

28.09.2017

**Unzuverlässiger Service  
Wunschtagzustellung von Paketen**

VZ NRW... Samstags wird nicht gern geliefert. Weniger als die Hälfte von verschickten Paketen kommt an einem erbetenen Samstag bei den Adressaten an: Dies ist das Ergebnis einer Probezustellung von Paketen, mit denen das Projektteam Paket-Ärger der Verbraucherzentralen NRW und Thüringen den Wunschtagzustellungs-Service der vier in Deutschland marktführenden Paketdiensten DHL, DPD, GLS und Hermes getestet hat.

Die vier großen Unternehmen konkurrieren untereinander mit vielerlei Kunden-Extras, zu denen auch die Zustellung an einem von Kunden genannten Wunschtag zählt. Dies ist insbesondere für Berufstätige interessant. Allerdings beschwerten sich Paketkunden immer wieder im Internetportal Paket-Ärger.de der Verbraucherzentralen über den unzuverlässigen Service.

Die Verbraucherschützer verschafften sich selbst ein Bild: Sie versandten im August jeweils zehn Pakete mit DHL, DPD, GLS und Hermes an private Empfänger, die ihre Paketpost an einem bestimmten Samstag in Empfang nehmen sollten. Von den 40 versandten Paketen kamen lediglich 16 wunschgemäß am ausgeguckten Samstag an. 20 Pakete trafen früher als gewünscht ein. Zwei Pakete kamen Montag beziehungsweise Dienstag danach an. Jedes fünfte Paket wurde dem jeweiligen Empfänger außerdem beschädigt ausgehändigt. Ein stark malträtiertes Paket vernichtete der zuständige Transporteur sogar. Ein Paket erhielt der Absender nach über zehn Tagen aus unerfindlichen Gründen zurück, obwohl der Adressat am gewünschten Zustellungstag zu Hause war.

Besonders haperte es bei der gewünschten Aushändigung der zehn Pakete durch den Zusteller Hermes. Auch mit Hilfe der Online-Registrierung bei myhermes.de gelang es den Verbraucherschützern nicht, die in Aussicht gestellte Zustellung der aufgegebenen Pakete auf einen Wunschsamstag zu fixieren. Ein Nachfassen per E-Mail beim

*Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf*

*Tel. (0211) 38 09-101  
Fax (0211) 38 09-216*

*presse@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw*

Kundenservice blieb ohne Antwort. Bei GLS konnte bei sieben der zehn Pakete lediglich ein Freitag als Wunschtermin für die Lieferung angegeben werden. Denn GLS bietet nur in ausgewählten Gebieten überhaupt eine Samstagszustellung an.

„Falls Paketdienste mit der Zustellung an einem Wuschtag werben, haben Empfänger auch einen Anspruch darauf, dass Lieferungen zuverlässig ankommen. Die Paketdienstleister sollten sicherstellen, dass ihre Serviceversprechen bei der Paketlieferung eingehalten werden. Hierzu gehört, dass ein ernsthafter Zustellversuch beim Empfänger unternommen wird und er anhand einer Benachrichtigungskarte und mittels elektronischer Sendeverfolgung verlässlich erfährt, wo sich sein Paket gerade befindet“, fordert die Verbraucherzentrale NRW mehr Kundenorientierung von den Paketdiensten.

Mit [www.paket-ärger.de](http://www.paket-ärger.de) bieten die Verbraucherzentralen NRW und Thüringen seit 7. Dezember 2015 ein Forum an, das über die rechtlichen Rahmenbedingungen von Paketdienstleistungen informiert und außerdem eine Plattform bereitstellt, auf der Paketkunden persönliche Erfahrungen mit Mängeln und Versäumnissen rund ums Versenden und Empfangen von Paketen eintragen können. In den letzten zwei Jahren verzeichnet das Beschwerdeforum mehr als 21.000 Einträge. Ziel ist, die Zuverlässigkeit und Beachtung von Kundenrechten bei Paketzustelldiensten zu erhöhen.

Konzipiert und betreut wird das Internetforum Paket-Ärger.de von der Verbraucherzentrale NRW in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Thüringen. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz finanziert das Onlineportal – erreichbar unter [www.paket-ärger.de](http://www.paket-ärger.de).

**Für weitere Informationen:**

Julian Graf  
 Tel. (0211) 38 09-671  
[julian.graf@verbraucherzentrale.nrw](mailto:julian.graf@verbraucherzentrale.nrw)

Mintropstraße 27  
 40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101  
 Fax (0211) 38 09-216

[presse@verbraucherzentrale.nrw](mailto:presse@verbraucherzentrale.nrw)  
[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)