



Röllke-Mitarbeiterin Mandy Felsch (42, rechts) zeigt anhand einer Masque Phalaenopsis, wie blühende Pflanzen verpackt werden. Zurzeit ist es aber zu kalt für den Versand. Conny Röllke zeigt Pflanzen, die ebenfalls in alle Welt versendet werden. Foto: Matthias Kleemann

Vom Flößweg in die Welt

Orchidee als Versandware – Röllkes Online-Shop ist mittlerweile das wichtigste Standbein

■ Von Matthias Kleemann

Schloß Holte-Stukenbrock (WB). Eine blühende Orchidee unterm Weihnachtsbaum? Das ist sicher nicht die schlechteste Geschenkidee. Aber dafür sollte man die empfindliche Pflanze besser doch persönlich in der Gärtnerei abholen.

Denn die Kälte im Winter ist nichts für Orchideen, die es gerne warm haben. Und deshalb stellt die Orchideenzucht Röllke den Versand von blühenden Pflanzen ein, sobald sich das Thermometer in Richtung Minusgrade bewegt. »Wir experimentieren seit einiger Zeit mit so genannten Heatpacks, die erzeugen bis zu 40 Grad im Paket. Aber das klappt noch nicht richtig«, sagt Lutz Röllke.

Er ist in der Orchideengärtnerei für die Abwicklung des Versandhandels zuständig. Mit knapp 5000 Sendungen im Jahr ist das Online-Geschäft bei Röllke mittlerweile wichtiger als der Ladenverkauf. Und mehr als die Hälfte des Online-Umsatzes kommt aus dem Ausland. Aber von einem richtigen Weihnachtsgeschäft kann noch nicht die Rede sein, auch wenn schon einmal eine Weihnachtssendung sogar nach Nowosibirsk gegangen ist.

Das liegt wohl zu einem großen Teil in der Natur der Ware. Der größte Teil der Kunden sind Züchter, die für den Eigenbedarf bestellen und wohl nicht ans Verschenken denken. Dabei hätte Lutz Röllke nichts dagegen, wenn es

anders wäre, wenn es eben nur nicht das Problem mit dem Wetter gäbe. Deshalb ist auch die zweitwichtigste Internetseite auf seinem Computer die Homepage eines Wetterdienstes.

»Im Grunde haben wir vom ersten Tag an auch Versandhandel betrieben«, erzählt Lutz Röllke. Früher lief das dann über Anzeigen in den entsprechenden Fachblättern. Als das Internet Ende der 90er-Jahre populär wurde, hat die Gärtnerei zunächst eine Preisliste auf ihre Homepage gestellt. »Die Kunden konnten per E-Mail bestellen.« Versendet wurde mit Rechnung.

Lutz Röllke, gelernter Gärtner, ist auf dem Gebiet der Büro- und Computertechnik Auto-didakt. Er erwarb die Verkaufsprogramme der entsprechenden Software-Hersteller und kniete sich in die Materie hinein. So wurde Röllkes Online-Shop immer professioneller. Aber tatsächlich gibt es erst seit 2005 auch ein System mit

Warenkorb. Und seit zwei Jahren holt die Zustellerin die Pakete direkt bei Röllkes an der Haustür ab. »Unser Weg hat die jetzt einen Bulli statt eines Caddy«, sagt Röllke.

»Der Teufel steckt im Detail«, sagt Lutz Röllke. Das geht bei der Verpackung los. Um blühende Pflanzen zu versenden, müssen sie in eine synthetische Spezialwatte gewickelt werden.

Mehrere Pflanzen werden durch Folie voneinander getrennt, damit nichts passiert. Auf diesem Gebiet sind Röllkes und ihre Mitarbeiter mittlerweile Profis. Wesentlich schwieriger noch sind die zahllosen juristischen Fallstricke, in denen sich ein Online-Händler verheddern kann. Das betrifft zum Beispiel Formulierungen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die Auszeichnungspflicht nach EU-Norm.

Für viele Kunden ist das uninteressant. Aber die professionellen Abmahner können einem das Le-

»So viel Arbeit es auch macht, wir haben dadurch Menschen aus aller Welt kennengelernt und sind viel herum gekommen.«

Lutz Röllke

Verkauf über drei Shops

Die Orchideenzucht betreibt drei Shops, einen eigenen, einen auf Amazon und einen auf Rakuten. »Dieser Anbieter kommt ursprünglich aus Japan, der Shop läuft zum Teil im Ausland besser«, sagt Röllke. Röllkes Homepage ist zweisprachig,

Deutsch und Englisch. 1800 Artikel sind gelistet, etwa 1200 sind aktiv geschaltet, zu drei Vierteln sind es Orchideen, der Rest ist Zubehör, vom Spezialdünger bis zur Klammer, mit der man die Stängel der Pflanze befestigen kann.

ben schwer machen. Röllke ist froh, dass er bislang die meisten Klippen umschieben konnte und 15 Jahre vergleichsweise unbeschadet überlebt hat. Aber ein einziges kleines Bildchen, eine Grafik, die er für einen Button in seinem Shop verwendet hat, könnte ihn 500 Euro kosten. Es ist schon heikel, Bilder mit Erlaubnis eines anderen zu veröffentlichen, wenn der sie wiederum aus einer ungeklärten Quelle hat.

Kundenrechte seien heilig, auch wenn der einzelne Käufer noch so unsympathisch sei. Andererseits: Wer sich bemüht, habe schnell viele zufriedene Kunden, die beste Werbung. Mehr als 10000 Mails im Jahr wollen beantwortet werden. Lutz Röllke schaut sich auch regelmäßig auf Blogs und Foren um, um zu sehen, was über seinen Shop gesagt wird, oder auch was die anderen falsch machen, um daraus zu lernen.

Die Homepage wird ununterbrochen gepflegt. Röllke präsentiert keinen nackten Shop sondern reicht viel Information über die Pflanzen weiter, bietet Pflegetipps und Anleitungen. Im Aufbau befindet sich ein Lexikon über wichtige Botaniker. »Shopping muss auch unterhaltsam sein.«

»So viel Arbeit es auch macht, wir haben dadurch Menschen aus aller Welt kennengelernt und sind viel herum gekommen.« Kürzlich erst waren Lutz und seine Frau Conny in Litauen, um dort die eigenen Orchideen auf einer Ausstellung zu präsentieren. »Wir haben mehr verkauft, als wir gedacht hätten, haben unsere dortigen Kunden persönlich kennengelernt und hatten auch noch ein schönes Wochenende.«