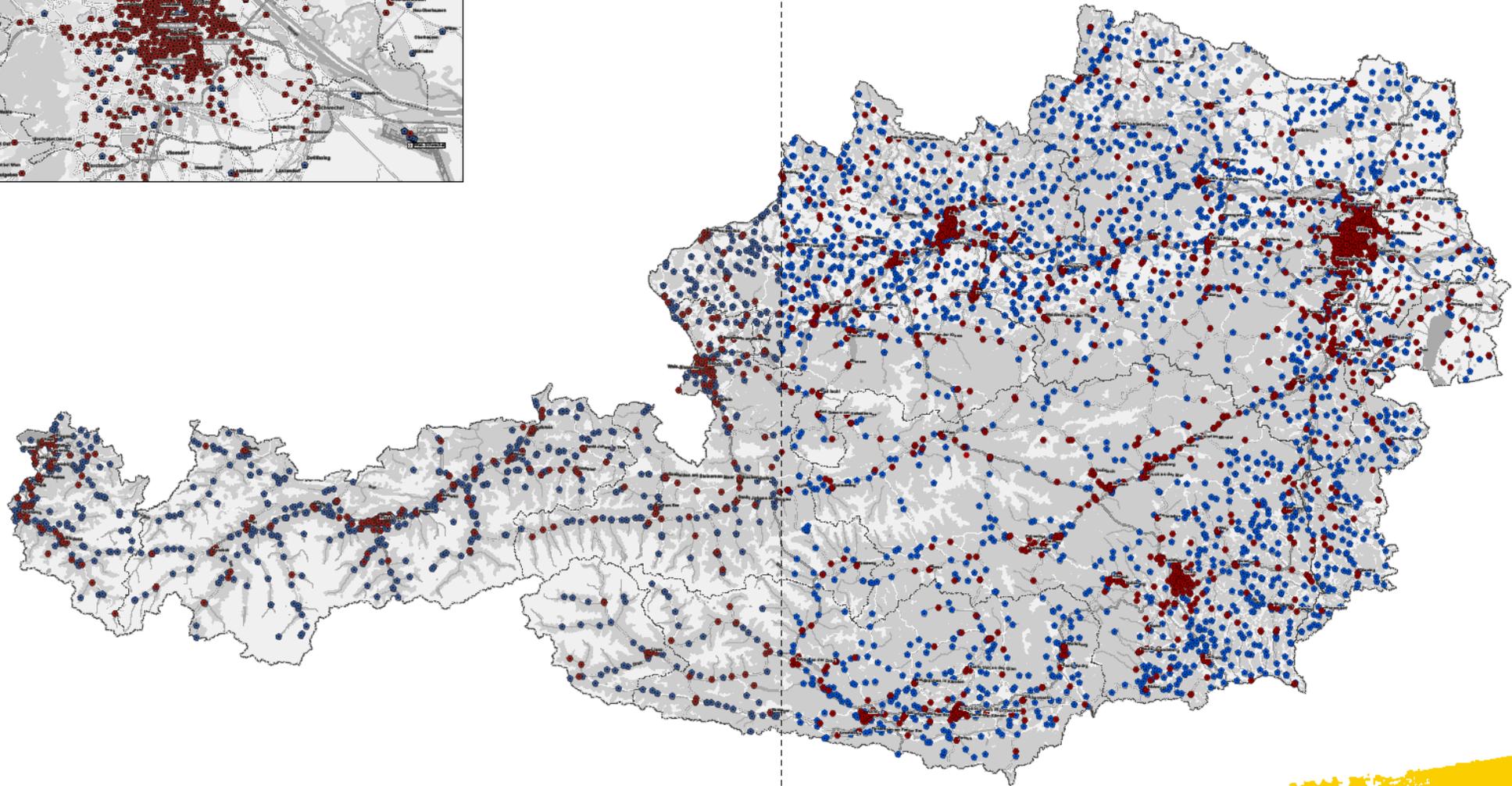
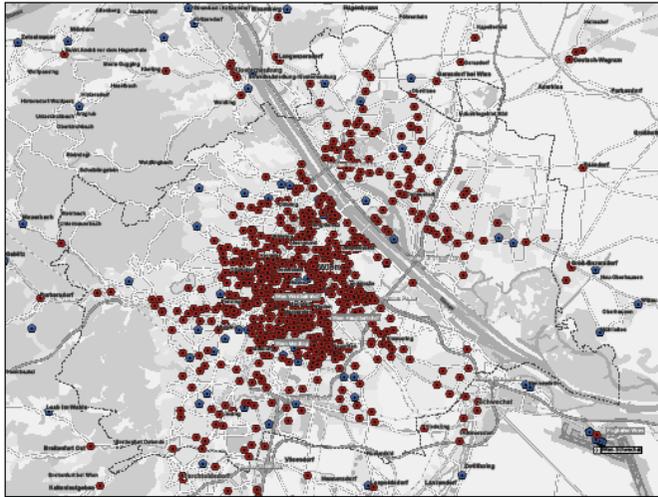


# TÄTIGKEITSBERICHT 2018



**MIT  
VERNUNFT  
GENIESSSEN.**

# 5.457 TRAFIKEN IN ÖSTERREICH



- 2.386 Tabakfachgeschäfte
- 3.071 Tabakverkaufsstellen

Stand 31.12.2018

**MVG: DAS GRÖSSTE SOZIALE  
UNTERNEHMERNETZWERK UND DAS GRÖSSTE  
EINZELHANDELSYSTEM IN ÖSTERREICH!**

A man in a dark blue suit, identified as Mag. Hannes Hofer, is shown from the side, looking towards a wall. He has his right hand pressed against the wall. The wall is light-colored and has the word 'TABAK' embossed in large, capital letters. The background shows shelves filled with various tobacco products in a shop setting.

# MIT VERNUNFT GENIESSEN!

TABAK

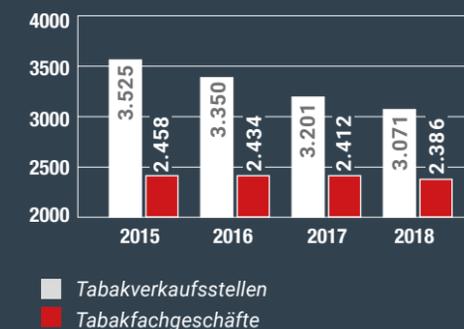
*Mag. Hannes Hofer, Geschäftsführer der MVG, kann auf ein erfolgreiches Jahr 2018 verweisen. Im großen Jahresrückblick erklärt er, warum er die sozialpolitische Verantwortung in Zukunft noch weiter in den Fokus rücken wird, was das Ausland von Österreichs Trafikwesen lernen kann und welche Resonanz das „Monopol“ von außen erfährt.*



Wir wollen, dass wir als Land stolz darauf sein können, dass wir den Vertrieb von sensiblen Genusswaren mit einer sozialpolitischen Zielsetzung kombinieren.

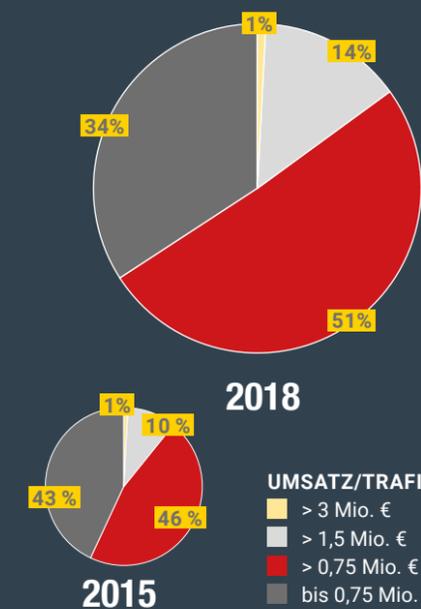


## 5.457 Trafiken – das größte Einzelhandels-system Österreichs



In Österreich gibt es 2.386 Tabakfachgeschäfte und 3.071 Tabakverkaufsstellen. Der richtige Mix sichert die Nahversorgung und damit das Einzelhandelsmonopol. Die Anzahl der Verkaufsstellen sank 2018 – die Fachgeschäfte blieben nahezu stabil.

## Anzahl der mittelgroßen Tabakfachgeschäfte steigt



**Wirtschaftlich.** Seit 2015 ist die Anzahl der mittelgroßen Trafiken um nahezu 10 Prozent angestiegen. Die kleinen Trafiken mit Umsatz bis 0,75 Millionen Euro sind um 9 Prozent weniger geworden.



**n der MVG weht ein frischer Wind. Die sozialpolitische Ausrichtung wird von Ihnen viel stärker in den – auch medialen – Fokus gerückt. Warum?**

**Hannes Hofer:** Mir geht es vor allem darum, die Tradition, die die MVG und das Tabakmonopol ausmachen bzw. schon immer ausgemacht haben, wieder mehr ins Bewusstsein der Öffentlichkeit zu rücken. Ganz zentral ist dabei die sozialpolitische Ausrichtung. Das Besondere der MVG ist, dass wir freiwerdende Trafiken ausschließlich an Menschen mit Behinderung vergeben.

### Mit welchem Ziel?

Wir wollen, dass wir als Land stolz darauf sein können, dass wir den Vertrieb von sensiblen Genussmitteln, den es auf der ganzen Welt gibt, mit einer sozialpolitischen Zielsetzung kombinieren. Es gibt in vielen Ländern ein Tabakmonopol. Aber nur in Österreich werden Trafiken – wie

schon erwähnt – an Menschen mit Behinderung vergeben. Dieses österreichische Modell möchte ich auch international bekannter machen. Ich denke, es lohnt sich, den einen oder anderen Aspekt davon zu kopieren.

### Ein attraktives Modell mit Vorzeigewirkung also ...

Ich finde unser System extrem attraktiv, weil es Menschen, die mit einer Behinderung leben, die oftmals Zeiten langer Arbeitslosigkeit oder einen schweren Schicksalsschlag hinter sich haben, ermöglicht, einen Beruf auszuüben. Einfach ein normales, selbstständiges Leben zu führen. Wir schaffen es, dass diese Menschen Unternehmer werden können. Wenn das nicht attraktiv ist! Unternehmer zu sein ist doch die Königsdisziplin in unserem Wirtschaftsleben. Zwar findet das in einem geschützten Bereich, den das Monopol schafft, statt. Aber auf diese Art funktioniert es – mit wenigen Ausnahmen – hervorragend.



**Und der Erfolg gibt Ihnen und Ihrem Team recht ...**

Wir sind sehr glücklich! Ein großes „Danke“ an mein hervorragendes Team, dass wir es 2018 geschafft haben, 100 Prozent der neu zu besetzenden Trafiken an Menschen mit Behinderung zu vergeben.

