

Beiträge zur Verhaltensforschung

Heft 34

**Kartengestützte
Zahlungssysteme und
Konsumentenverhalten**

**Eine theoretische und empirische
Untersuchung**

Von

Gerhard Raab



Duncker & Humblot · Berlin

Beiträge zur Verhaltensforschung

Die von Günter Schmölders 1959 begründete Buchreihe „Beiträge zur Verhaltensforschung“ hatte es sich zum Ziel gesetzt, die vorherrschende, weitgehend deduktiv operierende und den lebensweltlichen Prozessen entrückte Volkswirtschaftslehre mit erfahrungswissenschaftlicher Evidenz über das reale Verhalten der Menschen im Wirtschaftsprozeß zu konfrontieren. Inzwischen, eine Generation später, hat sich die Nationalökonomie vielen in den anderen Sozial- und Verhaltenswissenschaften heimischen Konzepten und Betrachtungsweisen gegenüber geöffnet. Die lebhaft diskutierte um die Logik des kollektiven Handelns, der rationalen Erwartungen und der Wahl zwischen privaten und kollektiven Gütern, die Konzeptionen der spieltheoretischen, der institutionenökonomischen und der produktionstheoretischen Analyse mikroökonomischer Prozesse lassen den Abbau von Berührungspunkten zwischen der Ökonomie und den benachbarten Wissenschaften erkennen. Die „splendid isolation“ der Ökonomie ist von außen her durch Methodenkritik, von innen durch Reflexion aufgebrochen worden.

Nach wie vor aber bedürfen politikrelevante Konzepte der ökonomischen Theorie wie Angebotsorientierung, Flexibilisierung, Konsumentensouveränität dringend der empirischen Fundierung, Differenzierung und Erprobung, damit sie nicht als pseudo-präzise positive Weltbilder – mit der Autorität der Wissenschaft versehen – für Interessenpositionen erhalten müssen. Die ökonomische Verhaltensforschung muß daher die der Wirtschaftswissenschaft immanenten Welt- und Wertvorstellungen, ihre Logik und Struktur ebenso wie ihre Auswirkungen auf Wirtschaft und Gesellschaft, kritisch untersuchen. Dazu wird sie weiterhin, ganz im Sinne ihres Gründers, mit erfahrungswissenschaftlichen Methoden wirtschaftliche und wirtschaftspolitische Prozesse analysieren und bestrebt sein, mit diesen Analysen auch ein außerakademisches Fachpublikum zu erreichen.

Wie bisher wird also das Profil der Reihe durch Arbeiten charakterisiert sein, die von dieser methodologischen Orientierung geleitet sind. Die Arbeiten werden darüber hinaus manche inhaltlichen Fragen aufnehmen, die bislang von der ökonomischen Verhaltensforschung weniger beachtet wurden. Die ersten Beiträge der neuen Folge befassen sich mit gesellschaftlichen Problemen und Politikfeldern in den sensiblen Bereichen Umweltschutz, Beschäftigung, Technologiegestaltung, Verbraucherpolitik und Produktentwicklung; sie orientieren sich an dem Triangel Produzenten - Konsumenten - Staat. Wie geht die Konsumgüterindustrie mit einer neuen Schicht unzufriedener und selbstbewußter Kunden um? Wie wirken sich gängige Leitbilder der Wissenschaft in der Praxis wirtschaftspolitischer Beratung aus? Wie werden staatliche Aufrufe und Anreize zur Beschäftigung jugendlicher Arbeitsloser in Unternehmen wahrgenommen und strategisch und organisatorisch umgesetzt? Wirken sich Deklarationen unternehmerischer Verantwortung in realen Strategien des Umwelt- und Ressourcenschutzes aus? Hat der vielbeschworene Wertewandel, die Individualisierung und Pluralisierung der Lebensverhältnisse Konsequenzen für Lebenspläne, Arbeits- und Konsumstile?

Es ist das Ziel der Herausgeber, in dieser Reihe Arbeiten zusammenzufassen, die in zugleich theoriegeleiteter und theoriekritischer, politikbezogener und anwendungsorientierter Weise die Fruchtbarkeit verhaltenswissenschaftlicher Ansätze für die Ökonomie vor Augen führen.

GERHARD RAAB

**Kartengestützte Zahlungssysteme
und Konsumentenverhalten**

Beiträge zur Verhaltensforschung

Herausgegeben von

Prof. Dr. Meinolf Dierkes, Berlin
Prof. Dr. Gerhard Scherhorn, Hohenheim
Prof. Dr. Burkhard Strümpel †, Berlin

Heft 34

Kartengestützte Zahlungssysteme und Konsumentenverhalten

**Eine theoretische und empirische
Untersuchung**

Von

Gerhard Raab



Duncker & Humblot · Berlin

Gedruckt mit freundlicher Unterstützung durch den
Wissenschaftsfonds der DG BANK.

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Raab, Gerhard:

Kartengestützte Zahlungssysteme und Konsumentenverhalten :
eine theoretische und empirische Untersuchung / von Gerhard Raab. –
Berlin : Duncker und Humblot, 1998

(Beiträge zur Verhaltensforschung ; H. 34)

Zugl.: Hohenheim, Univ., Diss., 1996

ISBN 3-428-09038-1

D 100

Alle Rechte vorbehalten
© 1998 Duncker & Humblot GmbH, Berlin
Fotoprint: Werner Hildebrand, Berlin
Printed in Germany

ISSN 0522-7194
ISBN 3-428-09038-1

Gedruckt auf alterungsbeständigem (säurefreiem) Papier
entsprechend ISO 9706 ☺

*Meinen Eltern
und Kerstin*

Geleitwort

Die Kreditkarte ist zugleich Geld und Konsumgut. Das ist der Kern der vorliegenden Untersuchung. In der Geldeigenschaft treibt die Kreditkarte den Prozeß der Lockerung der Restriktionen weiter voran: Noch weniger als schon bei der Scheckzahlung ist der Käufer an das Mitführen von Geldzeichen und an den sofortigen Kontoausgleich gebunden. Das setzt die Selbstkontrolle weiter herab, ersetzt sie durch Kontrollillusion, verstärkt die Ausgabeneigung und die Verschuldungstendenz und kann dadurch Marktsättigungstendenzen abschwächen.

In der Eigenschaft als Konsumgut bietet sie sich universeller als andere Konsumgüter zur Kompensation von inneren Defiziten durch symbolische Selbstergänzung an. Sie symbolisiert Wohlstand, Freiheit, Beachtung, Zuwendung, Status, Macht. Eben dies sind die Defizite, die in einer auf die Verfügung über Eigentumsrechte, den Primat des privaten Vorteils und das Prinzip der permanenten Neuinvestition gegründeten Gesellschaft das Wachstum in Gang halten. Der resultierende Effekt ist also komplementär zur Lockerung der Restriktionen.

So wäre es möglich, die forschungsleitenden Hypothesen aus einer kritischen Theorie des Wirtschaftswachstums abzuleiten. Der Verfasser geht einen direkteren Weg. Er legt dar, daß die Verwendung psychologischer Ansätze in der Erforschung des Verhaltens zum Gelde die Auffassung gefestigt hat, das Wesen des Geldes sei aus seinen ökonomischen Funktionen allein nicht zu erklären. In der Folge gelingt ihm denn auch der Nachweis, daß gerade eine neue Geldform wie die Kreditkarte ohne Berücksichtigung der symbolischen Funktion des Geldes nicht adäquat zu erfassen ist.

Die Symbolik privater Güter dient der Selbstdarstellung und der Kompensation. Die symbolische Selbstdarstellung signalisiert, wie die Person sich den Erwartungen ihres Umfeldes anpaßt. Die symbolische Selbstergänzung versucht, der sozialen Umwelt das eigene Selbstbild zu vermitteln. Konsumgüter sind zu symbolischer Selbstdarstellung und -ergänzung geeignet, wenn sie nach relativ hohen Kosten und sorgfältiger Wahlentscheidung aussehen und die Illusion von Einzigartigkeit erwecken können. Kreditkarten erfüllen diese Bedingungen. Also ist auch zu vermuten, daß ihre symbolische Verwendung kompensatorischen Charakter haben kann.

Schon die symbolische, erst recht aber die kompensatorische Verwendung von Kreditkarten würde durch ein hohes Maß an Selbstkontrolle entschieden behindert. Die Kartenzahlung scheint in weit geringerem Maße die Qualität eines aversen Stimulus (und damit die Wirkung einer Restriktion) zu haben als die Bargeldzahlung. Sie wirkt somit der Tendenz, sich zu verschulden, weniger entgegen als es die Hergabe von Bargeld tut. Ob Konsumenten sich verschulden, hängt von ihrer Einstellung zu Schulden, vom Maß ihrer Selbstkontrolle und von den Kreditmöglichkeiten ab. Wird die Kreditaufnahme erleichtert und die Selbstkontrolle durch Kontrollillusion außer Kraft gesetzt, so könnte allein eine restriktive Einstellung zum Schuldenmachen die Konsumenten an Überschuldung hindern. Doch gerade sie wird durch den Wandel der Werthaltungen immer weiter an den Rand gedrängt. Das Einkommen ist schon seit Jahren keine unmittelbar wirksame Restriktion mehr.

