

28.04.2020

Längere Lieferzeiten bei großen Onlineshops wegen Corona Shopping-Schock bei Amazon

VZ NRW Corona - das wirkt sich auch auf Lieferzeiten des Onlinehandels aus. Vor allem Branchenprimus Amazon meldete drastische Verzögerungen und Ausfälle. Die Verbraucherzentrale NRW gibt Tipps, wie sich Warteschlangen umgehen lassen.

Studien zeigen: Zwei von drei Onlineshoppern starten ihren Einkauf bei Amazon. Die meisten davon drücken dort auch den „Jetzt kaufen“-Button. Ein Grund für diesen Erfolg liegt im Service, der vor allem mit zügiger Lieferung lockt - extra fix sogar für Millionen zahlungswilliger „Prime“-Mitglieder.

Doch Kunden erlitten in den vergangenen Wochen so manchen Shopping-Schock. Statt Lieferzeiten von ein bis zwei Tagen meldete Amazon – auch für den Marketplace – bei zahlreichen Produkten Fristen von zehn Tagen bis hin zu einem Monat und mehr. Selbst für einige „Bestseller Nummer 1“ beobachtete die Verbraucherzentrale NRW Wartezeiten von knapp zwei Wochen.

Für Verwirrung sorgte obendrein, dass auf vielen dieser Artikel weiterhin ein „Prime“- oder „Amazon`s-Choice“-Signet pappte. Beide Siegel stehen üblicherweise für „sofort lieferbare“ Waren. Doch wer etwa mit dem Cursor auf das Gütesiegel „Choice“ klickte, fand dieses Versprechen nun nicht mehr vor.

Damit nicht genug: Blitz-Services wie „Evening“- und „Morning-Express“, die die Zustellung am Tag der Order oder am nächsten Vormittag verheißen, wurden „vorübergehend ausgesetzt“. Das galt ebenso für diverse „Spar-Abos“, etwa mit antibakteriellem Mundwasser, die eigentlich im festen Monatsturnus das Lager verlassen sollten.

Grund für den Ausnahmezustand war das Corona-Virus. „Verstärkte Nachfrage“ und „die Sicherheit unserer Mitarbeiter“ veranlassten Amazon zum Handeln – konkret: „insbesondere Lebensmittel, Gesundheits- und Körperpflegeprodukte und Artikel, die für die Arbeit von zu Hause benötigt werden“ hätten nun „eine höhere Priorität“. Andere Sortimente blieben dafür im Lager – und das „länger als üblich“.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

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

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Da mag es Kunden trösten, dass Amazon mittlerweile ein Stück des Weges zur Normalisierung beschritten hat. Aktuell scheint sich die Lage im Lager zu entspannen.

Eher Schreck als Schock war hingegen im letzten Monat für Otto-Kunden angesagt. Die Nummer zwei der hiesigen Onlinehändler bringt es auf rund ein Drittel des Amazon-Umsatzes. Doch „nur in Einzelfällen“, hieß es auf der Webseite, komme es zu einer „Verzögerung von wenigen Tagen“.

„Variieren“ konnten die Lieferzeiten auch bei anderen großen Onlineshops: wie etwa Zalando. Die Verbraucherschützer jedenfalls entdeckten beim Modeversender diverse Angebote mit Laufzeiten zwischen sechs und neun Tagen.

„Regionale Verzögerungen“ konstatierten wiederum Saturn und Mediamarkt. Beide Ketten baten „um Verständnis, dass wir auf Grund der aktuellen Situation keine genaue Auskunft zu Lieferzeitpunkten geben können“.

Trotz allem Verzug: Für Kunden mit schnellem Lieferbedarf war es durchaus möglich, eine Warteschlange beim bevorzugten Händler zu umgehen. Den Weg wiesen Preissuchmaschinen im Internet. Wer die kostenlosen Produktvergleicher besuchte, traf auf zahllose Händler, die zügig innerhalb von „ein bis drei Tagen“ zustellen wollten.

Zu ihnen gehörten auch viele Shops, die auf dem Amazon-Marketplace zwölf Tage Lieferzeit und mehr auswiesen. Bei Bestellung über die eigene Shopseite sollte das Paket dagegen umgehend rausgehen. Besonders einfach aufspüren lassen sich Shops ohne Lieferprobleme mit Maschinen, die das Kriterium „Lieferzeit“ in der Suchmaske berücksichtigen. Dazu gehören etwa Anbieter wie Idealo und Preis.de. Finden ließen sich so auch stationäre Geschäfte „in der Nähe“, die durch wochenlange Schließung in der Corona-Zeit besonders gebeutelt wurden. Google-Shopping und Geizhals beispielsweise filtern auch lokale Shops heraus, die das Wunschprodukt vorhalten. Allerdings war die Anzahl der angezeigten Treffer bei einem Check der Verbraucherzentrale oftmals eher bescheiden.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

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

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw