



Geldkarte am Zigarettenautomaten: die Nutzung steigt an

Von Carsten Zenner

Karte rein, Packung raus!



Zum Schutz von Kindern und Jugendlichen ist die Abgabe von Tabakwaren an Personen unter 16 Jahren untersagt (§10 JuSchG). Deshalb ist ab 1. Januar 2007 an Automaten ein Altersnachweis über die ec-Karte mit Chip erforderlich.

Bezahlen können Sie mit  Bargeld oder  geladenem GeldKarte-Chip. Weitere Informationen: www.karte-rein.de

Auch nach der Einführung der geldkartebasierten Jugendschutzlösung am Zigarettenautomaten haben die Automatenbetreiber rund 70 Prozent ihrer Kunden behalten. Die von der Kreditwirtschaft erhoffte Steigerung der Geldkartennutzung ist eingetreten, dem Kunden allerdings noch nicht zur Gewohnheit geworden. Soll in noch stärkerem Umfang Bargeld ersetzt werden, stehe nach Einschätzung von Carsten Zenner eine Überarbeitung des Marketingkonzeptes an. Es genüge nicht, auf die Möglichkeit der Zahlung per Geldkarte hinzuweisen. Vielmehr müssten deren Vorteile für den Kunden in den Vordergrund gestellt werden. Red.

Die Betreiber von Zigarettenautomaten haben sich in der Fläche für die sicherste am Markt verfügbare Jugendschutzlösung entschieden, um Kinder und Jugendliche unter 16 Jahren vom Kauf am Automaten auszuschließen. Jeder Kunde muss vor jedem Kauf am Zigarettenautomaten seit dem 1. Januar 2007 über seine ec-Karte mit Chip und Jugendschutzmerkmal nachweisen, dass er älter als 16 Jahre und somit kaufberechtigt ist.

An etwa 150 000 der gesamt 500 000 Zigarettenautomaten haben Kunden neben der ec-Karte zudem die Möglichkeit,

den Altersnachweis über den EU-Führerschein zu erbringen. In der Gastronomie, in der etwa die Hälfte der Geräte betrieben wird, haben die Wirte über die chipbasierte Ziggi-Karte eine zusätzliche Freischaltungsoption zur ec-Karte durch die Automatenbetreiber zur Verfügung gestellt bekommen. Bezahlt werden kann an allen 500 000 Automaten mit der aufgeladenen Geldkarte oder mit Bargeld.

Die Zigarettenautomatenbetreiber in Deutschland sind mit gemischten Gefühlen in das neue Jahr gegangen. Trotz eines Investments von über 300 Millionen Euro allein in die technische Umrüstung der Geräte auf die Akzeptanz der Geldkarte als Zahlungs- und Legitimationssystem blieb die Ungewissheit zum Jahreswechsel, ob die Technik auch wirklich stichtagsbezogen funktionieren und vor allem auf welche Akzeptanz die neue Pflichtlegitimation beim Kunden stoßen wird.

Eine große Sorge ist den Automatenbetreibern genommen. Die technische Mammutaufgabe, stichtagsbezogen alle Geräte auf den Jugendschutz umzurüsten und umzuprogrammieren, ist geglückt. Der Ju-

gendschutz ist „scharf“ gestellt und der Zweck, der mit dieser Umrüstung einhergehen sollte, Kinder und Jugendliche vom Kauf am Automaten auszuschließen, ist voll erfüllt.

Die Sorge, die geblieben ist, spiegelt sich in der grundsätzlichen Akzeptanz des Zigarettenautomaten unter den berechtigten Rauchern wider. In diesem Zusammenhang sollte allerdings auch erwähnt werden, dass es weltweit keine Märkte gibt, die für eine vergleichende Bewertung der Akzeptanzzahlen/Marktergebnisse herangezogen werden könnten.

30 Prozent der Raucher abgeschreckt

70 Prozent der Raucher zwischen 18 und 59 Jahren, die im Jahr 2006 den Zigarettenautomaten als Einkaufsstelle genutzt haben, kaufen auch in diesem Jahr unter den bereits genannten Jugendschutzauflagen ihre Zigaretten am Automaten, so das Ergebnis einer Konsumentenbefragung unter über 400 Zigarettenautomatennutzern im Mai 2007.

Die Nicht-(mehr)-Nutzer geben verschiedene Gründe für ihr verändertes Einkaufsverhalten an.

