

## Lust und Frust beim Paketversand

### Diese Rechte haben Empfänger

**Köln, 8. November 2018.** Kaum ist Weihnachten in Sicht, herrscht im Versandhandel wieder Hochkonjunktur. Immer häufiger gibt es angesichts der Paketflut jedoch Probleme: verspätete, beschädigte oder verloren gegangene Päckchen oder Zusteller, die gar nicht erst klingeln, sondern direkt eine Benachrichtigungskarte für die Abholung des Pakets einwerfen. Aber welche Pflichten haben DHL, DPD, Hermes, UPS, GLS und Co. eigentlich? Und wie verhalten sich Empfänger korrekt? ROLAND-Partneranwalt Ralf Fahrenholz erklärt die Rechtslage.

#### **Ist man verpflichtet, zum Lieferzeitpunkt zu Hause zu sein?**

Es besteht keine Pflicht des Empfängers, zum Lieferzeitpunkt zu Hause zu sein. Ist der Empfänger nicht zu Hause, unternimmt das Logistikunternehmen einen oder mehrere Zustellversuche. Entweder es versucht, das Paket an einen Ersatzempfänger – zum Beispiel Nachbarn – zuzustellen, oder der Empfänger erhält die Möglichkeit, das Paket an eine andere Adresse umzuleiten, oder er kann das Paket in einer Filiale bzw. einem Paketshop des jeweiligen Unternehmens abholen.

Hat der Lieferdienst eine dieser drei Möglichkeiten wahrgenommen, muss er gewährleisten, dass der Empfänger von der Sendung erfährt und davon in Kenntnis gesetzt wird, wo er sie in Besitz nehmen kann. Der Paketdienst ist verpflichtet, mindestens einen Zustellversuch beim Empfänger zu Hause zu unternehmen – es sei denn, dieser hat vorab einen anderen Zustellort festgelegt.

#### **Müssen Paketboten die Ware bis zur Haustür liefern?**

Sofern für die Lieferung nichts anderes vereinbart ist (etwa „Lieferung frei Bordsteinkante“), ist der Paketdienst verpflichtet, die Ware bis zur Haustür zu liefern.

#### **Wann gilt ein Paket als übergeben?**

Rechtsanwalt Ralf Fahrenholz erklärt: „Ein Paket gilt mit der persönlichen Übergabe an den Empfänger als übergeben.“ Das Ablegen vor der Haustür ist demnach nicht rechtmäßig.

#### **Darf der Paketbote das Päckchen beim Nachbarn abgeben?**

Das kommt darauf an: „Eine grundsätzliche Berechtigung, Pakete auch beim Nachbarn abzugeben, gibt es nicht“, sagt Ralf Fahrenholz. Viele Paketdienste regeln in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) jedoch, dass sie Pakete auch an Familienangehörige, Nachbarn oder Personen, von denen sie annehmen dürfen, dass sie zur Empfangnahme berechtigt sind, übergeben dürfen. „Wenn Sie vermeiden möchten, dass das Bestellte bei Ihrem Nach-

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Pressestelle ROLAND-Gruppe • Deutz-Kalker Str. 46 • 50679 Köln • [www.roland-gruppe.de](http://www.roland-gruppe.de)

Dr. Jan Vaterrodt • Telefon: 0221 8277-1590 • [presse@roland-gruppe.de](mailto:presse@roland-gruppe.de)

barn abgeliefert wird, können Sie einer möglichen Ersatzzustellung bereits vorab widersprechen“, klärt der Anwalt auf.

### **Muss man Pakete vom Nachbarn annehmen?**

Der ROLAND-Partneranwalt stellt klar: „Sie sind nicht verpflichtet, fremde Pakete anzunehmen. Werden Sie darum gebeten, eine Sendung für einen Nachbarn anzunehmen, dürfen Sie dies verweigern.“ Andernfalls muss man dem Empfänger unverzüglich mitteilen, dass die Sendung bei einem lagert, und sie herausgeben. Hat man das Päckchen unter Erbringung einer Vorleistung – z. B. gegen Zahlung von Nachnahmekosten – angenommen, muss man es erst herausgeben, wenn der Adressat die Vorleistung erstattet hat. Das Paket einfach vor die Tür des Nachbarn zu legen, ist keine gute Idee: Wird es von dort gestohlen, ist der Empfänger zu Schadenersatz verpflichtet.

### **Kann ich mit dem Zusteller einen Ablageort vereinbaren?**

Ja, das ist möglich. Rechtsanwalt Ralf Fahrenholz erklärt: „Sie können mit dem Zusteller einen sogenannten Ablage- oder Garagenvertrag schließen. In diesem vereinbaren Sie, dass der Dienstleister Sendungen an einem vorbestimmten Ort hinterlegen darf, wie zum Beispiel in der Garage.“ Was zunächst praktisch klingt, hat allerdings einen Haken: Bei den meisten Zustellern gilt die Ware mit dem Ablegen an diesem Ort als zugestellt. Verschafft sich ein Dritter Zugang zu diesem Ort und stiehlt das Paket, hat der Empfänger keinen Anspruch auf eine erneute Sendung.

### **Was kann man tun, wenn ein Paket verloren gegangen ist oder beschädigt wurde?**

Auch hier kommt es ganz auf den Fall an. Im ersten Schritt sollte man beim mit dem Versand beauftragten Unternehmen einen Nachforschungsantrag stellen. Bleibt das Paket verschwunden und handelt es sich um einen Verbrauchsgüterkauf, muss der Versender den Kaufpreis zurückerstatten. Zuvor muss der Empfänger den Versender allerdings zur Neu- oder Nachlieferung idealerweise mit angemessener Fristsetzung auffordern. Lehnt der Versender dies ab oder verstreicht die Frist, muss der Empfänger vom Vertrag zurücktreten. Erst dann kann die Rückzahlung des Kaufpreises beansprucht werden.

Das Logistikunternehmen wiederum ist dem Versender zum Schadenersatz verpflichtet, es haftet dann bis zur Höhe der für das Paket versicherten Summe. Zum Nachweis des Wertes der Sendung verlangen die Logistikunternehmen regelmäßig einen Beleg über den Wert des Paketinhalts. „Sollten Sie selbst etwas verschicken, sollten Sie idealerweise den Kassenbon zum Nachweis des Warenwerts aufbewahren“, rät der Rechtsexperte. Ausnahme: Wenn der Versand einer bestimmten Ware durch die AGB des Versanddienstes untersagt wird, besteht kein Schadenersatzanspruch. Das kann zum Beispiel für Schmuck oder Bargeld gelten.

Erhält man ein unversehrtes Paket, dessen Inhalt jedoch beschädigt ist, muss man differenzieren: Beruht die Beschädigung darauf, dass der Inhalt nicht ordnungsgemäß verpackt wurde, hat man Schadenersatzansprüche gegenüber dem Absender. Das wäre beispielsweise der Fall, wenn der Absender ein Set Kristallgläser ohne jedwedes weiteres Verpackungsmaterial lose in ein Paket gelegt hat. War der Inhalt korrekt verpackt und wurde er dennoch auf dem Weg beschädigt, haftet der Paketdienst.

Weitere Rechtstipps finden Sie auf unserer Website unter [www.roland-rechtsschutz.de/rechtstipps](http://www.roland-rechtsschutz.de/rechtstipps)

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Pressestelle ROLAND-Gruppe • Deutz-Kalker Str. 46 • 50679 Köln • [www.roland-gruppe.de](http://www.roland-gruppe.de)

Dr. Jan Vaterrodt • Telefon: 0221 8277-1590 • [presse@roland-gruppe.de](mailto:presse@roland-gruppe.de)



## Über ROLAND Rechtsschutz

Die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG ist ein Premium-Anbieter für Rechtsschutz mit 60 Jahren Erfahrung. Die Gesellschaft zählt mit Bruttobeitragseinnahmen in Höhe von 443,0 Millionen Euro im Jahr 2017 zu den wachstumsstärksten Anbietern der Branche. Mit einem Marktanteil von mehr als zehn Prozent gehört ROLAND zu den führenden deutschen Rechtsschutz-Versicherern. Zu dem Leistungsangebot des Rechtsschutz-Spezialisten zählen flexible Lösungen sowohl für Privats als auch für Firmenkunden. Dank der modularen Produktstruktur können Kunden ihren Versicherungsschutz nach Bedarf zusammenstellen.

Mit nur einem Anruf bei ROLAND (0221 8277-500) erhalten Kunden die beste Lösung für jedes rechtliche Problem. ROLAND klärt im ersten Schritt den Versicherungsschutz und bietet unmittelbar die Möglichkeit, die individuelle Rechtslage von einem unabhängigen Rechtsanwalt einschätzen zu lassen. Außerdem stehen den Versicherten von der telefonischen Rechtsberatung über die außergerichtliche Streitbeilegung bis hin zur Empfehlung eines versierten (Fach-)Anwalts alle Wege zu ihrem Recht offen. Führt die erste Wahl nicht zum Erfolg, können Kunden jederzeit einen anderen Service in Anspruch nehmen.

## Kurzprofil der ROLAND-Gruppe, Köln

**Die Gesellschaften der ROLAND-Gruppe gehören zu den führenden Anbietern von Rechtsschutz-, Schutzbrief- und Assistance-Leistungen. Die Gruppe hat 1.418 Mitarbeiter und Bruttobeitragseinnahmen von 466,9 Millionen Euro sowie Umsatzerlöse von 50,9 Millionen Euro (Geschäftsjahr 2017).**

### Geschäftsbereiche:

**ROLAND Rechtsschutz:** 1957 gegründet; gehört heute zur Spitzengruppe deutscher Anbieter; in mehreren europäischen Ländern erfolgreich; Rechtsschutz-Lösungen für Privat-, Unternehmens- und Industriekunden

**ROLAND Schutzbrief:** führender deutscher Schutzbrief-Anbieter; innovative Schutzbrief-Konzepte für Versicherungen, Industrie und Handel

**ROLAND Assistance:** B2B-Dienstleistungskonzepte in den Geschäftsfeldern Mobilitätsdienstleistungen, Schadenmanagement und Kunden-Service

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

Pressestelle ROLAND-Gruppe • Deutz-Kalker Str. 46 • 50679 Köln • [www.roland-gruppe.de](http://www.roland-gruppe.de)

Dr. Jan Vaterrodt • Telefon: 0221 8277-1590 • [presse@roland-gruppe.de](mailto:presse@roland-gruppe.de)