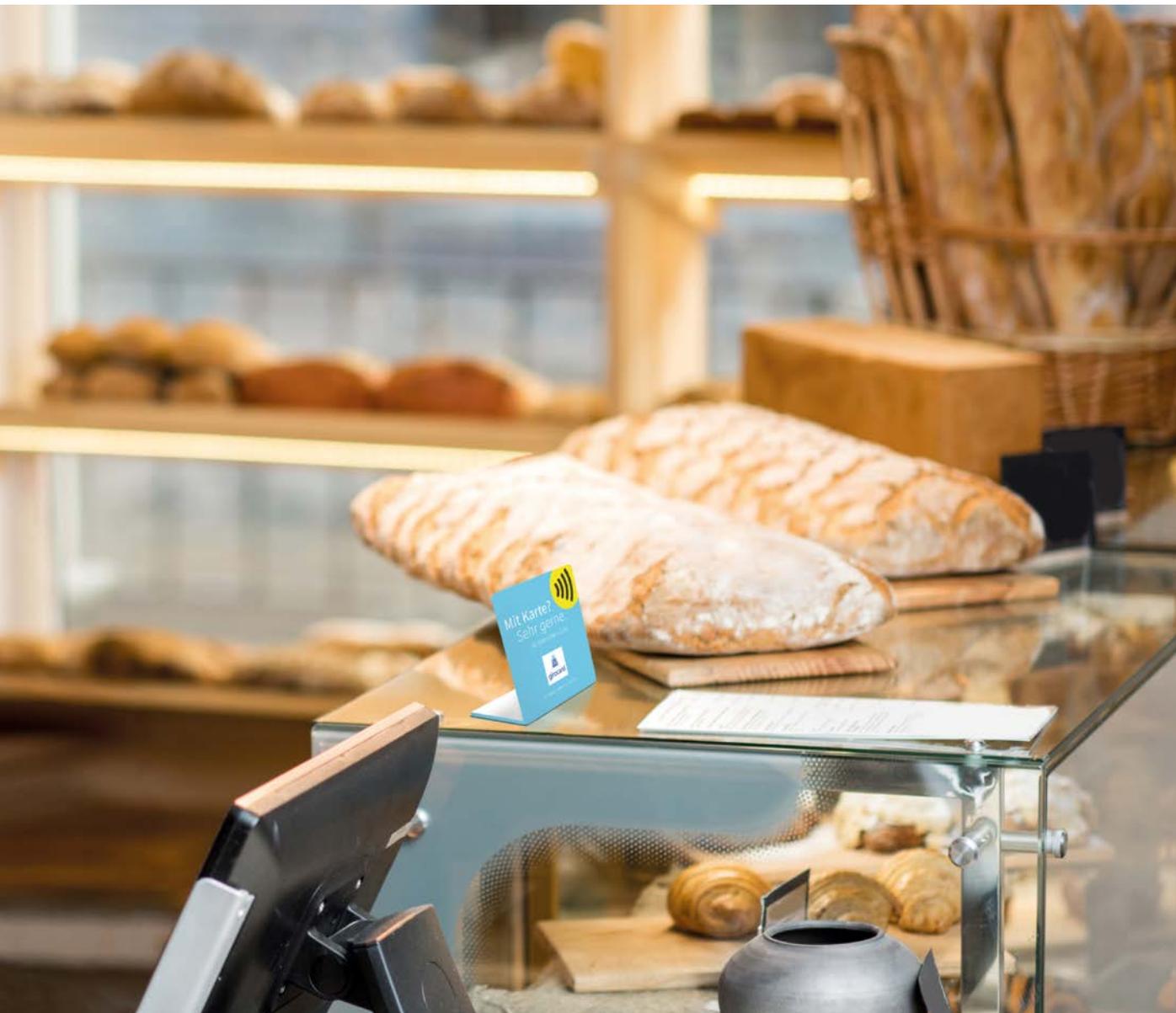


# Kontaktloses Zahlen akzeptieren

Eine Information für Betriebe des Bäckerhandwerks



Initiative Deutsche  
Zahlungssysteme e.V.



Zentralverband des  
Deutschen Bäckerhandwerks e.V.

Der Leitfaden wurde durch den Zentralverband des Deutschen Bäckerhandwerks e. V. in Zusammenarbeit mit der Initiative Deutsche Zahlungssysteme e. V. erstellt.

#### **Über den Zentralverband des Deutschen Bäckerhandwerks e. V.**

Der Zentralverband des Deutschen Bäckerhandwerks e. V. ist die Dachorganisation des Deutschen Bäckerhandwerks. Als Arbeitgeber- und Wirtschaftsverband vertritt er die Interessen der deutschen Handwerksbäcker auf Bundesebene. Im Jahr 2018 erwirtschafteten die 10.926 Betriebe des Bäckerhandwerks in Deutschland mit ihren rund 270.400 Beschäftigten und 46.000 Verkaufsstellen einen Jahresumsatz von 14,67 Mrd. Euro. Insgesamt bot das Bäckerhandwerk im Jahr 2018 16.018 jungen Menschen einen Ausbildungsplatz.

#### **Über die Initiative Deutsche Zahlungssysteme e. V.:**

Die Initiative Deutsche Zahlungssysteme e. V. mit Sitz in Berlin versteht sich als Netzwerk für Unternehmen und Institutionen, die die bargeldlosen Bezahlverfahren der Deutschen Kreditwirtschaft akzeptieren oder die hierfür notwendige Infrastruktur bereitstellen. Sie bündelt die Interessen ihrer Mitglieder und vertritt sie gegenüber Politik und Medien. Der Verein recherchiert neue Einsatzmöglichkeiten, initiiert Pilotprojekte und unterstützt bestehende Aktivitäten seiner Mitglieder, insbesondere in den Bereichen Marketing, Public Relations und Public Affairs. Bereits seit fünfzehn Jahren beschäftigt sich die Initiative Deutsche Zahlungssysteme e. V. mit dem Bezahlen in Deutschland.

# Vorwort

Eine repräsentative Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach hat das Zahlungsverhalten in Deutschland untersucht. Diese Umfrage im Auftrag der Initiative Deutsche Zahlungssysteme e. V. hat ergeben, dass die Kartenzahlung auf dem Vormarsch ist: Bereits jeder Fünfte würde Beträge unter 25 Euro am liebsten mit girocard bezahlen. Bei den 16- bis 19-Jährigen ist es sogar jeder Dritte (31%). Eine Mehrheit der Befragten (53 Prozent) erachtet das kontaktlose Bezahlen als praktisch<sup>1</sup>.

Innovationen wie das bargeldlose Bezahlen bieten damit für das Bäckerhandwerk neue Chancen. Mit ihrer Hilfe können Bäckerbetriebe den sich wandelnden Ansprüchen und Bedürfnissen der Kunden gerecht werden und das traditionsreiche Lebensmittelhandwerk ins digitale Zeitalter tragen. Elektronische Bezahlssysteme bieten als Alternative zu Bargeld eine Reihe von Vorteilen für Bäckerbetriebe:

Sie beschleunigen und vereinfachen den Einkauf für den Kunden. Sie ermöglichen es, Kleinbetragszahlungen schneller abzuwickeln, Kassenschlangen zu verkürzen und Bargeldkosten zu vermeiden. Nicht selten haben Kunden kein passendes Kleingeld parat, Betriebe hingegen zu wenig Wechselgeld in der Kasse, um größere Geldscheine anzunehmen. Das sorgt für Frust auf beiden Seiten. Für das traditionelle Bäckerhandwerk eröffnet das bargeldlose Bezahlen aufgrund der durchschnittlich niedrigen Bonwerte somit weitere Potenziale: Es reduzieren sich der Zeitaufwand rund um die Bargeldlogistik und die Fehlerquellen bei der Abrechnung.

Eine kürzere Wartezeit durch bargeldloses Bezahlen kann zudem zu einer erhöhten Kundenfrequenz führen – ein Aspekt, der insbesondere in Betracht der allsonntäglichen Schlangen vor den Bäckereien nicht zu verachten ist. Denn wer lange Schlangen sieht, entscheidet sich womöglich, auf seine frischen Brötchen vom Handwerksbäcker zu verzichten. Zudem schätzen Kunden, die regelmäßig mit Karte zahlen, den Komfortgewinn durch kontaktloses Bezahlen: Schnell, intuitiv, hygienisch, einfach und bequem.

Mit der Umstellung auf elektronische Bezahlverfahren rüsten sich Betriebe für die Zukunft: Zahlungssysteme können z. B. vergleichsweise einfach um die Kontaktlos-Technologie erweitert werden. Um von den Vorteilen zu profitieren, die bargeldloses Bezahlen mit sich bringen, müssen sich Bäckerbetriebe informieren, entsprechend vorbereiten und ihre Mitarbeiter schulen, damit diese die Abläufe verstehen und wissen, wie sie auf Rückfragen seitens der Kunden reagieren können. Dieser Leitfaden soll anschaulich und einfach aufzeigen, wie Bäckerbetriebe und Kunden bestmöglich von dieser neuen Technologie profitieren können. Bevor Sie sich für eine Investition in diesem Bereich entscheiden, empfehlen wir, mindestens zwei Angebote einzuholen, diese im Einzelnen zu prüfen und zu kalkulieren, ob sie sich für Sie rechnen, damit Sie eine passgenaue Lösung für Ihren Betrieb finden.

<sup>1</sup> Befragung im Juni und Juli 2019 von 1.228 Personen ab 16 Jahren.

# Inhalt

---

## 1. Einleitung

- 1.1 Wer sollte diesen Leitfaden lesen?
  - 1.2 Wie funktioniert die Kartenzahlung?
  - 1.3 Vorteile der Kartenzahlung
- 

## 2. Kontaktloses Bezahlen

- 2.1 Was ist die Kontaktlos-Technologie?
  - 2.2 Wie funktioniert die Kontaktlos-Technologie?
  - 2.3 Zahlungsinstrumente für die Kontaktlos-Technologie
  - 2.4 Vorteile kontaktloser Zahlung
  - 2.5 Verbreitung der Kontaktlos-Technologie
  - 2.6 Ist kontaktloses Zahlen sicher?
  - 2.7 Kennzeichnung
  - 2.8 Was sind höherwertige kontaktlose Zahlungen?
  - 2.9 Authentisierung
- 

## 3. Nächste Schritte – was muss ich tun, um kontaktloses Bezahlen zu ermöglichen?

- 3.1 Sie akzeptieren noch keine Kartenzahlung?
  - 3.2 Sie akzeptieren schon Kartenzahlungen und möchten auch kontaktlose Zahlungen anbieten?
  - 3.3 Platzierung des Terminals
- 

## 4. Mitarbeiter ins Boot holen

- 4.1 Mitarbeiterschulung
  - 4.2 Mitarbeiter-FAQ
- 

## 5. Beispiele aus der Praxis

---

# 1. Einleitung

## 1.1 Wer sollte diesen Leitfaden lesen?

Dieser Leitfaden wurde für Bäckerbetriebe erstellt, die die Akzeptanz von Karten und speziell kontaktloser Karten in Betracht ziehen oder schon bargeldlose Zahlungen akzeptieren und auf kontaktlose Zahlungen umstellen möchten sowie für Betriebe, die bereits kontaktlose Zahlungen ermöglichen, aber mehr Informationen für sich und ihre Mitarbeiter wünschen.

Kontaktloses Bezahlen ist bereits heute eine Alternative zum Bargeld. Bezahlt werden kann mit Karten ebenso wie mit mobilen Geräten wie Smartphones oder Tablets sowie mit tragbaren Medien (Wearables) wie z.B. einer Smartwatch. Die zugrundeliegende Kommunikationstechnologie (Near Field Communication) ist bei all diesen Geräten identisch und bietet damit Kunden das Erlebnis einer schnelleren und einfacheren Zahlung.

## 1.2 Wie funktioniert die Kartenzahlung?

Die in Deutschland gängigsten Kartensysteme sind girocard (gehalten und gesteuert von der Deutschen Kreditwirtschaft), Maestro (Mastercard), Mastercard (Mastercard), V PAY (Visa), Visa (Visa) und Amex (American Express). Jeder Zahlung liegt entweder ein Debit- oder ein Kredit-System zugrunde.

### Debit-Verfahren

Bei Debit-Zahlungen werden Geldbeträge vom Konto des Zahlenden abgebucht und dem Konto

des Zahlungsempfängers gutgeschrieben. Der Kunde sieht die Abbuchung zeitnah in seinem Online-Banking oder auf dem Kontoauszug. Beim Bezahlen mit der girocard enthält diese alle für die Abbuchung nötigen Informationen.

Um zu bezahlen, nutzt der Kunde seine girocard am Terminal durch Stecken oder Vorhalten, gibt ggf. seine PIN ein und bestätigt. Schon ist der Bezahlvorgang erledigt. Das geht schnell und sicher. Alleine in Deutschland wird die girocard an rund 871.000 Terminals (Stand: Dezember 2019) akzeptiert. Bezahlt haben die Nutzer mit ihrer girocard zum Beispiel im Jahr 2019 4,5 Milliarden Mal. Wer mit Karte zahlt, zahlt in der Regel mit girocard, der Bank- oder Sparkassenkarte. Im Schnitt trägt jeder Bürger mindestens eine girocard mit sich. Es gibt über 100 Millionen girocards in Deutschland. Nach den vom EHI Retail Institute erhobenen Zahlen wurden mit der girocard im klassischen Einzelhandel im Jahr 2018 30,1 Prozent vom Umsatz getätigt<sup>2</sup>.

### Kredit-Verfahren

Im Unterschied zu den Debit-Zahlungen werden Kredit-Zahlungen dem Kunden nicht sofort berechnet, sondern gesammelt und dem Kunden in der Regel einmal im Monat in Rechnung gestellt. Der Kunde sieht die Transaktion nicht direkt in seinen Kontobewegungen, sondern in der Kreditkartenabrechnung oder online in der Transaktionsübersicht der Kreditkarte. In Deutschland gab es 2018 laut Statista circa 43 Millionen Kreditkartenbesitzer. Nach den vom EHI Retail Institute erhobenen Zahlen wurde mit Kreditkarten im klassischen Einzelhandel im Jahr 2018 6,9 Prozent vom Umsatz getätigt.

<sup>2</sup> EHI-Studie „Kartengestützte Zahlungssysteme im Einzelhandel 2019“

## 1.3 Vorteile der Kartenzahlung

### **Was für Kartenzahlung im Allgemeinen spricht**

Kunden schätzen die Kartenzahlung. Umfragen zur girocard belegen, dass Kunden der Kartenzahlung vertrauen und diese nutzen möchten: Über 87 Prozent der Nutzer finden das Bezahlen mit girocard einfach und unkompliziert, rund 86 Prozent schätzen, dass es an der Kasse schnell geht, 85 Prozent halten die girocard für praktisch<sup>3</sup>.

### **Potenziell weniger Aufwand für Bargeldlogistik**

Es reduziert sich die Zeit des Bargeldzählens, Rückgeldgebens oder des Einzahlens von Bargeld bei der Bank oder Sparkasse bei häufigerer Kartenzahlung der Kunden. Ein dadurch möglicher reduzierter Bargeldbestand bedeutet zudem Einsparungen bei der Versicherung und weniger Wege zur Bank.

### **Hochsicheres Bezahlverfahren**

Die Deutsche Kreditwirtschaft bietet Händlerkunden der Banken und Sparkassen im girocard-System ein hochsicheres Bezahlverfahren an. Das Bezahlen mit PIN bietet dabei dem Händler eine vollständige Zahlungsgarantie. Bei diesem Bezahlverfahren wird geprüft, ob das entsprechende Girokonto existiert und ausreichend gedeckt ist. Dem Händler entsteht bei Zahlungen im girocard-System niemals ein Zahlungsausfall.

### **Reduziertes Risiko von Bargeldschwund**

Weniger Bargeld im Betrieb zu haben, reduziert das Risiko von Diebstahl und Betrug.

### **Chancen für Kleingeldbeträge**

Da speziell bei der kontaktlosen Bezahlung bei Beträgen bis 50 Euro<sup>4</sup> in der Regel die PIN-Eingabe entfällt, lassen sich Kleingeldbeträge in Bäckereifilialen besser handeln. Zudem werden Kassenschlangen reduziert, da die Bezahlung deutlich schneller erfolgt als mit Bargeld. Kunden können darüber hinaus bei Kartenzahlung beim Einkauf spontaner sein als bei Barzahlung, bei der sie nur so viel einkaufen können, wie sie bar bei sich haben.

<sup>3</sup> Quelle: Studie der GfK im Auftrag der EURO Kartensysteme GmbH September/Oktober 2017.

<sup>4</sup> Schrittweise Anhebung von bisher 25 Euro aktuell in Umsetzung.

