

07.12.2017

**Bei Ärger mit Brief und Siegel  
Neues Beschwerdeforum „Post-Ärger.de“ hilft**

VZ NRW... Falsch frankierte Briefe, verlorengegangene Geldsendungen, verspätete Abo-Kündigungen – der Ärger um Probleme beim Briefversand wird besonders in der Weihnachtszeit groß geschrieben, wenn man anderen mit seiner Zuwendung eine Freude machen oder Alltagsangelegenheit noch fristgerecht zum Jahresende ins rechte Lot bringen will. Doch Briefkunden wollen nicht nur in der Vorweihnachtszeit, dass Briefe mit ihrem Inhalt schnell, zuverlässig und ohne unverhoffte Zusatzkosten ankommen. Um die Rechte von Briefkunden besser berücksichtigen zu können und die Qualität bei der Briefbesorgung zu steigern, versieht ab sofort der Online-Beschwerdebrieffkasten Post-Ärger.de seinen Dienst für verärgerte Kunden. Unter der Internetadresse [www.post-ärger.de](http://www.post-ärger.de) bieten die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Thüringen bis Ende September 2019 ein Portal, in dem bundesweit Verbraucherbeschwerden rund ums Versenden und Empfangen von Briefen und Paketen gesammelt werden.

Bei der Beförderung von Briefen wissen Kunden oft nicht, wie sie ihre Botschaften und Gaben im passenden Umschlag sicher auf den Weg bringen können. „Post-Ärger.de ist hierbei eine wichtige Plattform, um Missstände aufzudecken und Verbesserungspotenzial zu erkennen“, erläutert Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW. Verärgerte Verbraucher sind aufgefordert, Beschwerden über verlorengegangene oder unerwartet teure Briefsendungen in dem Portal zu melden. Die Fälle werden dort veröffentlicht – soweit erfolgt zusammen mit der Stellungnahme des zuständigen Briefbeförderungsunternehmens. Auf der Beschwerde-Pinnwand können die Erfahrungsberichte von Verbrauchern dann nachgelesen werden. Ein Filter hilft zu prüfen, ob das eigene Ärgernis schon im Portal geschildert ist.

Darüber hinaus möchten die beteiligten Verbraucherzentralen mit ergänzenden Fragen und Antworten rund um die Rechtslage Ratsuchenden nicht nur Rat und Informationen liefern, sondern auch die Schwachstellen bei der Briefbeförderung aufzeigen. Eklatante Verstöße gegen geltendes Recht wollen die Verbraucherschützer abmahnen und – wenn nötig – auch den

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)

Klageweg beschreiten. „Aus unseren Erkenntnissen schöpfen wir auch unser verbraucherrechtliches und -politisches Verbesserungspotenzial in puncto Postversand“, betont Schuldzinski.

Praktische und rechtliche Tipps für den Umgang mit dem Brief- und Paketversand runden das Informationspaket des Onlineportals ab. So ist hier etwa zu erfahren, wie Geldgeschenke sicher auf dem Postweg den dafür bestimmten Adressaten erreichen. Oder es wird erklärt, in welchen Fällen sich die Briefbeförderung mit Expresszustellung lohnt oder was beim Versand einer DVD als kostengünstige Warensendung an Details zu beachten ist. Auch für den Umgang mit digitaler Kommunikation wollen die Verbraucherschützer Informationen bieten. Konkret stehen hierbei die Nutzung von Online-Formularen, der Austausch per E-Mail oder in Chats im Mittelpunkt.

Das Online-Portal Post-Ärger.de wird bis Ende September 2019 mit Mitteln des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz gefördert und ausgewertet. Das Projekt knüpft nahtlos an das bereits von 2015 bis September 2017 vom Bundesministerium geförderte Projekt und zugehörige Online-Portal „Paket-Ärger“ an.

Vor allem in der Weihnachtszeit setzen Verbraucher darauf, dass ihre Briefe und Pakete rechtzeitig ankommen. Angesichts der steigenden Zahlen beim Online-shopping on top in dieser Zeit klagen auch die Paketzusteller über die wachsende Arbeitsbelastung. Nach Ansicht des NRW-Verbraucherzentralen-Chefs darf hierbei jedoch nicht die Gewinnmaximierung der Paketdienstleister im Vordergrund stehen: „Die Paketdienstleistungsunternehmen müssen sich so aufstellen, dass die nicht ausschließlich zu Lasten der Paketboten geht und geschlossene Verträge eingehalten werden.“

Zugang zum Beschwerdeforum der Verbraucherzentralen NRW und Thüringen gibt's online unter [www.post-ärger.de](http://www.post-ärger.de).

**Für weitere Informationen:**

Iwona Husemann  
 Tel. (0211) 38 09-795  
[iwona.husemann@verbraucherzentrale.nrw](mailto:iwona.husemann@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)