




VERBAND DER DEUTSCHEN  
AUTOMATENINDUSTRIE E.V.

Dircksenstraße 49, 10178 Berlin  
Tel.: (0 30) 28 40 70, Fax: (0 30) 28 40 72 72  
E-Mail: [vdai@vdai.de](mailto:vdai@vdai.de)  
Internet: [www.vdai.de](http://www.vdai.de)

Mitglied im

Bundesverband der  
Deutschen Industrie e.V.  **BDI**

# PRESSE-INFORMATION

**VD AI-Wirtschaftspressekonferenz Frühjahr 2011  
am 17. Januar 2011 in Düsseldorf**

**Christian Trenner  
Vorsitzender der Fachabteilung  
Waren- und Leistungsautomaten des VDAI**

1. Presse-Information
2. Grunddaten 2010
3. Fakten, Erwartungen und Perspektiven 2010/2011

# PRESSE-INFORMATION

## WAREN- UND LEISTUNGSAUTOMATEN 2010/2011

- **IMA feiert 30. Geburtstag**
- **Wirtschaftliche Talsohle durchschritten**
- **In Solidarität mit münzbetätigten Musik- und Unterhaltungsautomaten**

Die internationale Fachmesse Unterhaltungs- und Warenautomaten wird im Januar 2011 zum 30. Mal veranstaltet. Sie findet vom 18. bis 21. Januar 2011 in Düsseldorf statt. Die Messe steht für Dynamik, Wachstum, Kontinuität und Verlässlichkeit. Der Vorsitzende der Fachabteilung Waren- und Leistungsautomaten (WL), Christian Trenner, dankt stellvertretend für die VDAI-Mitglieder und den Vorstand allen langjährigen Ausstellern, allen Kunden, dem langjährigen Messepartner Reed Exhibition Deutschland GmbH sowie der Messe Düsseldorf und der Stadt Düsseldorf.

Die wirtschaftliche Situation der Vending-Branche bezeichnet Trenner als zufriedenstellend. Die Talsohle 2009 wurde rascher durchschritten als erwartet. Im Gefolge der anziehenden Maschinenbau- und Automobilkonjunktur liegt das Wachstum im Operator-Bereich bei Heißgetränke-, Kaltgetränke-, Verpflegungs- und Snackautomaten im Jahr 2010 bei ca. 7 %. Für 2011 wird eine ähnliche Entwicklung erwartet.

Trenner betont die Gemeinsamkeiten und Berührungspunkte und die daraus resultierenden Rückwirkungen zwischen Waren- und Leistungsautomaten sowie Musik- und Unterhaltungsautomaten. Dies gilt für die Benutzung vergleichbarer Komponenten, wie z.B. Münzprüfer für technische Synergieeffekte, für automaten spezifische Ausbildungsberufe ebenso wie für ähnliche oder gleiche Aufstellplätze der Automaten zumindest im Freizeitbereich. Unter Hinweis auf mögliche Rückwirkungen sieht der Vorsitzende der Fachabteilung WL die aktuelle Diskussion um den Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV) mit Sorge. Er appelliert an die Ministerpräsidenten der Länder, marktwirtschaftliche und gleichzeitig sozial verträgliche Lösungen für einen neuen, liberalen GlüStV zu finden. Mit Blick auf offene Grenzen und das Internet haben sich Monopole in allen Bereichen allerweitestgehend überholt. Insbesondere sind aufgrund der engen Verflechtungen und Abhängigkeiten verschiedener Branchen die Folgen von Eingriffen in einzelnen Bereichen nur schwer absehbar. Mehr als 75.000 Mitarbeiter im Bereich Musik- und Unterhaltungsautomaten und mehr als 40.000 Arbeitnehmer bei Waren- und Leistungsautomaten wollen ihre Arbeits- und Ausbildungsplätze behalten.

---

# WARENAUTOMATENWIRTSCHAFT

## - Grunddaten -

2009/2010

---

### Wirtschaftsstruktur:

Die Warenautomatenwirtschaft ist, ebenso wie die Unterhaltungsautomatenwirtschaft, durchgängig mittelständisch strukturiert.

### Unternehmen:

- Ca. 30 Hersteller von Getränke-, Verpflegungs-, und Zigarettenautomaten
- Ca. 1.000 Getränke- und Verpflegungsautomatenaufsteller
- Ca. 200 Zigarettenautomatenaufsteller
- Unternehmen der Ernährungsindustrie (Herstellung spez. Automatenfüllprodukte)
- Hersteller von Zahlungssystemen (Münzprüfer, bargeldlose Zahlungssysteme usw.)

### Arbeitsplätze:

Ca. 40.000 direkt bzw. indirekt beschäftigte Mitarbeiter.

### Operator-Umsätze:

- Bereich Getränke- und Verpflegungsautomaten für 2009 rund 2,5 Mrd. € (- 8 % gegenüber 2008). Im Einzelnen:

- Ca. 1.120 Mio. € aus Heißgetränkeautomaten
- Ca. 865 Mio. € aus Kaltgetränkeautomaten
- Ca. 502 Mio. € aus Snack- und Verpflegungsautomaten (einschließlich Eis- sowie Kombi-Automaten)

2010 dürfte das Umsatzplus bei + 7 % liegen (= 2,675 Mrd. €)

- Bereich Zigarettenautomaten: Umsatz 2009 ca. 2,4 Mrd. € (leichter Rückgang gegenüber 2008). 2010 dürfte der Umsatz konstant geblieben sein.

### Gerätetypen:

- In Deutschland sind ca. 893.299 Getränke- und Verpflegungsautomaten sowie Tabakwarenautomaten aufgestellt:

- Ca. 277.182 Heißgetränkeautomaten (davon: 70 % Table-Top-Geräte = rd. 194.000)
- Ca. 148.857 Kaltgetränkeautomaten
- Ca. 87.260 Snack- und Verpflegungsautomaten (einschließlich Eis- sowie Kombi-Automaten)
- Ca. 380.000 Zigarettenautomaten

- Hinzu kommen ca. 780.000 weitere Automaten:

- Ca. 30.000 Parkautomaten (Großautomaten)
- Ca. 150.000 öffentliche Fernsprecher
- Ca. 600.000 Kleinautomaten (Parkscheinautomaten, Solarien, Blumen, Süßigkeiten etc.).

### Situation:

- Moderne High-Tech-Vollautomaten bieten (1) eine ständig steigende Produktvielfalt und –qualität, (2) ein ansprechendes Ambiente, z.B. setzen bei Fahrkartenautomaten Beklebungen oder professionelle Graffiti neue Akzente, (3) große Zuverlässigkeit und (4) optimale Bedienerfreundlichkeit.
- Neben der Mitarbeiterversorgung werden Automaten im Bereich des „Public-Vending“ (Schulen, Krankenhäuser, Universitäten, Behörden) eingesetzt. Table-Top-Geräte, d. h. kleine, servicefreundliche Heißgetränkeautomaten haben zunehmend Erfolg im gastronomischen Bereich.
- Wichtiger „Motor“ der Branche ist der Export.
- Bei den technologischen Entwicklungen sind die drahtlose Kommunikation vom und zum Gerät (Telemetrie), bargeldlose Bezahlsysteme und alternative Stromquellen für die netzunabhängige Energieversorgung der Geräte zu betonen.
- Der weitere Rückgang 2009/2010 bei den aufgestellten Zigarettenautomaten hat seine Ursachen (1) im allgemein rückläufigen Tabakmarkt, insbesondere verursacht durch den Nichtrauchererschutz bis hin zum absoluten Rauchverbot z.B. in Bayern und (2) in den „Nachwehen“ der Ausstattung aller öffentlich aufgestellter Zigaretten(aussen)automaten mit der neuen Altersverifizierung. Im Gaststättenbereich kann der Jugendschutz auch durch ständige Aufsicht sichergestellt werden.

### Ausbildung:

Seit August 2008 können junge Menschen zur Fachkraft für den Automaten-service (2-jährige Ausbildung) oder zum Automatenfachmann/Automatenfachfrau für den kaufmännischen oder technischen Bereich (3-jährige Ausbildung) ausgebildet werden.

---

## WARENAUTOMATENWIRTSCHAFT - Fakten, Erwartungen und Perspektiven - 2010/2011

---

### FAKTEN FÜR 2010

- **Branchenkonjunktur:** Die Krise insbesondere in der Maschinenbau- und Automobilindustrie hat bei den Vendingautomaten, d.h. insbesondere bei den Getränke- und Verpflegungsautomaten im Jahr 2009 zu Umsatzrückgängen geführt. Kurzarbeit in den großen Industriebereichen und bei Zulieferern war unmittelbar, z.B. bei der Betriebsverpflegung, spürbar. 2010 hat sich die Vendingbranche, dank der Stabilisierung der deutschen Konjunktur und der überwiegend günstigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, positiv entwickelt.
- **Produktion:** 2010 zählen Heißgetränkeautomaten zu den Favoriten. „Coffee to go“ ist ein weltweites Phänomen. Für den Office-Coffee-Service in Büros sowie Produktionsstätten werden vorwiegend Table-Top-Geräte verwendet. Sie ersetzen die private Kaffeemaschine am Arbeitsplatz. Gründe hierfür sind (1) niedrigere Stromkosten des Automaten gegenüber der Kaffeemaschine, (2) höhere Sicherheit gegen Brand- und Unfallgefahr, (3) die Tatsache, dass nur der Automat die gewünschte Vielfalt des Angebots an Heißgetränken (Latte Macchiato, Cappuccino & Co.) bietet sowie (4) moderne Brühtechniken und damit ein dem Niveau der gehobenen Gastronomie entsprechender Qualitätsstandard. Vielfach werden Table-Top-Heißgetränkeautomaten in Cafeterias, kleineren Cafés und im Konferenzbereich sowie beim Frühstücksbuffet von Hotels eingesetzt.

Die ideale Ergänzung zu Kaffeeautomaten sind automatisierte Wasserspender. Mineralwasser ist der Deutschen liebstes und mengenstärkstes Erfrischungsgetränk. Der „Bottle-Water-Cooler“ oder leitungsgebundene Wasserspender mit Kohlensäurezugabe haben sich aufgrund konstanter Frische, gleich bleibend guter Qualität und steigendem Gesundheitsbewusstsein als eigenständige Produkte etabliert. Sog. Kombi-Automaten liegen im Trend. Mit ihrer Hilfe können „Durst und Hunger“ parallel gestillt werden.

Rücknahmeautomaten für leere Flaschen, Getränkedosen oder Becher, die einen Pfandbetrag hierfür auszahlen bzw. einen Bon ausgeben, gehören heute im Supermarktalltag deutschlandweit zum Standard.

- **Aufstellung:** Für 2010 zeichnet sich ein leichter Zuwachs von ca. 513.299 (2009) aufgestellten Heißgetränke-, Kaltgetränke-, Snack- und Verpflegungsautomaten auf ca. 515.000 Geräte ab. Bei 82 Mio. Einwohnern in Deutschland ergibt sich eine Versorgungsquote von ca. 159 Einwohnern pro Automat. Damit liegt Deutschland im europäischen Vergleich auf Rang 12 im vorderen Mittelfeld.

Bei den Zigarettenautomaten gibt es seit 10 Jahren eine rückläufige Entwicklung. Vor der Euro-Bargeldeinführung waren in Deutschland ca. 830.000 Zigarettenautomaten aufgestellt. Heute hat sich die Zahl auf 380.000 Geräte mehr als halbiert. Die technische Umrüstung auf eurofähige Münzprüfer sowie die Notwendigkeit der

Ausstattung mit Jugendschutzmodulen hatten massive wirtschaftliche Folgen. Hinzu kommt der allgemein rückläufige Tabakmarkt, insbesondere verursacht durch den umfassenden Nichtraucherschutz - in Bayern seit 01. August 2010 sogar bis hin zum absoluten Rauchverbot.

- **Umsatz:** Bei den Getränke- und Verpflegungsautomaten ist 2010 nach derzeitigen Schätzungen im Vergleich zum Vorjahr im Operatorbereich ein moderater Zuwachs von ca. 7 % auf ca. 2,675 Mrd. Euro zu verzeichnen. Für Produkte aus Automaten gaben die Deutschen 2009 pro Kopf ca. 30 Euro aus.

Bei den Zigarettenautomaten hat sich der Umsatz stabilisiert. Die Talsohle ist erreicht. Nach Schätzungen für 2010 dürfte der Zigarettenabsatz der Menge nach gegenüber dem Vorjahreswert weitgehend konstant sein. Dies gilt auch für den Anteil der über Automaten abgesetzten Zigaretten. 2009 wurden insgesamt 86,6 Mrd. Fabrikzigaretten mit einem Umsatz von 19,624 Mrd. Euro abgesetzt, davon rund 12,2 % über Zigarettenautomaten (= rund 2,4 Mrd. Euro). Nach Angaben des Bundesverbandes Deutscher Tabakwaren-Großhändler und Automatenaufsteller e.V. (BDTA) wird der Markt 2011 durch die zu erwartende Erhöhung der Tabaksteuer und die politischen Diskussionen auf EU-Ebene zur weiteren Regulierung des Tabakmarktes beeinflusst werden. Mit einem Rückgang von 2 % wird gerechnet.

- **Unternehmensstruktur:** Der Vendingautomaten-Sektor ist ebenso wie der Unterhaltungsautomaten-Sektor durchgängig mittelständisch strukturiert. Die Zahl der Hersteller von Vendingautomaten wird auf ca. 30 und die Zahl der professionellen Automatenaufstellbetriebe auf ca. 1.000 geschätzt. Damit ist der Bereich flexibel und von hoher Anpassungsfähigkeit. Die Zahl der Mitarbeiter im Bereich der Vendingautomaten-Wirtschaft liegt bei ca. 40.000.

## **ERWARTUNGEN UND HERAUSFORDERUNGEN FÜR 2011**

- Ungeachtet einer gewissen Marktsättigung erwartet die Vendingbranche 2011 insgesamt ein erneutes Umsatzplus. **Wachstumspotential** wird insbesondere aus folgenden Indikatoren abgeleitet:
  - International nimmt die Zahl von Vendingautomaten-Messen zu. Z.B. fand im November 2010 die erste Vendingmesse in Rumänien statt.
  - Moderne High-Tech-Vollautomaten bieten (1) eine ständig steigende Produktvielfalt und -qualität, (2) ein ansprechendes Ambiente, z.B. setzen bei Fahrkartenautomaten Beklebungen oder professionelle Graffiti interessante, neue Akzente, (3) große Zuverlässigkeit, (4) optimale Bedienerfreundlichkeit sowie (5) neben Münzen auch bargeldlose Bezahlungsmöglichkeiten.
  - Waren- und Dienstleistungsautomaten sind aus öffentlich zugänglichen Bereichen - Public Vending - nicht mehr wegzudenken. Überall, wo guter Kundenservice essentiell Bedeutung hat, sind „Selbstbedienungstechnologien“ auf dem Vormarsch. Automaten mit ihrem kundenfreundlichen, schnellen und flexiblen Service sowie ihrem vielfältigen Angebot im Food- und Non-Food-Business werden heute z.B. auf Flughäfen (Check-in-Kioske), auf Bahnhöfen, an Haltestellen, in Freizeit- und Sporteinrichtungen, Foyers von Theatern, Museen, Universitäten sowie in

Einkaufszentren aufgestellt. In Hotels treten Snack- und Kaltgetränkeautomaten mehr und mehr an die Stelle von (unrentablen) Minibars. Auch öffentliche Gebäude, Behörden und Banken bieten ihren Kunden anspruchsvolle Dienstleistungen am Automaten. Im Bereich Catering, in Hotels und Restaurants sowie in Krankenhäusern und Pflegeheimen sind Automaten mit ihrem geringen Platzbedarf und ihrer ständigen Verfügbarkeit optimal in der Lage den Bedürfnissen der Konsumenten gerecht zu werden.

- Bio-Lebensmittel, Produkte aus nachhaltigem Anbau, regionale Lebensmittel vom Bauernhof, kalorienarme und gesunde Lebensmittel wie Obst und Salat liegen ungebrochen im Trend. Automaten werden vermehrt mit Bio- und Wellnessprodukten bestückt. Einen wichtigen Schlüsselmarkt stellt die Aufstellung von Vendingautomaten in Ganztagschulen dar; hier findet eine erste und wichtige Imagebildung für die Vending-Branche statt. Die Herausforderung der Branche in diesem speziellen Segment ist ein Spagat zwischen dem (klassischen) Warenangebot und den Vorstellungen der Schüler sowie der Pädagogen und Eltern.
- Der Vendingautomat wird immer unabhängiger vom Aufstellort. Automaten können heute relativ problemlos nicht nur Indoor sondern auch Outdoor aufgestellt werden - Genuss ist keine Frage des Wetters.

