

Startseite › Geld & Leben › Paket nicht angekommen: Was tun? Diese Rechte gibt es

[PROBLEME MIT VERSAND](#)

14.02.2024

Das können Sie tun, wenn Ihr Paket nicht ankommt



Bei verlorenen oder beschädigten Sendungen kann man Schadensersatz geltend machen.

Foto: Sebastian Gollnow, dpa

Jetzt die News-App herunterladen.

Behalten Sie das Wichtigste im Blick

[ZUM GOOGLE PLAY STORE](#)

[ZUM APPLE APP-STORE](#)

Der Onlinehandel boomt. Die Enttäuschung ist aber groß, wenn Pakete beschädigt eintreffen oder verloren gehen. Worauf Verbraucherinnen und Verbraucher achten sollen.

Das Paketaufkommen hat aufgrund des Onlinehandels zugenommen. Mit der stetig wachsenden Zahl von Bestellungen gehen auch vermehrt Beschwerden einher. So ist es häufig der Fall, dass Pakete beschädigt, zu spät oder gar nicht ankommen. Die Rechtslage für Verbraucher ist dann nicht immer eindeutig. Im Jahresdurchschnitt müssen nach gesetzlichen Vorgaben zwar mindestens 80 Prozent der Paketsendungen in Deutschland nach zwei Werktagen beim Empfänger ankommen. Es gibt jedoch keinen gesetzlichen Anspruch, dass ein bestimmtes Paket innerhalb dieser Frist befördert wird.

Alexander Böhm, Sprecher der Deutschen Post AG, erläutert: "Verzögerungen ergeben sich insbesondere während des starken Verkehrsaufkommens im betrieblichen Ablauf. Obwohl unsere Mitarbeiter mehr als [80 Prozent der Sendungen innerhalb eines Tages](#) und etwa 99 Prozent innerhalb von drei bis vier Tagen zustellen, können im Massengeschäft mit bis zu 11 Millionen Sendungen täglich immer wieder Konstellationen und Verkettungen von Störungen auftreten, die 'Langläufer' verursachen." Ein Beispiel sei ein massiver Wintereinbruch.

Schadensersatz geltend machen, wenn das Paket verloren oder beschädigt ist

Was also tun, wenn man länger als erwartet auf das Paket warten muss? Eine Sprecherin der Verbraucherzentrale Bayern klärt auf: "Es wird zunächst empfohlen, den [Status Ihrer Sendung über die Sendungsverfolgung](#) zu überprüfen. Sollte sich der dort angezeigte Status sechs Tage lang nicht ändern, besteht die Möglichkeit, einen Nachforschungsauftrag zu erstellen. Im Falle eines verlorenen Pakets kann Schadensersatz geltend gemacht werden. Bei einer Beschädigung des Pakets bei der Ankunft ist eine sofortige Reklamation sowohl beim Versanddienst als auch beim Unternehmen

erforderlich. Der entstandene Schaden sollte durch Fotos dokumentiert oder durch das Hinzuziehen von Zeugen belegt werden."



Ähnliches rät Rechtsexperte Simon Bürgler, Anwalt der Kanzlei Bürgler: "Es ist ratsam, sich zunächst an das betreffende Unternehmen zu wenden, wenn [Probleme bei der Paketzustellung](#) oder mit dem Paketdienstleister aufkommen. Große Versandunternehmen sind in der Praxis sehr kulant. Da hat man im Regelfall eigentlich keine Probleme."

Paket nicht angekommen: Im Streitfall erst die Schlichtungsstelle hinzuziehen

Wenn die Kommunikation mit dem Unternehmen oder dem Versanddienst keine zufriedenstellende Lösung bringt, empfiehlt es sich, einen Antrag auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur einzureichen. Sollte diese Option keine erfolgreiche Lösung bieten, bleibt oft nur der Weg zum Anwalt: "Wenn außergerichtliche Schritte nicht zum gewünschten Ergebnis führen, bleibt letztendlich nichts anderes übrig, als Klage gegenüber dem Versanddienstleister zu erheben und vor Gericht zu ziehen", sagt Bürgler. In der Praxis sei es aber oft der Fall, dass etwa zwei

Drittel der Fälle außergerichtlich geklärt werden können, während ein Drittel vor Gericht landet.

[LESEN SIE DAZU AUCH](#)



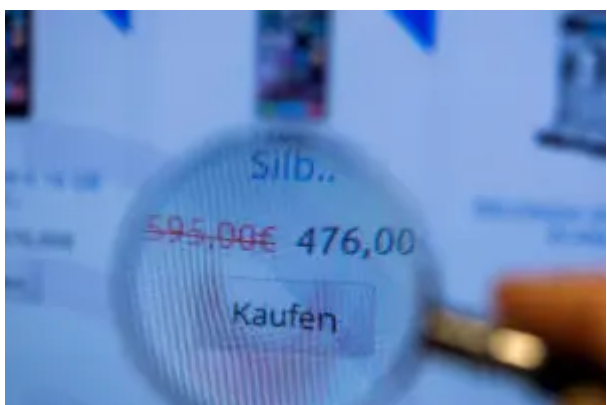
[NEUES TOOL](#)

Ärger mit der Post: Beschwerden werden einfacher



[AUGSBURG](#)

PLUS + Immer mehr Packstationen: Was das den Kunden bringt – und...



[ONLINE-HANDEL](#)

Vorsicht vor Lockvogel-Angeboten: Wie Online-Shops bei Preisen und...

Bei Privatkäufen, wie beispielsweise über Kleinanzeigen, gestaltet sich der Rechtsweg meistens etwas anders. Bürgler warnt: "Bei Privatkäufen ist Vorsicht geboten. Hier trägt das Transportrisiko der Käufer, sofern die Ware ordnungsgemäß verpackt war." Das Versandrisiko geht auf den Käufer über, sobald der Verkäufer dem Kurierdienst oder der Post die Sache übergeben hat, berichtet auch die Ergo-Versicherungskammer unter Berufung auf das Bürgerliche Gesetzbuch.

Bei Privatkäufen sorgt Verkäufer für ordnungsgemäße Verpackung

Für die ordnungsgemäße Verpackung ist allerdings der Verkäufer zuständig. Und dies ist gar nicht so einfach zu gewährleisten: "Die Voraussetzungen an einen ordnungsgemäßen Versand sind sehr hoch", sagt Bürgler. "Ein Paket muss beispielsweise mehrere Meter auf den Boden fallen können, ohne dass der Sendungsinhalt beschädigt wird." Er empfiehlt, genügend Verpackungsmaterial zur Stabilität zu verwenden.

Hinweis: Dieser Beitrag ist in Kooperation mit dem Masterstudiengang Fachjournalismus der Technischen Hochschule Würzburg-Schweinfurt entstanden.

THEMEN FOLGEN

GELD & LEBEN

