

**Bericht zu den Resultaten
aus dem Konsultationsverfahren
zur QR-Rechnung**

Inhaltsverzeichnis

1	Management Summary	3
2	Einleitung.....	5
3	Die vier Erhebungsmethoden.....	6
4	Zustimmung und Kritik zu den geplanten Änderungen	7
4.1	Zusammenfassung der Ergebnisse	7
4.2	Allgemeine Würdigung der geplanten Änderungen.....	7
5	Die Änderungsvorschläge im Einzelnen.....	8
6	Details der vier Erhebungsmethoden im Konsultationsverfahren	11
6.1	Vorgehen zur Festlegung der Erhebungsmethoden	11
6.2	«User Experience Tests»	11
6.3	«Interviews mit Rechnungsempfängern».....	12
6.4	«Aktive Erhebung».....	13
6.5	«Öffentliche Erhebung»	13

1 Management Summary

Die heutigen Einzahlungsscheine werden durch die QR-Rechnung abgelöst. Ab 30. Juni 2020 kann die QR-Rechnung eingesetzt werden. Einzahlungsscheine in der Schweiz haben sich mehr als 110 Jahre lang bewährt. Die Nutzung und Verarbeitung der QR-Rechnung muss reibungslos funktionieren, damit alle Marktteilnehmende vom Digitalisierungsschub profitieren können. Deshalb will der Finanzplatz die bisherigen Erfahrungen und insbesondere die Marktrückmeldungen zur Ausgestaltung der QR-Rechnung in die nächste Etappe einbringen. Er beschloss, von Juli bis September 2018 ein Konsultationsverfahren mit Blick auf die Aktualisierung und Veröffentlichung der Implementation Guidelines QR-Rechnung und begleitender Dokumente zum 15.11.2018 durchzuführen.

In vier verschiedenen Erhebungsmethoden («User Experience Tests», strukturierten Interviews mit grossen Rechnungsempfängern, Workshops mit grossen Rechnungsstellern und einer öffentlichen Erhebung für alle Marktteilnehmende) wurde Feedback zu den acht Änderungsvorschlägen eingeholt. Zusätzlich wurden in begleitenden Massnahmen Einzelgespräche mit ausgewählten Interessensvertretern (Verbänden, Spendenorganisationen, Konsumentenschutzorganisationen oder Softwareunternehmen) geführt, um ein möglichst breites und repräsentatives Stimmungsbild zu den Änderungsvorschlägen zu erhalten.

Die Resonanz aus dem Konsultationsverfahren – auf vier verschiedene Nutzergruppen ausgerichtet – war gross. Viele Teilnehmende äusserten sich anerkennend über die Möglichkeit zum Dialog und steuerten wertvolle Kommentare und Erläuterungen zu ihrer Position und ihren Antworten bei. Die öffentliche Erhebung beispielsweise verzeichnete über 200 Marktteilnehmende, also doppelt so viele wie eine vergleichbare Erhebung der EU im Zusammenhang mit SEPA.

Die überwiegende Mehrheit der Teilnehmenden an allen vier Erhebungsmethoden befürwortet deutlich sechs der acht vorgestellten Änderungsvorschläge an den Implementation Guidelines QR-Rechnung. Bei der Perforationspflicht und dem Empfangsschein ist die Zustimmung geringer.

Auf Basis der Erkenntnisse aus dem Konsultationsverfahren hat der Finanzplatz beschlossen, sechs der acht Änderungsvorschläge umzusetzen (Einführung einer Perforationspflicht, Einführung eines Empfangsscheins, Vereinfachung bei den strukturierten Adressen, Vereinfachung der Kombinationsmöglichkeiten bei strukturierten Referenzen, vorerst keine Verwendung des «endgültigen Zahlungsempfängers» und Einführung einer zusätzlichen, lizenzfreien Schriftart für nicht Microsoft-User). Allfällige Strukturinformationen des Rechnungsstellers werden aufgrund datenschutzrechtlicher Bedenken wie ursprünglich geplant angedruckt. Die Felder «Alternative Verfahren» werden nicht erst zukünftig geöffnet, sondern wie ursprünglich geplant bereits ab Mitte 2020 nutzbar sein. Wettbewerbsrechtliche Überlegungen mit Blick auf einen konkreten Bedarf haben zu dieser Entscheidung geführt.