So liefert die Analyse des Selbstkonzepts und des Kontrollkonzepts die Hypothesen, die der Verfasser seinen empirischen Untersuchungen zugrundelegt. Es sind durchaus brisante Hypothesen. Sie laufen darauf hinaus, daß die Benutzung von Karten die Konsumausgaben und die Verschuldung der Konsumenten erhöht, weil sie objektiv zu Kontrollverlust, subjektiv aber zu Kontrollillusion führt (d. h. weil die Karteninhaber die Kartenzahlung irrtümlich für ebensogut beherrschbar halten wie die Bargeldzahlung), und das zwar besonders bei kompensatorischem, in nennenswertem Umfang aber auch bei „normalem“ Kaufen.

Für Unternehmen mag die ausgabensteigernde Wirkung kartengestützter Zahlungssysteme keine Überraschung sein; wenn sie nicht auf diese Wirkung setzten, hätten sie schwerlich in solche Systeme investiert. Doch kann sich ein derartiges Kalkül als falsch herausstellen; als wissenschaftlicher Beweis ist es nicht geeignet. Dem Verfasser gelingt es, den Beweis zu liefern. Ausgehend von der Erwägung, daß bisherige Untersuchungen mit Methoden gearbeitet haben, die strenggenommen keine kausale Interpretation rechtfertigen, hat er zwei problemadäquate Verfahren gewählt, ein experimentelles und ein nonreaktives Vorgehen.

Das letztere bestand in der Analyse der Kontenbewegungen auf den Girokonten einer großen Regionalbank. Es war dem Verfasser möglich, unter Wahrung des Datenschutzes die Konten von Karteninhabern und Nicht-Karteninhabern zu untersuchen. Die Analyse belegt die Vermutung, daß kartengestützte Zahlungssysteme zu erhöhten Ausgaben und stärkerer Verschuldung führen. Das scheint vor allem für Konsumenten mit mittlerem Einkommen und in mittlerem Alter zu gelten, also für die Mehrheit der Kontenbesitzer. Der Verfasser führt diesen Befund plausibel auf die Kontrollillusion zurück.

Das experimentelle Verfahren bestand in einem „Kaufhausspiel“, das der Verfasser selbst entwickelt hat. Die Ergebnisse sind überzeugend. Mit Karte tätigen Konsumenten höhere Ausgaben als mit Bargeld, sie verschulden sich höher, sie lassen sich dabei von der Höhe des Zinssatzes nicht beeinflussen, sie fühlen sich auf irrationale Weise liquider als beim Kaufen mit Bargeld, glauben aber über ihre Ausgaben keine geringere Kontrolle zu haben.

Es ist sehr fraglich, ob wir es lernen werden, die Kontrollillusion zu beherrschen. Lernen wir es nicht, so verändert sie das geldwirtschaftliche System mit unabsehbaren Folgen.

Stuttgart, März 1997

Prof. Dr. G. Scherhorn

Inhaltsverzeichnis

Einleitung: Fragestellung, wissenschaftliche Einordnung und Aufbau der Arbeit	19
A. Grundlagen kartengestützter Zahlungssysteme	23
I. Begriffliche Grundlagen kartengestützter Zahlungssysteme	23
1. Zahlungsmittel.....	23
2. Funktionen von Karten.....	24
a) Zahlungsservicefunktionen	25
b) Zusatzfunktionen	26
3. Kartenarten	29
a) Chargekarten	29
b) Kreditkarten	29
c) Debitkarten.....	30
d) Wertkarten	32
4. Kartentechnologie.....	34
5. Systemansätze.....	36
II. Elektronische Zahlungssysteme am Point of Sale (EFTPOS)	36
1. Entwicklung des elektronischen Zahlungsverkehrs.....	37
2. Realisierte und geplante Konzepte des elektronischen Zahlungsverkehrs.....	40
a) Electronic cash	40
b) Elektronisches Lastschriftverfahren.....	42
c) POZ als alternatives Konzept der Banken	42
d) Abwicklungssysteme internationaler Kreditkarten	43
e) Elektronische Geldbörse	44
3. Europäische und weltweite Debitkarten	46
4. Gebrauch und Mißbrauch von Daten im elektronischen Zahlungsverkehr	47
III. Teilnehmer des Kartenmarktes.....	50
1. Banken.....	51
a) Banken als Emittenten von Karten.....	51
b) Zahlungsverkehr: eine Basis des Bankgeschäfts.....	51
c) Erhöhung des Bodensatzes durch kartengestützte Zahlungssysteme	53

