

Bestellen und Warenkorb

Ich kann einen Artikel nicht in den Warenkorb legen — dort steht „Matrix öffnen“

Das ist ein **Matrix-Artikel**, den es in mehreren Varianten gibt, etwa in Farben und Größen. Statt einer Menge erfassen Sie die Varianten in einer Tabelle.

Klicken Sie auf **Matrix öffnen**, tragen Sie die Mengen ein und übernehmen Sie sie am Ende gemeinsam.

Siehe [Matrix-Artikel bestellen](#).

Ich habe die Matrix übernommen und möchte etwas korrigieren

Die Matrix lässt sich **nicht wieder öffnen**. Im Warenkorb liegen jetzt einzelne Positionen — eine je Kombination. Korrigieren können Sie nur noch dort, Zeile für Zeile.

Prüfen Sie deshalb vor dem Übernehmen die Werte unten links: *Positionen* und *Gesamtmenge*.

Siehe [Matrix-Artikel bestellen](#).

„Alle übernehmen“ hat weniger Artikel eingefügt, als angezeigt

wurden

Dafür gibt es zwei Ursachen, die sich auch überlagern können:

- Die Schaltfläche übernimmt **nur die aktuelle Seite**. Stehen 50 Artikel pro Seite, kommen höchstens 50 in den Warenkorb — egal wie viele Treffer es insgesamt gibt.
- Einzelne Artikel lassen sich grundsätzlich nicht so übernehmen. Dann erscheint in Rot „Nicht alle Artikel konnten in den Warenkorb gelegt werden.“ Das betrifft **Matrix-Artikel** und **gesperrte Artikel**.

Die Meldung nennt nicht, welcher Artikel fehlt. Vergleichen Sie die Positionszahl im Warenkorb mit der Zahl der angezeigten Artikel.

Siehe [Artikel-Übersichtsseite](#).

Nach dem Excel-Import stehen höhere Mengen im Warenkorb als in meiner Datei

Ihr Shopbetreiber hat den Import so eingestellt, dass Mengen auf die nächste gültige **Verpackungseinheit aufgerundet** werden. Aus Menge 1 bei Verpackungseinheit 5 werden dann 5 Stück.

Ein Hinweis darauf erscheint nicht — es kommt nur die normale Erfolgsmeldung. Prüfen Sie die Mengen deshalb nach jedem Import.

Siehe [Artikel per Excel-Vorlage einlesen](#).

Nach dem zweiten Hochladen steht alles doppelt im Warenkorb

Der Import **addiert** die Mengen, er ersetzt den Warenkorb nicht. War der erste Import erfolgreich, laden Sie dieselbe Datei kein zweites Mal hoch.

Wurden einzelne Zeilen wegen eines Fehlers abgewiesen, nehmen Sie stattdessen **Alle fehlerfreien Artikel übernehmen** — damit kommen die übrigen Zeilen ohne erneuten Upload herein.

Siehe [Artikel per Excel-Vorlage einlesen](#).

Meine Excel-Datei wird gar nicht eingelesen

“„Die Excel kann nicht eingelesen werden. Bitte überprüfen Sie das Format der Excel-Datei.“

Entweder ist es der falsche Dateityp, oder die Datei enthält außer den Überschriften keine Zeilen. Nutzen Sie am besten die Vorlage aus dem Shop.

Siehe [Artikel per Excel-Vorlage einlesen](#).

Die Live-Preise sind wieder verschwunden

Das ist Absicht. Die abgefragten Preise gelten für **genau die Zusammenstellung**, für die sie berechnet wurden. Sobald Sie etwas am Warenkorb ändern — Menge, neue Position, gelöschte Position — oder die Seite neu laden, werden sie verworfen.

Lösen Sie die Abfrage danach einfach erneut aus.

Siehe [Warenkorb](#).

Was bedeutet die farbige Markierung neben dem Artikel?

Das ist der **Lagerbestand**, sofern Ihr Shopbetreiber ihn anzeigen lässt. Grün heißt vorhanden, Rot nicht vorhanden, Grau: dazu liegt keine Information vor. Fahren Sie mit der Maus darüber, erscheint ein erklärender Text.

Ob eine Zahl dabeisteht, hängt von der Einstellung Ihres Shopbetreibers ab.

Siehe [Einstellungen im Überblick](#), Abschnitt *Lagerbestand anzeigen*.

Ich kann meine Bestellung nicht absenden

Prüfen Sie die **Pflichtangaben** im Bestellabschluss — je nach Einstellung Ihres Shopbetreibers gehören Lieferadresse, Bestellnummer oder Liefertermin dazu. Die Meldung beim Klick auf *Verbindlich bestellen* nennt, was fehlt.

Siehe [Eine Bestellung aufgeben](#).

Ich sehe bei keinem Artikel einen Preis

Wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner. Fehlen die Preise durchgehend und nicht nur bei einzelnen Artikeln, liegt es an Ihren Konditionen oder am Zustand Ihres Kundenkontos — beides lässt sich nur beim Shopbetreiber klären.

Bestellen Sie in diesem Fall besser nicht auf Verdacht, sondern fragen Sie vorher nach.

Warum sehe ich weniger Artikel, als ich erwartet habe?

Das Sortiment im Shop kann eingeschränkt sein — etwa auf lieferbare Artikel, auf bestimmte Warengruppen oder auf eine für Sie hinterlegte Artikelliste. Welche Einschränkung gilt, entscheidet Ihr Shopbetreiber.

Nutzen Sie die Suche über die **Artikelnummer**, wenn Sie einen bestimmten Artikel vermissen. Finden Sie ihn auch so nicht, fragen Sie Ihren Ansprechpartner.

Ich habe eine Bestellung abgeschickt, aber keine Bestätigung bekommen

Die Bestätigung geht an die E-Mail-Adresse Ihres **Shop-Zugangs**, nicht an die Adresse aus Ihren Stammdaten. Haben Sie sie kürzlich geändert, prüfen Sie das neue Postfach — und den Spam-Ordner.

Siehe [Adresse, E-Mail und Passwort ändern](#).

Revision #3

Created 2026-09-23 05:18:11 UTC by Claudia Makowski

Updated 2026-09-23 05:52:10 UTC by Claudia Makowski