Beim Entscheid zur Einführung einer Perforationspflicht und eines Empfangsscheins war nicht allein die zustimmende Tendenz der vier Konsultationen entscheidend, sondern auch die noch immer grosse Bedeutung des Grundversorgungsauftrags der Schweizerischen Post im Zahlungsverkehr.

Demnach müssen alle Bevölkerungsgruppen, also auch jene, die papierbasiert zahlen – unabhängig von der Technologie, mit der die Leistungen angeboten werden – berücksichtigt werden. Mit der Perforation und dem Empfangsschein stellt der Finanzplatz sicher, dass die QR-Rechnung mitsamt allen inhaltlichen und visuellen Änderungen und der Integration des QR-Codes von der Schweizer Bevölkerung einwandfrei verstanden und verwendet werden kann.

Zusätzlich erfolgen einige inhaltliche (z.B. Wegfall «zahlbar bis») sowie stilistische und textliche Anpassungen um die Nutzerhandhabung deutlich zu verbessern. Basis für diesen Entscheid lieferten einerseits der konkrete Praxistest aus den «User Experience Tests», andererseits auch Kommentare aus den übrigen Erhebungen.

2 Einleitung

Die heutigen Einzahlungsscheine werden durch die QR-Rechnung abgelöst. Ab 30. Juni 2020 kann die QR-Rechnung eingesetzt werden. Zu einem noch zu definierenden späteren Zeitpunkt können die heutigen Einzahlungsscheine nicht mehr verwendet werden. Die QR-Rechnung betrifft alle Unternehmen, staatlichen Einrichtungen und Non-Profit-Organisationen sowie alle Schweizer Konsumentinnen und Konsumenten, einerseits als Rechnungssteller/Zahlungsempfänger, andererseits als Rechnungsempfänger/Zahler.

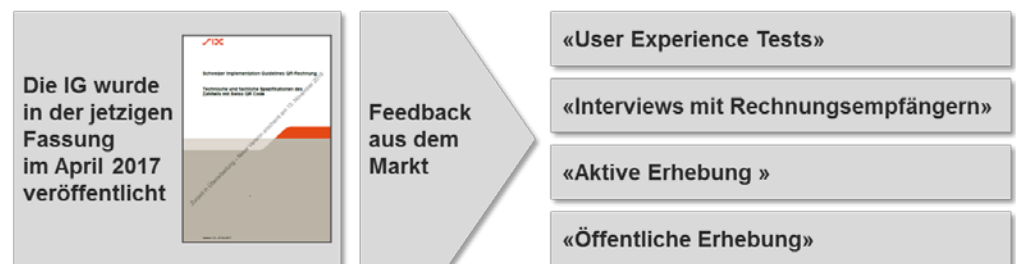
Seit Veröffentlichung der «Schweizer Implementation Guidelines QR-Rechnung» (IG QR-Rechnung oder IG) im April 2017 haben wir wertvolles Feedback aus dem Markt erhalten. Darauf basierend wurden acht Änderungsvorschläge erarbeitet:

- Einführung einer Perforationspflicht für papierbasierte Zahlungen
- Einführung eines Empfangsscheins
- Vereinfachung bei den strukturierten Adressen
- Keine Anzeige von Strukturinformationen des Rechnungsstellers
- Vereinfachung der Kombinationsmöglichkeiten bei strukturierten Referenzen
- Vorerst keine Verwendung des «endgültigen Zahlungsempfängers»
- Vorerst keine Verwendung des Feldes für alternative Verfahren
- Einführung einer zusätzlichen, lizenzfreien Schriftart für nicht Microsoft-User

Die heutigen Einzahlungsscheine sind seit über 110 Jahren im Einsatz. Aufgrund der wichtigen Bedeutung der Einzahlungsscheine wollte der Finanzplatz die bisherigen Erfahrungen und insbesondere die Marktrückmeldungen zur Ausgestaltung der QR-Rechnung in die nächste Etappe einbringen. Er beschloss, von Juli bis September 2018 ein Konsultationsverfahren im Hinblick auf die Aktualisierung und Veröffentlichung der IG und begleitender Dokumente zum 15.11.2018 durchzuführen.