2. Kreditkartenorganisationen	55
a) Interbankenvereinigungen.....	55
b) Bankenunabhängige Unternehmen	57
3. Handels-, Dienstleistungs- und Industrieunternehmen	60
a) Akzeptanten kartengestützter Zahlungssysteme.....	60
b) Kundenkarten des Handels	60
c) Kooperationen mit Banken und Kreditkartenorganisationen	62
4. Netzbetreiber	62
5. Verbraucher	64
a) Nutzen kartengestützter Zahlungssysteme für den Verbraucher	64
b) Preissteigernde Wirkung kartengestützter Zahlungssysteme	64
c) Einfluß kartengestützter Zahlungssysteme auf das Kaufverhalten.....	65
d) Zunahme der Verschuldung durch kartengestützte Zahlungssysteme	66
B. Verhaltenswissenschaftliche Analyse kartengestützter Zahlungssysteme	70
I. Psychologie des Geldes	70
1. Historischer Hintergrund des Geldes.....	70
a) Ursprung des Geldes	70
b) Entwicklung der Geldkultur.....	72
c) Neuer Entwicklungsabschnitt oder Regression?	74
2. Geld als polymorphes Konzept.....	76
3. Ausgewählte theoretische Ansätze zur Psychologie des Geldes.....	77
a) Lerntheorie.....	78
b) Entwicklungspsychologie.....	79
c) Form und Wertschätzung des Geldes.....	81
d) Symbolfunktion des Geldes	83
II. Selbstwert und das „Konsumgut“ Zahlungsmittel.....	84
1. Kartengestützte Zahlungsmittel als vermarktetes Konsumgut.....	85
2. Selbstdarstellung mittels Konsumgütern	86
a) Motiv der Selbstdarstellung	87
b) Symbolische Selbstergänzung mittels materieller Symbole.....	89
c) Individuelle Unterschiede im Selbstdarstellungsverhalten.....	91
d) Konsumgüter zur Selbstdarstellung	94
3. Kompensatorisches Kaufen und Zahlungsmittel	96
III. Kontrolltheoretische Aspekte kartengestützter Zahlungssysteme	99
1. Psychologisches Konzept der Kontrolle.....	99
2. Interaktion von Person und Umwelt.....	100

a) Kontrolle als individuelles Merkmal.....	101
b) Kontrollierbarkeit als Merkmal der Umwelt.....	103
3. Fähigkeit zur Selbstkontrolle.....	105
a) Theoretische Grundlagen	105
b) Illusion von Kontrolle.....	108
c) Selbstkontrolle und Verschuldung	109
4. Kontrollierbarkeit von Zahlungssystemen.....	112
C. Empirische Untersuchung des Einflusses kartengestützter Zahlungssysteme auf das Konsumentenverhalten	115
I. Methodischer Ansatz der empirischen Untersuchung.....	115
1. Untersuchungsdesign.....	115
a) Zielsetzung und zentrale Hypothesen.....	115
b) Mehr-Methoden-Ansatz.....	116
c) Unternehmensgespräche.....	118
d) Pretest	119
e) Stichprobe der experimentellen Untersuchung	119
2. Operationalisierung relevanter Variablen der experimentellen Untersuchung	121
a) Kaufsuchtindikator.....	121
b) Skala zur Erfassung des Kontrollverlustes in Kaufhandlungen	122
c) Skala zur Erfassung der Selbstakzeptierung.....	122
d) Fragebogen zur Erfassung der Einstellungen zu Bargeld und Kreditkarten	123
e) Skala zur Erfassung irrationalen Kreditkartengebrauchs	124
f) Operationalisierung der Aspekte zum Datenschutz	124
g) Operationalisierung der als Geld wahrgenommenen Objekte.....	125
h) Liste zur Erfassung der Selbstdarstellung mittels Konsumgütern.....	125
3. Entwicklung des Kaufhausspiels - ein neuer Untersuchungsansatz	126
a) Gestaltung und Spielablauf	126
b) Externe Validität	130
c) Entwicklungsmöglichkeiten des Kaufhausspiels	132
4. Analyse von Kundendaten einer Bank	133
II. Ergebnisse der Analyse von Privatkonten einer Bank.....	135
1. Kontenentwicklung bei Karteninhabern und Nicht-Karteninhabern	137
2. Kontenentwicklung unter Berücksichtigung der Variable Einkommen	141
3. Kontenentwicklung unter Berücksichtigung der Variable Alter.....	144