## 2. Kontaktloses Bezahlen

### 2.1 Was ist die Kontaktlos-Technologie?

Die Kontaktlos-Technologie bietet Kunden einen neuen Weg, um Einkäufe mit Karte oder Smartphone schnell, bequem und sicher zu bezahlen. Kontaktlose Transaktionen basieren auf dem internationalen NFC-Standard (NFC = Near Field Communication), der inzwischen auch in vielen Smartphones eingesetzt wird.

Zum Bezahlen mittels NFC muss die Karte oder das Endgerät des Kunden bis auf ca. 4 cm an den Kontaktlos-Leser des POS-Terminals (POS = Point of Sale) herangeführt werden, damit eine Kommunikation stattfinden und somit die Transaktion abgewickelt werden kann. Für geringe Beträge bis zu einer Betragsgrenze von derzeit 50 Euro<sup>4</sup> entfällt in der Regel die Eingabe einer PIN. Beträge über 50 Euro<sup>4</sup> können selbstverständlich ebenfalls kontaktlos bezahlt werden – dann jedoch mit Eingabe einer PIN oder einem anderen Authentisierungsverfahren.

Mehr zur Authentisierung lesen Sie in Kapitel 2.9. Die kontaktlose Zahlung ist eine der aktuell schnellsten Zahlungsmethoden am Markt und eignet sich daher gut, um Barzahlungen zu ersetzen. Auch bei dem Aspekt der Hygiene punktet das Verfahren, weil der Kunde seine Karte bzw. sein Gerät nie aus der Hand geben muss.

Sofern Sie aktuell keine kontaktlosen Kartenzahlungen akzeptieren, wenden Sie sich direkt an Ihren Netzbetreiber oder Acquirer<sup>5</sup>, alternativ an Ihre Hausbank oder Sparkasse. Eine Liste der im girocard-System zugelassenen Netzbetreiber finden Sie unter [girocard.eu/media/girocard\\_dienstleisterliste.pdf](https://girocard.eu/media/girocard_dienstleisterliste.pdf)

<sup>5</sup> Ein Acquirer ist ein Zahlungsdienstleister, der von den Kreditkartenanbietern (z.B. MasterCard oder Visa) lizenziert ist und Händlern die Akzeptanz von Kreditkartenzahlungen anbietet.



## 2.2 Wie funktioniert die Kontaktlos-Technologie?

Das kontaktlose Zahlungsinstrument verfügt über eine Antenne, sodass bei Benutzung an einem Kontaktlos-Leser am POS-Terminal Informationen zwischen beiden übermittelt werden können. Für das Kassenspersonal funktioniert das Kassieren mit kontaktlosen Zahlungsinstrumenten genauso einfach und intuitiv wie mit kontaktbehafteter Kartenzahlung (Stecken der Karte), z. B. mit der girocard oder einer Kreditkarte. Der Kassierer aktiviert an der Kasse das Bezahlen mit Karte – alles Weitere wird am Terminal angezeigt. Bei Rückfragen von Kunden bietet das Kapitel 4.2 Unterstützung.

Der eigentliche Vorgang des Bezahlens gestaltet sich für den Karteninhaber ebenfalls sehr einfach: Der Kunde wählt sein bevorzugtes Zahlungsinstrument (Karte, Smartphone, Uhr etc.) und hält dieses dort an das POS-Terminal, wo er das folgende Kontaktlos-Symbol sieht:



Das Terminal zeigt optisch und/oder akustisch an, ob die Karte oder das Smartphone erfolgreich kontaktlos gelesen wurde. Nach Abschluss der Transaktion erfolgt wie gehabt die Anzeige „Zahlung erfolgt“.

Für zusätzlichen Schutz vor Missbrauch werden Kunden auch bei kontaktloser Zahlung unter 50 Euro<sup>6</sup> von Zeit zu Zeit vom Terminal aufgefordert, sich zu authentisieren – beispielsweise per PIN-Eingabe sowie in naher Zukunft per Biometrie (bspw. Fingerabdruck). Mehr zur Authentisierung lesen Sie in Kapitel 2.9.

Das Personal in den Betrieben sollte bei auftretenden Fragen den Kunden unterstützen können, z. B. wenn Kunden Fragen zur Sicherheitsabfrage der PIN bei Beträgen bis 50 Euro<sup>6</sup> haben. Hier unterstützt das Kapitel 4.2.

Um den Kunden alle Bezahlmöglichkeiten an Ihrer Kasse anzuzeigen, sollten Sie als Betrieb im Umfeld der Kasse unbedingt ein Logo jedes bei Ihnen akzeptierten, elektronischen Zahlungssystems anbringen. Sie erhalten dieses z. B. von Ihrem Netzbetreiber, Acquirer oder bei Ihrer Bank oder Sparkasse. Mehr zur Kennzeichnung lesen Sie in Kapitel 2.7.

<sup>6</sup> Schrittweise Anhebung von bisher 25 Euro aktuell in Umsetzung.



## 2.3 Zahlungsinstrumente für die Kontaktlos-Technologie



Die Technologie zum kontaktlosen Bezahlen (NFC) ist in einer Reihe unterschiedlicher Zahlungsinstrumente integriert, z. B.:

- **Debit- und Kreditkarten**
- **Sogenannte „Wearables“ wie Uhren oder Armbänder**
- **Mobilgeräte wie Smartphones oder Tablets**
- **Schlüsselanhänger**

Ein NFC-fähiges POS-Terminal kann grundsätzlich kontaktlose Zahlungen von diesen genannten Zahlungsinstrumenten verarbeiten. Diese sind mit einem speziellen Indikator – vier Wellen, ähnlich dem WLAN-Zeichen – gekennzeichnet, welcher sich unter anderem auf der Vorder- oder Rückseite einer Karte befindet.

**Wichtig zu wissen:**

Sofern ein POS-Terminal in der Lage ist, eine Bezahlkarte kontaktlos zu lesen, wird das Terminal zumindest technisch auch fähig sein, ein anderes Zahlungsinstrument als eine Bezahlkarte zu lesen. Wichtige und notwendige Voraussetzung ist allerdings, dass der Händler das entsprechende Bezahlssystem wie beispielsweise girocard, Mastercard oder Visa akzeptiert. Dem POS-Terminal ist es sozusagen „egal“, ob eine NFC-Karte oder ein NFC-Smartphone oder eine NFC-Uhr zum Bezahlen benutzt wird. Der Übertragungsweg bei der Kommunikation zwischen Terminal und Bezahlmedium ist jeweils identisch.

→ **Mehr zu den unterschiedlichen kontaktlosen Bezahlssystemen lesen Sie in Kapitel 2.2.**

Der Indikator ist jedoch nicht zwingend auf jedem kontaktlosen Zahlungsinstrument abgebildet. Smartphones oder Smartwatches mit NFC-Funktion haben selbst keinen Kontaktlos-Indikator. Bei manchen Anwendungen wird dieser Indikator jedoch im Display angezeigt.

## 2.4 Vorteile kontaktloser Zahlung

Kontaktloses Zahlen kann das Kundenerlebnis verbessern. Es kann reibungslos parallel zu anderen Zahlungsmethoden wie Bargeld oder kontaktbehafteter Kartenzahlung eingesetzt werden.

### Was für das kontaktlose Bezahlen spricht:

#### Schnellere Transaktionen

Die kontaktlose Zahlung ist eine der schnellsten Kartenzahlungsmethoden. Aus einer Geschwindigkeitsmessung der GfK im Lebensmitteleinzelhandel ging hervor, dass das kontaktlose Bezahlen z. B. mit girocard für Beträge bis 50 Euro<sup>7</sup> (ohne PIN-Eingabe) mehr als doppelt so schnell wie Barzahlung oder die herkömmliche Kartenzahlung mit Stecken geht<sup>8</sup>. Für die Mehrheit der kontaktlosen Zahlungen ist keine zusätzliche Authentisierung nötig.

#### Erhöhter Durchsatz

Da eine Kontaktlos-Transaktion bis 50 Euro<sup>7</sup> (ohne PIN-Eingabe) durchschnittlich nur rund 11 Sekunden dauert, verkürzt sich im Einzelhandel die übliche Kassendurchlaufzeit (Warenskan und Bezahlvorgang) im Schnitt um 22 Prozent. Einfach ausgedrückt: Je mehr Kunden kontaktlos bezahlen, desto kürzer die Warteschlange an der Kasse und desto mehr Umsatz und Durchsatz für den Händler in Stoßzeiten. Gleiches gilt für jede Bäckerei. Centgenaues kontaktloses Bezahlen spart in Stoßzeiten viel Zeit und Nerven.

