

Hamburger Facheinzelhandel tagte mit breitem Themenspektrum

Intensive Diskussion von Branchenthemen / Betriebsbesichtigung beim Presse-Grosso

EINZELHANDEL

Tagung des Hamburger Facheinzelhandels

3

Der Hamburger Lotto- und Totoverband verknüpfte seine diesjährige Mitgliederversammlung mit einer Besichtigung des Buch- und Presse-Großvertriebs Hamburg. Das Themenspektrum der Veranstaltung behandelte u.a. Informationen über illegalen Zigarettenhandel per Internet, Fragen zur Einstufung der Lottoannahmenstellenleiter als nebenberufliche oder hauptberufliche Handelsvertreter und die Gefahren durch einen möglichen Presseverkauf durch Discounter.



HAMBURG (DTZ/ka). Der Hamburger Lotto- und Totoverband verknüpfte seine diesjährige Jahresmitgliederversammlung mit einer Betriebsbesichtigung des Buch- und Presse-Großvertriebs Hamburg. Ein breites Spektrum an Themen aus den Bereichen Tabakwaren, Toto-Lotto, Presse und Telefonkarten erwartete die Mitglieder, welche die umfassende Information auch zu einer regen Diskussion nutzten.

Geschäftsführer Ulf Kalkmann berichtete, dass seit Januar 2002 Privatpersonen gestattet ist, bis zu 800 Zigaretten aus EU-Ländern zu importieren. Allerdings sei es unzulässig, wenn dies gewerblich angeboten wird. Jüngst seien Einzelhändlern, aber auch Privatpersonen Angebote per Fax ins Haus geflattert, dass über die Deutschland-Repräsentantin eines Internetanbieters günstig Zigaretten zu beziehen seien. Um dieses offensichtlich irreguläre Angebot genauer unter die Lupe zu nehmen, hatte der Verband unverzüglich einen Testkauf initiiert. Die Bezahlung erfolgte per Überweisung binnen drei Tagen. Die avisierte Lieferung der Zigaretten binnen sechs bis acht Tagen erfolgte jedoch nicht. Liegt hier Betrug vor? Auf jeden Fall wird der Verband seinen Anwalt beauftragen, hier tätig zu werden, und zwar wegen der Unzulässigkeit des gewerblichen Importes und wegen möglichem Betrug.

Danach berichtete der Geschäftsführer über die Zusammenarbeit mit den Verbandskooperationspartnern. Im Bereich „Überfall- und Einbruchdiebstahlsysteme“ verwies der Geschäftsführer auf die Zusammenarbeit mit der Firma Sonotel Alarm-System. Für 33,00 Euro biete dieses Unternehmen weiterhin Hardware und eine Tag und Nacht besetzte Rufzentrale an. In diesem Zusammenhang bestätigte die Fachhändlerin Frau Siemers, die im vergangenen Jahr einen Überfall hatte, wie effizient die Alarmanlage arbeitet. Bereits 20 Sekunden nach der Alarmauslösung hatte man in der Zentrale in Hamburg-Blankenese registriert, dass es sich um einen Überfall handelte und sofort die Polizei informiert, die kurze Zeit später die Täter im Alter von nur 13 Jahren fasste.

Ferner bestehen Kooperationen mit den Firmen M & M Werbeagentur GmbH sowie Lekkerland Tobaccoland hinsichtlich Telefonkarten. Angemerkt wurde, dass die Fachgeschäfte unter dem Aspekt Kundenorientierung größten Wert darauf legen, dass die Zeiten zwischen Bestellung und Lieferung minimiert werden. Die Zukunft, so Geschäftsführer Kalkmann, werde wohl dem e-loading gehören. Der Verband habe Kooperationen mit den Firmen Tawagro und Lekkerland-Tobaccoland geschlossen. Seit Ende März 2003 biete auch die Firma M & M das e-loading an. Außerdem werde der Verband in Kürze ein Gespräch mit einem weiteren Anbieter führen. In drei bis vier Jahren, so die Einschätzung Kalkmanns, werde e-loading 80 Prozent des Gesamttelefonkartenumsatzes ausmachen.

Danach wurde über das Bemühen des Bundesverbandes der Lotto- und Totoannahmestellen in Deutschland e.V. (BLD) berichtet, für Annahmestellen auch rechtlich den Status Handelsvertreter gegenüber den Lottogesellschaften zu erreichen. In den Geschäftsbesorgungsverträgen werden bundesweit (mit Ausnahme Bayerns) die Lotto- und Totoannahmestellenbetreiber als Handelsvertreter im Nebenberuf eingestuft. Nach einem Kurzgutachten des BLDs ist dies rechtlich so nicht richtig. Vielmehr sei davon auszugehen, dass nahezu alle Annahmestellenbetreiber ihre Tätigkeit für Lotto als Handelsvertreter im Hauptberuf ausüben. Diesbezüglich hatte der BLD veranlasst, dass dessen Anwalt die Landeskartellbehörden in Hamburg, Bremen und Schleswig-

Holstein anschieb, um ermitteln zu lassen, ob diese rechtliche Position haltbar sei. Die Landeskartellbehörden der Länder Schleswig-Holstein und Hamburg haben geantwortet. Tenor: Generell seien die Lotto- und Totoannahmestellenbetreiber Handelsvertreter im Nebenberuf. Nur in den Fällen, in denen die Lottoprovisionen das durchschnittliche Maß deutlich überschreiten, komme eine Klassifizierung als Handelsvertreter im Hauptberuf in Frage. Der BLD wird nun weiter prüfen lassen, wie rechtlich zu verfahren ist.

Der Vorsitzende des Verbandes, Jürgen Ahrens, berichtet danach



Martin Breuer vom Pressegroß Buch und Presse begrüßte die Fachhändler zu einer Betriebsbesichtigung. Fotos: ka

über den Problembereich Verkauf von rabattierten Zigaretten durch C & C Großhandelsmärkte an Gewerbetreibende, die Tabakwaren nicht wiederverkaufen. Bekannt sei, dass die Firma Metro den Vorschriften des Tabaksteuergesetzes folgt. Es gab allerdings Beschwerden über die Firma Fegro. Mehrere Testkäufe lassen nun vermuten, dass sich auch die Firma Fegro an die Vorschriften hält. Allerdings gibt es noch weiterhin eine Beschwerde von einer Einzelhändlerin aus Hamburg, der unverzüglich nachgegangen werde.

Vorstandsmitglied Wolfgang La Noutelle berichtete, dass die Spanne bei Zigaretten durch die erste und zweite Stufe der Tabaksteuererhöhung erheblich zurückgegangen sei. Das belaste alle Betriebe zusätzlich in einer ohnehin schwierigen Situation. Besonders Betriebe, die Umsatzmiete zahlen, sollten sich an ihre Vermieter wenden und versuchen, die Miete zu reduzieren. Ferner sei es wichtig, die eigene Rentabilität und Liquidität von Monat zu Monat zu ermitteln und fortzuschreiben. Erschwerend komme hinzu, so Wolfgang La Noutelle, dass die Spanne bei Feinschnitt erheblich zurückgegangen ist. Von den Mitgliedern wurde der Verband aufgefordert, sich zum letzten Punkt auch an die Bundesverbände BTWE und BLD zu wenden. Offensichtlich hätten die meisten Händler noch gar nicht bemerkt, welche dramatische Abwärtsbewegung die Spanne bei Feinschnitt ab Jahresanfang genommen habe. Gemeinsam müsse appelliert werden, den Einzelhandel bezüglich dieses Produktes kurzfristig wieder besser zu stellen. Wolfgang La Noutelle berichtet weiter über das Pilotprojekt der British American Tobacco (BAT) Deutschland GmbH, den Facheinzelhandel durch Erfa-Gruppenarbeit zu unterstützen. Am 19. Februar 2003 wurde in Hamburg eine erste Erfa-Gruppe gegründet. Auf der ersten Sitzung, die im Unternehmen eines der teilnehmenden Fachhändler in Hamburg-Bahrenfeld stattfand, gab es von den acht teilnehmenden Firmen sehr positive Rückäußerungen. W. La Noutelle wertet dies Engagement der BAT Deutschland GmbH sehr positiv. Dies sei der richtige Weg, etwas für engagierte Fachhändler zu tun.

Von Vorstandsmitglied Reza Nejaati und dem Vorsitzenden Jürgen Ahrens wurde im Anschluss über Aldi- und Lidl-Aktivitäten bezüglich eines möglichen Verkaufs von Presseobjekten berichtet. In Neu-

Wulmstorf bei Hamburg soll ein Pilotprojekt gestartet worden sein: In einem Container vor einem Lebensmittel-discounter sollen Presseobjekte verkauft werden. In der anschließenden Diskussion wurde generell auf die Gefahr hingewiesen, dass die auflagenstärksten Zeitungen und Zeitschriftenobjekte zukünftig möglicherweise auch über Lebensmittel-discounter abgesetzt werden.

Weiter wurde über das Bemühen des Verbandes, die Kautionsstellung von zwei Wochenumsätzen bei Lotto durch eine Versicherung zu ersetzen, berichtet. Leider gebe es noch keine Ergebnisse. Vielmehr

wurde seitens der anwesenden Mitglieder noch ergänzt, dass im Pressebereich die permanente, aggressive Abonnementwerbung mit hochwertigen Prämien für große Verärgerung in der Branche Sorge. Der Vorstand und die Geschäftsführung verwiesen auf die diesbezüglichen Aktivitäten des BLDs. Es sei sicherlich sinnvoll, zur nächsten Mitgliederversammlung den Anwalt des Bundesverbandes zu laden, um berichten zu lassen, was man bezüglich aggressiver Abonnementwerbung in der Zwischenzeit erreicht habe.