4. Kontenentwicklung unter Berücksichtigung der Variable Geschlecht	146
III. Experimentelle Untersuchung und Befragung	148
1. Geldobjekte der Konsumenten	148
2. Informationsstand der Verbraucher hinsichtlich kartengestützter Zahlungssysteme	153
a) Informationsstand in bezug auf gespeicherte Daten	153
b) Wissensstand hinsichtlich der Höhe des Zinssatzes	155
3. Kartengestützte Zahlungssysteme als Mittel der Selbstdarstellung	155
a) Prinzipielle Eignung von Objekten zur Selbstdarstellung	155
b) Karteninhaber versus Nicht-Karteninhaber und Objekte zur Selbst- darstellung	157
c) „Normale“ versus kompensatorische Konsumenten und Objekte zur Selbstdarstellung	158
4. Konsumausgaben in Abhängigkeit des Zahlungssystems und individu- eller Merkmale	160
a) Höhe der Konsumausgaben	160
b) Selbstkontrolle in Kaufsituationen	162
c) Illusion der Ausgabenkontrolle	164
5. Verschuldungsbereitschaft in Abhängigkeit vom Zahlungssystem und individueller Merkmale	166
a) Verschuldungsbereitschaft in Abhängigkeit vom Zahlungssystem	166
b) Kompensatorisches Kaufverhalten und Verschuldungsbereitschaft	168
c) Höhe des Zinssatzes und die Bereitschaft zur Kreditaufnahme mittels Karte	169
6. Geldeinstellungen und Geldformen	171
a) Subjektive Eigenschaften des Geldes	171
b) Dimensionen der Geldeinstellung	173
c) Individuelle Merkmale und Geldeinstellung	176
7. Tabellarische Zusammenfassung der Überprüfung der zentralen Hypo- thesen	178
D. Schlußbetrachtung: Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse und Ausblick ..	181
Anhang	186
Literaturverzeichnis	203
Stichwortverzeichnis	232

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Beschreibung der Stichprobe der experimentellen Untersuchung.....	120
Tabelle 2:	Beschreibung der Bankenstichprobe	134
Tabelle 3:	Durchschnittliche Beurteilung von Objekten in bezug auf ihre Geldsymbolik.....	149
Tabelle 4:	Cluster Centren für die partitionierende Clusteranalyse.....	151
Tabelle 5:	Durchschnittliche Beurteilung von Objekten in bezug auf ihre Geldsymbolik bei „normalen“ und kompensatorischen Konsumenten	152
Tabelle 6:	Informationsstand der Verbraucher in bezug auf gespeicherte Daten	153
Tabelle 7:	Beurteilung der Datenschutzproblematik durch die Verbraucher.....	154
Tabelle 8:	Beurteilung der Eignung von Objekten zur Selbstdarstellung	156
Tabelle 9:	Beurteilung der Eignung und des persönlichen Gebrauchs von Objekten zur Selbstdarstellung bei Kreditkarteninhabern und Nicht-Kreditkarteninhabern.....	157
Tabelle 10:	Beurteilung der Eignung und des persönlichen Gebrauchs von Objekten zur Selbstdarstellung bei kompensatorischen und „normalen“ Konsumenten.....	159
Tabelle 11:	Einschätzung getätigter Konsumausgaben unter Berücksichtigung des Zahlungssystems	164
Tabelle 12:	Verschuldungsbereitschaft in Abhängigkeit vom Zahlungssystem.....	167
Tabelle 13:	Verschuldungsbereitschaft und Einschätzung getätigter Konsumausgaben.....	167
Tabelle 14:	Kompensatorisches Kaufverhalten und Verschuldungsbereitschaft.....	168
Tabelle 15:	Verschuldungsbereitschaft in Abhängigkeit der Geldform und des kompensatorischen Kaufens.....	169
Tabelle 16:	Mittelwerte der subjektiven Eigenschaften und Vorstellungen, die mit den Geldformen Bargeld versus Kreditkarte verbunden werden.....	171
Tabelle 17:	Extrahierte Faktoren mit Eigenwerten und Varianzerklärungsanteil für die Geldform Bargeld	173
Tabelle 18:	Extrahierte Faktoren mit Eigenwerten und Varianzerklärungsanteil für die Geldform Kreditkarte.....	174
Tabelle 19:	Faktorenmatrix mit Faktorladungen	174
Tabelle 20:	Produkt-Moment-Korrelation zwischen individuellen Merkmalen und der Einstellung zu Geld	177
Tabelle 21:	Inhaltliche und statistische Bestätigung der zentralen Hypothesen mit Angabe des jeweiligen Gliederungspunktes.....	178

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Entwicklung der Girokonten in der Bundesrepublik Deutschland (Deutsche Bundesbank, 1994; ab 1990 einschließlich der neuen Bundesländer)	38
Abbildung 2:	Schematische Darstellung der Abhebungsverläufe und des Bodensatzes auf einem Konto ohne (A) und mit (B) Debitkarte	54
Abbildung 3:	Kreditkartenentwicklung in Deutschland	58
Abbildung 4:	Prozentuale Kreditkartenverteilung in Deutschland	59
Abbildung 5:	Wahrscheinlichkeit einer problematischen Verschuldungssituation und Wissensstand in bezug auf finanzielle Angelegenheiten	111
Abbildung 6:	Spielfeld des Kaufhausspiels	129
Abbildung 7:	Akkumulierter Saldo bei Karteninhabern und Nicht-Karteninhabern	138
Abbildung 8:	Durchschnittlicher Saldo je Monat bei Karteninhabern und Nicht-Karteninhabern	140
Abbildung 9:	Akkumulierter Saldo bei Karteninhabern und Nicht-Karteninhabern unter Berücksichtigung der Variable Einkommen	142
Abbildung 10:	Akkumulierter Saldo bei Karteninhabern und Nicht-Karteninhabern unter Berücksichtigung der Variable Alter	144
Abbildung 11:	Akkumulierter Saldo bei Karteninhabern und Nicht-Karteninhabern unter Berücksichtigung der Variable Geschlecht	147
Abbildung 12:	Dendrogramm für die hierarchische Clusteranalyse	150
Abbildung 13:	Höhe der Konsumausgaben bei unterschiedlichen Zahlungssystemen und „normalen“ versus kompensatorischen Konsumenten	161
Abbildung 14:	Erlebte Sicherheit in bezug auf die Einschätzung der Höhe getätigter Konsumausgaben bei unterschiedlichen Zahlungssystemen und „normalen“ versus kompensatorischen Konsumenten	165
Abbildung 15:	Plot bzw. Streudiagramm für die Variablen Zinssatz und Verschuldungshöhe	170

Abkürzungsverzeichnis

Amex	American Express
Az.	Aktenzeichen
BdB	Bundesverband deutscher Banken
BSL	Belegloses Scheckinzugsverfahren
Btx	Bildschirmtext
BVR	Bundesverband der deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
DFÜ	Datenfernübertragung
DM	Deutsche Mark
DSGV	Deutscher Sparkassen- und Giroverband
DTA	Datenträgeraustausch
ec	eurocheque
ECI	Eurocard International
eci	euroceque International
Ed.	Editor
edc	european debit card
EDI	Electronic Data Exchange
EDIFACT	Electronic Data Interchange for Administration Commerce and Transport
EFTPOS	Electronic Funds Transfer at Point of Sale
ELV	Elektronisches Lastschriftenverfahren
EU	Europäische Union
EZÜ	Elektronischer Zahlungsverkehr für Individualüberweisungen
GAA	Geldausgabeautomat
GZS	Gesellschaft für Zahlungssysteme
ISO	Internationale Standard Organisation

JBC	Japan Credit Bureau
KAD	Kontoauszugsdrucker
LISREL	Linear Structural Relationship
M	Mittelwert
M_b	Mittelwert für Personen unter der Bedingung Bargeld
Mio.	Million(en)
M_k	Mittelwert für kompensatorische Konsumenten
M_K	Mittelwert für Personen unter der Bedingung Karte
M_m	Mittelwert für Privatkunden mit Karte
M_n	Mittelwert für „normale“ Konsumenten
M_o	Mittelwert für Privatkunden ohne Karte
n	Stichprobengröße
OLV	On-line-Lastschriftenverfahren
p.a.	per anno
PIN	Persönliche Identifikationsnummer
POS	Point of Sale
POZ	Point of Sale ohne Zahlungsgarantie
r	Produkt-Moment-Korrelation
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
WWS	Warenwirtschaftssystem
ZKA	Zentraler Kreditausschuß

