

OSLOHANDDEL

**HENLAGTE
NASKERI-
ANMELDELSER
-HVA BETYR DE?**

SIDE 6

**BUTIKK-
MILJØETS
BETYDNING**

SIDE 3

**BYUTVIKLINGS-
BYRÅDEN
ØNSKER ET
LEVENDE OSLO**

SIDE 4

OSLOHANDEL

MARS 2011

REDAKTØR

Rannveig Mølmen Nergården

REDAKSJON

Lars Fredriksen

Gunnar Larssen

Hanne Hassel

Janne Holtet Westbye

FORSIDEFOTO

Rannveig Mølmen Nergården / OHF

FORMGIVING

www.comosi.no

TRYKK

Kraft Digitalprint

OPPLAG

2050

NESTE UTGAVE

April 2011

ADRESSE

Karl Johans gate 37 A

0162 Oslo

Telefon: 22 40 34 40

Telefaks: 22 42 70 31

E-post: admin@ohf.no

www.ohf.no

Redaksjonelt stoff kan sendes

Oslo Handelsstands Forening

pr. e-post: admin@ohf.no



OSLO HANDELSSTANDS FORENING

En glipp?

Da næringsbyråden i Oslo innkalte til presentasjon av næringspolitisk handlingsplan ble vi mildt sagt overrasket over det vi fikk presentert.

Handel og service var utelatt fra planen. Den største næringen i privat sektor med over 5.000 virksomheter, 56.000 ansatte og en omsetning på 41 milliarder kroner var ikke med i planen. En glipp?

OHF mener at Oslo skal være stolt av sin status som handelsby og samtidig ydmyke nok til å se at denne posisjonen ikke skjer av seg selv. For å befeste og utvikle handelen som er så viktig for byen, krever dette at man må ha en aktiv næringspolitisk plan for dette arbeidet. Handelen er rasjonell og flytter seg dit den får best betingelser og kunder.

Vi har levert konkrete innspill basert på analyser og fakta. Dette har blitt godt mottatt, men er ikke tatt med i næringspolitisk handlingsplan. Vi mener at handel må få sitt eget målområde slik at Oslo kan opprettholdes som handelshovedstad regionalt og nasjonalt. Det må legges til rette for lønnsom handel.

OHF har beskrevet målene, delmålene og tiltakene med tidsfrister. Alt dette er overlevert til Byrådsavdeling for finans

og næring. Vi forstår at den presenterte planen er til bearbeidelse før den leveres videre. Vi har tro på at «glippen» blir rettet opp slik at vi kan fortsette det konstruktive samarbeidet OHF har med politikere og ledelse innen Oslo kommune.

Byutviklingsbyråd Bård Folke Fredriksen uttaler at «handel er helt avgjørende for Oslo». Det lover bra. Les hele intervjuet i denne utgaven av Oslo Handel.

I disse dager arrangeres Ski-VM i Oslo. 650 utøvere fra 60 nasjoner konkurrerer innen 21 øvelser. Det forventes 1800 pressefolk, 300.000 tilskuere og flere hundre millioner TV-seere. Premieutdelingen foregår daglig på Universitetsplassen. Heller ikke handel og service i Osloregionen lar denne muligheten gå fra seg. Det er en folkefest. Vi viser frem Norge og Oslo fra sin beste side. Vi skal sørge for å tjene penger på både kort og lang sikt. Og vi skal gi et så godt inntrykk at det frister å komme tilbake. Det er ingen glipp.

Vennlig hilsen

GUNNAR LARSEN

Adm. direktør

gunnar@ohf.no



INNKALLING TIL GENERALFORSAMLINGER

OSLO HANDELSSTANDS FORENING avholder ordinær generalforsamling **ONSDAG 27. APRIL 2011 KL. 18.00** i Heftyesalen, Karl Johans gate 37A, 4. etg. OSLO HANDELSSTANDS FELLESKONTOR holder sin generalforsamling umiddelbart etterpå., på samme sted.

Generalforsamlingen i OHF DAGLIGVAREGRUPPEN OSLO OG ROMERIKE avholdes **ONSDAG 27. APRIL 2011 KL. 16.00** i Karl Johans gate 37 A. Etter vedtektene § 11 og § 14 må eventuelle medlemsforslag om vedtektsendringer eller saker som styret skal behandle, sendes skriftlig innen 1. mars.

Vi vil spare både miljøet og penger ved å legge all dokumentasjon i forbindelse med generalforsamlingene på www.ohf.no, senest én måned før møtene.



GJØR GREP I BUTIKKEN

- ØK SALGET

- Mer enn to tredjedeler av alle kjøpsbeslutninger tas i butikk, sa rektor Jens Nordfält fra Center for Retailing ved Handelshögskolan i Stockholm da han gjestet Butikkleverandør-messen som OHF arrangerte med easyFairs.

Nordfält er en av verdens fremste forskere på kjøpsadferd, og visste godt hva han snakket om under foredraget *Å bygge varemerker i butikk*. Rektoren refererte til en rekke undersøkelser han har gjort for å kartlegge butikkmiljøets betydning for omsetningen.

- Det er en grunn til at butikker selger 50 prosent mer ost dersom ostene står plassert rett etter brødene og ikke et annet sted i butikken. Sambandseksposering fungerer, og vi har gjort undersøkelser som viser opp til 1500 prosent omsetningsøkning dersom eksempelvis ost og kjeks står inntil hverandre.

- Det er mange inntrykk å ta hensyn til i butikken. Derfor bør butikker forenkle varepresentasjonen for å få kundens oppmerksomhet i langt større grad. Det kan for eksempel gjøres ved at varer som tilhører samme gruppe står sammen, sa Nordfält og brukte et case om halspastiller. Nye halspastiller hadde blitt plassert forskjellige steder i butikken, og da kundene hadde vært og tatt en vare i nærheten av pastillene, spurte Nordfält dem om de hadde sett pastillposen han holdt i hendene før. Ingen hadde lagt merke til halspastillene i juicehyllen, men nesten 15 prosent hadde lagt merke til dem i pastillhyllen.

- Av Ica Maxi sine 45.000 vareartikler, så registrer kunden bare oppunder hundre selv. Da er butikkene nødt til å hjelpe kundene til å se utvalget og trigge kjøpslyst. I de tilfeller hvor kunden ikke er helt bevisst på

handlelisten, så vil farge, form og tekstbruk være avgjørende for valgene som tas. I den sammenheng trakk Nordfält fram Old El Paso og Santa Maria som henholdsvis markedsfører seg i gult og rødt.

På spørsmål fra Oslo Handel om hva butikker bør fokusere mest på, svarer rektoren sortering i sortimentet og gjennomtenkt eksponering av varene. Han mener amerikanske Stew Leonard's og H-E-B er best i klassen når det kommer til å utforme et spennende butikkmiljø som øker salget.

Nordfält brukte mye tid på å forklare menneskets begrensede korttidsminne. Butikker gjør derfor både lurt og lønnsomt i å hjelpe til å avdekke kundens behov.

- Det er mange produkter folk ville ha kjøpt dersom de ble påminnet om at de hadde et behov, sa forskeren. Og i de tilfeller hvor kunden ikke vet hva som står på handlelisten, vil farge, form og tekstbruk være avgjørende for hvilke



OHFs utviklingssjef Lars Fredriksen var fornøyd med at Jens Nordfält holdt foredrag på Butikkleverandørmessen.



Kunder må minnes på at de har behov, sa rektor og forsker Jens Nordfält.

varer vedkommende velger.

- Den beste måten å drive påvirkning av et varemerke på, er å selve det. Mye mer det enn å bruke penger på reklame.

KJØPSFAKTA

- En gjennomsnittlig kjøpstur tar 30 minutter
- Av alt vi titter på i butikker, er vi bevisste på mindre enn 1 prosent.
- Folk klarer bare å ha 4-5 infoenheter i hodet samtidig. Og bildeminnet er like begrenset som ord og tall.
- 83 % av all informasjon vi har i hodet, kommer gjennom synssansen.
- Kunder bruker ofte bare en beslutningsregel som eksempelvis pris eller miljøvennlig.
- Den beste måten å øke opplevelsen av et sortiment på er å minke det.
- Den beste måten å øke prisopplevelsen på, er å sette opp mange skilt med pris på. Folk får følelsen av det er tilbud og rabatter.

-HANDEL ER HELT AVGJØR

- Er det noen som hevder at det er mye handel i Bogstadveien? spør byutviklingsbyråd Bård Folke Fredriksen og vil gjerne svare selv.

- Nei! Hvorfor? Fordi Bogstadveien er det den er nettopp på grunn av handel.

Byrådets spørsmål og svar skal snu saken om utbyggingen av Økern på hodet, og vise at handel kan skape et sted og en destinasjon mer enn omvendt. Han viser til diskusjonen som har pågått om hvor stort areal som skal reguleres til handel på Økern. Byrådet har gitt klarsignal for 55 000 kvadratmeter, noe Folk Fredriksen er veldig fornøyd med. Dersom bystyret sier seg enig, vil Oslos største kjøpesenter bli liggende der.

- Vi må ikke tenke for smått når vi regulerer kjøpesentre. Jeg tror hovedårsaken til at folk handler lite i egen bydel, slik vi ser i Grorud og Søndre Nordstrand, er størrelsen og utvalget på nærsentrene. Tilbudet mangler kvalitet og bredde. Ta for eksempel Senter Syd Mortensrud. Mange ønsket å regulere senteret større enn slik det ble, og nå ser vi at folk velger å bile til Vinterbro eller Ski i stedet. Også trenger vi å få liv i og fortette rundt drabantbysentrene for å gjøre områder attraktive og spare miljøet, mener byråden for byutviklingen.

Det fører han raskt over på Groruddalssatsingen som snart har kommet halvveis i den ti år lange prosjektperioden.

- De første prosjektene er gjennomført, og vi ser synlige resultater som Bjerkedalen park og Grorud park. Vi er godt i gang med målet om bedre forbindelse på tvers gjennom dalen. Området får et estetisk løft og blir mer attraktivt å bo og leve i. Flere

arbeidsplasser og leiligheter med fortetting rundt lokalsentrene åpner for økt handel.

Groruddalen er bare et av mange steder som må bygge ut de neste årene. Sterk befolkningsvekst gjør behovet for boliger, arbeidsplasser og aktivitetsområder enormt. Prognoser viser at Oslo teller 200 000 flere innbyggere i løpet av 20 år. Den nye kommuneplanen forteller at 90 000 boligtomter og enda flere arbeidsplasser bør på plass samme periode.

- Vi planlegger en by for flere og bygger ut med leiligheter i Groruddalen, Ensjø, Hasle og Bjørvika for å nevne noen steder. Vi ser samtidig på hvordan hvert område kan øke attraktiviteten, blant annet ved større nærsentre, sier Folke Fredriksen, og legger til at det er miljøriktig å ha gode handelstilbud i nærheten av der man bor. Han tror ikke den tankegangen går ut over Oslo sentrum

som handels- hovedstad.

- Det er klart at sentrum merker utbyggingen av sentrene på Storo, Tveita, Linderud og Lambertseter, men ingen steder kan matche utvalget og bredden til Oslo sentrum. Kommunen arbeider kontinuerlig med å ruste opp sentrumsgater og plasser blant annet gjennom samarbeidet

Levende Oslo, der gårdeiere, OHF og Statsbygg er med. Vå må gjøre vårt for at folk vil ta turen til bykjernen. Handel er helt avgjørende for et levende sentrum og en levende by.

For øyeblikket er det Kvadraturen, spesielt Rådhusgata frem til Christiania Torv, som pusses opp. OHF har flere ganger snakket om handelsmuligheter i området.

- Kvadraturen har noen av byens eldste og flotteste bygninger som må ivaretas, men det er viktig å komme til et kompromiss mellom kulturvern og moderne bruk. Posthallen er et godt eksempel på hvordan handel kan inngå i gammel bebyggelse. Det samme er Eger på Karl Johan, sier byråden som er interessert i å gjøre noe med bankpalassene som blir stående tomme når flere konsern flytter til Bjørvika.

Han er ikke så interessert i glassoverbygg i deler av Kirkegata som OHF har foreslått.

- Jeg er for kreative ideer, men vi har nok oppgaver å løse på gateplan før vi ser på overbygg, sier byråden som i stedet blir med på å tenke underjordisk.

Han har sammen med sine stemt for parkeringshus under Youngstorget og Rådhuset, men er foreløpig nedstemt. Under Akershus Festning er

en mulighet han vil undersøke nærmere.

- De som drømmer om et bilfritt sentrum, vil få et dødt sentrum. Jeg håper de kan ha

mer enn en tanke i hodet samtidig og heller se helhetlige trafikale løsninger. Etter min mening har vi nådd en nedre grense for antall gateparkeringsplasser, og de som er forsvunnet skulle vært erstattet med plasser i hus, men

- Det er klart at sentrum merker utbyggingen av sentrene på Storo, Tveita, Linderud og Lambertseter, men ingen steder kan matche utvalget og bredden til Oslo sentrum.

RENDE FOR OSLO



Bård Folke Fredriksen synes kjøpesenteret Eger er et godt eksempel på hvordan shopping kan ta plass i gamle bygg.

det har vi dessverre ikke fått flertall for. Det er ikke lenge før gateparkeringen forsvinner på Tullinløkka og Vestbanen heller, så vi trenger fortgang i parkeringsplanene for Oslo.

Byråden, som selv er født og oppvekst på Nordberg og bor på Kjelsås, blir ekstra engasjert når det blir snakk om Fjordbyen.

- Jeg har et spesielt forhold til det prosjektet ettersom jeg har jobbet med det siden jeg startet som politiker i 1991. Og det er stas når Wallpapermagasinet kårer Oslo til en av de mest

spennende byene når det kommer til arkitektur og design, og nevner Fjordbyen som en god grunn.

OHF har flere ganger påpekt bekymring over at Bjørvika og Sørenga blir en bo- og sovebydel ettersom det ikke er tilrettelagt for nok handel. Det er ikke Folke Fredriksen enig i.

- Det er avsatt areal både til handel og restauranter. Jeg er ikke bekymret for at den nye bydelen blir livløs, men jeg lytter gjerne til OHF for hva som må til for å gjøre område enda mer attraktivt. ■

Månedens HMS-tips skal bidra til at våre medlemmer har et levende HMS-system. Et godt HMS-system forebygger sykdom, skade og tap av verdier. Det skal bidra til å sikre medarbeidere, kunder, miljø, drift og materielle verdier, samt skape økt konkurransevne. Månedens HMS-tema kan tas opp på personalmøter eller andre former for samlinger hvor alle ansatte er tilstede, og er beregnet å ta ca. 15 min. For et godt utbytte bør avvik følges godt opp.



ARBEIDSMILJØ

- Den enkelte ansatte har et ansvar for å variere arbeidsstilling og dermed forebygge belastningsskader.
- Bruk behagelig skotøy med god støtdemping. Dette reduserer belastning på rygg, hofter og bein.
- Drikkevann skal være tilgjengelig til enhver tid.
- Ubehagelig støy skal søkes eliminert.
- Belysning skal være god, særlig ved kassedisker/arbeidsstasjoner.
- Barn som har fylt 13 år kan utføre lett arbeid. Arbeidet skal ikke påvirke barnets sikkerhet, helse eller utvikling på en uheldig måte. Barnets skolegang skal heller ikke påvirkes negativt.

OHF kan bistå sine medlemmer med innføring av sikkerhetstipsene gjennom sitt samarbeid med Sikkerhetsledelse AS, som består av rådgivere med lang politi- og sikkerhetsfaglig kompetanse. Forebygging av kriminalitet og oppfølging ved traumatiske hendelser er noen av deres kjerneområder. De har også en beredskapstjeneste med 24-timers rådgivnings- og utrykningsberedskap. Kontakt OHF ved Janne på tlf: 22 40 34 40 for mer informasjon.

ANMELD ALLTID!

Butikker i Osloregionen frastjeles store verdier daglig. Anmelder du butikktyper? Det er svært viktig å anmelde for å vise omfanget av vinningskriminaliteten.

Mørketallene er enorme, og OHF oppfordrer alle til å ta seg "bryet" med å anmelde alle saker. Det gjelder også saker der varer er borte uten at man har klart å ta gjerningspersonen i det han/hun stjeler. Anmeld ukjent gjerningsperson på lik linje med kjent. Store verdier forsvinner ut fra butikkene hver dag, uten at politi eller myndigheter får kjennskap til hvor stort dette omfanget egentlig er, hvis du ikke anmelder.

Vi vet at mange som driver butikk i Osloregionen, ikke anmelder lenger fordi de stadig erfarer at dette ikke får prioritet hos politiet. Mange tilbakemelder stor frustrasjon rundt selve anmeldelsen, men også fordi de oppfatter at de fleste saker blir henlagt. OHF har i samarbeid med politiet laget en oversikt over hva som faktisk gjøres fra politiets side i de ulike saker.

Dette er hva som skjer: Politiets behandling av anmeldelser for naskeri er i utgangspunktet enkle saker om de er komplette og inneholder opplysningene som anses nødvendig fra politiets side.

HVA SOM VANLIGVIS BLIR GLEMT/MANGLER I ANMELDELSEN:

- Tidspunkt for naskeriet
- Hva som ble stjålet
- Navnet på hvem som observerte naskeriet
- Bruk blokkbokstaver (utydelig skrift kan være årsak til henleggelse)
- Leselig signatur og gyldig påtalebegjæring



OHFs sikkerhetsjef Janne Holtet Westbye oppfordrer alle butikker til å anmelde alt – alltid.

HENLAGT PÅ GRUNN AV MANGLENDE SAKSBEHANDLINGSKAPASITET

er dessverre noe butikkene også får som svar på en anmeldelse. Når en anmeldelse henlegges på dette runnlaget betyr det at det er gjort en vurdering av at det på det gjeldende tidspunkt ikke anses å være kapasitet til å behandle saken pga arbeidsmengden i strafferettspleien.

MERK! Naskeri med kjent gjerningsperson skal som hovedregel ikke henlegges med denne begrunnelsen.

HENLAGT PÅ GRUNN AV BEVISETS STILLING

Dette betyr at påtalemyndigheten har etterforsket et anmeldt forhold, men ikke funnet bevis som anses tilstrekkelig for å prøve saken rettslig. Det betyr samtidig at politiet heller ikke har funnet det bevist at det ikke har funnet sted eller straffbart



Anmeld ukjent gjerningsperson på lik linje med kjent gjerningsperson.

forhold. Denne koden kan også benyttes i tilfeller hvor man har forsøkt å finne fram til opplysninger som mangler i anmeldelsen, men hvor man etter en avveiing velger å ikke gå videre med etterforskningen.

HENLAGT GRUNNET MANGLENDE PÅTALEBEGJÆRING

Anmeldelser som henlegges med denne begrunnelsen mangler gyldig påtalebegjæring fra forretning, det vil si skjema med signatur fra person som på vegne av forretningsvirksomheten kan begjære påtale samt dokumentasjon som beviser at man innehar slik myndighet.

PÅTALEUNNLATELSE

Dette er konstatering av skyldansvar uten at det utmåles traff. Som reaksjon blir det likevel stående på rullebladet.

MERK! Påtaleunnlattelse skal som ho-



vedregel ikke benyttes når det gjelder personer som er registret for gjentatt kriminalitet.

HENLAGT GRUNNET AT GJERNINGSPERSON ER UNDER STRAFFBARE LAVALDER

Gjerningspersonen er under 15 år og kan ikke straffes. Saken følges opp av politiet ved blant annet en bekymringsamtale sammen med foreldre/foresatte. Ved gjentatt kriminalitet er det aktuelt å kontakte barnevernet.

Har du spørsmål eller informasjon i forbindelse med tyveri/naskeri anmeldelser, ta kontakt med OHFs sikkerhetssjef Janne Holtet Westbye.

RANSSTATISTIKK												
ANTALL RAN FRA FORRETNINGER I OSLO												
ÅR	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010				
TOTALT	76	83	64	58	47	74	71	102*				
2011	JAN	FEB	MAR	APR	MAI	JUN	JUL	AUG	SEP	OKT	NOV	DES
RAN	10											

* av disse var 69 grove

Har du spørsmål om handel som krever svar fra jurist? Oslo Handel hjelper deg.

Advokater fra firmaene Ræder og Storløkken svarer på spørsmål knyttet til handel, service og næringsliv fra leserne av Oslo Handel. Svarene arkiveres på www.ohf.no, hvor det ligger kontaktinformasjon til alle fire advokatene dersom du ønsker juridisk bistand utover svarene i Oslo Handel. De to første timene ved konsultasjon hos Ræder er gratis for Pluss-medlemmer, så lenge henvendelsen skjer via oss. Ved ytterligere bruk av tjenesten får OHF-medlemmer gunstig timepris.

