

FRAGEN ZUR PSD2

Mit 14. September 2019 gilt für Online-Zahlungen die sog. Payment Service Directive 2 (PSD2-Richtlinie).

hobex hat hier für Sie Fragen hinsichtlich der fristgerechten Umsetzung der PSD2-Richtlinie vor dem 14. September 2019 beantwortet:

1. Welche Zahlungen sind von der PSD2-Richtlinie betroffen?

- a) Von der PSD2 sind alle „elektronischen Zahlungsvorgänge unter Einbeziehung des Karteninhabers“ betroffen.

a. Vor-Ort-Zahlungen

Hier ändert sich nichts, da Karten mit PIN Verifikation bzw. Karten mit Unterschrift-Verifikation die Anforderungen der starken Kundenauthentifizierung erfüllen.

b. E-Commerce Zahlungen

Zahlungen benötigen zukünftig eine „starke Kundenauthentifizierung“ (Strong Customer Authentication = SCA) des Zahlers bestehend aus zwei Faktoren aus den drei Kategorien

- Wissen (z.B. Passwort),
- Haben (= Besitz, z.B. Kreditkarte) und
- Sein (= Inhärenz = Biometrie, z.B. Fingerprint).

Transaktionen unter alleiniger Verwendung der Kartenprüfnummer sind ab 14.09.2019 nicht mehr möglich.

- b) MO/TO Transaktionen (Mail Order / Telephone Order = card-not-present-transaction) sind von den PSD2-Anforderungen nicht betroffen, da es sich hier um einen Zahlungsvorgang ohne elektronische Einbeziehung des Karteninhabers handelt. Ebenso nicht betroffen von den neuen Vorgaben ist das SEPA-Lastschriftverfahren, ein Spezialgebiet von hobex für Ihre Kunden.

2. Was sind die konkreten Umsetzungsschritte für Sie?

- a) Das Wissen über die kommenden Veränderungen, um Kunden und Gästen bei Anfragen kompetent Auskunft geben zu können. Die Informationspolitik an die Karteninhaber geht nämlich häufig nicht über AGB-Änderungen hinaus.
- b) Bei hobex muss kein Betrieb nur für den 14.09.2019 eine technische Anpassung an seiner Zahlungsschnittstelle vornehmen, da alle E-Commerce-Anbindungen automatisiert auf starke Kundenauthentifizierung (3D Secure) umgestellt werden.
- c) Erweiterung der Zahlungsschnittstelle im Webshop auf 3D Secure Version 2, um ab Anfang 2020 von einer bequemeren Abwicklung profitieren zu können. Gegen Übermittlung von Zusatzdaten an die kartenausgebende Bank (z.B. Kundenname, Lieferadresse, gekaufter Artikel) kann von dieser die Echtheit der Transaktion leichter geprüft und schnellere Bestätigungsverfahren wie z.B. ein Fingerprint angewendet werden.

3. An wen wenden Sie sich, wenn noch Fragen offen sind?

hobex bietet alles aus einer Hand und kann als Zahlungsinstitut sowohl über die gesetzlichen Anforderungen, die Änderungen bei den Kreditkartenorganisationen als auch hinsichtlich Anpassung der Zahlungsschnittstellen in Webshops beraten.

4. Welche Kosten kommen auf Sie zu?

Betriebe müssen mit keinen (zusätzlichen) einmaligen oder laufenden Kosten rechnen.

5. Kommt es zu Veränderungen beim Disagio?

Indirekt ja.

Die Anforderungen der PSD2 selbst sind technischer Art und haben keinen unmittelbaren Einfluss auf das Disagio. Jedoch werden seitens der Kreditkartenorganisationen „unsichere oder betrugsgefährdete Transaktionen“ (z.B. MO/TO, eCommerce mit außereuropäischen Karten) zunehmend teurer verrechnet als „sichere Verfahren“ (z.B. europäische Konsumentenkarte Vor-Ort). Diese Preisgestaltung der Kartenorganisationen beinhaltet auch Auswirkungen auf das Disagio.

6. **Wie können Anzahlungen, „Reservierungen von Geldbeträgen“ bzw. Vorabautorisierungen PSD2-konform abwickeln?**
Für hobex Partner am besten mit dem Produkt „Paymentlink“. Dabei sendet der Betrieb dem Kunden/Gast per E-Mail einen Link über den die Zahlung abwickelt wird. Der Betrieb kommt nicht in den Besitz von oder in Berührung mit sensiblen Kartendaten und die Zahlung erfolgt im 3D-Secure Verfahren. Zusätzlich ergibt sich der Vorteil, dass die Vorschriften der Datenschutzgrundverordnung und der PCI Kartensicherheitsrichtlinie mitabgedeckt werden.
7. **Wie können Betriebe Belastungen für Stornierungen oder No-shows vornehmen?**
Dieses Thema ist von der PSD2 unberührt, da es sich bei No-Show um eine MO/TO Kartentransaktion handelt. Die Probleme mit No-Show sind seit Jahren bekannt und liegen darin, dass Hotels nachweisen müssten, dass der Gast über die Stornobedingungen informiert wurde und einer Abbuchung zugestimmt hat - andernfalls kann der Karteninhaber diese Transaktion zurückrufen. Insbesondere bei Verwendung von Buchungsplattformen gibt es Fälle, bei welchen der Nachweis nicht gelingt oder die Stornobedingungen nicht den Vorgaben der Kreditkartenorganisationen entsprechen und so Reklamationen zu Ungunsten des Betriebes abgehandelt werden.
8. **Nachverrechnung offener Posten nach Abreise eines Gastes / Kunden?**
Dieses Thema ist von der PSD2 unberührt, da es sich normalerweise um MO/TO Buchungen handelt. Die Probleme im Zusammenhang mit Nachverrechnungen rühren unserer Erfahrung nach aus der Tatsache, dass dafür eine nachweislich akzeptierte Ermächtigung des Karteninhabers vorliegen müsste.
9. **Was passiert, wenn Online-Zahlungsprozesse ab 14. September 2019 nicht PSD2-konform abgewickelt werden?**
hobex stellt sicher, dass nur konforme Zahlungsvorgänge ab dem 14.09.2019 abgewickelt werden können.
10. **Wie hoch ist der Anteil der Karten, mit denen Zahlungen PSD2-konform abgewickelt werden können? Sind Abbrüche bei Zahlungen zu erwarten?**
 - a) Karten innerhalb der EU sind alle vorbereitet, jedoch haben sich Konsumenten häufig noch nicht für die neuen sicheren Autorisierungsverfahren freigeschaltet oder brechen den Zahlvorgang mangels Erfahrung ab.
 - b) Da offenkundig ist, dass im Bereich SCA noch große Defizite bestehen, hat die Europäische Bankenaufsicht vor kurzem die Möglichkeit geschaffen, dass Zahlungsdienstleister unter bestimmten Voraussetzungen um eine Fristverlängerung ansuchen. Ob und von wem dies in Anspruch genommen wird, ist derzeit nicht bekannt.
 - c) Grundsätzlich ist daher rund um den 14.09.2019 mit einer erhöhten Anzahl an Abbrüchen, zu rechnen, wir gehen aber davon aus, dass die neuen Notwendigkeiten rasch von den Karteninhabern umgesetzt werden.