

ärgernis portokosten u. a.!

Beitrag von „silke111“ vom 27. November 2009 20:48

hallo 😊

ich frage euch mal um eure meinung, bevor ich mich beim kindergarten-workshop beschwere. Dort habe ich vor 1 woche artikel im wert von knapp 30€ bestellt, für die ich zudem noch 4,95€ versandkosten zahlen musste. soweit okay, da ich davon vorher wusste. nun wurden die waren nach 6 tagen geliefert, aber leider stimmt die menge nicht, da anscheind nicht genügend vorrätig war (es ging u. a. um 24 kleinteile für den adventskalender meiner klasse, nun habe ich erst mal nur 18 teile...). dann schaue ich auf die rechnung, in der die noch nicht gelieferten teile auch schon abgerechnet wurden und zudem noch ein versandzuschlag für die nachlieferung von 3,95€.

und dieser rechnungsbetrag wurde auch schon gestern abgebucht.

d.h. ich habe bereits jetzt schon alle bestellten waren bezahlt, obwohl noch nicht alle geliefert worden. zudem wurde, ohne meine zustimmung zu erfragen, der portoanteil auf fast 9€ erhöht und es wurde auch nicht erwähnt, wann die ausstehenden teile nachgeliefert werden.

das kann doch nicht sein, oder??

normalerweise sind nachlieferungen doch kostenlos, oder?

und nachgelieferte artikel bezahlt man doch erst nach lieferung, oder?

bin echt perplex.

was würdet ihr nun machen?

lg

silke

Beitrag von „Mia“ vom 27. November 2009 20:52

Anrufen und mich beschweren. Das finde ich auch sehr unverschämt.

LG

Mia

Beitrag von „silke111“ vom 27. November 2009 20:58

hmm...

habe eben gesehen, dass ich bei meiner bestellung mitgeteilt habe, dass ich um eine lieferung bis sa. (also innerhalb von 7 tagen) bitte, da ich den inhalt für einen adventskalender benötige. aber das rechtfertigt ja ungefragt auch nicht, einfach anzunehmen, dass ich mit 2 jeweils einzeln berechneten lieferungen einverstanden bin, oder?

Beitrag von „Mohaira“ vom 27. November 2009 21:36

Nein tut es nicht. Zumindest informieren hätte man dich müssen. Ich würde auch anrufen und mich beschweren. Wobei ja oft der Ton die Musik spielt 😊

Beitrag von „Niggel“ vom 27. November 2009 21:43

Also ich würde sagen, dass die zweiten Versandkosten deren Problem sind und nicht deins. Ich würde auch auf jeden Fall dort anrufen und nachhaken.

Auch wenn du angegeben hast, dass du die Waren bis zu einem bestimmten Zeitpunkt brauchst, hätte von ihnen Rückmeldung kommen müssen, dass nur X Teile vorrätig sind, die sie dir a) gerne schon schicken, wodurch aber weitere Versandkosten anfallen, wenn sie den Rest liefern oder b) sie die Gesamtmenge erst am Tag so und so verschicken können.

Aber ganz abgesehen davon, hätten sie dich über die steigenden Versandkosten informieren müssen.

Bei einem großen Bücherversand kann man ja auch angeben, dass man, bei der Bestellung von mehreren Artikeln, die Artikel entweder alle zusammen oder in Einzellieferungen haben möchte, falls ein Artikel nicht vorrätig ist. Wenn man die Einzellieferungen anfordert, erscheint aber sofort die Information, dass dann ggf. Versandkosten anfallen, wenn es keine Bücher sind und der Warenwert unter 20,- liegt.

Denke, dass das auch so sein muss. Kosten müssen für den Verbraucher immer klar und deutlich dargestellt werden. Ich erinnere nur mal an die ganzen "Abzock-Websites", bei denen die Kosten versteckt sind, weswegen man sie dann oft auch nicht zahlen muss.

Also: Auf jeden Fall beschweren!

Würde ggf. auch sagen (je nach dem wie das Gespräch läuft), dass du demnächst davon absiehst wieder dort zu bestellen, wenn sie dir nicht entgegen kommen o. Ä., sowas hilft ja oft.

