



Mobile Payment steht noch immer am Anfang. Der Marktanteil liegt bei 0,25 Prozent. Dabei wäre es für den Hotelier attraktiver als die Kreditkarte. (twint/Hotel Widder/Montage htr)

# Mobiles Bezahlen mit Schweizer Sicherheitsgefühl

Die Schweizer Mobile-Payment-Lösung Twint funktioniert, anders als Apple Pay, nur im Inland. Noch ist Twint wenig verbreitet. Günstiger Preis und Sicherheit bergen Potenzial.

ANDREAS LORENZ-MEYER

Gäste des Hotels Einstein in St. Gallen können seit einhalb Jahren mit Twint zahlen. «Da uns der technische Fortschritt sehr wichtig ist und wir gerne vorne mit dabei sind, waren wir eines der ersten Hotels in der Deutschschweiz», sagt General Manager Michael Vogt. Man hat sich gegen den Twint-Beacon, die Bezahlvorrichtung mit dem Twint-Logo, entschieden und arbeitet stattdessen mit der App-Lösung. «Die kommt uns sehr entgegen. Wir können mit dem mobilen Gerät zu den Gästen gehen, die Gäste müssen für die Abrechnung nicht zu uns kommen.» Die Implementierungsphase war sehr angenehm. Man hatte stets dieselbe Ansprechperson, welche Mitarbeiter des 4-Sterne-Hauses auch vor Ort schulte. Die Twint-Nutzung ist für Vogt finanziell attraktiv, «da wir absolute Beträge und keine prozentualen Beträge bezahlen». Man habe sich aber auch für Twint entschieden, weil man gerne Schweizer Firmen und Schweizer Produkte unterstütze. Die «Einstein»-Gäste reagierten bei der Einführung unterschiedlich auf das neue Angebot. «Diejenigen, die Twint so wieso nutzen, haben sich natürlich über die zusätzliche Zahlungsmöglichkeit gefreut. Die Gäste, die es noch nicht konnten, haben sich wegen uns aber auch nicht immer gleich die App heruntergeladen.» Die Mehrheit der «Einstein»-Gäste bezahlt nach wie vor mit Bargeld, Kreditkarte oder EC-Karte. Aber Vogt glaubt, dass die Nutzung mit

der laufenden technischen Weiterentwicklung zunimmt: «Unsere Gäste möchten am liebsten alles auf ihrem mobilen Gerät vereinen können.»

**Günstiger Bezahlvorgang für den Hotelier als bei Kreditkarte**

Rund 40 Schweizer Banken bieten Twint mittlerweile als «digitale Portemonnaie» an. Entweder als Twint-App oder als Twint-Prepaid-App. Die App wird direkt mit einem Bankkonto oder einer Kreditkarte verknüpft. Twint-Zahlungen in Hotels lassen sich abwickeln, indem man die Zahlungsart auf den gängigen Kartenterminals aktiviert. Man scannt dann einen QR-Code ab und gibt die Zahlung in der App frei. «Durch die Integration von Twint auf den Zahlterminals ist der Implementierungsaufwand für den Hotelier gering», sagt Viktor Schmid, Kommunikationsbeauftragter von Twint. Online-Zahlungen gehen auch. «Hier ist Twint schneller als jede andere Zahlart», betont Schmid. Man müsse weder Kreditkartennummer noch Name eingeben. Auf der Hotelwebsite erscheint einfach ein QR-Code, der mit dem Smartphone abfotografiert wird. «In Sekundenbruchteilen ist die Zahlung überwiesen.»

Das Unternehmen Twint, eine Tochtergesellschaft der sechs grössten Schweizer Banken und des Finanzdienstleisters Six, betont auf seiner Internetseite, dass man «im Gegensatz zu anderen Mobile-Payment-Anbietern» alle personenbezogenen Daten «an

einem sicheren Ort in der Schweiz» aufbewahrt. Man gebe sie nie an Dritte weiter. Twint ist derzeit – anders als die Konkurrenz Apple Pay und Samsung Pay – zwar nur in der Schweiz einsetzbar. «Aber andere mobile länderspezifische Zahlungssysteme in Dänemark und Schweden und vor allem das weltweit grösste mobile Zahlungssystem Alipay in China funktionieren nach dem gleichen Prinzip», erklärt Schmid. «Es ist also in Zukunft durchaus denkbar, dass Alipay-Kunden in der Schweiz am gleichen Zahlterminal via QR-Code bezahlen können.»

Die Vorteile von Twint für ein Hotel sind aus Schmid's Sicht: Die Zahlungsart lässt sich kanalübergreifend einsetzen, und der mit dem Akquirier auszuhandelnde Transaktionspreis ist in der Regel

günstiger als bei Kreditkarten. Mit Coupons oder Stempelparte bietet Twint zudem «innovative Marketinginstrumente». Mit Coupons können gezielt Aktionen für Zeiten durchgeführt werden, in denen das Hotel noch über Kapazitäten verfügt. Und mit der Stempelparte wird der Hotelgast für seine Treue belohnt. Zum Beispiel könnte der Hotelgast via Twint nach 10 Übernachtungen eine Gratisübernachtung oder ein Upgrade erhalten. Schmid: «Damit steigern Hoteliers gezielt den Umsatz und binden ihre Kunden.» Die Mehrwerteleistungen könnten auch betriebsübergreifend zum Einsatz kommen. Auf einfache Weise lasse sich die Stempelparte auf eine Hotelgruppe ausweiten.

Rund 470'000 Kunden haben sich bisher registriert. Generell steht Mobile Payment laut Schmid



«Twint ist finanziell attraktiv, da wir absolute und nicht prozentuale Beträge zahlen.»

