



Bundesnetzagentur

Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle Post 2016



**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Telefon: +49 228 14-0

Telefax: +49 228 14-8872

E-Mail: info@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de

Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle

Post 2016

Bericht gemäß § 34 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Stand: März 2017

Berichtszeitraum: 1. Januar 2016 – 31. Dezember 2016

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Referat 318

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Tel.: +49 228 14-0

Fax: +49 228 14-8872

E-Mail: info@bnetza.de

Vorwort

Erstmalig blickt die Bundesnetzagentur mit einem eigenen Tätigkeitsbericht zurück auf die Arbeit der Schlichtungsstelle Post im letzten Jahr. Durch das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz hat sie den Auftrag, die Öffentlichkeit einmal jährlich über die durchgeführten Verfahren zu informieren.

Die kostenfreien, transparenten und unparteilichen Verfahren sind eine schnelle und verbraucherfreundliche Alternative zu langwierigen gerichtlichen Auseinandersetzungen. Von dieser Möglichkeit machen die Menschen in unserem Land zunehmend Gebrauch.

Die Schlichtungsstelle Post verzeichnete im letzten Jahr einen erheblichen Anstieg der Schlichtungsanträge. Das ist neben der Stärkung der außergerichtlichen Streitbeilegung durch das im April 2016 in Kraft getretene Verbraucherstreitbeilegungsgesetz auch auf die gleichzeitig eingeführte Kostenfreiheit der Schlichtungsverfahren im Postbereich zurückzuführen. Außerdem spielt der boomende Online-Handel, der zu einem weiter steigenden Paketaufkommen führt, eine große Rolle.

Bei den Schlichtungsfällen im Postbereich dreht es sich zumeist um Beschädigungen oder den Verlust eines Pakets bzw. dessen Inhalts. Dabei kann es sich um Schmuck, Porzellan, Bücher oder andere Gegenstände handeln. In diesen Konfliktfällen hat sich die Schlichtungsstelle als erfolgreicher Vermittler zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und dem Postdienstleister etabliert.

Die Schlichtung im Postbereich ist für die Unternehmen freiwillig. Die Postdienstleister sollten die Bereitschaft zur Teilnahme an einer Schlichtung aber als Bestandteil einer zeitgemäßen und kundenfreundlichen Geschäftspolitik ansehen. Gleichzeitig sollten Schlichtungsfälle Anlass für die Dienstleister sein, Qualitätsmängel abzustellen und die eigene Beschwerdebearbeitung stetig zu optimieren.

Die Bundesnetzagentur setzt alles daran, die erfolgreiche Arbeit der Schlichtungsstelle Post fortzusetzen. Die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung stellt sowohl für die Kundinnen und Kunden als auch für die Postdienstleister eine Chance dar und trägt dazu bei, das Vertrauen in die Postmärkte und die dort tätigen Anbieter zu stärken.



Peter Franke

Vizepräsident der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
Inhaltsverzeichnis.....	4
1 Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur	5
2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens	6
3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2016	7
3.1 Schlichtungsanträge 2016.....	7
3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2016	8
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2016.....	11
4 Häufige Problemstellungen	12
4.1 Haftungsausschluss bei Versand von Verbotsgut	12
4.2 Verpackung.....	13
5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten.....	14
6 Ausblick	15
Abbildungsverzeichnis	16
Abkürzungsverzeichnis.....	17
Impressum.....	18

1 Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

Die Bundesnetzagentur führt seit Inkrafttreten der Postdienstleistungsverordnung (PDLV) am 25. August 2001 Schlichtungsverfahren bei Streitigkeiten zwischen Anbietern von Postdienstleistungen und ihren Kundinnen und Kunden durch. Die bei der Bundesnetzagentur angesiedelte Schlichtungsstelle Post kann daher bereits auf 15 Jahre Erfahrung mit der außergerichtlichen Streitbeilegung im Postbereich zurückblicken.

Das Jahr 2016 zeichnet sich durch verschiedene Entwicklungen aus, die die Arbeit der Schlichtungsstelle in besonderer Weise beeinflusst haben. Dazu gehört an erster Stelle das Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) am 1. April 2016, mit dem die außergerichtliche Streitbeilegung in der Bundesrepublik Deutschland insgesamt gestärkt worden ist. Das VSBG hat neue Regelungen für das Verfahren und die Organisation gebracht, die von der Schlichtungsstelle Post umgesetzt und beachtet werden müssen. Das Postgesetz (PostG) stellt klar, dass die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbraucher/in und Postdienstleister den Anforderungen des VSBG entsprechen muss. Durch weitere Änderungen des PostG wurde die Kostenfreiheit des Verfahrens für beide Seiten, also sowohl für Antragstellerin bzw. Antragsteller als auch Antragsgegnerin bzw. Antragsgegner, normiert und die Bundesnetzagentur ausdrücklich zum Erlass einer Verfahrensordnung ermächtigt.

Diese Gesetzesänderungen fallen in eine Zeit, in der es aufgrund des boomenden E-Commerce zu einer stark wachsenden Paketmenge kommt. Da Streitfälle im Postbereich sehr häufig beschädigte oder verloren gegangene Paketsendungen zum Gegenstand haben, schlugen sich die verschiedenen Entwicklungen und Maßnahmen im Jahr 2016 in einem spürbaren Anstieg der Schlichtungsanträge nieder. Dieser Trend setzte sich Anfang des Jahres 2017 fort.

