

24.03.2020

**Stichprobe zur Bestellung von Großgeräten und Möbeln
Onlineshops schränken Lieferservice oft drastisch ein**

VZ NRW Der Versandhandel ist für Verbraucher derzeit die einzige Quelle, wenn ein neuer Kühlschrank oder eine Waschmaschine her muss, wenn ein Möbelstück oder Groß-TV ersetzt werden soll. Aktuell gibt es auch bei Speditionslieferungen Corona-bedingt erhebliche Erschwernisse. Das zeigt ein aktueller Check bei zehn großen Anbietern.

Wer Speditionsware etwa aus Elektromärkten und Möbelhäusern erwartet oder bestellt, sollte sich tunlichst über geänderte Lieferbedingungen informieren. Neun von zehn großen Onlineshops, in denen sich die Verbraucherzentrale NRW umgesehen hat, schränken ihren Speditions-Service derzeit ein - oftmals erheblich. Wichtigste Änderung: Sieben Unternehmen liefern neuerdings nicht mehr bis zum Aufstellungsort. Bei Amazon und Otto, bei Ikea, AO und Ostermann endet der Lieferweg für Couch und Co „vor der Wohnungstür“. Saturn und Mediamarkt setzen Großgeräte künftig sogar schon an der „Haustür“ ab. Eine Extra-Erschwernis für Bewohner von Mehrfamilienhäusern.

Neckermann bringt Speditionsware zwar weiterhin „an den gewünschten Platz“, verweigert aber - ebenso wie die vorgenannten Shops - die Montage. Dieser Aufbau-Service, der oft bei Möbeln und Küchen-Großgeräten benötigt wird, findet sich explizit nur noch vereinzelt.

Service-Abbau gibt es derzeit auch bei der Entsorgung von Altgeräten und Verpackungen. Das Gros der Shops im Check will generell nichts mehr mitnehmen. Bei Otto und Baur müssen Altgeräte „vor der Wohnungstür“ stehen, bei Saturn und Mediamarkt „vor der Haustür“. Verpackungsmaterial lassen die meisten Shops beim Kunden zurück.

Fazit: Die Verbraucherzentrale NRW rät dringend, sich vor einem Kauf von Großgeräten und service-intensiven Produkten online über die derzeitigen Lieferbedingungen der Shops zu informieren und im Zweifelsfall den Kundenservice zu kontaktieren.

*Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf*

*Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216*

*presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw*

So lässt sich beispielsweise erfahren, dass etwa Saturn und Mediamarkt nicht in „Quarantänegebiete“ liefern. Wer dort defekte Ware zur Reparatur abgegeben hat, sollte darüber hinaus wissen: Alle Geräte verbleiben vorerst in den Werkstätten.

presseinfo presseinfo presseinfo presseinfo

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101

Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw