

Melkfett statt Apple-Maus: diebischer Amazon-Paketbote?

Peter Arnegger (gg)

4. Dezember 2021

Wenn der Paketbote klingelt, erwartet man die bestellte Lieferung. Im Falle eines Rottweilers eine „Magic Mouse“ von Apple. Überraschung dann beim Öffnen des gerade gelieferten Pakets: drinnen ist keine Maus, sondern Melkfett. So geschehen in einem Wohngebiet in Rottweil. Die Polizei bestätigt den Vorfall. Die Amazon-Pressestelle hält die NRWZ hin, der Konzern hat sich beim Geschädigten bereits entschuldigt. Update: Falschliefungen sind an der Tagesordnung, auch ohne diebischen Paketboten. Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland hat einige Tipps und Infos zusammengestellt, wie Verbraucher sich schützen können.

[Update 10.12.2021] In den vergangenen Monaten häufen sich beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland die Beschwerden von Verbrauchern, die sich über Falschliefungen aus ganz Europa beklagen. Statt teurer Elektronikartikel sollen sich in den Päckchen nur minderwertige oder gar keine Produkte befunden haben. Bestellt wurde bei EU-weit agierenden, bekannten Online-Versandhändlern.

Teelichte statt Tablet

Ein Verbraucher aus Nordrhein-Westfalen bestellte etwa in einem französischen Internetshop ein Smartphone für 1052 Euro. Im Päckchen fand er nur eine Flasche Parfüm vor. Eine Hamburgerin freute sich auf einen Laptop aus den Niederlanden (1068 Euro) und erhielt stattdessen eine Kochplatte. Eine Verbraucherin aus Hessen musste sich mit Teelichtern anstelle eines Tablets (177 Euro) zufriedengeben. Auch von Paketen, die gänzlich leer ankamen, wurde berichtet.

Das EVZ gibt Tipps, wie sich Verbraucher verhalten sollten:

NRWZ.de - Neue Rottweiler Zeitung.

- Vor dem Öffnen das Päckchen wiegen und fotografieren. Ebenso bei der Rücksendung.
- Das Paket unter Zeugen öffnen. Das Auspacken filmen. Dasselbe gilt für die Vorbereitung des Paketes beim Rückversand.
- Wenn falsche Ware enthalten ist: Artikel im Päckchen fotografieren. Darauf achten, dass Name und Anschrift des Absenders zu sehen sind.
- Wenn nicht alle Artikel ankommen (z. B. ein bestelltes Kleidungsstück fehlt): Fehlende Ware widerrufen.
- Wenn das Paket bereits bei Lieferung sichtbar beschädigt ist: Annahme verweigern und direkt beim Paketzusteller sowie beim Versandhändler reklamieren.
- Ware als versichertes Paket zurücksenden. So besteht die Möglichkeit der Nachverfolgung.
- Paket vor dem Rückversand wiegen. Das Gewicht auf dem Einlieferungsbeleg vermerken lassen. Einlieferungsbeleg aufbewahren – auch dann, wenn der Verkäufer das Rücksendelabel zur Verfügung stellt.
- Ausschließlich schriftlich (nicht telefonisch) mit dem Verkäufer kommunizieren, um einen entsprechenden Nachweis zu haben. Frist von zwei Wochen für die Antwort und Erstattung setzen.

Online-Versandhändler tragen Transportrisiko

Verkäufer tragen bis zur Zustellung beim Kunden das Transportrisiko. Das Paket gilt als zugestellt, wenn der Verbraucher es auch tatsächlich in Händen hält. Die Abgabe beim Nachbarn bzw. in der Postfiliale oder das Abstellen vor der Haustür gilt nur dann als Zustellung, wenn der Kunde sich ausdrücklich damit einverstanden erklärt hat. Die Pflicht, die ordnungsgemäße Zustellung zu beweisen, trägt der Online-Shop.

Geht die Ware ohne Verschulden des Verkäufers oder Käufers auf dem Versandweg verloren oder wird beschädigt, hat der Verbraucher Anspruch auf Neulieferung oder Erstattung des Kaufpreises. Er muss nicht abwarten, bis der Verkäufer den Verbleib des Pakets per Nachforschungsauftrag beim Versandunternehmen geklärt hat.

Online-Versandhändler schulden die richtige Ware

Der Verkäufer trägt aber nicht nur das Risiko der korrekten Zustellung beim Kunden, sondern muss auch die Ware liefern, die bestellt wurde. Wird falsche Ware geliefert, stellt dies einen Sachmangel dar. Der

Kunde kann vom Verkäufer dann weiterhin die Lieferung der eigentlich bestellten Ware verlangen. Die erneut anfallenden Versandkosten muss der Online-Shop übernehmen.

Online-Shops auch bei leeren Paketen in der Pflicht

Erhält der Kunde ein komplett leeres Paket, wurde es entweder schon so vom Versender auf den Weg gebracht oder der Inhalt wurde unterwegs gestohlen oder ist aus dem Paket gefallen. Auch hier gilt: Der Online-Shop muss nachweisen, dass das Paket mit dem richtigen Inhalt versandt wurde. Gelingt ihm das nicht, muss er erneut liefern oder der Kunde kann vom Kaufvertrag zurücktreten und den Kaufpreis zurückverlangen. Der Online-Shop darf die Verantwortung nicht einfach auf das Versandunternehmen abwälzen.

