



G e f ä h r l i c h g u t e r K u n d e n s e r v i c e

Neulich fiel mir in der Berliner U-Bahn ein Plakat mit einer Stellenanzeige von Amazon auf. Support-Mitarbeiter für das kundenfreundlichste Unternehmen der Welt gesucht, stand da.

Der Satz brachte mich ins Grübeln. Klar, Amazon liefert superschnell. Und man kann alles zurückschicken, auch nach Monaten. Aber ist es kundenfreundlich, gefährlichen China-Schrott auszuliefern (siehe S. 100)? LED-Leuchten mit Stromschlag-Gefahr? Steckerleisten mit viel zu dünnen Kabeln? Was kann ich noch zurückschicken, wenn meine Wohnung abgefackelt ist? Das ist ja wohl das Gegenteil von kundenfreundlich, dachte ich in der stickigen U-Bahn.

Aber irgendwie stimmt das mit der Kundenfreundlichkeit schon. Ich hatte nämlich vergessen: Amazon verkauft die gefährlichen Produkte ja nicht selbst. Amazon lagert, verpackt und verschickt sie nur. Verkauft werden sie von gefühlt drei Millionen Marktplatz-Händlern, die alle das Kürzel "DE" im Namen tragen, obwohl sie in China sitzen.

Ich bin also gar nicht Kunde von Amazon. Ich bin Kunde von xyz-DE aus Shenzhen. Und die wiederum sind Kunden von Amazon. Die bezahlen Amazon für den Platz in der Lagerhalle, das Verpacken, das Verschicken und das Zurücknehmen. Und deshalb ist Amazon nicht zu mir kundenfreundlich, sondern zu denen.

Und wie: Selbst wenn die Ware schon auf den ersten Blick nicht kosher ist, drückt Amazon beide Augen zu. Der Herstellername ist nicht

aufgedruckt? Die Netzteile schmoren laut Rezension schnell durch? Ein Multimeter wurde in einem anderen EU-Land zurückgerufen? Hat Amazon alles nicht mitgekriegt oder wollte es nicht mitkriegen.

Wenn ein Gerät in einem Sicherheitstest durchfällt und Amazon zur Sperrung aufgefordert wird, kommt man dieser Bitte zwar nach. Aber der Händler darf trotzdem weitermachen. Und das Produkt kann unter anderem Namen wieder auftauchen. Das ist echte Kulanz. Perfekt wird der Kundenservice durch eine absurde Rechtslücke: Amazon muss die Ware der Marktplatz-Händler nicht für behördliche Stichproben herausrücken. Verkaufsverbote kann die Marktüberwachung auch nicht verhängen, denn die Händler sitzen ja in Shenzhen.

Am Ku'damm steige ich aus der U-Bahn, nur ein paar Hundert Meter entfernt von dem neuen Lager, aus dem Amazon die Berliner binnen 60 Minuten beliefert. Damit will das Unternehmen seinen Marktanteil weiter ausbauen. Höchste Zeit, dass die EU-Kommission dem Business mit den chinesischen Händlern einen Riegel vorschiebt. Und höchste Zeit, dass wir alle Amazon daran erinnern, welcher Kundenservice wirklich wichtig ist.

Christian Wölbert

Christian Wölbert