

# Kassenzone: Wenn Minuten zu gefühlten Stunden werden

 [www.handelszeitung.at/handelszeitung/wenn-minuten-zu-gefuehlten-stunden-werden-147971](http://www.handelszeitung.at/handelszeitung/wenn-minuten-zu-gefuehlten-stunden-werden-147971)

Vor kurzem in einem großen Bekleidungsgeschäft. Mehr als zehn Personen standen mit Kleidungsstücken bepackt in der Kassenschlange. Obwohl vier Kassen besetzt waren, ging scheinbar nichts weiter. Die Kunden standen sich für eine gefühlte Ewigkeit die Füße in den Bauch. Einer Kundin mit fünf Kleidungsstücken wurde es zu viel. Sie knallte die Ware verärgert in einen der Wühltische und marschierte wütend aus dem Geschäft. Im Supermarkt müssen die Kunden mehr Geduld aufbringen. Auf eine weitere Bluse kann man leicht verzichten, auf Lebensmittel nicht.

## Strichcode als Quantensprung

Dann und wann wird es zwar schon vorgekommen sein, dass Kunden das volle Supermarkt-Wagerl am liebsten stehen gelassen hätten. Tatsächlich werden es aber nur wenige in die Tat umgesetzt haben. Die einzige Möglichkeit, um lange Wartezeiten zu vermeiden ist das genaue Beobachten der anderen Wagerl-Beladungen vor dem Anstellen, das Rufen zwecks Öffnung einer weiteren Kassa („Zweite Kassa bitte!) und schnelles Reagieren, wenn wirklich eine zusätzliche Kassa geöffnet wird. Dabei hat sich mit der Einführung des Strichcodes viel verbessert. Früher, als das Kassenpersonal noch jeden Preis händisch eingeben musste, dauerte es noch länger, egal wie geübt und flink den Kassiererinnen das Tippen von der Hand ging. Der Strichcode war, das bestätigt Mag. **Anton Salesny**, Universitätsassistent an der Wirtschaftsuniversität Wien am Institut für Handel & Marketing, der sich seit 2011 intensiv mit dem Thema Kassenzone beschäftigt, eine echte Innovation und ein wichtiger Schritt für die Automatisierung im Handel. In Österreich wagte sich die Supermarktkette Billa, damals noch im Eigentum von Karl Wlaschek, 1979 als erster in zwei Wiener Filialen an die neue Technik heran. Zu einer Zeit, in der der EAN-Code noch nicht weit verbreitet war, auch nicht unter den Lieferanten.

## Hohe Barzahlungsrate

Doch erst im Jahr 1993 führte Billa flächendeckend die Scanner-Kassen, die mittlerweile selbst im kleinsten Lebensmittelgeschäft eine Selbstverständlichkeit sind, ein. Danach ist im Kassenzonen-Bereich lange nicht viel passiert. Einzig bei der Bezahlung gab es für Bankomatkarte und Kreditkarte neue technische Lösungen. Dieses Angebot brachte aber keine wesentliche Beschleunigung im LEH-Kassenbereich. Nach wie vor werden in Österreich maximal fünf Prozent der Einkäufe im Lebensmitteleinzelhandel per Kreditkarte getätigt. Auch die Zahlung mit Pin (wie bei der Bankomatkarte), die weniger Zeit in Anspruch nimmt als jede Zahlung mit Unterschrift (wie bei der Kreditkarte), ist bis dato kein Allheilmittel gegen nervige Warteschlangen. Der Großteil der heimischen Lebensmittel-Einkäufe wird immer noch bar abgewickelt - vor allem die kleineren Einkäufe. Hier lag die Barzahlungsrate in den letzten Jahren noch bei rund 80 Prozent. Ähnlich sieht es in Deutschland aus, im Gegensatz zu den nordischen Staaten wie beispielsweise Schweden, wo die Kartenzahlungen über 60 Prozent liegen.

## Mobile-Scanning versus Self-Checkout

Etwas Bewegung kam in die Sache, als Billa (da schon Teil der Rewe-Group) 2000 eine Testfiliale in Purkersdorf (Niederösterreich) eröffnete. Neben sprechenden Einkaufswagerln und digitalen Preisschildern gab es zum ersten Mal in Österreich Self-Scanning-Möglichkeiten. Wer mit dem knallgelben Handscanner seinen Einkauf selbst erfasste, bekam sogar fünf Prozent Rabatt auf seinen Einkauf. Dadurch erhoffte sich die Supermarktkette eine größere Akzeptanz und in Folge kürzere Warteschlangen an den Kassen. Eingeschlagen hat das Angebot damals aber trotzdem nicht. Denn das selbstständige Scannen der Ware war gewöhnungsbedürftig. Heutzutage setzen jedoch vermehrt Lebensmitteleinzelhändler in der Schweiz (z. B. Migros), aber auch in Deutschland (z.B. Globus) auf das sogenannte Mobile-Scanning. Der wesentliche Vorteil dabei ist, vor allem bei großen Einkäufen, dass nicht nur die Wartezeit an der Kasse vermieden wird, sondern auch das stressige Aus- und Einpacken an der Kassa wegfällt. Das bringt gerade für Familien und ältere Personen mehr Komfort und somit

