



Das Mobile Payment Verfahren Payback Pay des gleichnamigen Kundenbindungsprogramms bekommt Zuwachs. Gleich drei neue Händler wurden am 17. Juli 2017 zugeschaltet. Rewe, TeeGschwender und Thalia. Der größte und wichtigste davon ist wahrscheinlich Rewe.

Derzeit gibt es ca. 8.500 Händler bei denen per Payback App und Lastschrift bezahlt werden kann. Rewe allein stellt mit 3.300 Akzeptanzstellen über ein Drittel und verweist hier Aral (2.500) und dm-Drogeriemarkt (1.800) auf die Plätze. Alle anderen Anbieter liegen sogar im unteren dreistelligen Bereich. Zudem hat Rewe mit der hohen Frequenz eines Lebensmittelhändlers hohe Alltagsrelevanz.

Ich wollte wissen, wie das in der Praxis läuft und ob man aus der Einführung bei dm, Real und Aral gelernt hatte. Im Vorfeld war einiges zu hören. Rewe würde nicht nur auf den QR

Code setzen. NFC sei ebenfalls an Bord. Dazu die Ankündigung, dass die Produkte am POS intensiv beworben werden, verbunden mit einer siebenfachen Punktevergabe und einem kernigen Werbespot.

Erster Test: TeeGschwendner



Der erste Test war bei TeeGschwendner. Hier gab es optimale Testbedingungen. Der Laden leer, kein sonstiger Kunde und die Chefin selbst hinter dem Tresen. Auf der Theke lagen schon die Flyer für Payback Pay. Man war sehr froh, das Ganze mal in Ruhe testen zu können. Am längsten habe ich eigentlich dafür gebraucht mir den richtigen Tee auszusuchen.

Anschließend Payback App geöffnet und Pay ausgewählt. Als Scanner gab es die Honeywell Standscanner, wie sie auch bei Starbucks im Einsatz sind. Der QR Code wurde einwandfrei gelesen. Die Chefin kannte die Prozedur und innerhalb kürzester Zeit war der Vorgang abgeschlossen.

Es kam von ihr noch der Hinweis, dass die siebenfachen Punkte erst mit etwas Verzögerung gutgeschrieben würden. Das kannte ich bereits von ähnlichen Aktionen. Am Ende habe ich noch die Bitte erfüllt, meinen Kassenbon einmal kopieren zu dürfen, um ihm dem anderen Personal zur Anschauung zu zeigen.

Nummer zwei: Rewe

Bei Rewe lief es dann nicht mehr so optimal. Es war nur eine Kasse geöffnet und da war die Schlange ziemlich lang. Irgendwelche Hinweise auf Payback Pay oder Flyer? Fehlanzeige.

Als ich an der Reihe war, hatte ich die App bereits geöffnet und war bereit zu zahlen. Während des Erfassens der Ware habe ich das Smartphone vor den Scanner gehalten und nach zwei Versuchen meldete dieser auch, dass der QR Code gelesen wäre. Als es an das Bezahlen ging sagte ich nur, dass ich gerne mit Payback Pay bezahlen möchte. Ein hilfloser Blick der freundlichen Kassiererin deutete auf ein etwas längeres Prozedere. Eine ältere Dame in der Schlange hinter mir sagte nur „Na Klasse“! Ich fühlte mich nicht angesprochen und schaute in eine andere Richtung.

Eine in der Nähe stehende Kollegin wusste auch nicht weiter. „Das ist ja ganz schön blöd“, meinte die ältere Dame. Als sich die Kassiererin bei ihr entschuldigte, sagte die Dame: „Ist ja nicht gegen Sie!“ und deutete mit dem Kopf in meine Richtung. Super, wie die dunkelsten Erlebnisse zu Beginn meiner Mobile Payment Tests. Die nächste Eskalationsstufe der Dame hinter mir war dann: „Haben Sie es denn nicht Bar?“ Haben schon dachte ich, aber wollen? Nein!

Bevor das Thema dann endgültig aus dem Ruder lief, kam eine Kollegin und sagte man müsse nur auf den Payback Pay Knopf in der Mitte des Bildschirms drücken. Das war's dann auch schon. Die Frage wie denn Payback Pay bei Rewe mit NFC funktioniert, habe ich mir nach diesem „unbezahlbaren Erlebnis“ geklemmt.

