

FACHHOCHSCHULE DES BFI WIEN
STUDIENGANG „EUROPÄISCHE WIRTSCHAFT UND UNTERNEHMENS-
FÜHRUNG“

AUFTRAGSSTUDIE

ZAHLUNGSKARTENABWICKLUNG IN ÖSTERREICH

ENTWICKLUNGEN AM ÖSTERREICHISCHEN ACQUIRING-MARKT UNTER
DEM EINDRUCK DER UNTERSUCHUNG DES RETAIL-BANKGESCHÄFTS
GEMÄSS ARTIKEL 17 DER VERORDNUNG (EG) NR. 1/2003 DER
EUROPÄISCHEN KOMMISSION (SECTOR INQUIRY RETAIL BANKING) UND
DER EINFÜHRUNG DER SINGLE EURO PAYMENTS AREA (SEPA)

Name des/der angefragten Betreuers/in: **Dr. Thomas Wala**

Name des/der Studierenden: Diana Piller
Personenkennzeichen: 0610389063
E-Mail-Adresse: diana.piller@fh-vie.ac.at
Telefonnummer: +43 (0) 664 516 85 52

Name des/der Studierenden: Katharina Neuhauser-Welker
Personenkennzeichen: 0610389056
E-Mail-Adresse: katharina.neuhauser@fh-vie.ac.at
Telefonnummer: +43 (0) 676 418 31 31

Wien / Mannersdorf, den 29.04.2009

Wir versichern,

dass wir die Regeln des wissenschaftlichen Arbeitens eingehalten haben, insbesondere, dass wir die Studienarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und uns auch sonst keiner unerlaubten Hilfe bedient haben. Wir versichern weiters, dass wir diese Studienarbeit bisher weder im Inland noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt haben.

Uns ist bewusst, dass auch nach positiver Beurteilung der Studienarbeit die Aufdeckung eines Verstoßes gegen die Regeln des wissenschaftlichen Arbeitens (insbesondere bei Vorliegen eines Plagiats) die Einleitung eines Verfahrens zur Nichtigerklärung der Beurteilung sowie des akademischen Grades zur Folge hat.

Datum

Unterschrift

Datum

Unterschrift

Die vorliegende Studienarbeit wurde von der Begutachterin/vom Begutachter mit der Note

beurteilt.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	ii
Abbildungsverzeichnis	iv
Abkürzungsverzeichnis	vii
1 Einleitung	1
1.1 Themenstellung und Relevanz der Themenstellung	1
1.2 Formulierung der Forschungsfragen	8
2 Gang der Untersuchung	9
2.1 Methodische Vorgangsweise	9
2.2 Inhaltlicher Aufbau der Arbeit	11
3 Single Euro Payments Area (SEPA).....	13
3.1 Idee und Anfänge der Finanzmarktintegration	13
3.2 Weißbuch zur Finanzdienstleistungspolitik für die Jahre 2005-2010.....	15
3.3 Die SEPA-Vision	19
3.4 Die Elemente von SEPA	22
3.4.1 SEPA Credit Transfer (SCT).....	22
3.4.2 SEPA Direct Debit (SDD).....	27
3.4.3 Single Euro Cash Area (SECA)	32
3.4.4 SEPA Cards Framework (SCF)	34
3.5 Beteiligte Institutionen und Umsetzung von SEPA.....	40
3.5.1 Europäische Ebene	40
3.5.2 Nationale, österreichische Ebene	45
4 Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003.....	50
4.1 Hintergründe und Schwerpunkte der Untersuchung	50
4.2 Zwischenbericht zur Untersuchung im Zahlungskartenbereich (Interim Report I)	53
4.2.1 Finanzanalyse der Zahlungskartenbranche	54
4.2.2 Identifikation möglicher Wettbewerbshemmnisse	57
4.3 Stellungnahmen österreichischer Banken / Zahlungskarteninstitute zum Zwischenbericht	62
4.3.1 Finanzanalyse der Industrie	63
4.3.2 Marktstrukturen, Grundsätze, Verhalten der Marktteilnehmer	66
4.3.3 Zukünftige Marktentwicklungen	68
4.3.4 Lösungsansätze zur Beseitigung von Markteintrittsbarrieren.....	70
4.3.5 Lektionen für SEPA	71
4.4 Abschlussbericht zur Untersuchung des Retail-Bank-geschäfts	73
4.4.1 Anhaltende Fragmentierung der Finanzmärkte.....	74
4.4.2 Infrastrukturelle Anforderungen und Governance-Regeln.....	75
4.4.3 Zusammenarbeit von Banken	76

4.4.4	Festlegung von Preisen und Preisstrategien	77
4.4.5	Weiteres Vorgehen	78
5	Der österreichische Markt der Zahlungskartenabwicklungsanbieter (Acquiring)	80
5.1	Allgemeine Marktentwicklung	80
5.2	Strategie- und Portfolioänderungen heimischer Abwicklungsanbieter	86
5.2.1	card complete Service Bank AG	89
5.2.2	PayLife Bank GmbH	92
5.2.3	Hobex AG	95
5.3	Zahlungskartenabwicklungsanbieter aus dem EU-Ausland	97
5.3.1	B+S Card Service GmbH.....	98
5.3.2	REA Card Bargeldlose Zahlungssysteme GmbH	99
5.3.3	Fintrax Payment Systems GmbH.....	100
5.3.4	ConCardis GmbH	101
5.4	First Data Austria GmbH – Technische Infrastruktur	103
6	Empirische Marktanalyse / Fragebogenauswertung	105
6.1	Markttransparenz	108
6.2	Anforderungen an Zahlungskartenabwicklungsanbieter	118
6.2.1	Anforderungen an Zahlungskartenabwicklungsanbieter	118
6.2.2	Nicht erfüllte Anforderungen aufgrund fehlender Angebote	130
6.2.3	Mindestanforderungen	131
6.3	Einschätzung von Acquirern durch Akzeptanzpartner.....	133
6.3.1	Kosten.....	133
6.3.2	Service.....	135
6.3.3	Sicherheit.....	136
6.3.4	Innovation	136
7	Zusammenfassung.....	139
	Quellenverzeichnis.....	143
	Anhang	158

Abbildungsverzeichnis

<u>Nr.</u>	<u>Bezeichnung</u>	<u>Seite</u>
Abbildung 1:	4-Parteien-System und 3-Parteien-System	3
Abbildung 2:	Heute und die Vision.....	21
Abbildung 3:	4-Eckpunkt Modell einer SCT-Überweisung	23
Abbildung 4:	4-Eckpunktmodell einer SDD-Vereinbarung	28
Abbildung 5:	4-Eckpunktmodell einer SDD-Transaktion.....	30
Abbildung 6:	Transaktionsfluss einer Zahlungskartentransaktion.....	35
Abbildung 7:	Zahlungsmittelfluss einer Zahlungskartentransaktion	36
Abbildung 8:	Die drei SEPA-Säulen	40
Abbildung 9:	Zeitdiagramm für die SEPA-Implementierung	42
Abbildung 10:	Implementation – Aufgaben und Verantwortlichkeiten.....	44
Abbildung 11:	Einführungsplan für SEPA in Österreich.....	46
Abbildung 12:	Zahlungskartenbesitz der Österreicher 1999 - 2007.....	81
Abbildung 13:	Zahlungskartenbesitz nach demographischen Merkmalen.....	82
Abbildung 14:	Zahlungsmittel/Zahlungssysteme	83
Abbildung 15:	Wachstumsraten der Zahlungsmittelnutzung.....	84
Abbildung 16:	Transaktionsentwicklung 1993/2003.....	94
Abbildung 17:	Vertragspartner von PayLife 2003-2007	95
Abbildung 18:	Rücklauf nach Branchen.....	106
Abbildung 19:	Rücklauf nach Bundesländern	106
Abbildung 20:	Rücklauf nach Bundesländern (Handel)	107
Abbildung 21:	Rücklauf nach Bundesländern (Gastronomie/Hotellerie)	107
Abbildung 22:	Bekanntheit von PayLife	108
Abbildung 23:	Bekanntheit von card complete.....	109
Abbildung 24:	Bekanntheit von Hobex.....	109

Abbildung 25: Bekanntheit von First Data.....	110
Abbildung 26: Bekanntheit von B+S	111
Abbildung 27: Bekanntheit von ConCardis	112
Abbildung 28: Bekanntheit Zahlungskartenabwickler	112
Abbildung 29: Bekanntheit Angebot von PayLife.....	114
Abbildung 30: Bekanntheit Angebot von card complete	114
Abbildung 31: Bekanntheit Angebot von Hobex	115
Abbildung 32: Bekanntheit Angebot von First Data	115
Abbildung 33: Bekanntheit Angebot von B+S.....	116
Abbildung 34: Bekanntheit Angebot von ConCardis.....	116
Abbildung 35: Ranking der Auswahlkriterien	119
Abbildung 36: Wichtigkeit der Kostenteilaspekte	120
Abbildung 37: Wichtigkeit „niedriges Disagio“ (Handel).....	121
Abbildung 38: Wichtigkeit „niedriges Disagio“ (Gastronomie/Hotellerie).....	121
Abbildung 39: Wichtigkeit „kurze Kündigungsfristen“ (Handel).....	123
Abbildung 40: Wichtigkeit „kurze Kündigungsfristen“ (Gastronomie/Hotellerie)..	123
Abbildung 41: Wichtigkeit Sicherheitsaspekte	124
Abbildung 42: Wichtigkeit Serviceaspekte.....	125
Abbildung 43: Wichtigkeit „Multibrand-Abwicklung“ (Handel)	126
Abbildung 44: Wichtigkeit „Multibrand-Abwicklung“ (Gastronomie/Hotellerie)	126
Abbildung 45: Wichtigkeit Innovationsaspekte.....	127
Abbildung 46: Wichtigkeit „individuelle Terminallösungen“ (Handel)	128
Abbildung 47: Wichtigkeit „individuelle Terminallösungen“ (Gastronomie/Hotellerie)	129
Abbildung 48: Wichtigkeit „mobile Terminals“ (Handel)	130
Abbildung 49: Wichtigkeit „mobile Terminals“ (Gastronomie/Hotellerie).....	130
Abbildung 50: Transparenz Kostenaspekte.....	134

Abbildung 51: Transparenz Serviceaspekte	135
Abbildung 52: Transparenz Sicherheitsaspekte	136
Abbildung 53: Transparenz Innovationsaspekte.....	137

Abkürzungsverzeichnis

ATM	Automated Teller Machine
APC	Austrian Payments Council
BANCO	Banknote Committee
BIC	Bank Identifier Code
CUP	China UnionPay
EBA	Euro Banking Association
ECSA	European Credit Sector Association
EEA	European Economic Area
EG	Europäische Gemeinschaften
EK	Europäische Kommission
EU	Europäische Union
EPC	European Payments Council
ESCB	European System of Central Banks
EZB	Europäische Zentralbank
FSAP	Financial Services Action Plan
HRG	Hochrangige Gruppe
IBAN	International Bank Account Number
JCB	Japan Credit Bureau
KSV	Kreditschutzverband von 1870
OENB	Österreichische Nationalbank
PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard
PIN	Personal Identification Number
POS	Point of Sale
PSD	Payment Service Directive
SCF	SEPA Cards Framework

SCT	SEPA Credit Transfer
SDD	SEPA Direct Debit
SEPA	Single Euro Payments Area
SECA	SEPA Cash Area
STUZZA	Studiengesellschaft für Zusammenarbeit im Zahlungsverkehr

1 Einleitung

1.1 Themenstellung und Relevanz der Themenstellung

Die vorliegende Arbeit beleuchtet die Entwicklungen am österreichischen Zahlungskartenmarkt in der jüngsten Vergangenheit, insbesondere im Hinblick auf die Ergebnisse der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Europäischen Kommission (Sector Inquiry Retail Banking) und der Einführung der Single Euro Payments Area (SEPA). Unter dem Begriff Retail-Bankgeschäft werden Zahlungstransaktionsgeschäfte subsumiert, die im Allgemeinen von einer großen Anzahl an Beteiligten zum Erwerb von Gütern und Dienstleistungen genutzt werden.¹ Die Single Euro Payments Area bezeichnet den zukünftigen, harmonisierten europäischen Euro-Zahlungsverkehrsraum.² Zahlungskartentransaktionen bzw. der Zahlungskartenmarkt stellen als wesentlicher Bestandteil des bargeldlosen Zahlungsverkehrs im Retail-Bankgeschäft einen wichtigen Teilbereich der Finanzmärkte dar.³

In den ersten 20 Jahren seiner Geschichte hatte sich am Zahlungskartenmarkt in Österreich eine beständige Struktur der Anbieterlandschaft herausgebildet, die ein profitables Umfeld für die wenigen am Markt tätigen Anbieter geschaffen hatte. Im Wesentlichen existierten vier große Abwicklungsanbieter, wobei jeder dieser Anbieter die exklusive Lizenz einer Kreditkartenorganisation (VISA International, MasterCard International, American Express Company und Dinersclub International) sowohl für das Issuing als auch für das Acquiring in Österreich besaß.

Eine Issuing-Lizenz bedeutet die Berechtigung zur Ausgabe von Zahlungskarten eines bestimmten Kartensystems (Lizenzgeber) an Kunden.⁴ Der Inhaber einer solchen Zahlungskarte tätigt mit dieser bargeldlos Einkaufstransaktionen. Das die Karte ausgebende Unternehmen (Issuer) wickelt die Transaktion im Rahmen des Abwicklungssystems der jeweiligen Kartenorganisation ab. In der Regel bezahlt

¹ Vgl. Lammer (2004) S. 46.

² Vgl. European Payments Council (2007) S. 3

³ Vgl. Kretschmar (2005) S. 92; Abele et al (2007) S. 12; Europäische Kommission (2006b) S. ii, S. 11; Europäische Kommission (2007e) S. 7 f.

⁴ Vgl. Europäische Kommission (2007e) S. 84, S. 171.

der Karteninhaber dem Issuer eine Kartengebühr, zumeist auf jährlicher Basis.⁵ Grundsätzlich werden zwei Arten von Zahlungskarten unterschieden: Debitkarten und Kreditkarten. Bei einer Debitkarte (beispielsweise die in Österreich verbreitete Maestro-Karte, auch Bankomatkarte genannt) wird das vom Karteninhaber zu diesem Zweck bekannt gegebene Konto umgehend mit dem Transaktionsbetrag belastet,⁶ während die Beträge der Transaktionen mit einer Kreditkarte über die Dauer eines festgelegten Zeitraumes (beispielsweise ein Monat) aufsummiert werden. Zu einem Stichtag wird eine so genannte Monatsrechnung über alle zwischen diesem und dem letzten Stichtag verbuchten Transaktionen erstellt und der ermittelte Saldo, nach Ablauf einer vom Kartentyp abhängigen Zahlungsfrist (zumeist 10 oder 20 Tage), vom Bankkonto des Kunden eingezogen bzw. vom Kunden mittels Zahlschein einbezahlt oder überwiesen. Für den Zeitraum zwischen Durchführung der Transaktion und Fälligkeit der Monatsrechnung werden dem Kunden keine Zinsen in Rechnung gestellt.⁷ Die eben beschriebene Funktionsweise einer Kreditkarte, wie sie in Österreich großteils verwendet wird, entspricht den Charakteristika einer sogenannten Charge-Karte oder Deferred-Debit-Karte. Grundsätzlich gibt es auch noch die Möglichkeit eine Kreditkarte als sogenannte revolvingende Kreditkarte (Revolving Card) zu verwenden. Dies ist der Fall, wenn der Saldo der Monatsrechnung vom Karteninhaber nicht zur Gänze beglichen wird. Der weiterhin offene Betrag belastet in der nächsten Rechnungsperiode die Kreditlinie der Karte, außerdem fallen ab dem Zeitpunkt der ursprünglichen Fälligkeit Zinsen an.⁸

Mit einer Acquiring-Lizenz erhält ein Unternehmen die Berechtigung, Akzeptanzstellen⁹ für Zahlungskarten für die eine Lizenz vergebende Kartenorganisation (Lizenzgeber) anzuwerben.¹⁰ Der Lizenznehmer (Acquirer) schließt mit der Akzeptanzstelle einen Vertrag zur Abwicklung der Transaktionen mit den vertragsgegen-

⁵ Vgl. Abele et al (2007) S. 71; Österreichische Nationalbank (2009a) o.S.; Europäische Kommission (2006b) S. 1 f.

⁶ Vgl. Ruh (2007) S. 28; Kretschmar (2005) S. 80; Österreichische Nationalbank (2009b) o.S.

⁷ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 22; Ruh (2007) S. 32; Kretschmar (2005) S. 80; Abele et al (2007) S. 70; Österreichische Nationalbank (2009b) o.S.

⁸ Vgl. Europäische Kommission (2007e) S. 173; Judt/Koller (2008) S. 253.

⁹ Akzeptanzstelle ist jedes Unternehmen, dass Zahlungskarten als bargeldloses Zahlungsmittel akzeptiert. Im weiteren Sinne zählen auch Bankomaten, Indoor-Barauszahlungsautomaten sowie Barauszahlungsstellen (beispielsweise ein Bankschalter) dazu. Da im Zuge der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Europäischen Kommission der enger gefasst Begriff des Händlers mit Akzeptanzstelle gleichgesetzt wird, werden auch im Rahmen dieser Arbeit, zur Vereinfachung in weiterer Folge die Begriffe Akzeptanzstelle und Händler synonym verwendet.

Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. 1, S. 13.

¹⁰ Vgl. Europäische Kommission (2007e) S. 84, S. 171.

ständlichen Zahlungskarten im Abwicklungssystem der jeweiligen Kartenorganisation und vergütet der Akzeptanzstelle den Transaktionsbetrag abzüglich vereinbarter Entgelte und Abwicklungsgebühren (Merchant Service Charge wie beispielsweise Disagio).¹¹ Zusätzlich führt der Acquirer einen vom Transaktionsbetrag und weiteren Parametern der Transaktion (Herkunft der Karte, Standort der Akzeptanzstelle, Sicherheitsniveau der Transaktion etc.) abhängigen Betrag, das sogenannte Interbankenentgelt (Interchange Fee), an die Issuinginstitution ab.¹²

Bei der modellhaften Darstellung der Beziehungen zwischen den oben beschriebenen Akteuren geht man in der Regel von einem sogenannten Vier-Parteien-System bzw. offenen Zahlungskartensystem aus.¹³ Handelt es sich bei Issuer und Acquirer um dieselbe Organisation, spricht man von einem Drei-Parteien-System bzw. geschlossenen Zahlungskartensystem.¹⁴ Diese beiden Modelle sind in Abbildung 1 graphisch veranschaulicht.

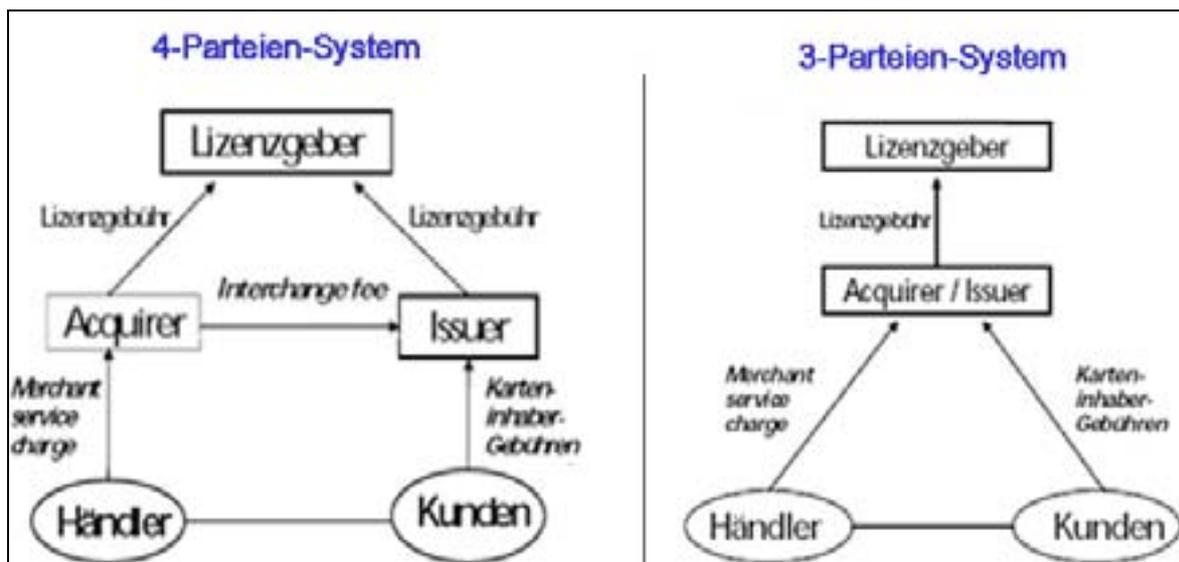


Abbildung 1: 4-Parteien-System und 3-Parteien-System¹⁵

Die technische Verarbeitung (Processing) und Weiterleitung der Transaktionsdaten in das jeweilige Netz der Kartenorganisationen (Clearing) sowie den nachfolgenden Zahlungsausgleich (Settlement), können sowohl Issuer als auch Acquirer

¹¹ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. 34; Europäische Kommission (2007b) S. 7; Europäische Kommission (2007e) S. 102, S. 172.

¹² Vgl. Abele et al (2007) S. 71; Österreichische Nationalbank (2009a) o.S.; Europäische Kommission (2006b) S. 1 f.; Europäische Kommission (2006b) S. v; Europäische Kommission (2007a) S. 7, S. 172.

¹³ Vgl. Abele et al (2007) S. 70; Europäische Kommission (2007e) S. 91, S. 172.

¹⁴ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. 88, Europäische Kommission (2007e) S. 91, S. 173.

¹⁵ Vgl. Abele et al (2007) S. 71; Österreichische Nationalbank (2009a) o.S.; Europäische Kommission (2006b) S. 4.

selbst durchführen oder auslagern und damit eine weitere Partei, den sogenannten Processor oder Serviceprovider, beauftragen.¹⁶

Bei den vier zuvor erwähnten österreichischen Zahlungskartenabwicklungsanbietern, mit bis zum Jahr 2007 exklusiven Lizenzen in den beiden soeben beschriebenen Geschäftsfeldern handelte es sich um:

- Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH mit einer Lizenz von MasterCard International (MasterCard und Maestro)
- VISA-Service Kreditkarten AG (VISA-Austria) mit einer Lizenz von VISA International
- AirPlus Travel Card Vertriebsgesellschaft m.b.H. mit einer Lizenz von Dinersclub International
- American Express Austria Bank GmbH mit einer Lizenz von American Express Company.

Trotz der quasi Exklusivlizenzen herrschte vor allem im Issuing-Bereich, und hier wiederum ausschließlich im Bereich der Kreditkarten, relativ starker Wettbewerb. Als Debitkarten wurden von den heimischen Banken lediglich Maestro-Karten über Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH angeboten und vertrieben. Bei Kreditkarten waren die unter den unterschiedlichen Marken (Brands) angebotenen Zahlungskartenprodukte mit teilweise differenzierten Zusatzleistungen ausgestattet (z.B. VISA und MasterCard). American Express und Dinersclub-Karten differenzierten sich sowohl preislich als auch leistungstechnisch relativ stark von den anderen am Markt angebotenen Produkten und können damals wie heute in Österreich als eine Art Nischenprodukt betrachtet werden. Die größten Marktanteile konnten in der Vergangenheit wie auch aktuell von den VISA- und MasterCard-/Maestro-Karten abwickelnden Unternehmen verzeichnet werden.¹⁷

Auch im Acquiring gab es, wie bereits erwähnt, exklusive Vertriebslizenzen, wobei der Verdrängungswettbewerb in diesem Bereich bei weitem nicht so ausgeprägt war wie im Issuing. Ein möglicher Grund hierfür könnte sein, dass die meisten Personen in der Regel mit einer Zahlungskarte zufrieden sind und nur die wenigsten Kunden mehrere Karten – noch dazu mit ähnlichen Funktionalitäten – besit-

¹⁶ Vgl. Österreichische Nationalbank (2009a) o.S.; Europäische Kommission (2006b) S. 2.

¹⁷ Vgl. Österreichische Nationalbank (2009b) o.S.

zen. Erst in der jüngeren Vergangenheit zeigt sich – wie in Kapitel 5 beschrieben – ein Trend zur Zweitkarte. Im Acquiring jedoch ist, wie zuvor beschrieben, die Akzeptanz dieser Zahlungskarten bei Händlern, Hotels, Restaurants etc. das Kerngeschäft. Ein Händler akzeptiert in der Regel nicht nur ein Zahlungsprodukt, sondern versucht seinen potentiellen Kunden ein möglichst breites Spektrum an Zahlungsmöglichkeiten zu bieten. Aufgrund der Exklusiv-Lizenzen war es also notwendig für die Abwicklung einer bestimmten Zahlungskartenmarke einen Akzeptanzvertrag mit einem bestimmten, der am Markt tätigen Unternehmen abzuschließen. Wollte ein Händler beispielsweise VISA- und MasterCard-Karten akzeptieren, so musste er je einen Akzeptanzvertrag mit der damaligen VISA-Service Kreditkarten AG (VISA) sowie der damaligen Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH (MasterCard) abschließen. Im Geschäftsfeld Acquiring herrschte somit in der Vergangenheit kaum Wettbewerb, was zur Folge hatte, dass beispielsweise auch die Preisgestaltung der Dienstleistung Zahlungskartenabwicklung keinem wirksamen Wettbewerb innerhalb des österreichischen Marktes ausgesetzt war. Aber nicht nur in Österreich beklagten sich Händler über zu hohe Gebühren. Diese Problematik wurde zu einem europäischen Thema, dessen sich die Europäische Kommission, im Besonderen die Kommissarin für Wettbewerb, Neelie Kroes, im Zuge der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 annahm. Auf europäischer Ebene wurde jedoch nicht mehr nur über die Höhe von Entgelten diskutiert, welche Händler in einzelnen nationalen Märkten zu zahlen hatten. Die beanstandeten, hohen Gebühren wurden lediglich als Symptome betrachtet, während die Kommission die sogenannten Interbankentgelte (Interchange Fees) als ursächliches Problem dahinter identifizierte.¹⁸

Der oben beschriebene mangelnde Wettbewerb im Acquiring, wie er in Österreich existierte, und die nach Ansicht der Europäischen Kommission dadurch zu hohen Entgelte, welche Händler für die Abwicklung ihrer Transaktionen zu zahlen hätten, wurden unter anderem in den Ergebnissen der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Europäischen Kommission als einer jener Aspekte hervor gehoben, gegen welche jedenfalls Maßnahmen gesetzt werden müssten, um die Effektivität des Binnenmarktes gewährleisten zu können. Der Fokus dieser Arbeit liegt auf dem Bereich Acquiring,

¹⁸ Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 3 f.; Europäische Kommission (2007b) S. 8.

mit dem Ziel zu ergründen, inwiefern die Ergebnisse dieser Untersuchung der Europäischen Kommission und die daraus resultierenden Forderungen nach Maßnahmen zur Stärkung der Wettbewerbssituation im Bereich der Zahlungsartenabwicklung, Einfluss auf die Veränderungen im österreichischen Zahlungsartenabwicklungsmarkt hatten.

Zwar gab es auch im Issuing-Geschäftsbereich der unterschiedlichen Anbieter Neuausrichtungen, welche aber nicht explizit von der Europäischen Kommission angesprochen oder gar gefordert worden waren und die sich auch nicht im gleichen Maße auf die rasche Steigerung der Wettbewerbsintensität im österreichischen Zahlungsartenmarkt auswirkten. Die hier angesprochenen, parallel zu den Acquiringaktivitäten stattfindenden Erweiterungen der Issuing-Portfolios auf mehrere Zahlungsartenmarken, wurden von den österreichischen Zahlungsartenanbietern im Sinne einer Komplettierung der Angebotspaletten vollzogen, hatten jedoch bisher keine bedeutenden Auswirkungen im Sinne spürbar verstärkten Wettbewerbs. Daher findet die Betrachtung von Issuing-Aspekten – speziell in Kapitel 5 – nur sehr eingeschränkt statt bzw. werden diese lediglich der Vollständigkeit halber erwähnt. Fragen zu Entwicklungen des Issuing-Bereichs im österreichischen Zahlungsartenmarkt bleiben somit zur Beantwortung weiteren Untersuchungen vorbehalten.

Eine weitere Einschränkung betrifft die detaillierte Auseinandersetzung mit Zahlungsartenabwicklungsanbietern aufgrund der Marken, welche diese in ihrem Abwicklungsangebot aufweisen. Da die Zahlungsartenmarken American Express und Dinersclub sowohl im Issuing als auch im Acquiring im Vergleich zu den führenden Zahlungsartenmarken VISA und MasterCard,¹⁹ insbesondere in Österreich, nur eine untergeordnete Rolle spielen und auch die Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Europäischen Kommission als Beispiele hauptsächlich die Zahlungsartenmarken VISA und MasterCard als auf europäischer Ebene von Bedeutung nennt,²⁰ werden jene, die beiden Marken Dinersclub und American Express abwickelnden Anbieter im Abschnitt Marktanalyse nicht vorgestellt. Es findet auch keine Auseinandersetzung mit Entwicklungsaspekten dieser Unternehmen statt.

¹⁹ Vgl. Kretschmar (2005) S. 37.

²⁰ Vgl. Europäische Kommission (2007b) S. 9.

Im empirischen Teil der Studie wurde der Komplexität des Themas und der Diversität der möglichen Branchen, aus denen die Kunden von Zahlungskartenabwicklern stammen können, Rechnung getragen und eine Einschränkung im Bezug auf die Auswahl der untersuchten Branchen getroffen. Es wurde festgelegt, sich bei der Untersuchung auf die beiden Branchen Handel sowie Gastronomie/Hotellerie zu beschränken. Daraus resultierend wurden nur Unternehmen aus diesen beiden Branchen zur Teilnahme an der Online-Umfrage im Rahmen dieser Studie ausgewählt.

Als zweiten Aspekt, der auf seinen Einfluss auf Veränderungen im österreichischen Markt der Zahlungskartenabwickler untersucht werden soll, betrachtet diese Arbeit die Einführung der Single Euro Payments Area (SEPA). SEPA steht für die Vision eines einheitlichen europäischen Zahlungsverkehrsraumes.²¹ Ein historischer Abriss soll die Verbindungen zwischen der Entwicklung von SEPA und der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Europäischen Kommission aufzeigen, um die Relevanz der Analyse der beiden ausgewählten Aspekte im Bezug auf die zu untersuchenden Veränderungen am österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkts zu verdeutlichen. Auch der Umstand, dass im Rahmen von SEPA konkrete Vorgaben betreffend die Abwicklung von Zahlungskarten (vgl. Abschnitt 3.4.4) im zukünftigen, einheitlichen europäischen Zahlungsverkehrsraum existieren, zeigt die Relevanz des Aspektes im Bezug auf das Thema dieser Arbeit.

²¹ Vgl. European Payments Council (2007) S. 3.

1.2 Formulierung der Forschungsfragen

Aus den vorangegangenen Ausführungen abgeleitet, soll die vorliegende Arbeit folgende Forschungsfragen beantworten:

1. Wie hat sich der österreichische Zahlungskartenabwicklungsmarkt (Acquiring) seit Veröffentlichung der Ergebnisse der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Europäischen Kommission (Januar 2007) verändert?
 - a. Welche dieser Veränderungen sind ursächlich auf die Ergebnisse der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Europäischen Kommission zurückzuführen?
 - b. In wie weit hat auch die Einführung der Single Euro Payments Area (SEPA) Einfluss auf die bisherigen Entwicklungen?
2. Welche zukünftigen Entwicklungen sind zu erwarten und in wie weit sind Entwicklungen marktgetrieben (Anforderungen von Handel, Gastronomie/Hotellerie)?

2 Gang der Untersuchung

2.1 Methodische Vorgangsweise

Am Beginn der Arbeit stand die detaillierte Auseinandersetzung mit Primärquellen betreffend Dokumentationen zur Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Europäischen Kommission sowie die Analyse von Unterlagen über die Entwicklung der Single Euro Payments Area (SEPA). Zusätzlich wurde relevante Literatur das Themengebiet „Bargeldloser Zahlungsverkehr“ im weitesten Sinne betreffend recherchiert. Ebenso wurden zeit- und themenrelevante Publikationen aus einschlägigen Fachzeitschriften unter wissenschaftlichen Gesichtspunkten ausgewertet und in die vorliegende Arbeit einbezogen.

Damit möglichst akkurate Daten und Informationen betreffend die Entwicklungen des österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarktes für die, speziell in Kapitel 5, dargelegte Analyse verarbeiten werden konnten, wurde auch mit in der Arbeit erwähnten Zahlungskartenabwicklungsanbietern Kontakt aufgenommen. Um das sich aus den Daten ergebende Bild abzurunden, wurden zusätzlich fünf Interviews mit Gesprächspartnern geführt, die unterschiedliche Sichtweisen einbringen konnten:

- Herr Mag. Dr. Walter Hoffenberg, Abteilungsleiter IT- und Zahlungsverkehrstrategie der Österreichischen Nationalbank
- Herr Paul Haas, Prokurist der card complete Service Bank AG und Frau Dr. Gabriele Lieger, Pressesprecherin und Abteilungsleiterin Marketing der card complete Service Bank AG
- Frau Brigitte Wiehart, MBA, Finanzchefin des Hotels Marriott, Wien
- Finanzchef eines international agierenden Einzelhandelskonzerns (auf Ersuchen des Interviewpartners anonym)
- Herr Alexander Brabetz, MBA, Prokurist und Bereichsleiter Verkauf der PayLife Bank GmbH

Für den zweiten empirischen Teil der vorliegenden Arbeit wurde ein Fragebogen zu den Themen Markttransparenz, Anforderungen am heimischen Markt tätiger Unternehmen an Zahlungskartenabwicklungsanbieter sowie deren Einschätzung über die in Österreich anbietenden Zahlungskartenabwickler erstellt. Dieser Fragebogen wurde mittels E-Mail an 748 in Österreich tätige Unternehmen aus den Branchen Handel sowie Gastronomie/Hotellerie versendet. Die große Anzahl an Adressaten sollte die nachfolgende Auswertung und Analyse auf möglichst breiter Basis ermöglichen, um auf diese Weise ein repräsentatives Bild der zu untersuchenden Aspekte zu erhalten.

Den Abschluss der Arbeit stellt eine Verknüpfung der, durch die Grundlagenrecherche gewonnen Erkenntnisse mit den empirisch gewonnen Informationen dar. Die daraus gezogenen Schlussfolgerungen sowie mögliche zukünftige Entwicklungen werden ebenfalls beschrieben.

2.2 Inhaltlicher Aufbau der Arbeit

Am Beginn der Arbeit, im Rahmen der Darlegung der Themenstellung, stehen eine kurze Beschreibung des Marktes, der Gegenstand dieser Studie ist sowie weiterführende Ausführungen zu Relevanz und Aktualität der Themenstellung, aus welchen sich die, in Abschnitt 1.2 festgehaltenen, Forschungsfragen der Studie ableiten. In Kapitel 3, zu Beginn des Hauptteils, wird näher auf die beiden Aspekte eingegangen, deren Einfluss auf die Veränderungen am österreichischen Zahlungskartenmarkt untersucht werden soll. Es findet sich in diesem Abschnitt ein historischer Abriss der Entwicklung der Single Euro Payments Area (SEPA), ein Überblick über die an der Umsetzung beteiligten Institutionen sowie detaillierte Ausführungen hinsichtlich der einzelnen Elemente von SEPA. Die Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Europäischen Kommission sowie die Auswirkungen der Untersuchungsergebnisse auf den österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt werden in Kapitel 4 ausführlich betrachtet.

Im nachfolgenden Kapitel 5 setzt sich diese Arbeit zuerst allgemein mit den Veränderungen am österreichischen Zahlungskartenmarkt auseinander. Im Detail werden die Strategie- und Portfolioänderungen der drei größten heimischen Zahlungskartenabwicklungsanbieter – card complete Service Bank AG, PayLife Bank GmbH und Hobex AG – sowie des größten österreichischen Infrastrukturanbieters im Bereich Zahlungskartenabwicklung – First Data Austria – seit Veröffentlichung des Zwischenberichtes der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Europäischen Kommission analysiert. Um ein vollständiges und aktuelles Bild des relevanten österreichischen Marktes zu erhalten, werden auch die vier größten ausländischen Mitbewerber im Acquiring – B+S Card Service GmbH, REA Card Bargeldlose Zahlungssysteme GmbH, Fintrax Payment Systems GmbH und ConCardis GmbH – und deren Produktportfolios für den österreichischen Markt betrachtet.

Die Ergebnisse der für diese Arbeit mittels Umfrage erstellten Marktanalyse, werden in Kapitel 6 präsentiert. Mit Hilfe eines Online-Fragebogens, versendet an 748 am österreichischen Markt tätige Unternehmen aus den Branchen Handel sowie Gastronomie/Hotellerie, wurde die Ausprägung der Markttransparenz im Sinne der

vollständigen Information von Entscheidungsträgern in Unternehmen über ihre Auswahlmöglichkeiten an Abwicklungsanbietern erhoben. Weiters wurden Anforderungen und Wünsche der Unternehmen an Zahlungskartenabwicklungsanbieter erfragt. Zuletzt sollten die Umfrageteilnehmer ihre Einschätzung sowohl über die heimischen als auch über die ausländischen Abwicklungsanbieter und deren Angebotspaletten für den österreichischen Markt abgeben.

Abschließend findet sich in Kapitel 7 eine Zusammenfassung der zuvor im Detail herausgearbeiteten Veränderungen am österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt. Die Verknüpfung der empirisch gewonnenen Informationen mit dem theoretischen Teil der Arbeit gibt Aufschluss über die Einflüsse der Ergebnisse der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Europäischen Kommission sowie der Einführung der Single Euro Payments Area auf diese Entwicklungen. Schlussfolgerungen, in wie weit Entwicklungen im österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt marktgetrieben sind, lassen sich aus den mittels Fragebogenanalyse gewonnenen Daten ziehen. Ein aus den zuvor gewonnenen Erkenntnissen abgeleiteter Ausblick über mögliche zukünftige Entwicklungen beschließt die Arbeit.

3 Single Euro Payments Area (SEPA)

Im Hinblick auf den Schwerpunkt dieser Arbeit wird darauf hingewiesen, dass sich die folgenden Abschnitte zwar zum Verständnis allgemein, jedoch nicht erschöpfend im Detail mit allen Aspekten der Entstehung sowie den aktuellen Entwicklungen der Single Euro Payments Area (SEPA) auseinandersetzen. Der besondere Fokus gilt, aufgrund der Themenstellung der vorliegenden Arbeit, dem SEPA Cards Framework (SCF) als dem Element von SEPA, welches geeignet ist, unmittelbaren Einfluss auf den für diese Studie relevanten Markt zu entfalten.

3.1 Idee und Anfänge der Finanzmarktintegration

Der Grundstein für SEPA wurde bereits 1992 im Vertrag von Maastricht mit der Vereinbarung über die Schaffung der Europäischen Wirtschafts- und Währungsunion (WWU) gelegt.²² Seit dem Jahr 1999 stellt die Integration der Finanzmärkte ein konkretes, erklärtes Ziel der Europäischen Union dar, erstmals festgeschrieben im sogenannten Aktionsplan für Finanzdienstleistungen, dem „Financial Services Action Plan“ 1999-2005 (FSAP). In diesem Aktionsplan finden sich zur Verbesserung des Binnenmarktes für Finanzdienstleistungen abstrakte politische Ziele ebenso wie konkrete Maßnahmen.²³ Mit diesen Maßnahmen sollte eine effiziente Allokation und Bereitstellung von Kapital und Dienstleistungen in der gesamten europäischen Wirtschaft erreicht werden. Dies wiederum sollte zu einem langfristigen und auch höheren Wachstum sowie der Schaffung neuer Arbeitsplätze führen. Europaweiter Wettbewerb, Markttransparenz und -integrität sowie unbehinderter Marktzugang, Finanzstabilität und Effizienz waren die wichtigsten Begriffe, unter deren Eindruck der Aktionsplan erstellt worden war.²⁴ Die Integration wurde als von Marktkräften getriebener Prozess gesehen, in dem nationale Finanzmärkte miteinander in Wettbewerb treten und so gegebenenfalls zu einem Markt verschmelzen würden. Eine solche grenzüberschreitende Konsolidierung wäre gekennzeichnet durch sich angleichende Preise und Produktpaletten sowie sich an-

²² Vgl. Fritschi (2007) S. 6.

²³ Vgl. Europäische Kommission (1999) o.S.

²⁴ Vgl. Europäische Kommission (2005g) S. 6.

gleichende Effizienz und Profitabilität zwischen den Finanzdienstleistungsanbietern.²⁵

Der besondere Fokus auf die Förderung der Entwicklung von Finanzinstrumenten und Finanzdienstleistungen findet sich auch in der auf dem EU-Sondergipfel im Jahr 2000 von den EU-Staats- und Regierungschefs verabschiedeten Lissabon-Strategie.²⁶ Eine erste Maßnahme zur Umsetzung der in Lissabon beschlossenen Strategie stellt die vom Europäischen Parlament und dem Rat am 19. Dezember 2001 erlassene Verordnung 2560/2001 über grenzüberschreitende Zahlungen in Euro, welche am 1. Juli 2003 in Kraft trat, dar. Sie sah unter anderem vor, dass grenzüberschreitende Zahlungen bis 12.500 Euro innerhalb des Euro-Raumes nur ebensoviel kosten dürfen wie vergleichbare Inlandszahlungen [Art. 3 (1)].²⁷

Die Gründung des European Payments Council (EPC) im Jahr 2002, als konkrete Ausgestaltung des Bekenntnisses der europäischen Bankenwelt zur Vision eines integrierten europäischen Finanzmarktes, war ein weiterer Meilenstein auf dem Weg zu SEPA.²⁸ Insbesondere Abschnitt 3.5 setzt sich ausführlich mit den Institutionen, welche an der Umsetzung von SEPA beteiligt sind, auseinander.

In den folgenden Jahren 2003 und 2004 wurden weitere strategische Vorgaben sowie rechtliche Rahmenbedingungen geschaffen, welche als Voraussetzungen für die erfolgreiche Verwirklichung von SEPA gesehen werden können. So entstanden beispielsweise im Jahr 2003 der Entwurf eines New Legal Framework der EU-Kommission zu SEPA, welcher später die Basis für die Payments Service Directive (vgl. Abschnitt 3.5.1) bildete, und im Jahr 2004 die SEPA-Roadmap 2004-2010 des European Payments Council (EPC, vgl. Abschnitt 3.5.1), welche bereits einen Zeitplan und wesentliche Detailvorgaben zur Umsetzung der einzelnen im Folgenden beschriebenen Teilschritte auf dem Weg zu SEPA beinhaltete.²⁹

²⁵ Vgl. Europäische Kommission (2005e) S. 1; Europäische Kommission (2004c) S. 1.

²⁶ Vgl. Europäischer Rat (2000) o.S.; Fritschi (2007) S. 6.

²⁷ Vgl. Europäische Kommission (2001) o.S.; Abele et al (2007) S. 26 f.

²⁸ Vgl. European Payments Council (2006e) S. 6 f.

²⁹ Vgl. European Payments Council (2008a) S. 1 ff.

3.2 Weißbuch zur Finanzdienstleistungspolitik für die Jahre 2005-2010

Am 05. Dezember 2005 veröffentlichte die Europäische Kommission das Weißbuch zur Finanzdienstleistungspolitik für die Jahre 2005-2010, welches erneut ein deutliches Bekenntnis zum Ziel der Integration der europäischen Finanzmärkte enthält und auch darlegt, aus welchen Gründen dieses Ziel mit Nachdruck verfolgt werden sollte. Gleich zu Beginn dieses Strategiewerkes wird betont, dass funktionierende, integrierte Finanzmärkte für moderne Volkswirtschaften von wesentlicher Bedeutung seien. Der Grad ihrer Integration wirke sich nach Ansicht der Kommission direkt auf die Effizienz der Verteilung wirtschaftlicher Ressourcen aus, was die Nachhaltigkeit der wirtschaftlichen Leistung einer Volkswirtschaft stark beeinflusse.³⁰ Im Arbeitsdokument der Kommission, dem Commission Staff Working Document, Annex II to the White Paper on Financial Services Policy (2005-2010), Impact Assessment vom 1. Dezember 2005, findet sich ein Zitat von Wim Kok, dem Vorsitzenden der hochrangigen Gruppe (HRG) für Wettbewerbsfähigkeit, Energie und Umwelt der Europäischen Kommission, aus dem Jahr 2004, welches ebenfalls die signifikante Bedeutung der Finanzmärkte für Volkswirtschaften sowie die Wichtigkeit der Integration und Konsolidierung dieser Märkte unterstreicht: „Dynamic and highly competitive financial markets are not only desirable in themselves – they are an essential driver of growth in all other sectors of the economy and must be a cornerstone of efforts to boost the EU’s economic performance“.³¹

Am Beginn der Erstellung des Weißbuches für die Finanzdienstleistungspolitik für die Jahre 2005-2010 stand eine Evaluierung der damaligen Marktsituation bzw. des Entwicklungsstandes der europäischen Finanzmärkte im Hinblick auf die Vorgaben des Aktionsplans für Finanzdienstleistungen (FSAP). Die Ergebnisse dieser Analysen bildeten die Ausgangsbasis für die Strategie im Bereich der Konsolidierung und Integration der Finanzdienstleistungsmärkte für die folgenden fünf Jahre (2005-2010), welche mit der Presseaussendung IP/05/1529 vom 05. Dezember 2005 erstmals der Öffentlichkeit präsentiert wurde. Obwohl den Finanzmärkten im

³⁰ Vgl. Europäische Kommission (2005i) S. 5; Europäische Kommission (2005j) S. 3.

³¹ Europäische Kommission (2005j) S. 4.

Großen und Ganzen ein gutes Zeugnis ausgestellt und große Fortschritte im Hinblick auf die binnenmarktpolitischen Ziele des FSAP attestiert wurden, wurden auch einige Kritikpunkte angeführt, wie beispielsweise mangelnde Integration im Bereich der Clearing³² & Settlement³³ Systeme, wo sich starke nationale oder regionale Systeme herausgebildet hatten. Durch den hohen Grad an Fragmentierung hatte jedes dieser Abwicklungssysteme auf nationaler Ebene entsprechende Eigenheiten technischer, geschäftspolitischer und rechtlicher Natur entwickelt. Diese Unterschiede hatten sich im Zeitablauf noch vergrößert anstatt – wie von der Europäischen Kommission beabsichtigt und gefordert – verringert zu werden. Auch die Beobachtung einer Zunahme der Unterschiede in der Preisgestaltung für ähnliche Leistungen in den EU-Mitgliedstaaten wurde als negative Entwicklung hervorgehoben. Allerdings musste diesen Netzen und Strukturen – trotz der kritisierten Diversität –, auf rein nationaler Ebene hohe Effizienz attestiert werden.³⁴ Grenzüberschreitende Transaktionen jedoch wurden, aufgrund des aus der beschriebenen Vielfalt resultierenden Mangels an globalen, technischen Standards sowie aufgrund unterschiedlicher steuerlicher, rechtlicher und regulatorischer Vorgaben und Geschäftspraktiken zwischen den EU-Mitgliedstaaten, als ineffizient sowie – aufgrund ihrer Komplexität – signifikant teurer und potentiell unsicherer, als rein nationale Transaktionen gesehen.³⁵ Auf Entwicklungen im grenzüberschreitenden Zahlungsverkehr sollte daher ein besonderes Augenmerk gelegt werden, da man davon ausging, dass ein vollkommen integrierter Markt mit marktgetriebener Konsolidierung zwischen Dienstleistungsanbietern in der Lage sein sollte, deutlich vermehrte positive Effekte wie economies of scale und economies of scope hervorzurufen, von welchen letztlich sowohl Unternehmen als auch Endkonsumenten profitieren würden.³⁶

Den Idealvorstellungen eines vollständig integrierten Binnenmarktes für Finanzdienstleistungen folgend, finden sich erstmals im Weißbuch zur Finanzdienstleistungspolitik für die Jahre 2005-2010 fünf Ziele der EU-Finanzdienstleistungspolitik für die Jahre 2005-2010. Diesen Zielen wurden unterschiedliche Prioritäten zuge-

³² Bei Clearing handelt es sich um die elektronische Übertragung von Transaktionsdaten, vgl. auch Abschnitt 3.4.4.

³³ Settlement bezieht sich auf den Zahlungsmittelausgleich, also den finanziellen Teil einer Transaktion, vgl. auch Abschnitt 3.4.4.

³⁴ Vgl. Europäische Kommission (2005i) S. 5; Europäische Kommission (2005j) S. 10.

³⁵ Vgl. Europäische Kommission (2005j) S. 7-8, S. 20; McCreevy (2005) S. 1.

³⁶ Vgl. Europäische Kommission (2005j) S. 9, S. 17.

ordnet, wobei die Kommission eine dynamische Konsolidierung als den wichtigsten Aspekt betrachtete.³⁷

- An erster Stelle in einer Aufzählung der priorisierten Ziele der Kommission findet sich demnach die Konsolidierung der bereits erzielten Fortschritte, die mit großem Nachdruck vorangetrieben werden sollte, sowie die Sicherstellung einer effektiven Umsetzung und auch Durchsetzung der geltenden Vorschriften.
- An nachfolgender, zweiter Stelle ist die Übertragung der Grundsätze der so genannten „guten Gesetzgebungspraxis“ auf alle Politikbereiche gereiht.
- Der als Priorität Nummer 3 angeführte Punkt zielt auf die Verstärkung von Konvergenz bei der Beaufsichtigung der Finanzmärkte ab.
- Bei dem als Nummer 4 gereihten Ziel handelt es sich um den Ausbau des Wettbewerbs zwischen Dienstleistern des Zahlungsverkehrs, wobei der Fokus auf jenen Organisationen liegt, welche ihre Dienstleistungen in Einzelhandelsmärkten anbieten.
- Die Ausweitung des Einflusses der Europäischen Union auf den weltweiten Kapitalmärkten scheint als Ziel mit Priorität Nummer 5 auf.³⁸

Mit Ziel Nummer 4, dem Ausbau des Wettbewerbs zwischen Dienstleistungsanbietern bzw. den konkreten Ausprägungen der Umsetzungsbemühungen dieses Zielles, beschäftigt sich Kapitel 4 ausführlicher, da eine Untersuchung gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Europäischen Kommission ein Instrument der Europäischen Kommission zur Sicherung des freien Wettbewerbs in der Europäischen Union ist. Zielsetzung Nummer 2 erhält insbesondere im Hinblick auf die Bestrebungen zur Schaffung eines einheitlichen europäischen Rechtsrahmens, als eine der Grundlagen für einen funktionierenden SEPA-Raum, konkrete Formen. Auch bezüglich dieses strategischen Zieles leistet die Untersuchung gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 nach dem Verständnis der Europäischen Kommission einen wichtigen Beitrag.³⁹ Damit einhergehend ist auch die Zielvorgabe Nummer 3 zu sehen, da ein harmonisierter europäischer Rechtsrahmen direkte Auswirkungen auf die, mit der Überwachung der Einhaltung dieser Vorgaben betrauten Institutionen, sowie die Exekution von Sanktionsmaßnahmen hat. SEPA

³⁷ Vgl. Europäische Kommission (2005i) S. 4.

³⁸ Vgl. Europäische Kommission (2005l) S. 1; Europäische Kommission (2005j) S. 11; Europäische Kommission (2005i) S. 4; Europäische Kommission (2006b) S. i.

³⁹ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. i.

kann insbesondere als eine Ausprägung der Umsetzungsbemühungen der als Nummer 1 und Nummer 5 priorisierten Zielsetzungen gesehen werden.

3.3 Die SEPA-Vision

Im Rahmen eines Workshops des europäischen Bankensektors im Jahr 2002, welcher zur Geburtsstunde des European Payments Council (EPC, siehe Abschnitt 3.5.1) werden sollte, wurde ein Weißbuch mit dem Titel „Euroland: Our Single Payments Area“ erstellt, welches das folgende Bekenntnis der europäischen Bankenindustrie zur SEPA-Vision enthält, das seither am Beginn aller vom EPC veröffentlichten SEPA-Dokumente zu finden ist:

„We, the European banks and the European Credit Sector Associations:

- share the common vision that Euroland payments are domestic payments,
- join forces to implement this vision for the benefit of European customers, industry and banks accordingly,
- launch our Single Payments Area.”⁴⁰

Auch die Wortwahl und Formulierung für die allgemeine Definition von SEPA lässt es angebracht erscheinen von einer SEPA-Vision zu sprechen: „The Single Euro Payments Area (SEPA) will be the area where citizens, companies and other economic actors will be able to make and receive payments in euros, within Europe, whether between or within national boundaries under the same conditions, rights and obligations, regardless of their location.”⁴¹

EU-Binnenmarktkommissar Charlie McCreevy beschrieb einen zukünftigen europäischen Binnenmarkt für Finanzdienstleistungen am 20. September 2005 in Paris ebenfalls als „A vision for the future of payments in Europe“. In McCreevys Vorstellung sollte ein zukünftiger gemeinsamer europäischer Markt für Zahlungsdienstleistungen wie folgt aussehen:

- Schaffung eines realen europäischen Marktes für Zahlungen, damit Zahlungsabwicklungssysteme tatsächlich allen Benutzern zum Vorteil gereichen, unabhängig von deren Nationalität.

⁴⁰ European Payments Council (2007) S. 7; sinngemäß Lammer/Pammer (2006a) S. 143 f.

⁴¹ European Payments Council (2007) S. 3, S. 8, S. 10.

- Förderung, sowohl von nationalem als auch grenzüberschreitendem Wettbewerb, damit die innovativsten Produkte und Dienstleistungen für alle Benutzer zur Verfügung stehen.
- Förderung der Effizienz von Zahlungsabwicklungssystemen durch Lernprozesse auf Basis von EU-weiten Best-Practice-Analysen.
- Umstrukturierung von Zahlungsabwicklungssystemen, um einen breiteren Einsatz hoch entwickelter Technologien und in weiterer Folge einen potentiellen großen Sprung in der Technologieentwicklung zu ermöglichen. Dies sollte zu zusätzlichem Nutzen für Anbieter, Unternehmen und Konsumenten führen.
- Erreichung eines echten „Single Payment Market“ als Zielsetzung, der den Bürgern reale Vorteile, wie beispielsweise die Verringerung von Preisunterschieden, bringen sollte.⁴²

Durch die Schaffung von SEPA sollten Unternehmen und Endkonsumenten letztlich davon profitieren, dass die Abwicklung sowohl nationaler als auch internationaler Transaktionen durch Standardisierung einfacher, transparenter, sicherer und kostengünstiger gestaltet werden würde. Standardisierung und Harmonisierung auf europäischer Ebene sollten zu verstärktem Wettbewerb zwischen Finanzdienstleistungsanbietern und in weiterer Folge zu Konsolidierung führen, was wiederum niedrigere Preisen für die Nutzer der Dienstleistungen (Unternehmen und Endkonsumenten) bedeuten sollte.⁴³ Aber auch Banken bzw. Finanzdienstleistungsunternehmen würden nach Meinung der Kommission insofern profitieren, als durch eine EU-weite Harmonisierung des Zahlungsverkehrs die Effizienz von Zahlungsabwicklungssystemen maßgeblich gesteigert werden sollte. Zusätzlich erwartete man sich durch den bereits oben erwähnten, verstärkten Wettbewerb zwischen Finanzdienstleistungsanbietern – sowohl auf nationaler als auch auf europäischer Ebene – entscheidende Impulse für die Zahlungstechnologieentwicklung, was letztlich zusätzliche Effizienzsteigerungen nach sich ziehen sollte.⁴⁴ Abbildung 2 vermittelt einen Eindruck davon, welche Veränderungen SEPA bringen sollte.

⁴² Vgl. McCreevy (2005) S. 3.

⁴³ Vgl. European Payments Council (2006a) S. 1, S. 4; European Payments Council (2007) S. 3 ff, S. 10, S. 13; Förster (2006) S. 86 f.; Abele et al (2007) S. 18.

⁴⁴ Vgl. European Payments Council (2007) S. 3-5, S. 10, S. 13; Langner (2006) S. 133.