Nach zügiger Abwicklung der Regularien, bei der die Jahresabrechnung absegnet und Vorstand wie Geschäftsführung einstimmig entlastet wurden, dankte Jürgen Ahrens dem Grossovertrieb Buch und Presse, insbesondere dessen stellvertretendem Geschäftsführer Martin Breuer für seine Gastfreundschaft. Dieser hatte im Vorfeld der Mitgliederversammlung einen gemeinsamen Betriebsrundgang organisiert.

Die Besichtigung begann im Showroom, in dem für die Einzelhändler empfohlene Ablagekisten und Ladenbaubeispiele präsentiert wurden. In der Abteilung Kommissionierung von Zeitschriften wurde anhand von Beispielen erläutert, wie klein das Zeitfenster ist, in denen die angelieferten Zeitungen gepackt und verladen werden müssen. In diesen Spätlieferungen von den Druckereien an die Firma Buch und Presse seien auch die Gründe zu finden, warum der eine oder andere Einzelhändler klagt, dass er zu spät beliefert wird. Martin Breuer informierte die Gruppe, dass ab sofort auf der Rückseite der Lieferscheine Produktinformationen über Presseobjekte erscheinen werden.

Insbesondere die Remissionsverarbeitung stieß auf großes Interesse bei den Teilnehmern. Während in der Vergangenheit mit der Optronischen Remissionsverarbeitung oftmals Kritik seitens des Einzelhandels bezüglich falscher Gutschriften geäußert wurde, arbeitet die nun eingesetzte Scanner-Anlage



Der Vorstand des Hamburger Lotto- und Totoverbandes: Wolfgang La Noutelle, Reza Nejadi und Vorsitzender Jürgen Ahrens (v.l.n.r.).

nahezu fehlerfrei, die Fehlgutschriften lägen nunmehr im niedrigen Promillebereich. Beispiele für exzellent remittierte Objekte wurden gezeigt. Es wurde auch deutlich, dass Differenzen bei gutgeschriebenen Objekten oftmals daraus resultieren, dass die Remissionspakete nicht ordentlich verschnürt sind, so dass einzelne Exemplare aus den Remissionspaketen herausfallen können.

Große Bedeutung hat auch das anschließend besichtigte Nachlieferungslager, das die ca. 200 VMP-Kunden bedient und mittels Nachliefer- und Nachbestell-Service der Kundenpflege und Kundenorientierung des Einzelhändlers dient. Zum Abschluss besichtigte die Gruppe die Abteilung Kundenservice. Diese Abteilung sollte nach Auffassung so manches Einzelhändlers fast 24 Stunden erreichbar sein.

Im anschließenden Gespräch mit den Fachhändlern stellte Martin Breuer kurz die Belegschaft und das Haus Buch und Presse vor und gab bekannt, dass Buch und Presse in Kürze eine Kundenbefragung vornehmen werde, um die Zusammenarbeit mit den ca. 2 850 Kunden weiter zu verbessern. Man möchte in allen Bereichen die Kundenzufriedenheit messen und aus den gewonnenen Ergebnissen Maßnahmen für die zukünftige Zusammenarbeit entwickeln.

Im Anschluss an diese Ausführungen gab es eine große Zahl von Verbesserungsvorschlägen, aber auch Kritikpunkte, z.B. zum Internetauftritt des Pressegrossisten. Diese Informationen sollten nach Meinung einiger Einzelhändler aus dem ungeschützten Bereich des Internets entfernt werden, weil so auch jeder Endverbraucher die Einkaufspreise erfahren könne. Als Vorschlag kam, diesen Bereich

durch ein Passwort schützen zu lassen. Martin Breuer sagte zu, über diese Änderung kurzfristig nachzudenken. Weitere Kritik wurde auch bezüglich der Praxis des Pressegrossisten geäußert, Altremissionsobjekte an den Kunden nicht zurückzuschicken, sondern für einen begrenzten Zeitraum von ca. vier Wochen einzulagern und mit einem Vorlauf von zwei Tagen zur Abholung bereitzustellen. Ein wichtiger Hinweis kam zum Thema übergewichtige Pakete. In solchen Fällen möge man sich unverzüglich an den Grossisten wenden. Da die Spediteure die Pakete verschnüren, habe man nicht immer Einfluss auf

deren Verhalten. Im reklamierten Einzelfall könne seitens des Pressegrossisten jedoch auf diese eingewirkt werden.

Fazit: Die Diskussion zwischen Grosso und Einzelhandel machte deutlich, dass es sinnvoll war, miteinander zu reden. Beide Seiten versprechen sich aus den Ergebnissen der Händlerbefragung Verbesserungen in der Zusammenarbeit.