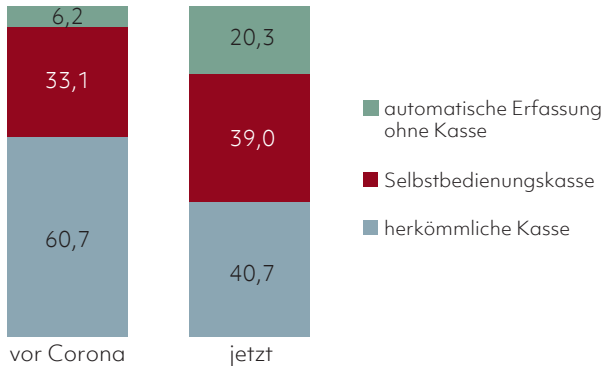
HANDEL

Interesse an SB-Kassen und automatischer Erfassung wächst

Die soziale Distanz verändert das Verhalten an der Kasse. Eine Befragung von POS Pulse in Zusammenarbeit mit dem Euro Retail Institute EHI gibt erste Hinweise darauf, dass Selbstbedienungskassen in Corona-Zeiten beliebter werden. Mittlerweile hat ein Großteil der 1046 Befragten solche Kassen in Lebensmittelmärkten bereits wahrgenommen. Lediglich rund jeder Fünfte (19,89 Prozent) beantwortet diese Frage mit Nein. Auf die Frage danach, ob sie sich mehr solche Kassen im Lebensmitteleinzelhandel wünschen, antworten 6,38 Prozent mit Ja. Als wichtigster Vorteil der SB-Kassen werden vor allem keine oder kurze Wartzeiten genannt, gefolgt von dem Vorteil, die Geschwindigkeit selbst bestimmen zu können. Ein einfacher Bezahlvorgang folgt mit 47,9 Prozent der Nennungen (Mehrfachnennungen möglich) auf dem vierten Platz.

Abbildung 1: Nur noch eine Minderheit bevorzugt herkömmliche Kassen



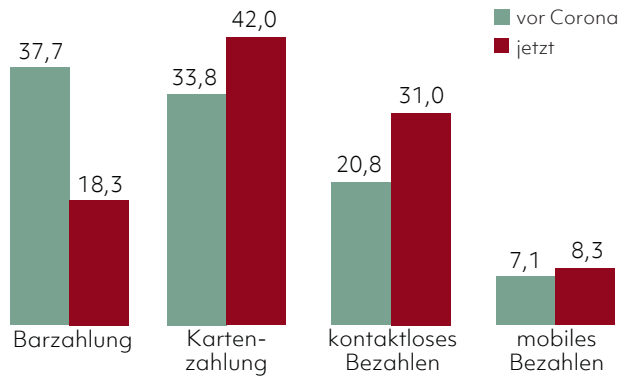
Von Verbrauchern bevorzugte Kassensysteme, in Prozent, n= 1046
Quelle: POS Pulse/EHI

Einer der Nachteile aus Kundensicht ist die fehlende Möglichkeit zur Barzahlung (24,76 Prozent). Wesentlich häufiger werden jedoch zu kleine Ablageflächen oder ein zu komplizierter Kauf von Alkohol und Zigaretten genannt.

Wesentlich höhere Aufmerksamkeit findet der Bezahlvorgang an herkömmlichen Kassen. Hier empfindet eine Mehrheit von 51,72 Prozent die Verfügbarkeit verschiedener Bezahloptionen als Vorteil. Nur der geringe Eigenaufwand wird noch häufiger angeführt (58,99 Prozent).

Das Interesse daran, in Läden ganz ohne Kassen einzukaufen, in denen die in den Warenkorb gepackten Lebensmittel automatisch oder mit dem Handy erfasst und der fällige Betrag vom Bankkonto abgebucht wird, ist hoch (71,03 Prozent). Begründet wird das vor allem mit Schnelligkeit und Einfachheit. Dass kein aktiver Bezahlvorgang erforderlich ist, spielt nur für weniger als jeden Dritten eine ausschlaggebende Rolle (29,1 Prozent), ist aber natürlich die Voraussetzung für Unkompliziertheit und Geschwindigkeit. Die fehlende Barzahlungsmöglichkeiten ist aber umgekehrt ein wichtiges Gegenargument für die Nutzung solcher Geschäfte: Von denjenigen, die daran kein Interesse haben, nennen 43,23 Prozent die fehlende Barzahlungsmöglichkeit als Argument. Das ist Platz zwei unter den Gegenargumenten gegen kassenlose Geschäfte. 55,45 Prozent fürchten hier zu viel Überwachung.

Abbildung 2: Mobile Payment profitiert nur wenig von Corona



Von Verbrauchern bevorzugte Bezahlverfahren von und während der Corona-Epidemie, in Prozent, n = 10046 Quelle: POS Pulse/EHI

Dass die Corona-Epidemie die Kassenpräferenzen deutlich verändert hat, zeigen die Antworten auf die Frage, welches Kassensystem die Befragten zuvor präferiert haben und welches sie jetzt bevorzugen. „Vor Corona" lag hier die klassische Kasse mit 60,71 Prozent unangefochten vorn. Stand heute liegen herkömmliche (40,73 Prozent) und Selbstbedienungskassen (30,01 Prozent) gleichauf. Auch das Interesse an einer automatischen Erfassung ohne Kasse hat spürbar zugenommen, nämlich um 14,06 Prozentpunkte. Mittlerweile nennt jeder Fünfte ein solches Kassensystem als seine Präferenz.

Unter denjenigen, die der klassischen Kasse die Treue halten, nennen etwas mehr als zwei Drittel die Normalität im Alltag als Begründung. Gleich danach folgt mit 39,2 Prozent die Möglichkeit der Barzahlung. Für die Selbstbedienungskassen sprechen aus Sicht der Befragten die Tatsache, dass sie ohne Kontakt zu anderen Menschen auskommen (72,3 Prozent) sowie die kurzen Wartezeiten (61,52 Prozent).

Annähernd jeder Zweite (46,57 Prozent) führt die einfache Kartenzahlung an. Bei der automatischen Erfassung des Einkaufs sieht das Bild ähnlich aus. Dass kein aktiver Bezahlvorgang notwendig ist, ist aus Sicht der Verbraucher zwar am wenigsten wichtig. Dennoch nennen 54,25 Prozent dieses Argument, weshalb sie ein solches Konzept während der Pandemie vorziehen würden.

Mobile Bezahlmöglichkeiten können von der Veränderung der Bezahlpräferenzen durch Covid-19 am wenigsten profitieren. Sie legen bei der Bezahlpräferenz nur um 1,25 Prozentpunkte zu und werden von 8,32 Prozent als liebst Bezahlvariante genannt. Den größten Sprung nach oben gibt es beim kontaktlosen Bezahlen (10,14 Prozentpunkte auf 30,89 Prozent), einen Rückgang um rund die Hälfte dagegen beim Bargeld. Nur noch 18,26 Prozent wollen am liebsten in bar zahlen. Red.

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH