

„Ich möchte unseren Industriepartnern ein Kompliment machen, wie sie es geschafft haben, mit enormem Einsatz diese riesigen Bestellmengen zu produzieren.“

Thomas Zechner

„Wir sind enttäuscht, dass es die Bundesregierung komplett verabsäumt hat, mit uns vorab zu sprechen.“

Hannes Wuchterl

In der Nähe liegt **die Kraft**

Die Regierung hatte auf die 463 Nah&Frisch-Kaufleute doch glatt vergessen, als sie die Maskenpflicht ausrief. Doch diese beweisen in der Coronakrise ganz besonders, wie wichtig die Nähe und gelebte Nachbarschaftshilfe ist. CASH sprach mit den Nah&Frisch-Geschäftsführern Mag. Thomas Zechner und Mag. Hannes Wuchterl.

Interview: Dagmar Lang

CASH: Seit 13. März befindet sich der österreichische Einzelhandel im Ausnahmezustand. Wie haben Sie die vergangenen Wochen erlebt?

Hannes Wuchterl: Die Hamsterkäufe am 13. März kamen definitiv aus heiterem Himmel und haben uns vor eine sehr große Herausforderung gestellt. Dank des großartigen Ein-

satzes unserer Großhandelshäuser waren wir aber schon am Montag danach wieder lieferfähig. Die Umsätze lagen in den ersten Wochen signifikant über dem Vorjahr.

Im zweistelligen Bereich?

Wuchterl: Ja durchaus – allerdings im unteren. Der Umsatzzuwachs ist auf die Sperre der Gastronomie zurückzuführen, das heißt, wir rechnen bis zur Öffnung der Gastronomie mit weiter steigenden Verkaufszahlen.

Und die Belieferung hat reibungslos funktioniert?

Wuchterl: Ich sage Ihnen, da haben alle einen fantastischen Job gemacht. Von den Produzenten über den Großhandel bis hin zu unseren engagierten Kaufleuten.

Thomas Zechner: Da haben sich die Logistikketten der Großhändler wirklich bewährt. Sie alle haben gute Notfallpläne, in denen klar kommuniziert wird, was notwendig ist. Deshalb haben sie es geschafft, mit den Ressourcen auszukommen, zumal ja auch Kapazitäten, die zur Belieferung der Gastronomie benötigt werden, frei geworden sind. Aber einige haben sehr weitblickend sichergestellt, dass genügend Chauffeure zur Verfügung stehen, indem sie ihnen Quartiere in Österreich besorgt haben. Unsere Großhändler waren überhaupt im Dauereinsatz: Sämtliche Sicherheitsmaßnahmen wurden mit Hilfe des Großhandels umgesetzt. Desinfektion der Einkaufswagen und -körbe, der Schutz durch das Plexiglas, die Abstandskleber. Hier haben Großhändler und Kaufleute sehr rasch und effizient zusammengearbeitet.

Der nächste Hammer kam dann am 30. März um 11 Uhr, als Bundeskanzler Kurz die Maskenpflicht in Supermärkten angekündigt hat. Sie beide haben das aus dem Fernsehen erfahren.

Zechner: Nicht nur wir beide, sehr viele andere Betroffene auch.

Wuchterl: Die Bundesregierung hat uns überrumpelt. Die Nah&Frisch-Familie unterstützt selbstverständlich das Maßnahmenpaket der Bundesregierung zur Bekämpfung der Coronakrise. Wir sind aber enttäuscht, dass es die Bundesregierung hier komplett verabsäumt hat, mit uns vorab zu sprechen. Selbständige Kaufleute und deren Mitarbeiter in Klein- und Kleinstgemeinden leisten Außergewöhnliches. Wir haben daher die Bundesregierung aufgefordert, auch diesen Bereich des Lebensmittelhandels in ihre Überlegungen rechtzeitig und fair einzubinden.

Immerhin mit dem Erfolg, dass der Startschuss für die Aktion um fünf Tage nach hinten verlegt wurde und Verkaufsflächen unter 400 Quadratmeter ausgenommen wurden ...

Zechner: Wir haben dann dafür alles unternommen, für unsere Kaufleute die Masken rechtzeitig zu besorgen, obwohl die Finanzierung nicht geklärt war.

Wuchterl: Uns ist der gegenseitige Schutz im Geschäft das Wichtigste.

Ich gehe davon aus, dass Sie auch weder mit den geänderten Öffnungszeiten noch mit dem Warenangebot der Großfläche besondere Freude hatten?

