

17.04.07

Paypal: Sicherer Bezahldienst oder dubiose Datenkrake?

Ebay-Kunden kommen um dessen Tochterunternehmen Paypal nicht herum. Doch die Kritik an den Online-Bezahldienst wächst - infolge mangelnden Datenschutzes, rechtlicher Intransparenz, steigender Gebühren, sowie schlechten Kundenservices.

Von LOTHAR LOCHMAIER

Seit Beginn dieses Jahres offeriert Paypal seinen Kunden einen passwortgenerierenden Schlüsselanhänger. Damit soll der Online-Bezahldienst noch sicherer werden.

Allerdings geschieht dies nicht ohne einen gewissen Eigennutz. Nicht nur soll der private Nutzer für den "Paypal Security Key" rund fünf Dollar hinblättern - der Dienst hat zudem seit Februar die Preisspirale für seine Bezahldienste durchgängig nach oben geschraubt. Jeder Zahlungsempfänger muss künftig eine Gebühr von 1,9 Prozent plus 35 Cent pro Zahlungsempfang begleichen.

Im offiziellen Verlautbarungsjargon wird dies als vereinfachtes Tarifmodell bezeichnet. Das Unternehmen steht derzeit ohnehin im Ruf, seine dominante Marktstellung, die vor allem auf einer exklusiven Partnerschaft mit dem Mutterunternehmen Ebay fußt, weidlich auszunutzen.

Zwar kann der Nutzer dieser Marktmacht, sofern er übers Internet bezahlen möchte, kaum entrinnen. Aber der Widerstand, der sich auf einschlägigen Online-Foren wie Paypalsucks oder Beschwerdezentrum.de breitmacht, wächst täglich.

Sicherheit und Datenschutz bedenklich

Am Pranger steht vor allem der mangelnde Käuferschutz bei Verwendung von Paypal als Zahlungsoption. Denn der Käufer kann die Zahlung im Betrugsfall kaum rückgängig machen. Zwar weist auch Paypal darauf hin, dass eine Rückerstattung nicht automatisch erfolgt. Teilweise wird von den Antragstellern noch Wochen später verlangt, Belege und Nachweise per Fax beizubringen oder den Verkäufer selbst bei geringen Beträgen anzuzeigen.

Darüber hinaus belastet Paypal zunächst das Konto des Geschädigten mit hohen Gebühren für die Rückabwicklung. Kritikpunkt ist auch - ähnlich wie bei der Paypal-Mutter Ebay - der standardisierte E-Mail-Verkehr. In der Regel wird der Kunde mit halbherzigen Erklärungen abgespeist, die oftmals in keinerlei Zusammenhang mit seiner konkreten Anfrage stehen.

Hinzu kommt, dass beim virtuellen Bezahlvorgang seit den Anschlägen auf das World Trade Center die von einer fast panikartigen Terrorismusphobie geplagten US-Geheimdienste mit von der Partie sind. So werden etwa Daten von Seiten des US-Heimatschutzministeriums abgeglichen. Dies geschieht etwa im Zuge der Zahlungsabwicklung über das so genannte SWIFT-Verfahren. Dabei handelt es sich um eine internationale Genossenschaft der Geldinstitute, die ein Telekommunikationsnetz (SWIFT-Netz) für den Nachrichtenaustausch unterhalten.

Dass es sich bei den über das Kommunikationsnetz transferierten Beträgen keineswegs um "Peanuts" handelt, zeigen die nackten Zahlen: Die Genossenschaftsmitglieder überweisen täglich durchschnittlich rund fünf Billionen Euro zwischen Banken, Brokerhäusern, Börsen und anderen Finanzinstituten.

Nach Auffassung von Sebastian Schreiber, Geschäftsführer der auf IT-Penetrationstests spezialisierten Syss GmbH, könnten bei derartigen finanziellen Transaktionen mit sensiblen Kundendaten neben den amerikanischen auch noch andere Geheimdienste Zugriff auf die SWIFT-Daten erhalten. Hinzu kommt, dass bei Paypal der bloße Verdacht auf Mitgliedschaft in einer Terrororganisation dann bereits bestehen kann, wenn beispielsweise Familienangehörige beim Bezahlendienst mit Negativkonten belastet sind.

Ist man einmal auf der schwarzen Liste gelandet, dauert die Reaktivierung des Accounts eine halbe Ewigkeit. Aufgrund der lokalen Zuständigkeit bei einer gerichtlichen Auseinandersetzung lässt sich das smarte Unternehmen rechtlich gesehen ohnehin kaum dingfest machen.

Ein äußerer Beleg für den niedrigen Datenschutz sind Preise zwischen sechs und vierundzwanzig Dollar für den gültigen Kreditkartendatensatz eines Paypal-Nutzers bei Ebay, die auf dem grauen Markt erhältlich sind. Denn derartige Datensätze sind eine begehrte Zielscheibe für Hacker, schließlich lassen sich mit Hilfe von Kreditkartendaten Geldbeträge ergaunern. Die Daten offerieren die organisierten Gruppen säuberlich verpackt in Tausender-Stückzahlen, mit denen sie Kasse machen.

