

Retailjaar 2014: HEMA, HEMA en nog eens HEMA

29-12-2014 00:00

Wat gebeurde er afgelopen jaar in retailland? RetailNews blikt terug op 2014, aan de hand van zes nieuwsonderwerpen. Vandaag: het bewogen jaar van HEMA.

“We hebben ontzettend veel voor onze kiezen gehad in één en hetzelfde jaar.” Geen gelogen woord van HEMA’s directievoorzitter Ronald van Zetten. Een transitiejaar noemt hij 2014 het liefst. Maar 2014 is ook het jaar waarin de vuile was wel erg vaak buiten werd opgehangen. Een overzicht.

Januari

Van Zetten kondigde begin januari al aan dat de detailhandel opnieuw een moeilijk jaar tegemoet ging als gevolg van [overbewinkeling](#). Winkeliers moeten volgens hem meer inspanningen leveren om hetzelfde te verkopen. De retailer verloor dan ook al meteen kostbare tijd na de publicatie van een onderzoek in de Stasi-archieven in Berlijn, waaruit bleek dat HEMA onder dwang oranje broodtrommels liet maken in de DDR. De winkelketen beloofde een intern onderzoek, ook al is het concern sindsdien meermaals van eigenaar gewisseld. De ophef viel samen met de dagvaarding van wijnboer Ilja Gort, die HEMA beschuldigde van plagiaat. De retailer paste de wijnetiketten van de Kleintuinwijn daarop aan om ‘verwarring te voorkomen’.

Februari

De relatief rustige start van het jaar werd halverwege februari teniet gedaan. Vanwege tegenvallende resultaten in 2013 schrapte HEMA 65 banen op het hoofdkantoor, in het distributiecentrum en bij de bakkerijen. De omzet liep vijf procent terug, terwijl de winst voor afschrijvingen, rente en belasting tien procent lager uit viel. “Een lel van een waarschuwing”, aldus marketingstrateeg Paul Moers. Per slot van rekening zag HEMA ook nog eens niets terug van ruim elfduizend euro aan [gestolen](#) items.

Maart

HEMA kreeg in maart het eerste faillissement ooit voor zijn kiezen. De winkel van een franchisenemer uit Geleen moest zijn deuren sluiten als gevolg van een tegenvallende omzet. Dat er al snel een doorstart werd gerealiseerd in een pand verderop kreeg wat minder aandacht. Wellicht ook omdat een dag later bleek dat de winkelketen de contracten met zijn vijftig grootste leveranciers eenzijdig had opgebroken. HEMA eiste onder meer een deel van de omzet van vorig jaar terug, terwijl betalingstermijnen worden opgerekt en leveranciers voor een groter deel van de marketingkosten moeten opdraaien. In mei dreigden de leveranciers nog met een arbitragezaak, terwijl de winkelketen ook een gedragscode werd voorgelegd.

April

Tussendoor spande ook De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) een tuchtzaak aan tegen HEMA, voor de notarisdienst die al in oktober 2013 werd gelanceerd. De beroepsorganisatie wilde duidelijkheid over de vraag of de notarisservice van de winkelketen in strijd is met de beroepsregels. Afgelopen oktober kreeg HEMA groen licht van de rechter.

Mei

In mei laaide niet alleen de zaak tegen de leveranciers weer op, maar werd voor het eerst duidelijk dat HEMA diep in de rode cijfers is gezakt. Na twee jaren van winst werd vorig jaar een nettoverlies van 16,4 miljoen euro geleden. Van Zetten zou later tegenover RetailNews stellen dat hij niet naar het resultaat onder de streep kijkt, omdat hij niet zo veel kan met de enorme rentelasten waar de winkelketen onder gebukt gaat. Ook het operationeel resultaat van HEMA liep in 2013 echter met vijftien procent terug naar 119 miljoen euro.

Juni

Van Zetten trok eveneens zijn handen af van het bericht in Het Financieele Dagblad dat de winkelketen onder [curatele](#) van zijn eigenaar zou staan. Lion Capital zou het hoofdkantoor in de gaten houden, aldus ingewijden. Volgens de ceo waren het voornamelijk mensen die betrokken waren bij herfinanciering ter waarde van 715 miljoen euro, die in juni succesvol werd afgerond. De winkelketen heeft bankleningen vervangen door obligaties, waarmee de financiering voor een flink aantal jaren is veiliggesteld. Daardoor is HEMA echter ook verplicht om zijn kwartaalcijfers te openbaren, waaruit keer op keer blijkt dat het miljoenenverlies verder oploopt.

