

Kunde wird immer mehr zum Kassierer

Ob Supermarkt, Drogerie oder Mode-Kette – viele haben mittlerweile Self-Checkout-Terminals. Welche Händler die Kassen nutzen und wer letztlich profitiert.

Ariane Mönikes

■ **Bielefeld.** Früher war der Kunde König, heute packt er mit an: In vielen Bielefelder Geschäften gibt's mittlerweile Selbstbedienungskassen, die sogenannten Self-Checkout-Terminals. Das Prinzip ist einfach: Nach dem Einkauf scannt der Kunde seine Ware selbst ein, bezahlt per Karte – und fertig. Aber welche Läden machen überhaupt mit und profitiert der Kunde auch wirklich? Die Neue Westfälische hat sich umgesehen.

Im Combi-Markt in Theesen gibt es die Self-Checkout-Terminals bereits – der einzige Combi in Bielefeld, in dem der Kunde seine Ware selber scannen kann. Dabei soll es allerdings nicht bleiben. „Wir planen, die Terminals bei kommenden Umbauten nach und nach auch in unsere anderen Combi-Verbrauchermärkte zu integrieren“, sagt Sprecherin Eva Antonia Hahn.

Die Zeitersparnis sei ein Hauptgrund, warum Kunden die Terminals nutzen. Das ist auch in anderen Märkten zu beobachten: Anstehen muss in der Regel nicht, wer an den Self-Checkout-Terminals steht. Hier geht's fix, denn hoch frequentiert sind die Terminals in den meisten Bielefelder Läden nicht. Vielleicht auch, weil sich einige Kunden nicht an die Terminals trauen.

Obst und Gemüse werden übers Display ausgewählt

Soziologe Marcel Schütz kam zum Studium nach Bielefeld, unterrichtet heute an der Uni. Er ist zudem Professor für Organisation und Management an der Northern Business School Hamburg und beschäftigt sich intensiv mit der Funktion von Supermärkten. Er sagt, die Leute gingen ganz unterschiedlich mit den SB-Kassen um. „Manche haben etwas Bammel, sie könnten etwas falsch machen, andere sehen nicht ein, dass sie selbst die Waren abkassieren sollen. Es steht ja ein echter Mitarbeiter in der Nähe und sieht zu.“

Die meisten Artikel, die es im Super- und Drogeriemarkt zu kaufen gibt, werden über einen Barcode eingescannt. Obst und Gemüse müssen in der Regel über das Display ausgewählt und abgewogen werden. Wenn etwas nicht läuft, etwa wenn ein Artikel doppelt gescannt wird oder die Kasse eine Störung meldet, muss der Kunde auf einen Mitarbeiter warten oder sich an einer regulären Kasse anstellen.

Auch bei Rossmann gibt's Selbstzahlkassen, laut Unter-



Im Rewe-Center Quermann können die Kunden beim Einkauf ihre Waren selber registrieren und bezahlen.

Foto: Mike-Dennis Müller

nehmenskommunikation in fünf Drogerien in Bielefeld. An diesen Kassen kann grundsätzlich nur mit Karte bzw. Guthschein bezahlt werden, eine Barzahlung ist nicht möglich. „Aus Kundensicht haben die Terminals den Vorteil, dass das Anstellen an den Kassen oft entfällt und der Kunde die Abkassierzeit selbst bestimmen kann“, sagt Franziska Metz aus der Unternehmenskommunikation von Rossmann.

Eine SB-Kasse könne tatsächlich entlastend sein für jene, die mit der „Kassenschlange“ in der langen Schlange nicht so gut klarkommen, sagt Soziologe Marcel Schütz. Im Zweifel habe man beim Selbstkassieren nämlich etwas mehr Zeit. „Die Leute scannen ihre Sachen nicht so has-

tig, sie wollen es ja auch ordentlich machen.“ Man müsse nicht hetzen, könne alles in Ruhe einpacken. Es gebe häufig mehr Kassen auf wenig Raum, wodurch Kunden schneller nachrücken. Bei einer echten „Schlangenkasse“ entstehe hingegen häufig der klassische Stau. Und den kennt jeder.