#### Zahlungssicherheit

Kontaktlose Kartenzahlungen bieten dasselbe Maß an Sicherheit und Garantieschutz wie bisherige Kartenzahlungen. Für zusätzlichen Schutz wird der Kunde gelegentlich aufgefordert, seine PIN auch für Beträge bis 50 Euro<sup>7</sup> einzugeben, um sich als der rechtmäßige Karteninhaber zu verifizieren. Mehr zur Sicherheit kontaktloser Kartenzahlungen lesen Sie in Kapitel 2.6.

#### Zukunfts- und Investitionssicherheit

NFC ist der weltweit führende Übertragungsstandard für kontaktlose Zahlungen. Auch neue Lösungen, wie z. B. Mobile-Payment-Anwendungen oder zukünftige Innovationen, nutzen diesen bewährten Übertragungsstandard und lassen sich damit besonders einfach in bestehende Strukturen integrieren. So gibt es nun ein einheitliches System, auf dem alle kontaktlosen Transaktionen fußen, worauf das Bäckerhandwerk bisher gewartet hat.

#### Hygiene

Kunden behalten ihre Karte immer in der Hand und beim Bezahlen findet, anders als bei Barzahlung, keine Berührung zwischen Kunde und Kassenspersonal statt. Ein Aspekt, der insbesondere in Branchen mit besonderen Hygieneanforderungen, wie dem Bäckerhandwerk, wichtig ist und den Händlern neue, praktische und vor allem saubere Kassivorgänge ermöglicht. Das macht auch bei den Kunden einen guten Eindruck.

<sup>7</sup> Schrittweise Anhebung von bisher 25 Euro aktuell in Umsetzung.

<sup>8</sup> Ergebnis einer Messung der GfK im Lebensmitteleinzelhandel vom Mai und Juni 2017 im Auftrag der EURO Kartensysteme. Bei insgesamt 840 Transaktionen mit verschiedenen Bezahlmöglichkeiten war die kontaktlose Zahlung mit girocard ohne PIN-Eingabe (11 Sekunden) im Schnitt mehr als doppelt so schnell wie die herkömmliche girocard Zahlung mit Stecken der Karte (23 Sekunden) oder die Barzahlung (24 Sekunden).



### **Vorteile für den Kunden**

Kunden erleben eine schnelle, einfache und bequeme Zahlung, die genauso sicher ist wie bisherige Kartenzahlungen – kontaktloses Bezahlen hat ein Bündel an Vorteilen:

#### **Es ist schnell.**

Kontaktloses Bezahlen ist sehr schnell, insbesondere für Beträge von derzeit bis zu 50 Euro<sup>9</sup>. Mit jedem Kunden, der kontaktlos bezahlt, verkürzen sich folglich auch die Wartezeiten an der Theke.

#### **Es ist einfach und intuitiv.**

Kunden müssen kein Bargeld herauskramen und können intuitiv bezahlen. Ihre Ausgaben können sie dabei ganz einfach über den Kontoauszug oder ihre Banking-App nachvollziehen.

#### **Es ist unkompliziert.**

Kein Überlegen, wie rum die Karte gesteckt wird. Einfach hinhalten. Piep. Fertig.

#### **Es ist sicher.**

Kontaktlose Zahlungen sind sicher und gut geschützt. Für sie gelten dieselben Sicherheitsmaßnahmen wie für Chip-PIN-Zahlungen. Für zusätzlichen Schutz vor Missbrauch wird der Bezahlende auch bei kontaktloser Zahlung unter 50 Euro<sup>9</sup> von Zeit zu Zeit vom Terminal aufgefordert, die PIN einzugeben bzw. die Karte zu stecken.

#### **Es ist hygienisch.**

Der Kunde gibt seine Karte nicht mehr aus der Hand. Ein Aspekt, der von einem Großteil der Karteninhaber als entscheidender Vorteil beim Bezahlen angesehen wird.

<sup>9</sup> Schrittweise Anhebung von bisher 25 Euro aktuell in Umsetzung.

## 2.5 Verbreitung der Kontaktlos-Technologie

Seit dem Sommer 2018 bieten immer mehr Institute neben der kontaktlosen Karte zusätzlich die digitale girocard für das Smartphone an. Bereits jede vierte girocard-Transaktion war laut aktueller Statistik der Deutschen Kreditwirtschaft 2019 bereits kontaktlos (26,6 Prozent). Im Jahresverlauf hatte sich der Anteil der kontaktlosen Transaktionen mit Karte und Smartphone von rund 19 Prozent im Januar auf 35,7 Prozent im Dezember erhöht. Und die Zahlen steigen Monat für Monat.

Dass das schnelle und bequeme Vorhalten der Karte vor das Kassenterminal die Kartenzahlung insbesondere im Kleinbetragsbereich für Kunden deutlich attraktiver macht, zeigt auch der Durchschnittsbetrag, der bei kontaktlosen Transaktionen signifikant niedriger liegt, als bei herkömmlichen Zahlungen mit Stecken der Karte. Auch die durchschnittlichen Kleinbeträge in Bäckereien sind so ohne Probleme darstellbar.

Ende 2019 waren rund 871.000 aktive girocard-Terminals im Markt und damit rund 3,7 Prozent mehr als im Vorjahr. Mehr als 755.000 davon unterstützen bereits eine kontaktlose Zahlungsabwicklung – weitere werden umgerüstet.

Verfahren wie Google Pay oder Apple Pay sind keine eigenen Bezahlssysteme. Sofern ein Kunde mit seinem Smartphone bei Ihnen mit einer der beiden Varianten bezahlen möchte, führen Sie eine klassische Kartentransaktion durch.

Die in der sogenannten „Wallet“ hinterlegte Karte (bspw. Mastercard oder Amex) muss durch Sie, als Bäcker, auch akzeptiert werden. Andernfalls wird der Kunde mit seinem Smartphone nicht bezahlen können. Wichtig ist daher die Kennzeichnung der akzeptierten Karten (→ *siehe Punkt 2.7*) und der Kontaktlos-Funktion.



## 2.6 Ist kontaktloses Zahlen sicher?

Kontaktloses Zahlen ist sicher. Kontaktlose Kartenzahlungen profitieren von denselben Sicherheitsvorkehrungen wie Standard-Chip-PIN-Karten. Die Zahlungen werden über dieselben sicheren Netzwerke abgewickelt. Kontaktlose Zahlungen mit einem Mobilgerät profitieren von gleichen Sicherheitsvorkehrungen. Beispielsweise besteht für den Händler bei Zahlungen im girocard-System immer eine 100-prozentige Zahlungsgarantie.

Für Sicherheit sorgt auch die geringe Distanz – die Karte oder das Endgerät des Kunden darf maximal 3 bis 4 cm vom Kontaktlos-Leser des Terminals entfernt sein, damit die Zahlung funktioniert.

Werden mehrere Karten gleichzeitig vorgehalten, kann keine Zahlung erfolgen.

Wenn Kunden ihre Karte oder ein anderes kontaktloses Zahlungsinstrument verlieren oder es ihnen gestohlen wird, sollten sie umgehend ihre Bank oder Sparkasse informieren und die Karte sperren lassen. Das ist in den Bestimmungen des kartenausgebenden Instituts so vorgesehen. Um Missbrauch und Entstehung von Schäden zu verhindern, ist die sofortige Sperrung der Karte unter dem *zentralen Sperrnotruf 116 116* oder der vom kartenausgebenden Institut benannten Rufnummer wichtig. Bei Verlust durch Diebstahl sollte zudem eine Anzeige bei der Polizei gestellt werden.

## 2.7 Kennzeichnung

Sie als Betrieb sollten im Umfeld der Kasse ein Logo für jedes Kartenprodukt anbringen, das Sie akzeptieren, um den Kunden dies anzuzeigen. Sie erhalten dieses von Ihrem Netzbetreiber, Acquirer oder bei Ihrer Bank oder Sparkasse.

→ Bei der girocard kontaktlos ist das z. B. dieses Logo: Das girocard Logo ist zum Beispiel zu finden auf [www.girocard.eu/presse-mediathek](http://www.girocard.eu/presse-mediathek)

Achten Sie zudem darauf, dass am Kontaktlos-Leser das folgende *EMVCo-Contactless-Symbol* sichtbar ist:



Dieses Symbol wird ausschließlich auf POS-Terminals verwendet, die kontaktlose Zahlungen unterstützen. Es ist immer an der Stelle angebracht (oder im Display dargestellt), an die das kontaktlose Zahlungsinstrument gehalten werden muss, bzw. wo das NFC-Feld am stärksten ausgeprägt ist. Damit erkennen Kunden intuitiv, wo sie ihre Karte zum Bezahlen an das Gerät halten sollten.

