



Tommy Hilfiger antwortet nicht

05.09.2017 | MICHAEL MATTHIES - VERBRAUCHERSCHUTZ.DE | 5 KOMMENTARE

“Auch nach nun fast 4 Wochen gibt es keinerlei Reaktion von Tommy Hilfiger, de.tommy.com, auf meine Emails oder Anfragen per Kontaktformular”

Herr Marco M. schrieb am 28.07.2017: Sehr geehrte Damen und Herren, ich wende mich an Sie, weil ich einfach nicht mehr weiter weiß. Ich habe am 30.06.2017 auf der direkten Internetseite von Hilfiger mehrere Artikel bestellt, u.a. auch ein Tshirt für meine Tochter als Geschenk. Leider hatte das Shirt ein Loch und eine Fleck. Kann ja mal passieren, aber ich als Kunde habe nun die ganze Arbeit damit. Obwohl ich gar nicht Schuld bin. Nun fängt das Problem an, denn ich habe wirklich bestimmt 5 mal oder mehr das Kontaktformular auf der Internetseite genutzt, über mehrere Adressen Emails gesendet und bestimmt mehr als 15 mal immer erfolglos per Telefon versucht, jemand zu erreichen. Auch nach nun fast 4 Wochen gibt es keinerlei Reaktion auf meine Emails oder Anfrage per Kontaktformular:

Nachricht am 05.07.2017

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe gestern die Lieferung mit der Bestellnummer erhalten. Leider musste ich feststellen, dass das T-Shirt mit der Art.-Nummer 8719255471832 einen Fleck und zudem auch noch ein Loch hat. (siehe Bilder). Das ist bei Neuware natürlich sehr ärgerlich. Gerade dann, wenn es ein Geschenk für meine Tochter sein sollte. Können Sie mir den Artikel in der entsprechenden Größe erneut zusenden? Oder welche Lösung können Sie mir anbieten?

Nachricht am 11.07.2017

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe Ihnen vor sechs! Tagen diese Email gesendet und bisher noch keine Antwort erhalten. Ebenso habe ich Ihr Kontaktformular auf Ihrer Website genutzt und auch dort keinerlei Reaktion.

Sowas nennen Sie Kundenservice? Nicht das ich wegen der beschädigten Ware schon sehr frustriert bin, wird es durch Ihre Ignoranz noch schlimmer. Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn Sie mir nun endlich antworten würden und wir klären, wie wir das Problem klären.

Nachricht am 19.07.2017

Sehr geehrte Damen und Herren,

auch auf die Mail vom 11.07.2017 habe ich bisher noch keine Reaktion erhalten! Ich versuche nun also bereits seit 12 Tagen, Sie zu erreichen, ohne jeden Erfolg! Ich habe die beschädigte Ware nun zurückgeschickt und meine Anschrift mit in das Paket gelegt!

Sehr geehrte Damen und Herren,

es ist wirklich unglaublich, welch schlechten Kundenservice Sie anbieten. Auch nach über einer Woche haben Sie weder auf Emails noch auf Kontaktaufnahme über Ihr Formular reagiert. Telefonisch sind Sie ebenso nicht zu erreichen. Das ist einfach nur enttäuschend und meiner Meinung nach Hilfiger nicht würdig.

Ich habe die Lieferung mit der Bestellnummer erhalten. Leider musste ich feststellen, dass das T-Shirt mit der Art.-Nummer 8719255471832 einen Fleck und zudem auch noch ein Loch hat. (siehe Bilder). Das ist bei Neuware natürlich sehr ärgerlich. Gerade dann, wenn es ein Geschenk für meine Tochter sein sollte. Ich hatte Sie gebeten, mir eine Lösung anzubieten. Leider habe ich gar keine Reaktion von Ihnen erhalten. Ich werde die Ware nun also zurückschicken. Ich habe als Alternative zwei neue T-Shirts bestellt (Bestellnummer). Leider wurde dabei natürlich nicht mein Geburtstags-Voucher berücksichtigt. Ich werde die beiden T-Shirts behalten und den Voucher beim Bezahlen der Rechnung abziehen.

Auch wenn Sie bei der Annahme der Retoure nicht der richtige Ansprechpartner sind, würde ich Sie bitten, dass Schreiben intern an die richtige Stelle weiterzuleiten, vielen Dank.

