

## Stellungnahmen der Online-Buchhändler

### Amazon

Keine Stellungnahme zu den Testresultaten erhalten.

### Weltbild

Auf der Homepage zuoberst unter «Service & Hilfe»: «Bei vorrätigen Artikeln beträgt die Lieferzeit in der Regel knapp 1 Woche.»

Ware, die wir bewerben, im Katalog, Internet, den Filialen oder in anderen Kanälen spielen, haben wir an Lager und liefern wir in der Regel innerhalb von 3-4 Tagen. In unserem Zentrallager haben wir rund 60'000 Artikel an Lager. Dies bestätigt ihr Test. Ware, die nicht so stark nachgefragt wird, haben wir nicht an Lager, diese Ware müssen wir von Lieferanten besorgen. Der Titel "Flauberts Parrot" wurde im Kalenderjahr 2013 genau 1 x nachgefragt, der Titel "Das Grüffelokind" 14 x und "Der Grosse Dikator" 2 x.

Wir monitoren unsere Lieferzeiten anhand der Zustelldaten, die uns die Schweizerische Post liefert regelmässig. Im Moment sind 35.8 % der Lieferungen innerhalb von 3 Tagen beim Kunden, 58.3 % innerhalb von bis 4-6 Tagen und 5.9 % dauern länger als 6 Tage. Wir optimieren hier fortlaufend.

Retouren: Hier möchte ich ergänzen, dass Bestellungen gratis in allen Weltbild-Filialen retourniert werden können.

Porto: Da sie hauptsächlich Einzelbestellungen gemacht haben unter einem Bestellwert von 20.-, wurde 7.95 Porto fällig. Bücher ab einem Bestellwert von Fr. 20.- sind portofrei. Zudem kann man sich die Ware generell gratis in eine Filiale liefern lassen.

### Soundmedia

Die unabhängige kleine Unternehmung Soundmedia AG ist zwar langjährig im Markt verankert, allerdings ist und war der Buch-Bereich nie in unserem Fokus, was sich logischerweise auch auf die Preispolitik (wir sind kein Discounter und halten uns an die Empfehlungen der Verleger) und die Beschaffungsmöglichkeiten auswirkt. Zu unserem Anspruch gehört, ein mediales Vollsortiment in den drei grössten Sprachregionen der Schweiz anbieten zu können, nach wie vor jedoch mit den Schwerpunkten Film, Musik und Merchandise.

Nach unglaublich schwierigen Jahren in einem harten Marktumfeld haben wir die letzten zwei Jahre eine grosse Umstrukturierung in allen Bestellabwicklungs-Prozessen sowie auch im Strukturaufbau der Artikel-/Informationen vorangetrieben. Es ist aber so, dass wir diese Arbeiten noch nicht

vollumfänglich abgeschlossen haben und noch einige Aufgaben betreffend sauberer Kundeninformationen zu erledigen haben. Womöglich ist der Test für uns 3-4 Monate zu früh gekommen, um ein gutes/sehr gutes Ergebnis erzielen zu können. Ich würde uns ein „genügendes“ Testergebnis attestieren.

Thalia

**ZUR BESTELLUNG DES TITELS „BLACKOUT NEW YORK“:**

In diesem Fall handelt es sich um einen Lieferverzug des Lieferanten kombiniert mit einem Datenfehler, der eine kürzere Lieferzeit suggeriert hat. Das Problem tritt nur sehr vereinzelt auf und ist bei der IT in Bearbeitung.

Buchhaus.ch

Mit der Einschätzung der Leistung unserer Online-Buchhändlerinnen und Buchhändler als nur «genügend» sind wir nicht einverstanden. Der Vergleich von mittelständischen Schweizer Buchhandelsunternehmen mit amerikanischen Mega-Konzernen, die aus Deutschland und mit teilweise fragwürdigen Arbeitsbedingungen agieren, ist nicht fair. Die kleine Stichprobe von nur 8 Artikeln bei einer lieferbaren Titelzahl von über 1 Mio ergibt ein zufälliges und wenig aussagekräftiges Bild.

**RÜCKNAHME:**

Buchhaus.ch nimmt Bücher in einwandfreiem und verkaufsfähigem Zustand aus Kulanzgründen und freiwillig zurück. Die Kosten der Rücksendung muss der Kunde übernehmen. Wir schätzen diese Lösung als für beide Seiten fair und vernünftig ein, zumal wir die Portokosten bei allen Bestellungen ab 0.00 Franken übernehmen.

**GRUSSKARTENTEXT:**

Bei Buchhaus.ch können Sie ab nächstem Montag im Bestellprozess bei der Geschenkverpackung auch einen Grusskartentext eingeben.

**SAMMELBESTELLUNGEN:**

Sind bei einer Bestellung von mehreren Artikeln die Lieferfristen der einzelnen Titel unterschiedlich, liefern wir automatisch die schon verfügbaren Titel vorab. Weil wir ab CHF 0 portofrei liefern entstehen für den Kunden keine Kosten.