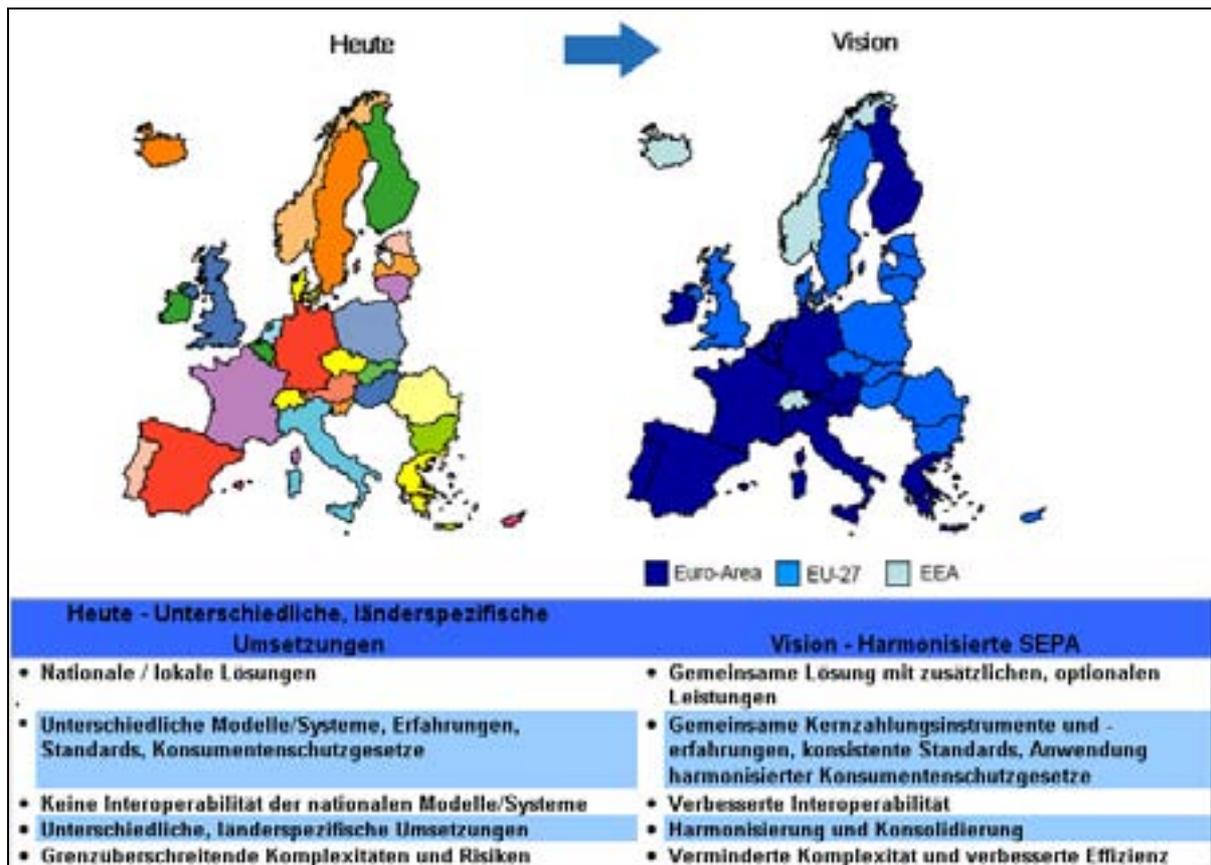


Abbildung 2: Heute und die Vision⁴⁵

Durch die gewissermaßen idealisierte Förderung von verstärktem Wettbewerb, nicht nur innerhalb des europäischen Binnenmarktes, sondern auch auf nationaler Ebene, lässt sich in weiterer Folge ein Bogen zur Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 spannen, welche besonders für den österreichischen Zahlungsabwicklungsmarkt signifikante Veränderungen einläutete. Auch EU-Binnenmarktkommissar McCreevy verwies in seiner Ansprache vom 20. September 2005 bereits explizit auf diese Untersuchung und seine enge Zusammenarbeit mit der Kommissarin für Wettbewerbsfragen, Neelie Kroes.⁴⁶ Ebenso wurde die Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 Sector Inquiry Retail Banking bereits im Impact Assessment zum Weißbuch zur Finanzdienstleistungspolitik für die Jahre 2005-2010 erwähnt. Mit Kapitel 4 ist dieser Thematik ein eigener Abschnitt in der vorliegenden Arbeit gewidmet, sodass an dieser Stelle nicht näher auf die Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Europäischen Kommission eingegangen wird.

⁴⁵ Vgl. European Payments Council (2007) S. 11.

⁴⁶ Vgl. McCreevy (2005) S. 2.

3.4 Die Elemente von SEPA

Nachfolgend werden die vier Eckpfeiler der Single Euro Payments Area im Detail beschrieben. Es handelt sich dabei um SEPA Credit Transfer (SCT), SEPA Direct Debit (SDD), das Single Euro Cash Area (SECA) Framework und das SEPA Cards Framework (SCF).

3.4.1 SEPA Credit Transfer (SCT)

Ein SEPA Credit Transfer (SCT) ist eine Überweisung in Euro von einem Konto auf ein anderes Konto, wobei Auftraggeberkonto und Empfängerkonto jeweils bei einer Bank geführt werden müssen, die sich in der SEPA-Region befindet. Die Überweisung wird vom Inhaber des Auftraggeberkontos (Zahlungspflichtiger) initiiert, der seiner Bank mit dem Überweisungsauftrag eine Zahlungsanweisung zugunsten des Kontos eines Dritten (Zahlungspflichtiger) erteilt.⁴⁷ Bezieht man in dieses Modell eine weitere Bank, nämlich die Bank des Zahlungsempfängers mit ein, sofern die Konten von Zahlungspflichtigem und Zahlungsempfänger bei unterschiedlichen Banken geführt werden, ergibt sich ein Modell mit vier Akteuren, die mit Hilfe von technischen Infrastrukturen und unter Einhaltung bestimmter Rahmenbedingungen miteinander interagieren. Abbildung 3 veranschaulicht die Abläufe und Beziehungen einer SCT-Überweisung.

⁴⁷ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 20; European Payments Council (2006e) S. 14, S. 18f.

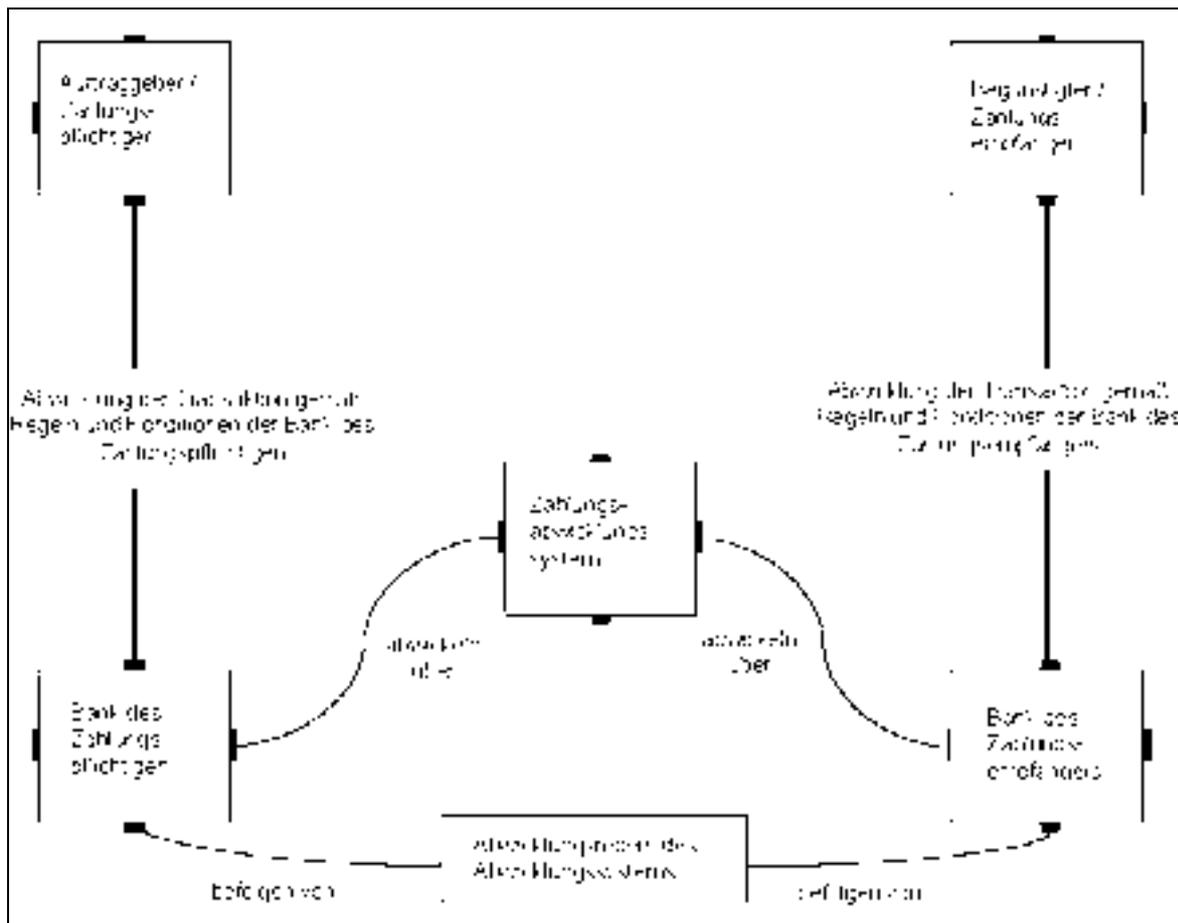


Abbildung 3: 4-Eckpunkt Modell einer SCT-Überweisung⁴⁸

Die Rahmenbedingungen für SEPA Credit Transfers sind in einem Regelwerk (Rulebook) des European Payments Council (EPC) festgehalten.⁴⁹ In Kapitel 3.5 dieser Arbeit findet eine detaillierte Auseinandersetzung mit den, an der Umsetzung von SEPA maßgeblich beteiligten Institutionen, so auch eine Vorstellung des EPC statt, weshalb an dieser Stelle nicht näher auf seine Struktur und seine Aufgaben eingegangen wird.

Die Festschreibung der Vorgaben für SCT in dem zuvor erwähnten Regelwerk des EPC bedeutet grundsätzlich, dass die darin festgehaltenen Regelungen für die europäischen Banken ein gemeinsames Verständnis und selbstregulatives Übereinkommen darstellen, jedoch nicht als verbindliche Standards im Sinne einer Gesetzgebung anzusehen sind. Allerdings ist eine Voraussetzung für die Teilnahme an allen Instrumenten des SEPA-Zahlungsverkehrs die Unterfertigung einer Erklärung, welche besagt, dass die teilnehmende Institution sich dem entsprechenden

⁴⁸ Vgl. European Payments Council (2006e) S. 18; European Payments Council (2007) S. 41.

⁴⁹ Vgl. Europäische Zentralbank (2007) S. 11.

Regelwerk verpflichtet und die darin festgeschriebenen Vorgaben als bindend ansieht.⁵⁰

Die grundsätzlich rechtlich verbindliche Grundlage für SCT schuf die Europäische Kommission mit dem Erlass der Richtlinie für Zahlungsdienste 2007/64/EG (Payment Service Directive (PSD))⁵¹, die bis spätestens 1. November 2009 in den Mitgliedsstaaten in nationales Recht umgesetzt werden muss.⁵² Mit der Verabschiedung der PSD und der damit einhergehenden Schaffung eines einheitlichen Rechtsrahmens für SEPA wollte die Kommission die Umsetzung der Vorgaben insbesondere SCT aber auch SEPA Direct Debit (SDD) betreffend und Kartenzahlungen im SEPA-Raum sicherstellen.⁵³

Die wohl meist zitierte Vorgabe aus dem SCT-Regelwerk stellt die Vision der vollkommenen Erreichbarkeit innerhalb des gesamten SEPA-Raumes dar. Es soll gewährleistet sein, dass jeder Zahlungspflichtige, der über ein Euro-Konto in einem SEPA-Mitgliedstaates verfügt, jeden potentiellen Zahlungsempfänger mit einem Euro-Konto im SEPA-Raum mittels SCT erreichen kann. Das birgt für Konsumenten von Bankdienstleistungen den Vorteil, dass sie nur mehr ein einziges Konto für die Abwicklung aller Transaktionen innerhalb der SEPA-Zone, unabhängig von den Nationalstaaten, in welchen sich die jeweiligen Akteure befinden, benötigen.⁵⁴ Ein weiterer zentraler Punkt ist, dass Überweisungen in Euro sowohl im Inland als auch grenzüberschreitend im SEPA-Raum, innerhalb von maximal drei Bankgeschäftstagen durchgeführt werden müssen und den Konsumenten nicht mehr kosten dürfen als vergleichbare Überweisungen innerhalb seines Heimatlandes.⁵⁵ Ab 2012 wird eine maximale Überweisungsdauer von nur noch einem Bankgeschäftstag gelten. Das bedeutet, dass eine Zahlungsanweisung, die sich für SCT qualifiziert und die an einem Bankgeschäftstag beauftragt wird, spätestens am nächsten Bankgeschäftstag, mit Wertstellung (Valuta) dieses Tages, auf

⁵⁰ Vgl. European Payments Council (2006e) S. 8, S. 11.

⁵¹ Richtlinie 2007/64/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. November 2007 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt, zur Änderung der Richtlinien 97/7/EG, 2005/60/EG und 2006/48/EG sowie zur Aufhebung der Richtlinie 97/5/EG Text von Bedeutung für EWR, Amtsblatt Nr. L319 vom 05/12/2007, S. 0001-0036.

⁵² Vgl. Europäische Zentralbank (2007) S. 13, S. 33; Jaksic (2008) S. 46; Experteninterview Hofenberger (2008) o.S.

⁵³ Vgl. Europäische Zentralbank (2007) S. 13, S. 33.

⁵⁴ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 20; European Payments Council (2006e) S. 9; Lamer/Pammer (2006a) S. 143.

⁵⁵ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 6; European Payments Council (2006e) S. 13, S. 22 f.

dem Empfängerkonto gutgeschrieben sein muss.⁵⁶ Es wird somit in Zukunft der sogenannten Valutaschnitt⁵⁷ wegfallen, was für Banken erhebliche Einbußen bedeutet, Kunden jedoch den korrespondierenden Zinsvorteil bringen wird. Dieses ambitionierte Ziel soll durch Harmonisierung der in Europa verwendeten Zahlungssysteme und Zahlungsverkehrsprozesse erreicht werden, indem SCT-Transaktionen in Zukunft über speziell für SEPA geschaffene, europaweit einheitliche Zahlungssysteme⁵⁸ abgewickelt werden.⁵⁹ Dies sollte jedoch keinesfalls bedeuten, dass nur ein einziges europaweites Zahlungsabwicklungssystem existieren sollte. Ein im SCT-Rulebook klar definiertes Ziel ist die Trennung der Infrastruktur für die Abwicklung vom Verfahren. Das bedeutet, dass es mit den Vorgaben des SCT-Rulebooks zwar ein europaweit einheitliches Set an Regelungen für die Abwicklung gibt, die Abwicklungsinfrastruktur jedoch vollkommen losgelöst davon betrachtet werden muss. Die Infrastrukturanbieter unterliegen nur im Hinblick auf die Abwicklungsprozesse und Standards den Vorgaben des EPC, ansonsten sollen sie den freien Marktkräften ausgesetzt sein und der Wettbewerb zwischen diesen Dienstleistungsanbietern soll damit sogar gestärkt werden.⁶⁰

Anstelle national unterschiedlich aufgebauter Kontonummern und Bankleitzahlen treten die international gültigen Kontoidentifizierungsmerkmale International Bank Account Number (IBAN) und Bank Identifier Code (BIC).⁶¹ Diese Vereinheitlichung der Kontoinformationen trägt einen weiteren, wesentlichen Teil zur Umsetzung der umfassenden Harmonisierungsbestrebungen im Rahmen von SCT hinsichtlich Abwicklungsprozesse und Rahmenbedingungen bei. Somit stellt SCT den ersten Schritt zur zahlungsverkehrstechnischen Harmonisierung der Banken auf europäischer Ebene dar.

Ebenso regelt SCT die Art der Gebührenverrechnung für Überweisungen im Sinne der Transparenz für Kunden auf Basis einer Trennung von Abwicklungsinfrastruktur und Verfahren. Das führt dazu, dass dem Empfängerkonto der gesamte beauf-

⁵⁶ Vgl. Europäische Zentralbank (2007) S. 11; Jaksic (2008) S. 46 f.; Lammer/Pammer (2006b) S. 12.

⁵⁷ Durch die Tagesdifferenz der Wertstellung einer Belastung und dem Buchungsdatum lukrieren Banken Erträge, die man Valutaschnitt nennt.

⁵⁸ Beispiele für solche Zahlungssysteme sind STEP2 oder TARGET2 von europäischen Bankenvereinigungen (Euro Banking Association, EBA). Da der Fokus dieser Arbeit jedoch nicht im technischen Bereich liegt, wird auf eine weiterführende Beschreibung verzichtet. Der interessierte Leser findet weiterführende Informationen unter www.ebaclearing.eu.

⁵⁹ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 24; European Payments Council (2006e) S. 9.

⁶⁰ Vgl. European Payments Council (2006e) S. 11.

⁶¹ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 20; Abele et al (2007) S. 27.

tragte Überweisungsbetrag gutgeschrieben werden muss.⁶² Spesen des Zahlungsverkehrs müssen gesondert ausgewiesen und abgerechnet werden. Auch die Handhabung und Vergebührung von Rückabwicklungen sowohl aufgrund von Auftragsstornierungen des Auftraggebers als auch aufgrund von Annahmeverweigerungen des Empfängers (Returns) bzw. der Bank des Empfängers (Rejects) sind im SCT-Rulebook geregelt.⁶³

Eine weitere für Kunden wichtige Anforderung von SCT stellt das Fehlen von Betragslimits dar. SCT-Überweisungen unterliegen keinen Beschränkungen hinsichtlich der Betragshöhe um sich für dieses Zahlungsinstrument zu qualifizieren und somit in den Genuss der kundenfreundlichen Konditionen und Fristen zu gelangen.⁶⁴ Regelungen hinsichtlich Betragslimits betreffend Meldepflichten aufgrund der Geldwäscheverordnung der Europäischen Union sind von der betragslimitfreien Gestaltung von SCT durch das SCT-Rulebook jedoch nicht berührt.

Gemäß den zeitlichen Vorgaben der Europäischen Zentralbank wurden SEPA-Überweisungen im Jänner 2008 Wirklichkeit. In Österreich fiel der Startschuss für SEPA Credit Transfers mit 20.01.2008.⁶⁵ Da es sich bei der Umsetzung der Vorgaben für SCT im Wesentlichen um Anpassungen technischer Natur handelte, war es für die österreichischen Banken relativ einfach den hierfür vorgegebenen Zeitplan einzuhalten.⁶⁶ Obwohl SCT heute bereits Realität ist und etwa 50% aller grenzüberschreitenden Zahlungen von/nach Österreich über die SEPA-Systeme abgewickelt werden, beläuft sich das Transaktionsvolumen europaweit auf weniger als zwei Prozent aller grenzüberschreitenden Überweisungen.⁶⁷

⁶² Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 20, European Payments Council (2006e) S. 12; Langner (2006) S. 139.

⁶³ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 20; European Payments Council (2006e) S. 25 ff.

⁶⁴ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 20; European Payments Council (2006e) S. 15.

⁶⁵ Vgl. Austrian Payments Council (2008a) o.S.; Wirtschaftskammer Österreich (2008a) o.S.

⁶⁶ Vgl. Austrian Payments Council (2006b) S. 7.

⁶⁷ Vgl. Experteninterview Hoffenberg (2008) o.S.

3.4.2 SEPA Direct Debit (SDD)

Bei SEPA Direct Debit (SDD) handelt es sich um Lastschriften in Euro, wobei die beteiligten Konten bei Banken in der SEPA-Region geführt werden müssen.⁶⁸ Im Gegensatz zu den bisher existenten Lastschriftverfahren, deren Durchführung ausschließlich auf nationaler Ebene – also innerhalb nationaler Grenzen von Mitgliedstaaten – möglich war, ermöglicht SDD auch grenzüberschreitende Lastschrifttransaktionen.⁶⁹ Für eine Überweisung erteilt der Zahlungspflichtige eine Zahlungsanweisung an seine Bank zugunsten des Bankkontos eines Dritten (Zahlungsempfänger, Begünstigter). Bei einer herkömmlichen Lastschrift hingegen bildet die Grundlage der Transaktion eine direkte Vereinbarung zwischen dem Zahlungspflichtigen und dem Zahlungsempfänger. Der Zahlungspflichtige ermächtigt hierbei den Zahlungsempfänger dessen Bank zu beauftragen das Konto des Zahlungspflichtigen zu belasten. Initiiert wird die Transaktion allerdings vom Zahlungsempfänger. Oftmals werden Lastschriften zur finanziellen Abwicklung von Dauerschuldverhältnissen, das sind wiederkehrende Zahlungsverpflichtungen wie beispielsweise Telefonrechnungen, Stromrechnungen etc. eingesetzt.⁷⁰ Somit profitieren von der Möglichkeit eines europaweiten Lastschriftverfahrens sowohl Endkonsumenten, die Leistungen aus mehreren Mitgliedstaaten in Anspruch nehmen, als auch Unternehmen, die ihre Leistungen in mehreren Mitgliedstaaten anbieten.⁷¹

Im Wesentlichen geht dieses Modell, ebenso wie das SCT-Modell, von vier Eckpunkten aus, die über eine technische Infrastruktur und unter Einhaltung bestimmter Regelwerke miteinander interagieren. In Abbildung 4 sind diese Interaktionen graphisch aufbereitet.

⁶⁸ Vgl. European Payments Council (2006d) S. 12f.

⁶⁹ Vgl. Abele et al (2007) S. 27.

⁷⁰ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 21; Abele et al (2007) S. 27.

⁷¹ Vgl. Lammer/Pammer (2006a) S. 147.

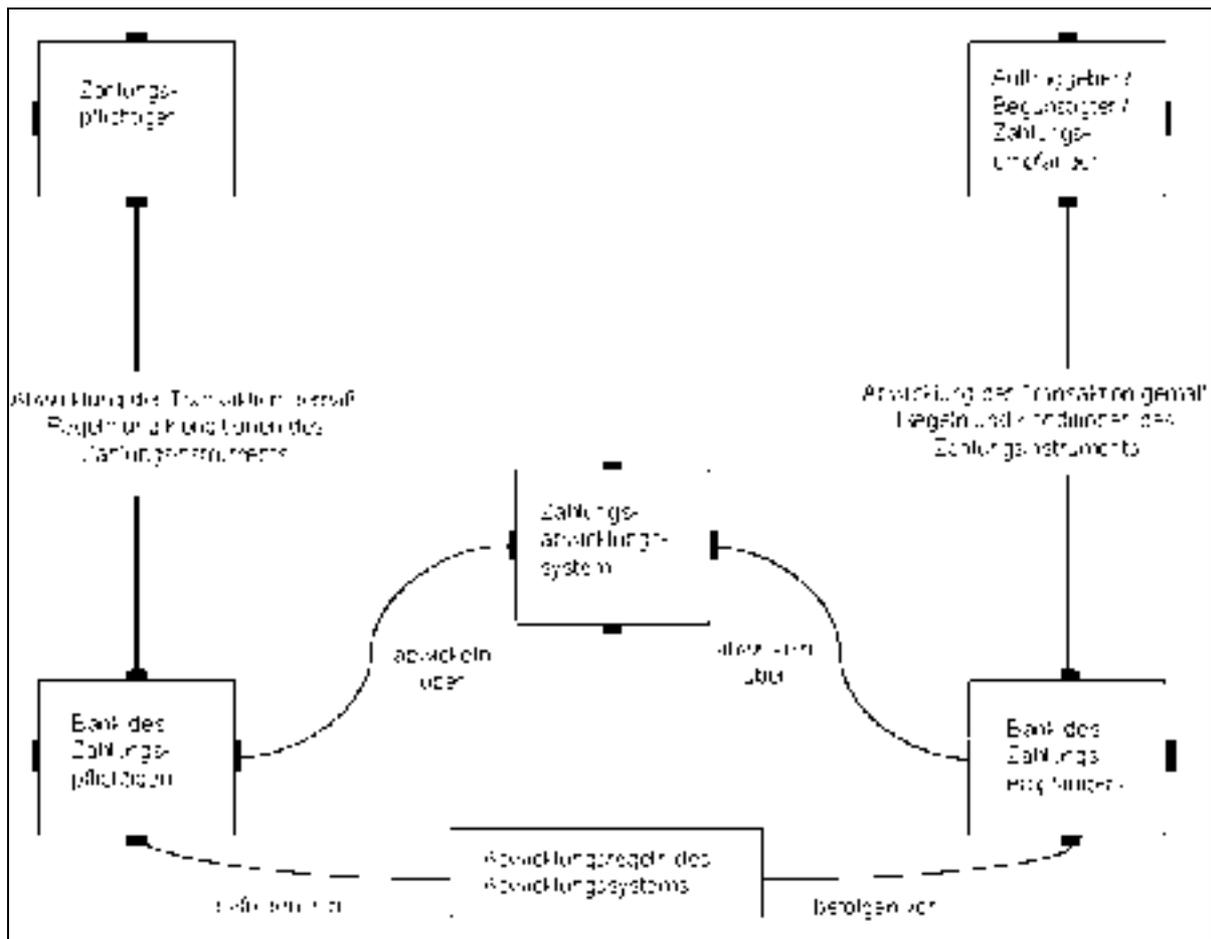


Abbildung 4: 4-Eckpunktmodell einer SDD-Vereinbarung⁷²

Im Rahmen der SEPA-Lastschriften ist jedoch neben dem zuvor beschriebenen, herkömmlichen Modell ein weiteres Lastschriftenverfahren vorgesehen. Diese zweite mögliche Konstruktion sieht vor, dass der Zahlungspflichtige die Einzugs-ermächtigung zugunsten des Zahlungsempfängers auch direkt seiner Bank erteilen kann.⁷³

Das SDD-Regelwerk geht, ebenso wie das SCT-Rulebook, von einer Reihe unterschiedlicher, auf europäischer Ebene harmonisierter, Standards aus.⁷⁴ Identisch mit den Vorgaben für SCT ist die Verwendung von IBAN und BIC zur Kontoidentifizierung sowie die Forderung nach der Trennung von Abwicklungsinfrastruktur und Verfahren.⁷⁵ Auch existieren genaue Regelungen für die Abwicklung von Stornierungen, Returns und Rejects. SDD-Transaktionen sollen, ebenso wie SCTs, durch die bereits im vorangegangenen Abschnitt erwähnten, speziell dafür

⁷² Vgl. European Payments Council (2006d) S. 16.

⁷³ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 21.

⁷⁴ Vgl. European Payments Council (2006d) S. 11.

⁷⁵ Vgl. European Payments Council (2006d) S. 9.

geschaffenen SEPA-Abwicklungssysteme verarbeitet werden. Es existieren auch keine Betragslimits für SDD-Transaktionen.⁷⁶ Im Unterschied zu den SCT-Regelungen beziehen sich die Vorgaben für SEPA Direct Debit Transaktionen jedoch nicht nur auf eine Art der Transaktion – beispielsweise die einmalige Überweisung eines Euro-Betrages – sondern sowohl auf einmalige als auch auf wiederkehrende Zahlungsverpflichtungen.⁷⁷

Einen zusätzlichen, vollkommen neuen Aspekt in die Abwicklung von Lastschriften bringen die sogenannten Vorlaufzeiten bzw. Vorinformationen für SDD-Transaktionen.⁷⁸ Sie haben zur Folge, dass der Zahlungspflichtige spätestens 14 Tage vor Fälligkeit der Zahlungsverpflichtung vom Zahlungsempfänger über die zukünftige Lastschrift informiert werden muss. Ebenso muss der Zahlungsempfänger die SEPA-Lastschrift bei seiner Bank entsprechend rechtzeitig beauftragen, damit diese die kommende Lastschrift gegenüber der Bank des Zahlungspflichtigen spätestens zwischen 2 und 5 Tagen, frühestens jedoch 14 Tage, vor Fälligkeit der Zahlungsverpflichtung ankündigen kann.⁷⁹ Diese Vorgaben sollen, zusätzlich zu den bereits üblichen Rückbuchungsrechten, den Schutz des Zahlungspflichtigen vor ungerechtfertigten Abbuchungen verstärken und eventuelle Vorbehalte und Bedenken entkräften.⁸⁰ In Abbildung 5 sind die Abläufe zur Durchführung einer SDD-Transaktion graphisch veranschaulicht.

⁷⁶ Vgl. European Payments Council (2006d) S. 14.

⁷⁷ Vgl. European Payments Council (2006d) S. 12.

⁷⁸ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 21.

⁷⁹ Vgl. European Payments Council (2006d) S. 19 ff.; Abele et al (2007) S. 27.

⁸⁰ Vgl. Europäische Zentralbank (2007) S. 12.

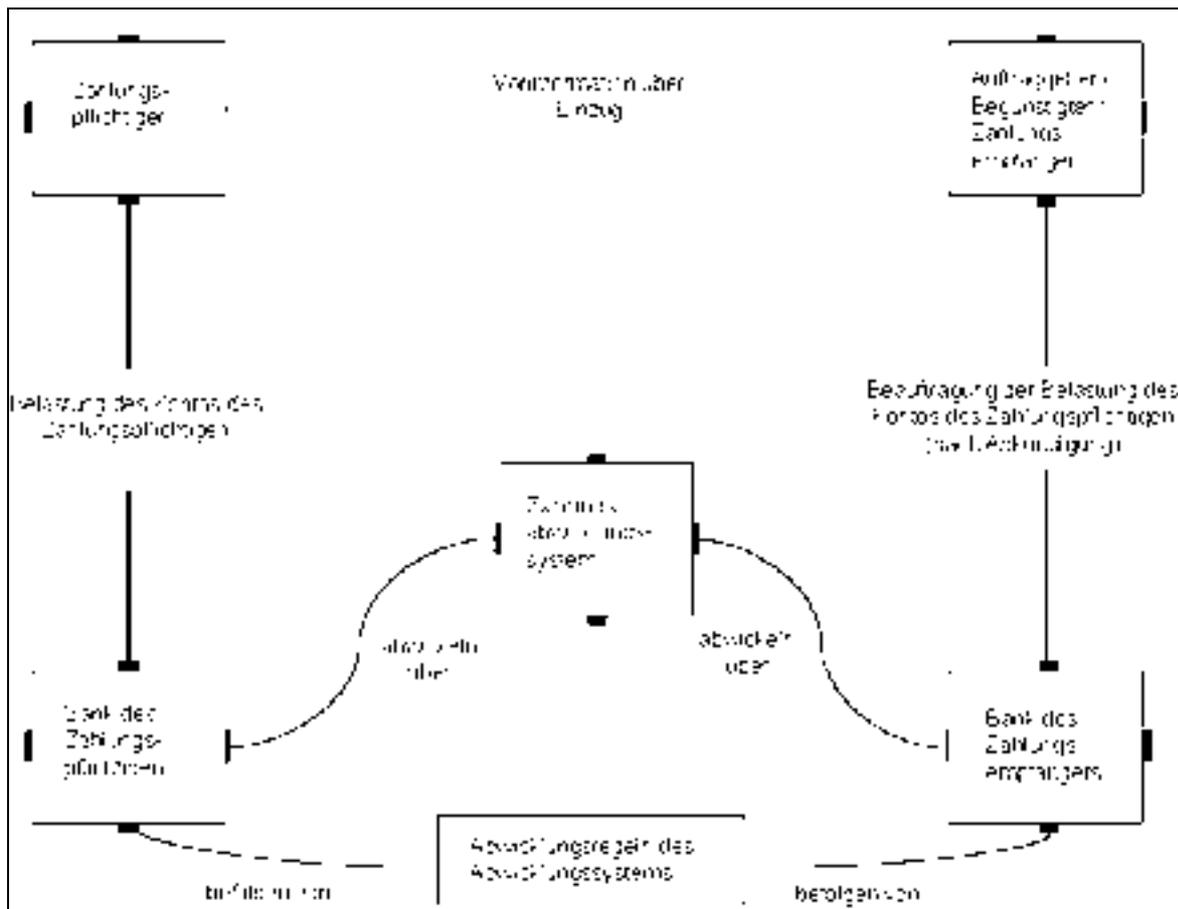


Abbildung 5: 4-Eckpunktmodell einer SDD-Transaktion⁸¹

Für Lastschriften zwischen Unternehmen (B2B) ist geplant ein eigenes Regelwerk als Basis für diese Abwicklungen zu schaffen.⁸²

Im Gegensatz zu SCT existiert SEPA Direct Debit derzeit nur auf dem Papier. Die europäische Bankenwelt hat sich dazu entschlossen mit weiteren Umsetzungsschritten für SEPA im Allgemeinen und SDD im Besonderen abzuwarten, da jede weitere Vorbereitungs- oder Umsetzungsmaßnahme mit erheblichen Investitionen verbunden wäre. Wie bereits erwähnt, war die Umsetzung der vollständigen Erreichbarkeit der österreichischen Banken für SCT mit einer reinen Anpassung der zahlungsverkehrstechnischen Infrastruktur bzw. den verwendeten Standards verbunden, welche mit verhältnismäßig geringem Aufwand vollbracht werden konnte. Für die Verwirklichung von SDD bedarf es jedoch zusätzlich umfassender Anpassungen rechtlicher Vorgaben sowie den darauf basierenden Vereinbarungen zwischen den Akteuren.⁸³ Es gibt daher einen Stillstand in der Weiterentwicklung von

⁸¹ Vgl. European Payments Council (2006d) S. 20; European Payments Council (2007) S. 42.

⁸² Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 21; Europäische Zentralbank (2007) S. 12.

⁸³ Vgl. Austrian Payments Council (2006b), S. 7.

SDD bis Rechtssicherheit herrscht, was – wie zuvor bereits erwähnt – im November 2009 der Fall sein wird, wenn die Frist zur Umsetzung der Richtlinie für Zahlungsdienste 2007/64/EG (Payment Service Directive (PSD)) in nationales Recht der Mitgliedstaaten abgelaufen ist.⁸⁴

⁸⁴ Vgl. Europäische Zentralbank (2007) S. 13, S. 33; Experteninterview Hoffenberg (2008) o.S.

3.4.3 Single Euro Cash Area (SECA)

Die Basis für einen einheitlichen Euro-Bargeldraum, die Single Euro Cash Area (SECA), wurde mit der Einführung des Euro-Bargeldes am 01.01.2002 gelegt. Für Endkonsumenten ist der einheitliche Euro-Bargeldraum tatsächlich bereits Realität. Für Kreditinstitutionen und alle anderen Akteure im Bargeldkreislauf ist SECA sowohl nach dem Verständnis des EPC als auch der EZB allein durch diesen Schritt jedoch nur eingeschränkt real.⁸⁵ Zwar hatte das Euro-Bargeld die nationalen Währungen der am Euro teilnehmenden Länder ersetzt, aber die meisten lokalen Besonderheiten betreffend Distribution und Wiederverwertung von Bargeld bestanden weiterhin. So verursacht beispielsweise die Distribution von Bargeld in den Mitgliedsstaaten auch weiterhin unterschiedlich hohe Kosten. Indirekt haben diese unterschiedlich hohen Kosten auf nationaler Ebene im Bargeldhandling auch einen Einfluss auf die national sehr unterschiedlichen Preise anderer Zahlungsinstrumente, welche die Endkonsumenten bezahlen müssen. Denn Bestimmungen, dass Kosten für Bargeldhandhabung nicht direkt an Endkonsumenten weiterverrechnet werden dürfen, da sie nicht explizit zugeordnet werden können, haben zur Folge, dass die länderspezifisch unterschiedlich hohen Kosten für Bargeldhandhabung über andere, in der Regel unbare Zahlungsinstrumente quersubventioniert werden müssen.⁸⁶ Ein wichtiges Ziel von SECA ergibt sich somit in der Reduktion der Kosten für die Bargeldhandhabung durch Harmonisierung von Bargeldleistungen wie Distribution und Wiederverwertung von Bargeld.⁸⁷

Dieses Ziel erhält umso größere Bedeutung, wenn man in Betracht zieht, dass

1. Bargeld in Europa immer noch das populärste Zahlungsinstrument, insbesondere für kleine Beträge, ist.⁸⁸
2. Bargeld sowohl aus wirtschaftlicher als auch aus gesellschaftspolitischer Sicht zu den teuersten Zahlungsinstrumenten gehört.⁸⁹

⁸⁵ Vgl. European Payments Council (2006c) S. 5 , Pernkopf (2004) S. 10; sinngemäß Lammer/Pammer (2006a) S. 149.

⁸⁶ Vgl. European Payments Council (2006c) S. 8.

⁸⁷ Vgl. European Payments Council (2007) S. 51; Europäische Zentralbank (2007) S. 26.

⁸⁸ Vgl. Stix (2006) S. 51 ff.

⁸⁹ Vgl. European Payments Council (2006c) S. 7, S. 22; Möller (2006) S. 43, S. 45; Förster (2006) S. 80; Beckenbach (2006) S. 98 f.; Kretschmar (2005) S. 63f.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ergibt sich, betrachtet man die national unterschiedlich hohen Kosten in der Bargeldhandhabung und die davon beeinflussten Kosten anderer Zahlungsinstrumente, welche zur Quersubventionierung von Bargeld herangezogen werden, unter dem Blickwinkel des Wettbewerbs. Insbesondere durch den indirekten Einfluss auf die Kosten anderer Zahlungsinstrumente, welche letztlich Endkonsumenten zu tragen haben, und der daraus resultierenden Intransparenz der Kosten, ergibt sich eine Verzerrung des Wettbewerbs von Zahlungsinstrumenten untereinander.⁹⁰ Nicht zuletzt wird durch die Harmonisierung von Bargelddienstleistungen auch verstärkter Wettbewerb zwischen den Bargelddienstleistungsanbietern auf europäischer Ebene erwartet, was schlussendlich Endkonsumenten und Unternehmen zugute kommen soll.⁹¹ Die SECA-Strategie des EPC will jedoch auch erreichen, dass Endkonsumenten und Händler verstärkt Zahlungskarten oder andere elektronische, unbare und damit effizientere Zahlungsinstrumente anstatt von teurem Bargeld nutzen.⁹²

Die Vorgaben für die Rahmenbedingungen des einheitlichen Eurobargeld-Raumes im SEPA-Kontext sind im Single Euro Cash Area Framework des EPC festgehalten und beinhalten eine Reihe von Maßnahmen, die dazu beitragen sollen, ein gerechtes und wettbewerbsorientiertes Umfeld für Euro-Bargelddienstleistungen zu schaffen.⁹³ Geschaffen wurden diese Vorgaben in einem konstruktiven Dialog zwischen dem ESCB Banknote Committee (BANCO) des europäischen Zentralbankensystems und dem European Payments Council (EPC) als Vertreter der europäischen Bankenindustrie. Der Fokus wurde dabei auf größere Harmonisierung der funktionalen Gegebenheiten der nationalen Zentralbanken des Eurosystems gelegt.⁹⁴

⁹⁰ Vgl. European Payments Council (2006c) S. 9.

⁹¹ Vgl. European Payments Council (2006c) S. 10.

⁹² Vgl. European Payments Council (2007) S. 52; Europäische Zentralbank (2007), S. 16.

⁹³ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 23.

⁹⁴ Vgl. European Payments Council (2006d) S. 5.

3.4.4 SEPA Cards Framework (SCF)

Das SEPA Cards Framework (SCF) entstand in den Jahren 2004/2005 durch eine enge Zusammenarbeit des EPC mit Banken als Issuer und Acquirer. Ebenso wirkten internationale wie auch nationalen Zahlungskartenorganisationen in dieser Arbeitsgemeinschaft intensiv mit. Im Gegensatz zum Ansatz der Europäischen Kommission und der Europäischen Zentralbank, die beide die Schaffung mindestens eines zusätzlichen, neuen europäischen Zahlungskartensystems forderten,⁹⁵ entschloss sich die europäische Bankenindustrie lediglich zur Entwicklung des SCF als Grundsatzübereinkommen. Die hauptsächlich aus praktischen und Kostengründen resultierenden Überlegungen, welche zu diesem Ergebnis geführt hatten, gründeten sich im Wesentlichen auf zwei Aspekte:

- Die Existenz der international agierenden und miteinander konkurrierenden Zahlungskartensysteme wie beispielsweise VISA und MasterCard, deren Funktionalitäten vor allem im Bereich der Kreditkarten grundsätzlich bereits den Vorstellungen des EPC über die Funktionalitäten einer SEPA-fähigen und -konformen Zahlungskarte entsprachen.
- Die sehr unterschiedlichen Ausgestaltungen nationaler Zahlungskartensysteme in den Mitgliedsstaaten.⁹⁶

Anhand des Beispiels der Bezahlung einer Ware in einem Geschäfts mittels Zahlungskarte lässt sich die Funktionsweise einer solchen – positiv erledigten – Transaktion wie folgt erklären: Der Karteninhaber bezahlt die Ware mit seiner Zahlungskarte vor Ort, indem die Karte beispielsweise durch ein mit dem Kassensystem des Händlers verbundenes Kartenlesegerät, ein sogenanntes POS-Terminal,⁹⁷ gezogen wird. Je nach Art der Karte muss sich der Karteninhaber entweder bereits zu diesem Zeitpunkt mittels Eingabe seines PIN (Personal Identification Code) in das Gerät (z.B. Debitkarte) oder erst nach Ausdruck des Transaktionsbeleges durch das Gerät mit seiner Unterschrift auf diesem Beleg (z.B. Kreditkarte) legitimieren. Die Transaktionsanfrage (Autorisierungsanfrage) wird elektronisch über das Netz des Kartensystems vom Terminal des Händlers an den

⁹⁵ Vgl. Europäische Zentralbank (2007) S. 5, S. 14 f.; European Payments Council (2007) S. 47.

⁹⁶ Vgl. European Payments Council (2008b) S. 3; European Payments Council (2007) S. 47; Abele et al (2007) S. 28.

⁹⁷ POS = Point of Sale und bedeutet „vor Ort“.

Zahlungskartenabwickler des Händlers (Acquirer) und von dort weiter an die kartenausgebende Bank des Kunden (Issuer) übermittelt. Diese prüft die Anfrage und sendet, sofern die Karte gültig und der Betrag innerhalb des verfügbaren Rahmens und/oder Limits liegt, eine Bestätigung auf gleichem elektronischen Wege zurück und ein Beleg mit allen zahlungsrelevanten Daten wird vom Terminal des Händlers ausgedruckt.⁹⁸ Abbildung 6 zeigt schematisch den soeben beschriebenen Transaktionsfluss einer Kreditkartentransaktion auf Basis des Vier-Parteien-Modells.

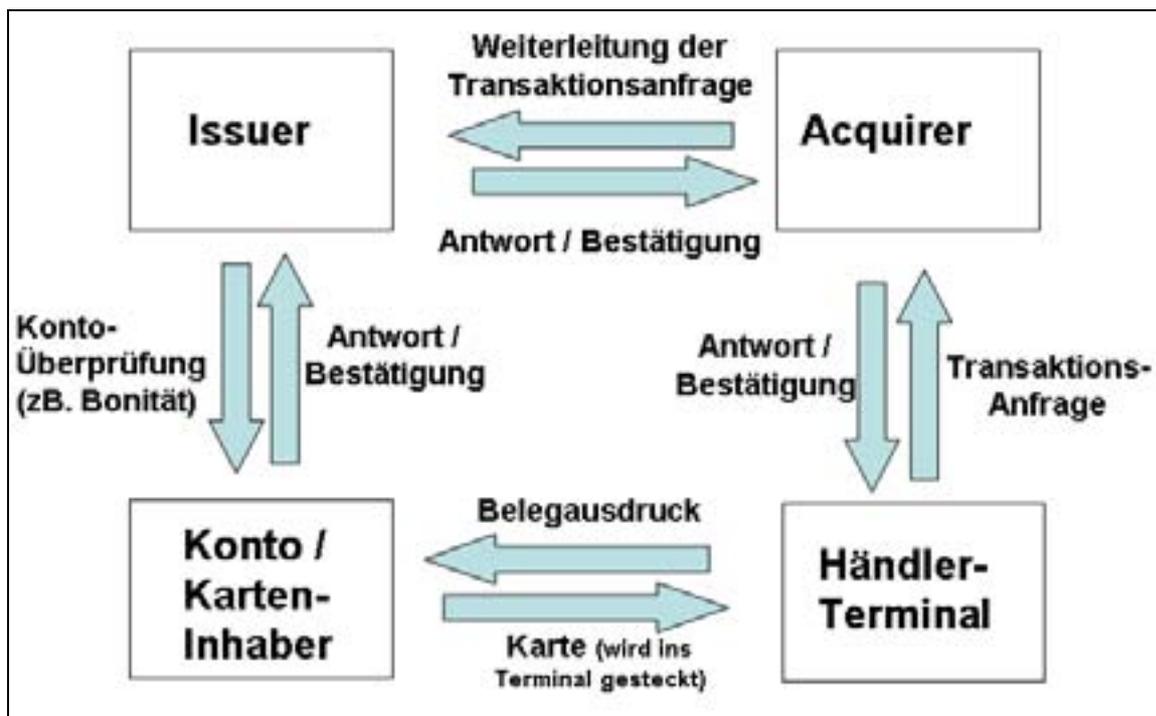


Abbildung 6: Transaktionsfluss einer Zahlungskartentransaktion

Die Transaktion wird abgeschlossen durch Verbuchung (Clearing) der zuvor mittels Autorisierung angekündigten Transaktion und nachfolgendem Zahlungsausgleich (Settlement). Der vollständige Zahlungsmittelfluss – ohne besondere Berücksichtigung des Faktors Zeit – stellt sich wie folgt dar: Der Acquirer überweist seinem Händler den Transaktionsbetrag abzüglich vereinbarter Entgelte (z.B. Disagio) und schickt eine Belastung über den Transaktionsbetrag abzüglich Interbankenentgelt (Interchange Fee) an die kartenausgebende Bank des Kunden, welche das Konto des Karteninhabers mit dem Transaktionsbetrag zuzüglich eventueller Gebühren belastet.⁹⁹ Abbildung 7 veranschaulicht dies in einer schematischen Graphik, wobei vernachlässigt wird, dass der Zahlungsmittelfluss in der

⁹⁸ Vgl. Kretschmar (2005) S. 38.

⁹⁹ Vgl. Europäische Kommission (2007e) S. 85.

Realität nicht direkt zwischen Issuer und Acquirer stattfindet, sondern jeder Lizenznehmer einen täglichen Zahlungsausgleich über die kumulierten Transaktionen, die in einer Abrechnungsperiode (idR an einem Tag) über das Netz des Lizenzgebers abgewickelt wurden mit dem lizenzgebenden Kartensystem durchführt.

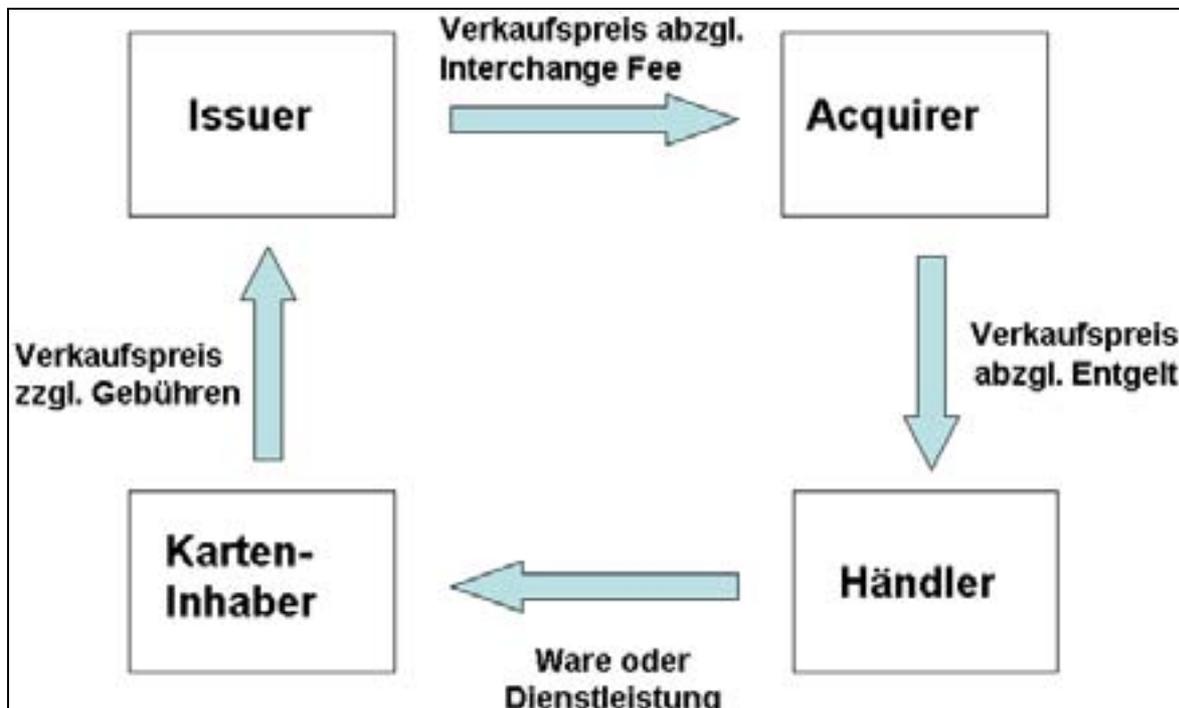


Abbildung 7: Zahlungsmittelfluss einer Zahlungskartentransaktion¹⁰⁰

Ob es sich bei der Transaktion um einen nationalen oder einen grenzüberschreitenden Vorgang handelt, ist für die oben beschriebenen Transaktions- und Zahlungsflüsse unerheblich, da jeder Lizenznehmer über das Netz des Lizenzgebers abwickelt, das unabhängig von nationalen Staatsgrenzen existiert und funktioniert. Voraussetzung ist allerdings, dass die verwendete Zahlungskarte auch tatsächlich vom Terminal des Händlers akzeptiert wird. Hier setzt beispielsweise eine Zielvorgabe des SEPA Cards Framework an, die besagt, dass jede im SEPA-Raum ausgegebene Zahlungskarte an jedem im SEPA-Raum befindlichen Terminal in gleicher Art und Weise wie im nationalen Markt des Karteninhabers akzeptiert werden soll. Damit diese Vision Realität werden kann, ist neben dem einheitlichen rechtli-

¹⁰⁰ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. iii; Europäische Kommission (2007e) S. 85; Europäische Kommission (2007b) S. 5; Europäische Kommission (2007e) S. 102.

chen Rahmen auch eine technische Standardisierung von POS-Terminals im gesamten SEPA-Raum nötig.¹⁰¹

Wie zuvor erwähnt handelt es sich beim SEPA Cards Framework um kein Regelwerk im rechtlichen Sinn, sondern um ein grundsätzliches, gemeinsames Verständnis über die Abwicklung von Kartenzahlungen innerhalb der SEPA-Region. Das SCF gibt vor, wie Issuer, Acquirer und Zahlungskartenorganisationen ihre Abwicklungsprozesse anpassen müssen, um als SEPA-konform gelten zu können.¹⁰² Beispielsweise müssen nationale Unterschiede bei etwaigen Verrechnungsgebühren innerhalb eines Kartensystems abgeschafft werden, um langfristig SEPA-Konformität zu gewährleisten. Keinesfalls aber darf es zu einer Angleichung der Gebühren an die höchsten nationalen Preise kommen, sodass sich in vielen Mitgliedsstaaten eine effektive Preiserhöhung bemerkbar machen würde, da sich dies, im Bezug auf die Wahrnehmung von SEPA durch die Nutzer der Finanzdienstleistungen, nachteilig auswirken würde.¹⁰³ Diese Grundsätze der Abwicklung gelten für alle an Kartenzahlungen beteiligten Institutionen wie Kartenausgeber, Abwickler, Kartensysteme und Betreiber.¹⁰⁴

Kartenzahlungen im SEPA-Kontext lassen sich grundsätzlich wie folgt charakterisieren:

- Jeder Karteninhaber einer SEPA-konformen Zahlungskarte kann und darf mit dieser überall in der Euro/SEPA-Region in Euro auf die gleiche Art und Weise bezahlen, wobei Einschränkungen aufgrund der Akzeptanz unterschiedlicher Zahlungskartenmarken durch die Händler bestehen (dürfen).
- Jeder Händler kann und darf im gesamten Euro/SEPA-Raum Zahlungen mit Zahlungskarten in Euro auf die gleiche Art und Weise entgegennehmen.

¹⁰¹ Vgl. Baumgartner (2006) S. 109, S. 112; Abele et al (2007) S. 27 f.; Behm (2007) S. 19.

¹⁰² Vgl. Abele et al (2007) S. 27 f.; European Payments Council (2006b) S. 6, S. 9 f.

¹⁰³ Vgl. Europäische Zentralbank (2007) S. 16.

¹⁰⁴ Vgl. European Payments Council (2007) S. 47; Europäische Zentralbank (2006a) S. 22.

- Jeder Zahlungskartenabwickler (Acquirer und/oder Prozessor) kann und darf seine Dienstleistungen im gesamten Euro/SEPA-Raum anbieten, was zur Steigerung der Wettbewerbsintensität und -fähigkeit sowie erhöhter Kosteneffizienz und Verlässlichkeit des Marktes für die Verarbeitung von Kartenzahlungen führt.¹⁰⁵

Die SEPA-Konformität einer Zahlungskarte hängt im Wesentlichen von der SEPA-Konformität des Zahlungskartensystems ab, unter dessen Marke die Karte ausgegeben wird. Das bedeutet nach dem Verständnis des EPC, dass

- die Mitgliedschaft in der Zahlungskartenorganisation jeder im SEPA-Raum ansässigen Bank zugänglich sein muss, unabhängig vom Mitgliedstaat, in welchem die Zahlungskartenorganisation beheimatet ist.
- die Akzeptanz der Zahlungskartenmarke nicht auf bestimmte Staaten der SEPA-Region eingeschränkt sein darf.
- eine einzige Lizenz (Issuing und/oder Acquiring) für die gesamte SEPA-Region gelten muss und nicht je Mitgliedstaat eine eigene Lizenz erworben werden muss.
- kein Unterschied in der Vergebührung von nationalen und grenzüberschreitenden Transaktionen innerhalb der SEPA-Region bestehen darf.
- die Zahlungskartenorganisation aktive Präventionsmaßnahmen gegen Zahlungskartenmissbrauch setzt und für alle unter ihrer Marke ausgegebenen Karten sowie lizenzierte Akzeptanzstellen den Sicherheitsstandard EMV¹⁰⁶ einführt.¹⁰⁷

Wie bereits zu Beginn dieses Abschnitts dargelegt, stellte sich der Ausgangspunkt für die Realisierung der im SCF beschriebenen Vorgaben vollkommen anders dar, als jener zur Verwirklichung von SCT und SDD. Denn durch die großen, im inter-

¹⁰⁵ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 22; European Payments Council (2006b) S. 5 f.; Judt/Koller (2008) S. 257.

¹⁰⁶ Vgl. European Payments Council (2006b) S. 22; Europäische Zentralbank (2007) S. 17; Steim (2006) S. 27. EMV ist der in Amerika von JCB, Eurocard/MasterCard und VISA entwickelte, internationale Sicherheitsstandard für Karten mit Chip, auf dessen Verwendung als europäischen Sicherheitsstandard bei Kartenzahlungen sich die europäische Bankenindustrie im SCF geeinigt hat. Da es sich hierbei um einen technischen Standard handelt, der Fokus dieser Arbeit jedoch nicht im technischen Bereich angesiedelt ist, wird für weitere Ausführungen auf die einschlägige Literatur verwiesen. Einen Überblick bietet <http://www.emvco.com/>.

¹⁰⁷ Vgl. European Payments Council (2006b) S. 12 ff.; European Payments Council (2008b) S. 4 f., Europäische Zentralbank (2006b) S. 16 f.; Europäische Zentralbank (2007) S. 18.

nationalen Kontext agierenden Kreditkartensysteme ist die grundsätzliche Funktionalität des grenzüberschreitenden Zahlungsverkehrs für Kartenzahlungen bereits seit geraumer Zeit Realität. Aus diesem Grund konzentrieren sich die Hauptforderungen des SCF, welche auch als Ziele, die mit Hilfe des SCF erreicht werden sollen, gesehen werden können, insbesondere auf die Schaffung einer breiteren Kartenakzeptanz sowie vielfältigerer Auswahlmöglichkeiten für Verbraucher.¹⁰⁸ Aber auch Kartenakzeptanzpartner sollen durch den, aufgrund der grenzüberschreitenden Harmonisierung von Standards und Prozessen, verstärkten Wettbewerb und die damit einhergehende Marktkonsolidierung unter dem Fokus der Interoperabilität sowie die dadurch entstehende größere und freiere Auswahl an potentiellen Zahlungskartenabwicklungsanbieter zu den ersten Profiteuren zählen.¹⁰⁹ Unter Interoperabilität ist die Interaktionsfähigkeit zwischen mehreren Systemen zu verstehen, die zur Erzeugung eines bestimmten Outputs führt.¹¹⁰ Dies zielt wieder auf die Forderung des SCF ab, dass jeder Kunde, der im Besitz einer im SEPA-Raum ausgegebene Karte ist, mit seiner Karte an jedem Terminal in der SEPA-Region bezahlen kann. Als vorher definierter, wünschenswerter Output kann die erfolgreich durchgeführte Zahlungstransaktion gesehen werden. Eine Voraussetzung für Interoperabilität ist die Harmonisierung von Standards und Prozessen.¹¹¹

Der dritte Schlüsselbereich, dessen sich das SCF annimmt, betrifft wie schon bei SCT und SDD, eine strukturelle Trennung. Betreffend Kartenzahlungen handelt es sich um die Forderung nach der Trennung von Issuing, Acquiring und Processing, wobei zusätzlich ein besonderes Augenmerk auf die Trennung von Kartenausgabe (Issuing) und Betrieb von Bargeldautomaten (ATM¹¹² Acquiring) gelegt wurde. Auch diese Anforderung des SCF steht unter dem Eindruck der Stärkung des Wettbewerbs in den genannten Teilbereichen des Zahlungskartengeschäfts.¹¹³

¹⁰⁸ Vgl. European Payments Council (2008b) S. 2, S. 4; European Payments Council (2007) S. 48.

