

**expert** 



# **Expert ASA**

Arild Kristiansen

Konsernsjef

# Expert ASA

- Endret navn til Expert ASA
- Avtalen med Onninen om salg av Eilag  
Teknikk er gjennomført

# Expert ASA

## Norge:

- Tar markedsandeler i fallende marked
  - Økt omsetning med 3,8 %
  - Totalmarkedet har falt mer enn 5 %
  
- Overtar Coop Power i Norge
  - Gir mer enn 7 % vekst mot nåværende virksomhet
  - Tilfører Expert både grossist- og detaljomsetning
  - 8 elektromarkeder

# Expert ASA

## Norden for øvrig:

- Norsk-dansk innkjøp gir store synergier
- Nytt driftskonsept i Expert Danmark gir økte markedsandeler
  - Økt omsetning siden overtakelse
  - Totalmarkedet har falt mer enn 3 %
- Expert Estland viser positiv utvikling som følge av vår inntreden

# **Expert ASA**

Sigurd Steensæth  
Konserndirektør finans

# Salget av Eilag Teknikk

*Tall i NOK mill.*

Egenkapital 01.01.02:	175
Bruttogevinst ved salg	40
Innfrielse av gjeld til morselskap (Innfrielse av konsernmellomværende inkl. kontanter)	555
<hr/> Enterprise value	<hr/> 770

# Hovedtall Expert Norge AS

3. kvartal 2002	3. kvartal 2001		Akk. 2002	Akk. 2001
723,8	686,7	Driftsinntekter	1950,0	1878,1
20,6	28,3	Driftsresultat	54,0	68,6
2,8 %	4,1 %	Driftsmargin	2,8 %	3,7 %

# Hovedtall Expert – Norden for øvrig

3. kvartal 2002	3. kvartal 2001		Akk. 2002	Akk. 2001
117,7	0,0	Driftsinntekter	173,8	0,0
-3,0	0,0	Driftsresultat	-5,6	0,0
-2,5 %	0,0 %	Driftsmargin	-3,2 %	0,0 %

# Resultatregnskap

Alle tall i NOK million

3. kvartal 2002	3. kvartal 2001		Akkumulert 2002	Akkumulert 2001	Helår 2001
<b>846,4</b>	<b>1 165,1</b>	<b>Driftsinntekter</b>	<b>3 039,2</b>	<b>3 240,8</b>	<b>4 596,1</b>
654,6	903,5	Vareforbruk	2 338,7	2 510,8	3 552,2
60,4	98,0	Lønn og andre personalkostnader	235,2	265,9	342,9
97,2	101,3	Andre salgs- og adm. kostnader	309,6	304,7	461,4
20,2	20,7	Ordinære avskrivninger	67,6	60,6	84,0
<b>832,3</b>	<b>1 123,5</b>	<b>Sum driftskostnader</b>	<b>2 951,0</b>	<b>3 142,0</b>	<b>4 440,6</b>
<b>14,1</b>	<b>41,6</b>	<b>Driftsresultat</b>	<b>88,2</b>	<b>98,8</b>	<b>155,6</b>
0,0	0,0	Resultatandel tilknyttede selskaper	0,0	0,0	-1,2
-0,9	-11,5	Netto finansinntekter/finanskostnader	-18,2	-34,0	-44,3
<b>13,1</b>	<b>30,1</b>	<b>Resultat før skattekostnad</b>	<b>69,9</b>	<b>64,8</b>	<b>110,1</b>
-2,9	-8,5	skattekostnad	-19,2	-18,4	-37,9
<b>10,2</b>	<b>21,6</b>	<b>Resultat</b>	<b>50,8</b>	<b>46,4</b>	<b>72,3</b>
-0,4	0,0	Herav minoritetsinteresser	-1,1	0,0	-0,5