➤ Wichtige **Herausforderungen** für die Zukunft sind:

- Die Bewältigung der steigenden Kosten für das Münzgeldhandling. Die Deutsche Bundesbank änderte zum 01. Januar 2011 ihr Dienstleistungsangebot für die Geldlogistik. Münzen können nur noch in bestimmten Mengen in sog. sortenreichen Bundesbank-Normcontainern angeliefert und bestellt werden. Die Kosten der „Münzgeldentsorgung“, d.h. die an Banken oder Werttransportunternehmen zu zahlende Vergütung für die Annahme des aus den Automaten stammenden Bargeldes, steigen und stellen eine erhebliche Kostenbelastung für die Unternehmen dar. Der Einsatz elektronischer bargeldloser Zahlungssysteme wird daher an Bedeutung gewinnen.
- Der mit zunehmender Komplexität des Verkaufsvorgangs und dem Einbau zusätzlicher Funktionsmodule (z.B. für den Einsatz der Geldkarte, für die Altersverifikation mit Führerschein/Personalausweis an Zigarettenautomaten und/oder für den Einsatz von Banknotenlesern und -wechslern) steigende Stromverbrauch der Automaten. Die herkömmlichen, von Solarzellen gespeisten Akkus sind diesem Verbrauchsanstieg nicht gewachsen. Lösungen bieten z.B. (1) größere Akkus, (2) kürzere Wechselintervalle, (3) der Einsatz von Weidezaunbatterien, (4) größere Solarflächen oder (5) neue Energieformen, wie z.B. die Brennstoffzelle. Zusätzlich wird der Stromverbrauch durch den Einbau von Komponenten mit niedriger Stromaufnahme reduziert.

## **ZUKUNFTSSICHERUNG DURCH AUSBILDUNG**

- Eigenständige **Ausbildungsberufe** bietet die Automatenwirtschaft für (1) die Fachkraft für Automaten-service (zweijährige Ausbildung) und für (2) den/die Automatenfachmann /-fachfrau für den kaufmännischen oder technischen Bereich (dreijährige Ausbildung).

Leistungsfähige und qualifizierte Mitarbeiter mit passgenauen Kenntnissen sind ein wichtiger Schritt hin zur Professionalität und zu noch mehr Akzeptanz der Branche!

- Anfangs waren es nur wenige Berufsschulen, die die Ausbildungslehrgänge anboten. Heute sind es 11 Berufsschulen deutschlandweit. Die **Zahl der Auszubildenden** ist seit der Einführung kontinuierlich gestiegen. Im Startjahr 2008 begannen ca. 100 Auszubildende (30% aus dem Vendingbereich) ihre Berufsausbildung. 2009 wurden 200 Ausbildungsverträge geschlossen (145 Musik-/Unterhaltungsautomaten und 55 Waren-/Leistungsautomaten). 2010 waren es mehr als 200 Ausbildungsverträge.

