

13:45. Ich betrete den Laden erneut und suche den Verkäufer aus dem vorangegangenen Gespräch auf.

Rollen:

T: Ich

V: Verkäufer

W: Vertreter der Geschäftsführung.

T: Hallo Herr V,!

V: Ja?

T: Sie hatten mir ja gerade telefonisch abgesagt. Können Sie mir das vielleicht noch schriftlich geben?

V: In welcher Form?

T: Das ist mir völlig egal.

V: Dafür müsste ich jemanden von der Geschäftsführung holen, dafür bin ich nicht zuständig.

T: Gerne kann mir das auch der Geschäftsführer persönlich unterschreiben. Ich möchte einfach nur schriftlich von Ihnen die Auskunft, dass Sie mir den Fernseher zu dem Preis auf dem mitgebrachten Internet-Ausdruck nicht anbieten.

V: Ja, einen Moment bitte. Ich kläre das mit denen da oben ab.

T: Bitte.

*(V verschwindet, kommt nach kurzer Zeit mit Schlipsträger W. zurück)*

W: W. ist mein Name.

T: Hallo Herr W!

W: Ich vertrete die Geschäftsführung. Also das Angebot ist ein unseriöses. Es ist auch nicht mehr online...

T: Aber vorhin war es das doch, ich habe sogar den Ausdruck...

W: Ja klar, da kann ja der Händler ja schnell mal einen Preis machen und sagen: "Damit gehe ich jetzt mal einkaufen".

T: Aber der Händler hat 3200 Bewertungen, also ganz so unseriös kann der nicht sein..

W: Ja, aber jetzt ist er nicht mehr da. (grinst)

T: Das kann ja auch technische Gründe haben...

W: Möglich. Auf jeden Fall ist der Preis unseriös, und damit ist das Angebot unseriös, und das Angebot ist ja jetzt auch nicht mehr vorhanden. (verschränkt die Arme)

T: Aber das "Angebot" ist ja nun eines von Ihnen...

W: Genau.

T: ... nämlich "wir liefern zum Internet-Bestpreis". Als ich vorhin in den Laden kam, konnten sich zwei Ihrer Mitarbeiter davon überzeugen, dass das Angebot so verfügbar ist wie auf meinem Ausdruck. Wie kommt es, dass Sie vor diesem Hintergrund Ihr Werbeversprechen nicht einhalten?

W: Da möchte ich jetzt gar nicht mehr viel dazu sagen. Fest steht: Das Angebot ist jetzt nicht mehr da.

T: Und?

W: Das Angebot ist unseriös, aus unserer Sicht... Sonst wär's ja wohl noch vorhanden und da würde stehen: "Momentan ausverkauft".

T: Also ich habe ja folgendes gehört:...

W: Also jetzt wird zum Beispiel keiner mehr angeboten... Da ist kein Händler mehr, bei dem steht, das Gerät ist vorhanden, also von daher ist das für mich .. äh.. ne Sache, die nicht nachvollziehbar ist...

T: Gut, aber mehrere Mitarbeiter von Ihnen haben es gesehen, und für Sie zum Nachvollziehen habe ich es extra nochmal ausgedruckt.

W: Also ich will Ihnen mal was erklären: Der Kaufvertrag kommt ja zwischen uns beiden zustande. Und wenn eine Seite da nicht möchte - und das sind in diesem Fall wir - dann wird daraus einfach nichts. Wir haben ein Angebot für Sie, wo wir sagen würden: Das können wir vertreten. Aber das hat nichts mit dem zu tun, was da auf Ihrem Zettel oder im Internet steht. Nochmals: Wäre das Angebot seriös gewesen, dann wäre es ja jetzt auch noch verfügbar. Muss man ganz knallhart sagen..

T: Ja, und ich muss auch ganz knallhart sagen: Irgendwie wundert es mich, dass neben dem Media Markt nur ein anderer Anbieter das Gerät überhaupt im Programm hat. Ist das vielleicht eine Sonderanfertigung für Sie?

