



Ausgetrickst

Wie Amazon-Kunden zu Betrugsopfern werden

Eigentlich haften gewerbliche Versender für das Transportrisiko. Das gilt auch dann, wenn gerissene Betrüger am Werk sind und hochwertige Ware gegen billiges Zeug austauschen. Amazon verweigert seinen Kunden jedoch die fällige Schadensregulierung.

Von Tim Gerber

Am 11. Oktober bestellte Martina K. über Amazon ein Smartphone vom Typ Samsung Galaxy S23 für 750 Euro. Als Verkäufer war eine Firma in Estland angegeben, der Versand sollte durch Amazon erfolgen. Bereits zwei Tage später, in den Morgenstunden des 13. Oktober, kündigte Amazon per E-Mail die Zustellung an und übermittelte ein Einmalpasswort, das dem Paketboten zu nennen sei, um die Sendung ausgeliefert zu bekommen.

In den Nachmittagsstunden wurde das Amazon-Paket geliefert. Doch als Martina K. es öffnete, befand sich nicht etwa das teure Smartphone darinnen, sondern eine Powerbank von ähnlicher Größe und Gewicht wie ein Smartphone, aber von einem sehr viel geringeren Wert. Noch am Abend desselben Tages kontaktierte die Kundin den Kundenservice von Amazon und reklamierte die Fehllieferung. Sie

erhielt darauf eine E-Mail mit dem Ausdruck des Bedauerns über die Falschlieferung und einem Versandlabel für die Rücksendung des falsch gelieferten Artikels. Nach dessen Eingang werde man ihr die 750 Euro für das Smartphone erstatten.

Doch statt des Geldes erhielt Martina K. am 24. Oktober eine E-Mail, sie hätte den falschen Artikel zurückgesendet und werde das Geld erst erhalten, wenn sie den richtigen Artikel, nämlich das Smartphone zurückgesendet hätte. Man könne bestätigen, schrieb der „Kontospezialist“ von Amazon der Kundin, dass sich das Galaxy im Karton befunden habe, als man ihn dem Transportunternehmen übergeben habe.

Freilich protestierte Martina K. umgehend, wies den Versender auf das von ihm zu tragende Transportrisiko hin und erklärte ihren Rücktritt vom Kaufvertrag.

Doch da biss sich die Kundin bei Amazon die Zähne aus. Denn bereits in der ersten E-Mail wurde ihr mitgeteilt, dass sie zwar gegen die Entscheidung Widerspruch einlegen könne, indem sie auf die Mail antworte. „Unsere Kundenservice-Mitarbeiter können lediglich bestätigen, dass wir Ihnen diese Nachricht gesendet haben, und Sie bei technischen Problemen unterstützen. Die Mitarbeiter können diese Entscheidung nicht rückgängig machen und Ihnen auch keine weiteren Auskünfte zu dieser Angelegenheit erteilen.“

Dementsprechend erhielt Martina K. auf Ihre Beschwerden weitere E-Mails mit dem stereotypen Satz: „Wir können die Erstattung für diese Bestellung erst veranlassen, nachdem wir den richtigen Artikel erhalten haben.“ Nach der dritten solchen Antwort am 3. November wandte sich Martina K. an c't.

Grüße vom Marmeladentier

Bereits wenige Tage später, am 9. November, meldete sich auch noch Matthias H. in der Redaktion. Er hatte schon Mitte August ein Microsoft Surface Pro 9 für etwa 1450 Euro sowie ein passendes Keyboard nebst Stift bestellt und insgesamt knapp 1650 Euro dafür bezahlt. Am 17. August wurde ihm ebenfalls per E-Mail ein Einmalpasswort übermittelt und die Lieferung angekündigt. Gegen Abend erhielt er jedoch die Nachricht, dass die Sendung nicht habe zugestellt werden können, er solle die Lieferanweisungen aktualisieren.

Das ging ein paar Tage hin und her, bis das Paket letztlich am Nachmittag des 26. August von seinem Sohn entgegengenommen wurde. Doch in der Verpackung waren statt des edlen Tablets nur drei Bücher. Umgehend reklamierte Matthias H. telefonisch die Fehllieferung. Der Mitarbeiter brachte eine Ersatzlieferung auf den Weg, die aber nur das Keyboard und den Stift enthielt. Um auch für das teure Tablet eine Nachlieferung in Auftrag zu geben, genügten offenbar die Befugnisse des Hotline-Mitarbeiters nicht. So erhielt Matthias H. lediglich die Zusage, den Preis erstattet zu bekommen, nachdem die falsche Ware zurückgesendet sei.

