



Bundesnetzagentur

20 Jahre

Verantwortung  
für Netze



# Tätigkeitsbericht

## Schlichtungsstelle Post 2017



# **Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle**

## **Post 2017**

Bericht gemäß § 34 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Stand: Dezember 2017

Berichtszeitraum: 1. Januar 2017 – 31. Dezember 2017

**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](mailto:info@bnetza.de)

## Vorwort

Die Schlichtung im Postbereich ist in Zeiten des boomenden E-Commerce und deutlich steigender Paketmengen ein unverzichtbares, verbraucherfreundliches Instrumentarium zur außergerichtlichen Streitbeilegung. Das hat der Gesetzgeber mit dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz aus dem Jahr 2016 deutlich untermauert. Dieses Gesetz stärkt die Verbraucherrechte – auch bei Postdienstleistungen – und ermöglicht transparente und unparteiliche Schlichtungsverfahren, die im Postbereich eine kostenfreie Alternative zu langwierigen gerichtlichen Auseinandersetzungen sein können.

Zunehmend wollen die Menschen in Deutschland diese rechtlich vorgesehene Möglichkeit nutzen. Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur nahm im vergangenen Jahr viermal so viele Schlichtungsanträge entgegen wie im Vorjahr. Das ist ein ernst zu nehmender Anstieg. In den Anträgen geht es in der überwiegenden Zahl um Probleme mit Paketen, z. B. um den Verlust oder die Beschädigung eines Pakets oder dessen Inhalts. Dabei kann es sich um Porzellan, Schmuck, Elektronik oder andere Gegenstände handeln.

Die Schlichtungsstelle hat sich in diesen Konfliktfällen als erfolgreicher Vermittler zwischen Kundinnen bzw. Kunden und dem jeweiligen Postdienstleister erwiesen. Im letzten Jahr verzeichnete die Bundesnetzagentur allerdings bei den Postdienstleistern eine gravierende Abnahme der Schlichtungsbereitschaft. Die Mehrheit der Dienstleister weigerte sich bereits durch eine neue AGB-Klausel, generell an Schlichtungsverfahren mitzuwirken. Da die Teilnahme an Schlichtungsverfahren für beide Seiten freiwillig ist, bedeutet das für die Verbraucherinnen und Verbraucher – gerade auch in Zeiten vermehrter Online-Bestellungen – einen herben Rückschlag. Die durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz intendierte Verbesserung der Verbraucherrechte wurde faktisch ins Gegenteil verkehrt.

Der Bundesnetzagentur und ihrer Schlichtungsstelle Post ist sehr daran gelegen, den Menschen erfolgreich zur Seite zu stehen und zu helfen. Schlichtungsverfahren sind ein wirksames und überzeugendes Instrument, zeitgemäße Kundenfreundlichkeit unter Beweis zu stellen. Gleichzeitig sollten Schlichtungsfälle dazu anregen, Qualitätsmängel abzubauen und die eigene Beschwerdebearbeitung zu verbessern. Die Schlichtungsverfahren sind eine Chance, Vertrauen in die im Postmarkt tätigen Unternehmen aufzubauen. Daher wird die Bundesnetzagentur vehement daran arbeiten, ihre erfolgreiche Schlichtungstätigkeit möglichst umfassend fortzusetzen. Allein die Vervierfachung der Schlichtungsanträge im Jahr 2017 unterstreicht die Notwendigkeit.



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 2017 .....	7
3.1 Schlichtungsanträge 2017.....	7
3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2017 .....	9
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2017 .....	12
4 Häufige Problemstellungen .....	15
4.1 Haftungsausschluss bei Versand von Verbotsgut .....	15
4.2 Haftung für "bedingungsgerechte" Einschreiben .....	16
4.3 Päckchen .....	16
4.4 Hinweis der Postdienstleister auf Verweigerung der Teilnahme am Schlichtungsverfahren.....	17
5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten.....	18
5.1 Die Wahl der richtigen Versandart .....	18
5.2 Die Wahl der geeigneten Verpackung .....	18
6 Ausblick .....	19
Abbildungsverzeichnis .....	20
Abkürzungsverzeichnis.....	21
Impressum.....	22

# 1 Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur führt seit Inkrafttreten der Postdienstleistungsverordnung (PDLV) im August 2001 Schlichtungsverfahren bei Streitigkeiten zwischen Anbietern von Postdienstleistungen und ihren Kundinnen und Kunden durch. Seit April 2016 gibt es das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), mit dem die außergerichtliche Streitbeilegung gestärkt werden soll.

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 Antragstellerin bzw. Antragsteller als auch Antragsgegnerin bzw. Antragsgegner normiert.

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 SchliO-Post ist auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht.

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 – VSInfoV) zu finden.

Regelmäßig berichtet die Schlichtungsstelle Post 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 VSInfoV nach.

Die Schlichtungsstelle Post ist unter folgenden Kontaktdaten zu erreichen:

E-Mail: [schlichtungsstelle-post@bnetza.de](mailto:schlichtungsstelle-post@bnetza.de)

Telefon: +49 228 14-2222

Telefax: +49 228 14-6775

Anschrift: Bundesnetzagentur, Schlichtungsstelle Post/Referat 318, Postfach 8001, 53105 Bonn.

Aktuelle Informationen sind online zu finden unter [www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle](http://www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle).

## 2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens

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 Briefen und Paketen. Eine solche Rechtsverletzung 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 allerdings 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. 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.

