

# BARGELDLOSE BEZAHLSYSTEME IM STADION

*Ist bargeldloses Bezahlen im Stadion sinnvoll oder sogar notwendig? FUSSBALL BUSINESS hat sich verschiedene Modelle in Deutschland, Österreich und der Schweiz angesehen und Informationen von Klubs und Anbietern eingeholt.*

Vor mittlerweile 16 Jahren ging die Urform der heutigen bargeldlosen Bezahlssysteme an den Start, die Knappenkarte in der Arena auf Schalke, der heutigen Veltins Arena. Die Technik hat sich seitdem rasant weiterentwickelt. Wer ein Stadion modernisiert oder gar neu baut, kommt an bargeldloser Bezahlung kaum mehr vorbei, das bestätigte uns auch Markus Kraetschmar, Manager des FK Austria Wien, im Interview ab Seite 14.

In Deutschland setzten von den 18 Erstligisten der vergangenen Saison zwölf ein bargeldloses Bezahlssystem ein, in Österreich waren es in der abgelaufenen Spielzeit drei Klubs, wobei besagte Wiener Austria nach der Rückkehr in die Generali Arena nachziehen wird. In der Schweiz sind es vier Stadien - wobei die Young Boys Bern sogar einen Schritt weiter ge-

gangen sind und schon jetzt auf Mobile Payment mittels App setzen.

Vor allem in Deutschland keimte Ende 2016 aber auch harsche Kritik an den bargeldlosen Bezahlssystemen auf. Die Rückgabe von Restbeträgen würde alles andere als reibungslos funktionieren, hieß es vor allem von Seiten der Konsumentenschützer. Problematisch wurden hier speziell die geschlossenen Systeme gesehen. Unregelmäßigen Stadionbesuchern oder Gästefans bleibt nichts anderes übrig als sich für den einen Stadionbesuch eine Karte zu besorgen, aufzuladen, Restgeld nach dem Spiel wieder auszahlen zu lassen. Wenn diese Rückzahlung nur schlecht funktioniert ist das natürlich ein Umstand, den man Kunden nicht unbedingt zumuten sollte. Aus (Gäste-) Fan-Sicht Sinn machen daher kombinierte Systeme, die ne-

ben einer Karte – für Dauerkarteninhaber oder regelmäßige Stadioneinsteiger – auch die Bargeldzahlung ermöglichen. Das ist etwa beim FC Ingolstadt der Fall, der den Gästefans die Bezahlung mittels Bargeld ermöglicht, während im restlichen Stadion bargeldlos bezahlt wird.

Für Wirbel rund um das Thema „bargeldlose Bezahlung“ sorgte zuletzt die Insolvenz des Anbieters Payment Solution. Das Unternehmen statet(e) etwa die deutschen Erstligisten Eintracht Frankfurt und Hertha BSC Berlin sowie die Zweitligisten Dynamo Dresden und 1.FC Kaiserslautern mit ihrem bargeldlosen Bezahlssystem aus.

## **Kundenfreundlichkeit**

Positiv beurteilt wurden beispielsweise die bargeldlosen Bezahlssysteme beim FC Ingolstadt und bei Bayer 04 Leverkusen. Der FCI setzt da-



Der SK Rapid Wien verwendet im Allianz Stadion ein geschlossenes System von Ventopay für den bargeldlosen Zahlungsverkehr, genannt „Rapid Mari€“.

bei, wie oben erwähnt, auf eine Kombination verschiedener Bezahlungsmöglichkeiten – bezahlt werden kann im Gästebereich in bar, in den anderen Sektoren mit der Schanzer Fan- bzw. mit Dauerkarte oder Bankomatkarte. „Barzahlung findet bei uns ausschließlich im Gästebereich statt, da wir hier unseren Gästen entgegenkommen und ihnen keine Bezahlkarte aufzwingen wollen. Im Heimbereich hingegen ist eine Zahlung ausschließlich mit unserer Schanzer FanKarte bzw. der Dauerkarte möglich. Sowohl die Fan- als auch die

EC-Karte baut auf dem gleichen System auf, wodurch wir eine noch höhere Flexibilität für den jeweiligen Kunden gewährleisten können. Wir haben uns bewusst gegen eine einzige Bezahlungsmöglichkeit entschieden, um den Nutzern dauerhaften Zugriff auf ihr Geld zu ermöglichen. Der Servicegedanke für alle Zuschauer – ob Heim- oder Gästefans – steht für uns absolut im Vordergrund“, erklärte Franz Spitzauer, Ingolstadts Geschäftsführer Finanzen und Marketing auf Nachfrage von FUSSBALL BUSINESS.

