



Bundesnetzagentur

Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle Post 2021



Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle

Post 2021

Bericht gemäß § 34 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Stand: Januar 2022

Berichtszeitraum: 1. Januar 2021– 31. Dezember 2021

**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

Der Onlinehandel ist seit Beginn der Corona-Pandemie so stark gewachsen wie noch nie und die Paketdienstleister prognostizieren durchweg einen anhaltenden Boom. Das bedeutet, ein Ende des hohen Paketaufkommens ist augenscheinlich nicht in Sicht. Somit rückt die ordnungsgemäße Paketbeförderung immer mehr in den Vordergrund und nimmt eine besondere Rolle ein.

Das hat auch Auswirkungen auf die Arbeit der Schlichtungsstelle Post. Die dem steigenden E-Commerce geschuldeten hohen Paketmengen sorgen in der Folge verstärkt für Konfliktfälle und somit für eine stetig größer werdende Zahl an Schlichtungsbegehren. Im vergangenen Jahr hat sich die Zahl der Schlichtungsanträge mehr als verdoppelt. Dieser Trend setzt sich zurzeit weiter fort.

Bei der überwiegenden Zahl der Konfliktfälle geht es um verlorene oder beschädigte Pakete bzw. um deren Inhalt – wie wertvolle oder zerbrechliche Gegenstände, Schmuck und Elektronik. Hier müssen dann oft Fragen zur angemessenen Verpackung, zu den zulässigen Sendungsinhalten oder zur Schadenshöhe geklärt werden.

Wegen des zumeist geringen Streitwerts scheuen die Betroffenen in der Regel den Gang vor Gericht. Hier ist die Schlichtung eine Möglichkeit der schnellen, außergerichtlichen Streitbeilegung. Ein Schlichtungsverfahren kann zu einer individuellen und befriedenden Konfliktlösung führen.

Die Schlichtung im Postbereich war bis Mitte März des letzten Jahres ein freiwilliges Verfahren. Die Postdienstleister hatten nach der ehemaligen Gesetzeslage die Wahl, ob sie an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen wollten, unabhängig davon, wer den Schlichtungsantrag gestellt hatte. Mit Inkrafttreten der Änderungen des Postgesetzes am 18. März 2021 wurde eine Teilnahmepflicht für Postdienstleister an außergerichtlichen Schlichtungsverfahren eingeführt, sofern Verbraucherinnen oder Verbraucher den Antrag stellen. Diese Gesetzesänderung stärkt die Rechte der Postkundinnen und -kunden. Sie wird ebenfalls zu einem Anstieg der Schlichtungsanträge beigetragen haben.

Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen für eine Schlichtung vor, wird der jeweilige Postdienstleister über den Streitfall informiert und um Stellungnahme gebeten. Im besten Fall gehen die Beteiligten schon während des Verfahrens aufeinander zu und finden eine gütliche Einigung. Unterbreitet die Schlichtungsstelle Post einen eigenen Vorschlag, entscheiden die Parteien selbst, ob sie die Lösung annehmen oder nicht. Wenn beide Seiten den Vorschlag annehmen, ist dies allerdings auch verbindlich.

Mit ihren erfolgreichen Schlichtungsverfahren trägt die Schlichtungsstelle Post erheblich dazu bei, das Vertrauen der Menschen in eine funktionierende Postversorgung 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 2021	7
3.1 Schlichtungsanträge 2021.....	7
3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2021	9
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2021.....	13
4 Häufige Problemstellungen	15
4.1 Besonderheiten im Zusammenhang mit in Verlust geratenen Sendungen	15
4.1.1 Haftungsfragen bei Einlieferungen von Sendungen in Packstationen	15
4.1.2 Haftungsrisiken bei Ablagegenehmigungen	15
4.1.3 Haftungsfragen bei kontaktlosen Zustellungen	16
4.2 Haftungsfragen bei Beschädigungsfällen	17
4.3 Haftungsausschluss bei verschiedenen Sendungsformen	17
4.4 Haftungseinschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenze ...	18
4.5 Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden und Ermittlung des konkreten Schadens.....	18
4.6 Haftungsfragen bei grenzüberschreitenden Sendungen.....	20
4.7 Schlichtungshindernis durch fehlende Möglichkeit zur Durchsetzung der Teilnahmepflicht.....	20
5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten.....	21
5.1 Vorgaben des Postdienstleisters zum Sendungsinhalt	21
5.2 Wahl der richtigen Sendungsform.....	21
5.3 Dokumentation des Versendungsvorgangs	21
5.4 Wertnachweise aufbewahren.....	21
5.5 Sendungen mit Auslandsbezug	21
5.6 Einbindung der Schlichtungsstelle	22
6 Ausblick	23
Abbildungsverzeichnis	24
Abkürzungsverzeichnis	25
Impressum.....	26

1 Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

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

Sie 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 zudem das VSBG, das der Stärkung außergerichtlicher Streitbeilegungen dient.

Das VSBG enthält Regelungen für das Verfahren und die Organisation, die von der Schlichtungsstelle Post umgesetzt werden. Das Postgesetz (PostG) stellt klar, dass die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen bzw. Verbrauchern und Postdienstleistern den Anforderungen des VSBG entsprechen muss. Zudem legt es fest, dass die Verfahren sowohl für die Antragstellerinnen und Antragsteller als auch für die Antragsgegnerinnen und Antragsgegner kostenfrei sind.

Bis zur Postgesetznovelle im März 2021 war die Teilnahme am Schlichtungsverfahren für die Postdienstleister freiwillig. Mit der Postgesetznovelle wurde das Schlichtungsverfahren auf eine neue gesetzliche Grundlage gestellt. Damit einher ging die Teilnahmepflicht der Postdienstleister an Schlichtungsverfahren, sofern Verbraucherinnen oder Verbraucher den Antrag stellen und die übrigen Verfahrensvoraussetzungen vorliegen.

Die Schlichtungsverfahren werden auf der Grundlage der gesetzlichen Vorgaben des PostG, 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.

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

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

Aktuelle Informationen und das Online-Formular zur Antragsstellung sind unter

www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle zu finden.

Die Anschrift lautet:

Bundesnetzagentur, Schlichtungsstelle Post, Referat 318, Postfach 8001, 53105 Bonn.

2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Kundinnen und Kunden von Postdienstleistern können einen Schlichtungsantrag stellen zur Beilegung von Streitigkeiten bei Verlust, Entwendung oder Beschädigung von Postsendungen sowie bei der Verletzung eines Rechts aus der PDLV. Sowohl Absenderinnen und Absender als auch Empfängerinnen und Empfänger einer Postsendung sind berechtigt, einen Schlichtungsantrag zu stellen. Die Antragstellerinnen und Antragsteller müssen jedoch bereits vergeblich versucht haben, eine Einigung mit dem Postdienstleister herbeizuführen. Zudem darf die Absenderin bzw. der Absender keine Sondervereinbarungen mit dem Dienstleister geschlossen haben und zum Antragsgegenstand darf kein Gerichtsverfahren anhängig sein. Antragsberechtigt sind sowohl natürliche als auch juristische Personen.

Die Schlichtung im Postbereich ist ein freiwilliges Verfahren. Wenn Verbraucherinnen oder Verbraucher den Antrag stellen, besteht für die Postdienstleister hingegen die Teilnahmepflicht an einem Schlichtungsverfahren. Die Schlichtung dient der außergerichtlichen Streitbeilegung und stellt eine kostengünstige Alternative zu Gerichtsverfahren dar. 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 notwendig hält und beide Parteien zustimmen.

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

Die Parteien sind nicht verpflichtet, den Lösungsvorschlag der Schlichtungsstelle Post anzunehmen. Akzeptieren sie den Einigungsvorschlag, kommt eine vertragliche Abrede zwischen den beiden Seiten zustande, die einzuhalten ist.

Auf der Internetseite der Bundesnetzagentur finden Verbraucherinnen und Verbraucher ein Online-Antragsformular zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.

3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2021

Die Schlichtungsanträge im Postbereich sind seit Jahren stetig gestiegen. Mit 3.752 Anträgen gab es im Jahr 2021 mehr als doppelt so viele Schlichtungsanträge wie im Jahr 2020 (1.861). Die Antragszahlen zeigen, dass das Bedürfnis der Postkundinnen und -kunden an einer außergerichtlichen Streitbeilegung sehr hoch ist.

3.1 Schlichtungsanträge 2021

Im Berichtsjahr 2021 gingen bei der Schlichtungsstelle Post 3.752 Schlichtungsanträge ein. Damit liegt die Zahl um rund 102 Prozent über der des Vorjahres 2020 (1.861 Anträge).

Schlichtungsanträge 2014 - 2021

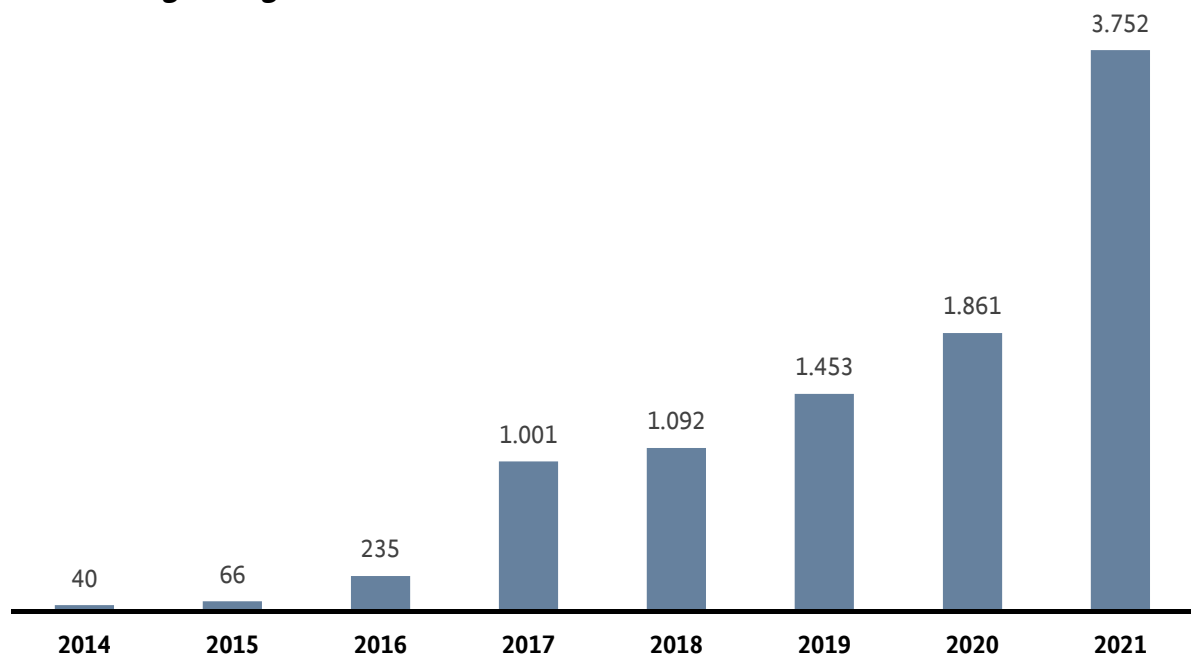


Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 – 2021

Im Berichtsjahr waren die antragsstärksten Monate der April 2021 mit fast zehn Prozent und der Juni 2021 mit 9,5 Prozent der insgesamt gestellten Anträge. In den anderen zehn Monaten bewegte sich das Antragsaufkommen zwischen 6,7 und 8,7 Prozent. Im Vorjahr 2020 hingegen gab es die höchsten Antragszahlen – zehn bis gut elf Prozent – im letzten Quartal.

Antragseingänge 2019 - 2021 nach Monaten in Prozent

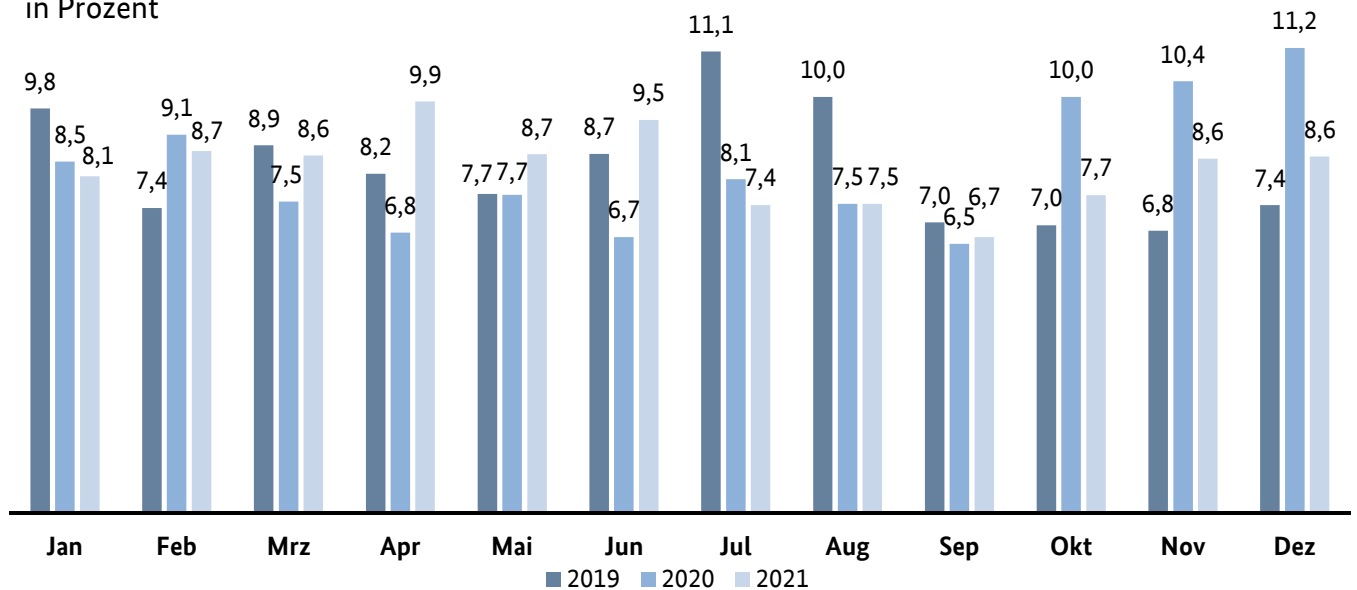


Abbildung 2: Antragseingänge 2019 – 2021 nach Monaten

Sowohl natürliche als auch juristische Personen können ein Schlichtungsverfahren beantragen. Die Schlichtung im Postbereich steht daher allen Kundinnen und Kunden, somit auch Unternehmen, von Postdienstleistern offen, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen. Im Jahr 2021 erreichten die Schlichtungsstelle Post überwiegend Anträge von natürlichen Personen (86 Prozent) und deutlich weniger von Unternehmen (14 Prozent).

Wie in den Vorjahren stellten Absenderinnen und Absender im Jahr 2021 mit rund 68 Prozent (2.561 Anträge) der 3.752 Anträge die Mehrheit der Antragstellerinnen bzw. Antragsteller dar. Von Empfängerinnen und Empfängern einer Sendung kamen fast 32 Prozent (1.191 Anträge) aller Schlichtungsanträge. Im Berichtsjahr waren wie im Vorjahr alle Anträge einer der vorgenannten Gruppen zuzuordnen.

Antragstellerin/Antragsteller 2019 - 2021 in Prozent

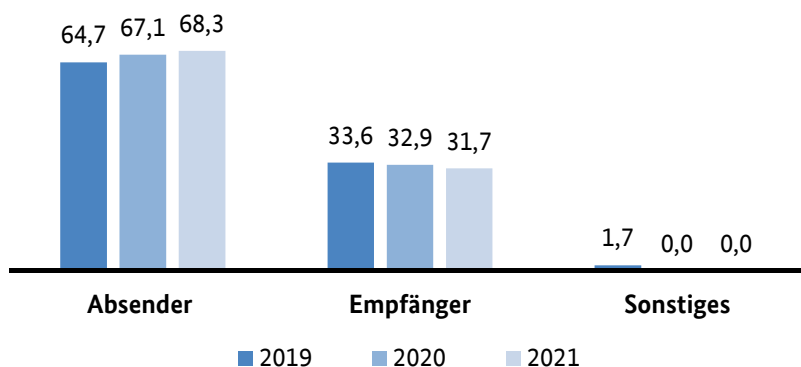


Abbildung 3: Antragstellerin / Antragsteller 2019 – 2021

Rund 46 Prozent (1.741) aller Antragstellerinnen und Antragsteller (3.752) kamen 2021 (wie auch im Jahr 2020) aus den drei bevölkerungsreichsten Bundesländern, Baden-Württemberg, Bayern und Nordrhein-Westfalen. Die anderen Schlichtungsfälle entfielen auf die übrigen Bundesländer oder das Ausland. In allen Bundesländern sind die Antragszahlen gestiegen.

