

Online-Buchhändler – auch Geschäftspartner für Bibliotheken?

In Deutschland nutzten 1999 ca. 8,4 Mio. Menschen, und damit mehr als 10 Prozent der Gesamtbevölkerung, das Internet. Für Marktforscher interessanter, und zugegebenermaßen beeindruckender, ist die Zuwachsrate, die für 1999 bei 40 Prozent lag. Das meistverkaufte Produkt im Internet ist das gedruckte Buch, noch vor Computerprogrammen und CDs. Allerdings wird der Stellenwert des Online-Buchhandels vielfach überschätzt. In Deutschland lag der Umsatz 1998 bei ca. 60 Mio. DM (Schätzung des Börsenvereins). Bei einem Gesamtumsatz von 16 Mrd. DM entfielen somit auf den Online-Buchhandel nicht einmal 0,4 Prozent. Berücksichtigt man ferner, dass mehr als die Hälfte dieses Umsatzes auf Sortimenter mit Ladengeschäft entfällt – 80 Prozent der Sortimenter machten mit ihrem Online-Shop allerdings weniger als 20.000 DM Jahresumsatz – wird deutlich, dass es bei der allgemeinen Aufregung um den Online-Buchhandel nur um die Zukunft geht, um die prognostizierten Zuwachsraten, die man mit dieser Sparte erzielen will. Immerhin gilt es als Ziel der Branche, bis zum Jahr 2002 stolze 7 Prozent des Buchumsatzes in Deutschland im Online-Buchhandel zu erwirtschaften.

Der Online-Buchmarkt

Hierzulande teilen ca. 30 reine Internet-Buchhandlungen, etwa 1.000 Warenhäuser und Versandbuchhändler sowie rund 5.000 stationäre Händler mit Web-Angebot den Markt unter sich auf. Letztere bieten häufig kein eigenes Angebot an, sondern nutzen die Angebotspalette der verschiedenen Barsortimenter oder Plattformen wie *Buch + Medien*, ein Projekt der Buchhändler-Vereinigung. Anlass zum Optimismus geben:

- die zunehmende Akzeptanz des Mediums bei der Bevölkerung (potentielle Kunden werden Betreibern somit automatisch zugeführt);
- die geringe Markterfahrung der Sortimenter (1996 gab es das Wort E-Commerce noch gar nicht);
- die hohen Zuwachsraten, die in englischsprachigen Ländern sogar im dreistelligen Bereich liegen.

Allerdings findet man in den USA und in Großbritannien eine andere Ausgangslage. Der Erfolg der Internet-Buchhandlungen – allen voran Jeff Bezos' im Juli 1995 gegründete Firma *Amazon.com* – liegt vor allem an strukturellen Problemen des etablierten, stationären Buchhandels. Online-Dienste beschaffen Bücher in kürzerer Zeit – vor allem das britische Vertriebssystem ist überholt – und außerdem verhelfen ihnen

die Preisvorteile (ca. 25-40 Prozent) zum Erfolg, besonders bei Kunden, die wissen, was sie wollen. Großfilialisten wie W.H.Smith, der zweitgrößte britische Sortimenter (Ableger ist Internet Bookshop), Borders oder Waterstone handelten mit den Verlagen zwar Rabatte von bis zu 65 Prozent auf Bestseller aus, gaben sie aber nur zu Bruchteilen an die Verbraucher weiter. Der große Vorteil von Bezos – dem Wall Street Journal zufolge Erfinder des E-Commerce – war es, dass ihn niemand ernst nahm und er so zwei Jahre Vorsprung gewann. Der Aktienwert seiner virtuellen Firma betrug 1999 rund 30 Mrd. Dollar. Sie wird somit doppelt so hoch bewertet wie die gesamte amerikanische Buchindustrie. Sein Umsatz betrug 1998 1 Mrd. Dollar und *Amazon.com* avancierte damit zur drittgrößten Buchhandlung Amerikas nach Barnes & Noble (<http://barnesandnoble.com>) mit 2,7 Mrd. Dollar und Borders (<http://borders.com>) mit 2,3 Mrd. Dollar Umsatz, die im Internet-Geschäft im Geschäftsjahr 1998 bescheidene 10,5 Mio. Dollar bzw. 4,4 Mio. Dollar erzielten. Noch aussagefähiger ist Amazons Zuwachsrate, die im Vergleich zum Vorjahr bei 313 Prozent lag. Den Online-Buchhandel ergänzen mittlerweile Angebote von CDs, Videos und Produkten aus anderen Branchen. Den entsprechenden Verkehr auf der eigenen Homepage lässt man sich gerne etwas kosten: Links auf den Hauptseiten von AOL und Yahoo (die meistbesuchte Web-Page im Internet) kosten jeweils 50 Mio. Dollar im Jahr. Interessant ist auch, dass *Amazon.com* erstmals im ersten Quartal 1999 schwarze Zahlen schrieb: Wachstum um jeden Preis hieß lange Zeit die Devise. So kaufte Bezos im Mai 1998 u.a. den damaligen deutschen Branchenführer *ABC Bücherdienst*, der heute unter *Amazon.de* firmiert.

Online-Erwerbung im Test

Es stellte sich nun die Frage, ob der weltweite Online-Buchhandel für eine wissenschaftliche Spezialbibliothek wie die Bibliothek des Germanischen Nationalmuseums Nürnberg¹ zur Zeit schon interessant ist und wenn ja, zu was für Konditionen. Etwa 1/3 unserer Zugänge beziehen wir über den Schriftentausch. In Absprache mit zwei Mitarbeiterinnen aus der Monographien- und Tauschakzession – ich danke Frau Pflaum und Frau Westphal für ihre Kooperation – entschlossen wir uns, einen kleinen, zugegebenermaßen nicht repräsentativen, Test durchzuführen. Aus den beiden Akzessionsbereichen wurden 50 Bestellungen deutscher und fremdsprachlicher Titel ausgewählt und für Online-Bestellungen zur Verfügung gestellt. Folgende Vorüberlegungen begleiteten diesen Test:

Johannes Pommeranz
(Germanisches
Nationalmuseum
Nürnberg / Bibliothek)

- Für welche dieser 50 zum Teil der sog. *Grauen Literatur* bzw. dem hochspezialisierten Bedarf zuzurechnenden Titel kann in den Datenbanken der Online-Buchhändler ein Nachweis gefunden werden?
- Wie sieht es mit den Rabatten nicht preisgebundener Literatur aus?
- Zu welchen Zahlungs- und Lieferkonditionen werden die Bücher zugestellt?

Transatlantische Online-Buchhandlungen

Will man nun nicht in den Datenbanken der einzelnen Anbieter separat recherchieren, so bietet sich ein Einstieg über Suchmaschinen wie *Evenbetter.com* an. In den zurückliegenden sechs Monaten wechselte die Firma dreimal den Namen: ursprünglich *Acses*, später *DealPilot.com*, heute *Evenbetter.com*. *Acses* startete sein Angebot offiziell am 4.12.1997 und wird getragen von der im Juli 1997 gegründeten Münchhoff & Janz GmbH, die ihren Schwerpunkt auf Internet-Technologie und vergleichende Einkaufssysteme legt. Knapp ein halbes Jahr später wurde *Acses* vom Yahoo! Internet Life Award schon zu den nützlichsten Internet Sites gewählt. Die Firma erhielt Ende 1998 Kapital von Bertelsmann Ventures, blieb aber unabhängig. Der Service finanziert sich durch Bannerwerbung und Abgaben der Partnerbuchhändler für erfolgreiche Vermittlung von Bestellungen über diese Site. Die Suchmaschine bietet einen Preisvergleich von über 40 Online-Buchhandlungen für ursprünglich amerikanische, seit August 1999 auch europäische Bücher (sowie CDs und Filme), und zwar in englischer, deutscher, französischer, italienischer und spanischer Sprache an. Der Geschäftsidee liegt zugrunde, dass kaum jemand Zeit hat, Angebote aller für ihn relevanten Händler einzuholen, was sich im Einzelfall aber durchaus lohnen würde, da Rabatte und Zusatzkosten (Portokosten u.a.) bei preisgebundener Literatur erheblich variieren; kurz: es geht um den niedrigsten Preis im Internet für ein Produkt.