**Können Sie die Aufgaben der MVG kurz skizzieren?**

Der Gesetzgeber hat uns die Aufgabe gegeben, für ein funktionierendes Tabakeinzelhandelssystem zu sorgen. Zu den zentralen Aufgaben gehören die Planung von Trafikstandorten, die Suche und die Auswahl von neuen Trafikantinnen und Trafikanten sowie die Betreuung der bestehenden Trafikanten. Hier kümmern wir uns vor allem um die Definition der Produktpalette, die in den Trafiken angeboten werden darf. All diese Aufgaben erledigen wir in enger, partnerschaftlicher Abstimmung mit den Trafikanten.

**Tabak ist ja kein ganz einfaches Thema. Wie sehr gelingt es Ihnen, die MVG ins richtige Licht zu rücken?**

Sie sprechen ein Kernthema unserer Branche an. Die Sensibilität hinsichtlich Genussmitteln und ganz besonders bezüglich des Tabaks ist natürlich allgegenwärtig. Aber wir machen es uns dabei auch selbst etwas schwer.

**Was meinen Sie konkret?**

Nehmen Sie den zentralen Begriff unseres Systems – Monopol. Geliebt von den Trafikanten und uns allen in der MVG. Er steht für ein geregeltes System für den Verkauf von sensiblen Genussmitteln, Gebietsschutz und gesetzlich definierte Handelsspannen für Trafikanten – ich spreche hier von der Innensicht.

Auf der anderen Seite ist aber „Monopol“ ein Reizbegriff in der freien Marktwirtschaft. Man stellt sich Preisregelungen und das Ausnützen von Macht vor – hier spreche ich von der Außensicht.

Sobald man das Trafiken-Ökosystem verlässt, stößt man auf diese Sichtweisen und Hindernisse. Ich bekomme diese Rückmeldung bei jedem Gespräch über meinen Beruf und die MVG.

**Was wollen Sie dabei ändern?**

Mir geht es um das Schaffen von Bewusstsein für die unterschiedliche Wahrnehmung von innen und außen. Und dann um den Versuch, alteingesessene Begriffe zu überdenken oder zumindest unserem modernen Sprachgebrauch anzupassen.

**Haben Sie auch schon konkrete Ideen dazu?**

Aufmerksamen Lesern wird aufgefallen sein, dass ich den Begriff MVG dem Begriff „Monopolverwaltung“ vorziehe. Das verhält sich so wie OMV mit „Österreichischer Mineralölverwaltung“ – wie oft spricht das Management der OMV von der Mineralölverwaltung? Richtig, nicht sehr oft. Sie haben es mit der Betonung der drei Buchstaben geschafft, den Staub der Wörter „Mineralöl“ und „Verwaltung“ loszuwerden. So ungefähr haben wir das auch mit der

Monopolverwaltung vor. MVG bedeutet für uns daher: **MIT VERNUNFT GENIEßEN!**

**Und was bedeutet das konkret für die Trafiken?**

Wir brauchen moderne Begriffe, um über das Trafiksystem sprechen zu können. Dabei müssen wir auf die Besonderheiten und Vorteile des Systems achten.

Tatsache ist, dass das österreichische Trafikwesen weltweit einzigartig ist und eine ganz alte Tradition hat; und genau das macht es heute so schwierig, die richtigen Worte zu finden. Früher war es einfach nur cool zu rauchen, und zur Zeit von Joseph II. waren die Begriffe „Monopol“ und „Verwaltung“ das Nonplusultra.

**Ein mutiger Denkansatz – weg vom „Monopolverwaltungs-Denken“ hin zu einem modernen, sozialen System ...**

Ja! Und wie wir dieses System dann konkret nennen, ist völlig egal. Ich kann aber genau sagen, was es ausdrücken muss: öffentlich – sozial – partnerschaftlich. Das heißt: Die MVG steht im Bundeseigentum, wir verfolgen ein soziales Ziel und arbeiten mit den Trafikantinnen und Trafikanten auf Augenhöhe.

**Und orientieren Sie sich in der Begriffsfindung an anderen bestehenden Organisationen?**

Ja, in der Privatwirtschaft nennt man so eine Vertriebsstruktur „Franchise“. Aber das Trafiksystem ist einfach besser!

**Und warum?**

Weil die Trafikantinnen und Trafikanten innerhalb des gesetzlichen Rahmens einen wesentlich größeren Entscheidungsspielraum haben. Damit ist – in einem doch regulierten Unternehmenssystem – eine persönliche und damit motivierende Gestaltungsmöglichkeit da. Keine Trafik ist wie eine andere – und daran soll sich auch nichts ändern.

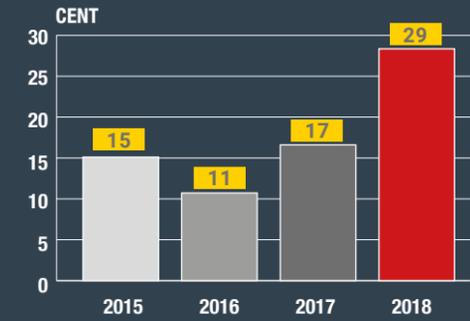
**Und wo sehen Sie die Parallelen zwischen einem klassischen Franchisesystem – ich denke an McDonald's – und der MVG?**

McDonald's ist gut gewählt: Auch hier werden sensible Genussmittel verkauft, die stark emotionalisieren ...

Aber zu Ihrer Frage: Was zeichnet denn ein Franchisesystem aus? Da ist zuerst einmal eine gemeinsame starke Marke. Und das Trafikwesen hat diese. Jeder kennt den Rauchring. Zweitens gibt es zwischen dem Franchisegeber und dem Franchisenehmer Verträge – bei uns heißen diese „Bestellungsverträge“.

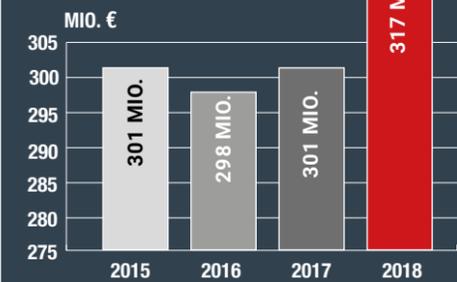
*Wir haben als MVG eine Schutzrolle zu übernehmen. Denn jeder Trafikant muss und soll von seiner Tätigkeit leben können.*

**Preiserhöhung in Maßen ...**



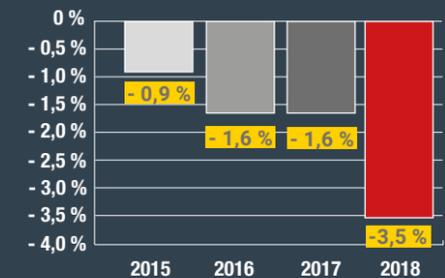
**Kernstrategie.** 2018 kam es zu einer Preiserhöhung von durchschnittlich 29 Cent pro Zigarettenpackung. Dieser Anstieg unterstützt sowohl die sozialpolitischen und fiskalpolitischen als auch die gesundheitspolitischen Ziele.

**... bringt höhere Spannerträge**



**Vertriebseffekt.** Im Vorjahr konnten durch die Preiserhöhungen um 16 Millionen Euro mehr Spannerträge lukriert werden als im Vorjahr; damit konnten Rohertragsgewinne verzeichnet und Inflationsverluste abgegolten werden.

**... und reduziert Tabakkonsum**



**Mengenregulativ.** Insgesamt haben die Österreicher im vergangenen Jahr 21 Millionen Packungen weniger Zigaretten geraucht. Der Absatz ging 2018 um 3,5 Prozent zurück.

Drittens gibt es immer ein Kernprodukt oder eine Kernproduktpalette – bei dem einen sind es Burger, bei uns sind es Tabakwaren.

Es gibt also durchaus Parallelen und Analogien, aber wir – das Bundesgremium und die MVG – müssen den passenden, modernen Namen erst gemeinsam entwickeln und dafür sorgen, dass die Innen- und Außensicht stimmig ist.

**So ein System mit tausenden Partnern kann ja nur funktionieren, wenn gegenseitige Wertschätzung da ist ...**

Richtig! Ich möchte mich daher auch mit allem Nachdruck bei den Trafikantinnen und Trafikanten, aber auch bei deren gewählten Funktionären für die sehr wertschätzende Atmosphäre bedanken.

**Sprechen wir noch etwas detaillierter über die sozialpolitische Aufgabe der MVG, die Sie in Ihrer Arbeit so in den Fokus rücken ...**

Im Kern geht es um die Schaffung von unternehmerischer Existenz durch das Trafikwesen. Wir haben eine große Verantwortung, denn wir vergeben im Jahr rund 100 Trafiken. Wir haben dabei eine Schutzrolle zu übernehmen, denn jeder Trafikant muss und soll von seiner Tätigkeit leben können.

**Wie definieren Sie diese Schutzfunktion?**

Die Trafiken müssen trotz sinkender Absatzzahlen überle-

ben können und zumindest moderate Steigerungen ihrer Ertragskraft erzielen. Dazu muss auch die MVG ihren Beitrag leisten und das Geschäftsmodell der Trafiken nachhaltig absichern und weiterentwickeln.

**Wie geht es denn den österreichischen Trafikanten?**

Es gibt eine zentrale Kennzahl, das ist der Spannerertrag aus Tabakprodukten. Und dieser hat sich in den vergangenen Jahren negativ bis ganz schwach positiv entwickelt. Deshalb war es uns ein großes Anliegen, dass der Spannerertrag wieder steigt. Ich bin sehr stolz darauf, dass unsere Strategie, die wir 2017 vorbereitet haben, 2018 konkrete Ergebnisse gezeigt hat.

**Konkret: Die Summe der Spannererträge aller Tabakfachgeschäfte ist im Berichtsjahr von 301 Millionen auf 317 Millionen Euro gestiegen ...**

Ja. Das sind mehr als fünf Prozent Steigerung! Ein schöner Erfolg nach einigen schwierigen Jahren.

**Zur Umsatz- bzw. Gewinnsteigerung tragen auch die zahlreichen neuen Zusatzangebote bei?**

Für uns als MVG steht immer das Thema Genuss im Vordergrund – ganz nach unserem Motto „Mit Vernunft genießen“. Daher war es nur folgerichtig, dass wir 2018 Coffee to go in die Trafiken gebracht haben. Dabei haben wir als MVG erst-

mals eine Ausschreibung gemacht, um die richtigen Partner zu finden. Insgesamt konnten wir dieses Projekt professionell umsetzen. Ein positiver Nebeneffekt: Die Trafiken sind nun mit einem anderen, positiver besetzten Thema als mit Rauchen in den Medien. Und das war auch eines unserer Ziele.

