

Fax

KAUFHAUS DIETZ

Kaufhaus Dietz GmbH · Straße der Einheit 259 · 09423 Gelsenau/Erzgeb.

geobra Brandstätter GmbH & Co. KG
Playmobil Geschäftsleitung

90511 Zirndorf

Fax: 0911/9666 204

Kaufhaus Dietz GmbH
Straße der Einheit 259
09423 Gelsenau/Erzgeb.

Tel. (037297) 7412
Fax. (037297) 7589

Volksbank Erzgebirge e.G.
(BLZ 870 960 34)
Konto-Nr.: 907 901

Geschäftsführer: Norbert Nestler
Gelsenau, den 25. November 2005

offener Brief an die Playmobil Geschäftsleitung

Meine Kundennummer: 231619

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Maß ist voll!

Das playmobil im online-Shop schon seit längerer Zeit nicht nur seine immer mehr werdenden Service-Produkte, sondern auch die aktuellen Produkte verkauft sind wir nun schon lange gewohnt. Das die Firma dann dort zu Weihnachten ihre eigenen Preisempfehlungen mit Füßen tritt ist an sich schon eine Frechheit. Doch als ich gestern (24.11.05) mal wieder den Shop besuchte glaubte ich meinen Augen nicht.

Der „fachhandelstreue Markenartikler“ verramscht seine Top-Neuheiten unter dem Einkaufspreis des Fachhandels zur portofreien Lieferung an Endverbraucher (RC-Güterzug 4010 & 4011 Listen EK 93,49 EUR + 16% MWST = 108,45 EUR wird für 99,99 EUR angeboten).

Nachdem ich schon vor einigen Wochen ein langes Telefonat mit den zuständigen Außendienst geführt habe (damals war der Preis noch knapp über den EK) und mir Argumente wie ein Markenartikler muss einen online-Shop haben, playmobil muss im Preiswettbewerb mithalten, im online-Shop werden nur ganz geringe Stückzahlen umgesetzt, im übrigen wird der Shop wie eine einzelne Firma geführt usw. angehört habe, frage ich mich was es mir noch bringt playmobil zu verkaufen?

Ich beantworte die Frage mit einem klaren **NICHTS ALS ÄRGER** mit meinen Kunden die ich

- wegen meiner „schlechten Preise“ (Preisempfehlungen des Herstellers und Katalogpreise der Gruppe) frustriere,
- wegen nicht bestellbarer Ergänzungsartikel, die im Firmenprospekt eine immer größere Rolle einnehmen frustriere,
- wegen der Lieferunfähigkeit in der Saison, bei gleichzeitiger Lieferbarkeit im playmobil online-Shop frustriere.

Diese von playmobil frustrierten Kunden erhalten von meinem Geschäft ein schlechtes Bild, obwohl diese Dinge außerhalb meines Einflussbereiches ablaufen und ich täglich kämpfe meinen Kunden besten Service zu bieten.

Ich brauche keinen Lieferanten:

- der den Endkunden zum Beratungsdiebstahl animiert
- der gegen seine eigenen Kunden (Händler) in den Preiswettbewerb geht und damit seine eigene Wertschöpfungskette infragestellt
- der glaubt, dass er selbst Preisführer sein muss und den ehe schon ruinösen Preiswettbewerb noch verstärkt, anstelle ihn mit allen Mitteln zu entschärfen
- der den Handel zwingt im Februar die Mengen für Weihnachten zu bestellen (wir importieren nicht aus Fernost und selbst dort werden Aufträge später platziert)
- der den Handel durch sein Konditionssystem verweigert Endkundenwünsche zu erfüllen (wer kann schon aller 4 Wochen für 1250,00 EUR Ware bestellen)
- der glaubt er muss seine Produkte selbst verkaufen und den Handel verpflichtet ihm während des ganzen Jahres die notwendige Werbefläche kostenlos zur Verfügung (Regalplatzierung, Schaufenster und Prospekte)
- der den Fachhandel in der Saison nicht mehr beliefert und seine Produkte lieber im eigenen online-Shop vertreibt
- der den Handel einen Vertrieb der Produkte übers Internet und andere Kommunikationsmedien verbietet (kontrollieren ja, verbieten nein)

Der Fachhandel braucht Lieferanten die ihn stärken und keine die ihn vernichten wollen.

Ich habe nichts gegen Unternehmenserfolg, Ertrag und Rendite. Ich bin sogar selbst bestrebt dies täglich zu erzielen. Aber ich wehre mich gegen ein System bei dem ich als Händler ständig nur Forderungen erhalte und die andere Seite alles tut um mich zu vernichten. Für mich besteht eine gute Partnerschaft im gegenseitigen Geben und Nehmen.

Als Hersteller muss man sich klar entscheiden ob ein Lieferant des Handels oder ein Direktvermarkter sein will. Von jedem Dorf einen Hund hat noch nie funktioniert und wird auch in Zukunft auf Dauer nicht möglich sein.

Wie für mich als Händler Loyalität und Treue zu den Lieferanten ein Wert der Unternehmensethik sind, so sollte dies auch Kundentreue und Verlässlichkeit auf der Seite des Lieferanten sein. Im übrigen kann man sich eine gute Unternehmensethik nicht mit groß aufgezogenen Charity-Aktion (z.B. Christopherus-Ritter oder HOB-Center) erkaufen, sondern man muss diese leben, denn die Zeiten des Ablasshandels sind nun schon seit fast 500 Jahren vorbei (zumindest im reformierten Sachsen) und haben auch damals nicht so recht funktioniert.

Das ich kein playmobil mehr verkaufen werde tut mir in der Seele weh, da ich ein Kind der playmobil-Generation bin (geb. 1972) und dieses tolle Spielsystem zu meinen Lieblingsspielzeugen zählte aber die kaufmännische Vernunft und das ich mich als Händler, der fast 100-jährigen Tradition unseres Unternehmens und dem soliden Firmenmanagement verpflichtete fühle, lässt mir keine Wahl als mich von ihnen zu trennen.

Wenn sie glauben sich prostituieren zu müssen ist das ihr Problem. Ich als Unternehmer liebe meine Freiheit viel zu sehr um mich von irgend jemand auf ein solches niederes Niveau drücken zu lassen und jeden Schwachsinn im Kampf um Marktanteile um jeden Preis mitzumachen. Denn durch solche Aktionen sinken nicht nur die Erträge, sie führen auch zum Verlust der Glaubwürdigkeit eines Unternehmens.

Mit freundlichen Grüßen
Kaufhaus Dietz



Norbert Nestler.