mehr Entspannung beim Einkaufen. Bei den Self-Checkout-Kassen wird die Ware hingegen erst bei der Kassa eingescannt. So können zwar mehr Kassen bereitgestellt werden, Wartezeiten vor der Kassa zu Spitzenzeiten können aber trotzdem entstehen, vor allem bei großen Einkäufen. Dazu kommt, dass Kunden den Scan- und Bezahlsablauf alleine nicht schneller abwickeln können, als ein Supermarkt-Mitarbeiter. Salesny sieht daher sowohl im Mobil-Scanning-System als auch den Self-Scanning-Kassen nur eine zusätzliche Alternative.

## Self-Checkout als Alternative

Gut angenommen werden die kleinen Self-Checkout-Kassen beispielsweise beim Spar am Gelände der Wirtschaftsuniversität Wien im 2. Bezirk, wo vorrangig die WU-Studenten einkaufen gehen. Doch auch dort stellen sich trotz kleiner Einkaufsmenge noch erstaunlich viele Jugendlichen bei den Kassen mit Bedienung an. Im größeren Rahmen investierte Rewe in die Fließband-Alternative. Im August 2015 startete Billa in Wien und Graz mit Self-Checkout-Einheiten, Ende 2016 wurden 45 Merkur-Märkte mit sogenannten „Kassomaten“, bei denen sogar mit Bargeld bezahlt werden kann, ausgestattet. Ihre Nutzungsrate soll von Anfang an mehr als 30 Prozent ausgemacht haben. Ganze 80 Prozent der befragten Kunden gaben in einer Studie des Instituts für Handel und Marketing an der WU-Wien an, dass vor allem die Schnelligkeit und der Wegfall der langen Wartezeit ausschlaggebend für die Benutzung sind. Dennoch ist Salesny davon überzeugt, dass die Benutzung kein Zwang sein darf, sprich neben den Self-Checkout-Kassen auch immer bemannte Kassen zur Verfügung stehen sollten. Denn: „Menschen wollen von Menschen kaufen“, wie Prof. Dr. **Peter Schnedlitz**, Vorstand des Instituts für Handel und Marketing, immer wieder betont.

## Smartphone als persönliche Kassa

Eine weitere Alternative gegen den Wartefrust sind die Lebensmittel-Onlineshops samt Lieferservice. Sie fassen aber nur langsam Fuß. Denn Lebensmittel sind, wie schon erwähnt, keine Bluse. Zwar steigt das Online-Angebot im Lebensmitteleinzelhandel und damit die Akzeptanz seitens der Kunden, trotzdem ist es derzeit nur ein Zusatz-Service, das den Supermarktketten zwar Marktanteile aber keine Gewinne beschert. Einen völlig neuen Ansatz verfolgt hingegen Amazon. Der Online-Riese testet in Seattle (USA) den ersten Amazon-Go-Supermarkt, der gänzlich ohne Kassen auskommen soll. Der gesamte Einkauf wird mittels Amazon-Go-App per Handy abgewickelt, von der Warenregistrierung und Verbuchung bis zur Bezahlung. Angedacht sind von Amazon bis zu 2000 Amazon-Go-Läden in den USA. In wie weit das wirklich funktioniert und das eine Option für Europa bzw. Österreich ist, wird sich erst weisen. Natürlich ist diese Art des kontaktlosen Bezahls die schnellste Variante, der Abschied vom geliebten Bargeld und nachvollziehbare Datenschutzbedenken könnten aber gewaltige Hürden sein - zumindest für die nächsten zehn bis zwanzig Jahre. Sind diese Hürden genommen, steht vielleicht auch einem virtuellen Supermarkt in den Wiener U-Bahn-Stationen nichts mehr im Weg, so wie in Seoul (Südkorea). Dort hat Tesco schon vor vielen Jahren in den U-Bahn-Stationen Supermärkte ohne Laden getestet, mit Lebensmitteln in virtuellen Einkaufsregalen, deren QR-Code die Kunden mit dem Smartphone fotografierten und so den digitalen Einkaufskorb befüllten. Nach der Bezahlung erfolgte dann die Lieferung direkt nach Hause. Wer weiß, vielleicht wissen schon unsere Kindeskiner nicht mehr, was eine Kassa ist. So wie schon jetzt, für fast alle Kinder, ein altes Telefon mit Wählscheibe ein undefinierbares Ding ist.