

Professoren-Profile

Prof. Dr. Gerrit Heinemann, 59, ist Leiter des eWeb Research Center und unterrichtet BWL, Management und Handel an der Hochschule Niederrhein. Er studierte in Münster und war Assistent von Prof. Heribert Meffert. Seine bevorzugten Arbeitsgebiete: Handel, Außenhandel/Trade, Einzelhandel, Multi-Channel-Handel, E-Commerce, Digitalisierung, digitale Transformation sowie Gründungsmanagement. Seine wichtigsten Buchveröffentlichungen: „Der neue Online-Handel“, „Multi-Channel-Handel“ und „Die Neuerfindung des stationären Einzelhandels“. Er ist Aufsichtsrat mehrerer Handelsunternehmen und Jury-Mitglied beim E-Commerce-Award von Internet World Business.



Der Handel verlagert sich immer mehr vom stationären Einzelhandel zum Online-Handel. Kaufen Sie viel übers Internet ein?

Ich kaufe auf allen Kanälen ein. Zum Lebensmitteleinkauf fahre ich schnell um die Ecke und decke mich im Supermarkt oder bei Aldi ein. Meine älteren Töchter sind allerdings Intensivkäuferinnen im Netz, vor allem bei Mode.

Der Online-Handel bedroht viele klassische Einzelhändler. Sie schließen ihre Geschäfte, und die Innenstädte veröden. Was kann man dagegen tun?

Eigentlich nichts. Online-Käufer lassen sich nicht vom Online-Kauf abhalten. Als klassischer Einzelhändler kann man aber vom Online-Kuchen mitessen. Und Städte können auch mit weniger Händlern schön sein, statt dem Traum einer Shoppingstadt hinterherzulaufen. Was die meisten der rund 12.000 Städte und Gemeinden in Deutschland noch tun, statt Maßnahmen wie den Rückbau leerstehender Fußgängerzonen einzuleiten.

Amazon hat in den USA – nachdem es viele zerstört hat – klassische Buchhandlungen eröffnet. Ein neuer Trend?

Amazon hat mit den Bookstores den stationären Buchhandel neu erfunden und gezeigt, dass sich Online- und Offline-Verkauf nicht ausschließen. Der hybride Handel liegt zweifellos im Trend.

Im Internet wird man mit Werbung bombardiert. Oft für Produkte, an denen man nie Interesse gezeigt hat und auch nie zeigen wird. Die von Google oder Facebook so hochgelobte individualisierte Werbung versagt also häufig. Das ist lästig für die Adressaten. Doch ist es nicht auch beruhigend, wie unperfekt Online-Werbung ist und wie weit man – wenigstens hier – noch vom gläsernen Konsumenten entfernt ist?

Aus Sicht der Kunden kann Online-Werbung in der Tat nervig sein, allerdings scheint sie aus Unternehmenssicht zu funktionieren. Sonst würden Google und Facebook nicht so gigantische Umsätze und Gewinne machen. Zudem forschen derzeit alle großen Internet-Giganten auf dem Gebiet der künstlichen Intelligenz. Durch sie wird Online-Werbung immer perfekter werden.

Immer mehr ärgern sich über Dynamic Pricing im Internet-Handel, etwa bei Hotel- und Flugbuchungen. Ständig werden die Preise geändert, und man hat nie das Gefühl, den besten Preis bekommen zu haben.

Auch hier scheint der Erfolg Amazon & Co. Recht zu geben. Es dient vor allem dazu, Wettbewerber zu unterbieten und auszuschalten. Dafür wird Ärger mit den Konsumenten in Kauf genommen, vor allem wenn sie sich dennoch nicht vom Online-Kauf abhalten lassen.

Pro Jahr werden 500 Millionen Produkte im Online-Handel zurückgesandt. Die Grünen wollen jetzt verbieten, dass diese Ware vernichtet wird. Sie sprechen von einer „Perversion der Wegwerfgesellschaft“.

Nur ein Bruchteil der Retouren wird vernichtet. In der Regel gelangen die Produkte wieder in den Verkauf, ebenso wie im Laden nach der Anprobe. Eigentlich werden im Online-Handel sogar weniger Waren vernichtet als im stationären, da die Lagerbestände hier deutlich niedriger sind und es nicht so viele Restanten am Saisonende gibt, die wegen der Neuware ausverkauft oder weggeräumt werden müssen. Der Online-Handel hat diesen Druck nicht und hält es stattdessen mit dem saisonunabhängigen Longtail.

„Das Kartellamt, vor allem unser veraltetes Kartellrecht, fördert eher noch die Marktmacht von Amazon“

Wenn man sich mit Amazons Alexa unterhält oder etwas darüber einkauft, wird alles aufgenommen und gespeichert, was im Raum gesprochen wird – auch die

Gespräche anderer Leute im Hintergrund. Also immer erst prüfen, ob Alexa da ist, bevor man etwas sagt?

