

Stichprobe zu Sperrgut-Lieferung in 30 Onlineshops

Krasse Kosten und Kokoloeres

In der Spitze konnten bei Ikea absurde Speditionskosten von bis zu 175 Euro anfallen

Wer sperrige Güter wie Kühlschrank oder Kleiderschrank bestellt, wird in der Regel per Spedition beliefert. Die Verbraucherzentrale NRW hat sich 30 Onlineshops und deren Lieferbedingungen für Sperrgut angesehen und traf auf eine verwirrend skurrile Welt mit oft eigenartiger Preiskalkulation.

Bei der Bestellung von Großgeräten gelten andere Bedingungen als bei Paketware (bei DHL bis 31,5 Kg, Höchstmaße 120 x 60 x 60 cm). Statt Übergabe an der Haustür, beim Nachbarn oder per Packstation gibt's an sich nur die Möglichkeit einer terminlich fest vereinbarten Lieferung bis zur „Bordsteinkante“ oder zum „Aufstellungsort“.

Die Verbraucherzentrale entdeckte bei einer Stichprobe in 30 Onlineshops jedoch diverse Liefervarianten - und das zu Preisen zwischen null und 175 Euro. Unberücksichtigt blieben dabei Zuschläge für Eil- und Wunschliefereien.

Insgesamt präsentierte sich die Welt des Sperrgut-Kaufs als eine dreigeteilte. Zehn der 30 Internethändler wollten ihre Ware stets an den Aufstellungsort bringen. Das zweite Drittel ließ Kunden die Wahl: ob Bürgersteig oder Wohnung. Das letzte Drittel verweigerte prinzipiell den Transport bis zum Aufstellungsort (7) oder traf die Entscheidung nach eigenem Gusto (3). Die Folge: An der Bordsteinkante war zumeist

Feierabend für Kühlschrank und Bettcouch.

Wer damit ein Problem hatte, dem rieten die Shops zu „Verhandlungsgeschick, damit die Ware nicht unglücklich stehen gelassen wird“ (Thomann) oder pffiffig gleich zum Locken mit einem „Trinkgeld“ (Am-grill).

Kleiner Trost: Die eine Hälfte der zehn Bordstein-Ablader verrichtete ihren Job gratis. Die anderen fünf jedoch kassierten für die eingeschränkte Dienstleistung zwischen 30 und 40 Euro.

Mit erheblich variierenden Kosten überraschten auch die Shops der zweiten Welt. Das waren jene, die ihre wuchtigen Waren stets zum Aufstellungsort schleppen ließen. Oft waren für den Komplett-Service zwischen 30 bis 40 Euro fällig.

Völlig frei von Logik staffelten die Möbelhändler Poco und Ikea ihre Lieferpreise. Ihr Bezugspunkt war weder Gewicht noch Entfernung, sondern der Warenwert.

Solch Kokoloeres kommt teuer. Beispiel Ikea: Für jeweils 200 Euro Einkaufswert wurden rund 25 Euro fällig. Diese willkürliche Staffel endete erst bei über 1200 Euro - und satten 175 Euro Lieferkosten. Ähn-

lich agierte Poco, die bis zu 149 Euro („ab 1500 Euro Bestellwert“) aufrufen.

Skurril kann auch Amazon. Der Branchenprimus versprach eigentlich, stets kostenlos bis in die Wohnung zu liefern. Doch bei „einigen Großgeräten“ bockte Amazon und wollte die Lieferung an der „Haus- bzw. Wohnungstür“ abbrechen.

Kopfschütteln gab's beim Elektroshop AO Deutschland, der im Internet von seiner „kostenfreien Standardlieferung bis zum Aufstellungsort“ schwärmte. Andererseits, hieß es sybillinisch, könnten auch „Lieferkosten je nach Kapazitätsauslastung“ anfallen. Anfahrten am Samstag würden generell mit zehn Euro berechnet.

Preis-Wirrwarr durchzog auch die dritte Speditionswelt. Shops dieses Beritts ließen Kunden die Wahl: entweder Transport bis Bordsteinkante oder zum Aufstellort. Von null bis 40 Euro reichte die Spanne für den Bordstein. Wer stattdessen den Aufstellort wählte musste bis zu 80 Euro mehr berappen. Meist verdoppelten sich die Preise. Lediglich Conrad beließ es bei einem Fünf-Euro-Aufschlag.

Fortsetzung Seite 2

Eine zusätzliche Staffelung er fand Alternate. Der Shop kassierte obendrein nach Warengruppe. Bei Lieferung an den den Aufstellungs-ort hieß das: 39,90 Euro für einen Fernseher, 49,90 Euro für „Großgeräte“ und 89,90 Euro für Side-by-Side-Kühlschränke.

Dem stand Konkurrent Euronics nicht viel nach. Der Händler verblüffte mit „regionalen Versandkosten“ (49,90 Euro) und einer bundes-

weiten Variante (69,90 Euro).

Wichtig zu wissen: Speditionsbelieferung dauert in der Regel länger als ein Paket. Zwei bis drei Tage sollten durchaus eingeplant werden, in Einzelfällen etwa bei „einer aufwändigeren Routenplanung“ (Möbelhändler Domoform) sogar „bis zu 2 Wochen“.

Dringend zu empfehlen ist es, vor der Bestellung den Aufstellort auszumessen und auch den Weg

dorthin mitzubedenken. Kurios kann´s dabei für Bewohner höherer Gefilde werden.

Stichwort Aufzug. So wollten die Möbelexperten²⁴ nur bis zum zweiten Stock ohne und „bis zum 10. Stock mit geeignetem Fahrstuhl“ liefern. Bei Transporten „in ein höheres Stockwerk“ sollten sich die Kunden nach „evtl. anfallenden Mehrkosten“ erkundigen.