

Fragen und Antworten zu Akzeptanzproblemen bei ELV-offline-Zahlungen

1. Sind von der Störung nur Zahlungen im ELV-Verfahren betroffen? Warum ?

Von den eventuellen Störungen sind nur Zahlungen im sogenannten ELV-offline-Verfahren betroffen, also einem rein unterschrittbasierten Bezahlverfahren. Die allermeisten Händlerterminals sind in der Lage, auch ELV-Zahlungen mit der neuen Karte durchführen zu können. Dort wo es aktuell noch Probleme gibt, werden die Terminals mit einer neuen Software versehen, die die Störung behebt. Das electronic cash-Verfahren der Deutschen Kreditwirtschaft ist nicht betroffen.

2. Was ist der Unterschied zwischen ELV-online, ELV-offline und electronic cash?

Im ELV-Verfahren wird der Magnetstreifen der Karte des Kunden benutzt und aus diesen Daten eine Lastschrift erzeugt, die wie jede andere Lastschrift auch bei einem Kreditinstitut eingereicht wird. Beim ELV-online-Verfahren wird eine Prüfung verschiedener Parameter auf dem zentralen Rechner des Netzbetreibers (Sperrdatei) durchgeführt. Beim offline-Verfahren wird auf eine solche Abfrage verzichtet, das Terminal kann auch ohne Netzverbindung autark Zahlungen abwickeln, z. B. auch als Notfallverfahren bei Netzausfällen. Die ELV-Verfahren sind keine Verfahren der deutschen Kreditwirtschaft, diese wickelt hier ausschließlich den Zahlungsverkehr ab. electronic cash wird dagegen von der deutschen Kreditwirtschaft betrieben, die Zahlung erfolgt mittels PIN-Eingabe und der Händler erhält eine Zahlungsgarantie.

3. Welche Kunden/ Kreditinstitute sind betroffen?

Die Sparkassen haben damit begonnen, die alten girocards auszutauschen. Die Verbände der Volks- und Raiffeisenbanken sowie der Privatbanken haben bislang noch keine Entscheidung über den Austausch ihrer Karten getroffen. Auf der Akzeptanzseite sind Händler betroffen, die ausschließlich das ELV-offline-Bezahlverfahren nutzen.

4. Wodurch unterscheidet sich die neue Karte von der alten?

Die neuen Karten setzen auf den Chip, da die dort verankerten Funktionen für electronic cash eine größere Sicherheit bieten als der veraltete Magnetstreifen. Da schon heute Transaktionen in den Systemen der Deutschen Kreditwirtschaft regelmäßig nur noch über den Chip und nicht mehr über den Magnetstreifen verarbeitet werden, verzichtet die Kreditwirtschaft künftig auf ein einzelnes Sicherheitsmerkmal für den Einsatz der Karte über den Magnetstreifen an deutschen Geldautomaten (sog. MM-Merkmal) - dieses Merkmal ist nicht mehr erforderlich.

5. Will die Kreditwirtschaft damit das ELV-Verfahren zugunsten des eigenen electronic cash-Verfahrens - der Zahlung mit PIN - verdrängen?

Nein, auch mit der neuen Karte sind grundsätzlich alle üblichen Zahlverfahren möglich. Die Kreditwirtschaft unterstützt sogar Händler und Netzbetreiber dabei, die möglichen Probleme mit ELV-Zahlungen zeitnah zu beheben.

6. Welche Daten stellt die Kreditwirtschaft den Terminalbetreibern für die Programmierung der Terminals zur Verfügung?

Die Kreditwirtschaft stellt den Terminalherstellern den kompletten Satzaufbau des Magnetstreifens der Debitkarten zur Verfügung. Die Programmierung und das Betreiben der Terminals wird im Rahmen von ELV nur durch die Terminalhersteller, Netzbetreiber und den Handel verantwortet.

7. Was wird jetzt getan, um die Störung zu beseitigen?

Händler und Terminalbetreiber sind dabei, die Terminals zu identifizieren, die aufgrund ihrer Programmierung die neuen Karten beim offline-ELV-Verfahren nicht akzeptieren. Diese Terminals erhalten eine neue Software. Außerdem können schon in einer Übergangsphase die Folgen dadurch deutlich gemindert werden, indem die betroffenen Händler auf eine online-Verarbeitung umstellen.

8. Was kann ein Kunde tun, der an der Kasse wegen der ELV-Störung nicht zahlen kann? Gibt es alternative Zahlungsmöglichkeiten / Möglichkeit zur Umstellung des Terminalbetriebs auf online?

Grundsätzlich sind die meisten der Terminals umschaltbar auf ein funktionierendes Verfahren. In den Fällen, in denen Händler ausschließlich offline-ELV-Zahlungen verwenden, ist bis zu einem Software-Update des Terminals eine Zahlung mit einer neuen Debit-Karte nicht möglich.

9. Gibt es auch für solche Fälle eine Lösung ?

Die Kreditwirtschaft unterstützt gemeinsam mit dem Handel die Terminalaufsteller in ihrem Bemühen, die Probleme möglichst schnell zu beheben. Deshalb werden die neuen girocards mit der Empfehlung versehen, die alte Karte bis Ende November weiter einzusetzen. Die alten Karten sind in jedem Fall bis zum Jahresende gültig. Dies verschafft den betroffenen Terminalbetreibern zusätzliche Zeit, um die Terminals umzustellen.

10. Was bedeutet die ominöse Abkürzung MM und für was ist diese Spezifikation wichtig?

MM heißt „modulierendes Merkmal“, und diente eigentlich ausschließlich zur Kartenechtheitsprüfung bei Magnetstreifen-Transaktionen am deutschen Geldautomaten.

11. Seit wann kennen die Terminalhersteller die neuen Sicherheitsfeatures?

Mit Einführung des EMV-Standards für Chipkarten in 2001 wurde gegenüber Herstellern und Netzbetreibern kommuniziert, dass die Chipverarbeitung den Magnetstreifen und damit die Verwendung des MM-Merkmals ablösen wird. Eine flächendeckende Einführung des EMVStandards ist inzwischen sowohl bei Geldautomaten und Terminals im Handel wie auch auf den Karten der deutschen Kreditwirtschaft erfolgt. Insofern war langfristig bekannt, dass ein Wegfallen von MM anstand.

12. Welche Terminalhersteller sind betroffen?

Vom Akzeptanzproblem betroffen sind nach bisherigem Kenntnisstand ausschließlich Terminals der Hersteller Verifone und CCV. Terminals dieser beiden Hersteller werden jedoch in weiten Teilen des Handels eingesetzt.

13. Wie viele Terminals/ Läden könnten betroffen sein - vielleicht ist eine grobe Schätzung möglich?

Handel und Terminalbetreiber sind dabei dies zu eruieren. Eine Schätzung ist auch deshalb schwierig, weil es Terminals gibt, die mit unterschiedlichen Softwareversionen am Markt sind. Hinzu kommt, dass der Deutschen Kreditwirtschaft keine statistischen Daten über ELVTerminals vorliegen, da diese Systeme ausschließlich in der Hoheit von Handel und Netzbetreibern betrieben werden.

14. Wann ist das Problem behoben?

Wir gehen derzeit davon aus, dass alle betroffenen Terminals innerhalb weniger Monaten mit einer neuen Software versehen werden können. Die betroffenen Terminalhersteller haben angekündigt, bis spätestens Mitte September neue Softwareversionen für die Terminals zur Verfügung stellen zu können.