

Die Last mit der Lastschrift



Jeder Krimileser weiß: Der Täter kehrt an den Tatort zurück. Und tatsächlich verläuft ein Großteil von Betrügereien mit dem Lastschriftverfahren nach diesem Schema. Erst mit der gestohlenen Karte einkaufen, dann ein paar Tage später die Ware wieder zurückbringen und dank Umtauschkulanz mit dem Bargeld das Weite suchen.

Ein Lösungsansatz, um dem Problem Herr zu werden, heißt Kuno (Kriminalitätsbekämpfung im unbaren Zahlungsverkehr unter Nutzung nichtpolizeilicher Ordnungsstrukturen). Dahinter steckt eine gemeinsame Initiative von Polizei und Einzelhandel. Die Idee ist relativ simpel: Wem eine EC-Karte gestohlen wird, gibt in der Regel eine Anzeige bei der Poli-

Der Betrug mit EC-Karten nimmt Dimensionen an, die das Lastschriftverfahren zunehmend ins Zwielicht rücken. Der Anfang vom Ende der bei Kunden nach wie vor beliebtesten unbaren Zahlungsmethode? Gegen kriminelle Praktiken sucht der Handel sich erst einmal besser zu wappnen.

Die Entwicklung ist alarmierend. Die Zahl der in der Statistik des Bundeskriminalamts ausgewiesenen Betrugsdelikte mit Debitkarten hat sich alleine von 2001 auf 2002 auf mehr als 87.000 Fälle fast verdoppelt. Tendenz: rasant steigend. Die Aufklärungsquote liegt im bundesweiten Durchschnitt knapp über 40 Prozent.

zei auf - diese leitet (mit Einwilligung des rechtmäßigen Karteninhabers) die Kartendaten per E-Mail kostenlos an Handelsketten und Netzbetreiber weiter. Dort werden die fraglichen Karten meist binnen Stundenfrist gesperrt. Kuno ist eine Idee aus Dresden und hat ihrem Erfinder, Kriminalhauptkommissar Steffen Schmieder, den Innovations-

preis der Polizei Sachsen eingebracht. Schließlich hat das System schnelle Erfolge beschert: „Von 230 Fällen, die innerhalb von fünf Monaten registriert wurden, sank die Zahl nach der Einführung von Kuno auf 41“, berichtet Gerold Rölke, Bezirksgeschäftsführer beim Handelsverband Sachsen.

Die Ordnungspartnerschaft hat Schule gemacht: Nicht nur Sachsen hat Kuno mittlerweile flächendeckend eingeführt, auch die Länder Brandenburg, Berlin, Mecklenburg-Vorpommern sowie das Saarland haben sich angeschlossen. Daneben gibt es in einzelnen Städten zusätzliche Projekte mit Pilotcharakter: in München, Hannover, Magdeburg und in leicht abgewandelter Form unter dem Namen ISPE auch in Bielefeld.

Polizeiliche Kleinstaaterei beenden

Die Bilanz liest sich durch die Bank positiv. Beispiel Magdeburg (seit August 2003 Kuno-Stadt): Dort ging die Fallzahl im ersten Quartal 2004 auf 100 zurück (von 170 im Vergleichszeitraum 2003). Damit ist es gelungen, den Trend der Vorjahre, in dem die Fallzahl kontinuierlich angestiegen war, endlich zu brechen. Womöglich wäre die Bilanz noch besser ausgefallen, wäre Magdeburg nicht eine Kuno-Insel – und wären die hundert Betrugsdelikte nicht mit Karten erfolgt, die im Umland gestohlen wurden. Ralph Völker von der Polizeidirektion Magdeburg hält den Aufwand für die Pflege der Daten für vertretbar: „Bei durchschnittlich fünf Sperrmeldungen täglich, verteilt auf fünf Polizeireviere und weitere Dienstbereiche, ist eine zeitliche Mehrbelastung nicht spürbar.“

Kooperation: Politik und Handel



Maßnahmen gegen EC-Karten-Missbrauch diskutieren Erich Greipl, Mitglied der Aufsichtsräte der Metro AG und der Kaufhof AG, und Friedrich G. Conzen, Präsident des Einzelhandelsverbandes NRW, mit NRW-Innenminister Fritz Behrens (von links).