Die Schlichtungsstelle Post ist organisatorisch in das Referat "Universaldienst, Verbraucherfragen und Schlichtungsstelle Postbereich, Qualitätsmessungen" eingebunden. In diesem Referat sind zwei Volljuristen beschäftigt, die die Voraussetzungen an den Streitmittler i. S. d. § 6 VSBG erfüllen. Sie werden bei der Durchführung der Verfahren von weiteren Beschäftigten des Referats unterstützt.

Die Schlichtungsstelle Post ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG und gehört damit zu den von der Europäischen Kommission anerkannten Streitbeilegungsstellen im Europäischen Wirtschaftsraum.

Weitere Informationen zur Schlichtungsstelle Post und zum Schlichtungsverfahren sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht. Dort sind auch die Pflichtangaben gemäß § 3 der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung - VSBIInfoV) zu finden.

Die Schlichtungsstelle Post berichtet regelmäßig in den Jahresberichten der Bundesnetzagentur und in den alle zwei Jahre erscheinenden Tätigkeitsberichten Post über ihre Arbeit. Mit dem vorliegenden Bericht kommt sie ihrer gesetzlichen Informationsverpflichtung gemäß § 34 Abs. 1 VSBG i. V. m. § 4 VSBIInfoV nach.

2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Die Schlichtungsverfahren werden auf der Grundlage der gesetzlichen Vorgaben der PDLV und des VSBG durchgeführt. Einzelheiten des Verfahrens sind zudem in der Schlichtungsordnung Post (SchliO-Post) geregelt. Die geltende Fassung der SchliO-Post wurde am 6. April 2016 auf der Internetseite und im Amtsblatt der Bundesnetzagentur veröffentlicht.

Einen Schlichtungsantrag können Kundinnen bzw. Kunden von Postdienstleistern stellen, die die Verletzung eines Rechts aus der PDLV geltend machen können. Zu den Postdienstleistungen gehören die Beförderung von Brief- und Paketsendungen. Die Verletzung eines Rechts aus der PDLV liegt insbesondere dann vor, wenn eine Postsendung auf dem Versandweg verloren ging, entwendet oder beschädigt wurde. Nach der Praxis der Schlichtungsstelle Post können sowohl Absender/in als auch Empfänger/in einer Postsendung berechtigt sein, einen Schlichtungsantrag zu stellen. Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller müssen bereits vergeblich versucht haben, eine Einigung mit dem Postdienstleister zu erreichen, und dürfen keine Sondervereinbarungen mit dem Dienstleister getroffen haben. Außerdem darf zum Antragsgegenstand kein Gerichtsverfahren anhängig sein. Antragsberechtigt sind sowohl natürliche als auch juristische Personen, wenn die genannten Voraussetzungen vorliegen. Das Schlichtungsverfahren ist für beide Seiten gebührenfrei. Allerdings sind die anfallenden Kosten, wie z. B. Porto und andere Auslagen, von den Parteien selbst zu tragen.

Das Schlichtungsverfahren wird in der Regel in Textform, d. h. per E-Mail, Fax oder Brief, durchgeführt. Eine mündliche Erörterung findet nur statt, wenn die Schlichtungsstelle Post dies für erforderlich hält und beide Parteien zustimmen.

Die Schlichtung im Postbereich ist ein freiwilliges Verfahren. Das bedeutet, dass der betroffene Postdienstleister nicht verpflichtet ist, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Außerdem können beide Seiten die Teilnahme am Verfahren jederzeit ohne Angabe von Gründen beenden.

Wird ein Schlichtungsverfahren durchgeführt, erhalten beide Seiten Gelegenheit, Stellungnahmen abzugeben und relevante Nachweise vorzulegen. Kommt es während des Verfahrens nicht zu einer Einigung zwischen den Parteien, bewertet die Schlichtungsstelle den Sachverhalt und unterbreitet einen eigenen Vorschlag für eine gütliche Einigung. Dabei wägt sie die vorgebrachten Argumente unter Berücksichtigung der Sach- und Rechtslage ab. Ziel ist ein für alle zufriedenstellendes Ergebnis zur Beilegung des Streits. Der Vorschlag ist den Parteien innerhalb von 90 Tagen nach Eingang aller relevanten Unterlagen und Informationen zu übermitteln.

Die Parteien sind nicht verpflichtet, den Lösungsvorschlag der Bundesnetzagentur anzunehmen. Nehmen Sie den Einigungsvorschlag an, so kommt eine vertragliche Abrede zwischen den beiden Seiten zustande, die einzuhalten ist.

Auf der Internetseite der Bundesnetzagentur kann ein Antragsformular zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens heruntergeladen werden. Ein Online-Formular zur Beantragung eines Schlichtungsverfahrens ist in Planung.