¹⁰⁹ Vgl. European Payments Council (2006b) S. 15f.; European Payments Council (2008b) S. 3, European Payments Council (2007) S. 48; Europäische Zentralbank (2007) S. 17.

¹¹⁰ Vgl. Lammer (2004) S. 39.

¹¹¹ Vgl. Lammer (2004) S. 40.

¹¹² ATM = Automated Teller Machine. Hierbei handelt es sich um einen Bargeldautomaten (vgl. auch Bankomat), bei welchem Zahlungskarteninhaber unter Verwendung ihres PIN-Codes Bargeld beheben können.

¹¹³ Vgl. European Payments Council (2007) S. 48.

3.5 Beteiligte Institutionen und Umsetzung von SEPA

3.5.1 Europäische Ebene

Bei SEPA handelt es sich um ein Projekt der europäischen Finanzdienstleistungsindustrie. Initiiert wurde SEPA von der Europäischen Kommission (EK), der Europäischen Zentralbank (EZB) und dem European Payments Council (EPC).¹¹⁴ Aus diesem Grund wird die SEPA-Initiative, in Anlehnung an die beliebte und bekannte Darstellungsform der Europäischen Union, als Drei-Säulen-Modell, wie in Abbildung 8, graphisch abgebildet.

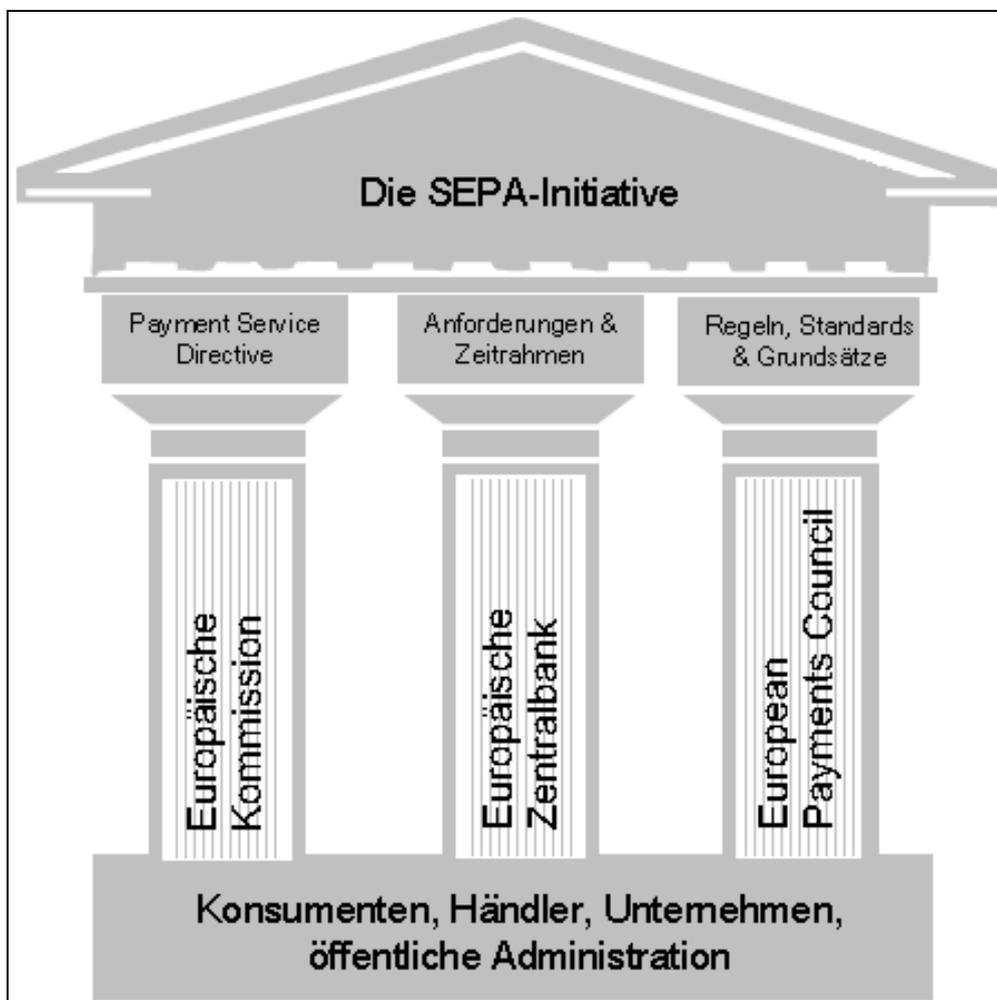


Abbildung 8: Die drei SEPA-Säulen¹¹⁵

¹¹⁴ Vgl. European Payments Council (2007) S. 3, S. 12; European Payments Council (2006a) S. 4, S. 9.

¹¹⁵ Vgl. European Payments Council (2007) S. 17.

Koordiniert wird das Projekt vom European Payments Council (EPC), das 2002 von 42 europäischen Banken, den drei Europäischen Kreditsektor Vereinigungen (ECSA's) und der Europäischen Banken Vereinigung (Euro Banking Association, EBA) als selbstregulierendes Koordinations- und Entscheidungsgremium der europäischen Zahlungsdienstleistungsindustrie ins Leben gerufen worden war.¹¹⁶ Das Europäische Parlament und der Europäische Rat unterstützen SEPA vor allem in ihrer Rolle als europäischer Gesetzgeber mit der Schaffung eines einheitlichen Rechtsrahmens, wie der Verabschiedung der Richtlinie für Zahlungsdienste 2007/64/EG (Payment Service Directive, PSD) im März 2007,¹¹⁷ welche bis November 2009 in den Mitgliedstaaten in nationales Recht umgesetzt werden muss. Erarbeitet worden waren die Inhalte der PSD in ausführlichen Konsultationsverfahren mit Schlüsselinteressensgruppen wie Banken, Händlern, Unternehmen und Endkonsumenten in den Jahren 2001 bis 2005 von der Europäische Kommission. Ziel dieser Richtlinie ist es, grenzüberschreitende Zahlungen mit Zahlungskarten, elektronischen Banküberweisungen und Lastschriften so einfach, günstig und sicher zu machen wie nationale Zahlungen innerhalb eines Mitgliedstaates.¹¹⁸ Da sich durch die noch nicht abgelaufene Umsetzungsfrist bis November 2009 kein direkter Einfluss der PSD auf vergangene Veränderungen im österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt ergibt und mögliche zukünftige Auswirkungen auf Kartenzahlungen nicht eingeschätzt werden können,¹¹⁹ wird auf eine eingehendere Beschäftigung mit den Inhalten derselben an dieser Stelle verzichtet.

Die Umsetzung von SEPA wurde in 3 Phasen geplant:

- (1) Gestaltung und Vorbereitung
- (2) Implementierung und Einsatz
- (3) Parallelbetrieb und schrittweise Überleitung der Abwicklung über nationale Systeme auf die SEPA-Systeme.¹²⁰

Abbildung 9 zeigt diese Umsetzungsphasen mit ihren zeitlichen Zuordnungen.

¹¹⁶ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 6; European Payments Council (2006a), S. 4; European Payments Council (2006e) S. 6 f.; Austrian Payments Council (2006a) o.S.; Europäische Zentralbank (2007), S. 9, S. 20, S. 22.

¹¹⁷ Vgl. European Payments Council (2007) S. 12.

¹¹⁸ Vgl. European Payments Council (2007) S. 20.

¹¹⁹ Vgl. Fritschi (2007) S. 23.

¹²⁰ Vgl. European Payments Council (2007) S. 8.

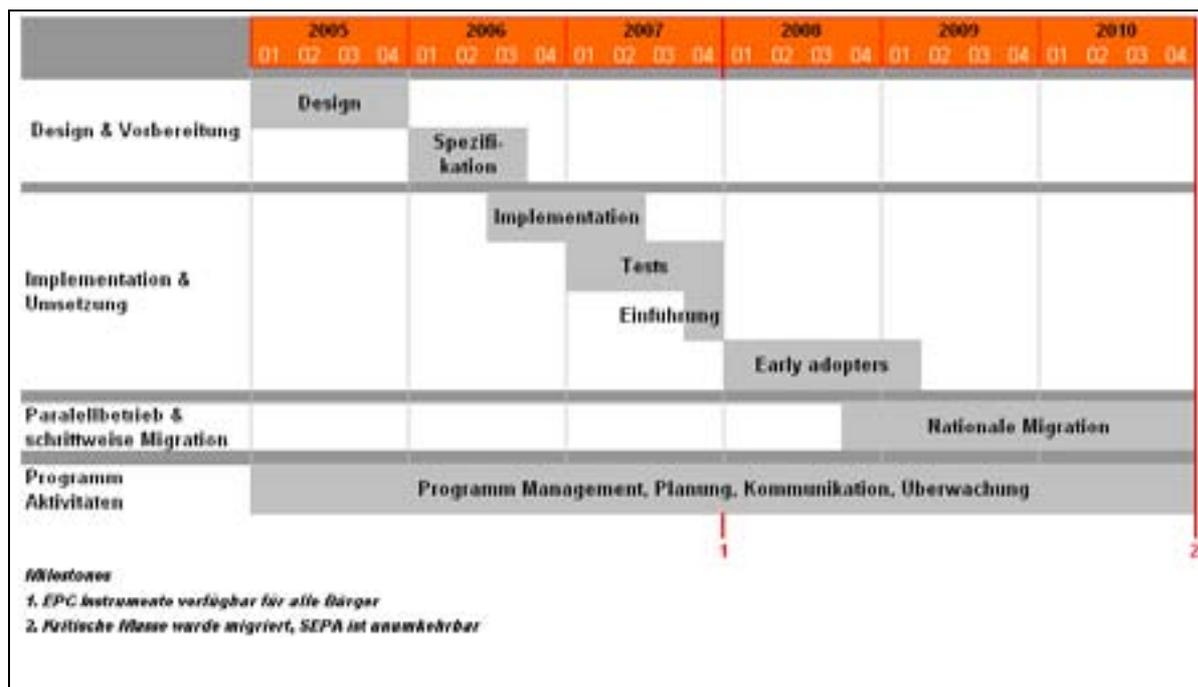


Abbildung 9: Zeitdiagramm für die SEPA-Implementierung¹²¹

In Phase 1 (2005) beschäftigten sich die beteiligten Institutionen mit der Planung des Rahmenwerks sowie der Definition von Standards und Spezifikationen. Phase 2 (2006-2009) ist grundsätzlich der Umsetzung gewidmet. Die weiterführende Festlegung von Spezifikationen und Vorgaben wird aber auch als Teil dieser Phase 2 fortgesetzt. In Phase 3 (ab 2009) sollen die SEPA-Systeme bereits vollständig eingeführt sein. Die Planung geht für diesen Zeitraum 2008 bis 2010 von einem Parallelbetrieb der bisher verwendeten nationalen Abwicklungssysteme und der SEPA-Systeme aus, mit dem Ziel einer schrittweisen Umstellung der gesamten Abwicklung – nationaler als auch grenzüberschreitender Zahlungen – auf die SEPA-Systeme.¹²² Ende 2010 soll eine kritische Masse an Transaktionen über die SEPA-Systeme abgewickelt werden, sodass spätestens ab diesem Zeitpunkt die vollkommene, marktgetriebene Migration auf die SEPA-Systeme erfolgen kann.¹²³

Die Verteilung der Rollen und Verantwortlichkeiten im Bezug auf die Umsetzung von SEPA wurde weiter oben bereits kurz angesprochen. Wie erwähnt ist die Kommission gemeinsam mit dem Europäischen Rat und dem Europäischen Parlament verantwortlich für die Schaffung eines einheitlichen Rechtsrahmens. Insbesondere in diesen Rechtschaffungsprozess sind sämtliche betroffenen Interessengruppen, in der Regel durch Konsultationsverfahren, eingebunden. Die Definition

¹²¹ Vgl. Euro Banking Association (2007) S. 8; European Payments Council (2007) S. 54.

¹²² Vgl. European Payments Council (2007) S. 54 f.

¹²³ Vgl. Europäische Zentralbank (2006a) S. 14; Wirtschaftskammer Österreich (2008a) o.S.

der Spitzenanforderungen auf höchster Ebene sowie die Ausarbeitung des Zeitrahmes für die Implementierung von SEPA übernahm der Rat der Europäischen Zentralbank. Konzeption und Entwicklung von Spezifikationen war und ist Aufgabe des European Payments Council, ebenso wie die Überwachung der Implementierungen und Migrationen.¹²⁴ Im Rahmen des jährlichen Fortschrittsberichts zur Integration der Finanzmärkte (Financial Integration Monitor) evaluieren Europäische Zentralbank und Kommission ebenfalls die Fortschritte bei der Implementierung von SEPA.¹²⁵

Abbildung 10 veranschaulicht zur einfacheren Abgrenzung nochmals graphisch die Aufgaben der europäischen Institutionen im Hinblick auf die Verwirklichung von SEPA. Der Vollständigkeit halber und um die Verknüpfungen zwischen europäischer und nationaler Ebene zu verdeutlichen werden in dieser Graphik auch die weiterführenden nationalen Strukturen, Institutionen und Interessensgruppen angeführt, auf welche im nachfolgenden Abschnitt näher eingegangen wird.

Hier nicht dargestellt, jedoch trotz allem mit einer bedeutenden Rolle ausgestattet, ist die europäische Bankenvereinigung (Euro Banking Association, EBA). Die EBA wurde mit der Entwicklung der für SEPA notwendigen technischen Infrastruktur betraut.¹²⁶ Sie hat ihre Aufgabe mit der Schaffung der Clearingsysteme STEP2 und TARGET2 bereits zu einem großen Teil erfüllt.¹²⁷

¹²⁴ Vgl. European Payments Council (2007) S. 17 ff.

¹²⁵ Vgl. Abele et al (2007) S. 26.

¹²⁶ Vgl. Abele et al (2007) S. 26.

¹²⁷ Vergleiche hierzu die Hinweise aus Fußnote 58 aus Abschnitt 3.4.1.

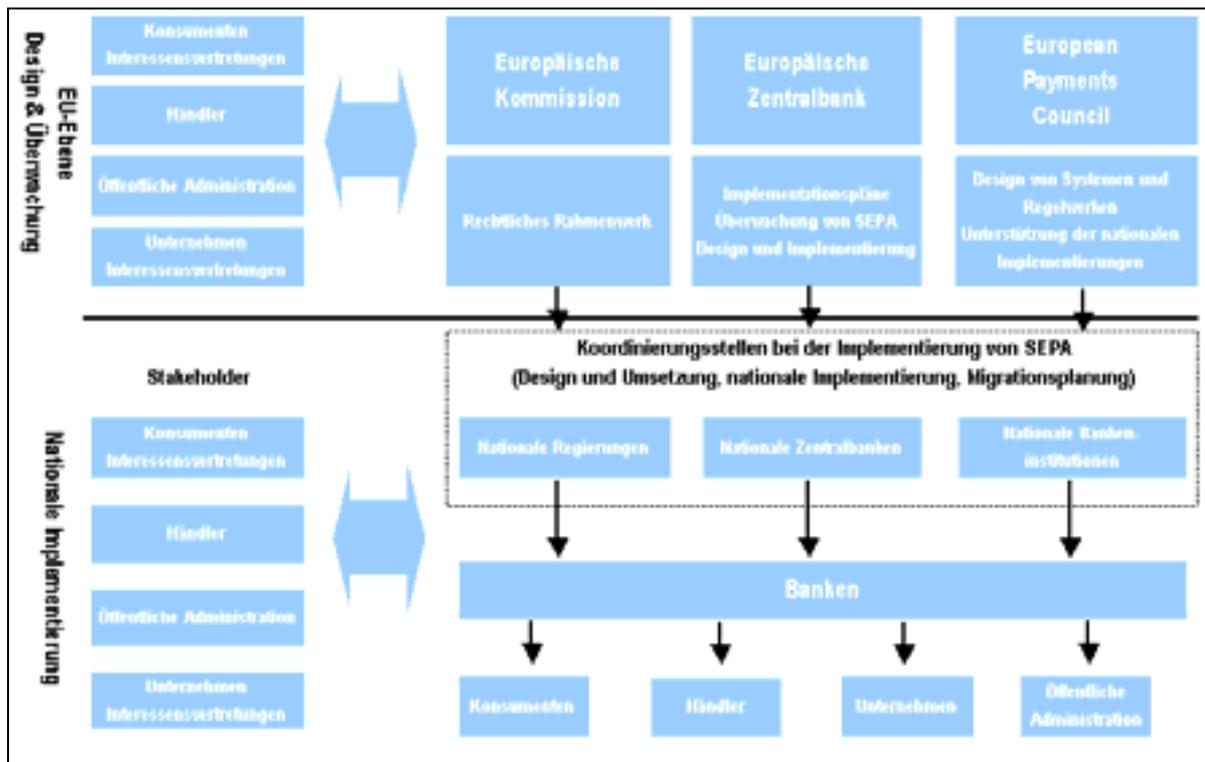


Abbildung 10: Implementation – Aufgaben und Verantwortlichkeiten¹²⁸

Nach dem Verständnis der Kommission und des EPC besteht der SEPA-Raum geographisch betrachtet aus den 27 EU-Mitgliedstaaten¹²⁹ sowie Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz.¹³⁰ Der Fokus der Europäischen Zentralbank hingegen liegt besonders auf der Euro-Zone, was sich darin zeigt, dass bei der Umsetzung von SEPA eine besondere Priorität auf den Euro-EU-Raum gelegt wird.¹³¹ Es gibt jedoch auch für die übrigen EU-Mitgliedstaaten außerhalb der Euro-Zone und ebenso für Nicht-EU-Staaten, wie die Schweiz, Möglichkeiten am Euro-Zahlungssystem teilzunehmen, wenn alle rechtlichen Bedingungen erfüllt und technischen Standards eingehalten werden.¹³²

¹²⁸ Vgl. European Payments Council (2007) S. 56.

¹²⁹ Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich, Zypern.

¹³⁰ Vgl. European Payments Council (2006a) S. 4; Europäische Zentralbank (2006a) S. 6; Förster (2006) S. 83.

¹³¹ Vgl. Experteninterview Hoffenberg (2008) o.S.; Lammer/Pammer (2006b) S. 12.

¹³² Vgl. European Payments Council (2007) S. 3, S. 8, S. 10.

3.5.2 Nationale, österreichische Ebene

Wie Abbildung 10 zeigt, spiegeln sich die Strukturen der europäischen Ebene auch auf der nationalen Ebene wider. So spielen auch hier die betroffenen Interessensgruppen, wie Endkonsumenten, Banken, Händler sowie die öffentliche Hand eine wesentliche Rolle bei der praktischen Umsetzung von SEPA. Den nationalen Regierungen kommt die Aufgabe der Schaffung des entsprechenden Rechtsrahmens, beispielsweise durch die Umsetzung der PSD in nationales Recht, zu.¹³³ Die Österreichische Nationalbank (OENB) übernimmt auf nationaler Ebene die Aufgaben der EZB. Das heißt, sie gibt im Wesentlichen den Zeitrahmen der Implementierung vor und überwacht die Umsetzung. Aktive Mitgestaltungspflichten treffen die OENB außerdem im Rahmen der Verantwortlichkeit für die Definition von Hauptanforderungen und das Übernehmen der Vertretung der österreichischen Position in den Entscheidungsgremien.¹³⁴ Das Austrian Payments Council (APC) stellt in Österreich die treibende Kraft bei der operationellen Umsetzung von SEPA dar. Es wurde zu dem Zweck der Koordinierung der vorbereitenden und begleitenden Maßnahmen für die nationale Implementierung von SEPA in Österreich gegründet und entspricht dem österreichischen Pendant des European Payments Council.¹³⁵ Ebenso wie das EPC ein selbstregulierender Zusammenschluss der europäischen Bankenindustrie ist, handelt es sich beim APC um ein selbstregulierendes Entscheidungs- und Koordinierungsgremium in welchem sowohl die Österreichische Nationalbank (OeNB), alle großen Kommerz- und Sektorbanken Österreichs, der Verband der österreichischen Banken und Bankiers sowie die Sparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer Österreich vertreten sind. Das APC wurde im Frühling 2005 gegründet und steht unter dem Vorsitz von Wolfgang Pernkopf, Direktor der Hauptabteilung Informationsverarbeitung und Zahlungsverkehr der OeNB. Die STUZZA GmbH (Studiengesellschaft für Zusammenarbeit im Zahlungsverkehr), deren Gesellschafter die OeNB sowie die großen österreichischen Kommerzbanken sind, und die 1991 mit dem Ziel gegründet worden war, nationale Standardisierungs- und kooperative Projekte der österreichischen Banken voranzutreiben, fungiert im SEPA-Kontext als Platt-

¹³³ Vgl. Lammer/Pammer (2006a) S. 151; Austrian Payments Council (2008b) o.S.

¹³⁴ Vgl. Jaksic (2008) S. 46.

¹³⁵ Vgl. Lammer/Pammer (2006a) S. 151; Lammer/Pammer (2006b) S. 14.; Austrian Payments Council (2008b) o.S.

form für die Entwicklung der nationalen technischen Infrastrukturen. Zusätzlich wurde ihr die Koordinationsfunktion betreffend der infrastrukturellen Aktivitäten der österreichischen Banken zur SEPA-Einführung übertragen.¹³⁶

Der von der OeNB in Abstimmung mit dem APC vorgegebene Zeitplan für die Implementierung von SEPA in Österreich sieht wie in Abbildung 11 gezeigt aus. Die Realisierung von SEPA-Überweisungen wurde, wie geplant, bis 28. Jänner 2008 umgesetzt. Der neue vereinheitlichte Überweisungsbeleg, der die Verwendung von IBAN und BIC als europaweit einheitliche Kontoidentifizierungsdaten anstatt wie bisher in Österreich üblich Kontonummer und Bankleitzahl vorsieht, existiert ebenfalls plangemäß seit Juli 2008. Die ursprünglich für den gleichen Zeitpunkt wie die Einführung von SCT angesetzte Verwirklichung der SEPA-Lastschriften jedoch wurde aus den bereits in Abschnitt 3.4.2 erwähnten Gründen auf derzeit Ende 2009 verschoben. Ab 2010, in Abhängigkeit von den Entwicklungen auf der europäischen Ebene, sollte zusätzlich zur ausschließlichen Abwicklung aller grenzüberschreitenden Transaktionen über die SEPA-Systeme, auch eine schrittweise Umstellung des österreichischen Inlandszahlungsverkehrs auf dieselben Systeme erfolgen.¹³⁷

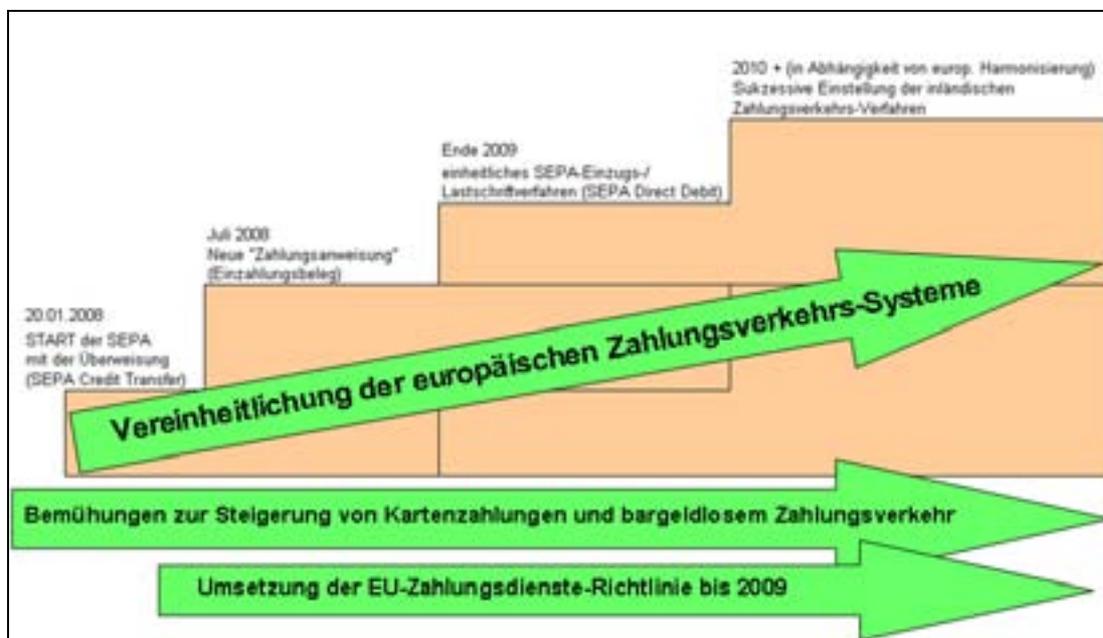


Abbildung 11: Einführungsplan für SEPA in Österreich¹³⁸

¹³⁶ Vgl. Austrian Payments Council (2006b) S. 2, S. 4; Wirtschaftskammer Österreich (2008a) o.S.; Österreichischer Raiffeisenverband (2005), S. 4.

¹³⁷ Vgl. Austrian Payments Council (2006b) S. 3, S. 5.

¹³⁸ Vgl. Austrian Payments Council (2009) o.S.

Als für eine erfolgreiche Implementierung von SEPA in Österreich notwendige Schlüsselaspekte wurden vom APC die folgenden drei Aufgabenbereiche definiert:

- Gewährleistung der vollkommenen Erreichbarkeit aller österreichischen Banken für die neuen SEPA-Zahlungsinstrumente (SCT, SDD¹³⁹) ab 2008.
- Setzung vorbereitender Maßnahmen für die Verwendung der SEPA-Zahlungsinstrumente sowohl im nationalen österreichischen als auch im grenzüberschreitenden, innereuropäischen Zahlungsverkehr.
- Sinnvolle Weichenstellung für potentielle, nachfolgende Migrationsprozesse.¹⁴⁰

Der Migrationszeitraum in Österreich wurde gemäß des im Jahr 2006 veröffentlichten Implementierungsplans im Gegensatz zur europäischen Ebene in zwei Phasen unterteilt. Phase 1 umfasste sowohl die Periode der Einführung der SEPA-Instrumente und deren Einbettung in die nationalen Zahlungssysteme als auch die Schaffung eines praktikablen Regelwerks, das in der Zeit des Parallelbetriebes von SEPA- und nationalen Zahlungsinstrumenten Anwendung finden sollte. Da man zum damaligen Zeitpunkt noch von der zeitgleichen Realisierung von SCT und SDD ausging, wurde das Enddatum für Phase 1 in der ursprünglichen Planung für den Beginn des Jahres 2008 festgelegt. In Phase 2 sollten die SEPA-Instrumente die nationalen Zahlungsinstrumente vollkommen ersetzen. Betreffend diese Phase wurden keine konkreten Zeitangaben festgehalten, sondern stattdessen auf die Abhängigkeit einer vollkommenen Migration der nationalen Systeme und Instrumente auf die SEPA-Standards von der gesamteuropäischen Entwicklung der Harmonisierung verwiesen. Der Grad an Akzeptanz, den die neuen Zahlungsinstrumente bei ihren Nutzern, also Konsumenten und Unternehmen, genießen würden, würde über die Geschwindigkeit des weiteren Fortschreitens entscheiden.¹⁴¹

¹³⁹ Wie bereits in Abschnitt 3.4.2 erwähnt und auch im Implementierungszeitplan der OeNB - im aktuellen Abschnitt dargestellt - berücksichtigt, wurde SDD bis 2008 nicht verwirklicht.

¹⁴⁰ Vgl. Austrian Payments Council (2006b) S. 4 f.

¹⁴¹ Vgl. Austrian Payments Council (2006b) S. 2 f.

Die oben erwähnte Abhängigkeit von der gesamteuropäischen Entwicklung ergibt sich durch das Verständnis, dass erfolgreiche Migrationen und zufriedene Nutzer in benachbarten Märkten, wie beispielsweise Deutschland, erheblichen Einfluss auf die Meinungsbildung von österreichischen Nutzern hätten, insbesondere da

- die Preise für Bankdienstleistungen wie Überweisungen im österreichischen Markt bereits vor SEPA im Vergleich zu anderen Mitgliedstaaten sehr niedrig waren.
- SCT österreichischen Kunden keine Verbesserungen und/oder Vereinfachungen in der Handhabung bringt.
- SDD insbesondere für Zahlungsempfänger (idR Unternehmen) restriktivere Vorgaben und damit beschwerlichere Prozeduren bringt als die bisherigen österreichischen Verfahren.
- durch die SEPA-Instrumente keine zusätzlichen Dienstleistungen abgedeckt werden, wie beispielsweise Postanweisungen und e-commerce Lösungen, die sich in Österreich großer Beliebtheit erfreuen.¹⁴²

Der oben beschriebene Migrationsplan bezieht sich ausschließlich auf Überweisungen und Lastschriften, nicht jedoch auf Zahlungskarten, da in Österreich niemals ein nationales Zahlungskartensystem existiert hatte, das im Zuge der SEPA-Implementierung verändert hätte werden müssen. Sowohl das Issuing – Kreditkarten ebenso wie Debitkarten – als auch das Acquiring waren bereits in der Vergangenheit von Lizenznehmern internationaler Kartensysteme übernommen worden. In diesem Kontext sind auch die Bestrebungen der österreichischen Zahlungskartenabwickler hinsichtlich SEPA-Konformität zu sehen, da die Umsetzung der Vorgaben des SCF im Rahmen der Herstellung der SEPA-Konformität der internationalen Kartensysteme, unabhängig vom österreichischen SEPA-Migrationsplan, zu sehen ist. Das bedeutet, dass von Seiten der internationalen Kartensysteme beispielsweise die Umstellung sowohl der Zahlungskarten als auch der Terminals und ATMs auf den EMV-Standard bereits vorangetrieben wurde und auch weiterhin wird. Der österreichische Migrationsplan hält zusätzlich fest, dass der Forderung der Kommission nach struktureller Trennung von Issuing, Acquiring und Processing bereits nachgekommen worden wäre, durch den Verkauf des zuvor im Besitz österreichischer Banken befindlichen großen Abwicklungsunternehmens

¹⁴² Vgl. Austrian Payments Council (2006b) S. 13 f.

(Processor) Austria Payment Systems Services (APSS) an einen internationalen Zahlungskartenabwickler, die First Data International (FDI).¹⁴³ Im Zuge dieses Verkaufs wurde aus APSS die First Data Austria (FDA). Die weitere Betrachtung der durch den Verkauf erfolgten Veränderungen im österreichischen Abwicklungsmarkt für Zahlungskarten findet in Kapitel 5 statt.

Betreffend Umsetzung von Anforderungen des SECA Framework finden sich im österreichischen Implementierungs- und Migrationsplan ebenfalls keine geplanten Maßnahmen, da Bargelddienstleistungen bereits zum Zeitpunkt der Euro-Einführung zentralisiert und ausgelagert worden waren, sodass im Zusammenhang mit der SEPA-Implementierungsstrategie Österreichs kein unmittelbarer Handlungsbedarf gegeben gewesen wäre.¹⁴⁴

¹⁴³ Vgl. Austrian Payments Council (2006b) S. 3.

¹⁴⁴ Vgl. Austrian Payments Council (2006b) S. 3.

4 Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003

4.1 Hintergründe und Schwerpunkte der Untersuchung

Die Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 (Sector Inquiry Retail Banking), welche am 13. Juni 2005 eingeleitet worden war und sich einerseits mit der damals aktuellen Marktsituation der Finanzmärkte sowie den Entwicklungen in den Jahren 2000 bis 2004 beschäftigte, stellt einen wichtigen Beitrag zur Unterstützung der Realisierung der im Weißbuch zur Finanzdienstleistungspolitik für die Jahre 2005-2010 dargelegten Ziele dar. Sie wurde initiiert, da die Europäische Kommission, aufgrund der nicht wunschgemäß verlaufenden Entwicklungen betreffend der Integration der europäischen Finanzmärkte und aufgrund einschlägiger Hinweise, Einschränkungen und Verfälschungen des Wettbewerbs in den europäischen Finanzmärkten vermutete.¹⁴⁵ Da die Single Euro Payments Area eine konkrete Ausprägung des aus der Lissabon-Strategie abgeleiteten Strebens nach Integration der Finanzmärkte in Europa im Rahmen des Aktionsplans für Finanzdienstleistungen darstellt, sollten mit der Untersuchung auch mögliche Hindernisse für die Entwicklung und erfolgreiche Implementierung von SEPA identifiziert werden, um ihre Beseitigung zu ermöglichen.¹⁴⁶ Auch ein konkreter Zusammenhang mit den fünf Zielsetzungen von SEPA – wie in Kapitel 3.2 beschrieben – lässt sich erkennen, da die Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 einen entscheidenden Beitrag, insbesondere zur Verwirklichung der Ziele Nummer 2 („Gute Gesetzgebungspraxis“) und Nummer 4 („Stärkung des Wettbewerbs“), leistet.¹⁴⁷ Neben dem Bankgeschäft war auch eine Untersuchung der europäischen Versicherungsmärkte, insbesondere Unternehmensversicherungen, eingeleitet

¹⁴⁵ Vgl. Europäische Kommission (2005a) S. 2; Europäische Kommission (2005b) S. 1; Europäische Kommission (2007a) S. 2 f.; Europäische Kommission (2007e) S. 7; Kroes/McCreedy (2005) S. 1.

¹⁴⁶ Vgl. Europäische Kommission (2005a) S. 1f.; Kroes/McCreedy (2005) S.2; Europäische Kommission (2006a) S. 1 f.; Europäische Kommission (2006b) S. i.

¹⁴⁷ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. i; Europäische Kommission (2007e) S. 7.

worden¹⁴⁸, welche jedoch, aufgrund der Themensetzung dieser Arbeit, nicht weiter Gegenstand der Darstellung ist.

Die Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts wurde unterteilt in zwei Finanzdienstleistungsbereiche, die zwar getrennt von einander untersucht wurden, aber am Ende ein Gesamtbild der europäischen Bankenindustrie liefern sollten. Es handelt sich um die Kernbereiche Zahlungskarten (Payment Cards) einerseits und Kontokorrentkonten und verbundene Leistungen (Current accounts and related services) andererseits.¹⁴⁹ Die Zahlungskartenbranche wurde unter anderem deshalb als spezielles Untersuchungsobjekt herangezogen, da sie nach dem Verständnis der Kommission einen bedeutenden Anteil des Retail-Bankgeschäfts ausmacht und für die Finanzindustrie insgesamt von wesentlicher Bedeutung ist.¹⁵⁰ Aus diesen Überlegungen ergibt sich für die Kommission daher ein enormes Einsparungspotential von 50 bis 100 Milliarden Euro jährlich, sofern Marktineffizienzen erkannt und beseitigt werden.¹⁵¹ Aufgrund der Schwerpunktsetzung dieser Arbeit auf den österreichischen Zahlungskartenmarkt werden in der Folge jedoch ausschließlich die Ergebnisse und Schlussfolgerungen der Kommission betreffend des ersten Bereichs der Untersuchung, nämlich Zahlungskarten, ausführlich behandelt. Einer weiteren Einschränkung unterliegen die Ausführungen dieser Arbeit hinsichtlich der Zwischen- als auch Endergebnisse der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003, welcher die Thematik der Interbankenentgelte (Interchange Fees) betreffen. Da ein Fortbestand bzw. die möglichen zukünftigen Ausprägungen von Interbankenentgelten nach wie vor ungeklärt sind,¹⁵² findet eine Auseinandersetzung mit dieser Thematik im Rahmen der vorliegenden Arbeit nur am Rande in Kombination mit anderen zusammenhängenden, für die Studie relevanten Aspekten statt.

Verknüpft man die Beobachtungen der Kommission bezüglich der Fortschritte der Lissabon-Strategie mit den Aspekten des europäischen Wettbewerbsrechtes, ergibt sich die Erkenntnis der Kommission, dass die europäischen Finanzmärkte nach wie vor einen hohen Grad an Fragmentierung und dadurch viele Zugangs-

¹⁴⁸ Vgl. Europäische Kommission (2005a) S. 1.

¹⁴⁹ Vgl. Europäische Kommission (2005a) S. 1; Kroes/McCreedy (2005) S. 4; Europäische Kommission (2006b) S. i; Europäische Kommission (2007e) S. 8; Kroes (2007) S. 2.

¹⁵⁰ Vgl. Kretschmar (2005) S. 92; Abele et al (2007) S. 12; Europäische Kommission (2006b) S. ii, S. 11; Europäische Kommission (2007e) S. 7 f.

¹⁵¹ Vgl. Europäische Kommission (2006a) S. 1 f.; Europäische Kommission (2006c) S. 1; Abele et al (2007) S. 18, S. 25.

¹⁵² Vgl. Abele et al (2007) S. 28.

schränken aufweisen würden.¹⁵³ Daraus lassen sich die drei Schwerpunkte der Kommission für die Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts ableiten:

- Untersuchung von Markteintrittsbarrieren und nationale sowie grenzüberschreitende Angebote von Retail-Bankprodukten und -dienstleistungen.
- Untersuchung grenzüberschreitender und nationaler Zahlungssysteme und -infrastrukturen, insbesondere aus wettbewerbsrechtlicher Sicht im Hinblick auf Preisdivergenzen und Zugangsbeschränkungen.
- Reale Zugangs-, Auswahl- und Wechselmöglichkeiten betreffend Bankdienstleistungen für Konsumenten und kleine sowie mittlere Unternehmen, insbesondere unter dem Aspekt der asymmetrischen Information und dem Fokus auf Preisstrukturen.¹⁵⁴

Am Beginn der Untersuchung der Zahlungskartenbranche stand eine Umfrage, für die sowohl mit Banken und anderen Anbietern von Zahlungsdienstleistungen, Finanzdienstleistungsvermittlern, Konsumenten und Verbraucherschutzverbänden als auch zuständigen Behörden und Aufsichtsorganen der Mitgliedstaaten Kontakt aufgenommen worden war. Die Befragung legte ihren Fokus auf Aspekte wie Marktstrukturen, Beziehungen zwischen Marktteilnehmern, Netzwerke und Zusammenschlüsse von Unternehmen sowie Regulierungsaspekte.¹⁵⁵ Nach direkten Konsultationen der beteiligten Interessensgruppen wurden weiterführende Informationen betreffend die Geschäftsfelder Issuing und Acquiring mit Hilfe eines im Juli 2005 an als Issuer und Acquirer tätige Institutionen versendeten Fragebogens gesammelt. Zur Thematik der Kartennetzwerke wurde ein eigener Fragebogen an nationale und internationale Kartensysteme übermittelt.¹⁵⁶ Die Ergebnisse dieser ersten Befragung wurden am 12. April 2006 in einem Zwischenbericht (Interim Report I, Payments Cards) veröffentlicht, mit welchem sich der nächste Abschnitt ausführlich auseinandersetzt.

¹⁵³ Vgl. Europäische Kommission (2005b) S. 1.

¹⁵⁴ Vgl. Kroes/McCreedy (2005) S. 4 f.

¹⁵⁵ Vgl. Kroes/McCreedy (2005) S. 4, S. 6.

¹⁵⁶ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. 13; Europäische Kommission (2007e) S. 8 f., S. 85.

4.2 Zwischenbericht zur Untersuchung im Zahlungskartenbereich (Interim Report I)

Im Zuge einer groß angelegten Befragung der Branche im Jahr 2005 hatte die Europäische Kommission umfangreiche Informationen und Meinungen zur Wettbewerbssituation im europäischen Zahlungskartenmarkt gesammelt. Die Ergebnisse dieser Branchenbefragung sah die Kommission bereits, insbesondere im Hinblick auf die Schaffung eines einheitlichen Rahmens für die Zahlungskartenabwicklung, als bedeutenden und richtungweisenden Beitrag an, auch wenn sie betonte, dass es sich hierbei lediglich um den ersten Schritt in einem langen und ausführlich zu gestaltenden Untersuchungsprozess handelte. Der Zwischenbericht zur Untersuchung der Zahlungskartenbranche (Interim Report I, Payment Cards) fasst die Ergebnisse dieser ersten Erhebungen zusammen.¹⁵⁷

Bezugnehmend auf die bereits in Abschnitt 3.2 beschriebenen fünf strategischen Ziele zur Erreichung einer vollkommenen Integration der europäischen Finanzmärkte lassen sich für die Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 vier Ziele formulieren:

- Vertiefung der Kenntnisse der Kommission über den Markt der Retail-Bankgeschäfte unter der Prämisse, ein praktisches Verständnis für die Implementierung der Strategie zur Integration der Finanzmärkte zu entwickeln.
- Aufdeckung von Marktineffizienzen um sie gegenüber allen betroffenen Interessensgruppen transparent zu machen und dadurch Forcierung von Problembewältigungen.
- Identifikation von möglichen Wettbewerbshemmnissen, die eine Untersuchung gemäß Europäischer Wettbewerbsregeln nach Artikel 81 und 82 erfordern.
- Schaffung eines gemeinsamen Rahmenwerks für nationale Wettbewerbsbehörden und die Europäische Kommission zur Sicherstellung einheitlicher Prozesse in laufenden Wettbewerbsermittlungen.¹⁵⁸

Betreffend der allgemeinen Erkenntnisse der Untersuchung gelangte die Kommission zu der Ansicht, dass es sich bei der Zahlungskartenbranche um ein sehr pro-

¹⁵⁷ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. ii.

¹⁵⁸ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. i; Europäische Kommission (2007b) S. 2, S. 5.

fitables Geschäftsfeld handle. Denn Schätzungen zufolge sollen sich die Erträge aus dem Geschäftsfeld Zahlungskarten für die europäischen Banken auf bis zu einem Viertel ihrer Gewinne aus dem Retail-Bankgeschäft belaufen.¹⁵⁹ Dennoch würden die europäischen Finanzmärkte und insbesondere die Zahlungskartenbranche nach wie vor eine signifikante Zersplitterung aufweisen. Dies zeige sich beispielsweise in großen Unterschieden hinsichtlich Preisniveau und Profitabilität zwischen den Zahlungskartenanbietern und -abwicklern in den einzelnen Mitgliedstaaten, die zum Teil auf historische Entwicklungen zurückzuführen wären. Jedenfalls deutlich würde, dass zwar Konsumenten von den bisherigen Integrationschritten im Zahlungskartenmarkt profitiert hätten, Händler, insbesondere Klein- und Mittelbetriebe, jedoch in aller Regel keinerlei Vorteile lukrieren hätten können. Dies bedeute unter anderem, dass zur Verwirklichung einer wahren Single Euro Payments Area erhebliche Anstrengungen notwendig wären.¹⁶⁰

4.2.1 Finanzanalyse der Zahlungskartenbranche

Im Speziellen wurden die Erkenntnisse der Untersuchung der Zahlungskartenbranche in zwei Themenbereiche geteilt. Ein Teil beschäftigt sich mit der Analyse der Finanzsituation der Branche, der Zweite ist der Identifizierung möglicher Wettbewerbshemmnisse gewidmet. Die Finanzanalyse ist weiters unterteilt in die Untersuchungssegmente Profitabilität, Einkünfte für Acquirer und Einkunftsquellen für Issuer. Auch letztere finden in diesem Kapitel Beachtung, da Interbanken-Entgelte, welche Acquirer an Issuer zu zahlen haben, einen wesentlichen Teil dieser Einkünfte ausmachen. Betreffend Profitabilität bricht der Zwischenbericht der Untersuchung die allgemeine Erkenntnis der Kommission, dass die Zahlungskartenbranche generell ein sehr profitables Geschäftsfeld sei, auf Acquiring und Issuing und weiter auf Kreditkarten und Debitkarten herunter. Das Issuing-Geschäft wird dabei als profitabler eingestuft als das Acquiring. Grundsätzlich wird jedoch auch die Profitabilität des Acquiring-Geschäfts als zufriedenstellend angesehen, auch wenn diese Kennzahl große Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten aufweist. Sowohl im Issuing (Kartenausgabe) als auch im Acquiring (Kartenabwicklung) sind

¹⁵⁹ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. ii.

¹⁶⁰ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. iii.

die Ausgabe als auch die Abwicklung von Kreditkarten profitabler als jene von Debitkarten.¹⁶¹

Bei dem zweiten Untersuchungsbereich betreffend Finanzsituation der Branche, der an dieser Stelle näher betrachtet werden soll, handelt es sich um die Einnahmequellen von Zahlungskartenabwicklern (Acquiren). Das sind grundsätzlich Gebühren, die von Händler, welche Zahlungskarten akzeptieren, an ihre Acquirer bezahlt werden, sogenannte Merchant Service Charges, wie beispielsweise Disagio und Transaktionsentgelte. Zusätzlich können auch Leihgebühren für Terminals, Währungsumrechnungs- und andere abwicklungsspezifische Gebühren hinzugezählt werden.¹⁶² Im Zuge der Untersuchung kam zu Tage, dass die Höhe dieser Gebühren einerseits erhebliche Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten der Europäischen Union aufweisen würde, andererseits würden aber auch die Gebühren für die Akzeptanz von Kreditkarten und Debitkarten sowie die Akzeptanz von Karten nationaler und internationaler Zahlungskartensysteme signifikante Preisunterschiede zeigen. All diese Niveauunterschiede hinsichtlich der Gebühren für die Akzeptanz von Zahlungskarten werden als ursächlich für die oben erwähnten Profitabilitätsunterschiede gesehen.¹⁶³

Zusätzlich merkt der Zwischenbericht an, dass kleinere Händler insbesondere für die Akzeptanz von Karten internationaler Kartensysteme bedeutend höhere Gebühren zu entrichten hätten als große Händler. Kleine Händler würden demnach in aller Regel zwischen 60% und 70% höhere Gebühren bezahlen. Dies sei gemäß Kommission nicht ausschließlich durch sich aus größeren Transaktionsvolumina ergebende economies of scale zu rechtfertigen und erfordere demnach weitere, detaillierte Untersuchungen.¹⁶⁴ Auch die unterschiedlichen Kartenakzeptanzkosten zwischen den Branchen ließen sich für die Kommission nach Auswertung der ersten Untersuchungsergebnisse nicht alleine auf ein unterschiedliches, branchenabhängiges Risiko zurückführen. So müssten Restaurants und Autovermietungen beispielsweise doppelt so hohe Gebühren bezahlen wie Mineralölgesellschaften oder Einzelhandelsunternehmen.¹⁶⁵

¹⁶¹ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. iv, S. 76 f.

¹⁶² Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. 63.

¹⁶³ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. v, S. 64 f., S. 71 f.

¹⁶⁴ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. v, S. 35 ff.

¹⁶⁵ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. v, S. 40 ff.

Der letzte große Kritikpunkt des Zwischenberichtes im Bereich der Finanzanalyse des Acquiring betrifft die in allen Mitgliedstaaten verbreitete, gängige Praxis des sogenannten Blending. Hierbei handelt es sich um eine Ausprägung der bereits in Abschnitt 3.4.2 erwähnten Quersubventionierung von Produkten. Konkret bedeutet Blending, dass Acquirer ihren Händlern für die Akzeptanz von Zahlungskarten grundsätzlich miteinander konkurrierender Zahlungskartensysteme die gleichen Gebühren verrechnen. So bezahlt ein Händler beispielsweise die gleichen Gebühren für die Akzeptanz einer Kreditkarte von VISA und von MasterCard, obwohl dem Acquirer in der Regel unterschiedlich hohe Lizenzgebühren und Interbanken-Entgelte für die Abwicklung der beiden Produkte anfallen. Diese Vorgehensweise von Acquirern schwäche nach Meinung der Kommission den Preis-Wettbewerb zwischen den Zahlungskartensystemen, da die tatsächlichen Kosten eines Zahlungsinstrumentes für Händler und in weiterer Folge auch für Konsumenten nicht transparent wären. Auch würde diese weit verbreitete Praxis letztendlich dazu führen, dass Händler zu hohe Gebühren bezahlen müssten. Dies würde zusätzliche Kosten verursachen, die schlussendlich die Konsumenten zu tragen hätten.¹⁶⁶ Sowohl betreffend Blending als auch betreffend hohe Abwicklungsgebühren für Händler sah die Kommission gemäß Zwischenbericht jedoch noch keine Notwendigkeit weiterer Aktionen im Sinne regulativer Vorgaben oder auch rechtlichen Vorgehens zur Beseitigung, sondern forderte als einen ersten Schritt lediglich die Offenlegung der diesen Gebühren zugrunde liegenden Kosten der Banken (Interbankenentgelte) um Transparenz zu schaffen und so die Nachfrageseite zu stärken. Die Problematik der unkorrekten Preissignale an Konsumenten aufgrund von Blending sieht die Kommission allerdings auch als ein weiterhin zu beobachtendes Thema hinsichtlich der Weiterentwicklung und Implementierung von SEPA.¹⁶⁷

Auch Einkunftsquellen von kartenausgebenden Institutionen (Issuern) standen im Blickpunkt der ersten Erhebungen. Die beiden Bereiche Kartengebühren, die von Karteninhabern beispielsweise als jährliche Gebühr oder auch als Transaktionsgebühren an die kartenausgebende Institution bezahlt werden, und Interbankenentgelte, welche von Acquirern an Issuer bezahlt werden, wurden im Detail betrachtet. Kartengebühren haben jedoch grundsätzlich keinerlei direkte Auswirkungen auf den Acquiringmarkt. Auch die Kommission berichtete in diesem Bereich

¹⁶⁶ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. v, S. 43 ff.; Europäische Kommission (2007) S. 6; Europäische Kommission (2007e) S. 106.

¹⁶⁷ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. vii f.

über keine als negativ zu bewertenden Aspekte hinsichtlich einer möglichen direkten Beziehung zwischen Kartengebühren und Interbanken-Entgelten.¹⁶⁸

Betreffend Interbankenentgelte beanstandete die Kommission in ihrem Zwischenbericht allerdings, dass die Höhe dieser Gebühren sowohl zwischen den Mitgliedstaaten erhebliche Unterschiede aufweisen als auch betreffend Akzeptanz von Karten nationaler und internationaler Kartensysteme sowie von Kreditkarten und Debitkarten erheblich differenzieren würde. Auch die Preise für grenzüberschreitende und intraregionale/intranationale Transaktionen würden signifikant auseinander liegen.¹⁶⁹ Wie in Abschnitt 4.1 bereits erwähnt, handelt es sich bei der Thematik der Interbankenentgelte und um die wirtschaftliche Begründbarkeit eines Fortbestandes dieser Entgelte um einen weitgehend ungelösten Streitpunkt zwischen der Europäischen Kommission und den vornehmlich internationalen Zahlungskartensystemen. Im Zwischenbericht behält sich die Kommission drei mögliche weitere Vorgehensweisen vor, nämlich gemeinsames Vorgehen mit Interessensverbänden von Händlern und Konsumenten, kartellrechtliche oder regulative Maßnahmen.¹⁷⁰ Da ein Ausgang dieser Meinungsverschiedenheit nicht absehbar ist, und sich keine mit Sicherheit zuordenbaren Folgen auf die vergangenen Entwicklungen am österreichischen Zahlungskartenmarkt ableiten lassen, erfolgt keine weitere Beschäftigung mit dieser Problematik.

4.2.2 Identifikation möglicher Wettbewerbshemmnisse

Die Ersterhebungen förderten eine Reihe möglicher Wettbewerbshemmnisse im europäischen Zahlungskartenmarkt zu Tage. Die Kommission teilte diese in die drei Hauptbereiche strukturelle Hindernisse, technische Hindernisse und Hindernisse, die sich aus dem Verhalten der Marktteilnehmer ergeben ein. Zu den strukturellen Behinderungen des freien Wettbewerbs zählen die zum Teil hohe vertikale Integration von Zahlungskartensystemen und die, im Gegensatz zur allgemein sehr hohen Fragmentierung in der Zahlungskartenbranche, hohe Konzentration im Geschäftsfeld Acquiring, insbesondere durch Bildung von Joint Ventures zur Abwicklung von Kartenzahlungen durch am nationalen Markt etablierte Banken.¹⁷¹

¹⁶⁸ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. vi, S. 43, S. 52 ff.

¹⁶⁹ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. v.

¹⁷⁰ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. vii.

¹⁷¹ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. vi, S. 79.

Ein konkretes österreichisches Beispiel, das beide Kritikpunkte der Kommission auf sich beziehen konnte und das dadurch geeignet war, den freien Wettbewerb zu behindern, war die Unternehmenskonstruktion Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH, ein Joint Venture der großen österreichischen Banken, das als alleiniger Issuer und Acquirer für MasterCard- und Maestro-Karten fungierte,¹⁷² mit der als Abwickler und Terminalanbieter fungierenden Austria Payment Systems Services (APSS), einem 100%igen Tochterunternehmen derselben österreichischen Banken. In beiden Fällen kann das bis dahin am österreichischen Markt existierende Modell als direkter Adressat der Kritik gesehen werden, wobei der zuerst genannten Problematik der hohen vertikalen Integration für die Kommission bereits durch den in Abschnitt 3.5.2 erwähnten Verkauf des Abwicklungsunternehmens Austria Payment Systems Services von Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH an den international agierenden Abwicklungsanbieter First Data International (FDI) Rechnung getragen worden war.¹⁷³ In dem eben beschriebenen Beispiel wurde die als negativ eingestufte Situation am österreichischen Markt im Sinne der Kommission auf selbstregulativem Wege durch verstärktes, gemeinsames Auftreten der Kommission mit Interessensverbänden beseitigt.¹⁷⁴ Im Zwischenbericht weiterhin kritisiert bleibt die Tatsache der alleinigen Issuing- und Acquiring-Lizenz für MasterCard- und Maestro-Karten des Banken-Joint Venture Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH, ebenso wie die alleinige Issuing- und Acquiring-Lizenz der VISA-Service Kreditkarten AG (VISA-Austria) für VISA-Karten.¹⁷⁵ Für die Entflechtung der Eigentümerstrukturen dieser beiden Joint Ventures, aufgrund der nach Meinung der Kommission negativen Auswirkungen für Händler und Konsumenten, zog die Kommission im Zwischenbericht drei mögliche Maßnahmen in Betracht. Die geforderte Entflechtung könnte auf Druck der Kommission gemeinsam mit Interessensverbänden erreicht werden. Als weiterführende Maßnahmen wären laut Zwischenbericht jedoch auch regulative Vorgaben oder ein Vorgehen aufgrund kartellrechtlicher Verstöße denkbar,¹⁷⁶ nicht zuletzt auch weil einige Teilnehmer an der Umfrage zur Ersterhebung angegeben hatten, dass sie beim Markteintritt in Österreich auf erhebliche Hindernisse

¹⁷² Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. 79.

¹⁷³ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. 90.

¹⁷⁴ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. viii.

¹⁷⁵ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. 91.

¹⁷⁶ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. viii.

und Schwierigkeiten gestoßen wären.¹⁷⁷ Mit den weiteren Vorgehensweisen der Kommission gemeinsam mit der österreichischen Bundeswettbewerbsbehörde sowie den Folgen der Aufdeckung der oben beschriebenen strukturellen Hemmnisse des Wettbewerbes im Zahlungskartenmarkt in Österreich beschäftigt sich Kapitel 5 ausführlich.

Als technisch begründetes Wettbewerbshindernis erkannte die Kommission die erheblich diversifizierten Systeme zur Zahlungskartenabwicklung in den Mitgliedstaaten. Hiermit lässt sich ein Bogen zu SEPA spannen, da Harmonisierungsbestrebungen betreffend technischer Standards und Systeme im Rahmen der SEPA-Implementierung einen großen Raum einnehmen. Aus diesem Grund wurde die Beseitigung der im Zuge der Untersuchung identifizierten technischen Hemmnisse als Basis-Anforderung für SEPA klassifiziert, die keine weiteren Erhebungen gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 erforderten.¹⁷⁸

Eine Vielzahl an möglichen Wettbewerbshindernissen identifizierte die Kommission im Bereich des Verhaltens der Marktteilnehmer. Wie schon im Bereich der strukturellen Hindernisse findet sich Österreich erneut namentlich erwähnt, wenn die Kommission von nationalen Vereinbarungen über Interbanken-Entgelte spricht, welche nicht lokal angesiedelte und etablierte Banken bzw. Zahlungskartenabwickler benachteiligen würden. Die Antwort der Kommission auf diese Praxis sind gemäß Zwischenbericht weiterführende, kartellrechtliche Untersuchungen.¹⁷⁹

Auch bilaterale Vereinbarungen über die Abwicklung von Zahlungskartentransaktionen zwischen lokalen Institutionen können ein Hindernis im freien Wettbewerb, insbesondere betreffend Eintritt in einen neuen Markt, darstellen. In diesem Bereich konnte die Kommission jedoch keine Vorgehensweisen ausmachen, die als klar wettbewerbsfeindlich definiert werden konnten, sodass die vorgeschlagene Maßnahme nur in verstärktem, gemeinsamen Auftreten mit Interessensverbänden und Lobbying gegen solche Vereinbarungen besteht.¹⁸⁰

Die übrigen, als wettbewerbsbehindernd identifizierten Aspekte, betreffen grundsätzlich Zahlungssysteme allgemein und weniger konkret Issuing- oder Acquirinstitutions. So strich die Kommission hervor, dass manche Grundsatzvereinba-

¹⁷⁷ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. 108, S. 110.

