

Kontaktloses Zahlen am Automaten

Eine Information für die Tabakwaren-Branche



Initiative Deutsche
Zahlungssysteme e.V.



Tabakhandel mit Verantwortung

Der Leitfaden wurde durch den Bundesverband Deutscher Tabakwaren-Großhändler und Automatenaufsteller e.V. (BDTA) in Zusammenarbeit mit der Initiative Deutsche Zahlungssysteme e.V. erstellt.

Über den Bundesverband Deutscher Tabakwaren-Großhändler und Automatenaufsteller e.V.:

Der Bundesverband Deutscher Tabakwaren-Großhändler und Automatenaufsteller e.V. (BDTA) vertritt die gemeinsamen wirtschaftlichen, politischen und sozialen Interessen des Tabakwaren-Großhandels sowie des Zigarettenautomaten aufstellenden Handels in Deutschland gegenüber Behörden, politischen Entscheidungsträgern, anderen Verbänden und Organisationen sowie der Öffentlichkeit und den Medien.

Über die Initiative Deutsche Zahlungssysteme e.V.:

Die Initiative Deutsche Zahlungssysteme e.V. mit Sitz in Berlin versteht sich als Netzwerk für Unternehmen und Institutionen, die die bargeldlosen Bezahlverfahren der Deutschen Kreditwirtschaft akzeptieren oder die hierfür notwendige Infrastruktur bereitstellen. Sie bündelt die Interessen Ihrer Mitglieder und vertritt sie gegenüber Politik und Medien. Der Verein recherchiert neue Einsatzmöglichkeiten, initiiert Pilotprojekte und unterstützt bestehende Aktivitäten seiner Mitglieder, insbesondere in den Bereichen Marketing, Public Relations und Public Affairs. Bereits seit über fünfzehn Jahren beschäftigt sich die Initiative Deutsche Zahlungssysteme e.V. mit dem Bezahlen in Deutschland.

Vorwort

Die Tabakwaren-Branche hat den Anspruch, Kunden ein verbraucherfreundliches, komfortables und einfaches Käuferlebnis am Zigarettenautomaten zu gewährleisten. Dazu gehört auch das Bezahlen. Am besten ist es, wenn es schnell, bequem und immer passend erfolgen kann. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Integration der Altersverifikation in den Bezahlvorgang.

Möglich ist das bargeldlose Bezahlen mit integrierter Altersverifikation bereits an vielen Zigarettenautomaten. Für Kunden bedeutet das: weniger Kleingeldkramen und weniger Aufwand. Regelmäßige Umfragen der Initiative Deutsche Zahlungssysteme zeigen, dass der Wunsch nach der Kartenzahlung innerhalb der Bevölkerung stetig zunimmt. Eine Umfrage in Zusammenarbeit mit dem Institut für Demoskopie Allensbach hat ergeben, dass bereits jeder Fünfte Beträge unter 25 Euro am liebsten mit girocard bezahlen möchte. Bei den 30- bis 44-Jährigen ist es sogar fast jeder Dritte (30 Prozent).¹ Durch die Corona-Pandemie setzt die Bevölkerung zusehends bevorzugt auf die Bezahlung per Karte, Kontaktlos und Co.

Elektronische Bezahlssysteme bieten als Alternative zu Bargeld eine Reihe von Vorteilen und neue Chancen für die Automatenaufsteller. Und Automatenaufsteller können so den sich wandelnden Ansprüchen und Bedürfnissen der Kunden gerecht werden.

Sinkt der Bargeldbestand im Automaten, reduzieren sich das Risiko für Vandalismus und die Kosten für das Bargeldhandling. Die zusätzliche Kartenakzeptanz am Automaten ermöglicht zudem einen potenziellen

Mehrumsatz. Dank Innovationen, wie dem kontaktlosen Bezahlen, öffnen sich auch am Automaten gänzlich neue Möglichkeiten. Da Zahlungen, z. B. mit girocard kontaktlos, bis 50 Euro in der Regel ohne die Eingabe einer PIN abgewickelt werden können, erfolgt die Transaktion am Zigarettenautomaten ausschließlich über die kontaktlose Schnittstelle zwischen Karte und Kontaktlos-Leser.

Mit der Umrüstung auf elektronische Bezahlverfahren rüstet sich die Tabakwaren-Branche für die Zukunft: Die vorhandenen Zahlungssysteme können z. B. vergleichsweise einfach um die Kontaktlos-Technologie erweitert werden.

Um von den Vorteilen zu profitieren, die bargeldloses Bezahlen mit sich bringen, müssen sich Aufsteller informieren und entsprechend vorbereiten. Dieser Leitfaden zeigt anschaulich und einfach auf, wie Aufsteller und Kunden bestmöglich von neuen kontaktlosen Technologien profitieren können. Bevor Sie sich für eine Investition in diesem Bereich entscheiden, empfehlen wir, unterschiedliche Angebote einzuholen und diese im Einzelnen zu prüfen und zu kalkulieren. So können Sie herausfinden, wie sie sich für Sie rechnen, damit Sie eine passgenaue Lösung für sich finden.

