„Hören Sie bald von Ihnen“: Mailwechsel mit einem chinesischen Online-Shop

geschrieben von Bernd Berke | 15. Juli 2020

Leute, ich bin zum ersten Mal auf einen jener windigen China-Shops (Online-Firmen ohne Adresse, Impressum etc.) hereingefallen, die unter rasch wechselnden, „deutsch“ klingenden Namen antreten und – gegen Vorauskasse – äußerst minderwertige Ware liefern, so ca. acht Wochen nach Bestellung; wenn überhaupt.

Corpus Delicti
(Foto: BB)

Hätte ich vorher z. B. im Bewertungsportal trustpilot.de nachgesehen, hätte ich gewusst, dass Waren und Geschäftsgebaren dieser Herrschaften zu satten 87 Prozent wahrhaft unterirdisch mit „ungenügend“ beurteilt werden. Auch ich habe inzwischen dort meine Meinung hinterlassen. Meinen stellenweise absurden Mailwechsel mit den Shop-Betreibern (die ich hier nicht benennen mag) möchte ich der Mitwelt trotzdem nicht vorenthalten:

Es begann mit meinem Retouren-Wunsch, ein paar Schuhe für etwas unter 50 Euro betreffend:

Guten Tag, ich möchte die Ware zur Bestellung (folgt Bestellnummer) zurücksenden und den Kaufpreis zurückerhalten. An welche Anschrift soll ich die Ware senden?

Mit freundlichen Grüßen Bernd Berke

Daraufhin der Shop:

„Sehr geehrter Kunde, Danke für Ihre E-Mail.
Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten, die Ihnen entstanden sind.
Können Sie uns sagen, warum Sie zurückkehren müssen?
Bitte hängen Sie die Artikel auf und machen Sie deutlich Fotos, um die von Ihnen genannten Probleme zu zeigen. Damit Ihr Problem rechtzeitig bestätigt und gelöst werden kann.
Hören Sie bald von Ihnen, vielen Dank.“

In der Tat hörten sie wieder von mir, nämlich dies:

Guten Tag, verschonen Sie mich doch bitte mit Ihrer Hinhaltetaktik. Auf Ihrer Homepage ist ausdrücklich eine Rücknahmegarantie vermerkt (siehe Screenshot) – bis zu 14 Tage nach Erhalt der Ware, ohne Angabe von Gründen. Aber ich nenne Ihnen sogar zwei Gründe:

Die Schuhe passen einfach nicht, sie sind zu klein. Außerdem sind sie von enttäuschend minderwertiger Qualität, sie riechen erbärmlich nach billigem Plastik. Beide Mängel lassen sich mit Fotos n i c h t darstellen.

Ich möchte die Schuhe zurückschicken und den Kaufpreis erstattet bekommen.

Also: Bitte jetzt die Adresse zur Rücksendung. Sonst können wir die Sache auch juristisch behandeln.

Gruß Bernd Berke

Nun wieder der Shop:

„Sehr geehrter Kunde,

Vielen Dank, dass Sie uns darauf hingewiesen haben.
Wir entschuldigen uns für die Probleme mit den von Ihnen

gekauften Schuhen und für die Unannehmlichkeiten, die Ihnen entstanden sind.
Können Sie es behalten, weiterverkaufen oder verschenken? Wir möchten Ihnen 8 EUR als Entschädigung zurückerstatten. Was denken Sie? vielen Dank“

Weiterverkaufen oder verschenken soll ich sie also? Interessante Retouren-Variante. Sie verstehen offenbar nichts oder wollen jedenfalls nicht verstehen. Mit ihrer freundlichen „Begriffsstutzigkeit“ wollen sie einen anscheinend zermürben und von weiteren Schritten abhalten. Gar nicht so ungeschickt. Offenbar eine bereits vielfach erprobte Methode. Also muss man vielleicht etwas bestimmter auftreten? Hier also meine neuerliche Antwort, diesmal recht kurz:

8 Euro? Das ist ja wohl ein Witz. Retourenadresse jetzt und volle Rückerstattung – oder Ärger mit Anwalt! Gruß

Auch das hat nicht wirklich gefruchtet. Diese Mail erhielt ich nun:

„Sehr geehrter Kunde, Ich freue mich sehr über Ihren Brief. Bitte verzeihen Sie mir etwaige Unannliche.

Für erhaltene Artikel erhalten wir, dass Sie den Artikel behalten und behalten, ihn geschlossen haben oder Ihre Freunde zu geben. Wir können 12 Euro zurückerstatten oder Ihnen einen Gutschein von 12 Euro auss
Bargeldcoupons wahr Bargeld. Sie können in Zukunft andere Artikel auf unserer Website kaufen.

Wenn Sie eine Rücksendung zahlen müssen, müssen Sie die Rücksendung bezahlen und bezahlen, müssen Sie auch selbst Steuern zahlen. dass die Schuhe nicht beschädigt sind
Bitte senden Sie Sie den Artikel und eine Adresse Adresse: (von 14 Tagen nach Erhalt des Pakets):

An: *(folgt eine ungemein komplizierte Anschrift in China. Rücksendung „natürlich“ auf meine eigenen Kosten. Und ich*

möchte wetten, dass sie einem die Ankunft der Ware niemals bestätigen werden).

Bitte geben Sie Sie uns die Tracking-Nummer und geben Sie Ihr PayPal-Konto ein

Bitte teilen Sie mich mir Ihre Wahl mit. Viele Dank.“

P. S.: Die fast 50 Euro habe ich inzwischen schon als schmerzliches „Lehrgeld“ verbucht. Aber der Mailwechsel macht allmählich Spaß. Fortsetzung folgt vielleicht. Mal sehen, zu welchen abenteuerlichen Vorschlägen sie sich noch hinreißen lassen?