## 2.8 Was sind höherwertige kontaktlose Zahlungen?

Eine höherwertige kontaktlose Zahlung ist jede Transaktion, die das Kontaktlos-Limit von derzeit 50 Euro<sup>10</sup> übersteigt<sup>11</sup>. Die Abwicklung höherwertiger NFC-Zahlungen erfordert aus Sicherheitsgründen stets die Authentisierung durch den Kunden.

Das Authentisierungsverfahren kann je nach Bezahlungssystem bzw. dem verwendeten Zahlungsinstrument variieren, je nachdem ob die Abfrage einer PIN, eines mobilen Codes oder eines biometrischen Merkmals unterstützt wird.

## 2.9 Authentisierung

Mit der sogenannten Authentisierung bestätigt der Kunde, dass er berechtigt ist, mit dem gewählten Zahlungsinstrument zu zahlen. Alle Authentisierungsverfahren dienen dazu, Transaktionen ausschließlich durch den rechtmäßigen Karteninhaber zu ermöglichen. Die Verfahren lassen sich in die Kategorien „Wissen“ (z. B. PIN), „Besitz“ (z. B. Besitz der Karte) und „Biometrie“ (z. B. Fingerabdruck) einteilen. Die Authentisierung kann sowohl bei kontaktlosen Karten als auch bei Mobilgeräten nötig sein.

Bei Einkäufen unterhalb des üblichen Kontaktlos-Limits ist eine Authentisierung durch den Kunden über den Besitz der Karte hinaus in der Regel nicht nötig, wenn er eine kontaktlose Karte zum Zahlen verwendet. Für zusätzlichen Schutz vor Missbrauch werden Kunden auch bei kontaktloser Zahlung kleiner Beträge von Zeit zu Zeit vom Terminal aufgefordert, sich mit der PIN zu authentisieren.

Manche mobile Applikationen verlangen neben dem Besitz des Mobilgeräts eine weitere Authentisierung für alle Transaktionen. Andere ermöglichen dem Kunden selbst zu bestimmen, ob er sich jedes Mal authentisieren möchte.

Höherwertige Kontaktlos-Transaktionen erfordern in der Regel eine Authentisierung. Abhängig vom Gerät und/oder den Anforderungen der jeweiligen Anwendung kann die Authentisierung entweder über eine PIN, einen mobilen Code (wie z. B. Mobile Code bei Visa, mPIN bei Mastercard, Passcode bei American Express) oder ein biometrisches Merkmal erfolgen. Die PIN-Authentisierung erfolgt immer am Terminal des Händlers, während die Authentisierung mittels mobilen Codes oder biometrischem Merkmal am Mobilgerät erfolgt.

<sup>10</sup> Schrittweise Anhebung von bisher 25 Euro aktuell in Umsetzung.

<sup>11</sup> Bitte beachten Sie, dass das Kontaktlos-Limit je nach Land und Bezahlungssystem variieren und Änderungen unterliegen kann.

digitale girocard

Musterbank



MAXI MUSTER

Kartennr. 1234567890

Kartentyp 0987654321

Gültig bis 12/24

[Kartendetails ▶](#)

Transaktion erfolgreich abgeschlossen.



### 3. Nächste Schritte – was muss ich tun, um kontaktloses Bezahlen zu ermöglichen?

Hier erfahren Sie, was Sie als Bäckereibetrieb tun müssen, um generell Kartenzahlungen zu akzeptieren bzw. falls Sie Kartenzahlungen bereits ermöglichen, was Sie tun müssen, um zusätzlich kontaktlose Zahlungen anzubieten.

Ihr Netzbetreiber oder alternativ Ihre Hausbank sind für die Akzeptanz der girocard Ihre zentra-

len Ansprechpartner und klären alle Voraussetzungen mit Ihnen im Rahmen der Kontoführung, die vertraglichen Rahmenbedingungen und die technischen Hinweise zur allgemeinen Aufstellung und Nutzung der Terminals.

#### 3.1 Sie akzeptieren noch keine Kartenzahlung?

Um am girocard-System teilnehmen zu können und den Kunden Zahlungen per girocard kontaktbehaftet und kontaktlos zu ermöglichen, benötigen Sie eine Vertragsbeziehung mit einem zugelassenen Netzbetreiber für die Bereitstellung und den Betrieb der POS-Terminals.

Unter [www.girocard.eu/media/girocard\\_dienstleisterliste.pdf](http://www.girocard.eu/media/girocard_dienstleisterliste.pdf) finden Sie eine Liste aller Netzbetreiber, mit denen Sie direkt in Kontakt treten können. Ihr Netzbetreiber ist für die Akzeptanz der girocard Ihr zentraler Ansprechpartner und klärt alle Voraussetzungen mit Ihnen, wie den nötigen Lastschriftzug im Rahmen der Kontoführung, die vertraglichen Rahmenbedingungen und die technischen Hinweise zur allgemeinen Aufstellung und Nutzung der Ter-

minals. Alternativ können Sie sich auch an Ihre Bank oder Ihre Sparkasse wenden, die Ihnen gerne einen passenden Kontakt vermitteln.

Sofern Sie an der Akzeptanz weiterer Karten interessiert sind, wenden Sie sich bitte an einen Acquirer. Ihre Bank oder Sparkasse sowie Ihr Netzbetreiber vermitteln Ihnen gerne einen passenden Kontakt. Je nach Zahlungssystem fallen für Sie als Händler unterschiedliche Kosten an.

Zu den infrastrukturellen Anschaffungskosten (Hardware-Kauf/-Miete, Anschlüsse usw.) kommen die Händlerentgelte für die Zahlungsgarantie pro erfolgreicher Transaktion hinzu.

## 3.2 Sie akzeptieren schon Kartenzahlungen und möchten auch kontaktlose Zahlungen anbieten?

Zunächst sollten Sie herausfinden, ob Ihr POS-Terminal kontaktlose Zahlungen abwickeln kann. Es ist sehr wahrscheinlich, dass Ihr Terminal in diesem Fall im Display das Kontaktlos-Symbol oder die Nachricht „Karte vorhalten oder stecken“ anzeigt.

Es kann dabei sein, dass Ihr Terminal grundsätzlich kontaktlose Zahlungen durchführen kann, jedoch für bestimmte Kartenprodukte ein Update nötig ist. Wenn Sie sich nicht sicher sind, schauen Sie in der Betriebsanleitung nach oder kontaktieren Sie Ihren Ansprechpartner für Kartenzahlung.

Sofern Ihr Terminal technisch noch keine kontaktlosen Zahlungen verarbeiten kann oder Sie sich unsicher sind, wenden Sie sich ebenfalls an Ihren Ansprechpartner. Dieser wird Ihnen dabei helfen, die beste Möglichkeit zu finden, in Ihrem Geschäft kontaktlose Zahlungen zu akzeptieren. Das ist entweder über ein neues Terminal oder über einen anbaufähigen Kontaktlos-Leser möglich, der das bestehende Terminal ergänzt.

Es gibt am Markt eine Vielzahl von Kontaktlos-Lesern und-Terminals. Beachten Sie bei der Auswahl Ihrer Ausstattung folgende Punkte:

- Wählen Sie das Modell, das den Ansprüchen Ihres Betriebes am besten entspricht – das kann ein ergänzender Kontaktlos-Leser sein, ein vollintegriertes Point-of-Sale-System, ein mobiles Terminal oder bei einem Automaten vielleicht ein SB-Terminal.
- Stellen Sie sicher, dass Ihr gewählter Leser oder Ihr Terminal die von Ihnen gewünschten Zahlungssysteme unterstützt.
- Achten Sie auf eine mögliche Verlängerung oder einen Neubeginn der Vertragslaufzeit.

