

Bezahlverfahren bei BCN

1. Ist-Stand

a) Bezahlverfahren

Derzeit werden bei BCN folgende Bezahlverfahren akzeptiert:

Bildungszentrum	Euro-Bargeld	EC-Karte	Kreditkarte	Kassen- automat	SEPA- Überweisung	SEPA- Lastschrift
Zahlstellen:						
Gewerbemuseumsplatz 1 (Hauptzahlstelle)	X	X	---	---	X ²⁾	X
barrierefrei lernen	X	---	---	---	X ²⁾	---
südpunkt	X	X	---	---	X ²⁾	---
Planetarium	X	X ¹⁾	X ¹⁾	---	X ²⁾	---
Sternencafé	X	X ¹⁾	X ¹⁾	---	---	---

1) möglich seit 2018 mit Einführung eines neuen Kassensystems

2) im Rahmen des Mahnverfahrens

Stadtbibliothek	Euro-Bargeld	EC-Karte	Kreditkarte	Kassen- automat	SEPA- Überweisung	SEPA- Lastschrift
Zahlstellen:						
Stadtbibliothek Zentrum	X	X	---	X	X ³⁾	---
Stadtteilbibliothek Gostenhof	X	---	---	---	X ³⁾	---
Stadtteilbibliothek Langwasser	X	---	---	---	X ³⁾	---
Stadtteilbibliothek Maxfeld	X	---	---	---	X ³⁾	---
Stadtteilbibliothek Schoppershof	X	---	---	---	X ³⁾	---
Stadtteilbibliothek Südstadt	X	---	---	---	X ³⁾	---
Stadtteilbibliothek St. Leonhard incl. Fahrbib.	X	---	---	---	X ³⁾	---
Schulbibliothek Berufsbildungszentrum	X	---	---	---	X ³⁾	---
Schulbibliothek Bertolt-Brecht-Schule	X	---	---	---	X ³⁾	---
Schulbibliothek Johannes-Scharrer-Gymnasium	X	---	---	---	X ³⁾	---
Schulbibliothek Peter-Vischer-Schule	X	---	---	---	X ³⁾	---

3) Eingeführt mit der Jahresgebühr

Online-Bezahlverfahren werden aktuell nicht angeboten. Jedoch werden derzeit in einer Arbeitsgruppe zwischen BCN und OrgA die Möglichkeiten eines digitalisierten Bestellprozesses unter Nutzung von Online-Bezahlmöglichkeiten, z.B. über „Mein Nürnberg“ (Kreditkarte, Lastschrift) geprüft.

b) Technische Ausstattung der Zahlstellen

Die Zahlstellen sind derzeit wie folgt ausgestattet:

Bildungszentrum	Kassenautomat	elektronische Registrierkasse	nicht-elektronische Registrierkasse	Geldkassette
Zahlstellen:				
Gewerbemuseumsplatz 1 (Hauptzahlstelle)	---	X	---	---
barrierefrei lernen	---	---	X	---
südpunkt	---	X	---	---
Planetarium	---	X	---	---
Sternencafé	---	X	---	---

Stadtbibliothek	Kassenautomat	elektronische Registrierkasse	nicht-elektronische Registrierkasse	Geldkassette
Zahlstellen:				
Stadtbibliothek Zentrum	X	---	---	---
Stadtteilbibliothek Gostenhof	---	---	---	X
Stadtteilbibliothek Langwasser	---	---	---	X
Stadtteilbibliothek Maxfeld	---	---	---	X
Stadtteilbibliothek Schoppershof	---	---	---	X
Stadtteilbibliothek Südstadt	---	---	---	X
Stadtteilbibliothek St. Leonhard incl. Fahrbib.	---	---	---	X
Schulbibliothek Berufsbildungszentrum	---	---	---	X
Schulbibliothek Bertolt-Brecht-Schule	---	---	---	X
Schulbibliothek Johannes-Scharrer-Gymnasium	---	---	---	X
Schulbibliothek Peter-Vischer-Schule	---	---	---	X

c) Umsätze der Zahlstellen

Bei den Zahlstellen sind pro Zahlungsart jährlich folgende Umsätze zu verzeichnen:

Bildungszentrum	Bar	EC-Karte	SEPA-Überweisung	SEPA-Lastschrift
Zahlstellen:				
Gewerbemuseumsplatz 1 (Hauptzahlstelle)	215.000 €	79.000 €	290.000 €	3.670.000 €
barrierefrei lernen	19.000 €	0 €		
südpunkt	29.000 €	1.000 €		
Planetarium	276.000 €	0 €		
Sternencafé	45.000 €	0 €		
Gesamt	584.000 €	80.000 €	290.000 €	3.670.000 €

Stadtbibliothek

Zahlstellen:	Bar	EC-Karte	SEPA-Überweisung	SEPA-Lastschrift
Stadtbibliothek Zentrum	235.000 €	73.000 €	46.000 €	0 €
Stadtteilbibliothek Gostenhof	3.000 €	0 €		
Stadtteilbibliothek Langwasser	10.000 €	0 €		
Stadtteilbibliothek Maxfeld	8.000 €	0 €		
Stadtteilbibliothek Schoppershof	3.000 €	0 €		
Stadtteilbibliothek Südstadt	8.000 €	0 €		
Stadtteilbibliothek St. Leonhard incl. Fahrbib.	7.000 €	0 €		
Schulbibliothek Berufsbildungszentrum	1.000 €	0 €		
Schulbibliothek Bertolt-Brecht-Schule	100 €	0 €		
Schulbibliothek Johannes-Scharrer-Gymnasium	500 €	0 €		
Schulbibliothek Peter-Vischer-Schule	500 €	0 €		
Gesamt	276.100 €	73.000 €		

Das vorherrschende Bezahlverfahren bei BCN/BZ ist mit Abstand das SEPA-Lastschriftverfahren. Bei BCN/StB wird der Großteil der Gebühren in bar entrichtet. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass die Vor-Ort-Nutzung der Bibliotheken eine entscheidende Rolle bei der Wahl der Bezahlverfahren spielt.

2. Soll-Stand lt. CSU-Antrag

Gemäß Antrag der CSU-Fraktion vom 06.11.2017 soll den Kundinnen und Kunden des Bildungscampus Nürnberg moderne, bargeldlose Zahlung über EC- und Kreditkarte ermöglicht werden. Diese Zahlungsvarianten sollten sowohl vor Ort in der Stadtbibliothek Zentrum sowie in den Stadtteilbibliotheken, als auch online möglich sein.

3. Umsetzungsmöglichkeiten

Einige der zu prüfenden Bezahlverfahren sind bereits vorhanden (vgl. Nr. 1). Um durchgängig vor Ort die Zahlung mittels EC- oder Kreditkarte zu ermöglichen, müssen für die einzelnen Standorte Terminals bereitgestellt werden. In der Stadtbibliothek Zentrum wäre für die Annahme von Kreditkarten eine Aufrüstung der beiden Kassenautomaten naheliegend. Nach Aussagen des Anbieters geht es um die Aufrüstung der vorhandenen Kassenautomaten mit Kreditkartenmodulen nicht möglich. Insofern müsste auch hier mit separaten Terminals gearbeitet werden. Hierdurch entstünde jedoch ein nicht unerheblicher personeller Mehraufwand.

Die Bereitstellung der Terminals könnte zeitnah erfolgen. Die Implementierung der Bezahlverfahren inkl. der Anpassung von Zahlstellendienstanweisungen, Prozessen sowie des Kursverwaltungssystems ORBiS bzw. des Bibliotheksmanagementsystems aDIS würden voraussichtlich einige Monate Zeit in Anspruch nehmen. Mit einer Umsetzung kann deshalb frühestens ab 01.01.2019 gerechnet werden.

