

— EINKAUF IM INTERNET

Das kann passieren

Ein 80 Jahre alter Kunde, technisch bestens für das Internet ausgerüstet, ersteigerte dort kürzlich einen Robotermäher. Er bezahlte wie vereinbart, wartete die Lieferzeit ab und fragte anschließend nach, wo sein Gerät bliebe. Hier ein Erfahrungsbericht, was beim weltweiten, anonymen Einkauf alles passieren kann.

Der pensionierte, ehemalige Diplom-Kaufmann besitzt ein Zweifamilienhaus in Bergisch Gladbach. Mit der Zeit fiel ihm die Rasenpflege immer schwerer. Besonders das Entleeren des Grasfangkorbes in einen Thermobehälter und von dort dann später in die Biotonne machte Mühe. Um diesen Zustand zu ändern, dachte er gemeinsam mit seiner Frau einige Möglichkeiten an: »Rasenpflege durch einen Gärtner oder Rasenpflege durch unseren Mieter – beides natürlich gegen Bezahlung.« Letztlich wollte er aber die ihm liebgewordene Tätigkeit nicht anderen Menschen überlassen – er wollte auch in Zukunft selbst für einen gepflegten Garten verantwortlich sein.

Beim Surfen im Internet wurde er dann auf den Robotermäher Friendly Robotics RL 550 aufmerksam. Die Firma tileinstaller bot ihn als »supergünstiges Angebot« in einer Internetversteigerung auf einer bekannten Plattform an. Das war im April/Mai dieses Jahres. Anfangs störte den Kunden die mit ca. 4 Wochen angegebene Lieferzeit nicht weiter. Ihm war außerdem nicht be-



So stellte sich der Kunde sicher die Zukunft vor, als er sich zum Kauf eines Friendly Robotics RL 550 über das Internet entschloss.

kannt, dass der Roboter aus den USA kommen sollte.

Eine erste Enttäuschung stellte sich ein, als der Mäher nach Ablauf dieser Zeit noch nicht geliefert war. Der Kunde fragte beim vermeintlichen Lieferanten nach, wann denn mit dem Gerät gerechnet werden könne.

Damit erwischte er den Inhaber der Firma offensichtlich auf dem falschen Fuß. Der beschimpfte ihn als Lügner, als unwissenden Neuling, der die Internet-Versteigerungs-Gepflogenheiten nicht kenne. Gleichzeitig verbot der Verkäufer allen

möglichen Institutionen, den Roboter auszuliefern. Er gab aber an, dem Inkasso-Unternehmen, über das die Bezahlung abgewickelt worden war, beauftragt zu haben, den Kaufpreis zurückzuzahlen. Ende Juni erfuhr der Kunde dann vom wahrscheinlichen deutschen Importeur, dass der Mähroboter nie in Deutschland angekommen sei, obwohl er wenige Tage nach Eingang des Kaufpreises in den USA in einen Container verladen worden sein sollte.

In der Zwischenzeit wurden eine Unmenge von E-Mails zwi-

schen dem Lieferanten, der Internetplattform und dem Rechnungsabwickler gewechselt.

Anfang Juli wurde dann der Vorgang von dem Kunden an einen Rechtsanwalt übergeben.

Aus dem ganzen Vorgang zieht der Betroffene folgendes Resümee: »Ich habe in der Vergangenheit schon mehrfach im Internet bestellt – aber noch nie bei dem großen Auktionshaus. Bisher habe ich dabei immer gute Erfahrungen gemacht, d.h. ich habe die bestellte Ware zum vereinbarten Entgelt auch erhalten. Man kann mir daher im vorliegenden Fall auch keine »Blauäugigkeit« vorwerfen, zumal die Beurteilungen der Lieferfirma weitestgehend positiv waren.«

Nach diesen negativen Erfahrungen wandte sich der Käufer über das Internet direkt an den deutschen Importeur von Friendly Robotics, die Firma Hans Rumsauer. Dort wurde ihm auf Anfrage mitgeteilt, dass die Geräte nur über den Handel verkauft werden. An einem Freitag bestellte dann der Kunde telefonisch bei der Firma Joh. Jos. Volberg, Bergisch Gladbach, einen entsprechenden Rasenroboter. Am folgenden Montag konnte er das Gerät dort abholen.

Die feierliche Inbetriebnahme und Taufe von »Robi« fand einige Tage später im Freundeskreis statt.

Die Verärgerung des Kunden ist so groß, dass er geäußert hat, niemals wieder etwas über das Auktionshaus bestellen zu wollen.