Der gesuchte Titel „Impressionism: reflections & perceptions“⁴² (US-Ladenpreis 50\$) wurde von den verschiedensten Buchhändlern mit einer Preisspanne, abhängig vom jeweiligen Sitzland, zwischen 77,48 DM bei BCY Book Loft, USA, OH (Lieferfrist 56-84 Tage) und 174,95 DM bei Chapters Globe, CAN (Lieferfrist unbestimmt, Express Courier) angeboten. So gut das 77-DM-Angebot von BCY Book Loft auch klingt – traditionelle Bibliothekslieferanten wie Dreier (Duisburg) geben auf den US-Ladenpreis selten mehr als 10 Prozent Nachlass – ist die lange Lieferzeit kaum ak-

zeptabel. Ähnliches liesse sich auch von anderen Titeln sagen. Erschwerend kommt gerade bei transatlantischen Online-Buchhändlern häufig hinzu, dass lediglich mittels Kreditkarte bezahlt werden kann, die, sobald die Lieferung das Haus verlässt, belastet wird. In einem Fall war der Betrag bereits meinem Konto belastet worden, bevor die Lieferung ankam. Auch war unsere Verwaltung nicht auf Kreditkartenzahlungen vorbereitet. Erfolgte die Belastung im September 1999, so dauerte es bis Februar 2000, bis der entsprechende Betrag gutgeschrieben wurde.

Für in Deutschland ansässige Bibliotheken, so lautet das erste Fazit, sind Angebote transatlantischer Online-Buchhändler aufgrund der hohen Portokosten, des über Kreditkarten abzuwickelnden Zahlungsverkehrs und der langen Lieferfristen nicht attraktiv.

Deutsche Online-Buchhandlungen

Wie sieht es dagegen bei den deutschen Online-Anbietern mit internationaler Titelpalette wie der *Buecher.de* AG (München) aus? Deren von *evenbetter.com* unberücksichtigte Datenbank umfasst 800.000 deutsche und englische Bücher und zusätzlich weitere 600.000 Titel französischer, spanischer und italienischer Provenienz. Nach Firmenangaben werden 300.000 dieser Titel am Bestell- bzw. Folgetag ausgeliefert. Die *Buecher.de* AG, die zukünftig verstärkt Bibliotheken als Kunden gewinnen will,³ wurde 1996 gegründet und war 1999 der erste reine E-Commerce-Wert am Neuen Markt der Frankfurter Börse. Die Nummer 2 des Internet-Buchhandels in Deutschland hat 50.000 Buchbestellungen monatlich, strebt ein Wachstum von 100 Prozent pro Jahr an und übernahm rückwirkend zum 1.7.99 die *Schneebeli* AG, die den größten Online-Bookshop der Schweiz betreibt. Ebenfalls im August vereinnahmte die *Buecher.de* AG den größten antiquarischen Internet-Buchhändler Europas: das ZVAB (Zentrales Verzeichnis Antiquarischer Bücher). Das Unternehmen hatte übrigens 1999 lediglich 20 Mitarbeiter.