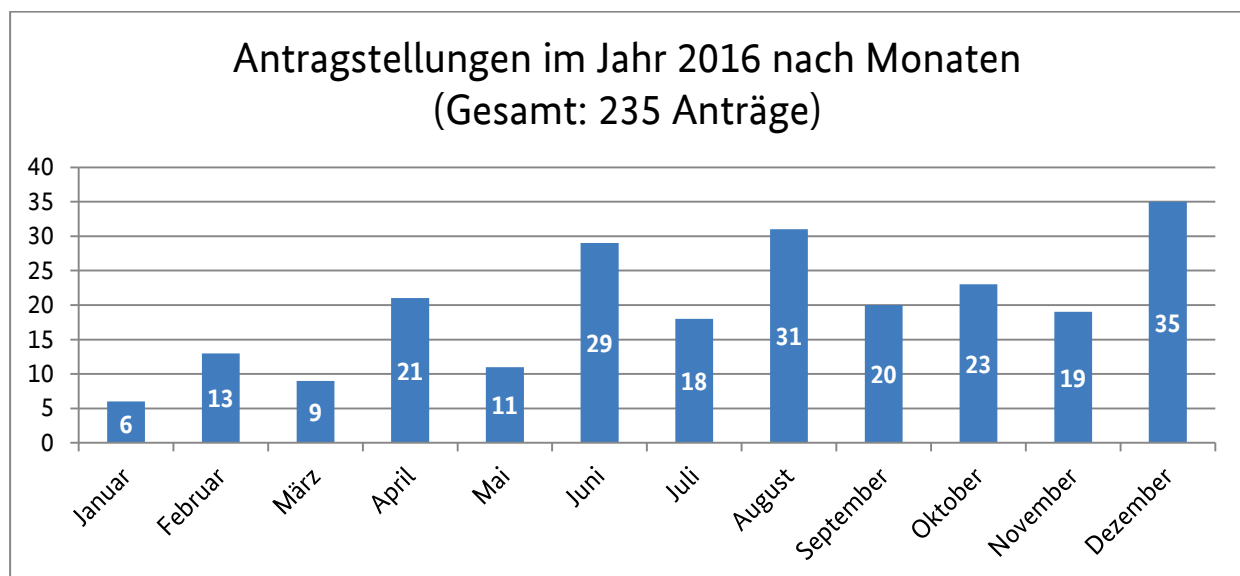
3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2016

Die Schlichtungsstelle Post verzeichnete im Jahr 2016 einen erheblichen Anstieg der eingegangenen Schlichtungsanträge. Grund für den Anstieg sind neben den steigenden Sendungsmengen auf den Paketmärkten auch die veränderten gesetzlichen Rahmenbedingungen (s. S. 5).

3.1 Schlichtungsanträge 2016

Im Berichtszeitraum wurden 235 Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur beantragt. Das ist eine Steigerung um 256 Prozent im Vergleich zum Jahr 2015, in dem 66 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens eingingen. Der steigende Trend an Schlichtungsanträgen hat sich zu Beginn des Jahres 2017 fortgesetzt.

Die Schlichtungsanträge sind über das ganze Jahr verteilt bei der Schlichtungsstelle eingegangen. Es ist festzustellen, dass die Zahl der monatlichen Schlichtungsanträge mit Inkrafttreten des VSBG im April 2016 im Durchschnitt angestiegen ist. Darüber hinaus ist es in den Monaten Juni, August und Dezember zu einem höheren Antragseingang gekommen. Der Anstieg im Dezember dürfte vor allem darauf zurückzuführen sein, dass die beförderte Paketmenge angesichts des Weihnachtsgeschäfts zum Ende des Jahres üblicherweise sehr stark ansteigt. Damit dürfte auch eine höhere Zahl an Beschwerde- und Streitfällen einhergehen.

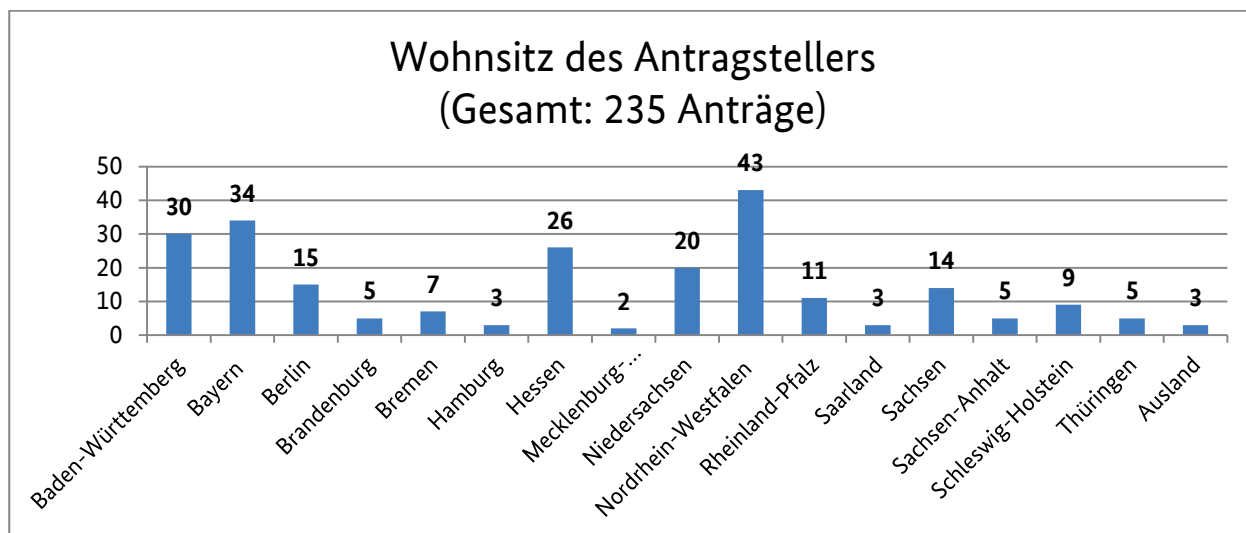


Sowohl natürliche als auch juristische Personen können ein Schlichtungsverfahren beantragen. Die Schlichtung im Postbereich steht daher nicht nur Verbraucherinnen und Verbrauchern, sondern allen Kundinnen und Kunden von Postdienstleistern offen, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen. Im Jahr 2016 gab es jedoch nur Anträge von natürlichen Personen.