4. Kosten

Durch die Einführung der EC- und Kreditkartenzahlungsmöglichkeit entstehen zusätzliche Kosten für die Anmietung der Terminals sowie transaktions- und volumenabhängige Entgelte der Anbieter. Die Höhe der zusätzlichen Aufwendungen ist sowohl von der künftigen Nutzung der neuen Bezahlfverfahren als auch von der generellen Nutzung der Angebote der Stadtbibliothek im Hinblick auf die Wiedereinführung der Jahresgebühr abhängig. Das Kundenverhalten ist nur schwer zu prognostizieren. Unter Berücksichtigung der Erkenntnisse aus dem bisherigen Zahlungsverhalten wird im Folgenden davon ausgegangen, dass bei BZ 7,6 % der Zahlungsvorgänge über EC-Karte und 0,4 % per Kreditkarte abgewickelt werden. Bei StB wird von einem Anteil von einem Drittel für EC-Kartenzahlung und 1,7 % für Kreditkartenzahlung ausgegangen. Ein etwaiger Benutzerrückgang hinsichtlich der Einführung der Jahresgebühr bzw. ein Anstieg der Nutzer/innen durch das Angebot an neuen Bezahlfverfahren ist nicht berücksichtigt.

Folgende jährliche Mehraufwendungen durch die neuen Bezahlmöglichkeiten lassen sich bei Einführung von EC- und Kreditkartenzahlung, wie unter Nr. 5 vorgeschlagen, prognostizieren:

	BCN/BZ	BCN/StB
Miete für EC-/Kreditkartenterminals	1.254 €	1.505 €
Transaktions- bzw. volumenabhängige Entgelte (EC-Karten)	1.063 €	5.204 €
<u>Transaktions- bzw. volumenabhängige Entgelte (Kreditkarten)</u>	<u>378 €</u>	<u>818 €</u>
Gesamt	<u>2.695 €</u>	<u>7.527 €</u>
		<u>10.222 €</u>

Die einmaligen Kosten etwaiger Softwareanpassungen lassen sich derzeit noch nicht prognostizieren.

5. Prüfung der Einführung neuer Bezahlmöglichkeiten

a) EC-Kartenzahlung vor Ort

Bei BCN/BZ bietet lediglich die Zahlstelle „barrierefrei lernen“ noch keine Möglichkeit der EC-Kartenzahlung. Die Zahlstelle wird hauptsächlich von der Zielgruppe der Menschen mit Behinderung genutzt. Diese bevorzugen erfahrungsgemäß Barzahlung oder das SEPA- Lastschriftverfahren. Eine Erweiterung der Zahlstelle um EC-Kartenfunktion wird nicht empfohlen, zumal im Bedarfsfall auch die Zahlung per EC-Karte in der BZ-Hauptzahlstelle (gleiches Gebäude) geleistet werden kann.

Es wird empfohlen, in den dezentralen Bibliotheken, mit Ausnahme der Schul- und Fahrbibliotheken EC-Kartenzahlung zu ermöglichen. Aufgrund des Alters der Nutzer/innen in den Schul- und Fahrbibliotheken und da die dortige Hauptnutzergruppe von den Gebühren befreit und das Ertragsvolumen sehr gering ist, erscheint eine Einführung von EC-Kartenzahlung dort nicht sinnvoll.

b) Kreditkartenzahlung vor Ort

Bei BCN/BZ ist die Nachfrage nach Kreditkartenzahlung vor Ort mit ca. 10 Fällen bei rund 73.000 Anmeldungen (ohne Planetarium) im Jahr äußerst gering und wegen der vorhandenen anderen Bezahlmöglichkeiten als unproblematisch einzuschätzen. Zu Zurückweisungen von Kundinnen bzw. Kunden kam es bislang nicht. Insofern wird hier von einer Einführung der Kreditkartenzahlung abgeraten. Das Planetarium, das als Zielgruppe auch Touristen hat, bietet bereits die Möglichkeit der Kreditkartenzahlung vor Ort.

In der Stadtbibliothek Zentrum existieren mit den Kassenautomaten bereits komfortable Vor-Ort-Bezahlverfahren. Die künftige Vor-Ort-Nutzung von Kreditkarten bei BCN/StB wird aufgrund der Klein- und Kleinstbeträge als äußerst gering eingeschätzt, weshalb aus Gründen des Aufwand-/Nutzen-Verhältnisses (insb. zusätzlicher hoher Personalaufwand durch Bezahlvorgänge bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von BCN/StB anstelle der Zahlung am Kassenautomat) auch hier auf eine Einführung verzichtet werden sollte.

Es zeigt sich hier, dass die Nachfrage nach den Angeboten des BCN in erster Linie von Bürgerinnen und Bürgern der Stadt Nürnberg ausgeht, nur in wenigen Fällen auch überregional oder international existiert. Touristen nehmen die Angebote, mit Ausnahme der des Planetariums, faktisch nicht wahr.

c) Kreditkartenzahlung Online

Bei BCN/BZ erscheint das Angebot einer Online-Bezahlmöglichkeit mit Kreditkarte insbesondere für die im Ausland ansässigen Kundinnen und Kunden von Vorteil. Diese müssen zum Teil für die Ausstellung eines Visums einen Nachweis über Buchung und Bezahlung von Deutschkursen beibringen. In der Praxis erfolgt hier die Bezahlung i.d.R. über eine Auslandsüberweisung oder über eine vor Ort ansässige Kontaktperson in bar.

Einen Sonderfall stellt das Planetarium dar, da das dortige Angebot auch Touristen anspricht. Diese nutzen jedoch häufig die NÜRNBERG CARD, so dass in diesem Fall kein weiterer Bezahlvorgang erforderlich ist.

Bei BCN/StB könnte eine Online-Bezahlmöglichkeit per Kreditkarte insbesondere für im Ausland ansässige Kundinnen und Kunden der Historisch-Wissenschaftlichen Stadtbibliothek, insbesondere für Forschende, von enormem Vorteil sein.

Deshalb sollte die Einführung von Kreditkartenzahlung als Online-Bezahlmöglichkeit für BCN geprüft und umgesetzt werden. Die Anpassung von Prozessen, Zahlstellendienstanweisungen, Websites und Fachverfahren wird jedoch etwas Zeit in Anspruch nehmen.

d) SEPA-Lastschrift

Die Möglichkeit der Nutzung des Lastschriftverfahrens existiert derzeit lediglich bei BCN/BZ. Die Erfahrungen zeigen, dass diese Bezahlmöglichkeit auch von Nutzerinnen und Nutzern der Stadtbibliothek nachgefragt wird. Insofern sollte auch hier eine Einführung geprüft werden, zumal es sich um das bei der Stadt Nürnberg verbreitetste Online-Bezahlverfahren handelt. Das Thema ist derzeit bereits in der Arbeitsgruppe zwischen OrgA und BCN in Klärung.

e) weitere Online-Bezahlverfahren

Bislang werden Teilnahmeentgelte bei BCN/BZ stets nach Kursbeginn abgebucht. Online-Bezahlverfahren führen deshalb im Falle kurzfristiger Kursausfälle zu einem Mehraufwand wegen erforderlicher Rücküberweisungen sowie Korrekturbuchungen im Fachverfahren ORBiS. Dennoch erscheint es gerade im Hinblick auf jüngere Zielgruppen sinnvoll, Zahlungen mittels Online-Bezahldiensten zu ermöglichen. KaSt würde hier den Einsatz von paydirekt als einem Produkt deutscher Banken und Sparkassen vorschlagen, das hohe Standards bietet. PayPal wird derzeit von KaSt nicht als Alternative gesehen, da hier verschiedene Aspekte (Datenschutz, Betriebsitz und Gerichtsstand im Ausland, ausgeprägter Käuferschutz) nachteilig erscheinen.

6. Fazit

BCN bietet bereits heute komfortable Bezahlverfahren. In einigen Bereichen gibt es jedoch noch Optimierungsmöglichkeiten. Es wird vorgeschlagen, die unter Punkt 5. genannten Bezahlverfahren bei BCN schrittweise einzuführen.