

# Bargeldlos Bezahlen:

## Ihre Fragen, unsere Antworten

Von A wie Altersverifikation bis Z wie Zahlungsgarantie – Mitarbeiter:innen im Einzelhandel werden im Alltag mit zahlreichen Fachbegriffen aus dem Zahlungsverkehr konfrontiert, die nicht immer leicht zu verstehen sind. Wie unterscheiden sich die verschiedenen Bezahlkarten? Warum wird ab und zu nach der PIN und manchmal nach der Unterschrift gefragt?

### Wir beantworten die wichtigsten Fragen zum digitalen Bezahlen:



**WAS IST DER UNTERSCHIED ZWISCHEN EINER DEBITKARTE WIE DER GIROCARD UND EINER KREDITKARTE?**



**WIE FUNKTIONIERT EINE ZAHLUNG ÜBER DAS ELEKTRONISCHE LASTSCHRIFTVERFAHREN (ELV)?**



**WAS BEDEUTEN DIE ZUSÄTZLICHEN LOGOS AUF DER GIROCARD?**



**WIE KANN EINER EINZELNEN LASTSCHRIFT WIDERSPROCHEN WERDEN?**



**WAS BEDEUTEN DIE WELLEN AUF DER GIROCARD?**



**KANN EIN ERTEILTES LASTSCHRIFT-MANDAT AUCH WIDERRUFEN WERDEN?**



**WELCHE FUNKTION HAT DER CHIP AUF DER KARTE?**



**WARUM WERDEN VERBRAUCHER:INNEN IN MANCHEN GESCHÄFTEN BEI EINER BEZAHLUNG ÜBER DAS ELEKTRONISCHE LASTSCHRIFTVERFAHREN NICHT NACH EINER UNTERSCHRIFT GEFRAGT?**



**WELCHE FUNKTION HAT DER SCHWARZE MAGNETSTREIFEN AUF DER RÜCKSEITE DER KARTE?**



**WIE SICHER IST DAS BEZAHLEN MIT DER GIROCARD?**



**KÖNNEN KUND:INNEN SELBST ENTSCHEIDEN, OB SIE AN DER KASSE ÜBER DAS GIROCARD-SYSTEM ODER ÜBER ELV BEZAHLEN MÖCHTEN?**



**WIE FUNKTIONIERT DIE ZAHLUNG MIT EINEM MOBILEN ENDGERÄT, WIE ZUM BEISPIEL EINEM SMARTPHONE ODER EINER SMARTWATCH?**



**WARUM MUSS BEI MANCHEN BEZAHLVORGÄNGEN EINE PIN EINGEGEBEN WERDEN UND BEI ANDEREN NICHT?**



**WIE SICHER IST EINE ZAHLUNG MIT ELV?**



**WARUM WERDE ICH MANCHMAL NACH EINER UNTERSCHRIFT GEFRAGT UND MANCHMAL NACH MEINER PIN?**



**WAS KOSTET DAS BEZAHLEN MIT KARTE DAS HANDELS-UNTERNEHMEN?**

## 1. WAS IST DER UNTERSCHIED ZWISCHEN EINER DEBITKARTE WIE DER GIROCARD UND EINER KREDITKARTE?



Die girocard ist die Debitkarte der deutschen Banken und Sparkassen. Neben der girocard gibt es noch weitere Debitkarten. Kreditkarten werden von internationalen Anbietern wie zum Beispiel Visa oder Mastercard ausgegeben. Debit- und Kreditkarten lassen sich zudem durch den Aufdruck „Debit“ bei Debitkarten beziehungsweise „Credit“ bei Kreditkarten unterscheiden.

### girocard

Die Debitkarte der deutschen Banken und Sparkassen ist durch folgendes Logo zu erkennen: Bis 2007 war die girocard unter dem Namen „ec-Karte“ bekannt. Seither heißt die führende Debitkarte Deutschlands „girocard“, passend zum Girokonto.



### Debitkarte

Bezahlkarte, mit der das zugeordnete Girokonto bei einer Zahlung umgehend belastet wird („debit“ engl. für „Abbuchung“). Neben der girocard gibt es Visa Debit und Debit Mastercard.

### ec-Karte

Kurz für Electronic-Cash-Karte, alter Name der girocard, der bis zur Umbenennung 2007 gültig war.



### Kreditkarte

Bezahlkarte, mit der Zahlungen erst zeitversetzt (in der Regel gesammelt am Monatsende) vom Konto abgebucht werden. Bis zur Abbuchung wird Nutzer:innen von der zuständigen Bank ein Kreditrahmen eingeräumt.

## 2. WAS BEDEUTEN DIE ZUSÄTZLICHEN LOGOS AUF DER GIROCARD?



Zusätzlich zum girocard-Logo befindet sich auf der Karte oftmals auch das Logo eines weiteren Zahlungsanbieters (beispielsweise Debit Mastercard, Visa Debit, V-Pay), das sogenannte „Co-Badge“. Dies kommt beispielsweise bei Zahlungen im Ausland zum Einsatz. Der Aufdruck „Debit“ zeigt, dass es sich um eine Debitkarte handelt.

### Co-Badge

Die Co-Badge-Funktion greift beispielsweise bei **Zahlungen im Ausland oder an Terminals ohne girocard-Akzeptanz, bei denen Zahlungen nicht über das girocard-System verarbeitet werden können**. Zu den möglichen Co-Badges auf der girocard zählen etwa Debit Mastercard, Visa Debit oder V-Pay.



## 3. WAS BEDEUTEN DIE WELLEN AUF DER GIROCARD?



Rechts neben dem Chip der Karte befinden sich vier größer werdende Wellen, welche die Funktion der **Kontaktloszahlung via Near Field Communication (NFC)** darstellen.

### NFC

Near Field Communication bezeichnet die **Übertragungstechnologie**, mit welcher der in den Karten integrierte Chip die hinterlegten Bezahl Daten an das Bezahlterminal überträgt. NFC kommt beim kontaktlosen Bezahlen mit der girocard, anderen Debitkarten oder Kreditkarten zum Einsatz, aber ebenso bei einer Zahlung mit einer digital hinterlegten Karte im Smartphone oder der Smartwatch.

### Kontaktloszahlung

Möglichkeit der Kartenzahlung durch **Vorhalten der Bezahlkarte an das Bezahlterminal**. Dies funktioniert auch mit digitalen Karten im Wallet auf dem Smartphone oder der Smartwatch.

#### 4. WELCHE FUNKTION HAT DER CHIP AUF DER KARTE?



Über den Chip werden die **Transaktionen fälschungssicher abgewickelt**. Der Chip überträgt die Bezahltdaten an das Terminal. Bei kontaktloszahlungen übermitteln sowohl girocards und andere Debit- und Kreditkarten als auch Smartphones und -watches die Daten via NFC.

#### 5. WELCHE FUNKTION HAT DER SCHWARZE MAGNETSTREIFEN AUF DER RÜCKSEITE DER KARTE?



Heute erfolgen in Europa fast alle Zahlungen über den Chip und **nicht mehr über den Magnetstreifen**. Grund dafür ist, dass der Sicherheitsstandard der Chips höher ist als der von Magnetstreifen. Hierzulande werden deshalb seit 2013 alle Transaktionen mit girocards über die Chips durchgeführt. Die Magnetstreifen werden lediglich **bei Chip-Lese Fehlern** eingesetzt.

#### 6. WIE SICHER IST DAS BEZAHLEN MIT DER GIROCARD?



Das girocard-System schneidet in puncto Sicherheit bei der Kartenzahlung **besonders gut** ab und entspricht den hohen Sicherheitsstandards der Deutschen Kreditwirtschaft. Der Chip auf der Karte entspricht dem EMV-Standard, der weltweit für kartenbasierte Zahlungen eingesetzt wird. Der EMV-Chip ist für die Kommunikation zwischen Chipkarte und Terminal zuständig und schützt die im Chip gespeicherten Daten. Dank der EMV-Chiptechnologie und stetiger Weiterentwicklung des Systems ist im gesamten girocard-System **kein einziger Schadensfall** mit gefälschten oder verfälschten Karten zu verzeichnen. Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt und die persönliche Identifikationsnummer (PIN) ist geschützt. Auch bei kontaktloszahlungen steht mit NFC ein weltweit etablierter Standard zur Verfügung, der diese Bezahlart genauso sicher macht wie Zahlungen, bei denen die Karte in das Bezahlterminal eingesteckt wird.

##### EMV

steht für die drei Kartenorganisationen **Europay, Mastercard und Visa**. Diese haben gemeinsam globale Standards für elektronische Finanztransaktionen erarbeitet. Der Begriff bezieht sich auch auf die von allen drei Gesellschaften übernommenen technischen Spezifikationen zur Gewährleistung globaler Kompatibilität und Interoperabilität für Chipkarten, Chipterminals und den entsprechenden Datenformaten in der Transaktion.

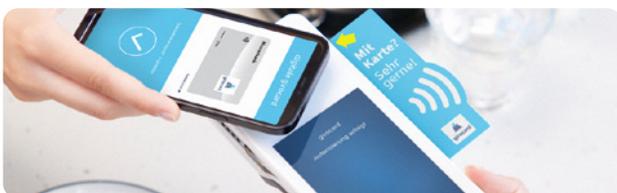
#### 7. WIE FUNKTIONIERT DIE ZAHLUNG MIT EINEM MOBILEN ENDGERÄT, WIE ZUM BEISPIEL EINEM SMARTPHONE ODER EINER SMARTWATCH?



Für die Zahlung mit einer digitalen Karte müssen die Kund:innen ihre girocard oder eine andere Karte in einer App oder **im Wallet digital** hinterlegen. Damit bezahlen Kund:innen dann via Smartphone oder -watch, indem sie ihr mobiles Endgerät an das Terminal halten. Die Bezahltdaten werden über NFC gemäß dem hohen Sicherheitsstandard der Deutschen Kreditwirtschaft übertragen. Das Bezahlen mit mobilen Endgeräten – auch **Mobile Payment** genannt – ist an allen Bezahlterminals möglich, an denen auch mit der physischen Karte kontaktlos bezahlt werden kann.

##### Mobile Payment

Beschreibt **bargeldlose, kontaktlose** Bezahlmöglichkeiten am Point of Sale, die mit mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Smartwatches durchgeführt werden.



##### Wallet

Digitaler Geldbeutel, der auf mobilen Endgeräten wie Smartphones und -watches verfügbar ist. Im Wallet können Kund:innen ihre **Karten digital** hinterlegen. Wer ein Wallet eingerichtet hat, kann sein mobiles Endgerät mit der digitalen Debit- oder Kreditkarte an das Bezahlterminal vorhalten und kontaktlos via NFC bezahlen. Auch im E-Commerce sind Zahlungen über die digitalen Karten im Wallet möglich.

## 8. WARUM MUSS BEI MANCHEN BEZAHLVORGÄNGEN EINE PIN EINGEGEBEN WERDEN UND BEI ANDEREN NICHT?



Kontaktlose Zahlungen mit girocard können in der Regel bis zu einem Betrag von **50 Euro ohne PIN-Eingabe** erfolgen. Bei Beträgen über 50 Euro ist eine PIN-Eingabe erforderlich. Zusätzlich muss nach einer gewissen Anzahl an kontaktlosen Transaktionen (häufig fünf) sowie festgelegter Obergrenzen (häufig ein kumulierter Betrag von 150 Euro) die PIN aus Sicherheitsgründen ebenfalls eingegeben werden. Bei **Zahlungen mit digitalen Karten muss kein PIN** eingegeben werden. Stattdessen erfolgt die Sicherheitsprüfung über andere voreingestellte Methoden des Geräts, etwa Gesichtserkennung, Fingerabdruck oder der Eingabe der Geräte-PIN.

## 9. WARUM WERDE ICH MANCHMAL NACH EINER UNTERSCHRIFT GEFRAGT UND MANCHMAL NACH MEINER PIN?



Eine Unterschrift wird nur dann benötigt, wenn die Zahlung über das elektronische Lastschriftverfahren erfolgt. Bei Transaktionen, die nicht über ELV ablaufen, wird (je nach Betragshöhe) in der Regel die PIN fällig. Bei Mobile Payment greifen zur **Zwei-Faktor-Authentifizierung** (auch **Strong Customer Authentication**) die Sicherheitsmechanismen der mobilen Endgeräte, wie Gesichtserkennung oder Scan des Fingerabdrucks.