„Wir haben beste Erfahrungen gemacht und erhalten positive Resonanz von den Fans. Nahezu jeder Heimfan, der keine Dauerkarte besitzt, hat eine Schanzer FanKarte“, erläuterte Spitzauer weiter und erklärte zudem, dass ausschließlich ein geschlossenes System nie eine Option war.

In der Leverkusener BayArena läuft die bargeldlose Bezahlung über ein offenes System. Jochen Rotthaus, Direktor Marketing & Kommunikation bei Bayer Leverkusen, erklärt, warum man sich für dieses System ent-

schieden hat: Die wesentlichen Punkte zur Einführung des offenen Systems waren eine höhere Geschwindigkeit im Bezahlprozess, Sauberkeit und Hygiene in der Speisen- und Getränkeausgabe, Transparenz und Akzeptanz beim Nutzer und in der Abrechnung sowie Fairness gegenüber den Nutzern - kein Schlummergröschen. Das von uns gewählte System hat alle diese Punkte vollumfänglich beinhaltet. Mit Bezug auf das offene System liegen die Vorteile in erster Linie beim Fan, da er die Bezahlkarte auch in anderen Bereichen seines Umfelds nutzen kann (420.000 Akzeptanzstellen in

Deutschland). Für den Verein liegen die Vorteile in der Geschwindigkeit (und dem damit verbundenen höheren Umsatz) und in der Akzeptanz und Verbreitung. Die Kosten für den Betrieb des Systems sind im Verhältnis zu geschlossenen Systemen für uns sogar relativ hoch“, so Rotthaus. Auch der Umsatz an den Stadionkassen ist laut Rotthaus deutlich gestiegen, auch weil stark in die Ausstattung der Kiosklandschaft investiert wurde – die Ausgabestellen wurden von etwa 50 im Jahr 2009 auf 150 erhöht. Das System in der BayArena funktioniert, dennoch hat

man auch mögliche Veränderungen in der Zukunft im Blick: „Die Betriebskosten sind nicht unerheblich und die Anschaffung einer Karte ist im Einkauf deutlich teurer als einfache Karten in geschlossenen Systemen. Der vergleichsweise hohe Einkaufspreis reduziert somit ein wenig die Flexibilität im Umgang mit der Karte, beispielweise als Promotionsartikel. Weiterhin müssen wir uns aufgrund der Entwicklungen am Markt mit der Erweiterung des bestehenden Systems auseinandersetzen. Dazu gehören Mobile Payment und die Akzeptanz von weiteren Zahlarten, wie Kre-



ditkarte, EC-Karte, NFC-Zahlungen, optische Verfahren und mehr.“

### Geschlossenes System

Der österreichische Bundesligaklub SKN St. Pölten spielt in der 2012 eröffneten NV Arena. Von Beginn an gibt es im Stadion kein Bezahlen mit Bargeld. Es wurde ein geschlossenes System umgesetzt, bei dem mit der Arena Card bezahlt wird, die bei Mitarbeitern mit Bargeld aufgeladen wird, wie Martin Eckelbacher vom SKN St. Pölten erklärt. Gleichzeitig dient auch die Abokarte als Bezahlkarte.

„Anfangs gab es schon viel Kritik von den Fans, wir waren ja das erste Stadion ohne Bargeld in Österreich“, so Eckelbacher. Das System war

gleichzeitig Vorarbeit für die kürzlich eingeführte Registrierkassenpflicht in Österreich.

Eckelbacher hat eine Vision, wie in „seinem“ Stadion in Zukunft bezahlt werden soll: „Es wird alles mit dem Handy gemacht werden – inklusive der Bestellung. Das wird in den nächsten Jahren auf jeden Fall auf uns zukommen.“ Im Hinblick auf diese Zukunftsvision hat man beim SKN auch den Betreiber des Bezahlsystems gewechselt. Mit Jahresbeginn 2017 hat das Unternehmen Simply-X das Bezahlsystem inklusive dem gesamten Kassensystem in der NV-Arena übernommen.

Eckelbacher hat zudem laufend Verbesserungen im Blick. So soll es in Zukunft

noch mehr Transparenz für die Kunden geben. Diese sollen einen Zugang zu einem Online-Tool bekommen, wo sämtliche Transaktionen auf-

#### Geschlossenes System

In einem Closed-Loop-System wird jeder Gast mit einem eigenen Bezahlmedium ausgestattet. Dieses Bezahlmedium kann dabei physisch (zum Beispiel: NFC-Karte) oder als Software (zum Beispiel: Handy-App) zur Verfügung gestellt werden. Der Gast kann das Bezahlmedium selbst mit Guthaben aufladen und bekommt die Möglichkeit zu einer transparenten Kostenkontrolle. Closed-Loop-Systeme zielen auf maximale Performance ab, die Bezahlung ist für den jeweiligen Anwendungsfall maßgeschneidert und wickelt Bezahlvorgänge in Bruchteilen einer Sekunde ab. Bei einer Entscheidung für ein Closed-Loop-System ist vor allem die Technologiewahl des Börsensystems sehr wichtig.

#### Offenes System

In einem Open-Loop-System werden öffentlich gültige Bezahlmedien eingesetzt. Das einfachste öffentlich gültige Bezahlmedium ist Bargeld, es könnte jedoch auch die Maestro- oder Kreditkarte sein. Viele Banken bieten bereits nfc-fähige Maestro- oder Kreditkarten an und ermöglichen damit eine berührungslose Bezahlung. Die Lösungen sind je nach Herkunftsland sehr unterschiedlich. In den meisten Fällen muss nach einer gewissen Transaktionsanzahl von berührungslosen Bezahlvorgängen eine PIN eingegeben werden – dies führt zu einer deutlichen Verlangsamung des gesamten Bezahlprozesses. Die Transaktionskosten unterteilen sich typischerweise in einen Fixkostenbetrag pro Transaktion, zuzüglich einem umsatzabhängigen Anteil. Wird eine Open-Loop-Lösung in Betracht gezogen, ist es sehr wichtig darauf zu achten, dass auch für Gäste ohne dem bevorzugten (berührungslosen) Bezahlmedium eine einfache Bezahlmöglichkeit zur Verfügung gestellt wird.

Klub	Stadion	Bargeldloses System
FC Bayern München	Allianz Arena	ja
RB Leipzig	Red Bull Arena	nein
Borussia Dortmund	Signal Iduna Park	ja
TSG 1899 Hoffenheim	Wirsol Rhein-Neckar-Arena	nein
1. FC Köln	RheinEnergieStadion	ja
Hertha BSC Berlin	Olympiastadion	ja
SC Freiburg	Schwarzwald-Stadion	nein
SV Werder Bremen	Weser Stadion	ja
Borussia M'gladbach	Borussia-Park	nein
FC Schalke 04	Veltins-Arena	ja
Eintracht Frankfurt	Commerzbank-Arena	ja
Bayer 04 Leverkusen	BayArena	ja
FC Augsburg	WWK Arena	ja
Hamburger SV	Volksparkstadion	nein
FSV Mainz 05	Opel Arena	ja
VfL Wolfsburg	Volkswagen Arena	ja
FC Ingolstadt (Absteiger)	Audi Sportpark	ja
SV Darmstadt 98 (Absteiger)	Jonathan-Heimes-Stadion a. Böllenfalltor	nein
VfB Stuttgart (Aufsteiger)	Mercedes Benz-Arena	ja
Hannover 96 (Aufsteiger)	HDI-Arena	ja

Stand 11.6.2017

Quelle: FUSSBALL BUSINESS

gelistet werden und somit einfach einsehbar sind.

### Mobile Payment in Bern

Einen anderen Ansatz beim Payment im Stadion verfolgt der Schweizer Spitzenklub BSC Young Boys. Die Berner setzen bereits seit knapp zwei Jahren auf Bezahlung mit dem Handy, mittels TWINT-App. Diese Option wird von den Zuschauern zwar positiv angenommen – aber auf bescheidenem Niveau, wie Young Boys-Marketing-Leiter Daniel Marti erklärt. „Wir stellen aber fest, dass Jahreskartenbesitzer (also regelmäßige Stadionbesucher) häufi-

ger mit TWINT bezahlen als Einzelticketkäufer.“

Das zuletzt getestete zusätzliche Bestellen via App – auch eine der Zukunftsvisionen von SKN St. Pölten's Martin Eckelbacher – wurde ebenfalls positiv allerdings noch auf bescheidenem Niveau angenommen. „Wir evaluieren zurzeit einen Ausbau auf sämtliche Stadionsektoren um das Angebot auch kommunikativ mehr pushen zu können und die wahre Nachfrage zu sehen“, erklärt Marti.

„Das Ziel ist es, die Transaktionszeit von Bestellung und Bezahlung zu senken und

so schlussendlich den Catering-Umsatz zu steigern. Zudem wollen wir unseren Fans die Möglichkeit geben, bargeldlos zu bezahlen“, erklärt Marti die Gründe für den Einsatz des Mobile Payment-Systems und meint weiter: „Wir haben uns auch für TWINT entschieden, weil wir im Bezahlen via Smartphone die Zukunft sehen. Irgendwann wird das Smartphone die Brieftasche inkl. den ganzen Karten ersetzen.“

### Prozesse optimieren

Im Allianz Stadion des SK Rapid Wien und in der Olympiaworld in Innsbruck ist die österreichische Firma Ventopay Betreiber eines bargeldlosen Bezahlsystems.

