

SCHLICHTUNGSSTELLE POST

Tätigkeitsbericht 2022



Bundesnetzagentur

Schlichtungsstelle Post Tätigkeitsbericht

2022

Bericht gemäß § 34 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) und
§ 4 Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV)

Berichtszeitraum: 1. Januar 2022-31. Dezember 2022

Stand: Januar 2023

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

Referat 523

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Tel.: +49 228 14-0

Fax: +49 228 14-8872

E-Mail: info@bnetza.de

Vorwort

Die Bundesnetzagentur steht auch im Postsektor für einen starken Verbraucherschutz.

Postunternehmen befördern in Deutschland jährlich mehrere Milliarden Postsendungen.

Wird eine Postsendung beschädigt, geht sie verloren oder läuft bei der Postbeförderung sonst etwas schief, fühlt sich die Kundin oder der Kunde dem Postunternehmen gegenüber oftmals ausgeliefert, weil dieses als unnahbar oder zu mächtig erscheint.

Können sich die Vertragsparteien nicht einigen, haben Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, sich an die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur zu wenden. Als Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes wirkt die Schlichtungsstelle Post auf eine gütliche Einigung hin und bietet im Schlichtungsverfahren beiden Parteien ein Forum, in dem alle für die Streitbeilegung erheblichen Faktoren wechselseitig dargelegt werden können. Dies schafft Transparenz und im günstigsten Fall auch Verständnis für die Belange der jeweils anderen Seite. Diesen Prozess hat die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur im Jahr 2022 über 3150-mal inhaltlich unabhängig und unparteiisch moderiert.

Mit der Änderung des Postgesetzes im Jahr 2021 können sich Postunternehmen dem Schlichtungsverfahren in den meisten Fällen nicht mehr entziehen. Setzt eine Verbraucherin oder ein Verbraucher das Schlichtungsverfahren mit einem Schlichtungsantrag in Gang, so ist das Postunternehmen zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet. Die im Juli 2022 in Kraft getretene Post-Schlichtungsverordnung präzisiert diese Teilnahmepflicht und weitere Vorgaben zum Verbraucherschutz.

Im Berichtsjahr 2022 wurde die Schlichtungsstelle Post in die neu eingerichtete Verbraucherschutzabteilung der Bundesnetzagentur eingegliedert. Hierdurch wurde der Verbraucherschutz durch die Bundesnetzagentur auch im Postsektor erheblich gestärkt. Der nun vorliegende Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur für das Jahr 2022 belegt dies eindrucksvoll.



Barbie Haller

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

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
Inhaltsverzeichnis.....	6
1 Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur	7
2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens.....	8
3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2022	9
3.1 Schlichtungsanträge 2022.....	9
3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2022	11
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2022.....	15
4 Häufige Problemstellungen.....	18
4.1 Häufige Problemkonstellationen bei in Verlust geratenen Sendungen.....	18
4.1.1 Haftungsfragen bei Einlieferungen von Sendungen in Packstationen.....	18
4.1.2 Haftungsrisiken bei Ablagevereinbarungen.....	18
4.1.3 Haftungsfragen bei kontaktlosen Zustellungen	19
4.2 Haftungsfragen bei Beschädigungsfällen	19
4.3 Haftungsausschlüsse bei bestimmten Sendungsformen	20
4.4 Haftungsbeschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenze ...	20
4.5 Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden und Ermittlung des konkreten Schadens.....	21
4.6 Haftungsfragen bei grenzüberschreitenden Sachverhalten	22
4.7 Schlichtungshindernis durch fehlende Möglichkeit zur Durchsetzung der Teilnahmepflicht.....	22
5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. Beilegung von Streitigkeiten.....	24
5.1 Vorgaben des Postdienstleisters zum zulässigen Sendungsinhalt.....	24
5.2 Wahl der richtigen Sendungsform.....	24
5.3 Wahl der richtigen Verpackung und Dokumentation des Versendungsverganges	24
5.4 Wertnachweise und Belege über die Einlieferung der Sendung aufbewahren	24
5.5 Einbindung der Schlichtungsstelle	25
6 Ausblick	26
Abbildungsverzeichnis	27
Abkürzungsverzeichnis.....	28
Impressum.....	29

1 Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG und gehört damit zu den von der Europäischen Kommission anerkannten Streitbeilegungsstellen im Europäischen Wirtschaftsraum. Seit diesem Berichtsjahr ist die Schlichtungsstelle Post in einer eigenen Verbraucherschutzabteilung in der Bundesnetzagentur angesiedelt.

Die Schlichtung dient der außergerichtlichen Streitbeilegung und stellt eine kostengünstige Alternative zu Gerichtsverfahren dar. Die Verfahren vor der Schlichtungsstelle Post sind für beide Parteien kostenfrei. Lediglich die eigenen Kosten sind von der jeweiligen Partei selbst zu tragen. Ziel der Schlichtung ist ein für alle zufriedenstellendes Ergebnis zur endgültigen Beilegung des Streitfalls.

Bereits seit Inkrafttreten der Postdienstleistungsverordnung (PDLV) im Jahr 2001 führt die Schlichtungsstelle Post bei Streitfällen zwischen Postdienstleistern und ihren Kundinnen und Kunden Schlichtungsverfahren durch.

Seit 2016 werden verbraucherschützende Regelungen für das Verfahren und die Organisation der Schlichtungsstelle Post durch das VSBG vorgegeben. Außerdem legt das Postgesetz (PostG) weitere Einzelheiten für das Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle Post fest. Weitere Regelungen, die für das Verfahren relevant sein können, sind in der PDLV enthalten.

Durch die Postgesetznovelle im Jahr 2021 haben die Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern und das Instrument der außergerichtlichen Streitbeilegung eine deutliche Stärkung erfahren. Die Postdienstleister sind seitdem verpflichtet, an den Verfahren vor der Schlichtungsstelle Post teilzunehmen, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher einen Schlichtungsantrag stellen.

Aufgrund der vorgenannten Anpassung des Postgesetzes konnte auch das Verfahren und der Aufbau der Schlichtungsstelle Post in einer eigenen Rechtsverordnung geregelt werden. Hierzu ist im Juli 2022 die neue Post-Schlichtungsverordnung (PostSchliV) in Kraft getreten, die die bisherige Verfahrensordnung ablöst. Die Vorgaben des VSBG und des PostG zu Verbraucherschutz, Verfahren und Aufbau einer behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle sind in der PostSchliV umgesetzt worden.

Weitere Informationen zur Schlichtungsstelle Post und zum Schlichtungsverfahren sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht. Dort sind neben Angaben zu notwendigen Verfahrensvoraussetzungen auch Antworten zu häufig gestellten Fragen (FAQ) hinterlegt.

Aktuelle Informationen und das Online-Antragsformular sind unter

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

Die Anschrift lautet:

Bundesnetzagentur, Schlichtungsstelle Post, Referat 523, Postfach 8001, 53105 Bonn.

2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens

In Fällen von Verlust, Beschädigung oder Entwendung von Postsendungen und bei der Verletzung eines Rechts aus der PDLV können Kundinnen und Kunden von Postdienstleistern einen Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle Post einreichen. Antragsberechtigt sind sowohl Absenderinnen und Absender als auch Empfängerinnen und Empfänger von Postsendungen. Der Antrag kann über die Internetseite, per E-Mail, als Brief oder Fax bei der Schlichtungsstelle Post eingereicht werden.

