

Programmiertes Chaos

Am Samstag verändern die Banken die Regeln für das Bezahlen im Internet. Das erhöht die Sicherheit. Doch es hakt an vielen Ecken und Enden. Experten erwarten, dass zahlreiche Kunden Probleme bekommen

VON HARALD FREIBERGER

München – Franz Holzner hoffte, dass sich die Sache mit ein paar Mausklicks erledigen ließe. Im August hatte ihn seine Bank angeschrieben, er müsse sich für ein neues Verfahren registrieren lassen, um weiter mit der Kreditkarte im Internet zahlen zu können. Nach seinem Urlaub machte er sich Anfang September daran. „Es wurde ein Irrlauf, der mehrere Tage dauerte“, sagt der Münchner, der seinen echten Namen nicht in der Zeitung lesen will.

Die Registrierung im Internet klappte nicht, bei der Bank sagte man ihm am Telefon, dass für Kreditkarten eine externe Servicegesellschaft zuständig ist, dort gab man ihm eine falsche Auskunft. Am Ende landete Holzner am Schalter seiner Bank, wo ihm eine Beraterin half. Der Prozess dauerte mehr als eine Stunde, am Ende stöhnte selbst die Mitarbeiterin: „So richtig intuitiv ist das nicht.“

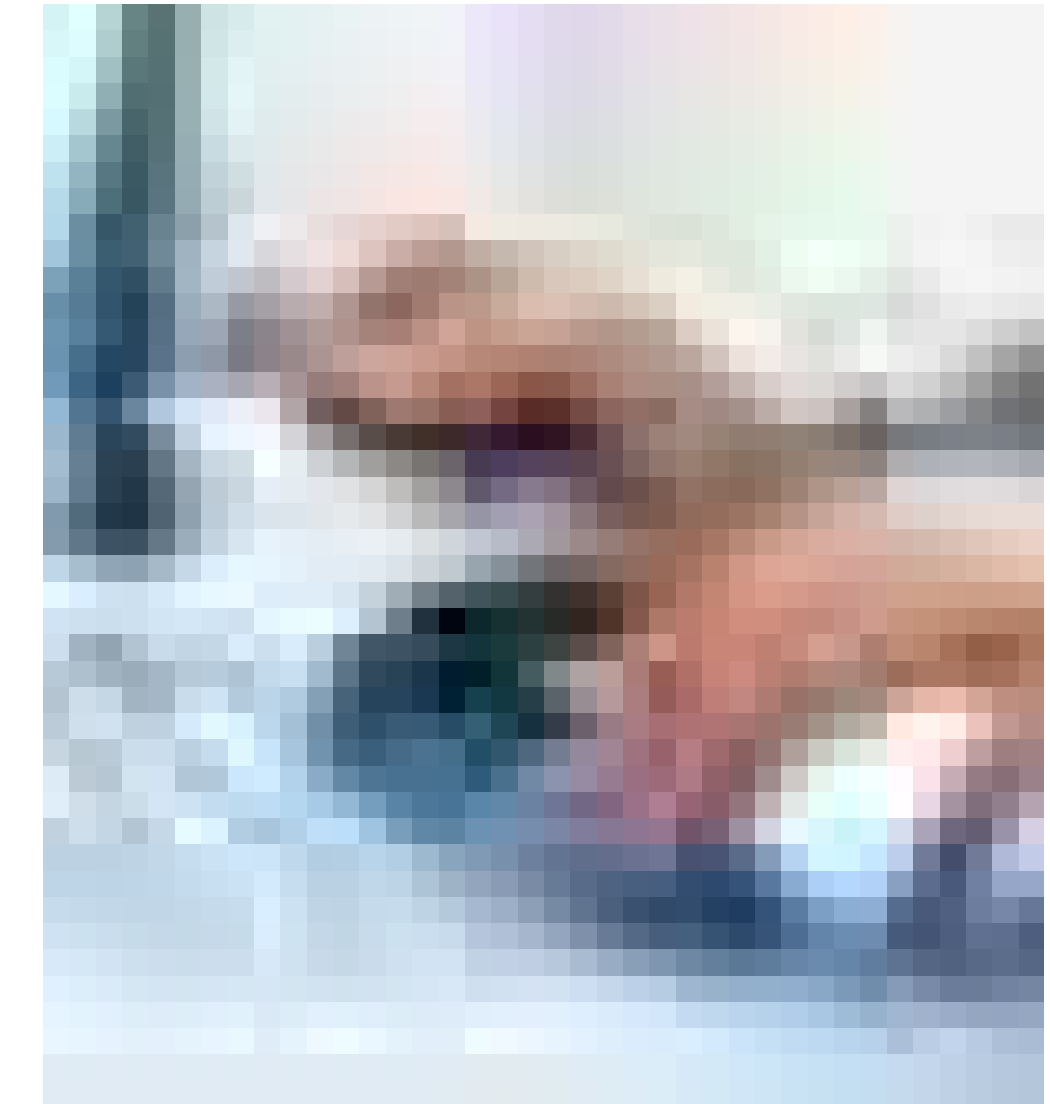
Den Prozess müssen derzeit viele Bankkunden in Deutschland absolvieren, denn an diesem Samstag ist der Stichtag für die neue Zahlungsdiensterichtlinie mit dem Namen PSD2. Der Begriff klingt sperrig, doch die Sache betrifft jeden Bankkunden in Europa. Ein wesentlicher Teil davon ist die sogenannte Zwei-Faktor-Authentifizierung: Es reicht künftig nicht mehr, sich bei Geldtransaktionen per Computer oder Smartphone zum Beispiel nur mit einem Passwort auszuweisen. Künftig braucht es dafür immer zwei Dinge aus unterschiedlichen Kategorien, also zum Beispiel ein Passwort auf dem Computer und zusätzlich eine Bestätigung per Transaktionsnummer (TAN) oder per Fingerabdruck auf dem Smartphone.