Mit freundlichen Grüßen

Können Sie mir eine neue Rechnung für die zweite Lieferung schicken, bei der mein Geburtstags-Voucher nicht genommen wurde. Bei den beiden T-Shirts würde ich jeweils 2,61€ im Preis abziehen, so wie bei dem defekten weißen T-Shirt, dass ich leider zurückschicken

musste. Gesamtsumme wäre dann 29,64€. Bevor ich das nun bezahle und es Probleme gibt, warte ich auf Ihre Bestätigung. Das Schreiben habe ich sogar in eine Rücksendung ausgedruckt reingelegt, auch darauf keine Reaktion. Ich habe wie geschrieben, als Ersatz zwei neue Tshirts bestellt. Dort wurde natürlich nicht mein Geburtstagsvoucher genommen. Ich hatte darum gebeten, mir das zu bestätigen. Auch hier keine Reaktion. Ich habe dann selbstständig den Voucher abgezogen, die Rechnung bezahlt und heute eine Mahnung über die laut Hilfiger fehlenden 5,22€ bekommen.

Wie kann es sein, dass ich in Deutschland einen Onlineshop betreibe, aber keinerlei Kontaktmöglichkeiten für die Kunden anbiete bzw. sie anbiete, aber nichts passiert. Mails kommen immer wieder zurück, weil sie nicht zustellbar sind. Sowas ist mir wirklich noch nie passiert und dürfte meiner Meinung nach auch nicht rechtmäßig sein. Ich fühle mich so hilflos und bin einfach nur total verärgert und würde mich wirklich sehr freuen, wenn Sie mir helfen könnten! Sowas kann doch wirklich nicht wahr sein. Zudem ich dort Stammkunde bin und dort schon sehr oft bestellt habe.

Ich habe Bilder das defekten Tshirts und alle Mailversuche, wenn Sie diese benötigen. Gerne kann ich Ihnen auch die Zeiten nennen, wann ich versucht habe, den sogenannten Kundenservice per Telefon zu erreichen. Wie gesagt, ich würde mich sehr freuen, wenn Sie mir helfen könnten und weitere Kunden davor schützen, so viel Stress mit diesem Anbieter zu haben.

Mit freundlichen Grüßen, M. Maßmann.

verbraucherschutz.de leitete die Anfrage am 03.08.2017 an contact.de@service.tommy.com weiter, erhielt aber keine Antwort!

Herr Marco M. schrieb am 23.08.2017: Sehr geehrter Herr Matthies, ich finde es wirklich ungeheuerlich, dass es sowas in der heutigen Zeit noch gibt und das von so einem Weltunternehmen. Aber Sie können ja an der nicht vorhandenen Reaktion auf Ihre Anfrage sehen, dass ich Ihnen die Wahrheit geschildert habe.

Ich würde Sie wirklich bitte, dass auf Ihrer Homepage zu veröffentlichen, wenn auch Sie sonst nichts machen können. Das ist dann wenigstens eine kleine Genugtuung für mich.

Ich danke Ihnen für Ihre Hilfe bzw. den Versuch, mir zu helfen!

Mit freundlichen Grüßen

5 Kommentare

Jacqueline

09.12.2018 an 10:48 · Antworten

Absolut wie beschrieben.klappt gar nichts.brstelle dort nichts mehr

Connie

24.01.2018 an 17:10 · Antworten

Ich habe selten eine so schlechten Service erlebt, wie bei Tommy Hilfiger. Ewig keine Rückmeldung, auf Nachfrage nur Abwiegung. Ich habe eine hochwertige Daunenjacke über Amazon gekauft, bei der der Reißverschluss bereits nach wenigen Wochen kaputt ging. Jetzt lösen sich die Nähte. Meine Bitte um Reklamation wird stoisch ignoriert, der Hersteller sieht sich hier nicht in der Pflicht.

Klaus Stanulla

23.11.2017 an 11:44 · Antworten

Ich kann ebenfalls den mehr als schlechten Service nur bestätigen. Anfang November Ware reklamiert – 5 Mails geschrieben – 3 mal angerufen. Am 23.11 das letzte Mal angerufen. Nichts passiert. Mehr als eine Frechheit. Was kann man als Kunde machen?

R.Y

21.11.2017 an 18:25 · Antworten

Hallo,

seit September schlage ich mich mit der Hotline rum eine Antwort auf meine Reklamation zu bekommen ohne Erfolg, absolut inkompetente Angehensweise so einer Firma unverständlich und ärgerlich, seitdem bin ich da strikt

hinterher aber immer noch keine Antwort. Bin jetzt auf das warten eingestellt immer noch. Frage mich wo man sich noch beschweren kann über diese Art von Bearbeitung.

Weber

16.10.2017 an 10:58 · Antworten

Ich kann den mehr als schlechten Service nur bestätigen. Ich sandte ein Armband am 1.8.2017 zurück, da es schon nach kurzer Zeit defekt war. Nach mehreren Nachfragen erhielt ich endlich am 1.9.2017 eine Antwort, dass man mir den Betrag gutgeschrieben hat und bat um meine Bankverbindung, die ich noch am gleichen Tag bekannt gab. Bis heute 16.10 habe ich keine Rückzahlung für den retournierten Betrag erhalten und auch meine mehrmaligen Nachfragen blieben ohne Antwort.
