



LEITFADEN

Innovatives Bezahlen

Schlankere Prozesse durch mobiles und kontaktloses Bezahlen

Impressum

Verleger:

ibi research an der Universität
Regensburg GmbH
Galgenbergstraße 25
93053 Regensburg
Geschäftsführer: Prof. Dr. Hans-Gert Penzel

Registergericht: Amtsgericht Regensburg
Registernummer: HR Regensburg B 5409
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27 a
Umsatzsteuergesetz:
DE 814337479

www.handel-mittelstand.digital
Telefonnummer: +49 / (0)941 / 943-1901
Faxnummer: +49 / (0)941 / 943-1888
E-Mail-Adresse: agentur@ibi.de

Soweit keine redaktionelle Kennzeichnung für den Inhalt
Verantwortlicher im Sinne des Presserechts und gem. § 55 II
Rundfunkstaatsvertrag:
Prof. Dr. Hans-Gert Penzel,
Galgenbergstraße 25, 93053 Regensburg

Bildquellen:

© pressmaster / fotolia.com (Titelseite, Seite 3)
© LDProd / istockphoto.com (Seite 5)
© Stanislau_V / fotolia.com (Seite 9)
© Cybrain / fotolia.com (Seite 10)

Grafische Konzeption und Gestaltung:

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Text und Redaktion:

Sabine Pur, Carmen Listl, Calvin Mettendorf
Mittelstand 4.0-Agentur Handel

ISBN:

978-3-945451-52-6

Stand:

Mai 2018

Dieses Dokument basiert auf dem Leitfaden „Mobile Payment – Die
Zukunft des Bezahlens“ der eBusiness-Lotsen Emsland und Oberfranken
aus dem Jahre 2015.

[www.mittelstand-digital.de/DE/Wissenspool/eCommerce/
publikationen,did=708780.html](http://www.mittelstand-digital.de/DE/Wissenspool/eCommerce/publikationen,did=708780.html)

Haftungserklärung

Das Werk mit seinen Inhalten wurde mit größtmöglicher
Sorgfalt erstellt und gibt den zum Zeitpunkt der Erstellung
aktuellen Stand wieder. Dennoch kann für seine Vollstän-
digkeit und Richtigkeit keine Haftung übernommen wer-
den.

Interviews und Kommentare Dritter spiegeln deren Mei-
nung wider und entsprechen nicht zwingend der Meinung
von ibi research. Bei der Nennung von O-Tönen wurden
diese ggf. sprachlich und grammatikalisch ohne den Sinn
zu verändern dem Stil der Studie angepasst. Fehlerfrei-
heit, Genauigkeit, Aktualität, Richtigkeit, Wahrheitsgehalt
und Vollständigkeit der Ansichten Dritter können seitens ibi
research nicht zugesichert werden.

Die Informationen Dritter, auf die Sie möglicherweise über
die in diesem Werk enthaltenen Internet-Links und sonsti-
gen Quellenangaben zugreifen, unterliegen nicht dem Ein-
fluss von ibi research. ibi research unterstützt nicht die
Nutzung von Internet-Seiten Dritter und Quellen Dritter und
gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Inter-
net-Seiten Dritter oder Quellen Dritter ab.

Die Angaben zu den in diesem Werk genannten Anbie-
tern und deren Lösungen beruhen auf Informationen aus
öffentlichen Quellen oder von den Anbietern selbst.

Bitte beachten Sie, alle genannten Preise sind Momentauf-
nahmen und können sich jederzeit ändern.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeich-
nungen, Handelsnamen und dergleichen in diesem Werk
enthaltene Namen berechtigt nicht zu der Annahme, dass
solche Namen und Marken im Sinne der Warenzeichen-
und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten
wären und daher von jedermann genutzt werden dürften.
Vielmehr handelt es sich häufig um gesetzlich geschützte,
eingetragene Warenzeichen, auch wenn sie nicht als sol-
che gekennzeichnet sind. Bei der Schreibweise hat sich ibi
research bemüht, sich nach den Schreibweisen der Her-
steller zu richten.

Trotz der Vielzahl an Informationen sowie aufgrund einer
dem ständigen Wandel unterzogenen Sach- und Rechts-
lage kann das Werk jedoch keine auf den konkreten Ein-
zelfall bezogene Beratung durch jeweilige fachlich qua-
lifizierte Stellen ersetzen. ibi research empfiehlt deshalb
grundsätzlich bei Fragen zu Rechts- und Steuerthemen
und rechtsverwandten Aspekten, sich an einen Anwalt
oder an eine andere qualifizierte Beratungsstelle zu wen-
den. Bei Anregungen, Kritik oder Wünschen zu diesem
Werk würden wir uns sehr über Ihre Rückmeldung freuen.
Schreiben Sie uns an agentur@ibi.de eine E-Mail.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	1
1. Einleitung: Warum innovative Bezahlssysteme?	2
2. Technologien & Einsatzfelder: Wie und wo kann ich mobil oder kontaktlos bezahlen?	6
2.1 Near Field Communication (NFC)	6
2.2 Quick-Response-Code (QR-Code)	7
2.3 App-basierte Lösungen	7
2.4 Mobile-Provider-Billing	8
2.5 Bluetooth Low Energy (BLE)	8
2.6 Weitere Möglichkeiten und Payment-Exoten	8
3. Sicherheit und Vertrauen	9
4. Interview: „Wärschtlamo“ Marcus Traub	10
5. Fazit und Ausblick	11



Vorwort

Der Einsatz von innovativen Bezahlverfahren eröffnet den Endkunden bzw. Nutzern ganz neue Möglichkeiten innerhalb ihres Konsumverhaltens. Gleichzeitig bieten sie auch kleinen und mittleren Unternehmen verschiedene Chancen, nicht nur in der Erhöhung der Kundenzufriedenheit, sondern auch zum Beispiel in der Optimierung von internen Prozessen.

Die vorliegende Broschüre dient dem Leser als Einstieg in das Thema des innovativen Bezahlers. Sie soll helfen, am Beispiel von kontaktlosen und mobilen Bezahlmöglichkeiten die damit einhergehenden Chancen und Herausforderungen für das eigene Unternehmen besser einschätzen zu können. Dafür werden aktuell am deutschen Markt gängige Technologien und Einsatzgebiete mit verschiedenen Praxisbeispielen vorgestellt.

1. Einleitung: Warum innovative Bezahl-systeme?

Das Thema innovative Bezahlssysteme, also das kontaktlose und mobile Bezahlen, ist aktueller denn je und beinhaltet sowohl für Kunden als auch für Unternehmen vielfältige Möglichkeiten. Verschiedene Studien unterstreichen dies und lassen, trotz anfänglicher Startschwierigkeiten, vereinfachte und beschleunigte Bezahlvorgänge erwarten.

Zunehmende Digitalisierung im Handel – von online zu offline

Smartphone und Tablet haben längst Einzug in den Alltag der Konsumenten gehalten und sind ihre ständigen Begleiter. Auch das Online-Einkaufen ist inzwischen ein fester Bestandteil im Leben vieler deutscher Kunden. Die meisten bezahlen ihre Online-Einkäufe gleich im Anschluss an den Kauf über ihre Smartphones oder Tablets. Warum sollte sich diese Gewohnheit nicht auch in der „Offline-Welt“,

d. h. direkt im stationären Ladengeschäft, in Restaurants oder am Wochenmarkt etablieren können? Statt also beim Einkauf nach passendem Kleingeld zu suchen, eröffnet kontaktloses und mobiles Bezahlen einfach anwendbare Alternativen.

Kontaktlose Kartenzahlung – jetzt schon am Markt

Die neueste Generation von Debit- und Kreditkarten unterstützt bereits die NFC-Technologie (Near Field Communication, dt. Nahfeldkommunikation), mit der kontaktlos bezahlt werden kann. Hierbei wird ein Zahlvorgang durch Vorhalten der Karte und nicht wie bisher durch Einstecken angestoßen. Auch die Kassensysteme der Händler und Verkäufer sind bereits überwiegend mit der NFC-Funktionalität ausgestattet, so dass immer häufiger die Möglichkeit, kontaktlos zu bezahlen, im Alltag anzutreffen ist.

Von der klassischen Geldbörse zum digitalen Portemonnaie

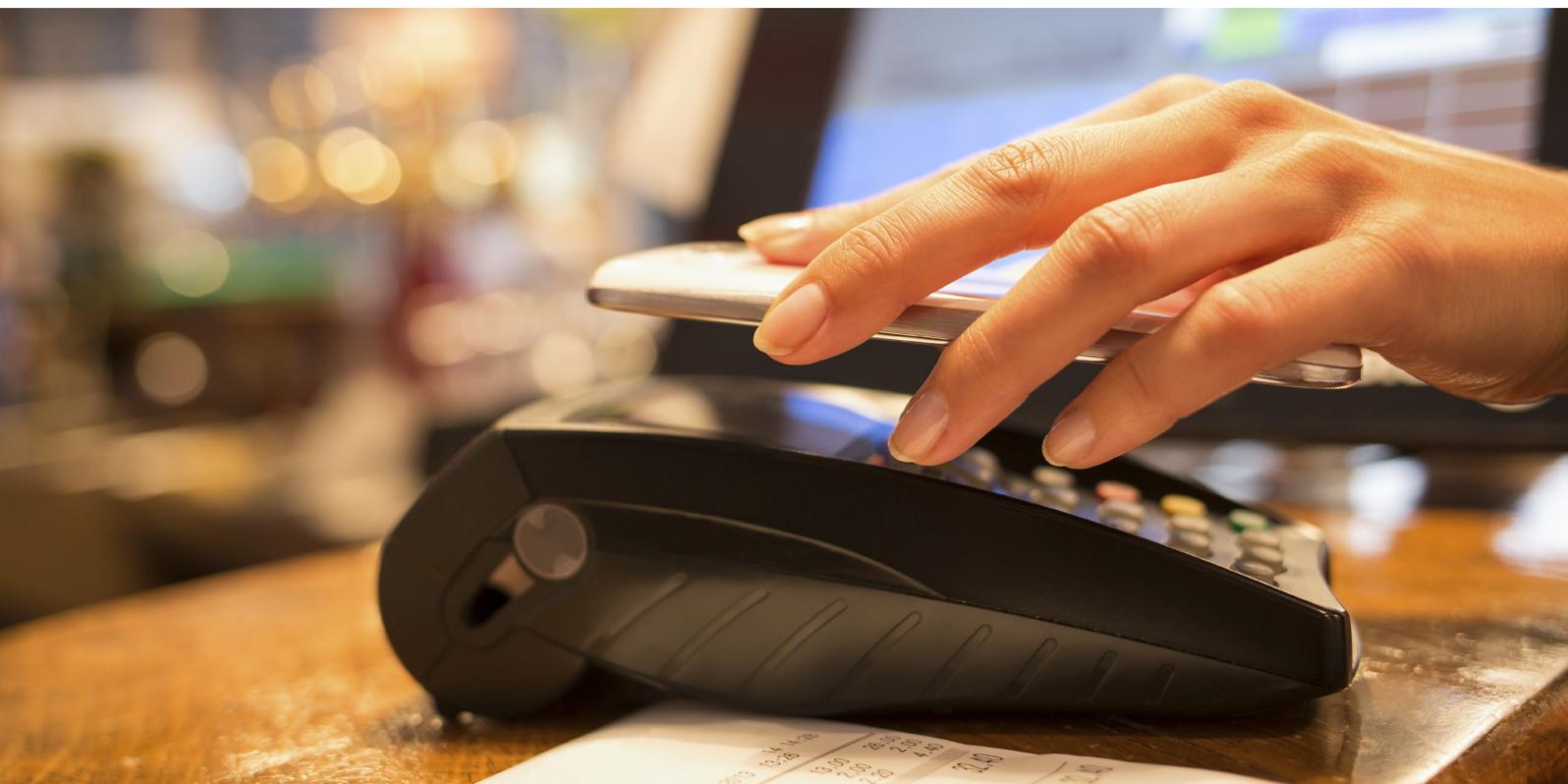
Auch Mobiltelefone können zum innovativen Bezahlen an der Ladenkasse eingesetzt werden. Denn dem Lesegerät ist es egal, ob die per NFC übertragenen Karteninformationen auf einer Karte oder einem Smartphone abgelegt sind. Daneben gibt es aber noch viel mehr Einsatzmöglichkeiten. Werden zudem bspw. Bahn-Tickets oder Coupons zur einfachen Nutzung auf dem Smartphone oder Tablet hinterlegt, dann entwickeln sich die mobilen Endgeräte mehr und mehr zum (digitalen) Portemonnaie der Zukunft, mit dem online wie offline bezahlt werden kann.

Nicht nur Großunternehmen – gerade KMU können vom Einsatz innovativer Bezahl-systeme profitieren

Innovative Bezahlssysteme sind nicht nur für große Unternehmen interessant. Auch kleine und mittlere Unternehmen (KMU) können von ihnen profitieren. Neben der stärkeren Kundenorientierung und dem breiteren Zahlungsmittelangebot existieren noch weitere Vorteile. Der Geldfluss läuft direkt und digital im Hintergrund ab und wird gleich digital dokumentiert. Auch die Abfertigung an der Ladenkasse kann zügiger erfolgen und der oft umständliche, aufwändige und teure Umgang mit Bargeld kann vermieden werden. Dabei sind die neu anfallenden Kosten, zum Beispiel für die Anschaffung der erforderlichen Technik oder die Transaktionskosten, gut kalkulierbar. Die Liste derer, für die innovative Bezahlmöglichkeiten interessant erscheinen, ist dabei lang: Betreiber von Marktständen, Handwerker im Außendienst, Lieferdienste, Taxifahrer oder Imbissbuden, aber auch kleine stationäre Geschäfte und Gewerbetreibende, die einen modernen Bezahlservice bislang nicht anbieten konnten oder wollten.

Wesentliche Vorteile

- ▶ Größeres Angebot an Zahlungsverfahren
- ▶ Einführungs- und Betriebskosten sind gut kalkulierbar
- ▶ Moderne Bezahlssysteme verleihen auch ein modernes Image
- ▶ Digitale Dokumentation des Geldflusses
- ▶ Manipulation der Zahlung nicht möglich
- ▶ Zügige Abfertigung an der Ladenkasse
- ▶ Höhere Umsätze durch häufigere Impulskäufe
- ▶ Falsches abgezähltes Wechselgeld oder Betrug durch z. B. Falschgeld ist ausgeschlossen
- ▶ Geringere Bargeldkosten: Beschaffung und Entsorgung
- ▶ Hygienemaßnahmen im Verkauf einfacher realisierbar, z. B. bei Metzgereien, Bäckereien



2. Technologien & Einsatzfelder: Wie und wo kann ich mobil oder kontaktlos bezahlen?

Damit mobil oder kontaktlos bezahlt werden kann, können unterschiedliche Technologien bzw. Anwendungsoptionen zum Einsatz kommen. Im Folgenden werden die aktuell relevantesten näher vorgestellt.

2.1 Near Field Communication (NFC)

NFC bezeichnet einen Funkstandard zur drahtlosen Datenübertragung. Er funktioniert auf kurzen Distanzen und ermöglicht unter anderem das Bezahlen mit Smartphone oder Tablet. Aktuelle Geräte sind i. d. R. bereits mit NFC-Technologie ausgestattet. Soll damit bezahlt werden, so gibt es zwei grundsätzliche Möglichkeiten: Entweder ist die sichere Einheit, in der die Kartendaten gespeichert sind, auf dem Smartphone selbst, oder es ist eine spezielle SIM-Karte (sog. NFC-SIM) notwendig, die einen separaten und gesicherten Speicherbereich für die Kartendaten enthält.¹ Zudem wird meist eine App, wie die **Vodafone Wallet**², eingesetzt, in der die Kartendaten in digitaler Form zur Zahlung aufbereitet werden.³

Auch die neueste Generation vieler Debit- und Kreditkarten hat die NFC-Technologie integriert. Erkennbar ist dies am kontaktlos-Symbol auf der Karte: . Aktuell geben insbesondere die Sparkassen, die Volks- und Raiffeisen-

¹ Dies gilt aktuell für Geräte mit Android- oder Windows-Betriebssystem. Bei iOS-Betriebssystemen sieht es momentan in Deutschland noch anders aus: Apple gewährt anderen Anbietern keinen Zugriff auf die sendenden NFC-Komponenten in iPhones. Das eigene Bezahlssystem **Apple Pay**, das in iPhones implementiert ist, ist derzeit noch nicht in Deutschland einsetzbar.

² Die **Vodafone Wallet** wird Ende Juni 2018 eingestellt.

³ Die Sparkassen, Volks- und Raiffeisenbanken wollen ihren Kunden das kontaktlose Bezahlen mit Android-Smartphones über ihre Banking-Apps auf Basis der **girocard** und der Kreditkarte ermöglichen. Sie gehen damit ab Mitte 2018 in den nationalen Rollout.

banken sowie einige Privatbanken ihre **girocards** (Debitkarten) mit NFC-Funktion aus. Bis Ende 2019 werden mehr als drei Viertel aller **girocards** in Deutschland zum kontaktlosen Bezahlen geeignet sein. Im Bereich der Kreditkarten sind die zwei wichtigsten Kreditkartensysteme Visa (mit der Anwendung **pay-Wave**) und Mastercard (mit **PayPass**). Beim Bezahlen per NFC-fähiger Karte wird die Zahlung durch Vorhalten und nicht wie bisher durch Einstecken, ausgelöst. Zudem sind auch NFC-Sticker erhältlich, die diese Funktionalität (nach Registrierung, Validierung etc.) erfüllen. Das Unternehmen **cashcloud** beispielsweise bietet einen NFC-Sticker mit Kreditkartendaten von Mastercard (**PayPass**) an. Neben dem kontaktlosen Bezahlen in stationären Geschäften kann man mit der Kartenummer des Stickers auch online bezahlen.

Aber nicht nur die Kundenseite ist bereits oft auch ohne ihr Wissen oder Zutun, allein durch den turnusgemäßen Austausch ihrer Karte durch ihre Bank, mit NFC ausgestattet. Die neueren Kassenterminals sind bereits auch NFC-fähig und viele stationäre Händler (z. B. **Aldi, Lidl**) und Tankstellen (z. B. **Agip**) bieten diese Form des innovativen Bezahlers ihren Kunden an. Dabei sind nicht nur viele stationäre Terminals NFC-fähig, auch mobile Terminals, die u. a. in Gaststätten (z. B. im griechischen Restaurant **Syrtaki in Mühlhausen**) Einsatz finden, sowie Dongle⁴-Lösungen (z. B. Kartenterminals der Firma **SumUp**) erfüllen oftmals diese Funktionalität.⁵

Die NFC-Technologie ermöglicht verschiedene Sicherheitsstufen. Für Beträge von i. d. R.

⁴ Unter einem Dongle ist in diesem Falle ein mobiles Kartenlesegerät zu verstehen, das über die Kopfhörerbuchse, per USB oder Bluetooth mit dem Smartphone, Tablet oder Laptop verbunden wird, um eine kontaktgebundene oder kontaktlose Kartenzahlung zu ermöglichen.

⁵ Mobile Terminals und Dongles stellen per WLAN oder GSM eine Internetverbindung her, im Gegensatz zu stationären Terminals, die per LAN-Kabel an das Internet angebunden sind.

