

EXTRA

BANKMAGAZIN

Für Führungskräfte der Finanzwirtschaft ■



Gastbeitrag von

Robert Hoffmann, Chief Executive Officer (CEO)
Nets Merchant Services und Concardis

Ein Blick nach Skandinavien zeigt, wohin
der Trend zum bargeldlosen Bezahlen bei
uns führen könnte



Bargeldloses Bezahlen wird zum New Normal

Was geschieht, wenn digitale Transaktionen immer mehr Scheine und Münzen ablösen, zeigt ein Blick nach Skandinavien. Dort werden innovative Verfahren so genutzt, wie sie sich auch in Deutschland immer mehr durchsetzen.

Robert Hoffmann

Dass in China selbst Bettler kein Kleingeld mehr wollen, sondern Spenden mit dem Smartphone annehmen, ist eine gern erzählte Anekdote in Payment-Kreisen. Diese kleine Geschichte wird hierzulande häufig so betont, dass sie für den Zuhörer wie leicht verrückte Science-Fiction aus Fernost klingt. Nur ist sie das keineswegs. Auch in Schweden können Kunden bei Obdachlosen die Zeitung per QR-Code mit der dort weitverbreiteten App „Swish“ bezahlen, ohne eine einzige Münze zu tauschen.

Ein Alltag, in dem das Bezahlen fast ausschließlich virtuell abläuft, ist also keinen Langstreckenflug in einen völlig anderen Kulturkreis entfernt, sondern nur eine Autofahrt ins Nachbarland. In den nordeuropäischen Staaten Dänemark, Schweden, Finnland und Norwegen sind das Bezahlen per Smartphone an jedem Marktstand sowie das Teilen der Rechnung per App nach dem Restaurantbesuch ebenso selbstverständlich wie in Deutschland die Suche nach Kleingeld am Parkautomaten.

Als erstes Land der Welt hat Schweden die Abschaffung des Bargelds ausgerufen. Und das ist keine Parole, sondern

gelebte Realität. Mittlerweile haben viele Banken ihr System komplett auf bargeldlose Zahlungsströme umgestellt. Die Nationalbank arbeitet an einer eigenen digitalen Währung. Nirgendwo sonst wird in Europa seltener mit Bargeld bezahlt. Schweden ist Deutschland in der Digitalisierung insgesamt und beim Bezahlen im Besonderen deutlich voraus: So gibt es dort etwa ein flächendeckendes mobiles Breitbandnetz und digitale Endgeräte in Schulen. Neue Technologien werden in dem skandinavischen Land früh allen zugänglich gemacht, die grundsätzliche Haltung gegenüber technischen Innovationen ist mindestens offen, wenn nicht gar begeistert.

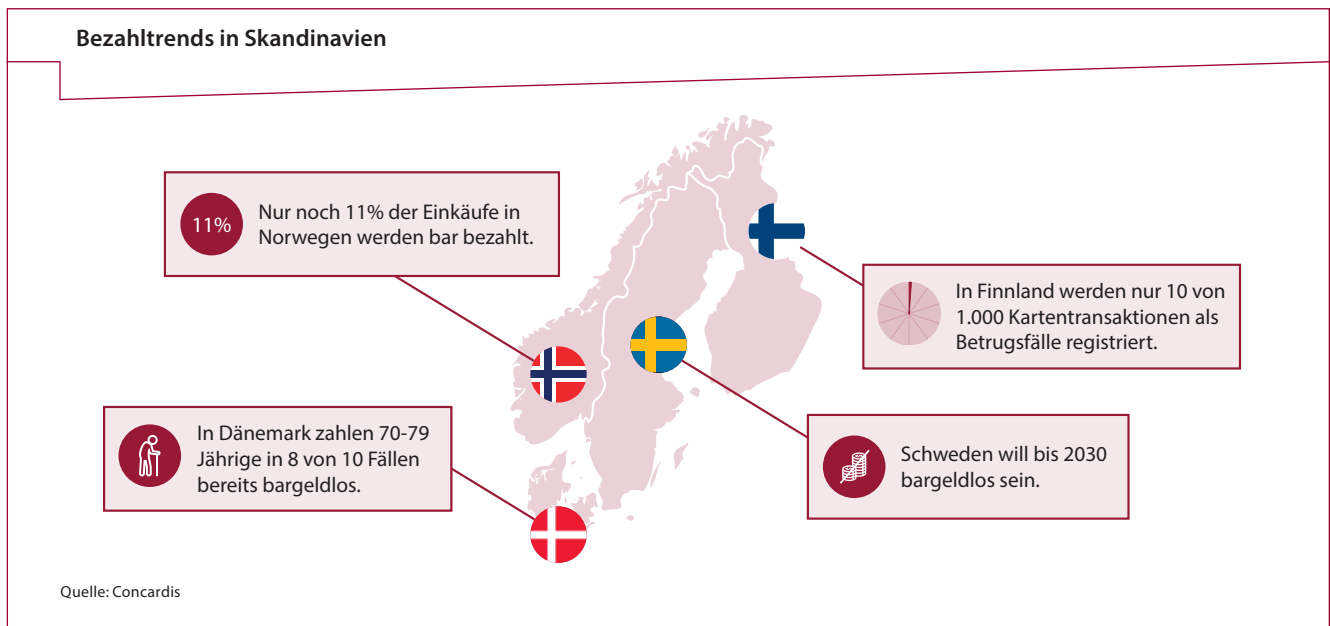
In Dänemark testet die Nets Group das so genannte Face Payment, also das Bezahlen mit biometrischen Gesichtsdaten. Und in Norwegen werden nur noch elf Prozent aller Einkäufe bar erledigt (siehe Grafik Seite 3). Die Entwicklung von der Einführung neuer Methoden bis zur flächendeckenden Akzeptanz läuft in Skandinavien rasant ab. Geht sie so weiter, liegt der Schluss nahe, dass die Abschaffung des Bargelds der nächste logische Schritt ist. Doch obwohl Akzeptanz und Nutzung von Cashless Payments weitverbreitet sind, einen

