

DTZ.SPEZIAL

Kriminelle immer dreister

Neben dem Geld sind in Zigarettenautomaten auch Packungen selbst eine lukrative Beute / So wappnet man sich bei cHall Tabakwaren gegen Täter

MÖNCHENGLADBACH // Welche Aufgaben und Herausforderungen sehen sich die Aufsteller von Zigarettenautomaten aktuell gegenüber? DTZ hat sich umgehört. Den Auftakt macht Stephan Speckgens, Geschäftsführer bei Hall Tabakwaren.

Herr Speckgens, das kontaktlose Bezahlen mittels NFC, der Nahfeld-Kommunikationstechnik, ist im Kommen. Wie hoch ist bei Hall Tabakwaren der Anteil an entsprechend ausgerüsteten Geräten?

Stephan Speckgens: Aktuell haben wir bei Hall rund 7000 „Topp-Terminals“ verbaut ...

... mit „Topp“ ist „Terminal ohne PIN Pad“ gemeint.

Speckgens: Richtig. Ihr Anteil entspricht etwa 23 Prozent unseres Automatenparks. An diesen 7000 Automaten beträgt der Anteil des bargeldlosen Bezahlers im Monat März zirka 45 Prozent – die 50 Prozent sind also in Reichweite. Auch beobachten wir an diesen mit Topp-Terminals ausgerüsteten Automaten gegenüber den Geräten ohne das Modul signifikante Umsatzzuwächse. Topp ist also eindeutig eine Erfolgsgeschichte – der ein oder andere Kollege spricht ja gar von der Renaissance der Automaten.

Von welchen Herstellern stammen die von Ihnen verbauten Terminals?

Speckgens: Derzeit haben wir standardmäßig ausschließlich Terminals von der Firma Seco im Einsatz. Das



Stephan Speckgens, Hall Tabakwaren

italienische Unternehmen hat im Oktober 2021 Garz & Fricke übernommen. Seco hat mit dem „Karl 4“ ohne Zweifel ein gutes Produkt, mit dem für die Branche das Tor zur Digitalisierung des Automatengeschäfts geöffnet wurde.

Aber Sie wollen breiter aufgestellt sein.

Speckgens: Sie sagen es. Zusammen mit den Kollegen im Technischen Automaten Ausschuss, kurz TAA, des Bundesverbands Deutscher Tabakwaren-Großhändler und Automatenaufsteller sind wir aber bemüht, mit der Firma Feig einen zweiten Terminal-Hersteller an den Start zu bekommen. In diesen Tagen nehmen wir die ersten Feig-Terminals testweise in Betrieb. Sukzessive soll der Test auf bis zu 300 Terminals ausgeweitet werden – ursprünglich war das als Wintertest gedacht, aber die doch umfangreicheren Anpassungserfordernisse haben mehr Zeit in Anspruch genommen, als ursprünglich geplant, mal sehen, was der Test mit den Feig-Terminals erbringt. Wie gesagt, halte



ich es für klug, möglichst einen zweiten Lieferanten für die Branche zu gewinnen.

Wie sieht es eigentlich mit dem Mobile Payment, also dem Bezahlen mit Smartphone am Zigarettenautomaten aus?

Speckgens: Das kontaktlose Bezahlen mit der physischen Girokarte stellt ja nur eine Zwischenstation dar. Mittelfristig, vielleicht sogar schneller als wir uns das heute vorstellen können, wird sich auch das Bezahlen mit Smartphone am Zigarettenautomaten durchsetzen. Aber auch hier wird die im Handy digital hinterlegte Girokarte, zum Beispiel in Apple Pay oder in Google Pay, eine herausragende Bedeutung bekommen.

Können Sie das konkretisieren? Speckgens: Die Voraussetzung dafür ist, dass die Deutsche Kreditwirtschaft ein digitales Altersmerkmal einführt, über das wir den Jugendschutz am Zigarettenautomaten

Fortsetzung auf Seite 10

Anzeigen

6.40 €

Rauchen ist tödlich

CORSET
PARIS MILAN DUBAI

ESCALATE FASHION!

Rauchen kann tödlich sein.

JBR Snuff
erfrischend. anders!

NEU!

10g 3,80 €

Dieses Tabakerzeugnis schädigt Ihre Gesundheit und macht süchtig.

Dieses Tabakerzeugnis schädigt Ihre Gesundheit und macht süchtig.