Doch statt der ausstehenden 1450 Euro erhielt der Kunde am 4. September eine E-Mail von einem Amazon-Kontospezialisten: Man habe festgestellt, dass er Erstattungen für zurückgesendete Ar-

tikel beantragt habe, die nicht den gelieferten Artikeln entsprachen. Die Anzahl der Probleme bei seinen Bestellungen gehe deutlich über das Normalmaß hinaus und verstoße gegen Amazons Nutzungsbedingungen. Wenn die Rücksendungen nicht in Amazons Logistikzentrum eingingen, werde man ihm den Artikel erneut in Rechnung stellen.

Die Aufzählung der angeblich über das Normalmaß hinausgehenden Probleme enthielt lediglich die Bestellung des Bundles aus Keyboard und Stift für das Surface-Tablet. „Der Transporteur hat die Lieferung bestätigt, aber der falsche Artikel wurde zurückgeschickt“, hieß es weiter. Von dem teuren Tablet war nun schon gar keine Rede und Matthias H. erhielt dessen Kaufpreis auch nicht erstattet.

Auf seine Reklamation vom 6. September erhielt Matthias H. dieselben nichtssagenden Textbausteine, die auch Martina K. erhalten hatte: Er könne Widerspruch einlegen, aber die Entscheidung sei unabänderlich. In den folgenden Wochen fragte der Kunde mehrfach nach der allfälligen Erstattung, ohne eine Antwort zu erhalten. Auf seine letzte Nachfrage vom 7. November erhielt er einen Tag später wieder den Textbaustein, man könne den gezahlten Kaufpreis erst erstatten, wenn der richtige Artikel, also nach Lesart Amazons das Tablet, zurückgeschickt worden sei.

Erhöhtes Risiko

Beide Schilderungen sind keine Einzelfälle. Wir hatten bereits vor genau zwei Jahren (c't 24/2021, S. 60) über den Fall von Thomas D. berichtet, bei dem gleich dreimal hintereinander teure Smart-



Statt des bestellten Smartphones war nur eine billige Powerbank im Päckchen. Amazon verweigerte der Kundin dennoch eine Erstattung des Kaufpreises.

phones gegen minderwertige Kosmetikartikel vertauscht worden waren. Auch ihn wollte Amazon mit denselben Textbausteinen abwimmeln, wie sie diesmal nun Martina K. und Matthias H. zu lesen bekamen. Durch unsere Berichterstattung ermutigt meldeten sich in der Folge mehrere Betroffene, über die wir nicht immer berichtet haben, weil sich die Fälle zu sehr glichen.

Da sich die Fälle aber wieder häuften, haben wir am 15. November bei Amazon angefragt, welche Maßnahmen der Konzern inzwischen getroffen hat, um seine Kunden vor dieser Betrugsmasche zu schützen. Mit Hinweis auf die beiden geschilderten Fälle von Martina K. und Matthias H. wollten wir wissen, warum den Kunden die bestellten Sachen nicht nachgeliefert werden?

Außerdem wiesen wir den Konzern über seine deutsche Pressestelle darauf hin, dass er nach unserer Erfahrung der einzige große Onlinehändler ist, über den uns derartige Probleme berichtet werden. Tatsächlich ist uns über viele Jahre kein einziger vergleichbarer Fall zu anderen Händlern geschildert worden. Das legt den Schluss nahe, dass entweder nur Amazons Lieferungen von solchem Betrug betroffen sind oder andere Händler solche Fälle einfach korrekt regulieren. Freilich müssen am Ende die Kunden die Zeche zahlen, da Händler auch die Kosten für Verluste durch Betrug oder Fehler irgendwie erwirtschaften müssen. Aber nur von Amazon sind uns solche Fälle bekannt, wo statt der Masse der Kunden am Ende der einzelne Betroffene die Zeche allein zahlen soll.

Da helfen auch alle Beteuerungen nichts, wie sie in der Antwort des Konzerns vom 20. November enthalten waren: Man bedauere zutiefst und tue alles, um Kunden derartiges zu ersparen. Die Fakten sprechen jedoch eine andere Sprache: Zwei Tage nach unserer Anfrage an die Amazon-Pressestelle meldete sich fast zeitgleich derselbe Mitarbeiter der Executive Customer Relations sowohl bei Martina K. als auch bei Matthias H. Er versprach jeweils unter allerhand Entschuldigungsformeln, bereits die Rückzahlung des Kaufpreises an die Kunden veranlasst zu haben. Es werde aber etwa fünf bis sieben Tage in Anspruch nehmen, bis das Geld bei den Betroffenen ankomme. Ob die Zahlungen angekommen sind, stand zu Redaktionsschluss deshalb noch nicht fest. (tig@ct.de) **ct**

Foto: Martina K.