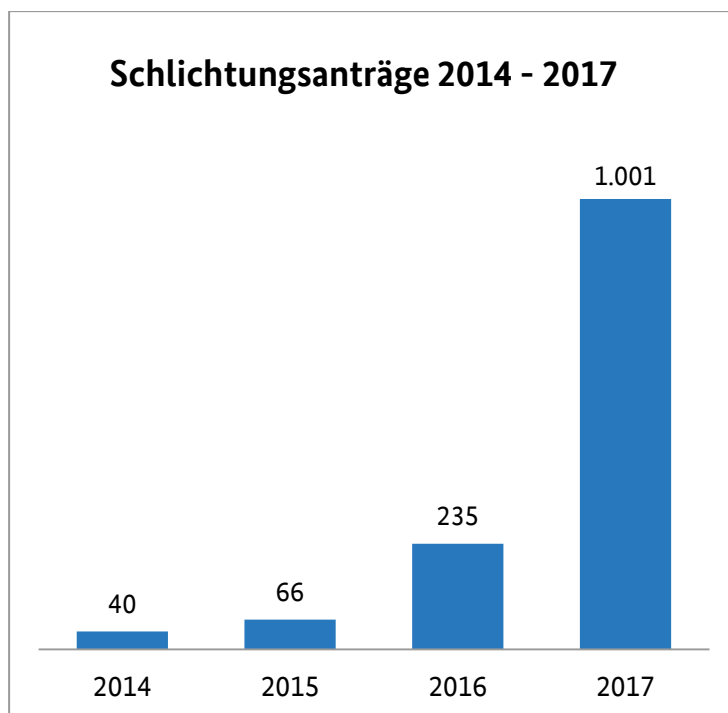
Auf der Internetseite der Bundesnetzagentur kann ein Antragsformular zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens heruntergeladen werden. In Kürze finden die Verbraucherinnen und Verbraucher dort auch ein Online-Formular.

### 3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2017

Im Jahr 2017 verbuchte die Schlichtungsstelle Post einen explosionsartigen Anstieg der Schlichtungsanträge. Schon im Vorjahr war die Zahl erheblich höher als im Jahr 2015. Grund für den Anstieg waren neben einem boomenden Onlinehandel und daraus resultierenden steigenden Paketmengen auch die veränderten gesetzlichen Rahmenbedingungen.

#### 3.1 Schlichtungsanträge 2017

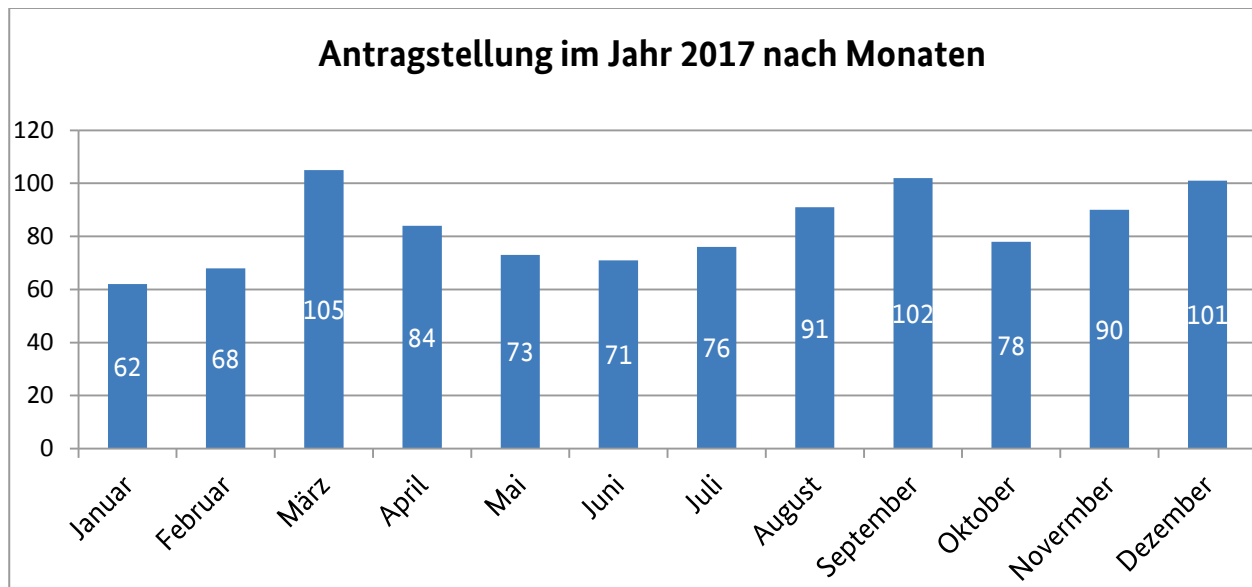
Im Berichtszeitraum wurden 1.001 Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur beantragt. Das ist eine Steigerung um das Vierfache im Vergleich zum Jahr 2016, in dem 235 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens eingingen. Diese dynamische Entwicklung setzte sich zu Beginn des Jahres 2018 fort.



• Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 – 2017

Die Schlichtungsanträge gingen über das ganze Jahr verteilt bei der Schlichtungsstelle ein. In den Monaten März, September und Dezember kam es zu einem etwas höheren Antragseingang.