Der dritte Versuch: Thalia

Etwas ernüchtert ging es dann an die nächste Herausforderung des heutigen Dreikampfes: Thalia. Auch hier eine lange Schlange an nur einer Kasse. Mein Wunsch mit Payback Pay zu zahlen, wurde zunächst mit einem freundlichen Lächeln quittiert. Ich war mal wieder der Erste. Aber die gute Dame hinter der Kasse war vorbereitet. Ein großer DIN A4 Bogen mit allerlei möglichen Hinweisen, sollte weiterhelfen.

Ich schlug vor, erst mal den QR Code zu scannen. Obwohl der in einer Halterung montierte

Handscanner für mich in Reichweite lag, wollte sie gerne das Handy selber darunter halten. Mit etwas Widerwillen habe ich ihr dann das Smartphone überreicht. Kurzer Piep und der Teil war erledigt. Als danach wieder zum Studium des Zettels angesetzt wurde, schlug ich vor, doch mal zu schauen, ob es vielleicht nicht eine Payback Pay Taste auf dem Kassendisplay gibt und schon war auch dieser Einkauf erfolgreich beendet.

Zurück zu Rewe: NFC testen

Mit diesem Erfolgserlebnis im Nacken wollte ich noch mal das Thema Rewe und Payback Pay angehen. In einem anderen Rewe Supermarkt ging ich direkt zum Besitzer und schilderte mein Anliegen. Kein Problem meinte er, das hätte heute Morgen einwandfrei funktioniert. Als ich dann aber auf das Kassenterminal zeige und erkläre, ich wolle den Vorgang jetzt kontaktlos auslösen, war Guter Rat dann doch teuer.

Zu viert beugten wir uns über das System. Keiner wusste, ob man erst eine Taste drücken muss oder ob das Smartphone auch so an das Terminal gehalten werden kann. Erster Versuch, Payback Pay Taste drücken und Smartphone anhalten brachte uns jedenfalls nicht ans Ziel. Danach wollte ich zumindest den QR Code nutzen. Auch hier hängten wir uns im ersten Anlauf in der Reihenfolge, wie die Tasten zu drücken sind, auf. Im zweiten Versuch hat es dann geklappt.

Fazit

Mit Rewe kommt der vielleicht wichtigste Mitspieler für Payback im Mobile Payment an Bord. Dieser Händler hat Alltagsrelevanz und kann der App bei der Payment Nutzung zum Durchbruch verhelfen. Denn wie erfolgreich Payback Pay wirklich ist, weiß nur Payback selber. Derzeit werden nur folgende Daten kommuniziert:

29 Millionen aktive Nutzer (aktiver Nutzer = mindestens eine Nutzung pro Jahr)



11,8 Millionen Downloads der Payback App

Das sind beeindruckende Zahlen und zeigen den Erfolg von Payback als Kundenbindungssystem. Aber für Mobile Payment sind andere Zahlen relevant. Wie viele Nutzer haben sich für Payback Pay registriert? Mehr als die eine Million für Paydirekt der Deutschen Kreditwirtschaft? Noch viel wichtiger: Wie viele Kunden nutzen das Produkt dann auch? Hier ist eine Nutzungsfrequenz von ein Mal pro Jahr irrelevant. Man darf gespannt sein, wann Payback diese Zahlen veröffentlicht.

Rewe wird es aller Wahrscheinlichkeit nach gelingen, die Anlaufprobleme zu beheben. Die gab es schon bei dm und auch bei Real. Dass man hier aus den Fehlern der Wettbewerber nicht gelernt hat, ist allerdings verwunderlich.

Mit dem Thema NFC hat man sich ein unnötiges zusätzliches Problem ans Bein gebunden. Der Nutzen ist im Augenblick nicht erkennbar. Auf Rückfrage konnte oder wollte Rewe auch nicht erklären, was das Motiv für diese Entscheidung ist. Allerdings wäre ich sehr interessiert, zu erfahren, wie es funktioniert. Dann kann ich dem Kassenspersonal auch weiterhelfen. **Mache ich ja gerne!**

Über den Autor: Rudolf Linsenbarth ist Senior Consultant für den Bereich Mobile Payment und NFC bei der Cocus Consulting GmbH. Zuvor war er 11 Jahre im Bankbereich als Senior Technical Specialist bei der Targo IT Consulting (Crédit Mutuel Bankengruppe). Auf

ZUKUNFT DES EINKAUFENS schreibt Rudolf Linsenbarth in eigenem Namen. Mehr über Rudolf auf Twitter [@Holimuk](#) oder bei [XING](#).

Dieser Beitrag erschien zuerst auf [mobile zeitgeist](#)