Einleitung: Fragestellung, wissenschaftliche Einordnung und Aufbau der Arbeit

Wie alle sozialen und wirtschaftlichen Erscheinungen ist auch das Geld einem Wandel unterworfen, der sowohl die Form als auch das Wesen betrifft. Das Aufkommen kartengestützter Zahlungssysteme ist dabei der gegenwärtige Höhepunkt in der Entwicklungsgeschichte des Geldes (Sedillot, 1992, 405). Im Vergleich zu anderen Industrienationen, wie z.B. den USA, Frankreich, Dänemark oder England, gehört Deutschland bezüglich kartengestützter Zahlungssysteme zu den Ländern, in denen diese Entwicklung erst relativ spät eingesetzt hat. Aber gerade für Deutschland wird in den nächsten Jahren auf diesem Gebiet mit einem starken Wachstum gerechnet. Bereits heute ist der Gebrauch von Geldausgabeautomaten (GAA), Kontoauszugsdruckern (KAD) sowie Kreditkarten fast eine Selbstverständlichkeit, und die nächste Entwicklungsstufe in Form von EFTPOS (Electronic Funds Transfer at Point of Sale) bzw. electronic cash und der elektronischen Geldbörse (Geldkarte) befindet sich seit 1990 bzw. 1997 in der bundesweiten Einführung. Der Schwerpunkt der gegenwärtigen wissenschaftlichen Arbeiten auf diesem Gebiet konzentriert sich auf die wirtschaftlichen und technologischen Fragen. Die Berücksichtigung der sozialen und psychischen Aspekte, die sich für die Verbraucher aus dieser Entwicklung ergeben, finden dagegen kaum Beachtung. Dazu gehören u.a. Fragen der Auswirkung auf das Konsumverhalten, der Verschuldung, des Datenschutzes, des Kontrollverlustes im Umgang mit Geld, der Fähigkeit zur Beurteilung der mit diesen Zahlungssystemen verbundenen Kosten und der Einstellung zu spezifischen Geldformen.

Die bisherige Vernachlässigung dieser Fragestellungen ist neben dem eher geringen Interesse der Banken und anderer am kartengestützten Zahlungsverkehr beteiligter Unternehmen zumindest zu einem Teil darauf zurückzuführen, daß die Wirtschaftswissenschaft, die sich seit langem intensiv mit den Fragen zum Umgang mit Geld befaßt, ihre Ansätze und Modellvorstellungen häufig losgelöst von psychologischen Theorien entwickelt hat. Und dies, obwohl Ökonomen wie Keynes (1936) und Schmölders (1960, 1966) darauf hingewiesen haben, daß es zur Erklärung des Umganges der Menschen mit Geld, der Berücksichtigung psychologischer und sozialpsychologischer Erkenntnisse bedarf.

Während in der Wirtschaftswissenschaft durch die Arbeiten von Keynes (1936) und Schmölders (1960, 1966) immerhin Ansätze einer Integration psychologischer Aspekte in das Themengebiet Geld existierten, hat dieser für den einzelnen und die Gemeinschaft wichtige Bereich in der Psychologie dagegen nur geringe Beachtung gefunden (Doyle, 1992a, 643; Furnham, 1984, 509; Furnham / Lewis, 1986, 46; Lea, Tarry / Webley, 1987, 319). Erst in den letzten Jahren kann innerhalb der Psychologie eine gewisse Zunahme am Interesse für dieses Gebiet verzeichnet werden. Dabei haben diese Arbeiten ihren Schwerpunkt jedoch überwiegend im Bereich der Vermögensanlage und des Börsenhandels (Adelt, Müller / Wiswede, 1994; Andreassen, 1987; Fank, 1992, Jünemann / Schellenberger, 1997; Maas / Weibler, 1990; Tvede, 1991). Eine Ausnahme hiervon bildet die Forschergruppe um den englischen Psychologen Stephen Lea, die gerade in jüngster Zeit eine Reihe neuer Forschungsarbeiten veröffentlicht hat (Lea, Webley / Levine, 1993; Lea, Webley / Walker, 1994; Snelders, Hussein, Lea / Webley, 1992; Webley / Lea, 1993).