**Betrachten wir nun die gesundheitspolitischen Spannungsfelder und Akzente ...**

Wenn ich auf das Thema Gesundheitspolitik zu sprechen komme, ist uns natürlich die hohe Sensibilität des Produktes Tabak bewusst. Deshalb nimmt gerade das Thema Jugendschutz eine bedeutende Rolle ein. Wir wollen nicht, dass Jugendliche Tabakwaren erwerben können.

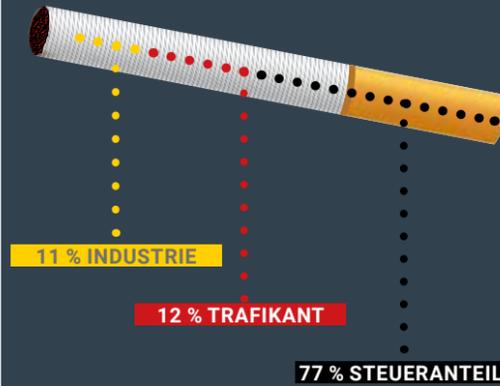
**Da gab es ja für die MVG und die Trafikanten 2018 doch einiges zu tun ...**

Ja, denn das Mindestalter für den Erwerb von Tabakwaren wurde von 16 auf 18 Jahre angehoben. Deshalb mussten auch alle Tabakautomaten mit einem neuen System aufgerüstet werden. Eine Aufgabe, die das Trafiksystem unter der Führung des Bundesgremiums erfolgreich meistern konnte.

**Was ist neu bei den Automaten?**

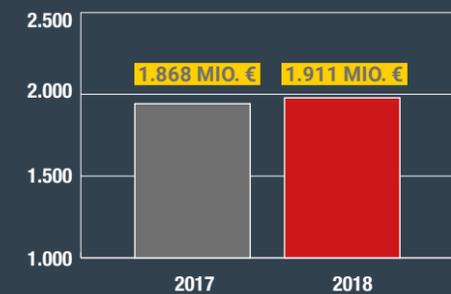
Sie funktionieren nach wie vor über die Bankomatkarte. Aber jetzt kommuniziert der Automat mit einem zentralen

**Wer kriegt was vom Zigarettenpreis?**



**Teilung.** In Österreich entfallen vom durchschnittlichen Zigarettenpreis von 5,05 Euro pro Packung insgesamt 3,90 Euro auf den Steueranteil, 0,61 Euro auf die Handelsspanne der Trafikanten und 0,54 Euro auf Großhandel und Industrie.

**Tabaksteuer für die Allgemeinheit**



**Fiskalpolitische Aufgabe.** Die Einnahmen der Tabaksteuer sind trotz Absatzrückgang stabil steigend. 2018 konnten 2,3 Prozent mehr für die Finanzierung von Staatsaufgaben eingenommen werden. Insgesamt wurden von den Trafiken im Vorjahr 2,5 Milliarden Euro an Steuern und Abgaben abgeführt – zusammengesetzt aus Tabak-, Umsatz-, Lohn- und Einkommensteuer.



*Uns ist die Sensibilität des Produktes Tabak bewusst. Deshalb ist uns Jugendschutz so wichtig.*



*Es geht um Genuss statt Sucht. In Maßen steigende Preise helfen dabei mit.*



Server, der zeigt, ob der potenzielle Käufer über 18 Jahre alt ist – oder eben nicht.

**Wie viel kostete die Umrüstung?**

Die Umrüstung kostete zirka 1.000 Euro pro Automat. Das macht bei österreichweit 5.500 Automaten rund 5,5 Millionen Euro aus. Kosten, die die Trafikanten tragen mussten.

**Viel Geld, und das in einem Jahr, in dem der Zigarettenabsatz zurückgegangen ist ...**

Der Zigarettenabsatz geht Jahr für Jahr zurück!

**Die Einnahmen aus der Tabaksteuer sind ja 2018 – wegen der von Ihnen skizzierten steigenden Preise und trotz sinkender Verkaufszahlen – dennoch gestiegen ...**

Die Steuereinnahmen aus der Tabaksteuer sind 2018 um 2,3 Prozent gestiegen. In absoluten Zahlen um 43 Millionen Euro! Die Tabaksteuer bringt dem Fiskus in Summe rund 1,9 Milliarden Euro im Jahr. Gemeinsam mit der Umsatz-, Lohn- und Einkommensteuer, die die Trafiken abführen, sind es sogar 2,5 Milliarden Euro.

*2018 ist es der MVG gelungen, die sozial-, gesundheits- und fiskalpolitisch gesteckten Ziele zu erreichen.*

**Der Finanzminister kann sich also freuen ...**

Dabei ist aber wichtig zu sagen: Es ist bitte nicht das Geld des Finanzministers! Es ist unser Geld. Es ist Geld für die Allgemeinheit. Wir alle profitieren davon. Denn gäbe es diese Steuereinnahmen aus der Tabaksteuer nicht, müsste im Gegenzug eine andere Steuer erhöht werden – sei es die Einkommensteuer, die Lohnsteuer, die Umsatzsteuer ...

**Und was ist eigentlich das Erfolgsgeheimnis dieser für uns alle erfreulichen Mehreinnahmen?**

Die in Maßen steigenden Preise. Wenn die Preise laufend moderat ansteigen, dann verdienen die Trafikanten auch mehr. Obwohl weniger geraucht wird. Und der erwähnte nicht ganz unwichtige Nebeneffekt: Der Finanzminister – und damit wir Steuerzahler – freut sich über steigende Einnahmen durch die Tabaksteuer.

**Um den Kreis zu schließen: Die sozial-, gesundheits- und fiskalpolitischen Erfolge, die Sie 2018 erzielen konnten, sind nun auch vom Gesetzgeber honoriert bzw. festgeschrieben worden ...**

Seit 2018 ist festgeschrieben, dass die MVG ihre Aufgaben unter Verfolgung von sozial-, gesundheits- und fiskalpolitischen Zielen zu erfüllen hat. Ein schöner Erfolg für uns! ©

100 % für Menschen mit Behinderung ...



**Der sozialpolitische Erfolg.**

Im Jahr 2018 konnten 100 Prozent aller neu besetzten Tabakfachgeschäfte an Menschen mit Behinderung vergeben werden. Diese Vergabepolitik fördert die Integration und die Gleichstellung am österreichischen Arbeitsmarkt.

... 1.270 Trafiken werden von Menschen mit Behinderung geführt



.. das größte soziale Unternehmernetzwerk Österreichs

**Nachbesetzung von Trafiken.**

Die MVG verfolgt das einzigartige Modell, freiwerdende Fachgeschäfte ausschließlich an Menschen mit Vorzugsrecht zu vergeben. Derzeit bilden 1.270 Trafikanten mit Behinderung das größte soziale Unternehmernetzwerk in Österreich.

## MONOPOL STARKEN

NOVEMBER - DEZEMBER

### MONOPOLZIELE GESETZLICH VERANKERT & VORGESTELLT

In der Eigentümerstrategie hat das Bundesministerium für Finanzen gemeinsam mit der Monopolverwaltung die drei Politikbereiche Sozial-, Gesundheit- und Fiskalpolitik festgelegt. Diese Dreiteilung der Zielausrichtung der MVG wurde 2018 auch im Tabakmonopolgesetz verankert. Bei der Gründung der MVG stand noch die effiziente fiskalpolitische Organisation im Fokus – eine Ausrichtung, die heute alleine nicht mehr zeitgemäß ist. Die sozialpolitische Zielsetzung wurde durch das Vorzugsrecht für Menschen mit Behinderung schon immer abgeleitet, aber war in dieser Deutlichkeit bisher nicht im Gesetz verankert.

NOVEMBER - DEZEMBER

### TABAKERHITZENDE PRODUKTE WERDEN TEIL DES MONOPOLS

Diese Produkte positionieren sich zwischen herkömmlicher Zigarette und E-Zigarette. Tabak wird erhitzt, aber nicht verbrannt. Es lösen sich tabakeigene Aromen und Nikotin. Der vom Raucher bekannte Geschmack und die Haptik, ein zigarettenähnliches Produkt zu inhalieren, machen die Erhitzer bei den Kunden beliebt. Anders als bei E-Zigaretten wird dieses Produkt besteuert und dem Tabakmonopol untergeordnet. In einem Gesetzwerdungsprozess wurden die besten Rahmenbedingungen für eine Markteinführung in Österreich geschaffen. Die Tabaksteuer orientiert sich an der Besteuerung anderer Länder und liegt mit rund 13 % etwa 60 % (ohne USt) unter der Besteuerung von Zigaretten. Die MVG hat diesen Prozess aktiv begleitet.

### MONOPOLZIELE WERDEN ERFOLGREICH UMGESETZT

2018/2019

**16 FOKUS JUGENDSCHUTZ**  
UMSTELLUNG 16 AUF 18  
Anhebung des Mindestalters von Rauchern auf 18 Jahre ab 1. 1. 2019. Dafür mussten alle 5.500 Automaten umgestellt werden. Kosten: 1.000 € pro Automat. Die MVG sorgt für Umstellung & Alterskontrollen.

2018

**FOCUS MVG-KONTROLLEN**  
THEMA JUGENDSCHUTZ  
Im Jahr 2018 wurden die mit den Trafikanten vereinbarten Kontrollen intensiviert: Erfreuliche Erfolgsquote: 75 % hielten die Vorschriften ein. Der gesundheitspolitische Trend für 100 % Jugendschutz hält an.

2018

**100 % DER TRAFIKEN AN MENSCHEN MIT BEHINDERUNG**  
Neubesetzungen von Trafiken – die nicht in der Familie übergeben wurden – erfolgten 2018 in allen Fällen an Menschen mit Behinderung von über 50%. Das Ziel, die Quote von Trafik-Unternehmern mit Behinderung zu erhöhen, wurde erfüllt.



### KOMMUNIKATION

FEBRUAR

**MVG BEI ZERO PROJEKT**  
DER ESSL-FOUNDATION  
Die MVG konnte sich im Rahmen dieser Konferenz vorstellen. Teilnehmer waren weltweite Experten, die 68 innovative Projekte zum Thema Barrierefreiheit und Inklusion von Menschen mit Behinderung präsentierten.

SEPTEMBER

**1. TRAFIKANTENSYMPOSIUM**  
STUDIE ZUM TRAFIKWESEN  
Der Event, der im Rahmen der Messe „Feuer und Rauch“ veranstaltet wurde, gliederte sich in drei Bereiche: Sozial-, Gesundheits- und Fiskalpolitik. Die Diskussion bestätigte die hohe Emotionalität beim Thema Rauchen.