Charakteristika: Die Firma erlaubt über ihre Homepage Einblick auf den jeweiligen Status der Bestellung. Als Zahlungsarten sind Bankeinzug, Kreditkarten oder Überweisung möglich. Der Bibliotheksnachlass von 5 Prozent für preisgebundene Literatur wird gewährt. Die Lieferung erfolgt versandkostenfrei innerhalb Deutschlands und der EU-Staaten einschließlich der Schweiz. Für nicht preisgebundene Bücher gewährt das Unternehmen eine Niedrigpreisgarantie. Der oben genannte Titel zum Impressionismus wurde beispielsweise für 88,30 DM angeboten. Mein Hinweis an

das Unternehmen, dass der besagte Titel von BCU Book Loft für 77,48 DM angeboten wird, führte zu einer Preiskorrektur dieses Titels, der uns dann binnen einer Woche für 77 DM geliefert wurde: ein kleiner Erfolg, der aber mit viel Aufwand verbunden war und im Massengeschäft des Alltags nicht zu leisten ist. Bei den häufig hochpreisigen Angeboten verschiedener SSG-Lieferanten, über die man sich gelegentlich ärgert, kann sich ein Blick ins Internet allerdings lohnen.

Und nun zum deutschen Marktführer: *Amazon.de* setzte 1998 geschätzte 20 Mio. DM um und gehört damit zu den 50 größten Sortimentsbuchhandlungen in der Bundesrepublik. In zwei Datenbanken sind insgesamt über 1 Mio. deutsch- und englischsprachige Titel eingespeist. Die Datenbanken von *Amazon.de*, *Amazon.com* (über 3 Mio. Titel) und *Amazon.co.uk* sind nicht identisch. Tatsächlich operieren die Firmen relativ unabhängig voneinander, auch wenn die Websites ähnlich gestaltet sind. *Amazon.de* kann zur Zeit die Palette an US-Titeln kaum erweitern (im September 1999 ca. 500.000), wenn rasche Lieferzeiten gewährleistet bleiben sollen. Man verzichtete daher bewusst auf die Aufnahme von Titeln, die gute Kontakte direkt vor Ort in den Staaten voraussetzen.

Charakteristika: *Amazon.de* gewährt auch nach Rücksprache keinen Bibliotheksnachlass von 5 Prozent auf preisgebundene Literatur. Eine Einsichtnahme auf den Status der Bestellung ist möglich. Über den Bestellverlauf informieren E-Mails. Die Lieferdauer beträgt in Deutschland 1-3 Tage. *Amazon.de* liefert porto- und versandkostenfrei nach Deutschland, Österreich, Liechtenstein, Luxemburg und in die Schweiz unabhängig vom Wert der Bestellung. US-Titel werden in Deutschland zum Original-US-Ladenpreis ausgeliefert: Zoll, Porto, Gebühren oder zusätzliche Steuern werden nicht erhoben (der Titel zum Impressionismus kostet bei *Amazon.de* 93,29 DM). Zahlung ist mittels Bankeinzug, Kreditkarten, Schecks oder Zahlungsanweisungen möglich. Außerdem werden Waren in ungebrauchtem Zustand 30 Tage nach Lieferung bei Erstattung des Kaufpreises zurückgenommen. Negativ fällt auf, dass man, einmal als Kunde registriert, bei seinem zweiten Besuch gleich mit Namen angesprochen wird, sofern man wieder von demselben Rechner aus auf die Homepage zugreift. Offenbar werden bei den Kunden Cookies platziert.⁴

Die *buch.de AG*, gegründet im Mai 1998, besitzt unter den deutschen Online-Anbietern mit 4 Mio. Titeln die größte Datenbank. Von den ca. 800.000 deutsch-

sprachigen Titeln können 450.000 am Bestell- bzw. Folgetag ausgeliefert werden, alle anderen 1-2 Wochen später. Fremdsprachige Bücher benötigen Lieferzeiten bis zu vier Wochen, da sie aus dem Ausland importiert werden. Die *buch.de AG* arbeitet nicht mit den Barsortimentern, sondern mit z.Zt. 30 großen Verlagshäusern und der Phoenix Montanus GmbH (Buchhandelskette) zusammen.

Charakteristika: Auf der extrem grell gestalteten Homepage eine Bestellung aufzugeben, kostete den Verfasser schon einiges an Überwindung. Ein in der Datenbank ausgewiesener Titel zu Alfred Hrdlicka (Lieferzeit 1-2 Wochen) war vergriffen. Eine entsprechende Mail erreichte den Besteller zwei Tage nach der Bestellung. Eine Kontoeinsicht, die über den Bestellstatus informiert, ist nicht möglich. Die Lieferung erfolgt innerhalb Deutschlands und des europäischen Auslands versandkostenfrei. Der Bibliotheksnachlass von 5 Prozent wird für preisgebundene Literatur gewährt. Das Retrieval ist wenig komfortabel, da nicht sachlich gesucht werden kann.

Die *Lesezone.com* ist eine Tochter der *libro AG*, der größten Buchhandelskette in Österreich. Die Datenbank enthält 1,5 Mio. deutsch- und englischsprachige Bücher in zwei Datenbanken.

Charakteristika: Auch diesem Buchhändler kann man in seine Bestellkartei schauen. E-Mails informieren den Kunden über Eingang und Auslieferung der Bestellung. Als Zahlungsweisen werden Bankeinzug, Kreditkarten und Zahlungen aufgrund einer Rechnungsstellung (für Bibliotheken auch Monatsrechnungen) akzeptiert. Der Bibliotheksnachlass von 5 Prozent wird für preisgebundene Literatur gewährt. Besonders erfreulich ist, dass auf nicht preisgebundene Literatur 10 Prozent Nachlass gewährt werden. In einem Gespräch deutete man an, dass für nicht preisgebundene Literatur je nach Umsatz auch ein noch höherer Nachlass möglich sei. Der Versand erfolgt kostenfrei innerhalb der EU-Staaten. Die Hälfte unserer Bestellungen fremdsprachiger Titel wurde sehr rasch ausgeführt und unter Berücksichtigung des Nachlasses von 10 Prozent berechnet, auf die andere Hälfte warten wir noch heute. Die Gründe der Lieferverzögerung wurden vereinzelt mitgeteilt.

Handelte es sich bei den bislang vorgestellten Unternehmen um reine Online-Buchhändler, so stellt die *Literatur-Service-Leipzig GmbH (LSL GMBH)* eine stationäre Buchhandlung mit zusätzlichem Online-Geschäft dar. Zum 1.1.2000 hat sich die *LSL GmbH* verändert.



Sie firmiert jetzt unter dem *Nomen LSL.Bibliotheksservice GmbH*. Privatkunden – vor allem Wissenschaftler und Studenten – werden nun vorrangig von der ausgelagerten *LSL.de Internet-Service GmbH* bedient. Die bei einem 1999 vom Prof-Net-Institute durchgeführten Vergleich von Online-Buchhändlern am besten bewertete Buchhandlung bietet Dienstleistungen an, über die andere Online-Buchhändler nicht verfügen. LSL war die einzige Buchhandlung, die nach unseren Geschäftsbedingungen fragte. Positiv fiel auf, dass über die in den vier Datenbanken nachgewiesenen ca. 1,5 Mio. deutsch-, englisch- und spanischsprachigen Titel hinaus es auch möglich war, auf einer eigens eingerichteten Bestellmaske nicht nachgewiesene Titel zu bestellen.

Charakteristika: Zum Zeitpunkt des Tests war eine Einsicht in die Bestellkartei des Unternehmens nicht möglich. Im Februar 2000 hat man das Kundeninformationssystem K.I.S fertiggestellt, das über den Stand der Bestellung informiert. E-Mails informieren über den Eingang der Bestellung, allerdings pauschal und ohne Einzelaufistung der Titel. Als Zahlungsarten werden Verrechnungsschecks, Überweisungen aufgrund von Rechnungsstellung und Nachnahme angeboten. Der Bibliotheksnachlass von 5 Prozent wird für preisgebundene Literatur gewährt. Die Lieferung erfolgt unabhängig vom Bestellwert versandkostenfrei innerhalb Deutschlands.