3 Die vier Erhebungsmethoden

In vier verschiedenen Erhebungsmethoden konnten Stellungnahmen zu den Änderungsvorschlägen abgegeben werden – in «User Experience Tests», in strukturierten Interviews mit grossen Rechnungsempfängern, an Workshops mit grossen Rechnungsstellern sowie in einer öffentlichen Erhebung für alle Marktteilnehmende. Zusätzlich wurden in begleitenden Massnahmen Einzelgespräche mit ausgewählten Stakeholdern, etwa Verbände, Spendenorganisationen, Konsumentenschutzorganisationen oder Softwareunternehmen geführt, um ein möglichst breites und repräsentatives Stimmungsbild zu den geplanten Änderungen zu erhalten.



Übersicht Konsultationsverfahren

Die im Rahmen der vier Erhebungsmethoden sowie weiterer begleitender Massnahmen eingereichten Stellungnahmen, Bemerkungen und Hinweise sind vertraulich und nicht einsehbar. Die Ergebnisse sind nicht gewichtet.

4 Zustimmung und Kritik zu den geplanten Änderungen

4.1 Zusammenfassung der Ergebnisse

Die überwiegende Mehrheit der Teilnehmenden am Konsultationsverfahren befürwortet deutlich sechs der acht vorgestellten Änderungsvorschläge an den Implementation Guidelines QR-Rechnung. Bei der Perforationspflicht und dem Empfangsschein ist die Zustimmung geringer. Zusätzlich haben viele Teilnehmende wertvolle Kommentare und Erläuterungen zu ihrer Position und ihren Antworten abgegeben.

Finanzinstitute stimmen in der Mehrheit allen acht Änderungsvorschlägen zu. Die Einführung des Empfangsscheins und die Anpassungen bei den strukturierten Adressen («jetzt richtig umstellen») werden kritischer beurteilt als die übrigen Änderungsvorschläge.

Die Situation bei Rechnungsstellern ist über alle vier Erhebungsmethoden hinweg uneinheitlich. Einzelne grössere sind eher indifferent oder befürworten alle Änderungsvorschläge, während andere insbesondere die Perforation und den Empfangsschein kritisieren.

Spendenorganisationen sehen in der QR-Rechnung dann eine Gefahr, wenn der Unterschied zu den heutigen Einzahlungsscheinen (zu) gross sein sollte. Daher werden die acht Änderungsvorschläge deutlich positiv beurteilt.

Einzelne Softwarehäuser haben insbesondere die Einführung der Perforation bemängelt, da sie eine aufwändige Druckeransteuerung bedinge. Für andere Softwarehäuser sind jedoch in der Tendenz alle acht Änderungsvorschläge akzeptabel.

Die Perforationspflicht und der Empfangsschein werden insbesondere von Konsumentinnen und Konsumenten und deren Vertretern positiv bewertet. Auch die übrigen Änderungsvorschläge stossen bei dieser Zielgruppe auf Zustimmung.

Einzelne Finanzinstitute, Softwarehäuser und Dienstleister haben den Änderungsvorschlag bezüglich alternativer Verfahren abgelehnt, da z.T. konkret geplant ist, darauf basierend Dienstleistungen anzubieten.