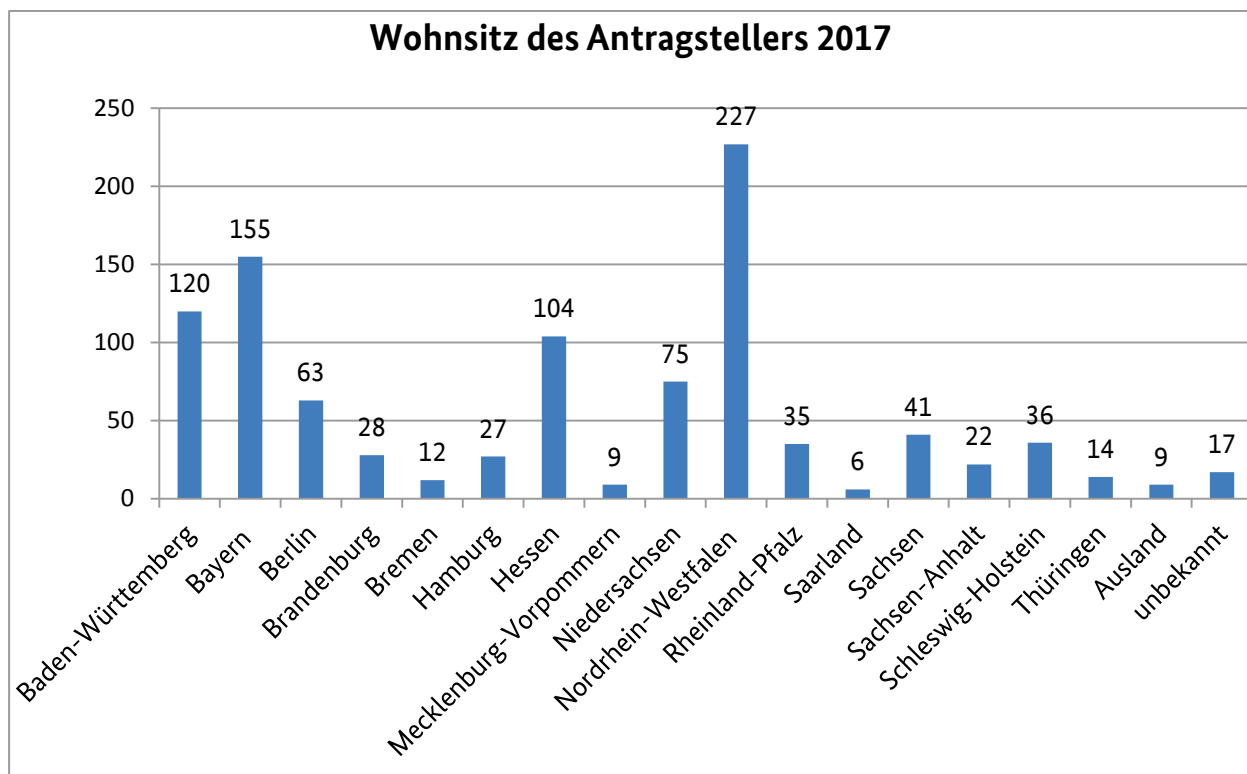
• Abbildung 2: Antragstellung im Jahr 2017 nach Monaten

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 2017 gab es jedoch nur Anträge von natürlichen Personen.

Absenderinnen bzw. Absender stellten 81 Prozent der 1.001 Anträge und 19 Prozent wurden von Empfängerinnen bzw. Empfängern der Sendung gestellt.

Die Hälfte aller Antragstellerinnen und Antragsteller kam aus den drei bevölkerungsreichsten Bundesländern Baden-Württemberg, Bayern und Nordrhein-Westfalen. Die anderen 50 Prozent der Schlichtungsfälle entfielen auf die übrigen Bundesländer. Nur wenige Antragsteller hatten ihren Wohnsitz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland.

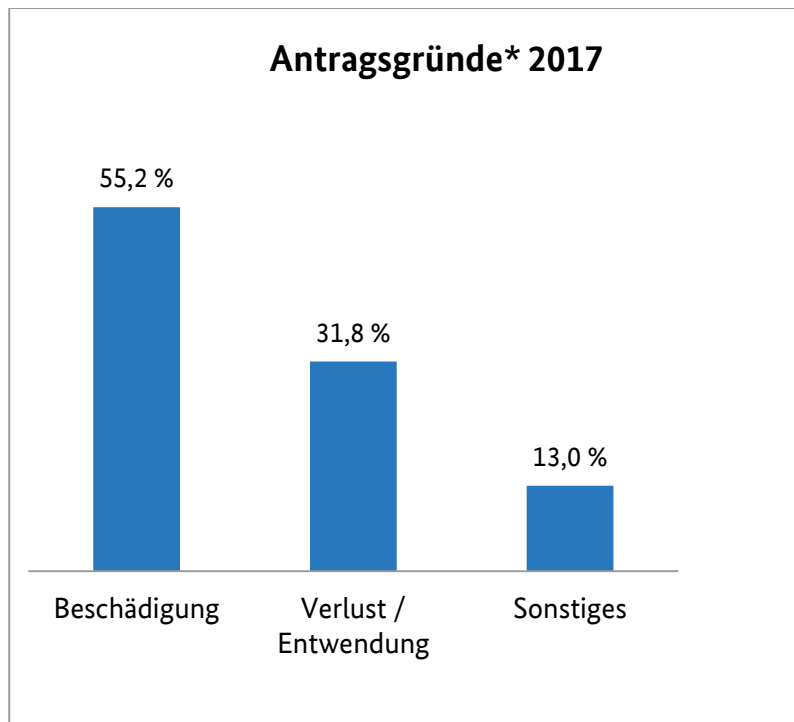
Werden die Schlichtungsfälle im Verhältnis zu den Einwohnerzahlen des jeweiligen Bundeslands betrachtet, so kam es im Berichtsjahr in Bremen mit 1,77 Schlichtungsanträgen zu den häufigsten Antragsstellungen pro 100.000 Einwohnerinnen und Einwohner, gefolgt von Berlin (1,76) und Hessen mit 1,67 Anträgen (pro 100.000). Die bevölkerungsreichsten Bundesländer Baden-Württemberg (1,1), Bayern (1,2) und Nordrhein-Westfalen (1,3) lagen dahinter.



• Abbildung 3: Wohnsitz des Antragstellers 2017

### 3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2017

Die Mehrheit (460 Vorgänge, 55,2 Prozent) der abgeschlossenen 833 Vorgänge betraf im Jahr 2017 Beschädigungen von Postsendungen. Es folgten Schlichtungsbegehren wegen des Verlusts oder der Entwendung von Sendungen (265 Vorgänge, 31,8 Prozent). Die restlichen 108 bearbeiteten Fälle bezogen sich auf zu lange Laufzeiten und Unregelmäßigkeiten bei der Zustellung sowie Nachsendungen. In der Regel war hier eine Schlichtung nicht möglich, weil in diesen Fällen keine Verletzung eines Rechts aus der PDLV gegeben war.

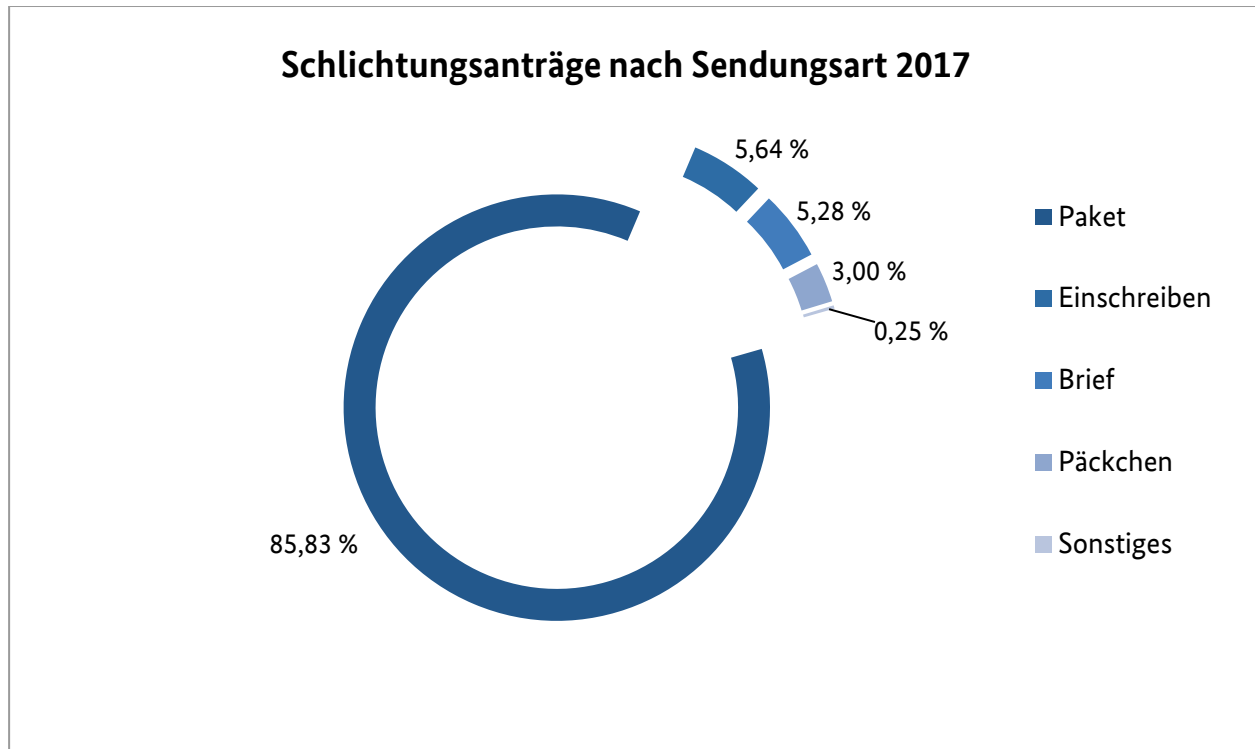


• Abbildung 4: Antragsgründe 2017

\* bis 31. Dezember 2017 abschließend bearbeitete 833 Verfahren

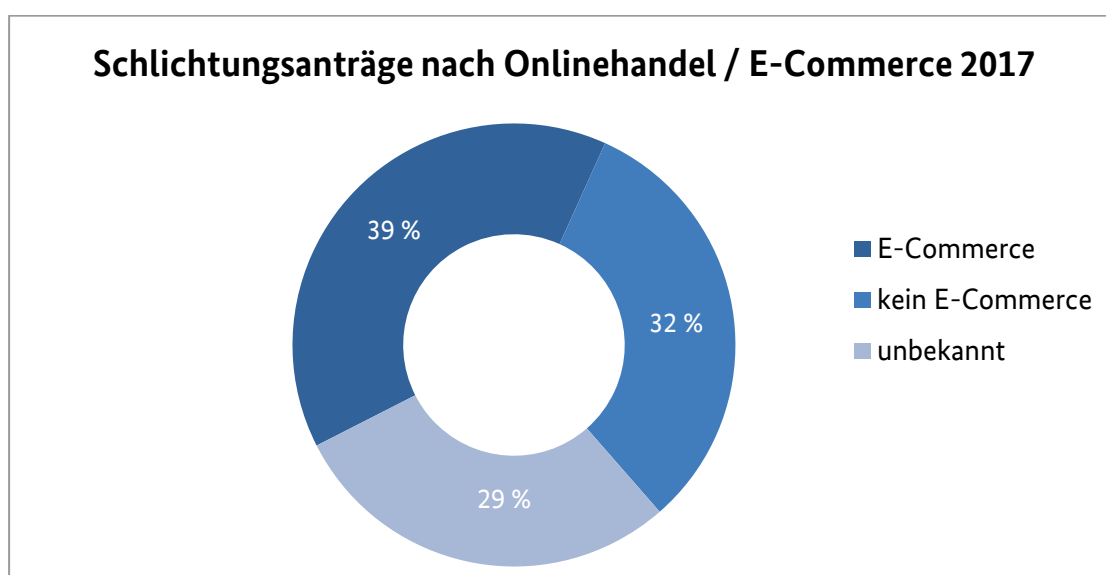
Die Postdienstleister boten in der Regel verschiedene Produkte an, für die jeweils unterschiedliche gesetzliche und vertragliche Haftungsbedingungen gelten. So schließen die Postdienstleister für normale Briefsendungen die Haftung regelmäßig aus. Die Deutsche Post AG schließt zudem die Haftung bei der 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. 85,83 Prozent der Schlichtungsanträge bezogen sich auf Probleme bei der Paketbeförderung. Deutlich weniger Schlichtungsanträge wurden zu Einschreiben (5,64 Prozent), zur Briefbeförderung (5,28 Prozent) und zum Päckchenversand (drei Prozent) gestellt.