Absenderinnen bzw. Absender stellten 70 Prozent der 235 Anträge. 30 Prozent wurden von Empfängerinnen bzw. Empfängern der Sendung gestellt.

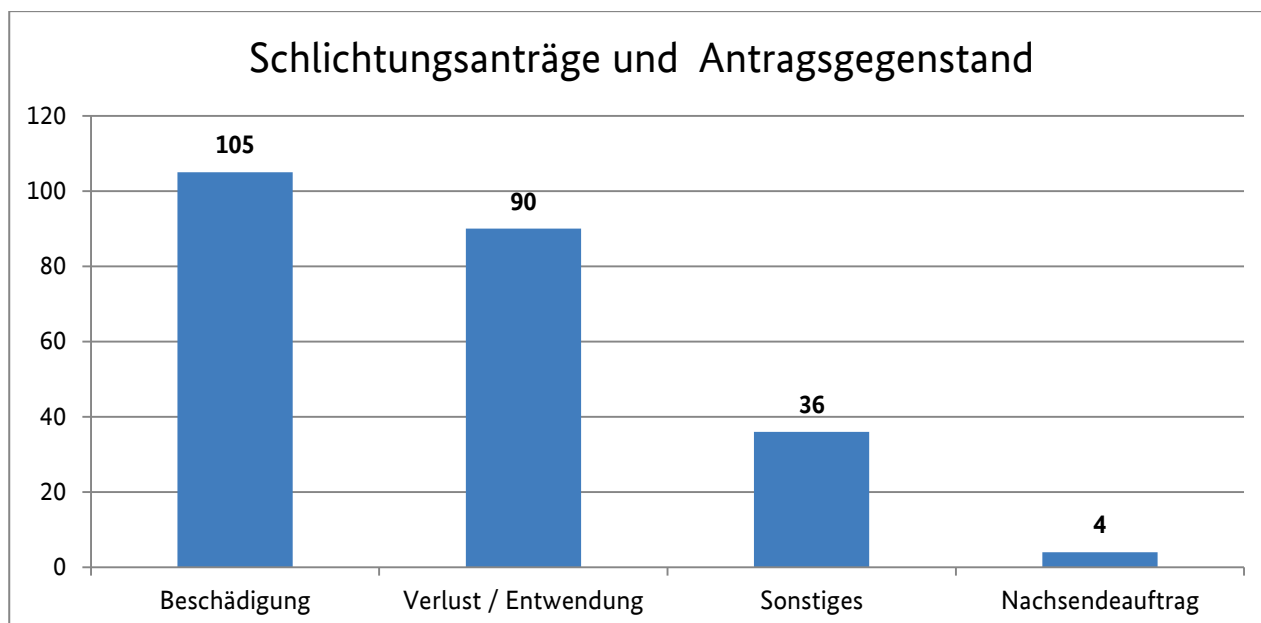
Ein großer Teil der Antragstellerinnen und Antragsteller kommt aus den drei bevölkerungsreichsten Bundesländern Baden-Württemberg, Bayern und Nordrhein-Westfalen. Rund 54 Prozent der

Schlichtungsfälle entfallen auf die übrigen Bundesländer. Nur wenige Antragsteller haben ihren Wohnsitz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland. Werden die Schlichtungsfälle im Verhältnis zu den Einwohnerzahlen des jeweiligen Bundeslandes betrachtet, so kam es im Berichtsjahr in Bremen mit 1,04 Schlichtungsanträgen zu den häufigsten Antragsstellungen pro 100.000 Einwohnerinnen und Einwohner, gefolgt von Berlin und Hessen mit jeweils 0,42 Anträgen (pro 100.000). Die bevölkerungsreichsten Bundesländer Baden-Württemberg (0,27), Bayern (0,26) und Nordrhein-Westfalen (0,24) lagen deutlich dahinter.



3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2016

Rund 45 Prozent der im Jahr 2016 an die Schlichtungsstelle herangetragenen Streitfälle bezogen sich auf Beschädigungen von Postsendungen und 38 Prozent auf den Verlust oder die Entwendung der Sendung. Die verbleibenden 17 Prozent der Schlichtungsverfahren betrafen im Wesentlichen zu lange Laufzeiten von Sendungen und Unregelmäßigkeiten bei der Zustellung. In der Regel war hier eine Schlichtung nicht möglich, weil in diesen Fällen keine Verletzung eines Rechts aus der PDLV gegeben ist (s. u.).