Angesichts dieser Erfahrungen setzt sich der Bund Deutscher Kriminalbeamter für ein bundesweites Präventionsprojekt zur Eindämmung des Betrugs mit entwendeten EC-Karten ein. Der stellvertretende Vorsitzende Holger Bernsee fordert „ein Ende der polizeilichen Kleinstaaterei“. Um Kuno aber in ganz Deutschland zu etablieren, müsste der Chor der Innenminister ein einstimmiger sein. Besonders hartnäckig stemmt sich etwa Nordrhein-Westfalen dagegen. Dabei war in NRW im ersten Halbjahr 2003 die Zahl der Fälle um 90 Prozent in die Höhe geschossen. Ein Meldesystem für gestoh-



Kaufanfragen,

wobei für eine einzige Anzeige 23 aus dem Ausland kommen.

Mit 580.000 Adressaten in den leistungsfähigsten europäischen Unternehmen wird **Europages** zum echten europäischen Geschäftsverzeichnis. In den 36 Ländern, in denen Europages präsent ist, bedeutet es für die meisten von Ihnen gesuchten und nicht lokalisierbaren Entscheidungsträger ein kostbares Arbeitsmittel.

Wer bietet mehr?

Der Beweis: eine einzige Anzeige bei Europages erhält durchschnittlich 115 nützliche Kontakte, davon 27 Kaufanfragen. Die präsenten 30.000 Inserenten sind ein Beweis für seine Wirksamkeit in der Marktforschung. Europages ist deshalb durch nichts zu ersetzen, wenn es heisst, besser zu kaufen und mehr zu verkaufen. Heute mehr denn je.

BESSER EINKAUFEN, MEHR VERKAUFEN
DAS EUROPÄISCHE GESCHÄFTSVERZEICHNIS

**EURO
PAGES**

RUFEN SIE SCHNELL UNSERE KOSTENLOSE INFOLINE AN: 00 800 38 76 72 43
oder besuchen Sie unsere Website www.europages.de

Kuno macht Schule

Dezember 2002	Berlin
Februar 2003	Brandenburg
Mai 2003	Mecklenburg-Vorpommern
August 2003	Magdeburg
August 2003	Bielefeld (ISPE)
Oktober 2003	Sachsen
Januar 2004	Hannover
Februar 2004	München
April 2004	Saarland
in Vorbereitung	Thüringen

lene EC-Karten sieht Innenminister Fritz Behrens allerdings nicht als Aufgabe der Polizei und will stattdessen den Handel zur Kriminalitätsprävention in die Pflicht nehmen. Dieser solle doch eine zentrale Hotline für Kartensperrungen aufbauen. Für Stefan Schneider, Geschäftsführer des Hauptverbands des Deutschen Einzelhandels (HDE), ist dieser Vorschlag aus Praktikabilitätsgründen keine Diskussionsgrundlage für zurzeit laufende Gespräche mit der Innenministerkonferenz. Gleichwohl nimmt der Handel seine Verantwortung ernst, bundesweit Strategien gegen EC-Karten-Missbrauch mit zu entwickeln. Kuno helfe dem Handel, so Schneider, könne aber nur Teil eines Gesamtkonzepts sein. „Wer glaubt, das Lastschriftverfahren auf diese Weise kalt machen zu können, der irrt.“

Denn nach wie vor steht das Modell „Karte plus Unterschrift“ unangefochten an der Spitze der bargeldlosen Zahlungsmöglichkeiten. Allerdings, so Horst Rüter vom EHI Euro-

Handelsinstitut in Köln, hat das Lastschriftverfahren wohl seinen Zenit erreicht. Für 2003 rechnet er zwar noch mit gut 18 Prozent Marktanteil, was einem Plus von gut einem Prozentpunkt entspricht. Aber währenddessen hat EC-Cash vor allem in den letzten Monaten des Jahres sehr dynamisch zugelegt und kommt laut der EHI-Prognose für 2003 auf sieben Prozent. Ein Trend, der sich zur Einführung des OPT-Verfahrens für EC-Cash als nationaler Standard fortsetzen könnte. Rüter: „Wenn man sich neue Geräte anschafft, dann will man ja wissen, wie die endgültigen Spezifikationen aussehen.“

Verbesserte Sicherheitstechnik

Das ist nun der Fall: OPT steht für „Online-Personalisierung von Terminals“ und meint eine verbesserte Sicherheitstechnik für die verschlüsselte Übertragung von Daten. Ab Anfang 2006 muss die Hardware am POS den neuen Anforderungen entsprechen. Ursprünglich sollte dies schon ein Jahr früher Pflicht sein. Der HDE hatte sich zusammen mit Netzbetreibern aber dafür stark gemacht, die Einführungsphase zu strecken, und hatte beim Bundeskartellamt Gehör gefunden. Für Händler, die etwa aus Verunsicherung über den künftigen Technikstandard die Einführung eines chipkartenbasierten Zahlungssystems aufgeschoben haben, hat sich die Situation nun geklärt.

