

Einkaufen in China

Erfahrungen mit GearBest

Martin Weissenböck

Ja, ich kaufe gern bei chinesischen Online-Händlern ein: das Meiste bei Aliexpress (www.aliexpress.com), aber gelegentlich auch bei anderen, z. B. bei GearBest (www.gearbest.com).

Aliexpress bietet eine Liefergarantie: wenn die bestellte Ware nicht zu einem bestimmten Zeitpunkt eingetroffen ist, bekommt man den bereits überwiesenen Betrag ohne Probleme zurück gebucht. Wichtig ist nur, nach Ablauf der Lieferfrist innerhalb von ein paar Tagen zu reklamieren. Wie gesagt: ist selten vorgekommen und war nie ein Problem.

Ja, man muss die Geschäftsbedingungen genau lesen: ich war der Meinung, dass es diese Regelung auch bei GearBest gibt. Das ist nicht der Fall – aber der Reihe nach:

01.08.2017 Bestellung von 1 Stück Elephone REXSO + 1 Stück RITECH Virtual Reality. Preis insgesamt 72,61 €.

03.08.2017 Versand über Netherlands Post Registered.

11.08.2017 Die Ware trifft beim niederländischen Logistikzentrum ein.

17.08.2017 Die Ware trifft in Österreich ein.

31.08.2017 Das "Auslandszentrum Wien" der Post (AZW) schickt eine Verständigung über die Ware und fordert Unterlagen zur Verzollung.

Frage 1 warum dauert es 14 Tage, bis sich die Post meldet?

01.09.2017 Die Unterlagen werden per E-Mail an das AZW übermittelt.

19.09.2017 Auf der Webseite der Post wird angezeigt, dass das Paket "in Zustellung" sei.

19.09.2017 Erste Anfrage an die Post Kundenservicestelle

02.10.2017 Ein Schreiben des Post Kundenservices trifft ein: zuständig sei die Nachforschungsstelle.

Frage 2 Warum dauert die Antwort des Kundenservices so lange?

02.10.2017 Ersten Schreiben an die Nachforschungsstelle

17.10.2017 Immer noch keine Antwort von der Nachforschungsstelle. Urgenz.

18.10.2017 Datum des Antwortschreibens

20.10.2017 Eintreffen des Antwortschreibens, sinngemäß da es sich um eine Auslandssendung handelt, kann nur der chinesische Absender reklamieren. Das heißt das Paket hat ein paar Tausend Kilometer von China nach Österreich zurück gelegt, ist aber von der österreichischen Post auf dem Weg von 1230 Wien nach 1190 Wien verschmissen worden.

Frage 3 Welche sinnvollen Urgenzen und Anfragen sind unter diesen Umständen von dem chinesischen Absender zu erwarten?

Frage 4 Wie komme ich dazu, dem chinesischen Händler einen komplizierten Sachverhalt (in Österreich eingetroffen, aber dann verloren gegangen) schildern zu müssen, wenn unsere Post den Schlamassel verursacht hat?

20.10.2017 Ersuchen an die Post um Unterstützung – keine Reaktion.

20.10.2017 Schreiben an GearBest mit der Bitte, Nachforschungen zu veranlassen

01.12.2017 GearBest teilt mit, dass nach Überprüfung des Auftrags festgestellt wurde, dass ich keine Versicherung abgeschlossen hätte. Sie bieten aber kulanterweise entweder 40 USD als Gutschrift für die nächste Bestellung oder eine Refundierung von 35 USD an.

12.12.2017 Frage an die Post, wann mit einer Antwort zu rechnen ist.

14.12.2017 Schreiben der Verzollungsstelle, dass die Gebühren für die Verzollung, Zoll und Mehrwertsteuer (insgesamt 24,97 €) noch nicht bezahlt worden sind.

17.12.2017 Ok, die 24,97 € sind nicht zu bezahlen – wenigstens etwas!

18.12.2017 Die Post teilt mit, dass der Absender Anspruch auf den vollen Ersatz des Wertes des verlorenen Pakets hat.

Frage 5 Warum bietet GearBest nur 35 USD an?

06.01.2018 Schreiben an GearBest: ich sehe nicht ein, warum ich mich mit 35 USD zufrieden geben sollte, wenn GearBest den vollen Betrag ersetzt bekommt. Ich habe auch darauf hingewiesen, das ich den Ablauf gerne in den PCNEWS veröffentlichen werde.

07.01.2018 GearBest bietet an, ein weiteres Paket ohne Kosten als Ersatz zu senden. Zur Sicherheit wurden von GearBest noch einmal die exakte Adressdaten gewünscht.

28.01.2018 Es ist noch kein Paket und auch keine Versandbestätigung eingetroffen. Adressdaten noch einmal geschickt.

Die Versandbestimmungen von GearBest sind hier zu finden. <http://www.gearbest.com/about/terms-and-conditions.html>

Fortsetzung in den nächsten PCNEWS.

