

E-Payment

Der Kunde entscheidet

[13.10.2016] Immer mehr Kommunen bieten PayPal als Bezahlmethode auf ihren Websites an. Kommune21 sprach mit Steffen Joniak, Partner Manager bei PayPal, über die Strategie im öffentlichen Sektor und neue Ideen beim E-Payment.

Herr Joniak, PayPal gilt als Platzhirsch beim Bezahlen über das Internet. Ist das auch in Deutschland der Fall? Wie viele Nutzer zählen Sie inzwischen hierzulande?

Deutschland ist der drittgrößte Markt weltweit für PayPal. Über einen Zeitraum von mehr als zehn Jahren haben wir hier eine Kundenbasis von 17,2 Millionen aktiven Kunden aufgebaut. Weltweit zählen wir aktuell 188 Millionen aktive Kunden.

PayPal hat auch einen starken Fokus auf das Thema E-Government gelegt. Mit welcher Strategie gehen Sie im öffentlichen Sektor vor?

PayPal ist mittlerweile weit mehr als eine Bezahlmethode für Online-Shopping. Viele Menschen setzen PayPal vielmehr gleich mit online bezahlen oder elektronisch bezahlen. Unser Einstieg in den öffentlichen Sektor lag deshalb nahe, nachdem dort das Thema elektronisches Bezahlen ebenfalls aufkam. Unsere Zielsetzung ist dabei, stets für beide Seiten einen Mehrwert zu schaffen: Bürgern soll ein neues Maß an Service und Komfort geboten werden und Behörden sollen im Zuge dieser Modernisierung entlastet werden. Wenn es um die Umsetzung und konkrete Einführung von PayPal im öffentlichen Sektor geht, setzen wir auf Partnerschaften mit etablierten Anbietern aus diesem Bereich.

Welche Unternehmen konnten Sie dafür gewinnen?

Im vergangenen Jahr haben wir mit den IT-Dienstleistern ekom21, Infoma, GovConnect, KIVBF, KommWis und KIV Thüringen wichtige Partner gewinnen können, mit denen wir gemeinsam Behörden dabei unterstützen, ihre digitalen Verwaltungsangebote und Bürgerservices voranzubringen und effizienter zu gestalten. Thematisch setzen wir dabei auf ein breites Portfolio: Sei es das Bezahlen von Verwarnungs- und Bußgeldern, von Personenstandsurkunden oder Bewohnerparkausweisen – wir ermöglichen das elektronische Bezahlen mit PayPal für Verwaltungsdienstleistungen aller Art. Großes Potenzial sehen wir außerdem im Bereich der Steuerbescheide und Mahnungen.

Wie sind Sie vorangekommen bei der Erschließung des kommunalen Marktes?

Die ersten Kooperationen haben wir im Jahr 2014 mit den Städten Düren und Kaiserslautern geschlossen. Aktuell bieten bundesweit mehr als 70 Kommunen PayPal als Bezahlmethode an. Um dorthin zu kommen, war es aber zunächst wichtig, den Markt zu verstehen. Die ersten ein bis zwei Jahre haben wir daher intensiv dazu genutzt, um den Markt kennenzulernen sowie ein Verständnis dafür zu entwickeln, wie PayPal im öffentlichen Sektor wahrgenommen wird.

Was heißt das konkret?

Vielen Kommunen war beispielsweise nicht bekannt, dass PayPal in Europa eine Vollbanklizenz besitzt und genauso reguliert wird wie jede andere Bank. Darüber hinaus war und ist natürlich Datenschutz ein

wichtiges Thema – PayPal unterliegt hier europäischen Standards und wird durch die luxemburgische Datenschutzbehörde CNPD reguliert. Hier mussten wir auch ein Stück weit Aufklärungsarbeit leisten.

„Aktuell bieten mehr als 70 Kommunen PayPal als Bezahlmethode an.“

Wie viele Bezahlvorgänge in Behörden werden pro Monat über PayPal abgewickelt?

