

GUTSCHRIFT ABGELEHNT

REPORT Zalando. Der Modehändler ist beim Online-Shopping ein ganz Großer. Uns erreichen viele Beschwerden. Wir können aber nicht mehr helfen.

„Wir wollen“, sagte Robert Gentz, Big Boss von Zalando, „dass unsere Kund:innen Zalando lieben. Damit wir zur ersten Anlaufstelle für Mode werden, ist es entscheidend, dass wir ihre Bedürfnisse und Vorlieben verstehen.“ – Das funktioniert nicht ganz. Denn bei uns häufen sich die Beschwerden: Nichtlieferung, Paketverlust (abgestellt ohne Genehmigung), Teillieferung; Zalando kann die Zahlung nicht zuordnen; Bestellbetrug; Retoure angeblich nicht angekommen. In all diesen Fällen sollen Betroffene unberechtigt zahlen. Vielfach sind sie mit massivem Druck von Inkassobüros konfrontiert.

Mag.^a Maria Semrad arbeitet als Juristin in unserer Beratung. Sie kennt die Anliegen der Betroffenen: „Wir haben in der Datenbank der Europäischen Verbraucherzentren (EVZ) für die letzten drei Jahre mehr als 3.000 Einträge zu Zalando.“ Und das sind nicht alle. „Typisch bei Zalando ist: keine Lieferung, Probleme bei der Rücksendung, Rückzahlung beziehungsweise Ausbuchung abgelehnt. Leute müssen zahlen, erhalten aber keine Leistung. Das ist rechtswidrig und Stress für die Betroffenen“, so Semrad. „Wir können prüfen, ob Zalandos Forderung berechtigt ist. Aber wir können leider nicht mehr intervenieren.“

Während der Corona-Pandemie macht Zalando gute Geschäfte. Der Nettogewinn liegt 2021 bei 234,5 Millionen Euro. 2022 meldet der Onlinehändler einen Umsatz von 10,35 Milliarden Euro, 260 Millionen Bestellungen und 50 Prozent Retouren. Nach Abzug aller Spesen bleiben Zalando magere 16,8 Millionen Euro Nettogewinn. 2014 startet die Zalando-Aktie mit etwa 20 Euro, 2021 steigt sie auf über 100 und Anfang Oktober 2023 liegt sie bei wieder 20. Das ist schlecht für die Aktionäre: also Notbremse, Umstrukturierung, Sparprogramm. Zalando kündigt Hunderte Mitarbeiter:innen. Kein Wunder, dass die Kundschaft auf der Strecke bleibt. Frei nach John Lennon: „You never can hide, when you are crippled inside.“ Also: Wer innen spart, wird außen hart.

Fall: Keine Lieferung

„Ich habe bei Zalando ein Paket im Wert von 515 Euro bestellt. Da ich keine Abstellgenehmigung erteilt und kein Paket vorgefunden habe, weigere ich mich das Paket zu bezahlen. Da es immer wieder solche Zustellprobleme gibt, weigert sich Zalando die Nachforschung einzuleiten. Zalando hat ein Inkassobüro eingeschaltet, bei dem ich mittlerweile eine Rechnung von 700 Euro habe. Eine Schlichtung über

die Internet-Ombudsstelle hat Zalando abgelehnt. Ich habe der Mahnung widersprochen, ohne Erfolg.“

„Ich hatte“, berichtet eine Kundin, „bei Zalando unter anderem einen Ring bestellt und dieses Paket wurde stark beschädigt geliefert. Beim Öffnen fehlten zwei Artikel. Das alles habe ich bestätigt und Bilder des Pakets an den Zalando-Kundenservice geschickt. Vor einigen Tagen habe ich eine zweite Mahnung erhalten und heute sagte man mir wieder, ich solle für zwei Artikel, die ich nicht bekommen habe, bezahlen. Das kostet mit Mahnung um die 140 Euro. Das Europäische Verbraucherzentrum hat mir bestätigt, dass ich nichts zahlen muss. Das Versandrisiko trägt ja der Händler. Aber Zalando droht mir, dass ich zahlen soll.“

Außen hui, innen pfui

Zalando steckte 2022 laut Geschäftsbericht 800 Millionen Euro allein ins Marketing. Den alten Slogan „Schrei vor Glück! Oder schick's zurück“ hat das Unternehmen entsorgt. Jetzt heißt es „Free to be“ – also Beihilfe zur Selbstverwirklichung. Im Werbevideo für den Winter 2023/24 betrachten coole, gut gekleidete junge Menschen Blumen beim Blühen, hören dem Vogel auf der eigenen Schulter beim Singen zu. Zalando: „Watch Zalando dress various dreams – from mermaids to mountain hikes, from space to the sea.“ Traum und Wirklichkeit: Unsere Rechtsabteilung klagt Zalando, ist 2018 vor dem Obersten Gerichtshof erfolgreich und zwingt das Unternehmen, rechtswidrige Klauseln aus dem Kleingedruckten zu entfernen. 2021 klagt die dänische Konsumentenorganisation Forbrugerrådet/Tænk Zalando wegen Greenwashing. 2022 verleiht die norwegische Konsumentenorganisation NCC den Greenwashing Award. 2023 geht die französische Konsumentenorganisation UFC-Que Choisir vor Gericht. Der Modehändler macht trotz strenger gewordener EU-Regeln irreführende Angaben bei reduzierten Preisen. Im



