

25.07.2019

**Unzuverlässige Paketzustellung
Bessere Kundenrechte gefordert**

VZ NRW...Verbummelt, verspätet, verloren gegangen, viel Zeit und Rennerei – Probleme bei der Zustellung steht bei verärgerten Paketkunden an erster Stelle. Ob Kunden bei zu spät eintreffenden, unauffindbaren oder beschädigten Sendungen auf eine finanzielle Schadenserstattung pochen können, ist in der Regel von der Kulanz der Zustellungsfirmen abhängig. Zur Durchsetzung ihrer Ansprüche fehlt Paketkunden bislang das nötige rechtliche Rüstzeug. „Zur Klärung von Haftung und Schadensersatz bei verpatzter Zustellung brauchen Paketkunden eine neutrale und fachkundige Schlichtungsinstanz, die zwischen ihren Interessen und den Transportdienstleistern vermittelt und im besten Fall eine für beide Seiten einvernehmliche Lösung findet. Im Rahmen ihrer Funktion als Aufsichtsbehörde muss die Bundesnetzagentur zudem dringend stärkere Sanktionsrechte erhalten“, fordert Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, von der Bundesregierung. In seinen Augen hält die Bundesnetzagentur gegenüber Paketzustelldiensten ein stumpfes Schwert in der Hand. „Zum Abbau von Paketärger und Kundenverdruss muss das bislang auf Freiwilligkeit beruhende Schlichtungsverfahren der Bundesnetzagentur bei Post- und Paketdienstleistungen zu einem für beide Seiten verpflichtendes und bindendes Instrument umgewidmet werden“, präzisiert Schuldzinski.

Über ihr Online-Portal „Post-Ärger“ hat die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Thüringen seit Oktober 2015 rund 40.000 Verbraucherbeschwerden zu Paketdienstleistungen erfasst. Sieben von zehn Empfängern klagen in puncto Paketlieferung unter anderem über lange Lieferzeiten, unkorrekte Zustellungen, fehlende Benachrichtigungen und komplette Sendungsverluste. Den registrierten Missständen, mit denen Kunden täglich auf dem Paketmarkt konfrontiert werden, muss nach Ansicht der Verbraucherzentralen mit wirksamen verbraucherorientierten Maßnahmen begegnet werden. Ziel ist, die Zuverlässigkeit und Berücksichtigung von Kundenrechten bei Paketzustelldiensten zu erhöhen.

Mintröpsstraße 27
40215 Düsseldorf

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

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

presseinfo presseinfo presseinfo

Die Verbraucherzentrale NRW und die Verbraucherzentrale Thüringen fordern neben der Installation eines verbindlichen Schlichtungsverfahrens die Verbesserung des Verbraucherschutzes bei folgenden Punkten:

- Bleibt eine angekündigte Lieferung von Paketen aus oder wird ohne Zustellversuch sofort ersatzweise zugestellt, müssen die tatsächlich gezahlten Frachtkosten an den Versender oder Empfänger erstattet werden.
- Die gesetzliche Regelung, die Empfängern erlaubt, Ansprüche aus dem Frachtvertrag geltend zu machen, wenn die Ware beschädigt, verspätet abgeliefert wurde oder verloren gegangen ist, sollte auch bei Paketkunden zu zwingendem Recht erklärt werden.
- Paketdienstleister, die den Versand von Päckchen anbieten, sollten verpflichtet werden, vor Vertragsschluss deutlich auf einen bestehenden Haftungsausschluss beziehungsweise eine bestehende Haftungsbegrenzung hinzuweisen.
- Bei ersatzweiser Zustellung an eine Filiale, einen Shop oder eine Packstation sollten Ablageorte für Verbraucher klar definiert sein. Sie sollten wohnortnah einem Zustellort zugeordnet werden, um unnötig weite Anfahrten für Empfänger zu vermeiden.
- Die Bundesnetzagentur sollte weitere rechtliche Sanktionskompetenzen erhalten, um einen ausreichenden Verbraucherschutz zu gewährleisten.

Download des Positionspapiers zu Paketdienstleistungen unter www.verbraucherzentrale.nrw/politik-nrw/recht.

Mit dem Projekt www.post-ärger.de bieten die Verbraucherzentralen NRW und Thüringen Ratsuchenden seit Dezember 2015 ein Online-Forum, das über die rechtlichen Rahmenbedingungen von Paketdienstleistungen informiert und in dem Paketkunden persönliche Erfahrungen mit Mängeln und Versäumnissen rund ums Versenden und Empfangen von Paketen melden können. Finanziert wird das Online-Portal noch bis Ende September 2019 mit Mitteln des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

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

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw