



Ressort: Special interest

DHL und Deutsche Post Servicewüste gelebt 07.10.2020

Goettingen, 07.10.2020 [ENA]

Kennen Sie das ? Sie haben ein Problem mit einer Sendung, haben Fragen, eine Reklamation und rufen die sogenannte Servicenummer für Privatkunden an ? Nicht nur das Sie sich erst einmal durch ein umständliches Sprachmenü durcharbeiten müssen, wenn Sie Pech haben, warten Sie ewig in der Warteschleife.

Um dann eine Person an den Apparat zu bekommen, der mit Ihrem Problem nicht umgehen kann, und legt einfach auf. Das glauben Sie nicht ? Doch, live passiert. Aber der Reihe nach. Wir kennen ja inzwischen die Probleme der Deutschen Post / DHL in Sachen Zustellung/Service. Die Fahrer haben keine Zeit, lieber gleich eine Benachrichtigungskarte schreiben bevor lange klingeln und dann noch ein Paket in den 3. Stock tragen. Ich habe mich umgehört und mal ein paar aktuelle nachweislich passierte Fälle gesammelt, um diese mal aus versch. Bereichen zu präsentieren. Damit auch Sie wissen, was so alles schiefgehen kann, zumindest eine Auswahl davon. Nochmal gesagt, es handelt sich hier um echte Fälle.

Fall 1. Es geht um eine Nachsendung von Sendungen. Dies kann man auch online bei der Deutschen Post in Weiden beauftragen, kostet für ein Jahr rund 26 Euro. Damit werden Sendungen von einer alten Anschrift zu Ihrer neuen Anschrift versandt. Eigentlich. Im vorliegenden Fall wurde der Nachsendeauftrag am 17. August 2020 gestellt und bis zum heutigen Tage keine Post weitergeleitet. Durch Zufall erfuhr die Kundin bei Nachfrage in einer Versandstelle, wo wichtige Unterlagen zugesandt werden sollten, das die Briefe weiterhin an die alte Anschrift versandt worden sind und alle Briefe mit dem Vermerk „Empfänger nicht ermittelbar „ zurück gegangen sind.

Fall 2. Ein Kunde, der glücklicherweise berufstätig ist, bekommt eine Sendung, ist nicht zu Hause und im Kasten liegt eine Benachrichtigungskarte. Da es sich um ein Sperrgut handelt will er über Internet eine 2. Zustellung beantragen. Diese muß mindestens 2 Tage später erfolgen. So getan. Die Sendung, die am 30.09.2020 nicht zustellbar war, soll also am 2.10.2020 wieder zugestellt werden. Als diese auch bis 16 Uhr nicht eintrifft, ein Anruf unter der bekannten Hotlinenummer. Dort die Auskunft: Die Sendung läge ja bei REWE zur Abholung bereit.

Als der Kunde sagt, er habe für heute eine 2. Zustellung beantragt und diese wurde ja auch bestätigt, die Antwort: Sie wissen ja, wir haben viel zu tun, das Auto war voll und der Fahrer konnte die Sendung nicht mitnehmen. Die Zustellung würde EVENTUELL am kommenden Montag erfolgen. Was heisst eventuell ?

Redaktioneller Programmdienst: European News Agency

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.



..... International Press Service.....

Er könne nicht sagen, ob das gleich am Montag klappt. Genau so war es, die Sendung wurde Montag auch nicht zugestellt, am Dienstag fuhr der Kunde zum REWE Markt und siehe da: Das Paket war immer noch da. Die Bedienung auf die erneute Zustellung angesprochen war das keine neue Nachricht, diese Probleme seien sein tägliches Brot.

Fall 3. Ein Kunde möchte eine Sendung in die USA verschicken. Lt. dem Onlineshop der Deutschen Post / DHL kann ein Großbrief 500g mit 3.70 Euro in die USA verschickt werden. Eigentlich günstig. Doch Vorsicht: Irgendwo auf der Webseite steht dann: Gilt gar nicht für Privatkunden, sondern nur für registrierte Firmenkunden. Das bekommen Sie aber gar nicht angezeigt, wenn Sie das Produkt online direkt auswählen und sofort den Kauf der 3.70 Euro Briefmarke auswählen für internationalen Versand. Damit alles rechtssicher ist, beschreibe ich hier den Weg: Sie rufen die Webseite shop.deutschepost.de auf, wählen Brief aus.

Dann sagen Sie: Online ausdrucken, Internationale Sendung und wählen Großbrief aus. Sie kommen direkt auf die Kaufseite, kein Hinweis auf irgendwas, Sie kaufen, verschicken Ware und : Pech gehabt, die Sendung kommt zurück. Den Hinweis bekommen Sie erst wenn Sie VOR dem Kauf das Fragezeichen neben Brief anklicken, dann werden Sie über die Modalitäten informiert. Wer macht das aber schon wenn klar ist welchen Portowert ich benötige ? Würde man auf das Fragezeichen klicken, kommt die Info, das nur Dokumente in dem Brief versandt werden dürfen – als Privatkunde zumindest. Geht man aber auf FAQ, geht schon mehr: Jetzt dürfen Sie plötzlich auch digitale Medien wie USB-Speicher, CD und DVD versenden.

Fall 4. Ein weiterer Fall mit einer Abholkarte. Die Kundin hatte schon mehrfach Sendungen nicht erhalten und dann eine Abholkarte bekommen, die auswies, das die Sendungen zum Hauptpostamt zur Abholung gebracht worden seien. Soweit so gut. In der letzten Zeit aber hatte Sie sich vermehrt über ganz unterschiedliche seltsame Abholorte gewundert. Statt der JAHRELANG immer wieder praktizierten Abholung von der Hauptstelle wurden mehrere Sendungen plötzlich in einem Nachbarhaus bei einem Nachbarn abgegeben, den Sie weder bisher kannte noch jemand der selber an diesem Tag Sendungen erhalten hatte.

Auch dem Nachbar, der die Sendungen freundlicherweise angenommen hatte, war nicht klar, warum der Paketdienst gerade bei Ihm geklingelt hatte um eine Sendung für eine fremde Person annehmen. Aber es geht noch besser. Geschätzte 300m entfernt von Ihrer Wohnung gibt es eine DHL Filiale und in weiterer Nähe noch einen Lottoladen, der DHL Pakete in Empfang nimmt. Statt dort die Sendung abzugeben, wird diese in einem 4 km entfernten Einzelhandelsgeschäft in einem dortigen Zeitschriftenladen, der auch DHL Produkte vertreibt, abgegeben.

Redaktioneller Programmdienst: European News Agency

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.



..... International Press Service.....

Und das überschärfste: Wochen zuvor hatte Sie schon einmal ein Paket dorthin abgestellt bekommen, damals komischerweise in der VOR dem Laden befindlichen Packstation. Zustellung DHL scheint also mehr dem Zufallsfaktor zu unterliegen.

Ich bin mir sicher das ich weitere Fälle hätte auf tun können, aber ich glaube Ihr könnt hier schon sehen, so alles scheint bei DHL / Deutsche Post nicht rund zu laufen. Falls ich von DHL eine Stellungnahme bekomme, die sinnvoll ist, werde ich diese hier veröffentlichen. Ist aber bis zum 13.10.2020 nicht eingetroffen, also wollen die nicht. Auch ok.

Bericht online lesen:

https://www.european-news-agency.de/special_interest/dhl_und_deutsche_post_servicewueste_gelebt_07102020-79408/

Redaktion und Verantwortlichkeit:

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDSStV: Uwe Hildebrandt

Redaktioneller Programmdienst: European News Agency

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.