Kriminelle immer dreister

Fortsetzung von Seite 9

gewährleisten können. Hier machen Claus Obholzer und Agron Culaj vom BDTA einen gigantischen Job für die Branche, indem Sie sich sowohl um die technische Spezifikation als auch um die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen für dieses digitale Altersmerkmal kümmern. Wenn das digitale Altersmerkmal bei der Girokarte vorliegt, dann kann der Verbraucher am Zigarettenautomaten bezahlen und zeitgleich sein Alter nachweisen, indem er kurz das Handy vor das Topp-Terminal hält und dann die Wahl Taste drückt. Die Sparkassen-Gruppe plant hierzu einen Pilotbetrieb im vierten Quartal 2022 oder im ersten Quartal 2023.

Die digitalisierte Warenwirtschaft am Automaten spart Kosten und Zeit. Wo steckt Ihrer Meinung nach noch Potenzial?

Speckgens: In einer unserer Niederlassungen haben wir auf einer Tour alle Außenautomaten auf „Cashless only“, also auf ausschließlich bargeldloses Bezahlen eingestellt.



Kann nur bargeldlos bezahlt werden, schreckt das Täter nicht unbedingt ab. Neben dem Geld sind auch die Schachteln im Automaten eine gefragte Beute. (Symbolbild)

Aha, ein interessanter Ansatz. Welche wichtigen Erkenntnisse haben Sie daraus gezogen?

Speckgens: Es zeigte sich anfangs ein deutlich ausgeprägter Umsatzrückgang von mehreren Monaten. Unsere Maßnahme hatte auf die Verbraucher offensichtlich zunächst eine gewisse abschreckende Wirkung.

Mittlerweile erreichen die Umsätze wieder das alte Niveau. Ich bin gespannt, wie sich die Umsätze an diesen Automaten zukünftig weiterentwickeln werden. Es bleibt abzuwarten, ob es hier zu den deutlichen Umsatzsteigerungen kommt, von denen ich oben bei Automaten mit Topp-Terminal und zusätzlicher Bargeldakzeptanz berichtet habe, oder ob diese Umsatzsteigerungen bei bargeldlosem Betrieb ausbleiben werden.

Da heißt es das Für und Wider abzuwägen.

Speckgens: So ist es. Natürlich würde ein vollkommen bargeldloser Betrieb helfen, die Kosten zu reduzieren – ich denke hier an Geldentsorgungskosten, aber auch an Diebstahl und Aufbrüche, an deutlich weniger gestörte Automaten, weil ja das Bargeld selber häufig eine Störursache darstellt.

Und wie sieht es beim Bestücken und der technischen Kontrolle am Automaten aus, welche Möglichkeiten bieten sich auf diesem Gebiet?

Speckgens: Hier lassen sich weitere Potenziale durch eine engere Verknüpfung der Warenwirtschaft mit der Telemetrie erzielen. Zwar haben wir bei Hall fast alle unsere 17 000 Außenautomaten telemetrisch ange-

bunden. Der Fokus liegt aber bislang auf dem frühzeitigen Erkennen von Störungen und deren Ursache. Für eine weitere Optimierung der Bewirtschaftung auf Basis einer engeren Verzahnung der Warenwirtschaft mit der Telemetrie müssen wir bei Hall erst unsere warenwirtschaftliche EDV modernisieren, das gehen wir in diesem Jahr an.

Abschließend eine Frage zum Vandalismus: Wie lassen sich die Geräte vor dem kriminellen Treiben besser schützen?

Speckgens: Im April haben wir im Rahmen des TAA mit verschiedenen Gehäusetypen Testspengungen durchgeführt. Dabei haben neu konstruierte Gehäuse zum Teil eine erstaunliche Standfestigkeit bewiesen; aber selbst verbesserte Gehäuse allein helfen uns nicht, denn was machen wir mit den tausenden Geräten des Altbestands.

Wo liegen dabei die Herausforderungen?

Speckgens: Den Altbestand immer weiter durch zusätzliche Schließwinkel und Armierungen abzusichern, stößt an Grenzen, da die Täter immer größere Sprengladungen oder immer leistungsfähigeres, akkubetriebenes Werkzeug verwenden. Deshalb bleibe ich grundsätzlich bei meiner Idee, aus dieser Absicherungsspirale auszustiegen und das zu vernichten, was die Täter haben wollen.

Sie denken dabei an das Geld?

Speckgens: Genau. Deshalb haben wir die „High Security Cash Box“ des Anbieters ICT, bei der bei Aufbruch die Geldscheine durch Einfärben unbrauchbar gemacht werden, auch in flächigeren Einsatz gebracht. Das zeigt – nicht zuletzt auch in Verbindung mit den sinkenden Bargeldbeständen im Zuge des Einbaus von Topp-Terminals – durchaus Wirkung. Unsere Schadensquote ist rückläufig. Aber leider gibt es auch Tätergruppen, für die die Zigarettenpackungen allein interessant genug sind. Hier denke ich in der Tat über einen ähnlichen Zerstörungsmechanismus für die Packungen nach. red/schu

Schneller reagieren

Tobaccoland-Automaten „denken“ mit

MÖNCHENGLADBACH // Kontaktloses Bezahlen, Schachtelformate, Aufbrüche – Tobaccoland-Geschäftsführer Christoph Mempel steht Rede und Antwort.



Christoph Mempel, Tobaccoland

Herr Mempel, NFC ist im Vormarsch. Wie hoch ist bei Tobaccoland der Anteil an entsprechend ausgerüsteten Geräten? (Außen- und Innenautomaten gesamt?)

Christoph Mempel: Unser Umbauprogramm ist auf mehrere Jahre angelegt und präferiert im Moment ganz klar den Außenautomaten. Dort haben wir bereits mehr als 10 000 Automaten mit Kontaktlos-Terminals aufgewertet und werden das Programm weiter forcieren.

Im Inneneinsatz sind wir etwas zurückhaltender, haben aber dort bereits mehr als 2000 Topp-Automaten aufgestellt.

Apps wie Paydirekt, die mobiles Bezahlen unterstützen, kommen auf. Auf welchem Stand ist die Bezahlmöglichkeit an Ihren Geräten?

Mempel: Die Kontaktlos-Technologie ist offen für die verschiedensten Anbieter und Verfahren. Dreh- und Angelpunkt ist dabei ein zuverlässiger Jugendschutz durch eine sichere Altersverifikation. Paydirekt bietet diese Altersprüfung, genauso wie die Girocard, und ist deshalb auch bereits an zirka 5000 Innenautomaten verfügbar. Sobald die digitale Girocard auch ein digitales Altersmerkmal mitbringt, ergeben sich vielfältige neue Möglichkeiten für das Mobile Payment am Automaten.

Die digitalisierte Warenwirtschaft vereinfacht die Arbeit am Automaten. Welches Potenzial sehen Sie noch?

Mempel: Mit der digitalen Anbindung der Automaten und dem damit verbundenen Informationsvorsprung kann zukünftig deutlich schneller auf die tatsächlichen Abverkäufe sowie auch Störungen reagiert werden. So lassen sich Leerstände besser ver-

meiden und Anfahrtsintervalle für Bewirtschaftung und Störungsbehebung besser optimieren.

Welche Packungsformate sind am meisten gefragt?

Mempel: Der Trend zu größeren Packungsformaten mit mehr Inhalt ist seit Jahren ungebrochen. Mehr als 30 Stück Inhalt mit entsprechendem Preisvorteil oder der runde Preis von zehn Euro – für unsere Konsumenten gibt es vielfältige Gründe für große Packungen. Allerdings sind den Formaten im Automaten gewisse Grenzen gesetzt, die Schachtelmaße sind endlich und auch der Umrüstungsaufwand ist teilweise enorm.

Abschließend eine Frage zum Vandalismus: Wie lassen sich die Geräte vor dem kriminellen Treiben noch besser schützen?

Mempel: Moderne Automaten sind auf der mechanischen Seite bereits aufwendig gesichert. Am Beispiel der Geldautomaten wird deutlich, dass es immer Ansatzpunkte für kriminelle Aktivitäten geben wird. Tobaccoland setzt in Brennpunktgebieten stark auf bargeldlose Automaten, die den Anreiz für Aufbruch und Diebstahl absenken. Annähernd 1000 Stück sind bereits im Einsatz. Elektronische Systeme zur Banknoteneinfärbung im Aufbruchfall können ebenfalls Wirkung zeigen, verhindern allerdings nicht die schweren Geräte- und Warenschäden, die bereits vor der Einfärbung entstehen. red/schu

