

[08:48:40]  Sie sind dem Chat beigetreten

[08:48:40]  DHL-Mensch ist dem Chat beigetreten

[08:48:44] DHL-Mensch:

Willkommen Will Sagen, wie kann ich Ihnen helfen?

[08:48:44] Will Sagen:

Hallo.

[08:48:56] Will Sagen:

Es geht um die Sendung 0034043416

[08:49:26] Will Sagen:

Ich habe eben schon bei der Hotline (deren Nummer man nicht über die Webseite der Sendungsverfolgung findet) angerufen.

[08:49:58] Will Sagen:

Gestern hieß es falsche Straße "Alte Schönhauser Straße" statt "Schönhauser Allee". Hab ich schon nicht geglaubt, ehrlich gesagt.

[08:50:24] Will Sagen:

aber man wolle für heute eine erneute Auslieferung einleiten,.

[08:50:40] Will Sagen:

Jetzt wird mir angezeigt, dass das Paket zurückgesendet wird.

[08:51:40] Will Sagen:

Hotline-Mensch sagt, dass das unaufhaltsam ist.

[08:51:48] Will Sagen:

Und nun?

[08:52:40] DHL-Mensch:

Es tut mir sehr leid, die Sendung ist schon auf dem Weg zurück.

[08:53:12] Will Sagen:

Ja, aber die wird doch noch in verschiedenen Stationen bearbeitet. Da muss man die doch einfach an eine andere Adresse umleiten können.

[08:57:07] DHL-Mensch:

Leider nein.

[08:57:16] Will Sagen:

Hmpf.

[08:57:45] Will Sagen:

Ich verstehe ja schon gar nicht, wie es zu dem Chaos kommen konnte.

[09:02:05] DHL-Mensch:

Durch die falsche Adresse auf dem Paket.

[09:02:21] DHL-Mensch:

Wie lautet Ihre Adresse und welcher Name steht an der Klingel und welcher am Briefkasten?

[09:02:41] Will Sagen:

Der Versender hat mir ein Bild von der Paketmarke geschickt. Es steht die richtige Adresse drauf.

[09:02:52] Will Sagen:

Hier kann ich kein Bild schicken, oder?

[09:03:20] DHL-Mensch:

Das würde leider nichts mehr ändern, wenn die Sendung aber wieder beim Absender ist erstatten wir Ihm das Porto.

[09:04:32] Will Sagen:

<http://willsagen.de/zeugs/Paketschein.JPG>

[09:05:08] Will Sagen:

Mein Name steht außen am Haus, im Foyer, am Briefkasten und an einem Aufsteller im Gang zu den Aufzügen.

[09:05:22] DHL-Mensch:

Tut mir sehr leid.

[09:05:22] Will Sagen:

Die Adresse ist richtig,

[09:05:31] DHL-Mensch:

Okay.

[09:05:41] Will Sagen:

Ich verstehe halt schon nicht, wie man auf "Alte Schönhauser Straße" gekommen sein will.

[09:06:31] Will Sagen:

Aso, und der Firmenname steht da genauso oft. (Also bei der richtigen Adresse)

[09:06:43] DHL-Mensch:

Das verstehe ich auch nicht, wer hat so etwas gesagt?

[09:08:04] Will Sagen:

Ein Mitarbeiter der DHL-Hotline. Namen weiß ich natürlich nicht mehr. Er will gestern die richtige Adresse eingegeben haben und wollte dafür sorgen, dass das Paket ausgeliefert wird.

[09:08:31] Will Sagen:

Etliche Stunden später erfahre ich dann, dass das Paket zurückgeschickt wird. Stunden, in denen ganz offensichtlich gar nichts passiert ist.

[09:08:36] DHL-Mensch:

Nein, das stimmt nicht. Sorry.

[09:08:45] Will Sagen:

Also hat man mich angelogen?

[09:09:21] DHL-Mensch:

Nein ich denke er hat es versucht aber es ist bei einem Versuch geblieben.

[09:09:59] Will Sagen:

Naja, aber die "Alte Schönhauser Straße" muss er sich ja ausgedacht haben, oder wie kommt er darauf?

[09:10:32] DHL-Mensch:

Ja da hab ich keine Ahnung was das soll.

[09:10:42] DHL-Mensch:

Tut mir leid.

[09:10:50] Will Sagen:

Das muss man ja auch erst mal wissen, dass die "Alte Schönhauser Straße" und die "Schönhauser Allee" eigentlich eine Straße ist, die durch die Torstraße getrennt wird.

[09:11:29] DHL-Mensch:

Vielleicht wusste er das.

[09:11:27] Will Sagen:

Kann es denn sein, dass es eine Rückmeldung gab: Auslieferung in der "Alten Schönhauser Straße" erfolglos?

[09:11:31] Will Sagen:

Hm.

[09:11:46] Will Sagen:

Irgendwie alles sehr unbefriedigend.

[09:12:09] DHL-Mensch:

Tut mir leid. Bitte sprechen Sie mit dem Absender.

[09:12:23] Will Sagen:

Was soll ich dem sagen?

[09:12:36] Will Sagen:

Schicken Sie das Paket bitte mit Hermes? ;)

[09:12:46] DHL-Mensch:

Das er die Sendung noch mal versenden muss.

[09:13:09] Will Sagen:

Das wird er ja merken, wenn es zurückkommt. Ach, es ist echt ein Trauerspiel.

[09:13:29] DHL-Mensch:

Tut mir sehr leid.

[09:14:26] Will Sagen:

Mein Eindruck ist jetzt leider, dass Hotline und auch der Chat eigentlich gar nichts unternehmen können. Die Pakete werden halt völlig losgelöst ohne jegliche Einflussnahme von außen in der Weltgeschichte rumgeschickt. Wenn was schief läuft, ist offensichtlich keinerlei Eingreifen möglich. Wenn man dann als Kunde nur noch staunend zuschauen kann, wo das Paket so rumkommt, zerrt das vor allem dann an den Nerven, wenn man den Inhalt dringend braucht.

[09:15:41] DHL-Mensch:

In dem Fall war es zu spät, ja.

[09:15:51] Will Sagen:

Ich denke, wir sollten den Chat daher beenden. Kostet nur noch mehr Zeit. Das dürften inzwischen rund 4 Stunden sein, die ich hiermit verbringe. Ein halber Arbeitstag. Das ist sehr, sehr ärgerlich.

[09:16:03] DHL-Mensch:

Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag, entschuldigen Sie bitte das Chaos.

[09:16:18] Will Sagen:

Ein letztes noch: Bitte mal selbst versuchen, über die Sendungsverfolgungseite Kontaktmöglichkeiten zu erreichen.

[09:16:32] Will Sagen:

Es geht schlicht nicht.

[09:17:25] Will Sagen:

Naja, vielen Dank jedenfalls.

[09:17:43] DHL-Mensch:

Gerne, ein schönes Wochenende.

[09:17:45]  Der Chat wurde vom Kundenberater beendet