Wuchterl: Sie sagen es. Durch die Änderung der Öffnungszeiten fallen unsere Einzelhändler um das Frühstücksgeschäft der Pendler um. Und von 7.40 bis 8.00 Uhr ist an der Feinkost-

theke ein Gedränge, von wegen Abstand halten. Und richtig: Die Flugblätter von Verbrauchermärkten und Diskontern waren Ende März eine einzige Provokation für unsere Einzelhändler. Manche von ihnen haben auch ein Non-Food-Geschäft, zum Beispiel eine Eisenwarenhandlung. Diese mussten sie schließen, und der Mitbewerber verkauft fröhlich weiter.

Am 3. April hat sich der LEH dann dazu entschlossen, die Non-Food-Abteilungen zu schließen.

Wuchterl: Genau, aber erst mit Karsamstag, das Ostergeschäft haben sie noch mitgenommen.

Von Ihren Einzelhändlern ging eine beispielhafte Initiative aus, welche die Bedeutung der Nahversorger deutlich unterstreicht. Wie kam es dazu?

Wuchterl: Die Kaufmannsfamilie Walenta aus Kirchberg am Walde im Waldviertel hat sich mit den Bürgermeistern der Gemeinden Waldenstein und Kirchberg ein besonderes Service für die Menschen in den Gemeinden einfallen lassen: Benötigte Einkäufe werden telefonisch beim Nah&Frisch-Kaufmann bestellt. Diese werden von den Gemeinderäten, dem Bürgermeister und dem Vizebürgermeister zur Wohnungstür geliefert. An der Verteilung beteiligen sich sogar Privatpersonen. Finanziert werden die Einkäufe von der Gemeinde, an die Kunden weiterverrechnet wird erst nach der Krise.

Wurde die Idee von anderen aufgegriffen?

Wuchterl: Unzählige Gemeinden machen mit, um Menschen, die schutzbedürftig sind, die Möglichkeit zu geben, zu Hause zu bleiben. Die Kunden nehmen das mit Begeisterung an, aber auch die übrige Bevölkerung hilft in der Mittagspause freiwillig mit, die Warenkörbe zusammenzustellen.

Welche Hilfestellung haben die Kaufleute von der Markant bekommen?

Zechner: Wir haben sehr rasch für die Großhändler eine Informationsplattform aufgestellt, wo wir am Laufenden halten, was zu tun ist. Ich glaube aber, unsere wichtigsten Funktionen sind die Gewährleistung der klassischen Zahlungsregulierung und die lückenlose Übernahme der Zahlungsbürgschaft für unsere Händler und Industriepartner. Wir können zu 100 Prozent garantieren, dass Bestellungen und Zahlungen so abgewickelt werden wie immer – und dass trotz teilweise signifikant höherer Bestellmengen.

Welche Themen gibt es mit den Lieferanten?

Zechner: Es gibt Engpässe beim Klopapier, bei Desinfektionsmitteln und Einweghandschuhen. Wir als Markant unterstützen unsere Händler, die Kontingente aufzustellen und dem Großhandel anzubieten, aber auf so eine Nachfrage war niemand eingestellt.

Wo könnten noch Engpässe auftreten?

Zechner: Man hört, dass der Reis ein Thema sein könnte, der kommt aus Italien und der Rest aus Indien. Da wird die Logistik herausfordernd. Während diese Kette zwischen unseren Großhändlern und den Kaufleuten gut funktioniert, kommt es natürlich zu Lieferverzögerungen aus dem Ausland, da spielen auch Grenzwarzeiten eine Rolle. Aber eigentlich hat sich alles bisher in überschaubaren Grenzen gehalten.

Worin sehen Sie die größte Gefahr?

Zechner: Ehrlich gesagt, wenn zu viele Chauffeure erkranken. Die gehören für mich zur systemerhaltenden Gruppe. Wenn 34 Paletten von A nach B transportiert werden müssen und einer fällt aus, dann stehen sie.

Wie hat sich Corona auf das Verhältnis Kunde-Kaufmann ausgewirkt?

Wuchterl: Das hat im übertragenen Sinne zu einem noch engeren Zusammenrücken geführt. In den ländlichen Gemeinden ist es übrigens längst nicht zu diesen Hamsterkäufen gekommen wie in der Stadt. Da waren die Kunden gelassener. Wenn ihnen der Nah&Frisch-Kaufmann versichert hat, das gibt es morgen wieder, dann haben sie ihm vertraut. Es handelt sich hier eben um ein langjähriges Stammkundengeschäft. Die Bindung ist sicher noch stärker geworden. Man kann sich aufeinander verlassen. Man ist füreinander da. Es ist so wichtig, einen Nahversorger im Ort zu haben. Die Kernwerte von Nah&Frisch sind in der Krise gestärkt worden.

Womit konnten die Nah&Frisch-Kaufleute am meisten punkten?

Wuchterl: Mit dem perfekten Lieferservice. Wir hatten Anfang März auf unserer Homepage so 50 bis 60 Zugriffe pro Tag, jetzt sind es 1.300 bis 1.500. Die Kunden geben auf der Homepage ihren Standort ein, es werden ihnen Kaufleute vorgeschlagen, die zustellen können. Dann ruft man diesen Kaufmann an und bestellt telefonisch. Und meistens bekommt man die Lieferung noch am gleichen Tag. Was man von den großen Onlineplattformen unserer Mitbewerber nicht sagen kann,

da gab es wochenlange Wartezeiten auf ein Lieferfenster.

Wie beurteilen Sie die Entwicklung der Kaufkraft?

Zechner: Bei dieser enormen Arbeitslosigkeit wird die Kaufkraft deutlich zurückgehen, auch Kurzarbeit heißt weniger Einkommen. So schnell kann sich das wahrscheinlich nicht einpendeln. Der Preis wird wieder in den Vordergrund rücken. Und es stellt sich die Frage: Wie kauffreudig sind jene, die noch Geld haben?

Wuchterl: Es wird sehr viel davon abhängen, wie lange der Shutdown dauert. Wie entwickelt sich der österreichische Tourismus? Werden wir eine Sommersaison haben? Ganz klar: Je länger es dauert, desto weniger wird man sich davon schnell erholen.

Werden die österreichischen Lieferanten gestärkt hervorgehen?

Zechner: Die österreichischen Lieferanten sind bei uns immer schon sehr stark. Ich glaube aber schon, dass sich die Bindung noch vertiefen wird.

Wuchterl: Es könnte auch sein, dass wieder mehr in Europa produziert wird. So ganz billig sind die Waren aus dem asiatischen Raum ja auch nicht mehr.

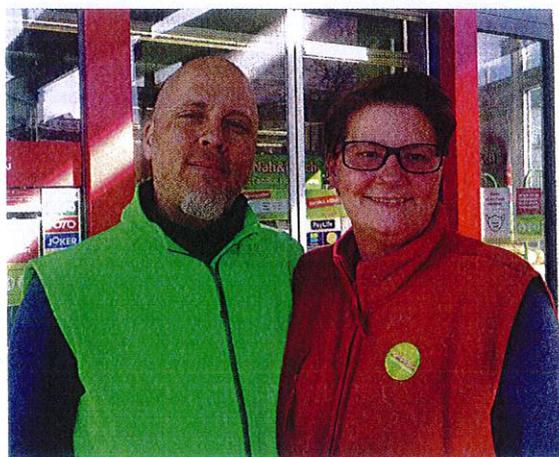
Haben Sie spezielle Wünsche an die Industrie?

Zechner: Ganz im Gegenteil. Ich möchte unseren Industriepartnern ein Kompliment machen, wie sie es geschafft haben, mit enormem Einsatz diese riesigen Bestellmengen zu produzieren. Mit Überstunden, am Sonntag, eben mit allen Mitteln und verschärften Arbeitsbedingungen. Dafür sage ich: Danke!

Vielen Dank für das Gespräch.

Lieferprofi Höllermann

Maria und Rocco Höllermann betreiben ein 250 Quadratmeter großes Nah&Frisch-Geschäft in Mannswörth (NÖ). Das Ehepaar hat sich in der Krise auf das Lieferservice spezialisiert. Zwischen 6.30 und 13 Uhr sitzt Maria Höllermann am Telefon, nimmt die Bestellungen ihrer Kunden entgegen, man findet gemeinsam Alternativen, wenn ein Artikel nicht verfügbar ist. Deshalb dauert so ein Gespräch auch zwischen fünf und neun Minuten. Stammkunden ruft Maria Höllermann auch proaktiv an, weil sie ja vielleicht vergessen haben zu bestellen. Auch dieses Service wird von den Kunden sehr geschätzt. In Mannswörth selbst stellt Rocco Höllermann noch am gleichen Tag zu, im Gemeindegebiet Schwechat funktioniert das Lieferservice mit einem Taxi-



Maria und Rocco Höllermann vor ihrem Nah&Frisch-Geschäft in Mannswörth

unternehmen, das die Gemeinde Schwechat finanziell unterstützt und nur zwei Euro pro Auslieferung verlangt. „Wir sind halt ein Familienunternehmen und können uns dadurch gut abheben“, sieht Höllermann die Krise als Chance, die Kundenbindung noch zu vertiefen. Derzeit werden 25 Prozent des Umsatzes zugestellt. „Mit unserem

Großhändler Kastner haben wir in den Goldtopf gegriffen“, lobt Maria Höllermann das Großhandelshaus, das ihr am Freitag, den 13. März, innerhalb von drei Stunden neues Toilettenpapier geliefert hat. Weil die Kunden jetzt lieber zu Verpacktem greifen, backen die Höllermanns frisches Brot und vakuumieren es. „Es geht doch nichts über frisches Brot“, sagt Maria Höllermann. Die vielen zufriedenen Kunden geben ihr Recht.