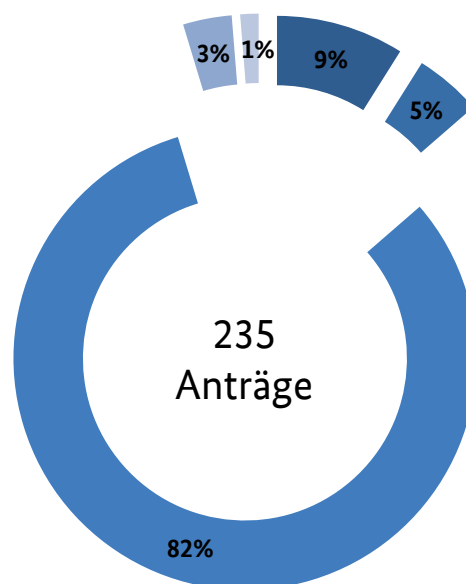


Die Postdienstleister bieten in der Regel verschiedene Produkte an, die jeweils unterschiedliche Leistungsspektren umfassen und für die nach den gesetzlichen und vertraglichen Bedingungen unterschiedliche Haftungsregelungen gelten. So schließen die Postdienstleister für normale Briefsendungen die Haftung regelmäßig aus. Die Deutsche Post AG schließt zudem die Haftung bei der Beförderung von Päckchen aus. Für Pakete sind dagegen bestimmte Haftungsgrenzen in den Geschäftsbedingungen der Paketdienstleister vorgesehen.

Antragstellerinnen und Antragsteller sahen sich im Betrachtungszeitraum am häufigsten Problemen im Bereich der Paketbeförderung gegenüber. 82 Prozent der Schlichtungsanträge hatten Probleme bei der Paketbeförderung zum Inhalt. Deutlich weniger Schlichtungsanträge wurden im Bereich Briefbeförderung (neun Prozent), Einschreiben (fünf Prozent) und dem Päckchenversand (drei Prozent) verzeichnet.

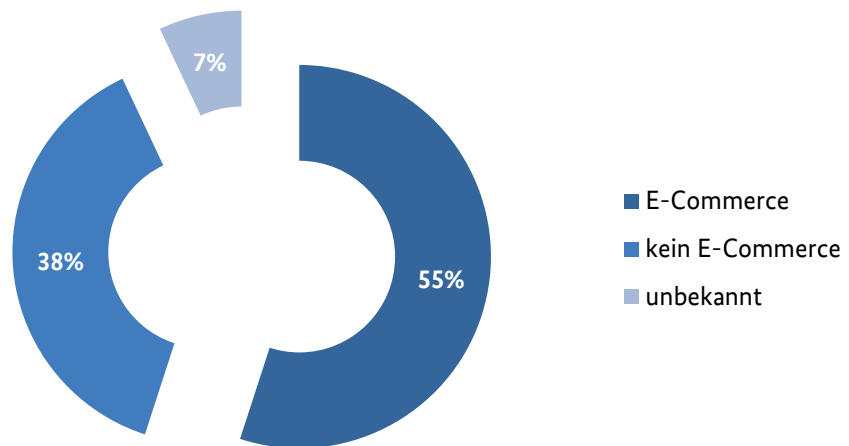
Schlichtungsanträge nach Sendungsart

■ Briefe ■ Einschreiben ■ Pakete ■ Päckchen ■ Sonstiges



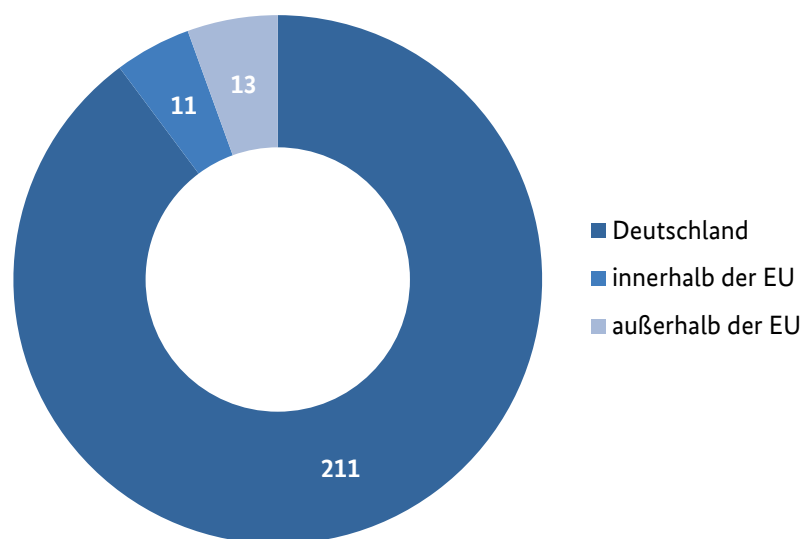
Der boomende E-Commerce schlägt sich in einem starken Anstieg der Paketmengen nieder. Auch bei den Schlichtungsanträgen ist festzustellen, dass der Mehrzahl der Anträge (55 Prozent) Probleme mit einer Postdienstleistung zugrunde gelegen hat, die aufgrund eines Internetgeschäfts veranlasst wurde.

Schlichtungsanträge nach Onlinehandel / E-Commerce



Trotz der steigenden Zahl an grenzüberschreitenden Lieferungen bestand die überwiegende Zahl der Fälle im Jahre 2016 aus Streitigkeiten mit rein nationalen Sachverhalten.