V (mischt sich ein): Das ist eigentlich ein Exklusivmodell von Philips, das im Internet eigentlich gar nicht angeboten werden dürfte. Uns ist unklar, wie dieser Händler an das Modell gekommen sein will. Wir haben diesbezüglich auch schon mit Philips telefoniert - wie ich Ihnen sagte: Wir prüfen das. Es kann jetzt sein, dass dieser Händler sich irgendwo in Europa das Gerät gezogen hat oder sonstiges... Normalerweise ist das jedenfalls ein exklusives Produkt, das nur von bestimmten Händlern vertrieben wird. Wie die also an dieses Gerät ran gekommen sein wollen und dann noch diesen Preis

zustandebekommen haben, ist für mich nicht nachvollziehbar.

T: Also verstehe ich Sie richtig, dass Ihr sog. TOP-Bestseller, den Sie in Ihrer Werbung zum "Internet-Kampfprijs" anbieten, überhaupt nicht vergleichbar ist, weil es zu diesem Fernseher überhaupt keine Konkurrenzangebote im Internet geben dürfte, weil Philips das Gerät exklusiv über Sie vertreibt?

V: Also bisher waren außer uns immer so 2, 3 Händler da, die das Gerät vorrätig haben wollen; ob diese Händler von Philips autorisiert sind, kann ich Ihnen nicht mit Sicherheit sagen.

T: Aber wenn ihn jemand außer Ihnen anbietet und dann einen niedrigeren Preis macht, dann sagen Sie: "Das Angebot ist unseriös"? (Blick auf W.)

V: Nee, wenn Sie den haben, genau, dann haben die, nee, dann haben die im Normalfall, was auch die letzten Tage der Fall war... So für 3-2, 3-2-fuffzig drinne stehen, aber noch nie günstiger, noch NIE!

T: Ist ja gut.

V: Also das war heute der erste Fall dieser Art, bei dem ein Angebot nur kurzfristig für 2, 3 Stunden so drin war...

T: Aber im Grunde dürfte der Fernseher laut Vertriebsstrategie von Philips überhaupt nicht übers Internet vertrieben werden, richtig?

V: Im Normalfall nicht.

T: ... also das heißt, Ihr Angebot ist ein reines Lockangebot?

(Pause)

W: Dazu kann ich jetzt hier nichts sagen.

T: Was ich nicht verstehe: Wenn Sie einen sog. TOP-Bestseller anbieten, den Sie laut Ihrer Werbekampagne "zum Internet-Bestpreis" verkaufen, und dann gibt es keine Konkurrenz...

W: (unterbricht) ... dann ist es ja immer noch der Internet-Bestpreis. "Internet-Bestpreis" heißt ja nicht, dass wir uns mit irgendwem messen müssen, ...

T: (unterbricht) ... aber als Kunde fühlt man sich dann doch schon ein bisschen verarscht, oder denken Sie nicht, dass die Kunden...

W: (unterbricht) Deswegen stehen wir ja auch gerade hier und machen Ihnen ein Angebot.

T: ... sich wundern, wenn Sie mit Bestpreisen werben bei Produkten, die quasi "ne Hausmarke" sind?

W: Also bitte! Philips ist ja wohl keine Hausmarke...

T: (unterbricht) Ja aber im Hinblick auf dieses Produkt ja schon, oder?

W: Schauen Sie sich unsere anderen Produkte an, da werden Sie bei 99% der Produkte eine Vielzahl an Händlern finden, die mit uns konkurrieren. Sie können uns nicht unterstellen, die Marke wäre jetzt hausesklusiv...

T: Aber in Bezug auf dieses Gerät hat Ihr Kollege doch gerade genau das gesagt, oder?

W: Okay, aber die ganze Diskussion führt ja in der Form zu nichts. Also nochmals von mir die endgültige Auskunft:

T: (Unterbricht) Ja. Sie haben Recht.

W: Wir machen dieses Angebot in der Form nicht mit, denn wir betrachten das als unseriös. Wir machen Ihnen einen guten Preis, der auch besser ist, als alles, was es bislang hier gegeben hat.

T: Also 3.469 EUR?

W: Nein, unsere 2tausend...

V: ..unsere 2.700 Euro.

W: Und alles andere...

V: ... alles andere wäre...

T: ... unseriös, ich weiß.