¹⁷⁸ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. vi, S. viii.

¹⁷⁹ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. vi f., S. 92.

¹⁸⁰ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. vi, S. viii.

rungen, beispielsweise betreffend einseitiger Verpflichtung zur Weitergabe sensibler, unternehmensinterner Informationen zwischen Lizenznehmern, geeignet sind, den Wettbewerb zwischen diesen Lizenznehmer negativ zu beeinflussen.¹⁸¹ Auch existieren in manchen Zahlungskartensystemen, aber auch aufgrund nationaler Vorschriften, Anforderungen, nach welchen ausschließlich Banken berechtigt sein Lizenznehmer zu werden, was insbesondere den grenzüberschreitenden Wettbewerb behindere.¹⁸² Die zum Teil existierenden hohen Eintrittsgebühren für potentielle Lizenznehmer würden ebenso ein Wettbewerbshindernis darstellen,¹⁸³ wie andere Vorschriften von Zahlungskartensystemen, zum Beispiel die Verbote von Co-Branding und Surcharging.¹⁸⁴ Co-Branding bedeutet, dass ein kartenausgebendes Institut beispielsweise eine Zahlungskarte an Kunden ausgibt, welche die Logos mehrerer lizenzgebender Zahlungskartensysteme aufweist. Damit verbunden weist eine Co-Branding Karte auch zusätzliche Funktionalitäten auf, im Gegensatz zu einer Karte, die nur im Zahlungskartensystem eines Lizenzgebers verwendet werden kann. Eine weitere Möglichkeit von Co-Branding stellen Kooperationen von kartenausgebenden Institutionen mit Händlern dar. In einem solchen Fall würde die Co-Branding Karte sowohl das Logo des Lizenzgeber als auch das Firmenlogo des Kooperationspartners aufweisen. Als Zusatzfunktionalität würden dem Karteninhaber zum Beispiel besondere Boni oder Rabatte geboten, wenn die Zahlungskarte in einer Filiale des Kooperationspartners verwendet wird.¹⁸⁵

Bei Surcharging handelt es sich um einen Aspekt des Acquiring-Geschäftes. Es geht dabei darum, dass ein Händler seinem Kunden in Abhängigkeit von der vom Kunden gewählten Zahlungsmethode zusätzliche Gebühren, eine sogenannte Surcharge, verrechnen darf. Im Gegensatz zu den Vorteilen einer Co-Branding Karte liegen die Vorteile von Surcharging für Konsumenten nicht direkt sichtbar auf der Hand. Die Kommission ist jedoch der Ansicht, dass die Möglichkeit des Surcharging für Händler zu größerer Kostentransparenz für Konsumenten führt, da Händler die ihnen vom Acquirer in Rechnung gestellten Abwicklungsgebühren auf diesem Wege nicht mehr versteckt, sondern offen an die Kunden weitergeben könnten. Dies würde dazu führen, dass Kunden aufgrund der nun bekannten tat-

¹⁸¹ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. viii, S. 98, S. 101.

¹⁸² Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. viii, S. 102 f., S. 106; Europäische Kommission (2007a) S. 6.

¹⁸³ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. viii, S. 103 ff.

¹⁸⁴ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. viii, S. 125.

¹⁸⁵ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. 121 f.; Europäische Kommission (2007e) S. 94 f.

sächlichen Kosten eines Zahlungsinstrumentes zu günstigeren und damit auch effizienteren Zahlungsinstrumenten tendieren würden, was auch die Wettbewerbsintensität zwischen den einzelnen Zahlungskartensystemen fördern würde.¹⁸⁶ Die Co-Branding-Thematik sieht die Kommission als Thema für weitere Untersuchungen unter wettbewerbsrechtlichen Aspekten an. Surcharging und die damit einhergehende Problematik der falschen Preisinformationen an Konsumenten werden wie bereits weiter oben erwähnt als Thematik im SEPA-Kontext gesehen.¹⁸⁷

¹⁸⁶ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. 123 ff.; Europäische Kommission (2007a) S. 6; Europäische Kommission (2007e) S. 106.

¹⁸⁷ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. viii.

4.3 Stellungnahmen österreichischer Banken / Zahlungskarteninstitute zum Zwischenbericht

Im Rahmen des Zwischenberichtes zur Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 machte die Kommission deutlich, dass sie auf Basis der in diesem Bericht vorgestellten Ergebnisse der Erhebungen an weiterer enger Zusammenarbeit mit der Branche interessiert wäre. Konkret formulierte die Kommission Fragen zu fünf Konsultationsbereichen, welche von Marktteilnehmern und Aufsichtsbehörden beantwortet werden sollten. Dies sollte dazu beitragen, dass die Kommission ein umfassenderes Bild der Marktsituation erhalte. Die verschiedenen Interessensgruppen sollten daher beispielsweise die Ursachen nennen, die ihrer Meinung nach für die von der Kommission identifizierten, potentiellen Wettbewerbshemmnisse verantwortlich seien. Andererseits sollten auf diesem Wege auch Kompromisslösungen zwischen den Interessengruppen in jenen Bereichen angeregt werden, in welchen die Kommission keine Notwendigkeit für regulative Vorgaben oder rechtliches Vorgehen sah.¹⁸⁸ Bei den fünf Bereichen, zu welchen Stellungnahmen angefordert worden waren, handelte es sich um:

- Finanzanalyse der Industrie
- Marktstrukturen, Grundsätze, Verhalten der Marktteilnehmer
- Zukünftige Marktentwicklungen
- Lösungsansätze zur Beseitigung von Markteintrittsbarrieren
- Lektionen für SEPA¹⁸⁹

Aus österreichischer Sicht wurden zu diesen fünf Themen Stellungnahmen von zwei Institutionen abgegeben. Wie bereits in früheren Kapiteln erwähnt, findet aufgrund der noch ausstehenden Entscheidungen der Europäischen Kommission diesbezüglich keine Auseinandersetzung mit Fragestellungen zur Thematik der Interbanken-Entgelte und deren Höhe statt.

Dr. Robert Ronovsky von Bank Austria Creditanstalt AG übermittelte der Kommission seine Fragebeantwortungen, ebenso wie Dr. Ewald Judt von Europay Austria

¹⁸⁸ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. viii; Europäische Kommission (2006d) S. 1 f.

¹⁸⁹ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. ix f.

Zahlungsverkehrssysteme GmbH. Beide Herren hatten bereits an der ersten Branchenbefragung im Vorfeld des Zwischenberichtes zur Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 teilgenommen. Die grundsätzlichen Aussagen ihrer Stellungnahmen zum Zwischenbericht, insbesondere die Fragebeantwortungen im Teil „Allgemeine Fragen“, decken sich inhaltlich weitgehend. Sowohl Dr. Judt als auch Dr. Ronovsky geben an, dass der Zwischenbericht zu allgemein gehalten wäre und auf viele wichtige Aspekte überhaupt nicht oder zu wenig detailliert eingehen würde.¹⁹⁰ Ebenso geht aus beiden Stellungnahmen deutlich hervor, dass sowohl die Methode der Datensammlung im Zuge der Erhebungen der Kommission als auch die Gewichtung und Auswertung derselben und damit die Ergebnisse der Untersuchung selbst stark in Zweifel gezogen und kritisiert werden, was konform geht mit vielen weiteren kritischen Stellungnahmen im Rahmen dieser Befragung.¹⁹¹ Dies insbesondere aufgrund des oben erwähnten Außerachtlassens wichtiger Aspekte und Fakten, welches zu einer Verfälschung der Ergebnisse geführt hätte.¹⁹² Dr. Ronovsky weist in seiner Einleitung außerdem auf die bisherige gute und enge Zusammenarbeit der europäischen Banken mit dem europäischen Zentralbankensystem und der Europäischen Kommission im Rahmen des SEPA-Projektes hin, und gibt zu Bedenken, dass zusätzliche regulative Eingriffe in den großteils selbstregulierenden Prozess der SEPA-Implementierung mitunter hemmende Einflüsse auf denselben entfalten könnten.¹⁹³

4.3.1 Finanzanalyse der Industrie

Die ersten beiden Fragen der Kommission beschäftigen sich mit der Thematik der, ihrer Meinung nach, in einigen Mitgliedstaaten zu hohen Händlergebühren (Merchant Service Charge, Disagio), die letztlich dazu führen würden, dass Konsumenten zu hohe Preise für Waren zu bezahlen hätten. Sowohl Dr. Judt als auch Dr. Ronovsky stellen fest, dass sich Händlergebühren in Österreich generell auf einem sehr niedrigen Niveau bewegen würden. Regulative Eingriffe seitens der Europäischen Union seien keinesfalls von Nöten, da Händlergebühren dem Wettbewerb unterliegen und ihre Höhe daher von freien Marktkräften determiniert wür-

¹⁹⁰ Vgl. Judt (2006) o.S.; Ronovsky (2006) o.S.

¹⁹¹ Vgl. Europäische Kommission (2007b) S. 1.

¹⁹² Vgl. Judt (2006) o.S.; Ronovsky (2006) o.S.

¹⁹³ Vgl. Ronovsky (2006) o.S.

de.¹⁹⁴ Zusätzlich zeigt Dr. Judt am Beispiel der historischen Niveauentwicklung von Händlergebühren in Österreich auf, dass der von der Kommission postulierte direkte Zusammenhang zwischen der Höhe von Händlergebühren und Preisen für Endkonsumenten empirisch nicht nachvollziehbar sei. Vielmehr führe eine Senkung der Gebühren für Händler zu einer Profitmaximierung auf Seiten der Händler, da eine solche Kostensenkung nur äußerst selten an Konsumenten weitergegeben würde.¹⁹⁵ In beiden Stellungnahmen wird außerdem darauf hingewiesen, dass die den Feststellungen der Kommission zugrunde liegenden Vergleichsdaten auf Basis nicht genügend objektiver Werte ermittelt worden wären. So seien beispielsweise unterschiedliche Steuerebenen in den Mitgliedstaaten ebenso außer Acht gelassen worden, wie Risikounterschiede zwischen Mitgliedstaaten aber auch einzelnen Branchen. Effekte, wie historisch gewachsene Kostenvorteile durch economies of scale, Entwicklungs- und Servicekosten sowie Art und Anzahl von in den Mitgliedstaaten ausgegebenen und von Kunden verwendeten Zahlungskarten wären ebenso nicht berücksichtigt worden.¹⁹⁶ Dr. Judt geht bereits bei der Beantwortung dieser ersten Fragen auch auf das Thema der nachfolgenden Fragestellungen betreffend Profitabilität der Zahlungskartenbranche ein. Er hält fest, dass der Zwischenbericht auch die erheblichen potentiellen Einflüsse von Effekten wie Fixkostendegression auf das Ergebnis eines Unternehmens negiert, da Fixkosten im gesamten Finanzanalyseteil des Zwischenberichtes lediglich als Teilmenge von nicht näher bestimmten „sonstige Kosten“ geführt würden. Auch Berechnungsmethoden hinsichtlich Gemeinkosten wären unzureichend dokumentiert und nicht konsistent nachvollziehbar, da eine für Vergleiche notwendige Vereinheitlichung von Berechnungsmethoden nicht vorgenommen worden wäre. Ebenso die langfristige Ausrichtung eines Zahlungskartenunternehmens fände in den Ergebnisbetrachtungen der Kommission keinerlei Beachtung, obwohl die zu Beginn sehr hohen Investitionskosten, ebenso wie die laufenden Kosten für technologische Weiterentwicklung in Zukunft verdient werden müssten, sodass sich in späteren Jahren zwangsweise eine relativ hohe Profitabilität einstellen müsse. In diesem Kontext ergäbe die Betrachtung von Profitabilitätskennzahlen auf jährlicher Basis oder sogar auf noch kürzere Zeiträume, wie beispielsweise Quartale bezo-

¹⁹⁴ Vgl. Judt (2006) o.S.; Ronovsky (2006) o.S.

¹⁹⁵ Vgl. Judt (2006) o.S.

¹⁹⁶ Vgl. Judt (2006) o.S.; Ronovsky (2006) o.S.

gen, kein rechtmäßiges Bild der wahren Finanzsituation in der Zahlungskartenbranche.¹⁹⁷

Die weiterführenden Fragen befassen sich wie zuvor erwähnt mit der laut Kommission sehr hohen Profitabilität von Zahlungskarten. Die Kommission stellt dabei auf ein mögliches Ungleichgewicht betreffend Marktmacht ab, die für die zu rechtfertigende hohe Profitabilität im Zahlungskartenmarkt verantwortlich sein könnte. Dem entgegen halten sowohl Dr. Judt als auch Dr. Ronovsky regelmäßige McKinsey-Studien, welche belegen würden, dass Zahlungssysteme als Gesamtheit in Österreich Verluste erwirtschaften würden. Der Zahlungskartenmarkt wäre aus österreichischer Sicht lediglich ein Ausschnitt der Gesamtbetrachtung der Zahlungssysteme und damit nicht sinnvoll als einzelnes Geschäftsfeld analysierbar.¹⁹⁸

Dr. Ronovsky verweist an dieser Stelle ebenso wie Dr. Judt bereits zuvor auf die fehlende Berücksichtigung der hohen Investitionskosten der österreichischen Banken in Zahlungskartensysteme,¹⁹⁹ während Dr. Judt weiter ausführt, dass die von der Kommission bemängelten hohen Profite der Finanzinstitutionen, insbesondere im Issuing-Geschäft, in Österreich jedenfalls nicht zu finden wären, da diese hauptsächlich durch hohe Zinsen lukriert würden, die Karteninhaber auf ihre ausstehenden Salden auf sogenannte Revolving-Kreditkarten bezahlen müssten. Dieses System existiere in Österreich nicht, da das Modell österreichischer Kreditkarten das der sogenannten Charge-Karten entspräche.²⁰⁰

Der letzte Themenblock innerhalb der Finanzanalyse der Branche betrifft Preisstrategien sowohl von Acquirern als auch von Händlern und damit die viel bemühten Preissignale an Konsumenten. Wie zuvor beschrieben sieht es die Kommission als eines ihrer Ziele, Konsumenten mit Hilfe der Preisgestaltung von Händlern über die wahren Kosten eines Zahlungsinstrumentes zu informieren und damit einerseits den Wettbewerb zwischen diesen Zahlungsinstrumenten zu steigern und andererseits die Tendenz der Konsumenten zu günstigen und damit effizienten Zahlungsinstrumenten zu fördern.²⁰¹ Grundsätzlich sieht Dr. Judt diese Bestrebungen als durchaus positiv, da sowohl die mikroökonomischen als auch makroökonomischen Kosten für Bargeld bedeutend höher liegen würden als jene für

¹⁹⁷ Vgl. Judt (2006) o.S.

¹⁹⁸ Vgl. Judt (2006) o.S.; Ronovsky (2006) o.S.

¹⁹⁹ Vgl. Ronovsky (2006) o.S.

²⁰⁰ Vgl. Judt (2006) o.S.

²⁰¹ Vgl. Europäische Kommission (2006b) S. 123 ff.

bargeldloses Bezahlen.²⁰² Beide Herren sind jedoch auch der Ansicht, dass, führt man diesen Gedanken konsequent zu Ende, ein Händler, der vollständige und wahre Information über die Kosten eines Zahlungsinstrumentes an seine Kunden weitergeben sollte, unterschiedliche Preise für die Bezahlung mit allen Zahlungsinstrumenten, welche er akzeptiert, anführen müsste. Konsumenten auf der anderen Seite müssten, um positive Effekte lukrieren zu können, sowohl Bargeld als auch diverse andere Zahlungsinstrumente, wie beispielsweise mehrere Zahlungskarten unterschiedlicher Anbieter mit sich führen, um im Kaufmoment das günstigste Zahlungsmittel wählen zu können. Diese Überlegungen scheinen daher auf einen wenig praktikablen Weg zur Förderung von effizienten Zahlungsinstrumenten zu führen. Nicht zu vernachlässigen ist auch, dass die tatsächliche Preisfestsetzung für Produkte letztendlich auch von der Preisstrategie des Händlers abhängt, und sich die Frage stellt, ob es rechtfertigbar wäre einem Händler in einer freien Marktwirtschaft tatsächlich eine kostenbasierende Preisbestimmung auf Basis der ihm anfallenden Abwicklungskosten aufzuzwingen. In Österreich auch unter dem Aspekt, dass Preisstrategien und Preisbildung von Acquirern und Händlern ohnehin dem Spiel der freien Marktkräfte ausgesetzt seien und sich regulative Eingriffe daher nur negativ auswirken könnten.²⁰³

4.3.2 Marktstrukturen, Grundsätze, Verhalten der Marktteilnehmer

In diesem Abschnitt der Fragebeantwortungen skizzieren Dr. Judt und Dr. Ronovsky die Strukturen des österreichischen Zahlungskartenmarktes, wobei Dr. Ronovskys Darstellung allgemeiner gehalten ist als die Beschreibung von Dr. Judt. Beide Herren postulieren, dass sich die bisherigen Marktstrukturen in der Vergangenheit für den österreichischen Markt – sowohl für Issuer, Acquirer, Händler und Konsumenten – als fruchtbar und erfolgreich herausgestellt hätten.²⁰⁴ Issuer wären sowohl dem Wettbewerb untereinander als auch mit Bargeld ausgesetzt gewesen. Und auch wenn im Acquiring in der Vergangenheit eine gewisse Konzentration vorgeherrscht hätte – trotz der Möglichkeiten, dass andere Acquirer ebenso wie Issuer jederzeit in den Markt eintreten hätten können –, so wären auch die großen Acquirer am österreichischen Markt dem freien Wettbewerb ausgesetzt

²⁰² Vgl. Judt (2006) o.S.

²⁰³ Vgl. Judt (2006) o.S.; Ronovsky (2006) o.S.

²⁰⁴ Vgl. Judt (2006) o.S.

gewesen. Denn, so meint Dr. Ronovsky, wären die österreichischen Acquirer nicht wettbewerbsfähig gewesen, hätten Händler keine Zahlungskarten akzeptiert, so dass entweder auch das Issuing-Geschäft gelitten hätte, da auch im Issuing nur profitabel und für Konsumenten zufriedenstellend gewirtschaftet werden kann (Nachfrage), wenn beispielsweise eine entsprechende Anzahl an Akzeptanzstellen (Angebot) vorhanden ist. Oder aber ausländische Acquirer wären mit für Händler besseren Angeboten in den Markt eingetreten.²⁰⁵ Dr. Judt hält zusätzlich fest, dass betreffend Marktstrukturen ebenso wie bereits im vorangegangenen Abschnitt die allumfassenden und verallgemeinernden Vergleiche von Mitgliedstaaten wenig aussagekräftig und nicht zielführend seien.²⁰⁶

Betreffend grundsätzlicher Vorgaben und Vereinbarungen zur Stärkung der Nachfrage nach bargeldlosen Zahlungsinstrumenten sehen sowohl Dr. Judt als auch Dr. Ronovsky die Notwendigkeit der Fokussierung auf die Veränderung des Zahlungsverhaltens von Konsumenten, weg vom Bargeld, hin zum bargeldlosen Bezahlen, gegeben. Jedoch unter den bereits zuvor genannten Aspekten aus den Überlegungen zu Preisstrategien und Preissignalen. Betreffend der von der Kommission auch geforderten Stärkung des Wettbewerbs zwischen Zahlungskartensystemen wie auch Issuern und Acquirern sehen beide Herren keinen unmittelbaren Handlungsbedarf.²⁰⁷ Dr. Ronovsky, da er diese Thematik durch den existierenden freien Wettbewerb geregelt sieht,²⁰⁸ Dr. Judt, da seitens MasterCard beispielsweise SEPA-weite Lizenzen existieren, die grenzüberschreitenden Wettbewerb fördern würden.²⁰⁹

Ebenso werden die Thematiken der Lizenzgebühren, wie auch der strukturellen Trennung von Kartensystem, Infrastruktur und finanziellen Aktivitäten in den Stellungnahmen bewertet. Die Lizenzgebühren der Kartensysteme wären markt- und wettbewerbsgetrieben und damit jedenfalls gerechtfertigt. Sie sollten jedenfalls flexibel bleiben, um auf Änderungen der Marktsituation reagieren zu können. Die von der Kommission geforderten strukturellen Trennungen sehen sowohl Dr. Judt als auch Dr. Ronovsky als problematisch an, da diese Forderung einen massiven Eingriff in die unternehmerische Freiheit von Kartensystembetreibern und

²⁰⁵ Vgl. Ronovsky (2006) o.S.

²⁰⁶ Vgl. Judt (2006) o.S.

²⁰⁷ Vgl. Judt (2006) o.S.; Ronovsky (2006) o.S.

²⁰⁸ Vgl. Ronovsky (2006) o.S.

²⁰⁹ Vgl. Judt (2006) o.S.

-abwickeln darstellen würde. Jedem Unternehmen müsse die wirtschaftliche Entscheidung über Eigenabwicklung oder Auslagerung von Geschäftsbereichen selbst überlassen bleiben.²¹⁰

Zu den Eintrittsbedingungen zur Erlangung einer Issuing- oder Acquiringlizenz merkt Dr. Judt noch an, dass die Forderung der Kommission nach Liberalisierung dieser Voraussetzungen, großes Risikopotential in sich berge. Die bisher in Österreich und auch bei den großen, internationalen Kartensystemen geltenden, strengen Bedingungen sahen vor, dass nur Bankinstitutionen eine Issuing- oder Acquiringlizenz erwerben konnten. Dies hatte zur Folge, dass Issuer und Acquirer den entsprechenden Bankenaufsichtsgremien unterstellt waren und auch die strengen Auflagen für Banken beispielsweise betreffend Eigenkapital, Bankgeheimnis etc. unterlagen. Würden nun auch Nicht-Banken Lizenznehmer werden dürfen, würde hier ein einerseits entsprechend höheres Risiko zum Tragen kommen und andererseits eine massive Diskriminierung der Banken-Issuer und -Acquirer, da die neuen Lizenznehmer nicht den strengen Bankenaufgaben entsprechen müssten.²¹¹

4.3.3 Zukünftige Marktentwicklungen

Den dritten Abschnitt ihres Fragebogens widmete die Kommission der Einschätzung zukünftiger Entwicklungen des Zahlungskartenmarktes durch die Teilnehmer. Nach Dr. Ronovskys Meinung werde sich die gesamte Bankenindustrie aufgrund der SEPA-Initiative im Allgemeinen und den, durch die Payment Service Directive notwendigen Änderungen im Speziellen, verändern. Kleine nationale Banken würden ihre operativen Aktivitäten auslagern, internationale Banken würden hinsichtlich ihrer operativen Tätigkeiten auf supranationaler Ebene Konsolidierungen vornehmen oder ebenfalls auslagern. Außerdem sieht Dr. Ronovsky eine fortschreitende Internationalisierung von Systemen aufgrund vermehrter grenzüberschreitender Unternehmenszusammenschlüsse.²¹² Die Darstellung Dr. Judts beginnt mit einem historischen Abriss zur Erklärung der aktuellen Situation der Zersplitterung der Finanzmärkte in Europa. Seiner Ansicht nach würde die beginnende Zusammenführung der Fragmente zu einem gemeinsamen, integrierten, europäischen Finanzmarkt zu grenzüberschreitenden Marktvereinigungen und

²¹⁰ Vgl. Judt (2006) o.S.; Ronovsky (2006) o.S.

²¹¹ Vgl. Judt (2006) o.S.

²¹² Vgl. Ronovsky (2006) o.S.

Umstrukturierungen führen, im Zuge derer große internationale Unternehmen die bisher etablierten lokalen Abwicklungsunternehmen herausfordern und in weiterer Folge ersetzen würden. Langfristig betrachtet zeigt er damit einen Trend zur Marktkonzentration auf. Auch die Tendenz hin zu immer stärker werdendem Wettbewerb in den nationalen Märkten, beispielsweise zwischen lokalen Acquirern aber auch durch neue Marktteilnehmer, werde sich weiter verstärken, wie Dr. Judt anhand der Wettbewerbssituation der Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH illustriert. Das Unternehmen wäre am österreichischen Markt lange Jahre der einzige Acquirer für MasterCard und Maestro gewesen, sähe sich jedoch in jüngeren Vergangenheit mit zahlreichen ausländischen, international agierenden MasterCard- und Maestro-Acquirern am heimischen Markt konfrontiert, die aufgrund ihrer Größe zum Teil entsprechende Kostenvorteile aufweisen würden.²¹³

Neben den zukünftigen Veränderungen der Marktstrukturen erfragte die Kommission auch Visionen hinsichtlich technologischer Entwicklungen. Dr. Ronovsky stellt hier die Implementierung und Weiterentwicklung des EMV-Standards in den Vordergrund, ebenso wie das von VISA Europe forcierte kontaktlose Bezahlen (Contactless Payments) für Kleinstbeträge (sogenannte Mikropayments) und mobiles Bezahlen (sogenannte Mobile Payments, m-payments), wie beispielsweise das Bezahlen mit einem Mobiltelefon.²¹⁴ Dr. Judt sieht ebenfalls Trends im Sinne der vergangenen dynamischen Entwicklungen. Konkret nennt er ebenfalls Mobile Payments und kontaktloses Bezahlen, fügt jedoch noch den Ausbau des elektronischen Handels (sogenannter e-commerce via Internet) hinzu. Einschränkend merkt Dr. Judt an, dass diese technologischen Weiterentwicklungen jedoch nur möglich wären, wenn Issuer und Acquirer auch in Zukunft in der Lage wären, ihre Geschäfte profitabel zu führen um entsprechende Investitionskapital zur Verfügung zu haben. Zusätzlich führt Dr. Judt an, dass Wettbewerb nicht alleine aus Preiswettbewerb bestünde, sondern Kunden und auch Händler ebensolchen Wert auf zusätzliche Leistungen und Servicequalität legen würden. Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH versuche sich insbesondere im Acquiring in dieser Hinsicht zu differenzieren und seinen Händlern beispielsweise volles Service, hohe Abwicklungsgeschwindigkeit, Missbrauchsvorbeugung, Flexibilität im Zah-

²¹³ Vgl. Judt (2006) o.S.

²¹⁴ Vgl. Ronovsky (2006) o.S.

lungsverkehr und innovative Technologien wie e-commerce Lösungen anzubieten.²¹⁵

4.3.4 Lösungsansätze zur Beseitigung von Markteintrittsbarrieren

Im Abschnitt über die Lösungsansätze zur Beseitigung von Markteintrittsbarrieren stellt die Kommission auf ihrer Meinung nach bereits identifizierte Markteintrittsbarrieren ab. Insbesondere aufgrund von Rückmeldungen einiger Institutionen über Markteintrittsschwierigkeiten in Österreich, erforderten die Fragestellungen zu diesem Thema, jedenfalls Stellungnahmen österreichischer Institutionen. Sowohl Dr. Judt als auch Dr. Ronovsky geben an, dass keinerlei Markteintrittsbarrieren in Österreich existieren würden.²¹⁶ Dr. Judt verweist hierbei auf seine Ausführungen über die bereits in Österreich aktiven ausländischen Zahlungskartenabwickler,²¹⁷ während Dr. Ronovsky sich auf die über die Jahre hinweg erworbene hohe Qualität und Effizienz der österreichischen Unternehmen bezieht und diese als erarbeiteten Wettbewerbsvorteil gegenüber potentiellen, neuen Marktteilnehmern darstellt, der fälschlicherweise als Markteintrittshindernis im Sinne des europäischen Wettbewerbsrechts interpretiert würde.²¹⁸

Betreffend wünschenswerter Harmonisierung technischer Standards in der Zahlungskartenbranche, insbesondere hinsichtlich internationaler Zahlungskartensysteme, weisen die beiden gegenständlichen Stellungnahmen unterschiedliche Standpunkte auf. Dr. Judt postuliert, dass es im Wesentlichen zwei Standards gäbe, einerseits von MasterCard International und andererseits von VISA International, welche sich zwar ähnlich aber nicht identisch wären. Seiner Meinung nach sollten diese beiden Standards vereinheitlicht werden.²¹⁹ Dr. Ronovsky auf der anderen Seite ist der Ansicht, dass die Harmonisierung auf technischer Ebene durch die Einführung des EMV-Standards hinreichend fortgeschritten wäre.²²⁰

²¹⁵ Vgl. Judt (2006) o.S.

²¹⁶ Vgl. Judt (2006) o.S.; Ronovsky (2006) o.S.

²¹⁷ Vgl. Judt (2006) o.S.

²¹⁸ Vgl. Ronovsky (2006) o.S.

²¹⁹ Vgl. Judt (2006) o.S.

²²⁰ Vgl. Ronovsky (2006) o.S.

4.3.5 Lektionen für SEPA

Zum Abschluss des Fragebogens stellt die Kommission eine direkte Verbindung zwischen der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 und der Single Euro Payments Area her, indem sie konkret nach Erkenntnissen hinsichtlich der weiteren Entwicklung von SEPA fragt, die durch den Zwischenbericht aufgedeckt worden seien. Die Vision eines SEPA für Karten von Dr. Judt entspricht in ihrem Kern einigen der Hauptanforderungen des SEPA Cards Framework, nämlich dass

- jedes aus einem Land der SEPA-Region stammende kartenausgebende Unternehmen (Issuer) in der gesamten SEPA-Region Zahlungskarten auf die gleiche Art und Weise ausgeben kann und darf, wie in seinem Heimatland.
- jedes aus einem Land der SEPA-Region stammende Händler akquirierende Unternehmen (Acquirer) in der gesamten SEPA-Region Händler anwerben und deren Transaktionen abwickeln kann und darf, wie in seinem Heimatland.²²¹

Dr. Ronovsky wählt hier einen pragmatischeren Ansatz und hält fest, dass es grundsätzlich positiv zu bewerten sei, wenn nationale Kartensysteme Co-Branding Karten gemeinsam mit internationalen Kartensystemen ausgeben, da so eine internationale Akzeptanz der Karten auf breiter Basis gewährleistet wäre. Zur Stärkung des Wettbewerbs zwischen Zahlungskartensystemen im SEPA-Kontext sind nach Ansicht Dr. Ronovskys keine zusätzlichen Maßnahmen notwendig, da die grundsätzlichen Vorgaben von SEPA wirksamen Wettbewerb zwischen den Marktteilnehmern implizieren würden.²²² Ähnlich argumentiert auch Dr. Judt, der die Meinung vertritt, dass sich die Wettbewerbsintensität, insbesondere zwischen Issuern, steigern werde. Betreffend Acquiring sieht er einen Trend zu einem „One-Stop-Shopping“ für Händler. Er meint damit, dass Acquirer durch die harmonisierenden Liberalisierungsmaßnahmen im Rahmen der SEPA-Implementierung versuchen würden, die Abwicklungslizenzen möglichst vieler verschiedener Zahlungskartensysteme zu erhalten oder wenigstens Kooperationen zu schließen, um Händlern auf diesem Weg optimierte Abwicklungslösungen aus einer Hand bieten zu können. In diesem Zusammenhang als von besonderer Bedeutung erachtet

²²¹ Vgl. Judt (2006) o.S.

²²² Vgl. Ronovsky (2006) o.S.

Dr. Judt zusätzlich zur Harmonisierung des Rechtsrahmens im Zuge der Einführung von SEPA eine europaweite Standardisierung auf technischer Ebene, insbesondere betreffend POS-Terminals. So scheint es ihm zwar unrealistisch, dass europaweit alle Terminals mit den gleichen Applikationen ausgestattet würden. Für durchaus im Bereich des Machbaren hält er es jedoch, Terminals in der gesamten SEPA-Region mit einem Standardbetriebssystem auszustatten, auf welches jeder Acquirer seine speziellen Applikationen für Zusatzfunktionalitäten wie beispielsweise Kundenbindungsprogramme aufsetzen könnte.²²³

²²³ Vgl. Judt (2006) o.S.

4.4 Abschlussbericht zur Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts

Nach Ablauf der Frist zur Einreichung der Stellungnahmen bzw. beantworteten Fragebögen zum Zwischenbericht über die Zahlungskartenbranche im Juni 2006, hielt die Kommission im Juli 2006 eine öffentliche Anhörung ab, in deren Rahmen die bisher ausgewerteten Informationen sowie die Schlüsse der Kommission daraus präsentiert und mit den Marktteilnehmern diskutiert wurden.²²⁴ Am 31. Jänner 2007 schließlich wurde der Abschlussbericht zur Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 veröffentlicht, welcher betreffend des Zahlungskartenmarktes im Wesentlichen die gleichen Schlussfolgerungen und Kritikpunkte der Kommission enthielt, die bereits im Zwischenbericht über die Zahlungskarten vorgestellt worden waren. Häufig erfolgten Einwendungen von Finanzinstitutionen im Rahmen der Stellungnahmen, hauptsächlich betreffend der Methoden zu Berechnung der Profitabilitätsvergleichszahlen, welche die Grundlage für die Einschätzung der Kommission darstellen, wurde dadurch Rechnung getragen, dass sie im Rahmen eines eigenen Kapitels des Abschlussbericht, zwar erwähnt, aber nach Ansicht der Kommission entkräftet wurden, und so keinen wirklichen Einfluss auf das Untersuchungsergebnis der Kommission in diesem Bereich entfalten konnten.²²⁵ Bei der Präsentation des Abschlussberichts merkte Kommissarin Kroes jedoch positiv an, dass in Mitgliedstaaten, wie beispielsweise Österreich, aufgrund des Zwischenberichtes bereits Maßnahmen im Sinne der Kommission eingeleitet worden waren.²²⁶

Als wichtigste Ergebnisse der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts, mit Bezug zur Zahlungskartenbranche, nennt der Abschlussbericht folgende Erkenntnisse der Kommission:

- Anhaltende Marktfragmentierung: Im Rahmen der Untersuchung bestätigten sich die Vermutungen der Kommission betreffend Zersplitterung bei gleichzeitig tendenziell stark national-konzentrierter Ausrichtung der Finanzmärkte Europas, was bedeutet, dass wirksamer Wettbewerb dadurch beschränkt sein könnte.

²²⁴ Vgl. Europäische Kommission (2006e) S. 9.

²²⁵ Vgl. Europäische Kommission (2007e) S. 126 f.

²²⁶ Vgl. Kroes (2007) S. 2 f; Europäische Kommission (2007b) S. 6.

- Infrastrukturelle Anforderungen und Governance-Regeln: Ebenso erachtet die Kommission manche infrastrukturelle und regulative Vorgaben sowie grundsätzliche Anforderungen und marktverhaltensbedingte Hemmnisse, beispielsweise betreffend Zugangsbeschränkungen zu Zahlungssystemen, als potentiell wettbewerbsbehindernd, da sie hier möglichen Missbrauch einer marktbeherrschenden Stellung zu erkennen meint.
- Kooperationen von Finanzinstitutionen: Zusätzlich berge die formelle Zusammenarbeit zwischen Banken- und Kreditinstituten, wie beispielsweise im Rahmen eines gemeinsamen Betreibens von Zahlungsabwicklungssystemen zur Realisierung von Effizienzgewinnen aufgrund von economies of scale, nach Meinung der Kommission die Gefahr von wettbewerbsbeschränkender Kollusion.
- Festlegung von Preisen und Geschäftsstrategien: Die bereits im Zwischenbericht kritisierte hohe Profitabilität des Kartengeschäfts werde, insbesondere im Zusammenhang mit von einigen Institutionen aufgezeigten Markteintrittsbarrieren und von der Kommission identifizierter Marktkonzentration in manchen Mitgliedstaaten, weiterhin als klärungsbedürftig eingestuft, da hier Anzeichen von ungleicher Marktmacht erkennbar wären, was wiederum auf ein Wettbewerbsproblem hindeuten könnte.²²⁷

Diese Erkenntnisse ergaben für die Kommission das deutliche Bild, dass im europäischen Zahlungskartenmarkt bedeutende wettbewerbsrechtliche Probleme vorliegen würden, welche in Zusammenarbeit mit nationalen Wettbewerbsbehörden rigoros aufgedeckt und nachhaltig beseitigt werden müssten.²²⁸

4.4.1 Anhaltende Fragmentierung der Finanzmärkte

Als deutliches Anzeichen für die immanente Marktzersplitterung mit gleichzeitig hoher nationaler Marktkonzentration in vielen Mitgliedstaaten, führt der Abschlussbericht die großen Unterschiede zwischen Händlergebühren sowie auch zwischen Gebühren für Karteninhaber in den Mitgliedstaaten an. Gleichzeitig werden die sogenannten Interbankenentgelte als eine wesentlich Ursache für diese

²²⁷ Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 3 f.; Verband österreichischer Banken und Bankiers (2007) S. 17.

²²⁸ Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 4.

Situation identifiziert, da deren Höhe auch von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat und zwischen den unterschiedlichen Zahlungskartensystemen erheblich variiere.²²⁹ Sowohl die Höhe von Interbankenentgelten, als auch die wirtschaftliche Notwendigkeit deren Existenz an sich wird von der Kommission, wie schon im Zwischenbericht, in Frage gestellt. Zwar liegen zu dieser Thematik einige Stellungnahmen europäischer Finanzinstitutionen vor, jedoch vertritt die Kommission die Ansicht, dass die bisher vorgebrachten Argumentationen für das Bestehen von Interbankenentgelten nicht überzeugend dargestellt hätten, dass ihre Existenz tatsächlich ein grundlegender und unverzichtbarer Baustein im Modell der Zahlungskartensysteme sei. Daher kündigte die Kommission im Abschlussbericht weitere Ermittlungen und gegebenenfalls rechtliche/regulative Maßnahmen an.²³⁰

Die Gestaltung von Händlergebühren und die damit zusammenhängenden Strategien werden in Abschnitt 4.4.4 näher betrachtet. Die Thematik der Karteninhabergebühren sowie deren Gestaltung und Ausprägung wird aufgrund der Schwerpunktsetzung der vorliegenden Arbeit auf das Acquiring, nicht weiter ausgeführt.

4.4.2 Infrastrukturelle Anforderungen und Governance-Regeln

Als nicht zu rechtfertigende Zugangsbeschränkung zu Issuing- und Acquiringlizenzen, insbesondere internationaler Zahlungskartensysteme, sieht die Kommission die grundsätzliche Anforderung, dass ein lizenznehmendes Unternehmen eine Finanz- oder Kreditinstitution sein müsse. In einigen Mitgliedstaaten existieren solche Vorgaben auch auf nationaler Gesetzesebene. Den Hintergrund hierfür bildet der Anspruch nach Finanzstabilität von Zahlungskartenunternehmen, die durch aufsichtsrechtliche Aspekte gewährleistet sein soll. Nach Ansicht der Kommission jedoch schränke diese Bedingung die Beteiligung von Nicht-Banken in Zahlungskartensystemen stark ein und stelle damit eine nicht zu rechtfertigende Beeinträchtigung des freien Wettbewerbs dar. Im Zuge der Umsetzung der Payment Service Directive jedoch könnte diese grundsätzliche Anforderung abgeschafft werden. Zusätzlich werden im Abschlussbericht nationale gesetzliche Regelungen kritisiert, welche vorsehen, dass Issuer und Acquirer vor Ort präsent sein müssen, was bedeutet, dass ausländische Markteinsteiger im Zielland eine physische Exis-

²²⁹ Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 5, S. 11; Europäische Kommission (2007c) S. 1 f.

²³⁰ Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 5, S. 11; Europäische Kommission (2007e) S. 116 f.; Verband österreichischer Banken und Bankiers (2007) S. 17.

tenz begründen müssen. Als Folge hieraus würden sich die Kosten und damit das Risiko eines Markteintritts für Neueinsteiger deutlich erhöhen, was wiederum zur Behinderung wirksamen Wettbewerbs führen würde.²³¹ Auch die Co-Branding-Verbote einiger Zahlungskartennetzwerke, insbesondere auf nationaler Ebene, sind laut Abschlussbericht geeignet, um als Markteintrittsbarriere zu fungieren.²³² Als wettbewerbsbeschränkende Wirkung entfaltend könnten sich die Governance-Regeln einiger nationaler Zahlungskartensysteme erweisen, welche die einseitige Weitergabe sensibler Geschäftsinformationen zwischen Lizenzinstitutionen vorsehen.²³³ Ebenfalls Grund zu Bedenken hinsichtlich Effizienz und Wettbewerb geben der Kommission schließlich die unterschiedlichen technischen Standards in den Zahlungskartennetzen sowohl auf nationaler als auch auf europäischer Ebene.²³⁴

4.4.3 Zusammenarbeit von Banken

Insbesondere betreffend des Kritikpunktes hinsichtlich Zusammenarbeit von Banken als Hemmnis des freien Wettbewerbs sah sich Österreich direkt konfrontiert und die österreichische Wettbewerbsbehörde zum Handeln aufgefordert. Im Abschlussbericht strich die Kommission nochmals hervor, dass Marktstrukturen, wie sie durch die Schaffung von Gemeinschaftsunternehmen zur Abwicklung von Zahlungskarten entstehen, als wettbewerbsbehindernd einzustufen und daher jedenfalls zu beseitigen seien, da solche Banken-Joint-Ventures in der Regel eine monopolartige Stellung und entsprechende Marktmacht innehätten.²³⁵ In Österreich, das ein gutes Beispiel für die Feststellung der Kommission hinsichtlich stark konzentrierter Acquiringmärkte darstellte, existierten sogar zwei solcher Gemeinschaftsunternehmen, zu deren Eigentümern in beiden Fällen die großen österreichischen Banken zählten. Das sich aus diesen Eigentümer- und Unternehmensstrukturen ergebende Bild eines stark konzentrierten Marktes sowie das daraus resultierende hohe Ausmaß an Zusammenarbeit zwischen den Banken, gab für die Kommission einigen Anlass zu wettbewerbsrechtlichen Bedenken.²³⁶ Bei dem

²³¹ Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 6; Europäische Kommission (2007e) S. 135 f., S. 169 f.

²³² Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 6; Europäische Kommission (2007e) S. 94, S. 96, S. 167.

²³³ Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 6; Europäische Kommission (2007e) S. 140 f., S. 170.

²³⁴ Vgl. Europäische Kommission (2007c) S. 2; Europäische Kommission (2007e) S. 143 f., S. 170.

²³⁵ Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 5.

²³⁶ Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 9; Europäische Kommission (2007b) S. 6; Europäische Kommission (2007e) S. 87 f., S. 96.

zweiten großen, im Besonderen den österreichischen Zahlungskartenmarkt betreffenden wettbewerbshemmenden Aspekt, handelt es sich um Vereinbarungen zwischen am Markt tätigen Issuing- und Acquiringinstitutionen über Vorzugsgebühren. Solche wettbewerbswidrigen Übereinkommen wäre nach Ansicht der Kommission begünstigt durch die hohe Marktkonzentration im Acquiring-Geschäft und ein hohes Maß an vertikaler Integration. Die in Österreich vormals existente Quasi-Monopolstellung großer Unternehmen, die sowohl als Issuer, Acquirer und Prozessor tätig waren, ermöglichte die Festsetzung vergünstigter Interbankenentgelte, was von der Kommission eindeutig als wettbewerbsverzerrendes Verhalten klassifiziert wurde.²³⁷

Wie oben erwähnt, merkte die Kommission bei der Präsentation des Abschlussberichtes wohlwollend an, dass in Österreich, in Abstimmung mit der Kommission und der österreichischen Wettbewerbsbehörde, bereits Maßnahmen zur Beseitigung der angesprochenen wettbewerbsfeindlichen Situation ergriffen worden seien. So wäre vereinbart worden, dass die österreichischen Banken die Übereinkommen zur Festsetzung der vergünstigten Interbankenentgelte überprüfen würden. Seitens der betroffenen Banken sei auch bereits in Aussicht gestellt worden, dass entsprechende Adaptionen im Sinne der Kommission vorgenommen würden. Zusätzlich wären Maßnahmen eingeleitet worden, die wirksamen Wettbewerb zwischen den beiden großen österreichischen Zahlungskartenabwicklern Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH und VISA-Service Kreditkarten AG (VISA-Austria) fördern sollten.²³⁸ Mit diesen und den Auswirkungen derselben auf den österreichischen Zahlungskartenmarkt beschäftigt sich, wie bereits ange-merkt, das nachfolgende Kapitel 5.

4.4.4 Festlegung von Preisen und Preisstrategien

Die weiter oben beschriebene, europaweit verbreitete Praxis des sogenannten Blending durch Acquirer, also die Verrechnung von gleich hohen Händlergebühren für die Akzeptanz miteinander konkurrierender Zahlungsinstrumente, hätte den Effekt, den Preiswettbewerb zwischen diesen miteinander in Konkurrenz stehen-

²³⁷ Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 7; Europäische Kommission (2007b) S. 6; Europäische Kommission (2007e) S. 93, S. 96, S. 167, S. 169 f.

²³⁸ Vgl. Europäische Kommission (2007b) S. 6; Kroes (2007) S. 3; Europäische Kommission (2007e) S. 93, S. 96.

den Instrumenten zu schwächen, was letztlich zu höheren Gebühren für Händler führen und damit auch höhere Preise für Konsumenten bedeuten würde. Ebenfalls als wettbewerbsverzerrend könnte sich das Verbot von Surcharging, der Verrechnung von unterschiedlich hohen Preisaufschlägen durch Händler an Konsumenten, in Abhängigkeit vom gewählten Zahlungsinstrument, herausstellen. Konsumenten würden dadurch keine oder falsche Preissignale vermittelt und die wahren Kosten eines Zahlungsinstrumentes blieben unerkannt, sodass kein Anreiz und damit auch kein steuernder Effekt hin zu günstigen und effizienten Zahlungsinstrumenten gegeben wäre. Zusätzlich sieht die Kommission hier noch die Gefahr von negativen Einflüssen auf die zukünftige Weiterentwicklung und Optimierung von Zahlungsinstrumenten hinsichtlich Effizienz.²³⁹

4.4.5 Weiteres Vorgehen

Durch die nach Ansicht der Kommission im Rahmen der Untersuchung identifizierten, teilweise massiven Wettbewerbshindernisse in den europäischen Finanzmärkten, einschließlich des Zahlungskartenmarktes, sah die Kommission eine Vielzahl an Maßnahmen vor, die zur Abschaffung dieser Schranken, insbesondere hinsichtlich des grenzüberschreitenden Wettbewerbes, führen und damit zu dessen Stärkung beitragen sollten. Zur Beseitigung von bereits eindeutig festgestellten Markteintrittsbarrieren sowie von als diskriminierend eingestuften Vorschriften, Governance-Regeln und Gebührenstrukturen in Zahlungskartensystemen wäre sie bereit, sämtliche Möglichkeiten zur Durchsetzung der kartellrechtlichen Vorschriften auszuschöpfen, sollte sie dies als notwendig erachten.²⁴⁰ Insbesondere mit der Konzeption von Zahlungssystemen, einschließlich Zahlungskartensystemen und deren Betrieb, würde sich die Kommission gemeinsam mit den nationalen Wettbewerbsbehörden der betroffenen Mitgliedstaaten eingehender beschäftigen.²⁴¹ Jedoch hält die Kommission auch fest, dass zur Beseitigung zahlreicher Bedenken hinsichtlich bestehender Wettbewerbsprobleme im Zahlungskartenmarkt grundsätzlich auch Selbstregulierungsmaßnahmen der Industrie möglich und notwendig wären. So würde beispielsweise die Implementierung von SEPA im Allgemeinen,

²³⁹ Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 6 f; Europäische Kommission (2007c) S. 2; Europäische Kommission (2007c) S. 9; Kroes (2007) S. 3; Europäische Kommission (2007e) S. 106 ff., S. 167 f.

²⁴⁰ Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 11; Europäische Kommission (2007b) S. 1; Europäische Kommission (2007e) S. 170.

²⁴¹ Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 13.

und die Umsetzung der Payment Service Directive im Speziellen, zahlreiche Möglichkeiten bieten um restriktiv gehaltene Vorschriften, wie Beschränkungen hinsichtlich Co-Branding, Surcharging oder auch das Finanzinstitutserfordernis, abzuschaffen. Auch hinsichtlich der angemerkten Effizienzhemmnissen aufgrund unterschiedlicher technischer Standards zwischen den Zahlungskartennetzen würden die Harmonisierungsbestrebungen im Rahmen von SEPA einen Lösungsansatz bieten. Betreffend die Bereiche, welche sich die Kommission noch nicht eindeutig zu beurteilen im Stande sah, wie beispielsweise Interbankenentgelte, sollten weitere, intensive Ermittlungen und Konsultationen von Marktteilnehmern durchgeführt werden.²⁴²

²⁴² Vgl. Europäische Kommission (2007a) S. 11 f.

5 Der österreichische Markt der Zahlungskartenabwicklungsanbieter (Acquiring)

Der vorliegende Abschnitt liefert zum besseren Verständnis zunächst einen generellen Überblick über den österreichischen Zahlungskartenmarkt (Issuing und Acquiring). Im Detail setzt sich Kapitel 5 allerdings ausschließlich mit dem österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt (Acquiring) auseinander, da die Veränderungen und Entwicklungen in diesem Marktsegment Gegenstand der Untersuchung sind.

5.1 Allgemeine Marktentwicklung

Gemäß der Zahlungsmittelumfrage der Österreichischen Nationalbank aus dem 2. Quartal 2008 besitzen 81% aller ÖsterreicherInnen eine Zahlungskarte. Abbildung 12 gibt einen graphischen Überblick bezüglich des Verbreitungsgrades von bargeldlosen Zahlungsinstrumenten, wobei es sich bei der Bezeichnung „Karte mit Zahlungsmethode“ um eine zusammengefasste Sicht auf den österreichischen Zahlungskartenmarkt handelt und keine Differenzierung nach Kartentypen, wie beispielsweise Debitkarten und Kreditkarten, vorgenommen wurde. Betrachtet man die Zahlen aus dem 3. Quartal 2007, nach denen 83% aller Personen ab 15 Jahre im Besitz einer Zahlungskarte waren, stellt sich der erwähnte Wert aus der Umfrage aus dem Jahr 2008 als leicht rückläufig dar. Im Bereich Debitkarten lässt sich feststellen, dass ein überwiegender Teil (47%) aller Karteninhaber in der Altersgruppe der 15 – 29 Jährigen ihre Bankomat-/Debitkarte schon mehr als 10 Jahre besitzen, nur 7% haben ihre Bankomatkarte in den letzten 1 bis 2 Jahren erworben.²⁴³

Deutlich unter den Werten der Debitkarten liegt der Verbreitungsgrad von Kreditkarten in Österreich. Besaßen zwischen 1. Quartal 2003 und 1. Quartal 2007 noch über 30% aller Österreicher eine Kreditkarte, so sank dieser Wert im Verlauf des Jahres 2007 auf rund ein Viertel der Bevölkerung. Seither hält sich der Verbreitungsgrad in Österreich relativ konstant auf diesem Niveau.²⁴⁴

²⁴³ Vgl. Österreichische Nationalbank (2008b) S. 1; Österreichische Nationalbank (2007) S. 1.

²⁴⁴ Vgl. Österreichische Nationalbank (2007) S. 1.

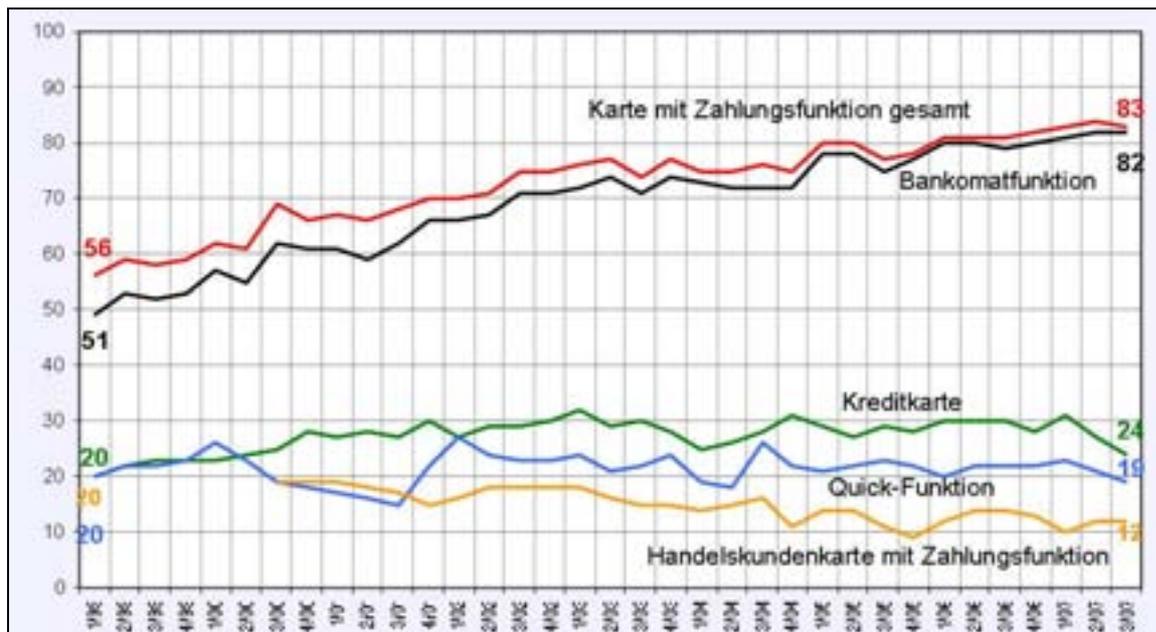


Abbildung 12: Zahlungskartenbesitz der Österreicher 1999 - 2007²⁴⁵

Verhältnismäßig jung im Vergleich zu Kreditkarten sind Kundenkarten mit Zahlungsfunktion, deren Marktdurchdringung in den letzten Jahren signifikant zugenommen hat.²⁴⁶ Gemäß der Zahlungsmittelumfrage der Österreichischen Nationalbank aus dem 2. Quartal 2008 haben 34% aller Personen, die eine Kundenkarte mit Zahlungsfunktion besitzen, diese in den letzten 1 bis 2 Jahren erworben.²⁴⁷

Eine weitere Erfolgsgeschichte im österreichischen Zahlungskartenmarkt stellt die Entwicklung und Verbreitung der Zahlungsmöglichkeit mittels Quick-Funktion dar. Die Funktionsweise wird durch einen auf einer Karte aufgetragenen Chip ermöglicht, den sogenannten Quick-Chip, der als elektronische Geldbörse fungiert. Bei der Trägerkarte muss es sich nicht notwendiger Weise um eine Zahlungskarte im engeren Sinne handeln, sondern es können auch Student-, Schüler-, oder Mitarbeiterausweise im Kartenformat als Trägermaterialien dienen. Die elektronische Geldbörse muss vom Karteninhaber an einem Bankomaten (ATM), Selbstbedienungsterminal oder am Bankschalter mit einem beliebigen Betrag aufgeladen werden. In weiterer Folge kann daher auch nur über diesen zuvor aufgeladenen Betrag verfügt werden. Die Quick-Funktion findet besonders bei Bezahlung von Kleinbeträgen an quick-fähigen Terminals oder Bankomat-kassen Verwendung, da

²⁴⁵ Österreichische Nationalbank (2007) S. 1.

²⁴⁶ Vgl. Wallner (2004) S. 22.

²⁴⁷ Vgl. Österreichische Nationalbank (2008b) S. 1.

keine zusätzliche Legitimation mittels PIN-Eingabe oder Unterschrift notwendig ist um den Bezahlungsvorgang korrekt abzuschließen.²⁴⁸

Wesentliche Einflussfaktoren auf den Besitz einer Zahlungskarte sind neben dem Alter des/der Karteninhabers/in auch Einkommen, Bildungsniveau sowie berufliche Stellung. Nachfolgende Abbildung 13 zeigt unter anderem, dass deutlich mehr Männer als Frauen eine Kreditkarte besitzen und der Prozentsatz der Verbreitung mit steigendem Ausbildungsgrad ebenso zunimmt. Auffallend ist auch, dass im mittleren Alterssegment (30 bis 49 Jahre) das Zahlungsmittel Kreditkarte den größten Zuspruch genießt, während sowohl ältere als auch jüngere Personen weniger auf diese Zahlungsmöglichkeit zurückgreifen. Betrachtet man die Werte betreffend Marktdurchdringung von Kreditkarten und Debitkarten aus Abbildung 13, so ist deutlich erkennbar, dass die Kreditkarte in Österreich keine wirkliche Alternative zur klassischen Bankomat-/Debitkarte im Sinne eines Substitutionsproduktes darstellt, sondern lediglich als ergänzendes Zahlungsmittel Verwendung findet.

Besitz von Karten mit Zahlungsfunktion in Prozent		Bankomat-/Debitkarte	Kreditkarte	Kundenkarte	QUICK	Bankomat-UND Kreditkarte
Geschlecht	männlich	88%	30%	12%	21%	30%
	weiblich	77%	19%	11%	17%	18%
Alter	15 - 29 Jahre	88%	17%	16%	34%	17%
	30 - 44 Jahre	91%	33%	13%	22%	33%
	45 - 49 Jahre	86%	24%	10%	17%	24%
	ab 60 Jahre	63%	20%	7%	6%	20%
Bildung	Pflichtschule ohne Ausbildung	57%	6%	4%	11%	6%
	Pflichtschule mit Lehre	81%	20%	11%	16%	20%
	Fachschule, Handelsschule	88%	20%	16%	16%	20%
	Matura, Hochschule	94%	41%	15%	29%	41%
Beruf	Berufstätige	89%	27%	14%	23%	27%
	nicht Berufstätige	74%	15%	16%	19%	15%
	Pensionisten	65%	18%	7%	9%	18%
	im Haushalt tätig	58%	25%	0%	33%	25%
	Schüler/Studenten	93%	23%	8%	36%	23%

Abbildung 13: Zahlungskartenbesitz nach demographischen Merkmalen²⁴⁹

Obwohl in den vergangenen Jahren die Marktdurchdringung von Kreditkarten innerhalb der österreichischen Bevölkerung abnahm, stiegen sowohl die Anzahl der

²⁴⁸ Vgl. Judt/Koller (2008) S. 254; PayLife Bank GmbH (2009a) o.S.; PayLife Bank GmbH (2009b) o.S.