Resumee

Abschließend noch einige Zahlen: Knapp 50 Prozent der getesteten Titel konnten in den Datenbanken der Online-Anbieter nachgewiesen werden, darunter alle US-Titel. Die Lieferzeiten waren eine Enttäuschung. Kein Titel kam am Folgetag: Die schnellsten Lieferungen erreichten unsere Bibliothek nach drei Tagen. Auch die gewährten Nachlässe sind eher ernüchternd: Immer gemessen am besten Internet-Angebot steht unser Hauptlieferant für fremdsprachige Literatur, Erasmus, der uns auf nicht preisgebundene Literatur 7 Prozent Nachlass gewährt, gut da. Lediglich bei einem US-Titel lag das Angebot von Erasmus deutlich höher (23 Prozent) als das beste Internet-Angebot. Die Ergebnisse dieses Tests bieten kaum Veranlassung, Lieferanten zu wechseln. Von den reinen Online-Buchhändlern hat sich keiner empfehlen können, zu austauschbar sind die Dienstleistungen. Bietet ein

Unternehmer kostenfreie Lieferung an, zieht ein anderer in der Folgeweche nach und auch in den Datenbanken scheinen häufig dieselben Titel wie bei den Mitkonkurrenten angeboten zu werden. Wissenschaftliche Bibliotheken gehören in der Breite eher nicht zur Zielgruppe dieser Unternehmer. Auch der Zahlungsverkehr ist eher auf Privatpersonen ausgerichtet. Allerdings lohnt es sich sicher, bei hochpreisiger, preisungebundener Literatur ein Vergleichsangebot aus dem Internet einzuholen und seinen Lieferanten damit zu konfrontieren. Allerdings entspricht ein Internet-Jahr drei Monaten im realen Leben. Dominierte Amazon.de 1998 den deutschen Online-Buchmarkt nahezu allein, so ist es seit einem Internet-Jahr mit dem Alleingang vorbei. Bereits im Februar 1999 trat Bertelsmann mit BOL und dem ehrgeizigen Ziel an, im elektronischen Geschäft weltweit die Nummer 1 zu werden und mit *Booxtra* ging im vergangenen Jahr ein weiteres ambitioniertes Projekt an den Start: Der Versandexperte Weltbild hat sich mit der Verlagsgruppe Georg von Holtzbrinck, dem Axel Springer-Verlag und dem Online-Dienst der Deutschen Telekom T-Online zusammengetan. Man wird die weitere Entwicklung im Auge behalten müssen.

Johannes Pommeranz

(Germanisches Nationalmuseum Nürnberg / Bibliothek)

Schriftliche Fassung des Vortrags, gehalten auf der AKMB/DBI-Fortbildungsveranstaltung „Bestandsaufbau in Kunst- und Museumsbibliotheken“ in Halle / Saale, 22. – 24. September 1999

- 1 Die Bibliothek des Germanischen Nationalmuseums hat einen Bestand von ca. 550.000 Bänden, einen Erwerbungsetat von jährlich insgesamt 440.000 DM und nimmt als eine von sieben Kunstbibliotheken am 1972 von der DFG eingerichteten Schwerpunktprogramm Kunst teil.
- 2 Schapiro, Meyer: *Impressionism: reflections & perceptions*. New York: Braziller 1997.
- 3 Zur Kooperation mit Sisis und dem individuellen Service für Bibliotheken siehe Börsenblatt Nr. 62, v. 6.8.1999, S. 12.
- 4 In diesen Zusammenhang passt die Nachricht, dass Amazon.com Bestsellerlisten für bestimmte Regionen, Unternehmen oder Universitäten aufgrund von Bestellungen generiert. Vgl. Börsenblatt Nr. 71, vom 7.9.1999, S. 4.