

23.05.2024

Shampoo statt Tablet im Paket

Warnung vor Falschlieferungen durch Online-Händler

Die Türklingel läutet und endlich ist das Paket da. Doch darin ist nicht etwa das bestellte Tablet, sondern eine Flasche Shampoo, eine Steckerleiste oder ein Set Buntstifte. Solche Szenarien sind keinesfalls erdacht, sondern kommen inzwischen immer häufiger vor, wie betroffene Verbraucher:innen berichten. Derartige Falschlieferungen sind nicht nur ärgerlich, sondern können auch arge Probleme bereiten. Denn Betroffene müssen den Versender erst einmal darüber informieren, dass nicht der Artikel geliefert wurde, den sie bestellt haben. „Das ist erst einmal eine ziemliche Zwickmühle für Verbraucher:innen“, sagt Iwona Husemann, Juristin bei der Verbraucherzentrale NRW. „Denn die Ware kann ja nicht einfach kommentarlos zurückgeschickt werden. Im schlimmsten Fall würde dann der Kunde selbst als vermeintlicher Betrüger dastehen.“ Sie gibt Tipps, wie zu verfahren ist, wenn man falsche Ware erhält, und wie man sich absichern kann.

- **Schon beim Empfang aufmerksam sein**

Die Pakete werden inzwischen oft mit zahlreichen Informationen zum Versandstatus (Tracking-Informationen) begleitet. Daher wissen Kund:innen in der Regel, wann welche bestellte Ware bei ihnen eintrifft. Wenn man das Paket persönlich annehmen kann, sollte man unbedingt darauf achten, dass dies unbeschädigt und ordentlich verklebt ist. Natürlich können auch verschlossene Pakete falsche Ware enthalten. Daher sollte man ebenfalls auf das zu erwartende Gewicht und die Größe des Paketes achten. Stimmt etwas nicht, sollte dies noch im Beisein des Lieferdienstes angesprochen und geklärt werden. Eventuell kann das Paket noch im Beisein des Paketboten geöffnet werden.

- **Dokumentieren und Beweise sichern**

Lästig, aber hilfreich: Besteht der Verdacht auf Falschlieferung, sollte das Öffnen des Paketes am besten per Video dokumentiert werden oder in Anwesenheit von Zeug:innen stattfinden. Zusätzlich empfiehlt es sich, den Paketschein als Beweis aufzubewahren, da auf diesem das Gewicht des Paketes vermerkt ist.

- **Sich zur Wehr setzen**

Wichtig bei einer Falschlieferung ist, diese nicht einfach wieder an den Online-Shop zurückzuschicken. So kann es nämlich passieren, dass die Retourenabteilung annimmt, dass der Kunde beziehungsweise die Kundin die Ware vor dem Zurücksenden ausgetauscht hat. Daher soll-

tipp

tipp

tipp

tipp

tipp

Verbraucherzentrale
 Nordrhein-Westfalen e.V.
 Verbraucherarbeit im Kreis Kleve
 mobil & digital
 Tel. (0211) 54 2222 11
service@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw/kleve

ten Betroffene sich sofort beim Kundenservice melden und explizit auf die Falschlieferung hinweisen. Dort können die Mitarbeiter:innen dann eine Notiz für die Retoure vermerken. Stellt sich der Onlinehändler trotzdem quer, sollten sich Verbraucher:innen rechtlichen Rat einholen und gegebenenfalls Strafanzeige gegen Unbekannt erstatten. Die Chancen stehen hier für Betroffene gut, da der Händler hier in der Pflicht ist. Für eine Erstberatung stehen die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW zur Verfügung.

Weiterführende Infos und Links:

- Mehr zum richtigen Retournieren: www.verbraucherzentrale.nrw/node/60722
- Muss ich in der Originalverpackung zurückschicken? www.verbraucherzentrale.nrw/node/28096
- Alles rund ums Online-Shopping: www.verbraucherzentrale.nrw/online-shopping