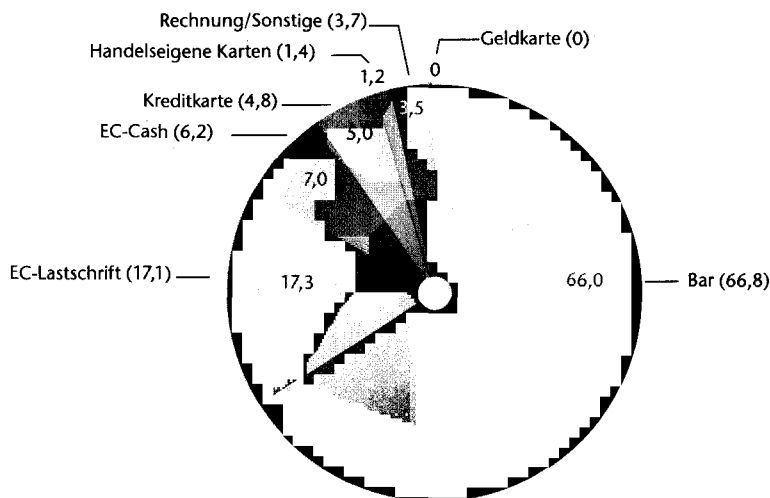
Vielerorts stellt sich die Frage der bargeldlosen Zahlungsmittel einstweilen nicht als „entweder - oder“. Lastschrift und EC-Cash ergänzen sich beispielsweise bei Strauss Innovation. Für Jürgen Klein aus der Revisionsabteilung steht dabei die Minimierung von Zahlungsausfällen im Vorder-

grund. Deswegen fragt das Kassenpersonal bei jeder Lastschrift grundsätzlich nach dem Personalausweis. Ab einer variierenden Summe gibt es ohne PIN-Nummer gar keine Ware, es sei denn, es wird bar bezahlt. „Sie müssen auch die Schnelligkeit der Abwicklung an der Kasse sehen“, nennt Klein einen Grund, weswegen Strauss vorerst weiter zweigleisig fährt. „Wir haben uns natürlich Gedanken gemacht, ganz auf EC-Cash zu gehen.“ Doch selbst mit einem Ausweis-Check bietet das Lastschriftverfahren einen Tempo-Vorsprung.

Die Bereitschaft des Handels, EC-Cash zu nutzen, ist aber offenbar größer als angenommen. Dafür spricht das „Krefelder Modell“: Die dortige Sparkasse hatte sich dazu entschlossen, selbst als Netzanbieter aufzutreten, und ist mit dem Einzelhandelsverband Krefeld-Kempfen-Viersen eine Kooperation eingegangen. Dessen Mitglieder erhalten

Anteile der Zahlungsarten am Umsatz 2003*

*(im Vergleich zum Vorjahr)



% EHI-Erhebung 2004; Bezugsgröße: EH-Umsatz im engeren Sinne = 355 Mrd. EUR (exklusive Kfz, Mineralöl, Apotheken, Versandhandel)

besonders günstige Konditionen bei den Fixkosten wie etwa der Terminalmiete. „Der Anteil des Lastschriftverfahrens an den bargeldlosen Zahlungsmitteln ist bei uns auf 14 Prozent zurückgegangen“, berichtet Heinz-Peter Heggen, Leiter des Fachbereichs Electronic Banking bei der Sparkasse Krefeld. Diesen Effekt führt er ganz eindeutig auf das Preismodell zurück, das nicht nur Sparkassenkunden offen steht. Die 0,3 Prozent, die die Kreditwirtschaft bei jeder EC-Cash-Transaktion grundsätzlich einbehält, stünde freilich nicht zur Diskussion: „Da gibt's keinen Spielraum.“ Das Lastschriftverfahren bietet die Sparkasse weiterhin an. Heggen geht es auch ganz wesentlich darum, das teure Handling von Scheinen und Münzen zu verringern. Im europäischen Vergleich hat Deutschland noch immer einen ausgesprochen hohen Anteil an Bargeldgeschäften von knapp zwei Dritteln. „Wir raten unseren Mitgliedern auf jeden Fall dazu, sich mit Kartenzahlung zu beschäftigen“, ergänzt Gustav Schlotte, Geschäftsführer des Einzelhandelsverbands Krefeld-Kempfen-Viersen. „Nach unseren Erfahrungen steigt der Durchschnittsbon.“ Das Geld des Kunden sitze eben lockerer, wenn sich dabei die Briefftasche nicht spürbar und sichtbar leert.

