

# König Kunde darf selbst kassieren

**HANDEL** Ikea, Bauhaus, Real: Unternehmen bieten immer mehr SB-Kassen an. Verdi befürchtet Arbeitsplatzverluste; doch erste Erfahrungen zeichnen ein anderes Bild.

VON MICHA MATTHES, MZ

**REGENSBURG.** Die Kunden dürfen selbst ran. Statt lange in einer Schlange auf die Kassiererin zu warten, können sie an einigen Kassen ihre Produkte selbst einscannen und bezahlen. Bekannt wurden die sogenannten Selbstzahlerkassen (SB-Kassen) vor allem durch den schwedischen Möbelkonzern Ikea. Aber auch Bauhaus bietet die Option in Regensburg an. Real und Edeka planen, sie bald einzuführen. Während die Handels-Konzerne versprechen, dass es beim Bezahlen schneller und bequemer geht, fürchten Verbraucherschützer, dass nicht alle Kunden mit den SB-Systemen zurecht kommen, und die Gewerkschaft Verdi sieht langfristig den massiven Verlust von Arbeitsplätzen. Doch erste Erfahrungen bestätigen dies nicht.

Aus Sicht der Gewerkschaft sind die SB-Kassen „Arbeitsplatzvernichtungsmittel“. „Viele haben diese Systeme in Vorbereitung, Unternehmen wie Ikea bieten sie schon länger an“, sagt Georg Luber, Verdi-Gewerkschaftssekretär für den Bereich Handel in der Oberpfalz. Früher gab es dort vier SB-Kassen, unterdessen sind es sechzehn. „Stück für Stück wird das erweitert. Sobald sich der Kunde daran gewöhnt hat, geht es sicher in noch rasanterer Geschwindigkeit voran.“ Unterdessen finde man schon überall Testkassen. „Und langfristig werden die Unternehmen wohl komplett umstellen.“ Auch andere Systeme wie Tunnelscanner seien im Testbetrieb. Der Kunde muss dann nur noch mit Karte oder Schein am Automaten bezahlen. „Für die Kunden ist das teilweise praktisch“, sagt Luber. „Aber es vernichtet die kompletten Kassensarbeitsplätze.“

Verbraucherschützer stehen den Systemen mit gemischten Gefühlen gegenüber. „Es ist klar, dass die Technik ältere Leute oder bestimmte Gruppen wie etwa Flüchtlinge überfordern kann“, sagt Eva Traupe, Beratungsstellenleiterin des Verbraucher Service Bayern in Regensburg. Andererseits drehe sich die Welt nun einmal weiter und viele Kunden schätzten auch das schnelle Bezahlen mit neuer Technik. „Das eine tun, das andere aber auf keinen Fall lassen: So würden wir uns das wünschen“, sagt Traupe. Bisher stünden an den Kassen Erklärpersonen. Das werde aber wohl nicht so bleiben, vermutet Traupe. Die Ängste der Kunden seien nachvollziehbar und berechtigt. Sie sollten nach jedem Bezahlvorgang auch nachschauen, ob Ausgänge richtig abgebucht wurden. „Je einfacher das Bezahlen wird, umso wichtiger wird eigene Kontrolle.“

## Die Kartoffelchips selbst scannen

Der Möbelkonzern Ikea hatte schon 2010 fast alle seiner Häuser mit SB-Systemen ausgestattet. In Regensburg stehen den Kunden unterdessen vier Blöcke à vier SB-Kassen zur Verfügung. Eine Person betreut diese 16 Kassen. „Die Personalstärke blieb unverändert, es soll dadurch ein besserer Service für den Kunden angeboten werden“, sagt Tanja Weller, Sprecherin von Ikea. „Es gibt jetzt mehr Kassen auf gleicher Fläche. Das bedeutet verringerte Wartezeiten und somit höhere Kundenzufriedenheit.“ Das Angebot werde von allen Altersgruppen gut angenommen. „Meist sind die Unsicherheiten nach der ers-

Elisabeth Mair-Gummerrmann leitet die Stadtbücherei Regensburg. Foto: mjr



Eine Real-Mitarbeiterin demonstriert, wie an einer Selbstzahlerkasse eingekauft werden kann. Die Technik soll nach Angaben von Real keine Kassierer ersetzen, sondern Kunden schnelles Bezahlen ermöglichen. Foto: dpa

## SO FUNKTIONIERT DIE RFID-TECHNIK IN DEN BÜCHEREIEN

► **RFID ist die Abkürzung** für Radio Frequency Identification (deutsch: Identifizierung mit Hilfe von elektromagnetischen Wellen). Radiowellen übertragen per Funk Signale zwischen den RFID-Etiketten auf den Büchern und der Ausleih- und Rückgabestation und verbuchen so die Medien.

