

EU-Verbraucherschutz: Sicherer, aber auch komplizierter

1. Kompetenzen

Die Schülerinnen und Schüler sollen ...

1. sich die generellen Zielsetzungen und Ansatzpunkte des staatlichen Verbraucherschutzes erschließen.
2. vor diesem Hintergrund die aktuellen EU-Beschlüsse im Bereich der Finanzgeschäfte herausarbeiten.
3. deren Vor- und Nachteile aus der Verbraucherperspektive analysieren.

2. Aufgaben

1. *Beschreiben Sie die grundlegenden Zielsetzungen des staatlichen Verbraucherschutzes. Benennen Sie gängige verbraucherschutzrechtliche Instrumente und Maßnahmen.*
2. *Setzen Sie sich mit der Notwendigkeit umfassender Anpassungen des Verbraucherschutzes im digitalen Zeitalter auseinander. Begründen Sie, weshalb vielfach die bislang gültigen Regelungen nicht mehr ausreichend sind.*
3. *Erschließen Sie sich arbeitsteilig die aktuellen EU-Beschlüsse im Bereich der Finanzgeschäfte. Arbeiten Sie deren konkreten Ansatzpunkte und Zielsetzungen heraus.*
4. *Analysieren Sie deren Vor- und Nachteile aus der Verbraucherperspektive.*
5. *Diskutieren Sie das Ihrer Meinung nach sinnvolle Verhältnis von Sicherheit und Anwendungsbequemlichkeit. Erörtern und begründen Sie hierbei Ihre eigenen Präferenzen.*

EU-Verbraucherschutz: Sicherer, aber auch komplizierter

Eine EU-Richtlinie will Verbraucher besser vor den Gefahren bei Bankgeschäften und beim Einkaufen im Internet schützen. Doch das geht vielfach auf Kosten der Bequemlichkeit.

Ist das Gehalt schon auf dem Konto? Wurde die Stromrechnung bereits abgebucht? Rund zwei Drittel der Deutschen nutzen Onlinebanking und bekommen damit schnell Antworten auf solche Fragen. Auf der Website oder in der Smartphone-App ihrer Bank geben sie einfach ihren Benutzernamen sowie das Passwort ein, und schon sehen sie ihren
5 Kontostand.

Ab Mitte September wird das allerdings komplizierter. Grund dafür ist eine EU-Richtlinie, die den Zahlungsverkehr für Verbraucher in der Europäischen Union nicht nur sicherer, sondern eigentlich auch bequemer machen soll. Vor gut einem Jahr wurden neue
10 Vorgaben aus der „zweiten EU-Zahlungsdiensterichtlinie (PSD2)“ in nationales Recht umgesetzt. Einige Neuerungen waren sofort gültig, und Kunden profitieren davon: Beispielsweise dürfen Onlinehändler für die Zahlung per Kreditkarte keine Extragebühr mehr verlangen. Für andere Vorgaben gibt es eine Übergangsfrist, sie müssen bis Mitte September 2019 umgesetzt werden. Dazu gehört auch die sogenannte starke
15 Kundenauthentifizierung. Sie führt einerseits dazu, dass Betrüger mit gestohlenen Karten- und Bankzugangsdaten weniger anfangen können. Andererseits verkomplizieren die neuen Vorgaben etliche bisher einfache Abläufe.

Dabei war das Ziel ein ganz anderes: Eigentlich soll die PSD2 das elektronische Bezahlen für europäische Verbraucher „günstiger, einfacher und sicherer“ machen, kündigte die
20 EU-Kommission vor einem Jahr vollmundig an. Doch die Realität sieht anders aus: „Die Verbraucher sind in vielen Fällen die Verlierer, wie sich das zum Beispiel bei den neuen Vorgaben für das Einloggen beim Onlinebanking zeigt“, sagt Niklas Grisar, Experte für Zahlungsverkehr bei der Beratungsfirma Capco. „Die Sicherheit steigt, aber es wird für
25 Kunden auch komplizierter.“ Frank-Christian Pauli von der Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) sieht das ähnlich: „Als Verbraucher müssen wir uns darauf einstellen, dass elektronische Zahlungen ab Mitte September etwas komplizierter werden.“ Er sieht Händler und Zahlungsdienstleister in der Pflicht, Lösungen zu entwickeln, die den neuen Vorgaben entsprechen und zugleich bequem sind.

30
Kontostand prüfen: Wollen Kunden ab Mitte September via Internet ihren Kontostand einsehen, reichen der Benutzername und das Passwort nicht mehr aus. Die starke Authentifizierung verlangt einen weiteren Beweis, dass der Verbraucher, der das Passwort kennt, auch wirklich der Kontoinhaber ist. Kunden müssen daher obendrein noch einen
35 einmaligen Sicherheitscode (TAN) eingeben - etwa eine mTAN, die per SMS auf ihrem Smartphone landet. Dabei können die Banken entscheiden, ob sie den Sicherheitscode bei jedem Zugriff per Onlinebanking oder alle 90 Tage abfragen. Ob sie die 90-Tage-Regel nutzen oder nicht, ist bei vielen Geldhäusern noch nicht klar. Dafür spricht, dass es für Kunden einfacher ist, wenn sie nicht bei jeder Abfrage eine TAN eintippen müssen.
40 Dagegen, dass eine TAN-Abfrage alle drei Monate für Verwirrung sorgen könnte - und

teuer ist. „Für Banken führt die Ausnahmeregelung zu hohen Kosten. Sie müssen nicht nur die technische Infrastruktur mit einem 90-Tage-Zähler bereitstellen, sondern auch das zusätzliche Risiko managen“, sagt Andreas Doser, Rechtsanwalt bei Hogan Lovells.