4.2 Allgemeine Würdigung der geplanten Änderungen

Auf Basis der Erkenntnisse aus allen vier Erhebungsmethoden hat der Finanzplatz beschlossen, sechs der acht Änderungsvorschläge umzusetzen. Allfällige Strukturinformationen des Rechnungsstellers werden aufgrund datenschutzrechtlicher Bedenken wie ursprünglich geplant angedruckt (statt nicht angezeigt). Die Felder «Alternative Verfahren» werden nicht erst zukünftig geöffnet, sondern wie ursprünglich geplant bereits ab Mitte 2020 nutzbar sein. Insbesondere wettbewerbsrechtliche Überlegungen mit Blick auf einen konkreten Bedarf haben zu dieser Entscheidung geführt. Zusätzlich erfolgen einige inhaltliche (z.B. Wegfall «zahlbar bis») sowie stilistische und textliche Anpassungen, um die Nutzerhandhabung deutlich zu verbessern. Basis für diesen Entscheid lieferten einerseits der konkrete Praxistext aus den «User Experience Tests», andererseits auch weitere Kommentare aus den übrigen Erhebungen.

5 Die Änderungsvorschläge im Einzelnen

5.1.1 Einführung einer Perforationspflicht für papierbasierte Zahlungen

Der Änderungsvorschlag «Einführung einer Perforationspflicht für papierbasierte Zahlungen» wird mit Abstand am kritischsten beurteilt, gesamthaft jedoch über alle vier Konsultationsverfahren hinweg leicht positiv.

Negativ äussern sich insbesondere Softwarepartner und einzelne, eher mittelgrosse Rechnungssteller.

Zustimmung hingegeben erfährt die Perforationspflicht insbesondere bei Konsumentinnen und Konsumenten, die papierbasiert zahlen, bei Konsumentenvertretungen, Spendenorganisationen und Dienstleistern. Zusätzlich werden von verschiedener Seite auch Befürchtungen bezüglich Datenschutz geäussert, sollte z.B. am Postschalter ein A4-Blatt mit Rechnungsdetails und integriertem Zahlteil abgegeben werden.

In Kommentaren über alle Erhebungsmethoden hinweg wird die Perforationspflicht (im Vergleich zu den übrigen Anpassungen) als Rückschritt bezeichnet, da sie bestehende Prozesse bei der Schweizerischen Post zementiere. Auch werden die (Mehr-)Kosten für die Perforation (wie sie bei den einzelnen Rechnungsstellern anfallen) den allfälligen Umstellungskosten bei der Post gegenübergestellt – aus volkswirtschaftlicher Sicht seien die Kosten bei der Post tiefer. Weitere Argumente gegen die Perforation betreffen eine umständlichere Druckersteuerung und der mögliche Bedarf an Spezialpapier.

Demgegenüber wird von einzelnen grossen Rechnungsstellern die Perforation als völlig unkritisch betrachtet, da z.B. die Rechnungsstellung ab Endlospapierrolle mit einem geeigneten Schneid- und Perforationswerk erfolgen könne. Finanzinstitute befürworten mehrheitlich die Perforation mit dem Argument, dass damit papierbasierte Vergütungsaufträge im «korrekten» Format eingeliefert würden. Dieses Argument wird auch von der Schweizerischen Post angeführt, insbesondere bei der Annahme des Zahlteils am Postschalter und in den Filialen mit Partnern, bei denen der Zahlteil für die Verarbeitung eingesammelt und erst in einer Zentrale eingescannt wird.

5.1.2 Einführung eines Empfangsscheins

Die geplante «Einführung eines Empfangsscheins» wird wie die «Einführung einer Perforationspflicht für papierbasierte Zahlungen» eher kritisch betrachtet. Tendenziell ist jedoch auch bei diesem Änderungsvorschlag die Zustimmungsrate über alle verschiedenen Nutzergruppen des Konsultationsverfahrens hinweg positiv.

Negativ äussern sich insbesondere Finanzinstitute, positiv hingegen Testpersonen bei den «User Experience Tests», Konsumentenvertretungen, NPOs wie z.B. Spendenorganisationen, Softwarepartner und Dienstleister. Ausgewogen bewerten Rechnungssteller und grosse Rechnungsempfänger diese Anpassung.