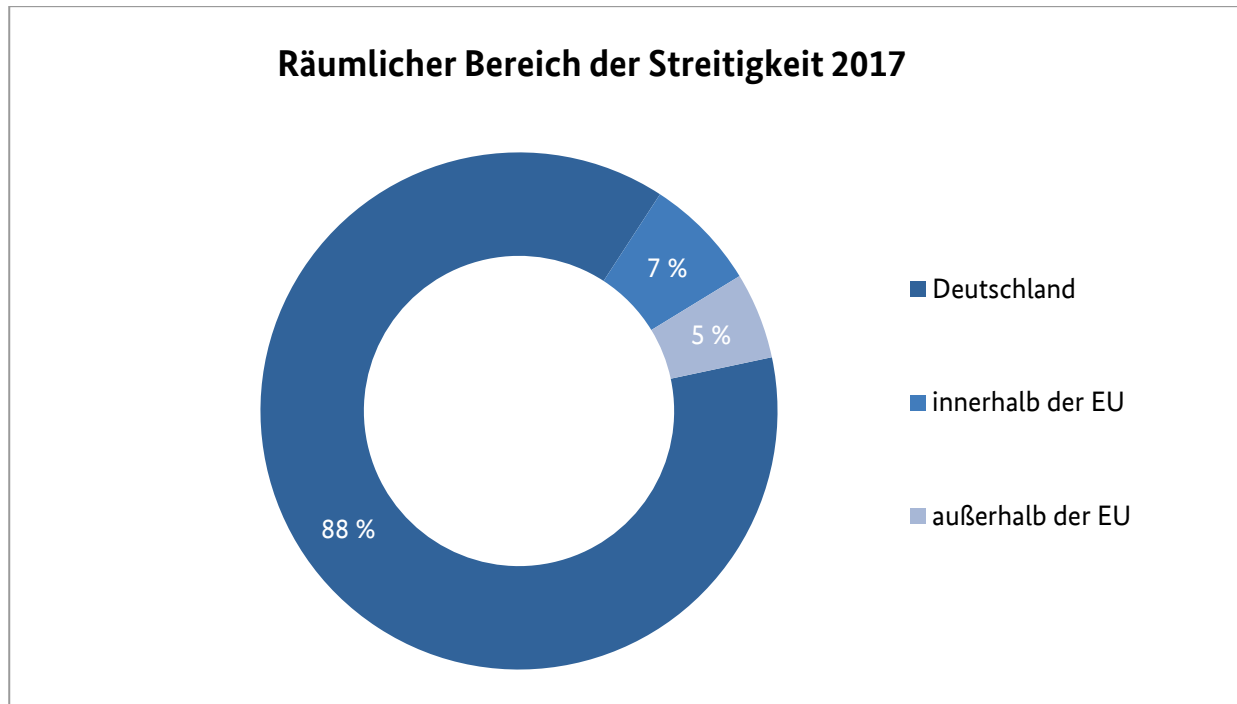
• Abbildung 5: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2017

Der boomende E-Commerce schlug sich in einem starken Anstieg der Paketmengen nieder. Auch bei den Schlichtungsanträgen war festzustellen, dass einer Vielzahl der Anträge (39 Prozent) Probleme mit einer Postdienstleistung zugrunde lagen, die aufgrund eines Internetgeschäfts veranlasst wurde.



• Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Online-Handel / E-Commerce 2017

Trotz steigender grenzüberschreitender Lieferungen waren im Jahr 2017 überwiegend rein nationale Sachverhalte der Grund für einen Schlichtungsantrag. 104 Antragstellerinnen und Antragsteller wandten sich mit grenzübergreifenden Sachverhalten an die Schlichtungsstelle.