Juli

Ook de zomermaand leverde geen break op voor HEMA. De retailer had zijn personeel in bakkerijen, distributiecentra en winkels namelijk gevraagd af te zien van betaalde [pauzes](#) en dat schoot bij FNV Bondgenoten in het verkeerde keelgat. Uiteindelijk was het de ondernemingsraad die in september een stokje stak voor het plan om betaalde pauzes te schrappen.

Augustus

Augustus was de maand van, hoe gek het ook klinkt, [Zwarte Piet](#). HEMA wilde de knecht van Sinterklaas uit het assortiment laten verdwijnen, tot woede van PVV-politici Geert Wilders en Martin Bosma. Zij schaarden zich achter een oproep op social media tot een boycot van de winkelketen. Uiteindelijk werd HEMA 'gered' doordat ook andere winkelketens met Zwarte Piet bleken te worstelen.

September

Reizen tegen afbraakprijzen. Touroperators waren niet blij met de stap van HEMA om in samenwerking met TravelBird goedkope reizen aan te bieden. De actie was echter [eenmalig](#), benadrukte de retailer al snel.

Oktober

Een relatief rustige periode werd gevolgd door een maand waarin drie HEMA's failliet gingen, de koers op de Luxemburgse beurs kelderde en franchisers miljoenen terugeisten van de winkelketen. Twee franchiseemers van HEMA hebben met steun van de franchisevereniging een arbitragezaak aangespannen en menen op basis van eigen berekeningen recht te hebben op 29 miljoen euro uit het [marketingstrategiefonds](#) van HEMA.

November

HEMA dacht positief in het nieuws te komen met de introductie van zijn eigen smartphones en tablets. De winkelketen had echter buiten ZOPO Benelux gerekend, dat snel doorhad dat het om toestellen van het gelijknamige Chinese merk ging. Laten zij nu net merkenrechthouder in de Benelux zijn, waardoor zij als enige partij het merk hier mogen verkopen. "Klinkklare onzin!", counterde HEMA direct. Beide partijen dreigden met juridische stappen, maar verder dan dat is het niet gekomen.

December

De decemberdrukte werd HEMA begin deze maand even te veel. De retailer kon niet garanderen dat bestellingen die na 27 november waren geplaatst voor pakjesavond in huis waren. Het distributiecentrum kon de groei in onlineverkoop namelijk niet aan. De keerzijde van succes, noemde HEMA het zelf.

Positief nieuws

HEMA kwam natuurlijk niet alleen negatief in het nieuws. Zo kondigde de winkelketen aan de failliete filialen in Hoevelaken en Nijkerk te heropenen onder eigen beheer. HEMA boorde veel nieuwe markten aan, zowel fysiek als online. Zo ging de retailer van start met subscription commerce, 3D-printing en de verkoop van online entertainment en staatsloten. In april en juni werden de eerste winkels in respectievelijk Spanje en Engeland geopend.

De [academie](#) van HEMA bleek populair onder gemeenten, terwijl er meerdere prijzen in de wacht werden gesleept. Van de beste nieuwkomer in Engeland tot de meest [omnichannel](#) organisatie van ons land: HEMA blijft de lijstjes aanvoeren. Het meest trots was de keten echter op de verkiezing tot het meest onmisbare merk van ons land, voor het zevende jaar op rij. Dat werd gevierd met een enorme graancirkel in de vorm van een [worst](#) onder de rook van Schiphol.

2014 was echter vooral het jaar waarin de winkelketen al zijn Nederlandse filialen op [schop](#) nam. Voor komend jaar staat de verbouwing van zijn Belgische winkels op de planning, dus 2015 belooft opnieuw een bewogen jaar te worden. De retailer zal namelijk ook op zoek moeten naar resultaattherstel. Het nettoverlies mag dan grotendeels het gevolg zijn van de torenhoge rentelasten: het blijven rode cijfers. In het januarinumnummer van RetailTrends verschijnt een uitgebreide analyse over de haperende HEMA.

Eerder in deze serie:

[Retailjaar 2014: De landing van Amazon](#)

[Retailjaar 2014: Winkelketens in een nieuw jasje](#)

[Retailjaar 2014: Iconen verdwijnen uit het straatbeeld](#)