Räumlicher Bereich der Streitigkeit



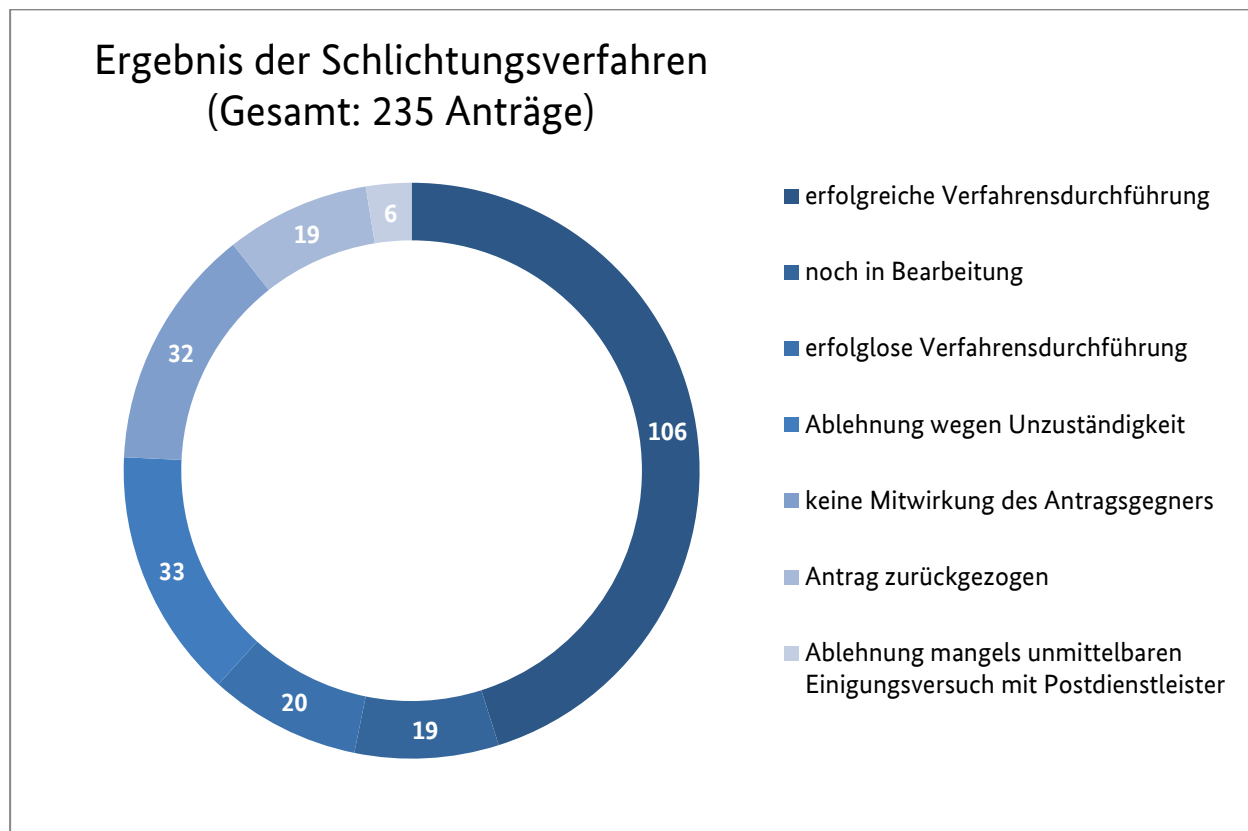
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2016

In 196 Fällen der 235 Schlichtungsanträge, die im Jahr 2016 eingegangen sind, lagen die Voraussetzungen für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens vor.

Von diesen wurden 216 Vorgänge abgeschlossen (Stand: 31. März 2017). Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug dabei neun Wochen. Bei den 19 noch anhängigen Verfahren ist die Prüfung der Anträge bzw. die Anhörung der beteiligten Parteien noch nicht beendet.

In rund 84 Prozent der Fälle, in denen beide Parteien bereit waren, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, kam es zu einer erfolgreichen Einigung. Dazu gehören neben den Fällen, in denen der gesamte Schaden beglichen worden ist, auch die Fälle, in denen ein Kompromiss gefunden und der Schaden anteilig beglichen wurde. Durchschnittlich wurden in den erfolgreichen Schlichtungsverfahren 53,5 Prozent der ursprünglich verlangten Schadensersatzforderungen vom Postdienstleister beglichen. In 16 Prozent der Schlichtungsverfahren kam es zu keiner Einigung.

In 39 Fällen wurde im Jahr 2016 die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens von der Schlichtungsstelle Post mangels Zuständigkeit abgelehnt. Der häufigste Grund für eine Ablehnung lag darin, dass die Antragstellerin bzw. der Antragsteller keine Verletzung eines Rechts aus der PDLV geltend machen konnte. Das betraf z. B. Fälle, in denen eine lange Beförderungsdauer oder ein Zustellfehler reklamiert wurde. Hierbei handelt es sich zwar im Prinzip um eine Streitigkeit zwischen einem Postdienstleister und seiner Kundin bzw. seinem Kunden. Aber im Hinblick auf den Streitgegenstand kommt ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle Post nicht in Betracht.



Für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens wird vorausgesetzt, dass der streitige Anspruch zuvor der Antragsgegnerin bzw. dem Antragsgegner gegenüber geltend gemacht worden ist. Ist dies noch nicht geschehen, muss der Antrag abgelehnt werden. Im Jahre 2016 war dies bei sechs Anträgen der Fall.

Weitere Ablehnungsgründe hat es im Jahr 2016 nicht gegeben. Insbesondere wurden keine Anträge wegen offensichtlicher Erfolglosigkeit oder Mutwilligkeit abgelehnt.