Für Josef Langer, Geschäftsführer des Unternehmens, ist immer das System das beste, welches für den jeweiligen Klub am besten passt. „Ich glaube, das man mit allen Modellen positive Ergebnisse erzielen kann. Wichtig ist, das die Prozesse optimiert werden“, so Langer.

Ob der Verein letztlich auf ein offenes oder ein geschlossenes System setzt, hängt einzig und allein davon ab, was der Verein will. Und auch von den zu erwartenden Zuschauerzahlen. „Bei nur einigen Hundert Zuschauern im Schnitt macht ein bargeldloses System wahrscheinlich keinen Sinn“, meint Lang und sieht auch kein Problem darin, wenn Klubs (noch) nicht auf bargeldlose Bezahlung im Stadion setzen. „Es braucht

Klub	Stadion	Bargeldloses System
FC Basel	St. Jakob-Park	ja
BSC Young Boys Bern	Stade de Suisse Wankdorf	ja
FC Lugano	Stadio di Cornaredo	nein
FC Sion	Stade de Tourbillon	nein
FC Luzern	swissporarena	ja
FC Thun	Stockhorn Arena	nein
FC St. Gallen	Kybunpark	ja
GC Zürich	Letzigrund	nein
FC Lausanne	Stade Olympique de la Pontaise	nein
FC Vaduz (Absteiger)	Rheinpark-Stadion	nein
FC Zürich (Aufsteiger)	Letzigrund	nein

Stand 11.6.2017

Quelle: FUSSBALL BUSINESS/Klubwebseiten

Klub	Stadion	Bargeldloses System
FC Red Bull Salzburg	Red Bull Arena	nein
FK Austria Wien	Ernst Happel Stadion	nein
SK Puntigamer Sturm Graz	Merkur Arena	nein
Cashpoint SCR Altach	Cashpoint Arena	ja
Flyeralarm Admira	Flyeralarm Arena	nein
SK Rapid Wien	Allianz Stadion	ja
SV Mattersburg	Pappelstadion	nein
RZ Pellets WAC	Lavanttal Arena	nein
SKN St. Pölten	NV Arena	ja
SV Guntamatic Ried (Absteiger)	Keine Sorgen Arena	nein
LASK (Aufsteiger)	TGW Arena	nein

Stand 11.6.2017

Quelle: FUSSBALL BUSINESS

nur richtige Kasse- und Prozess-Optimierung.“

Nicht funktionieren wird, laut Langer, – zumindest aktuell – ein offenes System das rein auf der Zahlung mit Bankomatkarte und ohne Bargeld funktioniert. „Dafür fehlt die Akzeptanz.“

### Umsatz steigern

Beim SCR Altach in der österreichischen tipico Bundesliga ist ein System von Portalum im Einsatz. Geschäftsführer Hans Cassan über die bisherigen Erfahrungen mit bargeldlosen Bezahlmodellen: „Durch das bargeldlose Zahlen steigt die Kauffreudigkeit. Das Geld ist ja schon auf der Karte und die Kunden geben

es dann auch aus. Für den Betreiber der Anlage sind mehrere Vorteile als Argument für diese Investition zu nennen: Kürzere Wartezeiten und damit ebenso mehr Verkäufe. Das Kapital ist schon im Vorfeld in der Kasse und schafft zusätzliche Liquidität. Keine Bargeldmanipulation an den Verkaufspunkten. Einfache mobile Verkaufsstände mit mobilen Terminals schaffen zusätzlichen Umsatz. Seitens eines Kunden aus dem Eisstadionbereich wurde uns eine Umsatzsteigerung von 25% genannt.“

Entwicklungspotentiale sieht Cassan vor allem im Mobile Payment. „Ich kann mir etwa vorstellen Sonderangebote

an Kunden per SMS zu versenden, Rabattsysteme oder Fansysteme mit Merchandising-Angeboten umzusetzen“, so Cassan.

Text  
**Thomas Maurer**  
Fotos  
**Ventopay**



## FUßBALLAUSSTATTUNG

Tribünen und Zuschauersitze

Sitze für den VIP und den VVIP Bereich

Sitze für Ersatzspieler und Referees

Teleskop-Tunnel

Umkleidekabinen für die Spieler

Sportausrüstung für das Training



AVK GmbH – Vienna, Austria

Tel.: +43 1 890 05 82

Fax: +43 1 890 05 82 90

[www.avkgroup.at](http://www.avkgroup.at)

[office@avkgroup.at](mailto:office@avkgroup.at)

[fb.com/avksport](http://fb.com/avksport)