Wohnsitz Antragstellerin / Antragsteller 2020 und 2021
nach Bundesländern

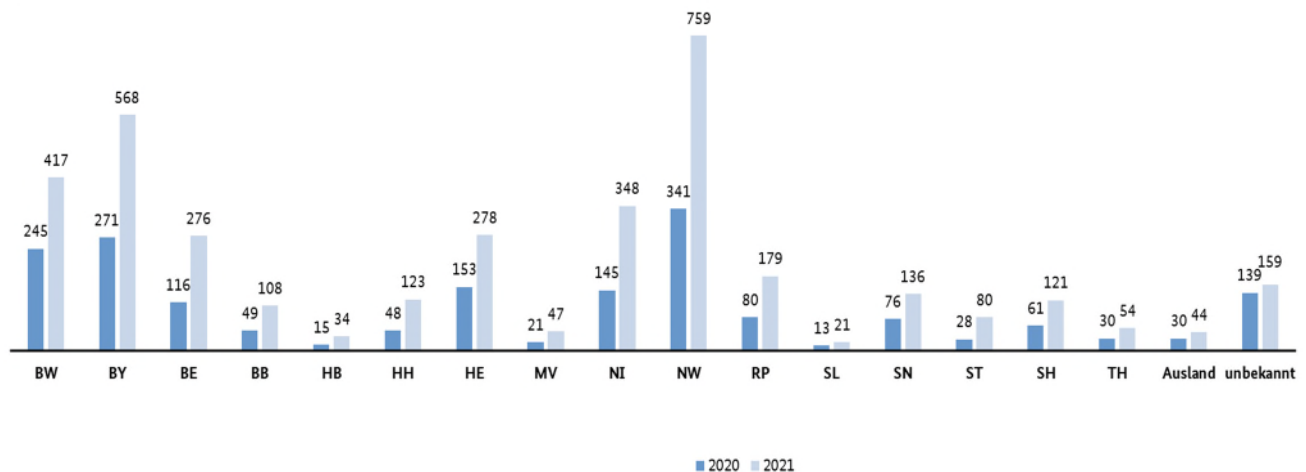


Abbildung 4: Wohnsitz Antragstellerin / Antragsteller 2020 und 2021

Werden die Antragszahlen ins Verhältnis zur Einwohnerzahl des jeweiligen Bundeslands gesetzt, ergibt sich folgendes Bild: Berlin führt mit 7,7 Anträgen pro 100.000 Einwohnerinnen/Einwohnern, es folgen Hamburg (6,8), Bremen (5,0) und Hessen (4,5) sowie Bayern (4,4). Das ergibt ein ähnliches Bild wie im Jahr 2020.

3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2021

Der Verlust und die Entwendung von Postsendungen machten im Berichtsjahr rund 50 Prozent (1.878 Vorgänge) aller bis zum 31. Dezember 2021 eingegangenen Anträge (3.752) aus. Es folgten Schlichtungsbegehren wegen beschädigter Sendungen (ca. 27 Prozent, 1.009 Vorgänge). Die restlichen 865 Fälle (23 Prozent) bezogen sich u. a. auf zu lange Laufzeiten und Unregelmäßigkeiten bei der Zustellung, Rücksendungen sowie auf Nachsendungen. In der Regel war hier eine Schlichtung nicht möglich, weil in diesen Fällen keine Verletzung eines Rechts aus der PDLV vorlag. Im Jahr 2020 gab es diese Reihung ebenfalls mit ähnlichen Prozentzahlen.

Antragsgründe 2020 und 2021 in Prozent

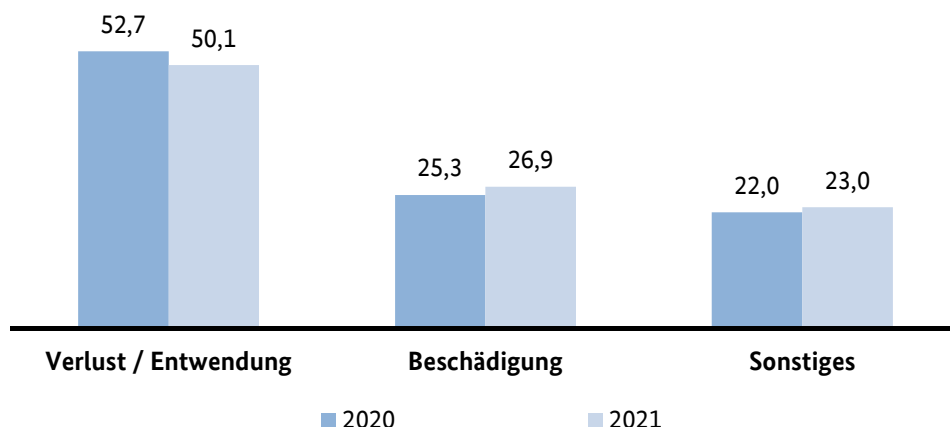


Abbildung 5: Antragsgründe 2020 und 2021

Die Postdienstleister bieten zumeist verschiedene Produkte an, für die unterschiedliche gesetzliche und vertragliche Haftungsbedingungen gelten. So schließen die Postdienstleister für normale Standardbriefe überwiegend die Haftung aus. Die Deutsche Post AG hat den Haftungsausschluss auch auf die Beförderung von Päckchen ausgeweitet. Für Pakete sind dagegen bestimmte Haftungsgrenzen und -bedingungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Paketdienstleister vorgesehen.

Antragstellerinnen und Antragsteller trugen im Betrachtungszeitraum 2021 - wie im Vorjahr - am häufigsten Streitigkeiten bei der Paketbeförderung vor. Ca. 80 Prozent (2.990 Anträge) der Schlichtungsanträge bezogen sich auf strittige Forderungen im Zusammenhang mit der Paketbeförderung. Deutlich weniger Schlichtungsanträge wurden zu Einschreiben (ca. fünf Prozent, 194 Anträge), zur Briefbeförderung (über fünf Prozent, 202 Anträge) und zum Päckchenversand (über fünf Prozent, 204 Anträge) gestellt. Im Vorjahr 2020 waren die Verteilung der Anträge nach Sendungsart ähnlich.

Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2020 und 2021 in Prozent

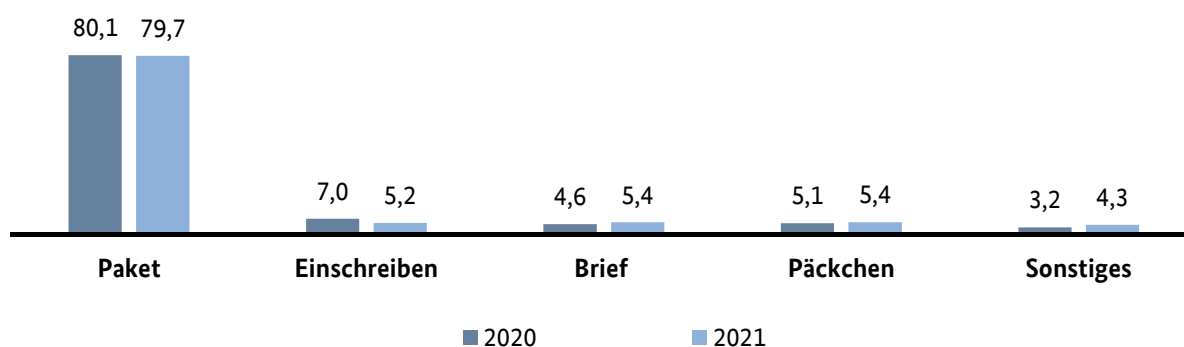


Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2020 und 2021

Die durch Corona bedingten Einschränkungen und Schließungen im Einzelhandel und der stetig steigende E-Commerce haben im Jahr 2021 zu nochmals höheren Paketmengen geführt. Somit hat auch die Möglichkeit von Fehlerquoten in den Beförderungsabläufen zugenommen.

Die Schlichtungsstelle Post stellte fest, dass rund 42 Prozent (1.585 Anträge) der Anträge Probleme mit einer Postdienstleistung zugrunde lagen, die aufgrund eines Internetgeschäfts veranlasst wurde. Das ist im Vergleich zum Jahr 2020 (rund 36 Prozent, 671 Anträge) ein Anstieg von sechs Prozent. In rund 39 Prozent (1.476 Anträge) der Fälle war der Sendung kein E-Commerce vorausgegangen. Das ist im Vergleich zum Vorjahr (rund 24 Prozent, 455 Anträge) ein Anstieg von 15 Prozent.

In rund 18 Prozent der Fälle (691 Anträge) war es der Schlichtungsstelle nicht möglich, zu erkennen, ob sich das Schlichtungsbegehren auf eine E-Commerce-Sendung bezog. Der prozentuale Anteil ist im Vergleich zum Vorjahr (rund 39 Prozent, 735 Anträge) um rund 21 Prozent gesunken. Das ist damit zu erklären, dass die Schlichtungsstelle Post seit dem Jahr 2021 das Online-Antragsformular um die Rubrik "E-Commerce / kein E-Commerce" erweitert hat.

Eine Schlichtung ist ausgeschlossen, wenn die Absenderinnen und Absender Sondervereinbarungen mit dem Postdienstleister geschlossen haben. Das ist bei den großen Online-Händlern in der Regel der Fall. Bei den Schlichtungsbegehren, die sich auf eine E-Commerce-Sendung beziehen, handelt es sich hingegen vor allem um Sendungen (kleiner) Online-Händler, die häufig auf Standardprodukte der Postdienstleister zurückgreifen.