Das von der Schlichtungsstelle Post zur Verfügung gestellte Antragsformular fragt die für das Verfahren relevanten Informationen ab. Mit dem Antragsformular werden die Antragstellerinnen und Antragsteller beispielsweise gebeten, Angaben zu einem notwendigen Einigungsversuch mit dem Postdienstleister, der Schadenshöhe und der Erlaubnis zur Weitergabe der eingereichten Unterlagen an den Postdienstleister zu machen.

Nach Eingang des Schlichtungsantrags prüft die Schlichtungsstelle Post, ob alle Zulässigkeitsvoraussetzungen vorliegen und der Antrag vollständig ist. Sind diese Voraussetzungen erfüllt, wird der Antrag dem betroffenen Postdienstleister als Antragsgegner weitergeleitet und eine Stellungnahme zu dem Sachverhalt eingefordert.

Wenn der Antrag von einer Verbraucherin oder einem Verbraucher gestellt wird, ist der Postdienstleister verpflichtet, an dem Verfahren teilzunehmen. Im Übrigen ist die Schlichtung im Postbereich ein freiwilliges Verfahren.

Im Schlichtungsverfahren sind beide Parteien berechtigt, ihre Sicht der Dinge darzulegen und relevante Unterlagen hierzu einzureichen. Oftmals kann bereits während dieses Austauschs von Stellungnahmen unter Vermittlung der Schlichtungsstelle Post eine Einigung zwischen den Parteien herbeigeführt werden. In manchen Fällen wird erst während des Verfahrens ein Ausschlussgrund für die weitere Durchführung des Verfahrens bekannt, sodass das Verfahren beendet werden muss. Wird im Laufe des Verfahrens noch keine Einigung erreicht, bewertet die Schlichtungsstelle Post den Sachverhalt und unterbreitet einen Vorschlag für eine gütliche Beilegung der Streitigkeit. Dabei werden die vorgebrachten Argumente und Unterlagen unter Berücksichtigung der Sach- und Rechtslage abgewogen. Der Einigungsvorschlag soll den Parteien innerhalb von 90 Tagen nach Eingang aller relevanten Informationen und Unterlagen übermittelt werden. Die Parteien sind nicht verpflichtet, einen Einigungsvorschlag der Schlichtungsstelle Post anzunehmen. Akzeptieren sie den Vorschlag, kommt eine bindende Abrede zwischen beiden Seiten zustande.

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

3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2022

Die Auswertung der Schlichtungsvorgänge für das Jahr 2022 zeigt, dass sich die Antragszahlen auf hohem Niveau eingependelt haben. Das Bedürfnis von Postkundinnen und Postkunden an einer außergerichtlichen Streitbeilegung ist nach wie vor sehr hoch. Mit 3.180 Schlichtungsanträgen gab es zwar etwa 15 Prozent weniger Anträge als im Jahr 2021 (3.752), die Antragszahlen liegen aber immer noch deutlich über den Vorjahreszahlen.

3.1 Schlichtungsanträge 2022

Insgesamt gingen im Berichtsjahr 2022 bei der Schlichtungsstelle Post 3.180 Schlichtungsanträge ein. Das ist ein Rückgang von 15,25 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Der in dem Bericht verwendete Begriff des Schlichtungsantrags umfasst sowohl förmliche Anträge, bei welchen das von der Schlichtungsstelle standardisierte Antragsformular genutzt wurde, als auch sonstige Eingaben. Diese werden in der Statistik gemeinsam erfasst. Bei den sonstigen Eingaben handelt es sich um Schlichtungsvorgänge, in denen ein formaler Schlichtungsantrag nach Korrespondenz mit der Schlichtungsstelle Post nicht gestellt wurde.

Schlichtungsanträge 2014 - 2022

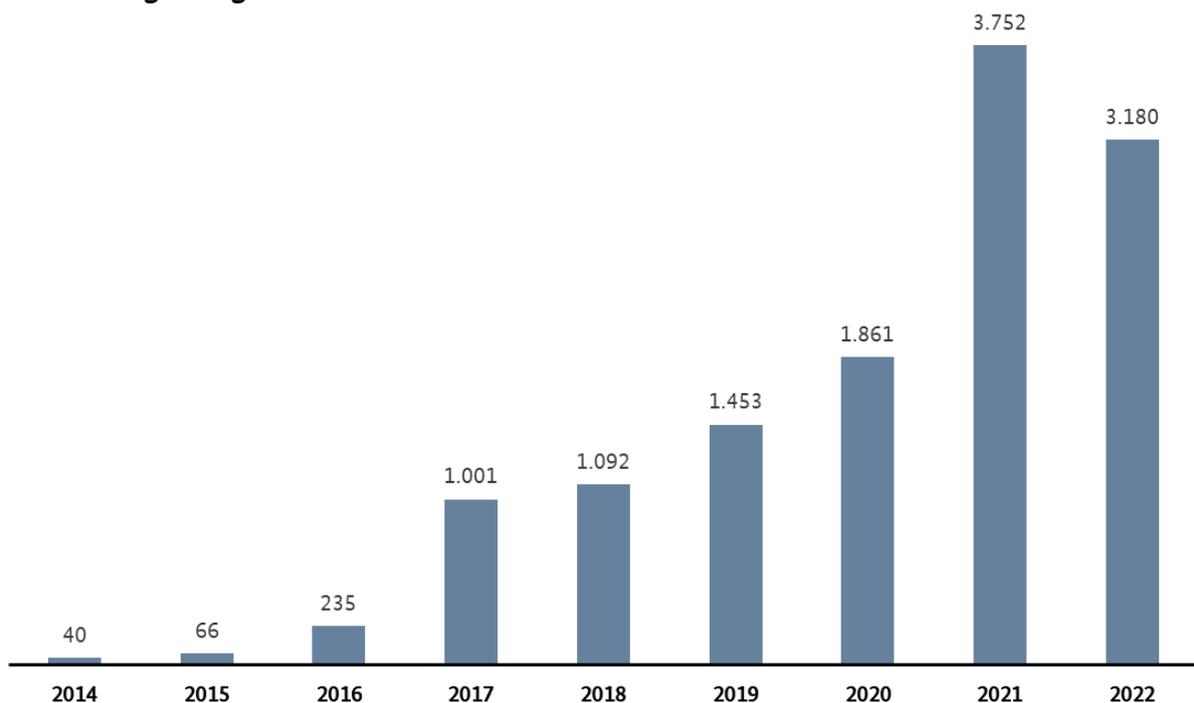


Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 bis 2022

Im Monatsvergleich gingen im Februar 2022 mit elf Prozent und im März 2022 mit 10,6 Prozent die meisten Anträge ein. Der antragsschwächste Monat war der Juli mit 6,3 Prozent. Der rechnerische Durchschnittswert liegt bei etwa 8,3 Prozent. Im Vergleich mit dem Jahr 2020 fällt auf, dass sich der Schwerpunkt der Antragseingänge vom 4. Quartal auf das 1. Quartal verlagert hat.