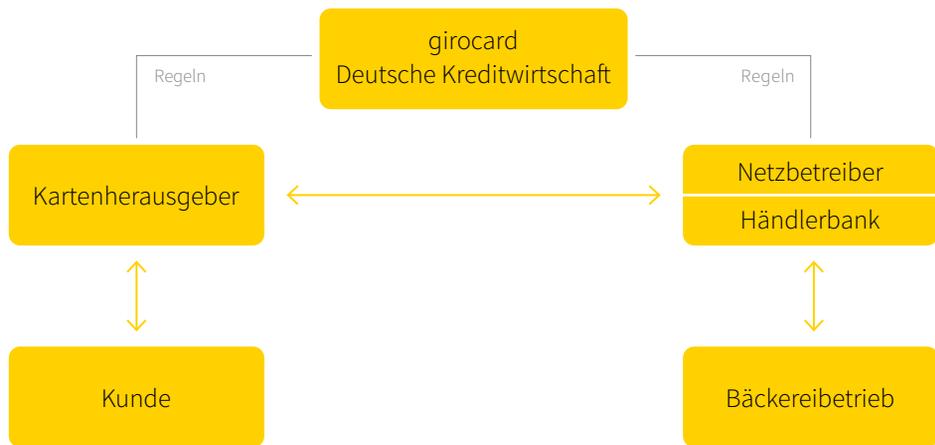
## 3.3 Platzierung des Terminals

Für das beste Kundenerlebnis kann es nötig sein, Ihren Kassenbereich neu zu gestalten oder neu zu organisieren. Kontaktlos-Leser sollten so angebracht werden, dass Kunden sie bequem und einfach erreichen können. Dabei ist zu bedenken, dass die Systemkomponenten flexibel genug sind, um auch

für Kunden mit Handicap geeignet zu sein; z. B. indem der Kartenleser oder das Terminal aus der Halterung genommen und dem Kunden gereicht werden kann. Für die Zukunft sollten Sie dabei auch beachten, dass Kunden, die mit einem Mobiltelefon bezahlen, während des Bezahlens ihr Display im Blick haben müssen.

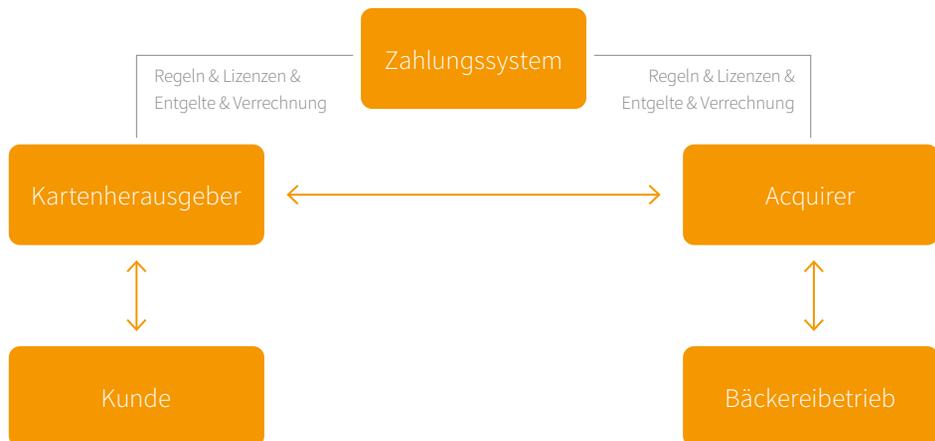
---

### Das 4-Ecken-Modell von girocard



---

### Das 4-Ecken-Modell der Kartenzahlungssysteme





## 4. Mitarbeiter ins Boot holen

Die besten Fürsprecher für die (kontaktlose) Kartenzahlung sind Ihre Mitarbeiter. Wenn diese sich gut mit dem bargeldlosen Bezahlen auskennen und die Vorteile des Verfahrens sehen und schätzen, tragen sie dies auch an Ihre Kunden weiter.

Überzeugen Sie zunächst Ihre Mitarbeiter und bitten Sie diese dann, die Kunden bei Gelegenheit auf die Möglichkeit zur Kartenzahlung und/oder bargeld-

losem Bezahlen hinzuweisen. Dies erscheint wichtig, damit die Investition in die erforderlichen Bezahlvorrichtungen für Ihren Betrieb ein Erfolg wird und sich rechnet. Dieses Kapitel bietet Ihnen Informationen, die Sie nutzen können, um Ihren Angestellten die Kartenzahlung näherzubringen; ebenso finden Sie hier einen FAQ-Abschnitt mit häufigen Fragen, die auch in Ihrer Verkaufsstelle an der Kasse auftauchen können.

### 4.1 Mitarbeiterschulung

Wenn Ihre Mitarbeiter in ihrem Alltag selbst die Kartenzahlung nutzen, können sie etwaige Probleme der Kunden beim Bezahlvorgang besser nachvollziehen und dementsprechend bessere Beratungsleistungen erbringen. Sie sehen und spüren die Vorteile, die insbesondere das kontaktlose Zahlen mit sich bringt. Wenn Sie als Führungskraft oder Kollege bereits eine Karte oder ein Smartphone besitzen, welches kontaktlosfähig ist, zeigen Sie Ihren Mitarbeiter oder Kollegen, wie einfach das Bezahlen damit geht und dass auch sie vom kontaktlosen Zahlen profitieren.

Weisen Sie die Mitarbeiter insbesondere auf folgende Vorteile des bargeldlosen Bezahlens hin:

#### **Es ist einfach.**

Kontaktloses Bezahlen funktioniert an der Kasse genauso einfach wie kontaktbehaftete Kartenzahlung. Einfach das Terminal aktivieren – mehr müssen Sie nicht machen.

#### **Es hilft, Fehler zu vermeiden.**

Kontaktloses Zahlen ist besonders bei Kleinbeträgen bis 50 Euro<sup>12</sup> für Kunden schnell und bequem und bietet daher die Möglichkeit, Bargeldzahlungen zu reduzieren. Durch weniger Barzahlungen sinkt auch die Gefahr, falsches Rückgeld zu geben.

#### **Es ist schnell.**

Kontaktloses Bezahlen beschleunigt gerade bei Kleinbeträgen den Bezahlprozess enorm und hilft, Wartezeiten an der Kasse zu reduzieren und trägt so dazu bei, den Einkauf für Sie und Ihre Kunden zu entspannen.

#### **Es ist hygienisch.**

Insbesondere an Akzeptanzstellen mit speziellen Hygieneanforderungen (z. B. Lebensmittelverkauf) oder zur klassischen Grippezeit hilft kontaktlose Zahlung, den Austausch zwischen Kassenspersonal und Kunde zu verringern und kann so die Hygiene nochmals verbessern.

<sup>12</sup> Schrittweise Anhebung von bisher 25 Euro aktuell in Umsetzung.

## 4.2 Mitarbeiter-FAQ

### 1. Das Zahlen funktioniert nicht.

#### Woran kann das liegen?

##### Karte ohne kontaktlose Bezahlfunktion

Vergewissern Sie sich bei einer Bezahlung mit Stecken und PIN, dass die Karte richtig in das Terminal eingeführt wird. Auf dem Terminal befindet sich eine Abbildung, wie genau die Karte gesteckt werden soll.

Bei der kontaktlosen Zahlung kann die Karte des Kunden nur für kontaktlose Zahlungen genutzt werden, wenn sie einen Kontaktlos-Indikator besitzt. Wenn Ihr Kunde ein Mobiltelefon oder ein anderes Gerät nutzt, muss er oder sie prüfen, ob das Gerät für kontaktlose Zahlungen bereit ist. In der Regel wissen allerdings Kunden, die mit dem Smartphone bei Ihnen bezahlen wollen, wie ihr eigenes Endgerät funktioniert, da diese sich für die Benutzung bei ihrer Bank oder Sparkasse oder ihrem Anbieter dafür angemeldet haben.

Wenn Sie kein Wellen-Logo auf der Karte erkennen können, bitten Sie den Kunden, einfach seine Karte wie gewohnt zu stecken oder fragen Sie, ob er oder sie gegebenenfalls mit einem anderen Zahlungsinstrument zahlen möchte.

##### Kontaktloses Zahlungsinstrument zu weit vom POS-Terminal bzw. Leser entfernt

Wenn die Karte oder das Gerät des Kunden zu weit von dem Kontaktlos-Symbol auf dem Terminal entfernt ist, kann keine Zahlung durchgeführt werden. Das Kontaktlos-Symbol auf dem Terminal ist die Stelle, an die der Kunde sein kontaktloses Zahlungsinstrument halten sollte. Dieses befindet sich entweder direkt im Display, an der Seite des

Terminals oder in einem separaten Leser oberhalb des Terminals. Der Kunde sollte seine Karte oder sein Gerät nur wenige Zentimeter (maximal 3 bis 4 cm) davon entfernt vor das Terminal halten oder an der entsprechenden Stelle einfach auflegen.