NOVEMBER

**MVG UND ‚DER TRAFIKANT‘ –**  
KINOFILM UND DIALOG  
Die MVG, das Gremium der Trafikanten in Kooperation mit Lotterien, VÖZ, PGV, KOBV und Industrie luden ins Kino. Stakeholder nutzten die Vorführungen in Wien, Graz, Klagenfurt und St. Pölten; Gäste und Medien waren begeistert.



Das MVG-Jahr im Rückblick: Erfolge im Jugendschutz, neue und spannende Aufgaben für die MVG, gelungene Absicherung der Trafiken und eine positive Außenpräsenz können punkten.

# 2018 DAS MVG-JAHR

## KERNPROZESSE OPTIMIEREN

SOMMER 2018

### VERGABEPROZESS – ABLÖSE NEU

Um die Ablöseberechnung für Trafiken österreichweit zu vereinheitlichen, wurde nach mehrjähriger Vorarbeit (Analysen und Gutachten) 2018 eine faire, transparente und vor allem betriebswirtschaftlich und monopolrechtlich richtige Methode eingeführt. Diese Vereinheitlichung in Form der »Ablöse NEU« wird als Meilenstein in der Trafikbranche gesehen.

SEPTEMBER

### COFFEE TO GO – NEUE ERLÖSQUELLE

Zur Erweiterung des Nebenartikelskatalogs und unter Berücksichtigung der Kernkompetenz in Bezug auf verantwortungsvollen Genuss wurde – nach Bedarfserhebung und Ermittlung technischer Partner – im September mit Coffee to Go in den Trafiken gestartet. Dank penibler Vorarbeit konnte die Gewinnspanne optimiert werden. Die Einführung fand unter regem Medieninteresse statt.



2018

### ÖKONOMISCHE BASIS ABSICHERN

Die Kernertragsquelle der Trafiken ist der – seit Jahren rückgängige – Tabakverkauf. 2018 gelang es, trotz 3,5% weniger Verkaufs, eine Steigerung der Spannenerträge von über 5% zu erzielen. Die Basis für den Erfolg war ein neues Tabaksteuermodell, die Preise stiegen 2018 pro Packung um 29 Cent. Die Folgen: Neben der höheren Spanne für die Trafikanten stiegen Tabaksteuereinnahmen um rund 2,3%.

## OPERATIVE EXCELLENZ ANSTREBEN

1. QUARTAL 2018

### NAHVERSORGUNGS-ANALYSE MIT »WIGEO-GIS« ERARBEITET

Nach der Entwicklung der Strategie in den Vorjahren erfolgte 2018 eine systematische Auseinandersetzung mit der Frage nach der Versorgung der Bevölkerung mit Tabakwaren. Dank Geodaten-Analyse durch WIGEO-GIS konnte die Versorgung mit Tabakwaren in ganz Österreich genau untersucht werden. Dabei wurden auch separate Analysen für Wohn- bzw. Tagesbevölkerung erstellt. Für Stadt- und Landgebiete wurde mit unterschiedlichen Wegstreckenzeiten gearbeitet und es konnte eine über 90-prozentige Versorgung in definierten Zeiten festgestellt werden.

DEZEMBER

### NEUE AUFGABE: TRACK & TRACE

Bei Track und Trace spielt die MVG eine bedeutende Rolle. In diesem digitalen Prozess der Tabakindustrie geht es um die europaweite Bekämpfung von Schmuggel. Die Lieferkette von Zigaretten wird von der Herstellung bis zum Verkauf nachvollziehbar gemacht. Das Regelwerk dafür wurde in der Tabakprodukttrichtlinie der EU definiert. Zentraler Punkt ist die Kennzeichnung von Zigaretenschachteln mit Codes – und diese liefert die MVG für alle in Österreich zum Verkauf vorgesehenen Zigarettenpackungen – immerhin 600 Millionen Codes pro Jahr. Technischer Partner der MVG ist das Bundesrechenzentrum. Diese wichtige Rolle der Monopolverwaltung wurde in einer Gesetzesnovelle als Aufgabe im Dezember festgeschrieben. Umsetzungszeitpunkt: 20. Mai 2019.



*Christopher Moser ist nach einem Unfall querschnittsgelähmt. Von einer Sekunde auf die andere war in seinem Leben nichts mehr wie zuvor. Die MVG unterstützte ihn und verhalf dem jungen Kärntner zu einer neuen beruflichen Perspektive: Seit kurzem ist Christopher Moser stolzer Trafikbesitzer.*

# MEIN NEUES LEBEN ALS TRAFIKANT

A photograph of Christopher Moser, a man with a beard and short brown hair, sitting in a green wheelchair. He is wearing a dark blue long-sleeved shirt and blue jeans. He is holding a small white box of medicine in his right hand. He is in a pharmacy, with wooden shelves filled with various medications and products in the background. He is looking directly at the camera with a slight smile.

*Durch die Trafik habe ich eine neue Perspektive in meinem Leben gewonnen!*



W

Wenn man die Trafik Moser in Feldkirchen (Kärnten) betritt, fällt einem als erstes auf, wie lichtdurchflutet das Geschäft ist. Wie ordentlich sortiert die Zeitschriften, wie liebevoll arrangiert die seit geraumer Zeit so beliebten nikotinhaltigen Lutschsäckchen sind. Auch „Trafikhund“ Ralphie, der neugierig, aber doch vorsichtig hinter der Verkaufstheke hervorkommt, zaubert einem ein Lächeln ins Gesicht. Auf den zweiten – oder vielleicht auch dritten – Blick fallen auch andere Besonderheiten auf: Das große Zigarettenregal ist nicht so hoch wie gewohnt, auch die Regale mit den Zeitschriften sowie die Verkaufstheke weisen eine (bisschen) niedrigere Höhe auf, als man es gemeinhin von Trafiken kennt. „Drei-einhalb Tage haben wir für den Umbau gebraucht, inklusive neuer Außenfassade“, erzählt Besitzer Christopher Moser stolz. Mama Susanne ergänzt: „Die Verkaufstheke haben wir selbst zuhause angefertigt.“ Nicht Extravaganz steckt hinter diesen Ideen, sondern praktischer Nutzen: Der 28-Jährige sitzt seit einem Unfall 2012 im Rollstuhl. Seit 7. Jänner 2019 ist er offiziell stolzer Inhaber der Trafik. „Ich fühle mich pudelwohl!“, lächelt er und wie zur Bestätigung

hüpft Ralphie auf seinen Schoß. „Durch die Trafik habe ich eine neue Perspektive gewonnen!“ Das bestätigt auch Susanne: „Das Leben geht weiter – nur eben anders!“

#### Aufgeben ist keine Lösung

Mit fester Stimme erzählt Christopher von seinem Unfall: Er sei von einer Geburtstagsfeier in einem Club mit einem guten Kumpel zu Fuß auf dem Weg nachhause gewesen. Alkohol war zumindest bei ihm nicht mal ansatzweise im Spiel, betont er. Winter war's, der Schnee lag Meter hoch. Aus Sorge um seinen betrunkenen Freund drehte er sich um, rutschte aus und fiel von einer kleinen Brücke, die nicht ausreichend gesichert war, drei Meter in die Tiefe. „Ich kann mich nur noch daran erinnern, wie ich auf der harten präparierten Skipiste, die sich darunter befand, lag“, erzählt Christopher. Im Krankenhaus wurde zweimal notoperiert, im Krankbett erlebte er „meine erste und Gott sei Dank bisher einzige Nahtoderfahrung“ – und spätestens jetzt läuft einem als Zuhörer Gänsehaut über den Rücken: „Ich lag verkabelt da und plötzlich sah ich auf mich hinab, konnte mich und mei-

Das Leben geht weiter – nur eben anders!



Mutter Susanne unterstützt ihren Sohn tatkräftig – ohne seine Selbstständigkeit einzuschränken.

ne Umgebung ganz deutlich sehen. Es war, als ob ich neben mir stehen würde.“ Um Lebewohl zu sagen war's aber noch viel zu früh, das ließ allen voran Christophers Lebenswille und seine (physische, als auch mentale) Stärke nicht zu: Trotz der Schockdiagnose Querschnittslähmung kämpfte sich Christopher mit viel Motivation, Durchhaltevermögen und unbegrenztem Optimismus zurück ins Leben. „Aufgeben war schlicht und einfach keine Lösung!“ Klar, die Mama war eine große Stütze, trotzdem betont sie (und auch Christopher selbst): „Ich habe ihn nie verhätschelt, nie zu sehr bemuttert. Habe mitgeföhlt, aber nicht bemitleidet. Selbstständigkeit war meinem Sohn seit jeher immens wichtig, das wollte ich ihm nicht nehmen. Unser Motto: Mach ma, tu ma, pack `mas an!“

#### Eine neue Perspektive

Trotzdem: Wie sollte es weitergehen, jetzt, da sich das Leben von einer Sekunde auf die andere für immer verändert hat? Den heißgeliebten Job als Koch konnte Christopher nicht mehr ausüben. Mehrere Jahre vergingen, in denen



Der behindertengerechte Umbau der Trafik Moser in Feldkirchen dauerte nur drei Tage.

Christopher zwar „niemals in ein dunkles Loch fiel“, aber trotzdem nicht so recht wusste, wie sich seine Zukunft gestalten sollte. „Es war zwar immer mein Lebenstraum, den ganzen Tag nur am PC zu zocken und nicht arbeiten zu müssen“, grinst er schelmisch, „aber als es dann soweit war, fiel mir bald die Decke auf den Kopf. Es war an der Zeit, mich zu fragen: Was will ich vom Leben? Wohin soll mein Weg mich führen, was will ich noch erreichen?“ Susanne schlug aufgrund beruflicher Erfahrung (sie war in der Erwachsenenbildung tätig) vor, im Trafikgewerbe tätig zu werden. Der Vorbesitzer der Trafik in der Bahnhofsstraße 38 ging, das war bekannt, in Pension, also erkundigte man sich, wie das denn mit einer Übernahme wäre. „Andreas Marketz, der MVG-Leiter für Kärnten und die Steiermark, setzte sich sehr für uns ein“, erzählt Susanne immer noch gerührt. „Es war deutlich, dass der MVG sehr viel daran lag, meinem Sohn eine neue Chance zu geben!“ Die Prüfung schaffte Christopher problemlos, nach all den Formalitäten ging es Ende 2018 an die erwähnten Umbauarbeiten. Christopher: „Es war toll, sich seinen Arbeitsplatz selbst schaffen zu können – und erneut ein klares Ziel vor Augen zu haben!“