25,- Euro (maximal 50,- Euro) funktioniert die Bezahlung für gewöhnlich ohne Eingabe einer PIN. Transaktionen über höhere Geldbeträge sind wie beim herkömmlichen Bezahlen mit einer Karte mittels PIN geschützt.⁶

2.2 Quick-Response-Code (QR-Code)

QR-Codes sind zweidimensionale Barcodes, die oftmals physische Objekte (z. B. Produkte, Plakate) mit digitalen Daten, meist einer Webseite, verknüpfen. Auch für mobiles Bezahlen werden sie eingesetzt. Dabei sind mehrere Wege zur Zahlungsabwicklung möglich:

- ▶ Der Händler generiert mittels seines Kassensystems einen QR-Code, in dem die Zahlungsinformationen gespeichert sind. Der Kunde wird dann durch das Einlesen des QR-Codes mit seinem Smartphone auf eine Bezahlplattform im Internet weitergeleitet. Dort wählt sich der Kunde mit seinen hinterlegten Zugangsdaten ein und bestätigt die Zahlung. Eine andere Möglichkeit zur Bezahlung via QR-Code, auch in Online-Shops, erfordert eine spezielle App auf dem Mobilgerät des Kunden (z. B. **scan2pay** von paysafecard), mit der er direkt den angezeigten QR-Code einscannt. Die für die Bezahlung relevanten Informationen werden in der App aufbereitet und zu bezahlende Beträge über bereits hinterlegte Zahlungsdaten abgebucht.
- ▶ Alternativ kann auch der Kunde den QR-Code erstellen und der Händler diesen scannen, um einen Bezahlvorgang zu initiieren. Der Händler benötigt dabei allerdings einen entsprechenden Scanner, der einen QR-Code vom Smartphone des Kunden lesen kann. Ältere Barcodescanner sind

dazu nicht in der Lage. 2016 startete Payback das mobile Bezahlsystem **Payback Pay**. Dadurch können Payback-Kunden in Filialen von u. a. **real** oder **REWE**, mobil via QR-Code bezahlen. Im Vordergrund steht für die teilnehmenden Unternehmen dabei jedoch nicht das Bezahlsystem, sondern die Möglichkeit zur Kundenbindung. So können Nutzer über die App Angebote einsehen oder Coupons und Gutscheine einlösen. Ein weiterer wesentlicher Vorteil ist das gleichzeitige Sammeln von Punkten und Bezahlen in einem Schritt. Im Gegenzug überlässt der Nutzer aber auch seine Konsumdaten **Payback**.

NFC versus QR: Wer hat die Nase vorn?

Vor wenigen Jahren schien es noch so, als würde die QR-Technologie mit der NFC-Technologie konkurrieren. Allerdings hat sich inzwischen die NFC-Technologie durchgesetzt, da annähernd alle großen Zahlungs-, aber auch Hardware-Anbieter (**Apple, Samsung** usw.) diese Technologie in ihren mobilen Endgeräten verbauen. Für den stationären Handel, der bereits Kartenterminals im Einsatz hat, besteht der größte Vorteil der NFC-Technologie darin, dass keine zusätzliche Hard- oder Software angeschafft werden muss. Denn aktuelle Terminals sind bereits damit ausgestattet und die notwendigen Software-Updates werden automatisch eingespielt.

2.3 App-basierte Lösungen

Einige Unternehmen bieten bargeldloses Bezahlen via App an. In diese Lösung können die beiden vorangegangenen Technologien (NFC und QR) integriert sein, müssen aber nicht. Die **Netto-App** beispielsweise generiert nach Authentifizierung des Nutzers über eine

⁶ Am 13.01.2018 trat eine Regelung in Kraft (die sogenannte PSD II, Payment Services Directive II), die es zur Betrugsprävention erforderlich macht, dass spätestens bei jeder fünften Transaktion oder bei einem kumulierten Betrag von 150 Euro eine PIN-Abfrage erfolgen muss.

vom Nutzer eingegebene PIN in der App eine Transaktionsnummer, die der Kunden dem Kassenspersonal dann mitgeteilt. Die **Edeka App** basiert auf dem gleichen Prinzip, generiert nach PIN-Eingabe aber einen Zahlen- oder Strichcode, wobei ersterer analog der **Netto-App** mündlich mitgeteilt und letzterer vom Kassenspersonal gescannt wird. Die Zahlungsabwicklung selbst erfolgt dann per Lastschrift von dem Konto, das der Kunde bei der Registrierung angegeben bzw. verifiziert hat.

Payment-Apps: Wer macht das Rennen?

Noch gibt es keine App, die sich auf dem deutschen Markt durchgesetzt hat. Aus Kundensicht ist vor allem eine komfortable Bedienbarkeit und der Mehrwert, der durch die Nutzung der App generiert wird, entscheidend. Dies könnte, wie im vorgestellten Fall von **Payback Pay**, auch beispielsweise bei der **Netto-App** zutreffen. Denn auch hier werden zur Kundenbindung weitere Funktionalitäten, wie die Hinterlegung bzw. gleichzeitige Nutzung von Coupons oder das Punktesammeln zusammen mit dem Bezahlen in einem Schritt ermöglicht, ohne eine Karte zücken zu müssen.

2.4 Mobile-Provider-Billing

Bei diesem Verfahren, auch Operator-Billing oder Carrier-Billing genannt, wird die Bezahlung über das Mobiltelefon ohne weitere Registrierung direkt angewiesen. Hierbei erfolgt die Abrechnung entweder über die Handyrechnung oder das Prepaid-Handy-Guthaben des Nutzers. Damit können z. B. per SMS Parktickets beglichen werden, wie in den **Arcaden Regensburg** oder in der Stadt **Maxhütte-Haidhof**. Dieses Verfahren ist gerade in Ländern mit einer unterentwickelten Banken- und einer gut entwickelten Mobilfunkinfrastruktur etabliert. **M-Pesa** zum Beispiel in Kenia

ermöglicht u. a. auch die Gehaltszahlung auf die Mobilfunkrechnung des Mitarbeiters. Dies wird sich wohl in der Form im deutschen Markt nicht durchsetzen, da hier im Gegensatz zu Kenia eine gute Bankautomaten- und Zahlungsverkehrsinfrastruktur vorliegt.

2.5 Bluetooth Low Energy (BLE)

Genau wie die NFC-Technologie stellt die BLE-Technologie einen offenen Funkstandard zur drahtlosen Datenübertragung dar. Dementsprechend ähnlich würde der Bezahlvorgang ablaufen; allerdings besitzt BLE eine größere Reichweite. Als innovatives Bezahlssystem hat sich die BLE-Technologie allerdings nicht durchsetzen können. Weitere Möglichkeiten existieren in Kombination mit sogenannten Beacons. Das sind kleine BLE-Sender, die ortsgebundene Informationen wie z. B. Rabatte oder Angebote funken, so lange am Smartphone des jeweiligen Nutzers die Bluetooth-Verbindung aktiviert ist und es sich in der Reichweite eines Beacons befindet. Anwendungen hierfür entwickeln u. a. die Unternehmen **valuephone** und **estimote**.

2.6 Weitere Möglichkeiten und Payment-Exoten

Neben den bereits vorgestellten Möglichkeiten des innovativen Bezahls existieren auch verschiedene andere. Als Beispiel ist **Smile to Pay**, das Zahlen per Gesichtserkennung, zu nennen. Dieses neue Bezahlverfahren hat Ant Financial Services Group, Tochterunternehmen des chinesischen Online-Konzerns Alibaba entwickelt und erstmals in einem Ableger der Fast-Food-Kette **KFC** (Kentucky Fried Chicken) im chinesischen Hangzhou eingeführt. 3D-Kameras scannen dabei das Gesicht des Kunden und überprüfen dessen Identität. Im Anschluss verifiziert der Kunde den Kauf durch Eingabe seiner Telefonnummer. Das

Konzept der Identifikation und Verifikation per Gesichtserkennung verbirgt sich auch hinter **Apples Face ID** auf dem iPhone X. Hier tritt anstelle eines klassischen Passwortes oder Fingerabdruckes (Touch ID) das Gesicht der jeweils autorisierten Person, um das Gerät zu entsperren, Apps zu öffnen, Einkäufe zu bestätigen, aber auch um in Kombination mit **Apple Pay** Zahlungen freizugeben.⁷

3. Sicherheit und Vertrauen

Die vorgestellten Technologien zeigen Wege auf, wie kontaktloses und mobiles Bezahlen funktionieren kann. Damit Unternehmen wie Kunden dies als vorteilhaft und vor allem vertrauenswürdig wahrnehmen – und damit auch aktiv nutzen möchten – sind Sicherheit, Kontrolle und Einfachheit der Nutzung von zentraler Bedeutung. Das heißt:

- ▶ Finanzielle Schäden durch Datenverlust oder Manipulation sind, mindestens auf dem Niveau von Kredit- und Debitkarten, von vornherein auszuschließen.
- ▶ Der Geldfluss vom Sender zum Empfänger muss jederzeit nachvollziehbar sein.
- ▶ Das Senden und Empfangen von Geld mittels innovativer Bezahlfverfahren muss mindestens so einfach und verständlich sein wie bisher bewährte Verfahren oder das Bezahlen mit Bargeld.

⁷ **Apple Pay** ist in Deutschland derzeit noch nicht verfügbar.

Je sicherer, einfacher und verständlicher der mobile oder kontaktlose Bezahlvorgang gestaltet ist, umso größer wird die Akzeptanz und letztlich die Verbreitung ausfallen.

Blick hinter die Kulissen: Was braucht der Händler außer der Hard- und Software, um innovatives Bezahlen anbieten zu können?

Ein Unternehmen, das seinen Kunden kontaktloses und mobiles Bezahlen anbieten möchte, muss dafür eine Vereinbarung mit einem sogenannten „Acquirer“ bzw. Netzbetreiber schließen. Der Netzbetreiber ist im **girocard**-System für die Bereitstellung und den Betrieb der Bezahlterminals zuständig. Bei Kreditkartensystemen stellt der Acquirer eine Verbindung zwischen dem Unternehmen und dessen Konten bzw. Bank/en und einer Kartenorganisation (**Mastercard, Visa** etc.) und dem Zahlungsnetzwerk her. Dieses Zahlungsnetzwerk ist wiederum mit den entsprechenden Konten/Banken der Kunden verbunden. Für die Vermittlung werden i. d. R. eine prozentuale Umsatzgebühr sowie weitere Gebühren vom Händler erhoben. Diese werden zu unterschiedlichen Teilen an die entsprechende Kundenbank, den Acquirer bzw. Netzbetreiber und ggf. die Kartenorganisation verteilt.