Weltweit hat PayPal im vergangenen Jahr insgesamt 4,9 Milliarden Zahlungen abgewickelt. Das sind rund 13 Millionen Zahlungen pro Tag. Angaben zur Gesamtzahl der abgewickelten Zahlungen im öffentlichen Sektor können wir leider nicht machen. Zu einigen unserer Projekte liegen uns aber Zahlen vor. Die Zentrale Bußgeldstelle Hessen zum Beispiel versendet jedes Jahr 3,5 Millionen Verwarnungsgeldangebote und Bußgeldbescheide. Von allen online bezahlten Buß- und Verwarnungsgeldern werden 80 Prozent mit PayPal bezahlt. Und im Bürgerportal der Stadt Düren belegt PayPal den ersten Platz, wenn es um das Bezahlen von Unterlagen wie Anwohnerparkausweisen oder Bescheinigungen geht.

Mit welchen Kosten muss eine Stadt rechnen, die PayPal als Bezahllösung anbietet?

Generell ist das Führen eines PayPal-Kontos kostenlos, Gebühren fallen immer nur für den Empfang von Zahlungen an. Um den Bedürfnissen der öffentlichen Verwaltung gerecht zu werden, haben wir speziell für den öffentlichen Sektor ein angepasstes Gebühren- und Abrechnungsmodell entwickelt. Die Gebühren werden nicht wie üblich direkt mit der Transaktion abgerechnet, sondern in Form einer monatlichen Rechnung beglichen. Zudem fallen für Kommunen und Behörden weder laufende Gebühren noch Kosten für die Einrichtung an. Und es gibt keinerlei Bindung an Mindestumsätze oder eine bestimmte Vertragslaufzeit.

Einige Kommunen bieten auch mobiles Bezahlen über das Smartphone an. Wie funktioniert diese Lösung?

Sehr bequem und schnell. Ich erkläre die Lösung gerne einmal anhand des Beispiels Kaiserslautern. Die dort verteilten Strafzettel enthalten einen QR-Code. Diesen müssen Bürger einfach nur mit ihrem Smartphone scannen. Der Scan leitet sie direkt auf eine Begrüßungsseite der Stadt, wo sie dann PayPal als Bezahlmethode auswählen können. Mit wenigen Klicks erfolgt die Zahlung per PayPal.

Welche weiteren Ideen hat PayPal, um E-Payment noch attraktiver zu machen?

Für Online-Händler haben wir im vergangenen Jahr unsere Zahlungslösung PayPal PLUS eingeführt. Damit können Händler vier Bezahlmethoden aus einer Hand anbieten, konkret PayPal, Lastschrift, Kreditkarte und Rechnungskauf. Diese Lösung ist auch für die öffentliche Verwaltung interessant, erste Kommunen und kommunale Unternehmen nutzen PayPal PLUS zum Beispiel bereits für den Verkauf von Gutscheinen und Tickets ihrer Bäderbetriebe. Ein weiterer spannender Anwendungsfall ist der Einzug von Forderungen zu unterschiedlichen Fälligkeiten. PayPal bietet Verwaltungen hierfür die technische Unterstützung. Der Bürger autorisiert einen Gesamtbetrag und die Teilbeträge werden dann automatisch zum jeweils fälligen Zeitpunkt vom PayPal-Konto eingezogen.

Die deutschen Banken und Sparkassen wollen PayPal jetzt mit der Bezahllösung Paydirekt Paroli bieten. Kommt der neue Wettbewerber zu spät, ist der Markt schon aufgeteilt?

Die Bezahlbranche ist stark in Bewegung und der Markt bietet nach wie vor Raum für weitere Anbieter. Um als Bezahldienstleister erfolgreich zu sein, braucht man stets eine breite Kunden- und Händlerbasis. Über den konkreten Erfolg eines Anbieters entscheidet am Ende jedoch bekanntlich der Kunde auf Basis seiner persönlichen Bezahlpräferenzen. Was wir Kommunen deshalb stets empfehlen ist, dass sie bei der

Einführung elektronischer Bezahlverfahren nicht nur eine, sondern idealerweise eine Auswahl an Bezahlmethoden anbieten.

Auch IT-Konzerne wie Apple drängen auf den Online-Bezahlmarkt. Welche Entwicklungen erwarten Sie in den kommenden Jahren?

Der Trend hin zu mobiler Bezahlung und ein weiter wachsender Wunsch des Verbrauchers nach mehr Bequemlichkeit werden sich sicherlich fortsetzen. Bei allem Fortschritt wird aber stets das Vertrauen der Nutzer einer der entscheidenden Erfolgsfaktoren bleiben.

()

Dieses Interview ist in der Oktober-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Payment,