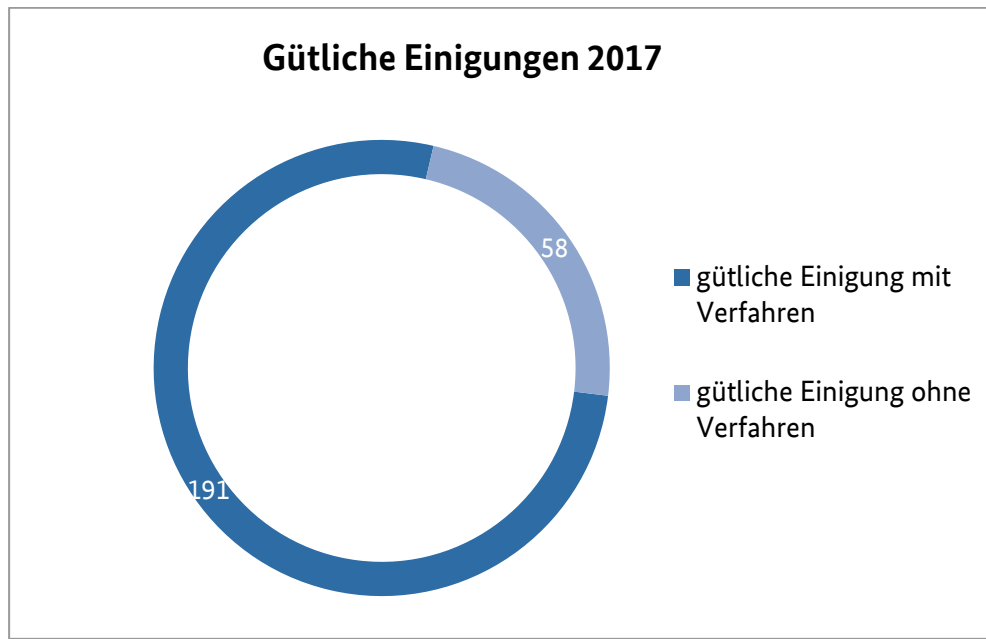
• Abbildung 7: Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2017

### 3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2017

Bis zum Stichtag 31. Dezember 2017 wurden 833 Vorgänge abgeschlossen. Die durchschnittliche Verfahrensdauer betrug dabei vier Wochen. Nicht berücksichtigt wurden in der Berechnung Ablehnungsentscheidungen insbesondere wegen Unzuständigkeit der Schlichtungsstelle, Antragsrücknahmen sowie Einigungen vor der Eröffnung eines Verfahrens. Bei den übrigen 168 Verfahren war die Prüfung der Anträge bzw. die Anhörung der beteiligten Parteien bis zur Drucklegung dieses Berichts noch nicht beendet.

In rund 99,6 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 wurde, auch die Fälle, in denen ein Kompromiss gefunden und der Schaden anteilig bezahlt wurde. Durchschnittlich wurden in den erfolgreichen Schlichtungsverfahren 61,2 Prozent der ursprünglich verlangten Schadensersatzforderungen vom Postdienstleister beglichen.

Durch das Einschalten der Schlichtungsstelle Post wurde in der Mehrzahl der Fälle, in denen es ohne Verfahren zu einer gütlichen Einigung kam, diese Einigung beschleunigt. Hier zeigte sich vermehrt, dass die Postdienstleister durch Einschalten der behördlichen Schlichtungsstelle eher bereit waren, die Probleme der Kundinnen und Kunden zeitnah zu bearbeiten.



• Abbildung 8: Gütliche Einigungen 2017

In 414 Fällen lehnte der jeweilige Postdienstleister eine Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren ab.

In 98 Fällen wurde im Jahr 2017 die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens von der Schlichtungsstelle Post abgelehnt. Der häufigste Grund für eine Ablehnung war die mangelnde Zuständigkeit der Schlichtungsstelle, da die Antragstellerin bzw. der Antragsteller keine Verletzung eines Rechts aus der PDLV geltend machen konnte (95). 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.



• Abbildung 9: Anträge ohne Verfahren 2017

Für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens wird vorausgesetzt, dass der streitige Anspruch zuvor gegenüber dem Postdienstleister geltend gemacht worden ist. Ist dies noch nicht geschehen, muss der Antrag abgelehnt werden. Im Jahre 2017 war dies bei zwei Anträgen der Fall.

Ein weiterer Ablehnungsgrund war im letzten Jahr ein bereits verjährter Anspruch. Andere Ablehnungsgründe gab es im Jahr 2017 nicht. Insbesondere lehnte die Schlichtungsstelle Post keine Anträge ab, die offensichtlich keine Aussicht auf Erfolge hatten.

Im Berichtszeitraum nahmen die Antragstellerinnen bzw. die Antragsteller in 72 Fällen ihre Anträge zurück bzw. widersprachen sie einer weiteren Durchführung des Verfahrens.

## 4 Häufige Problemstellungen

Die Streitigkeiten bei der Schlichtungsstelle Post kreisten auch im Jahr 2017 vor allem um Fragen der Haftung aus abgeschlossenen Beförderungsverträgen. Da die PDLV selbst keine Regelungen zur Frage der Haftung aufweist, kommen neben den vertraglichen Vereinbarungen vornehmlich auch die im Handelsgesetzbuch normierten allgemeinen frachtrechtlichen Vorschriften zum Tragen. Auch im Jahr 2017 stellte die Streitfrage einer ausreichenden Verpackung ein besonders häufiges Thema in der Schlichtung dar.

### 4.1 Haftungsausschluss bei Versand von Verbotsgut

Im Allgemeinen sehen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Paketdienstleister für den Schadensfall eine generell begrenzte Haftung pro Paket bis zu einem bestimmten Betrag vor. Dieser lag im Jahr 2017 zumeist bei 500 Euro, zum Teil auch darüber. Jedoch werden bestimmte Güter, sog. Verbotsgüter, entweder grundsätzlich oder ab einem bestimmten Wert von der Beförderung ausgeschlossen. Letzteres gilt vor allem für die Beförderung von Paketen, die sog. Valoren der Klasse II (Bargeld, bestimmte Wertpapiere, Edelmetalle, Schmuck, Edelsteine, Kunstgegenstände etc.) mit einem Wert von mehr als 500 Euro enthalten. Kommt es zum Verlust, zur Beschädigung oder Entwendung eines solchen Verbotsguts, wird in der Regel eine Schadensersatzleistung vollständig abgelehnt. Der Postdienstleister begründet den Haftungsausschluss in diesen Fällen damit, dass es sich um keine bedingungsgerechte Sendung handelt.

