

FRÅGA EXPERTEN:
Minderårig vill häva köpet?

PROFFSEN TESTAR: LiveShop
"Som att handla på csi-sätt"

EN DAG MED:
INKCLUB.COM

NätSmart

NUMMER 7 | SEPT-NOV 2011

FÖR DIG SOM SÄLJER PÅ NÄTET

Film i webbutiken

Nelly och **Byggmax**
satsar på rörligt

SID 23

E-HANDELSSKOLAN:

Lyckas med din
reklamkampanj

SID 16

POLAR PUMPEN

– rustad för kylig konkurrens

SID 6

POLARVÄ



RME

Värmepumpar säljs som aldrig förr. Mest av allt på nätet. **Polarpumpen** har fördubblat sin omsättning varje år sedan bolaget startade för fyra år sedan.

Men det finns orosmoln. Överetablering och reklamationer. Värmepumpar kan gå sönder, det måste säljaren ha budgeterat för.

Text **Majken Öst-Söderlund** Foto **Erika Stenlund**





På besök

A

tt Martin Geere började sälja just värmepumpar på nätet handlar om miljöintresse och att hans barndomskompis Nicklas

Eriksson, som senare blev hans kompanjon, hade jobbat som vd på en firma som sålde värmepumpar.

Martins tidigare näthandels erfarenheter är lite otippade. I flera år sålde han sällsynta akvariefiskar på nätet. Det var en omständlig fraktprocedur med plastpåsar fyllda med syrgas, inpackade i frigolit med värmekapslar som höll jämn temperatur.

– I jämförelse med det är det ganska enkelt att frakta en värmepump.

FÖR ATT FÅ veta hur det egentligen går till i praktiken när någon köper en värmepump från Polarumpens hemsida, åker vi hem till Lars Alvarsjö i Tyresö, som beställt både en pump och en installation från webbutiken.

Redan på trappan möter vi installatören Jan-Erik Johansson, han har varit uppe i ottan och började jobba tidigt i morse. Ett klokt val skulle det visa sig. Solen gassar rejält på Lars veranda och efter en stund börjar svett dropparna pärla i Jan-Eriks ansikte. Han har ett eget företag som säljer och installerar värmepumpar, men vissa dagar – som idag – är han inhyrd av Polarumpen för att slutföra den affär som Lars gjort med företaget för några dagar sedan. Jan-Erik är på gott humör trots hettan. Han påminner om att värmepumparna egentligen är gjorda för att användas som kylanläggningar i Asien. Det är en ren bonus att de också fungerar som värmepumpar för oss i detta kyliga klimat, men sommartid kan pumpen mycket väl användas för att kyla inomhusluften.

JAN-ERIK JOHANSSON har genom sin firma i stort sett alla installationer för Polarumpen i Stockholmsområdet. När kunden köper en pump hos Polarumpen och samtidigt beställer och betalar för en installation, får Lars-Erik en order i sin mejlbox. Han ser till att kunden får rätt pump och avtalar en tid när han kan komma och installera den.

– Det bästa är om kunden är hemma. Skulle det vara något extra vid installationen



Om man jämför med akvariefiskar är det ganska enkelt att frakta en värmepump

kan vi lösa det genast. Ibland vet inte kunden var den bästa placeringen är för pumpen. Då kan jag tipsa om det bästa stället.

FÖR LARS OCH hans hustru var det inget alternativ att handla sin värmepump i en fysisk affär. Dels är priset flera tusen kronor högre, dels är Lars en van internetanvändare. Värmepumparna är vanliga i bekantskapskretsen. Han vet hur de ser ut och

fungerar. Eftersom det ändå är på nätet han letar all information om fabrikat, märke, pris och andras erfarenhet, kändes det väldigt naturligt för honom att även göra själva affären på nätet.

– Jag var inte alls orolig att lämna ut min hemadress och betala pumpen i förväg. Jag kollade upp att företaget var seriöst. I olika forum sprider sig ryktet snabbt om något företag inte sköter sig.

MARTIN GEERE ÄR medveten om att kunderna granskar bolaget innan de köper en så dyr artikel som en värmepump. Han uppmuntrar kunderna att vara kritiska och granskande. Själv granskar han alla leverantörer mycket noga innan han lägger in sin order.

– Jag skulle aldrig handla av någon som redovisar förlust i sitt företag. Här på vårt företag märker vi att många kunder ringer och pratar lite innan de beställer sin värmepump. De vill försäkra sig om att det finns en fysisk person, som svarar i telefon, om



Jan-Erik anlitas flitigt av Polar-pumpen i Stockholmsområdet. Här installerar han en pump hos Lars Alvarsjö i Tyresö.



” Vi vill använda vår vinst till att köpa större varulager. Att vi kan hålla så låga priser handlar om att vi köper stora kvantiteter

det blir problem, att vi existerar i verkligheten och inte bara finns på nätet.

Värmepumpar som inte fungerar och reklamationer är det absolut största bekymret för ägarna. Det tar tid och det kostar pengar.

– Det är något man måste räkna med. Det blir fel i stort sett på var hundrade pump. Om vi säljer sju till åtta tusen pumpar är det nästan åttahundra kunder som hör av sig till oss. De ska få ett gott bemötande och få hjälp att åtgärda felet. I nittio procent kan de åtgärda det själva, men ibland måste vi skicka ut en montör. Den utgiften måste vi ha budgeterat för.