#### Große Kundennähe

Die Umstellung vom Koch zum Trafikbesitzer fiel ihm nicht allzu schwer. Christopher Moser macht den Eindruck, als sei er schon immer in diesem Geschäft tätig gewesen. Jeden Tag ist er hier, neben seiner Mutter gibt es noch eine weitere Angestellte. Ganz und gar nicht, weil Christopher den Job nicht alleine schaffen könnte („Ich erreiche auch die oberste Reihe des Zigarettenregals“), sondern aufgrund

der hohen Kundenfrequenz: „Durchschnittlich haben wir 300 Kunden täglich!“ Die Beliebtheit der Trafik Moser hat mehrere Gründe: Zum einen liegt's natürlich am großen Sortiment, vor allem aber an der Nähe zum Kunden: Als ein junger Mann zum Beispiel während unseres Besuchs einen speziellen (Tabakzubehör-)Wunsch hat, verspricht Christopher, er würde die ersehnte Ware bestellen. Der Kunde bedankt sich mehrmals, ist glücklich. „Es herrscht Vertrauen zwischen uns und den Kunden. Es wird uns auch viel Privates anvertraut“, erzählt Christopher – und lacht: „Außerdem rauche ich, habe inzwischen alle Marken durch. So kann ich meine Kunden sehr gut beraten.“ Und „per Du“ ist man sowieso mit dem Großteil, weil: „Wir sind hier schließlich in Kärnten.“ Fragen, was es mit dem Rollstuhl auf sich hat, gäbe es natürlich immer wieder, in den ersten Wochen nach der Neueröffnung besonders. Als unverschämt empfand er das nicht, meint Christopher, gibt aber zu: „Immer wieder an den Unfall erinnert zu werden ist schwierig, wenn man selbst damit bereits abgeschlossen hat.“

#### Selbstbestimmt und unabhängig

Mit der neuen Lebenssituation scheint sich der junge Mann tatsächlich ausgesöhnt zu haben, so glücklich, so ausgeglichen, so positiv und vor allem selbstbewusst wirkt er. Seine Selbstständigkeit hat er sich erhalten: Er fährt selbst zur Arbeit (sein Auto wurde auf seine Bedürfnisse hin umgebaut), nimmt auch in seinem eigenen Haus alles selbst in die Hand. Vielleicht macht ihm auch deshalb sein Job als Trafikant so glücklich: Christopher Moser ist selbstbestimmter, unabhängiger Unternehmer. Vielleicht selbstbestimmter als je zuvor. ©



Ein sympathisches Duo: Christopher und sein Trafikhund Ralphie freuen sich über 300 Kunden am Tag.

„Für Betroffene bedeutet die Arbeit als Trafikant neue Lebensfreude und Zuversicht.“



Michael Svoboda, KOBV

#### TRAFIKANT – EINE ECHTE CHANCE

Der KOBV-Der Behindertenverband ist seit seiner Gründung im April 1945 im Trafikwesen engagiert. Damals galt es, Kriegssopfern mit der Verleihung einer Trafik zu einer gesicherten Existenz zu verhelfen, was gelungen ist. Dasselbe gilt heute für Menschen mit Behinderungen.

Das österreichische Tabakmonopol bietet Menschen mit Behinderungen eine Chance, (wieder) im Berufsleben tätig zu werden und für sich und die Familie zu sorgen – Inklusion im besten Sinn des Wortes.

Für die Betroffenen bedeutet das neue Lebensfreude und Zuversicht. Als Interessensvertreter von Menschen mit Behinderungen bin ich stolz darauf, wie zahlreiche TrafikantInnen – aus oft aussichtslosen Situationen wie Arbeitslosigkeit und Isolation – mit physischen oder psychischen Behinderungen wieder Fuß fassen konnten und durch ihr Engagement in Arbeit, Beruf und Gesellschaft erfolgreich tätig sind. Yes, we can – ja, wir können es!



Niedrigere Regale und eine herabgesetzte Theke erleichtern Christophers Arbeit.



# MEINE TRAFIK, MEINE KUNDEN, MEINE FREUNDE

*Die Trafik  
Schwaiger in  
Güssing ist  
Nahversorger und  
sozialer Treffpunkt:  
Hier wird  
getratscht,  
hier werden  
Neuigkeiten  
ausgetauscht  
und hier wird ganz  
viel gelacht.  
Eine einzigartige  
Atmosphäre,  
in der  
Verkäuferinnen  
zu Vertrauten  
werden. Und  
außer Tabak gibt's  
hier einiges zu  
entdecken.*



**“**  
*Wir  
empfangen  
alle unsere  
Kunden mit  
offenen  
Armen.*

Bei Iris Schwaiger und ihren Mitarbeiterinnen herrscht immer gute Stimmung – das macht die Trafik zu einem Treffpunkt für den ganzen Ort.



E

sich dafür viel Zeit, immer freundlich, immer geduldig. „Bei uns wird keiner abgefertigt!“, betont sie.

### Darf's ein Kaffee sein?

Klar, man muss nicht drum rum reden: Die Lage der Trafik, die von Schwaiger vor sechs Jahren übernommen wurde („Ich hätte nie gedacht, dass ich den Job bekomme!“), ist für die hohe Kundenfrequenz nicht unwesentlich: Das Geschäft befindet sich direkt neben einer großen Supermarktkette, wenige Kilometer weiter ist das örtliche Krankenhaus. Aber es ist so viel mehr als nur der Standort, der eine Trafik zum Erfolg führt und zum beliebten sozialen Treffpunkt macht. Denn genau diesen Ruf hat sich die Trafik Schwaiger in den vergangenen Jahren erarbeitet, mit viel Fleiß und mindestens genauso viel Empathie, Charme sowie furchtlose Kontaktfreude der Besitzerin: „Bei uns plaudern und unterhalten sich die Leut' – miteinander, aber auch mit uns“, erzählt Iris voll Stolz. „Manchmal bildet sich im Geschäft sogar ein Grüppchen, das gar nicht mehr aufhört zu schwatzen!“ Iris, kokett, zuvorkommend und nicht auf den Mund gefallen – genau das schätzt die Kundschaft so sehr an ihr! – bietet dann schon mal einen Kaffee an, wenn es sich um Stammkunden handelt. Der wird auch immer wieder mal freudig angenommen. Weil wo lässt es sich besser plaudern als bei Iris und ihren Mädels?

### Seelsorgerinnen

Apropos Stammkundschaft: Davon hat die Trafik Schwaiger viele, „eigentlich fast ausschließlich“, so Iris. Das wird auch am Tag unseres Besuchs deutlich: „Hallo Camilla!“ – „Griaß di, Werner!“ – „Servas Michi!“ – „Hi, Christoph!“ Fast keine Kundschaft, die Iris und ihre Mitarbeiterinnen nicht beim Vornamen kennen. Lächelnd wird zurückgegrüßt, Stammkunde Christian bringt sogar ein Stückchen Schokolade als Geschenk mit. „Ein Ritual, er ist unser Schoko-Onkel!“ Andere berichten über den verletzten Arm, die längst fällige Entrümpelung der eigenen vier Wänden, das neu veröffentlichte Buch, die jugoslawische Herkunft, ja gar über Probleme, schwanger zu werden. Ein bisschen Geflüchte von so manchem männlichen Kunden gibt's auch. Abwechslungsreich, aber auch berührend! Womit wir beim entgegengebrachten Vertrauen wären: „Als gute Trafikantin musst du zu einem gewissen Grad auch Seelsorgerin sein“, ist sich Iris, die früher im Gastgewerbe tätig war, sicher. Die Burgenländerin fühlt sich nicht nur geehrt, sondern nimmt diese Verantwortung auch ernst. „Uns wird sehr viel Intimes erzählt. Betritt man unser Geschäft, geht es nicht nur um das Kaufen von Zigaretten oder die neueste Tageszeitung. Es geht um den sozialen Kontakt, das Miteinander.“ Getratscht wird aber nicht, betont Iris. „Die Leute wollen viel mehr verstanden werden, wollen sich dir anvertrauen.“ Stammkundin Petra bestätigt: „Hier hat man für mich immer ein offenes Ohr.“

### Wie eine Musikband

Nicht nur Besitzerin Iris, sondern auch ihre drei Mitarbeiterinnen Daniela, Herta und Regina tragen maßgeblich zum



In der Trafik Schwaiger gibt's viel mehr als nur Tabak – Nebenartikel und Coffe-to-go bereichern das Angebot.

in roter Teppich ist vorm Eingang ausgerollt und lädt zum Betreten der Trafik ein – was auch täglich bis zu 400 Kunden tun, an manchen Tagen sogar noch mehr. „Und ein Hund hat uns auch schon mal drauf gepinkelt!“, lacht Iris Schwaiger. Soll sein und macht auch nichts: Schließlich sind wir hier, trotz rotem (und inzwischen wieder sauberen!) Teppich nicht bei einer Film Premiere, sondern in der Trafik Schwaiger im burgenländischen Güssing. Und dort geht's bodenständig, aber vor allem humorvoll, dynamisch und doch vertraut, ja gar heimelig zu. „Ich komme immer wieder zurück, wie ein Boomerang!“, lacht Stammkundin Petra, die immer dann vorbeischaudert, wenn sie in ihrer Heimat zu Besuch ist. „Nicht nur wegen dem Angebot, das natürlich auch toll ist, sondern wegen Iris und ihren Mädels. Sie sind herzlich und lieb – einfach super!“ Iris lacht, was sie eigentlich den ganzen Tag lang tut. Für ein Späßchen ist die 46-Jährige, die eine lange Krankheitsgeschichte hinter sich hat, nämlich immer zu haben. „Ich liebe es, mit Menschen zu tun zu haben, genieße den

zwischenmenschlichen Kontakt und das Vertrauen, das auf beiden Seiten herrscht.“ Vertrauen? Dazu später mehr. Mitarbeiterin Daniela, eine enge Freundin von Iris, lächelt gerührt: „Die Atmosphäre bei uns ist wirklich einzigartig!“ Dann muss sie aber bereits die nächste Kundin bedienen, eine etwas ältere Dame, die nur gebrochen Deutsch spricht und Probleme mit ihrer Handywertkarte hat. Daniela nimmt

Trafikantin Iris und ihre Mädels sind einfach super!

### Mehr als Zigaretten und Co:

## TRAFIK SCHWAIGER ALS NAHVERSORGER

Beim Betreten der liebevoll dekorierten Trafik Schwaiger fällt als erstes natürlich das riesige Zigarettenregal ins Auge, das von altbewährten Marken bis zum neuesten Tabak-Kaugummi alles bietet. Auch die fein säuberlich sortierten Zeitschriften und erlesener Stopftabak für Pfeifen tragen zur Wohlfühlatmosphäre bei. Im Geschäft gibt es aber noch viel mehr zu entdecken: Spielkarten gibt es genauso zu kaufen wie gekühlte, nicht alkoholische Getränke, Schokolade, (Koffein-)Kaugummis, Event-Tickets, kreative Zigaretten-Etuis, Parkscheine, Schlüsselanhänger, Glückwunschkarten und einiges mehr. So ist die Trafik Schwaiger in den vergangenen Jahren nicht nur zum sozialen Treffpunkt, sondern auch zum kleinen, aber feinen Nahversorger in Güssing geworden.

