Het failliet van Neckermann.com

16-01-2017 11:00



Door Nick MÃ¶ller
Redactie RetailWatching

De plannen klonken exact een jaar geleden veelbelovend. Readen Holding Corporation verwierf een meerderheidsbelang in Neckermann.com en kocht tegelijkertijd winkels van Kijkshop in Nederland en Depot+ in BelgiÃ«. Een jaar later is de winkelketen alweer opgedoekt en is de toekomst van de webshop ongewis.

Het merk Neckermann.com heeft het al jaren zwaar in ons land. Decennialang behoort het van oorsprong Duitse bedrijf tot de top van de Nederlandse postorderbedrijven, samen met Wehkamp en Otto. Maar in tegenstelling tot Wehkamp weet Neckermann geen geslaagde transitie naar het web te maken. Na het faillissement van het Duitse moederbedrijf in 2012 kan de Nederlandse organisatie nog twee jaar doorwerken vanuit Zeeland, maar dan is ook daar het geld op. Onder eigenaar Axivate Capital wordt een bliksemsnelle doorstart gerealiseerd. Waar voorheen de bedoeling was om onderdelen als het callcenter, ICT en logistiek ook voor andere bedrijven in te zetten, gaat Neckermann.com die zaken in zijn tweede leven juist uitbesteden. Het betekent een flinke afslanking van het bedrijf, dat graag wil groeien naar plek tussen de bovenste vijf van de Nederlandse e-commercemarkt.

Die ambitie is opnieuw twee jaar later alweer achterhaald, als Readen het gros van de aandelen overneemt. Het bedrijf van Ronald en Joop Steenbergen, zoons van Kwantum-oprichter Joop Steenbergen en tevens

eigenaar van online discounter D5 Avenue, tovert het voormalige postorderbedrijf om tot heuse winkelketen. In eerste instantie worden acht winkels inclusief personeel overgenomen van Kijkshop, in plaatsen als Almelo, Ede en Meppel. In BelgiÃ« worden winkels van Depot+ in onder meer Beveren en Geel omgebouwd. In februari gaan de deuren voor het eerst open, waarna een maand later nog een negende winkel van Kijkshop wordt overgenomen.



Een landelijke dekking van tientallen vestigingen is het doel. De winkels moeten vooral als aanspreekpunt dienen. De servicegraad in de Nederlandse detailhandel kan namelijk nog wel wat omhoog, vindt Bas Pieper. Voor de verkoop is volgens de toenmalig ceo van Neckermann.com een breed aanbod geselecteerd, dat gaat van personal care tot aan multimedia. Neckermann.com verwacht bovendien cross- en upsell wanneer klanten hun bestelling komen afhalen. â€œDaar maken we geen geheim vanâ€, aldus Bas Pieper vorig jaar in RetailTrends. In de fysieke vestigingen wordt namelijk het sterke punt van Neckermann.com uitgebreid geÃ«taleerd: een breed assortiment voor een scherpe prijs. â€œGeen enkele consument voelt zich nog te goed voor een koopje. Daarin ligt onze why, gecombineerd met een goede fysieke service en enthousiast personeel.â€

Pieper voorziet hierbij veel inkoopprofijt van het internationale netwerk van de familie Steenbergen. Readen is bijvoorbeeld actief met een handelsonderneming in Hongkong. De daar ingekochte producten belandden voorheen op de website van D5 Avenue, maar die gaat op in Neckermann.com. Die merknaam is dankzij zijn lange bestaan erg bekend onder consumenten, dus het is logisch om die naam te behouden. Logica is volgens Pieper een belangrijke vereiste bij een transitieproces. â€œIk wil het niet allemaal bagatelliseren, maar soms wordt er heel academisch gedaan over een transitie, terwijl het vaak helpt om gewoon je gezonde verstand te gebruiken. In ons geval betekent dat: er zijn twee succesvolle formules die samen verder gaan en elkaar versterken. Vanuit die gedachte bouwen we Neckermann.com op. Natuurlijk helpt het enorm als je zoâ€™n uitgangspositie hebt. Voor een retailer met een sleetse formule of een enorm winkelbestand ligt het vast moeilijker.â€