Unabhängig von wirtschaftswissenschaftlichen Ansätzen und der psychologischen Forschung erstaunt die Tatsache, daß man auch in Standardwerken zum Konsumentenverhalten (Assael, 1992; Peter / Olson, 1990, Schiffman / Kanuk, 1991; Behrens, 1991, Kroeber-Riel, 1992; Kuß, 1991; Robertson / Kassarian, 1991) keine Abhandlung zu dem Themenbereich Geld findet. Denn es ist letztendlich das Geld, welches es dem Individuum in unserer Volkswirtschaft und Kultur erlaubt, am Konsum teilzunehmen. Durch die Einführung des Geldes ist der Mensch nicht mehr a priori Mitglied der Gesellschaft, sondern er muß sich seine Gesellschaftlichkeit immer neu beweisen, indem er an Verkauf und Erwerb teilnimmt (Greifenstein, 1990, 10). Die vorliegende Untersuchung versucht vor diesem Hintergrund und auf der Grundlage eines interdisziplinären Ansatzes die eingangs erwähnten Fragen im Umgang mit kartengestützten Zahlungssystemen als einer modernen Form des Geldes zu beantworten und deren Ursachen zu erklären.

Wissenschaftlich ist diese Arbeit der Wirtschaftspsychologie zuzuordnen. Die Wirtschaftspsychologie als interdisziplinärer Ansatz der Wirtschaftswissenschaft und Psychologie beschreibt und erklärt das wirtschaftliche Verhalten von Personen sowie Gruppen, wie z.B. Familien und den Konsumenten als Ganzes (Antonides, 1991, 21; Lea et al., 1987, 3; van Raaij, 1991, 1; Wärneryd, 1988, 9). Erste Ansätze der Wirtschaftspsychologie finden sich zu Beginn dieses Jahrhunderts in den Arbeiten von Tarde (1902) und Münsterberg (1912), die beide eine Kooperation von Nationalökonomie und Psychologie empfehlen. Nach einer Phase der Stagnation erhielt die Wirtschaftspsychologie in der Mitte dieses

Jahrhunderts durch die Arbeiten von Katona (1951), Reynaud (1954) und Schmolders (1960, 1966) wichtige neue Impulse.

Für Katona (1951) ist wirtschaftliches Verhalten grundsätzlich Verhalten von Menschen und nicht Verhalten von Märkten, Preisen oder Angeboten. Verhalten im letzteren Sinne reduziert wirtschaftliches Verhalten auf den sichtbaren Output und läßt den Menschen als handelndes Subjekt außer Betracht. Katona (1951) wendet sich in seinem Ansatz gegen das empirisch und psychologisch unrealistische Modell des rational handelnden homo oeconomicus, der stets bestrebt ist, seinen Nutzen zu maximieren. In Deutschland wurden diese Anregungen vor allem von Schmolders (1960, 1966) aufgegriffen. Durch die von ihm begründete „sozial-ökonomische Verhaltensforschung“ wirkte er stark in Richtung einer verhaltensorientierten Wirtschaftspsychologie und mit seinen Arbeiten in den Bereichen Sparen, Umgang mit Geld und Steuern wurden die Grundlagen einer Geld- und Finanzpsychologie geschaffen. Dabei untersuchte Schmolders (1966, 1968a) auch die menschlichen Verhaltensweisen im Umgang mit unterschiedlichen Geldformen wie Bargeld und Buchgeld. Die vorliegende Untersuchung des Einflusses kartengestützter Zahlungssysteme auf das Konsumverhalten steht somit sowohl in bezug auf die Fragestellung als auch dem wissenschaftlichen Ansatz in der Tradition der von Günter Schmolders begründeten Geld- und Finanzpsychologie, die in Deutschland bis heute sowohl in der Wirtschaftswissenschaft als auch der Psychologie nur relativ wenig Beachtung gefunden hat.

In ihrem Aufbau gliedert sich die Untersuchung in drei Abschnitte. Der erste Abschnitt der Arbeit dient der Einführung in das Themengebiet kartengestützter Zahlungssysteme. Die Untersuchung des Einflusses kartengestützter Zahlungssysteme auf das Konsumverhalten macht es notwendig, sich intensiv mit dem aktuellen Stand und der Entwicklung dieser Zahlungssysteme zu befassen. Erst ein Verständnis dieser Systeme sowie der daran beteiligten Institutionen und deren Interessen erlaubt es, spezifische Fragen aus verhaltenswissenschaftlicher und verbraucherpolitischer Perspektive zu untersuchen und entsprechende empirische Untersuchungsansätze zu entwickeln. Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, daß es für eine kritische Auseinandersetzung mit dem Themengebiet und für die Diskussion mit Banken und anderen an diesen Zahlungssystemen beteiligten Unternehmen (z.B. Handelsunternehmen, Kreditkartenorganisationen) erforderlich ist, über ein fundiertes Wissen in diesem Bereich zu verfügen. Ohne ein solches Wissen ist ein kritischer Dialog mit den am kartengestützten Zahlungsverkehr beteiligten Institutionen im Prinzip nicht möglich.