Claus Obholzer

Geschäftsführer
des Bundesverbandes
Deutscher Tabakwaren-
Großhändler und Automaten-
aufsteller e.V.

Ingo Limburg

Vorstandsvorsitzender
der Initiative Deutsche
Zahlungssysteme e.V.

¹ Befragung im Juli 2020 von 1.237 Personen ab 16 Jahren

Inhalt

1. Einleitung

- 1.1 Wer sollte diesen Leitfaden lesen?
 - 1.2 Wie funktioniert die Kartenzahlung?
 - 1.3 Vorteile der Kartenzahlung
-

2. Kontaktloses Bezahlen

- 2.1 Was ist die Kontaktlos-Technologie?
 - 2.2 Wie funktioniert die Kontaktlos-Technologie?
 - 2.3 Vorteile kontaktloser Zahlung
 - 2.4 Verbreitung der Kontaktlos-Technologie
 - 2.5 Ist kontaktloses Zahlen sicher?
 - 2.6 Kennzeichnung
-

3. Nächste Schritte – was muss ich tun, um kontaktloses Bezahlen zu ermöglichen?

- 3.1 Sie akzeptieren noch keine Kartenzahlung?
 - 3.2 Beteiligte Akteure an der Kartenzahlung
-

4. FAQ

1. Einleitung

1.1 Wer sollte diesen Leitfaden lesen?

Dieser Leitfaden wurde für Automatenaufsteller erstellt, die die Akzeptanz von Karten und speziell kontaktloser Karten am Automaten in Betracht ziehen oder schon bargeldlose Zahlungen anbieten und auf kontaktlose Zahlungen umstellen möchten.

Kontaktloses Bezahlen ist bereits heute eine Alternative zum Bargeld. Bezahlt werden kann mit Karten und perspektivisch mit mobilen Geräten wie Smart-

phones oder mit sogenannten Wearables wie z. B. einer Smartwatch. Die zugrunde liegende Kommunikationstechnologie (Near Field Communication) ist bei all diesen Geräten identisch und bietet damit Kunden das Erlebnis einer schnelleren und einfachen Zahlung.

1.2 Wie funktioniert die Kartenzahlung?

Die in Deutschland gängigsten Kartensysteme sind girocard (gehalten und gesteuert von der Deutschen Kreditwirtschaft), Maestro (Mastercard), Mastercard (Mastercard), V PAY (Visa), Visa (Visa) und Amex (American Express). Jeder Zahlung liegt entweder ein Debit- oder ein Kredit-System zugrunde. Derzeit ist für den Einsatz am Zigarettenautomaten vorerst die girocard als Plastikkarte geeignet, da hierüber die Altersverifikation sichergestellt wird. Die Altersverifikation über die digitale girocard im Smartphone ist in der Umsetzung.

Debit-Verfahren

Bei Debit-Zahlungen werden Geldbeträge vom Konto des Zahlenden abgebucht und dem Konto des Zahlungsempfängers gutgeschrieben. Der Kunde sieht die Abbuchung zeitnah in seinem Online-Banking

oder auf dem Kontoauszug. Beim Bezahlen mit der girocard enthält diese alle für die Abbuchung nötigen Informationen. Um zu bezahlen, nutzt der Kunde seine girocard durch Vorhalten an das Near-Field-Communication-Terminal (NFC). Eine PIN-Eingabe ist an einem TOPP-Terminal weder erforderlich noch möglich. Schon ist der Bezahlvorgang erledigt. Das geht schnell und sicher. Alleine in Deutschland wird die girocard an über 900.000 Terminals² im Handel akzeptiert. Im Jahr 2020 haben die Nutzer mit ihrer girocard 5,5 Milliarden Mal bezahlt. Mehr als eine Milliarde Mal mehr als noch im Jahr 2019. Wer mit Karte zahlt, zahlt meistens mit girocard, der Bank- oder Sparkassenkarte. Im Schnitt trägt jeder Bürger mindestens eine girocard mit sich. Es gibt über 100 Millionen girocards in Deutschland.

² DK-Statistik girocard-Jahreszahlen 2020

1.2 Wie funktioniert die Kartenzahlung?

Erst ein Prozent der Automaten akzeptieren derzeit Bankkarten (girocard, Kreditkarte). Das kontaktlose Zahlen im Einzelhandel wird für viele Menschen alltäglich, was auch die Nachfrage nach diesen Bezahloptionen am Automaten steigen lässt. An mehr als 10.000 Zigarettenautomaten kann bereits bargeld- und kontaktlos bei gleichzeitiger Berücksichtigung des Jugendschutzes mit der girocard bezahlt werden.