Michael Vogt  
Hotel Einstein St. Gallen



Andreas Dietrich

«Mobile Payment noch auf sehr tiefem Niveau»

Co-Leiter Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ

**Andreas Dietrich, wie beurteilen Sie den Stellenwert von Twint für die Schweizer Hotellerie?**

Ein Hotel kann sich als innovatives Unternehmen positionieren, indem es dem Kunden die Möglichkeit bietet, mit neuen Zahlungsmitteln wie Twint zu bezahlen. Der Kunde hat dadurch eine grössere Auswahl, wie er seine Rechnung am liebsten begleichen möchte. Entsprechend kann es durchaus Sinn machen, Twint am Point of Sale als zusätzliche Option zu nutzen. Bei Zahlungen über das Web, also im E-Commerce-Bereich, ist Twint ebenfalls eine gute und schnelle Lösung. Es bietet im Vergleich zu anderen Lösungen eine höhere Geschwindigkeit und die von vielen Kunden geschätzte direkte Anbindung ans Bankkonto statt Kreditkartenzahlung.

**Wie sicher ist Twint?**

In Bezug auf die Sicherheit ist Twint nicht bedeutend sicherer oder weniger sicher als andere Zahlungslösungen. Jedoch punktet es damit, dass es als Schweizer Lösung mit den Schweizer Banken im Hintergrund aufgesetzt ist. Das birgt möglicherweise punkto Kundenvertrauen einen Vorteil.

**Wie sind die Kosten im Vergleich zur Kreditkarte?**  
Die Kosten für die Hotels sind – verglichen mit anderen Zahlungsmitteln und abhängig von der Betragsgrosse – etwas geringer als bei Kreditkarten und in etwa vergleichbar mit Debitkarten-Lösungen.

**Warum verwendet Twint nicht die Near-Field-Communication-Technologie, kurz NFC?**  
Mit Twint kann man beim iPhone nicht über die Near-Field-Communication-Schnittstelle bezahlen, was eigentlich

aber noch am Anfang. «Das gilt auch für Twint und für Mobile Payment speziell in der Hotellerie.» Wie in anderen Branchen gebe es auch in der Hotellerie progressive Unternehmer, die früh in die Technik einsteigen. Und solche, die die Entwicklung länger beobachten, bevor sie aktiv werden. Wie viel Twint kostet? Mit dem Akquirier – also Six, Aduno oder Concordis – verhandelt der Hotelier die Transaktionspreise als Prozentwert des Transaktionsbetrages individuell. «Die Transaktionspreise bewegen sich dabei durchwegs unter den Werten für Kreditkarten», sagt Schmid. Die Preise für Coupons und Stempelparte variieren stark, abhängig von der gewählten Kampagne. Eine einfache Stempelparte gibt es laut Schmid für ein Hotel schon ab 30 Franken pro Betrieb und Monat.

**Gezahlt wird direkt via Smartphone ohne physische Karte**

Seit diesem Sommer bietet das Widder Hotel in Zürich die Bezahlung über Twint an. Man nutzt auch kein Twint Beacon, die Bezahlung läuft über das Sixpayment-Kreditkartenterminal. Die Resonanz ist zum jetzigen Zeitpunkt noch sehr verhalten, nimmt aber langsam zu. Wenn Twint genutzt wird, dann ausschliesslich im Bereich Restaurant und nicht beim Logement. Die Implementierung ist einfach, sagt F&B Manager Till Bächtold. Das Update des Kreditkartenterminals erfolgt automatisch, die Nutzung wird analog zur Kreditkarte oder Debitkarte mittels Kommission abgerechnet. Die Entscheidung für Twint war keine aktive. Solange nur mittels Twint Beacon abgerechnet werden konnte, habe man es nicht genommen und auch keine Nachfrage danach erhalten. Seit die Zahlung über das Sixpayment-Terminal möglich ist, nutze man eben auch Twint.

Die Anforderungen kommen von den Gästen, erklärt Bächtold. «Wenn die Zahlungsmethode einfach und sicher ist, wird sie auch verwendet. Wenn nicht, will so wieso niemand damit bezahlen.» Man nimmt auch Apple oder Samsung Pay. Die Zahlungsarten müssen mit dem Kreditkartenterminal funktionieren. Der Vorteil bei Twint wie bei Apple oder Samsung Pay: Man kann übers Smartphone bezahlen und muss die Kreditkarte nicht physisch dabei haben. Ob sich Twint lohnt, kann Bächtold so nicht sagen. «Wir rechnen die Zahlungsart über unser Standardkartenterminal ohne zusätzliche Kosten ab, als wäre es eine weitere Kreditkartenmarke. Daher ist das Ganze eigentlich neutral.» Coupon- und Gutscheinfunktion bietet das 5-Sterne-Hotel nicht an. Bestimmt werde das Bezahlen übers Smartphone an der Rezeption in ein paar Jahren etwas Normales sein, meint Bächtold. So wie im Supermarkt jetzt schon.

die beste und effizienteste Lösung wäre. Der Grund liegt darin, dass Apple die entsprechende NFC-Schnittstelle für die iPhones nicht freigegeben hat und man sich daher entschieden hat, ganz auf diese Technologie zu verzichten. Dies ist aus meiner Sicht ein Nachteil bei Bezahlvorgängen am Terminal.

**Twint ist noch wenig verbreitet. Wie geht es weiter?**

Die Entwicklungszahlen von Twint sind positiv, der ganze Mobile-Payment-Markt bewegt sich in der Schweiz mit einem Marktanteil von zirka 0,25 Prozent derzeit aber noch auf sehr tiefem Niveau. Generell erwarte ich, dass sich Mobile Payment zunehmend durchsetzt, vor allem auch im E- und Mobile-Commerce-Bereich. Welche Player schlussendlich erfolgreich sind, ist aber noch schwierig abzuschätzen. alm