# Balanse

*Alle tall i 1.000 kroner*

Eiendeler	30. september		31. desember
	2002	2001	2001
Sum immaterielle eiendeler	333 413	433 534	448 145
Sum varige driftsmidler	355 943	360 412	377 026
Sum finansielle anleggsmidler	197 989	156 344	159 803
<b>Sum anleggsmidler</b>	<b>887 345</b>	<b>950 290</b>	<b>984 974</b>
Andre omløpsmidler	629 265	1 092 738	1 169 659
Bankinnskudd, kontanter og lignende	169 140	21 530	54 099
<b>Sum omløpsmidler</b>	<b>798 405</b>	<b>1 114 268</b>	<b>1 223 758</b>
<b>SUM EIENDELER</b>	<b>1 685 750</b>	<b>2 064 558</b>	<b>2 208 732</b>
Egenkapital og gjeld			
Egenkapital	969 703	902 661	856 373
Minoritetsinteresser	2 823	0	476
<b>Sum egenkapital</b>	<b>972 526</b>	<b>902 661</b>	<b>856 849</b>
Utsatt skatt	16 984	24 752	12 865
Annen langsiktig gjeld	220 335	499 151	568 650
<b>Sum langsiktig gjeld</b>	<b>237 319</b>	<b>523 903</b>	<b>581 515</b>
Kassekreditt	5 604	131 769	393 662
Annen kortsiktig gjeld	470 301	506 225	376 706
<b>Sum kortsiktig gjeld</b>	<b>475 905</b>	<b>637 994</b>	<b>770 368</b>
<b>SUM EGENKAPITAL OG GJELD</b>	<b>1 685 750</b>	<b>2 064 558</b>	<b>2 208 732</b>

# Forholdstall

	<u>Pr. 30.09.02</u>	<u>Pr. 30.09.01</u>	<u>Pr. 31.12.01</u>
Resultatgrad	1,67 %	1,43 %	1,60 %
Gj.snittlig antall utestående aksjer	30 212 005	30 595 716	30 412 209
Resultat pr. aksje	1,68	1,52	2,38
Kontantstrøm pr. aksje	3,92	3,50	5,14
Egenkapitalandel	57,70 %	43,70 %	38,80 %
Netto rentebærende gjeld	0	507 539 000	816 693 000

# Største aksjonærer

TELENOR COMMUNICATION II AS	9,9 %
VERDIPAPIRFONDET AVANSE SPAR	2,0 %
KLEPP INSTALLASJON	1,9 %
ARNE HANSEN A/S	1,7 %
NORGESINVESTOR AS	1,6 %
RASMUSSENGRUPPEN AS	1,6 %
TINE PENSJONSKASSE	1,3 %
ELEKTRO A/S	1,2 %
ULLENSAKER ELEKTRISKE AS	1,2 %
J. M. HANSEN INVEST AS	1,2 %
DANSKE AKSJONÆRER	5,1 %
EXPERT ASA	4,5 %

# **Expert Norge AS**

Trygve Holtskog  
Administrerende direktør

# Hovedpunkter Expert Norge

- Underliggende drift er god
- Alle kategorier unntatt **telekom/data** utvikler seg positivt
  - Spesielt vanskelig på telekom som viser nedgang på 25% hittil i år
    - Høy penetrasjon – færre nye abonnement
    - Kostnadsutt hos tilbyder – mindre tilskudd
    - Tregere tjeneste-/produktutvikling enn forventet
  - Unormal svikt i detaljhandelen i august

# Hovedpunkter Expert Norge

- Positiv utvikling på egneide butikker
- Strukturendringer
  - Flere store og færre små butikker
- Norsk-danske innkjøpssynergier
  - ”Grow or Go”
- Konkurrentene strever
  - Coop Power gir opp
  - Hovedkonkurrent angripes av forbrukermedia



# LURT av Elkjøp

Av ØYVIND HAALAND

Når Elkjøp lokker med vaskemaskin til 2500 kroner, er det ikke sikkert de har tenkt å selge den til deg.

I stedet prøver de å overtale deg til å kjøpe en dyrere modell når du først er kommet til butikken.

Det avslører Forbrukerrapporten i nummeret som kommer ut i dag.

Bladets journalist Geir Røed har forsøkt å kjøpe 45 billige produkter fra elektrobutikkjedens annonsekampanjer. I 27 av tilfellene ble han direkte frarådet å kjøpe produktene som Elkjøp selv reklamerte for.

Et slikt produkt er en vaskemaskin fra Zanussi til bare 2495 kroner. I Elkjøps annonseblad troner maskinen over en hel side, sammen med teksten «Vi har alltid satsset på store, kjente merkevarer som har bevist sin kvalitet. Det gir deg trygghet på kjøpet.»

## Tonen en annen

Men da journalisten oppsøkte butikkene og sa han ville kjøpe Zanussimaskinen, var tonen en annen. Her er noen av tilbakemeldingene fra Elkjøpselgerne:

- Den fjerner ikke flekker. (Elkjøp Stormarked Vinterbro)
- Hælene på sokkene dine blir ikke rene i denne maskinen. (Elkjøp Stormarked Fredrikstad)
- Rødvinsflekker og grønnske forsvinner ikke. (Elkjøp på Carl Berner, Oslo)
- Vi har fått mange tilbakemeldinger på at denne maskinen ikke er nok. (Elkjøp Jessheim)
- Dette er lokkeprodukter for

**FRISTENDE:** En vaskemaskin til under 2500 kroner kan lokke noen hver til nærmeste Elkjøp-butikk. Men når du kommer dit, er det ikke sikkert at de ønsker å selge den til deg.

kundene inn i butikken. Vi tar ikke inn mange av disse varene. Vi vil ikke selge dem, og når vi har fortalt om disse produktene, vil heller ikke kundene ha dem. (Arnes Elkjøp)

I hele 11 av 14 tilfeller blir Forbrukerrapporten rådet til å kjøpe en dyrere vaskemaskin.

Electrolux-konsernet, som produserer Zanussi, vil nå ta kontakt med Elkjøp og be dem slutte å snakke nedlatende om deres produkter.

- Det er forkastelig, sier pressetalskvinne Marija Borenius til Forbrukerrapporten.

- Denne typen uttalelser er uheldige. Vi selger ikke dårlige produkter, understreker informasjonssjef Scott Engebriksen i Elkjøp.

- Men jeg stiller meg helt uforstående til påstanden om at vi lurur kundene våre. Vi forsøker alltid å finne frem til det produktet som passer best til kundenes behov. Derfor kan selgerne ha endt opp med å anbefale et annet produkt enn det i annonsen, sier Engebriksen.

- Kan det ikke tenkes at selgerne har latt seg rive med av utsiktene til større provisjon?

**Forbruker-  
rapporten  
hardt ut**

**VG**

Forbrukerrapporten er ikke enig.

- Vi har gjort et grundig arbeid, og mener vi har dekning for å si at Elkjøp lurur kundene, sier Tholens til VG.

E-post: oyvind.haaland@vg.no

ne på sokkene dine  
ikke rene i denne maskinen.  
(ELKJØP STORMARKED FREDRIKSTAD)

Dette er lokkeprodukter  
for å få kundene inn i  
butikken.  
(ÅRNES ELKJØP)

Den fjerner ikke flekker.  
(ELKJØP STORMARKED VINTERBRO)

2495,-  
1000 O MIN!