Anträge nach E-Commerce / kein E-Commerce 2019 - 2021 in Prozent

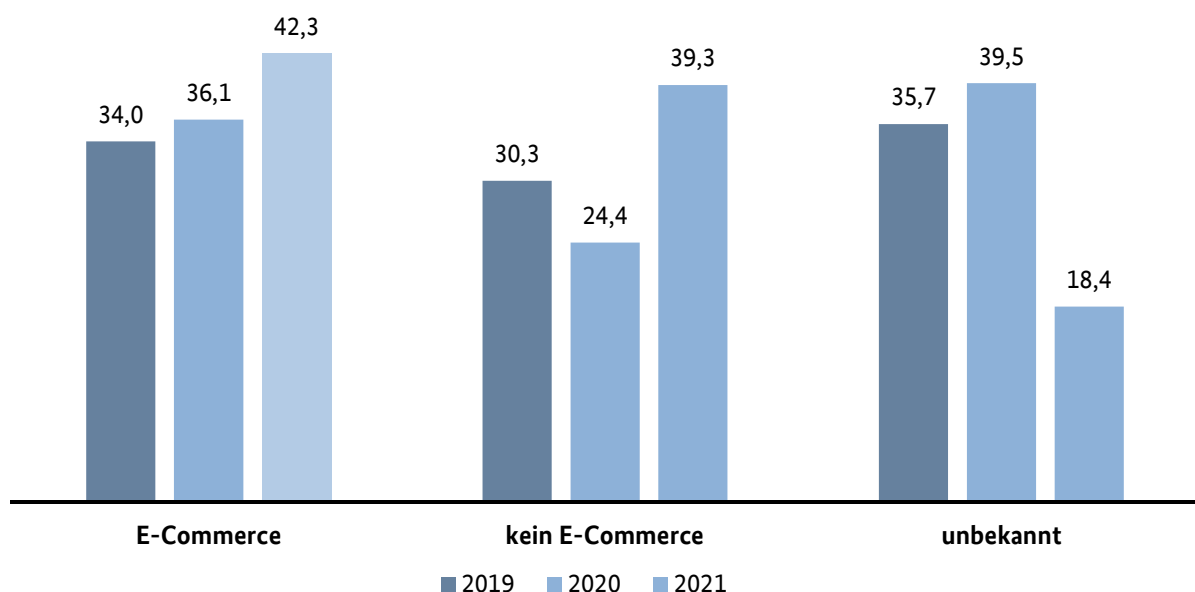


Abbildung 7: Anträge nach E-Commerce / kein E-Commerce 2019 – 2021

Trotz steigender grenzüberschreitender Lieferungen infolge des Online-Handels waren im Jahr 2021 nach wie vor überwiegend rein nationale Sachverhalte der Grund für einen Schlichtungsantrag (rund 88 Prozent - 3.315 Anträge). Den restlichen 437 Anträgen lagen Schlichtungssachverhalte zu grenzüberschreitenden Sendungen innerhalb und außerhalb der EU zugrunde.

Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2020 und 2021

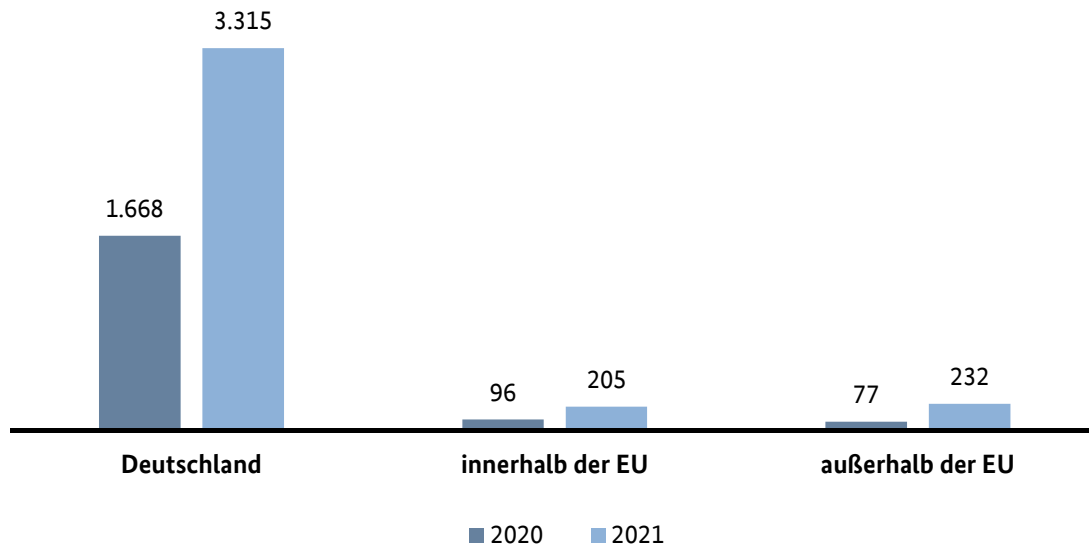


Abbildung 8: Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2020 und 2021

Im Berichtsjahr 2021 betrafen knapp 84 Prozent der zulässigen Anträge (2.235) die Deutsche Post DHL, gefolgt von Hermes mit fast zehn Prozent. Der Rest verteilte sich im einstelligen Prozentbereich auf DPD, GLS, UPS und sonstige Zustelldienste. Die Verteilung der Anträge spiegelt auch wider, dass die Deutsche Post DHL und Hermes stärker im Privatkundensegment tätig sind als die übrigen Paketdienstleister.

Zulässige Anträge nach Postdienstleister 2021 in Prozent

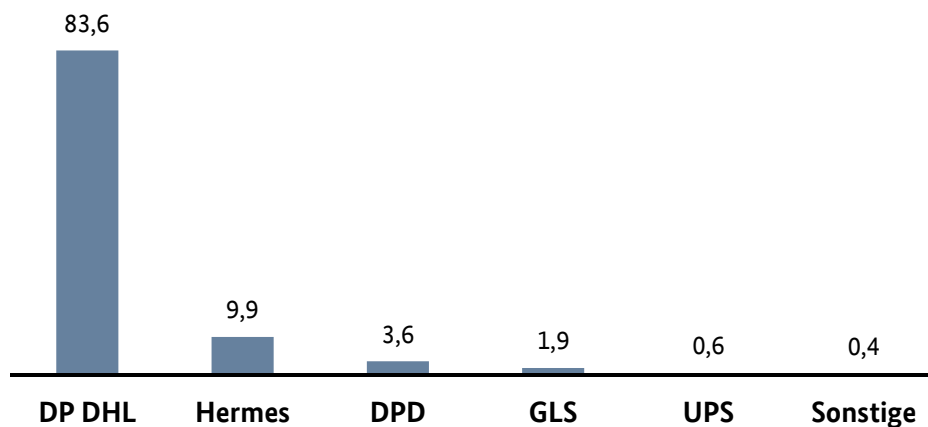


Abbildung 9: Zulässige Anträge nach Postdienstleister 2021

3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2021

Bis zum Stichtag 31. Dezember 2021 wurden 3.395 Vorgänge abgeschlossen. Davon kam es in 1.325 Fällen zu einer gütlichen Einigung. Bei Berichtslegung waren noch 357 Anträge in Bearbeitung. In den Verfahren, in denen es zu einer Einigung kam, betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer knapp vier Wochen.

In 402 Fällen lehnte der jeweilige Postdienstleister im Jahr 2021 eine Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren ab. Im Berichtszeitraum nahmen die Antragstellerinnen und Antragsteller in 492 Fällen ihre Anträge zurück bzw. widersprachen einer weiteren Durchführung des Verfahrens.

In 1.160 Fällen konnte ein Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt werden. Die mangelnde Zuständigkeit der Schlichtungsstelle war dafür der häufigste Grund, insbesondere weil die Antragstellerinnen und Antragsteller keine Verletzung eines Rechts aus der PDLV geltend machen konnten. Das betraf z. B. Fälle, in denen eine zu lange Beförderungszeit, eine unberechtigte Rücksendung oder ein Zustellfehler reklamiert wurden. Hierbei handelt es sich zwar um eine Streitigkeit zwischen einem Postdienstleister und seinen Kundinnen und Kunden, aber der Streitgegenstand kommt für ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle Post mangels gesetzlicher Zuständigkeit nicht in Betracht.

