

## Selbstbedienungskassen

Fortsetzung von Seite 7

### Der Dieb in dir

erhält, wenn es in einer Filiale einen Fall von «Mitnahme unbezahlter Ware» gab. Diebstahl wird das Ganze nicht genannt, weil es viele Kunden gibt, die tatsächlich nur einen Fehler gemacht haben. «Bei einer Meldung schauen wir die Daten des Kunden an und analysieren sein Einkaufsverhalten», sagt Wisniewski. Hat sich die ertappte Person bereits früher verdächtig gemacht, weil sie zum Beispiel regelmässig Artikel nach dem Scannen wieder stornierte? Wurde sie schon mehrmals dabei erwischt, wie sie alle Joghurts gescannt, aber das Filet vergessen hatte? «Ich sehe den Daten bei den Einkäufen inzwischen an, ob beim Scannen ein Fehler passiert ist oder ob das mutwillig war», sagt Wisniewski.

Er betont mehrmals, dass sein Team in erster Linie davon ausgehe, dass dem Kunde ein Fehler unterlaufen sei. Tatsächlich stelle sich beim genaueren Hinschauen oft heraus, dass nicht mutwillig gestohlen wurde: «Manchmal werden Einkaufswagen vertauscht, manchmal spielen Kinder mit dem Scanner, manchmal sind die Leute auch einfach technisch überfordert», sagt Wisniewski. Aber wenn jemand den Sicherheitsleuten suspekt ist, können diese anordnen, dass die betreffende Person bei jedem Benutzen der Do-it-yourself-Kasse kontrolliert wird. «Wenn sich die Fehler häufen, ist es irgendwann vorbei mit dem Zufall», sagt Wisniewski. Dann werden die Kunden für das Selfscanning gesperrt und angezeigt. Wie viele «Fehler» es zur Diebstahlüberführung braucht und wie viele Selfscanning-Diebe bereits gefasst wurden, wird nicht mitgeteilt. «Mit den statistischen Daten konnten wir aber schon diverse Gerichte überzeugen, dass wir mutwillig bestohlen wurden», sagt Wisniewski.

## Die frustrierten Kunden fühlen sich beim Stehlen im Recht.

All diese Instrumente scheinen in der Schweiz die Verlockungen beim Selberbezahlen zu zügeln: Sowohl Coop als auch die Migros wollen mehr Filialen mit Do-it-yourself-Kassen ausstatten. In Ländern wie Grossbritannien oder den USA geht der Trend bereits wieder in die andere Richtung: Dort haben die ersten Shops die Do-it-yourself-Kassen wieder abgeschafft, weil es zu viele Diebstähle gab. Laut verschiedenen Umfragen ist das grösste Problem ein neuer Tätertyp: der frustrierte Dieb. Diese Leute wollen gar nicht unbedingt stehlen. Sie haben aber ein technisches Problem, das sie nicht lösen können. Weil sie an den Automaten ihr Bestes gegeben haben, fühlen sie sich im Recht, die unbezahlte Ware mitzunehmen.

### Klauen als politischer Akt

Gewisse Kunden sind auch aus moralischen Gründen unehrlich. Nach dem letzten Artikel über Selbstbedienungskassen im TA riefen etliche Onlinekommentatoren dazu auf, beim Selfscanning extra zu schummeln, um so gegen den Personalabbau an den Kassen zu protestieren: «Erklären wir das Mitlaufenlassen von Filet und Räucherlachs doch zum Akt für das Gemeinwohl!», schrieb eine Kommentatorin. In den USA gibt es Facebook-Gruppen, in denen politisierte Kunden zum Diebstahl aufrufen. In der Schweiz dürfte das kein Massenphänomen sein. Protestiert wird aber schon: In einigen Filialen solidarisieren sich die Einkäufer mit dem Kassenpersonal und rühren die Do-it-yourself-Kassen nicht an.