Ja, das wäre ratsam. Das Smartphone sollte man auch ausschalten. Bankräuber werden immer wieder über ihr Handy geortet und geschnappt.

Amazon, das größte Online-Kaufhaus der westlichen Welt, hat enorme Marktmacht. Wird es nicht Zeit, sie zu beschränken oder das Unternehmen zu zerschlagen?

Mein Reden. Das Kartellamt, vor allem unser veraltetes Kartellrecht, fördert eher noch die Marktmacht von Amazon. Die Monopolkommission sprach selbst bei Google von einem „ungefährlichen Monopölichen“. Und das bei mehr als 98 Prozent Marktanteil bei der Mobile- und fast 90 Prozent bei der Desktop-Suche im Februar 2018.

Mit den Internet-Giganten kam die Plattform-Ökonomie. Trägt sie den Monopolvirus nicht bereits in sich?

Die großen Plattformen spielen ihre Netzwerkeffekte aus, die enorme Wachstumsschübe freisetzen. Die Kunden werden – durch günstige Produkte wie bei Amazon oder scheinbar kostenlose Dienste wie bei Google oder Facebook – von den Plattformen angelockt und nutzen sie zu-

nehmend als erste Anlaufstelle für fast alles. Damit werden die Plattformen zu Schleusen für traditionelle Anbieter, die für den Zugang zu ihren Kunden nicht nur bezahlen müssen, sondern auch den direkten Kontakt zu ihnen verlieren und zu Erfüllungsgehilfen der großen Plattformen werden. Das ist auch bei B2B oder beim Banking zu beobachten. Auch hier ist das Kartellamt offenbar überfordert.

In den USA bauen sich immer mehr Fronten gegen Google, Facebook, Amazon, Apple und andere Internet-Riesen auf – bei demokratischen und bei republikanischen Politikern. Dort wurden schon früher Monopole zerschlagen. Könnte es sein, dass das Land, aus dem die meisten Internet-Giganten stammen, plötzlich kurzen Prozess mit ihnen macht?

Google, also Alphabet, und Amazon dürften darauf vorbereitet sein. Es gibt Hinweise darauf. Bei der Zerschlagung dürfte es jedoch eher um die gesellschaftsrechtliche Separierung der verschiedenen Geschäftsbereiche gehen – bei Amazon etwa um die Trennung von Marktplatz und Einzelhandel oder vom Cloud Computing. Das verringert die Marktmacht auf den relevanten Märkten aber nicht.

Während all die – vor allem von Amazon – zerstörten Einzelhandelsgeschäfte früher hunderttausenden Inhabern und Mitarbeitern ein Auskommen ermöglichten, die auch alle Steuern zahlten, macht Amazon mit seinem Handel fast keinen Gewinn. Und die wenigen Lagerarbeiter werden zunehmend durch Roboter ersetzt. Steuern, natürlich ganz wenige, zahlt es nur in Steuerparadiesen wie Luxemburg oder Irland. Ist es damit nicht auch zu einer enormen volkswirtschaftlichen Wertvernichtungsmaschine geworden?

Bei der Automatisierung sind andere Branchen deutlich weiter. Der Einzelhandel hinkt hinterher und wurde durch Amazon & Co. ein bisschen wachgerüttelt. So meint der Thalia-Chef, er sei Amazon dankbar, da seine Buchhandelskette wegen des enormen Drucks von Amazon heute viel besser dastehe als früher. Die Steuern sind von der Politik zu verantworten. Ikea soll von allen Unternehmen der Welt trotz gigantischer Gewinne die wenigsten Steuern zahlen.

Bisher ging man zu seinem Lebensmittelhändler um die Ecke und kaufte ein. Heute werden immer mehr Lebensmittel mit stinkenden Lastwagen durch die Gegend gefahren, die in zweiter und dritter Reihe parken und die Innenstädte verstopfen. Die Fahrer sind oft Subunternehmer, die so wenig verdienen, dass sie in ihren Autos schlafen müssen. Ist das die neue schöne Online-Einkaufswelt?

Kunden, die zum Einkaufen mit ihrem Pkw in die Innenstädte fahren, verstopfen sie ebenso. Bei logistischen Vergleichsrechnungen schneidet der Distanzhandel nicht schlechter ab. Derzeit tut sich vor allem auf der letzten Meile viel, etwa durch Optimierungen wie gebündelte und koordinierte Zustellungen über innerstädtische Logistik-Hubs.

Der gläserne Konsument ist der Wunschtraum aller Online-Verkäufer. Doch ist er für die durchleuchteten Konsumenten nicht eher ein Albtraum?