Antrageingänge 2020 - 2022 nach Monaten
in Prozent

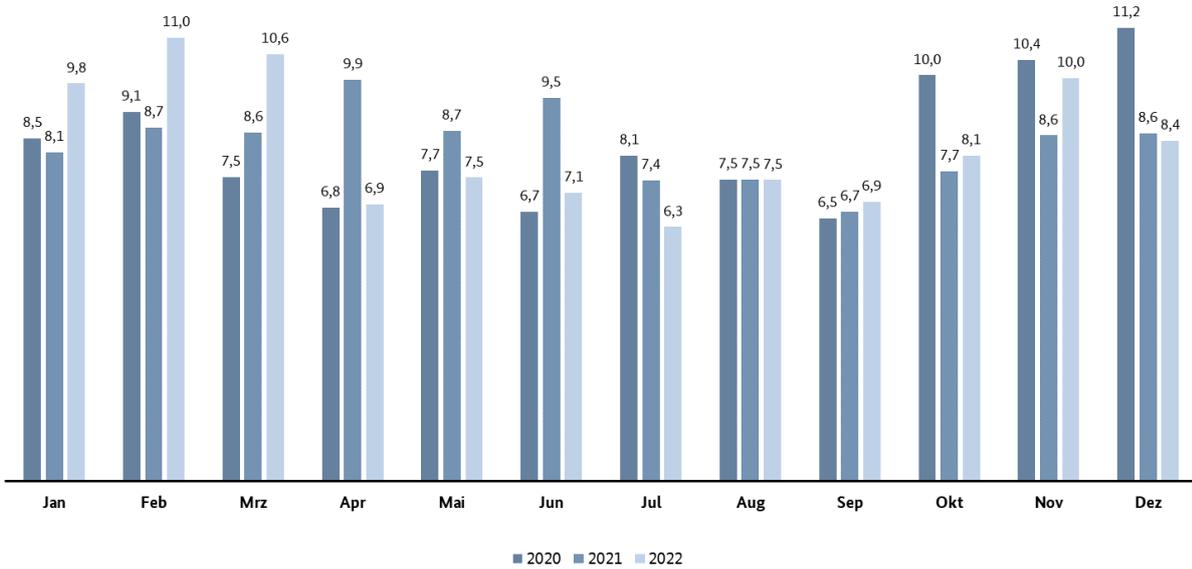


Abbildung 2: Antrageingänge 2020 bis 2022 nach Monaten

Anträge auf die Durchführung von Schlichtungsverfahren können sowohl von natürlichen Personen (in der Regel Verbraucherinnen und Verbraucher) als auch von juristischen Personen (zumeist Unternehmen) gestellt werden. Das Schlichtungsverfahren steht allen Kundinnen und Kunden von Postdienstleistern offen, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind. Im Jahr 2022 machten Anträge von Verbraucherinnen und Verbrauchern 88,5 Prozent der Anträge aus.

Ähnlich wie in den Vorjahren stellten Absenderinnen und Absender im Berichtsjahr mit rund 64 Prozent (2.025 Anträge) die Mehrheit der Antragstellerinnen und Antragsteller dar. Von Empfängerinnen und Empfängern einer Sendung kamen etwa 36 Prozent (1.155 Anträge) aller Schlichtungsanträge.

Antragstellerinnen/Antragsteller 2020 - 2022
in Prozent

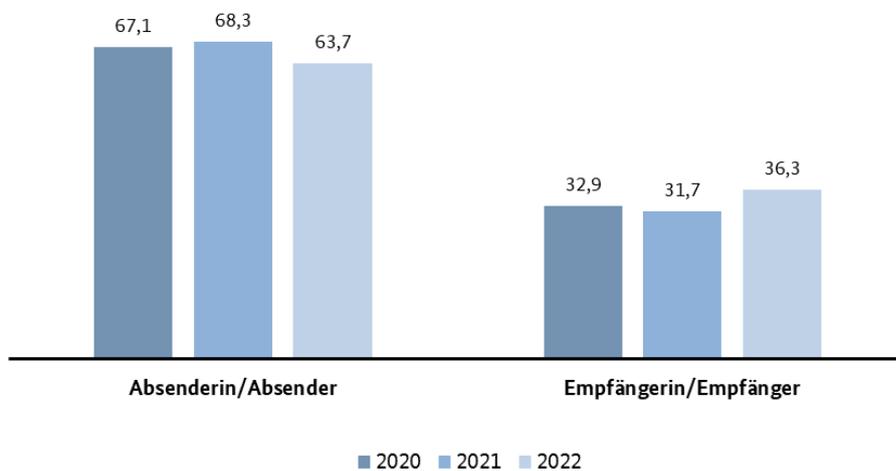


Abbildung 3: Antragstellerinnen und Antragsteller 2020 bis 2022

Wie in den Vorjahren kamen die meisten Anträge aus den bevölkerungsreichsten Bundesländern Baden-Württemberg, Bayern und Nordrhein-Westfalen (zusammen rund 47 Prozent bzw. 1.491 Anträge). Im Verhältnis zur Bevölkerungszahl (Stand Ende 2021) kam das Bundesland Berlin mit 7,9 Anträgen pro einhunderttausend Einwohner auf die meisten Anträge, gefolgt von Hamburg (6,2), Hessen (4,1), Bayern (3,9) und Schleswig-Holstein (3,8). Die wenigsten Anträge pro einhunderttausend Einwohner weist Mecklenburg-Vorpommern auf (1,8). Der Mittelwert liegt bei 3,6 Anträgen pro einhunderttausend Einwohner. Mit der Ausnahme von Berlin und Thüringen nahmen die Antragszahlen in allen Bundesländern ab. Die stärksten Rückgänge in absoluten Zahlen waren in Nordrhein-Westfalen (157 Anträge, minus 20,7 Prozent) und Niedersachsen (92 Anträge, minus 25,9 Prozent) zu verzeichnen. In Relation zum Vorjahr wiesen Mecklenburg-Vorpommern (minus 38,3 Prozent) und Brandenburg (minus 36,1 Prozent) die stärksten Abnahmen auf, wenngleich auf Grundlage niedriger absoluter Zahlen. Die Anträge aus dem Ausland nahmen etwas zu (plus 18,2 Prozent).