Sicherere Alternativen etablieren sich

Der Kunde ist trotz der dominanten Marktstellung von Paypal nicht gänzlich machtlos. Denn er kann beim Online-Kauf beziehungsweise dem Micropayment-Verfahren durchaus aus einer größeren Zahl von Anbietern wählen. Begrenzt wird die Auswahl aber durch die Kooperationen zwischen dem Betreiber der Plattform und Bezahlernbietern.

Derzeit ist die Marktberreinigung unter den Anbietern in vollem Gange. Neben ClickandBuy sowie Paypal nehmen Unternehmen wie Microsoft oder Google den Markt ins Visier. Allerdings erlitt der letztgenannte Internetprimus erst vor kurzem Schiffbruch mit seinem Bezahlendienst "Checkout", der sich nur geringer Nachfrage erfreute.

Aufgrund des löchrigen Datenschutzes sind bei den verunsicherten Kunden vor allem Anbieter mit hohen Sicherheitsstandards und besserem Schutz der Privatsphäre im Vorteil. So setzt etwa der Berliner Anbieter Micropayment GmbH mit seiner Lösung "Call2Pay" auf eine vom TÜV Rheinland zertifizierte Lösung.

Wenn sensible Daten, insbesondere persönliche Konto- oder Kreditkartennummern, auf vielen verschiedenen Internetseiten angegeben werden, steigt automatisch das Risiko, gibt Andreas Horst, Unternehmenssprecher beim Bezahlendienstanbieter ClickandBuy, zu bedenken.

Eine zentrale Speicherung von Kreditkartennummern und Adressdaten in einem E-Wallet gebe dem Kunden hingegen die Möglichkeit, auch bei unbekanntem Internethändler ausschließlich mit einem persönlichen Nutzernamen und Passwort seine Transaktionen zu tätigen.

Das E-Wallet fungiere dabei als "Trustcenter" für die sensiblen Daten der Konsumenten. Da alle Einkäufe zentral über das Wallet abgewickelt würden, habe der Nutzer mit dieser Variante das höchste Maß an Transparenz und behalte so eine vollständige Kontrolle seiner Einkäufe bei verschiedenen Händlern.

Zudem sollte der Kunde darauf achten, dass der E-Wallet-Betreiber neben einer guten Reputation beispielsweise durch Zertifikate aus einem Land komme, das hohe Anforderungen an den Datenschutz stelle. Zusätzliche Pluspunkte sammeln seriöse Betreiber durch einen Treuhandservice bei Online-Versteigerungen.

Manche Internetshops offerieren sogar eine Geld-zurück-Garantie. Dies sichert den Kunden gegen Betrüger von vornherein ab. Falls der Händler die Ware nicht liefert, verpflichtet sich der Dienstleister selbst dazu, das Geld zurück zu überweisen.

Großangriff auf Ebay

Auf dem deutschen Markt liegen derzeit Paypal und ClickandBuy mit fünf Millionen Kunden etwa gleichauf. Weltweit hat ClickandBuy rund neun Millionen Kunden, bei Paypal sind es laut eigenen Angaben rund 133 Millionen, inklusive der vermutlich zahlreichen Karteileichen bei Ebay.

ClickandBuy greift die etablierte Verbandelung zwischen Ebay und Paypal durch eine vor kurzem bekannt gegebene Kooperation mit Hood.de weiter an, der nach eigener Darstellung zweitgrößten deutschen Auktionsplattform. Insbesondere aktive Powerseller wechseln demnach mittlerweile gerne die Seiten. So berichtet ein Rechtsanwalt davon, wie das Paypal-Konto seines Mandanten mit einem Bestand von 75.000 Euro eingefroren wurde.

Derartige Missbrauchstendenzen gehören nach Auffassung von Marcus Greven, Leiter Auktionen und Shopsysteme im Bereich E-Commerce bei ClickandBuy, bald der Vergangenheit an. Der Anbieter setzt gemeinsam mit Hood auf das auch bei der Stiftung Warentest eingesetzte Bezahlssystem. Für Paypal ist bei Hood.de kein Platz mehr. Stattdessen kann der Nutzer auf der Homepage bequem zwischen den Varianten Vorkasse, Nachnahme oder Bezahlendienst wählen.

Für die Kunden von Hood bedeutet dies nach Auffassung von Greven noch mehr Komfort, um ein sicheres, kostengünstiges und einfaches Bezahlen der Auktionen und Angebote zu ermöglichen. Von Vorteil für die Kunden sei auch das mit den Händlern zeitlich nach hinten gestreckte Abrechnungsverfahren, das besser vor schwarzen Schafen schütze. "Eine bessere Handhabung und mehr Service bieten deutlich mehr Rechtssicherheit." Beispielsweise sollen verbotene Artikel und billige Produktkopien dadurch besser einzudämmen sein.

Doch die Pläne des Bezahlendienstes reichen noch weiter. Im nächsten Jahr will der Anbieter durch Kooperationen mit weiteren Top-5-Auktionsplattformen im Inland, und perspektivisch auch im Ausland, den Marktführer Ebay weiter unter Druck setzen - und diesem die Hälfte seiner Kunden abtrotzen. Immer mehr frustrierte Händler und Kunden lassen dieses Ansinnen durchaus als realistisch erscheinen. "Viele Leute haben die Nase von der fragwürdigen Partnerschaft zwischen Ebay und Paypal einfach voll", so Greven.