Viel Glück

Beitrag von „Susannea“ vom 27. November 2009 21:59

Beschwerden und damit drohen, das ganze zurückzubuchen, denn die Zustimmung zu der Abbuchung hatten sie ja nicht!

Beitrag von „silke111“ vom 3. Dezember 2009 07:22

hmm.... es wird noch ärgerlicher:

habe täglich oft versucht, diesen Shop zu erreichen, keiner ging ans Telefon.

Habe mehrere Beschwerde mails geschickt, keine wurde beantwortet. dann kommt heute früh die Mitteilung, dass die nächste Nachlieferung erfolgt...

Wisst ihr:

Kann ich einen Teil (also die nicht vereinbarten Portokosten) des abgebuchten Rechnungsbetrags zurückfordern (also über meine Bank)?

Oder muss ich den kompletten Betrag zurückfordern und dann selbst den (in meinen Augen) richtigen Rechnungsbetrag überweisen?

Am liebsten würde ich die kompletten Waren zurückschicken und mir das komplette Geld zurückholen, aber zumindest einen Teil der Waren brauche ich bzw. ist schon verbraucht, weil er in den Adventskalender meiner Schüler kam/kommt 😊

bitte um eure einschätzung! 😊

lg

silke

Beitrag von „Niggel“ vom 3. Dezember 2009 09:02

Was ich auf jeden Fall machen würde: Meinem Ärger bei der Bewertung des Shops Luft machen. Bei den ganzen Preisvergleich-Seiten kann man Shops bewerten, da würde ich das

reinschreiben, damit andere Leute wissen, was da los ist. Ist zwar nicht schön, aber das ist doch schon echt der Hammer... 1. die Abzocke und 2. die nicht vorhandene Kundenpolitik...

Ich glaube, du musst den gesamten Betrag zurückbuchen und dann den "richtigen" Betrag erneut überweisen, aber frag doch einfach mal in deiner Bank. Das schlimmste, was dir passieren kann, ist, dass du ne Mahnung bekommst.

Wenn es einzelne Artikel sind, kannst du sie natürlich zurückschicken, warum auch nicht? Hast du halt doch nicht die gesamte Bestellung gebraucht 😊 und so lange es keine Sets oder was sind. Wie lange hast du denn Rückgaberecht? Zumindest die nachgelieferten Artikel kannst du zurückschicken.

Wenn es dich tröstet: ich ärgere mich im Moment auch über nen Onlineshop... hab was bestellt, Lieferung sollte am 04.12. kommen, da es Vorauszahlung war, ist das Geld auch schon seit 2 Wochen abgebucht. Aber na ja, 2 Wochen warten ist ok, mittlerweile hat sich der Liefertermin verschoben - auf 23.12.... hallo??? Find ich ganz schön sch... Ich bestell doch nicht Mitte November ein Weihnachtsgeschenk, dass lieferbar sein soll, zahl es per Vorkasse, um es dann (vielleicht) einen Tag vor Weihnachten zu bekommen...!? Ärgert mich schon, muss ich sagen. Aber wenigstens keine Versandkosten 😊

Beitrag von „silke111“ vom 3. Dezember 2009 15:52

heute kam die Mitteilung, dass nächste Teillieferung unterwegs sei.... ohne eine Rückmeldung bzgl. meiner Emails.

habe mir jetzt den vollen Betrag zurückbuchen lassen 😊

und überlege, den korrekten Betrag der gelieferten Artikel zu überweisen oder erst einmal per Email um eine neue, korrekte Abrechnung zu bitten.... aber dann riskiere ich vermutlich Mahngebühren, oder?

Beitrag von „Niggel“ vom 4. Dezember 2009 08:11

Um des lieben Friedens Willen und um keine Mahngebühren zahlen zu müssen, würde ich, glaube ich, einfach den korrekten Betrag überweisen und abwarten, was passiert. Wenn du Glück hast, wundern sie sich, merken aber gar nichts. Wenn dann eine Mahnung kommt, kannst du dich immer noch mit ihnen auseinandersetzen.