

veröffentlicht von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

Interview mit Günter Windler von kayamo.eu

kayamo.eu ist nach Unternehmensangaben der Online-Marktplatz für Kunden, die etwas Besonderes suchen und für Verkäufer, die das Besondere bieten. Viele Onlinehändler sind vor dem Hintergrund der aktuellen Veränderungen im Handmade-Segment auf der Suche nach alternativen Handelsplattformen. Was Ihnen kayamo.eu auch vor diesem Hintergrund zu bieten hat, haben wir Herrn Windler von kayamo.eu gefragt.

IT-Recht Kanzlei: Was ist kayamo.eu und was war Ihr Antrieb, kayamo.eu zu gründen?

Günter Windler: Die Idee zu kayamo ist meiner Frau vor ca. 3 Jahren gekommen. Die Geschäfte bei DaWanda liefen zusehends schlechter, Etsy konnte die Verluste nicht ausgleichen ... was also tun? Eine eigene Webseite eröffnen? Dieser Gedanke erschien nicht sehr erfolgsversprechend, da die Investition in Werbung, um den eigenen Shop bekannt zu machen, aller Voraussicht nach den kompletten Gewinn fressen würde. Stellte sich die Frage: Warum dann nicht gleich eine eigene Plattform gründen, auf der sich Verkäufer, die die gleichen Gewinneinbußen hinnehmen mussten, zusammenschließen können und gemeinsam ein breiteres Publikum ansprechen, als jeder einzelne mit seiner Webseite. So wurde die Idee zu kayamo geboren. kayamo hat sich mittlerweile bei vielen Kunden als der Marktplatz für das Besondere in den Bereichen Schmuck, Accessoires, Wohnen und mehr etabliert, wo man schnell findet, was man sich wünscht.

IT-Recht Kanzlei: Seit wann sind Sie mit Ihrer Plattform am Markt?

Günter Windler: Offiziell den ersten Tag am Netz war kayamo am 13.11.2016. Aber dann mussten noch rechtliche Funktionen angepasst werden, PayPal integriert und ein paar Programmierungen vorgenommen werden, so dass wir kayamo am 13.04.2017 richtig gelauncht haben. Wir haben uns gefreut wie die Schneekönige, als dann am ersten Tag schon die ersten Artikel verkauft wurden.

IT-Recht Kanzlei: An wen richtet sich das Angebot von kayamo.eu und wie positionieren Sie sich im Vergleich zu Ihren Mitbewerbern?

Günter Windler: Unser Hauptaugenmerk liegt darauf, den Kunden ein optisch ansprechendes und übersichtliches Einkaufserlebnis zu ermöglichen. Daher haben wir von Anfang an auf Klasse statt auf Masse gesetzt. Ich denke, hier ist auch schon der Hauptunterschied zu den anderen Plattformen: Es scheint, als ob aktuell jeder versucht, die meisten Verkäufer und die meisten Produkte und die allermeisten Kategorien haben zu wollen. Wir versuchen, das Ganze aus der Käufer-Perspektive zu betrachten: Was will der Kunde?

- Tolle individuelle Produkte, die ansprechend präsentiert werden und
- einen übersichtlichen Einkaufsprozess mit einfachen Bezahloptionen.

Unser Ziel ist es, dass der Kunde sich bei kayamo wohl und gut aufgehoben fühlt und dass er bei seiner Suche nach besonderen Produkten auch fündig wird und sich nicht durch Unmengen an optisch nicht so ansprechenden Bildern scrollen muss ... dann verliert er schell die Lust. Um dieses Ziel zu erreichen,

ist es wichtig, dass wir unserem Stil treu bleiben. Aktuell müssen wir leider jeden Tag einige Absagen erteilen, weil die Produkte oder Bilder leider nicht in unser Konzept passen. Das tut uns häufig echt leid. Aber um am Markt zu bestehen, ist es wichtig, dass wir unser Alleinstellungsmerkmal nicht für den schnellen Gewinn opfern, sondern dass wir unserem Stil treu bleiben.

Unser kurzfristiges Ziel ist es, aus jeder Kategorie und Unterkategorie die 10-20 Top-Shops zu haben. Mehr sollen es erst einmal gar nicht sein, da es sonst schon wieder so schwierig für den Kunden wird, das Richtige zu finden. Aber bis dahin liegt noch ein gutes Stück Weg vor uns ... ;)

IT-Recht Kanzlei: Welche Händler sind hier willkommen?

Günter Windler: Ich glaube, das kann man so pauschal gar nicht sagen. Egal, ob groß oder klein ... das wichtigste ist, dass die Produkte in unser Konzept passen - also individuell und etwas Besonderes sind - und optisch ansprechend fotografiert wurden. Also sind alle Händler willkommen, die diese Kriterien erfüllen.

IT-Recht Kanzlei: Stichwort DaWanda. Wenn sich morgen z.B. 1000 bald ehemalige DaWanda-Händler auf Ihrer Plattform anmelden: Hält Ihr Server das aus?

Günter Windler: Die 1000 Verkäufer bereiten uns aktuell keine Sorgen - das schafft das System. Unsere Plattform ist keine Marke Eigenbau, sondern wird schon seit vielen Jahren von Händlern weltweit genutzt. Der größte Marktplatz, der mit CS-Cart läuft, hat aktuell 500.000 Verkäufer! Daher gehen wir davon aus, dass wir 1000 Shops gut bewältigt kriegen. Heute haben wir noch einmal einen Test durchgeführt, um die Stabilität zu überprüfen. Aktuell verkraften wir 1500 Zugriffe pro Stunde und 40 zeitgleiche Zugriffe. Allerdings haben wir ja alle vergangene Woche erlebt, dass sogar Amazons Server am PrimeDay in die Knie gehen kann. Daher bin ich vorsichtig, was Aussagen wie "immer erreichbar" angeht ... wir benutzen schließlich die Server von Amazon ... aber ich denke, etwas Stabileres gibt es aktuell nicht.

IT-Recht Kanzlei: Bieten Sie Dawanda-Händlern eine Umzugshilfe in einen kayamo.eu-Shop an?

Günter Windler: Allerdings. Wer über eine Dawanda-CSV-Datei verfügt, für den spielen wir alle Artikel innerhalb von 24 Stunden ein. Somit kann der Händler schon am nächsten Tag alle seine Produkte über kayamo verkaufen. Für sehr große Shops bieten wir auch eine Billbee-Schnittstelle für Bestandsabgleich und Listing an. Verkäufer mit sehr vielen Artikeln können ihre Artikel also auch sehr entspannt über diesen Weg bei kayamo importieren. Das heißt, unsere Verkäufer können alle ihre Produkte bei kayamo einstellen lassen, ohne selbst viel Hand anlegen zu müssen - 0 Arbeitsaufwand, 0 Kosten. Und für alle anderen Fälle finden wir auch immer eine Lösung. Zur Not pflegen wir Artikel auch händisch für unsere Verkäufer ein. Wir sind da, glaube ich, sehr unkompliziert und hilfsbereit.

IT-Recht Kanzlei: Gibt es Mitgliedsgebühren oder Abos auf Ihrer Plattform?

Günter Windler: Wir sind keine großen Freunde von Verpflichtungen oder Vorkasse. Wir erheben keine Jahres- oder Monatsbeiträge und auch keine Anmelde- oder Registrierungsgebühren. Jeder Verkäufer, der für uns in Frage kommt, kann alle seine Artikel bis zum 30.08.2018 bei uns kostenlos einstellen. Bei kayamo ist es einfach: Wenn jemand kayamo testen will, kann er alle seine Produkte kostenlos einstellen und sich das Ganze mal 3 Monate anschauen. Wenn der Verkäufer dann merken sollte, dass er nicht so viel umsetzt wie erhofft, kann er von heute auf morgen seinen Shop deaktivieren, ohne

etwas dafür bezahlen zu müssen. Wir finden: Mehr Flexibilität und weniger Risiko geht aktuell nicht.

IT-Recht Kanzlei: Welche Shopmodelle bieten Sie Händlern und was kostet das Verkaufen auf kayamo.eu?

Günter Windler: Wir bieten 2 Modelle an:

1. Für Materialhändler. Hier ist es ganz einfach: Von jedem Verkauf bekommen wir 10% Provision. Das war's. Keine Einstell- oder Wiedereinstellgebühren.
2. Für alle anderen Händler. Auch hier ist es ganz einfach: Von jedem Verkauf bekommen wir 8% Provision und 0,10 Euro Wiedereinstellgebühr. Ab dem 30.08.2018 berechnen wir dann auch wieder unsere normalen 0,10 Euro Einstellgebühren. Aber wie schon gesagt: Bis zum 30.08.2018 kann kostenlos eingepflegt werden.