Wohnsitz Antragstellerin / Antragsteller 2021 und 2022
nach Bundesländern

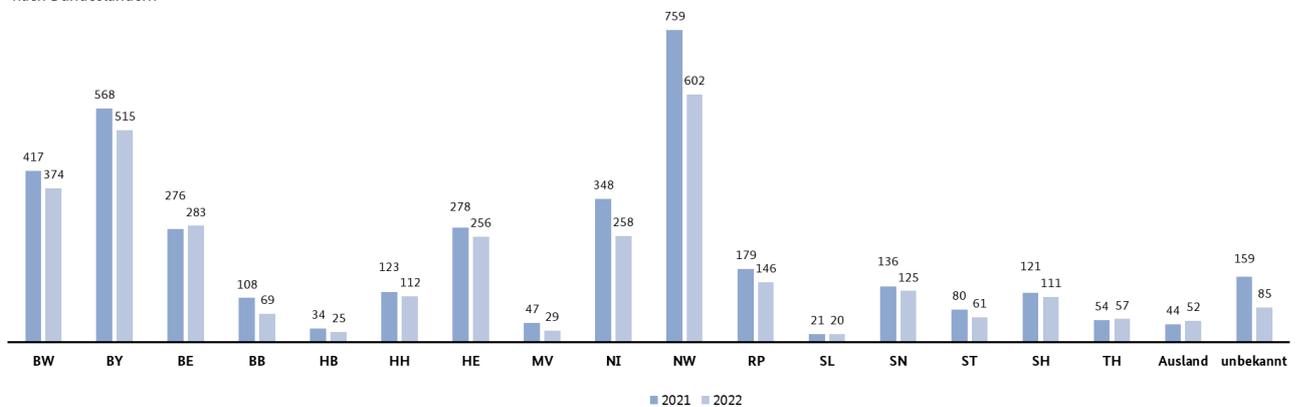


Abbildung 4: Wohnsitz Antragstellerin/ Antragsteller 2021 und 2022

3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2022

Im Jahr 2022 wurde nahezu die Hälfte der Anträge aufgrund von Verlust oder Entwendung des Sendungsinhalts gestellt (1.575 von 3.180 Vorgängen). Etwa ein Viertel der Schlichtungsbegehren entfiel auf beschädigte Sendungen (737 Vorgänge). Sonstige Antragsgründe machten in etwa ein weiteres Viertel der Anträge aus (868 Vorgänge). Sonstige Gründe für die Anrufung der Schlichtungsstelle waren u. a. zu lange Laufzeiten und Unregelmäßigkeiten bei der Zustellung. Diese Gründe sind nach den gesetzlichen Vorgaben in der Regel nicht schlichtungsfähig, weshalb die entsprechenden Anträge abgelehnt werden mussten. Ein kleinerer Teil der sonstigen Gründe bezog sich auf Tatbestände der PDLV, die grundsätzlich schlichtungsfähig sind. Dazu gehören insbesondere fehlerhaft durchgeführte Nachsendeaufträge. Die Aufteilung auf diese drei Kategorien ist ähnlich wie im Jahr 2021.

Antragsgründe 2020 - 2022 in Prozent

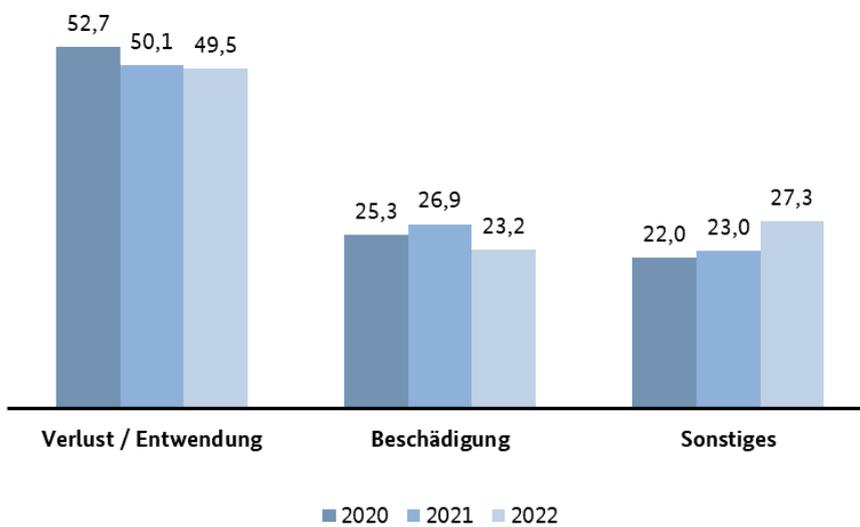


Abbildung 5: Antragsgründe 2020 - 2022

Die Postdienstleister bieten verschiedene Produkte an, für die unterschiedliche gesetzliche und vertragliche Haftungsbedingungen gelten. So schließen die Postdienstleister für normale Standardbriefe die Haftung überwiegend 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.

Die häufigsten Anlässe für Schlichtungsverfahren waren im Berichtsjahr 2022 - wie auch in den Vorjahren - Streitigkeiten bei der Paketbeförderung. Etwas mehr als 75 Prozent der eingegangenen Anträge (insgesamt 2.400) wurden aufgrund von Konflikten im Zusammenhang mit dem Versand oder Empfang von Paketsendungen gestellt. Der Anteil der Paketfälle ist etwas niedriger als im Vorjahr, als diese 80 Prozent aller Anträge ausmachten. Dagegen ist der Anteil der Anträge zu Briefbeförderungen um etwa drei Prozentpunkte gestiegen (etwas mehr als acht Prozent, 263 Anträge). Der Rest entfällt auf Einschreiben (fünf Prozent), Päckchen (etwas mehr als fünf Prozent) und sonstige Sendungsarten (sechs Prozent).

Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2020 - 2022 in Prozent

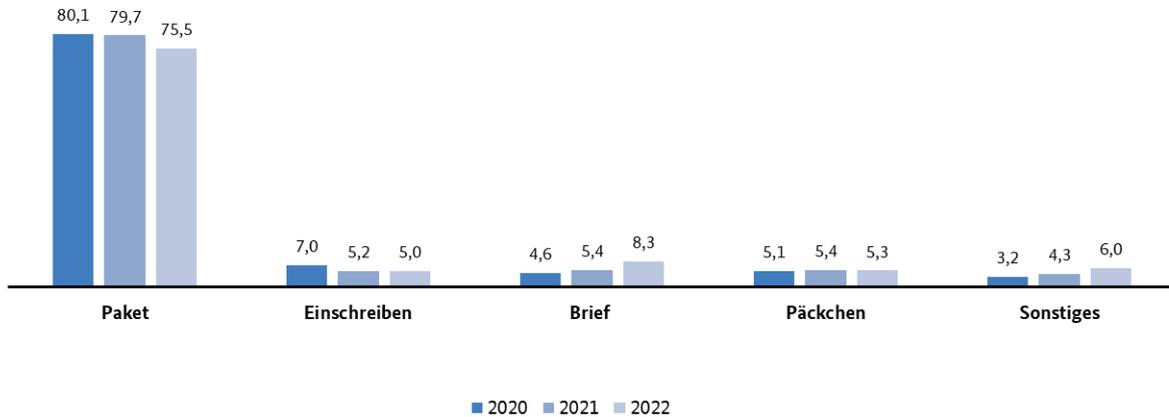


Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2020 bis 2022

Aufgrund der in den letzten Jahren zu beobachtenden starken Zunahme des Online-Versandhandels (E-Commerce) kam es tendenziell auch zu einer steigenden Zahl von Schlichtungsanträgen in diesem Bereich. Die Schlichtungsanträge, bei denen dem Versand E-Commerce zugrunde lag, haben im Jahr 2021 um 6,2 Prozentpunkte (von 36,1 auf 42,3 Prozent) zugenommen.

Aus den Zahlen für das Jahr 2022 ist jedoch eine leichte Abschwächung dieses Trends erkennbar. So lag der Anteil der Anträge aus dem Bereich des Internetversandhandels an allen Anträgen des Jahres 2022 bei 39,7 Prozent (1.264 Anträge), ein Rückgang um 2,6 Prozentpunkte im Vergleich zum Anteil des Vorjahres (42,3 Prozent). Bei einem Vergleich der absoluten Zahlen dieses Jahres mit denen des Vorjahres ist sogar eine noch stärkere Abnahme in Höhe von über 20 Prozent (1.264 zu 1.585 Anträgen) zu ermitteln. In 36,5 Prozent der Fälle des Jahres 2022 war die jeweilige Sendung nicht durch E-Commerce veranlasst.

In 23,8 Prozent der Fälle konnte aufgrund fehlender Angaben nicht erkannt werden, ob dem Antrag ein Onlinehandelsgeschäft zugrunde lag. Dies entspricht einem Anstieg um 5,4 Prozentpunkte bzw. 65 Anträgen in absoluten Zahlen. Die tendenziell zu beobachtende Abnahme von Schlichtungsanträgen im Bereich des Onlinehandels ist also mit einer gewissen Unsicherheit behaftet.

