

## DHL (BONN)

### "DHL-Wahnsinn" - umherirrendes Paket!

Guten Tag, ich möchte hier meine "Wahnsinns"-Story mit DHL schildern, in der Hoffnung, dass diese in die Öffentlichkeit gelangt und dadurch vielleicht einmal ein Ruck durch dieses Unternehmen geht, das sich offenbar über die Jahre nur noch auf seinen Lorbeeren ausruht, anstatt einmal ernsthaft an seinem Kundenservice zu arbeiten.

Ein Paket, auf das ich bereits geraume Zeit warte, und das auch einen nicht unerheblichen Wert hat, fährt - zumindest lt. Onlinestatus - irgendwo im Kreis. Die Ware wurde bereits bezahlt und vom Absender versichert mit DHL verschickt.

Da ich zwischenzeitlich eine Kopie des Paketscheines habe, kann ich sagen, dass der Straßename trotz Handschrift durchaus erkennbar/lesbar ist, darum muss DHL den Straßennamen falsch aufgenommen haben. Zwei Buchstaben sind vertauscht, und dadurch ergibt sich ein anderer Straßennamen, der in einem benachbarten Stadtteil liegt. (Erwähnt werden muss jedoch, dass dieser Stadtteil dieselbe PLZ trägt - es ist also nur anhand des Straßennamens + Empfänger-Namen ersichtlich, in welchen Stadtteil die Post gehört.)

So kam das Paket jedenfalls nicht bei mir an. Ich erzähle jetzt hier nicht, welche Odyssee offenbar mit dem Paket bereits anfangs statt fand, aber alles, was danach kam und hier als Auszug aufgeführt wird, ist bereits unvorstellbar.

Habe aufgrund dieser Erfahrung auch im Internet recherchiert und viele Einträge und Betroffene gefunden, die ähnliches erlebt haben und sogar in einigen Fällen weder ihre Sendung, noch ihr Geld zurückbekommen haben. Statt dessen Hinhaltenaktik und Ausflüchte seitens DHL.

Damit es mir nicht genauso ergeht und nicht unnötig noch mehr Zeit verstreicht, wollte ich eigentlich gleich einen Anwalt einschalten. Allerdings wurde mir von DHL gesagt, dass DHL nur dem Absender gegenüber verpflichtet sei, nicht dem Empfänger. Ein Nachforschungsauftrag durch den Absender wurde zwischenzeitlich auch gestellt, allerdings wurde ihm bereits bei der Post gesagt, dass das wenig Sinn machen würde, solange das Paket "offiziell" noch im Onlinestatus auftaucht!

Allerdings gab es auch da lt. meiner Recherche im Internet Fälle, in denen ein Paket z.B. durch einen Diebstahl abhanden gekommen war, und trotzdem nach wie vor die phantastischsten Anzeigen in der Onlineverfolgung auftauchten! Und: Vergessen Sie alle simplen Ideen, was man noch hätte unternehmen können - z.B. anzurufen ... das ist alles mehrfach geschehen (allerdings kommt man an DHL ja nicht wirklich ran - man erreicht immer nur eine Service-Nr. mit armen Call-Center-Mitarbeiterinnen), und ich weiß nicht wieviele Male mir, sowie dem Absender, versichert wurde, dass dies auf "höchster Priorität" eingestuft würde, der Fehler korrigiert würde und so weiter und so fort, und unzählige Male stand ebenfalls online: geht zurück an Absender ... (was in solch einem Fall EIGENTLICH zu erwarten wäre).

Alles Luftblasen. Fragen Sie mich bitte nicht, was genau DHL mit meiner Sendung macht ... zustellen jedenfalls nicht, weder mir noch dem Absender.

Jedenfalls sehe ich weiterhin zu, wie mein Paket irgendwo in der Weltgeschichte hin- und herfährt, und ich kann einfach NICHT eingreifen!!! Man kann sich das kaum vorstellen, aber es ist zum Wahnsinnig werden. Ich speichere nun seit TAGEN die Anzeigen ab, hätte ich gleich von Anfang an tun sollen, aber man glaubt einfach nicht, was man da liest.

Erst ging es so weiter, dass DHL, man glaubt es kaum, den Absender mal ANGERUFEN hat (oh Wahnsinn, die haben Telefon!!!), um nach MEINER Tel.Nr. zu fragen ... die sie ja längst im System hatten ... aber seis drum, sie wollten gerne einen Liefertermin mit MIR vereinbaren, da mein Paket ja angeblich (lt. Aussage der Call-Center-Mitarbeiterin) u.a. bereits zweimal - nach FEHLERKORREKTUR - versucht worden sei, bei mir zuzustellen (das ist schlicht und ergreifend gelogen! Ich war immer hier, hab den DHL-Mann sogar schon extra abgefangen, und hatte ja auch, falls Gegenteiliges behauptet

würde, keine orangefarbene Karte im Briefkasten!).

Jedenfalls fragte der Absender die gute Dame am Telefon, weshalb denn das Paket nicht wenigstens endlich mal an ihn zurückgeschickt worden sei? Nun, darauf hatte diese auch keine Antwort ... außer, das wüsste sie auch nicht.

Tja, bis heute warte ich nun vergeblich auf diesen ominösen Termin-Vereinbarungs-Rückruf. Statt dessen kam dann einen Tag später in der Online-Verfolgung, dass das Paket ERNEUT (zum wievielten Male???) vom Einlieferungspaketzentrum zur Zustellbasis (oder umgekehrt?) unterwegs sei Häääää? DA dachte ich schon, nein, nicht nochmal, das kann wirklich nicht wahr sein ... niemals nein Naja, irgendwann nach ein paar Tagen kam dann unter meiner PLZ nichts mehr, statt dessen unter der des Absenders und SEINE Anschrift! WOW, dachten wir beide - endlich geht es wenigstens RETOUR!