4 Häufige Problemstellungen

Die Streitigkeiten bei der Schlichtungsstelle Post beinhalten vor allem Fragen der Haftung aus abgeschlossenen Beförderungsverträgen. Die PDLV enthält selbst keine Regelungen zur Frage der Haftung. Diese richtet sich vielmehr nach den vertraglichen Vereinbarungen und den im Handelsgesetzbuch normierten allgemeinen frachtrechtlichen Vorschriften. Bestimmte Streitpunkte treten besonders häufig auf. Dabei handelt es sich vor allem um die Haftung bei der Versendung von sog. Verbotsgut sowie um die Frage der ausreichenden Verpackung.

4.1 Haftungsausschluss bei Versand von Verbotsgut

Die Postdienstleister übernehmen nach Ihren AGB für Paketsendungen üblicherweise eine generelle Haftung bis zu einem bestimmten Betrag. Meist liegt dieser Betrag bei 500 Euro, zum Teil auch darüber. Allerdings schließen die Paketdienstleister bestimmte Gegenstände grundsätzlich oder ab einem bestimmten Wert von der Beförderung aus. Das gilt z. B. bei der Beförderung von Paketen, wenn sich sog. Valoren der Klasse II (Bargeld, bestimmte Wertpapiere, Edelmetalle, Schmuck, Edelsteine, Kunstgegenstände etc.) mit einem Wert von mehr als 500 Euro in dem Paket befinden. Kommt es zum Verlust, zur Beschädigung oder Entwendung eines solchen Verbotsguts, wird in der Regel eine Schadensersatzleistung vollständig abgelehnt.

Bei höherwertigen Gütern stellt auch der Abschluss einer zusätzlichen Transportversicherung keine Sicherheit dar, wenn es sich beim Gegenstand um einen ausgeschlossenen Sendungsinhalt handelt. Die Versicherung springt hier mit großer Wahrscheinlichkeit nicht ein.

Für Einschreibesendungen übernehmen die Postdienstleister in der Regel ebenfalls eine Haftung bis zu einem bestimmten Betrag. Bei der Deutschen Post AG liegt diese z. B. bei Übergabeeinschreiben bei 25 Euro und bei Einwurfeinschreiben bei 20 Euro. Diese Haftung wird aber nur für "bedingungsgerechte und nicht ausgeschlossene" Sendungen übernommen. So wird der Ersatz eines Schadens bei Einschreiben häufig abgelehnt, wenn der Wert des Inhalts über den in den AGB festgelegten Haftungshöchstbeträgen liegt, z. B. beim Versand eines Warengutscheins mit einem höheren Wert.

Ein besonderer Fall der Beförderung von Verbotsgut ist der Versand eines verderblichen Inhalts. In der Regel ist dieser in den Standardprodukten der Dienstleister von der Beförderung ausgeschlossen. So kommt es immer wieder zu Streitigkeiten, weil dem Postdienstleister Pakete mit verderblicher Ware (z. B. frischer Spargel oder Schnittblumen) übergeben wurden und verdorben bei der Empfängerin bzw. dem Empfänger angekommen sind. Zum Teil beschwerten sich Antragstellerin bzw. Antragsteller in diesem Zusammenhang auch über eine zu lange Laufzeit der Sendung. Neben dem in den AGB vorgesehenen Haftungsausschluss wird

übersehen, dass die Postdienstleister bei Ihren Standardprodukten nur sog. Regellaufzeiten angeben und daher eine Zustellung innerhalb einer bestimmten Lieferfrist nicht vertraglich mit dem Postdienstleister vereinbart worden ist.

4.2 Verpackung

Häufigster Streitpunkt mit Postdienstleistern in den Schlichtungsfällen ist die Frage der ordnungsgemäßen Verpackung der beschädigten oder zerstörten Ware durch den Versender. Eine unzureichende Verpackung führt sowohl nach den AGB der Postdienstleister als auch nach den einschlägigen Regeln des Transportrechts zu einem Haftungsausschluss. Die Weigerung, Schadensersatz zu leisten, wird damit begründet, dass die Verpackung nicht ausreichend gewesen sei, um den Inhalt der Sendung vor den normalen Transportbelastungen zu schützen. Die Aufklärung der genauen Ursache des Schadenseintritts ist nach den Erfahrungen der Schlichtungsstelle kaum möglich. Antragstellerin und Antragsteller ist es mangels Kenntnis des genauen Beförderungsverlaufs nahezu unmöglich, eine ungewöhnliche Belastung der Sendung darzulegen. Die Aussagen der Postdienstleister sind ebenfalls häufig nicht besonders konkret. Insbesondere bei der äußerlichen Unversehrtheit der Sendung ist im Einzelfall schwierig abzuschätzen, wem letztlich welcher Anteil an der Verantwortung für die Beschädigung oder Zerstörung der Ware zukommt.