Kompakt

- In Skandinavien hat bargeldloses Bezahlen eine sehr hohe Akzeptanz und Verbreitung.
- Die nordeuropäischen Nachbarn könnten als Blaupause für Deutschland, Österreich und die Schweiz gelten.
- Doch längst nicht alle Länder sehen das Ende des Bargelds kommen.



© gustavofrazaio/stock.adobe.com



Automatismus zum komplett bargeldlosen Land gibt es selbst im Norden Europas nicht.

Die Chancen, die digitales Bezahlen dem stationären Handel bietet, sind auch in der DACH-Region, sprich Deutschland, Österreich und der Schweiz, groß und werden längst noch nicht ausgeschöpft. Wer hier beispielsweise Produkte ebenfalls im Netz und dem Kunden echten Omnichannel anbietet, also komplett verzahnte Online- und Offline-Prozesse, bindet Käufer und lockt sie immer wieder in den eigenen Laden. Ideal sind statt Entweder-oder von Bargeld beziehungsweise Karte vielmehr hybride Lösungen, die das Beste aus allen Welten eröffnen, vor allem die größtmögliche Wahlfreiheit für den Kunden.

Am Beispiel Dänemark wird jedoch klar, dass Bargeld in manchen Bereichen immer noch von Bedeutung ist, privat zum Beispiel. Rund ein Drittel der gesamten Bargeldtransaktionen 2019 in Dänemark fanden zwischen Privatpersonen statt. Geld zu schenken ist offenbar auch für Dänen schöner, als einen Transaktionsbeleg zu überreichen.