## 10. WIE FUNKTIONIERT EINE ZAHLUNG ÜBER DAS ELEKTRONISCHE LASTSCHRIFTVERFAHREN (ELV)?



Beim elektronischen Lastschriftverfahren (ELV) kommt die girocard an der Kasse lediglich zum Einsatz, um die Kontoinformationen der Karteninhaber:innen elektronisch auszulesen – sie stellt in diesem Fall also nur eine Art Datenträger dar. In den auf dem Chip gespeicherten Daten finden sich die Kontoinformation der jeweiligen Person wieder. Eine Abfrage dieser Daten ist aufgrund europäischer und internationaler Standards möglich, die die Deutsche Kreditwirtschaft für die girocard anwendet. Nach dem Auslesen der Daten holt der:die Händler:in bei Kund:innen ein Lastschriftmandat ein, welches dann mittels Unterschrift erteilt wird. Die Abwicklung über das bankengestützte Lastschriftverfahren erfolgt in der Regel durch den sogenannten Payment-Service-Provider (PSP) des jeweiligen Geschäfts. Erteilen Verbraucher:innen ein Lastschriftmandat, so erteilen sie dieses in der Regel dem Payment-Service-Provider und nicht dem:der Händler:in selbst. Der PSP zieht den fälligen Kaufbetrag vom Konto der Kund:innen ein und reicht diesen an den:die Händler:in weiter. Verbraucher:innen erkennen Zahlungen via ELV in der Regel an der erforderlichen Unterschrift. Das SEPA-Banklastschriftverfahren umfasst keine Zahlungsgarantie. Mögliche Zahlungsausfälle können Händler:innen mithilfe von Zusatzfunktionen aus dem Service-Angebot des PSP nach Bedarf bis zu 100% reduzieren.

### SCA / Zwei-Faktor-Authentifizierung

Zahlen Verbraucher:innen mit ihrer Karte, muss die Zahlung von den Karteninhaber:innen selbst freigegeben werden. Dies erfolgt entweder durch die **Eingabe der PIN** oder bei digital hinterlegten Karten durch Sicherheitsmechanismen wie dem **Fingerabdruck oder der Gesichtserkennung**. Dieser zweistufige Freigabeprozess (1. Faktor: Kartenbesitz, 2. Faktor: Authentifizierung durch PIN, Gesichtsscan etc.) wird als Zwei-Faktor-Authentifizierung bzw. SCA (Strong Customer Authentication) bezeichnet und ist aufgrund der europäischen Zahlungsdiensterichtlinie (PSD2) für die girocard vorgeschrieben. Diese Vorgabe gilt für alle Beträge über 50 Euro. Bei geringeren Beträgen, die kontaktlos bezahlt werden, genügt der Besitz der Karte. Zahlungen mit digitalen Karten hingegen werden immer automatisch mittels SCA freigegeben.

### Elektronisches Lastschriftverfahren

Das elektronische Lastschriftverfahren (ELV) ist **kein kartenbasiertes Bezahlssystem**, sondern ein eigens **vom Handel** entwickeltes Bezahlverfahren. Anders als bei einer Zahlung im girocard-System starten nicht die Kund:innen den Zahlungsprozess, sondern der:die Händler:in, indem diese:r ein Lastschriftmandat bei seinen Kund:innen einholt. Kund:innen müssen hierfür meistens eine Unterschrift leisten. Die Zahlung per Lastschriftverfahren verfügt im Gegensatz zu kartenbasierten Zahlungen über andere Sicherheitsstandards, Zahlungsgarantien können bei Bedarf hinzugebucht werden.

## 11. WIE KANN EINER EINZELNEN LASTSCHRIFT WIDERSPROCHEN WERDEN?



Verbraucher:innen haben die Möglichkeit, einer Lastschrift ohne Angabe von Gründen innerhalb von acht Wochen nach Kauf zu widersprechen. Bei einer solchen Rücklastschrift fallen für Verbraucher:innen in der Regel keine Kosten an. Bei **unbefugten Lastschriften** gelten längere Fristen. In einem solchen Fall haben Kund:innen bis zu 13 Monate Zeit, den Betrag zurück buchen zu lassen. Kund:innen können sich direkt bei ihrer Bank oder Sparkasse melden und können die (vermeintlich) unberechtigte Lastschrift reklamieren. Viele Banken und Sparkassen bieten diese Option auch direkt im Rahmen des Online-/Mobile-Banking an. Damit wird die einzelne Transaktion rückgängig gemacht, jedoch nicht das Lastschriftmandat entzogen.