**LIEFERBARKEIT:** bei dem von Ihnen kritisierten Fall (Lieferung 21 Tage zu spät) handelt es sich um ein Buch, das in der Schweiz pro Jahr nur in ganz kleiner Stückzahl verkauft wird. Der Titel «Black Out New York» von Rene Burri wurde in diesem Jahr bei uns noch überhaupt nie verlangt. Wenn Sie nun plötzlich innert kürzester Frist diesen Titel 8 Mal bestellen und alle Schweizer Online-Buchhandlungen bei den gleichen Lieferanten bestellen (wie das in der Realität auch tatsächlich funktioniert), entsteht ein falsches Bild der Lieferbarkeit dieses Titels. Die Buchhandlungen bei

denen Sie den Titel zuerst bestellt haben, sind im Vorteil, die anderen müssen schauen, wie sie den Titel noch bekommen. Dies verfälscht die Testergebnisse und bevorteilt deutsche Anbieter. Sie haben zudem bei Buchhaus.ch die Möglichkeit, die Lieferbarkeit bei den wichtigsten Lieferanten der Schweiz direkt online und zeitgenau abzufragen.

Cede.ch

#### **BESTELLUNG «BLACKOUT NEW YORK»**

Da hatten wir ja eine massive Verzögerung bei der Auslieferung. Dieser Einzelfall bedauern wir sehr – eine schnelle Auslieferung hat bei uns höchste Priorität. In diesem Fall war der Titel bei unserem Lieferanten kurzfristig nicht lieferbar. Bringt in diesem Fall dem Kunden nichts, ist aber so: Wenn der Titel heute bestellt würde, könnten wir ihn ganz normal innerhalb der angegebenen Frist liefern! Es handelt sich hier also um einen ärgerlichen Einzelfall.

#### **RÜCKGABE**

Es ist richtig, dass wir in unseren AGBs schreiben, dass wir Ware aus urheberrechtlichen Gründen nicht zurücknehmen. Das ist in der Tat ungünstig formuliert – falls die Produkte verschweisst sind (was sehr häufig der Fall ist), nehmen wir die Artikel sehr wohl zurück. Sie haben das im Test ja auch gesehen. Wir werden unsere AGBs entsprechend anpassen.

Grundsätzlich lassen wir bei Retouren den gesunden Menschenverstand walten – es ist für uns selbstverständlich, dass wir die einzelnen Fälle ansehen und – wo irgendwie möglich – im Sinne der Kunden entscheiden. Da Kundenfreundlichkeit bei uns gross geschrieben wird, ist es ja absolut nicht in unserem Interesse, unsere Kunden zu verärgern!

Ex Libris

#### **ZU EINZELNEN BÜCHERN MIT LÄNGERER LIEFERZEIT:**

Dass bei diesen Produkten die obere Limite der Frist genutzt wurde, hat seinen Grund. Es ist so, dass wir im Interesse des Kunden abwägen und alles daran setzen, ihm das bestmögliche Preis-/Leistungsverhältnis bieten zu können, so ein Fall ist zum Beispiel Breaking Bad. So kann es geschehen, dass sich ein tieferer Preis in einer etwas längeren Lieferfrist niederschlägt. Die Entscheidung welches Kriterium, also tiefer Preis bei uns oder eine kurze Lieferzeit bei einem anderen Anbieter, ihm wichtiger ist fällt der Kunde. Für uns ist es wichtiger, dass die von uns angegebenen Lieferzeiten dem Erfüllungsgrad entsprechen. Es ist kurzfristig gedacht, bei seinen Kunden durch kurze Lieferzeitenangabe eine Erwartungshaltung zu generieren, welche ein Risiko birgt, dass diese nicht erfüllt werden kann. Wir denken langfristig.

#### **ZUR RÜCKGABE VON BÜCHERN:**

Rückgabe: Ex Libris unterstützt bei seinen Produkten (Bücher, Musik, DVD, Games) die Rückgabe «bei Nicht-Gefallen» nicht, denn dies setzt ja voraus, dass diese zuvor konsumiert wurden um dies überhaupt beurteilen zu können. Wir dürfen aber aus urheberrechtlichen Gründen nur Produkte in Originalverpackung (ungebraucht, versiegelt) zurück nehmen und würden so dem Kunden eine

falsche Erwartungshaltung suggerieren. Für die Rückgabe kann der Kunde Online verschiedene Gründe anwählen und erhält dann sogleich das passende Formular mit Rücksende-Adresse. Gründe für die Rücksendung können sein:

- Doppelt bestellt
- Falsch bestellt
- Lieferzeit zu gross (für eine Stornierung)
- Bereits als Geschenk erhalten
- Bereits in Filiale gekauft
- Falsch geliefert
- Defekt
- Annahme verweigert

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass jede unserer Filialen im Rahmen unserer Cross-Channel-Strategie, auch online bestellte, Artikel ohne Kostenfolge zurücknimmt. Bei unserem Filialnetz eine oft genutzte, kostenlose Alternative für Rückgaben.

#### **ZUM FEHLENDEN GESCHENKSERVICE:**

Dieses Kundenbedürfnis haben wir erkannt. Erste Priorität haben wir auf eine lückenlose Servicekette gelegt, das bedeutet ein Cross-Channel-Konzept mit einer hohen Dienstleistung am Kunden an jedem Berührungspunkt im Online-Shop, auf der App, auf dem Fernseher, in der Filiale oder am Telefon. Den Geschenkservice haben wir projektiert. Da wir diese Dienstleistung in gewohnt hoher Qualität anbieten wollen, dauert die Implementation in unsere Prozesse. Aus heutiger Sicht ist klar, dass sowohl Geschenkpapier wie auch ein separater Grusstext möglich sein werden.