#### Beispiel für Verbotsgut (Valoren Klasse II)

In einem Fall, der im letzten Jahr an die Schlichtungsstelle Post herangetragen wurde, soll eine Goldmünze im Wert von mehr als 1.000 Euro vom Absender in ein Paket eingelegt worden sein. Als das Paket den Empfänger erreichte, enthielt es aber keine Goldmünze, sondern ausschließlich Schottersteine. Der Absender vermutete hier ein unerlaubtes Entwenden der Goldmünze. Der Postdienstleister lehnte eine Haftung unter Hinweis auf seine AGB ab.

Bei höherwertigen Gütern bietet auch der Abschluss einer zusätzlichen Transportversicherung keine Sicherheit, wenn es sich beim beförderten Gegenstand um einen ausgeschlossenen Sendungsinhalt handelt. Die Versicherung übernimmt hier mit großer Wahrscheinlichkeit keine Haftung.

Auch die Beförderung sog. verderblicher Ware fällt unter den Begriff des Verbotsguts. In der Regel ist diese in den Standardprodukten der Dienstleister von der Beförderung ausgeschlossen.



**Beispiel für Verbotsgut (verderbliche Ware)**

Der Schlichtungsstelle Post lag im Berichtszeitraum ein Antrag einer Postkundin vor, die zwei abgehangene Feldhasen in Folie eingeschweißt in einer Kühltasche als Paket versandt hatte. Das Paket wurde während der Beförderung beschädigt und anschließend vom Postdienstleister entsorgt. Dieser berief sich auf seine AGB, die eine Haftung für verderbliche Ware ausschließen.

Oftmals geht das Versenden verderblicher Ware mit Beschwerden der Postkundinnen und -kunden über eine zu lange Laufzeit der Sendung einher. Neben dem in den AGB vorgesehenen Haftungsausschluss wird hier jedoch übersehen, dass die Postdienstleister bei ihren Standardprodukten nur sog. Regellaufzeiten angeben und daher eine Zustellung innerhalb einer bestimmten Lieferfrist vom Postdienstleister vertraglich gar nicht geschuldet wird.

Postdienstleister begründeten auch 2017 wiederholt einen Ausschluss der Haftung für Beschädigungen des Paketinhalts während des Transports mit einem Hinweis auf eine unzureichende Verpackung des Inhalts. Insbesondere wenn Kundinnen oder Kunden die Original-Verkaufsverpackung etwa eines Elektrogeräts für den Versand verwandten, gingen die Postdienstleister von einer nicht bedingungsgerechten Sendung aus. Verkaufsverpackungen seien für den Palettentransport und das Anbieten der Ware in Geschäften, jedoch nicht für den Einzeltransport über das Transportnetz der Postdienstleister geeignet.

**4.2 Haftung für "bedingungsgerechte" Einschreiben**

Auch Einschreibesendungen waren im Jahr 2017 weiterhin Gegenstand von Schlichtungsanträgen. Für Einschreiben begrenzen die Postdienstleister in der Regel ebenfalls eine Haftung bis auf einen bestimmten Betrag. Bei der Deutschen Post AG liegt diese z. B. für Übergabeeinschreiben bei 25 Euro und für Einwurfeinschreiben bei 20 Euro. Diese Haftung wird aber wiederum 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.

**4.3 Päckchen**

Dass die Wahl der Versandart „Päckchen“ einhergeht mit einem Ausschluss jeglicher Haftung des Postdienstleisters im Fall der Beschädigung oder des Verlusts, wurde den Postkundinnen und -kunden oftmals erst bewusst, nachdem sie vergeblich Schadensersatz beim Postdienstleister begehrt hatten. Auch Anträge auf Schlichtung führten bei diesem Sachverhalt regelmäßig zu keiner Ersatzleistung des Postdienstleisters. Diese verweigerten bereits die Teilnahme am Schlichtungsverfahren. Oftmals berichteten die Kundinnen und Kunden, in der jeweiligen Postfiliale vom Personal des Postdienstleisters „falsch“ beraten und nicht über das mit der Wahl des Produkts Päckchen einhergehende Haftungsrisiko aufgeklärt worden zu sein. Im Gegensatz zum Päckchen bietet das Paket nicht nur eine Haftung bis 500 Euro, sondern auch den Vorteil einer Dokumentation durch eine Sendungsverfolgung.

#### **4.4 Hinweis der Postdienstleister auf Verweigerung der Teilnahme am Schlichtungsverfahren**

In fast der Hälfte der Schlichtungsanträge scheiterte die Durchführung des Schlichtungsverfahrens an der mangelnden Teilnahmebereitschaft der Postdienstleister. Regelmäßig endete der Schriftverkehr der Kundinnen und Kunden mit dem Postdienstleister im Vorfeld des Schlichtungsantrags mit einem abschließenden Ablehnungsschreiben des Postdienstleisters. Hierin verwies er zwar auf die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens vor der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur, schloss jedoch gleichzeitig seine Teilnahme an einem Verfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle aus.