²⁴⁹ Vgl. Österreichische Nationalbank (2007) S. 1.

ausgegebenen Kreditkarten als auch die mit diesen Karten durchgeführten Transaktionen, wie in Abbildung 14 ersichtlich, deutlich an. Aus diesen Zahlen lässt sich daher ein eindeutiger Trend zur Zweit- und Drittkarte ableiten.²⁵⁰

Zahlungssystembetreiber: Kreditkarten mit Bargeldfunktion, Kredit-/Chargefunktion 2006 bis 2007								
Jahr	Anzahl der ausgegebenen Kreditkarten		Anzahl der Transaktionen		Beträge		Durchschnittlicher Betrag pro Transaktion	
	Kredit-/Chargefunktion	Bargeldfunktion	Kredit-/Chargefunktion (Zahlungen)	Bargeldfunktion (Behebungen)	Kredit-/Chargefunktion (bezahlte Beträge)	Bargeldfunktion (behebene Beträge)	Kredit/Chargefunktion (bezahlte Beträge)	Bargeldfunktion (behebene Beträge)
	Mo.		Mo.		Mo. EUR		EUR	
2006	2,17	2,17	55,40	3,57	5.725,49	720,18	104	202
2006	2,28	2,28	59,33	3,81	6.235,17	761,75	105	200
2007	2,37	2,37	62,75	4,05	6.805,36	809,03	109	199

Q: OeNB - Bei Kreditkarten mit Kreditfunktion ist es möglich, den Betrag in vereinbarten Raten zu zahlen. Es wird auch ein Kreditrahmen gewährt. Bei der Chargefunktion wird zu einem definierten Intervall der gesamte Betrag abgebogen, es wird kein Kreditrahmen gewährt.

Abbildung 14: Zahlungsmittel/Zahlungssysteme²⁵¹

Der oben erwähnte Zuwachs bei ausgegebenen Kreditkarten hielt auch im Jahr 2008 weiter an. So waren bereits im 1. Halbjahr 2008 von den meldepflichtigen Kreditkarteninstituten PayLife Bank GmbH, card complete Service Bank AG, American Express Austria Bank GmbH und Air Plus Travel Card Vertriebsgesellschaft m.b.H. zusammen mehr als 2,4 Millionen Karten im Umlauf. Ebenso entwickelte sich das Transaktionsvolumen mit Zahlungskarten, sowohl hinsichtlich Transaktionsanzahl pro Karte als auch betreffend der umgesetzten Beträge kontinuierlich nach oben. So stieg beispielsweise der durchschnittliche Betrag pro Transaktion von 105 Euro im Jahr 2006 auf 110 Euro im Jahr 2008, die Gesamttransaktionsanzahl pro Jahr erhöhte sich von 59,33 Millionen im Jahr 2006 auf 67,22 Millionen im Jahr 2008.²⁵²

Obwohl die Österreicher 2007 ihre Kreditkarte sowohl im In- als auch im Ausland seltener verwendeten als in den Jahren zuvor – nur 17% der Kreditkartenbesitzer benützten ihre Karte mindestens ein Mal wöchentlich – konnten die österreichischen Zahlungskartenabwickler ein beachtliches Umsatzwachstum verzeichnen. Wie oben beschrieben lässt sich dies sowohl auf die gestiegene Anzahl an Transaktionen als auch die Steigerung der Durchschnittsbeträge pro Transaktion zu-

²⁵⁰ Vgl. Österreichische Nationalbank (2007) S. 1.

²⁵¹ Statistik Austria (2009) S.440

²⁵² Vgl. Österreichische Nationalbank (2008a) o.S.

Die genannten Zahlen beziehen sich ausschließlich auf Umsatztransaktionen mit Kredit-/Debitkarten. Barbehebungen wurden nicht berücksichtigt.

rückführen. Beides kann als Indikator dafür gewertet werden, dass es sich beim österreichischen Zahlungskartenmarkt um eine wachsende Branche handelt.²⁵³ Vergleicht man die Nutzung von Kreditkarten in Österreich mit der Nutzung in anderen europäischen Ländern, so liegt Österreich im europäischen Mittelfeld, was ebenfalls darauf schließen lässt, dass noch entsprechendes Wachstumspotential in Österreich vorhanden ist.²⁵⁴

Abbildung 15 gibt beispielhaft, zur Verdeutlichung des oben erwähnten Umsatz- und Transaktionswachstums Auskunft über die Umsatzentwicklung der PayLife Bank GmbH in den ersten 3 Quartalen des Jahres 2007.

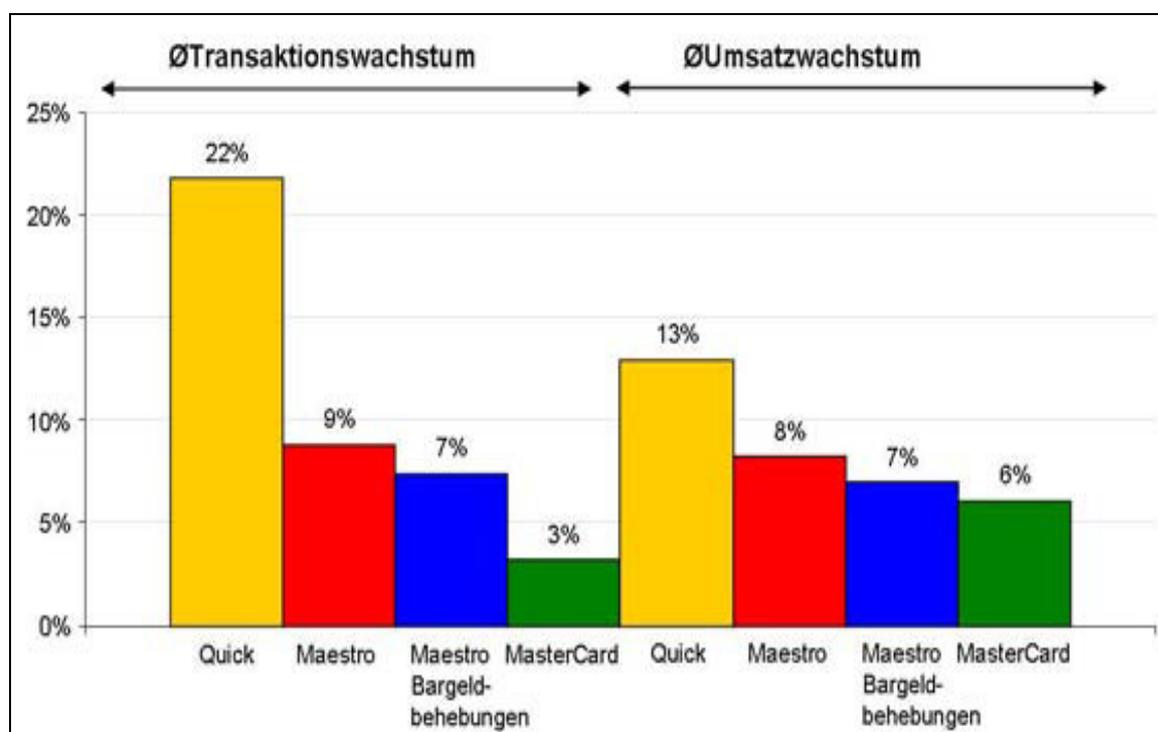


Abbildung 15: Wachstumsraten der Zahlungsmittelnutzung²⁵⁵

Auch das Aussehen von Zahlungskarten war Veränderungen unterworfen. Kreditkartenunternehmen setzten ihr Produkt, die Karte selbst, als Marketinginstrument ein, indem sie diese sehr unterschiedlich, teilweise von bekannten Künstlern gestalten ließen. Ebenso schritt die technologische Weiterentwicklung voran, indem zum Beispiel die der Zahlungskartenabwicklung zugrunde liegenden Sicherheitsvorschriften verbessert wurden. Auch Geldausgabeautomaten und POS-Terminals wurden laufend weiter entwickelt. So wurde beispielsweise aus sicherheitstechni-

²⁵³ Vgl. Österreichische Nationalbank (2007) S. 2.

²⁵⁴ Vgl. Österreichische Nationalbank (2009c) o.S.; Europäische Zentralbank (2003) S. 63.

²⁵⁵ Vgl. PayLife Bank GmbH (2007a) o.S.

schen Überlegungen die weltweite Vereinheitlichung von Datenchips von Kreditkarten auf die EMV-Technologie eingeläutet. In Österreich startete die Umstellung von Debit- und Kreditkarten auf den EMV-Standard im Jahr 2004 und ist bis auf wenige Ausnahmen bereits abgeschlossen. Die Umstellung der österreichischen Terminallandschaft auf den EMV-Standard ist im Gange.²⁵⁶

Aber auch seitens des Marktes, aufgrund von Forderungen der Händler, wurde die technologische Weiterentwicklung von Terminals vorangetrieben. So bemängelte vor allem die Gastronomie die Stationarität von Abrechnungsgeräten aufgrund der erforderlichen Leitungsanbindung. Um diesen Bedürfnissen der Akzeptanzpartner Rechnung zu tragen, wurden schließlich mobile POS-Terminals mit GSM- oder WLAN-Anbindung entwickelt.²⁵⁷

²⁵⁶ Vgl. Österreichische Nationalbank (2008c) S. 60.

²⁵⁷ Vgl. Lammer (2006) S. 28; Judt/Koller (2008) S. 254.

5.2 Strategie- und Portfolioänderungen heimischer Abwicklungsanbieter

Wie bereits in Kapitel 1.1 erwähnt, gab es in Österreich bis 2006 exklusive Issuing- und Acquiringlizenzen für VISA- und MasterCard-Karten ebenso wie für American Express und Diners Club Karten. So besaß beispielsweise die PayLife Bank GmbH, vormals Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH, eine exklusive Lizenz von MasterCard International für die Ausgabe von MasterCard und Maestro-Karten sowie die exklusive Acquiringlizenz dieser internationalen Kartenorganisation. Die card complete Service Bank AG, vormals VISA-Service Kreditkarten AG, war im Besitz einer exklusiven Issuing- und Acquiring-Lizenz von VISA International. Neben diesen Unternehmen, welche die großen Kartensysteme abwickelten, spielten auch – wenngleich mit wesentlich geringerem Marktanteil – die AirPlus Travel Card Vertriebsgesellschaft m.b.H mit den entsprechenden Lizenzen von Dinersclub International und American Express Austria Bank GmbH mit den Lizenz von American Express Company eine Rolle.

Vor allem im Bereich Issuing hatte bereits in der Vergangenheit starker Wettbewerb existiert. Die Issuinganbieter entwickelten unterschiedliche Kartenprodukte (z.B.: MasterCard Gold, VISA Studentenkarte) für verschiedene Kundensegmente und versuchten mit differenzierten Zusatzleistungen Marktanteile zu gewinnen. Marktbeherrschend waren in Österreich von Beginn an die zwei großen Kartenorganisationen VISA mit derzeit 44% Marktanteil und MasterCard mit derzeit 46% Marktanteil.²⁵⁸ Die verbleibenden 10% Marktanteil teilen sich Dinersclub mit 8% und American Express mit 2%. Da die Zielgruppe im Issuing neben Firmen für Firmen- und Businesskarten hauptsächlich Privatpersonen sind, werden laufend große Werbekampagnen durchgeführt, die Konsumenten von den Vorteilen des bargeldlosen Zahlens mit der einen oder anderen Karte überzeugen sollen.²⁵⁹

Nahezu kein Wettbewerb existierte bis 2006 hingegen im Bereich Acquiring. Die Zielgruppe im Acquiring sind Kartenakzeptanzstellen (idR Händler oder Dienstleistungsunternehmen) die bemüht sind, ihren Kunden (Konsumenten) ein möglichst breites Spektrum an Zahlungsmöglichkeiten durch die Akzeptanz der gängigsten

²⁵⁸ Vgl. ACNielsen (2005) o.S.

²⁵⁹ Vgl. Österreichische Nationalbank (2008) o.S.

Kreditkarten anbieten zu können. Da die am österreichischen Markt tätigen Unternehmen – card complete Service Bank AG, PayLife Bank GmbH, AirPlus Travel Card Vertriebsgesellschaft m.b.H. und American Express Austria Bank GmbH – nicht nur exklusive Lizenzen als Issuer besaßen sondern auch im Acquiring, war in diesem Bereich konkurrierendes Agieren nahezu ausgeschlossen. Ein Händler, der beispielweise seinen Kunden die Zahlungsmöglichkeit mit VISA- und MasterCard Karte anbieten wollte, musste früher einen Vertrag über die Akzeptanz von VISA-Karten mit der VISA-Service Kreditkarten AG und einen Vertrag über die Akzeptanz von MasterCard Karten mit der Europay Austria Zahlungssysteme GmbH abschließen. Ebenso musste hinsichtlich der Akzeptanz von Dinersclub und American Express Karten verfahren werden.

Diese Situation am österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt – welche in ähnlicher Form auch in einigen anderen europäischen Ländern vorherrschte²⁶⁰ – stand damit eindeutig nicht in Einklang mit den Bestrebungen der Kommission einen vollkommen integrierten europäischen Binnenmarkt im Bereich der Finanzdienstleistungen zu schaffen. Da die Europäische Kommission Hemmnisse für den freien Wettbewerb vermutete, welche das Fortschreiten der Konsolidierung der Finanzmärkte Europas behinderten, beschloss sie im Juni 2005 die in Kapitel 4 dargestellte Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts, mit dem Schwerpunkt auf grenzüberschreitendem Wettbewerb, einzuleiten.²⁶¹ Bereits in dem Anfang 2006 veröffentlichten Zwischenbericht dieser Untersuchung wurde die am österreichischen Markt existente Aufteilung des Zahlungskartenmarktes als wettbewerbsverzerrend dargestellt. Besonders strich die Europäische Kommission hervor, dass durch die marktbeherrschende Stellung der beiden großen Acquirer card complete Service Bank AG und PayLife Bank GmbH der gewünschte Wettbewerb nicht stattfände (vgl. Abschnitt 4.2).²⁶²

Dies veranlasste die österreichische Bundeswettbewerbsbehörde neben der Schaffung eines richtungweisenden Präzedenzfalles gegen die PayLife Bank GmbH aufgrund überhöhter Gebührenverrechnung²⁶³ auch zu einer Stellungnahme zum Thema der Wettbewerbssituation am österreichischen Acquiringmarkt mittels einer Presseaussendung. Die Bundeswettbewerbsbehörde bezog sich da-

²⁶⁰ Vgl. Europäische Kommission (2006b) o.S.

²⁶¹ Vgl. Europäische Kommission (2005n) S.13.

²⁶² Vgl. Europäische Kommission (2006b), S. vi, S. 15.

²⁶³ Vgl. Bundeswettbewerbsbehörde (2007) o.S.

bei auf wiederholte Versuche von Acquiringinstitutionen Händler exklusiv an sich zu binden. In der Aussendung wies die Bundeswettbewerbsbehörde darauf hin, dass es Händlern im Gegensatz zu den soeben beschriebenen Praktiken ausdrücklich gestattet sein müsse, gegebenenfalls auch gleichzeitig Verträge mit mehreren, miteinander konkurrierenden Acquirern abzuschließen. Insbesondere müssten Händler die Möglichkeit haben ihre Vertrags- bzw. Abwicklungsentscheidungen auf wirtschaftliche Überlegungen, wie die Höhe von Entgelten und Gebühren zu gründen, ohne durch Knebelklauseln gebunden zu sein.²⁶⁴

Als eine unmittelbare Auswirkung des in Abschnitt 4.2 beschriebenen Zwischenberichtes kann die Entwicklung der für den österreichischen Markt neuen, sogenannten Multibrand-Abwickler, gesehen werden. Als Multibrand-Abwickler werden jene Unternehmen bezeichnet, die Lizenzen mehrerer Kreditkartensysteme halten. Dies kann sowohl für das Issuing als auch für das Acquiring der Fall sein. Aufgrund des Schwerpunktes dieser Arbeit werden in der Folge zwar auch allgemeine Betrachtungen zum Thema Multibrand-Abwicklung durchgeführt, im Detail jedoch nur auf die das Acquiring betreffenden Multibrand-Aktivität am österreichischen Zahlungskartenmarkt eingegangen. Diese neue Realität am österreichischen Markt, der zu Folge Zahlungskartenunternehmen in Österreich die Lizenz mehrerer Kartenorganisationen halten, brachte einige große und deutlich spürbare Veränderungen, nicht nur die Angebotspaletten der österreichischen Zahlungskartenabwicklungsanbieter betreffend, mit sich. So erfolgten 2007 beispielsweise Firmenwortlautänderungen der beiden größten Acquirer in Österreich – aus VISA-Service Kreditkarten AG wurde card complete Service Bank AG²⁶⁵ und Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH firmierte fortan unter dem neuen Namen PayLife Bank GmbH.²⁶⁶ Die detaillierte Auseinandersetzung mit diesen Veränderungen am österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt ist Teil der Ausführungen in den folgenden Abschnitten.

²⁶⁴ Vgl. Bundeswettbewerbsbehörde (2006) o.S.

²⁶⁵ Vgl. APA-OTS Originaltext-Service GmbH (2007) o.S.; Jaksic (2008) S. 42.

²⁶⁶ Vgl. PayLife Bank GmbH (2007b) o.S.; PayLife Bank GmbH (2008a) o.S.; presstext Nachrichtenagentur GmbH (2007) o.S.; Jaksic (2008) S. 42.

5.2.1 card complete Service Bank AG

card complete Service Bank AG²⁶⁷ wurde 1985 von der damaligen Kommerzialsbank AG Wien – die heutige UniCredit Bank Austria AG²⁶⁸ – und der Genossenschaftlichen Zentralbank AG – die heutige Raiffeisen Zentralbank Österreich AG – gegründet. Ende 2002 wurden von der heutigen Bank Austria 24,9% an die Privatstiftung zur Verwaltung von Vermögensanteile verkauft. Mehrheitseigentümer von card complete mit 50,1% ist nach wie vor die Bank Austria, 25% Anteile hält die Raiffeisen Zentralbank Österreich AG. Die Eigentümer von card complete sind zu einem überwiegenden Teil österreichische Banken, die auch Eigentümer des Mitbewerbers PayLife Bank GmbH²⁶⁹ (vgl. Abschnitt 5.2.3) sind. Diese Situation wurde von der Europäischen Kommission (Generaldirektion Wettbewerb) im Abschlussbericht der Untersuchung des europäischen Retail-Bankgeschäft als Wettbewerbs behindernd aufgezeigt. Deshalb wurden die österreichischen Banken aufgefordert, eine Entflechtung der Eigentümerstruktur voranzutreiben. Bis dato kam es jedoch zu keiner Änderung der Eigentümerverhältnisse. Da aktuell die globale Finanzkrise Banken, nationale wie internationale Investoren und Finanzinstitutionen entsprechend negativ beeinflusst, scheint ein Rückzug der österreichischen Banken bei card complete an Priorität verloren zu haben.

card complete ist seit über 20 Jahren sowohl als Issuer als auch als Acquirer in Österreich tätig. Bis 2007 war sie jedoch ausschließlich mit den entsprechenden Lizenzen von VISA International ausgestattet und firmierte unter dem Namen VISA-Service Kreditkarten AG (VISA-Austria). Im September 2007 wurde die VISA-Service Kreditkarten AG in card complete Service Bank AG umbenannt. Diese Änderung des Firmennamens war notwendig aufgrund der neuen Strategie, der zu Folge sich card complete als Multibrand-Abwickler positionierte (vgl. Punkt 5.2.). Als nächsten Schritt erhielt card complete zuerst eine Acquiringlizenz für MasterCard- und Maestro-Produkte, später erwarb sie auch eine Issuinglizenz zur Ausgabe von MasterCard-Karten.²⁷⁰ Im Jahr 2008 erweiterte card complete ihr Ange-

²⁶⁷ In der Folge kurz „card complete“.

²⁶⁸ In der Folge kurz „Bank Austria“.

²⁶⁹ In der Folge kurz „PayLife“.

²⁷⁰ Vgl. APA-OTS Originaltext-Service GmbH (2007) o.S.; Jaksic (2008) S. 42.

bot für Händler noch um eine Acquiringlizenz von JCB International Ltd., einem der wichtigsten Kreditkartenanbieter im asiatisch-pazifischen Raum.²⁷¹

Als Acquirer mit etwa 100.000 Akzeptanzstellen in Österreich, mehr als 1.200.000 Millionen Karteninhabern und einem Transaktionsvolumen von 3,4 Milliarden Euro mit österreichischen Unternehmen nimmt card complete eine beachtliche Marktposition ein. Vergleicht man die Anzahl der Akzeptanzstellen mit jenen des bisher größten Mitbewerbers am österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt – PayLife Bank GmbH – so liegen die beiden Unternehmen etwa gleich auf. Hinsichtlich des Transaktionsvolumens jedoch ist PayLife als klarer Marktführer zu benennen. Dies in erster Linie aufgrund der historischen Position als exklusiver Abwicklungsanbieter für die in Österreich sehr weit verbreiteten und beliebten Debit/Maestro-Karten, welche nach wie vor zum Großteil über PayLife abgewickelt werden.²⁷²

Im Zuge der Neuausrichtung von card complete als Multibrandabwicklungsanbieter wurde auch eine Neupositionierung hinsichtlich Abwicklungshardware angestrebt. Einerseits existiert eine enge Kooperation mit dem Terminal- und Infrastrukturanbieter First Data Austria,²⁷³ andererseits vertreibt card complete eigene Terminals über ihr Tochterunternehmen DC elektronische Zahlungssysteme,²⁷⁴ wobei die wichtigste Grundanforderung an diese Terminals die Ermöglichung der Multibrandabwicklungsfunktionalität, also die Möglichkeit alle gängigen Debit- und Kreditkarten über ein Terminal abzuwickeln, ist. Insbesondere der Aufbau einer eigenen Terminalinfrastruktur stellt, aufgrund der bisherigen Dominanz des Mitbewerbers PayLife mit der ehemaligen Tochter APSS, für card complete eine große Herausforderung dar, nicht zuletzt weil für die Neu- und laufende Weiterentwicklung von Terminalgeräten eine nicht unerhebliche Investitionssumme zur Verfügung gestellt werden muss. Ebenso werden die Kosten für den Austausch von Terminals in aller Regel zu einem großen Teil vom Acquirer getragen. Der Kostensatz, der zu Lasten des betroffenen Händlers geht, entspricht keinesfalls den tatsächlichen für ein neues Kartenlesegerät.²⁷⁵ So bringt beispielsweise die Umsetzung der SEPA-Vorgaben hinsichtlich EMV-Fähigkeit von Terminals (vgl. Ab-

²⁷¹ Vgl. Japan's Corporate News (2007) o.S.; card complete Service Bank AG (2008b) o.S.

²⁷² Vgl. Experteninterviews Haas/Liegler (2009) o.S.; Experteninterview Brabetz (2009) o.S.

²⁷³ Vgl. card complete Service Bank AG (2008a) o.S.

²⁷⁴ Vgl. card complete Service Bank AG (2009) o.S.

²⁷⁵ Vgl. Experteninterview Haas/Liegler (2009) o.S.

schnitt 3.4.4) großen Kapitalbedarf mit sich, da die zahlreichen Terminals der Vor-EMV-Generation ausgetauscht werden müssen. Auch neue Entwicklungen bzw. die Ermöglichung der Durchführung von alternativen Zahlungsmöglichkeiten am Terminal, wie zum Beispiel kontaktloses Bezahlen,²⁷⁶ werden zu einem großen Teil vom Acquirer getragen.

Die zuvor beschriebene veränderte Marktsituation hinsichtlich gesteigerter Wettbewerbsintensität am Zahlungskartenabwicklungsmarkt verlangt nach Ansicht der Experten von card complete nach Flexibilität, um rasch auf geänderte Marktbedingungen reagieren zu können. Auf lange Sicht ergeben sich für Herrn Haas von card complete Strategieänderungen bezüglich zwei Komponenten. Das sind einerseits die Preiskomponente und andererseits Serviceaspekte. Hinsichtlich Preisgestaltung sank das Niveau von Händlergebühren in den vergangenen Jahren deutlich und auch card complete musste ihre Disagiosätze entsprechend anpassen. Betreffend der Servicekomponente bietet card complete, um sich vom Wettbewerb zu differenzieren, beispielsweise regionale Serviceteams für die bestmögliche Vor-Ort-Betreuung ihrer Akzeptanzpartner. Ebenso stehen Vertragspartnern eine Vielzahl an Marketingmöglichkeiten über Medien der card complete, wie zum Beispiel ihre Homepage und eine regelmäßig erscheinende Zeitschrift, das card complete Magazin, zur Verfügung. Die Gewinnung von neuen, strategischen Partnern mit großen Transaktions- und Abwicklungsvolumina stellt einen Schwerpunkt der Neuakquirierungsstrategie dar.²⁷⁷ Als Beispiel für einen solchen erfolgreichen Vertragsabschluss ist die Spar Österreich Warenhandels AG zu nennen. Obwohl die durchschnittlichen Transaktionsbeträge von Zahlungen im Lebensmitteleinzelhandel relativ niedrig sind, sind doch die möglichen potentiellen Kunden bzw. die Anzahl jener Personen, die mit Karte bezahlen sehr hoch, was das Lukrieren von entsprechenden Skalenerträge ermöglicht.²⁷⁸ Als Vorteil und auch als Chance für weiteres Wachstum wird seitens card complete gesehen, dass sie einerseits nicht die Zahlungskartenabwicklungsinstitution sei, die den Preis vorgibt und andererseits ausschließlich Zuwächse in der Abwicklung von Maestrokarten erzielen kann.

²⁷⁶ Bei VISA: Contactless Payments; bei MasterCard: Pay Pass.

²⁷⁷ Vgl. Experteninterview Haas/Liegler (2009) o.S.

²⁷⁸ Vgl. Spar Österreich Warenhandels-AG (2007) o.S.

5.2.2 PayLife Bank GmbH

PayLife wurde 1980 unter dem Namen Eurocard Austria als Tochterunternehmen österreichischer Banken gegründet, um den Wunsch der Finanzinstitute nach einer verstärkten Angebotsentwicklung im bargeldlosen Zahlungsverkehr Rechnung zu tragen. Die Hauptaufgabe der Eurocard Austria zu jenem Zeitpunkt, zu dem unbare Zahlungen zu einem überwiegenden Teil mittels Scheckkarten und Eurocheques abgewickelt wurden, war die Schaffung eines Vertriebspartnernetzes für die Akzeptanz der Kreditkarten des damaligen Exklusivpartners MasterCard. Als die österreichischen Banken in den 1980er Jahren festlegten, eine gemeinsame und einheitliche Lösung bezüglich Geldausgabeautomaten zu verwirklichen, wurde die Umsetzung dieser Idee von einer eigenen unabhängigen Gesellschaft vorgenommen, der Studiengesellschaft für Geldausgabeautomaten (STUGA), später Gabe Geldausgabeautomaten Service-Gesellschaft (GABE, vgl. Abschnitt 5.4.). 1993 beschlossen die Eigentümerbanken der GABE und der Eurocard Austria die Fusionierung der beiden Unternehmen unter dem Namen Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH²⁷⁹ sowie die Gründung einer neuen gemeinsamen Tochtergesellschaft, der Austrian Payment System Services GmbH (APSS, vgl. Abschnitt 5.4), als Dienstleistungsanbieter im Bereich Zahlungsverkehrsabwicklung und Vertriebsunternehmen für Terminals. Diese Konstellation ermöglichte die zentrale Verarbeitung aller über die vormalige Eurocard Austria abgerechneten Händlertransaktionen sowie auch Kartenaktivitäten und festigte damit die Marktführerschaft Europays im bargeldlosen Zahlungsverkehr. Mit der Einführung der Chip-Technologie im Jahr 1995 und dem Beginn der österreichischen Erfolgsgeschichte der elektronischen Geldbörse Quick konnte das Unternehmen seine Position am Markt weiter stärken.²⁸⁰

Bis 2007 verfügte die Europay Austria über die exklusiven Issuing- und Acquiringlizenzen von MasterCard International und wickelte daher MasterCard- und Maestrokarten ab, ebenso wie Quick-Transaktionen. Zeitnah zur Namensänderung des Mitbewerbers card complete wurde auch die Europay Austria GmbH im Jahr 2007 in PayLife Bank GmbH umbenannt. Diese Maßnahme stellte auch für PayLife einen wichtigen Schritt hinsichtlich der Verwirklichung einer Multibrand-Strategie dar. Außerdem erwarb PayLife Issuing- und Acquiringlizenzen von VISA

²⁷⁹ In der Folge kurz „Europay Austria“.

²⁸⁰ Vgl. PayLife Bank GmbH (2008a) o.S.

International sowie auch Acquiringlizenzen von JCB International Ltd und für die Abwicklung von Transaktionen mit Karten von China Union Pay (CUP).²⁸¹

Im Gegensatz zur Ansicht der Experten von card complete postuliert Herr Brabetz von PayLife im Experteninterview, dass diese oben erwähnte Strategie der Multibrand-Abwicklung nicht unbedingt auf die Forderungen und Beanstandung seitens der Europäischen Kommission zurückzuführen sei. Demnach hätte sich der Wettbewerb am österreichischen Markt rasant intensiviert, sodass die Multibrandabwicklungs-Strategie als ein Resultat oder vielmehr eine Antwort auf diese Entwicklungen gesehen werden kann.²⁸²

Trotz der Parallelen zum Mitbewerber card complete hinsichtlich Erweiterung des Abwicklungsspektrums und Änderung des Firmenwortlautes, existieren große Unterschiede zwischen PayLife und den übrigen Zahlungskartenabwicklungsanbietern am österreichischen Markt. Wie erwähnt war PayLife über lange Jahre in Österreich der exklusive Zahlungskartenabwickler von Transaktionen mit MasterCard- und Maestrokarten. Die technische Infrastruktur hierzu wurde von ihrem Tochterunternehmen, der jetzigen First Data Austria (FDA, vgl. Abschnitt 5.4), zur Verfügung gestellt wurde, ebenso wie das Processing von First Data durchgeführt wurde.²⁸³ Auf diesem Wege hatte PayLife bis Ende 2008 mehr als 106.000 Terminals auf den Markt gebracht,²⁸⁴ was bedeutet, dass man im Vergleich zu den Mitbewerbern am Markt diesbezüglich über eine klare Dominanzposition von PayLife sprechen kann, die jedoch auch große Herausforderungen mit sich bringt. Aufgrund von Vorgaben, resultierend aus der Implementierung von SEPA, müssen bis Jahresbeginn 2011 alle Terminals auf EMV-Technologie umgestellt werden. Hierzu ist ein Komplettaustausch aller Terminals der Vor-EMV-Generation notwendig, was für PayLife einen besonders hohen Kapitalbedarf bedeutet. Dennoch hat PayLife nach wie vor die Rolle des Marktführers im Bereich der bargeldlose Zahlungskartenabwicklung inne.²⁸⁵ Diese Sichtweise seitens des Experten von PayLife bestätigt sich auch bei der im Rahmen dieser Studie durchgeführten Händlerbefragung (vgl. Abschnitt 6.2.).

²⁸¹ Vgl. presstext Nachrichtenagentur GmbH (2007) o.S.; PayLife Bank GmbH (2007b) o.S.; PayLife Bank GmbH (2008a) o.S.; Jaksic (2008) S. 42.

²⁸² Vgl. Experteninterview Brabetz (2009) o.S.; Experteninterview Haas/Liegler (2009) o.S.

²⁸³ Vgl. PayLife Bank GmbH (2008a) o.S.

²⁸⁴ Vgl. PayLife Bank GmbH (2008b) o.S.

²⁸⁵ Vgl. Experteninterview Brabetz (2009) o.S.

Strategische Neuausrichtungen von PayLife betreffen für den Experten der PayLife die Akquisition strategischer Partner aus der Branche Handel. Ein weiteres Ziel stellt die Erweiterung von bisher reinen Maestroakzeptanzverträgen mit Fastfoodketten und Unternehmen, die tendenziell niedrige Transaktionsbeträge jedoch in hoher Anzahl abwickeln, auf Kreditkartenakzeptanz dar. Zusätzlich treibt das Unternehmen ihre Expansion in benachbarten Ländern voran. Derzeit nimmt PayLife nach eigenen Angaben im Ranking der europäischen Zahlungskartenabwicklungsanbieter Platz 16 und hat sich zum Ziel gesetzt, diesen Platz weiter zu verbessern.²⁸⁶

Abbildung 16 zeigt die Veränderungen in der Angebotspalette von PayLife anhand von Zahlen aus dem Jahr 1993 im Vergleich mit jenen aus 2003. Aufgrund der in der Vergangenheit dominanten Rolle der PayLife in der bargeldlosen Zahlungsverkehrsabwicklung in Österreich lässt sich aus diesen Zahlen auch die generelle Entwicklung im bargeldlosen Zahlungsverkehr in Österreichs abzuleiten (vgl. Abschnitt 5.1.).

	1993	2003
MasterCard Vertragspartner	26.063	88.879
MasterCard Kartenbestand	402.489	961.037
Maestro Kartenbestand	rund 1.9 Mio.	rund 6.2 Mio.
Maestro Zahlungstransaktionen	rund 6.7 Mio.	rund 158.3 Mio.
Quick Zahlungstransaktionen	rund 86.500	rund 17.6 Mio.
Quick Zahlungsterminals	2.708 (ab 1996)	79.806

Abbildung 16: Transaktionsentwicklung 1993/2003²⁸⁷

Abbildung 17 zeigt die Entwicklung der Anzahl von Akzeptanzstellen mit einem Abwicklungsvertrag bei PayLife in den Jahren 2003 bis 2007. Bis Ende des Jahres 2008 konnten weitere Händler als Vertragspartner gewonnen werden, sodass die Anzahl an Vertragspartnern von PayLife, wie bereits in Abschnitt 5.2.1 erwähnt, mit jener von card complete vergleichbar ist.

²⁸⁶ Vgl. Experteninterview Brabetz (2009) o.S.

²⁸⁷ Vgl. PayLife Bank GmbH (2008b) o.S.

Stand per 31.12.	2003	2004	2005	2006	2007
Kreditkarten Akzeptanzstellen	88.879	92.202	93.729	95.498	97.502

Abbildung 17: Vertragspartner von PayLife 2003-2007²⁸⁸

5.2.3 Hobex AG

Hobex AG²⁸⁹ wurde 1991 als Tochterunternehmen der Einkaufsgenossenschaft für die Hotellerie und das Gastgewerbe (hogast) in der Rechtsform einer GmbH gegründet. Die Aufgabe der damaligen Hobex GmbH war, als kostengünstiger Alternativenanbieter im bargeldlosen Zahlungsverkehr, insbesondere für die Mitglieder der Einkaufsgenossenschaft, zu agieren sowie eine einfache und schnelle Abwicklungsmöglichkeit zu bieten. Die laufenden Entwicklungen erforderten eine Verbreiterung der Eigentümerstruktur, was mit der Umwandlung in eine AG erreicht werden sollte. Heute befinden sich noch 10% der Hobex AG im Eigentum der hogast, während 90% von österreichischen Banken, wie den Raiffeisenlandesbanken, Bank Burgenland, Bankhaus Schellhammer und der Hypo-Banken Holding, gehalten werden.²⁹⁰ Hobex bietet ebenso wie die beiden großen Mitbewerber die Abwicklung mehrerer Zahlungskartensysteme an, hält jedoch nur Acquiringlizenzen für die Abwicklung von VISA-Karten, MasterCard- und Maestro-Karten ebenso wie JCB-, Diners- und American Express-Karten. Zusätzlich umfasst das Angebot einige speziell auf die Tourismusbranche zugeschnittene Zusatzfeatures wie beispielsweise automatische Tax Free Belege.²⁹¹ Grundsätzlich sind der Bezug von Waren und Dienstleistungen in Österreich umsatzsteuerpflichtig. Das bedeutet, dass der entsprechende Umsatzsteuerbetrag in der Regel bereits im Endpreis mit einkalkuliert ist, wenn ein Kunde eine Ware oder Dienstleistung bezahlt, unabhängig vom Heimatland des Kunden. Handelt es sich bei dem Kunden um eine Person aus einem Nicht-EU Staat, so hat diese die Möglichkeit, bei der Ausreise die beim Erwerb der Ware bezahlte Umsatzsteuer mittels eines speziellen Formulars, das bereits beim Kauf der Ware vom Händler ausgefüllt werden muss, rückzufordern. Die von Hobex angebotene Funktion ihrer Terminals ermöglicht ausländischen Kunden, durch eine Kooperation mit der Premier Tax

²⁸⁸ Vgl. PayLife Bank GmbH (2008b) o.S.

²⁸⁹ In der Folge kurz „Hobex“.

²⁹⁰ Vgl. Hobex AG (2008d) o.S.

²⁹¹ Vgl. Hobex AG (2008b) o.S.

Free GmbH, eine unbürokratische und raschere Transaktionsabwicklung trotz Umsatzsteuerrückvergütung, da das Terminal erkennt, ob ein Kunde sich für Umsatzsteuerrückvergütung qualifiziert. In diesem Fall druckt das Gerät zusätzlich zum Verkaufsbeleg automatisch einen Umsatzsteuer-Rückvergütungsbeleg mit allen notwendigen Daten aus.²⁹²

Aktuell wickelt Hobex jährlich 13,5 Millionen Transaktionen ihrer Vertragspartner mit Hilfe von über 16.000 eigenen Terminals Österreich weit ab. Das Unternehmen sieht sich selbst als Marktführer im Bereich Tourismus und beansprucht für sich, nach PayLife die zweitstärkste Kraft im Bezug auf die Abwicklung bargeldlosen Bezahls in Österreich zu sein. Gemäß ihrer Bestimmung bei der Gründung im Jahr 1991, ein kostengünstiger Alternativenanbieter zu sein, sieht Hobex den Kostenfaktor als ihre Unique Selling Proposition, die sie nach eigenen Angaben weiter ausgebaut hat.²⁹³

²⁹² Vgl. APA-OTS Originaltext-Service GmbH (2008) o.S.; Hobex AG (2008c).

²⁹³ Vgl. Hobex AG (2008a) o.S.

5.3 Zahlungskartenabwicklungsanbieter aus dem EU-Ausland

Bereits bevor die heimischen Unternehmen 2007 auf Multibrand-Abwicklung setzten, hatten ausländische Acquiringunternehmen ihre Aktivitäten in Österreich verstärkt. Folgend werden die wichtigsten ausländischen Partner kurz vorgestellt. Diese und noch weitere neue Marktteilnehmer trugen dazu bei, die Wettbewerbsintensität im Acquiring um ein Vielfaches zu steigern. Experten gehen jedoch davon aus, dass sich einige Marktteilnehmer nach einer weiteren Phase des intensiven Wettbewerbs zurückziehen werden.²⁹⁴ Das Engagement der ausländischen Anbieter ist vor allem auf die Tatsache zurückzuführen, dass Österreich ein sehr beliebtes Urlaubsland ist. Dass Urlauber, zum Beispiel insbesondere deutsche Touristen, in ihren Ferien mit Kreditkarte bezahlen führt dazu, dass speziell deutsche Zahlungskartenabwickler den österreichischen Markt für sich entdeckten. Obwohl die Margen bzw. Disagios in den letzten Jahren kontinuierlich sanken und auch weiterhin im Sinken begriffen sind, bleibt die Tourismusbranche weiterhin, aufgrund der verhältnismäßig hohen erzielbaren Renditen, eine der begehrtesten Branchen für Zahlungskartenabwicklungsanbieter. Im Gegensatz zur Branche Handel, in der sich Lukrativität in erster Linie durch Skalenerträge ergibt.²⁹⁵ Ein weiterer Grund für das ausgeprägte Interesse ausländischer Acquirer am österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt ist die in der Vergangenheit monopolartige Konstellation in Österreich, bedingt durch die früheren Exklusivlizenzen (siehe 5.1). Auch die Vorgaben hinsichtlich der Schaffung von SEPA förderten die Verstärkung des Wettbewerbs zwischen Acquirern, insbesondere den grenzüberschreitenden Wettbewerb (cross border acquiring). Für Händler wirkte sich das Eintreten weiterer Anbieter auf den österreichischen Markt jedenfalls positiv aus. So sinken beispielsweise die Abwicklungskosten (Händlergebühren) seither in noch stärkerem Ausmaß als zuvor. Zusätzlich traten für Händler auch wesentliche Vereinfachungen in der Abwicklung durch die neuen Komplettanbieter („alles aus einer Hand“) ein. Außerdem besteht durch die neuen, ausländischen Acquirer für Händler eine größere Wahlmöglichkeit hinsichtlich ihres Abwicklungspartners. Diese Vervielfachung der Anzahl von Acquirern am österreichischen Markt in den letzten Jahren entspricht beispielsweise auch der Forderung der Kommission auf-

²⁹⁴ Vgl. Judt (2006) o.S.

²⁹⁵ Vgl. Experteninterview Brabetz (2009) o.S.

grund der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 nach vermehrten Wahlmöglichkeiten.

Für die Zahlungskartenabwicklungsanbieter am Markt bedeutet die veränderte, wettbewerbsintensivere Marktsituation das dringende Erfordernis nach raschem und flexiblem Umdenken hinsichtlich Kundenbetreuung und Servicierungsgrad sowie positive Differenzierung vom Wettbewerb. Wie erfolgreich die einzelnen Anbieter in diesen Bereichen agieren zeigen die Ergebnisse der Marktbefragung, die in Kapitel 6 vorgestellt werden.

Anzumerken ist jedenfalls, dass die unter 5.3.1 bis 5.3.4 vorgestellten ausländischen Acquirer mit Aktivitäten am österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt keine erschöpfende Aufzählung und Vorstellung aller in Österreich agierenden Zahlungskartenabwicklungsanbieter darstellen.

5.3.1 B+S Card Service GmbH

B+S Card Service GmbH²⁹⁶ bietet Ihre Dienstleistungen seit mehr als 5 Jahren in Österreich an. Gegründet wurde das Unternehmen 1989 in Frankfurt/Main. Gesellschafter sind Deutscher Sparkassen Verlag, Landesbank Baden-Württemberg, Landesbank Berlin und der Rheinische Sparkassen- und Giroverband sowie Bayern Card-Services.²⁹⁷ B+S sieht sich wie die viele andere Acquirer am österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt als Komplettanbieter. Konkret bedeutet dies, dass B+S sowohl Transaktionen mit Kredit- als auch mit Debitkarten der Zahlungskartenmarken VISA, MasterCard, JCB und CUP abwickelt. Zusätzlich fungiert B+S Card als Netzbetreiber (Infrastrukturanbieter) und Anbieter eigener Terminallösungen. Ein weiterer Geschäftsbereich, der sich nach Angaben des Unternehmens in den letzten zwei Jahren besonders gut entwickelt hat, beschäftigt sich mit Service und Evaluierung neuer Projekte. Dazu zählen unter anderem die Übernahme von Service-Portalen oder Abschlüsse mit großen Mineralölgesellschaften und ihren Tankstellen.²⁹⁸

Der Grund für die positive, internationale Entwicklung von B+S wird unternehmensintern im überproportionalen Wachstum im Bereich e-commerce gesehen.

²⁹⁶ In der Folge kurz „B+S“.

²⁹⁷ Vgl. B+S Card Service GmbH (2008) o.S.

²⁹⁸ Vgl. DSV Gruppe deutscher Sparkassenverlag (2008) o.S.

Insbesondere in diesem Bereich konnte sich der Anbieter als ein starker Partner für Behörden und Verwaltungen in Deutschland positionieren. In Österreich kann B+S noch als Nischenanbieter gesehen werden. Das Unternehmen hat sich, wie alle anderen Anbieter, die unter 5.3. näher beleuchtet werden, auf die touristischen Branchen konzentriert. Um eine größere Bedeutung am österreichischen Markt zu erlangen bzw. Marktanteile zu gewinnen, setzt B+S vor allem auf günstige Konditionen und individuelle Angebote. Zusätzlich existieren Kooperationen mit der Wirtschaftskammer Österreich, um neue Akzeptanzpartner zu gewinnen. B +S betrachtet ihr Engagement in Österreich als äußerst positiv und mit erheblichem Wachstumspotential verbunden. Zusätzlich zum österreichischen Markt werden auch in der Schweiz und in den Niederlanden Niederlassungen mit lokalen Serviceteams betrieben. In weiteren sieben europäischen Ländern werden die Dienstleistungen über die Geschäftsstellen in Deutschland angeboten.²⁹⁹

5.3.2 REA Card Bargeldlose Zahlungssysteme GmbH

REA Card Bargeldlose Zahlungssysteme GmbH³⁰⁰ wurde im September 2006 gegründet, wobei das Mutterunternehmen ein Teil der REA Gruppe, mit Sitz in Mühlthal bei Darmstadt, ist. Das Stammhaus wurde in Deutschland vor 25 Jahren von Manfred Pauly gegründet und wird in zweiter Generation von der Gründerfamilie geführt. In Deutschland und Österreich verfügt die REA Card über 80.000 Terminals. REA Card versucht am österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt nicht nur durch attraktive Angebote zu punkten, sondern auch durch vielseitiges Service. Das Unternehmen bietet die Abwicklung von Transaktionen mit VISA, MasterCard-, American Express und Dinersclub Karten an. Im Vergleich zu B+S und ConCardis GmbH (vgl. Abschnitt 5.3.4) konnte sich REA Card jedoch noch nicht ausreichend positionieren und verfügt nur über einen sehr geringen Bekanntheitsgrad in Österreich.³⁰¹ Dies bestätigte sich auch in Experteninterviews mit den Finanzverantwortlichen eines internationalen Hotelkonzerns sowie eines international agierenden Einzelhandelskonzerns, da den Gesprächspartnern dieser Zahlungskartenabwicklungsanbieter namentlich nicht bekannt war.³⁰² Nach der

²⁹⁹ Vgl. B+S Card Service GmbH (2008) o.S.

³⁰⁰ In der Folge kurz „REA Card“.

³⁰¹ Vgl. REA Card Bargeldlose Zahlungssysteme GmbH (2008) o.S.

³⁰² Vgl. Experteninterview Wiehart (2009) o.S.; Experteninterview Anonym (2008) o.S.

Expansion von REA Card nach Österreich im Jahr 2006 eröffnete das Unternehmen im Jahr 2008 auch ein Büro in Polen.³⁰³

5.3.3 Fintrax Payment Systems GmbH

Die Fintrax Group wurde vor 23 Jahren gegründet und ist ein weltweit agierendes Finanzunternehmen, das unter anderem im Bereich der Umsatzsteuer-Rückvergütung (vgl. Abschnitt 5.2.3) tätig ist. Dieses Service bieten die irische Fintrax Group mit ihrer Tochtergesellschaft, der Premier Tax Free GmbH mit Sitz in Wien, schon seit 1998 an. Die Fintrax Payment Systems GmbH³⁰⁴ wurde im Dezember 2004 in Österreich gegründet und bietet neben dem Service der Umsatzsteuerrückvergütung auch Kreditkartenabwicklung für Transaktionen mit Karten der Marken VISA und MasterCard an. Besonders attraktive Konditionen für Hotels, Restaurants und Einzelhändler sollen die Bekanntheit des Unternehmens steigern. Es zeigt sich somit, dass auch für Fintrax die Tourismusbranche und der Einzelhandel im Brennpunkt des Interesses liegen. Fintrax ist in mehr als 20 Ländern tätig, konnte als Zahlungskartenabwicklungsanbieter noch keine besondere Bekanntheit erreichen. Zu sehr steht immer noch die Vorreiterrolle hinsichtlich des Services der Umsatzsteuer-Rückvergütung im Vordergrund. Seine Unique Selling Proposition (USP) sieht der Acquirer Fintrax im Bereich Terminals und Terminalsoftware. So erkennen die Kartenlesegeräte von Fintrax bei Bezahlung mit einer Karte beispielsweise sofort, ob es sich um eine Karte aus dem EURO-Raum handelt. Ist die Heimatwährung der Karte nicht Euro, so bietet das Terminal die Möglichkeit, den Rechnungsbetrag umzurechnen und am Beleg in der Heimatwährung der Karte anzudrucken. Dieses Service wird aktuell für 12 Währungen angeboten, wie beispielsweise für US-Dollar, Japanische Yen, Schweizer Franken und Britisches Pfund. Selbstverständlich wird auch die Funktion der Umsatzsteuer-Rückvergütung von diesen Terminals unterstützt.³⁰⁵

³⁰³ Vgl. REA Card Bargeldlose Zahlungssysteme GmbH (2008) o.S.

³⁰⁴ In der Folge kurz „Fintrax“.

³⁰⁵ Vgl. Fintrax Payment Systems GmbH (2008) o.S.

5.3.4 ConCardis GmbH

Das Unternehmen ConCardis GmbH³⁰⁶ wurde vor 25 Jahren in Deutschland gegründet. 2005 startete die ConCardis ihre Expansion und eröffnete eine Niederlassung in der Schweiz, Ende 2007 wurde auch in Wien ein Büro eröffnet. ConCardis startete als Zahlungskartenabwickler mit dem Angebot, Transaktionen der vier bekannten Kreditkartenmärkten VISA, MasterCard, American Express und Diners abzuwickeln. Ebenso fungierte das Unternehmen von Beginn an auch als Abwickler für die Debitkartenzahlverfahren Maestro, VISA Electron und V PAY.³⁰⁷ Obwohl ConCardis Ende 2008 in Österreich erst einige hundert Akzeptanzpartner verzeichnen konnte, so wird von Zahlungsverkehrsexperten erwartet, dass ConCardis innerhalb der nächsten 3 bis 5 Jahre eine bedeutende Marktposition am österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt einnehmen wird.³⁰⁸

Der derzeitige, hauptsächlich deutsche Kundenstamm beläuft sich auf rund 400.000 Akzeptanzstellen. In Deutschland zählt ConCardis somit zu den führenden Anbietern im Acquiring. Gesellschafter der ConCardis GmbH sind 12 deutschen Banken und Sparkassen wie beispielsweise Dresdner Bank AG, Commerzbank AG Frankfurt, Deutscher Sparkassen- und Giroverband Berlin, Deutsche Volksbanken und Deutsche Raiffeisengruppe. Im Vergleich zu den anderen am österreichischen Markt tätigen ausländischen Abwicklungsanbieter ist ConCardis der jüngste Marktteilnehmer.

Das Unternehmen fokussiert, wie einige der zuvor beschriebenen Mitbewerber, auf die Erschließung der touristischen Branche. Österreich wurde 2007 von mehr als 31 Millionen Gästen besucht, wobei eine Vielzahl dieser Touristen und Geschäftsreisenden aus Ländern anreiste, die nicht im Euroraum liegen. Bezahlen diese Gäste mit einer international gültigen Zahlungskarte, bieten auch die Terminals der ConCardis die Möglichkeit der Währungsumrechnung vor Ort, sodass der Rechnungsbetrag bereits am Beleg angedruckt wird.³⁰⁹ Derzeit unterstützt die Gerätesoftware der Terminals von Concardis die Umrechnung in 10 verschiedene Währungen. Wie bereits zuvor erwähnt, bietet ConCardis dieses Service nicht mehr exklusiv, jedoch nimmt das Unternehmen eine Vorreiterrolle in diesem Be-

³⁰⁶ In der Folge kurz „ConCardis“.

³⁰⁷ Vgl. ConCardis GmbH (2008a) o.S.

³⁰⁸ Vgl. Experteninterview Haas/Liegler (2009) o.S.

³⁰⁹ Vgl. Wirtschaftskammer Österreich (2008b) o.S.

reich ein, da es das Währungsumrechnungsservice vor Ort, die sogenannte Dynamic Currency Conversion (DCC) als erster Acquirer am österreichischen Markt angeboten hatte. Auch die bereits beschriebene Tax-Free-Belegsfunktion wird von diesen Terminals unterstützt.³¹⁰ Hinsichtlich Terminals und Processing arbeitet ConCardis in Österreich mit First Data Austria GmbH zusammen (vgl. Abschnitt 5.4).³¹¹

³¹⁰ Vgl. ConCardis GmbH (2008a) o.S.

³¹¹ Vgl. ConCardis GmbH (2008b) o.S.

5.4 First Data Austria GmbH – Technische Infrastruktur

First Data Austria GmbH³¹² war bis zum ersten Halbjahr des Jahres 2008 kein Kreditkartenabwicklungsanbieter im klassischen Verständnis, sondern fungierte als Anbieter der technischen Infrastruktur – das heißt, als Betreiber der Bankomaten in Österreich und der entsprechenden technischen Infrastruktur sowie in Entwicklung und Vertrieb von Terminalhardware und -software – und im Processing für PayLife und Concardis.³¹³ Da die Processingvereinbarung mit PayLife nur noch bis 2010 gültig ist und PayLife 2008 angekündigt hatte,³¹⁴ die Zusammenarbeit nicht weiter zu verlängern, war FDA gezwungen neue Geschäftsfelder zu erschließen. Zwischen card complete und FDA existiert zusätzlich eine enge Kooperation im Terminalbereich (vgl. Abschnitt 5.2.1).³¹⁵ Da das Unternehmen in der Vergangenheit eine bedeutende Rolle in der Entwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs in Österreich einnahm, und nicht zuletzt aufgrund der im folgenden beschriebenen Änderung hinsichtlich ihrer strategischen Ausrichtung, wird die First Data Austria GmbH trotz nicht vorhandener Acquiringlizenz – FDA ist keine Finanzinstitution (vgl. Kapitel 4) – in die Marktbetrachtung miteinbezogen.

Bis 2007 fungierte das 1978 unter dem Namen STUGA (Studiengesellschaft für Geldausgabeautomaten) gegründete Unternehmen als neutraler Abwickler (Processor) und Infrastrukturanbieter hinsichtlich Bankomatennetz (ATMs) und POS-Terminals für die am österreichischen Markt tätigen Acquirer. Die Gründungseigentümer waren der damalige Creditanstalt-Bankverein, Erste Österreichische Sparkasse, Österreichische Länderbank, Zentralsparkasse und Kommerzbank AG Wien, die das gemeinsame Ziel des Aufbaus eines landesweiten Geldausgabennetzes verfolgten. Bereits 1980, mit der Inbetriebnahme der ersten Bankomaten, änderte das Unternehmen seinen Namen auf Gabe Geldausgabeautomaten-Service Gesellschaft (GABE). 1993 entstand Europay Austria durch den Zusammenschluss von GABE mit Eurocard Austria. Gleichzeitig wurde das Tochterunternehmen Austrian Payment Systems Service (APSS) gegründet, in welchem die Rechenzentren der GABE und der Eurocard Austria zusammengeführt wurden.

³¹² In der Folge kurz „FDA“.

³¹³ Vgl. First Data Austria GmbH (2008a) o.S.; ConCardis GmbH (2008a) o.S.; PayLife Bank GmbH (2008a) o.S.

³¹⁴ Vgl. PayLife Bank GmbH (2008c) o.S.; news aktuell (Schweiz) AG (2008) o.S.

³¹⁵ Vgl. card complete Service Bank AG (2008a) o.S.; First Data Austria GmbH (2008b) o.S.

Bald darauf wurde mit der Entwicklung der ersten Bankomatkarten mit Chip begonnen, welche ab 1996 eingesetzt wurden und die Sicherheit im bargeldlosen Zahlungsverkehr signifikant verbesserten. Aufgrund umfassender Neupositionierungspläne der Eigentümerbanken für die APSS kam es ab 2005 zur Zusammenarbeit mit dem international agierenden Abwickler First Data International (FDI).³¹⁶ APSS wurde an FDI verkauft und unter dem Namen First Data Austria (FDA) als eigenständiges Unternehmen positioniert.³¹⁷ Bedingt durch die Auslaufen der engen Zusammenarbeit mit PayLife ab 2010 entschloss sich First Data ab 2008 neue Wege einzuschlagen und unter dem Namen FirstPOS Händlern Komplettlösungen mit POS-Terminals für die Abwicklung von Zahlungen mit allen gängigen Zahlungskartenmarken anzubieten. Die Weiterentwicklung vom technischen Abwickler zum Direktanbieter wird intern bei First Data als logische Konsequenz angesehen, da der Markt in Österreich noch nicht gesättigt sei und Händler nach wie vor nach günstigen Komplettanbietern suchen würden. Zusätzlich agiert das Unternehmen als Generalpartner für den Betrieb von Bankstellen unabhängiger Geldausgabeautomaten.³¹⁸

³¹⁶ Vgl. First Data Austria GmbH (2008a) o.S.

³¹⁷ Vgl. Jaksic (2008) S. 42.