Mag.^a Maria Semrad
VKI-Rechtsexpertin

„Wir können prüfen, ob Zalandos Anspruch berechtigt ist. Gehen Sie auf europakonsument.at/ kontakt. Wir können aber leider nicht mehr intervenieren. Zalando kooperiert nicht mehr mit unserem Netzwerk. Das Argument: In unseren Fällen beschwerten sich die Kund:innen grundlos ...“

MEHR ZUM THEMA

Zalandos ausführliche Stellungnahme, viele weitere Fälle sowie Links finden sie online unter konsument.at/zalando



Februar 2023 nimmt die deutsche Vollbild-Redaktion Zalandos Werbeversprechen unter die Lupe: 97 Prozent aller Retouren, so Zalandos Botschaft, sollen angeblich im Shop wiederverkauft werden. Stimmt nicht. Test-Käufer stecken zwecks Nachverfolgung Tracker in Kleidungsstücke und schicken sie zurück. Ergebnis der Recherche: Großhändler kaufen und verkaufen Zalando-Retouren in großen Mengen zum Kilopreis; Arbeiter aus einem polnischen Werk sagen: „20 bis 30 Prozent gehen in den Müll.“ Alle 10 getrackten Stücke legen fast 29.000 km quer durch Europa zurück. – Inzwischen sei, erklärt Zalando ein halbes Jahr nach dem kritischen Beitrag, die Aufbereitung der Retouren verbessert worden.

Fall: Zahlung kann nicht zugeordnet werden

„Ich habe bei Zalando eine einmalige Zahlung meiner bestellten Artikel geleistet. Das Team von Zalando kann aber meine Einzahlung nicht zuordnen, daher erhalte ich laufend Zahlungsaufforderungen.“

Das ist kein spezielles Zalando-Problem und auch von Klarna bekannt. Zahlung und Produkt müssen einander genau zugeordnet werden, sonst schreit die Software und das Inkassobüro freudig sich.

Fall: Bestellbetrug

„Ich erhielt drei Mahnungen von Pair Finance für Zalando. Ich habe dort nie was bestellt und kein Kundenkonto. Die letzte Mahnung retournierte ich eingeschrieben. Kann ich diese Schreiben einfach entsorgen oder muss ich mich jetzt auf einen Besuch eines Vollstreckers gefasst machen?“

Bestellbetrug kommt immer wieder vor. Kriminelle gehen mit den persönlichen Daten Ahnungsloser einkaufen. Die Betroffenen erhalten von Zalando die Rechnung. Verweigern sie die Zahlung, schickt ihnen Zalando das Inkassobüro und die geforderten Summen steigen rasant. Zalando widerspricht den Berichten Betroffener: „In Betrugsfällen deaktivieren wir gegebenenfalls das Kundenkonto, setzen in jedem Fall mögliche Mahnungen aus und stornieren die entsprechende Zalando-Forderung.“ Wichtige Einschränkung: „(..) in der Regel nach Retoure des Artikels.“ Schicken Betrüger die Ware zurück, müssen Betroffene nichts zahlen. Das passiert

natürlich nicht. Zalando weiter: „Wir empfehlen unseren Kund:innen üblicherweise den Gang zur Polizei.“ Damit verschiebt Zalando unzulässigerweise das Problem auf die Kund:innen.

Nicht gelieferte Ware, verweigerte Rückzahlung

Die BEUC, der Dachverband der europäischen Konsumentenorganisationen, hat kürzlich die Mitglieder gebeten, zu berichten, welche Beobachtungen sie mit Zalando gemacht haben. Die deutschen Verbraucherzentralen melden: Die Zahl der Beschwerden sei im Vergleich zur Konkurrenz unauffällig. Die Franzosen melden ein Datenleck bei Zalando, wo Betrüger mit den PayPal-Daten der Kund:innen einkaufen gehen. Die Belgier berichten über nicht gelieferte Ware und verweigerte Rückzahlung. Wir berichten an die BEUC: Bis Februar 2023 konnten wir bei Problemen über das Netzwerk der europäischen Verbraucherzentren bei Zalando-Deutschland intervenieren und Fälle außergerichtlich beilegen. Seit Februar 2023 kooperiert Zalando nicht mehr mit uns. Und auch nicht mit der Internet-Ombudsstelle. Ist auch nicht nötig, sagt Zalando auf unsere Anfrage, sie hätten alles richtig gemacht.

Schwitzkasten für digitale Freistilringer

Vielleicht braucht das Unternehmen seine Ressourcen woanders. Die EU-Kommission hat Zalando im Digital Service Act (DSA) als „Very Large Online Platform“ (VLOP) eingestuft. Diese Einstufung bedeutet für die Rechte der Konsument:innen eine Verbesserung und für das Unternehmen erheblich strengere Sorgfaltspflichten – ein Schwitzkasten für digitale Freistilringer. VLOP sind verpflichtet, an außergerichtlicher Streitbeilegung teilzunehmen. Der mögliche Userkontakt mit illegalen Waren oder Inhalten ist zu unterbinden, auch die Verbreitung von Desinformation. Gezielte Werbung für Kinder auf der Grundlage von Profiling geht nach dem DSA auch nicht mehr. Viele Fouls an der Käuferschaft sind VLOPs nun verboten. Zalando hat – Aktennummer T-348/23 – am 27. Juni 2023 gegen die Einstufung vor dem Europäischen Gerichtshof geklagt.

Foto: Pieter Beens/Shutterstock.com

Finanziell unterstützt durch die Europäische Union