Ein optisches und/oder akustisches Signal zeigt an, ob die Karte erfolgreich gelesen wurde. Bei Bedarf bitten Sie den Kunden, die verwendete Karte oder das Gerät nah und flach an das POS-Terminal zu halten, nicht schräg.

Wie genau ein Mobiltelefon am besten an das Bezahlterminal gehalten wird, hängt auch davon ab, wo die Kontaktlos-Antenne im Telefon eingebaut ist. Mit der Zeit gewöhnen sich Kunden an das mobile Bezahlen mit ihrem Gerät und halten dieses ganz automatisch richtig an den Leser des Terminals.



### **Card Clash: Zu viele kontaktlose Karten oder Geräte im Umfeld des Terminals**

Wenn das POS-Terminal nicht mit einer bestimmten Karte oder einem Gerät kommunizieren kann, weil ein anderes kontaktloses Zahlungsinstrument in der Nähe des Terminals die Kommunikation stört, kann die Transaktion nicht durchgeführt werden. Es ist daher wichtig sicherzustellen, dass der Kunde nur eine Karte oder ein kontaktloses Gerät an das Terminal hält. Der Kunde könnte beispielsweise an das Lesegerät seine Geldbörse mit mehreren kontaktlosen Karten halten oder der Kunde könnte sein Mobilgerät in der Nähe einer Karte aktiviert haben. Wenn das der Fall ist, zeigt das POS-Terminal „Bitte nur eine Karte vorhalten“ oder eine ähnliche Nachricht an und die Transaktion kann nicht durchgeführt werden. Da die Transaktion dabei nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, findet auch keine Geldabbuchung statt. Dieser Fall wird auch als „Card Clash“ bezeichnet.

Dass bei einem „Card Clash“ keine Zahlung erfolgt, gewährleistet, dass es nicht versehentlich zu Mehrfachabbuchungen kommt. Jedes Terminal kann immer nur eine Transaktion mit einem Zahlungsinstrument durchführen. Diese muss abgeschlossen sein, bevor eine Zweite möglich ist.

Bitte Sie Ihren Kunden, eine Karte oder ein Gerät für die Zahlung auszuwählen und ausschließlich diese vor das POS-Terminal zu halten.

### **Akku leer oder fast leer**

Im Gegensatz zu kontaktlosen Karten benötigen Geräte wie Mobiltelefone je nach System ausreichend Strom, um NFC-Zahlungen zu ermöglichen. Wenn der Akku eines solchen Geräts leer ist, kann die Transaktion nicht durchgeführt werden und eine alternative Zahlungsmethode muss gewählt werden, z. B. die Zahlung mit Karte.

### **Andere Möglichkeiten**

Falls das POS-Terminal die Transaktion nicht durchführt, obwohl es das Kontaktlos-Symbol trägt, könnte die eingebaute Antenne defekt sein. In diesem Fall sollte der Anbieter kontaktiert werden. Alternativ könnte die Karte oder das Gerät des Kunden neu und noch nicht aktiviert sein. Sollte dies zutreffen, bitten Sie den Kunden, seinen Kartenherausgeber zu kontaktieren und für die aktuelle Zahlung ein Chip-PIN-Verfahren zu wählen, also eine Karte zum Bezahlen in das POS-Terminal zu stecken oder ein anderes Zahlungsmittel zu verwenden.

## 4.2 Mitarbeiter-FAQ

### **2. Woran erkenne ich, ob mein Kunde eine kontaktlose Karte bzw. ein anderes geeignetes kontaktloses Zahlungsinstrument hat?**

Jede kontaktlose Karte besitzt ein Wellen-Symbol mit vier Wellen (sog. EMVCo Indicator), das anzeigt, dass die Karte über die kontaktlose Bezahlfunktion verfügt. Diese vier Wellen befinden sich meist rechts oben auf der Karte oder direkt im Umfeld des Chips auf der Karte. Bei Mobilgeräten ist dieses Logo in der Regel nicht abgebildet. Bitten Sie hier den Kunden, zunächst in der Bedienungsanleitung zu prüfen, ob das Gerät über eine NFC-Schnittstelle verfügt und eine passende Bezahlanwendung zu installieren. Unterstützung bietet dem Kunden bei weiteren Fragen auch der Berater seiner Bank oder Sparkasse.

### **3. Was ist, wenn bei einer kontaktlosen Kartenzahlung bis 50 Euro<sup>13</sup> die PIN abgefragt wird?**

Das POS-Terminal wird je nach genutztem Zahlungsinstrument auch bei Beträgen mit einer Betragsgrenze von 50 Euro<sup>13</sup> von Zeit zu Zeit einen Kunden entweder auffordern, die PIN einzugeben oder die Karte zu stecken. Sollte dies der Fall sein, folgen Sie einfach den Anweisungen des Terminals. Sollte eine PIN-Eingabe erforderlich sein oder das Stecken der Karte, weisen Sie den Kunden entsprechend darauf hin. Lassen Sie den Kunden wissen, dass es sich dabei um eine Sicherheitsabfrage handelt. Dieser Vorgang ist normal. Sobald er nach dieser Transaktion ein einziges Mal seine Karte kontaktbehaftet mit der PIN-Eingabe (beispielsweise am Geldautomaten) genutzt hat, wird er Beträge bis zu einer Betragsgrenze von 50 Euro<sup>13</sup> wieder wie gewohnt kontaktlos und ohne PIN-Eingabe bezahlen können.

### **4. Wird auch beim Bezahlen mit einem Mobilgerät eine zusätzliche Authentisierung verlangt?**

Auch beim Bezahlen via Mobilgerät kommt es vor, dass der Kunde aus Sicherheitsgründen eine zusätzliche Authentisierung über den Besitz des Geräts hinaus vornehmen muss. Hierdurch wird überprüft, ob er der rechtmäßige Besitzer des Gerätes ist. In Abhängigkeit vom Kartenprodukt und dem Kartenherausgeber kann die Authentisierung dabei sehr unterschiedlich sein und beispielsweise über eine PIN-Eingabe am POS-Terminal oder direkt am Mobilgerät bspw. über Gesichtserkennung oder Fingerprint erfolgen. Bitten Sie den Kunden, den Anweisungen seines Mobilgerätes zu folgen.

### **5. Kann ich dem Kunden auch bei bargeldloser Bezahlung einen Kaufbeleg übergeben oder in elektronischer Form übermitteln?**

Am 1. Januar 2020 startete die Belegausgabepflicht: Jeder Kunde des Deutschen Bäckerhandwerks muss ab diesem Tag für jeden noch so kleinen Einkauf einen Beleg erhalten<sup>14</sup>. Den Beleg, können Sie dem Kunden auch bei kontaktlosem Bezahlen in Papierform ausdrucken oder elektronisch zur Verfügung stellen.

**Achtung:** Eine elektronische Bereitstellung des Beleges bedarf nach der einschlägigen Anweisung der Finanzverwaltung der Zustimmung des Kunden. Die Zustimmung des Kunden bedarf dabei keiner besonderen Form. Ein elektronischer Beleg gilt als bereitgestellt, wenn dem Kunden die Möglichkeit der Entgegennahme des elektronischen Belegs gegeben

wird. Unabhängig von der Entgegennahme durch den Kunden müssen Sie den elektronischen Beleg allerdings in jedem Fall erstellen. Die Sichtbarmachung des Beleges an einem Bildschirm des Unternehmers (Terminal/Kassendisplay) allein reicht nicht aus<sup>15</sup>.

Unser Tipp: Fragen Sie bei dem Hersteller/Anbieter nach, ob Ihr POS-Terminal dies technisch unterstützt und rechtskonform umsetzt. Stellen Sie dies vor der Anschaffung sicher und lassen Sie sich dies von dem Hersteller/Anbieter vorher schriftlich bestätigen.

## **6. Kann ich über das kontaktlose POS-Terminal Erstattungen durchführen?**

Erstattungen können mit kontaktlosen Karten und Geräten durchgeführt werden. Der NFC-Leser wird genutzt, um die Kartendetails auszulesen.

## **7. Kann ich Karten aus dem Ausland akzeptieren?**

Ja, solange Sie grundsätzlich Karten des jeweiligen Kartenproduktes akzeptieren, können Sie Kartenzahlungen durchführen. NFC-Zahlungen funktionieren mit jeder Karte, die einen Kontaktlos-Indikator trägt.