Erfolg der Trafik Schwaiger bei – und zwar auf unkonventionelle Art: „Wir sind Freunde und ein gut eingespieltes Team, das sich toll ergänzt – auch deshalb, weil wir alle so unterschiedliche und zugleich authentische Charaktere sind.“ Ganz nach dem Motto: Für jeden Geschmack ist etwas dabei, ein bisschen wie bei einer Musikband. Iris lacht: „Ich bin die Entertainerin, Dani ist die Redefreudigste, Herta eine Mischung aus uns Zwoa und Regina ist unser Ruhepol. So ist es uns möglich, eine große Bandbreite an Kunden anzusprechen und auf jeden einzugehen. Regina zum Beispiel hat einen besonders guten Draht zu älteren Männern.“ Kritischer Nachsatz: „Wer will schon in ein Geschäft gehen, in dem man grantig begrüßt wird? Wir empfangen alle unsere Kunden mit offenen Armen.“

#### Feinfühlig und kompetent

Ein guter Draht zum Kunden heißt auch zu wissen, was dieser möchte – ohne viel Worte und manchmal, bevor er es selbst weiß. Zum Beispiel greift Daniela bei einem Stammkunden, kaum, als dieser die Trafik betritt, sofort zu „seiner“ Zigarettenmarke. Die langjährige Stammkundin Stefanie wiederum wird von Iris in Sachen Lesestoff beraten: Darf's ein Gesundheitsmagazin oder doch der neueste Promi-Klatsch

„Ich möchte, dass jede Person mit einem Lächeln mein Geschäft verlässt.“



sein? „Bei einem anderen Kunden wissen wir dank langjähriger Erfahrung, dass wir das von ihm gekaufte Erotikmagazin dezent in der Tageszeitung verstecken sollen“, lächelt Iris. Diskretion, gepaart mit Feinfühligkeit: Auch das ist Kundenservice. Überhaupt steht Hilfsbereitschaft in der Trafik Schwaiger an erster Stelle: Täglich wird (meist älteren) Kunden nicht nur bei der Aktivierung von Handy-Wertkarten, sondern manchmal auch bei der richtigen Befestigung der Vignette an der Autoscheibe geholfen.

#### Mit einem Lächeln

Das bedeutet jedoch nicht, dass in der Trafik Schwaiger Chaos oder heilloser Holladrio herrscht: Die Ware wird übersichtlich und ansprechend, aber nicht aufdringlich präsentiert, die Beratung ist in allen Bereichen kompetent. Eine Überwachungskamera sorgt für zusätzliche Sicherheit. Und: „Manchmal muss man Kunden auch erziehen!“, grinst Iris. Wenn zum Beispiel die Menschenschlange schon bis vor das Geschäft reicht, lassen sich die Verkäuferinnen trotzdem nicht stressen. Mit einem frechen-liebvollen Spruch bedient man auch schwierige Gäste, ist Iris überzeugt – und trifft den Nagel unbewusst auf den Kopf: In ihrer Trafik fühlt man sich nicht als anonymen Kunde, sondern als gern gesehener Gast, der aufgeheitert wird, wenn es ihm mal schlecht geht. „Ich möchte, dass jede Person mit einem Lächeln mein Geschäft verlässt“, betont Iris mit strahlenden Augen und unbändigem Engagement. „Und zu 99,9 Prozent gelingt mir das auch.“

„Trafikantinnen und Trafikanten gehören zum gesellschaftlichen Leben einfach dazu. Wir sind Kommunikationszentrum und Nahversorger in einem.“



**JOSEF PRIRSCHL**  
Bundesobmann Tabaktrafikanten  
Wirtschaftskammer Österreich

Die Trafik ist bewährte Verkaufsstelle für Tabakwaren, Lotterierprodukte, Sportwetten, Zeitungen und Zeitschriften. Und ein gesicherter Verkaufskanal für sensible Produkte, der die Einhaltung von rechtlichen Auflagen wie z.B. den Jugendschutz garantiert.

Darüber hinaus sind wir - vor allem in ländlichen Gegenden - oftmals die letzten Nahversorger, aber auch in der Stadt ist die Trafik das Zentrum des Grätzls. Nicht umsonst heißt es **MEINE TRAFIK**.

Die TrafikantInnen kennen ihre Kundenschaft und natürlich die bevorzugten Produkte, aber auch die Sorgen und Nöte. Durch diesen persönlichen Kontakt sind sie wichtige Ansprechpartner und oft auch über das Tagesgeschäft hinausgehende Anlaufstelle.

Das bewährte Warensortiment wird laufend um neue Produkte und Dienstleistungen erweitert, die auch vor dem digitalen Zeitalter nicht halt machen. So bleibt die Trafik auch weiterhin der wichtigste Nahversorger!



Ein bisschen tratschen, ein bisschen flirten und hie und da ein kleines Geschenk: In der Trafik Schwaiger wird Menschlichkeit groß geschrieben.

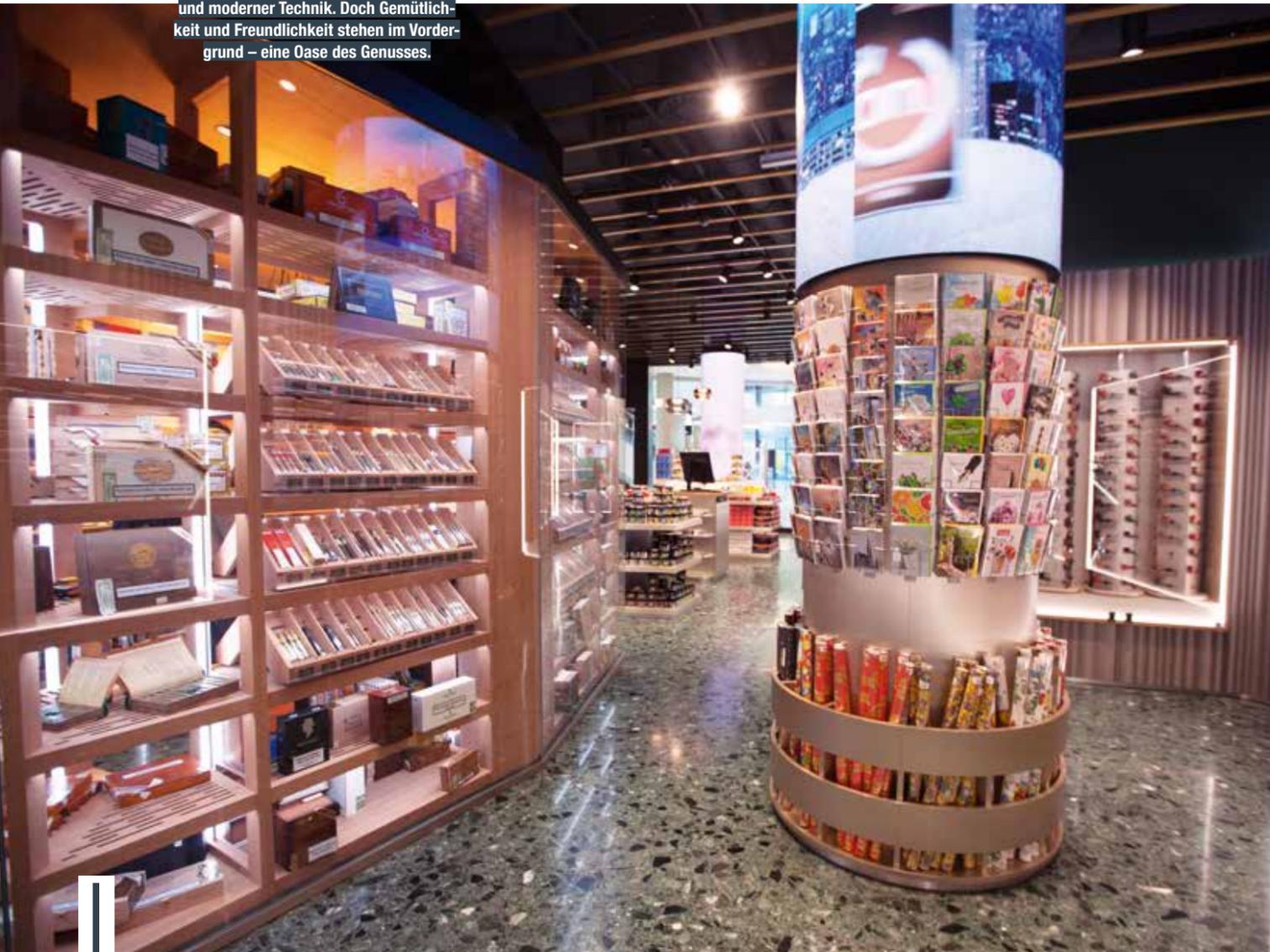
# EINE MODERNE

*Mit Weitsicht, innovativem Mut, Gespür für den Kunden und ganz viel Know-how hat Trafikant **Wolfgang Wasinger** einen futuristischen Ort der Entschleunigung und des Wohlfühlens geschaffen. Die Zukunft hat in dieser Trafik längst begonnen.*



# OASE DES GENUSSSES

Die Trafik Wasinger punktet mit Design und moderner Technik. Doch Gemütlichkeit und Freundlichkeit stehen im Vordergrund – eine Oase des Genusses.



Trafikant Wolfgang Wasinger begrüßt seine Stammkunden Bernhard und Roland in seiner exklusiven Smoking Lounge.



In welcher anderen Trafik kann man schon ungestört seine Zigarre rauchen?



an der Trafik Wasinger im Wiener Icon Tower gönnen sich Bernhard und Roland gerade eine gemütliche Zigarren-Pause. „Herrlich!“, seufzt Bernhard entspannt und zieht genüsslich an seiner Cubra Libre, die er kurz zuvor erstanden hat. Auch Roland weiß diese kleine Auszeit vom Arbeitsalltag zu schätzen: „Hier zu sitzen, zu plaudern, seine Zigarre zu genießen und bisserl durchzuschmaufen – ja, das kann was!“ Beide Männer haben es sich in der „Smoking-Lounge“ bequem gemacht, die Trafikbesitzer Wolfgang Wasinger exklusiv für seine Kunden eingerichtet hat. Dabei handelt es sich um einen separaten Raum ganz hinten im Geschäft. Zwei gemütliche Sessel, ein kleiner Tisch mit einem großen, edlen Aschenbecher, gepolsterte Hocker und ein Wandgemälde verleihen dem Raum eine Atmosphäre der Entschleunigung, der Ruhe und des Genusses. Ein spezielles Luftabzug-System verhindert zudem störende Gerüche. Sogar WLAN und Schließfächer werden angeboten. „Dort kann ich meine Zigarren aufbewahren und sie später wieder abho-

len“, erklärt Bernhard. Genauso wie Roland ist er schon seit Jahren Stammkunde von Wolfgang Wasinger, schätzt allen voran das „einzigartige Sortiment“ und das „hervorragende Ambiente“. – „In welcher anderen Trafik kann man schon ungestört seine Zigarre rauchen?“ Roland ergänzt: „Man wird von jedem einzelnen Mitarbeiter überaus freundlich empfangen. Und: Wenn es jemanden gibt, der sich bei Zigarren und Co. auskennt, dann ist es der Wasinger Wolfgang!“ Sprach’s und widmet sich weiter genüsslich seiner Zigarre.