Kredit-Verfahren

Im Unterschied zu den Debit-Zahlungen werden Kredit-Zahlungen dem Kunden nicht sofort berechnet, sondern gesammelt und dem Kunden in der Regel

einmal im Monat in Rechnung gestellt. Der Kunde sieht die Transaktion nicht direkt in seinen Kontobewegungen, sondern in der Kreditkartenabrechnung oder online in der Transaktionsübersicht der Kreditkarte. In Deutschland gab es 2020 laut Statista circa 45 Millionen Kreditkartenbesitzer. Nach den vom EHI Retail Institute erhobenen Zahlen wurden mit Kreditkarten im Einzelhandel (stationär und online) im Jahr 2020 neun Prozent vom Umsatz getätigt.

An Zigarettenautomaten werden Kreditkarten bisher nicht akzeptiert.



1.3 Vorteile der Kartenzahlung

Was für Kartenzahlung im Allgemeinen spricht

Kunden schätzen die Kartenzahlung. Umfragen zur girocard allgemein belegen, dass Kunden der Kartenzahlung vertrauen und diese nutzen möchten: 82 Prozent der Nutzer finden das Bezahlen mit girocard einfach, 79 Prozent schätzen, dass es an der Kasse schnell geht, 76 Prozent halten die girocard für bequem.³

Potenziell weniger Aufwand für Bargeldlogistik

Es reduziert sich die Zeit des Bargeldzählens oder des Einzahlens von Bargeld bei der Bank oder Sparkasse bei häufigerer Kartenzahlung der Kunden. Ein dadurch möglicher reduzierter Bargeldbestand bedeutet zudem weniger Wege zur Bank.

Hochsicheres Bezahlverfahren

Die Deutsche Kreditwirtschaft bietet Händlerkunden der Banken und Sparkassen im girocard-System ein hochsicheres Bezahlverfahren an. Dem Händler entsteht bei Zahlungen im girocard-System niemals ein Zahlungsausfall.

Reduziertes Risiko von Bargeldschwund

Weniger Bargeld im Automaten und im Betrieb zu haben, reduziert das Risiko von Diebstahl, Vandalismus und Betrug.

Chancen für Kleingeldbeträge

Da speziell bei der kontaktlosen Bezahlung bei Beträgen bis 50 Euro in der Regel die PIN-Eingabe entfällt, eröffnet sich die Möglichkeit, kostengünstigere, verschlankte Terminals in die Automaten zu integrieren. Diese kommen ohne Kartenschlitz und teils ohne PIN-Pad (sogenannte TOPP, also Terminals ohne PIN-Pad) aus. Kunden können darüber hinaus bei Kartenzahlungen spontaner sein als bei Barzahlung, bei der sie nur so viel einkaufen können, wie sie bar bei sich haben. Mehr zu den TOPP erfahren Sie in Kapitel 2.4.



³ Befragung von infas quo im Auftrag der EURO Kartensysteme GmbH, Juni 2021

2. Kontaktloses Bezahlen

2.1 Was ist die Kontaktlos-Technologie?

Die Kontaktlos-Technologie bietet Kunden einen neuen Weg, um Einkäufe mit Karte und perspektivisch auch mit Smartphone schnell, bequem und sicher zu bezahlen. Kontaktlose Transaktionen basieren auf dem internationalen NFC-Standard (NFC = Near Field Communication), der inzwischen auch in vielen Smartphones eingesetzt wird.

Zum Bezahlen mittels NFC muss die Karte oder das Endgerät des Kunden sehr nah an den Kontaktlos-Leser des Bezahlterminals herangeführt werden, damit eine Kommunikation stattfinden und somit

die Transaktion abgewickelt werden kann. Für geringe Beträge bis zu einer Betragsgrenze von derzeit 50 Euro entfällt in der Regel die Eingabe einer PIN. Die kontaktlose Zahlung ist eine der aktuell schnellsten Zahlungsmethoden am Markt und bei vielen Kunden bereits etabliert. Sie eignet sich daher gut, um Barzahlungen zu ersetzen.



2.2 Wie funktioniert die Kontaktlos-Technologie?

Das kontaktlose Zahlungsinstrument verfügt über eine Antenne, sodass bei Vorhalten an einem Kontaktlos-Leser am Terminal am Automaten Informationen zwischen beiden übermittelt werden können. Der eigentliche Vorgang des Bezahlers und die Altersverifikation gestalten sich für den Karteninhaber ebenfalls sehr einfach: Der Kunde hält seine Karte an das Wellensymbol am Terminal, wählt eine Sorte und erhält die Ware automatisch aus dem Automaten.

Um den Kunden alle Bezahlmöglichkeiten am Automaten anzuzeigen, sollten branchenspezifische Aufkleber mit Bedienerführung am Automaten an-

gebracht werden. Diese Aufkleber erhalten Sie direkt bei der EURO Kartensysteme GmbH, die für das Marketing und die Kommunikation rund um die girocard verantwortlich ist (info@eurokartensysteme.de) oder auch über den BDTA. Mehr zur Kennzeichnung lesen Sie in Kapitel 2.6.