5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten

Zur Vermeidung von Streitigkeiten sollten Versenderinnen/Versender bei der Aufgabe von Briefen und Paketen bei einem Postdienstleister die folgenden Hinweise beachten:

1. Versenderinnen/Versender sollten sich vorab über die verschiedenen Produkte des Postdienstleisters informieren und sorgfältig entscheiden, welche Dienstleistung am besten zu Inhalt und Wert der Sendung passt. Dazu gehört, sich über die jeweiligen Haftungsregelungen des Postdienstleisters im Fall von Beschädigung, Verlust oder Entwendung zu erkundigen und diese bei der Wahl zu berücksichtigen. Dabei sollten mögliche Zusatzleistungen (z. B. Versicherung) in Betracht gezogen werden. Außerdem sollten Versenderinnen/Versender sicherstellen, dass der Inhalt nach den Bedingungen für das gewählte Produkt nicht von der Beförderung ausgeschlossen ist.
2. Versenderinnen/Versender sollten sich ausreichend Gedanken über die angemessene Verpackung des Sendungsinhalts machen. Dazu sollten z. B. die von den Postdienstleistern veröffentlichten Verpackungshinweise zu Rate gezogen werden. Es muss bedacht werden, dass es sich beim normalen Postversand um ein automatisiertes Massengeschäft handelt. Auch wenn Sendungen von außen mit Warnhinweisen versehen sind (z. B. "Vorsicht Glas!"), sind die Sendungen in den automatisierten Sortierzentren der Dienstleister Belastungen ausgesetzt.

Besonders hinzuweisen ist darauf, dass Postdienstleister in den Schlichtungsverfahren immer wieder die Ungeeignetheit von Verkaufsverpackungen für den Einzeltransport anführen. Diese enthielten kein hinreichend federndes Material und seien nur für die Ausstellung der Ware zum Verkauf oder allenfalls für einen Palettentransport, nicht jedoch für den Transport als einzelnes Paket geeignet. Für eine ausreichende Verpackung müssten daher zusätzliche Maßnahmen ergriffen werden.

6 Ausblick

Die Schlichtungsstelle Post wird auch zukünftig der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher bei der außergerichtlichen Streitbeilegung unterstützend zur Seite stehen. Die Zahl der Schlichtungsanträge hat sich in den letzten beiden Jahren vervielfacht. Auch im Jahr 2017 hält der Aufwärtstrend an: Bereits im ersten Quartal dieses Jahres sind über 200 neue Schlichtungsanträge bei der Schlichtungsstelle Post eingegangen. Der hohe Anteil der Verfahren, in denen eine gütliche Einigung erreicht werden konnte, belegt den Erfolg der Schlichtung im Postbereich.

Ob sich diese Entwicklung fortsetzen wird, ist derzeit offen. Seit Februar 2017 müssen Unternehmen nach den Vorgaben des VSBG auf ihrer Webseite und in ihren AGB angeben, ob sie bereit sind, an außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren für Verbraucher teilzunehmen. In einem ungelösten Streitfall muss darüber hinaus die zuständige Verbraucherstreitbeilegungsstelle genannt werden. Von den großen Paketdienstleistern hat aber lediglich Hermes erklärt, an Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Andere relevante Paketdienstleister wie Deutsche Post DHL, GLS und DPD lehnen die Teilnahme dagegen nunmehr ausdrücklich ab. UPS ist der oben genannten Verpflichtung nach dem VSBG bisher nicht nachgekommen.

Streitigkeiten mit Paketdienstleistern machen den größten Teil der Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Post aus. Zwar ist das Schlichtungsverfahren freiwillig und eine Teilnahmeverpflichtung besteht nicht. Bei einer Ablehnung der Schlichtung bleibt den Kundinnen und Kunden in ungelösten Streitfällen nur der Weg zu den ordentlichen Gerichten. Angesichts des damit verbundenen Aufwands und der meist geringen Streitwerte schrecken Verbraucherinnen und Verbraucher in der Regel aber davor zurück, den Rechtsweg zu beschreiten. Im Sinne einer kundenfreundlichen Vorgehensweise sollten die Unternehmen ihre Haltung zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren sorgfältig abwägen. Die Verabschiedung des VSBG sollte gerade zu einer Stärkung der außergerichtlichen Streitbeilegung führen. Das entspricht im Übrigen auch dem Geist der europäischen Postdienstrichtlinie, die von den Mitgliedstaaten fordert, die Entwicklung unabhängiger außergerichtlicher Mechanismen zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Postdiensteanbietern und Nutzern zu fördern.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Antragstellungen im Jahr 2016 nach Monaten.....	7
Abbildung 2: Wohnsitz des Antragstellers.....	8
Abbildung 3: Schlichtungsanträge und Antragsgegenstand.....	8
Abbildung 4: Schlichtungsanträge nach Sendungsart.....	9
Abbildung 5: Schlichtungsanträge nach Onlinehandel/E-Commerce.....	10
Abbildung 6: Räumlicher Bereich der Streitigkeiten.....	10
Abbildung 7: Ergebnis der Schlichtungsverfahren.....	11

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
bzw.	beziehungsweise
d. h.	das heißt
i. S. d.	im Sinne des
PDLV	Postdienstleistungsverordnung
PostG	Postgesetz
SchliO-Post	Schlichtungsordnung Post
sog.	sogenannt
s. S.	siehe Seite
s. u.	siehe unten
VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
VSBIInfoV	Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung
z. B.	zum Beispiel

Impressum

Herausgeber

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Bezugsquelle | Ansprechpartner

Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

Referat 318

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Schlichtungsstelle-post@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de

Tel. +49 228 14-2222

Fax +49 228 14-6775

Stand

März 2017

Druck

Bundesnetzagentur

Bildnachweis

123rf.com

Text

Referat für Universaldienst, Verbraucherfragen und Schlichtungsstelle Postbereich, Qualitätsmessungen