Eine Schlichtung ist ausgeschlossen, wenn auf Seiten der Absenderinnen und Absender Sondervereinbarungen mit dem Postdienstleister geschlossen wurden. Solche Sondervereinbarungen sind bei den großen Online-Händlern die Regel. Anträge aus dem Bereich des E-Commerce, die Sendungen kleiner Onlinehändler zur Grundlage haben, sind dagegen oft schlichtungsfähig, weil kleine Händler häufig die Standardprodukte der Postdienstleister nutzen.

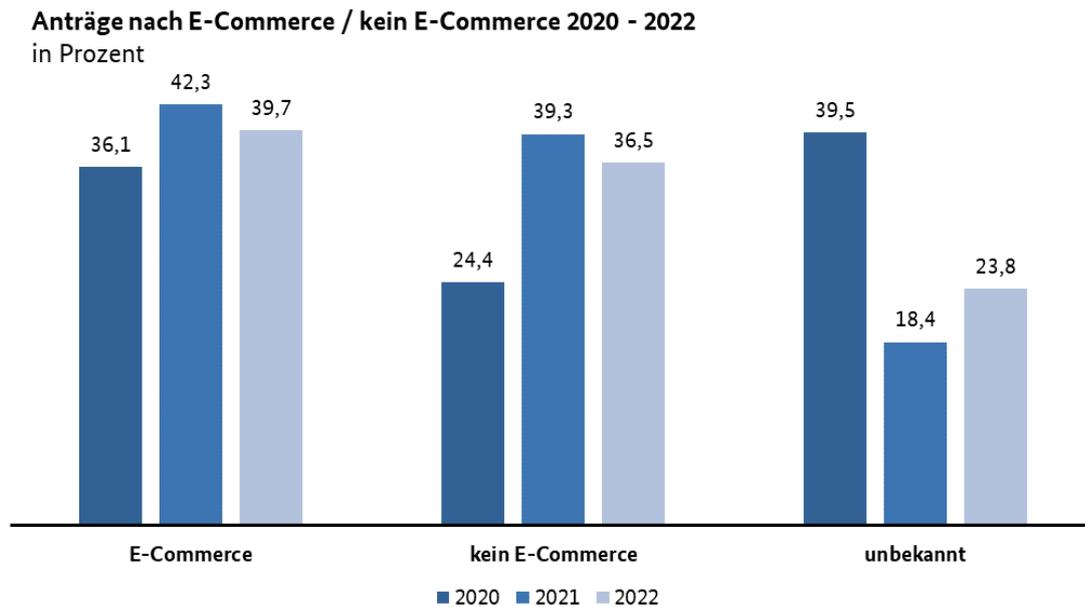


Abbildung 7: Anträge nach E-Commerce / kein E-Commerce 2020 bis 2022

Auch im Jahr 2022 waren ganz überwiegend rein innerdeutsche Sendungen Gegenstand von Schlichtungsanträgen (rund 83 Prozent bzw. 2.642 Anträge). Die übrigen 17 Prozent der Anträge betrafen Sachverhalte im grenzüberschreitenden Versand innerhalb und außerhalb der EU. Dabei ist über die letzten Jahre ein leichter Anstieg grenzüberschreitender Fälle zu beobachten. Die Zunahme internationaler Sachverhalte lag 2022 gegenüber 2021 bei insgesamt rund 23 Prozent.

Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2020 - 2022

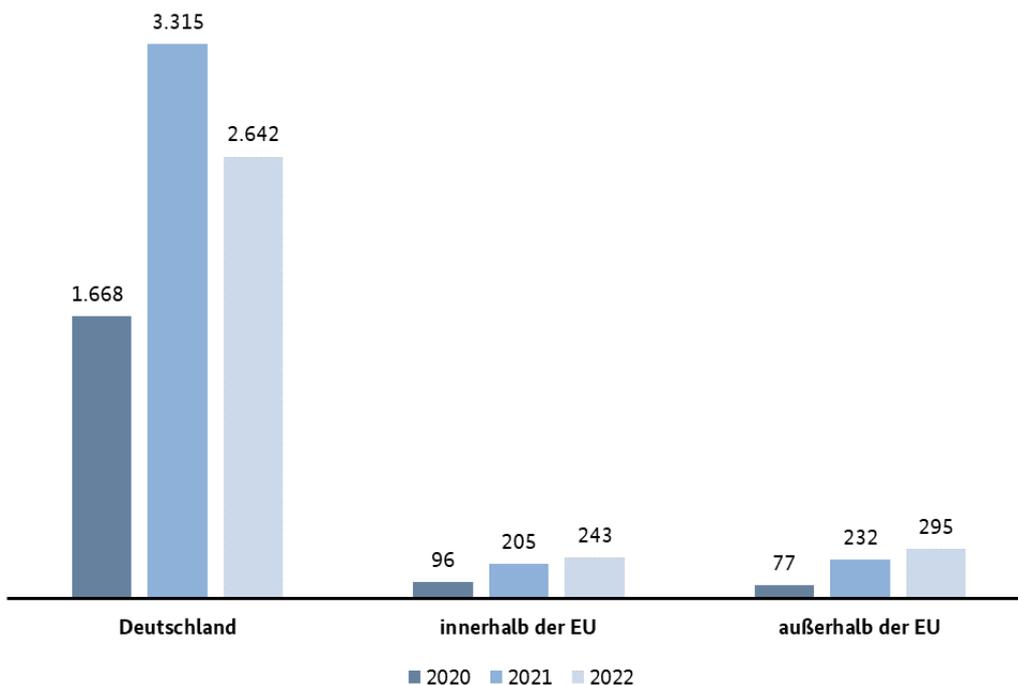


Abbildung 8: Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2020 bis 2022

Fast 81 Prozent der zulässigen Anträge (1.137) betrafen im Jahr 2022 die Deutsche Post DHL. Danach folgten Hermes mit etwa neun Prozent und die übrigen von Schlichtungsanträgen betroffenen Postdienstleister (DPD, GLS, UPS und sonstige Zustelldienste) mit jeweils weniger als fünf Prozent aller Anträge. Die Verteilung spiegelt im Wesentlichen die Marktanteile der jeweiligen Postdienstleister im Privatkundenbereich wider. Im Vergleich zum Vorjahr ist in der Verteilung eine leichte Abnahme bei Deutsche Post DHL und Hermes und eine geringe Zunahme bei den übrigen Postdienstleistern zu erkennen.