ÜBER DAS UNTERNEHMEN

Hall – ein Familienbetrieb in vierter Generation

Hall Tabakwaren mit Zentrale in Mönchengladbach wurde 1903 von Josef Hall gegründet. Er betrieb ein Einzelhandelsgeschäft mit Zigarren, Rauchtobak und Zigaretten. Nach seinem Tod 1936 wurde es von seinem Sohn Hans Hall fortgeführt. Hans Hall erweiterte den Einzelhandel zum Filialbetrieb, gründete den Tabakwaren-Großhandel und begann mit dem Aufstellen von Zigarettenautomaten. Als er 1979 verstarb, betrug der Jahresumsatz 20 Millionen Euro. Sohn Jürgen Hall erbt die Firma und führte sie in der Rechtsform der Einzelunternehmung gemeinsam mit Geschäftsführer Bert Degen fort. In dieser Zeit wurde der Grundstein für die Expansion gelegt, stark geprägt durch den Aufbau von inzwischen zehn Niederlassungen. Im Jahr 2016 erzielte man erstmals eine Milliarde Euro Umsatz (netto). Jürgen Hall verstarb Beginn 2021 im Alter von 80 Jahren. Das Unternehmen wird seit 2019 von dessen Sohn, Dr. Michael Reisen-Hall, als Inhaber und Geschäftsführer, sowie Geschäftsführer Dr. Stephan Speckgens in der bestehenden Form geführt. Aktuell arbeiten für Hall Tabakwaren 720 Mitarbeiter, die 4200 Kunden betreuen. Das Automatengeschäft umfasst 33 700 Geräte und dem Fuhrpark stehen 300 Fahrzeuge zur Verfügung.

Anzeige

Grenze zum technisch Machbaren

Immer größere Gebinde stellen Großhändler Willi Weber vor Herausforderungen

DIEBURG // Maximilian Zehfuß, Geschäftsführer beim Tabakwaren-Großhändler Willi Weber, äußert sich im DTZ-Gespräch über das aktuelle Geschehen in der Automatenbranche.

Herr Zehfuß, kontaktloses Bezahlen per NFC ist für eine steigende Zahl von Konsumenten bereits Gewohnheit. Wie hoch ist bei Weber der Anteil an entsprechend ausgerüsteten Geräten, Zigarettenaußen- und innenautomaten eingeschlossen?

Maximilian Zehfuß: Aktuell verfügen knapp 15 Prozent unseres Automatenparks über ein NFC-Terminal, auch unter Topp – „Terminal ohne Pin Pad“ – bekannt. Wir planen die Umrüstung des Großteils unserer Automaten auf die neue Technologie 2025 abgeschlossen zu haben. Aktuell sorgen jedoch Lieferschwierigkeiten seitens der Terminalhersteller für Verzögerungen beim Umrüsten.

Smartphone-Apps wie Paydirekt oder Google Pay kommen auf. Auf

welchem Stand ist diese Bezahlform an Ihren Zigarettenautomaten?

Zehfuß: Grundsätzlich sollten hier zunächst die Begrifflichkeiten geklärt werden. Bei Paydirekt handelt es sich um ein Online-Bezahlverfahren, das beispielsweise in Online-Shops oder Apps von Drittanbietern Anwendung findet – hier sei auch zu erwähnen, dass Paydirekt demnächst in Giro Pay migriert wird.

Verstanden. Und Google Pay?

Zehfuß: Google Pay bietet Nutzern einen Service, bei dem eine vorliegende Kreditkarte in einer digitalen Smartphone-Geldbörse, Wallet genannt, virtualisiert wird. Damit kann der Nutzer im stationären Einzelhandel an NFC-Terminals mit seinem Smartphone aber auch in Online-Shops bezahlen.

Zurück zum Automaten: Ließen sich damit die Bezahlmöglichkeiten erweitern?

Zehfuß: Was die Akzeptanz an Automaten angeht, wären die NFC-Terminals rein technisch in der Lage, Zahlungen über die in Google Pay

hinterlegten Kreditkarten zu akzeptieren – da Kreditkarten jedoch nicht über das notwendige Altersmerkmal zum Freischalten des Automaten verfügen, werden solche Zahlungen derzeit noch nicht akzeptiert. Für Zahlungen über Mobile-Apps machen wir uns aktuell hausintern Gedanken und sind in Gesprächen mit diversen Anbietern solcher Lösungen, worüber dann zum Beispiel auch mit Paydirekt beziehungsweise Giro Pay gezahlt werden kann.

Der digitalisierte Warenkreislauf vereinfacht das Bestücken am Zigarettenautomaten und spart Kosten. Welches Potenzial schlummert da noch?

Zehfuß: Durch die Warenwirtschaftsdaten und die technischen Parameter, die wir aus unserem Automatenpark über die Telemetrie der Gerätesteuerung erhalten, bieten sich viele Möglichkeiten zur Prozessoptimierung sowie zum punktgenauen Aussteuern unserer Automatenbetreiber und Techniker im Feld. Geht es um neue Möglichkeiten zur bargeldlosen Zahlungsakzeptanz mit