2.3 Vorteile kontaktloser Zahlung

Kontaktlos Zahlen kann das Kundenerlebnis verbessern. Es kann reibungslos parallel zu anderen Zahlungsmethoden wie Bargeld oder kontaktbehalteter Kartenzahlung eingesetzt werden.

Was für das kontaktlose Bezahlen spricht:

Schutz vor Vandalismus und Diebstahl

Durch den Einsatz bargeldloser Bezahlsysteme befindet sich weniger Bargeld in den Automaten, das Risiko für Vandalismus und Diebstahl sinkt. Die speziell für die kontaktlose Zahlung entwickelten verschlankten Terminals können durch den Wegfall des Kartenschlitzes in manche Automaten leichter eingebaut oder nachgerüstet werden. Zudem ergibt sich ein geringerer Wartungsaufwand, da weniger mechanische Komponenten von außen verschmutzt oder beschädigt werden können.

Zahlungssicherheit

Kontaktlose Kartenzahlungen bieten dasselbe Maß an Sicherheit und Garantieschutz wie bisherige Kartenzahlungen. Mehr zur Sicherheit kontaktloser Kartenzahlungen lesen Sie in Kapitel 2.5.

Zukunfts- und Investitionssicherheit

NFC ist der weltweit führende Übertragungsstandard für kontaktlose Zahlungen. Auch neue Lösungen, wie z. B. Mobile-Payment-Anwendungen oder zukünftige Innovationen, nutzen diesen bewährten Übertragungsstandard und lassen sich damit besonders einfach in bestehende Strukturen integrieren.



2.4 Verbreitung der Kontaktlos-Technologie

Vorteile für den Endverbraucher

Kunden erleben eine schnelle, einfache und bequeme Zahlung, die genauso sicher ist wie bisherige Kartenzahlungen – kontaktloses Bezahlen hat ein Bündel an Vorteilen:

Es ist schnell.

Kontaktloses Bezahlen ist sehr schnell, insbesondere für Beträge von derzeit bis zu 50 Euro, da die Eingabe der PIN entfällt und der Jugendschutz in den Bezahlvorgang am Automaten integriert ist.

Es ist einfach und intuitiv.

Kunden müssen kein Bargeld herauskramen und können intuitiv bezahlen. Ihre Ausgaben können sie dabei ganz einfach über den Kontoauszug oder ihre Banking-App nachvollziehen.

Es ist unkompliziert.

Kein Überlegen, wie rum die Karte gesteckt wird. Einfach hinhalten. Piep. Fertig.

Es ist sicher.

Kontaktlose Zahlungen sind sicher und gut geschützt. Für sie gelten dieselben Sicherheitsmaßnahmen wie für Chip- und PIN-Zahlungen.

Seit dem Sommer 2018 bieten immer mehr Institute neben der kontaktlosen Karte zusätzlich die digitale girocard für das Smartphone an. Auch für diese wird das sichere Altersverifikationsmerkmal umgesetzt werden. Diesbezüglich befindet sich der BDTA im intensiven Austausch mit der Deutschen

Kreditwirtschaft. Gearbeitet wird derzeit am Rollout der nächsten und technologisch weiter verbesserten Generation, die die Altersverifikation und Zahlung anhand der kontogebundenen Bankkarte im Onlineverfahren vornimmt.

Bereits mehr als 60 Prozent der girocard-Transaktionen waren laut Statistik der Deutschen Kreditwirtschaft 2020 kontaktlos. Im Jahresverlauf hatte sich der Anteil der kontaktlosen Transaktionen mit Karte und Smartphone von rund 39 Prozent im Januar auf 60,4 Prozent im Dezember erhöht. Und die Zahlen steigen Monat für Monat.

Dass das schnelle und bequeme Vorhalten der Karte vor das Terminal am Automaten die Kartenzahlung insbesondere im Kleinbetragsbereich für Kunden deutlich attraktiver macht, zeigt auch der Durchschnittsbetrag, der bei kontaktlosen Transaktionen signifikant niedriger liegt als bei herkömmlichen Zahlungen mit Stecken der Karte.

Ende 2020 waren mehr als 900.000 aktive girocard-Terminals im Markt und damit rund 3,8 Prozent mehr als im Vorjahr. Der Großteil davon unterstützt schon eine kontaktlose Zahlungsabwicklung – weitere werden umgerüstet. Unter anderem waren bis Ende 2020 bereits 10.000 Zigarettenautomaten auf die Möglichkeit des kontaktlosen Bezahlers umgestellt. Mittelfristig sollen bis zu 100.000 Automaten umgestellt werden.

Terminal ohne PIN-Pad

Die Deutsche Kreditwirtschaft testete 2018 im Rahmen eines Pilotprojektes gemeinsam mit Netzbetreibern, Terminalherstellern und Automatenbetreibern die kontaktlose Bezahlung an Automaten mit sogenannten „TOPP“ (Terminals ohne PIN-Pad). Der BDTA war von Beginn an als Pilotteilnehmer involviert.