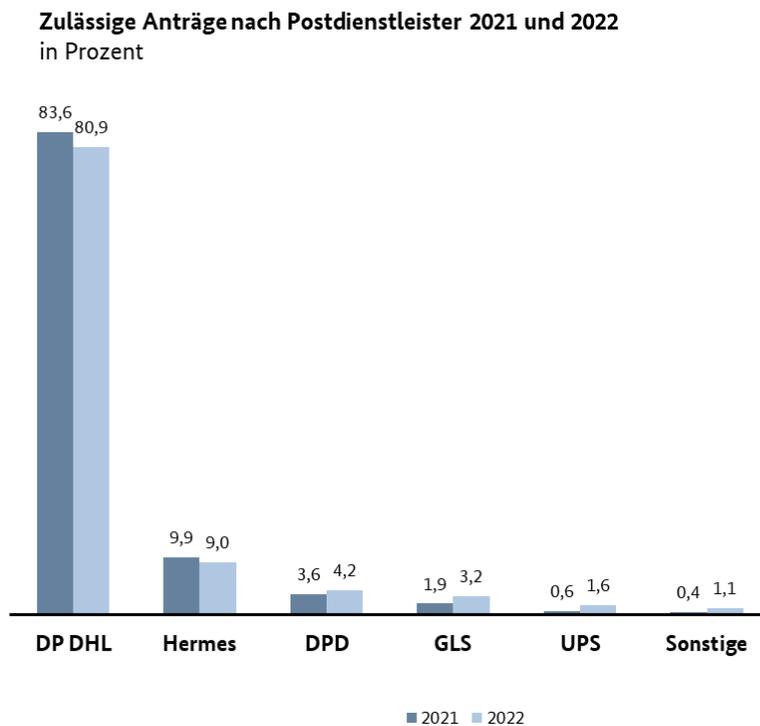


Abbildung 9: Zulässige Anträge nach Postdienstleister 2021 und 2022

3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2022

Bis zum Stichtag 31.12.2022 wurden 2.653 Anträge mit der Durchführung eines Verfahrens (zulässige Anträge, 1.406) oder mit einer Ablehnung (1.247) abgeschlossen. 257 Anträge waren zum Stichtag noch in Bearbeitung. Hinzu kamen 270 sonstige Eingaben die im vorliegenden Bericht als Anträge gewertet wurden. Dies ergibt in Summe 3.180 Schlichtungsvorgänge. In den Verfahren, in denen es zu einer Einigung kam, betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer vier Wochen.

Im Vergleich zum Vorjahr kann festgestellt werden, dass die Zahl der abgelehnten Anträge im Verhältnis zu den zulässigen Anträgen gestiegen ist. In diesen Fällen konnte ein Schlichtungsverfahren aus unterschiedlichen Gründen nicht durchgeführt werden. Oftmals fehlte es an der Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Post. In vielen Fällen handelte es sich um Schlechtleistungen der Postdienstleister, die nicht zu den schlichtungsfähigen Tatbeständen gehören, z. B. zu lange Beförderungszeiten, Zustellmängel oder Rücksendungen trotz Zustellbarkeit. In den vorgenannten Fällen lag zwar meistens auch eine Streitigkeit zwischen einem Postdienstleister und seinen Kundinnen und Kunden vor, mangels gesetzlicher Grundlage konnten diese Streitgegenstände aber nicht von der Schlichtungsstelle Post behandelt werden.

1.406 Anträge waren zulässig. 63 Prozent dieser Verfahren endeten mit einer gütlichen Einigung. In nur einem Prozent der Fälle konnte eine Einigung trotz Schlichtungsvorschlags nicht herbeigeführt werden. In 26 Prozent der Fälle wurden die Anträge zurückgezogen, bei 10 Prozent lehnte der Postdienstleister eine Mitwirkung ab. Hierbei handelt es sich um Anträge von Antragstellerinnen und Antragstellern, die gewerblich bzw. in Ausübung einer selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelten. Gegenüber diesen Antragstellerinnen und Antragstellern ist die Mitwirkung der Postdienstleister am Schlichtungsverfahren freiwillig.

Schlichtungsvorgänge 2022

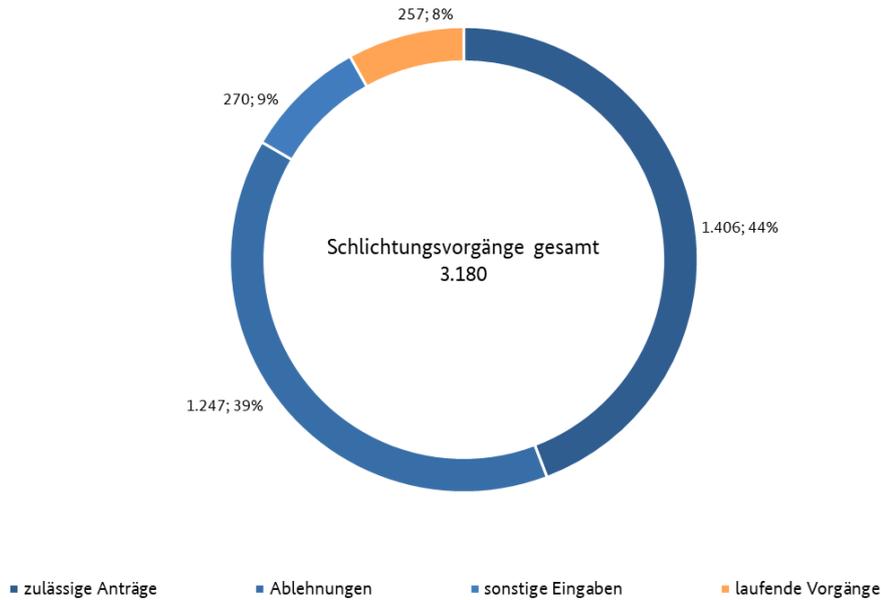


Abbildung 10: Schlichtungsvorgänge des Jahres 2022 insgesamt

Zulässige Schlichtungsvorgänge 2022

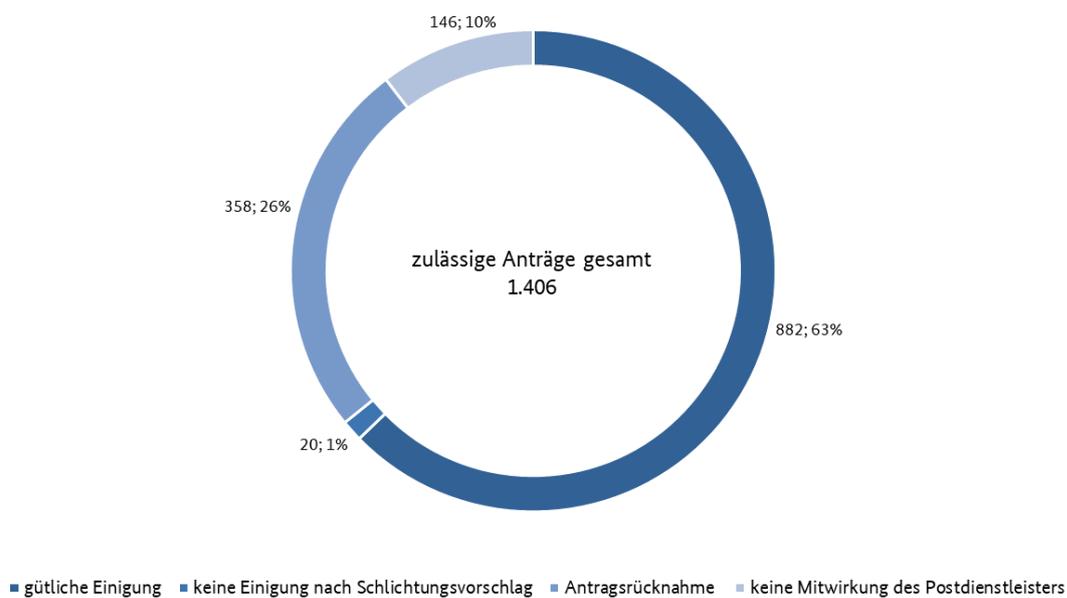


Abbildung 11: Zulässige Schlichtungsvorgänge 2022

Die folgende Darstellung zeigt die abschließende Auswertung der Schlichtungsvorgänge des Jahres 2021. Zum Jahreswechsel 2021/2022 befanden sich noch 357 Vorgänge in Bearbeitung. Diese hat die Schlichtungsstelle Post im Laufe des Berichtszeitraums abgeschlossen.