Oft wissen Kunden gar nicht, was auf sie zukommt, weil Banken schlecht informierten

Die Motive für die neue Richtlinie sind positiv, schließlich erhöhen zwei Faktoren die Sicherheit. Doch die Regelung hat auch negative Folgen. So mussten die Banken ihre Software für den Zahlungsverkehr komplett umstellen – ein komplizierter Prozess. Handlungsbedarf gibt es auch für Kunden: Das fängt schon beim Einwählen ins Online-Banking an. Künftig ist auch dafür eine TAN nötig, die etwa per Smartphone bestätigt wird; bisher reichte eine PIN, die der Nutzer am Computer eingab.

Ein anderes Beispiel: Die Banken schaffen im Zuge der neuen Richtlinie die alten Papier-TAN-Listen ab, die als zu unsicher gelten. Wer sie noch nutzt, muss sich für ein neues Verfahren registrieren lassen und umstellen. Die Banken nutzen verschiedene Methoden: Die Push-TAN kommt per Handy-App, die Photo-TAN nutzt die Smartphone-Kamera. Ein TAN-Generator ist ein Zusatzgerät, das die TAN über den Chip auf der Karte erzeugt. Noch gibt es zudem die SMS-TAN, die aber über kurz oder lang ebenfalls ausläuft. Der Prozess, um an einen zweiten Faktor zu kommen, ist mitunter jedoch alles andere als trivial. Wer die Registrierung noch nicht erledigt hat, ist damit fast schon zu spät dran. Schließlich tritt die Umstellung bereits am Samstag in Kraft.

Was da genau auf sie zukommt, wissen viele Kunden wenige Tage vor der Umstellung nicht. „Die Information durch die Banken war sehr heterogen“, sagt Dieter Heiliger, Zahlungsverkehrsexperte bei der Beratungsgesellschaft Capco. „Manche Banken informierten spät, versteckt oder überhaupt nicht.“ Bei anderen habe es in den Schreiben vor Fachausdrücken gewimmelt, sodass die Kunden gar nicht verstanden hätten, worum es geht. „Deshalb haben viele gar nicht wahrgenommen, dass sich etwas ändert.“ Wer die Kriterien für die Zwei-Faktor-Authentifizierung nicht erfüllt, der kann im schlimmsten Fall von



Mehr Sicherheit beim Online-Einkaufen bedeutet leider auch, dass es komplizierter wird.