Im Rahmen des Tests wurde z. B. die Online-Anbindung am Standort beobachtet, die Abläufe zwischen Automat und Terminal wurden optimiert. Zudem wurden verstärkt Terminalrahmen mit Informationen über die Bedienung zur besseren Kundenführung am Automaten eingeführt. Das Projekt verzeichnete sehr gute Erfolge und die Pilotierung konnte zum Jahresende 2018 abgeschlossen werden. Es folgte eine Übergangsphase, in der ausgewertet wurde, die Verantwortlichen über den Regelbetrieb entschieden und schließlich die Zulassungsbedingungen für TOPP im Regelbetrieb veröffentlichten.

2.5 Ist kontaktloses Zahlen sicher?

Kontaktloses Zahlen ist sicher wie bisherige girocard-Kartenzahlungen. Eine girocard kontaktlos nutzt den internationalen EMV-Standard. Das heißt, es kommen die gleichen hohen technischen Standards wie bei der bisherigen girocard-Zahlung zum Einsatz. Kontaktlose Zahlungen mit einem Mobilgerät profitieren von gleichen Sicherheitsvorkehrungen. Beispielsweise besteht für den Händler bei Zahlungen im girocard-System immer eine 100-prozentige Zahlungsgarantie.

Für Sicherheit sorgt auch die kurze Distanz – die Daten werden nur bei sehr geringem Abstand zwischen Karte und Terminal übertragen. Werden mehrere Karten gleichzeitig vorgehalten, kann keine Zahlung erfolgen.

Wenn Kunden ihre Karte oder ein anderes kontaktloses Zahlungsinstrument verlieren oder es ihnen gestohlen wird, sollten sie umgehend ihre Bank oder Sparkasse informieren und die Karte sperren lassen. Das ist in den Bestimmungen des kartenausgebenden Instituts so vorgesehen.

Um Missbrauch und Entstehung von Schäden zu verhindern, ist die sofortige Sperrung der Karte unter dem *zentralen Sperrnotruf 116 116* oder der vom kartenausgebenden Institut benannten Rufnummer wichtig. Bei Verlust durch Diebstahl sollte zudem eine Anzeige bei der Polizei gestellt werden.

2.6 Kennzeichnung

Achten Sie darauf, dass am Kontaktlos-Leser das folgende *EMVCo-Contactless-Symbol* sichtbar ist:



Dieses Symbol wird ausschließlich auf POS-Terminals verwendet, die kontaktlose Zahlungen unterstützen. Es ist immer an der Stelle angebracht (oder im Display dargestellt), an die das kontaktlose Zahlungsinstrument gehalten werden muss, bzw. wo das NFC-Feld am stärksten ausgeprägt ist. Damit erkennen Kunden

intuitiv, wo sie ihre Karte zum Bezahlen an das Gerät halten sollten.

Die im Rahmen des Pilotprojekts „TOPP“ der Deutschen Kreditwirtschaft getesteten Terminalrahmen zur besseren Kundenführung am Automaten erhalten Sie direkt bei der EURO Kartensysteme GmbH unter info@girocard.eu.

Sie wurden in Usability-Tests, die gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut infas quo durchgeführt wurden, entwickelt, um den Kunden am Automaten ideal durch die Bezahlung zu führen. Der Test zeigte: Da am Automaten die persönliche Information und Führung durch z. B. die Kassierer entfällt, müssen die Rahmen auffallen und verständlich sein.



3. Nächste Schritte – was muss ich tun, um kontaktloses Bezahlen zu ermöglichen?

Hier erfahren Sie, was Sie am Automaten tun müssen, um generell Kartenzahlungen zu akzeptieren bzw. falls Sie Kartenzahlungen bereits ermöglichen, was Sie tun müssen, um zusätzlich kontaktlose Zahlungen anzubieten.

Grundsätzlich empfehlen wir Ihnen, bei Interesse an der Einführung von kontaktbehafteten und kontaktlosen Kartenzahlungen an Zigarettenautomaten zur Planung der weiteren Schritte Kontakt mit der BDTA-Geschäftsstelle aufzunehmen.

3.1 Sie akzeptieren noch keine Kartenzahlung?

Um am girocard-System teilnehmen zu können und Zahlungen am Automaten per girocard kontaktbehaftet und kontaktlos zu ermöglichen, benötigen Sie eine Vertragsbeziehung mit einem zugelassenen Netzbetreiber für die Bereitstellung und den Betrieb der Terminals.

Ihr Netzbetreiber ist für die Akzeptanz der girocard Ihr zentraler Ansprechpartner und klärt alle Voraussetzungen mit Ihnen, wie den nötigen Lastschriftzug im Rahmen der Kontoführung, die vertraglichen Rahmenbedingungen und die technischen Hinweise zur

allgemeinen Aufstellung und Nutzung der Terminals. Alternativ können Sie sich auch an Ihre Bank oder Ihre Sparkasse wenden, die Ihnen gerne einen passenden Kontakt vermitteln.

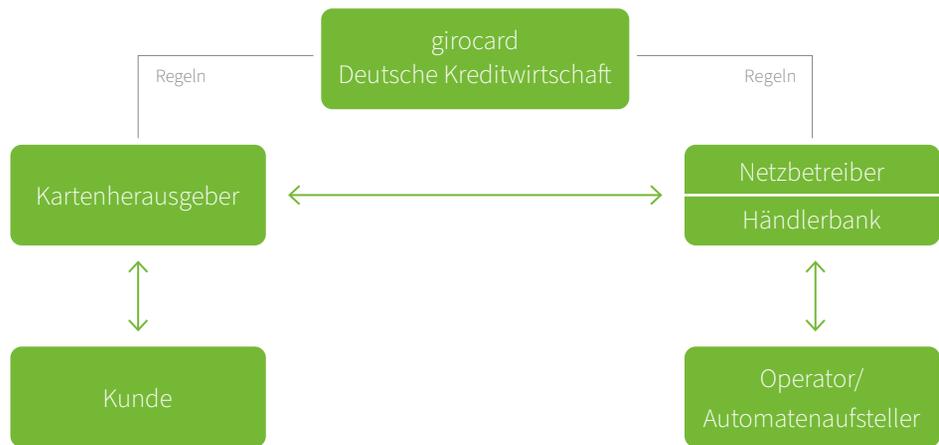
Zu den infrastrukturellen Anschaffungskosten (Hardware-Kauf/-Miete, Anschlüsse usw.) kommen die Händlerentgelte für die Zahlungsgarantie pro erfolgreicher Transaktion hinzu.

- Hier ist ein Beispiel des girocard-kontaktlos-Logos zu sehen. Diese sind auch zu finden auf: www.girocard.eu/presse-mediathek

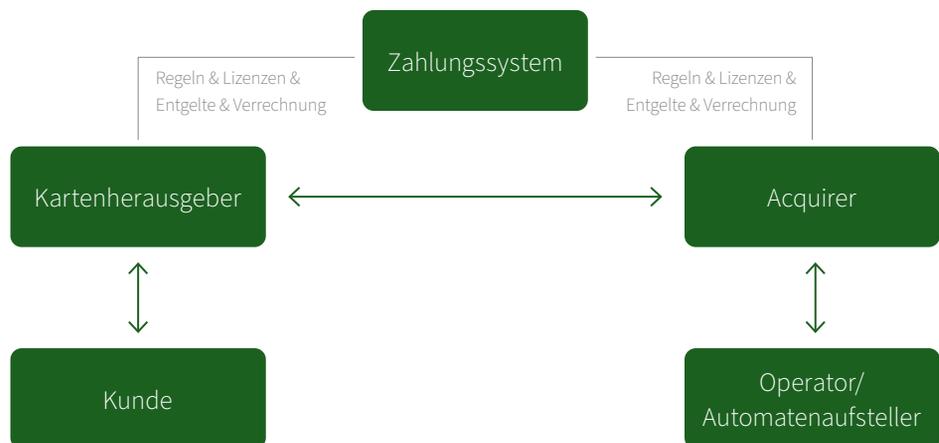


3.2 Beteiligte Akteure an der Kartenzahlung

Das 4-Ecken-Modell von girocard



Das 4-Ecken-Modell der internationalen Kartenzahlungssysteme



4. FAQ

Wie gelingt der Start zum bargeldlosen Bezahlen?
Bargeldlose Bezahlssysteme am Automaten sind vielen Operatoren bereits lange bekannt. Bisher handelte es sich aber in der Regel um geschlossene Systeme in der Betriebsverpflegung.

1. Was ist ein Netzbetreiber und wofür brauche ich diesen?

Ein Operator muss sich überlegen, wie er einfach und günstig seine Automaten mit einer bargeldlosen Zahlungsakzeptanz ausstatten kann.

Um überhaupt bargeldlose Transaktionen am Automaten umsetzen zu können, benötigen Sie einen neuen Partner: den Netzbetreiber. Wer ist das? Der Netzbetreiber ist ein Dienstleister, der das Clearing zwischen den unterschiedlichen Playern vornimmt. Einfach gesagt sorgt er für eine reibungslose Akzeptanz und Abrechnung aller Debit- und Kreditkarten. Alternativ kann sich der Operator direkt an seine Händlerbank wenden.

2. Welche technischen Voraussetzungen gibt es?

Die erste Voraussetzung für das kontaktlose Bezahlen ist, dass der Automat über eine Internetanbindung oder über ein Mobilfunk-Modem verfügt.

Bei der Umsetzung von offenen bargeldlosen Bezahlverfahren wie girocard, Kreditkarten oder dem mobilen Bezahlen mit dem Smartphone (u. a. Apple Pay und Google Pay) gilt es, einiges zu beachten.

