

# Buybuy Post!

Einkaufen bei Shops in den USA und Großbritannien – die Post verspricht unkomplizierte Abwicklung von Einfuhrformalitäten und schnelle Zustellung. KONSUMENT begab sich auf Einkaufstour. Und lernte dabei, sich in Geduld zu üben.

Buybuy ist ein Postdienst, der seinen Kunden eine Pseudo-Empfängeradresse in den USA und in Großbritannien (GB) zur Verfügung stellt; etwa für Bestellungen bei Händlern, die nicht direkt nach Österreich liefern. Die dort einlangenden Warensendungen werden an die „echte“ Anschrift des Kunden in Österreich weitergeleitet. Angeboten wird darüber hinaus die Erledigung von Einfuhrformalitäten. Schnell soll es gehen, zuverlässig und unkompliziert – wir wollten sehen, wie es darum bestellt ist.

## So läuft es ab

Nach Anmeldung beim Service (buybuy.at) erhält man eine Kundennummer. Der Anbieter fügt diese beim Versand zur Anschrift des buybuy-Centers in den USA oder GB hinzu. Sobald die Sendung dort eintrifft, wird der Kunde in Österreich per E-Mail verständigt. Er erfährt die Kosten für die Sendungsweiterleitung sowie allfällig zu erwartende Zollgebühren und Einfuhrumsatzsteuer. Hat er diese per Kreditkarte oder PayPal an die Post bezahlt, leitet buybuy die Sendung(en) an seine Heimatanschrift weiter.

Die Idee hinter buybuy ist nicht neu und wird zum Beispiel von Diensten wie LogoiX in Deutschland seit Jahren angeboten. Österreichische Onlineshopper nutzen sie, um die teilweise absurd überzogenen Versandkosten mancher Händler auf Amazon, eBay & Co auszuhebeln. Beispiel: Eine Werkbank kostet 21,90 Euro, der Versand innerhalb von Deutschland ist gratis, bei Lieferung nach Österreich aber werden satte 29 Euro kassiert. Der Warenversand vom Händler an die persönliche Kundenadresse bei LogoiX in Deutschland hingegen erfolgt zum Nulltarif. Die Weiterleitung nach Österreich durch die Spedition kostet nur 6,95 Euro. Der Kunde hat somit 22,05 Euro gespart – mehr, als die Werkbank kostet! Das sollte so auch bei buybuy realisierbar sein; auf diesen Aspekt wird allerdings nicht explizit hingewiesen, man favorisiert andere Wege der Kostenersparnis.

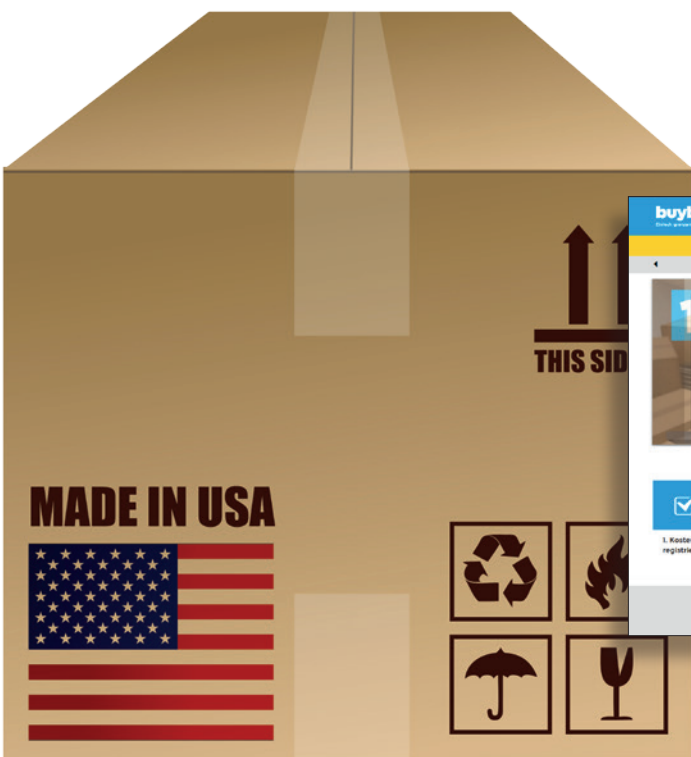
## Sammelrabatt

Beim buybuy-Center eintreffende Bestellungen werden bis zu 21 Tage kostenlos gelagert; kommen innerhalb dieses Zeitraums

weitere Lieferungen für den buybuy-Kunden an, können sie zu einem optimierten Paket zusammengefasst werden. Die Versand-Grundkosten fallen dann nur einmal an („Sammelrabatt“). „Motivieren Sie Freunde zu einem Großeinkauf bei einem ausländischen Onlinehändler und reduzieren Sie (damit) die Versandkosten ...“, lautet ein Post-Tipp zur Kostenbeschränkung.

## Zoll und Steuer

Viele Konsumenten scheuen bei Auslandsbestellungen den vermeintlichen Papierkrieg für Zoll und Einfuhrumsatzsteuer (EUST). „Sagen Sie jetzt buybuy zu Zoll- und Lieferschwierigkeiten“, heißt es denn auch auf der buybuy-Seite. Schönheitsfehler der Werbeaussage: Für die Hälfte des Angebots kommt dies gar nicht zum Tragen. Denn aus Großbritannien eingeführte Waren unterliegen weder dem Zoll noch der EUST. Einfuhren aus den USA sind bis zum Warenwert von 150 Euro zollfrei, die Einfuhrumsatzsteuer wird erst ab einem Warenwert von 22 Euro in Höhe von 10 bzw. 20 Prozent eingehoben. Fallen Einfuhrabgaben an, so ist die Abwick-



buybuy verspricht eine unkomplizierte Zustellung von Paketen aus den USA oder Großbritannien

# kompetent

**Lieferzeiten** bei buybuy sind wesentlich länger als zugesichert.

**Kosten** sind nicht exakt kalkulierbar. Die Nebenkosten machen oft 80 Prozent des Warenwerts aus.

**Retouren** werden von buybuy nicht abgewickelt; extrem kompliziert bei Eigenimporten aus Nicht-EU-Ländern!

**Haftungsgrenze** beträgt nur 15 Euro pro Kilogramm, eine Höherversicherung geht ins Geld.

**Vorsicht** ist generell bei hohem Warengewicht/-volumen und geringem Warenwert geboten.

**Alternative.** Der Direktversand vom (seriös kalkulierenden) Händler mit Versandkostenangabe ist jedenfalls empfehlenswerter.

lung bei ordnungsgemäßer Deklaration durch den Versender völlig unproblematisch: Die Post kassiert die Einfuhr- und Zollabgaben (plus einen Servicezuschlag von 10 Euro) und leitet diese an das Zollamt weiter. Bei buybuy erledigt entweder der Kunde selbst die Deklaration (online – und mangels Erklärungen auf der Website schwierig), oder er überlässt sie – wie wir – den buybuy-Spezialisten in den USA zur „Autodeklaration“. Ergebnis im Test: Eine Football-Fanhaube wurde deklariert als „Antiquität, über 100 Jahre alt“. Wozu das beim Zoll führte, lesen Sie später.

Aber wie lange dauert das alles? Um das herauszufinden, beauftragten wir drei Sendungen aus den USA (Fanartikel und DVDs) sowie zwei aus Großbritannien (Lebensmittel und Schuhe). Zwei seien hier vorgestellt (siehe auch Tabelle).

## GB: Queen of Speed?

Für GB verspricht buybuy eine Lieferzeit von 4 bis 6 Tagen ab Zahlung. Unsere erste Testsendung brauchte jedoch länger: 27 Tage reine buybuy-Transportzeit; somit gleich lang wie ein Radfahrer für die Strecke London–Wien (sofern er nur 3 Stunden am Tag mit maximal 20 km/h unterwegs ist). Historischer Vergleich: In den 1850er-Jahren benötigten Postkutschen für eine Strecke dieser Länge 15 Tage; die Rösser der ersten Pferdeisenbahn auf dem Kontinent (Budweis–Linz, ab 1836) hätten dafür rechnerisch 12 Tage gebraucht. Nun kann natürlich „überall einmal etwas passieren“. Doch bei unserer Bestellung in den USA sollte es noch schlimmer kommen.

