



Besprechungsraum:
Die Deutsche Bank modernisiert mehr als 500 Filialen.

Deutsche Bank

Münzautomaten

Coinstar will das Kleingeld

Immer mehr Banken verlangen Gebühren für die Einzahlung von Münzgeld oder schränken diesen Service ein. Davon will das US-Unternehmen Coinstar profitieren und hierzulande die Zahl seiner Automaten zur Annahme von Münzen kräftig ausbauen. Derzeit gibt es davon in Deutschland rund 350, bald sollen es 3 500 sein. „In den nächsten zwei bis drei Jahren wollen wir die Zahl der Automaten verzehnfachen“, sagte Andy Mattes, der den Coinstar-Chef Jim Gaherity bei der Deutschland-Expansion berät, dem Handelsblatt.

Dass gerade erst Apple Pay und Google Pay mit ihren mobilen Bezahlmethoden in Deutschland gestartet sind, schreckt Mattes nicht. „Aus unserer Sicht ist gerade jetzt der richtige Zeitpunkt dafür“, sagte er. „Es wird künftig immer mehr digital bezahlt, da aber die Deutschen sehr Bargeld-affin sind, wird uns Bargeld noch lange begleiten.“ Und Banken würden die Abgabe von Münzgeld erschweren. Mattes war bis Ende 2017 Chef des deutsch-amerikanischen Geldautomatenherstellers Diebold Nixdorf, er trat vor gut einem Jahr von seinem Posten zurück. Seit August arbeitet er als Berater für Coinstar.

Gebühr von fast zehn Prozent

Das Beispiel Coinstar zeigt, wie andere Firmen versuchen, Kapital daraus zu schlagen, wenn Banken klassische Geschäftsfelder weniger stark bedienen als zuvor. Bei vielen Einzelhändlern können Kunden inzwischen ab einer bestimmten Mindestsumme beim Einkauf auch Bargeld abheben.

Bisher ist Coinstar mit seinen blauen Münzautomaten in Deutschland vor allem in Real-Läden vertreten. Dort stehen 300 Geräte, in jedem Markt mindestens eines. Testweise hat Coinstar 50 weitere Automaten bei fünf anderen Einzelhändlern aufgestellt. Real jedenfalls zeigt sich zufrieden: Die Automaten würden einen zusätzlichen Service darstellen. „Die Kunden nehmen dieses Angebot sehr positiv auf“, erklärt das Unternehmen.

Binnen eines Jahres landeten in den deutschen Automaten etwa 600 Millionen Münzen im Gesamtwert von 35 Millionen Euro, so Coinstar. Der Großteil davon sind Ein- oder Zwei-Cent-Münzen. Weltweit geht es um drei Milliarden Dollar. In seinem Heimatmarkt ist Coinstar, das dem Finanzinvestor Apollo gehört, mit 17 000 Automaten vertreten. „Coinstar ist in den USA Marktführer und kann nur international wachsen“, erklärt Mattes.

Gratis kann man Münzgeld bei Coinstar natürlich nicht tauschen. Die Gebühr beträgt 9,9 Prozent der eingezahlten Summe. Dafür erhält der Kunde einen Gutschein, den er zum Beispiel beim Einkauf vor Ort an der Ladenkasse einlösen oder sich in Scheinen auszahlen lassen kann.

Coinstar wirbt mit dem Slogan „Zu viele Münzen? Machen Sie was damit“. Mit dem vorherigen Werbespruch - „Tauschen Sie Ihre Münzen gegen Bargeld ein“ - handelte sich die Firma einen Rüffel von Verbraucherschützern ein. Missverständlich: Um ans Bargeld zu kommen, muss man den Gutschein eintauschen. Coinstar zeigt sich reumütig. „Wir waren der Verbraucherzentrale für diesen Hinweis sehr dankbar, da diese Aussage zugegeben eine etwas ungeschickte Übersetzung des amerikanischen Originaltextes war.“ ea



Volksbank Bielefeld

Zentrale der Volksbank Bielefeld-Gütersloh: Neues Design.



HASPA

Haspa-Filiale: „Treffpunkt“ für die Kunden.



VR Bank Südpfalz

System „Sisy“ der VR Bank Südpfalz: Videokabine statt Bankschalter.

Innovationsfilialen als Test seien lange bekannt, „aber immer noch sinnvoll“. Die Deutsche Bank eröffnete bereits 2005 in der Berliner Friedrichstraße eine Vorzeigefiliale als Experimentierfeld, die heute „Quartier Zukunft“ heißt. 2017 hat das größte deutsche Geldhaus fast 200 Filialen geschlossen, die verbleibenden rund 540 werden nach und nach modernisiert. Zwischen 500 000 und vier Millionen Euro nimmt die Bank pro Filiale in die Hand.

Der Trend zu Filialschließungen ist dabei längst in den Großstädten angekommen: Die Hamburger Sparkasse (Haspa), die zweitgrößte Sparkasse, geht davon aus, dass die Zahl ihrer Filialen in den nächsten fünf Jahren von derzeit rund 130 auf dann 100 sinken wird. Vor fünf Jahren hatte das Geldhaus noch 150 Geschäftsstellen. Auch die Haspa modernisiert die verbleibenden Filialen. Sie investiert 30 Millionen und will Filialen zum „Treffpunkt für die Menschen im Stadtteil“ machen.

Manchmal geht es darum, überhaupt sichtbar zu bleiben. Die Stadtsparkasse Düsseldorf hat kürzlich angekündigt, dass die Zahl der Filialen in diesem Jahr von zuletzt 47 auf 32 sinken wird. Ein drastischer Rückgang, zumal das Geldhaus 2015 noch 64 Geschäftsstellen hatte. Künftig schickt die Sparkasse daher einen Sparkassenbus durch die Stadt.

Doch schicken neue oder rollende Filialen allein reichen nicht. Zu oft stünden Designaspekte im Vordergrund, meint Mihm. Wichtiger sei es, sich zu fragen, wie Filialen etwa durch Verlagerung in den Einzelhandel den Kunden nutzen würden. Auch Beike sieht Modernisierungen allein kritisch. „Das bringt Kunden nicht dazu, im erhofften Umfang mehr Geschäft mit einer Bank zu machen.“

Der VR-Bank Südpfalz bringt ihr VR-Sisy-Konzept tatsächlich mehr Geschäft - aber mit einer neuen Kundengruppe. Sie hat die Videokabinen bereits an elf andere Genossenschaftsbanken verkauft.