Wenn der Automat, aufgrund einer Telemetrie-Lösung, bereits online ist, umso besser. Muss der Automat immer online sein? Nein, er muss aber jederzeit die Möglichkeit haben, online zu gehen. Im Fall der mobilen Bezahlung mit dem Smartphone geht er z. B. immer online.

Die zweite Voraussetzung ist die entsprechende Hardware. Hier gibt es unterschiedliche Anbieter auf dem Markt. Achten Sie auf jeden Fall auf eine aktuelle Zertifizierung. Testen Sie die Terminals. Bei einigen ist es schwierig, die komplette Hardware im Automaten unterzubringen. Insbesondere, wenn Sie zusätzlich Münzwechsler und Banknotenleser verbaut haben.

Achtung: Es kann bei einigen Automatensteuerungen zu Problemen kommen. Prüfen bzw. testen Sie unbedingt vorab, welcher Hersteller welche Modelle auf die entsprechenden Terminals vorbereitet hat.

3. Welche Hardware-Optionen gibt es?

Als Hardware-Option kommt am Zigarettenautomaten seit rund vier Jahren das verschlankte Terminal ohne PIN-Pad (TOPP) zum Einsatz, welches auf Steckleser und PIN-Pad verzichtet, und dadurch um einiges günstiger ist.

Zu berücksichtigen ist beim TOPP, dass die Eingabe einer PIN nicht möglich ist. Das heißt, muss der Kunde aufgrund der Regulierungsvorgaben bei der kontaktlosen Zahlung per „Plastikkarte“ die PIN eingeben, kommt es zum Abbruch des Kaufs.

TOPP akzeptieren grundsätzlich auch die digitale girocard sowie weitere Karten im Smartphone, welche in der Wallet des Smartphone-Herstellers hinterlegt sind. Dies wird u. a. Google Pay bzw. Apple Pay genannt.

4. Harmoniert jeder Automat mit allen Systemen?

Wie bereits erwähnt, werden die Terminals über die MDB-Schnittstellen an den Automaten angeschlossen. Alle zugelassenen TOPP-Terminallösungen verfügen über die MDB-Schnittstelle, sodass sie theoretisch mit allen Automaten mit MDB-Schnittstelle kompatibel sind.

Beachten Sie:

- Der Automat sollte in seinen Grundeinstellungen eine bargeldlose Zahlungsoption unterstützen.
- Bestimmte Kombinationen sind vorteilhafter in Bezug auf die Schnittstelle und/oder die mechanische Integration (z. B. durch vorhandene Ausschnitte und entsprechende Blenden).
- Prüfen und testen Sie bestenfalls für jeden Automatentyp.

5. Welche Kosten kommen auf den Operator zu?

Hardware:

In den meisten Fällen ist es heute noch so, dass die Zahlung mit Bargeld und die bargeldlose Zahlung parallel eingesetzt wird. Ein völliger Verzicht auf Bargeld wird mit großer Wahrscheinlichkeit zu einem Umsatzrückgang am Automaten führen. Das bedeutet für den Operator, dass die Hardware-Investitionen für Zahlungssysteme erst einmal ungefähr doppelt so hoch sind.

Laufende Kosten:

Zusätzlich gibt es die laufenden Transaktionskosten pro Verkaufsvorgang. Hier lohnt sich für eine bessere Einschätzung der Vergleich Münzgeld vs. bargeldlos (ohne Hardware-Kosten). Hierzu zeigen wir Ihnen einmal auf, welche Kosten in Ihre Kalkulation einfließen sollten. Diese muss jeder Operator für sich entsprechend berechnen.

Kosten Münzgeld:

- Kosten Geldzähl- und Verarbeitungsmaschinen (Abschreibung/Wartung)
- Kosten Münzwechsler-Handling am Automaten
- Personalkosten für den Mitarbeiter, der für die Bargeldbearbeitung zuständig ist
- Dienstleister-Kosten für den Transport und die Weiterverarbeitung des Hartgeldes bzw. der Banknoten
- Die Summe der genannten Kosten geteilt durch die Anzahl der Münzgeld-Verkaufsvorgänge ergibt die Transaktionskosten pro Verkaufsvorgang mit Münzgeld.

Kosten bargeldlos:

Beim bargeldlosen Bezahlen fließen folgende Positionen in die Kalkulation ein:

- das Grundentgelt
- die Kosten pro Transaktion
- In den meisten Konditionsmodellen werden zwei Posten an den Netzbetreiber gezahlt:
 - ein Grundentgelt pro Automatenterminal
 - ein Betrag, fix oder prozentual, pro Verkaufsvorgang

Um auf die Transaktionskosten pro Verkaufsvorgang bargeldlos zu kommen, rechnen Sie das monatliche Grundentgelt plus die Transaktionskosten pro Kauf. Die Summe geteilt durch die bargeldlosen Verkäufe/Monat ergibt die Kosten des einzelnen Verkaufsvorgangs. Zudem sind die Entgelte für die Zahlungsgarantie verhandelbar und gemäß EU-Regulierung gedeckelt.