Lastschriftverfahren nicht aufzuhalten

Unterdessen setzt der Sparkassenverband auch auf die Technologie-Karte in Form leistungsfähigerer Chips. Gegenwärtig kommen 40 Millionen Exemplare dieser neuen EC-Kartengeneration in Umlauf. Mit ihr ist es möglich, den Kassenvorgang mit Zahlungsgarantie offline abzuwickeln und somit zumindest die Leitungsgebühr zu sparen. Im Chip ist die Autorisierung bis zu einem Betrag von 500 Euro schon gespeichert. „Das Lastschriftverfahren ist durch EC-Cash offline aber nicht aufzuhalten“, meint Klaus Althof vom Landesverband des Bayerischen Einzelhandel. „Es hat sich außerdem gezeigt, dass bei Privatbanken aus Kostengründen auf die Chip-Technologie verzichtet wird.“

Nicolas Adolph vom Netzbetreiber Intercard glaubt ebenfalls an eine Zukunft für das Lastschriftverfahren, aber nicht für jede Branche und nicht für jede Ware. „Die Offline-Lastschrift empfehlen wir nicht mehr und kaufen auch von Händlern, die das praktizieren, keine Rücklastschrift-Forderungen auf.“ Ein Schlüssel zur besseren Prävention gegen Kartenbetrug könnte eine effektivere Online-Sperrdatei sein als die von der Kreditwirtschaft verwaltete POZ-Liste, am besten ohne attraktivitätsmindernde Abfragekosten. Adolph: „Warum nicht die POZ mit Kuno verheiraten?“

Björn Quäck

Ihr Kontakt zur Redaktion
Mail handelsjournal@vhb.de

Schutz vor EC-Karten-Betrug

Eine Patentrechtliche Lösung, die sicher und kostengünstig gegen den Missbrauch des Lastschriftverfahrens schützt, gibt es nicht. Aber verschiedene erfolgversprechende Ansätze:

■ **Rücküberweisung statt Barauszahlung:** Eine typische Masche von Ganoven besteht darin, mit einer gestohlenen EC-Karte per Lastschrift gekaufte Ware dank Umtauschkulanz wieder zu Geld zu machen. Ein probates Mittel dagegen: Statt den Kaufbetrag in bar auszuzahlen, sollten Händler die fragliche Summe grundsätzlich überweisen – das nützt Betrügnern nichts, empfiehlt Susanne Nottbohm von der Polizeidirektion Hannover.

■ **Personalausweis statt Unterschrift prüfen:** Die Kassiererin ist keine Graphologin. Eine Alternative zur nicht selten nachlässig praktizierten Unterschriftenprüfung: Bei Zahlung mit EC-Karte ohne PIN sich grundsätzlich den Personalausweis zeigen lassen, den Namen auf Karte und Ausweis sowie das Foto prüfen. Bei Strauss Innovation ist dies seit 2002 Praxis und wird mittels Plakaten offensiv kommuniziert. „Die Kunden sollen sich nicht diskriminiert fühlen“, so Firmensprecher Bernd Bednorz.

■ **Zahlungsmöglichkeiten differenzieren:** Händler, die neben dem Lastschriftverfahren EC-Cash anbieten, können Stammkunden gegenüber Vertrauen beweisen. Diejenigen, die sich mit ihrer Adresse registrieren lassen bzw. eine Kundenkarte besitzen, kommen in die Gunst des unkomplizierten Lastschriftverfahrens. Von unbekanntem Kunden wird dagegen die PIN-Eingabe verlangt. Beim Versandhandel im Internet gilt das Prinzip als allgemein akzeptiert – bei Erstkunden ist Vorkasse Usus.

■ **Karten sperren auf Verdacht:** Bei kriminellen Shoppingtours mit EC-Karten gibt es ein typisches Kaufverhalten, beispielsweise mit plötzlichem gehäuften Einsatz der Karte. Handelsunternehmen, die eine eigene Sperrdatei pflegen, können Karten, auf die ein solches Muster zutrifft, vorsorglich sperren. Bei Globus hat man in anderthalb Jahren keine Beschwerden damit geerntet.