- Ein größeres Problem dabei scheint die Verfügbarkeit der richtigen ec-Karte (mit Chip und mit Jugendschutzmerkmal)

Zum Autor

Carsten Zenner ist Geschäftsführer beim Bundesverband Deutscher Tabakwaren-Großhändler und Automatenaufsteller e. V., Köln.

oder der grundsätzliche Besitz einer solchen Karte unter den Rauchern zu sein.

■ Zudem wird die Berechtigungsprüfung als zu umständlich oder kompliziert empfunden.

■ Des Weiteren wurden datenschutzrechtliche oder rein technische Bedenken geäußert.

Chipkartennutzung ist zum gelernten Verhaltensmuster geworden

Die deutliche Mehrzahl der Kunden allerdings konnte für die technische Jugendschutzlösung mit der ec-Karte gewonnen werden. Jeden Tag wird in Deutschland bei deutlich über einer Million Packungskäufe an Zigarettenautomaten die ec-Karte zur Legitimationsprüfung eingesetzt.

Bezieht man die Ziggi-Karte in die Nutzung einer chipbasierten Lösung mit ein, kommen nochmals mehrere hunderttausend Freischaltungen am Tag hinzu. Die Chipkartennutzung für den Kauf an Automaten ist zum gelernten Verhaltensmuster geworden. Der EU-Führerschein spielt eher in den Regionen eine Rolle, in denen die Grundversorgung mit der ec-Karte mit Chip unterproportional ausfällt.

Erfreulich ist, dass unter den Kunden, die sich für die ec-Karte als Legitimationsträger entschieden haben, auch immer mehr Kunden zu finden sind, die die Geldkarte als Zahlssystem nutzen. Immerhin 15 Prozent innerhalb dieser Nutzergruppe gaben in der genannten Befragung an, dass sie die Geldkarte bereits als Zahlssystem in diesem Jahr eingesetzt haben.

Einschränken muss man dabei allerdings, dass dies innerhalb dieser Nutzergruppe noch nicht zum Standardverhalten geworden ist. Die Entscheidung pro Münzen oder Chipgeld erfolgt noch aus der Situation heraus und wird in Abhängigkeit von der Verfügbarkeit des passenden Kleingeldes oder des noch vorhandenen Guthabens auf der Karte getroffen.

Das Gesamtaufkommen an Chipgeld an fast jedem Zigarettenautomaten ist seit dem 1. Januar 2007 gegenüber dem Vorjahreszeitraum gestiegen, allerdings ist das Potenzial für die Geldkarte-Akzeptanz noch bei weitem nicht ausgeschöpft. Über 90 Prozent der Automatenutzer wissen um die Möglichkeit der Zahlung mit der Geldkarte an Zigarettenautomaten. Ein großer Erfolg, der auf die Informationskampagne „Karte rein, Packung raus“ der Automatenbetreiber zum Jahreswechsel zurückzuführen ist.

Was aber offensichtlich noch fehlt, ist die entscheidende Information über den persönlichen Vorteil, den der Kunde von dem Einsatz der Geldkarte als Zahlssystem hat. Für den Zigarettenautomaten ist dieser kurz und prägnant durch den Hinweis „Zieh schneller!“ eindeutig zu beschreiben. Der Einsatz der Geldkarte als Legitimations- und Zahlssystem in einem Verkaufsvorgang ist der schnellste und einfachste Weg zur Automatenpackung. Die Kunden sparen bei diesem Ablaufmuster die Hälfte der Zeit ein, die sie ansonsten bei der Zahlung mit Bargeld einkalkulieren müssen.

Auf der Grundlage dieser letztgenannten Information im Rahmen der Meinungsforschung haben spontan ein Drittel aller Zigarettenautomatenutzer angegeben, dass sie sich vorstellen können, die Zigaretten zukünftig mit der Geldkarte zu bezahlen. Anderen Automatenkunden fehlen aber noch grundsätzliche Informationen zur Geldkarte, zum Beispiel, ob mit der Nutzung der Kartenfunktion Kosten für sie verbunden sind.

Vorteile für den Kunden betonen

Im Ergebnis sind alle Interessengruppen – ob Kreditwirtschaft oder Akzeptanzpartner – gefordert, die noch vorhandenen Wissensdefizite zu beheben, vor allem aber eine klare Informationspolitik mit dem Schwerpunkt der Vermittlung der vorhandenen Vorteile, die beim Einsatz der Geldkarte als Zahlssystem für den Kunden einhergehen, zu betreiben. Die Zigarettenautomatenbetreiber werden diesen Weg in der zweiten Jahreshälfte konsequent beschreiten.