³¹⁸ Vgl. First Data Austria GmbH (2008a) o.S.

6 Empirische Marktanalyse / Fragebogenauswertung

Kapitel 6 ist der Vorstellung der Ergebnisse der Online-Umfrage im Rahmen dieser Studie gewidmet. Wie bereits in Kapitel 2 erläutert, wurde hinsichtlich der untersuchten Branchen eine Einschränkung getroffen, insofern als sich die Untersuchung auf die beiden Branchen Handel sowie Gastronomie/Hotellerie konzentriert. Der Fragebogen wurde an rund 261 der Branche Handel zugehörige Unternehmen versandt sowie an rund 479 Unternehmen aus dem Bereich Gastronomie/Hotellerie. Die Auswahl der Unternehmen erfolgte nach dem Umsatzkriterium, die Bundesländerstruktur blieb jedoch unberücksichtigt. Dies hat zur Folge, dass im Bereich Handel eine gewisse Konzentration der ausgewählten Adressaten auf die östlichen Bundesländer vorhanden ist – insbesondere Wien –, während die geographische Verteilung der Adressen aus der Branche Gastronomie und Handel über ganz Österreich eher gleichmäßig ist.

Hinsichtlich Umsatz wurden aus der Branche Handel all jene Unternehmen berücksichtigt, die in Österreich unter den 500 umsatzstärksten Unternehmen gelistet sind. Dieses Ranking wird jährlich vom Magazin Trend mit Unterstützung des Kreditschutzverband von 1870 (KSV) erstellt. 90% der Kontaktadressen für die Befragung im Rahmen dieser Studie stammen aus dieser Quelle, 10% wurden selbst recherchiert. Die beim KSV gemeldeten bzw. eingetragenen Umsatzzahlen bildeten die Basis für ein Ranking der Unternehmen aus dem Bereich Hotellerie/Gastronomie. Zur Teilnahme ausgewählt wurden Hotelleriebetriebe mit einem jährlichen Umsatzvolumen von mehr als drei Millionen Euro und aus dem Bereich Gastronomie Betriebe mit einem Jahresumsatz von mindestens einer Million Euro. Die Umsatzgröße wurde als Auswahlkriterium für die Stichprobe herangezogen, da ein hohes Umsatzvolumen als Indikator dafür angenommen wurde, dass die betreffenden Unternehmungen auch Zahlungskartenzahlung akzeptieren.

Der Online-Fragebogen wurde mit Hilfe des Internet-Tools 2ask erstellt. Die Einladung zur Teilnahme erfolgte mittels eines E-Mail, welches einen Link zum Online-Fragebogen enthielt. 82 Unternehmen leisteten der Bitte zur Teilnahme Folge. Die Rücklaufquote liegt somit bei 11%, sodass die Auswertung als repräsentativ betrachtet werden kann. Abbildung 16 zeigt den Rücklauf nach Branchen. Da erheblich weniger Unternehmen aus der Branche Handel den Fragebogen erhalten hat-

ten, ist auch die absolute Zahl der ausgewerteten Antworten geringer, als jene aus dem Bereich Gastronomie/Hotellerie. Die Rücklaufquote liegt im Handel knapp unter 10% und in der Branche Gastronomie/Hotellerie bei etwa 12%.

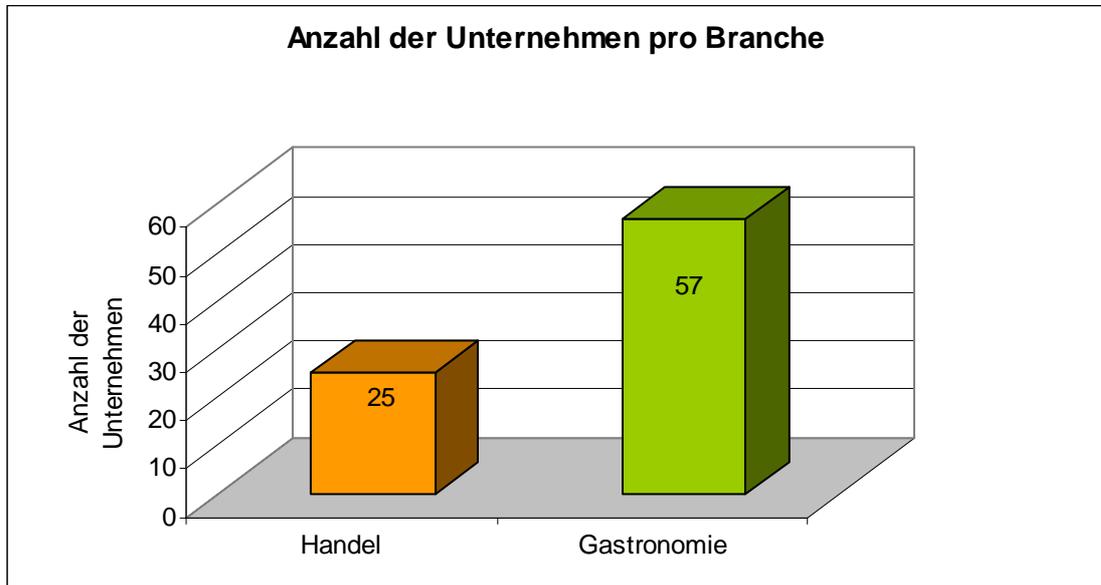


Abbildung 18: Rücklauf nach Branchen

Betrachtet man den Rücklauf (82 zur Gänze beantwortete Fragebögen) nach Bundesländern, so zeigt sich, dass sich deutlich mehr Unternehmen aus den Bundesländern Wien und Tirol an der Umfrage beteiligten als aus den übrigen Bundesländern. Es ergibt sich somit eine Konzentration sowohl im Osten als auch im Westen Österreichs. Abbildung 19 bietet einen Überblick über die Teilnehmer der Studie nach Bundesländern, wobei beide Branchen gemeinsam dargestellt sind.

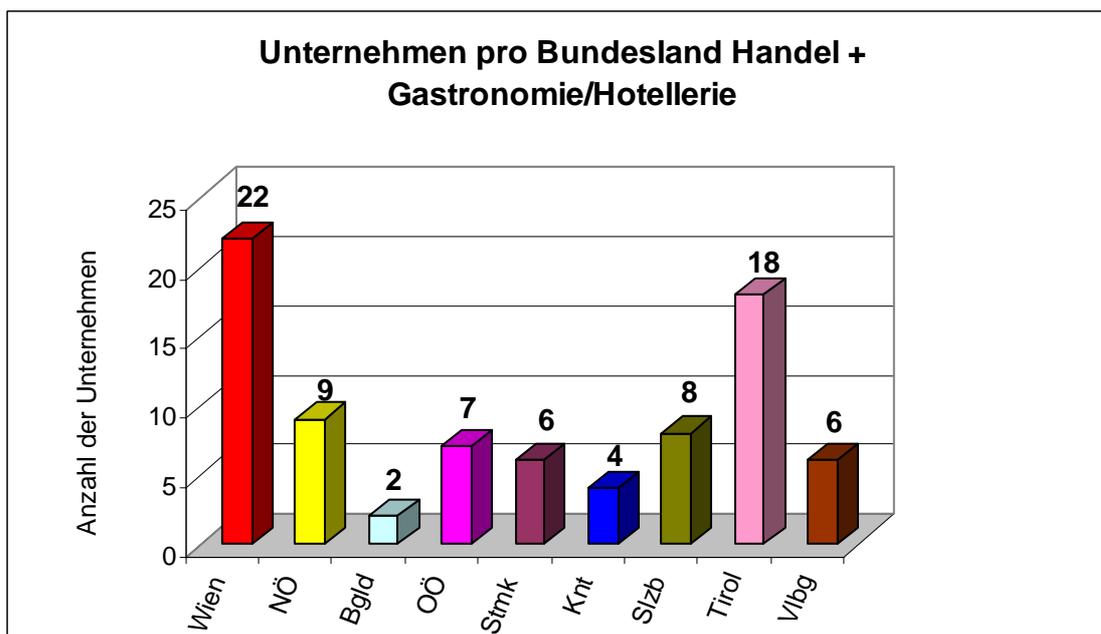


Abbildung 19: Rücklauf nach Bundesländern

Nimmt man eine Aufteilung nach Branchen vor, so lassen sich eindeutige Parallelen zur geographischen Struktur der an der Umfrage eingeladenen Unternehmen feststellen. Wie bereits erwähnt befindet sich die überwiegende Zahl an Unternehmen aus der Branche Handel im Einzugsgebiet rund um die Bundeshauptstadt Wien, während sich in der Branche Gastronomie/Hotellerie zusätzlich zu den in Wien befindlichen größeren Unternehmen noch eine Konzentration in den Bundesländern Salzburg und Tirol zeigt. Die Abbildungen 20 und 21 zeigen die soeben beschriebene Aufteilung der Teilnehmer je Branche nach Bundesländern.

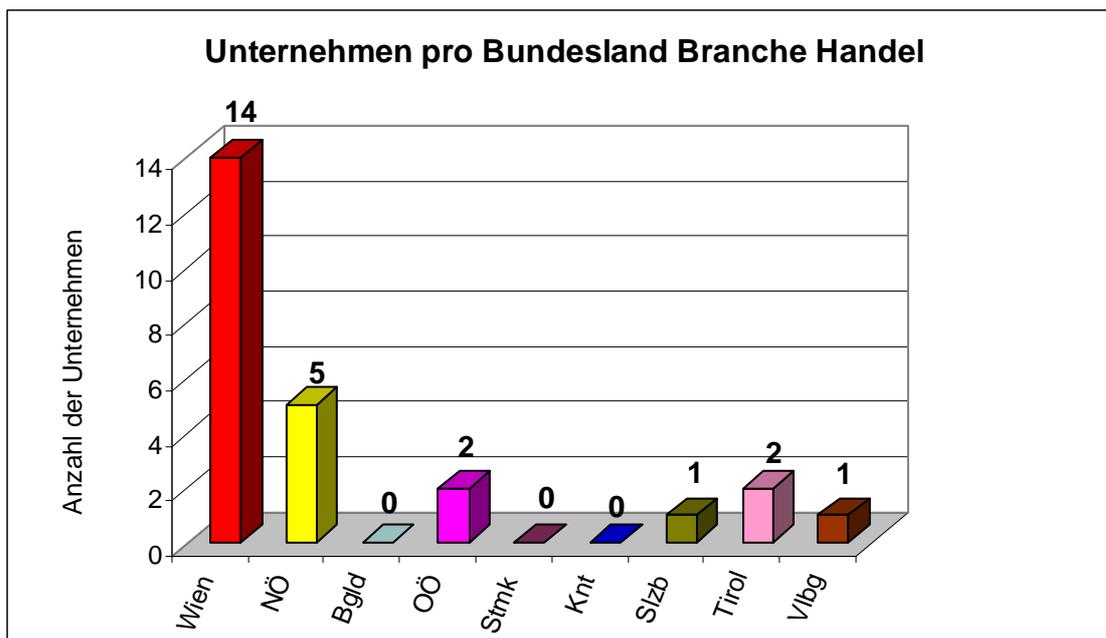


Abbildung 20: Rücklauf nach Bundesländern (Handel)

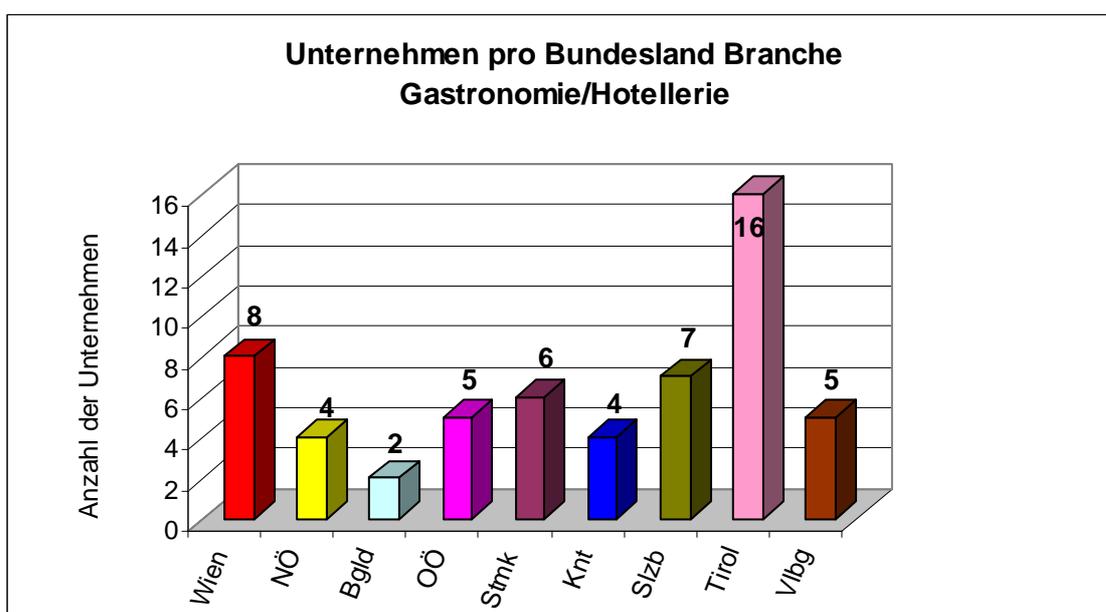


Abbildung 21: Rücklauf nach Bundesländern (Gastronomie/Hotellerie)

6.1 Markttransparenz

Nachdem als Eingangsfragen Branchenzuordnung und geographische Lage der Unternehmen erhoben worden waren, widmete sich der nachfolgende Abschnitt des Fragebogens dem Thema der Bekanntheit der einzelnen Zahlungskartenabwicklungsanbieter, die für den österreichischen Markt eine Rolle spielen. Mit den Antworten aus diesem Fragenkomplex soll aufgezeigt werden, inwieweit Entscheidungsträgern von in Österreich tätigen Handels- und Gastronomie-/Hotellerieunternehmen die einzelnen Marktteilnehmer bekannt sind. In weiterer Folge soll gezeigt werden, wie gut die Angebote der Abwicklungsanbieter zugeordnet werden können. Hierfür wurden die in Kapitel 5.3 und 5.4 vorgestellten Zahlungskartenabwickler bei den Teilnehmern der Studie einzeln abgefragt. Die folgenden Abbildungen 22 bis 25 zeigen die Unternehmensbekanntheit der abgefragten Acquiringanbieter ohne eine Unterscheidung der Teilnehmer nach Branchen vorzunehmen.

Zur Vereinfachung für die Umfrageteilnehmer wurde First Data Austria GmbH den übrigen namentlich erwähnten Zahlungskartenabwicklern am österreichischen Markt im Fragebogen gleichgestellt. Das bedeutet, es wurde nicht explizit darauf hingewiesen, dass es sich um ein Unternehmen handelt, dass im Vergleich mit PayLife, card complete, Hobex etc. lediglich als Infrastrukturanbieter und Processor tätig ist.

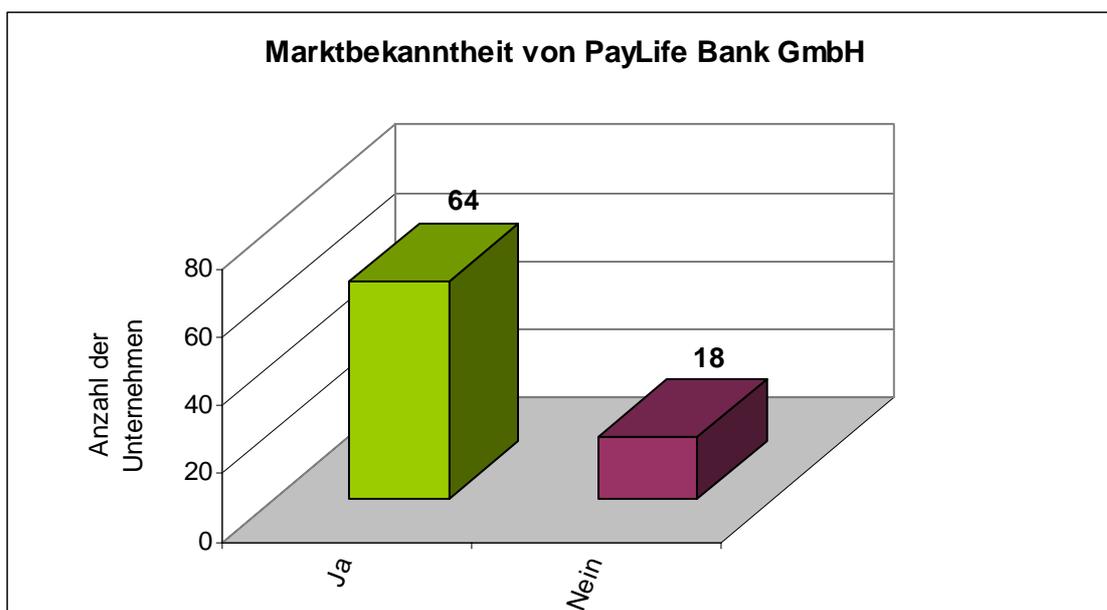


Abbildung 22: Bekanntheit von PayLife

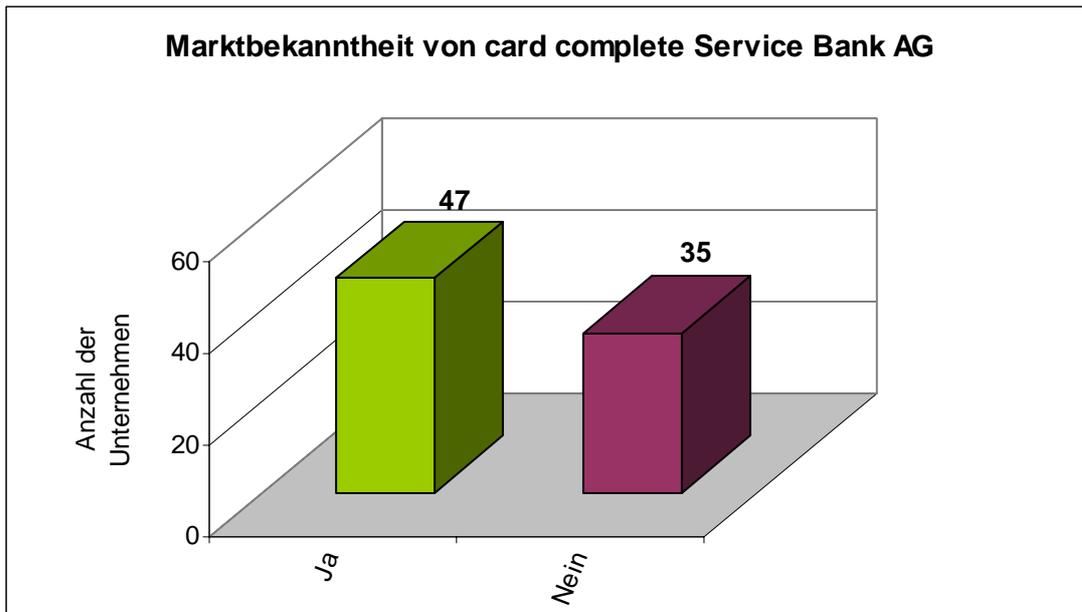


Abbildung 23: Bekanntheit von card complete

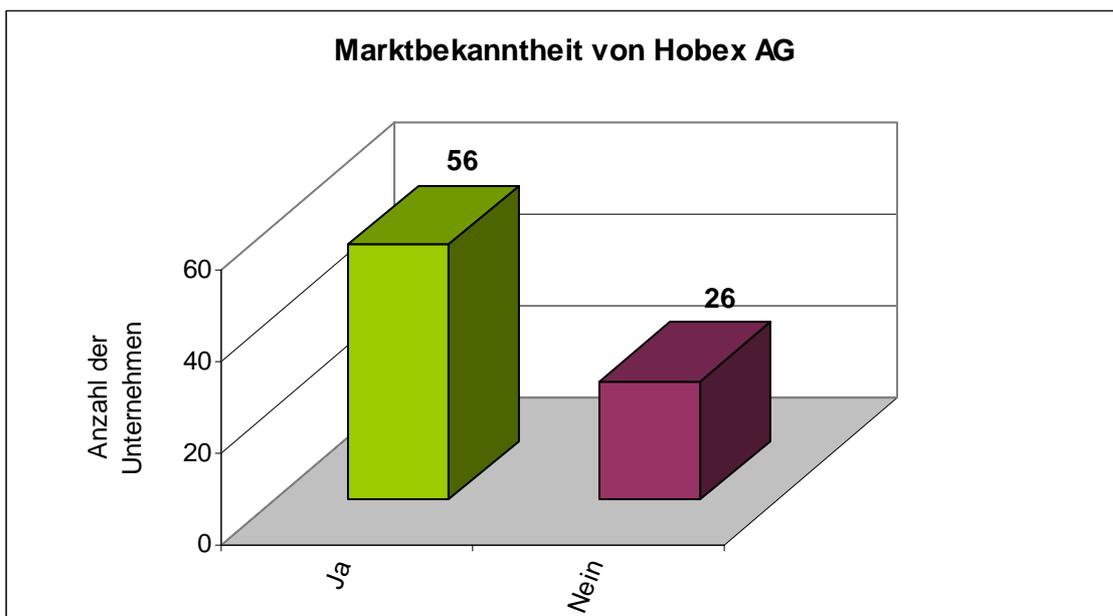


Abbildung 24: Bekanntheit von Hobex

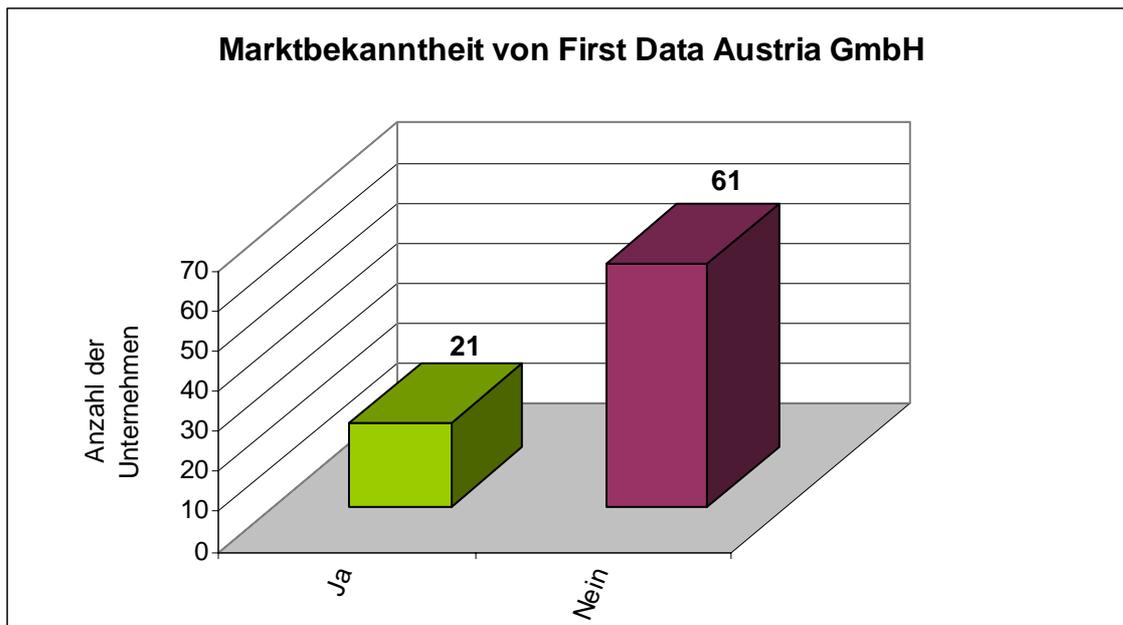


Abbildung 25: Bekanntheit von First Data

Bei näherer Betrachtung der Abbildungen fällt eine deutliche Abstufung in der Marktbekanntheit auf. PayLife nimmt mit einem relativ großen Abstand zum Zweitgereihten, Hobex, die Marktführerrolle in Bezug auf Bekanntheit ein. Auffällig ist auch, dass der zweite große österreichische Zahlungskartenabwickler card complete mit 17 Nennungen weniger als PayLife erst den dritten Platz einnimmt, wenngleich card complete deutlich mehr Akzeptanzstellen unter Vertrag hat als Hobex. Einen möglichen Grund für die relativ geringe Marktbekanntheit kann die Namensänderung im Herbst des Jahres 2007 darstellen. Obwohl die Studie, innerhalb der befragten Unternehmen aus den Branchen Handel und Gastronomie/Hotellerie, mit den Entscheidungsträgern aus dem Bereich Finanzen bzw. Personen, die für Abwicklungsvereinbarungen hinsichtlich Transaktionen mit Zahlungskarten verantwortlich zeichnen, durchgeführt wurde, scheint es plausibel, dass die Bekanntheit am Markt auch wesentlich durch Issuing-Aspekte, wie Werbemaßnahmen zum Verkauf von Kreditkarten, beeinflusst wird. Während PayLife bei der Marktkommunikation an Kreditkartenbezieher ihren Namen als werbewirksame Marke einsetzt, wirkt es als würde der Unternehmensname card complete in der Endkonsumenten-Kommunikation kaum in Erscheinung treten. Bemerkenswert ist jedoch, dass in den Interviews mit Experten von card complete und PayLife alle Gesprächspartner überzeugt waren, dass card complete bezüglich Be-

kanntheit den zweiten Platz einnehmen würde.³¹⁹ Wie oben beschrieben, konnte diese Einschätzung durch die Befragung nicht bestätigt werden.

Betrachtet man die im Fragebogen genannten Zahlungskartenabwickler aus dem EU-Ausland, so sind den österreichischen Unternehmen aus den Branchen Handel sowie Gastronomie/Hotellerie nur zwei der Anbieter namentlich bekannt. REA Card und Fintrax wurden in der durchgeführten Umfrage kein einziges Mal als bekannt genannt, und finden daher in den weiteren Analysen und Darstellungen keine Beachtung mehr. Die Abbildungen 26 und 27 zeigen die Bekanntheit von B+S und ConCardis, wobei B+S in Bezug auf die Unternehmensbekanntheit gleich auf liegt mit First Data Austria. ConCardis hingegen weist einen deutlich geringeren Wert hinsichtlich Marktbekanntheit auf.

Obwohl die ausländischen Anbieter gegenüber den österreichischen Anbietern bezüglich des Aspektes Marktbekanntheit deutlich abgeschlagen scheinen, wird ihnen ein bedeutendes Entwicklungspotential eingeräumt. Einem Experteninterview zu Folge ist davon auszugehen, dass die großen ausländischen Acquirer in wenigen Jahren signifikante Marktanteile vor allem im Bereich der Hotellerie/Gastronomie erobern werden können. Insbesondere ConCardis wurde diesbezüglich als zukünftig besonders starker Mitbewerber genannt.³²⁰

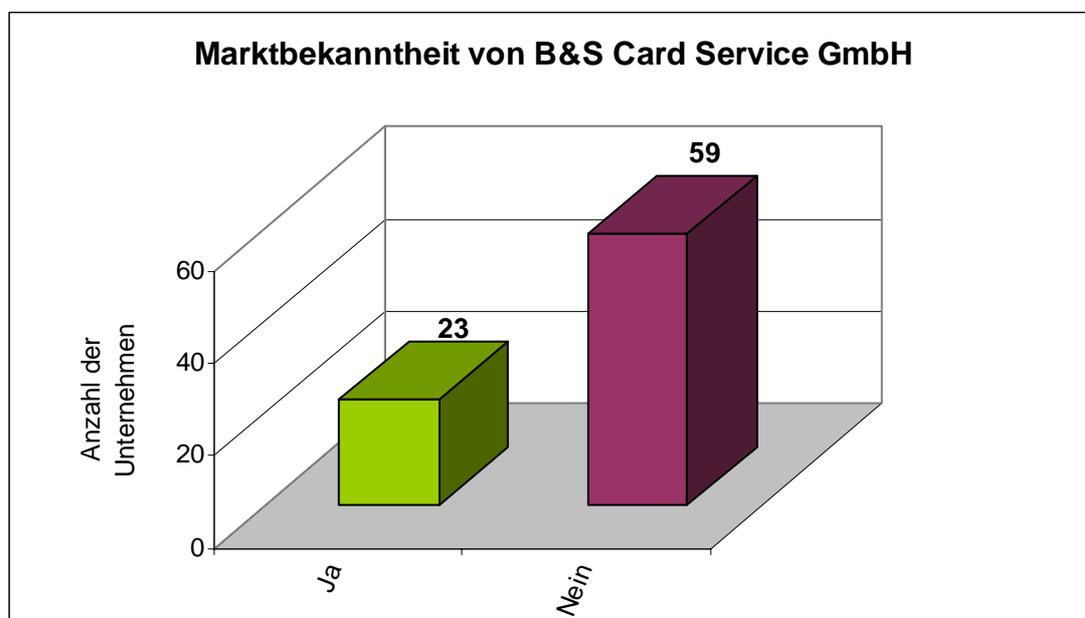


Abbildung 26: Bekanntheit von B+S

³¹⁹ Vgl. Experteninterview Haas/Liegler (2009) o.S.; Experteninterview Brabetz(2009) o.S.

³²⁰ Vgl. Experteninterview Haas/Liegler (2009) o.S.

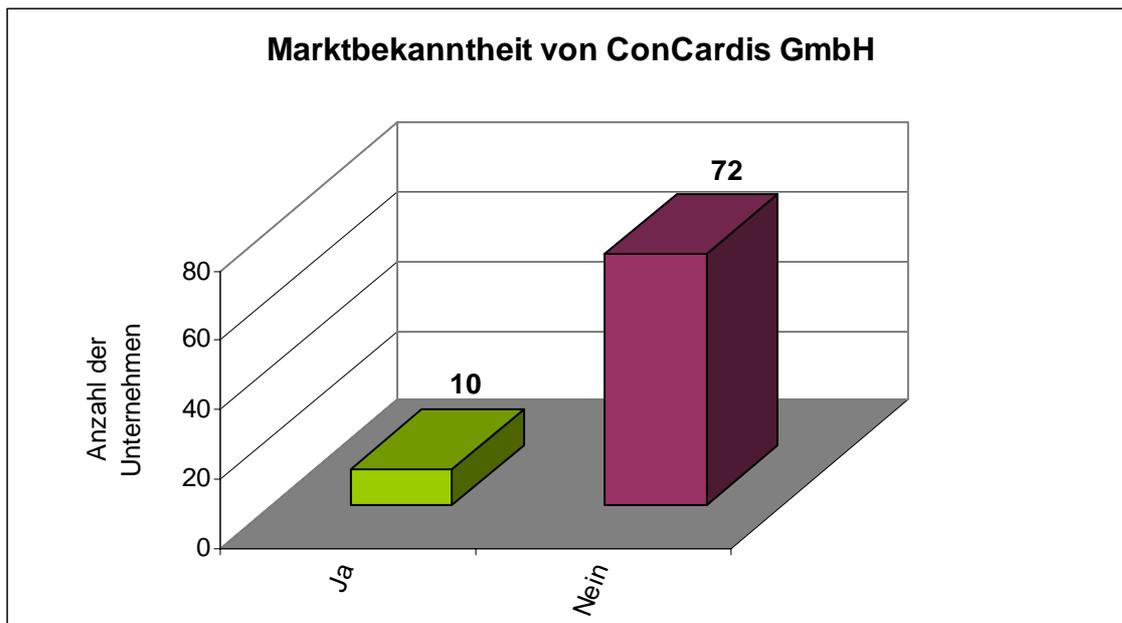


Abbildung 27: Bekanntheit von ConCardis

Die Betrachtungen hinsichtlich Bekanntheit der Zahlungskartenabwickler nach Branchen weisen große Unterschiede auf. So variieren die Bekanntheitswerte der abgefragten Zahlungskartenabwicklungsanbieter zwischen den Branchen relativ stark. Auffallend ist, dass alle genannten Acquirer in der Branche Gastronomie/Hotellerie besser bekannt zu sein scheinen als in der Branche Handel. Besonders signifikant sind diese Unterschiede betreffend B+S und Hobex. Abbildung 28 bietet zur abschließenden Zusammenfassung einen tabellarischen Überblick über die Bekanntheitswerte der abgefragten Abwicklungsanbieter nach Branchen.

Bekanntheit der Zahlungskartenabwickler im Vergleich			
Handel - Gastronomie/Hotellerie			
Angaben in %			
	beide Branchen	im Handel	in Gastro/Hotel
Paylife Bank GmbH	82%	68%	83%
card complete Service Bank AG	57%	52%	60%
Hobex AG	68%	48%	77%
B+S Card Service GmbH	28%	4%	39%
REA Card Bargeldlose Zahlungssysteme GmbH	0%	0%	0%
Fintrax Payment Systems GmbH	0%	0%	0%
ConCardis GmbH	10%	8%	19%
First Data Austria GmbH	26%	20%	28%

Abbildung 28: Bekanntheit Zahlungskartenabwickler

Sucht man nach Erklärungen für die Unterschiede der Bekanntheit von Acquirern zwischen den Branchen der Akzeptanzpartner, lässt sich ein Bogen zurück spannen, zu den Akquirierungsschwerpunkten der ausländischen Zahlungskartenabwicklungsanbieter, die in Kapitel 5 ausgeführt wurden. Die Attraktivität der Branche Hotellerie/Gastronomie für Zahlungskartenabwickler ist jedoch nicht wie in der Handelsbranche in der Anzahl an Transaktionen begründet – die in Hotellerie/Gastronomie im Vergleich zum Handel eher gering ausfällt. Vielmehr erklärt sich die Konzentration der Abwicklungsanbieter auf Hotellerie/Gastronomie durch die Disagiosätze für Händler, die in diesem Bereich in der Regel höher liegen als für Handelsunternehmen. Aufgrund des höheren Branchenrisikos im Bereich Hotellerie/Gastronomie kann ein entsprechend höherer Risikoaufschlag in die Disagiosätze mit einkalkuliert werden, sodass sich für Zahlungskartenabwickler höhere potentielle Renditen ergeben, wenn das einkalkulierte Risiko nicht schlagend wird.³²¹ Dementsprechend und in Einklang mit der erwähnten besonderen Zielgruppe fokussieren Marketingmaßnahmen zur Steigerung der Bekanntheit hauptsächlich auf Unternehmen aus der Branche Gastronomie/Hotellerie. Dieser Argumentation folgend ergibt sich eine stetige Steigerung des Wettbewerbes zwischen Acquirern um Akzeptanzpartner aus dieser Branche, was erneut die Notwendigkeit zu verstärkter Präsenz der einzelnen Anbieter durch individuelle und attraktive Angebote für und Vor-Ort-Kundentermine bei Gastronomie-/Hotelleriebetrieben verdeutlicht.

Der zweite in diesem Fragenkomplex zu erhebende Aspekt umfasst, neben der Bekanntheit des Unternehmensnamens, die Verbreitung des Wissens um die Abwicklungsangebote der einzelnen Acquirer. Diese Fragestellungen sollten demnach zu Tage fördern, in welchem Ausmaß die befragten Unternehmen darüber Bescheid wissen, welche Zahlungskartenmarken die abgefragten Acquirer abwickeln. Ebenso wurde erhoben, wie gut die Umfrageteilnehmer über zusätzliche Produkte und Dienstleistungen der Zahlungskartenabwicklungsanbieter, wie beispielsweise Terminals, besondere Abwicklungsfunktionen etc., informiert sind. Betrachtet man demnach die folgenden Abbildungen 29 bis 34, so zeigen diese, dass, sofern der Zahlungskartenabwickler bekannt ist, vom Markt auch ein großer Teil der Angebotspalette wahr genommen wird. Die beiden österreichischen Acquirer PayLife und card complete stehen zwar auch weiterhin für die früher exklu-

³²¹ Vgl. Experteninterview Haas/Liegler (2009) o.S.; Experteninterview Brabetz (2009) o.S.

siv abgewickelten Zahlungskartenmarken, dennoch wurde von einem überwiegenden Teil der Befragten auch angegeben, dass die beiden Zahlungskartenabwickler ebenso weitere Zahlungskartenmarken abwickeln würden, also als Multi-brand-Abwickler (vgl. Abschnitt 5.2) fungieren.

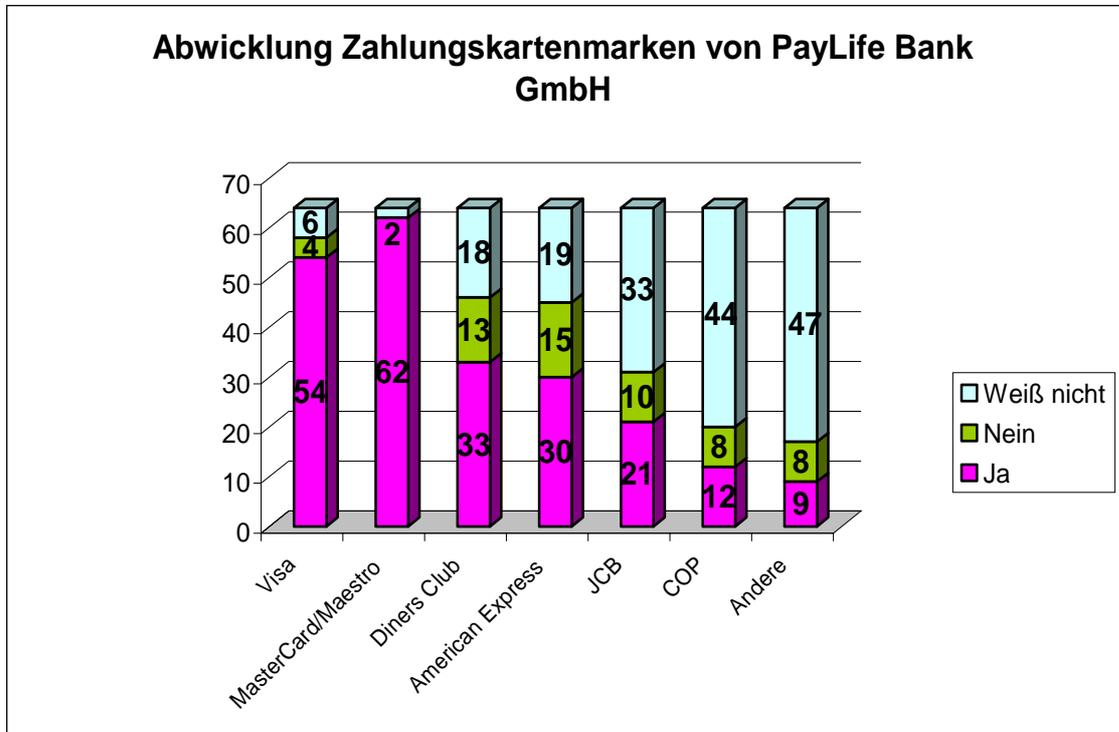


Abbildung 29: Bekanntheit Angebot von PayLife

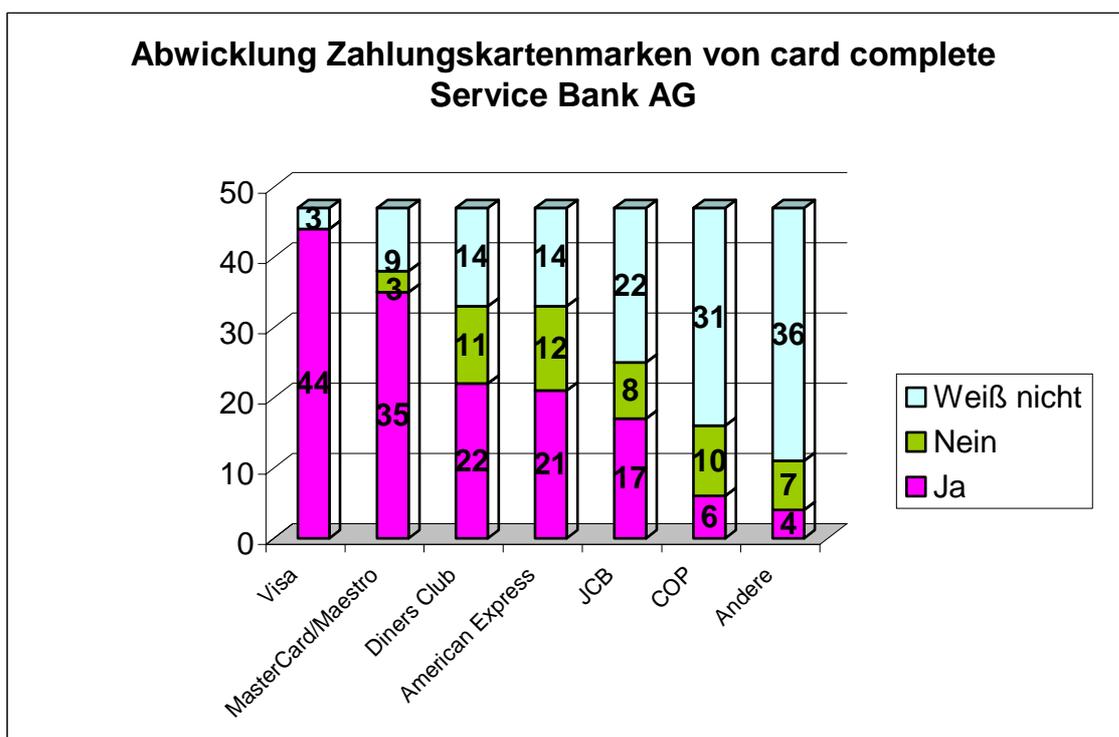


Abbildung 30: Bekanntheit Angebot von card complete

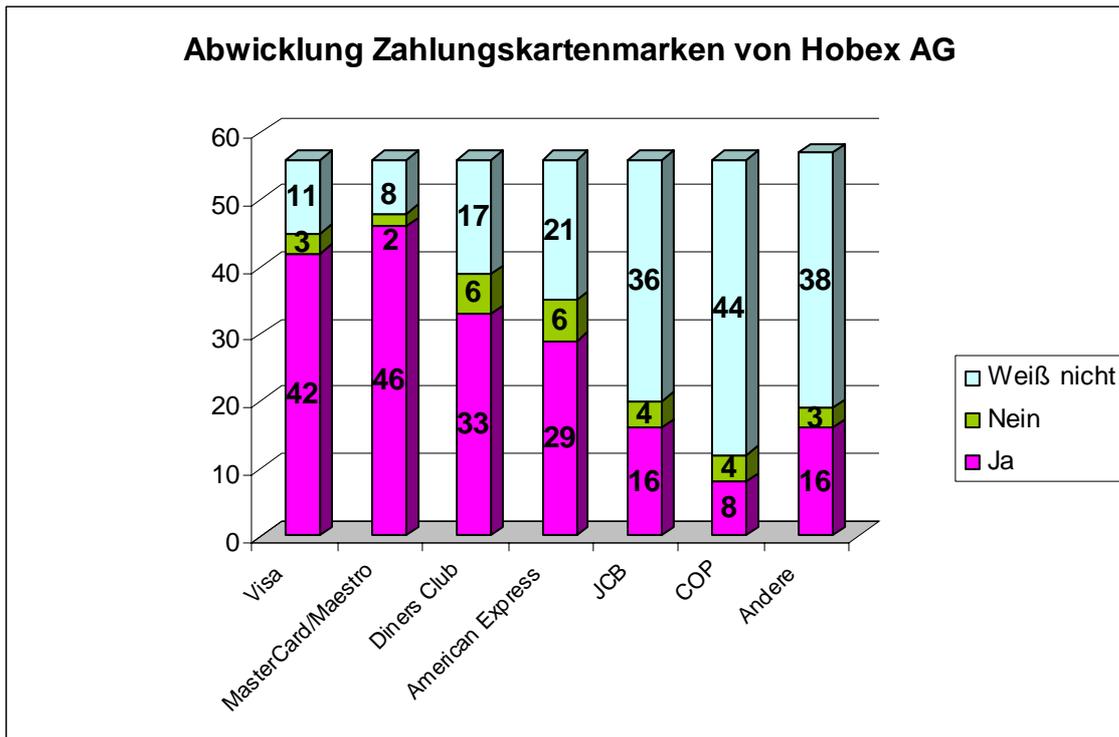


Abbildung 31: Bekanntheit Angebot von Hobex

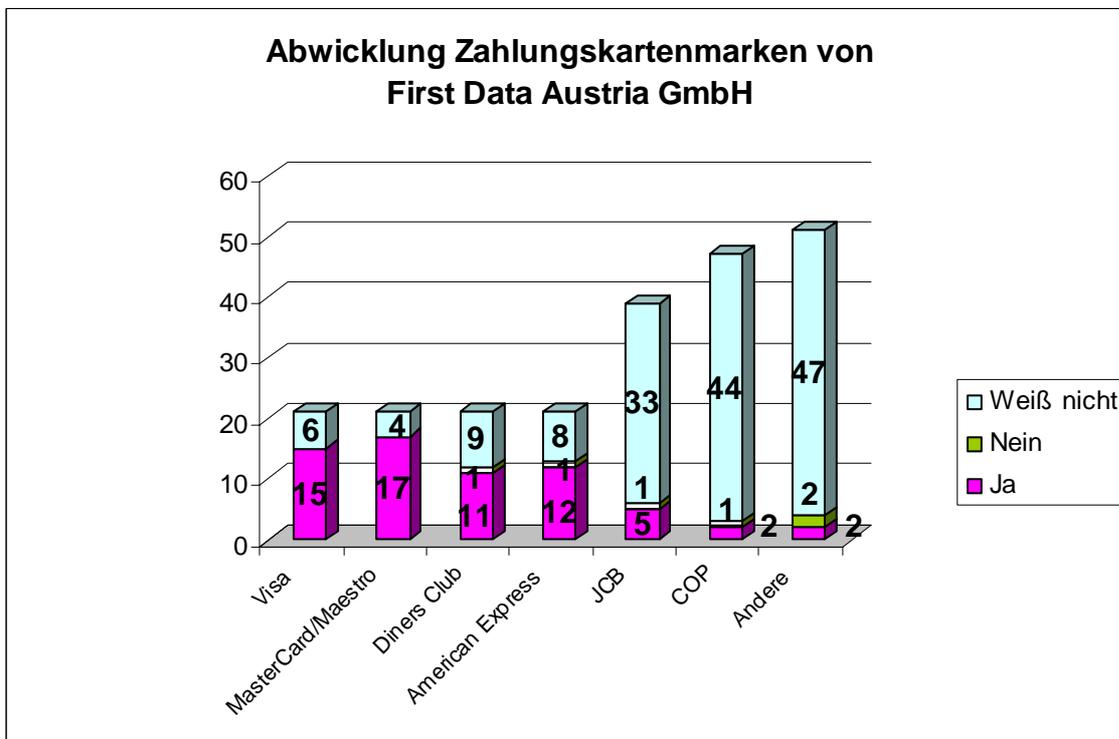


Abbildung 32: Bekanntheit Angebot von First Data

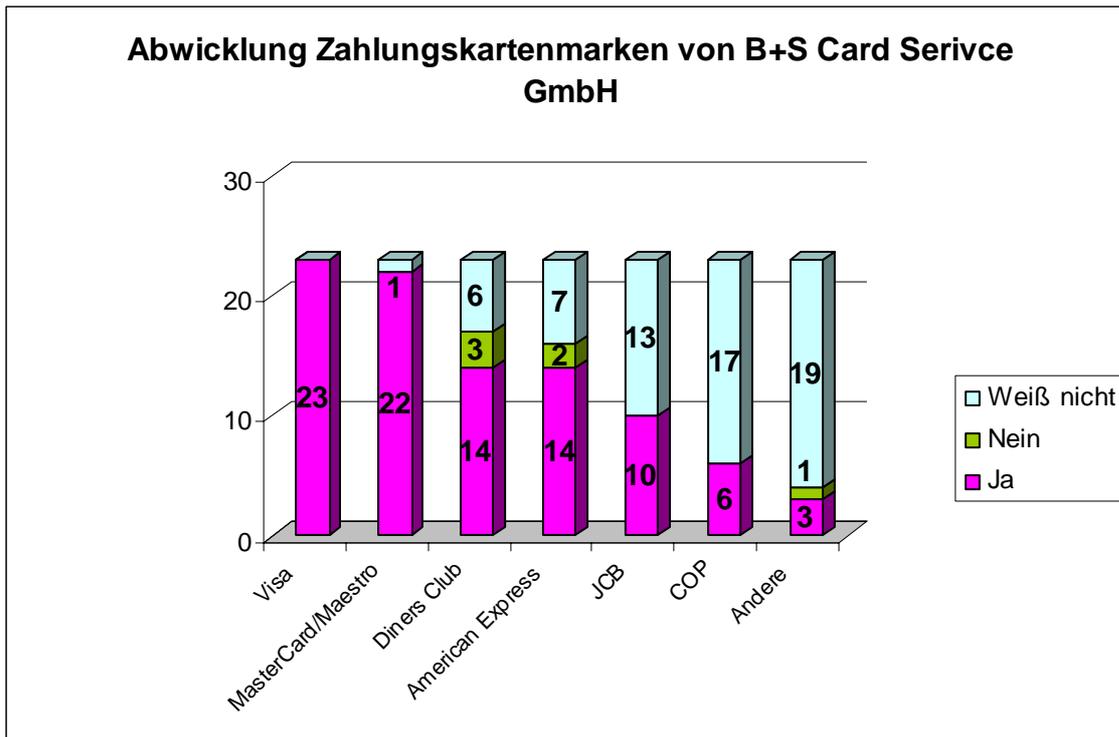


Abbildung 33: Bekanntheit Angebot von B+S

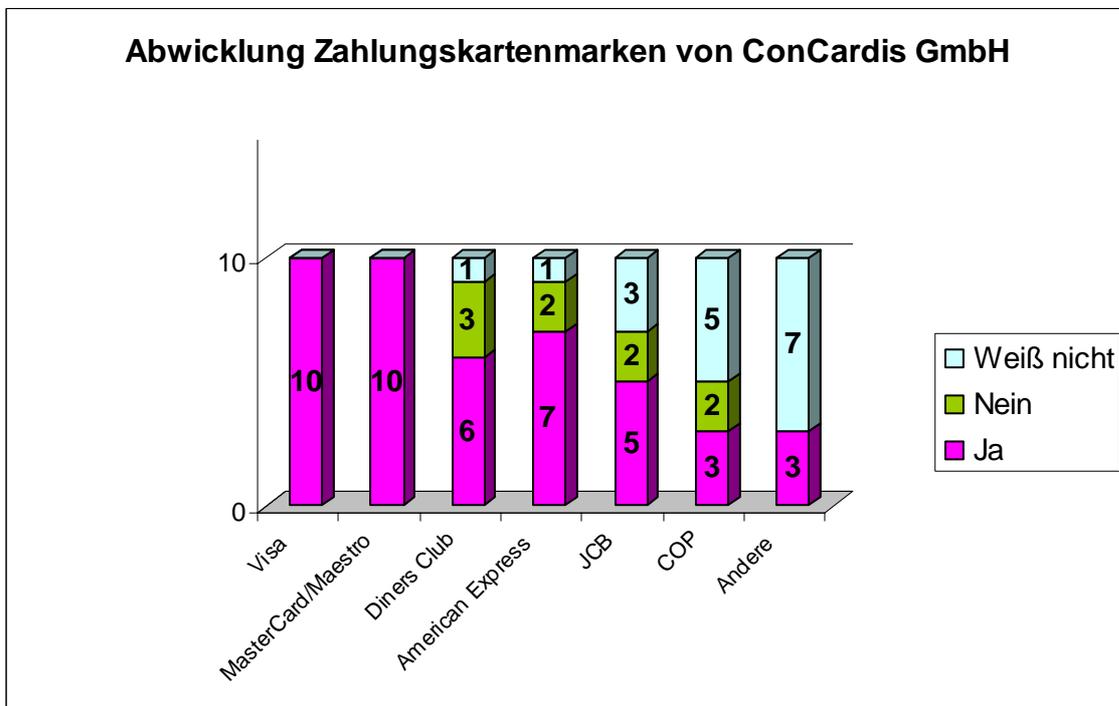


Abbildung 34: Bekanntheit Angebot von ConCardis

Den Abschnitt Markttransparenz abschließend ist festhalten, dass sich die Bekanntheit der abgefragten Zahlungskartenabwickler, insbesondere der neuen ausländischen Marktteilnehmer, als eher gering darstellt. Dennoch bleibt die Tatsache

bestehen, dass es den österreichischen Zahlungskartenabwicklungsanbietern PayLife und card complete innerhalb nur eines Jahres gelungen zu sein scheint, sich als Komplettanbieter zu positionieren. Jedenfalls scheint im Bereich der Markttransparenz noch bedeutendes Potential verborgen zu sein, sodass beispielsweise die Neukunden-Akquirierung durch bekanntheitssteigernde Maßnahmen wesentlich unterstützt werden könnte.

6.2 Anforderungen an Zahlungskartenabwicklungsanbieter

Die Anforderungen der Unternehmen an einen Zahlungskartenabwicklungspartner sind mannigfaltig und häufig stark individuell geprägt. Im folgenden Abschnitt soll ein Überblick bezüglich der wichtigsten branchenübergreifenden Anforderungen gegeben werden, ebenso werden die Unterschiede innerhalb der beiden untersuchten Branchen skizziert werden. Im anschließenden Abschnitt 6.3 soll beleuchtet werden, wie der Erfüllungsgrad der Anforderungen bei den einzelnen Zahlungskartenanbietern vom Markt bewertet wird.

6.2.1 Anforderungen an Zahlungskartenabwicklungsanbieter

Unabhängig von der Branche der Akzeptanzpartner steht eine Anforderung an Zahlungskartenabwickler im Vordergrund. Der Faktor Kosten dominiert bei den Antworten branchenübergreifend, sodass Kostenaspekte eindeutig als treibendes Auswahlkriterium betrachtet werden können. Die Teilnehmer der Umfrage wurden ersucht, die Begriffe Innovation, Kosten, Servicequalität und Sicherheit hinsichtlich ihrer Wichtigkeit in Bezug auf die Auswahl eines Zahlungskartenabwicklungspartners von 1 für „sehr wichtig“ bis 4 für „nicht wichtig“ zu bewerten. Wie Abbildung 35 im Folgenden zeigt, gaben 53 der 82 teilnehmenden Unternehmen den Faktor Kosten als das wichtigste Auswahlkriterium an. Dies entspricht in etwa 65% aller an der Umfrage teilnehmenden Unternehmen. Von 19 Unternehmen (23%) wurde das Auswahlkriterium Sicherheit als sehr wichtig und damit Priorität 1 bewertet. Die verbleibenden Unternehmen entschieden sich entweder für Servicequalität (8 Nennungen als sehr wichtig) oder für den Bereich Innovation (2 Nennungen als sehr wichtig) als ausschlaggebendes Kriterium bei der Auswahl eines Zahlungskartenabwicklungspartners.

Betrachtet man die Angaben der befragten Unternehmen zu den als „sehr wichtig“ und „eher wichtig“ eingestuften Auswahlkriterien gemeinsam, so bleibt der Aspekt Kosten mit 85% (70 Nennungen) weiterhin das als am wichtigsten („sehr wichtig,“) bewertete Entscheidungskriterium. Der Bereich Servicequalität folgt unter dieser Betrachtungsweise mit 57% (47 Nennungen) jedoch unmittelbar auf Platz 2 („eher wichtig“) und stellt damit das zweitwichtigste Kriterium bei der Auswahl eines Partners für die Zahlungskartenabwicklung dar. Diese Beobachtung wurde auch im

Interview mit den Experten der card complete bestätigt, da Herr Prok. Haas und Frau Dr. Liegler die Fokussierung von Akzeptanzpartnern auf die Komponente Servicequalität, insbesondere als Entwicklungsaspekt der jüngeren Vergangenheit, hervorstrichen. card complete sieht ihre Differenzierung zu den Mitbewerbern am Markt insbesondere in diesem ihrer Meinung nach sehr wichtigen Bereich als gegeben und betrachtet ihren hohen Standard hinsichtlich Servicequalität sowie die stetige Verbesserung derselben als Wettbewerbsvorteil.³²²

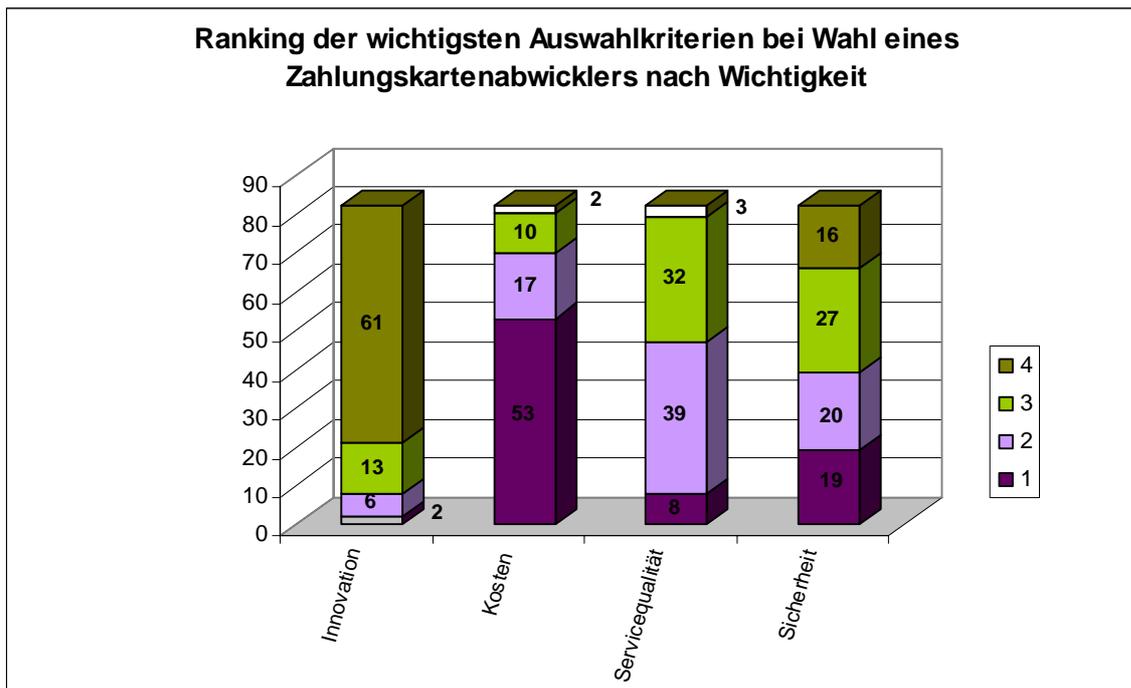


Abbildung 35: Ranking der Auswahlkriterien

Wie oben erwähnt ergibt sich bei branchenbezogener Betrachtung ein ähnliches Bild ohne Verschiebungen hinsichtlich Wichtigkeit der einzelnen Auswahlkriterien. Aus diesem Grund gibt Abbildung 35 lediglich eine Gesamtdarstellung der zuvor beschriebenen Ergebnisse der Umfrage wieder.