### **AKZEPTANZGEWINN DURCH FLEXIBILITÄT, PRODUKTVIELFALT UND INNOVATIONSKRAFT**

- Moderne Warenautomaten haben eine hohe **Flexibilität** und sind außerhalb von Ladenöffnungszeiten bzw. eventuellen Sperrstunden z.B. in der Gastronomie verfügbar. Das Angebot von **qualitativ hochwertigen Produkten** auch im gehobenen Preissegment (z. B. iPods) rückt zunehmend in den Focus der Branche. Erforderlich hierfür sind moderne Technologien und bargeldlose Bezahlssysteme. Inwieweit sich auch Handy-Bezahlssysteme künftig durchsetzen werden, bleibt abzuwarten. Die Zukunft des Automatendesigns liegt in der Vereinfachung, in der Animation und im Mehrfachnutzen. Die moderne Automatengeneration soll Emotionen wecken und zur Kommunikation anregen. Mit Blick auf die Verkaufspsychologie finden Designaspekte (wie Licht, Farbe, Form), visuelle Kommunikation und Sprachsteuerung Berücksichtigung. High-Tech-Vollautomaten sind heute mit vollflächigen Glasfronttüren, LED-Beleuchtung, Liftsystemen und Robotergreifarmen ausgestattet. Bei der Entwicklung neuer Automaten liegt der Fokus zudem auf (1) Witterungsbeständigkeit durch korrosionsfreie Edelstahlgehäuse, (2) Vandalismussicherheit durch geschlossene Ausgabebrommeln, einbruchsichere Schlösser und eine zusätzliche Bodenbefestigung sowie (3) Umweltfreundlichkeit.
- Aufgrund dieser Entwicklung wird der Vendingbereich auch nach und nach von großen Handelsketten als neuer „**Sales Channel**“ erkannt. Eine große Elektronik-Kette eröffnete beispielsweise Ende 2010 die kleinste „Filiale“ der Welt: Im Rahmen eines Tests können derzeit an Automaten auf den Flughäfen München, Hamburg und Düsseldorf sowie am Münchner Hauptbahnhof rund um die Uhr z.B. iPods, Kabel, Batterien, Ladegeräte, Memorysticks und Konsolen eingekauft werden.
- Neben den traditionellen Segmenten im **Food-Bereich**, d.h. Getränke, verpackte Snacks und Süßigkeiten, kann man heute für den kleinen Hunger zwischendurch auch Produkte, die sonst nur am Imbiss oder im Restaurant zur Verfügung stehen, aus Automaten erhalten. Bei einer Fernsehumfrage im Mai 2010 mit dem Titel „Was man heute so alles aus dem Automaten essen kann!“ wählten die Zuschauer den Pommes-Automaten (Platz 5), den Würstchen-Automaten (Platz 4), den Suppen-Automaten (Platz 3), den Pasta-Automat (Platz 2) und - auf Platz 1 - den Pizza-Automat. Insgesamt wurde festgestellt, dass die Gerichte aus den Automaten dank spezieller, technisch anspruchsvoller Verfahren eine beachtenswerte und akzeptierte Alternative zu traditionellen Fertiggerichten darstellen.
- Zudem wächst die innovative Vielfalt von **Non Food Angeboten**: Von Hygieneprodukten, Dübeln, Angelzubehör, Briefmarken, Blumen, Taschenbüchern,

Zeitungen/Zeitschriften bis hin zu Jeans. Unter Einhaltung der jugendschutzrechtlichen Bestimmungen sind Verleihautomaten im Einsatz (z.B. für CD's, CD-ROM's oder Videofilme). Auch für die Ausgabe von Werkzeugen und Sicherheitsutensilien in Industriebetrieben werden Automaten eingesetzt.

- Neu sind Automaten, die Goldbarren verkaufen. Weltweit gibt es zwölf Geräte „**Gold to go**“. Davon stehen neun in Deutschland (z.B. in der Galerie Lafayette, Berlin). Im Angebot sind Goldbarren von 1 bis 250g und Goldmünzen. Ein Computer aktualisiert alle zehn Minuten die Preise analog zum betriebszugehörigen Onlineshop „Gold-Super-Markt.de“. Als Schutzfunktionen verfügen die Goldautomaten über eine Kamera sowie Sensoren, die bei Bohr- und Sägegeräuschen oder beim Entfernen aus der Halterung Alarm schlagen.
- Im Gesundheitswesen schien 2007 der Einsatz von **Apothekenterminals** die „Zukunftsmusik“ zu sein. Mittels Automaten konnten Apothekenwaren - einschließlich apotheken- und rezeptpflichtiger Medikamente - außerhalb der Öffnungszeiten abgegeben werden. Die Kunden traten über Videotelefon in Kontakt zu einem Dienst habenden Apotheker, der sie beriet, bei verschreibungspflichtigen Medikamenten das eingescannte Rezept via Bildschirm kontrollierte und danach das gewünschte Arzneimittel frei gab. Ein Roboter Greifarm lieferte die Arznei. Die „Medikamentenversorgung rund um die Uhr“ stand drei Jahre auf dem rechtlichen Prüfstand. Am Ende erklärte das Bundesverwaltungsgericht mit Urteilen vom 24. Juni 2010 (Az. 3 C 30.09 und 3 C 31.09) die Abgabe von Arzneimitteln mittels sog. Apothekenterminals betreffend (1) rezeptpflichtige Medikamente und (2) die Bedienung des Apotheken-Automaten durch Personal eines gewerblichen Dienstleisters (Servicecenter) für unzulässig.