FOTO: DANIEL INGOLD/IMAGO

Samstag an sein Online-Banking nicht mehr nutzen.

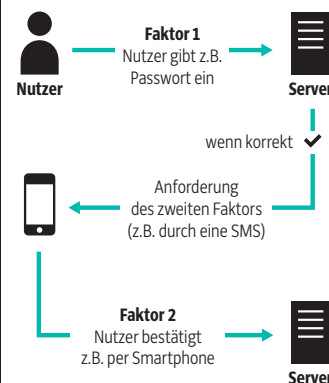
Was die Sache besonders kompliziert macht: Jede Bank regelt die Details anders, jede informiert auf ihre eigene Art und Weise. Es gibt kaum allgemeine Grundsätze, an die sich Kunden halten können.

Auch Kreditkartennutzer sind betroffen. Wenn sie bisher online per Karte einkauften, reichte es, Namen, Kreditkartennummer und eine dreistellige Prüfzahl einzugeben. Künftig ist ein zweiter Faktor dafür nötig, in vielen Fällen ist das eine SMS auf das Smartphone, die der Nutzer bestätigen muss. Erst dann gilt die Transaktion als abgeschlossen.

Bei den Kreditkarten ist die Lage besonders vertrackt. Denn die deutsche Finanzaufsicht Bafin hat Ende August den Termin 14. September für die Zwei-Faktor-Pflicht bei der Bezahlung per Kreditkarte im Internet verschoben. Der Grund war, dass die Handelsverbände Alarm schlugen: Viele Online-Händler seien noch nicht bereit für das neue Zwei-Faktor-Verfahren – und das, obwohl der Termin lange bekannt war. „Die Bafin befürchtete ein Chaos im Online-Handel, die Händler haben Angst, dass Kunden die Transaktion abbrechen, wenn sie zusätzlich etwas eingeben müssen“, sagt Heiliger. Nun dürfen Händler per Kreditkarte vorerst weiter nach dem alten Verfahren zahlen lassen. Einen neuen Termin gibt es noch nicht.

Zwei-Faktor-Authentifizierung

Am 14. September tritt die neue Richtlinie PSD2 für den Zahlungsverkehr in der EU in Kraft



Aus diesen drei Bereichen müssen beide Faktoren stammen

Wissen z.B. Passwort oder Sicherheitsfrage

Besitz z.B. Bestätigung per Smartphone

Biometrie z.B. Fingerabdruck oder Irisscan

SZ-Grafik; Quelle: Deutsche Bundesbank

Für Kunden kann es aber trotzdem Probleme geben. Denn Händler, die das neue Verfahren schon nutzen, werden von Samstag an von Kunden eine Bestätigung per SMS verlangen. „Bei ihnen können Kunden gegebenenfalls nicht mehr online per Kreditkarte einkaufen, wenn sie nicht entsprechende Vorkehrungen getroffen haben“, sagt Experte Heiliger. Das werde die Irritation der Kunden noch einmal erhöhen. Einen Vorgeschmack darauf, was alles schieflaufen kann, bekamen Anfang der Woche schon die Kunden der Postbank. Sie stellte ihre Software bereits am vergangenen Sonntag auf die neue Richtlinie um. Bei Online-Überweisungen reichen Passwort und SMS-TAN künftig nicht mehr, die Kunden müssen die eigene „BestSign“-App der Postbank oder einen TAN-Generator nutzen. Doch der Übergang vom alten auf das neue System klappte nicht reibungslos. 1500 Kunden beschwerten sich auf einschlägigen Internet-Seiten, sie kamen zum Teil zwei Tage lang nicht ins System und konnten keine Überweisungen in Auftrag geben.

Was ist der Grund dafür, dass die Systeme offensichtlich nicht richtig funktionieren? „Die Kommunikation zwischen Banken und Softwareanbietern ist suboptimal gelaufen“, sagt Berater Heiliger. Er glaubt, dass der Branche ein heißes Wochenende bevorsteht: „Es dürfte noch bei einigen Banken zu Problemen kommen“, sagt er.