



Auch schwacher Elektromog irritiert die Rotkehlchen. Foto: Thinkstock

## Elektromog stört Vogelzug

**Oldenburg** – Nicht nur starke elektromagnetische Felder stören die Orientierung von Zugvögeln: Wie Forscher der Universität Oldenburg in einer Studie feststellten, versagt das sensorische System von Rotkehlchen, sobald elektromagnetische Strahlung im Mittelwellenbereich auf sie einwirkt. Das gilt bereits, wenn die Signale nur ein Tausendstel des von der WHO als unbedenklich eingestuften Grenzwertes betragen. (dpa)



Ständiger Fluglärm lässt Airport-Anrainer zulegen. Foto: Reuters

## Steter Fluglärm macht dick

**Stockholm** – Wer in Flughafennähe wohnt, läuft Gefahr, dick zu werden: Mit einem Anstieg des Lärmpegels um fünf Dezibel wächst der Taillenumfang im Schnitt um 1,5 Zentimeter. So lautet das zentrale Ergebnis einer am Dienstag veröffentlichten Studie des Karolinska-Instituts in Stockholm. Zurückzuführen ist dies auf die verstärkte Ausschüttung von Stresshormonen. (APA, AFP)



Das Surfen mit Handy beim Gehen erhöht das Unfallrisiko. Foto: Thinkstock

## Redender Bus warnt Surfer

**Washington** – Fußgänger, die auf ihr Handy starren, statt auf den Verkehr zu achten, werden in den USA zum Problem: Nach einer massiven Zunahme von Unfällen prüft das Verkehrsministerium in Portland (Oregon) Warnsysteme: Seit März ertönen aus 45 sprechenden Bussen des lokalen Verkehrsverbundes Sätze wie „Fußgänger, der Bus biegt ab“, zudem blinken LED-Lichtsignale. (APA, dpa)



Fast wie ein Suchbild: Zwischen den Tausenden Paketen verstecken sich drei Arbeiter. Vor wenigen Wochen wurde im Logistik-Zentrum von Amazon im deutschen Bad Hersfeld gestreikt. Foto: dpa

# Das Pakete-Chaos auf Bestellung

60 Millionen Pakete werden pro Jahr in Österreich an Privathaushalte geliefert. Und es werden dank Online-Handel mehr. Doch in der langen Versand-Kette schreit kaum einer vor Glück.

Von Matthias Christler

**Innsbruck** – Vor dem Computer shoppen, Schuhe aussuchen, lieber ein Modell in drei Größen, um sicherzugehen, und alles in den Warenkorb. Ein Klick. Bequemer geht's nicht. Dann hoffen, dass der Paketbote im richtigen Moment vor der Tür steht. Mehr als jeder zweite Österreicher kauft inzwischen so ein. Welch Wahnsinnsaufwand zwischen dem Bestellen daheim und der erfolgreichen Lieferung liegt, können sich nur die wenigsten vorstellen. Österreichweit werden insgesamt 60 Millionen Pakete pro Jahr, das sind 170.000 am Tag, an Privathaushalte verschickt – der Großteil durch Online-Handel. Bei jedem Schritt in der Versand-Kette gibt es Probleme, die zu Ärger beim kleinen Händler in der Nähe, beim wartenden Kunden daheim und zu massiven Streikwellen bei den Konzernen führen.

**1 Gut beraten, nichts gekauft.** Verkäufer kennen diesen speziellen Kunden schon. Er schaut, lässt sich beraten, probiert, kommt immer wieder, lässt sich wieder beraten, aber gekauft hat er noch nie etwas. Die Branche nennt es „Beratungsdiebstahl“, weil der Kunde im Nachhinein von zuhause aus die richtige Größe für ein paar Euro weniger im Internet bestellt. Eine Unsitte. Deshalb gibt es in Australien Geschäfte, die Eintritt verlangen, den man zurückbekommt, sollte man etwas kaufen.

Peter Schnedlitz, Handels-Experte der Wirtschaftsuni Wien, hält davon nichts, weil „Beratungsdiebstahl“ in Österreich kein Massenphänomen sei. Was er schon anprangert, ist, dass der Kunde im Internet zu sehr „verwöhnt“ wird. Die Gratis-Lieferung innerhalb von ein, zwei Tagen führt zu neuen Problemen.

**2 Versand unter Druck.** Der Kunde ahnt nicht, warum die Bestellung billig ist und so schnell geliefert wird. Er will es auch gar nicht wissen. Vor wenigen Wochen streikten Amazon-Mitarbeiter in drei deutschen Verteilzentren. Niedrige Löhne und enormer Zeitdruck sind auch bei Zalando ein Kritikpunkt. „Die Unternehmen machen ganz massiven Druck, wenn man in einer Stunde nicht die bestimmten Picks (Anm., wie viel Ware von einer Lagereinheit genommen wird) schafft“, erklärt Stefan Najda, Gewerkschaftssekretär bei der deutschen Dienstleistungsgewerkschaft Verdi.

Wie in vielen Verteilzentren gearbeitet wird, ist ein offenes Geheimnis, welches seit der RTL-Sendung „Extra“ im April öffentlich breit diskutiert wird. Eine Reporterin hatte drei Wochen verdeckt als „Pickerin“ bei Zalando gearbeitet. In der Sendung wurden der niedrige Lohn, Personalkontrollen und die zurückgelegten Kilometer pro Schicht kritisiert. Der Spitzenwert lag bei 27 Kilometern. Zalando hielt fest, dass es sich um

einen Einzelfall handelt und die Missstände im betroffenen Logistik-Zentrum daher kommen, dass der Standort zu schnell aus dem Boden gestampft wurde.