45 *Finanz-Apps nutzen:* Besonders genervt dürften Kunden sein, die ihren Kontostand in der App ihrer Bank abfragen. „Es reicht nicht, die App wie bisher per Fingerabdruck oder Gesichtserkennung zu öffnen“, sagt Grisar. Um den aktuellen Kontostand abzufragen, müssen Kunden auch auf dem Smartphone einen zusätzlichen Sicherheitscode eingeben. Eine ähnliche Hürde droht Verbrauchern künftig auch bei Finanz-Apps anderer
50 Dienstleister, in denen sie mehrere Bankkonten verwalten können. [...]

Bezahlen per Kreditkarte: Wer im Onlineshop einkauft und per Kreditkarte bezahlen will, muss künftig auch sein Smartphone zur Hand haben: Die Kreditkartennummer, das Ablaufdatum und die Prüfziffern der Kreditkarte reichen ab September nicht mehr. Auch
55 hier gilt die Regel: Der Kunde muss durch einen weiteren Faktor zeigen, dass er wirklich berechtigt ist, die Kreditkarte zu nutzen. Das kann zum Beispiel durch eine TAN passieren, oder die Kunden müssen die Zahlung per Fingerabdruck auf dem Handy bestätigen. [...] Vermeiden lässt sich die starke Kundenauthentifizierung nur mit Ausnahmeregelungen: zum Beispiel einer Positivliste für vertrauenswürdige
60 Zahlungsempfänger (Whitelist) oder einer speziellen Transaktions-Risiko-Analyse (TRA). Das Problem: „Für Banken ist das sogenannte Whitelisting ein aufwendiger Prozess“, sagt Matthias Terlau, Rechtsanwalt und Partner bei der Wirtschaftskanzlei Görg. [...] Vom Handel kommt wegen der neuen Hürden Kritik: „Ziel der PSD2 sollte es eigentlich sein, die Verbraucher zu schützen“, sagt Ulrich Binneböbel, Zahlungsexperte des
65 Handelsverbandes HDE. „Doch schon die alten Gesetze haben die Kunden im Schadensfall vor einem hohen Selbstbehalt bewahrt. Die neuen technischen Vorgaben schützen vor allem die Banken vor zu hohen Verlusten durch Betrug.“ Falls nicht schnell einfache Lösungen gefunden werden, könnten bei Händlern und Kunden womöglich der Kauf auf Rechnung und die Lastschrift weiter an Beliebtheit gewinnen. Sie sind von der
70 Regulierung nicht betroffen. Zuletzt haben die Deutschen gemessen am Umsatz gut 30 Prozent ihrer Onlinekäufe per Rechnung bezahlt und etwa 20 Prozent per Lastschrift, ermittelte das Handelsforschungsinstitut EHI. Das Onlinebezahlverfahren Paypal folgt mit kleinem Abstand.

75 *Onlinebezahlverfahren:* Die strengere Identitätsprüfung hat auch Auswirkungen auf Paypal, das immerhin fast 21 Millionen Nutzer in Deutschland hat. Was das genau für sie bedeutet, ist indes noch nicht klar. [...]

Überweisung freigeben: Keinerlei Ausnahmen lässt die PSD2 beim Verbot der iTAN zu -
80 also Papierlisten mit durchnummerierten Transaktionsnummern. Sie dürfen ab Mitte September nicht mehr eingesetzt werden. Daher müssen Banken Alternativverfahren wie mTAN, photo-TAN oder Verfahren mit TAN-Generatoren anbieten. Auch das mTAN-Verfahren gilt allerdings nicht mehr als zukunftssicher. Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) empfiehlt, auf den Einsatz dieses Verfahrens zu verzichten.
85

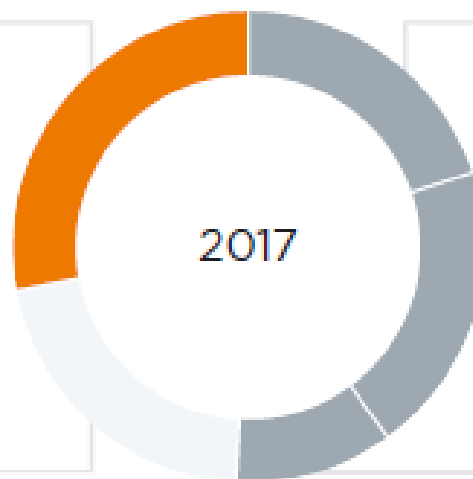
Quelle: Atzler, E./Schneider, K., Handelsblatt, Nr. 034, 18.02.2019, 34

Am liebsten auf Nummer sicher

Wie die Deutschen ihre Online-Einkäufe bezahlen, Umsatzanteil in Prozent

28,0 %
Rechnung

20,1 %
Lastschrift



19,9 %
Paypal

21,0 %
Sonstiges

11,0 %
Kreditkarte

HANDELSBLATT

Quelle: EHI