Abschließende Auswertung Schlichtungsvorgänge 2021

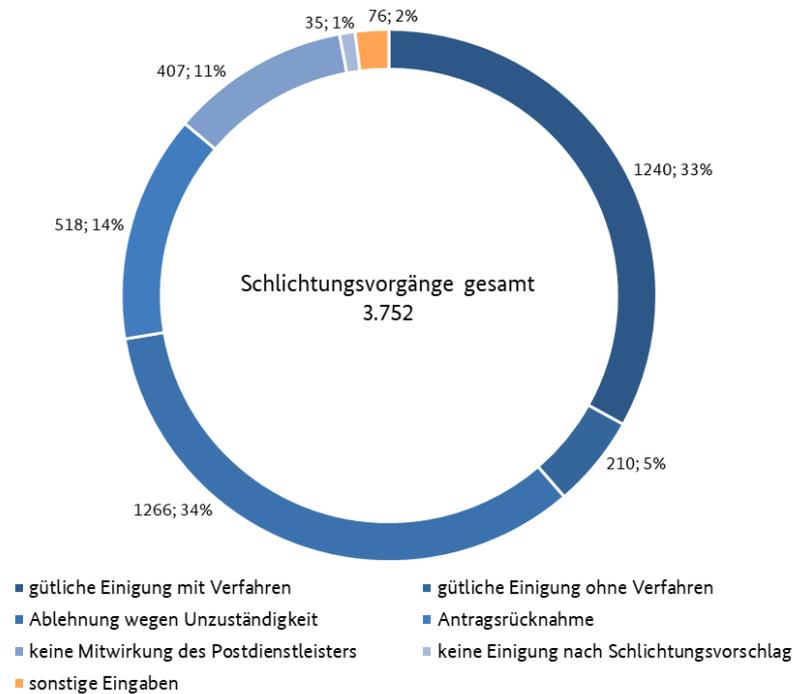


Abbildung 12: Abschließende Auswertung Schlichtungsvorgänge 2021

4 Häufige Problemstellungen

Die weit überwiegende Mehrheit der Schlichtungsanträge betraf auch in diesem Berichtsjahr Haftungsfragen in Fällen von Verlust und Beschädigungen von Postsendungen. Entscheidend für eine mögliche Haftung des Postdienstleisters sind in diesen Fällen die vertraglichen Vereinbarungen und die regelmäßig in den Beförderungsvertrag einbezogenen AGB des Postdienstleisters. Auch die frachtrechtlichen Regelungen des Handelsgesetzbuches (HGB) finden in den meisten Streitigkeiten Anwendung. In Fällen, die einen grenzüberschreitenden Sachverhalt zum Gegenstand haben, sind üblicherweise alternative Haftungsregelungen einschlägig. Viele Schlichtungsverfahren betrafen auch in diesem Berichtsjahr die Frage nach der grundsätzlichen Haftung oder dem Haftungsumfang.

Aus den von den Parteien eingereichten Unterlagen ergab sich oftmals, dass eine Einigung zwischen den Parteien wegen Beweisschwierigkeiten im Vorfeld zum Schlichtungsverfahren scheiterte. Da die Schlichtungsstelle eine Beweisaufnahme nicht durchführen kann, spielen diese Beweisprobleme häufig auch in den Schlichtungsverfahren eine wesentliche Rolle. Schwierigkeiten bereiten in diesen Fällen beispielsweise fehlende Nachweise über die Übergabe der Sendung an den Postdienstleister oder geeignete Nachweise für den Wert des Sendungsinhalts.

4.1 Häufige Problemkonstellationen bei in Verlust geratenen Sendungen

Im Berichtsjahr wurden nahezu die Hälfte aller Schlichtungsanträge wegen in Verlust geratenen Postsendungen eingereicht. Die den Verlusten zugrundeliegenden Sachverhalte waren zwar vielfältig, es konnten jedoch auch wiederkehrende Problemstellungen beobachtet werden.

4.1.1 Haftungsfragen bei Einlieferungen von Sendungen in Packstationen

Auch im Jahr 2022 hat die fortschreitende Digitalisierung zu einem weiteren Zuwachs an Packstationen geführt, die von vielen Postkundinnen und Postkunden genutzt werden. Im Berichtsjahr wurden der Schlichtungsstelle Post verschiedene Fälle geschildert, in denen Probleme 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 hierzu an, zwei Paketmarken online gekauft und anschließend beide Sendungen nacheinander in eine Packstation eingelegt zu haben, eine der Sendungen sei jedoch nicht an den Empfänger zugestellt worden. Einen Einlieferungsnachweis zu der in Verlust geratenen Sendung habe er an der Packstation zwar erhalten, dieser habe aber eine unrichtige Sendungsnummer ausgewiesen. Die Antragsgegnerin lehnte eine Haftung ab und gab an, die Paketsendung des Antragstellers mit der zuvor generierten Sendungsnummer sei nicht eingeliefert worden. Ein technischer Defekt der Packstation sei überprüft worden, könne aber ausgeschlossen werden.

4.1.2 Haftungsrisiken bei Ablagevereinbarungen

Verschiedene Postdienstleister bieten die Möglichkeit an, einen Ablageort für Postsendungen zu vereinbaren. Gleichzeitig weisen die Postdienstleister darauf hin, dass eine Sendung mit Ablieferung am vereinbarten

Ablageort als zugestellt gilt und die Haftung ab diesem Zeitpunkt ausgeschlossen ist. Begründet wird dieser Haftungsausschluss damit, dass bei Verlust oder Beschädigung nach der Ablage der Sendung an dem vereinbarten Ort nicht mehr nachvollzogen werden kann, wer für den Schadenseintritt verantwortlich ist. Außerdem weisen die Postdienstleister darauf hin, dass ein möglichst sicherer und wetterfester Ort für die Ablagevereinbarung gewählt werden sollte. Die Schlichtungsstelle Post war auch im Berichtsjahr wieder mit verschiedenen Sachverhalten beschäftigt, bei denen sich die Parteien darum stritten, ob überhaupt eine Ablage erfolgte und ob die Beschädigung oder der Verlust einer Sendung erst nach der Ablage eingetreten ist.

Beispiel für einen Haftungsausschluss bei einer behaupteten Ablagevereinbarung

Ein Antragsteller wandte sich im Berichtszeitraum an die Schlichtungsstelle Post und machte Schadensersatz für den Verlust einer Paketsendung geltend. Die Antragsgegnerin lehnte eine Haftung ab und gab hierzu an, die Paketsendung des Antragstellers an dem vereinbarten Ablageort - der grauen Mülltonne - abgelegt zu haben. Der Antragsteller bestritt, eine entsprechende Erlaubnis erteilt zu haben. Nachdem die Antragsgegnerin zunächst auch im Schlichtungsverfahren eine Erstattung abgelehnt hatte, erfolgte im weiteren Verlauf doch noch eine Zahlung an den Antragsteller, weil die Antragsgegnerin die Ablagevereinbarung im Original nicht vorlegen konnte.