## 12. KANN EIN ERTEILTES LASTSCHRIFTMANDAT AUCH WIDERRUFEN WERDEN?



Kund:innen können ein Lastschriftmandat nicht widerrufen, aber kündigen, indem sie einen **unterschiedenen Brief** an den Gläubiger, also das Handelsunternehmen oder den Payment-Service-Provider, senden. Den Gläubiger finden Kund:innen in der Regel auf dem Kassenbon. Alternativ können Kund:innen im betroffenen Geschäft nachfragen.

## 13. WARUM WERDEN VERBRAUCHER:INNEN IN MANCHEN GESCHÄFTEN BEI EINER BEZAHLUNG ÜBER DAS ELEKTRONISCHE LASTSCHRIFTVERFAHREN NICHT NACH EINER UNTERSCHRIFT GEFRAGT?



Üblicherweise wird für eine ELV-Zahlung auf dem Kassenzettel oder dem Terminaldisplay eine Unterschrift fällig. Werden Kund:innen bei einer Zahlung mittels ELV-Verfahren (sowohl gesteckt also auch kontaktlos) nicht nach einer Unterschrift gefragt, so haben sie bei einem vorherigen Einkauf an der Kasse ein sogenanntes **Mehrfachmandat** unterzeichnet. Mit diesem erhält der PSP die Erlaubnis, den fälligen Betrag bei zukünftigen Einkäufen in seinem Geschäft einzuziehen, ohne jedes Mal ein weiteres Mandat einholen zu müssen. Auf dem Kassenbon oder auf dem Kartenlesegerät steht dann zum Beispiel: „Das Sepa-Lastschriftmandat gilt auch für künftige Zahlungen ohne Unterschrift.“

Diese Mehrfachmandate gelten je nach Ausgestaltung der Händler:innen bzw. dessen PSP für einen bestimmten Zeitraum, bevor von Verbraucher:innen wieder eine neue Unterschrift eingeholt wird. Manche PSPs nutzen Mehrfachmandate für mehrere oder alle bei ihnen angebotenen Händler:innen. In diesem Fall kann es sein, dass Kund:innen in einem Geschäft eine Zahlung via ELV ohne Unterschrift vollziehen können, in dem sie zuvor noch nie eingekauft haben – da der Laden denselben PSP nutzt wie ein anderes Geschäft, in welchem sie zuvor dem händlerunabhängigen Mehrfachmandat zugestimmt haben.

### Payment-Service-Provider (PSP)

Ein PSP (deutsch: Zahlungsdienstleister) übernimmt die technische Abwicklung von bargeldlosem Zahlungsverkehr für Händler:innen, beispielsweise bei Transaktionen via Debit- oder Kreditkarte, elektronischem Lastschriftverfahren oder Online-Banking. Der PSP sorgt dafür, dass der gesamte Zahlungsprozess **reibungslos, schnell und sicher** im Hintergrund abläuft.

### Zahlungsgarantie

Zahlungen mit der girocard sowie anderen Bezahlkarten verfügen über eine Zahlungsgarantie, die Händler:innen vor Zahlungsausfällen der Kund:innen schützt.

### Mehrfachmandat

Lastschriftmandat, mit dem ein PSP über einen bestimmten Zeitraum hinweg und teilweise händlerübergreifend die Zahlungsabwicklung im ELV ermöglichen, ohne dass bei jeder einzelnen Zahlung ein neues Mandat mit Unterschrift vereinbart werden muss.

## 14. KÖNNEN KUND:INNEN SELBST ENTSCHEIDEN, OB SIE AN DER KASSE ÜBER DAS GIROCARD-SYSTEM ODER ÜBER ELV BEZAHLEN MÖCHTEN?



In der Regel ist durch die Händler:innen voreingestellt, auf welche Art eine Zahlung abgewickelt wird. Kund:innen können allerdings auch auf ein anderes Bezahlsystem zurückgreifen, das sich auf der Karte befindet. Dafür müssen Kund:innen vor dem Einstecken oder Präsentieren ihrer Karte am Terminal auf „Auswahl“ (kurz „Ausw.“) drücken, um dann die gewünschte Zahlungsmethode auszuwählen und den Terminalanweisungen entsprechend zu bezahlen. Bei einer kontaktlosen Zahlung – mit einer physischen oder digitalen girocard – muss nach der Auswahl einer alternativen Zahlungsmöglichkeit die Karte zur Bestätigung erneut an das Terminal gehalten werden.