Vi har fått mange  
tilbakemeldinger  
på at denne  
maskinen ikke er  
god nok.  
(ELKJØP JESSHEIM)

# Dagbladet

Torsdag 3. oktober 2002

Nr. 258 Uke 40. 134. årgang. - Løssalg kr 9,00

Gunnar Grøn

- Kolleg

misunne

## Forbrukerjurist jobbet som Elkjøp-selger:

Avslører  
de hemmelige  
salgstriksene

# - Slik lurte vi kundene



TIDLIGERE ANSATT:  
Theo Willenfeldt

■ ■ Selgerne hos Elkjøp tjener bedre hvis du velger andre produkter enn lokketilbudene. Forbrukerjurist Theo Willenfeldt innrømmer at han som tidligere Elkjøp-selger var med på å lure kundene. Elkjøp bekrefter at selgerne delvis har bonuslønn, og varsler at de vil rydde opp i eventuelt lureri. Side 8 og 9

**:sterke meninger**

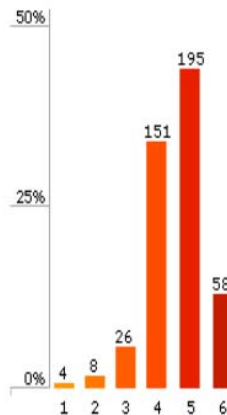
**TUSENTIPSET - 22 20 00 00**

# Expert har fornøyde kunder

**REFLEKS**

## Tilfredshet - KTI

Totalt sett, hvordan vil du beskrive din tilfredshet med produkter og tjenester fra Expert pr i dag?



Svaralternativer	Antall	%
= 1. Svært misfornøyd	4	0.9 %
= 2. 2 på en skala fra 1 til 6	8	1.81 %
= 3. 3 på en skala fra 1 til 6	26	5.88 %
= 4. 4 på en skala fra 1 til 6	151	34.16 %
= 5. 5 på en skala fra 1 til 6	195	44.12 %
= 6. Svært fornøyd	58	13.12 %

Antall svar: 442  
 Snitt: 4,58  
 Indeks: 76

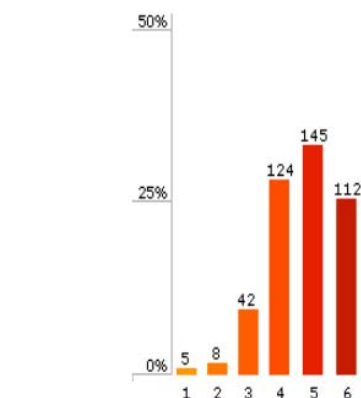


# Expert har fornøyde kunder

## REFLEKS

## Lojalitet

Neste gang du skal kjøpe produkter tilsvarende Experts produktsortiment, hvor sannsynlig er det at du vil handle hos Expert igjen?



Antall svar: 436  
 Snitt: 4,68  
 Indeks: 78

Svaralternativer	Antall	%
= 1. Svært usannsynlig	5	1.15 %
= 2. 2 på en skala fra 1 til 6	8	1.83 %
= 3. 3 på en skala fra 1 til 6	42	9.63 %
= 4. 4 på en skala fra 1 til 6	124	28.44 %
= 5. 5 på en skala fra 1 til 6	145	33.26 %
= 6. Svært sannsynlig	112	25.69 %

# Styrket management



Dagfinn Edvardsen  
Direktør detaljhandel



Steinar Rorgemoen  
Direktør grossist

# Tro på fremtiden

- Expert har et godt utgangspunkt for endringer i det nordiske markedet
  - Finansiell posisjon
  - Markedsutvikling i hjemmemarked
  - Retail-system implementert
    - Sisteledskontroll gir markedsrett
    - Sortimentsstyring gir innkjøpsrett
    - Floor planning og space management
    - Driftssystem
  - Forhandlere har bedre forutsetning for inntjening

# Verdier



**Kundene elsker oss og kommer igjen og igjen**

**Vi skal forenkle butikk-internt arbeid**

**expert** 

**Våre verdier**

**Kundefokus**  
*- Kundene opplever oppmerksomhet!*

**Troverdighet**  
*- Kundene stoler på oss!*

**Kremmerskap**  
*- God forretning for alle parter!*

**Enkelhet**  
*- Vi gjør hverdagen enklere!*

**Effektivitet**  
*- Vi handler istedenfor å snakke!*

**Lagånd**  
*- Vi er avhengige av hverandre, men vi tar initiativ!*

**expert** 