



## Blickpunkt Handel

# Innovatives Bezahlen im Mittelstand

Die Akzeptanz für das kontaktlose Bezahlen mit der girocard wächst in allen Altersstufen, v. a. die jüngere Generation zeigt sich offen für Innovationen wie Mobile Payment. Doch erst durch das großflächige Angebot am Point of Sale (POS) finden Innovationen den Weg zum Verbraucher. Vorreiter sind hier Großunternehmen. Für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) zeigen sich oft noch Optimierungspotenziale. Dr. Ernst Stahl der ibi research GmbH gibt Einblicke, wie bargeldlose Bezahlssysteme vermehrt dort Einzug halten.



## 1. Was bewegt KMU dazu, auf bargeldlose und innovative Bezahlssysteme zu setzen?

Neben stärkerer Kundenorientierung und breiterem Zahlungsmittelangebot läuft der Geldfluss direkt und digital im Hintergrund ab und wird gleich dokumentiert. Die Abfertigung an der Ladenkasse kann deutlich zügiger erfolgen und der oft umständliche, aufwendige und teure Umgang mit Bargeld wird vermieden. Neu anfallende Kosten, z. B. für die Anschaffung der erforderlichen Technik oder Transaktionskosten, sind gut kalkulierbar. Auch wird auf elegante Art und Weise fehlendes oder falsch abgezähltes Wechselgeld vermieden.

## 2. Welchen Herausforderungen begegnen speziell diese Händler, wenn Sie auf bargeldlos umstellen möchten?

„Eigentlich“ möchte man nur beraten und verkaufen, oft fehlt die Zeit, sich mit innovativen Themen zu beschäftigen. Die Zahlungsabwicklung ist nur ein kleiner Schritt im gesamten Ablauf – allerdings ein sehr wichtiger. Die meisten Händler kennen weder Details noch Unterschiede der vielen ähnlichen, aber dennoch unterschiedlichen Verfahren im Zahlungsverkehr und können sie somit schwer vergleichen. Innovative Bezahlmöglichkeiten haben jedoch den großen Vorteil, dass sie einfach implementiert sind und schnell abgewickelt werden können.

## 3. Für welche Unternehmen sind innovative Bezahlmöglichkeiten generell interessant?

Gerade bei der Zahlung niedriger Beträge ist kontaktlos sehr effizient in der Abwicklung. In nur wenigen Fällen muss eine PIN eingegeben werden. Auch Hygieneaspekte im Lebensmittelhandel spielen eine große Rolle. Die Liste derer, für die innovative Bezahlmöglichkeiten interessant erscheinen, ist lang: Marktstände, Handwerker im Außendienst, Lieferdienste, Taxifahrer oder Imbissbuden. Insbesondere die jüngere Klientel erwartet ihre digitalen Erfahrungen mit dem Bezahlen im E-Commerce auch zunehmend am POS und wird immer mehr mit Unverständnis reagieren, wenn nicht schlank und schnell bargeldlos bezahlt werden kann. Karte oder Smartphone sind in dieser Kundengruppe immer dabei.

## 4. Im Handel wird oft ein Mindestbetrag für die Kartenzahlung vorausgesetzt. Wie gut sind KMU über Kostenregelungen, wie die „MIF-Verordnung“, informiert? (Im Juni 2016 sind die Interbankengebühren für Debitkarten auf höchstens 0,2 Prozent des Umsatzes begrenzt worden.)

Nicht nur in zahlreichen, gerade kleineren Geschäften, auch in manchen öffentlichen Einrichtungen kann (leider) erst ab einem bestimmten Betrag per Karte bezahlt werden. Als Grund werden vermeintlich hohe

Kosten für das bargeldlose Zahlen angeführt. Übersehen werden die indirekten Kosten von Bargeld: Wechselgeldbeschaffung, das Zählen, die Bargeldentsorgung etc. Auch die Reduzierung der Interbankentgelte ist zahlreichen KMU nicht bewusst. Bargeldloses Zahlen wird daher oft zu Unrecht als zu teuer empfunden. Gerade bei niedrigen Beträgen sind die Abwicklungsgebühren der Acquirer und Netzbetreiber i. d. R. jedoch zu teuer. Hier wären z. B. stärker gestufte, innovative Abrechnungsmodelle im Kleinbetragsbereich wünschenswert. Sie könnten zu einem Anstieg der Akzeptanzstellen führen und dazu, dass Mindestbeträge nicht mehr vorausgesetzt würden.

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Augsburg gehört zu Mittelstand-Digital, das kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung informiert. Die geförderten Kompetenzzentren helfen mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Best-Practice-Beispielen sowie Netzwerken, die dem Erfahrungsaustausch dienen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital. ■

→ [www.mittelstand-digital.de](http://www.mittelstand-digital.de)



**Dr. Ernst Stahl**

ist Experte im Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Augsburg und Director im Competence Center Digital Commerce & Payment der ibi research GmbH. Das Institut bildet seit 1993 eine Brücke zwischen Wissenschaft und Praxis und forscht bzw. berät zu Fragestellungen rund um Finanzdienstleistungen und den Handel.