## **8. Werde ich auch Zahlungen mit neuen kontaktlosen Zahlungsgeräten durchführen können, sprich mit Mobiltelefonen oder Wearables wie z. B. Uhren oder Armbändern?**

Ja, sofern das Gerät vom Kunden aktiviert wurde und Sie Zahlungen des entsprechenden Zahlungssystems akzeptieren, können Sie kontaktlose Zahlungen mit jedem Gerät durchführen, das die jeweilige Bezahlfunktion unterstützt. Die Technik ist ein und dieselbe. Google Pay oder Apple Pay sind keine eigenen Bezahlssysteme, sondern beinhalten Kredit- oder Debitkarten in digitalisierter Form.

<sup>13</sup> Schrittweise Anhebung von bisher 25 Euro aktuell in Umsetzung.

<sup>14</sup> Juristisch besteht ein Unterschied zwischen dem Kaufbeleg als Quittung für die erhaltene Ware und dem Kundenbeleg mit den Details zur Kartenzahlung. Im girocard-System ist der Kundenbeleg z.B. optional und auch durch die neuerliche Pflicht zur Bereitstellung eines Kaufbelegs nicht berührt. Falls der Kundenbeleg vorhanden ist, muss er nach girocard-Regeln bestimmte Angaben enthalten. Es wird jedoch nicht der Anspruch erhoben, dass diese Angaben im Sinne eines Kaufbelegs ausreichend sind. Typischerweise geben POS-Terminals nur den Kundenbeleg für die Kartenzahlung aus. Falls der Händler möchte, dass das Terminal auch einen Kaufbeleg ausgibt, ist dies mit dem Netzbetreiber zu vereinbaren.

<sup>15</sup> Siehe Ziff.6 Anwendungserlass des BMF zu § 146, abrufbar unter [https://www.zdh.de/fileadmin/user\\_upload/themen/Steuer/Rundschreiben\\_2019/Anlage\\_RSIV19027\\_BMF\\_Anwendungserlass\\_146aAO.pdf](https://www.zdh.de/fileadmin/user_upload/themen/Steuer/Rundschreiben_2019/Anlage_RSIV19027_BMF_Anwendungserlass_146aAO.pdf)

## 4.2 Mitarbeiter-FAQ

### **9. Was passiert, wenn eine kontaktlose Zahlung abgelehnt wird?**

Vielleicht war der Kunde einfach nur zu schnell mit dem Heranführen und dem Entfernen der Karte oder des Smartphones. Wenn der notwendige Datenaustausch nicht vollendet wurde, bricht das POS-Terminal die Transaktion ab.

Dies ist kein Fehler, sondern eine Sicherheitsvorkehrung, um ungewollte Zahlungen zu verhindern. Bitten Sie den Kunden, einfach nochmals sein Zahlungsinstrument an den Leser zu halten. Sofern abermals eine Ablehnung erfolgt, bitten Sie den Kunden, seine Karte zu stecken oder ein anderes Zahlungsmittel zu verwenden.

### **10. Kann jemand unwissentlich im Vorbeigehen an einem Kontaktlos-Leser zahlen?**

Die Daten werden beim kontaktlosen Zahlen nur bei sehr geringem Abstand zwischen Karte und dem POS-Terminal übertragen. Der erforderliche Abstand von wenigen Zentimetern zwischen beiden Einheiten dient dazu, unbeabsichtigte Zahlungen zu verhindern.

Kontaktlose POS-Terminals können nur eine Transaktion zur selben Zeit vornehmen. Zur Sicherheit muss jede Zahlung abgeschlossen sein, bevor eine Zweite durchgeführt werden kann.

Durch bloßes Vorbeigehen an einem Lesegerät erfolgt keine Zahlung. Zudem muss das Kassenpersonal den Betrag erst eingeben bzw. die Kartenzahlung aktivieren und dann muss die Karte oder das Gerät einen Moment lang in wenigen Zentimetern Abstand vor das POS-Terminal gehalten werden.

### **11. Kann es vorkommen, dass Zahlungen doppelt vom Konto eines Kunden abgebucht werden?**

Nein. Kontaktlose POS-Terminals können nicht mehrere Zahlungen gleichzeitig durchführen. Als Sicherheitsmaßnahme muss jede Transaktion entweder abgeschlossen oder abgebrochen werden, bevor eine andere erfolgen kann. Wenn zwei oder mehr Karten oder Geräte gleichzeitig vor das Terminal gehalten werden, erkennt dieses einen Card Clash und wird keine Transaktion durchführen.



## **12. Kann die Anschaffung bargeldloser Bezahlmöglichkeiten dazu führen, dass der Betrieb einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten bestellen muss?**

Nach dem gesetzlichen Regelwerk muss eine Handwerksbäckerei einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten benennen, wenn sie mindestens zwanzig Mitarbeiter ständig mit der automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten beschäftigt.

Für Betriebe stellt sich die Frage, ob Verkäufer, die mit elektronischen Bezahlvorrichtungen arbeiten, zu den 20 Mitarbeitern dazu zu zählen sind. Die Rechtslage zu dieser Frage ist leider nicht eindeutig.

Der Zentralverband des Bäckerhandwerks ist der Auffassung, dass „ständig befasst“ nur solche Mitarbeiter sind, deren alltägliche Kerntätigkeit die Verarbeitung von Daten ist; das ist z.B. bei Mitarbeitern der Lohnbuchhaltung oder der Personalabteilung der Fall, nicht aber bei Verkäufers, die elektronische Bezahlvorrichtungen bedienen.

Wir müssen allerdings darauf hinweisen, dass dies von Datenschutzbehörden und –beauftragten teilweise anders gesehen und die Meinung vertreten wird, dass diese Verkäufer mitzuzählen sind – mit der Folge, dass Betriebe, die bargeldlose Bezahlmöglichkeiten anschaffen, möglicherweise damit erstmalig der Pflicht unterfallen, einen betrieblichen Datenschutzbeauftragten benennen zu müssen.

## 5. Beispiele aus der Praxis



### Bäckerei GROBE GmbH, Dortmund

„Bereits vor zwei Jahren konnten wir Bäckermeister GROBE in der Region Dortmund mit 56 BackCafés und Fachgeschäften für die Akzeptanz kontaktloser Zahlverfahren gewinnen. Die Bäckerei hat diesen Schritt mit eigenen Aktionen, die die Kunden zum bargeldlosen Einkauf animierten, eingeführt.“

Carsten Jäger

Leiter Unternehmenskommunikation der  
Dortmunder Volksbank

Jürgen Hinkelmann, Bäckermeister und Geschäftsführer der Bäckermeister GROBE GmbH & Co. KG, kann die Steigerung und wachsende Akzeptanz des bargeldlosen Einkaufs in den Bäckereien bei seiner Kundschaft bestätigen:

***„Es war der richtige Schritt. Damit kommen unsere Kunden nicht nur schneller in den Genuss unserer leckeren Backspezialitäten, sondern wir sparen auch beim Bargeldhandling.“***

Jürgen Hinkelmann

Geschäftsführer Bäckermeister Grobe GmbH & Co. KG



## Bäckerei Dördelmann, Hamm

Auch in der Bäckerei Dördelmann in Hamm kann die Kundschaft mit Karte bezahlen.

***„Es wird immer mehr genutzt, auch bei Beiträgen unter einem Euro“,***

sagt Geschäftsführer Jörg Dördelmann. Das kontaktlose Bezahlen erleichtere den Bezahlvorgang für Kassierer und Kunden enorm.

„Für uns ist das ein Tastenклик und für den Kunden nur ein paar Sekunden“, so Dördelmann. Er wäre froh, wenn alle Kunden mit Karte bezahlen würden. Zwar sei die Investition in ein Zahlungsterminal nötig, die Geldentsorgung sei aber mittlerweile kostspieliger.

Jörg Dördelmann  
Geschäftsführer Bäckerei Dördelmann

### **Haftungsausschluss**

Dieses Dokument dient als Unterstützung für Bäckerbetriebe und ihre Angestellten für die Akzeptanz neuer Zahlungsmöglichkeiten. Vor dem Hintergrund der technologischen Komplexität, der Vielzahl an Bezahlösungen und technischer Ausstattungen ebenso wie der sich stetig wandelnden Rahmenbedingungen kann dieser Leitfaden jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben. Alle Angaben in diesem Dokument sind ohne Gewähr.

Eine Gemeinschaftsinitiative des Zentralverbands des Deutschen Bäckerhandwerks e. V. und der Initiative Deutsche Zahlungssysteme e. V.





Initiative Deutsche  
Zahlungssysteme e.V.

**Eine Gemeinschaftsinitiative des Zentralverbands des Deutschen Bäckerhandwerks e. V.  
und der Initiative Deutsche Zahlungssysteme e. V.**

© 2020