Auswertung Schlichtungsvorgänge 2021

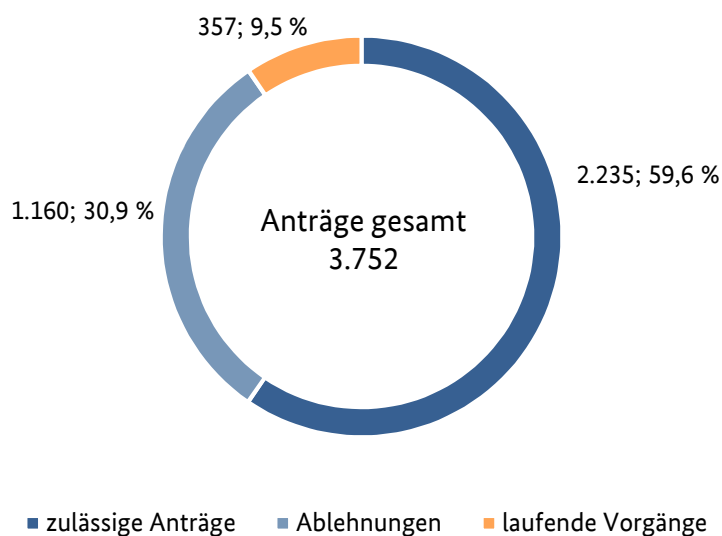


Abbildung 10: Auswertung Schlichtungsvorgänge 2021

Zulässige Schlichtungsvorgänge 2021

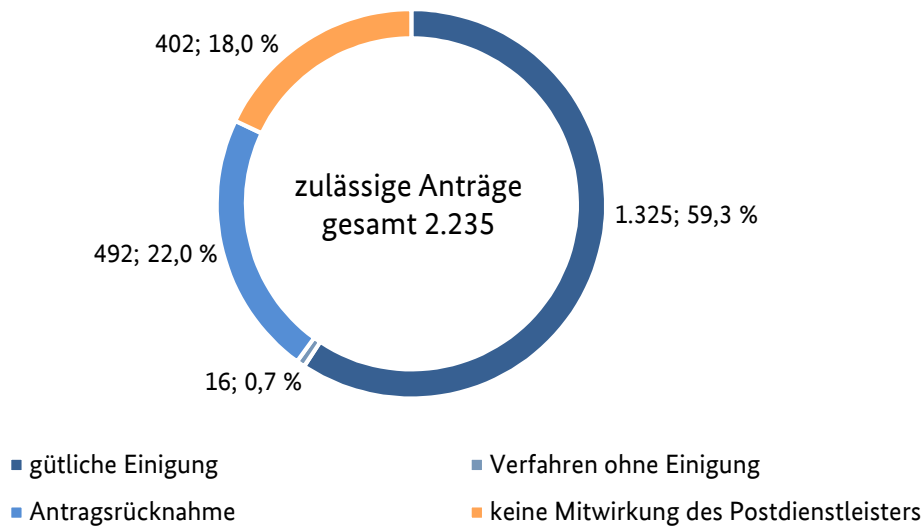


Abbildung 11: Zulässige Schlichtungsvorgänge 2021

Zum Jahreswechsel 2020/2021 befanden sich noch 114 Vorgänge in der Bearbeitung. Diese hat die Schlichtungsstelle Post im Laufe des Berichtszeitraums abgeschlossen.

Abschließende Auswertung Schlichtungsvorgänge 2020

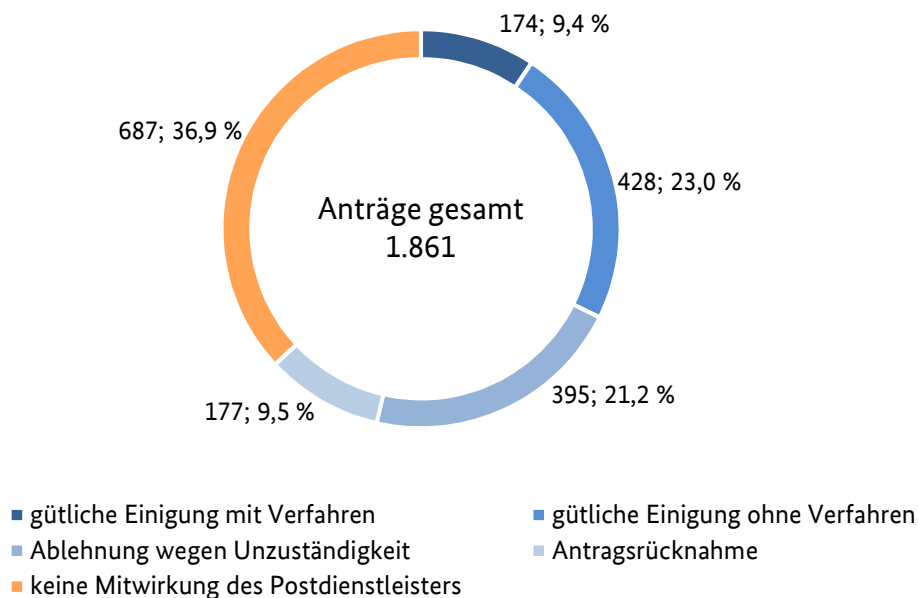


Abbildung 12: Abschließende Auswertung Schlichtungsvorgänge 2020

4 Häufige Problemstellungen

Die Mehrheit der Schlichtungsanträge im Jahr 2021 betraf Haftungsfragen in Fällen von Verlust und Beschädigungen von Postsendungen. Grundlage für eine mögliche Haftung in diesen Fällen sind die Vereinbarungen in dem Beförderungsvertrag und die regelmäßig in diesen Vertrag einbezogenen AGB des Postdienstleisters. Gesetzliche Vorschriften zu Haftungsfragen bei Beförderungsverträgen sind in den frachtrechtlichen Regelungen des Handelsgesetzbuches (HGB) enthalten. Insbesondere bei Verlust oder Beschädigung sieht das HGB vor, dass der Frachtführer für den Schaden haftet, der in der Zeit von der Übernahme zur Beförderung bis zur Ablieferung entsteht. Allerdings wird gemäß den Regelungen des HGB ein Verhalten der Empfängerin bzw. des Empfängers oder der Absenderin bzw. des Absenders oder ein Mangel des Sendungsguts - sofern für den Schaden mitursächlich - bei der Haftungs begründung und beim Haftungsumfang berücksichtigt.

In vielen Fällen scheiterte eine im Vorfeld zum Schlichtungsverfahren angestrebte Einigung mit dem Postdienstleister aufgrund verschiedener Beweisschwierigkeiten. Da die Schlichtungsstelle Post eine Beweisaufnahme nicht durchführen kann, spielen diese Beweisprobleme oftmals auch in den Schlichtungsverfahren eine zentrale Rolle. Hiervon betroffen sind häufig Fälle, in denen die Einlieferung einer Sendung oder dessen Inhalt nicht bewiesen oder ein geeigneter Wertnachweis für den Sendungsinhalt nicht vorgelegt werden kann.

4.1 Besonderheiten im Zusammenhang mit in Verlust geratenen Sendungen

Im Jahr 2021 betrafen gut die Hälfte der Schlichtungsanträge in Verlust geratene Sendungen. Die den Verlusten zugrundeliegenden Sachverhalte waren zwar vielfältig, allerdings stellte die Schlichtungsstelle Post gleichzeitig auch wiederkehrende Problemkonstellationen fest.

4.1.1 Haftungsfragen bei Einlieferungen von Sendungen in Packstationen

Die fortschreitende Digitalisierung im Postbereich hat zu einem Zuwachs an Packstationen geführt, die vermehrt von Postkundinnen und Postkunden bei der Beförderung von Postsendungen genutzt werden. Die Schlichtungsstelle Post wurde im Jahr 2021 in verschiedenen Fällen angerufen, in denen Schwierigkeiten bei der Nutzung von Packstationen auftraten.

Beispiel für eine Haftungsfrage bei Einlieferung einer Sendung in eine Packstation

Ein Antragsteller wandte sich im Berichtszeitraum an die Schlichtungsstelle Post und machte Schadensersatz für den Verlust einer Paketsendung geltend. Er gab an, ein Paket in eine Packstation eingelegt zu haben, eine Zustellung an den Empfänger sei jedoch ausgeblieben. Einen Einlieferungsnachweis habe er an der Packstation nicht erhalten. Die Antragsgegnerin gab an, die Paketsendung des Antragstellers nicht aufgefunden zu haben und lehnte eine Haftung mit der Begründung ab, ohne einen Einlieferungsnachweis nicht zweifelsfrei davon ausgehen zu können, dass die Paketsendung überhaupt in ein Fach der Packstation gelegt worden sei.

4.1.2 Haftungsrisiken bei Ablagegenehmigungen

Seit einiger Zeit bieten verschiedene Postdienstleister die Möglichkeit an, einen Ablageort für Postsendungen zu vereinbaren. Gleichzeitig weisen die Postdienstleister darauf hin, dass eine Haftung ab dem Zeitpunkt der

Ablieferung der Sendung am Ablageort ausgeschlossen ist. Begründet wird dieser Haftungsausschluss damit, dass bei Verlust oder Beschädigung der Sendung nach der Ablage der Sendung an dem vereinbarten Ort nicht mehr nachvollzogen werden kann, wer für den Schadenseintritt verantwortlich ist. Die Postdienstleister weisen zudem darauf hin, dass ein möglichst sicherer und wetterfester Ort für die Ablagevereinbarung gewählt werden sollte. Die Schlichtungsstelle Post war im Jahr 2021 mit diversen Sachverhalten beschäftigt, bei denen sich die Parteien darum stritten, ob überhaupt eine Ablage erfolgt und ob die Beschädigung oder der Verlust einer Sendung erst nach der Ablage eingetreten ist.

Beispiel für einen Haftungsausschluss bei vereinbarter Ablagegenehmigung

Eine Antragstellerin wandte sich im Jahr 2021 an die Schlichtungsstelle Post und machte Schadensersatz für den Verlust eines Pakets geltend. Sie hatte mit dem Postdienstleister eine Ablagevereinbarung für Paketsendungen getroffen und als Ablageort die blaue Papiertonne angegeben. Nach der getroffenen Vereinbarung zu der Ablage wurde die Haftung des Postdienstleisters für einen Verlust oder eine Beschädigung nach erfolgter Ablage ausgeschlossen. Die Antragstellerin gab im Schlichtungsverfahren an, sie habe keine Benachrichtigung über die Ablage der Sendung erhalten und daher auch nicht in die blaue Papiertonne gesehen. Es stellte sich heraus, dass die blaue Papiertonne zwei Tage nach dem von der Antragsgegnerin angegebenen Ablagezeitpunkt geleert worden war. Die Antragsgegnerin gab wiederum an, dass eine Benachrichtigung über die Ablage erfolgt sei und lehnte eine Haftung unter Bezugnahme auf die Ablagevereinbarung ab.

4.1.3 Haftungsfragen bei kontaktlosen Zustellungen

Pandemiebedingt setzten auch im Jahr 2021 die Postdienstleister zur Reduzierung des Infektionsrisikos auf kontaktlose Zustellungen. Die Schlichtungsstelle Post erreichte eine Vielzahl von Anträgen, in denen die Antragstellerinnen und Antragsteller darlegten, eine Sendung nicht erhalten zu haben, obgleich der jeweilige Postdienstleister eine erfolgreiche Zustellung im Wege der kontaktlosen Zustellung dokumentiert hatte. In diesen Fällen liegt eine besondere Beweissituation vor, da bei diesem Zustellprozess nicht wie sonst üblich die Empfängerin bzw. der Empfänger der Sendung den Empfang mit ihrer bzw. seiner Unterschrift bestätigt, sondern die Zustellerin oder der Zusteller die Übergabe der Sendung an die Empfängerin oder den Empfänger mit ihrer bzw. seiner Unterschrift dokumentiert.

Beispiel für ein Schlichtungsverfahren im Zusammenhang mit kontaktlosen Zustellungen

Ein Antragsteller wandte sich im Berichtszeitraum an die Schlichtungsstelle Post und machte wegen des Verlusts eines Pakets Schadensersatz geltend. Die Antragsgegnerin gab an, das Paket sei dem Antragsteller im Wege der kontaktlosen Zustellung zugestellt worden, der Zusteller habe den Empfang der Sendung durch seine Unterschrift bestätigt. Der Antragsteller gab hierzu an, das Paket sei ihm weder in seiner Anwesenheit noch durch Ablage vor seiner Wohnungstür kontaktlos zugestellt worden. Zu dem von der Antragsgegnerin für die Zustellung angegebenen Zeitpunkt habe er sich zu Hause aufgehalten, es habe auch niemand an seiner Tür geklingelt. Die Antragsgegnerin lehnte eine Haftung jedoch unter Bezugnahme auf die von ihr dokumentierte kontaktlose Zustellung ab.

4.2 Haftungsfragen bei Beschädigungsfällen

Nach Verlusten stellten Beschädigungen im Berichtszeitraum die häufigste Ursache für eine Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle dar. Beschädigungsfälle sind dadurch gekennzeichnet, dass zwischen den Parteien streitig ist, ob eine Sendung unzureichend verpackt gewesen ist oder unsachgemäß befördert wurde. Während der Postdienstleister grundsätzlich für den Schaden haftet, der durch Beschädigung in der Zeit von der Übernahme zur Beförderung bis zur Ablieferung entsteht, hat die Absenderin bzw. der Absender den Sendungsinhalt so zu verpacken, dass dieser vor Beschädigungen geschützt ist und auch dem Postdienstleister keine Schäden entstehen. Welche Verpackung als ausreichend erachtet werden kann, hängt im Einzelfall von dem jeweiligen Sendungsgegenstand und etwaigen besonderen Vereinbarungen für die Beförderung ab.

Beispiel für ein Schlichtungsverfahren im Zusammenhang mit einer beschädigten Sendung

Ein Antragsteller reichte bei der Schlichtungsstelle Post wegen der Beschädigung eines Pakets einen Antrag auf Schlichtung ein und machte Schadensersatz in Höhe von 170 Euro geltend. Inhalt der Sendung war eine Flasche Wein. Während die Antragsgegnerin die Verpackung der Sendung rügte, war der Antragsteller der Auffassung, die Antragsgegnerin habe die Sendung unsachgemäß transportiert. Nachdem die Antragsgegnerin die Haftung zunächst abgelehnt hatte, konnte eine einvernehmliche Lösung durch einen Schlichtungsvorschlag erreicht werden.

4.3 Haftungsausschluss bei verschiedenen Sendungsformen

Die Schlichtungsstelle Post erreichten im vergangenen Jahr wiederholt Fälle, in denen der betroffene Postdienstleister eine Haftung aufgrund der gewählten Sendungsart bei Verlust oder Beschädigung grundsätzlich ablehnte. Insbesondere bei herkömmlichen Briefsendungen ohne Zusatzleistung wird eine Haftung oftmals bereits in den AGB der Postdienstleister ausgeschlossen. Außerdem ist häufig ein Haftungsausschluss für den Schadensfall bei Beförderungen von Päckchen in den AGB verankert. Rechtsgrundlagen für Haftungsbeschränkungen oder -ausschlüsse für verschiedene Postsendungen sind im HGB geregelt. Im Rahmen der Vorgaben des HGB können Postdienstleister entweder durch eine Individualvereinbarung oder durch Regelung in ihren AGB - u. a. abhängig von der Sendungsart - die Haftung beschränken oder sogar insgesamt ausschließen. Allerdings gelten diese vertraglich vorgesehenen Haftungsbegrenzungen und -ausschlüsse nach den Regelungen des HGB nicht für Schäden, die vorsätzlich oder leichtfertig und in dem Bewusstsein, dass ein Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde, herbeigeführt werden.

Beispiel für einen Haftungsausschluss bei Verlust eines Päckchens

Eine Antragstellerin wandte sich im Berichtszeitraum an die Schlichtungsstelle Post, weil ein von ihr versendetes Päckchen auf dem Transportweg verloren gegangen war. Die Antragsgegnerin gab zunächst an, eine Suche nach der verloren gegangenen Sendung sei erfolglos geblieben und bestätigte den Verlust der Sendung. Die Erstattung des geltend gemachten Schadensbetrags lehnte die Antragsgegnerin sodann jedoch unter Berufung auf den in ihren AGB enthaltenen Haftungsausschluss für Päckchen ab.

4.4 Haftungseinschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenze

Häufig werden in den AGB der Postdienstleister bestimmte Sendungsinhalte von einer Beförderung insgesamt ausgeschlossen. Teilweise werden bestimmte Sendungsinhalte auch ihrem Wert nach begrenzt. So begrenzen Postdienstleister in ihren AGB regelmäßig den Wert des Inhalts pro Einzelsendung auf einen bestimmten Betrag, z. B. 500 Euro. Bei Verstößen gegen die Regelungen zu den zulässigen Sendungsinhalten und den Wertgrenzen wird die Haftung nach den AGB der Postdienstleister beschränkt oder ausgeschlossen. Postkundinnen und Postkunden sind diese Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse oftmals unbekannt. Unzulässige Sendungsinhalte werden in den AGB regelmäßig als sog. Verbotsgut bezeichnet. Betroffen hiervon sind häufig Bargeld, Edelmetalle, Schmuck, Uhren, Edelsteine, Kunstgegenstände und Antiquitäten (sog. Valoren II. Klasse) sowie Gefahrgüter und Güter, die eine Sonderbehandlung erfordern, wie z. B. leicht verderbliche Lebensmittel.

Häufig beschwerten sich Postkundinnen oder Postkunden in den Fällen, in denen der Postdienstleister eine Haftung wegen des Versands von verderblichen Lebensmitteln als Verbotsgut ablehnt, auch über die tatsächliche Laufzeit der Sendung. Hierbei ist den Kundinnen bzw. den Kunden weder der in den AGB für diesen Sendungsinhalt getroffene Haftungsausschluss des Postdienstleisters noch der Umstand bekannt, dass dieser für den Standardversand seiner Produkte lediglich sog. Regellaufzeiten angibt. Postkundinnen und Postkunden fehlt in diesen Fällen die Information, dass bei den Standardprodukten kein Individualanspruch auf Zustellung der Sendung innerhalb eines bestimmten Zeitraums besteht.

Beispiel für eine Haftungsbeschränkung bei Überschreiten der Wertgrenze

Eine Antragstellerin wandte sich im Berichtszeitraum an die Schlichtungsstelle Post, weil ein von ihr ins Ausland versendetes Paket auf dem Transportweg verloren gegangen war. Insgesamt machte sie einen Erstattungsbetrag in Höhe von über 1.500 Euro für den Verlust hochwertiger Bekleidung geltend. Der Postdienstleister lehnte eine Haftung in voller Höhe unter Berufung auf die in seinen AGB enthaltene Wertgrenze von 500 Euro für ein einzelnes Paket jedoch ab. Eine Erstattung bis zur Höhe der Wertgrenze nahm der Postdienstleister hingegen vor.

Beispiel für einen Haftungsausschluss bei Schmuck im Wert von über 500 Euro als sog. Verbotsgut

Im vergangenen Jahr beantragte eine Postkundin die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens, weil ein von ihr versendetes Paket auf dem Transportweg verloren gegangen war. Sie gab an, in dem Paket habe sich ihr Ehering im Wert von 1.520 Euro befunden. Die Antragsgegnerin lehnte eine Haftung ab und gab hierzu an, bei Schmuck im Wert von über 500 Euro handele es sich um Verbotsgut, so dass ein Haftungsausschluss vorliegen würde. Die Antragstellerin erwiderte, dass ihr dieser Haftungsausschluss nicht bekannt gewesen sei. Im Wege des Schlichtungsverfahrens konnte schlussendlich eine Einigung zwischen den Parteien erreicht werden.