#### Dynamisch und modern

„Mein Ziel war es, eine Trafik-Oase zu erschaffen“, erzählt Wasinger. Der Niederösterreicher ist bereits seit mehr als 30 Jahren im Trafikantenbusiness, an diesem Standort ist er aber erst seit einigen Monaten, zuvor war er im 23. Bezirk angesiedelt. Wie viel Arbeit, aber auch Liebe, Engagement und allen voran Know-how in die neue Trafik floss, spürt man ab der ersten Sekunde: Das Geschäft ist groß, bietet

Bewegungsfreiheit, fühlt sich aber trotzdem nicht verloren. Aufsehenerregende Blickfänge sind die zwei LED-360-Grad-Litfaßsäulen, die mit Tabakwerbung bespielt werden. Das macht die Filiale nicht nur einzigartig, sondern vor allem dynamisch und modern. Ein Bildschirm über den zurzeit besonders beliebten Nikotinlutschsäckchen zeigt, worum es sich bei der ausgestellten Ware handelt, macht neugierig. Das Produkt selbst ist übersichtlich nach Nikotingehalt, der jeweils am Regal angegeben wird, geordnet. Beeindruckend: das riesige und sehr spezifische Sortiment an Pfeifen, Liquids und Tabakzubehör, alles liebevoll arrangiert. Ein Behälter mit Kühlgetränken nahe der großen Verkaufstheke verspricht Erfrischung, in einem zweiten separaten Raum findet man verschiedenste Sorten von Zigarren, Zigarillos und Co. Hier wird der Kunde ungestört und stressfrei beraten. Beratungsleistungen verspricht auch der Computer, der sich in der Mitte des Geschäfts auf einem Tischchen befindet: Hier hat der Kunde die Möglichkeit, diverse Tickets

(Events, FlixBus etc.) zu erstellen. Die Kassen sind mit modernen Displays ausgestattet.

#### Stichwort: Kommunikation

„Unsere Besucher sollen das Gefühl haben, einen Ort der Zukunft zu betreten“, sagt Wasinger stolz. Mission geglückt: Die Einrichtung ist eine Mischung aus Glas und Holz, was futuristisch, aber trotzdem heimelig anmutet. Eher erinnert die Trafik, auch dank der edel dekorierten Auslage und den exquisiten gläsernen Wasserpfeifen inmitten des Geschäfts, ein wenig an einen modernen Juwelier. Wasinger schmunzelt bei diesem Vergleich. „Ich wollte die Marke Trafik auf ein neues Niveau heben.“ Das bedeutet aber nicht, dass es bei Wolfgang Wasinger steif oder unpersönlich zugeht – ganz im Gegenteil: „Wenn möglich, sind wir mit allen Kunden per du, plaudern mit ihnen!“ Leidenschaftlich erzählt Wasinger über den richtigen Umgang mit Kunden. „Jede einzelne Person hat das Recht, respektvoll behandelt



Die Kunden sind von der Vielfalt des Angebots sowie von der Kompetenz und Freundlichkeit des Personals begeistert.



Verkauf ist ein kreativer Bereich, bei dem es auch auf die Körpersprache ankommt.



zu werden!“, betont er. „Das Stichwort lautet: Kommunikation! Spreche ich mit meinem Gegenüber, dann weiß ich, welche Augenfarbe er oder sie hat. Wir lächeln, sind offen und wollen, dass der Kunde besser gelaunt als zuvor das Geschäft verlässt. Erst dann wird der Verkauf richtig spannend.“ Natürlich versuchen Wolfgang Wasinger und sein Team (fünf Angestellte, inklusive Gattin Helga und Tochter Eva), so gut es geht auf jeden einzelnen Kunden einzugehen, das metaphorische „Wunsch-von-den-Augen-Ablesen“ wird hier tatsächlich zur Realität: „Lässt sich zum Beispiel ein Kunde regelmäßig eine Zeitschrift weglegen, dann weise ich, sofern vorhanden, auf weitere, thematisch ähnliche Magazine oder einzelne Artikel in Zeitschriften hin, die ihn interessieren könnten. Das Wichtigste in unserem Beruf: Zuhören zu können.“ Dass die Kundennähe in der Trafik Wasinger tatsächlich gelebt wird, davon werden wir selbst Zeuge: Mehrere Kunden lächeln beim Verlassen der Trafik, sind zufrieden.

### Trafikant mit Leib und Seele

Wolfgang Wasinger möchte das Beste für seine Kunden – und tut auch einiges dafür: So absolvierten er und sein Team bereits zahlreiche Kurse zur Fortbildung, zum Beispiel zu den Themen Rhetorik, Personalverrechnung oder – natürlich – Zigarren, das Steckenpferd der Trafik Wasinger. „Jede Zusatzausbildung ist eine Win-Win-Situation.“ 2019 stehen noch Pantomime-Schulungen am Programm. Wie bitte?! Für Wolfgang Wasinger, ohnehin außerhalb der berühmten Box denkend, kein Widerspruch: „Verkauf ist eigentlich ein kreativer Bereich, bei dem es auch auf die Körpersprache ankommt. Es ist ein gewaltiger Unterschied, ob

ich ein Feuerzeug mit geschlossener oder offener Hand dem Kunden überreiche. Gleichzeitig muss ein guter Trafikant die Körpersprache des Kunden richtig deuten können.“ Nachsatz: „Verkauf darf nicht unterschätzt werden.“ Kompetenz bedeutet aber auch und vor allem: sich ein Fachwissen über die Ware, die man verkauft, anzueignen. Für Wasinger ist das selbstverständlich, stets ist er am neuesten Stand: „Die Produktvielfalt ist in den vergangenen Jahren sehr gewachsen. Einen Trend sehe ich vor allem bei „ready to use“ E-Zigaretten, also bei Produkten, die einfach verwendet werden können und andere Schadstoffe gänzlich wegfällen. Auch Liquids verschiedenster Art werden in letzter Zeit immer beliebter. Während Zigarren und Ähnliches als Genussmittel in ihrer Beliebtheit stabil bleiben werden, sehe ich die klassischen Zigaretten in zwanzig Jahren nur noch als Nischenprodukte.“

### Es geht weiter!

Apropos Zukunft: Was steht denn noch auf der To-Do-Liste des engagierten und kreativen Unternehmers? „Die Preise am Zigarettenregal werden beleuchtet, die Auslage künstlerisch gestaltet. Eventuell erweitere ich mein Souvenir-Angebot. Und ich möchte Lesungen rund um das Thema Tabak veranstalten, um eine Verbindung zwischen Tabak und Literatur zu schaffen.“ Ein Tipp an seine Kolleginnen und Kollegen: „Auf einen Sessel steigen und das eigene Geschäft betrachten. Man bekommt dadurch einen völlig neuen Blickwinkel.“ Wolfgang Wasinger ist in seiner Trafikanten-Karriere bereits auf viele Sessel gestiegen und hat dabei seinen Blick in die Zukunft schweifen lassen. Der Erfolg gibt ihm Recht. ©



Die Produktvielfalt ist in den vergangenen Jahren sehr gewachsen. Einen Trend sehe ich vor allem bei E-Zigaretten.

# VORSCHAU

Die Zukunft wird spannend!  
Die Zigarette bekommt Konkurrenz durch Verdampfer, Lutschsäckchen und neue E-Zigaretten.  
Und das erfolgreiche Steuermodell soll bis 2023 fortgesetzt werden.

**D**

ie Dreifaltigkeit der Zielebene mit Sozial-, Gesundheit- und Fiskalpolitik kann die MVG mit in Maßen steigenden Preisen verfolgen. Die Basisparameter dafür werden im Tabaksteuergesetz gelegt. Das bereits im Jahr 2018 erprobte Steuermodell mit einer angemessen angehobenen Mindesthandelsspanne für Trafikanten hat sich als erfolgreich herausgestellt.

Mit steigenden Preisen kann die ökonomische Existenz für die Trafikanten bei sinkenden Absatzzahlen und steigenden Tabaksteuereinnahmen abgesichert werden.

Gleichzeitig vollzieht sich im Tabakmarkt eine ähnlich radikale Entwicklung wie in vielen anderen traditionellen Märkten. Die Zigarette bekommt durch elektronische Produkte immer mehr Konkurrenz. Dieser Trend hält zwar schon ein paar Jahre an – jetzt steigen aber vor allem die ganz großen Tabakkonzerne in den Markt ein und weitere Genussprodukte folgen. Die Zukunft wird spannend: das Tabakwesen wird EU-weit digital organisiert, um den Schmuggel einzudämmen. Tabaksteuernovellen sind geplant, um die Handelsspannen der Trafiken zu heben und neue Tabak- und Nikotinprodukte ziehen in die Trafiken ein.

Das Jahr 2018 war sehr zufriedenstellend. Für die kommenden Jahre wird eine ähnliche Bilanz angestrebt. ©

# 2019 SO



## NEUERUNGEN & ALTERNATIVEN GENUSSPRODUKTE

Der Trend zu E-Zigarette und anderen nikotinhaltigen Produkten hält an. Die Menschen suchen den gewohnten Nikotineffekt als Wirkung und brauchen neben der klassischen Zigarette situationsangepasste Alternativen.



## KÄMPF DEM SCHMUGGEL

### TRACK AND TRACE

**MVG-Digital.** Mit 20. Mai 2019 tritt in der EU für Zigaretten und Feinschnitt die Pflicht zur lückenlosen Erfassung der Lieferkette in Kraft. Hersteller, Importeure und Händler müssen das Rückverfolgbarkeitssystem bis zu diesem Datum einführen.

Jede Zigarettenpackung und jeder Tabak bekommt einen einmaligen Code zugewiesen. Mit einer APP kann der 27 Stellen lange Code gescannt werden und sofort ist klar, wo produziert, wohin transportiert und an wen ausgeliefert wurde. 2018 wurde die MVG als nationale Ausgabestelle dieser Codes ernannt und die neue Aufgabe im Gesetz verankert.