## USA: Yes, we can?

Im Telegrammstil: Bestellung (Fanartikel) am 1. Dezember, Eintreffen der Ware im buybuy-Logistikzentrum am 5. Dezember. Davon erfahren wir aber erst – auf Nachfrage – am 10. Dezember. Nach Bezahlung der Transportkosten und Einfuhrabgaben am 12. Dezember wird die Lieferung für 24. bis 26. Dezember zugesagt. Da sie zu Neujahr noch immer nicht eingelangt ist, erneute Nachfrage: „Verzögerungen bei der EU-Importverzollung.“ Erst am 13. Jänner kommt die Ware an. Versprochene Lieferzeit von buybuy „üblicherweise 8 bis 10 Werktage“. Insgesamt nahm die Abwicklung jedoch 44 Tage in Anspruch, davon 39 Tage unter der Obhut und Verantwortung von buybuy; 32 Tage waren es – nach Bezahlung aller Gebühren durch uns – für den Transport über den Großen Teich. Auch hier der historische Vergleich: 18 Tage dauerte 1838 die erste rein mit Dampfkraft betriebene Atlantiküberquerung (Raddampfer Sirius); Charles Lindbergh benötigte 1927 dafür nur noch 33,5 Stunden.

## Und die Kosten?

Der ausgewiesene Grundpreis beträgt pro Paket 14,90 Euro (USA) bzw. 5,90 Euro (GB). Dazu kommen aber Treibstoff- und Mautzuschläge sowie eine gewichtsabhängige Gebühr. De facto sind das mindestens 19,30 bzw. 7,45 Euro, da in beiden Fällen ein Mindestgewicht von 500 Gramm berechnet wird (zur Einschätzung: Gewicht eines USB-Sticks = 10 Gramm). Pro 100 Gramm Sendungsgewicht kommen 0,79 (USA) bzw. 0,29 Euro (GB) hinzu. Das klingt nicht nach viel, unsere

Tabelle aber zeigt: Selbst für die kürzere Strecke von GB nach Wien ergab das bei einem realen Sendungsgewicht von 5,8 Kilogramm Transportkosten in Höhe von insgesamt 47 Euro. Warenwert: 52 Euro. Der Direktversand durch den Händler hätte 16 Euro gekostet.

Was Konsumenten meist nicht bewusst ist: Logistiker rechnen nicht notwendigerweise nach dem realen Gewicht einer Sendung ab; sie kennen vielmehr auch das „Volumengewicht“. Dieses wird über die Formel Länge x Breite x Höhe der Sendung/5000 berechnet. Der Kunde bezahlt immer den jeweils höheren der beiden möglichen Tarife. Beispiel: Ein Stapel Styroporplatten (100 x 50 x 50 cm) bringt real 5,75 Kilogramm auf die Waage; das per Maßband berechnete Volumengewicht beträgt aber 50 Kilogramm. Und dieses wird für die Berechnung der Transportkosten herangezogen. Buybuy verspricht, Sendungen daraufhin zu kontrollieren und gegebenenfalls umzupacken. Auch das erfolgte bei unserer GB-Sendung nicht; wir bezahlten das Volumengewicht – fast 3 Kilo mehr als nötig. Damit ist auch der online angebotene Gebührenrechner sinn- und wertlos, da der Kunde die der Kostenfestsetzung zugrunde liegenden Verpackungsmaße des Händlers nicht kennen kann.

## Bestellungen über buybuy.at

| Bestellung aus ... | Art                | Gewicht in kg | Lieferung an buybuy-Adresse ... Tage nach Bestellung | Abwicklungszeit nach Bezahlung in Tagen | Lieferzeit gesamt in Tagen | Warenwert in € | Nebenkosten (Transport, Zoll, EUST) in € | Prozentanteil der Nebenkosten am Warenwert | Gesamtkosten in € |
|--------------------|--------------------|---------------|--|---|----------------------------|----------------|--|--|-------------------|
| USA                | Fanartikel         | 4,7           | 5  | 32                                      | 44                         | 254,-          | 172,70                                   | 68   | 426,70            |
| USA                | DVDs <sup>1)</sup> | 0,1           | 11   | 14                                      | 25                         | 20,-           | 25,19                                    | 84 <sup>2)</sup>                           | 45,19             |
| USA                | DVDs <sup>1)</sup> | 0,2           | 14   | 14                                      | 25                         | 40,-           | 25,19                                    | 84 <sup>2)</sup>                           | 65,19             |
| GB                 | Lebensmittel       | 5,8           | 7  | 27                                      | 36                         | 52,-           | 45,-                                     | 86   | 97,-              |
| GB                 | Schuhe             | 1,0           | 7  | 14                                      | 22                         | 46,-           | 16,27                                    | 35   | 62,27             |

<sup>1)</sup> Sammelbestellung  
<sup>2)</sup> Der Prozentanteil der Nebenkosten bezieht sich auf beide DVD-Lieferungen.

Erhebung: Dezember 2014/Jänner 2015



Co-funded by the European Union

Dieser Artikel entstand im Rahmen der Tätigkeiten des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net).