4.5 Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden und Ermittlung des konkreten Schadens

Im Berichtszeitraum war die Schlichtungsstelle erneut mit Verfahren befasst, die die Reichweite der Haftung und die Bemessung des konkreten Schadens zum Gegenstand hatten. Die allgemeinen zivilrechtlichen Vorschriften und die hierzu getroffenen Regelungen in den AGB der Postdienstleister bilden die rechtliche

Grundlage für die Ermittlung des ersatzfähigen Schadens. Die AGB der Postdienstleister sehen häufig eine Begrenzung der Haftung auf den unmittelbar vertragstypischen Schaden vor. Die Übernahme der Haftung für mittelbare Schäden bzw. sog. Folgeschäden wird hingegen von den Postdienstleistern ausgeschlossen.

In entsprechenden Fällen wurde häufig der Verlust von Reisedokumenten, die beispielsweise für ein Visum an Botschaften oder Konsulate gesendet bzw. von diesen wieder zurückgesendet wurden, geschildert. Dabei machten die Kundinnen und Kunden häufig nicht nur die Kosten für die Neubeschaffung der verloren gegangenen Reisedokumente geltend, sondern auch weitergehende Kosten, die über die Haftungsbegrenzung hinausgehen, wie z. B. Fahrtkosten zum Konsulat oder Kosten für entgangene Reisen. Aber auch verlustig gegangene Schlüssel, verlorene bzw. verspätet zugestellte Vertragskündigungen und Rechnungen, die beispielsweise den Austausch von Türschlössern, die Verlängerung von Vertragslaufzeiten und entstandene Mahngebühren zur Folge hatten, beschäftigten die Schlichtungsstelle Post im Jahr 2021. Diese Fälle hatten alle gemein, dass sich die Postdienstleister jeweils auf die in ihren AGB festgelegte Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden beriefen und eine weitergehende Haftung ablehnten.

Des Weiteren bestanden in einer Vielzahl von Schlichtungsanträgen auch im Jahr 2021 auf Seiten der Postkundinnen und Postkunden Unsicherheiten zu der Bemessung des konkreten ersatzfähigen Schadens. In den frachtrechtlichen Regelungen des HGB wird für die Wertberechnung zwischen Verlust und Beschädigung differenziert. Ist ein Verlust eingetreten, ist der Wert des Gutes bei Übernahme zur Beförderung zu ersetzen. Bei einer Beschädigung ist der Unterschied zwischen dem Wert des unbeschädigten Gutes bei Übernahme zur Beförderung und dem Wert zu ersetzen, den das beschädigte Gut bei der Übernahme gehabt hätte. Dabei wird vermutet, dass die zur Schadensminderung und Schadensbehebung aufzuwendenden Kosten dem vorgenannten zu ermittelnden Unterschiedsbetrag entsprechen. Für die Bestimmung des Werts ist zunächst der Marktpreis und im Übrigen der Wert von Gütern gleicher Art und Beschaffenheit maßgeblich. Bei einem Verkauf des Guts unmittelbar vor Beförderung wird vermutet, dass der in der Rechnung der Verkäuferin bzw. des Verkäufers ausgewiesene Kaufpreis abzüglich darin enthaltener Beförderungskosten der Marktpreis ist. Die Schlichtungsstelle Post erreichten im Berichtszeitraum wiederholt Fälle, in denen die Antragstellerinnen und Antragsteller auch bei gebrauchten Sendungsinhalten den Neupreis für die geltend gemachte Forderung zugrunde legten. Eine Berücksichtigung von Alter und Zustand des Sendungsgegenstandes im Zeitpunkt der Übergabe zur Beförderung fand hingegen oftmals nicht statt..

Beispiel für die Ermittlung des konkreten Schadens

Der Schlichtungsstelle Post lag im Jahr 2021 der Antrag einer Postkundin vor, die Schadensersatz für eine von ihr versendete und auf dem Transportweg beschädigte Sendung begehrte. Das Paket enthielt ein gebrauchtes, sieben Jahr altes E-Bike. Die Antragstellerin machte Schadensersatz in Höhe von über 3.000 Euro geltend und bezog sich dabei auf den Wiederbeschaffungswert eines vergleichbaren neuen E-Bikes. Die Antragsgegnerin lehnte die Erstattung des geltend gemachten Betrags ab und bezog sich dabei auf die ihrer Ansicht nach nicht ausreichende Verpackung und das Alter des E-Bikes. Zwischen den Parteien konnte dennoch eine gütliche Einigung im Wege des Schlichtungsverfahrens gefunden werden. Die Antragsgegnerin erklärte sich bereit, den in ihren AGB festgelegten Haftungshöchstbetrag in Höhe von 500 Euro an die Antragstellerin zu erstatten.

4.6 Haftungsfragen bei grenzüberschreitenden Sendungen

Besondere Haftungsfragen stellten sich auch im Zusammenhang mit der Beförderung von internationalen Sendungen. Während die Postdienstleister in ihren AGB für verschiedene Sendungsarten eigene Haftungsregelungen bei grenzüberschreitenden Beförderungsverträgen festlegen, sind die frachtrechtlichen Regelungen des HGB oftmals nicht einschlägig. Welche Regelungen neben den jeweiligen AGB der Postdienstleister im Einzelfall Anwendung finden, richtet sich danach, welcher Postdienstleister die Sendung befördert und in welchen Ländern Versand und Empfang stattfindet. Die Haftungsregelungen in den AGB der Postdienstleister unterscheiden sich dabei, je nachdem ob es sich um eine nationale oder internationale Sendung handelt, bei gleichbleibender Sendungsart teilweise erheblich.

Beispiel für abweichende Haftungsregelungen in AGB bei grenzüberschreitenden Sendungen

Der Schlichtungsstelle Post lag im Jahr 2021 der Antrag einer Postkundin vor, die Schadensersatz für zwei von ihr versendete und verloren gegangene Einschreibesendungen begehrte. Die Antragstellerin gab an, jeweils 100 Euro Bargeld in den Einschreibesendungen ins Ausland versandt zu haben. Der Postdienstleister trug im Schlichtungsverfahren vor, eine Haftung sei aufgrund des Bargeldversands ins Ausland nach seinen AGB ausgeschlossen. Während im Inland bei entsprechender Zusatzoption Bargeld bis zu einem Betrag in Höhe von 100 Euro von der Haftung im Verlustfall umfasst sei, gelte dies nicht bei einem Versand ins Ausland. Gleichwohl konnte im Schlichtungsverfahren eine vergleichsweise Lösung gefunden werden.

4.7 Schlichtungshindernis durch fehlende Möglichkeit zur Durchsetzung der Teilnahmepflicht

Bis zur Postgesetznovelle im März 2021 war die Teilnahme am Schlichtungsverfahren freiwillig. Wegen der vielfach fehlenden Teilnahmebereitschaft der Postdienstleister konnte eine Schlichtung oftmals nicht durchgeführt werden. Daher hatte sich die Schlichtungsstelle Post in der Vergangenheit wiederholt für die Aufnahme einer Teilnahmepflicht in das Postgesetz ausgesprochen. Aufgrund der nunmehr geregelten Teilnahmepflicht bei der Antragstellung durch Verbraucherinnen und Verbraucher ist die Durchführung eines Verfahrens in entsprechenden Fällen grundsätzlich jedenfalls möglich. Ein Großteil der Postdienstleister kommt dieser Teilnahmepflicht nach und setzt sich in den Schlichtungsverfahren mit dem Anliegen der Antragstellerinnen und Antragsteller auseinander.

In einigen Fällen konnte ein Schlichtungsverfahren im Berichtszeitraum trotz Teilnahmepflicht jedoch nicht durchgeführt werden, weil es an der Erreichbarkeit von bestimmten Postdienstleistern und einer Möglichkeit zur Durchsetzung der Teilnahmepflicht mangelte. Beispielsweise wurde in einigen Fällen über einen längeren Zeitraum eine Kontaktadresse für die notwendige Korrespondenz in Schlichtungsverfahren nicht bekannt gegeben. In anderen Fällen fehlte es an einer zustellfähigen Adresse des Postdienstleisters. Auch gab es Verfahren, die aufgrund der zwischenzeitlich eingetretenen Insolvenz des Postdienstleisters nicht fortgesetzt wurden. Aufgrund der fehlenden gesetzlichen Möglichkeiten zur Durchsetzung der Teilnahmepflicht ist die Schlichtungsstelle Post in entsprechenden Fällen gehindert, ein Schlichtungsverfahren durchzuführen und eine Konfliktlösung im Wege der Schlichtung zu begleiten. In diesen Fällen forderte die Schlichtungsstelle Post die Postdienstleister – wenn nötig auch mehrfach – auf, die gesetzlichen Regelungen zur Teilnahmepflicht einzuhalten und an einer zügigen Verfahrensabwicklung aktiv mitzuwirken. Oftmals konnten die Schlichtungsstelle die betroffenen Postdienstleister durch die wiederholten Kontaktaufnahmen schlussendlich noch zu einer Teilnahme am Verfahren bewegen.