Alles in allem scheint das Verhalten von Frau Kaufmann eher eine Ausnahme zu sein - oder zumindest ist die Summe der Diebstähle nicht grösser als das, was beim Kassenpersonal eingespart wird. Sicherheitschef Wisniewski ist zuversichtlich, dass es in der Schweiz auch künftig eine «Ehrensache» sein wird, nicht zu stehlen. Und wenn nötig, wird die Technik der Ehre etwas unter die Arme greifen.

\* Name geändert

## «Es gibt einen Verlust an Sozialkontakten»

Randgruppen leiden unter dem Abbau an Dienstleistung, sagt der Soziologe Franz Schultheis.

Mit Franz Schultheis sprach Simone Schmid

### Selfscanning ist beliebt, zeigt eine neue Studie. Warum übernehmen wir freiwillig die Arbeit anderer?

Wir tun das meist nicht freiwillig. Wo einmal umgestellt wurde, hat man nicht mehr die Möglichkeit, bedient zu werden. Bei den SBB, an Tankstellen, in der Bank: Vielerorts, wo man früher bedient wurde, muss man heute dafür bezahlen. Es ist klar, dass damit Arbeitsplätze weg-rationalisiert und Lohnkosten gespart werden. Doch der Abbau von Dienstleistungen wird als eine Steigerung von Dienstleistung verkauft: Die Kunden seien schneller und flexibler, wenn sie alles selber machen.

### Das stimmt ja meistens auch.

Ja. Bei Do-it-yourself-Kassen bin ich wohl tatsächlich schneller, weil die Schlange dort kürzer ist. Aber will ich überhaupt, dass alles immer schneller geht? Ich gewinne zwei Minuten, aber ich kann nicht mehr in aller Ruhe andere Leute beobachten oder mit dem Personal an der Kasse plaudern. Das alles wäre kein Problem, wenn Kunden langfristig die Wahl hätten zwischen Selbstbedienung und Bedienung. Aber wenn ich sehe, welchen Aufwand die Detailhändler betreiben, um den Kunden das Scannen beizubringen, habe ich das Gefühl, dass es auch dort bald keine Wahlmöglichkeit mehr geben wird.

### Was wäre daran schlimm?

Studien über Telebanking zeigten, dass der Zugang zu Technik nicht gleich verteilt ist. Bestimmte Bevölkerungsgruppen sind weniger gut auf Automaten vorbereitet und werden ausgeschlossen, vor allem Rentner und Migranten. Die Effizienzsteigerung wird auf dem Buckel von weniger Privilegierten knallhart ausgetragen.

### Ist das nicht übertrieben?

Sie können mich ruhig einen fortschrittsfeindlichen Nostalgiker nennen. Aber mich stört es, dass wir fortwährend beschleunigen, ohne über die Kosten zu sprechen. Für viele Menschen ist es wichtig, ein paar Worte mit der Kassiererin zu sprechen. Es findet ein Verlust an Sozialkontakten statt mit der Folge, dass alte Leute vereinsamen und Menschlichkeit verloren geht. Mir fehlt eine Debatte über die absurde Idee, dass auch bei sozialen Abläufen die Effizienz gesteigert werden soll.

### Nutzen Sie selber kein Selfscanning?

Kritik muss ja nicht heissen, dass man selber zum Einsiedler wird. Ich bin froh, dass es E-Banking gibt und ich meine Flüge von zu Hause aus einchecken kann. Aber wenn es zwei gleichwertige Supermärkte gibt, einen mit Selfscanning und einen ohne, würde ich immer jenen mit dem Personal an der Kasse wählen. Vielleicht wird das ja mal eine Marktlücke: «Hier werden Sie bedient.»

### Warum löst das Thema eigentlich solch heftige Gefühle aus?

Vielleicht, weil dieses Phänomen symptomatisch ist für die Paradoxien unserer Gesellschaft: Man rationalisiert und beschleunigt die alltäglichsten Abläufe. Wenn man denn wirklich dabei Zeit gewinnt, könnte man sie nutzen, um in aller Ruhe einkaufen zu gehen.



**Franz Schultheis**

Der 62-jährige Deutsche ist Professor für Soziologie an der Universität St. Gallen. Er erforscht unter anderem die Soziologie der Arbeitswelt.