4. Interview: „Wärschtlamo“ Marcus Traub

Kontaktlose und -gebundene Kartenzahlung per iPhone mit Bluetooth-Dongle

Der Unternehmer „Wärschtlamo“, Marcus Traub, aus Hof in Oberfranken bietet den Kunden seines fahrbaren Wurstverkaufs die Zahlung per Karte an.

Herr Traub, was hat Sie dazu bewegt, Kartenzahlung auch beim Würstchenverkauf einzusetzen?

In erster Linie liegt es am Problem des fehlenden Wechselgeldes. Ich verkaufe acht Sorten Würstchen, deren Preis zwischen 1,80 und 2,30 Euro liegt. Wenn jemand früh am Morgen mit einem großen Schein zahlen möchte, stellt das kein Problem mehr dar. Ich biete ihm stattdessen die Bezahlung mit Debit- oder Kreditkarte an.

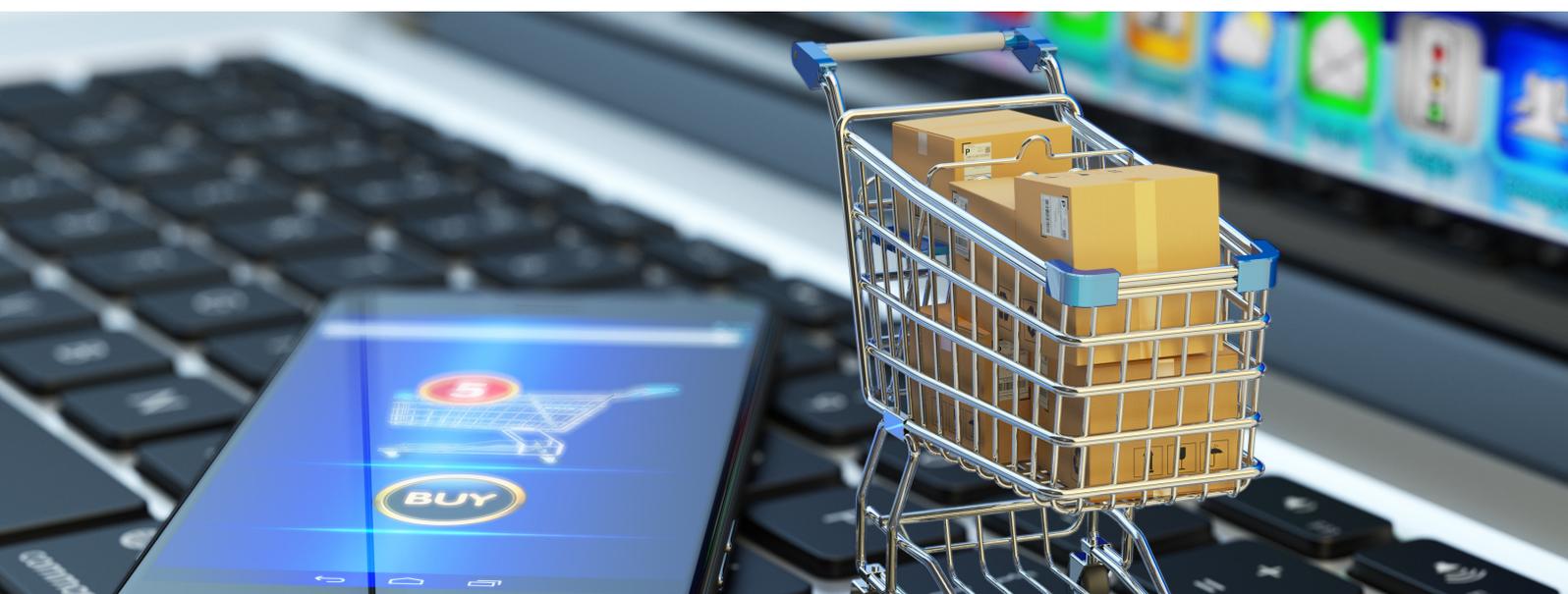
Welche technischen Voraussetzungen sind bei Ihnen dazu nötig?

Ich benutze den **iZettle Reader** als Dongle, der per Bluetooth mit meinem iPhone verbunden ist, auf dem für den Bezahlvorgang die **iZettle App** installiert ist. Es reicht, die Karte des Kunden in den Dongle einzustecken oder auf den Dongle aufzulegen und einzulesen, damit die Wurst in wenigen Sekunden bezahlt werden kann. Die Kunden sind immer noch

verwundert, wenn ich ihnen die bargeldlose Zahlung anbiete, denn schließlich ist es immer noch sehr ungewöhnlich, einem mobilen Verkäufer mit der Möglichkeit zur Kartenzahlung zu begegnen.