5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten

Die von den Antragstellerinnen und Antragstellern geschilderten Sachverhalte weisen oftmals wiederkehrende Problemstellungen auf. Daher informiert die Schlichtungsstelle Post über Empfehlungen zur Vermeidung und Beilegung von Streitigkeiten. Oftmals können sich Postkundinnen und Postkunden bei den Postdienstleistern in einer Filiale oder auf der Internetseite über zu beachtende Besonderheiten bei der Beförderung von Postsendungen informieren.

5.1 Vorgaben des Postdienstleisters zum Sendungsinhalt

Vor der Übergabe der Sendung an den Postdienstleister sollten sich die Kundinnen und Kunden über die Vorgaben des Postdienstleisters zum Sendungsinhalt informieren. Die Postdienstleister schließen nicht nur bestimmte Güter von der Beförderung aus (sog. Verbotsgüter), sondern begrenzen auch häufig den Wert der konkreten Einzelsendung (z. B. auf 500 Euro pro Paket). Bei einer Nichtbeachtung dieser Vorgaben müssen Kundinnen und Kunden damit rechnen, dass der Postdienstleister bei Verlust oder Beschädigung nur eine eingeschränkte Haftung anerkennt oder eine Haftung insgesamt ablehnt. Informationen zum zulässigen Sendungsinhalt können den AGB der Postdienstleister entnommen werden. Bei Unsicherheiten über die Zulässigkeit des Sendungsinhalts empfiehlt es sich, neben den AGB auch die Internetseiten oder weiteres Informationsmaterial des jeweiligen Postdienstleisters zu Rate zu ziehen.

5.2 Wahl der richtigen Sendungsform

Die Schlichtungsstelle Post rät dazu, sich über die geeignete Sendungsform zu informieren. Die Wahl sollte dabei abhängig vom Inhalt und dem Wert der Sendung getroffen werden. Hierbei ist darauf zu achten, dass sich die AGB der Postdienstleister je nach Sendungsform erheblich unterscheiden können. Insbesondere die jeweiligen Haftungsregelungen der Postdienstleister im Fall von Beschädigung, Verlust oder Entwendung sollten unbedingt Beachtung finden. Außerdem sollten mögliche Zusatzleistungen (z. B. Versicherung) ggf. in Betracht gezogen werden.

5.3 Dokumentation des Versendungsvorgangs

Streitigkeiten über die im Einzelfall vorgenommene Art und Weise der Verpackung des Sendungsinhalts führen häufig zu weiteren Beweisschwierigkeiten. Die Schlichtungsstelle Post empfiehlt daher, eine sendungsabhängige angemessene Verpackung sowie eine ausreichende Dokumentation (z. B. Fotos) über die Verpackung und den Versendungsvorgang vorzunehmen.

5.4 Wertnachweise aufbewahren

Weitere Beweisprobleme können entstehen, wenn im Schadensfall kein geeigneter Nachweis über den Wert des Sendungsinhalts bereitgestellt werden kann. Es empfiehlt sich daher, Dokumente, die einen Aufschluss über den Wert des Sendungsgegenstandes geben können (z. B. Rechnung), aufzubewahren.

5.5 Sendungen mit Auslandsbezug

Im Jahr 2021 haben die Auswirkungen des Brexit und der Wegfall der bisherigen Freigrenze der Einfuhrumsatzsteuer in Höhe von 22 Euro zu Änderungen für Verbraucherinnen und Verbraucher geführt. Bei Sendungen mit Auslandsbezug sollten im Vorfeld Informationen zu möglichen Zoll- und Bearbeitungsgebühren sowie gegebenenfalls anfallender Einfuhrumsatzsteuer eingeholt werden. Zudem

sollten sich Postkundinnen und Postkunden im Vorfeld über etwaige Besonderheiten der Haftung des Postdienstleisters wegen des grenzüberschreitenden Sachverhalts informieren.

5.6 Einbindung der Schlichtungsstelle

Postkundinnen und Postkunden können für eine außergerichtliche Streitbeilegung einen Antrag auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle Post einreichen. Voraussetzung für ein Schlichtungsverfahren ist u. a., dass zuvor erfolglos der Versuch einer Einigung mit dem Postdienstleister unternommen wurde. Über die weiteren Verfahrensvoraussetzungen informiert die Schlichtungsstelle Post auf ihrer Internetseite. Für eine möglichst zügige und effiziente Bearbeitung des Schlichtungsantrags werden Betroffene gebeten, das eigens für die Antragstellung erstellte Online-Formular zu nutzen. Dieses ist ebenfalls auf der Internetseite der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur hinterlegt und bietet zudem die Möglichkeit, dem Antrag alle nötigen Nachweise beizufügen.

6 Ausblick

Die Schlichtungsstelle Post leistete im Jahr 2021 einen weiteren Beitrag zur Stärkung der Rechte von Postkundinnen und Postkunden auf dem Gebiet der außergerichtlichen Streitbeilegung. Während bereits in den vergangenen Jahren die Antragszahlen stetig angestiegen waren, wurden für das Jahr 2021 die höchsten Antragszahlen (3.752 Anträge) seit Errichtung der Schlichtungsstelle Post sowie eine Verdoppelung der Antragszahlen im Vergleich zum Vorjahr (1.861) verzeichnet.

Aufgrund der seit März 2021 gesetzlich verankerten Teilnahmepflicht bei der Antragstellung von Verbraucherinnen und Verbrauchern wurde eine entscheidende Stärkung der Verbraucherinnen- und Verbraucherrechte erreicht. Während eine Teilnahmebereitschaft zuvor aufgrund der Freiwilligkeit in einem Großteil der Fälle von den Postdienstleistern verneint wurde und ein Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt werden konnte, findet nunmehr in den meisten Fällen eine inhaltliche Auseinandersetzung mit dem Anliegen der Verbraucherinnen und Verbraucher in einem Schlichtungsverfahren statt.

Die bereits im Jahr 2020 aufgrund der Corona-Pandemie von den Postdienstleistern etablierten Änderungen bei der Beförderung von Postsendungen wurden auch im Jahr 2021 coronabedingt aufrechterhalten. Die kontaktlose Zustellung wurde zur weiteren Einschränkung des Infektionsgeschehens im Berichtszeitraum beibehalten. Zudem hat die Corona-Pandemie auch im Jahr 2021 erneut zu weiter steigenden Paketzahlen beigetragen. Für das Jahr 2022 rechnet die Schlichtungsstelle Post mit einer Fortsetzung der steigenden Paketmengen aufgrund des nicht abreißenden boomenden Onlinehandels.

Die Schlichtungsstelle Post wird auch im neuen Jahr zwischen den verschiedenen Interessen von Postkundinnen bzw. Postkunden und Postdienstleistern vermitteln. Auf der Internetseite der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur finden sich umfassende Informationen über das Schlichtungsverfahren. Dort werden auch ein Online-Antragsformular sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen bereitgestellt. Zudem veröffentlicht die Bundesnetzagentur auf ihrer Internetseite aktuelle Postthemen. Ob sich der Trend steigender Antragszahlen weiter fortsetzen wird, ist maßgeblich von dem Erfolg des Einigungsversuchs mit dem betroffenen Postdienstleister abhängig, der einer Schlichtung zwingend vorausgehen muss. Die Postdienstleister können mit einem eigenen erfolgreichen Beschwerdemanagement maßgeblich zur Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden beitragen.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 - 2021	7
Abbildung 2: Antragstellung 2019 - 2021 nach Monaten	8
Abbildung 3: Antragstellerin / Antragsteller 2019- 2021	8
Abbildung 4: Wohnsitz Antragstellerin / Antragsteller 2020 und 2021	9
Abbildung 5: Antragsgründe 2020 und 2021	10
Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2020 und 2021	10
Abbildung 7: Anträge nach E-Commerce/ kein E-Commerce 2019 - 2021	11
Abbildung 8: Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2020 und 2021	12
Abbildung 9: Zulässige Anträge nach Postdienstleister 2021	12
Abbildung 10: Auswertung Schlichtungsvorgänge 2021	13
Abbildung 11: Zulässige Schlichtungsvorgänge 2021	14
Abbildung 12: Abschließende Auswertung Schlichtungsvorgänge 2020	14

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
bzw.	beziehungsweise
d. h.	das heißt
EU	Europäische Union
HGB	Handelsgesetzbuch
i. S. d.	im Sinne des
i. V. m.	in Verbindung mit
u. a.	unter anderem
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

Tel. +49 228 14-2222

Fax +49 228 14-6775

Stand

Januar 2022

Druck

Bundesnetzagentur

Text und Grafiken

Referat 318 – Universaldienst, Verbraucherfragen und Schlichtungsstelle Postbereich, Qualitätsmessungen

Bildnachweis Titelblatt

Adobe Stock 277600617 New Africa

**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