

Beide Seiten im Blick

Herwig Weber

Bei der Realisierung von E-Payment-Projekten sollten die Bedürfnisse der Verwaltung sowie die Verhaltensweisen der Bürger betrachtet werden.

In Digitalisierungsprojekten der Kommunen kommt früher oder später – insbesondere vor dem Hintergrund des Onlinezugangsgesetzes – das Thema E-Payment zum Tragen. Doch welche Zahlungsarten sollen angeboten werden? Wie verläuft die Integration in das Finanzwesen, und welche rechtlichen Rahmenbedingungen sind dabei einzuhalten? Diese und weitere Fragen gilt es zu beantworten. Dabei handelt es sich lediglich um die Anliegen der Kommunen. Wird die Sicht der Bürger eingenommen, so ist ein komfortabler Zugang, jederzeit, am besten vom Sofa aus und mit einem bekannten Zahlungsanbieter gefragt.

Eine nicht repräsentative Auswertung der Kunden der Südwestfalen-IT zu den angebotenen Zahlungsarten im Bürgerportal oder auf Mahnungen liefert eine verblüffende Tendenz: Bei der Wahl der Dienstleister liegen giropay und paydirekt auf den vorderen Plätzen, PayPal wird am seltensten angeboten. Befragt man hingegen den privaten Bekanntenkreis, so ist PayPal ein häufig genutztes Zahlungsmittel. Für den zurückhaltenden Einsatz von PayPal kann die höhere Gebühr im Vergleich zu anderen Anbietern angeführt werden. Meistens werden jedoch Zweifel an ausreichendem Datenschutz bei dem amerika-

nischen Unternehmen genannt. Die Einführung von Kreditkarten als Zahlungsmittel wird oftmals deswegen zurückgestellt, weil die verantwortlichen kommunalen Mitarbeiter organisatorische Probleme in der monatlichen Abrechnung der Kreditkartenunternehmen sehen.

Das Verfahren paydirekt wird von den deutschen Banken und der Sparkasse unterstützt und daher



Wird E-Payment genutzt, rechnet es sich.

auf kommunaler Ebene gerne angeboten. Für den Einsatz von giropay wird lediglich ein Girokonto benötigt, das online geführt wird. Dass jedoch giropay bei allen Kommunen mit E-Payment-Angebot zum Zuge kommt, liegt auch an der Unterstützung der örtlichen Hausbank, in der Regel der Sparkasse. Diese ist über die Tochtergesellschaft Star Finanz an der giropay GmbH beteiligt.

Bei der Analyse der Zahlungsanbieter sollte aber ebenso auf die Verbreitungstiefe eingegangen werden. Dabei steht ganz klar PayPal an der Spitze. Aktuell sind dort über 20 Millionen Deutsche registriert. Monatlich wickelt PayPal 800 Millionen Transaktionen ab (Stand 2018). Vergleicht man diese Zahlen mit paydirekt, das 40.000 Transaktionen pro Monat im Jahr 2018 abwickelte und einen Marktanteil von 0,5 Prozent besitzt, wird der große Gegensatz offensichtlich.

Bei der Realisierung von Projekten mit E-Payment-Anbindung muss das definierte Ziel näher beleuchtet werden. In der Regel können Aspekte wie Arbeitserleichterung durch Automation oder die Steigerung der Attraktivität durch das erweiterte Angebot genannt werden. Daraus ergeben sich natürlich weitere Vorteile wie die Reduzierung von Medienbrüchen und geringere Fehlerquoten. Das E-Payment-Angebot muss aber auch von den Bürgern angenommen werden. Ist das durch eine begrenzte Vielfalt an Zahlungsanbietern nicht gegeben, wird es weder für die Nutzer innerhalb, noch außerhalb der Verwaltung attraktiv erscheinen.

Herwig Weber ist Senior Consultant bei der Südwestfalen-IT.