Dennoch wandte sich eine hohe Zahl von Postkundinnen und -kunden auch nach dem Erhalt dieses Schreibens mit dem Wunsch, dass eine Klärung des Konfliktfalls durch die Schlichtungsstelle herbeigeführt wird, an die Bundesnetzagentur. Dies verdeutlicht, wie groß die Hoffnung der Verbraucherinnen/Verbraucher ist, dass doch noch eine Klärung und Einigung durch ein Mitwirken der Schlichtungsstelle herbeigeführt werden kann. Angesichts der eher geringen Streitwerte scheidet ein Gerichtsverfahren in der Regel aus. Ein Schlichtungsverfahren erscheint als letzte Möglichkeit, eine Klärung der geltend gemachten Ansprüche zu erzielen und in der Sache Gehör zu finden. Dass dies in derart hoher Zahl ohne Betrachtung des Einzelfalls bereits mittels AGB von Postdienstleistern ausgeschlossen wird, konterkariert die Motive des VSBG und stellt zu der Rechtslage vor dem Inkrafttreten der Informationspflichten (1. Februar 2017) des VSBG sogar eine Verschlechterung der Position der Verbraucher dar. Zuvor gab es diese Informationspflichten der Postdienstleister nicht, die Verbraucherinnen und Verbraucher über Teilnahme oder Nicht-Teilnahme an Verfahren zu informieren. Nun haben zahlreiche Unternehmen zum Nachteil der Kundinnen und Kunden von der Informationspflicht Gebrauch gemacht und verweigern die Teilnahme grundsätzlich durch Aufnahme entsprechender AGB-Regeln, ohne Ansehung des Einzelfalls.

## 5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten

Die bereits im vergangenen Schlichtungsbericht genannten Ratschläge zur Vermeidung von Streitigkeiten behalten weiterhin Gültigkeit.

### 5.1 Die Wahl der richtigen Versandart

Die relativ hohe Zahl von Postkunden, die sich zwar für das Produkt Päckchen entschieden hatten, aber nach dem Verlust desselben verwundert waren, keinerlei Schadensersatz vom Postdienstleister zu bekommen, unterstreicht die Wichtigkeit, sich vor der Übergabe der Sendung zur Beförderung über die verschiedenen Produkte des Postdienstleisters zu informieren. Es sollte im Vorfeld sorgfältig abgewogen werden, welche Dienstleistung am besten zu Inhalt und Wert der jeweiligen Sendung passt. Dazu sind insbesondere die jeweiligen Haftungsregelungen des Postdienstleisters im Fall von Beschädigung, Verlust oder Entwendung zu beachten. Mögliche Zusatzleistungen (z. B. Versicherung) sollten ebenfalls in Betracht gezogen werden. Außerdem ist von Versenderinnen/Versendern sicherzustellen, dass der Inhalt der Sendung nicht als Verbotsgut gilt, das nach den Bedingungen von der Beförderung ausgeschlossen ist.

### 5.2 Die Wahl der geeigneten Verpackung

Die Frage einer ausreichenden und bedingungsgerechten Verpackung war auch 2017 Gegenstand zahlreicher Meinungsverschiedenheiten von Versenderinnen/Versendern und Postdienstleistern. Hier ist auf die von den Postdienstleistern veröffentlichten Verpackungsvorgaben hinzuweisen. Versenderinnen/Versender müssen berücksichtigen, dass das jeweilige Paket einem automatisierten Massenprozess ausgesetzt sein wird. Verkaufsverpackungen sind nicht grundsätzlich für diesen Prozess des Einzeltransports geeignet. Hier müssen weitere Maßnahmen hinzukommen. Schließlich ist es sicherlich hilfreich, die ordnungsgemäße Verpackung der Sendung mit entsprechenden (Handy-)Fotos etc. zu dokumentieren, um die Bilder im Streitfall als Nachweis vorlegen zu können.

## 6 Ausblick

Die Schlichtungsstelle Post wird auch zukünftig den Verbraucherinnen und Verbrauchern bei der außergerichtlichen Streitbeilegung unterstützend zur Seite stehen. Die Zahl der Schlichtungsanträge hat sich im letzten Jahr mehr als vervierfacht. Dieser Aufwärtstrend hält ebenfalls im Jahr 2018 an: Bereits im Januar dieses Jahres sind 100 neue Schlichtungsanträge bei der Schlichtungsstelle Post eingegangen.

Die weiterhin steigenden Schlichtungsbegehren verdeutlichen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher im Schadensfall bei den Postdienstleistern nicht hinreichend Gehör finden. Um Unterstützung suchend wenden sie sich an die Schlichtungsstelle Post. Auch von ablehnenden Schreiben der jeweiligen Postdienstleister lassen sie sich nicht abhalten. Den Kundinnen und Kunden würde es sehr helfen, wenn neue Regelungen dazu beitragen könnten, dass der entsprechende Postdienstleister sich in der Sache mit dem Schlichtungsantrag befasst. Ausschlüsse durch die jeweiligen AGB – unabhängig vom Einzelfall – erscheinen nicht sachgerecht. Vor dem Hintergrund der zumeist eher geringen Streitwerte, gilt dies erst recht, weil der Weg zu den ordentlichen Gerichten nicht in Betracht kommt.

Die Stärkung der außergerichtlichen Streitbeilegung würde im Übrigen auch dem Geist der europäischen Postdienstrichtlinie entsprechen, die von den Mitgliedstaaten fordert, die Entwicklung unabhängiger außergerichtlicher Mechanismen zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Postdiensteanbietern und Nutzern zu fördern.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 – 2017	7
Abbildung 2: Antragstellung im Jahr 2017 nach Monaten	8
Abbildung 3: Wohnsitz des Antragstellers 2017	9
Abbildung 4: Antragsgründe 2017	10
Abbildung 5: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2017	11
Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Onlinehandel/E-Commerce 2017	11
Abbildung 7: Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2017	12
Abbildung 8: Gütliche Einigungen 2017	13
Abbildung 9: Anträge ohne Verfahren 2017	14

## 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
VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
VSBInfoV	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](http://www.bundesnetzagentur.de)

Tel. +49 228 14-2222

Fax +49 228 14-6775

### Stand

Januar 2018

### Druck

Bundesnetzagentur

### Bildnachweis

Bundesnetzagentur

### Text

Referat für Universaldienst, Verbraucherfragen und Schlichtungsstelle Postbereich, Qualitätsmessungen