Dat betekent overigens niet dat het allemaal meteen van een leien dakje gaat. De onderneming heeft er een aardige kluif aan om in enkele weken tijd de Kijkshop-winkels te transformeren tot Neckermann.com. Het

scheelt dat de winkelinrichting waarbij producten achter glazen wanden staan in grote lijnen aansluit bij de wensen van Neckermann.com. Dat betekent zowel een tijds- als kostenbesparing. Het is belangrijk om deze elementen voorafgaand aan een transitie helder in beeld te hebben, zegt Pieper. â€œWeet waar je aan begint. Zonder financiÃ«le slagkracht en flinke dosis enthousiasme en inzet is het niet te doen. We boffen bij die laatste twee factoren enorm met het voormalige Kijkshop-personeel dat bij ons aan de slag kan en er volledig voor gaat. Ze realiseren zich dat een verandering misschien niet altijd prettig is, maar wel kansen met zich meebrengt.â€

Gesjoemel
Alle mooie woorden van Pieper ten spijt: de directeur staat al snel weer op straat. Na kritiek op het beleid van de broers Steenbergen, wordt hij naar eigen zeggen â€˜niet op een nette manier buiten de deur gezetâ€™. In mei sluit het Openbaar Ministerie bovendien de vijf filialen van Neckermann.com, vanwege mogelijk gesjoemel met de inboedel van Depot+. Nog voordat Neckermann.com filialen in BelgiÃ« had geopend, werd Depot+ failliet verklaard. Toen de curator de inboedel in beslag wilde nemen, trof die leegstaande panden aan. Korte tijd later opende Neckermann.com zijn Belgische winkels, waar de Depot+-inboedel in de schappen bleek te liggen. De volledige winkelinrichting zou kort voor het faillissement naar Nederland zijn gebracht. Op basis van de barcodes is vastgesteld dat het inderdaad om de inboedel van de failliete Belgische retailer gaat.

Soortgelijke perikelen vinden plaats bij zusterbedrijf Nedfiber. Dat glasvezelbedrijf komt in 2013 in handen van Readen, om ondanks grote plannen na twee jaar failliet te gaan. Curator Haico Dings concludeert in zijn faillissementsverslag onder meer dat de administratie niet deugde en dat het bedrijf vlak voor het faillissement deels is leeggehaald. Kantoorinventaris en andere goederen verdwenen, terwijl enkele glasvezelnetwerken voor het faillissement werden â€˜verkochtâ€™ aan het bedrijf Readen Infra. Dings heeft inmiddels een juridische procedure opgestart om die netwerken terug te krijgen, meldt RTL Z. Bovendien zijn beide broers aansprakelijk gesteld voor de schade in het faillissement wegens onbehoorlijk bestuur.

Eind december volgt ook het faillissement voor groothandel Readen en Neckermann.com Retail BV, de entiteit die nog geen jaar eerder werd opgericht ten behoeve van de fysieke winkels. De faillissementen worden door de eigenaren zelf aangevraagd, waarbij op de aangifte onder schuldenlast van Neckermann.com Retail BV een bedrag van 1,25 miljoen euro staat vermeld.

Wat rest is de webwinkel, of wat daar nog van over is. Neckermann.com noemt zich voortaan een online discounter, gespecialiseerd in food en non-food en belooft groothandelsprijzen voor de consument als die met buren of familie inkoopt. Je kunt er onder meer terecht voor mobiele telefoons, beveiligings-, schoonmaak- en drogisterijartikelen, huis en tuin en auto en fiets. Op social media is het bedrijf niet meer actief, terwijl de klantenservice telefonisch onbereikbaar is. Klachten over niet geleverde bestellingen blijven onbeantwoord. Datzelfde geldt voor vragen over het voortbestaan van de webwinkel. Het einde van een turbulent tijdperk lijkt in zicht.