Rückversand und Erstattung werden für Kunden oft zur Geduldsprobe

Wer falsch gelieferte Ware reklamiert und zurückschickt oder sich über ein leeres Paket beschwert, erhält oftmals weder eine Ersatzlieferung noch eine Erstattung. Denn der Online-Shop behauptet weiter, die korrekte Ware verschickt zu haben oder verlangt die Rücksendung der ursprünglich bestellten Ware.

Das EVZ hilft Verbrauchern kostenlos weiter

Wer falsche oder keine Ware erhält und seine Rechte beim ausländischen Online-Shop nicht durchsetzen kann, erhält beim Europäischen Verbraucherzentrum kostenlose Unterstützung. Zum Thema Falschliefungen erscheint am 14. Dezember ein Podcast auf dem Podcast-Kanal des EVZ Deutschland.

Melkfett statt Magic Mouse

[Unser ursprünglicher Beitrag] „Meine Frau hat bei Amazon eine ‚Magic Mouse‘ von Apple bestellt“, berichtet uns unser Leser. „So weit, so gut.“ An jenem Tag habe es gegen 15.20 Uhr dann an der Haustür des Mehrfamilienhauses auf der Charlottenhöhe geklingelt. Die Familie wohnt im dritten Stock, die Frau öffnet dem Zusteller im Erdgeschoss. Er stellt das Paket auf der Briefkastenanlage ab und verschwindet wieder. Unser Leser, ganz der Kavalier, geht für seine Frau runter, holt das Paket ab – und wird dann überrascht: „In der Wohnung angekommen öffnete ich das Paket, in dem statt der oben genannten Bestellung eine ‚Melkfettcreme‘ war“, berichtet unser Leser.

Das lässt er nicht auf sich sitzen. Er überlegt noch, was wohl schiefgegangen sei, merkt „nach genauerem Hinsehen“, dass die Verpackung mit Heißkleber verschlossen war. „Also bin ich runter und habe mich mit meinem Auto auf die Suche nach dem Amazon-Zusteller gemacht.“ Nur eine Straße weiter war der gerade bei der Zustellung weiterer Pakete, so unser Leser.

Er habe den Paketfahrer dann angesprochen, „ihm das Paket entgegengehalten und gefragt, was das soll.“ Der Zusteller habe nur gebrochen Deutsch gesprochen, schlicht „Retour, Retour“ gesagt. „Daraufhin habe ich ihm mit der Polizei gedroht. Er sagte nur ‚warte, warte‘ und holte aus seinem Auto die bestellte ‚Magic Mouse‘.“ Der Leser kündigt an, dennoch die Polizei zu rufen. Der Paketfahrer sei daraufhin in seinen Wagen gestiegen und weggefahren.

Polizei ermittelt wegen Unterschlagung

Die ganze Sache wird bei Amazon gemeldet und bei der **Polizei angezeigt**. „Ja, der Sachverhalt trifft, zu und wurde von dem Geschädigten beim Polizeirevier Rottweil entsprechend zur Anzeige gebracht“, bestätigt ein Sprecher des Polizeipräsidiums Konstanz auf Nachfrage. Gegen den Paketboten werde entsprechend ermittelt. „Infrage kommende Tatbestände sind Unterschlagung und Verletzung des Briefgeheimnisses“, so der Polizeisprecher weiter. Das Kennzeichen des Paketfahrzeuges sei bekannt, die Polizei sei dabei, die Personalien des Fahrers zu ermitteln.

Amazon verspricht „höchste Eskalation“, Pressestelle bittet um Geduld

Amazon entschuldigt sich wortreich bei dem Melkfettempfänger. Er legt der NRWZ eine Mail des Amazon-Kundenservices vor, der sich - ohne Absendernamen - zunächst persönlich entschuldigt. Im vorliegenden Fall sei der Fahrer für einen Transportdienstleister tätig, der eine harsche Nachricht bekommen haben soll, „damit er Druck seitens Amazon verspürt“, wie es in der Kundenservice-Mail weiter heißt. Es sei eine Beschwerde eingelegt worden, „ich kann Ihnen versichern, dass diese Eskalation mit höchster (sic!) Priorität bearbeitet wird.“ Kundenzufriedenheit stehe an oberster Stelle. „Ich wünsche Ihnen einen wunderschönen Tag noch.“ Der Mailempfänger möge doch bitte seine Erfahrung mit dem Amazon-Kundenservice bewerten.

Die Amazon-Pressestelle reagiert zunächst rasch auf die Anfrage der NRWZ, wünscht sich weitere Details. Nur ein paar Stunden nach Eingang der Mail ruft ein Pressesprecher an, bekommt weitere Daten von der NRWZ, um den Paketboten ermitteln zu können. Und dann - Schweigen. Nach Tagen heißt es: „Ich bitte noch um etwas Geduld, ich habe noch kein finales Feedback bekommen.“

Immerhin: Gleich gelagerte Fälle seien im Bereich Rottweil in jüngster Vergangenheit nicht bekannt, so der Polizeisprecher zur NRWZ. Und dennoch: Paketklau, Unterschlagung, ähnliches: „Das kommt aber immer wieder vor.“