KJØP OVER DISK ANGREFRIST

SPØRSMÅL: Kan en forbruker angre og heve kjøpet av en vare kjøpt over disk?

SVAR: Dersom du kjøper en vare over disk i vanlig butikk, har du ikke rett til å heve kjøpet fordi du angrer deg. Forutsetningen for å kunne heve et kjøp er at det foreligger en vesentlig mangel eller feil ved varen.

I de tilfeller salget ikke skjer over disk, men ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted (postordekjøp, telefonsalg, netthandel, dørsalg, bokklubber e.l.) vil du etter angrerettloven ha en angrefrist på 14 dager fra den dagen du har mottatt både varen, angreskjema, opplysninger om angreretten samt øvrige opplysninger som loven krever at selger gir. I visse tilfeller forlenges angrefristen til 3 måneder eller 1 år.

Ved bruk av angreretten må det gis melding om dette til selger, og du må selv sørge for å returnere varen. Ønsker du å returnere varen, må den være i tilnærmet samme stand og mengde som da du mottok den. Returkostnadene bæres normalt av selger.

Med hilsen

Advokat **HANNE HEUM KARLSEN**
Ræder Advokatfirma DA
hhk@raeder.no | 402 33 662 | 23 27 27 00

Send spørsmål til rannveig@ohf.no og merk mailen med «Spør juristen». Husk å skrive med fullt navn. Advokatene har ikke lov til å besvare spørsmål fra andre advokaters klienter.



BERNHARD HALVORSEN
Storløkken Advokatfirma
Partner
Forretningsjus



CARL A. CHRISTIANSEN
Ræder Advokatfirma
Partner
Handelsrett



ELIZABETH EGE
Ræder Advokatfirma
Partner
Arbeidsrett



HANNE HEUM KARLSEN
Ræder Advokatfirma
Eiendomsrett og generell
kontraksrett

Returadresse: Oslo Handelsstands Forening, Karl Johans gate 37 A, 0162 Oslo



Alle menn kan lære å synge med Karl Johan koret.

NYE SANGERE SØKES!

Alle menn kan lære å synge! Handelsstandens Sangforening Karl Johan koret har 165-årsjubileum med konserter og tur i 2012. I den forbindelse søker vi nye sangere, og alle stemmetyper er ønskelig.

Koret ble stiftet 3. oktober 1847 og har i dag 36 aktive sangere. Dirigent er Holger Arden. Øvelsene holdes i OHFs vakre lokaler i Paleet, Karl Johansgt. 37 fra kl. 18.30 til kl. 21.00 mandager. Kontakt formann Arild Rinvoll på telefon 900 18 322 eller se www.kjk.no for mer informasjon.



THOR JOHNE 90 ÅR

15. mars fyller kormedlem Thor Johne 90 år. Han er fremdeles aktiv i Karl Johan koret og møter på øvelse hver mandag. Johne var formann i koret fra 1967 til 1969 og er både æresmedlem og har Storkors i Handelsstandens Sangerorden. Koret vil hylle han på sin generalforsamling 28. mars. OHF gratulerer!



SENTERSAMARBEID

OHF har fått en ny kollega på kontoret. Gøril Hågensen, daglig leder for Nordic Council of Shopping Centers (NCSC) i Norge, har samme arbeidsadresse som OHF.

- Gunnar Larssen snakket om at tettere samarbeid hadde vært bra for begge, og jeg så fordelen av å sitte i et fagmiljø og formalisere stillingen min, sier Hågensen, som tidligere har jobbet hjemmefra.

- Det blir mer kontinuitet i arbeidet, og her har jeg kollegaer som jeg kan utveksle ideer og erfaringer med. Samarbeidet med OHF går blant annet ut på at vi skal arrangere to temamøter i løpet av året som er interessante både for våre og OHFs medlemmer.

To dager i uken er Hågensen å finne på kontoret i Karl Johan. NCSC og OHF satser på et faglig og godt langsiktig samarbeid innen kjøpesenterbransjen.

- Vi ønsker å få bedre kontakt med detaljhandelen, og OHF ønsker mer kunnskap om kjøpesentre på Østlandet. Det er til det beste for begge, sier hun.