Was sind für Sie die Vorteile dieser innovativen Bezahlmöglichkeit?

Bisher haben sich einige Vorteile herauskristallisiert. Der größte ist wahrscheinlich die Flexibilität. Der Kunde kann unter mehreren Zahlungsmöglichkeiten – bar, Debit- oder Kreditkarte – auswählen. So kann man auch ganz spontan, wenn kein Kleingeld in der Tasche vorhanden ist, den Kleinstbetrag ohne hohe Gebühr für mich auch mit Karte bezahlen. Auch beispielsweise ausländische Touristen, die gerade kein Bargeld zur Verfügung haben, können bei mir eine Wurst kaufen. Diese Möglichkeit erhöht meine Kundenfrequenz und vor allem die Frequenz meiner Stammkunden. Auch bei meinen Touren durch das Bundesgebiet, die ich zeitweise unternehme, bleibe ich flexibel und habe meine mobile Kasse immer dabei. Des Weiteren kann ich meinen Kunden bei Bedarf auch gleich einen Beleg beziehungsweise eine Umsatzsteuer-konforme Rechnung per E-Mail von meinem iPhone zusenden. Dies ist gerade bei den Geschäftskunden sehr beliebt.



5. Fazit und Ausblick

Innovative Bezahlssysteme – auch ein Thema für KMU

Innovative Bezahlssysteme sind ein viel diskutiertes Thema mit großem Potenzial, auch für den Mittelstand. Welches innovative Bezahlssystem aus der jeweiligen Unternehmenssicht am besten geeignet ist, hängt von den individuellen Einsatzbedingungen und von weiteren Faktoren wie Integrationskosten, Gebühren, Bedienbarkeit, Kundenakzeptanz, Verbreitungsgrad oder den zu schaffenden technischen Voraussetzungen ab. Allgemein lässt sich aber feststellen, dass die NFC-Technologie die führende Technologie beim kontaktlosen und mobilen Bezahlen in Deutschland darstellt.

Kein Druck von Verbrauchern

Ein Druck von Verbraucherseite zu einer schnellen Einführung von mobilem Bezahlen ist derzeit noch nicht zu erkennen. Die Deutschen lieben einfach ihr Bargeld. Aber Technologie und Anbieter sind bereits gut ausgestattet. Eines scheint klar: Innovative Bezahlssysteme versprechen wertvolle Vorteile auch für den Mittelstand (flexibel, bargeldlos, schnell, kostengünstig, innovatives Image, mehr Impulskäufe usw.). Es lohnt sich, die Entwicklung zu verfolgen und sich schon jetzt darüber Gedanken zu machen, wo die individuellen Vorteile für das eigene Unternehmen liegen und wie sich kontaktloses und mobiles Bezahlen vorteilhaft im Wettbewerb um den Kunden nutzen lässt.

Neue Währung: Kundendaten

Bei innovativen Bezahlssystemen geht es aber nicht nur um einen effizienten Geldtransfer, sondern häufig auch um die Informationen über das Kaufverhalten der Kunden. Mit der Einbindung der mobilen, zunehmend leis-

tungsfähigeren Begleiter der Kunden (Smartphones, Tablets, Smartwatches etc.) in den Bezahlvorgang werden Möglichkeiten geschaffen, die jenseits dessen liegen, was mit den bestehenden Kartensystemen erreichbar ist. Ein Verknüpfen etwa mit Kundenbindungssystemen wird sogar beim Bezahlen von Kleinbeträgen möglich. So liegt die Chance für Anbieter darin, mit der Integration von z. B. Coupons, Tickets, Bonus- und Treuekarten vertrauenswürdige Service-Angebote einzuführen, die dann in einem virtuellen Geldbeutel (einer App oder mehreren Apps auf dem Smartphone) zusammengeführt werden, mit dem auch mobil oder kontaktlos bezahlt werden kann. Ein Vorteil für den Händler ist es, dass er vermehrt auch bei Kleinbeträgen Kundendaten gewinnen kann. Der Kunde kann beispielsweise in einem Schritt mit einer Karte (oder App) gleichzeitig bezahlen und Punkte sammeln. Bei Kleinbeträgen hätte er vielleicht nicht extra zwei verschiedene Karten (zum Bezahlen und zum Punktesammeln) aus dem Portemonnaie gezogen.

Zukunft ist kontaktloses und mobiles Bezahlen

Auch wenn sich die NFC-Technologie als führende Lösung herausgestellt hat, ist der Markt für innovatives Bezahlen immer noch stark in Bewegung. Mobilfunkanbieter, Hersteller von Smartphones und Tablets, Internet-Giganten aber auch Kreditinstitute entwickeln Lösungen zum innovativen Bezahlen und konkurrieren um den Zugang zum Kunden. Zudem werden nach aktuellem Stand viele Banken und Sparkassen ihren Kunden digitale **girocards** anbieten, die dann auch im Smartphone zum Bezahlen genutzt werden können.

