

Nooit meer in de rij voor de kassa?

(1) Hatsiekidee, een kopje koffie van het huis. Bied studenten iets gratis aan en ze doen wat je van hen vraagt. Dat is de redenering van Erwin Binneveld, eigenaar van Spar University (supermarkt) in de Hogeschool Utrecht. Sinds woensdag wil Binneveld dat zijn klanten zelf hun boodschappen scannen én zelf afrekenen met hun mobiele telefoon. De studenten krijgen een kopje koffie en zijn sneller klaar, Spar bespaart kosten en, als de kassa's ooit helemaal weg kunnen, vierkante meters.

(2) Met vallen en opstaan experimenteert een hele rij detailhandelaren, techneuten en financiële dienstverleners met oplossingen voor vermeende ongemakken in het dagelijks betalingsverkeer. Het doel lijkt het overweldigende succes te evenaren van contactloos pinnen, dat sinds zijn introductie in 2013 gestaag contant geld verdringt als voornaamste betaalmiddel. Het laboratorium voor al die nieuwe betaalmethoden is de detailhandel en in het bijzonder de supermarkt.

(3) Zo kunnen klanten van veel vestigingen van Albert Heijn To Go al langer zelf hun boodschappen met de mobiele telefoon scannen. Toch eindigt die klus nu nog aan een (onbemande) kassa waar de klant de inhoud van zijn mandje met een pinpas moet afrekenen.

(4) Spar University, die zeven vestigingen heeft op Nederlandse universiteiten en hogescholen, gaat nu een stapje verder door de kassa helemaal uit het proces te verwijderen. Klanten betalen via de bekende betaalapp

Tikkie. Wel moeten klanten daarna langs een scanner om de code te laten zien die ze bij het afrekenen op hun mobiel hebben ontvangen. Als straks steeds meer klanten overgaan op kassaloos betalen, dan ontstaan bij die scanner ongetwijfeld opnieuw wachtrijen.

(5) Vanaf de zomer zet Albert Heijn To Go de volgende stap: winkelen zonder enig betaalmoment. Tijdens het winkelen tikt de klant met zijn naam gestelde 'tap-to-go'-pas of met zijn mobiel tegen de prijskaartjes van de gekochte artikelen en loopt daarna doodleuk naar buiten. Tien minuten later schrijft Albert Heijn het geld van de betaalrekening af. Een Amsterdamse vestiging wordt de eerste, de andere 75 Albert Heijn To Go's moeten in de maanden daarna volgen.

(6) Spar University-eigenaar Binneveld zegt dat het kassaloos betalen nu nog vooral op basis van vertrouwen gebeurt. Kwaadwillenden kunnen stiekem een extra croissantje in hun mandje doen en ermee naar buiten wandelen. Ook bij Albert Heijns tap-to-go kan iemand zonder al te veel moeite vijf flesjes water scannen en er zes in zijn mandje stoppen.

(7) Een woordvoerder van Albert Heijn redeneert andersom: "Onze To Go-vestigingen zitten vaak op stations of drukke knooppunten en daar heeft de klant haast. Wij gaan ervan uit dat we meer spullen verkopen door klanten echt tijdwinst te bieden: binnen 20 seconden naar binnen en weer naar buiten. De winst in

85 klandizie weegt volgens ons zwaar-
der dan de mogelijkheid dat er eens
wat misgaat.”

(8) De inmiddels bekende zelfscan-
kassa's blijven voorlopig nog
90 bestaan. “Maar”, zegt Albert Heijn
To Go-directeur Jan-Willem
Dockheer, “als straks in een bepaald
filiaal niemand meer bij de zelfscan-
kassa's staat, omdat tap-to-go zo
95 ontzettend goed werkt, kan ik me
voorstellen dat we die weghalen. Een
servicebalie blijft er altijd.”

(9) Betalen via een app is handig,
maar een complete betaalrevolutie is
100 het nog niet. De vraag is immers of
het afrekenen het belangrijkste knel-
punt is. Een krentenbol met je mobiel
scannen en al lopend afrekenen is
reuzemakkelijk. Maar wie op zater-
105 dag met een kind aan de hand zijn
winkelwagentje vollaadt met gezins-
boodschappen, te midden van drie-
honderd andere klanten, heeft wel-
licht geen zin om ieder pakje boter
110 zelf te scannen. Dat kan een kassa-
medewerker veel sneller. Op dit
moment zijn de kassaloze betaal-
methoden vooral een aanvulling op
het pinnen, geen vervanging daar-
115 van.

(10) De kassaloze toekomstdroom
komt, zoals vaker, uit de Amerikaan-
se techindustrie. In Seattle opende in
120 januari de eerste Amazon Go. Daar
haalt de klant bij binnenkomst één
keer zijn telefoon langs een paaltje,
daarna is er geen contact-, scan- of
betaalmoment meer. De klant pakt
wat hij nodig heeft en vertrekt. Even
125 later stuurt Amazon een bon en

incasseert het verschuldigde bedrag
van de betaalrekening of creditcard
die bij het bedrijf bekend is.

(11) Prachtig, maar peperduur.

130 Techgigant Amazon krijgt dit kunst-
stukje voor elkaar, doordat de winkel
in Seattle tjokvol zit met camera's,
gewichtssensoren en andere
observatietechnologie. Geavanceer-
135 de computers, die patronen en per-
sonen herkennen, verwerken al die
informatie tot een factuur en een
automatische incasso. Dat is een
leuke stunt van Amazon, maar het
140 kost een vermogen. Knappe super-
marktmanager die dat winstgevend
weet te maken.

(12) Bovendien: eerst maar eens
kijken hoe de Spar University-app het
145 doet. Op de Utrechtse Hogeschool
pakt een studente woensdag rond
het middaguur haar mobiel, scant
een flesje vitaminewater, en ... hele-
maal niets. Fronsens buigt een drie-
150 tal medewerkers van Spar University
zich over haar iPhone, die het flesje
wel scant, maar niet in rekening
brengt. “Dat is gek. Zojuist deed hij
het nog”, zegt een medewerker,
155 terwijl een van de app-ontwikkelaars
direct verdwijnt om het systeem zo
snel mogelijk te repareren.

(13) In de lunchpauze, als de logope-
die- en verpleegkundestudenten
160 samendrommen voor pistoletjes en
salades, is het nog wachten op een
functionele update van de Spar
University-app. Ondertussen klinkt
weer het vertrouwde geluid van de
165 zelfscankassa: ‘biep, bieep, bieep’ en
pinnen maar.

*naar een tekst van Remco Andersen,
de Volkskrant, 5 april 2018*

De teksten die voor dit examen gebruikt zijn, zijn bewerkt om ze geschikt te maken voor het examen. Dit is gebeurd met respect voor de opvattingen van de auteur(s). Wie kennis wil nemen van de oorspronkelijke tekst(en), raadplege de vermelde bronnen. Het College voor Toetsen en Examens is verantwoordelijk voor vorm en inhoud van dit examen.