Die zuvor von den Umfrageteilnehmern durchgeführten Bewertungen der vier Einflussgrößen auf die Auswahl eines Zahlungskartenabwicklungspartners – Innovation, Kosten, Servicequalität und Sicherheit – wurden im nachfolgenden Teil des Fragebogens detaillierter hinterfragt. Dazu wurden jeweils konkrete Ausprägungen dieser Aspekte, wie beispielsweise technische Neuerungen, niedriges Disagio, etc., angeführt und die Umfrageteilnehmer erneut um ihre Bewertung ersucht. Diese Fragenblöcke boten jedoch keine miteinander konkurrierenden Kategorien

³²² Vgl. Experteninterview Haas/Liegler (2009) o.S.

an, sondern die Möglichkeit, auch mehreren Teilaspekten der Haupteinflussgröße die gleiche Priorität zuzuordnen.

Wie oben erwähnt wurde der Aspekt Kosten von den Umfrageteilnehmern mit Abstand als wichtigstes Entscheidungskriterium – häufigste Nennung als „sehr wichtig“ – gereiht. Aus diesem Grund wird der Faktor Kosten in der Analyse der Teilaspekte zu Beginn betrachtet. Bei den abgefragten Kostenteilaspekten, deren Untersuchung auch geeignet ist, Aufschluss über Unterschiede zwischen den Branchen zu geben, handelt es sich um folgende: niedriges Disagio, niedrige Anschaffungskosten für Terminals, niedrige laufende Hardwarekosten (z.B. Leihterminals, Wartungskosten), niedrige Zusatzkosten in der Abwicklung (z.B. für Rückbuchungen, Stornos, Security-Audits) sowie kurze Kündigungsfristen, da Kündigungen häufig von Kostenaspekten getrieben sind. Nachfolgende Abbildung 34 stellt die Wichtigkeit dieser Teilaspekte für alle an der Studie teilnehmenden Unternehmen dar.

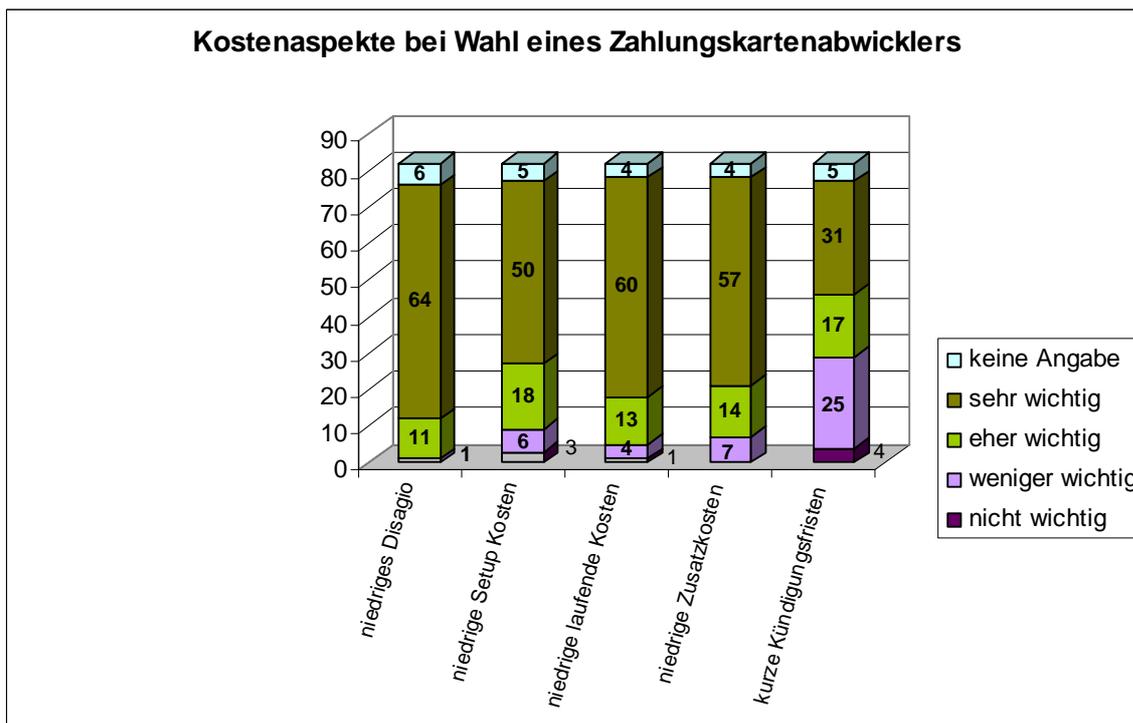


Abbildung 36: Wichtigkeit der Kostenteilaspekte

Hinsichtlich der Bewertung der Teilaspekte mit direkter Kostenauswirkung zeigt sich bei allen vier Faktoren ein ähnliches Bild. Von einer überwiegenden Anzahl an Unternehmen wurden diese als „sehr wichtig“ bzw. „eher wichtig“ eingestuft. Eine davon abweichende Sichtweise ist ausschließlich den Teilbereich kurze Kündigungszeiten betreffend feststellbar.

Den Teilaspekt „niedriges Disagio“ bewerteten die meisten der befragten Unternehmen – sowohl aus Hotellerie/Gastronomie als auch aus der Branche Handel – als „sehr wichtig“. In der Detailanalyse werden jedoch Unterschiede zwischen den Branchen Handel und Gastronomie/Hotellerie sichtbar. So zeigt Abbildung 37, dass 64% der Handelsunternehmen ein niedriges Disagio als „sehr wichtig“ einstufen, während aus Abbildung 38 ersichtlich ist, dass sogar 84% der Gastronomie-/Hotelleriebetriebe diesen Kostenaspekt mit höchster Priorität bewerten.

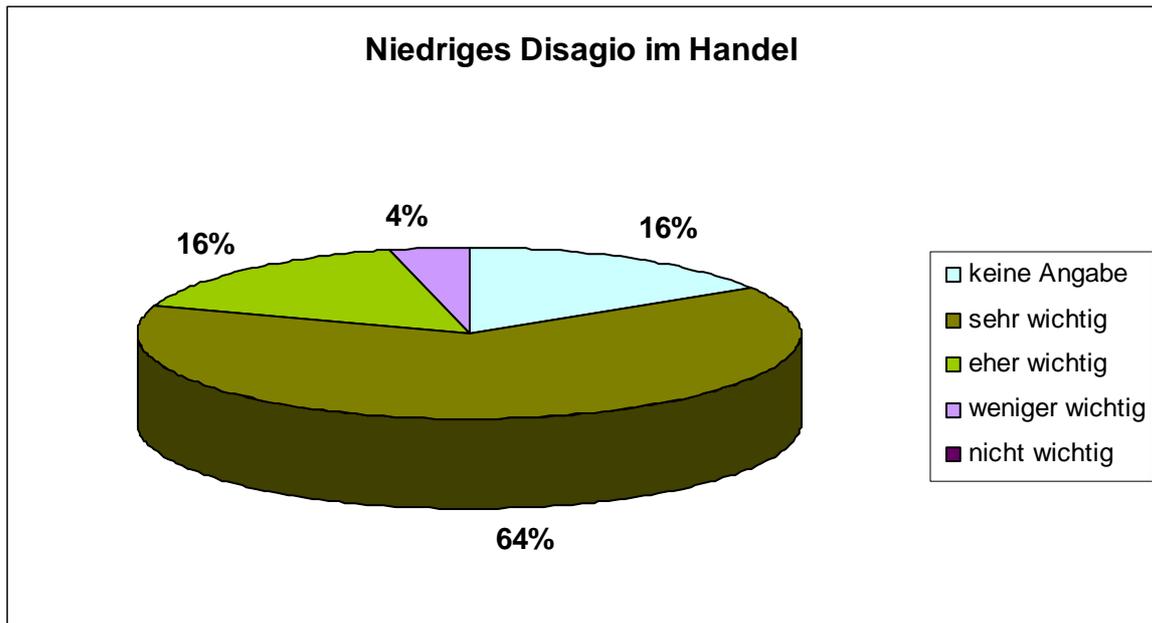


Abbildung 37: Wichtigkeit „niedriges Disagio“ (Handel)

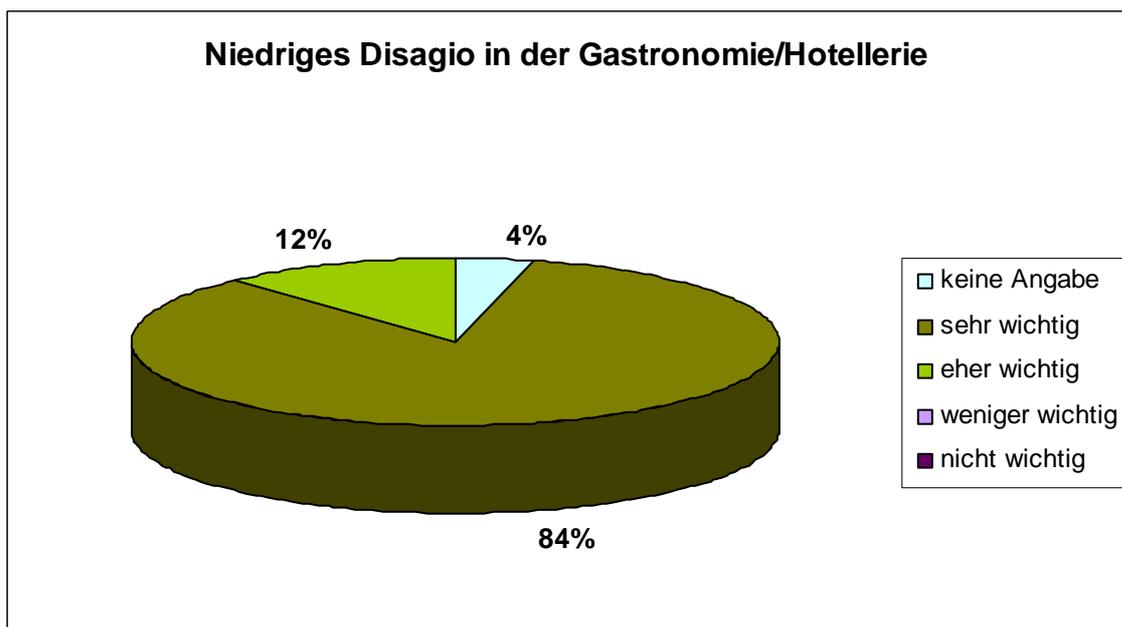


Abbildung 38: Wichtigkeit „niedriges Disagio“ (Gastronomie/Hotellerie)

Die in den Abbildung 37 und 38 dargestellten Umfrageergebnissen scheinen demnach auf eine weit stärkere Ausprägung des Bedürfnisses nach Kosteneinsparungen im Bereich der Zahlungskartenabwicklungsgebühren der Branche Gastronomie/Hotellerie als der Branche Handel hinzuweisen. Diese Erkenntnis ist keineswegs überraschend, da – wie in Abschnitt 6.1. erwähnt – die Händlergebührensätze für Akzeptanzpartner aus der Branche Gastronomie/Hotellerie in aller Regel deutlich höher liegen als Disagiosätze für den Handel. So machten beispielsweise nur 2 von 57 Unternehmen aus der Branche Gastronomie/Hotellerie keine Angaben zum Teilaspekt niedriges Disagio. Für die übrigen 55 Unternehmen aus dieser Branche stellt dieser Aspekt ein „sehr wichtiges“ bzw. „eher wichtiges“ Entscheidungskriterium dar. Dies entspricht etwa 97% der Unternehmen. Der vergleichbare Wert in der Branche Handel ist zwar mit 84% ebenfalls hoch, liegt im direkten Branchenvergleich jedoch eindeutig darunter. Die übrigen 20% der teilnehmenden Unternehmen aus der Branche Handel entschieden sich, entweder keine Angabe zu machen oder betrachten ein niedriges Disagio als „weniger wichtiges“ Kriterium bei der Auswahl eines Zahlungskartenabwicklungspartners. Im Gegenzug scheinen niedrige laufende Hardwarekosten – darunter wurden Kosten für Leihterminals und Wartungskosten subsumiert – sowie niedrige laufende Zusatzkosten in der Abwicklung für eventuelle Rückbuchungen, Stornos oder Sicherheitsüberprüfungen – sogenannte Security-Audits – im Handel verhältnismäßig wichtiger zu sein als in der Gastronomie/Hotellerie. Der einzige Teilaspekt der Kostenfaktoren, der von den befragten Unternehmen generell als weniger wichtig eingestuft wurde, sind kurze Kündigungszeiten. Diesbezüglich fällt auf, dass auch hier Wertungsunterschiede zwischen den Unternehmen der verschiedenen Branchen bestehen. Während im Handel 44% der Unternehmen kurze Kündigungszeiten als „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“ sehen, liegt dieser Wert in der Branche Gastronomie/Hotellerie bei 57%. Diese Wertigkeitsdifferenzierung zwischen den Branchen veranschaulichen die nachfolgenden Abbildungen 39 und 40.



Abbildung 39: Wichtigkeit „kurze Kündigungsfristen“ (Handel)

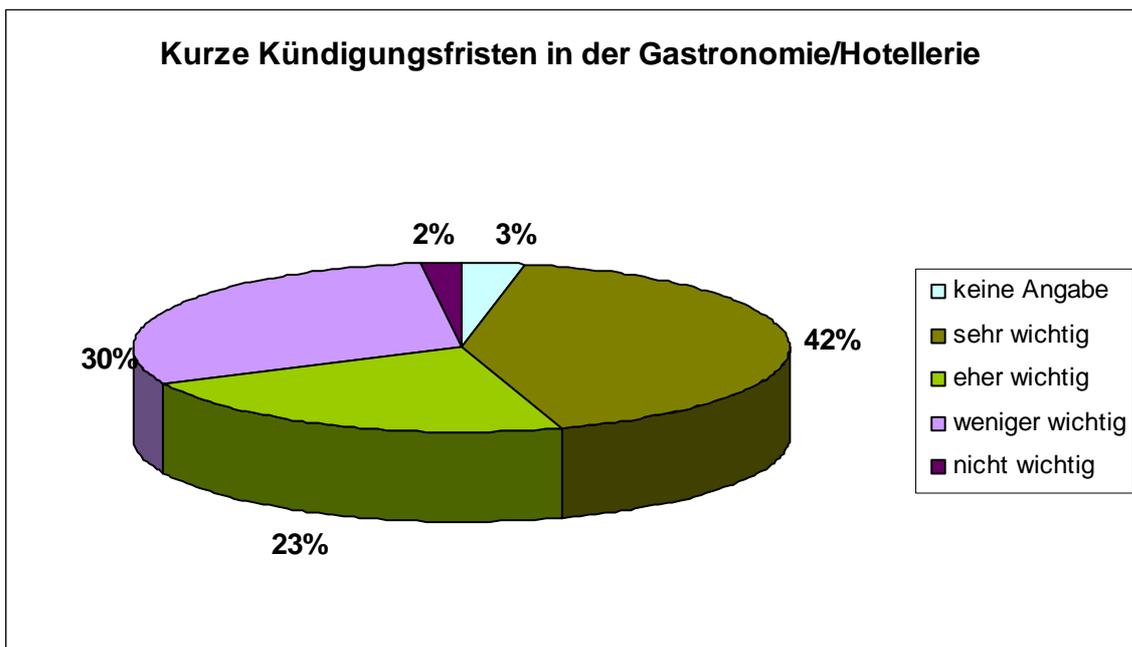


Abbildung 40: Wichtigkeit „kurze Kündigungsfristen“ (Gastronomie/Hotellerie)

Den laut absoluten Umfragewerten zweitwichtigsten, Entscheidungen beeinflussenden Faktor – zweithöchste Anzahl an Nennungen als „sehr wichtig“ – bei der Auswahl eines Zahlungskartenabwicklers stellt der Aspekt Sicherheit dar.³²³ Einen wesentlichen Einfluss in diesem Bereich übt beispielsweise die aktuelle Thematik

³²³ Wie in Abschnitt 6.2.1 beschrieben nimmt der Aspekt Sicherheit unter gemeinsamer Betrachtung der als „sehr wichtig“ und „eher wichtig“ bewerteten Kriterien nur den dritten Platz ein.

der Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)³²⁴ Konformität aus. Hauptsächlich entscheidend für die meisten Unternehmen sind jedoch hohe Terminal-Ausfallsicherheit sowie – im Fall von Systemausfällen oder Terminalproblemen – kurze Reaktionszeiten des Zahlungskartenabwicklungs- oder Infrastrukturanbieters bzw. ein effektives Terminal-Notfall-Service. Abbildung 41 bietet einen Überblick über die von den Umfrageteilnehmern erstellte Bewertungsreihenfolge der Teilaspekte des Entscheidungsfaktors Sicherheit ohne Branchenunterscheidung. Es zeigt sich, dass für eine überwiegende Mehrheit der befragten Unternehmen alle Teilbereiche, die zum Thema Sicherheit abgefragt wurden, besonders wichtig sind.

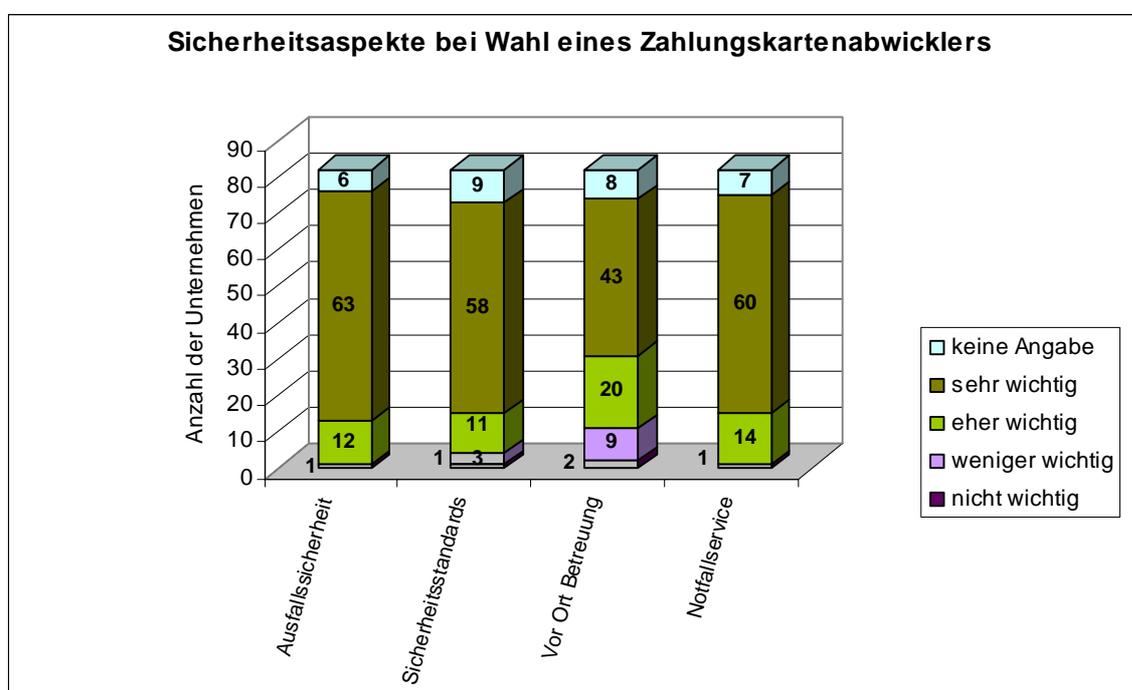


Abbildung 41: Wichtigkeit Sicherheitsaspekte

Die Sicherheitsthematik ist auch eng mit Beratung und Unterstützung im laufenden Betrieb verbunden, die wiederum eine Verbindung zu Aspekten der Servicequalität darstellt. Das Entscheidungskriterium Servicequalität wurde in der gemeinsamen Betrachtung der als „sehr wichtig“ und „eher wichtig“ bewerteten Kriterien als zweitwichtigster Aspekt gereiht. Dies wurde auch in den Interviews mit Experten von card complete und PayLife bestätigt, die angaben, dass Aspekte wie gute te-

³²⁴ Vgl. PCI Security Standards Council, LLC (2009) o.S. Bei PCI DSS handelt es sich um ein international gültiges Regelwerk zur sicheren Abwicklung von bargeldlosen Zahlungskartentransaktionen. Die PCI DSS werden von allen großen Zahlungskartenorganisationen unterstützt und sind sowohl von Abwicklern als auch von Akzeptanzstellen zu erfüllen. Detaillierte Informationen sind unter <https://www.pcisecuritystandards.org/> nachlesbar.

lefonische Erreichbarkeit (und damit entsprechende Beratung und Unterstützung für die befragten Unternehmen) sowohl im Handel als auch in der Gastronomie/Hotellerie wesentliche Faktoren bei der Wahl eines Partners für die Zahlungs-kartenabwicklung darstellen³²⁵. Diese Feststellung wird auch unterstrichen von den Antworten der Umfrageteilnehmer auf eine offene Fragestellung am Ende des Fragebogens. An dieser Stelle hatten die Teilnehmer die Möglichkeit anzugeben, welche Veränderungen sie sich von ihrem/einem Zahlungskartenabwickler wünschen. Nach Anmerkungen, welche als Kostenaspekten zu klassifizieren waren, folgten zahlenmäßig bereits Nennungen zu Aspekten der Servicequalität, wie größere Flexibilität und bessere Informationsangebote. Abbildung 42 zeigt die Ergebnisse der abgefragten Teilaspekte der Serviceangebote von Zahlungskartenabwicklern, ebenso wie die Prioritätsreihung dieser Teilaspekt für die befragten Unternehmen.

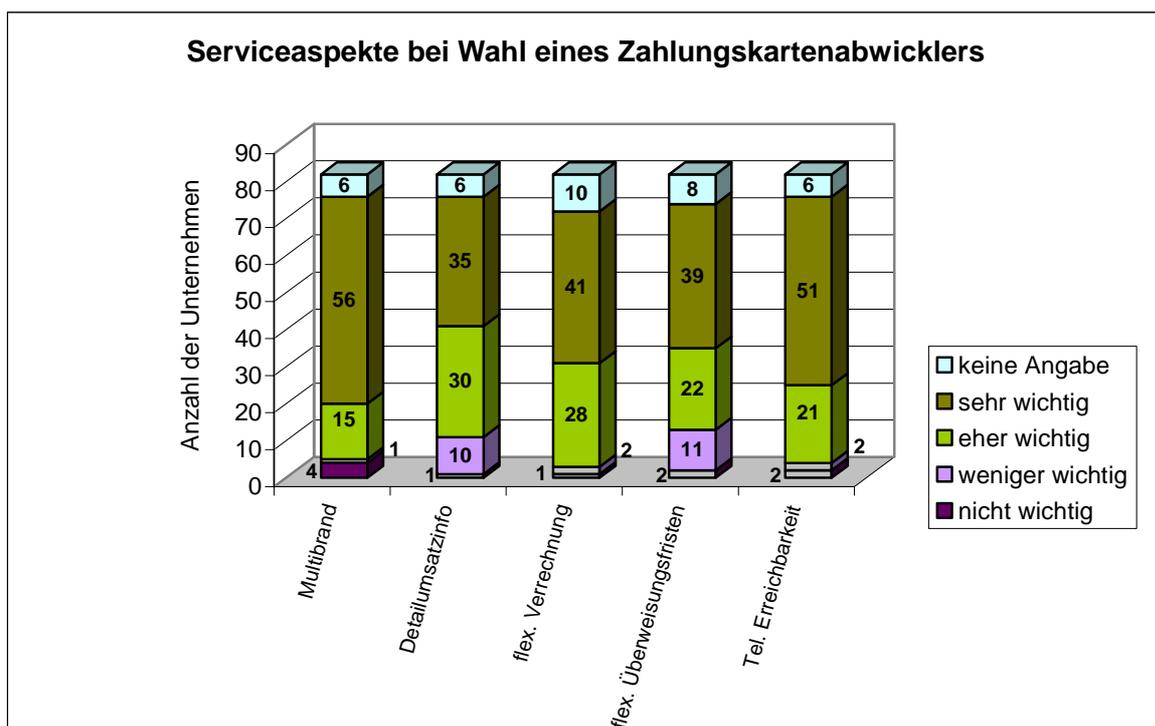


Abbildung 42: Wichtigkeit Serviceaspekte

Die Abwicklung von mehreren Zahlungskartenmarken durch einen Zahlungskartenabwickler ist in Österreich seit 2007 zur üblichen Praxis geworden und wird von Akzeptanzpartnern auch zu einem überwiegenden Teil als „sehr wichtig“ eingestuft. 56 von 82 Unternehmen bewerteten das Multi-Brandabwicklungsangebot der Acquirer als „sehr wichtig“ in Bezug auf die Auswahlkriterien eines Partners für die

³²⁵ Vgl. Experteninterview Brabetz (2009) o.S.; Experteninterview Haas/Liegler (2009) o.S.

Zahlungskartenabwicklung. Dieser Wert entspricht etwa 68% und ist über beide untersuchte Branchen identisch. Die beiden Abbildung 43 und 44 zeigen diese Ergebnisse nochmals in grafischer Form.

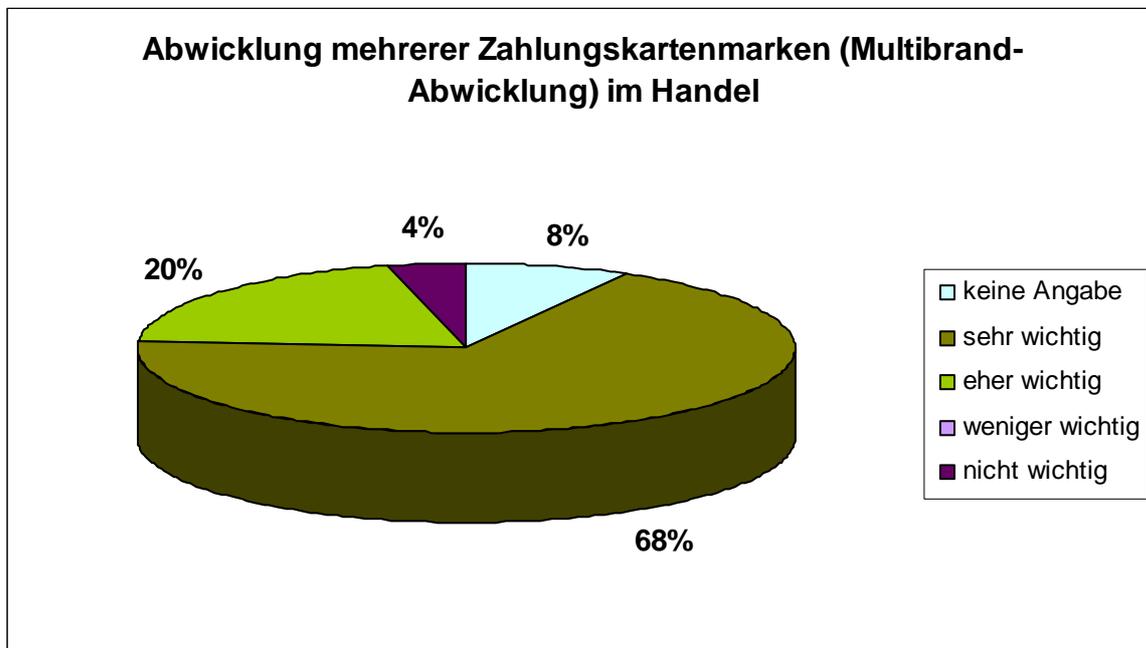


Abbildung 43: Wichtigkeit „Multibrand-Abwicklung“ (Handel)

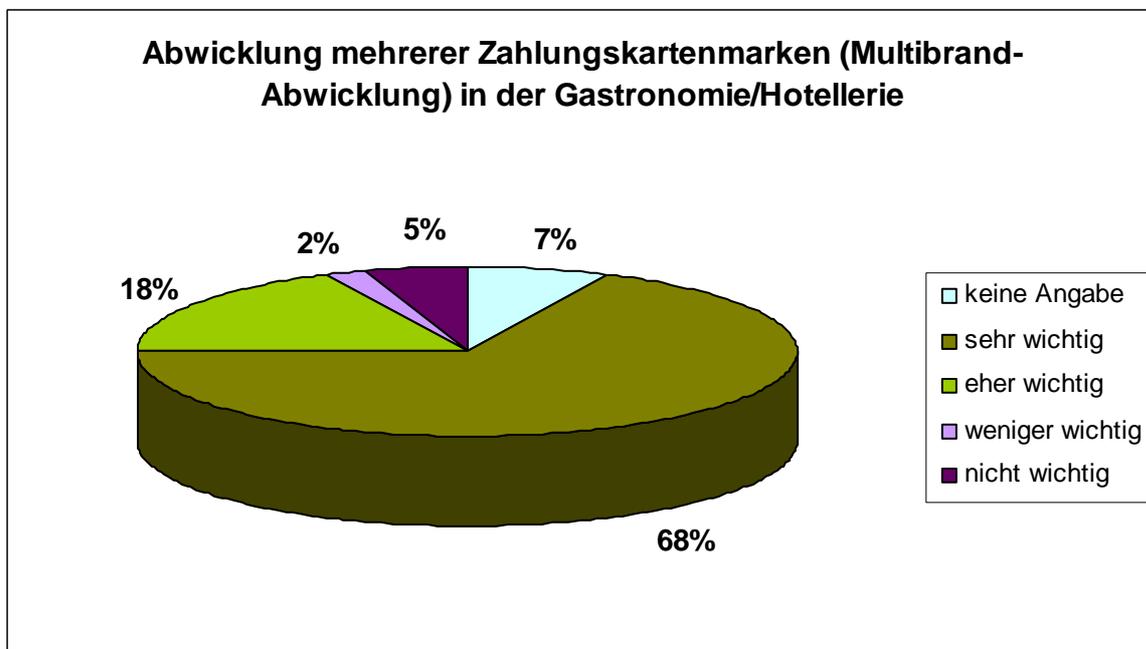


Abbildung 44: Wichtigkeit „Multibrand-Abwicklung“ (Gastronomie/Hotellerie)

Neben der Anforderung nach einer Multibrand-Abwicklung sind gute telefonische Erreichbarkeit ebenso wie flexible Verrechnungsmethoden weitere wichtige Auswahlkriterien bezüglich eines Zahlungskartenabwicklungspartners. 88% aller Un-

ternehmen sowohl aus der Branche Handel als auch aus Gastronomie/Hotellerie halten gute telefonische Erreichbarkeit des Abwicklungspartners für „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“. Verglichen mit den Angaben der Unternehmen aus der Branche Handel sind Gastronomie-/Hotelleriebetrieben flexible Verrechnungsmethoden wichtiger. Während im Handel 76% aller Unternehmen diesen Serviceteilaspekt als sehr bzw. eher wichtig bewerteten, befindet sich der Vergleichswert aus der Branche Gastronomie/Hotellerie bei 88%.

Unter den Auswahlkriterien für einen Partner in der Zahlungskartenabwicklung nehmen Innovationsaspekte mit deutlichem Abstand, hinter Kosten, Sicherheit und Servicequalität, den letzten Platz ein. Dennoch zeigen die im Folgenden besprochenen Einzelanalysen, ebenso wie die Tatsache der langfristigen Ausrichtung von Innovation und technologischer Weiterentwicklung, die absolute Bedeutung dieses Aspekts für die Zahlungskartenabwicklung. Die relativ geringe Gewichtung von technologischen Innovationsaspekten als Entscheidungskriterium bei der Auswahl eines Acquirers mag auf die österreichische Marktsituation vor 2007 zurückzuführen sein. Technologische Weiterentwicklung und Innovationen im Bereich der POS-Terminals wurden beispielsweise nicht den Zahlungskartenabwicklern, sondern vielmehr der Sphäre von Terminal- und Infrastrukturanbietern wie der heutigen FDA zugeschrieben. Abbildung 45 zeigt die Gewichtung der unter dem Hauptkriterium Innovation abgefragten Teilaspekte.

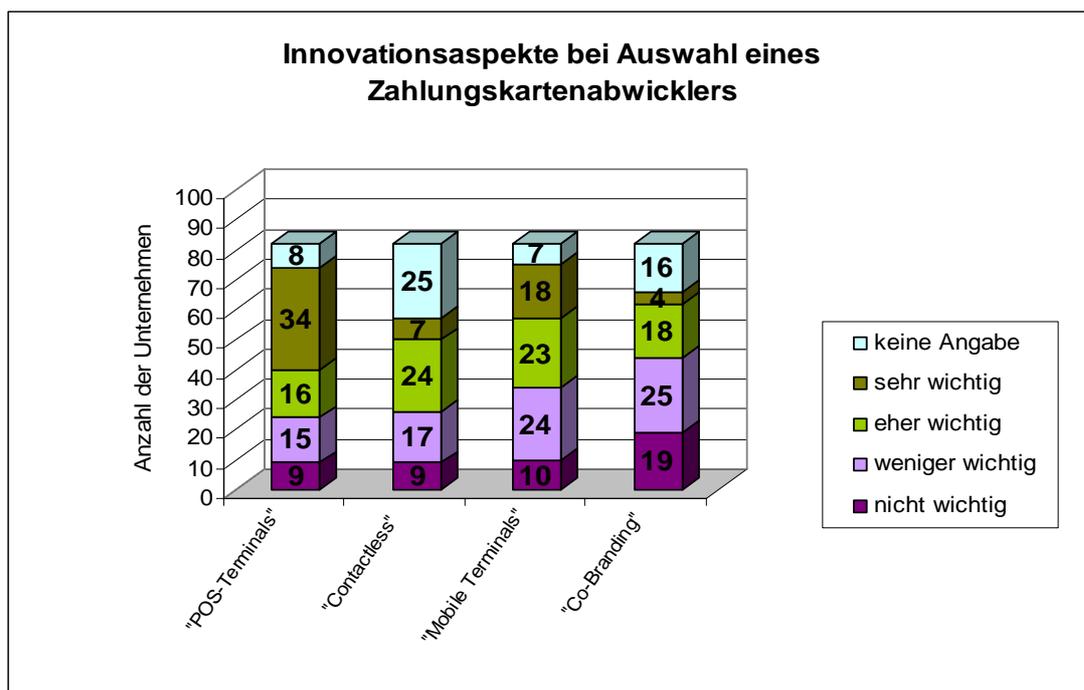


Abbildung 45: Wichtigkeit Innovationsaspekte

Eigene POS-Terminals und individuelle, in die Kassenlandschaft der Akzeptanzpartner eingebettete Terminallösungen stellen den als am wichtigsten eingestuftem Innovationsteilaspekt – häufigste Nennung als „sehr wichtig“ – dar. Insbesondere in der Branche Gastronomie/Hotellerie scheint der Individualitätsaspekt hohe Priorität zu genießen, da hier 63% der befragten Unternehmen den Wert „sehr wichtig“ bzw. „eher wichtig“ vergaben. Dies könnte sich beispielsweise durch das Vorhandensein komplexer Reservierungs- und Buchungssysteme im Hotelleriebereich erklären, da sich das Abrechnungssystem bzw. eine Kassenslösung in der Regel ohne umfangreiche Adaptierungen in bereits vorhandene, und bei internationalen Hotelketten oftmals vom Konzern vorgeschriebene,³²⁶ Systeme einbetten oder angliedern lassen sollte. Aber auch von den aus der Branche Handel befragten Unternehmen bewerteten 56% der Teilnehmer das Angebot individueller Terminal- und Kassenslösungen entsprechend als „sehr wichtig“ oder „eher wichtig“. In den nachfolgenden Abbildungen 46 und 47 sind die oben beschriebenen Bewertungen des Terminals betreffenden Innovationsteilaspektes durch die befragten Unternehmen nach Branchen dargestellt.

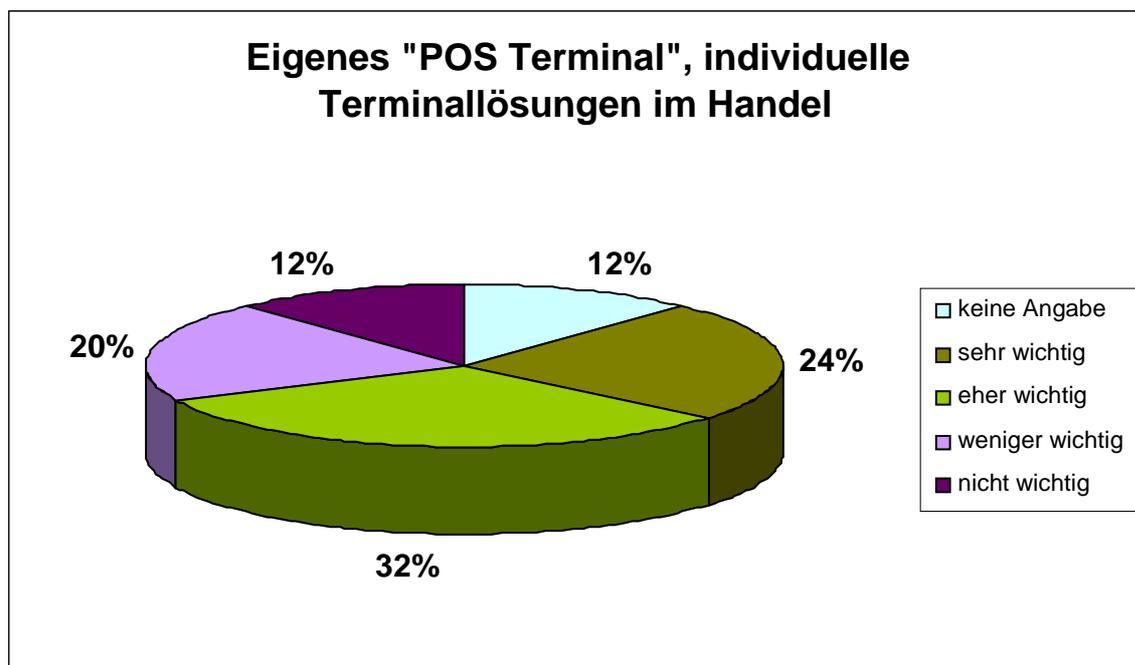


Abbildung 46: Wichtigkeit „individuelle Terminallösungen“ (Handel)

³²⁶ Vgl. Experteninterview Wiehart (2009) o.S.

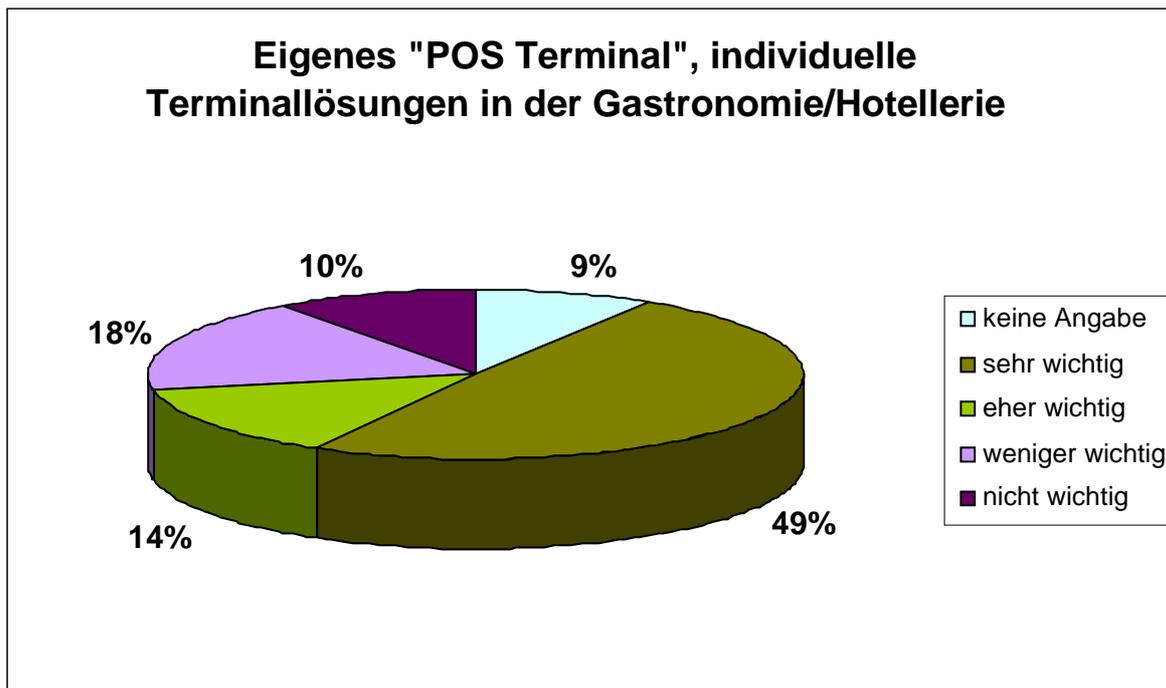


Abbildung 47: Wichtigkeit „individuelle Terminallösungen“ (Gastronomie/Hotellerie)

Ein weiterer, insbesondere von Gastronomie-/Hotelleriebetrieben als wesentlich bewerteter Teilaspekt des Entscheidungskriteriums Innovation ist das Angebot mobiler Terminals. 55% der Unternehmen aus der Branche Gastronomie/Hotellerie gaben an, dass die Möglichkeit der Verwendung mobiler Terminals „sehr wichtig“ bzw. „eher wichtig“ sei. Besonders von Unternehmen aus dem Bereich Gastronomie wurden nicht stationäre Terminallösungen mittels GPRS- oder WLAN-Anbindung in früheren Jahren vehement gefordert. Die Branche gilt aus diesem Grund auch als einer der Treiber bei der Entwicklung solcher mobilen Kartenlesegeräte. Diese ermöglichen Endkonsumenten einen raschen, reibungslosen und vor allem – aufgrund subjektiven Sicherheitsgefühls – angenehmeren Zahlungsablauf in einem gastronomischen Betrieb, da der Kunde mit der Zahlungskarte nicht seinen Platz verlassen muss, um seine Karte an einem stationären Terminal einsetzen zu können bzw. die Zahlungskarte nicht einer dritten Person (Kellner) aushändigen muss, welche vom Karteninhaber unbeaufsichtigt mit der Zahlungskarte hantiert. In den Abbildung 48 und 49 lassen sich die unterschiedlichen Prioritäten der Branchen bezüglich mobiler Terminallösungen entsprechend der Ausführungen ablesen.

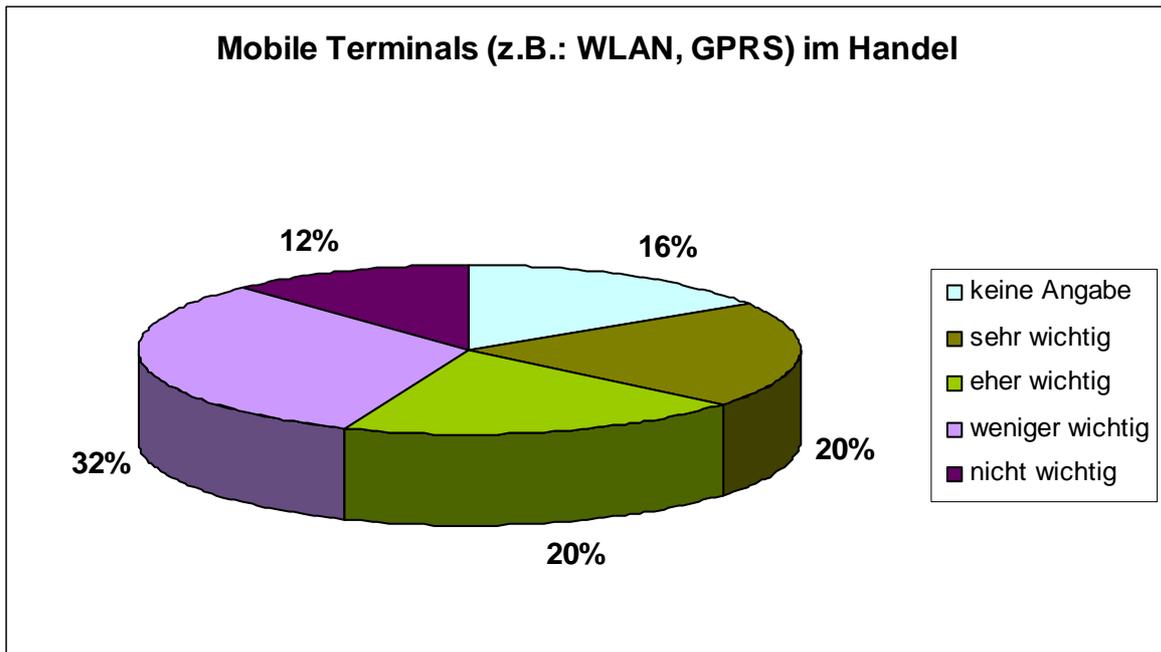


Abbildung 48: Wichtigkeit „mobile Terminals“ (Handel)

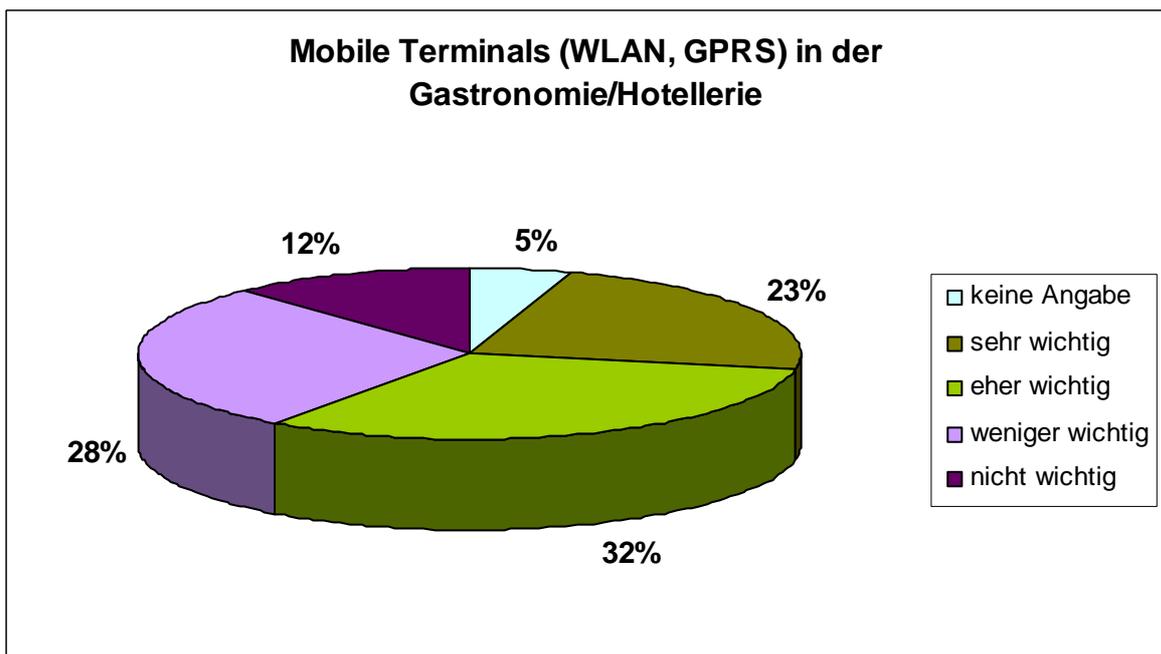


Abbildung 49: Wichtigkeit „mobile Terminals“ (Gastronomie/Hotellerie)

6.2.2 Nicht erfüllte Anforderungen aufgrund fehlender Angebote

Im Rahmen einer offenen Fragestellung am Ende des Fragebogens wurden die Teilnehmer ersucht Anmerkungen anzubringen, die Aufschluss darüber geben sollten, welche Produkte oder Dienstleistungsangebote von Zahlungskartenabwicklungsanbietern Entscheidungsträger von am österreichischen Markt agieren-

den Unternehmen aus den Branchen Handel sowie Gastronomie/Hotellerie vermissen.

Die Analyse der Antworten auf die oben beschriebene offene Frage legt den Schluss nahe, dass derzeit keine Produkthanforderungen aufgrund von fehlenden Angeboten unerfüllt bleiben. Die kritischen Anmerkungen einiger Unternehmen sind viel mehr auf generelle Aspekte wie Servicequalität, Flexibilität und Kundenverständnis ausgerichtet. Einige der Umfrageteilnehmer kritisieren, dass seit der Intensivierung des Wettbewerbs aufgrund der Forderungen der Kommission zu viele Zahlungskartenabwickler um die Gunst der Akzeptanzpartner werben würden. Dadurch wäre der Markt unübersichtlich geworden und Vergleiche der Angebote dieser zahlreichen, miteinander konkurrierenden Acquirer wären kaum mehr möglich. Dies steht im Gegensatz zu Transparenzbestrebungen, beispielsweise durch die Wirtschaftskammer Österreich, die auf ihrer Homepage eine aktuelle, detaillierte Angebotsübersicht der am österreichischen Markt aktiven Zahlungskartenabwicklungsanbieter veröffentlicht hat.³²⁷ Der Wunsch nach mehr individuellen Lösungen und noch geringeren Kosten für Akzeptanzpartner erstreckt sich über beide untersuchte Branchen. Der Experte eines international agierenden Einzelhandelskonzerns beispielsweise postulierte im Experteninterview, dass die sich für Zahlungskartenabwickler aufgrund hoher Transaktionsvolumina ergebenden Kostenvorteile nur unzureichend an die großen Akzeptanzpartner weitergegeben würden. Obwohl große Akzeptanzpartner aufgrund der hohen Transaktionsanzahl maßgeblich dafür verantwortlich seien, dass Zahlungskartenabwickler Kostenvorteile aufgrund von economies of scale lukrieren könnten, würden sie jedoch nur mäßig profitieren.³²⁸ Zusätzlich kritisierte er mangelnde Sicherheit bei der Zahlungskartenabwicklung.³²⁹

6.2.3 Mindestanforderungen

Unabhängig davon, welcher Branche ein Unternehmen angehört, gibt es Mindestanforderungen, die ein Acquirer erfüllen sollte, um als potentieller Abwicklungspartner überhaupt in Betracht gezogen zu werden. Diese Mindestanforderungen von Akzeptanzpartnern spiegeln die unter 6.2.1 genannten Entscheidungskriterien

³²⁷ Vgl. Wirtschaftskammer Österreich (2009) o.S.

³²⁸ Vgl. Experteninterview Anonym (2008) o.S.; Experteninterview Haas/Liegler (2009) o.S.

³²⁹ Vgl. Experteninterview Anonym (2008) o.S.

wider. Grundsätzlich werden ein attraktives Angebot hinsichtlich Kosten sowie ein umfassendes Serviceangebot vorausgesetzt.

6.3 Einschätzung von Acquirern durch Akzeptanzpartner

Die nachfolgenden Abschnitte geben einen Überblick, in wie weit die Angebote der unter 5.2 und 5.3 beschriebenen Abwicklungsanbieter am Markt bekannt sind und zielen somit auf die Thematik der Markttransparenz ab. Wie unter 6.2. dargestellt, gibt es mannigfaltige Entscheidungskriterien bei der Auswahl eines Zahlungskartenabwicklungspartners. Viele dieser Kriterien wurden von den Teilnehmern der Studie als sehr wichtig oder eher wichtig eingestuft. Dennoch ist eine große Diskrepanz betreffend der Wichtigkeit der entscheidungsbeeinflussenden Aspekte und der Kenntnis von Händlern darüber erkennbar, welcher/welche Zahlungskartenabwicklungsanbieter die ihnen als sehr wichtig erscheinenden Voraussetzungen besonders gut erfüllen.

6.3.1 Kosten

Wie bereits in den vorangegangenen Kapiteln gezeigt, stellt der Faktor Kosten bei der Evaluierung eines möglichen Partners im Acquiring den wichtigsten Entscheidungsfaktor dar. Auch die im Fragebogen angeführten Teilkriterien dieses Bereiches wurden generell als elementar und entscheidend beurteilt. Die Experten der Zahlungskartenabwickler card complete und PayLife gaben an, dass als Reaktion auf Markttrends, wie die Verstärkung des Wettbewerbs, sowie aufgrund der Forderungen der Europäischen Kommission, die Händlergebühren in Österreich bereits erheblich reduziert worden wären. Ebenso wurde in diesen Interviews mit Bedauern festgestellt, dass durch die sich daraus ergebende Minimierung der Margen die Rentabilität des Zahlungskartengeschäftes stark abgenommen hätte, wobei weder card complete noch PayLife auf eine Strategie der Preisführerschaft setzen.³³⁰ In wie weit die von Händlern geforderten Kostenteilaspekte am Markt bekannt sind zeigt die nachfolgende Abbildung 50.

³³⁰ Vgl. Experteninterview Haas/Liegler (2009) o.S.; Experteninterview Brabetz (2009) o.S.

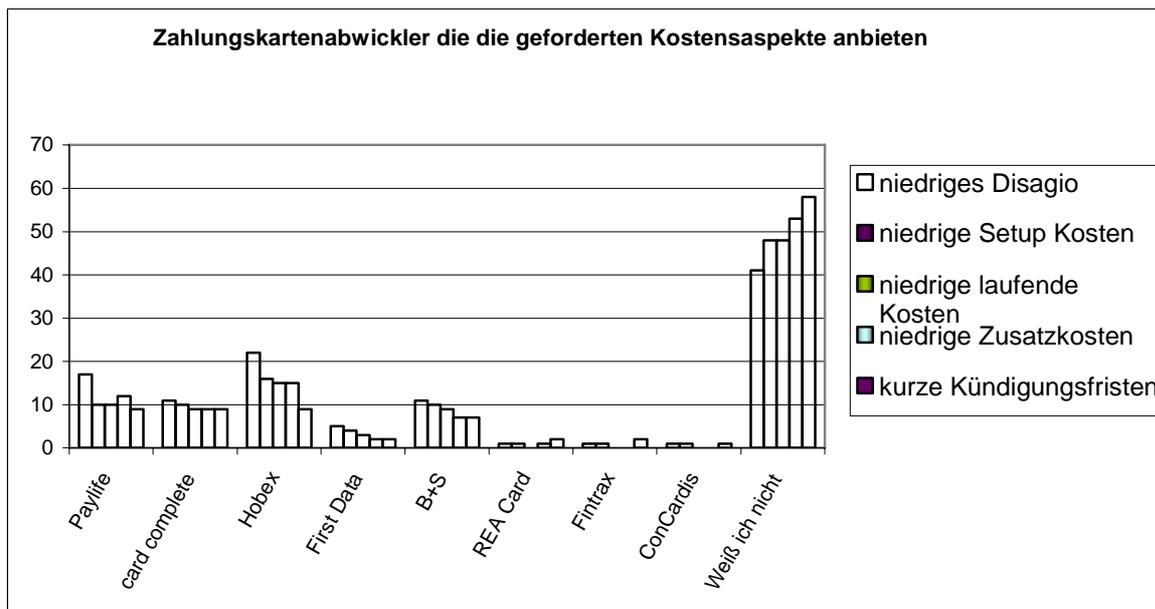


Abbildung 50: Transparenz Kostenaspekte

Aus Abbildung 50 lässt sich ablesen, dass Hobex jenes Unternehmen ist, das im Bereich aller fünf angeführten Kostenaspekte, verglichen mit den anderen abgefragten Marktteilnehmern, die meisten Nennungen erreichte. Die Darstellung zeigt ebenso, dass sich bei der Auswertung der Antworten für alle abgefragten Teilaspekte des Entscheidungskriteriums Kosten die gleichen Tendenzen ergeben. Da für Akzeptanzpartner die Disagiothematik von besonderer Bedeutung ist, beziehen sich die folgenden Detailbetrachtungen zur Transparenz der Kostenaspekte exemplarisch auf den Kostenfaktor niedriges Disagio. 22 Antworten und somit knapp 27% der Teilnehmer nannten Hobex als den Zahlungskartenabwicklungsanbieter, der das Kriterium niedriges Disagio erfüllen würde. Eine Vielzahl der Befragten (41%) jedoch gab an, dass sie nicht wüssten, welcher Acquirer ein ihrer Einschätzung nach niedriges Disagio anbieten würde. Wenn man nun hier den Bogen zurück zur Wichtigkeit des Entscheidungskriteriums Kosten spannt, das heißt, dass 75 Unternehmen (etwa 91%) angaben, ein niedriges Disagio sei „sehr wichtig“ bzw. „eher wichtig“, lässt dies den Schluss zu, dass sich – mit Ausnahme von Hobex – keiner der am österreichischen Zahlungskartenmarkt tätigen Abwicklungsanbieter entsprechend der Bedeutung dieses Aspektes für Akzeptanzpartner positionieren konnte. Eine weitere Erkenntnis aus diesem Ergebnis mag sein, dass derzeit keiner der untersuchten Marktteilnehmer die Position eindeutiger Preisführerschaft innehat.

6.3.2 Service

Etwas anders präsentieren sich die Transparenzwerte hinsichtlich des Bereichs Servicequalität und der in Abschnitt 6.2. beschriebenen Teilkategorien. Obgleich wieder viele Befragte angaben nicht zu wissen, welche Acquirer die einzelnen Serviceaspekte anbieten bzw. erfüllen würden, so stellt sich dieser Wert doch geringer dar als bei den Kostenaspekten. Dies lässt sich beispielsweise durch offensive Differenzierungsstrategien betreffend Serviceangebote erklären, mithilfe derer sich zum Beispiel PayLife aber auch card complete von den Mitbewerbern deutlich abheben wollen. Aufgrund dieser strategischen Schwerpunktsetzung erfolgt die Marktkommunikation hauptsächlich durch Verbreitung von Informationen über Serviceleistungen. Abbildung 51 zeigt die Ergebnisse der Befragung hinsichtlich Bekanntheit der von Zahlungskartenabwicklern angebotenen Serviceaspekten.

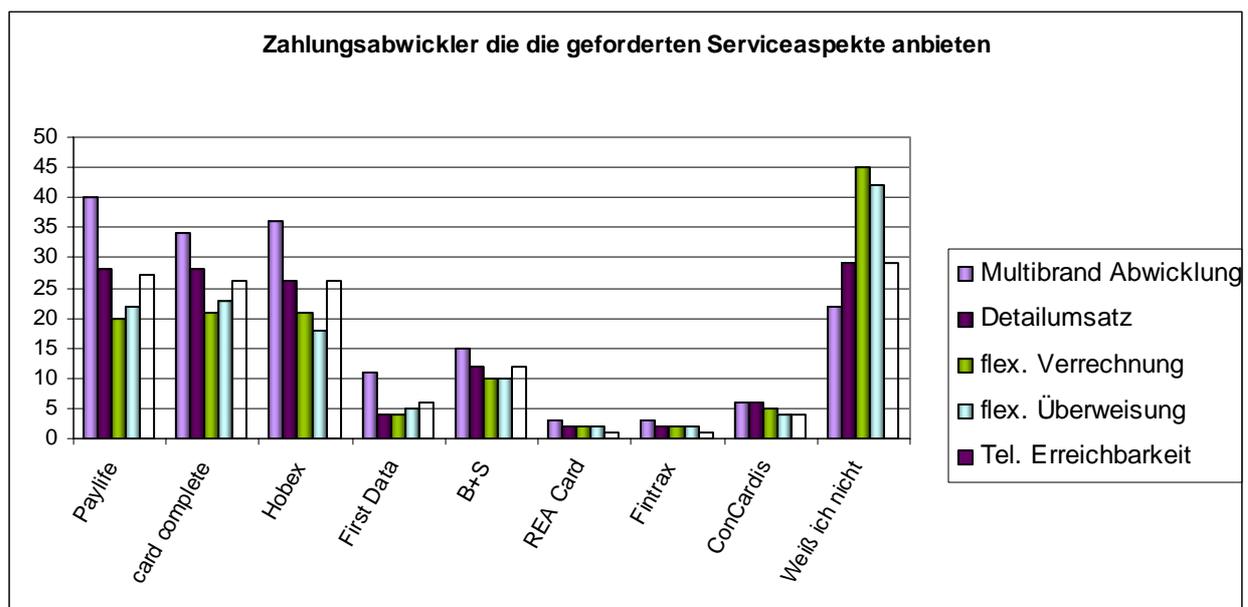


Abbildung 51: Transparenz Serviceaspekte

Auffällig sind die Werte betreffend die Servicekategorien flexible Verrechnung und flexible Überweisung. Wie schon bei den Kostenaspekten wurden diese Kriterien für die Auswahl eines Zahlungskartenabwicklungspartners von Umfrageteilnehmern oftmals als besonders wichtig angeführt. Dennoch konnte laut den Umfrageergebnissen auch in diesem Bereich, analog zum Bild über die Transparenz bei Kostenaspekten, kein Anbieter überzeugen. Die meisten befragten Unternehmen gaben an, dass sie nicht wüßten, ob bzw. welcher der Anbieter flexible Verrechnung oder flexible Überweisung anbieten würde. Zieht man jedoch in Betracht,

dass Verrechnungs- und Überweisungsthemen, wie beispielsweise Überweisungsfristen, Vereinbarungen über sofortigen Gebührenabzug bei Überweisung oder nachträgliche Gebührenabrechnung, etc. – obwohl in der gegenständlichen Umfrage den Serviceaspekten zugeordnet – sehr wohl kostenrelevant sind und die Höhe der Kosten für die Zahlungskartenabwicklung überwiegend als sehr wichtiges Entscheidungsmerkmal angegeben wurden, überrascht die offensichtlich herrschende Unkenntnis der Marktteilnehmer über ihre Möglichkeiten.

6.3.3 Sicherheit

Betreffend die Transparenz im Bezug auf Aspekte des umfangreichen Themengebietes Sicherheit zeigt sich ebenso ein interessantes Bild. Wie in Abbildung 52 dargestellt, kennt etwa ein Viertel der befragten Unternehmen die Angebote der bzw. den Erfüllungsgrad dieses Kriteriums durch Zahlungskartenabwickler.

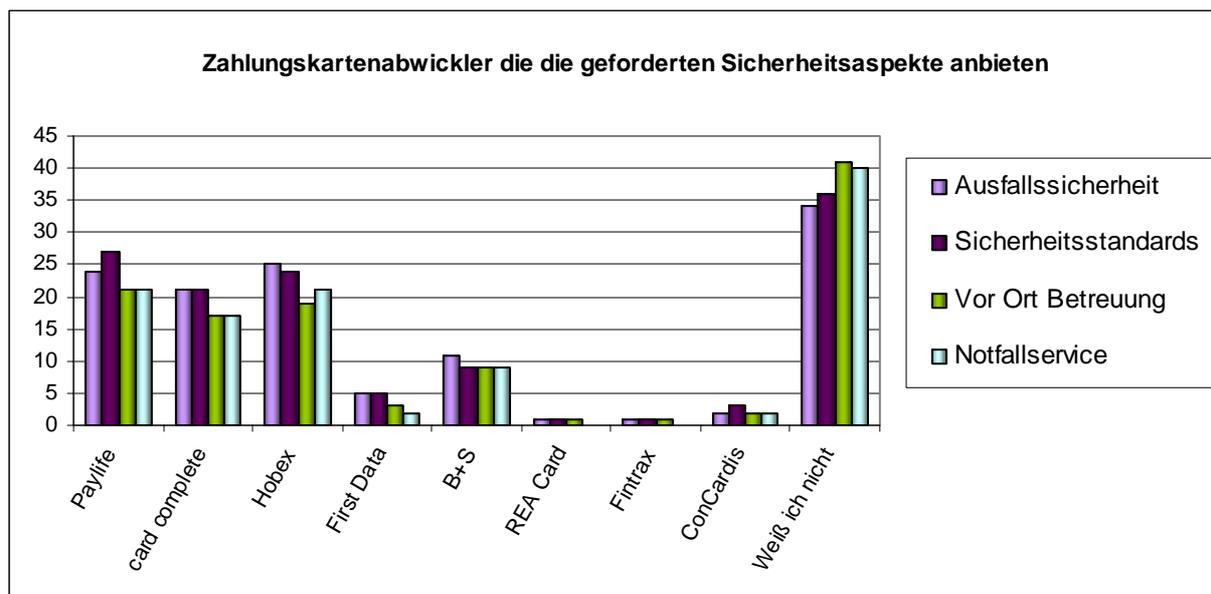


Abbildung 52: Transparenz Sicherheitsaspekte

6.3.4 Innovation

Bedenkt man, in wie weit der bargeldlose Zahlungsverkehr laufenden Innovationen unterliegt, sind die Einschätzungen, sowohl von Experten im Rahmen der Interviews als auch von Akzeptanzpartnern im Zuge der Online-Umfrage, äußerst aufschlussreich. Der immer stärker werdende Trend zu Forderungen nach Individuallösungen für Akzeptanzpartner wurde von allen Experten unterstrichen.

Grundsätzlich ist technologische Weiterentwicklung für alle Marktteilnehmer ein wesentlicher Einflussfaktor und wird von den Anbietern auch zur Differenzierung vom Wettbewerb genützt. In diesem Bereich kann die Kommunikation der Angebote an die Kunden (Händler) durchaus als erfolgreich angesehen werden. Wie Darstellung 53 aufzeigt, weiß eine Vielzahl der befragten Unternehmen insbesondere von den Anbietern PayLife und Hobex, dass diese eigene POS-Terminals sowie mobile Terminals anbieten. card complete ist auch hier wieder leicht abgeschlagen und konnte sich mit speziellen Angeboten im technologischen Bereich bisher nicht optimal am Markt positionieren. Somit sprechen die Antworten der Umfrageteilnehmer zu diesem Fragenkomplex dafür, dass card complete von Akzeptanzpartnern hinsichtlich Innovation nicht als zweit-wichtigster Zahlungskartenabwicklungsanbieter am Markt gesehen wird. Dies stellt sich einerseits gegensätzlich zur im Interview abgegebenen Einschätzung der Experten von card complete dar, und bestätigt andererseits die Sichtweisen von PayLife ebenso wie von Hobex betreffend ihrer jeweiligen Stellung am Markt. PayLife strebt die Weiterentwicklung zu einem auch auf internationaler Ebene wichtigen Marktteilnehmer an. Dies soll mit Hilfe innovativer technologischer Angebote und einer verstärkt differenzierten Servicepalette auf hohem Niveau erreicht werden. Keinesfalls will man in der Marktkommunikation auf den Faktor Kosten, insbesondere Abwicklungskosten für Händler, fokussieren. Dem gegenüber stellt Preis-/Kostenführerschaft für Hobex bereits seit der Unternehmensgründung das erklärte Ziel dar.

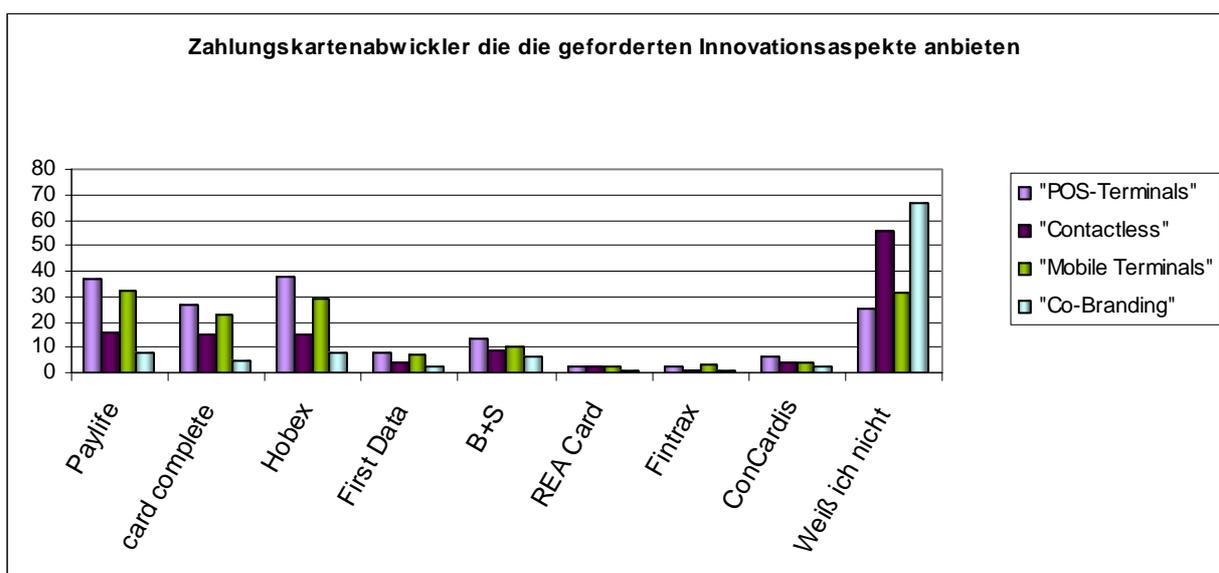


Abbildung 53: Transparenz Innovationsaspekte

Innovationen in der Zahlungskartenabwicklung, insbesondere technologischer Natur, erfordern großes Investitionsvolumen und sind somit durch hohen Kapitalbedarf gekennzeichnet.³³¹ Investitionen werden in der Regel mit der Prämisse getätigt, die Erwirtschaftung von Einzahlungsüberschüssen zu ermöglichen, die in Summe gesehen die ursprüngliche Investition übersteigen sollen, das heißt, die Investition soll sich – möglichst rasch – amortisieren. Durch die Entwicklungen im Bereich Kosten – wie beispielsweise die laufend sinkenden Gebührensätze für Händlergebühren – besteht die Gefahr, dass Innovationen aus Kostengründen gegebenenfalls nicht mit dem nötigen Engagement forciert werden.³³² Eventuell aus Kostenüberlegungen begründete Zurückhaltung bei Investitionen im Bereich Innovation wäre allerdings dazu geeignet am Markt den Eindruck zu erwecken, dass Zahlungskartenabwicklungsanbieter wenig innovativ agieren. Solche Einschätzungen durch Akzeptanzpartner wiederum könnten ein Indikator sein für die Wechselbereitschaft von Händlern zu anderen, als eher innovativ betrachteten Zahlungskartenabwicklungsanbietern. Aber nicht ausschließlich technologische Innovationen sind hier anzusprechen. Sicherheitsstandards wie beispielsweise PCI DSS können ebenfalls auch in der diesem Abschnitt gewidmeten Kategorie angesiedelt werden, da es sich um innovative Vorgaben und Verfahren zur Gewährleistung sicherer Zahlungskartenabwicklung handelt. Die Einhaltung dieser Standards ist teilweise nur durch intensive Zusammenarbeit zwischen Zahlungskartenabwicklung und Akzeptanzpartner möglich, in vielen Fällen – insbesondere bei KMUs – benötigen Akzeptanzpartner jedenfalls die Unterstützung ihres Acquirers. Zeigt ein Abwicklungsanbieter jedoch wenig Bereitschaft zu Innovation und Weiterentwicklung von Standards, mag dies auch auf die Außenwirkung hinsichtlich des Kriteriums Sicherheit negative Auswirkungen haben. So könnte die Wahrnehmung einer solchen Einstellung eines Abwicklungsanbieters am Markt in weiterer Folge die Abwicklungspartnerentscheidung von Unternehmen, die großen Wert auf das Thema Datensicherheit legen, entsprechend negativ beeinflussen.

³³¹ Vgl. Judt (2006) o.S.; Ronovsky (2006) o.S.

³³² Vgl. Judt (2006) o.S.; Ronovsky (2006) o.S.

7 Zusammenfassung

Abschließend lassen sich die Entwicklungen am österreichischen Zahlungskartenmarkt insofern zusammen fassen, als dass der sich seit der Euro-Einführung signifikant verstärkte Wettbewerb, insbesondere im Acquiring, die am Markt agierenden Abwicklungsanbieter vor vielfältige neue Herausforderungen stellt. Weitere herausfordernde Veränderungsaspekte bieten die stetig ansteigenden Kundenbedürfnisse in den Bereichen Service und Innovation, denen sinkende Margen gegenüberstehen. Neben diesen marktgetriebenen Entwicklungen stellen jedoch auch die, durch die Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 begründeten Forderungen der Europäischen Kommission nach Veränderungen am österreichischen Zahlungskartenmarkt, die aufgrund mangelnden Fortschrittes bei der SEPA-Implementierung eingeleitet worden war, eine nicht zu vernachlässigende Einflussgröße dar.

Die Entwicklung der Intensivierung des Wettbewerbes – wie von der Europäischen Kommission gefordert – lässt sich unter anderem durch die gesteigerte Anzahl der Marktteilnehmer im Acquiring belegen. Mit den stetig sinkenden Abwicklungsggebührensätzen für Händler steht ein weiterer wettbewerbssteigerender Faktor im Brennpunkt der Zahlungskartenabwicklung, insbesondere da – laut Expertenmeinungen – die sich daraus für Händler ergebenden Kosteneinsparungen nicht in entsprechender Weise an Endkonsumenten weitergegeben werden, sondern lediglich die Margen von Händlern erhöhen. Obwohl das Retail-Bankgeschäft, zu dem auch die Zahlungskartenabwicklung als Teil des bargeldlosen Zahlungsverkehrs zählt, nach Untersuchungsergebnissen der Europäischen Kommission als sehr profitabel eingestuft wird, klagen die Zahlungskartenabwickler über sinkende Erträge gepaart mit hohen Investitionen. Dadurch ergibt sich gegenüber der vereinfachten und allgemein gehaltenen Darstellung in den Berichten zur Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 der Kommission ein entsprechend anderes Bild des Teilmarktes bargeldloser Zahlungsverkehr, insbesondere in Österreich. Trotz dieser als unprofitabel erscheinenden Aussichten im österreichischen bargeldlosen Zahlungsverkehr vervielfachten sich die Marktteilnehmer im Teilbereich Zahlungskartenabwicklung (Acquiring) in Österreich in den vergangenen drei bis vier Jahren, was den

Schluss zulässt dass die Nische der Zahlungskartenabwicklung wiederum – zumindest relativ gesehen im Vergleich mit der Gesamtheit des bargeldlosen Zahlungsverkehrs – als profitables Geschäftsfeld betrachtet werden kann. Neben den etablierten österreichischen Abwicklern – PayLife, Hobex und card complete – konnten in den letzten Jahren einige ausländische Anbieter am österreichischen Acquiringmarkt Fuß fassen und sich eine nicht unbedeutende Anzahl an Kunden und somit entsprechende Marktanteile sichern.

Der rasante Anstieg der Wettbewerbsintensität am österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt lässt sich auf mehrere Faktoren zurückführen, wobei nicht zuletzt der allgemeine Trend zu Globalisierung und Wachstumsbestrebungen außerhalb des Heimatmarktes ihren Beitrag leisteten. Dies zeigt sich, insbesondere seit der Euro-Einführung, in Expandierungstendenzen ausländischer Acquirer, die ihre Tätigkeitsbereiche auf Österreich erweiterten, ebenso wie in den Strategien der beiden großen österreichischen Acquirer PayLife und card complete, die ihre Geschäftstätigkeit erfolgreich in österreichischen Nachbarstaaten entfalten. Der österreichische Markt der Zahlungskartenabwicklung präsentiert sich für ausländische Abwickler vor allem im Bereich Tourismus als sehr attraktiv. Diese Branchen überzeugen nicht mit einer Vielzahl an Transaktionen, sondern stellen aufgrund überdurchschnittlich hoher Renditen ein gewinnbringendes Geschäftsfeld dar. Auch die oben erwähnten Strategieänderungen der heimischen Zahlungskartenabwicklungsanbieter in Richtung Multibrandabwicklung förderten die Intensivierung des Wettbewerbes am Markt. Diese Erweiterungen der Abwicklungspalette der österreichischen Acquirer wiederum lässt sich einerseits auf die Forderungen der Europäischen Kommission als unmittelbares Resultat aus der Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 zurückführen, kann andererseits aber auch als marktgetriebene Entwicklung gesehen werden, da ausländische Multibrandabwicklungsanbieter seit der Euro-Einführung verstärkt nach Österreich drängten und eine Beibehaltung der Strategien mit exklusiven Abwicklungslizenzen zu einem massiven Wettbewerbsnachteil für die österreichischen Abwicklungsanbieter geführt hätte. So kann die gemeinsame europäische Währung ebenso als Wettbewerbsverstärker gesehen werden, wie die gemeinsame Sprache mit Deutschland, welche als Rahmenbedingung die Expansionen deutscher Acquirer nach Österreich unterstützt. Es ergibt sich, dass

der österreichische Zahlungskartenabwicklungsmarkt in Österreich derzeit stark umkämpft ist.

Kosten für Händler (z.B. Disagio), aber auch für Acquiringinstitutionen (z.B. Interbankenentgelte), sind ein intensiv diskutierter Aspekt. Grundsätzlich scheint es, als kämen die stetig sinkenden Disagiosätze in Österreich ausschließlich Händlern zu Gute, indem dadurch ihre Margen erhöht würden, anstatt die Kostenvorteile an Endkonsumenten weiterzugeben. Dies, obwohl das zugrunde liegende Motiv der Kommission für ihre allgemeine Forderung nach Senkung der Händlergebühren die Vision von günstigeren Preisen für Endkonsumenten ist. Die Erhöhung der Anzahl an Zahlungskartenabwicklungsanbietern am österreichischen Markt forciert den Wettbewerb, besonders kostenseitig weiter, da sich für Händler wesentlich mehr Wahlmöglichkeit bei ihrer Zusammenarbeit bzw. Auswahl des Partners bieten. Denn die Kosten stellen laut Umfrage das mit Abstand bedeutendste Kriterium in Bezug auf die Auswahl eines Zahlungskartenabwicklungspartners dar. Denn, obwohl Händlern gute Servicequalität beinahe ebenso wichtig ist wie niedrige Kosten, sind sie nicht ausreichend darüber informiert, welches Unternehmen die gewünschten Serviceaspekte bietet bzw. erfüllt. Hinsichtlich Markttransparenz, im Sinne der Transparenz von Angeboten, ist dem österreichischen Zahlungskartenabwicklungsmarkt lediglich ein mäßiges Zeugnis auszustellen, da es keinem Marktteilnehmer zu gelingen scheint, seine (gewünschte) Position am Markt gegenüber (potentiellen) Kunden entsprechend zu kommunizieren.

Im Bereich Innovationen, insbesondere hinsichtlich Entwicklungen der Terminaltechnologie und Verbesserungen von Übertragungs- sowie Bezahlungsmöglichkeiten, sind Zahlungskartenabwickler zunehmend gefordert. So sind beispielsweise mobile Endgeräte mittlerweile so gut wie unverzichtbar geworden und die Visionen von kontaktlosem Bezahlen und neuen e-commerce Lösungen stehen im Raum. Die Umsetzung solcher Neuerungen wird in der Regel von Acquireern vorangetrieben, da diese, beispielsweise aufgrund der notwendigen Anpassung der Terminallandschaft zur Ermöglichung neuer Bezahlvorgänge und Standards (vgl. EMV), auch zum Großteil die für die Verwirklichung solcher Innovationen notwendigen finanziellen Mittel aufbringen müssen. Hier findet sich auch die Erklärung für die Notwendigkeit der von der Kommission kritisierten relativ hohen Profitabilität der Branche. Denn, aufgrund des hohen Kapitalbedarfs durch Investitionen im Bereich der technologischen und damit zumeist kostspieligen Innovationen, ist eine

Amortisierung dieser Kosten nur über einen längeren Zeitraum möglich, in dem entsprechend hohe Renditen erzielt werden müssen. Der Bereich Innovation ist aber nicht nur getrieben von Kosten und der Aussicht auf zukünftige hohe Renditen, sondern zu einem Großteil auch marktgetrieben. Zusätzliche neue Anwendungen und Dienstleistungen bringen Zahlungskartenabwicklern Wettbewerbsvorteile gegenüber Mitbewerbern. Nicht zuletzt, da Innovationen wie schnellere, sicherere und auch bequemere Bezahlungsmethoden und -vorgänge ebenso wie individuelle Abrechnungslösungen seitens der Akzeptanzpartner vermehrt nachgefragt und gefordert werden. Auch der allgemeine Trend zum verstärkten Einsatz von bargeldlosen Zahlungsinstrumenten unterstützt die Technologisierung in der Branche. Kunden wollen so bequem wie möglich bezahlen, Händler wollen diese Bequemlichkeit und, wenn möglich noch zusätzliche Services wie beispielsweise in Zusammenhang mit Kundenbindungsprogrammen bieten können, um den Umsatz sicherstellen.

Einen weiteren Trend lassen international agierende Konzerne erkennen, die vermehrt dazu tendieren Abwicklungsverträge mit einem Zahlungskartenabwicklungsanbieter zu schließen, der in der Folge die weltweite, wenigstens aber die regionale oder nationale Abwicklung aller verbundenen Unternehmen übernimmt. Auf diesem Wege sichern Konzerne sich günstige Abwicklungskonditionen, da sie ihren Acquirern durch hohe Transaktionszahlen und –volumina das Lukrieren von Skalenerträgen ermöglichen. Daraus ergibt sich, dass auch die Zahlungskartenabwickler, um ihre Akzeptanzpartner bestmöglich zu betreuen, vermehrt grenzüberschreitend tätig werden. So tragen marktgetriebene Veränderungen wie diese beispielsweise auch zur Umsetzung von SEPA bei, da solche grenzüberschreitenden Abwicklungslösungen, die dazu geeignet sind grenzüberschreitenden Wettbewerbes zu forcieren, jedenfalls als im Sinne der SEPA-Vision zu sehen sind.

Quellenverzeichnis

- Abele, H. / Berger, U. / Schäfer G. (2007): Kartenzahlungen im Euro-Zahlungsraum, Heidelberg: Physica-Verlag
- ACNielsen (2005): Online Shopping Studie: Zahlungsmethoden, o.O., bezogen unter: <http://www.acnielsen.co.at/news/pr20051028.shtml>, Zugriff am 01.02.2009
- APA-OTS Originaltext-Service GmbH (2007): VISA-Service Kreditkarten AG wird demnächst „Card Complete“: Erster großer Komplettanbieter Österreichs mischt die Karten beim bargeldlosen Zahlen neu, Pressemitteilung, Wien, bezogen unter: http://www.ots.at/presseaussendung.php?schluessel=OTS_20070615_OTS0191&ch=produkte, Zugriff am 29.03.2009
- APA-OTS Originaltext-Service GmbH (2008): Mehrwertsteuer-Rückerstattung: hobex kooperiert mit Premiere Tax Free, Salzburg/Wien, bezogen unter: http://www.ots.at/presseaussendung.php?schluessel=OTS_20080902_OTS0034&ch=technologie , Zugriff am 18.03.2009
- Austrian Payments Council (2006a): Ein Meilenstein fürs Sepa-Zeitalter, Pressemitteilung vom 09.03.2006, o.O., bezogen unter: http://www.austrianpaymentscouncil.at /725_DE.61E1F6202996d8d1e0cd5bbc565cb8cfe9cd1ba?pressid=4, Zugriff am 05.08.2008
- Austrian Payments Council (2006b): SEPA Implementation and Migration in Austria. Status of preparation and plans as per December 2006, o.O., bezogen unter: http://www.ecb.int/paym/sepa/timeline/pdf/Austria_SEPA_migration_plan_en.pdf, Zugriff am 13.08.2008
- Austrian Payments Council (2008a): SEPA Start, Pressemitteilung vom 25.01.2008, o.O., bezogen unter: http://www.austrianpaymentscouncil.at /907_DE.61DE73D_2773e48fca66a7f893cf67ccaf20bd9b, Zugriff am 28.07.2008

- Austrian Payments Council (2008b): Das APC. Aufgaben. Organisation. Mitglieder, o.O., bezogen unter: http://www.austrianpaymentscouncil.at/1230_DE.61E1F6202996d8d1e0cd5bbc565cb8cfe9cd1ba, Zugriff am 05.08.2008
- Austrian Payments Council (2009): Der SEPA-Zeitplan, o.O., bezogen unter: http://www.austrianpaymentscouncil.at/9212_DE.123, Zugriff am 04.02.2009
- Baumgartner, J. (2006): Vom Markt für den Markt. Ein Schweizer Modell., in: Baumgartner, J. (Hrsg.): Abschied vom Bargeld? Neue Perspektiven im Zahlungsverkehr mit Karten, 1. Auflage, Aesch: Data Connect AG
- Beckenbach, M. (2006): Zwischen Marge und Kundenplanung. Der Lebensmittelhandel in der Kartenzwickmühle, in: Baumgartner, J. (Hrsg.): Abschied vom Bargeld? Neue Perspektiven im Zahlungsverkehr mit Karten, 1. Auflage, Aesch: Data Connect AG
- Behm, G. (2007): SEPA: Der integrierte Zahlungsverkehrsmarkt, Treasury Log 1/2007, S. 18-19, Wien: Schwabe, Ley & Greiner Gesellschaft m.b.H.
- Bundswettbewerbsbehörde (2006):Europay Austria: Kartellgericht stellt Kartellabsprache und Missbrauch marktbeherrschender Stellung fest, o.O., bezogen unter: <http://www.bwb.gv.at/BWB/Aktuell/Archiv2006/europay.htm>, Zugriff am 04.02.2009
- Bundswettbewerbsbehörde (2007):Kartellobergericht verhängt Geldbuße gegen Europay Austria (jetzt paylife) über 7 Mio. EUR, o.O., bezogen unter: http://www.bwb.gv.at/BWB/Aktuell/Archiv2007/kog_paylife_europay.htm, Zugriff am 04.02.2009
- B + S Card Service GmbH (2009):History, Frankfurt/Main bezogen unter: <http://www.bs-card-service.at/de/unternehmen-at/presse-news-pressecenter.html>, Zugriff am 01.02.2009
- card complete Service Bank AG (2008a): card complete – Neuer Akzeptanzpartner für Kartenzahlungen am First POS Terminal von First Data, Pressemitteilung, Wien, bezogen unter: <http://www.cardcomplete.com/karteninhaber/unternehmen/presseinformationen/2008/card-complete-neuer->

- [akzeptanzpartner-fuer-kartenzahlungen-am-first-pos-terminal-von-first-data/](#),
Zugriff am 29.03.2009
- card complete Service Bank AG (2008b): card complete erhält JCB-Lizenz, Pressemitteilung, Wien, bezogen unter: <http://www.cardcomplete.com/karteninhaber/unternehmen/presseinformationen/2008/naechster-wichtiger-schritt-zum-multibrand/>, Zugriff am 29.03.2009
- card complete Service Bank AG (2009): Second Level Support POS-Terminals, Wien, bezogen unter: <http://www.cardcomplete.com/karteninhaber/unternehmen/karriere/second-level-support-pos-terminals>, Zugriff am 29.03.2009
- ConCardis GmbH (2008a): Unternehmen ConCardis stellt sich vor, Wien, bezogen unter: <http://www.concardis.at/de/kartenzahlung/unternehmen.html>, Zugriff am 03.02.2009
- ConCardis (2008b): Zahlungsterminal für die Kartenakzeptanz mit ConCardis, Wien, bezogen unter: <http://www.concardis.at/de/kartenzahlung/produkte/terminals.html>, Zugriff am 30.03.2009
- Der Standard (2008): Card complete erwartet starkes Umsatzplus 2008 – zusätzliches Wachstum durch Weihnachtsshopping, Wien, bezogen unter: <http://derstandard.at/?url=/?id=1229975119499>, Zugriff am 28.02.2009
- DSV Gruppe Deutscher Sparkassenverlag (2009): B+S Card Service weiter auf Wachstumskurs: Überproportionales Wachstum im E-Commerce, Frankfurt, bezogen unter: http://www.dsv-gruppe.de/presse/informationen/unternehmen/archiv_unternehmen/2008_01_14/index.htm, Zugriff am 03.03.2009
- Euro Banking Association (2007): Banks preparing for SEPA. Issues to be addressed to achieve SEPA compliance. Updated Version 2.2, Paris, bezogen unter: <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/documents/Banks%20Preparing%20for%20SEPA%20-%20EBA.pdf>, Zugriff am 06.08.2008
- Europäische Kommission (1999): IP 11/05/1999. Finanzdienstleistungen: Kommission legt Aktionsplan für Finanzbinnenmarkt vor, Pressemitteilung vom 11. Mai 1999, Brüssel, bezogen unter: <http://europa.eu/rapid/pressReleases>

[Action.do? reference=IP/99/327&format=HTML&aged=1&language=DE
&guiLanguage=en](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?reference=IP/99/327&format=HTML&aged=1&language=DE&guiLanguage=en), Zugriff am 06.08.2008

Europäische Kommission (2001): Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 19. Dezember 2001 über grenzüberschreitende Zahlungen in Euro, Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften, Brüssel, bezogen unter: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001_R2560: DE:NOT, Zugriff am 06.08.2008

Europäische Kommission (2004c): Financial Integration Monitor 2004. Background document. Working Paper, Brüssel, bezogen unter: http://ec.europa.eu/internal_market/finances/docs/cross-sector/fin-integration/sec-2004-559-de.pdf, Zugriff am 08.08.2008

Europäische Kommission (2005a): IP/05/719. Wettbewerb: Kommission untersucht die Wirtschaftszweige Privatkundenbankgeschäfte und Unternehmensversicherung, Pressemitteilung vom 13. Juni 2005, Brüssel, bezogen unter: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/05/719&format=HTML&aged=1&language=DE&guiLanguage=en>, Zugriff am 31.07.2008

Europäische Kommission (2005b): Entscheidung vom 13/06/2005 über die Einleitung einer Untersuchung im Bereich des Retail-Geschäfts von Banken gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003, Brüssel, bezogen unter: http://ec.europa.eu/comm/competition/sectors/financial_services/inquiries/decision_retailbanking_de.pdf, Zugriff am 30.07.2008

Europäische Kommission (2005e): Financial Integration Monitor 2005. Background document, Brüssel, bezogen unter: http://ec.europa.eu/internal_market/finances/docs/cross-sector/fin-integration/050708background.pdf, Zugriff am 08.08.2008

Europäische Kommission (2005g): COM(2005) 177. Grünbuch zur Finanzdienstleistungspolitik (2005-2010), Brüssel, bezogen unter: http://ec.europa.eu/internal_market/finances/docs/actionplan/index/green_de.pdf, Zugriff am 28.07.2008

- Europäische Kommission (2005i): Weißbuch zur Finanzdienstleistungspolitik für die Jahre 2005-2010, Brüssel, bezogen unter: http://ec.europa.eu/internal_market/finances/docs/white_paper/white_paper_de.pdf: Zugriff am 28.07.2008
- Europäische Kommission (2005j): COM(2005) 629 final. Annex II to the White Paper on Financial Services Policy (2005-2010). Impact Assessment. Brüssel, bezogen unter: http://ec.europa.eu/internal_market/finances/docs/white_paper/annex_2_en.pdf, Zugriff am 28.07.2008
- Europäische Kommission (2005l): IP/05/1529. EU-Finanzdienstleistungspolitik für die nächsten fünf Jahre. Pressemitteilung vom 5. Dezember 2005, Brüssel, bezogen unter: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/05/1529&format=HTML&aged=1&language=DE&guiLanguage=en>, Zugriff am 31.07.2008
- Europäische Kommission (2006a): MEMO/06/164. Competition: Commission's sector inquiry into the payments cards industry – frequently asked questions, Brüssel, bezogen unter: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/06/164&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=fr>, Zugriff am 13.08.2008
- Europäische Kommission (2006b): Financial Services (Banking and Insurance). Interim Report I. Payment Cards. Sector Inquiry under Article 17 Regulation 1/2003 on retail banking, Brüssel, bezogen unter: http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial_services/inquiries/interim_report_1.pdf, Zugriff am 30.07.2008
- Europäische Kommission (2006c): IP/06/496. Wettbewerb: Branchenumfrage der Kommission offenbart Wettbewerbsprobleme in der Zahlungskartenbranche, Pressemitteilung vom 12. April 2006, Brüssel, bezogen unter: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/06/496&format=HTML&aged=1&language=DE&guiLanguage=en>, Zugriff am 31.07.2008
- Europäische Kommission (2006d): IP/06/999. Wettbewerb: Öffentliche Anhörung der Kommission zum Wettbewerb im Retail-Banking, Pressemitteilung vom

17. Juli 2006, Brüssel, bezogen unter: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/06/999&format=HTML&aged=1&language=DE&guiLanguage=en>, Zugriff am 31.07.2008

Europäische Kommission (2007a): KOM(2007) 33 endgültig. Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts gemäß Artikel 17 der Verordnung (EG) Nr. 1/2003 (Abschlussbericht). Mitteilung der Kommission, Brüssel, bezogen unter: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52007DC0033:EN:NOT>, Zugriff am 30.07.2008

Europäische Kommission (2007b): MEMO/07/40. Competition: Final report on retail banking inquiry – frequently asked questions, Pressemitteilung vom 31. Januar 2007, Brüssel, bezogen unter: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/07/40&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>, Zugriff am 30.07.2008

Europäische Kommission (2007c): IP/07/114. Wettbewerb: Kommission stellt bei Untersuchung des Retail-Bankgeschäfts erhebliche Wettbewerbsschranken fest, Pressemitteilung vom 31. Januar 2007, Brüssel, bezogen unter: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/07/114&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>; Zugriff am 31.07.2008

Europäische Kommission (2007d): Richtlinie 2007/64/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. November 2007 über die Zahlungsdienste im Binnenmarkt, zur Änderung der Richtlinien 97/7/EG, 2002/65/EG und 2006/48/EG sowie zur Aufhebung der Richtlinie 97/5/EG Text von Bedeutung für den EWR. Amtsblatt Nr. L 319 vom 05/12/2007, S.0001 – 0036, Brüssel, bezogen unter: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:319:0001:01:DE:HTML>, Zugriff am 30.07.2008

Europäische Kommission (2007e): COM(2007) 33 final. Report on retail banking sector inquiry. Commission Staff Working Document accompanying the Communication from the Commission – Sector Inquiry under Art 17 of Regulation 1/2003 on retail banking (Final Report), Brüssel, bezogen unter:

http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial_services/inquiries/sec_2007_106.pdf, Zugriff am 30.07.2008

European Payments Council (2006a): EPC156/06. SEPA explained. Factsheet 1. A basic introduction to the Single Euro Payments Area (SEPA), Brüssel, bezogen unter: http://www.europeanpaymentscouncil.eu/documents/EPC156_06_Factsheet%201%20SEPA%20explained%20_3_.pdf, Zugriff am 28.07.2008

European Payments Council (2006b): SEPA Cards Framework. Version 2.0, Brüssel, bezogen unter: <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/documents/Roadmap%20public%20version%204th%20April%20amended%20March%2008.pdf>, Zugriff am 21.08.2008

European Payments Council (2006c): Single Euro Cash Area (SECA) Framework. Version 2.0, Brüssel, bezogen unter: <http://www.sepaluxembourg.lu/plugins/fckeditor/UserFiles/File/types%20de%20paiement/EPC-SECA%20-2006-00406.pdf>, Zugriff am 25.01.2009

European Payments Council (2006d): SEPA Direct Debit Scheme Rulebook. Version 2.0, Brüssel, bezogen unter: http://www.ebaportal.info/Download/2006-00395_Credit_Transfers.pdf, Zugriff am 25.01.2009

European Payments Council (2006e): SEPA Credit Transfer Rulebook. Version 2.0, Brüssel, bezogen unter: http://www.ebaportal.info/Download/2006-00397_Debit_Transfers.pdf, Zugriff am 25.01.2009

European Payments Council (2007): EPC066/06. Making SEPA a Reality. Implementing the Single Euro Payments Area, Version 1.4, Brüssel, bezogen unter: http://www.europeanpaymentscouncil.eu/documents/EPC066_06%20SEPA%20Overview%20v1.4.pdf, Zugriff am 28.07.2008

European Payments Council (2008a): EPC Roadmap 2004-2010 (Updated March 2008 to remove a trademark that EPC has been forbidden to use.), o.O, bezogen unter: <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/documents/Roadmap%20public%20version%204th%20April%20amended%20March%2008.pdf>, Zugriff am 21.08.2008

- European Payments Council (2008b): EPC075-08. Questions & Answers clarifying key aspects of the SEPA Cards Framework. Doc., Brüssel, bezogen unter: <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/documents/EPC075-SCF%20QAs%20Version10%20Final.pdf>, Zugriff am 28.07.2008
- Europäischer Rat (2000): Schlussfolgerungen des Vorsitzes. Europäischer Rat (Lissabon). 23. und 24. März 2000, Lissabon, bezogen unter: http://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/de/ec/00100-r1.d0.htm, Zugriff am 25.08.2008
- Europäische Zentralbank (2003): Electronification of payment in Europe. Monthly Bulletin. May 2003, Frankfurt am Main, bezogen unter: http://www.ecb.int/pub/pdf/other/pp61_72_mb200305en.pdf, Zugriff am 01.02.2009
- Europäische Zentralbank (2006a): Der einheitliche EURO-Zahlungsverkehrsraum (SEPA): Ein integrierter Markt für Massenzahlungen, Frankfurt am Main, bezogen unter: http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2006de.pdf, Zugriff am 28.07.2008
- Europäische Zentralbank (2006b): Der Standpunkt des Eurosystems zu einem „SEPA für Karten“, Frankfurt am Main, bezogen unter: <http://www.ecb.eu/pub/pdf/other/eurosystemsviewsepacards200611de.pdf>, Zugriff am 28.07.2008
- Europäische Zentralbank (2007): Einheitlicher EURO-Zahlungsverkehrsraum (SEPA). Vom Konzept zur Realität. Fünfter Fortschrittsbericht, Frankfurt am Main, bezogen unter: http://www.ecb.int/pub/pdf/other/singleeuro_paymentsa-rea200707de.pdf, Zugriff am 12.08.2008
- Fintrax Payment Systems GmbH (2009): Our Company, Wien, bezogen unter: <http://www.fintrax.com/OurCompany.aspx>, Zugriff am 23.01.2009
- First Data Austria GmbH (2008a): History, Wien, bezogen unter: http://www.firstdata.at/history_austria.html, Zugriff am 23.01.2009
- First Data Austria GmbH (2008b): Card complete: Neuer Akzeptanzpartner für Kartenzahlungen am FirstPOS Terminal von First Data, Wien, bezogen unter: <http://www.firstdata.at/news.html>, Zugriff am 30.03.2009

Förster, H. (2006): Kartenzahlung ohne Grenzen. Die Single European Payment Area (SEPA), in: Baumgartner, J. (Hrsg.): Abschied vom Bargeld? Neue Perspektiven im Zahlungsverkehr mit Karten, 1. Auflage, Aesch: Data Connect AG

Fritschi, O. (2007): SEPA – Der Weg zur Single Euro Payments Area, Präsentation am Banking Forum der Telekurs Card Solutions AG am 25. Oktober 2007, Zürich, bezogen unter: http://www.telekurs-card-solutions.com/download/SEPA_Single_European_Payment_Area-Raiffeisen.pdf, Zugriff am 22.08.2008

Hobex AG (2008a): Bargeldlos Zahlen: Neue Kartenterminals um 0 Euro, Salzburg, bezogen unter: [http://www.hobex.at/index.php?id=164&L=0&tx_ttnews\[tt_news\]=151&tx_ttnews\[backPid\]=64&cHash=4e589e54c0](http://www.hobex.at/index.php?id=164&L=0&tx_ttnews[tt_news]=151&tx_ttnews[backPid]=64&cHash=4e589e54c0), Zugriff am 04.02.2009

Hobex AG (2008b): Leistungen, Salzburg, bezogen unter: <http://www.hobex.at/de/leistungen>, Zugriff am 30.03.2009

Hobex AG (2008c): Aktuelles. News auf einen Blick, Salzburg, bezogen unter: <http://www.hobex.at/aktuelles>, Zugriff am 30.03.2009

Hobex AG (2008d): Das Unternehmen. Nur ein Unternehmenszweck: Einfach bargeldlos zahlen, bezogen unter: <http://www.hobex.at/warum-hobex/das-unternehmen>, Zugriff am 30.03.2009

Jacksic, B. (2008): Stetiges Wachstum im bargeldlosen Zahlungsverkehr – Vergleich der beiden ersten Halbjahre 2006 und 2007 (Statistiken Q1/08). Wesentliche Entwicklungen im Bereich der Zahlungssystemstatistik, Bericht in OENB Statistiken Q1/08, S. 41-47, Wien, bezogen unter: http://www.oenb.at/de/img/stat_2008_q1_analyse3_tcm14-79741.pdf, Zugriff am 28.07.2008

Japan's Corporate News (2007): Card Complete to Start JCB Merchant Acquiring in Austria; Tokyo, bezogen unter: <http://www.jpancorp.net/article.asp?ArtID=16104>, Zugriff am 28.02.2009

- Judt, E. für Europay Austria Zahlungsverkehrssysteme GmbH (2006): Feedback Form. Replies to the public consultation on the interim report on payment cards and payment systems (closed on 09 October 2006), Wien, bezogen unter: http://ec.europa.eu/competition/sectors/financial_services/inquiries/replies_report_1/24.pdf, Zugriff am 30.07.2008
- Judt, E. / Koller, M. (2008): Innovation im kartengestützten Zahlungsverkehr. Historischer Abriß und künftige Entwicklungsperspektiven, Wien: Österreichisches Bank Archiv 4/08, S. 250-260
- Kretschmar, S. (2005): Elektronische Zahlungssysteme, Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller
- Kroes, N. / McCreevy, C. (2005): Mitteilung von Kommissarin Kroes in Einvernehmen mit Kommissar McCreevy, Vermerk zu Untersuchungen im Finanzdienstleistungsbereich (Retail-Bankgeschäft und Unternehmensversicherung), Brüssel, bezogen unter: http://ec.europa.eu/comm/competition/sectors/financial_services/inquiries/communication_de.pdf, Zugriff am 30.07.2008
- Kroes, N. (2007): Speech/07/50. Introductory Remarks on Final Report of Retail Banking Sector Inquiry, Ansprache auf der Pressekonferenz vom 31. Januar 2007 in Brüssel, bezogen unter: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/07/50&format=HTML&aged=1&language=EN&guiLanguage=en>, Zugriff am 31.07.2008
- Lammer, T. (2004): Mobile Payments Systems, Innsbruck: Studien Verlag
- Lammer, T. / Pammer, M. (2006a): SEPA – Auf dem Weg zu einem einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraum, in: Lammer, T. (Hrsg): Handbuch E-Money, E-Payment & M-Payment, Heidelberg: Physica-Verlag
- Lammer, T. / Pammer M (2006b): Zahlungsverkehr im Umbruch, Treasury Log 2/2006, S. 12-15, Wien: Schwabe, Ley & Greiner Gesellschaft m.b.H.
- Langner, J. (2006): Neuer europäischer Rechtsrahmen für den Zahlungsverkehr: zivilrechtliche Aspekte, in: Lammer, T. (Hrsg): Handbuch E-Money, E-Payment & M-Payment, Heidelberg: Physica-Verlag

- McCreevy, C. (2005): Speech/05/528. A vision for the future of payments in Europe, Ansprache bei der European Finance Management Marketing Association am 20. September 2005 in Paris, bezogen unter: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/05/528&format=HTML&aged=1&language=EN &guiLanguage=en>, Zugriff am 05.08.2008
- Möller, H. (2006): Gute Erziehung. Wie eine Bank ihren Kunden die Kartenzahlung versüßt, in: Baumgartner, J. (Hrsg.): Abschied vom Bargeld? Neue Perspektiven im Zahlungsverkehr mit Karten, 1. Auflage, Aesch: Data Connect AG
- news aktuell (Schweiz) AG (2008): Neue Processing-Partner für PayLife Bank, Zürich, bezogen unter: http://www.presseportal.ch/de/pm/100005099/100568755/six_card_solutions/, Zugriff am 30.03.2009
- Österreichische Nationalbank (2007): OeNB-Zahlungsmittelumfrage Q3/2007, Wien, bezogen unter: <http://www.oenb.at/de/zahlungsverkehr/Zahlungsverkehrsstrategie/Kartenzahlungen4/oenb-zahlungsmittelumfragen.jsp>, Zugriff am 09.12.2008
- Österreichische Nationalbank (2008a): Zahlungsmittel und Zahlungssysteme, Wien, bezogen unter: http://www.oenb.at/de/stat_melders/presse/ZahlungsmittelundZahlungssysteme/pa_20080919_24_mio_kreditkarten_in_oesterreich_im_umlauftcm:14-89399, Zugriff am 11.12.2008
- Österreichische Nationalbank (2008b): OeNB-Zahlungsmittelumfrage Q2/2008, Wien, bezogen unter: <http://www.oenb.at/de/zahlungsverkehr/Zahlungsverkehrsstrategie/Kartenzahlungen4/oenb-zahlungsmittelumfragen.jsp>, Zugriff am 23.01.2009
- Österreichische Nationalbank (2008c): Geschäftsbericht 2007, Wien, bezogen unter: http://www.oenb.at/de/img/gb_2007_tcm14-85346.pdf, Zugriff am 28.02.2009
- Österreichische Nationalbank (2009a): Grundlegende Beziehungen im Kartengeschäft, Wien, bezogen unter: http://www.oenb.at/de/zahlungsverkehr/Zahlungsverkehrsstrategie/karten/Kartenzahlungen/grundlegende_beziehungen_inkartengeschaeft.jsp, Zugriff am 04.02.2009

Österreichische Nationalbank (2009b): Karten und Kartenzahlungen, Wien, bezogen unter: http://www.oenb.at/de/zahlungsverkehr/Zahlungsverkehrsstrategie/karten/karten/karten_und_kartenzahlungen.jsp#tcm:14-12069, Zugriff am 04.02.2009

Österreichische Nationalbank (2009c): Waren- und Kreditgeld, Wien, bezogen unter: http://www.oenb.at/de/ueber_die_oenb/schulen/das_geld/erscheinungsformen/warengeld/waren-und_kreditgeld.jsp, Zugriff am 01.02.2009

Österreichischer Raiffeisenverband (2005): Vision eines einheitlichen Zahlungsraumes, Raiffeisenzeitung, Nr. 24 / 16. Juni 2005, S. 4, o.O., bezogen unter: http://www.austrianpaymentscouncil.at/725_DE.61DE73D2773e48fca66a7f893cf67ccaf20bd9b?pressid=25, Zugriff am 05.08.2008

PayLife Bank GmbH (2007a): PayLife Statistik, 1. – 3. Quartal 2007, Wien

PayLife Bank GmbH (2007b): Meilensteiner in der Geschichte von PayLife, Wien, bezogen unter: http://www.paylife.at/plb/opencms/de/Home/Ueber_Europay/Facts_Figures/Meilensteine/index.html?mno=6, Zugriff am 30.03.2009

PayLife Bank GmbH (2008a): Geschichte des Unternehmens, Wien, bezogen unter: http://www.paylife.at/plb/opencms/de/Home/Ueber_Europay/Facts_Figures/Geschichte/index.html, Zugriff am 01.03.2009

PayLife Bank GmbH (2008b): Kennzahlen PayLife Acquiring, Transaktionen und Umsatz, Wien, bezogen unter: http://www.paylife.at/plb/opencms/de/Home/Ueber_Europay/Facts_Figures/Kennzahlen_PayLife_Acquiring/index.html, Zugriff am 01.03.2009

PayLife Bank GmbH (2008c): Neue Processing-Partner für PayLife Bank, Pressemitteilung, bezogen unter: http://www.paylife.at/plb/opencms/de/Home/Presse_Center/Pressemitteilungen/061_Neue_Processing_Partner_fuer_PayLife_Bank.html?uri=/de/Home/Presse_Center/Pressemitteilungen/index.html, Zugriff am 30.03.2009

- PayLife Bank GbmH (2009a): Quick Laden – so einfach geht´s!, Wien, bezogen unter: http://www.quick.at/plb/opencms/de/Home/Quick_Laden/index.html, Zugriff am 31.03.2009
- PayLife Bank GbmH (2009b): Mit Quick bezahlen, Wien, bezogen unter: http://www.quick.at/plb/opencms/de/Home/Mit_Quick_bezahlen/index.html, Zugriff am 31.03.2009
- PCI Security Standards Council, LLC (2009): About the PCI Data Security Standard (PCI DSS), Wakefield, MA USA, bezogen unter: https://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/pci_dss.shtml, Zugriff am 20.04.2009
- Pernkopf, W. (2004): Vorwort von Wolfgang Pernkopf, in: Lammer, T. (Hrsg.): Mobile Payments Systems, Innsbruck: Studien Verlag
- presstext Nachrichtenagentur GbmH (2007): Aus Europay wird PayLife, Presstext Austria, Wien, bezogen unter: <http://presstext.at/news/070904024/aus-europay-wird-paylife/>, Zugriff am 30.03.2009
- REA Card Bargeldlose Zahlungssysteme GmbH (2008): Das Unternehmen, Vösendorf, bezogen unter: <http://www.rea-card.at/company>, Zugriff am 28.02.2009
- Ronovsky, R. für Bank Austria Creditanstalt AG (2006): Feedback Form. Replies to the public consultation on the interim report on payment cards and payment systems (closed on 09 October 2006), Wien, bezogen unter: http://ec.europa.eu/comm/competition/sectors/financial_services/inquiries/replies_report_1/07.pdf, Zugriff am 30.07.2008
- Ruh, S.T. (2005): Bezahlen heute, Wie der moderne Zahlungsverkehr funktioniert, 1. Ausgabe, Stand: Juni 2005, Köln: Bank-Verlag
- Spar Österreich Warenhandels-AG (2008): Spar führt flächendeckend Bezahlung mit Kreditkarte ein, Pressemitteilung, Salzburg, bezogen unter: <http://unternehmen.spar.at/spar/presse/presseaussendung/detail/00432.htm>, Zugriff am 05.02.2009

- Steim, P-A. (2006): Offene Grenzen. Ein Erfahrungsbericht zur Umsetzung des ep2-Standards in der Schweiz, in: Baumgartner, J. (Hrsg.): Abschied vom Bargeld? Neue Perspektiven im Zahlungsverkehr mit Karten, 1. Auflage, Aesch: Data Connect AG
- Stix, H. (2006): Zahlungsverhalten und Bargeldverwendung in Österreich, in: Lammer, T. (Hrsg): Handbuch E-Money, E-Payment & M-Payment, Heidelberg: Physica-Verlag
- Verband österreichischer Banken und Bankiers (2007): Jahresbericht 2006, Wien, bezogen unter: <http://www.voebb.at/downloads/jahresbericht2006.pdf>, Zugriff am 13.08.2008
- Wallner, T. (2004): Bedeutung und Entwicklungstrend von Bankkarten im deutschsprachigen Raum, Diplomarbeit, Wien
- Wirtschaftskammer Österreich (2008a): Start des einheitlichen europäischen Zahlungsverkehrsraums SEPA am 28. Jänner 2008, Wien, bezogen unter: http://portal.wko.at/wk/format_detail.wk?AnglID=1&StlID=374761&DstlID=0&BrID=49, Zugriff am 04.02.2008
- Wirtschaftskammer Österreich (2008b): ConCardis setzt neue Akzente am Markt für bargeldloses Bezahlen: Aufnahme der Geschäftstätigkeit in Österreich, Wien, bezogen unter: http://wko.at/bshandel/Zahlungsverkehr/ZV-neu/Presse/Archiv/ConCardis_Markteintritt2008.pdf., Zugriff am 01.03.2009
- Wirtschaftskammer Österreich (2009): Anbieter im bargeldlosen Zahlungsverkehr, Wien, bezogen unter: http://portal.wko.at/wk/format_detail.wk?AnglID=1&StlID=309274&DstlID=224, Zugriff am 15.04.2009
- Workshop Participants and the 3 ECSAs (2002): Euroland: Our Single Payment Area! White Paper. May 2002. Summary, o.O., bezogen unter: [http://www.europeanpaymentscouncil.org/documents/SEPA-%20Whitepaper Summary.pdf](http://www.europeanpaymentscouncil.org/documents/SEPA-%20Whitepaper%20Summary.pdf), Zugriff am 22.08.2008

Experteninterviews

Interview mit Anonym, Finanzchef eines anonymen Einzelhandelskonzerns, Wiener Neustadt, 03.12.2008, 11:00 Uhr

Interview mit Herrn Alexander Brabetz, MBA, Prokurist und Bereichsleiter Verkauf der PayLife Bank GmbH, Wien, 11.02.2009, 13:00 Uhr

Interview mit Herrn Paul Haas, Prokurist der card complete Service Bank AG / Frau Dr. Gabriele Liegler, Pressesprecherin und Abteilungsleiterin Marketing der card complete Service Bank AG, Wien, 17.02.2009, 14:00 Uhr

Interview mit Herrn Mag. Dr. Walter Hoffenberg, Abteilungsleiter IT- und Zahlungsverkehrsstrategie der Österreichischen Nationalbank, Wien, 13.01.2009, 10:30 Uhr

Interview mit Frau Brigitte Wiehart, MBA, Director of Finance, Vienna Marriott Hotel, Wien, 20.01.2009, 16:00 Uhr

Anhang

Anlage A: Fragebogen