Das sehen wohl nur die Deutschen über 40 so. Mit den Kundenkarten von früher war man im stationären Laden auch schon bis zu einem gewissen Grad gläsern. Auch Handys wurden früher schon zur Lokalisierung genutzt und wahrscheinlich abgehört, zumindest von der CIA.

Vom gläsernen Konsumenten zum gläsernen Bürger ist es nur ein kleiner Schritt. Der Polizeistaat China macht

bereits vor, wie man alle nur denkbaren Infos über die Bürger sammelt und sie in jeder Hinsicht – vor allem politisch – kontrolliert, überwacht, manipuliert und bestraft. Wird China, das konsequent die Weltherrschaft anstrebt, da bald in immer mehr Ländern, etwa in seinen eurasischen Vasallenstaaten entlang der neuen Seidenstraße, die Standards setzen?

In der Tat ist das, was in China in puncto Überwachung bereits alles geschieht, mehr als beängstigend. Zumal der Staat unerwünschtes Verhalten bestraft. China hat nicht nur die Anrainerstaaten der neuen Seidenstraße, sondern auch fast ganz Afrika unter der Knute. Auch europäische Länder wie Ungarn, Griechenland und Italien sind schon mehr oder weniger mit dabei. Doch auch die deutsche Wirtschaft hängt bereits stark vom chinesischen Markt ab.

„Was in China in puncto Überwachung bereits alles geschieht, ist mehr als beängstigend. Zumal der Staat unerwünschtes Verhalten bestraft“

Ein Thema, das auch zum gläsernen Bürger gehört, ist E-Payment, wie es etwa in China heute üblich ist. Liefert man sich dadurch als Nutzer nicht ebenfalls der totalen Überwachung aus?

Durch Google, Facebook & Co. haben wir uns ja schon dem Netz ausgeliefert. Da macht E-Payment den Kohl auch nicht mehr fett. Doch es wäre wichtig zu wissen, wo die Daten der deutschen Kunden lagern. Viele deutsche Unternehmen nutzen Cloud Computing, wobei die Server überall auf der Welt stehen, nur nicht in Deutschland. Da kann auch der strenge deutsche Datenschutz nicht viel ausrichten.

Damit einher geht auch die Diskussion, ob Bargeld eines Tages ganz abgeschafft werden soll. Sind Sie dafür?

Wenn es gegen Geldwäsche hilft, ja. Ansonsten nein, denn etwas Bargeld gibt mir auch Sicherheit.

Wer heute in einen Supermarkt geht, sieht sich tausenden Plastikverpackungen gegenüber. Oft sind es sinnlose Doppelt- und Dreifachverpackungen. Ein Großteil davon landet in den Ozeanen. Wird es nicht höchste Zeit, diesen Verpackungswahnsinn zu beenden?

Ja, volle Zustimmung! Deutschland ist sogar Verpackungsweltmeister. Nicht nur wegen der mächtigen Verpackungsindustrie, sondern auch wegen der Flut an Vorschriften. Mir sagte ein Verkäufer hinter der Theke, wegen einer Vorschrift müsse er meinen Käse verpacken. Bei der Regalware verstehe ich das ja, an der Theke aber nicht.

Amazon arbeitet daran, Waren künftig per Drohnen ausliefern zu lassen. Fliegen bald tausende Drohnen durch unsere Städte?

Dem dürfte die deutsche Flugsicherung einen dicken Strich durch die Rechnung machen. Außerdem muss die Drohne ja auch an der Tür klingeln können ...

„Die Plattformen werden zu Schleusen für traditionelle Anbieter, die für den Zugang zu ihren Kunden nicht nur bezahlen müssen, sondern auch den Kontakt zu ihnen verlieren“

Die Robotisierung greift auch im Einzelhandel und im Gastgewerbe um sich. In China gibt es bereits Restaurants, in denen man nur von Robotern bedient wird, die auch in der Küche arbeiten. Amazon hat bereits erste Testgeschäfte eröffnet, in denen die Käufe automatisch per Augenscann abgewickelt und bezahlt werden. Ist das die Zukunft?

Ich weiß es nicht. Aber bevor ich mich von einem Roboter im Restaurant bedienen lasse, bleibe ich lieber zu Hause. Ich bin gerade in ein Projekt zum Thema „KI im stationären Einzelhandel“ eingebunden. Wir gehen dabei eher von Cobots aus, also einer Mensch-Maschine-Kombination. Machine Learning wird eher die Mitarbeiter bei der Bedienung unterstützen, aber wohl nicht ersetzen. In der Logistik schon eher, da gibt es bereits die ersten vollautomatisierten Zentrallager, was bei vielen Herstellern ja auch schon gang und gäbe ist.