Vielfach geäussert wird die Möglichkeit einer alternativen «Quittung» durch die Schweizerische Post, analog beispielsweise einem eingeschriebenen Brief. Auch wird häufig darauf hingewiesen, dass der Empfangsschein ausschliesslich «im Verkehr mit der Post» (inkl. Filialen mit Partnern) notwendig, für Finanzinstitute jedoch irrelevant sei.

Einzelne Stellungnehmende bemerken jedoch, dass eine solche Quittung der Schweizerischen Post rechtlich erstens nicht genüge (z.B. aufgrund der Tatsache,

dass der Thermodruck nur zwei Jahre lesbar bleibt) und zweitens der Empfangsschein – insbesondere bei den Filialen mit Partnern – die einzige Möglichkeit sei, eine saubere Empfangsbestätigung der Post zu erhalten. Die Testpersonen bei den «User Experience Tests» ihrerseits beurteilen den Empfangsschein sehr positiv, weil er dank Wiedererkennungseffekt massgeblich zur Zahlungskontrolle beitragen würde.

5.1.3 Vereinfachung bei den strukturierten Adressen

Der Änderungsvorschlag bezüglich «Vereinfachung bei den strukturierten Adressen» wird von einer deutlichen Mehrheit befürwortet.

Rechnungssteller, NPOs und Verbände reagieren teilweise sehr positiv auf diese Vereinfachung. Eher negativ äussern sich Finanzinstitute und einige Softwarepartner.

Sollten beide Varianten zugelassen werden, wird vereinzelt kritisch vermerkt, dass dann der Druck fehle, die strukturierten Adressen im Markt zeitnah umzusetzen. Die «Vollstrukturierung» hätte eine höhere Automatisierungsrate zur Folge, wogegen die Umsetzung zweier Varianten aufwändiger sei.

Einzelne Softwarepartner sind gegenteiliger Ansicht und meinen, die Umsetzung werde dank dem Änderungsvorschlag definitiv einfacher. Insbesondere auch Rechnungssteller vermerken, dass «voll strukturierte Adressen» ein Problem darstellten und die Umstellung mit hohen Kosten verbunden sei. Interessant ist das Argument, wonach die Adressharmonisierung Sache der Gemeinden und nicht schweizweit umzusetzen sei.

5.1.4 Keine Anzeige von Strukturinformationen des Rechnungsstellers

Der Änderungsvorschlag bezüglich «Keine Anzeige von Strukturinformationen des Rechnungsstellers» wird von einer deutlichen Mehrheit aller Zielgruppen befürwortet.

Gemäss einzelnen Stellungnahmen ist es vorteilhaft, die Strukturinformationen anzudrucken, z.B. für den Fall, dass der QR-Code beschädigt wird oder aus anderen Gründen nicht mit dem Scanner lesbar ist. Zusätzlich wurden datenschutzrechtliche Bedenken aufgrund der reduzierten Transparenz angebracht.

Weiter wird erwähnt, dass Strukturinformationen eher verwirlich seien und die QR-Rechnung in der Regel gescannt würde. Auch wird auf die geringe Relevanz dieser Thematik hingewiesen, zumal Strukturinformationen ausschliesslich im B2B-Geschäft verwendet würden.

5.1.5 Vereinfachung der Kombinationsmöglichkeiten bei strukturierten Referenzen

Der Änderungsvorschlag bezüglich «Vereinfachung der Kombinationsmöglichkeiten bei strukturierten Referenzen» wird von einer Mehrheit aller Zielgruppen befürwortet.

Einige Rechnungssteller bemerken, dass dieser Änderungsvorschlag zu einem Zusatzaufwand für die Implementierung führen würde, und er daher eher abzulehnen sei. Grundsätzlich wird auch bemängelt, dass neu zwei IBANs («normale» IBAN, QR-IBAN) existieren würden.

Als positiv erachtet wird, dass damit eine klare Zuordnung zum Zahlungsverfahren und somit eine höhere Prozesssicherheit gewährleistet sei. Verschiedene Stellungnehmende begrüssen explizit diesen Änderungsvorschlag.

5.1.6 Vorerst keine Verwendung des Feldes «Endgültiger Zahlungsempfänger»

Der Änderungsvorschlag bezüglich Verwendung des Feldes «Endgültiger Zahlungsempfänger» wird von einer deutlichen Mehrheit aller Zielgruppen befürwortet.

Einzelne Stellungnehmende haben diese Anpassung abgelehnt mit der Begründung, dass dieses Feld «in ISO-200022 in diversen Dateiformaten vorgesehen» sei oder dass Rechnungssteller mit zentralisierter Verarbeitung (wie z.B. Gemeinden, Städte) hiermit Vorteile in der Zuordnung eingehender Zahlungen hätten. Es wird auch bemängelt, dass bei einer späteren Einführung erhebliche Mehrkosten resultieren und eine grosse Vorlaufzeit benötigt würden. Positiv erwähnt wird, dass diese Funktionalität nur von wenigen Rechnungsstellern benötigt würde und dass dementsprechend das Weglassen eine operative Vereinfachung darstelle.

5.1.7 Vorerst keine Verwendung des Feldes für alternative Verfahren

Die geplante Anpassung bezüglich Verwendung der Felder für «Alternative Verfahren» wird von einer deutlichen Mehrheit aller Zielgruppen befürwortet.

Abgelehnt wird diese Anpassung von einigen mit der Begründung, dass eine spätere Einführung zu erheblichen Mehrkosten führen und eine entsprechende Vorlaufzeit benötigen würde. Daher solle das Feld beibehalten oder komplett gestrichen werden. Einzelne Stellungnehmende wollen dieses Feld entweder selber nutzen oder sehen einen konkreten Anbieter, der dieses Feld nutzen könnte. Ein Marktteilnehmender äussert seinen konkreten Bedarf an einem alternativen Verfahren bei der Lancierung der QR-Rechnung.

Die Anpassung wird von einzelnen explizit begrüsst, da sie aktuell zwar nicht gebraucht würde, dies jedoch zukünftig durchaus denkbar sei.

5.1.8 Einführung einer lizenzfreien Schriftart für nicht Microsoft-User

Die geplante Anpassung bezüglich «Einführung einer lizenzfreien Schriftart für nicht Microsoft-User» wird von einer deutlichen Mehrheit aller Zielgruppen befürwortet.

Abgelehnt wird diese Anpassung mit der Begründung, dass «keine Versuche» zuzulassen seien und eine «gut maschinenlesbare Schrift elementar» sei für die Verarbeitung. Gefordert wird zudem weit mehr als nur eine zusätzliche Schriftart.

Viele zustimmende Meinungen erwähnen die Relevanz einer solchen plattformübergreifenden, lizenzfreien Schriftart – «die Welt lebt nicht nur mit Microsoft», auch «Apple und Linux sind weit verbreitet».

6 Details der vier Erhebungsmethoden im Konsultationsverfahren

6.1 Vorgehen zur Festlegung der Erhebungsmethoden

In der Vorbereitung zur Durchführung der Erhebungen wurden relevante Zielgruppen identifiziert. Zu den relevanten Zielgruppen gehören u.a.

- grosse Rechnungssteller (z.B. Verwaltungen, Krankenkassen, Kreditkartenherausgeber) und deren Softwarepartner
- grosse Rechnungsempfänger (z.B. Verwaltungen) und deren Softwarepartner
- private RechnungsempfängerInnen/ZahlerInnen sowie Vertretungen von Konsumentenschutzorganisationen
- Finanzinstitute und deren Softwarepartner
- Verbände und Interessensvertreter (z.B. Gewerbe, Spendenorganisationen)

Auf Basis dieser identifizierten Zielgruppen wurden die vier verschiedenen Erhebungsmethoden abgeleitet, um ein möglichst repräsentatives Stimmungsbild der einzelnen Zielgruppen zu den acht geplanten Änderungen zu erhalten. Zur Komplettierung des Stimmungsbilds wurden die acht geplanten Änderungen auch in Einzelgesprächen und an Veranstaltungen vorgestellt und diskutiert.

6.2 «User Experience Tests»

6.2.1 Zielgruppe

Die «User Experience Tests» hatten als Zielgruppe Konsumentinnen und Konsumenten (private RechnungsempfängerInnen/ZahlerInnen) im Fokus, insbesondere solche, die aktuell belegbasiert (also via Schweizerische Post oder mit Vergütungsauftrag via Finanzinstitut) ihre Rechnungen begleichen.

6.2.2 Vorgehen und Zielsetzung

Die «User Experience Tests» wurden von einem externen Spezialisten durchgeführt. Es sollte sichergestellt werden, dass die QR-Rechnung mitsamt allen inhaltlichen und visuellen Änderungen sowie der Integration des QR-Codes von der Schweizer Bevölkerung einwandfrei verstanden und verwendet werden kann.

In einem qualitativen Verfahren wurde die Handhabung mit Usability-Tests untersucht. Die zu untersuchenden Fragestellungen waren unter anderem: Wie wird der neue Zahlteil der QR-Rechnung von den Endnutzern wahrgenommen? Gibt es Probleme, die sich durch Anpassungen am eigentlichen Zahlteil, mit kommunikativen Massnahmen oder mit User Education beheben lassen?

6.2.3 Statistik

Für die Untersuchung wurden 12 Testpersonen mit passendem Profil rekrutiert und eingeladen. Studien zeigen, dass bei qualitativen Untersuchungen schon mit einer kleinen Anzahl Probanden nahezu alle möglichen Erkenntnisse gesammelt werden können.

Es wurden von einer Agentur für User-Centered Design eigens Personen rekrutiert, die ihre Rechnungen heute auf der Post, am Bankschalter/Multimat oder per Einsenden der Einzahlungsscheine an die Bank oder PostFinance (Vergütungsauftrag) bezahlen. Dabei wurde zudem auf eine gute Durchmischung von Alter, Wohnort, Bildung, Nationalität und Internet-Affinität Wert gelegt.

Nicht rekrutiert wurden Personen, die nur Online-Banking nutzen (da nicht Zielgruppe), die blind oder sehbehindert sind (dafür standen die entsprechenden Hilfsmittel nicht zur Verfügung) oder die aus der französisch- oder italienischsprachigen Schweiz kommen, da erfahrungsgemäss verschiedene Sprachregionen keinen Einfluss auf die Verhaltensweise der Nutzer haben.

6.2.4 Ergebnis

Der Test zeigte, dass der neue Zahlteil der QR-Rechnung von den Teilnehmenden mehrheitlich gut verstanden und akzeptiert wird. Die Akzeptanz wird von den Testpersonen hauptsächlich auf den gleichbleibenden Zahlungsprozess zurückgeführt – die Endnutzer müssen ihre Gewohnheiten nicht ändern.

Es wurden wenige Verbesserungspunkte identifiziert und angepasst – so verwirrte beispielsweise das Feld «zahlbar bis» (Konsequenz: fällt weg).

6.3 «Interviews mit Rechnungsempfängern»

6.3.1 Zielgruppe

In den «Interviews mit Rechnungsempfängern» wurden ausgewählte Kunden einzelner Finanzinstitute befragt, die eine grosse Anzahl von eingehenden Rechnungen verarbeiten.

6.3.2 Vorgehen und Zielsetzung

Banken, die im Verwaltungsrat von SIX Interbank Clearing AG vertreten sind, wurden gebeten, geeignete Kunden aus ihrem Kundenstamm auszuwählen. Für die Interviews wurde ein standardisierter Interviewleitfaden verwendet.

Mit den Interviews sollten die spezifischen Befindlichkeiten grosser Rechnungsempfänger ausgelotet werden.

6.3.3 Ergebnis

Die Interviews haben gezeigt, dass die geplanten Änderungen an der QR-Rechnung keine wesentlichen Probleme darstellen. Daher werden die Änderungsvorschläge wie geplant umgesetzt.

