



# BAR, KARTE, SMARTPHONE UND CO. – WIE WOLLEN VERBRAUCHER:INNEN EIGENTLICH BEZAHLEN?

Glory Innovation Forum 2023

# ZAHLUNGSVERKEHR IM WANDEL

# WIE VERÄNDERT SICH DAS ZAHLUNGSVERHALTEN?

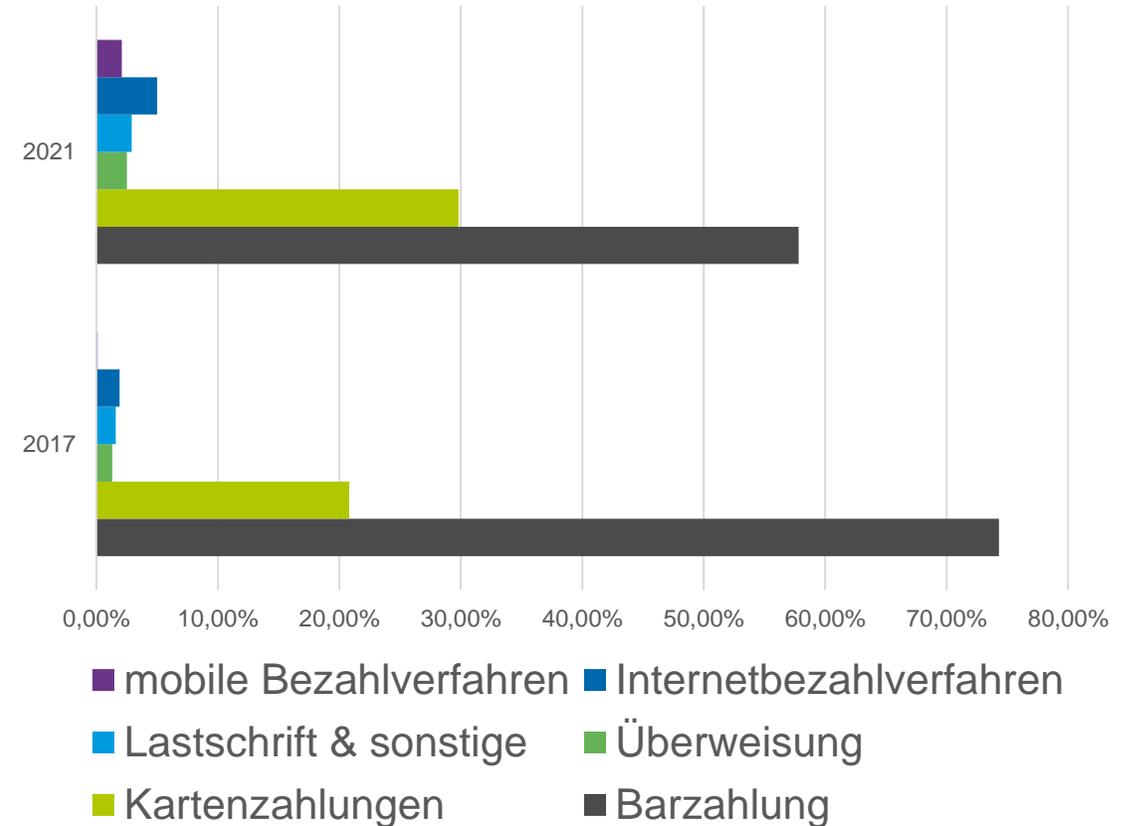
Verbraucher:innen bezahlen zunehmend digital.

Bargeld bleibt jedoch wichtig.

Treiber:

- ❖ Wachstum des E-Commerce
- ❖ Zunahme der Bedeutung digitaler Güter und Dienstleistungen
- ❖ Automatisierung und Rationalisierung
- ❖ Verbreitung neuer Technologien (mobile Payment, NFC, mobile Bezahl-Terminals)
- ❖ Covid-Pandemie

