

Einmal Probe liegen, dann ab in den Müll

MATRATZEN. Jede zehnte Internetmatratze wird zurückgeschickt. Die meisten landen in der Kehrichtverbrennung.

Am Service gab es nichts auszusetzen. Kaum hatte André Bourquin die Firma Emma informiert, dass die übers Internet bestellte Matratze zu weich sei, stand schon der Lastwagen vor der Tür, und man holte die Matratze wieder ab. Alles klappte reibungslos. Als er aber den Chauffeur fragte, was mit der 1200-Franken-Matratze geschehe, auf der er ein paar wenige Nächte gelegen hatte, musste er leer schlucken. Die gehe direkt in die Kehrichtverbrennung. «Was für eine Verschwendung! Ich konnte das kaum glauben», sagt Bourquin.

Es ist aber tatsächlich so, bestätigt die Emma Matratzen GmbH mit Sitz in Frankfurt. In Deutschland bereite man retournierte Matratzen wieder auf und verkaufe sie secondhand. Für die Schweiz lohne sich dieser Aufwand nicht. Die Stückzahlen seien zu klein. «Zurückgegebene Matratzen werden darum fachgerecht entsorgt.»

Firmen wie Emma inszenieren sich als die neue Art, wie man heute Matratzen kauft. Mit null Aufwand und null Risiko, superbequem übers Internet. Pionier war der amerikanische Händler Casper mit seiner Casper-Matratze. Emma ist nur der bekannteste Nachahmer, andere heissen Eve, Bruno oder Bett1. Sie alle bieten nur ein einziges Matratzenmodell an. Das aber sei so konzipiert, dass es für jeden Körper und alle Schlaftypen passe, versprechen sie.

100 Tage testen. Ein paar wenige Klicks, und «deine neue Lieblingsmatratze» (Emma) ist bestellt. Kein langwieriges Ausschauen mehr aus 100 verschiedenen Typen und Härtegraden, Schluss mit Samstagnachmittag-Marathons durchs Möbelhauschaos in der Agglo, peinliches Probeliegen gehört der Vergangenheit an. Emma, Casper, Bett1 und Bruno liefern frei Haus. Man muss nur noch die Folie entfernen, die Matratze ausrollen und kann sie dann bis zu 100 Tage testen. Passt sie nicht, wird sie kostenlos wieder abgeholt, das Geld gibt es zurück.

Wie oft das vorkommt, sagen die Internet-Matratzenfirmen nicht. Emma nennt eine Retourquote im einstelligen Prozentbereich – was viel



«Schnell bestellen und dann zurückgeben, das kann nie nachhaltig funktionieren.»

Roman Corbat,
Betreiber eines
Beratungsportals

heissen kann und Brancheninsider für eher zu tief halten. Zehn bis zwölf Prozent seien realistisch, sagt etwa Jens Fischer, der für den Schweizer Matratzenhersteller Bico und die Schweizer Matratzenmarke Happy arbeitet. Auf die gleiche Zahl kommt Roman Corbat, Betreiber des Beratungsportals Matratzenexperte.ch und Inhaber einer Schlafsystemfirma.

Die beiden gehören zwar zur Konkurrenz der neuen Internet-Matratzenfirmen. Doch auch deutsche Medien berichten – unter Berufung auf Branchenexperten – von Retourquoten von zehn und mehr Prozent bei Emma, Casper und den anderen. Allerdings handelt es sich ebenfalls um Mutmassungen.

Reines Marketing. Die neuen Matratzenfirmen sind reine Internethändler. Sie lassen produzieren, haben aber keine Lager, keine Showräume, keine Berater. Sie erstellen bloss eine Marke, organisieren den Versand und kümmern sich um die Vermarktung – das aber intensiv und hochprofessionell. «Reine Marketingfirmen», sagt Jens Fischer.

Die Emma-Matratze für die Schweiz wird zwar in Wolfhausen im Zürcher Oberland hergestellt, ist also «Swiss made». Emma hat hierzulande aber nicht einen Angestellten. Es gibt somit auch keinen Ort, wo die Firma Retouren zurücknehmen könnte.

Mit einer Firma wie seinem Arbeitgeber Happy könne man den deutschen Anbieter deshalb nicht vergleichen, sagt Fischer, obwohl beide ihre Matratzen online verkaufen. «Wir blicken auf eine lange Tradition als Hersteller zurück und bieten mehrere Modelle für unterschiedliche Schlafgewohnheiten an. Daher kommen deutlich weniger Matratzen



retour, und wir können abklären, ob man sie noch weiterverwenden kann.»