**3 Zusteller im Stress.** Über eine halbe Million Österreicher kaufen bereits bei Zalando ein. Vom Start der Österreich-Seite im Oktober 2011 bis Oktober 2013 wurden 1,8 Millionen Pakete verschickt. Immer mehr der weiß-orangen Verpackungen landen in den Lastwagen der Paketdienst, doch bislang dürfte kein Paketbote so vor Glück geschrien haben wie in der Werbung. Sie schreien eher, weil der Kunde nicht zu Hause ist. Und der Kunde schreit, wenn er statt des Paketes nur einen Zettel findet. Laut der Österreichischen Post AG wird aber ein Paket nur in einem von zehn Fällen nicht direkt zugestellt, Konkurrent DPD spricht gar von einem von 20 Paketen. Das ist nur die halbe Wahrheit. Weil meist der gute Nachbar aushilft oder das Paket einfach vor die Tür gestellt wird. Diese Praxis wurde vor eineinhalb Jahren bei einem Konsument-Test bemängelt. Seither be-

mühen sich die Paketdienste um Besserung. „Beim Privatversand wird man über das Zustelldatum informiert und kann es um zu zwei Werktagen verschieben“, sagt zum Beispiel Rainer Schwarz, Geschäftsführer von DPD Austria. Über eine Privatkundenplattform sei es außerdem möglich, die Sendung umzuleiten. Die Österreichische Post bietet ab Ende Mai über eine App an, den Zustellort und/oder -tag zu ändern. Post und DPD wollen in Zukunft auch verstärkt auf Abholstationen setzen.

Der Kunde könnte sich aber genauso selbst hinterfragen und überlegen, wo er eher anzutreffen ist: Daheim oder in der Arbeit. Das würde die Zustellung erheblich erleichtern und die Pakete würden nicht wieder im Lastwagen landen.

**4 Verrückte Rücksendung.** Der Pakete-Wahnsinn bekommt aber vor allem durch „geplanten“ Retoursendungen eine ganz neue Dimension. Jeder dritte Österreicher bestellt schon Waren, obwohl er genau weiß, dass er zumindest einen Teil davon zurückschickt. Bei CD oder DVD werden zu 15

Prozent retourniert, bei Kleidung sind es 30 Prozent. Zalando hat eine Retourenquote von 50 Prozent, wie Unternehmenssprecherin Kristin Dolgner angibt. Verdi-Gewerkschaftssekretär Najda schätzt hingegen, dass es gar bis zu 70 Prozent sind. Weil Rücksendung gratis ist. „Es ist viel zu leicht, Waren zurückzuschicken. Es gibt richtige Shopping-Partys, dort wird die Ware angezogen, dann geht man damit aus und hinterher schickt man sie zurück“, sagt er. Amazon nimmt er in der Kritik aus, weil dort das Konto gesperrt wird, sollte man zu oft zu viel retour schicken.

Die EU hat auf den Pakete-Wahnsinn reagiert. Ab Juni 2014 ist es Händlern erlaubt, ab einem Warenwert von 40 Euro eine pauschale Rücksendebür einzuleben. Amazon und Zalando haben jedoch schon angedeutet, dass sie weiter keine Gebühr verlangen wollen. Zalando-Sprecherin Dolgner erklärt warum: „Die kostenlose Rücksendung ist für uns kein Problem, sondern schon immer ein fester Bestandteil unseres Kundenversprechens gewesen.“

## „Kleine Händler brauchen keinen Web-Shop“

**Wien** – Drohnen als Paket-zusteller? Die scherzhafte Ankündigung von Amazon möchte man sich gar nicht in der Realität vorstellen, wenn die neuesten Prognosen eintreten. 2020 soll in Österreich 40 Prozent des Einzelhandels über das Internet abgewickelt werden, das wären drei Millionen Pakete täglich. „Da wird mit Zahlen jongliert, die allein durch den Hausverstand in der Praxis unmöglich sind“, schüttelt der Handels-Experte der WU Wien,

Peter Schnedlitz, den Kopf. Er plädiert vielmehr dafür, den Online-Handel einzudämmen, indem etwa Zalando und Amazon Rücksendungen verrechnen. „Sonst wird Zalando nicht in die Gewinnzone kommen.“

Die Chance darauf steht schlecht. Bei einem Experiment hat sich sein Team Pakete verschiedenster Online-Händler schicken lassen und diese ohne Angabe von Gründen retourniert. Bei einigen wäre Porto zu zahlen

gewesen. „Aber in keinem einzigen Fall hat der Händler das im Nachhinein verrechnet. Dem Kunden wird es im Internet zu leicht gemacht.“

Trotzdem bedeute das nicht, sagt Schnedlitz, dass jeder stationäre Händler auch Online-Kauf anbieten müsse. „Kleine Händler brauchen keinen Web-Shop. Das Internet ist für sie ein Werkzeug, um die Kunden ins Geschäft zu locken. Das wahre Produkterlebnis hat man auch nur im Handel.“ (chris)



Der Online-Einkauf ist bequem, vielleicht zu bequem. Foto: APA