Tja, dieser Stand blieb dann ung. erneute 3 Tage, bis dann am Samstag, und jetzt festhalten, drin stand: Das Paket konnte aus BETRIEBLICHEN GRÜNDEN nicht zugestellt werden. Die Zustellung erfolgt am nächstfolgenden WERKTAG! (wer schon ausgestiegen ist: das wäre also der Montag gewesen ...). Wer jetzt allerdings meint, am Montag sei etwas zugestellt worden, der hat sich geirrt. Von wegen, nix kam an, nix, null, niente, nothing.

Seit Samstag dieselbe Anzeige ..... bis Dienstag abend ..... und da bin ich wieder fast vom Stuhl gekippt. Es stand WIEDER die FALSCHER Empfängeradresse drin (sprich: meine Straße mit Buchstaben dreher im falschen Ort, wo es mich NICHT gibt, und ich nicht mal sonst irgend wen über die Auskunft ausfindig machen konnte), und dass es wieder von irgend einem Zentrum zu irgend einer Station geht ...### ohne Worte ###

So etwas ist mir in meinem ganzen Leben noch nicht untergekommen!

Die zuständige Zentrale für mich ist übrigens nicht ums Eck. Ich dachte erst, sie sei im Nachbarort (weil dort ein großes DHL-Zentrum existiert) und bin dann extra noch dorthin gefahren ... aber dort sagte man mir, dass sie hier nur den Express-Versand bearbeiten, und das sei quasi eine ganz eigene Firma ... und dann hab ich von dem Mitarbeiter dort dann auch noch eine komplett falsche Telefonnummer mitgenommen. Ich dachte erst, OH, meine erste "Trophäe" - eine Tel.Nr., unter der ich tatsächlich mal jemanden aus diesem Verteilerzentrum erreichen kann!!!! Von wegen, das hätt ich mir ja auch gleich denken können. Ich kam in irgend einer Verwaltung raus, und der Herr am Apparat meinte nur, wer mir denn bitte DIESE Nummer gegeben hätte ... die hätte ja mit der Auslieferungszentrale nichts zu tun. Da könne man sowieso nicht von auswärts anrufen (wie nirgendwo, wie ich gelernt habe), sondern nur mit internen Telefonen!!!

Bzgl. dieses für mich richtigen zuständigen Zentrums habe ich im Übrigen auch den Postmann hier abgefangen (weil dieser nach seiner Tour ja immer dorthin zurückfahren muss) - der hat für mich dann einen Zettel mitgenommen zu einem, wie er meinte, dort sehr fähigen Mitarbeiter ... aber damals war das Paket ja leider bereits wieder auf dem Rückweg zum Absender (wenn überhaupt, ich glaube ja nichts mehr). Nun, da kam auch keine Reaktion.

In den letzten Tagen erschien in der Anzeige dann zum abertausendsten Male, dass das Paket erneut in meine Richtung, natürlich in die falsche Straße, geschickt würde. Nachdem es dort in der Zentrale/Basis erneut nach tagelangem Warten ankam, wieder die altbekannte Anzeige: Empfänger unbekannt, Sendung geht zurück an den Absender.

Hat man da noch Worte?

Mein Anwalt hat mich nun darüber aufgeklärt, dass der VK, so er denn alles richtig gemacht hat, bereits seine Pflicht erfüllt hat und damit alle Ansprüche im Bezug auf DHL an mich abtreten kann. Diese Abtretungserklärung ist nun in der Bearbeitung, dann erst kann ich anwaltliche Schritte einleiten.

Ich denke, zwischenzeitlich wird die Sendung, so sie überhaupt existiert, wieder zurückfahren zum Absender, dort wieder nicht zugestellt, dann wieder retour ... und so weiter und so fort.

Ach, und das Beste hab ich ganz vergessen:

Vorgestern hab ich mir noch die Mühe gemacht, und bin in den Nachbarort gefahren, in diese besagte Straße Nr. 1, in die das Paket ja angeblich auch ständig versucht wird, zuzustellen. Ich hatte noch die vage Hoffnung, vielleicht dort einen fähigen Menschen anzutreffen, dem ich mein Leid klagen könnte und

darum bitten, mein Paket doch anzunehmen, damit ich es dort dann abholen könnte. Tja, nur leider gibt es zwar die Straße (was mithilfe des Internets leicht herauszufinden war), jedoch keine Hausnummer 1!!!

Umso mehr muss man sich doch an den Kopf langen und fragen, weshalb hier innerhalb DHLs offenbar keinerlei Kommunikation stattfindet (trotz Nachforschungsantrag, zigmaliger Telefonate und Vermerke im Computer) und sich niemand darüber wundert, oder einmal darüber nachdenkt, welche Straße auf dem Empfängeretikett vielleicht wirklich stehen könnte. Spätestens dann wäre doch zu erwarten, dass man mal zum Telefonhörer greift ...

**Meine Forderung:**

Sofortige Zustellung des Paketes (mit Express) + angemessener Schadensersatz + Überdenken der Firmenpolitik seitens DHL

**Richtet sich diese Beschwerde gegen Ihre Firma/Marke/Institution?**

**Jetzt antworten!**

[ Diese Beschwerde ist unter der Adresse: <http://de.reclabox.com/beschwerde/451> abrufbar. ]