Unser Tipp: Vergleichen Sie unbedingt verschiedene Anbieter und Zahlungsmodelle. Kalkulieren Sie die zu erwartenden Umsätze an Bargeld-Zahlungen und bargeldlosen Zahlungen und berechnen Sie demnach die für Sie rentabelste Konstellation.

Parallelbetrieb für mehr Kundenservice

Da Bargeld und bargeldlose Verfahren in den meisten Fällen parallel laufen werden, hat der Operator zunächst einmal eine zusätzliche Investition. Der Trend geht aber verstärkt zum Zahlen ohne Bargeld.

6. Wie führt man den Verbraucher ideal am Automaten?

Das positive Nutzungserlebnis des Kunden ist entscheidend für den Erfolg. Das bedeutet, wenn der Kunde vor dem Automaten steht, muss erkennbar sein, dass kontaktlos bezahlt werden kann und vor allem wie. „Einfach & auffällig“ steht an dieser Stelle vor „schick & schön“.



In Zusammenarbeit mit den Marktforschern von infas quo und der EURO Kartensysteme GmbH wurden speziell für die kontaktlose Bezahlung am Zigarettenautomaten unterstützend Terminalrahmen entwickelt,

die Kunden auf die Möglichkeit hinweisen und beim Bezahlen leiten. Das intuitive Design des kontaktlosen Bezahls tut sein Übriges dazu. Denn die Bedienung muss selbsterklärend bzw. mit einem einfachen Terminalrahmen oder entsprechendem Hinweis auf dem Display des Automaten sehr schnell zu verstehen sein, um dem Kunden ein rasches und einfaches Käuferlebnis zu ermöglichen.

7. Können auch Karten aus dem Ausland am Automaten akzeptiert werden?

Aktuell sind die TOPP-Terminals an Zigarettenautomaten nur mit den von deutschen Kreditinstituten ausgegebenen girocards möglich.

8. Werde ich auch Zahlungen mit neuen kontaktlosen Zahlungsgeräten durchführen können, sprich mit Mobiltelefonen oder Wearables wie z. B. Uhren oder Armbändern?

Perspektivisch ja, sofern das Gerät vom Endverbraucher aktiviert wurde und Sie Zahlungen des entsprechenden Zahlungssystems akzeptieren, können Sie kontaktlose Zahlungen mit jedem Gerät durchführen, das die jeweilige Bezahlfunktion unterstützt. Allerdings muss für die Karten im Smartphone noch das Altersverifikationsmerk-

mal umgesetzt werden. Die Technik ist ein und dieselbe. Google Pay oder Apple Pay sind keine eigenen Bezahlsysteme, sondern beinhalten Kredit- oder Debitkarten in digitalisierter Form und sind somit digitale Portemonnaies (Wallets).

9. Kann jemand unwissentlich im Vorbeigehen an einem Kontaktlos-Leser zahlen?

Die Daten werden beim kontaktlosen Zahlen nur bei sehr geringem Abstand zwischen Karte und dem Terminal übertragen. Der erforderliche Abstand von wenigen Zentimetern zwischen beiden Einheiten dient dazu, unbeabsichtigte Zahlungen zu verhindern. Wenn zwei oder mehr Karten bzw. Geräte gleichzeitig vor das Terminal gehalten werden, erkennt dieses einen „Card Clash“ und wird keine Transaktion durchführen.

Kontaktlose Terminals können nur eine Transaktion zur selben Zeit vornehmen. Zur Sicherheit muss jede Zahlung abgeschlossen sein, bevor eine zweite durchgeführt werden kann. Durch bloßes Vorbeigehen an einem Lesegerät erfolgt keine Zahlung.

Haftungsausschluss

Dieses Dokument dient als Unterstützung für Automatendienstleister und ihre Kunden für die Akzeptanz neuer Zahlungsmöglichkeiten. Vor dem Hintergrund der technologischen Komplexität, der Vielzahl an Bezahlösungen und technischer Ausstattungen ebenso wie der sich stetig wandelnden Rahmenbedingungen

kann dieser Leitfaden jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben. Alle Angaben in diesem Dokument sind ohne Gewähr. Eine Gemeinschaftsinitiative des Bundesverband der Deutschen Tabakwaren-Großhändler und Automatenaufsteller e. V. und der Initiative Deutsche Zahlungssysteme e. V.



Karte)))) drauff! Packung raus!

Altersnachweis und
Bezahlen in einem!



Mit Karte heißt mit girocard.

RAUCHEN
IST
TODLICH

Rauchen
ist
tödlich.

Karte)))) drauff! Packung raus!





Initiative Deutsche
Zahlungssysteme e.V.

**Eine Gemeinschaftsinitiative des Bundesverband Deutscher Tabakwaren-Großhändler und Automatenaufsteller e. V.
und der Initiative Deutsche Zahlungssysteme e. V.**

© 2021