

"orf.at" gefunden am 01.08.2020 13:15 Uhr

## Supermarkt: Mit dem Smartphone selbst kassieren

In immer mehr Supermärkten gibt es die Möglichkeit des Selber Kassierens, in der Fachsprache Self-Checkout genannt. Doch verschiedene Systeme machen den Laien-Kassakräften dabei das Leben schwer. Etwa wenn die Waage in der Ablagefläche 50 Gramm zu viel anzeigt und zu einer Fehlermeldung führt. Seit kurzem wird ein neues Scan-System mit Smartphone und App erprobt.



*In immer mehr Geschäften kann der Kunde selbst kassieren. Das soll die Wartezeit verkürzen..*



*Beim Mobile Scanning werden die Produkte direkt beim Einkaufen gescannt.*

### Sendungshinweis

„Help“, das Ö1-Konsumentenmagazin, jeden Samstag um 11.40 Uhr in Radio Ö1. Auch als Podcast.

Vor mittlerweile 20 Jahren gab es hierzulande die ersten Testläufe mit dem Selberscannen von Waren im Supermarkt, in der Fachsprache Self-Checkout genannt. Inzwischen stehen die Selbstbedienungskassen in vielen städtischen Filialen.

Bei Billa sind 22 von insgesamt 1.100 Märkten damit ausgerüstet, bei Merkur sind es 81 von insgesamt 140 Standorten. Spar hat in 50 seiner insgesamt 1.600 Supermärkte Selbstbedienungskassen aufgestellt. Österreich liegt damit im europäischen Mittelfeld.

Niederlande und Großbritannien vorn

In anderen Ländern wie den Niederlanden und Großbritannien, aber auch in Frankreich seien die Systeme schon wesentlich stärker verbreitet, so **Anton Salesny vom Institut für Handel und Marketing an der Wirtschaftsuniversität Wien.**

Man unterscheidet dabei zwischen zwei Ansätzen: Während man bei den Self Checkout Kassensystemen wie gewohnt einkauft und am Ende einfach seine eigene Kassakraft ist, erledigt

man beim so genannten Mobile Scanning die Scan-Arbeit schon während des Einkaufs beim Gang durch die Regalreihen.

Mit Handy und App Artikel einscannen

Der Kunde nutzt dabei entweder sein eigenes Handy oder bekommt vom Händler einen Handscanner zur Verfügung gestellt. Statt in den Einkaufswagen können die Produkte nach dem Scannen gleich in das mitgebrachte Sackerl eingeräumt werden. Am Ende wird am Handy oder an einem Terminal bezahlt, die Einkäufe müssen nicht nochmal ausgeräumt werden.

In Österreich wird das mobile Scannen mit dem eigenen Handy derzeit von Rewe in der Billa-Filiale im Bürokomplex Euro Plaza in Wien-Meidling getestet. Die Technologie stammt von dem Grazer Start-up Wirecube. Bewährt sich die Lösung, sollen weitere Filialen folgen.

Händler hat Einkaufsverhalten im Blick

Mit der Anonymität ist es freilich – wie auch bei der Nutzung einer Kundenkarte – beim Zahlen mit der App vorbei. Namen, Adresse, Geburtsdatum und E-Mail müssen angegeben werden. Und wie beim Onlineshopping bleiben alle Einkäufe digital gespeichert und können für Werbezwecke genutzt werden.

Allen Selfcheckout-Systemen gemein ist, dass sie lange Warteschlangen obsolet machen sollen. „Der Vorteil liegt darin, dass Kunden auch zu Stoßzeiten wie etwa zu Mittag rasch seinen Einkauf tätigen können und damit Zeit sparen“, so WU-Handelsexperte Salesny.

Durchschnittseinkauf am SB-Terminal bei 13 Euro

Zeitlich lohnt sich der Gang zur Selbstbedienungskassa auch wirklich nur bei kleinen Einkäufen, wie einem Weckerl und einem Getränk in der Mittagspause. Größere Einkäufe wickeln die routinierten Supermarkt-Kassakräfte deutlich schneller ab. Das zeigt auch die Höhe der Kassenzettel. Pro Einkauf gibt ein Kunde an der Selbstbedienungskassa im Schnitt 13 Euro aus, so Rewe.

Doch nicht immer geht es um Schnelligkeit. In Zeiten von Corona weichen manche Kunden vorsichtshalber auf die Selbstbedienungskassen aus.

Weniger Gedränge in Corona-Zeit

„Studien zeigen, dass es natürlich eine Möglichkeit des Social Distancing ist“, so Salesny. „Gerade wenn Sie in einer Kassenschlange stehen, und der nächste fährt Ihnen quasi mit dem Einkaufswagen schon in die Fersen. Dann ist das eine Situation, die viele gerade jetzt nicht wollen.“ Durch die Abstände bei den Self Checkout Kassen könne das Social Distancing besser gewahrt werden und der Kunde könne den Vorgang außerdem in seinem eigenen Tempo durchführen.

Frust bei Problemen an der SB-Kassa

Doch nicht alle Selbstbedienungskassen sind gleich komfortabel. Vor allem Systeme mit eingebauter Waage auf der Ablagefläche kosten viele Kunden nerven. Denn wer sein mitgebrachtes Sackerl auf das Tableau legt, verwirrt die Gewichtsanzeige und es kommt zu einer Fehlermeldung.

„Ein weiterer Stolperstein sind Rabattsticker ohne Strichcode, zb „Minus 25 Prozent“-Sticker auf einem Produkt. Dieser Rabatt muss von einem Mitarbeiter freigegeben werden. Auch beim Kauf von Spirituosen braucht es einen Mitarbeiter, der die gesetzlich vorgeschriebene Alterskontrolle vornimmt“, so Salesny.

Mühsame Suche nach dem richtigen Weckerl

Und auch lose Waren wie Obst und Gemüse oder Backwaren ohne Strichcode sind nicht einfach in der Handhabung. „Hier muss der Kunde oft mittels Touchscreen mühsam suchen, wo er denn das Produkt findet“, so Salesny.

Beaufsichtigt werden die Selbstbedienungskassen daher zusätzlich von Mitarbeitern, die immer wieder helfend eingreifen müssen. Sorgen, dass sie mit dem Selberscannen Arbeitsplätze gefährden, müssen sich Kunden daher nicht, versichern Spar und Rewe. Mitarbeiter würden weiterhin gebraucht.

Nächste Entwicklungen werden bereits getestet

Auch wenn die klassische Kassa noch lange nicht ausstirbt, arbeitet der Handel schon an einer weiteren Automatisierung für die Zukunft.

Der weltgrößte Online-Händler etwa testet die Technologie bisher in gut zwei Dutzend Geschäften in den USA. In ihnen nehmen die Kunden einfach Artikel aus dem Regal und verlassen das Geschäft. Kameras und andere Sensoren wie Waagen in den Regalböden registrieren, wer welche Waren mitgenommen hat. Der Preis wird nachträglich per App abgebucht.

„Die Amazon Go Technologie ist sicher eine Technologie für die Zukunft“, so Salesny von der WU Wien. „Man muss dabei aber immer berücksichtigen, dass die Kosten für die benötigten Technologien sehr hoch sind und der Kunde am Ende diese Kosten tragen muss.“

Beate Macura, help.ORF.at

*In den USA gibt es bereits Geschäfte ganz ohne Kassa. Beahlt wird via App..*