

VERBRAUCHER BERICHTEN

Der Brexit sorgt für Probleme im Online-Handel:

Fehlende Informationen, dass die Waren aus UK versendet werden

Ein Verbraucher aus Rheinland-Pfalz bestellte im Januar 2021 Kontaktlinsen bei einem Online-Händler. Bei der Bestellung ging der Verbraucher davon aus, dass es sich um ein deutsches Unternehmen handelte, da die Webadresse sowie der E-Mail-Kontakt des Kundenservice mit .de endeten und eine deutsche Telefonnummer angegeben wurde. Als die Versandbestätigung einige Tage später per E-Mail kam und die Sendungsverfolgung über einen britischen Versanddienstleister lief, wurde der Verbraucher schon stutzig. Im Februar 2021 hatte er dann ein Schreiben von der Deutschen Post im Briefkasten, wonach er die Sendung gegen Zoll-/Einfuhrabgaben in Höhe von 24,76 Euro und Auslagepauschale in Höhe von 6,00 Euro in einer Postfiliale abholen könnte.



verbraucherzentrale

Bundesverband

Quelle: Beim Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen und des vzbv handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Eine Quantifizierung der Daten aus dem FWN heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist daher nicht möglich.

VERBRAUCHER BERICHTEN

Der Brexit sorgt für Probleme im Online-Handel:

Probleme bei der Rücksendung von Waren

Eine Verbraucherin aus Brandenburg hatte bei einem Online-Händler mit .de-Domain Bekleidung bestellt und erhalten. Da ihr die Artikel nicht gefielen, sendete sie die Kleider an die deutsche Adresse zurück. Mit der Begründung, der Brexit sei dazwischengekommen und die Sachen konnten noch nicht in die Zentrale nach England zurückgesandt und registriert werden, erhielt sie bisher nicht ihr Geld zurück.



Quelle: Beim Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen und des vzbv handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Eine Quantifizierung der Daten aus dem FWN heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist daher nicht möglich.

verbraucherzentrale

Bundesverband

VERBRAUCHER BERICHTEN

Der Brexit sorgt für Probleme im Online-Handel:

Lieferprobleme, verzögerte oder ausbleibende Lieferung

Ein Verbraucher aus Niedersachsen berichtete im März 2021, dass seine Bestellung seit zwei Wochen im Depot des Versanddienstleisters „festhänge“. Der Zoll schiebe das Problem auf den Versanddienstleister, der Versanddienstleister auf den Zoll. Laut Status der Sendungsverfolgung sei die Sendung des Verbrauchers aufgrund einer Brexit-bedingten Störung verzögert. Die Hotline des Versanddienstleisters könne nach mehrfachen Anrufen nicht mehr als das sagen, was der Verbraucher ohnehin online in der Sendungsverfolgung sehen kann.



verbraucherzentrale

Bundesverband

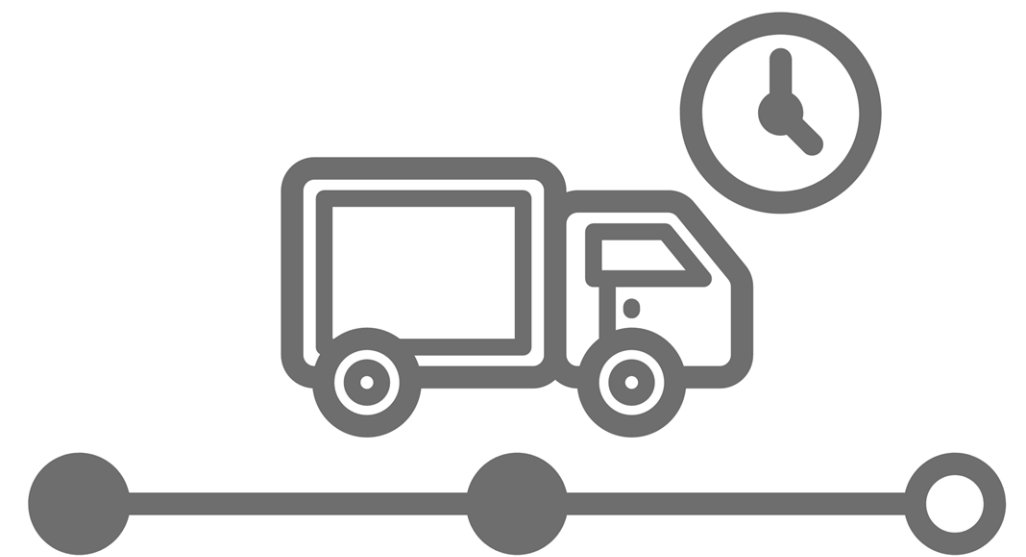
Quelle: Beim Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen und des vzbv handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Eine Quantifizierung der Daten aus dem FWN heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist daher nicht möglich.

VERBRAUCHER BERICHTEN

Der Brexit sorgt für Probleme im Online-Handel:

Lieferprobleme, verzögerte oder ausbleibende Lieferung

Ein Verbraucher aus Hessen hatte im Januar 2021 einen Drucker über einen Online-Marktplatz bestellt und bezahlt. Ihm war nicht klar, dass sich der Händler in England befindet. Der Verbraucher wurde benachrichtigt, dass eine Einfuhrgebühr fällig werde. Der Drucker ist nie angekommen. Der Verbraucher hat per Mail den Widerruf erklärt und das Geld zurückgefordert. Stand Anfang März 2021 hatte er aber auch kein Geld zurückbekommen.



verbraucherzentrale

Bundesverband

Quelle: Beim Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen und des vzbv handelt es sich um ein qualitatives Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Eine Quantifizierung der Daten aus dem FWN heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung oder in der Gesamtbevölkerung insgesamt ist daher nicht möglich.