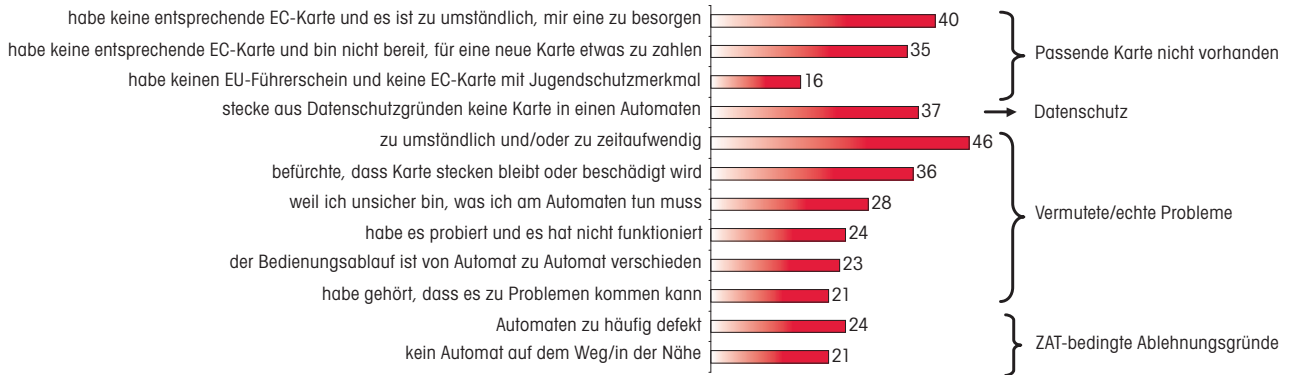
Werbemittel, die nur auf die Möglichkeit der Ladung oder Zahlung hinweisen, so die Erfahrungen der letzten Jahre, reichen offensichtlich allein nicht aus. Der Kunde muss mit der Geldkarte persönliche Vorteile verbinden, beispielsweise in der Hälfte der Zeit Zigaretten an Automaten kaufen zu können. Dann klappt's auch mit der Geldkarte.



Die bloße Information über die Zahlungsmöglichkeit per Geldkarte reicht nicht aus. Künftig soll es deshalb heißen: „Zieh schneller!“

Daten und Fakten zur Geldkarte-Nutzung am Zigarettensautomaten

Gründe für Nicht-Nutzung von Zigarettensautomaten



Quelle: BDTA/pilot checkpoint GmbH, Stand: Juni 2007

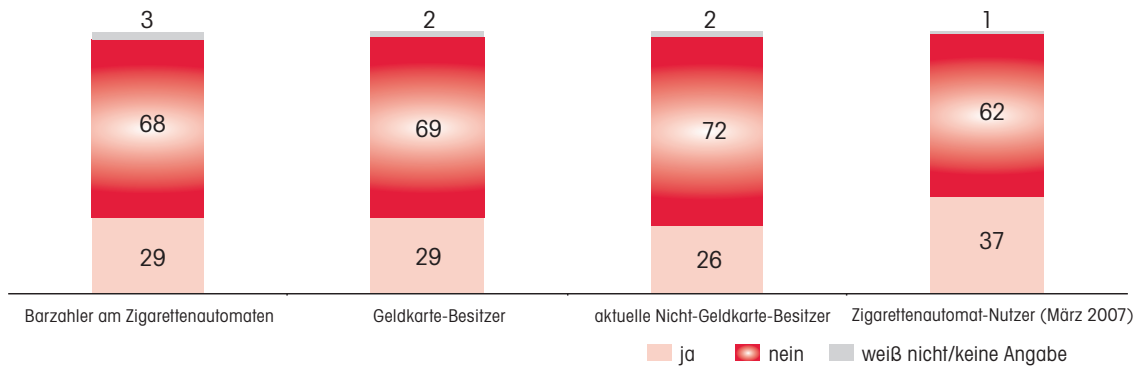
Bekanntheit der Möglichkeit, am Zigarettensautomaten per Geldkarte zu zahlen (in Prozent)



Quelle: BDTA/pilot checkpoint GmbH, Stand: Juni 2007

Basis: Barzahler n = 236, Geldkartenchipbesitzer n = 138, in Prozent

Zukünftige Nutzungsbereitschaft der Geldkarte (in Prozent)



Quelle: BDTA/pilot checkpoint GmbH, Stand: Juni 2007