► **Bibliotheken nutzen** normalerweise passive Chips mit einer Frequenz von 13,56 MHz, die mit 45 cm eine geringere Reichweite besitzen als die vom Handel verwendeten. Das bedeutet, es ist sehr unwahrscheinlich, dass Unbefugte unbemerkt die auf dem Chip gespeicherten Daten auslesen können.

► **Die RFID-Etiketten** enthalten nur die folgenden Angaben zum Medium: die Länderkennung für Deutschland, die Angabe der besitzenden Bibliothek, die Entleihbarkeit des Mediums, eine Mehrteiligkeit, wenn mehrere Teile zusammengehören und die jeweilige Mediennummer des Buches oder Films.

► **Der Datenschutz** ist gewährleistet, weil keine personenbezogenen Daten auf den Chips gespeichert sind.

► **RFID-Geräte** sondern keine gesundheitsgefährdende Strahlung ab. Die Leistung der verwendeten Technik liegt weit unterhalb der Leistung eines Handys oder eines schnurlosen Telefons.

ten Benutzung verschwunden, sobald die Kunden wissen, wie es funktioniert.“ Mitarbeiter stünden als Hilfe zur Verfügung.

Die Warenhauskette Real hat bereits 80 ihrer 293 Märkte mit SB-Kassen ausgerüstet. Und sie will noch mehr Geschäfte ausstatten.

Wahrscheinlich werden auch Kunden in Regensburg bald ihre Milchtüten oder Kartoffelchips selbst einscannen können. „Das bedeutet, dass wir unseren Kunden lediglich einen Zusatzservice einräumen, indem wir ihnen beim Bezahlvorgang die Wahl zwischen einer traditionellen und einer SB-Kasse ermöglichen“, sagt Ilka-Nadine Mielke, Sprecherin bei Real. „Es gibt mittlerweile

ganz klar SB-Kassen-Fans.“ Real gebe aber allen Kunden die Möglichkeit, ihre Produkte auch an altbekannten Kassen zu bezahlen. Die Anzahl der Kassen sei meist nur um eine – an einigen Standorten maximal um zwei – traditionelle Kassen reduziert worden. „Es ist aber in keinem unserer mit SB-Kassen ausgestatteten Standorte in den vergangenen zwölf Jahren aufgrund des Einsatzes von SB-Kassen zum Abbau von Kassenspersonal gekommen.“

## Bücher ausleihen mit neuer Technik

Edeka teste gerade in vereinzelt Märkten in München und Ingolstadt ein SB-System, sagt Christian Strauß, Sprecher bei Edeka. „Wenn es gut angenommen wird, werden wir es auch auf andere Märkte übertragen. Es kann also gut sein, dass es in näherer Zukunft auch in Regensburg kommt.“ Bislang sei man selbst davon überrascht, wie gut das SB-System ankomme, sagt Strauß. Das System sei vor allem bei Kunden unter 60 Jahren sehr populär. „In den Märkten mit SB-Kas-

sen gibt es vielleicht eine Kassiererin weniger, dafür ist dann aber ein Mitarbeiter mehr in der Fläche unterwegs und sortiert Regale ein. Die Aufgaben verschoben sich nur.“

Im Sommer wurde bei der Stadtbücherei die Ausleih-Verbuchung auf RFID-Technik umgestellt. Auch hier dürfen die Kunden ihre Bücher selbst scannen. „Tatsächlich greifen bereits 80 Prozent auf das System zurück“, sagt Büchereileiterin Elisabeth Mair-Gummerrmann. „Wir zwingen natürlich niemanden. Parallel ist der Schalter immer von Mitarbeitern besetzt.“ Die Technik werde von allen Altersgruppen genutzt. „Wir hatten lange an jedem Terminal jemanden stehen, der es erklärt hat. Und wir werden es auch weiterhin gerne so oft erklären, bis sich jeder Kunde mit dem neuen Ausleihsystem sicher fühlt.“ Den Kunden sei es auch wichtig gewesen, zu wissen, dass alle Stellen erhalten bleiben. „Durch die neue Technik haben wir mehr Zeit. Jetzt können wir besser weiterhelfen – auch wenn jemand mal etwas Spezifischeres wissen will.“