Eine wichtige Information vielleicht noch am Rande: Viele fragen sich natürlich: "Jetzt sind es 8% Provision ... und nächstes Jahr? Zahle ich dann 20%?" Da können wir beruhigen. Wir sind Freunde von Transparenz und Fairness. Wer sich jetzt seinen Tarif zu 8% sichert, behält diesen Tarif dauerhaft, solange es kayamo gibt. Wenn wir eine bestimmte Größe erreicht haben, werden wir unsere Provisionsberechnung auch anpassen. Aber aktuell gilt: Wer jetzt kommt sichert sich seinen Tarif dauerhaft.

IT-Recht Kanzlei: Bei Händlerfragen: Welche Art des Supports bieten Sie und wie sind die Reaktionszeiten?

Günter Windler: kayamo.eu kann telefonisch kontaktiert werden. Wie Sie selbst schon gemerkt haben, geht auch fast immer jemand sofort ran. Und sollten mal alle Leitungen besetzt sein, halten wir nicht viel von Warteschleifen. Der Verkäufer oder Kunde landet bei unserer Mailbox und kann sein Anliegen samt Telefonnummer hinterlassen. In der Regel melden wir uns innerhalb von 24 Stunden telefonisch zurück. Allerdings muss ich zugeben, dass ich den Kontakt per Mail dem Telefonat vorziehe. Bei Mails haben wir die Chance, zu priorisieren und arbeiten die Anfragen der Wichtigkeit nach ab. In der Regel kriegen aktive Verkäufer eine Reaktion auf eine schriftliche Anfrage innerhalb von 3 Stunden ... meistens reagieren wir aber schon innerhalb von 10 Minuten. Verkäuferanfragen dauern aktuell länger. Da wir die Shops, die zu uns kommen sollen, kritisch prüfen und aktuell sehr viele Anfragen reinkommen, kann die Reaktionszeit hier schon mal bei 2 Wochen liegen. Ist keine böse Absicht - liegt aber auch an der Menge der Anfragen.

IT-Recht Kanzlei: Es sind einige neue DIY-Marktplätze am Start. Wie positionieren Sie sich im Vergleich zu Ihren Mitbewerbern?

Günter Windler: Ich denke, die Nische, die wir besetzen, ist schon deutlich erkennbar. Unser Fokus liegt nicht primär auf "Handmade", da handmade an sich noch keine Aussage über die Qualität des Produkts liefert. Wir wollen unseren Kunden attraktive, qualitativ hochwertige, individuelle und einfach schöne Produkte anbieten und setzen daher auf Verkäufer, die genau dieses gewisse Etwas bieten und ihre Produkte auch ansprechend in Szene setzen. Das zu unserer Zielsetzung im Bereich "Produktangebot". Des Weiteren unterscheiden wir uns klar in Sachen Konditionen von der Konkurrenz: Meines Wissens sind unsere Konditionen für Verkäufer im Vergleich sehr günstig und transparent. Auch in Sachen Technik brauchen wir den Vergleich nicht scheuen, da wir auf AmazonWebService, Billbee Listing &

Bestandsabgleich und auf PayPalPlus als Zahlungsservice setzen. Auch in puncto "Rechtssicherheit" ist - dank der IT-Recht-Kanzlei - alles im grünen Bereich. Wenn diese Vorteile nicht für kayamo sprechen, dann weiß ich auch nicht mehr weiter ... ;)

IT-Recht Kanzlei: Was darf man in Zukunft noch von kayamo.eu erwarten?

Günter Windler: Ende August werden wir eine große Kampagne starten, um Käufer für kayamo und unsere Shops zu begeistern. Erste Tests sind zu unserer vollsten Zufriedenheit ausgefallen. Dementsprechend sind wir sehr gespannt auf das Weihnachtsgeschäft. Mittelfristig werden wir noch viel in die Optik und vor allem Geschwindigkeit investieren, da die Geschwindigkeit der Seite unser Google-Ranking beeinflusst und auch Kunden positiv auffällt. Langfristig werden wir auch noch ein paar Wünsche und Verbesserungsvorschläge unserer Verkäufer bezüglich der Handhabung des Admin-Bereichs umsetzen. Aber bevor wir zu weit in die Zukunft schweifen ... was zählt, ist das diesjährige Weihnachtsgeschäft und wir werden alles dafür tun, dass das ein voller Erfolg für die Käufer, Verkäufer und damit auch für kayamo wird.

IT-Recht Kanzlei: Herr Windler wir danken für das Gespräch

Günter Windler: Ich danke Ihnen für die Möglichkeit kayamo.eu hier vorzustellen.

Interessierte Onlinehändler können sich [hier](#) über unseren AGB-Service für kayamo.eu informieren.

Veröffentlicht von:

RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)

Rechtsanwalt