Emotionale Debatten gibt es bei jeder neuen Technologie

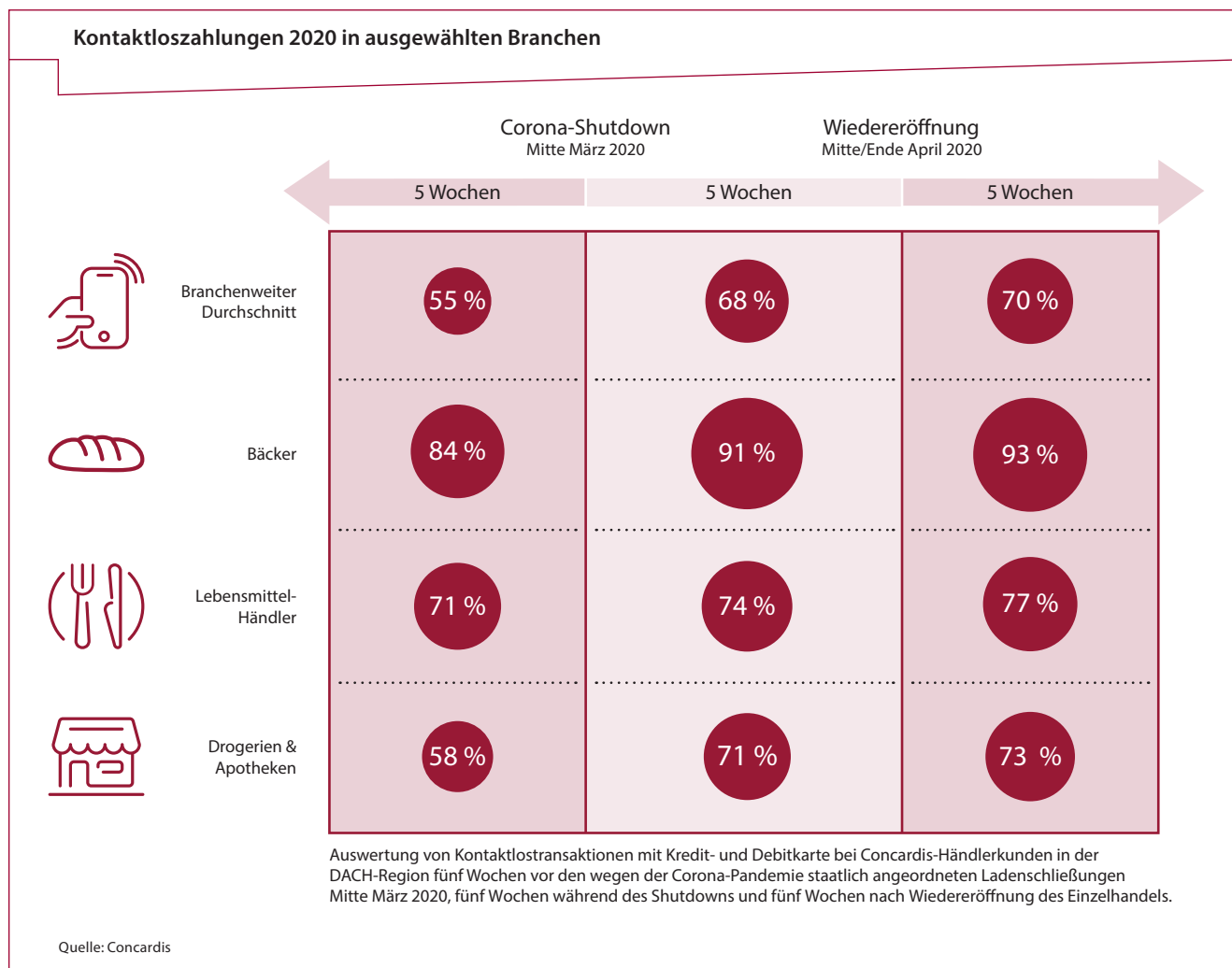
So nüchtern Bargeld anmutet, die Diskussion in Deutschland, aber auch in Österreich und der Schweiz zeigt, wie emotional aufgeladen Münzen und Scheine sind. Für eine Schwarz-Weiß-Malerei gibt es allerdings wenig Grund, denn die Schattierungen sind zahlreich. Die Debatten um die komplette Verdrängung von Bisherigem werden mit der Etablierung jeder neuen Technologie geführt. Als das Fernsehen kam, wurde über das Ende des Radios spekuliert. Und mit dem Einzug des Internets in heimische Computer wurde das Ende

jeglicher anderen Medienformen prophezeit. Doch nichts davon ist eingetroffen. Wie auch derzeit beim Bezahlen verschieben sich Schwerpunkte, und die Nutzung wurde spezifischer. Anfangs wurden per Telefon noch Opern übertragen, doch das wurde bald dem Radio überlassen. Dafür gibt es das Telefon für fernmündliche Gespräche bis heute, wenn auch mit veränderter Technologie.

Polen will eine moderne Payment-Infrastruktur schaffen

Wie es aussehen kann, wenn digitales Bezahlen forciert wird, ohne dabei gleich das Bargeld abzuschaffen, zeigt der Blick in den Osten der Europäischen Union. Polen hat sich in den vergangenen Jahren zur sechststärksten Wirtschaftsnation der Staatengemeinschaft entwickelt. Das Land prosperiert und hat auch beim Payment eine klare Strategie ausgerufen. Das Programm „Paperless & Cashless Poland“ der polnischen Regierung unterstützt und subventioniert bargeldloses Bezahlen. Ziel ist es, innerhalb von fünf Jahren den Bargeld-Anteil im Umlauf auf 15 Prozent zu senken. Münzen und Scheine sollen also reduziert, aber keineswegs völlig abgeschafft werden. Die Intention ist nicht nur, eine moderne, verbraucherfreundliche Infrastruktur zu schaffen, sondern insbesondere die massive Schattenwirtschaft in Polen zu drücken. Zum Start des Programms wurden noch knapp 20 Prozent des polnischen Bruttoinlandsprodukts am Staat vorbei erwirtschaftet. Letztlich viel Geld, das dem Land für Investitionen und Sozialleistungen fehlt.