Även om företaget gick i vinst med 2,5 miljoner förra året har ägarna mediokra löner. De tar ut 25 000 kronor var trots att de ofta jobbar nästan 80 timmar i veckan.

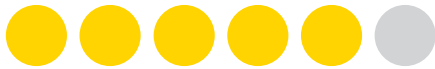
– Jag förlorade tio tusen i lön när jag slutade på Ericsson och startade egen näthandelsbutik, men friheten är viktig. Jag har tre små barn och på det här sättet kan jag styra över mina arbetstider själv. Morgnarna är heliga för mig, då är det jag och dottern, jag har aldrig några tidiga morgonmöten, att skjutsa henne till dagis går före allt annat.

– Vi vill använda vår vinst till att köpa större varulager. Att vi kan hålla så låga priser handlar om att vi köper stora kvan-

titeter. Men drömmen är att få en ägare till som kan skjuta till både kapital och kunskap. Om två, tre år vill vi inte växa mer utan bli kvar på en jämn hög nivå.

Martin gör en liten paus i de annars mycket rappa och snabba kommentarerna. Han vet att det är en riskbransch. Även om ägarna försökt tänka långsiktigt, är han medveten om överetableringen, om lycköskare som helst bara satsar på försäljning, inte på garantier och reklamationer.

– Vi gick på en riktigt mina ganska nyligen. Vi hade slarvat med kreditkontrollen och hade levererat en hel del värmepumpar till en återförsäljare – en installatör som sålde våra pumpar och installerade dem.



På besök

Marknaden för värmepumpar är överetablerad och många företag satsar bara på försäljning, inte på garantier och reklamationer.





Nicklas Eriksson



Martin Geere

POLARPUMPEN:

Grundare: Martin Geere 2007.

Ägare: Martin Geere och Nicklas Eriksson som tillkom som delägare 2008.

Anställda: Sex.

Omsättning: Drygt 40 miljoner (2010). 2007 var omsättningen 700 000.

Vinst: 2,4 miljoner.

Mål: Att hitta en stark finansiering med branschkunskap som vill gå in som delägare.

FOTO NICKE JOHANSSON

FOTO NICKE JOHANSSON

5 råd

för bättre affärsverksamhet

1 Fokusera på det område där ni har bäst kunskap. Vi har köpt alla E-butiks tjänster för att slippa lägga ner energi på sådant som andra kan bättre.

2 Förenkla. Vi har specialbeställt program som hanterar order och ordrar. Allt ska ske automatiskt så långt det är möjligt.

3 Ett företag som växer mycket får växtvärk och därför måste det dagliga fungera. Kraften behövs till marknadsföring, inköp och reklamationer.

4 Om man säljer produkter som kan gå sönder, är det viktigt att ha marginaler för reklamationer. Det kommer surt efteråt om det inte finns resurser att ta hand om det som blivit fel.

5 Kontrollera era samarbetspartner noga. Kreditupplysning och årsredovisningar. Att sälja till någon som senare går i konkurs är onödigt och dyrt.

Varje år säger vi till varandra att nu slutar vi sälja värmepumpar och börjar sälja strumpor i stället

◀ När han gick i konkurs försvann både varorna och pengarna.

Eftersom företaget växt så snabbt är det en hel del frågor som inte hunnits med.

– Vi upptäckte av en slump att någon försökte använda vårt varumärke för att sälja pumpar. Vi hade bara skyddat bolagsnamnet inte själva varumärket. Det är en ganska kostsam historia, men vi inser nu att vi måste fundera över att varumärkesskydda namnet.

FÖR ATT PROFILERA sitt varumärke tydligare har de också beställt arbetskläder och dekaler, som installatörerna ute i landet ska kunna använda framöver. Just nu har de kontakt med montörer över hela landet, men Jan-Erik till exempel har inget skriftligt avtal, det handlar mer om en muntlig överenskommelse som bygger på personkemi och tillit. En uppgörelse som Jan-Erik inte är helt nöjd med. Som det ser ut nu tjänar han mindre på att installera pumpar åt Polarpumpen än att sälja sina egna pumpar, men eftersom han får så många beställningar via företaget blir det ändå lönsamt för honom.

– Det handlar om att använda sitt sam-

vete, i princip skulle jag kunna sno deras kunder och installera mina egna pumpar. Men det vill jag förstås inte, det är en hederesak, säger Jan-Erik.

MARTIN FÖRKLARAR ATT just den här problematiken skulle han aldrig ha klarat ut på egen hand. Att de kunnat få tag i certifierade installatörer som de, åtminstone i nästan alla fall, kunnat lita på handlar om att Nicklas hade tidigare erfarenheter från branschen och ett upparbetat kontaktnät ute i landet.

– Varje år säger vi till varandra att nu slutar vi sälja värmepumpar och börjar sälja strumpor i stället. Då slipper vi reklamationer, teknisk support och en massa frilanskontrakt ute i landet. Men så tänker jag på mitt fiskeintresse. Om jag säljer värmepumpar så spar vi energi. Mindre energiåtgång ger bättre klimat. Det ger i sin tur friskare sjöar.

Enligt energimyndigheten ska en luftvärmepump spara mellan 30 och 50 procent av energiåtgången, beroende på hur planlösningen i huset ser ut.

Med ökade elpriser verkar marknaden oändlig, just nu i alla fall. 