„Vielen älteren Menschen ist das nicht geheuer“

Aber was ist mit den Kunden, die zwar schnell aus dem Laden rauswollen und daher eine SB-Kasse bevorzugen, aber ihre EC-Karte nicht dabei haben? In einigen Läden kann man mittlerweile an den Self-Checkout-Terminals auch mit Bargeld zahlen. In Bielefeld gibt es sogar einen Modelladen, in dem das möglich ist: Zara an der Bahnhofstraße.

Das Modengeschäft wurde im vergangenen Jahr umgebaut. Seitdem befinden sich 15 Selbstbedienungskassen im Laden, an vier davon kann man laut einem Mitarbeiter auch bar bezahlen. Die Kleidung wird an den Terminals in eine Wanne gelegt und dann automatisch gescannt. Der Kunde kann dann noch auswählen, ob er eine Tragetasche dazu möchte und auch den Kassenbeleg – ausgedruckt oder aufs Smartphone. Die Diebstahlsicherung muss er an der Kleidung selber abmachen, sonst piept es am Ausgang. Der Mit-

arbeiter spricht von einem Erfolg. Wer es einmal gemacht habe, wüsste, wie es geht – und müsse sich nicht an die Schlangen stellen.

Ob im Modelladen oder im Supermarkt, generell gibt's natürlich auch gewisse Lücken im System. „Wenn man das eine Brötchen im System nicht findet und gerade niemand da ist, den man fragen könnte, kassiert man stattdessen vielleicht ein ähnliches“, sagt Soziologe Schütz. Das sei eigentlich nicht erlaubt, aber so würden es die „echten“ Kassierer auch manchmal machen. „Wenn man sich selbst abkassiert, fängt man eben an, hier und da Routinen des echten Personals zu übernehmen.“ Und: Es könnte durch die SB-Kassen vermehrt zu Diebstählen kommen. Das will aber so richtig niemand bestätigen.

Im Rewe-Center Quermann gibt's noch eine ganz andere Variante des SB-Einkaufs: Der Markt hat 2022 das „Scan&Go“-System eingeführt. Statt Dutzender Produkte scannen die Nutzer des neuen Angebotes am Ende nur noch einen einzigen Code, bezahlen und können gehen. Denn sie haben schon während des Einkaufs mit dem Scanner oder ihrem Handy sämtliche Produkte erfasst, die in ihrem Wagen oder Korb gelandet sind.

Die Vermutung, durch den Einsatz der SB-Terminals Personal abbauen zu können, liegt nahe. Doch die Supermarkt-Chefs wiegeln ab. Die Mit-

arbeiter, die durch die Selbstscan-Kassen frei werden, würden „auf der Fläche“ für den Service eingesetzt, sagt etwa Rainer Quermann aus dem Rewe-Center.

Auch die Gewerkschaft Verdi bleibt entspannt. „Wir lehnen technische Entwicklungen nicht pauschal ab – vor allem dann nicht, wenn sie Möglichkeiten bieten, Beschäftigte zu entlasten“, sagt Lisa Isabell Wahr, Pressesprecherin des Verdi-Landesbezirks NRW, auf Nachfrage. Die Praxis zeige allerdings, dass sich die sogenannten Checkout-Kassen oft nicht durchsetzen würden. „Einerseits, weil die Anschaffungskosten sehr hoch sind und sich die Kassen nicht zwingend amortisieren, andererseits, weil Kundinnen und Kunden häufig mit der Bedienung überfordert sind oder weiterhin Wert auf den persönlichen Kontakt an der Kasse legen.“

Bei einer NW-Recherche in den Geschäften fällt eines auf: Man sieht eher die jüngeren Leute an den Selbstscan-Kassen: „Vielen älteren Menschen wie mir ist das nicht geheuer“, sagt eine Kundin im Drogeriemarkt, als wir sie auf die Scanner-Kassen ansprechen. Außerdem könne sie so noch mit jemandem an der Kasse sprechen. Wer tatsächlich Wert auf den persönlichen Kontakt legt, für den gibt's auch gute Nachrichten. Die SB-Kassen werden wohl die konventionellen Kassen erst mal nicht ersetzen.



Soziologe Marcel Schütz kam zum Studium nach Bielefeld, unterrichtet heute an der Uni.

Foto: Hendrik Modden