Durch die Beschriftung der rund 600 Millionen Zigarettenpackungen pro Jahr (in Österreich) erhofft sich die EU eine Reduktion des illegalen Handels um 10 Prozent. ©



### Plug & Vape – verdampfen!

**NEU.** Der US-Marktführer Juul kommt 2019 mit seinem stylischen Vaping-Produkt (Verdampfer mit Nikotin-pods) exklusiv in die österreichischen Trafiken. Ebenfalls im ersten Halbjahr kommt der Verdampfer Skyl basierend auf Lebensmittelaromen und 100 Prozent reinem Nikotin.

### Die Hybrid-Alternativen

**2-Teiler.** Die Tabakerhitzer Iqos und Glo stehen in den Startlöchern. Bei diesen Systemen wird echter Tabak erhitzt – aber nicht verbrannt.



### Lutschsäckchen

**Vielfalt.** Mit den Produkte LYFT, ON und Skruf wird die Produktpalette der nikotinhaltigen Lutschsäckchen vielfältig.



## STEUERMODELL HAT SICH 2018 GUT BEWÄHRT

**Die Suche** nach der optimalen Tabaksteuer stellt sich ähnlich dar, wie bei Einkommenssteuerüberlegungen. Steigt dort die Steuer zu stark, sinkt die Motivation der Unternehmen mehr als die Erhöhung bringt und es kommt zu geringeren Steuereinnahmen. Dieses Prinzip wurde nach einem US-Ökonomen „Laffer Curve“ benannt.

Ähnlich ist es bei der Tabaksteuer: Erhöhungen sollen zu Preishöhen von Tabakwaren führen, aber die Gesamtsteuereinnahmen sollen trotz sinkendem Konsum steigen. Wichtig in diesem Zusammenhang ist zu wissen, dass die Tabakindustrie bzw. der Großhandel ein Preismonopol auf ihre Produkte besitzt. Sie gibt die Verkaufspreise vor und will ebenfalls angemessen dazuverdienen.

Die Weiterentwicklung eines Steuermodell schafft Anreize für höherpreisige Zigaretten. Sie werfen pro Stück zwar mehr Steuern ab, aber durch die Kombination aus einem Steuersatz pro Stück und einem Prozentsatz des Verkaufswertes prozentuell weniger als niedrigpreisige Zigaretten. Dadurch entsteht die angestrebte Preisdynamik bei den Zigarettenpreisen.

Das Modell hat sich 2018 bewährt und soll 2020 bis 2023 fortgeschrieben werden. Die MVG wurde mit der Abstimmung vom BMF beauftragt. Diesem Auftrag ist man nachgekommen – eine Novelle der Tabaksteuer wurde in Begutachtung geschickt. ©



# MONOPOLVERWALTUNG

D

Das Tabakeinzelhandelsmonopol in Österreich wird seit 1996 durch die Monopolverwaltung GmbH (MVG) repräsentiert, die vom österreichischen Gesetzgeber als unabhängige Stelle gegründet und mit der rechtlichen und organisatorischen Vollziehung des Tabakeinzelhandelsmonopols beauftragt wurde.

Die Anteile sind zu 100 % im Bundeseigentum und dem Bundesministerium für Finanzen zugeordnet.

Die MVG ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung ohne Gewinnabsicht. Das österreichische Tabakmonopol wurde unter dem habsburgischen Kaiser Joseph II. im Jahr 1784 begründet, das bis zum Beitritt Österreichs zur Europäischen Union im Jahr 1996 im Kern Bestand hatte. Dieses sogenannte „Vollmonopol“ umfasste den Anbau, die Gewinn-

und Bearbeitung von rohem Tabak, die gewerbliche Herstellung, wie auch die Einfuhr und den (Einzel-)Handel mit Tabakwaren.

Wegen mangelnder EU-Konformität wurde es in ein Tabakeinzelhandelsmonopol umgewandelt, welches es innerhalb der EU in unterschiedlichen Ausprägungen in Frankreich, Italien, Ungarn und Spanien gibt.

Die Aufgabe der MVG ist es, einen verantwortungsvollen Einzelhandel mit Tabakwaren sicher zu stellen und dabei auf sozial-, gesundheits- und fiskalpolitische Aspekte zu achten.

Diesem Nahversorgungsauftrag kommt die MVG durch eine richtige Mischung von Tabakfachgeschäften und Tabakverkaufsstellen nach, die eine bestmögliche Nahversor-

gung der Bürger mit Tabakerzeugnissen in Gesamtösterreich sichergestellt.

Der sozialpolitische Auftrag wird dadurch erfüllt, dass die Monopolverwaltung Menschen mit Behinderung durch die Bestellung zu Tabaktrafikantinnen und Tabaktrafikanten eine nachhaltige wirtschaftliche Existenzgrundlage sichert.

Dank dessen, dass es kaum mehr Kriegsinvaliden in Österreich gibt, wurde in den vergangenen Jahrzehnten der Fokus sowohl auf junge behinderte Menschen, die sonst keinen Arbeitsplatz gefunden hätten, als auch auf behinderte Menschen, die im fortgeschrittenen Alter ihren Arbeitsplatz verloren haben, gelegt.

Ein wesentliches Element zur Erhaltung der Nahversorgung stellt der „Gebietsschutz“ dar. Tabaktrafiken dürfen

nur an Standorten errichtet werden, wenn dafür Bedarf besteht, und eine nicht zumutbare Schmälerung des Ertrages benachbarter Tabaktrafiken ausgeschlossen werden kann.

Die Entscheidung über die Neueinrichtung oder die Verlegung einer Tabaktrafik erfolgt durch die MVG, die dafür einen Beirat mit Vertretern des Bundes- und des Landesgremiums der Tabaktrafikanten eingerichtet hat.

Die Bestellung von Trafikanten erfolgt nach der Ausschreibung durch ein Gremium, in dem Vertreter des Finanz- und Sozialministeriums sowie des Bundes- und Landesgremiums der Tabaktrafikanten eingebunden sind. Die gesetzliche Grundlage und die Basis des Handelns der Monopolverwaltung GmbH ist das Tabakmonopolgesetz (TabMG).

## AUFSICHTSRAT

VORSITZENDER

Ministerialrat Dr. Alexander MAZURKIEWICZ

VORSITZENDER-STV.

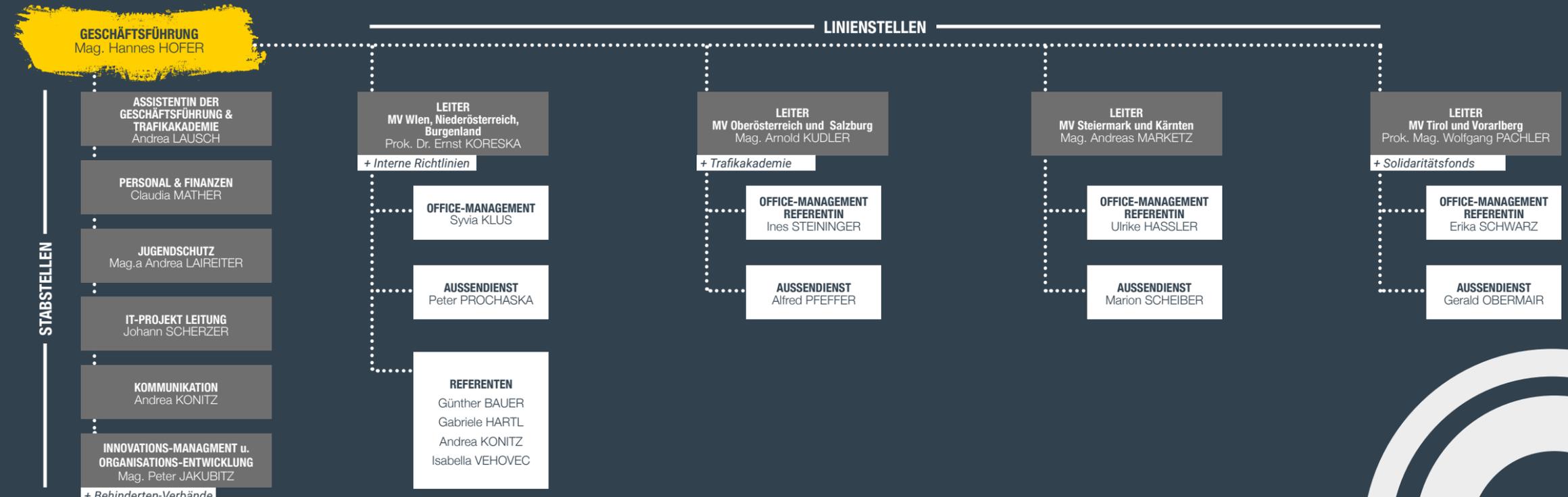
Dr. Christa LATTNER, MBA

AUFSICHTSRATMITGLIEDER

Mag. Michael SVOBODA  
Kommerzialrätin Angelika RICCABONA  
Andrea KONITZ  
Mag. Arnold KUDLER

## Die MVG im Überblick

Stand: 31.12.2018



## STANDORTE der MVG

### ÖBERÖSTERREICH, SALZBURG

4020 Linz, Starhembergstraße 28

Tel: +43 (0)732 65 40 82  
Fax: +43 (0)732 65 40 82 - 20  
E-Mail: linz@mvg.at

### WIEN, NÖ, BURGENLAND

1090 Wien, Porzellangasse 47

Tel: +43 (0)1 319 00 30  
Fax: +43 (0)1 319 00 30 - 40  
E-Mail: office@mvg.at

### TIROL, VORARLBERG

6020 Innsbruck, Amraser Straße 78

Tel.: +43 (0)512 39 05 32  
Fax: +43 (0)512 39 05 32 - 32  
E-Mail: innsbruck@mvg.at

### STEIERMARK, KÄRNTEN

8020 Graz, Lazarettgürtel 55

Tel.: +43 (0)316 76 40 34  
Fax: +43 (0)316 76 40 34 - 10  
E-Mail: graz@mvg.at



## IMPRESSUM

Monopolverwaltung GmbH  
1090 Wien, Porzellangasse 47  
Tel.: +43 (1) 319 00 30  
Fax: +43 (1) 319 00 30-40  
E-Mail: [office@mvg.at](mailto:office@mvg.at)  
[www.mvg.at](http://www.mvg.at)

Konzept, Design & Produktion:  
Kabane13 MedienGesmbH  
1050 Wien, Nikolsdorfergasse 7-11/20  
[www.kabane13.at](http://www.kabane13.at)

Bildrechte: Cover © iStock\_ThomasVogel; Kati Bruder, Miriam Höhne, Ece Karatas, KOBV, WKÖ, Tobis Film, WKNÖ\_Schreiber, Hörmandinger