Unabhängig von diesen geplanten Änderungen haben die Interviews gezeigt, dass die Einführung der QR-Rechnung für Rechnungsempfänger mit komplexeren Kreditorenprozessen und -lösungen je nach Lösung grössere Aufwände verursachen kann und es sich darum für solche Rechnungsempfänger empfiehlt, ein entsprechendes Umsetzungsprojekt frühzeitig zu starten.

6.4 «Aktive Erhebung»

6.4.1 Zielgruppe

Mit der «aktiven Erhebung» wurden ausgewählte grosse Rechnungssteller befragt.

6.4.2 Vorgehen und Zielsetzung

An Workshops wurden u.a. die QR-Rechnung und die geplanten Änderungen daran vorgestellt, um die spezifischen Befindlichkeiten grosser Rechnungssteller auszuloten.

6.4.3 Statistik

Insgesamt wurden vier Workshops durchgeführt mit Vertretern von 15 grossen Rechnungsstellern aus verschiedenen Branchen (z.B. Verwaltungen, Krankenkassen, Kreditkartenherausgeber, Energieversorger, Telekommunikationsanbieter).

6.4.4 Ergebnis

Nach intensiven Diskussionen, Analysen und Beratungen kamen die meisten Vertreter der grossen Rechnungssteller zum Schluss, dass die acht Änderungsvorschläge unproblematisch seien.

6.5 «Öffentliche Erhebung»

6.5.1 Zielgruppe

Mit der «öffentlichen Erhebung» wurde das Feld geöffnet, damit alle Marktteilnehmende zu den geplanten Änderungen Stellung nehmen konnten.

6.5.2 Vorgehen und Zielsetzung

Auf PaymentStandards.CH wurde eine spezifische Webseite mit Informationen aufgeschaltet. Dieses beinhaltete eine detaillierte Erläuterung der geplanten Änderungen und ein Feedbackformular, mit dem strukturiert zu allen acht geplanten Anpassungen Stellung genommen werden konnte.

Die Aufschaltung erfolgte am 31. Juli 2018. Zeitgleich wurde eine entsprechende Newsmeldung erzeugt. Rund 2'850 Adressaten vor allem aus der Banken- und Softwarebranche erhielten eine persönliche Einladung zur Teilnahme.

Mit diesem Vorgehen sollte allen Marktteilnehmenden die Möglichkeit gegeben werden, ihre Meinung zu den acht Änderungsvorschlägen abzugeben.

6.5.3 Statistik

Insgesamt 205 Marktteilnehmende aus allen Landesteilen haben ein Feedbackformular eingereicht.

Finanzinstitute, Rechnungssteller, Spendenorganisationen, Softwarepartner, Verbände und Dienstleister haben am öffentlichen Konsultationsverfahren teilgenommen. Privatpersonen haben sich nicht eingebracht.

6.5.4 Ergebnis

Die Auswertung aller Feedbacks zu den acht geplanten Anpassungen hat ergeben, dass eine Mehrheit allen acht Änderungsvorschlägen gegenüber insgesamt positiv eingestellt ist.

Bei der Perforationspflicht hielten sich Befürworter und Gegner die Waage, der Empfangsschein wurde tendenziell leicht positiv beurteilt. Die übrigen Änderungsvorschläge wurden allesamt sehr positiv aufgenommen.

Im Sinne einer allgemeinen Anregung wurde vorgeschlagen, auf die männliche Bezeichnungen zu verzichten und stattdessen inkludierende Formulierungen zu wählen.

Zur Sicherstellung des Datenschutzes wurde angeregt, Strukturinformationen des Rechnungsstellers weiterhin anzuzeigen.

Der Änderungsvorschlag zu den alternativen Verfahren wurde von wenigen mit der Begründung abgelehnt, dass sie dieses Feld selber nutzen wollten bzw. von solchen wüssten, die dieses Feld nutzen wollen.