren und unbaren Zahlungsinstrumenten befragt wird. Kontaktloses Zahlen mit dem Handy ist erstmals als Option im Antwortkatalog enthalten. Wir erwarten die Untersuchung mit Spannung und lassen uns durch die Ergebnisse auch gern eines Besseren belehren, aber wir erwarten noch keine signifikanten Änderungen des Zahlverhaltens am Point of Sale.

„Aber es bewegt sich doch“

Die Entwicklungen kommen, wenn auch langsam, in Bewegung. Zum einen bietet hier die zunehmende Verbreitung und vor allem Verbesserung von Mobiltelefonen eine Chance, wie das Aufsetzen eines Projektes zu mobilen Zahlungen – also m-payments – durch die großen Mobilfunkanbieter in Deutschland, zeigt. Zum anderen setzen Banken, Sparkassen und Kreditkartenunternehmen stärker auf das kontaktlose Zahlen. So entsteht der Eindruck, der Markt befinde sich vor einem großen Sprung in Richtung innovativer Bezahlvorgänge.

Und diesen Eindruck hat man nicht nur am deutschen Markt. Eine internationale Arbeitsgruppe mit Zahlungsverkehrsexperten der Zentralbanken der G20-Länder hat sich in diesem Jahr mit „Innovationen im Massenzahlungsverkehr“ beschäftigt. Wirklich bemerkenswerte Marktanteile haben innovative Bezahlvorgänge vor allem in den beiden Stadtstaaten Hongkong und Singapur vorzuweisen: hier haben die Betreiber des öffentlichen Nahverkehrs ihre dort sehr verbreiteten Dauerkarten zu allgemein akzeptierten Zahlungsmitteln weiterentwickelt. Dies kann eine einfache vorausbezahlte Karte, eine Karte mit Kon-

taktlosfunktion oder ein entsprechend ausgestatteter Chip im Mobiltelefon sein. Ein ähnlicher Trend ist in Japan zu beobachten. Das Beispiel zeigt aber auch, dass die verschiedenen Medien – Computer, Mobiltelefon, Karte – künftig stärker zusammenwachsen werden.

In anderen Ländern dagegen zielen die Innovationen eher auf die Optimierung der Abwicklungsinfrastruktur, insbesondere eine schnellere Abwicklung. In jedem Fall zeigte sich, dass es bisher wenigen Anbietern – insbesondere in den alten Industrieländern – gelungen ist, den gordischen Knoten des zweiseitigen Marktes zu durchtrennen. Denn wer einen neuen Zahlungsdienst anbieten will, muss zwei Marktseiten von seinem Service möglichst gleichzeitig überzeugen: die vor der Ladenkasse und die dahinter, also Händler und Kunden. Und diese Hürde zu überwinden, ist nicht einfach.

Diesbezügliche Startvorteile bei der einen oder anderen Marktseite sind nicht zu unterschätzen. Hier befindet sich die Kreditwirtschaft häufig in einer guten Ausgangsposition. Denn jeder Kontoinhaber hat eine Bankkundenkarte. Und auch wenn das Vertrauen in die Banken in den letzten Jahren sicher gelitten hat, so sind sie den anderen Zahlungsdienstleistern sicherlich weit voraus. An dieser Stelle setzen Banken und Sparkassen an, wenn sie den Ausbau der schon lange eingeführten Geldkarte als Kontaktloszahlkarte vorantreiben.

Mehr Effizienz bei unverändert sicheren Zahlungsdiensten

Welche Innovationen sich letztendlich am Markt durchsetzen, ist schwer zu prognostizieren. Oftmals vollzieht sich das Ersetzen eines Zahlungsmittels

Sendesperrfrist: 16. November 2011, 09:00 Uhr MEZ

durch ein anderes am Markt in sehr langsamen Schritten. Die Kriterien der Bundesbank für die Bewertung eines Zahlungsinstrumentes sind jedenfalls klar: es muss effizient und sicher sein. An diesen Kriterien muss sich jedes Zahlungsinstrument messen lassen. Insofern begrüßen wir die neuen Dienste im Zahlungsverkehr, weil sie für mehr Effizienz sorgen. Und bei Fragen der Effizienz kann man sich grundsätzlich auf die Marktmechanismen verlassen.

Etwas mehr Aufmerksamkeit der Zentralbank verdient die Sicherheit. Neue Produkte sollten mindestens so sicher sein, wie die bestehenden Zahlverfahren sind – besser noch: die Sicherheit sollte weiter erhöht sein. Denn für Stabilität im Zahlungsverkehr zu sorgen, ist uns nicht nur ein Anliegen; es ist unsere Verpflichtung, die uns der Gesetzgeber aufgegeben hat. Insofern möchten wir dem Kunden der Zukunft die Gewissheit geben, dass er den am Markt angebotenen Zahlungsdiensten vertrauen kann, unabhängig davon, ob es sich um Internet- oder mobile Zahlverfahren handelt. Daher passt auch die Bundesbank ihre Überwachungsrolle im Zahlungsverkehr an die Bedeutung der neuen Instrumente und Verfahren an. Denn auch unsere Kinder sollen, wenn sie in der Zukunft auch beim Bezahlen ihr Smartphone nicht aus der Hand nehmen wollen, dies tun können, ohne die Befürchtung haben zu müssen, dass dies vielleicht andere unerwünschte Abbuchungen nach sich zieht.

Ich danke Ihnen für die Aufmerksamkeit und freue mich, in der nun folgenden Podiumsdiskussion gemeinsam einen Blick in die Zukunft der Zahlverfahren zu werfen.