

Aufstand gegen Online-Shopper

# Fachhändler haben genug von Gratisberatung

Sich im Laden die neusten Produkte zeigen lassen, im Internet das billigste Angebot kaufen. Das ist schön für die Kunden, regt die Verkäufer aber auf.

VON GUIDO SCHÄTTI UND ULRICH ROTZINGER

Ladenbesitzer können den Satz nicht mehr hören. «Ich will mich noch ein bisschen umschaun», sagen die Kunden. Oder: «Ich überlege es mir nochmals.» Das sind die Anständigen. Die Unanständigen zücken am Ende der Beratung ihr Smartphone, fotografieren den Strichcode – und fahnden per App

nach dem tiefsten Preis. Dann geht es an die Kasse – aber nicht im Laden, sondern im Internet.

«Natürlich sind wir davon auch betroffen – sogar sehr», sagt Bruno Deckert, Chef der Zürcher Buchhandlung Sphères. «Wir können nahezu täglich Personen beobachten, die sich zu Büchern Notizen machen oder das Cover mit dem iPhone fotografieren, wobei die Absicht ja offensichtlich ist.»

Anderen geht es ähnlich. Elektronikfachhändler, Kleiderläden und Sportartikelverkäufer sehen sich zunehmend als Showroom mit Gratisberatung missbraucht. «Es ist ungerecht und unfair, aber man kann nichts dagegen tun», sagt ein Zürcher Möbelhändler, der nicht

namentlich genannt werden will. Als Verlierer will niemand dastehen.

Der Online-Boom schlägt sich auch in den Zahlen nieder. Um

## USA planen Steuer für Online-Handel

Vier US-Bundesstaaten kennen keine Verkaufssteuer. Dies nutzen Online-Händler aus, indem sie sich dort ansiedeln. Ein neues Gesetz soll nun für gleich lange Spiesse sorgen. In der Schweiz kämpft der Buchhandel mit steuerlichen Nachteilen. Denn

wer bei amazon.de kauft, zahlt keine Mehrwertsteuer. «Das ist unschön und ungerecht», sagt Dani Landolf vom Buchhändlerverband. Eine Gesetzesänderung fordert er nicht. Zu sehr sitzt dem Verband noch die Abfuhr bei der Buchpreisbindung im Nacken. ●

Der Online-Handel mit Kleidern werde ebenso verschwinden wie der Versandhandel, glaubt Modefachmann Ulrich Stalder.



Beratung ja, aber nicht gratis: Laufspezialist Ernst Gmür von Siro Sport in Winterthur.

7,5 Prozent stiegen die Umsätze von Zalando & Co. im letzten Jahr. Der reale Handel stagnierte.

Sollen die Geschäfte am Eingang eine Gebühr verlangen? Oder eine Extra-Steuer für den Online-Handel fordern, wie sie in den USA im Gespräch ist (siehe Kasten links)?

Ansätze dazu sind vorhanden. «Viele Leute kommen mit dem iPhone in den Laden», hat auch der Winterthurer Sportfachhändler Ernst Gmür von Siro Sport festgestellt. Seit einiger Zeit verrechnet er deshalb eine Gebühr von 30 Franken. Beim Kauf gibt es das Geld zurück. «Das funktioniert wunderbar», sagt Gmür. «Kunden, die eine kompetente Beratung wollen, kommen vermehrt zu uns.»

Gmür ist eine Ausnahme. Die meisten Händler trauen sich nicht, Geld für ihr Fachwissen zu verlan-

gen. «Der Handel hat es verpasst, die Dienstleistung als Wert zu definieren, die ihren Preis hat», sagt Urs Müller, Chef von Intersport.

Zu den Pionieren zählen die Reisebüros. Seit ihnen die Swiss vor Jahren die Kommissionen auf Flugtickets gestrichen hat, erheben sie Dossiergebühren von rund 50 Fran-

ken. «Was zunächst wie eine Katastrophe aussah, entpuppt sich heute als Glücksfall», sagt Beat Knecht, Leiter Aus- und Weiterbildung beim Schweizerischen Reisebüroverband (SRV). «Ich rate allen, eine Beratungsgebühr zu erheben. Das ist die einzige Überlebenschance.»

Doch in Warenhäusern oder Modengeschäften dürften die Kunden das ebenso wenig schlucken wie eine Eintrittsgebühr. «Beides ist Unsinn», sagt Ulrich Stalder, Präsident der Swiss Fashion Stores, eines Verbands mit 600 Modengeschäften. Auch Stefan Gross, Chef des Glattzentrums, hält fixe Gebühren für «völlig unrealistisch».

Beide glauben, dass sich das Problem von selbst erledigen wird. Im Bekleidungssektor rechnet sich der Online-Handel ebenso wenig wie der heute fast ausgestorbene Versandhandel. Zu hoch sei der Aufwand für Werbung und Logistik, zu gross der Anteil an beschädigter Ware, die zurückgeschickt werde. Bei Kleidern soll der Anteil der Retoursendungen 60 Prozent betragen.

«Es mag lässig sein, sich eine Auswahl übers Wochenende zu besorgen, um dann die Artikel am Montag portofrei zurückzusenden», sagt Stalder. «Früher oder später werden sich die Leute aber bewusst, dass die Ware, die sie bestellt haben, womöglich schon einmal im Gebrauch war. Dann hört der Spass auf.» ●

# Leuchten Geistesblitze heller als Sparlampen?

Antwort: Höchstwahrscheinlich, dafür halten LED's in der Regel deutlich länger – mehr dazu in der SOG Unilicht-Ausstellung.

Antworten auf weitere spannende Umweltfragen finden Sie in den Ausstellungen in der Umwelt Arena Spreitenbach. Jetzt neu: Gewinnerpfade mit tollen Monatspreisen.



Offen: Donnerstag bis Sonntag, ab 10 Uhr. www.umweltarena.ch



ANZEIGE

DIE BESTEN SPANISCHEN WEINE MIT DEM BESTEN PREIS/QUALITÄT VERHÄLTNIS

 <b>ARVI</b> THE SWISS BANK OF FINE AND RARE WINES ARVI SA Via Pedemonte 1 CH-6818 Milano T 091 649 68 88 F 091 648 33 75	 2010 <b>AALTO</b> Aalto	 2009 <b>ALION</b> Vega Sicilia	 2009 <b>PINTIA</b> Bodegas Pintia	 2009 <b>HACIENDA MONASTERIO COSECHA</b> Hacienda Monasterio
--	-----------------------------------	--	---	---