

Mælkekrigen mod Bilka & Arla

SYDKYSTEN 05.05.2004

Bilka & Arla

Uddrag af brev- og e-mail-veksling med Bilka

13.04.04 (e-mail fra N.O.)

Bilka Ishøj

Jeg har tidligere (06.04.04) spurgt om, hvorfor jeg nu kun kan købe Arlas mælkeprodukter i jeres forretning.

Jeg fik intet svar!

Jeg er utilfreds med Bilkas handelsmetoder. Bilka støtter åbenbart Arlas bestræbelser på at få monopol på Danmarks mælkemarked.

Det burde være jer bekendt, at konkurrencetilsynet har meldt Arla til politiet for tvivlsomme metoder overfor mindre mejerier for at opnå dette monopol.

Jeg håber denne gang på svar

Niels Olsen

14.04.04 (e-mail fra Bilka)

Beslutningen om kun at forhandle Arla produkter, er taget af vores centrale indkøbschef.

Nu svarer Bilka på min første e-mail med et papirbrev:

14.04.04 (modtaget 15.04.04)

Det glæder os altid at modtage tilbagemeldinger fra vore kunder, da vi hermed får mulighed for at forbedre vore produkter eller udbedre eventuelle fejl..

Bilka ønsker så mange valgmuligheder som muligt blandt vore leverandører (min fremhævelse).

Vi vurderer løbende potentielle leverandører ud fra forskellige kriterier, så som kvalitet, produktudvikling, leveringssikkerhed og pris. Vor nuværende aftale med Arla Foods er således resultatet af en sådan vurdering (forkortet af undertegnede).

Med venlig hilsen

Dansk Supermarked Indkøb I/S

Rikke Bønnelykke

Mejeri

Og så til sagen

Jeg skriver dette læserbrev for at skabe debat om Bilkas politik overfor leverandører og kunder. Bilka har næsten monopol i Ishøj som langt det største indkøbscenter – og burde derfor i demokratiets navn netop have »så mange valgmuligheder som muligt.

Mit første spørgsmål til Bilka gik især på mælk fra Hirtshals Andelsmejeri, som sammen med andre mindre mejerier kæmper en brav kamp mod Arlas bestræbelser for stavnsbinding af mælkeproducenter, som bliver påtvunget urimelig langvarige kontrakter for at kunne sælge deres mælk. Dette anser jeg som en slet skjult metode til at kvæle mindre mejerier – og hindrer en fair kvalitets- og priskonkurrence med Arla.

Når de små og mindre mejerier er kvalt, så er Arla enerådende både på pris og kvalitet. Og det er ikke i Bilka-kundernes interesse, for jeg har en temmelig sikker fornemmelse af, at hvis Arla får monopol på mejeriprodukter, så stiger prisen og kvaliteten falder.

»Bilka ønsker så mange valgmuligheder som muligt blandt vore leverandører« – skriver Bilka! Det er her jeg ikke forstår en dut. Bilka vælger Arla som eneleverandør af mælk – kunderne hos Bilka har ingen valgmuligheder, men Bilka kunne vælge andre mælkeleverandører.

Det er et uskønt makkerpar: Arla som Danmarks-monopol – Bilka som Ishøj-monopol!

Hilsen fra

Niels Olsen – medlem af Enhedslisten, Ishøj

SYDKYSTEN 19.05.2004

Bilka & Arla igen

Den 5. maj 2004 bragte Sydvesten mit læserbrev om »Arla og Bilkas mælke-monopol«. Her udtrykte jeg min utilfredshed med Bilkas behandling af sine kunder og leverandører m.h.t. mejeriprodukter – især det forhold, at Bilka udelukkende fører Arlas mælkeprodukter.

Mit spørgsmål til Bilka gik især på mælk fra Hirtshals Andelsmejeri, som sammen med andre mindre mejerier kæmper en brav kamp mod Arlas bestræbelser for stavnsbinding af mælkeproducenter, som bliver påtvunget urimelig langvarige kontrakter for at kunne sælge deres mælk. Dette anser jeg som en slet skjult metode til at kvæle mindre mejerier – og hindrer en fair kvalitets- og priskonkurrence med Arla.

Når de små og mindre mejerier er kvalt, så er Arla enerådende både på pris og kvalitet. Og det er ikke i Bilka-kundernes interesse, for jeg har en temmelig sikker fornemmelse af, at hvis Arla får monopol på mejeriprodukter, så stiger prisen og kvaliteten falder.

Bilka svarer mig personligt: »Bilka ønsker så mange valgmuligheder som muligt blandt vore leverandører. Vi vurderer løbende potentielle leverandører ud fra forskellige kriterier så som kvalitet, produktudvikling, leveringssikkerhed og pris. Vores nuværende aftale med Arla Foods er således resultatet af en sådan vurdering«.

Til Sydkysten oplyser Bilka, at de har svaret mig personligt, og at de ikke har yderligere kommentarer!

Nu bliver jeg endnu mere utilfreds med Bilkas kundepolitik – for kunderne har jo netop ingen valgmuligheder vedr. leverandør, når Bilka udelukkende fører Arlas mælkeprodukter. Kunderne har ikke mulighed for at sammenligne priser og kvalitet. Ad andre kanaler har jeg fået kendskab til, at Hirtshalsmælken solgte ganske flot set i forhold til Arla.

Indtil mit første læserbrev har jeg ladet min utilfredshed gå ud over mejerifdelingens personale – jeg stod ikke alene og brokkede mig – flere andre kunder stod næsten i kø for at tilkendegive samme utilfredshed. Men det var jo uretfærdigt – for personalet har jo ikke indflydelse på Bilkas kundepolitik – den styres med hård hånd fra Bilkas hovedkontor.

Jeg har ikke opgivet at brokke mig over Bilkas kundepolitik, men et enkelt læserbrev i Sydkysten gør åbenbart ikke indtryk på Bilka. Derfor opfordrer jeg alle Bilka-kunder, som deler min utilfredshed, om at udfylde klageformularen, som fås ved informationsskranken ved indgangen – det gør forhåbentlig indtryk på Bilka.

*Niels Olsen, medlem af Enhedslisten, Ishøj
Kærgangen 39, 2635 Ishøj*

SYDKYSTEN 26.05.2004-12-09

Bilka & Arla - igen, igen

Sydkysten bragte den 19.05.2004 mit andet læserbrev om Bilkas (Ishøj) bemærkelsesværdige kundepolitik. Jeg kritiserer at Bilka udelukkende fører mejeriprodukter fra Arla, som fører en meget hårdhændet politik overfor deres mælkeleverandører – tvinger nærmest disse gennem meget langvarige kontrakter til kun at levere mælk til Arla. Derved kommer mindre mejerier til at mangle mælk til deres forskellige produkter – og kan derfor ikke indgå i retfærdigt konkurrence med Arla omkring pris og kvalitet.

Bilka svarede mig personligt: »Bilka ønsker så mange valgmuligheder som muligt blandt vore leverandører. Vi vurderer løbende potentielle leverandører ud fra forskellige kriterier så som kvalitet, produktudvikling, leveringssikkerhed og pris. Vores nuværende aftale med Arla Foods er således resultatet af en sådan vurdering«.

Jeg vil igen fastslå, at når Bilka kun bruger én leverandør, nemlig Arla – så har kunderne ingen valgmuligheder.

Efter mit sidste læserbrev har jeg fået både mundtlig og skriftlig opbakning til min 'Bilka-kritik'. F.eks. skriver en Bilka-kunde fra Ågården i Ishøj bl.a. til mig: »Jeg forstår heller ikke, hvorfor det skal være så kedeligt at handle i Bilka. Efterhånden gider jeg godt, mindst én gang om ugen, at tage i City 2, bare ved tanken om alle de lækkerier inden for mejeriprodukter, man kan få derude. Det må vel være kunden som bestemmer? Jeg har også skrevet en klage, men ingenting hjælper«.

I modsætning til min nye 'penneven', mener jeg at det nytter at klage – når tilstrækkelig mange kunder klager, må det efterhånden gå op for Bilkas ledelse, at man kører en forfejlet kundepolitik – kunderne er i sidste ende fundamentet for Bilkas eksistens. Derfor opfordrer jeg igen alle Bilka-kunder, som deler min utilfredshed, om at udfylde klageformularen, som fås ved informationsskranken / flaskeindleveringen ved indgangen – det gør forhåbentlig indtryk på Bilka.

*Niels Olsen – medlem af Enhedslisten i Ishøj
Kærgangen 39, 2635 Ishøj*

Mælkekrigen endte med at nu har Bilka også andre mejeriers mælkeprodukter på hylderne – JEG VANDT KRIGEN