Wie viele Matratzen Emma und Casper in der Schweiz pro Jahr verkaufen, ist Geschäftsgeheimnis. Branchenkenner Roman Corbat vermutet aber, dass es bei Emma rund 5000 und bei Casper 8000 sind. Er stütze sich dabei «auf Branchen-Interna». Bei zehn Prozent Retouren wären das allein von diesen beiden Firmen 1300 Matratzen im Jahr, die nach kurzem Probeliegen im Müll landen.

In der Schweiz werden aktuell rund 17 Prozent der verkauften Matratzen online verkauft, schätzt eine Studie des Center for Industrial Studies. Das wären über 110 000 Stück pro Jahr. Wenn jede zehnte Matratze zurückgegeben und dann entsorgt wird, enden bis zu 11 000 in der Kehrichtverbrennung. Diese Rechnung sei aber sehr theoretisch, meint Roman Corbat. «Verlässliche Zahlen über Verkäufe, Retouren und ihre Verwendung gibt es schlicht nicht.»

Retouren nicht gefragt. Fakt ist: Benutzte Matratzen aufzubereiten, ist aufwendig und lohnt sich kaum. Wenn die Schutzfolie einmal entfernt ist, dürfen Matratzen nicht mehr als neuwertig verkauft werden. Für den Verkauf als Secondhand-

17

Prozent der Matratzen in der Schweiz werden online verkauft.

ware braucht es eine neue Stoffhülle, und der Schaumstoffkern muss gereinigt werden. Hinzu kommt: In der Schweiz sei die Nachfrage nach Matratzen aus zweiter Hand relativ gering, sagt Jens Fischer. Auch klassische Möbelhäuser brächten retournierte Matratzen kaum los.

Bei ihnen sind die Retourquoten im Vergleich zu den Internet-Matratzenfirmen deutlich kleiner. Ikea, der grösste Matratzenverkäufer der Schweiz, gibt 1,8 Prozent an. Bei rund 200 000 verkauften Matratzen jährlich kommt aber dennoch eine stattliche Zahl zusammen – rund 3600 Stück. Wenn möglich werden sie wieder verpackt, ansonsten in der Fundgrube verkauft oder «ordnungsgemäss und nachhaltig entsorgt», heisst es auf Anfrage. Jens Fischer präzisiert: «Die These ist nicht gewagt, dass ein Grossteil über kurz oder lang im Kehricht landet – weil es für diese Matratzen mit vertretbarem Aufwand schlicht keine Verwendung gibt.»

Schwierige Rechnung. Wenn zu viele Matratzen retourkommen, haben die Anbieter nicht nur ein Problem mit der Nachhaltigkeit. Eine Zeitlang sah es so aus, als verdrängten die Internetmatratzen die Konkurrenz vom Markt. Doch inzwischen kämpfen einzelne Firmen mit grossen Problemen. Eve etwa hat sich vor einem Jahr aus der Schweiz und Deutschland zurückgezogen. Gemäss Insidern war die Retourquote so hoch, dass die Rechnung nicht mehr aufging. Diesen Frühling gab auch der Branchenprimus Casper überraschend bekannt, dass er den Verkauf in Europa einstelle. Über die Gründe schweigt er sich aus. Casper-Matratzen sind inzwischen in der Schweiz nicht mehr erhältlich. Auch Emma macht nicht mehr nur auf Internetverkauf, sondern arbeitet in mehreren Ländern mit Läden zusammen.

Gewagtes Versprechen:
Die neuen Matratzenfirmen verkaufen nur ein Modell, das für alle passen soll.

Matratzen online zu kaufen, ist bequem. Aber mehrwöchiges Probeliegen, kostenlose Rückgabe und Geld zurück bieten inzwischen auch viele Möbelhäuser und Supermärkte an. Experte Corbat sagt: «Eine Matratze mal schnell bestellen und sie dann einfach wieder zurückgeben, weil sie nicht passt, kann nie nachhaltig funktionieren.»

Das hat auch Emma-Kunde André Bourquin aus Basel erkannt. Weil die smarten Internetfirmen das so nicht kommunizieren, weiss er das aber erst, seit der Lastwagenchauffeur ihm das erzählt hat. **RAPHAEL BRUNNER**

