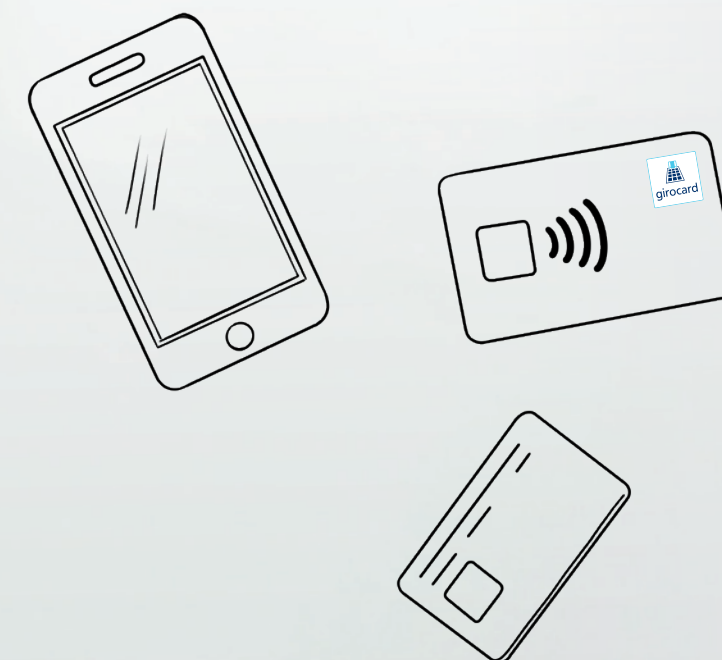


Alleskönner Automat. Auch beim Bezahlen?

Im Gespräch mit BDV und BDTA



Ob Softdrink aus dem Getränkeautomaten am Bahnhof, Mund-Nasen-Maske aus dem Automaten im Eingangsbereich des Supermarkts oder die Packung Zigaretten aus dem Tabakwarenautomaten – bezahlt wird längst nicht mehr nur mit Münze und Schein. Die Vielfalt in der Automatenwelt ist schier unendlich und richtet sich nach den Bedarfen der Kunden. Doch auch das Bezahlangebot muss mit der Zeit gehen. Im Interview mit BDV und BDTA spricht die Initiative über die Chancen und Herausforderungen des Terminals ohne PIN-Pad (TOPP), den zunehmenden Wunsch der Bürger nach der bargeld- und vor allem kontaktlosen Bezahlung am Automaten und die Frage, was die Pandemie diesbezüglich verändert hat.



Interview

IDZ: Wie machen sich das veränderte Bezahlverhalten (durch die Corona-Pandemie) und die wachsende Akzeptanz des kontaktlosen Zahlens am Automaten bemerkbar?

Aris Kascheffi, BDV:

Die Vending-Branche profitiert in puncto bargeldloser Bezahlung vom Push durch die Corona-Pandemie. Die Konsumenten wissen mittlerweile genau, wie eine kontaktlose Bezahlung funktioniert. Das ist am Automaten – wo es keine erklärende Verkaufskraft gibt – von großem Vorteil. Unsere Marktzahlen aus 2019 zeigen, dass ca. 40 Prozent der Automaten mit einer bargeldlosen Zahlungsoption ausgestattet sind und 10 Prozent davon auch eine Zahlung mit Kredit- oder Debitkarten und Smartphone/-watch akzeptieren. Für das Jahr 2020 gehen wir davon aus, dass eine größere Steigerung stattgefunden hat, da viele unserer Mitglieder von einer gestiegenen Nachfrage nach bargeldlosen Systemen berichten.

Claus Obholzer, BDTA:

Bei Automaten mit einem TOPP hat sich das Bezahlverhalten bereits vor Corona innerhalb kurzer Zeit stark in Richtung kontaktloses Bezahlen verschoben. Dies hat den eingeschlagenen Weg unserer Mitglieder, in die TOPP-Technik zu investieren, mehr als bestätigt. Die Pandemie hat jedoch einen weiteren deutlichen Schub gegeben. Daher werden die Mitgliedsunternehmen die Umrüstung der Automaten auf die TOPP-Technik fortsetzen.

IDZ: Welche Chancen, aber auch Herausforderungen bringt das TOPP für die Automaten-Branche?

Aris Kascheffi, BDV:

Das TOPP ist sehr kompakt und lässt sich somit optimal in verschiedenste Automaten-Typen einbauen. So können auch ältere Automaten, die bereits bei Kunden stehen, auf Wunsch entsprechend nachgerüstet werden. Da weder eine PIN nötig ist, noch eine Karte gesteckt werden muss, können Kunden komplett kontaktlos und schnell zahlen, wie sie es auch aus dem Einzelhandel gewohnt sind. Deshalb sind aus Kundensicht die Herausforderungen – dank des Booms im Einzelhandel – auch nahezu verschwindend gering geworden. Kritisch ist am Automaten aber noch immer die gesetzliche Vorgabe, dass bei der girocard nach fünf kontaktlosen Transaktionen oder einer Gesamtsumme von 150 Euro eine PIN abgefragt werden muss. Passiert dies an einem Automaten mit TOPP, ist keine PIN-Eingabe möglich und die Transaktion wird abgebrochen. Häufig ist für Kunden dann nur schwer zu verstehen, wo der Fehler liegt. Hier ist es wichtig, über eine entsprechende Display-Kommunikation das Problem möglichst verständlich zu erklären.