## 15. WIE SICHER IST EINE ZAHLUNG MIT ELV?



Bei ELV-Zahlungen greifen nicht die gleichen Sicherheitsmechanismen (z.B. Zwei-Faktor-Authentifizierung) wie bei einer Zahlung im girocard-System, da es sich nicht um ein kartenbasiertes Verfahren handelt. Verschafft sich jemand unbefugten Zugang zur girocard und fälscht die Unterschrift der Kund:innen, besteht das Risiko des Zahlungsmissbrauchs durch Dritte. Verbraucher:innen haben jedoch die Möglichkeit, eine Lastschrift zurück zu rufen bzw. dieser zu widersprechen. Bei unbefugten Lastschriften gelten zudem längere Fristen als bei von Kund:innen autorisierten Zahlungen (siehe Frage 11: **Wie kann einer einzelnen Lastschrift widersprochen werden?**).

Eine verlorene oder gestohlene girocard sollte über die eigene Bank oder Sparkasse oder den zentralen **Sperr-Notruf 116 116** gemeldet werden. Da keine Weitergabe der Sperrmeldung an den Handel erfolgt, sollte eine zusätzliche Sperrung bei der Polizei erfolgen. Im Rahmen der Erstattung einer Anzeige bieten die Polizeibehörden in Deutschland die zusätzliche Erfassung einer sog. „KUNO-Meldung“ an. Hierzu werden die KUNO-relevanten Kontodaten (IBAN und wenn bekannt Kartenfolgennummer) aufgenommen und an die zentrale Meldestelle des EHI Retail Institutes übermittelt. Von dort aus werden die Daten umgehend den registrierten KUNO-Empfänger:innen, in der Regel Zahlungsdienstleister und einigen Handelsunternehmen, zur Verfügung gestellt.

## 16. WAS KOSTET DAS BEZAHLEN MIT KARTE DAS HANDELSUNTERNEHMEN?



Bei jeder Zahlung, die ein:e Kund:in mit Karte tätigt, fallen für das Handelsunternehmen Entgelte an. Diese Kosten variieren je nach Bezahlkarte: Bei einer Bezahlung mit Debitkarte dürfen sie jedoch nicht höher als 0,2 Prozent sein, bei Kreditkarten 0,3 Prozent. Hinzu kommen weitere Entgelte für die technische Abwicklung durch den Zahlungsdienstleister sowie Gebühren für das System selbst. Das günstigste bargeldlose Kartenzahlverfahren mit Zahlungsgarantie ist die girocard (ggf. im Mischverfahren mit ELV).

## ZUSATZFUNKTIONEN DER GIROCARD

### Bargeld abheben



Inzwischen ermöglichen zahlreiche Händler:innen die Bargeldabhebung beim Einkaufen, manchmal gekoppelt an einen bestimmten Mindesteinkaufswert. Wo der Bargeldservice angeboten wird, ist dieser immer für Transaktionen mit der girocard nutzbar. Teilweise bieten Händler:innen diesen Service nicht nur für girocard-Transaktionen, sondern auch für Zahlungen mit anderen Debit- oder Kreditkarten an. Der maximale Auszahlungsbetrag mit der girocard liegt bei **200 Euro**. Der Gesamtbetrag, also die Kosten des Einkaufs und der abgehobene Geldbetrag, werden als ein Vorgang vom zugehörigen Konto abgebucht.

### Altersverifikation



Mit der Altersverifikation **via girocard** können Kund:innen ihr Alter beim Kauf altersbeschränkter Artikel bestätigen, ohne ein weiteres Identifikationsdokument wie den Personalausweis vorzuzeigen. Die Altersverifikation mit der girocard ist bereits bei Zahlungen mit der physischen Karte aktiv und wird derzeit bei den digitalen girocards eingeführt. Schon heute kann diese Zusatzfunktion der girocard an allen Tabakautomaten in Deutschland genutzt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter  
[www.initiative-dz.de](http://www.initiative-dz.de)