Verwendung von Zahlungsinstrumenten gemessen an der Anzahl der Transaktionen

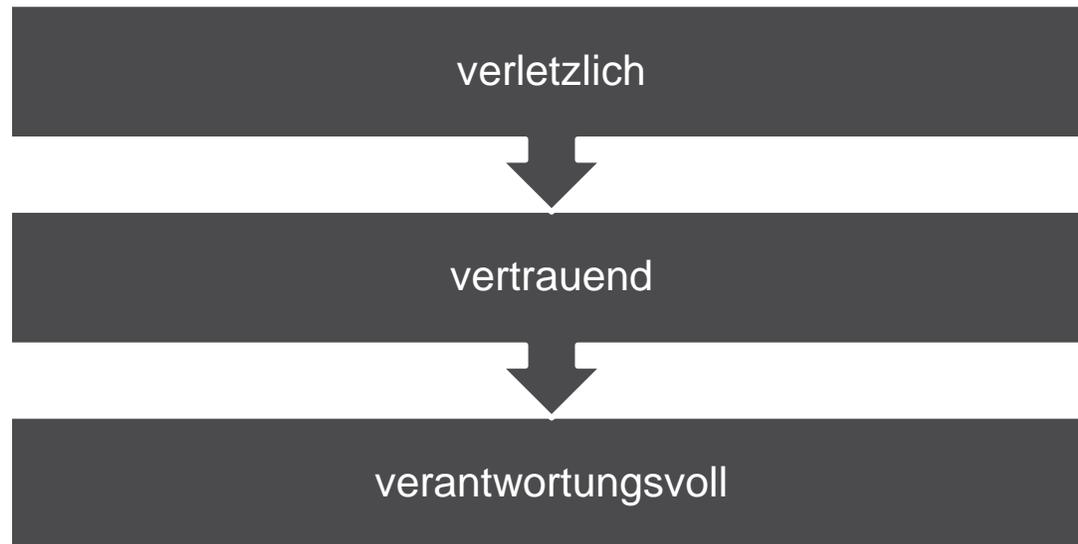


Quelle: Deutsche Bundesbank: Zahlungsverhalten in Deutschland 2021, 2022, <https://www.bundesbank.de/resource/blob/894078/aebb75f424c02846677ba50b0501ec5e/mL/zaehlungenverhalten-in-deutschland-2021-data.pdf>, 16.08.2023, eigene Berechnungen

# ANFORDERUNGEN ANS BEZAHLEN

# VERBRAUCHER:INNEN SIND VIELFÄLTIG

Wir alle sind unterschiedlich. Wir alle kennen uns in unterschiedlichen Gebieten aus.



# WAS WOLLEN VERBRAUCHER:INNEN?



Bild: Putilov Denis - AdobeStock

# VERBRAUCHERPROBLEME

# BARGELD

## BEFUND

Bargeld steht in Deutschland unter Druck.

❖ Beginn einer Abwärtsspirale?

## ZUGANG

Banken bauen Filialen und Geldautomaten ab.  
Zugang wird aufwändiger.

❖ Cashback & Co kompensieren nur begrenzt und nicht langfristig.

## AKZEPTANZ

Schädlicher Trend: “Wir akzeptieren kein Bargeld”



Bild: Robert Kneschke - AdobeStock

# ZAHLUNGSKARTEN

## KARTENCHAOS

- ❖ Verwirrung nach angekündigter Abschaltung von Maestro
- ❖ 1.745 Problemschilderungen gingen beim vzbv zu den Debitkarten von Visa und Mastercard ein

## MARKTMACHT

- ❖ Keine grenzüberschreitende Kartenzahlung ohne Visa (V-Pay) oder Mastercard (Maestro) in Europa

## ABHÄNGIGKEIT

- ❖ Kein "gewöhnlicher Markt", kein Ausweichen auf Konkurrenz möglich



# BETRUG

Verbraucher:innen laufen Gefahr, ihre gesamten Ersparnisse zu verlieren.

Täter machen sich Verlagerung des Zahlungsverkehrs in den digitalen Bereich zunutze.

Angriffe werden immer raffinierter, Schutz kaum möglich (social engineering).

Haftung:

- ❖ Laut Gesetz haften i.d.R. die Zahlungsdienstleister.
- ❖ Realität: viel zu oft bleiben Verbraucher:innen auf Schäden sitzen



Bild: AdobeStock Antonioguillen

# POLITISCHE PROZESSE – ES BEWEGT SICH WAS

# DIGITALER EURO

- ❖ EZB plant digitalen Euro als Ergänzung des Bargelds
- ❖ Juni: Verordnungsvorschlag der EU-Kommission
- ❖ vzbv unterstützt das Vorhaben, mahnt jedoch Verbesserungen an:
  - klare Regeln und Sanktionen
  - effektive Aufsicht
  - hohes Privatsphäre-Niveau – auch und gerade für Online-Zahlungen



Bild: Maksim Kabakou - AdobeStock

# BARGELD

Einigkeit: Bargeld ist wichtig und unverzichtbar:  
Freiheit, Resilienz, Inklusion, Privatsphäre, ...

- ❖ Philosophische Werte, wenn keiner Bargeld in der Tasche hat und kein Händler mehr Bargeld akzeptiert.

EU-Kommission hat nun Vorschlag präsentiert:

- ❖ Mitgliedstaaten sollen Akzeptanzpflicht durchsetzen
- ❖ Mitgliedstaaten sollen Bargeldversorgung sicherstellen

Wichtiger Schritt! Nach Beschluss sind Mitgliedstaaten am Zug.



# PAYMENT SERVICES REGULATION

Juni: Europäische Kommission schlägt Nachfolger der Zweiten Zahlungsdiensterichtlinie - PSD2: Zahlungsdiensteverordnung (PSR) vor

Wichtigstes Element aus Verbrauchersicht: besserer Schutz vor Betrug

❖ Zahlungsdienstleister sollen haften, wenn Betrüger sich als Bankmitarbeiter ausgeben.

Problem:

❖ Schlupflöcher für Kreditinstitute bleiben

❖ Verbraucher:innen drohen, der Betrugsgefahr schutzlos ausgeliefert zu bleiben – doch was macht das mit dem Vertrauen in den Zahlungsverkehr?

# WO GEHT DIE REISE HIN?

## Impressum

Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin

Info@vzbv.de  
www.vzbv.de

**verbraucherzentrale**  
*Bundesverband*