Claus Obholzer, BDTA:

Die kontaktlose Zahlung am TOPP verschnellert nicht nur den Bezahlvorgang, sondern vereinfacht den gesamten Verkaufsprozess am Zigarettenautomaten, da die Altersverifikation im Bezahlvorgang integriert ist und nicht mehr separat erfolgen muss. Das ist für viele Kunden besonders attraktiv und lässt eine gewisse Art der Kundenbindung entstehen. Zudem sorgen die reduzierten Bargeldmengen in den Automaten für ein geringeres Risiko von Automatenaufrüchen und eine enorme Vereinfachung des gesamten Abwicklungsprozesses. Mit dem Einbau der NFC-Technologie am Automaten wird zudem perspektivisch die Voraussetzung für die Akzeptanz von Mobile Payment geschaffen. Eine große Herausforderung stellt jedoch noch die uneingeschränkte und kontinuierliche Aufrechterhaltung der Altersverifikation beim Zigarettenkauf dar. Insbesondere bei noch nicht auf kontaktloses Bezahlen umgestellten Automaten muss für einen Übergangszeitraum ein Parallelbetrieb der Altersverifikation sichergestellt werden.

IDZ: Welche Rolle übernehmen Sie bei der Etablierung der kontaktlosen Zahlung auf dem Markt?

Aris Kascheffi, BDV:

Im letzten Jahr waren wir sehr aktiv und haben zum einen gemeinsam mit der IDZ für alle Neueinsteiger in der Vending-Branche eine Informationsbroschüre¹ herausgebracht. Automaten-Dienstleister müssen einiges an technischen Vorarbeiten leisten, um bargeldlose Zahlung überhaupt akzeptieren und verarbeiten zu können. Darüber hinaus haben wir für unsere Mitglieder mehrere Webinare, in denen Fachexperten und Best-Practice-Beispiele vorgestellt wurden, angeboten.

Claus Obholzer, BDTA:

Zigarettenautomaten sind in Deutschland mit zwei Milliarden Euro Umsatz ein hochfrequentierter und weit verbreiteter Vertriebsbereich, den unsere Mitgliedsunternehmen für die TOPP-Technologie und das kontaktlose Bezahlen erschließen. Neben den 10.000 Automaten, die bereits über eine TOPP-Technik verfügen, wollen unsere Mitglieder mittelfristig mehr als 100.000 Automaten mit der TOPP-Technik ausstatten. Wir sind somit nicht nur Multiplikatoren für das TOPP, sondern tragen großflächig zur Akzeptanz des bargeldlosen Bezahlens bei. Innerhalb des BDTA beraten wir unsere Mitglieder zu den Umsetzungsmöglichkeiten und Vorteilen bargeldloser Bezahlformen. Dabei bilden wir eine zentrale Schnittstelle zu Dienstleistern, Terminalherstellern sowie anderen wichtigen beteiligten Akteuren wie der DK und der IDZ.

IDZ: Wie könnte das Bezahlen am Automaten in Zukunft aussehen?

Aris Kascheffi, BDV:

Laut einer aktuellen GfK-Studie zahlen 44 Prozent der Befragten (ab 18 Jahre) im Handel, wann immer es geht, kontaktlos. Das zeigt, dass hier auch am Automaten künftig die Reise hingeht. Wahrscheinlich wird die Zahlung mit Smartphone oder -watch statt mit der Plastikkarte noch weiterwachsen. Kunden müssen so nicht einmal mehr das Portemonnaie aus der Tasche holen. Das ist insbesondere beim Spontankauf am Automaten von Vorteil.

Claus Obholzer, BDTA:

Eine Weiterentwicklung sehen wir im Mobile Payment über die digitale girocard und in der Steuerung des Kaufprozesses direkt über das Smartphone. Der Konsument wählt vor dem Automaten stehend die von ihm gewünschte Sorte auf dem Display seines Smartphones aus. Allerdings bleibt auch bei dieser Weiterentwicklung die Altersverifikation ein essentieller Punkt. ///



¹ Download Informationsbroschüre:



Dr. Aris Kascheffi ist Geschäftsführer des Bundesverbands der Deutschen Vending-Automatenwirtschaft e. V. (BDV)

Der Bundesverband der Deutschen Vending-Automatenwirtschaft e. V. (BDV) ist die führende Wirtschaftsvereinigung der Hersteller von Getränke- und Verpflegungsautomaten und der in diesem Bereich tätigen Automaten-Dienstleister („Operator“) und Lebensmittelhersteller.



Claus Obholzer ist Geschäftsführer des Bundesverbands Deutscher Tabakwaren-Großhändler und Automatenaufsteller e. V. (BDTA)

Der 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.