

# Buchloer Hofnarr

Fakten, Meinungen und Nachdenkliches mit subjektiver Objektivität



**Ausgabe 143** – Der Buchloer Hofnarr erscheint in unregelmäßigen Abständen als reine Online-Ausgabe. Werden fremde Quellen verwandt, ist dies im jeweiligen Text angegeben. Sollten Sie einen Gastbeitrag oder einen Leserbrief veröffentlichen wollen, erklären sie sich mit der Nennung Ihres Namens und ihres Wohnorts einverstanden. Der Verantwortliche entscheidet über die Veröffentlichung. Verantwortlich: Hubert Zecherle / Buchloe 09.06.2023

14.05.2023 Online – Shoppen bei Lidl, Produkt gefunden, ab in den Warenkorb und weiter zur Kasse. Überraschung: Zahlung auf Rechnung nicht möglich. Na gut, dann eben Vorkasse.

15.05.2023 Überweisung eingeworfen.

16.05.2023 Geld ist abgebucht und sollte dem Lidl – Konto gutgeschrieben sein.

17.05.2023 Keine Zahlungsbestätigung per Email.

18.05.2023 Keine Zahlungsbestätigung per Email.

19.05.2023 Keine Zahlungsbestätigung per Email. Anruf beim Kundenservice. Auskunft: Zahlung noch nicht eingegangen – das könne bis zu drei Tagen dauern. Bitte nach dem Wochenende wieder anrufen, wenn keine Zahlungsbestätigung einginge.

22.05.2023 Keine Zahlungsbestätigung per Email. Anruf beim Kundenservice. Auskunft: Zahlung sei am 16.05.2023 eingegangen. Spedition würde sich bis morgen melden.

23.05.2023 Keine Zahlungsbestätigung per Email und kein Anruf von der Spedition. Anruf beim Kundenservice. Auskunft: Zahlung noch nicht eingegangen, deswegen auch noch kein Anruf der Spedition und keine Lieferung. Sehr zugewandte und kompetente Mitarbeiterin schreibt eine „Referenz“ an die Debitoren – keine Ahnung was das ist, ist aber bestimmt positiv.

24.05.2023 Antwort – Mail mit der „Referenz“ bestätigt den Zahlungseingang am 16.05.2023 und stellt die voraussichtliche Lieferung am 26.05.2023 in Aussicht. Anruf beim Kundenservice, dass sich die Spedition noch nicht wegen der voraussichtlichen Lieferung übermorgen gemeldet habe. Antwort: Voraussichtlich würde sich die Spedition bis übermorgen

melden und einen Termin vereinbaren. Nach meiner Frage, wieso jeder Lidlmitarbeiter beim Kundenservice andere Informationen gebe, welche auch noch den Mails widersprechen und ob das Lidl – Comedy sei, bricht die Mitarbeiterin das Gespräch ab, da sie so nicht mit sich sprechen lasse. (Entschuldigung – der Fehler lag bei mir, denn als Kunde steht mir das Recht auf Nachfrage nach Verbleib meines Geldes und der bezahlten Ware selbstverständlich nicht zu. Aus dem Vertragsabschluss mit Lidl entsteht natürlich kein Anspruch auf angemessene Information.)

24.05.2023 Anruf beim Kundenservice und erneuter Vortrag meines Problems. Diesmal sagt die freundliche Mitarbeiterin, dass sie keinerlei Aussagen über das zu lange Ausbleiben der Zahlungsbestätigung und den Liefertermin machen könne und verspricht eine „Referenz“ an die zuständigen Fachabteilungen zu schicken. Dies wird per Email bestätigt.

24.05.2023 Nachricht an Lidl über das Kontaktformular mit Schilderung des obigen Vorgangs und Bitte um eine Stellungnahme.

25.05.2023 Email von Lidl. Inhalt: Dank für die Kontaktaufnahme, Bestätigung des Zahlungseingangs, „Leider wird sich der Versand um wenige Tage verzögern.“

26.05.2023 Email von Lidl. Inhalt: Es werde aktuell bis zu drei Tage mehr für die Bearbeitung der Lieferung benötigt. „Nach Versand der Ware erhalten Sie in gewohnter Weise eine Versandbestätigung von uns.“ (Nach fünf Tagen Lieferverzögerung ohne Nachricht wird ein weiterer Lieferverzögerung von drei Tagen

# Lidl – Challenge

## Ein deutscher Online – Shop

angekündigt – Toll!)

26.05.2023 Email von Lidl. Inhalt: Zahlungsbestätigung. “ Der Versand wird derzeit vorbereitet.“ (Wow sind die schnell – zehn Tage nach Geldeingang wird der Versand schon vorbereitet.)

29.05.2023 Email von Lidl. Inhalt: Erneuter weiterer Versandverzug, die Auslieferung der Bestellung wird sich voraussichtlich noch um einige Tage mehr verschieben. (Ist das ein Rekordversuch in Versandverzögerung?)

Ab 29.05.2023 Hoffen auf den Anruf einer Spedition und Lieferung des bestellten und bezahlten Produkts.

31.05.2023 ca. 8:00 Uhr, Anruf beim Kundenservice und Frage nach dem Liefertermin. Auskunft: Entweder Spedition kommt nicht nach (es erfolgte aber noch keine Email bezüglich der Übergabe an die Spedition) oder der Hersteller hat Lieferschwierigkeiten (das Produkt ist aber auf der Lidl – Website nach wie vor sofort verfügbar. Vielleicht bedeutet „sofort“ in der Lidl – Welt aber auch nur, dass es sofort bezahlt und irgendwann geliefert wird). Konsequenz: Bestellung telefonisch storniert und um Rücküberweisung des Kaufbetrags gebeten – hoffentlich funktioniert das.

31.05.2023 8:05 Uhr, E-Mail von Lidl. Inhalt: Bestätigung der Stornierung, aber der Auftrag ist wahrscheinlich nicht mehr zu stoppen. Tipp: Annahme bei Speditionsanlieferung verweigern (ich dachte immer man könnte digital Aufträge leichter stoppen).

31.05.2023 15:49 Uhr, E-Mail von Lidl. Inhalt: Versandbetätigung der Ware.

31.05.2023 18:09 Uhr, E-Mail von Lidl. Inhalt: Rechnung für die Ware.

01.06.2023 07:35 Uhr, E-Mail von Lidl. Inhalt: Aufforderung einen Liefertermin zu vereinbaren. (ich habe diese Mail erst gegen 9 Uhr gelesen)

01.06.2023 07:36 Uhr, E-Mail von Lidl. Inhalt: Terminbestätigung für die Lieferung am 06.06.2023 zwischen 7:00 – 18:00 Uhr (eigentlich wurde der Termin nicht bestätigt, sondern vorgegeben, denn eine Minute Reaktionszeit ist schon sehr kurz).

01.06.2023 07:41 Uhr, E-Mail der von Lidl beauftragten Spedition. Inhalt: Bestätigung der Lieferung am



Bildquelle: wikipedia

06.06.2023 zwischen 7:00 – 18:00 Uhr. Genauere Eingrenzung am Tag vor der Lieferung

01.06.2023 12:38 Uhr, E-Mail der von Lidl beauftragten Spedition. Inhalt: Informationen für die Sendungsverfolgung (habe es gleich ausprobiert. Ergebnis: Die Spedition erfuhr am 31.05.2023, dass sie etwas an mich ausliefern sollte – Lidl hat also nur zwei Wochen nach dem Zahlungseingang gebraucht um die Lieferung zu organisieren)

06.06.2023 Lieferung des Produktes – ich habe die Lieferung angenommen, da das Geld schon weg ist und ich das Produkt ja eigentlich wollte. Außerdem: Die Rücküberweisung dauert wahrscheinlich noch einmal drei Wochen, falls man den Eingang der Zahlung überhaupt noch nachvollziehen kann.

Für das Produkt (ca. 65 kg) waren auf der Lidl – Website weder die Transportmaße noch das Bruttogewicht angegeben. Zum Glück waren die Mitarbeiter der Spedition so freundlich und trugen das Paket bis in den ersten Stock, denn die ca. 80 Kilogramm in einem recht großen Paket mit

den Maßen von ca. 185 cm \* 95 cm \* 40 cm sind doch eher unhandlich.

Ab 06.06.2023 Hoffen, dass für das Produkt kein Garantiefall durch Defekt eintritt. Termin vormerken: Auflösung des Lidl – Kontos in zwei Jahren!

War der Ablauf dieser Bestellung bei Lidl jetzt Pech oder hat Lidl generell Probleme mit der Bestellabwicklung? Zuerst war ich versucht Lidl zu entschuldigen – kann ja mal passieren – dann aber wuchs meine Überzeugung, dass Lidl die Bestellabwicklung einfach nicht im Griff hat. Automatisierte Mails mit Aussagen, welche den Telefonkontakten widersprechen und sich widersprechende Telefonauskünfte bei gleichem Zugriff auf hoffentlich identische Kundendaten sprechen für systemische Inkompetenz. Dieser Eindruck wurde durch ähnliche Aussagen auf der Facebook - Seite von Lidl bestätigt.