In Schweden zeigen jüngste Untersuchungen, dass das Ende des Bargelds deutlich früher eintreten könnte als ursprünglich anvisiert. Statt 2030 könnte das Land bereits 2023



komplett ohne Scheine und Münzen auskommen, schlicht, weil die Bevölkerung sie im Alltag stetig weniger nutzt. Die breite Akzeptanz der Konsumenten führt auch in Dänemark immer stärker in Richtung bargeldloser Gesellschaft. Bereits 2019 hat die dänische Nationalbank in einer Untersuchung festgestellt, dass ein Drittel der Dänen gar kein Bargeld beim Einkaufen dabei hat. Die Gruppe der 70- bis 79-Jährigen tätigt 20 Prozent der Zahlungen an der Ladenkasse bar, bei den 15- bis 29-Jährigen sind es vier Prozent, Tendenz bei allen Altersgruppen weiter fallend. Das zeigt, dass die Umgewöhnung von analogem auf digitales Bezahlen keine Generationenfrage ist. Denn wenn dänische Senioren binnen zwei Jahren ihre Bezahlgewohnheiten komplett umstellen und mit neuen Technologien umgehen, warum sollten das Menschen ab dem Rentenalter hierzulande nicht auch können?

Die Antwort liegt wohl eher im Wollen. Die deutschsprachigen Länder haben eine spezielle Bezahlkultur entwickelt und pflegen sie. Zwar gibt es auch innerhalb der DACH-Region Unterschiede, aber insgesamt betrachtet steht nirgendwo sonst auf dem Kontinent Bargeld so hoch im Kurs und

wird so vehement verteidigt. Datenpreisgabe, Angst vor Betrug, die Sorge, abhängig von der Technik zu sein, es gibt viele Argumente gegen bargeldlose Zahlungsmethoden. Nicht alle sind einfach von der Hand zu weisen.

Betrüger haben es bei Kartentransaktionen schwer

Es lohnt sich zu schauen, wie sich die Betrugsfälle in Ländern entwickelt haben, bei denen Münzen und Scheine bereits seit Jahren eine untergeordnete Rolle spielen. In Dänemark beispielsweise zeigt der Trend beim Kartenzahlungsbetrug zwischen 2017 und heute deutlich abwärts. Weil immer mehr kontaktlos bezahlt wird, gibt es für Kriminelle immer weniger Möglichkeiten, die PIN auszuspähen. Das hat die Betrugsrate gemessen am Kartenumsatz bei der dänischen Debitkarte „Dankort“, dem Pendant zur deutschen Girocard, allein im ersten Halbjahr 2020 verglichen mit dem Vorjahreszeitraum um 54 Prozent reduziert. Der Wert befindet sich damit auf einem Allzeittief von 0,003 Prozent. Auch in Schweden und Finnland ist die Betrugsquote niedrig: Bei neun

beziehungsweise zehn von 1.000 Kartentransaktionen kommt es hier zu Unregelmäßigkeiten, wie die Europäische Zentralbank (EZB) mitteilte. Auch für Deutschland gibt es Entwarnung. Die jüngsten Zahlen der Euro Kartensysteme zeigen, dass die Weiterentwicklung von Sicherungsmaßnahmen wirkt. 2010 beliefen sich die Betrugsfälle mit der Girocard auf das rund 50-Fache des heutigen Werts. Während gerade in Deutschland aus Angst vor Missbrauch große Vorbehalte gegenüber dem kontakt- und bargeldlosen Bezahlen herrschen, belegen die genannten Zahlen, dass neue Technologien auch zu mehr Sicherheit führen können. Nicht zuletzt gilt, dass Betrug vor allem bei Bargeld ein großes Thema ist. Ob Schwarzgeld, Steuerhinterziehung, Diebstahl, die Anonymität der Scheine wird für illegale Machenschaften missbraucht.

Corona-Virus verändert das Bezahlverhalten grundlegend

Dass der Skepsis gegenüber digitalen Zahlungsmethoden weniger eine tatsächlich begründete Sorge als eine generell eher ablehnende Haltung gegenüber neuer Technologie zugrunde liegt, hat die Corona-Krise eindrucksvoll verdeutlicht. Denn auch der Handel in der DACH-Region hatte sich zuvor zumindest in bestimmten Sektoren gegen die Akzeptanz von Kartenzahlungen gestäubt. Zu teuer, zu kompliziert, zu umständlich, lauteten die Vorbehalte. Doch innerhalb von Wochen verschwanden die Schilder an den Ladenkassen, auf denen darauf hingewiesen wurde, dass Kartenzahlung erst ab einem festgelegten Betrag möglich sei. Sie machten der expliziten Bitte nach Kartenzahlungen Platz, am liebsten kontaktlos.

Zwar hatte es in den vergangenen Jahren auch in den deutschsprachigen Ländern eine stetige Zunahme an kontaktlosen Transaktionen gegeben, aber eher in langsamem Tempo. Die Geschwindigkeit hat während der Pandemie rasant angezogen. Die zur Nets Group gehörende Concardis hat die Zahlen der angeschlossenen Händler in der DACH-Region vor, während und nach den ersten staatlich angeordneten Ladenschließungen Mitte März 2020 ausgewertet. Wurden vor dem Shutdown noch rund 55 Prozent der Kartenzahlungen kontaktlos abgewickelt, waren es in den noch geöffneten Geschäften während der Schließung gut 68 Prozent. Nach den Lockerungen legte der Anteil noch mal auf über 70 Prozent zu. Wer beim Bäcker bargeldlos zahlt, macht das inzwischen nahezu immer per „tap and go“. Hier stieg

der Anteil der Kontaktlos-Transaktionen nach den Lockerungen auf 93 Prozent (siehe Grafik Seite 4).

Innerhalb von Wochen haben also auch in der DACH-Region die Menschen ihr Zahlungsverhalten drastisch verändert. Die Möglichkeit, nun Apple Pay in Kombination mit der Girocard zu nutzen, und der Roll-out von Samsung Pay hierzulande haben ihr Übriges dazu getan. Anders als bei anderen Hygienemaßnahmen in der Pandemie verstärkt sich die Nutzung des kontaktlosen Bezahlers auch nach dem ersten Schock weiter. Das legt den Schluss nahe: Wer einmal die Vorbehalte abgebaut und die Vorteile kennengelernt hat, wird auch in Zukunft regelmäßig mit Karte oder Smartphone bezahlen. Und Händler, die sich einmal mit einem Kartenleser vertraut gemacht haben, werden ihn kaum zurückgeben. Denn die Vorteile für Geschäftsleute überwiegen. Wo kein Bargeld ist, kann auch niemand in die Kasse greifen oder sich beim Wechselgeld vertun. Weniger Bargeld bedeutet außerdem weniger Zeit fürs Zählen, für die Abrechnung, für Wege von und zur Bank und für weitere angeschlossene Prozesse. Eine Untersuchung von Concardis mit ECC Köln aus 2019 zeigt, dass der Zeitaufwand der Bargeldabwicklung im Backoffice bei kleinen und mittleren Unternehmen um 45 Prozent höher ist als bei unbaren Zahlungsverfahren.

Zeitersparnis dürfte auch einer der vielen Gründe sein, weshalb in Schweden bereits 2018 doppelt so hohe Umsätze pro Kopf über die nationale Payment-App Swish getätigt wurden als mit Bargeld. Laut Umfrage der schwedischen Nationalbank im selben Jahr gaben 40 Prozent der Bevölkerung an, im zurückliegenden Monat überhaupt kein Bargeld mehr benutzt zu haben. 20 Prozent der Restaurants, Bars oder Cafés nehmen keine Münzen und Scheine mehr an. Es deutet also tatsächlich alles darauf hin, dass Schweden in absehbarer Zeit das Land mit der geringsten Bargeldnutzung wird. Auf jeden Fall lohnt es sich, regelmäßig einen Blick nach Nordeuropa zu werfen, um mögliche Szenarien und Entwicklungen für die DACH-Region beobachten zu können und Schlüsse für die eigene Payment-Zukunft daraus zu ziehen. ■



Autor

Robert Hoffmann

ist Chief Executive Officer (CEO) von Nets Merchant Services und Concardis.

IMPRESSUM

Sonderausgabe 2021 in Kooperation mit Concardis GmbH,
Helfmann-Park 7, 65760 Eschborn;
Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, Postfach 1546, 65173 Wiesbaden,
Amtsgericht Wiesbaden, HRB 9754, USt-IdNr. DE81148419

GESCHÄFTSFÜHRER: Stefanie Burgmaier | Andreas Funk | Joachim Krieger
LEITUNG CORPORATE SOLUTIONS: Markus Bereszewski
TITELBILD: © Malte Knaack