4.1.3 Haftungsfragen bei kontaktlosen Zustellungen

Seit Beginn der Corona-Pandemie setzen viele Postdienstleister auf kontaktlose Zustellungen. Die Schlichtungsstelle Post erreichte auch im Jahr 2022 eine Vielzahl von Anträgen, in denen die Antragstellerinnen und Antragsteller erklärten, eine Sendung nicht erhalten zu haben, obgleich der jeweilige Postdienstleister eine erfolgreiche Zustellung im Wege der kontaktlosen Zustellung dokumentiert hatte. In diesen Fällen wird der Empfang der Sendung nicht von den Empfängerinnen und Empfängern selbst durch Unterschrift bestätigt, sondern die Zustellkraft dokumentiert durch eigene Unterschrift die Zustellung der Sendung.

Beispiel für ein Schlichtungsverfahren im Zusammenhang mit einer kontaktlosen Zustellung

Im Berichtszeitraum wandte sich ein Antragsteller an die Schlichtungsstelle Post und machte für den Verlust einer Paketsendung Schadensersatz geltend. Die Antragsgegnerin gab hierzu an, sie habe dem Antragsteller das Paket kontaktlos zugestellt. Hierzu trug der Antragsteller vor, das Paket sei ihm weder direkt noch kontaktlos zugestellt worden. Außerdem sei er in dem fraglichen Zeitpunkt der kontaktlosen Zustellung zu Hause gewesen. Die Antragsgegnerin lehnte eine Schadensersatzzahlung unter Bezugnahme auf die von ihr dokumentierte kontaktlose Zustellung jedoch ab.

4.2 Haftungsfragen bei Beschädigungsfällen

Beschädigungen von Postsendungen stellten auch im Jahr 2022 nach Verlusten die häufigste Ursache für eine Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle dar. Beschädigungsfälle sind dadurch gekennzeichnet, dass zwischen den Parteien streitig ist, ob der eingetretene Schaden wegen einer unzureichenden Verpackung oder einer unsachgemäßen Beförderung eingetreten ist. 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 die Sendung so zu verpacken, dass diese 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. Die Schlichtungsstelle Post kann in diesen Fällen in der Regel nicht ermitteln, welcher Umstand im konkreten Fall schadensursächlich gewesen ist.

Beispiel für ein Schlichtungsverfahren im Zusammenhang mit einer beschädigten Sendung

Im Berichtszeitraum wandte sich ein Antragsteller an die Schlichtungsstelle Post und machte für die Beschädigung eines versendeten Smart-TV Schadensersatz geltend. Die Antragsgegnerin lehnte dies auch im Schlichtungsverfahren zunächst mit der Begründung ab, die Sendung sei unzureichend verpackt gewesen und der Schaden hierauf zurückzuführen. Der Antragsteller ging hingegen von einer unsachgemäßen Beförderung aus. Eine einvernehmliche Lösung konnte schlussendlich durch einen Schlichtungsvorschlag erreicht werden.

4.3 Haftungsausschlüsse bei bestimmten Sendungsformen

Im Berichtszeitraum gingen bei der Schlichtungsstelle wiederholt Anträge ein, in denen der betroffene Postdienstleister eine Erstattung aufgrund der gewählten Sendungsart bei Verlust oder Beschädigung grundsätzlich ablehnte. Insbesondere bei einfachen Briefsendungen ohne Zusatzleistung und Päckchen wird eine Haftung oftmals bereits in den AGB des Postdienstleisters ausgeschlossen. Rechtsgrundlagen für Haftungsbeschränkungen oder -ausschlüsse sind im HGB geregelt. Im Rahmen der Vorgaben des HGB können Postdienstleister entweder durch eine Individualvereinbarung oder durch Regelungen in ihren AGB - u. a. abhängig von der Sendungsart - die Haftung beschränken oder sogar insgesamt ausschließen. Diese Haftungsbeschränkungen oder -ausschlüsse gelten jedoch nach dem 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

Ein Antragsteller wandte sich im Berichtszeitraum an die Schlichtungsstelle Post, weil ein von ihm 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 jedoch unter Berufung auf den in ihren AGB enthaltenen Haftungsausschluss für Päckchen auch im Schlichtungsverfahren ab.

4.4 Haftungsbeschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenze

Die Postdienstleister schließen in ihren AGB häufig bestimmte Sendungsinhalte von einer Beförderung aus. Teilweise werden verschiedene 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 häufig nicht bekannt.

Unzulässige Sendungsinhalte werden in den AGB oftmals als sog. Verbotsgut bezeichnet. Hiervon betroffen sind häufig Bargeld, Edelmetalle, Schmuck, Edelsteine, Uhren, Kunstgegenstände und Antiquitäten (sog. Valoren II. Klasse) sowie Gefahrgüter und Güter, die eine Sonderbehandlung erfordern, wie z. B. leicht verderbliche Lebensmittel.

Beispiel für einen Haftungsausschluss bei Verlust von Sendung mit Banknoten als sog. Verbotsgut

Eine Antragstellerin wandte sich im Berichtszeitraum an die Schlichtungsstelle Post, weil eine von ihr versendete Sendung auf dem Transportweg verloren gegangen war. Inhalt der Sendung waren internationale Banknoten, die die Antragstellerin an eine ausländische Bank gesendet hatte. Die Antragsgegnerin lehnte eine Schadensersatzzahlung zunächst unter Berufung auf ihre AGB ab und gab weiter an, der Versand von den Banknoten sei bei der gewählten Sendungsform nicht zulässig. Es handle sich um sog. Verbotsgut. Im Wege der Schlichtung konnte gleichwohl eine gütliche Einigung zwischen den Parteien erreicht werden.

4.5 Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden und Ermittlung des konkreten Schadens

Die Schlichtungsstelle Post war im Jahr 2022 erneut mit Sachverhalten beschäftigt, die die Reichweite der Haftung und die Bemessung des konkreten Schadens zum Gegenstand hatten. Die AGB der Postdienstleister sehen häufig eine Begrenzung der Haftung auf den unmittelbar vertragstypischen Schaden vor. Die Übernahme der Haftung für mittelbare Schäden bzw. Folgeschäden wird hingegen von den Postdienstleistern ausgeschlossen.

In entsprechenden Fällen wird 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. 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 in diesem Berichtszeitraum 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 Jahr 2022 wiederholt Fälle, in denen die Antragstellerinnen und Antragsteller auch bei gebrauchten Sendungsinhalten den Neupreis für die geltend gemachte Forderung zugrunde legten. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens muss jedoch aufgrund der gesetzlichen Regelungen zur Wertberechnung regelmäßig eine Berücksichtigung von Alter und Zustand des Sendungsgegenstandes im Zeitpunkt der Übergabe zur Beförderung erfolgen.

Beispiel für die Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden

Ein Antragsteller wandte sich im Jahr 2022 an die Schlichtungsstelle Post und machte neben dem Verlust von Steuerunterlagen Schadensersatz für den eigenen Arbeitsaufwand für die Wiederbeschaffung von Rechnungen und Belegen für die Steuererklärung geltend. Der betroffene Postdienstleister bot einen Ersatzbetrag an, lehnte aber die Erstattung der angegebenen Kosten für den Arbeitsaufwand für die Wiederbeschaffung der Rechnungen und Belege ab. Hierzu gab der Postdienstleister unter Bezugnahme auf seine AGB an, bei einem Verlust nur für den unmittelbar vertragstypischen Schaden zu haften.

4.6 Haftungsfragen bei grenzüberschreitenden Sachverhalten

Auch im Jahr 2022 erreichten die Schlichtungsstelle Post Schlichtungsanträge, in denen Sachverhalte zu grenzüberschreitenden Sendungen geschildert wurden. In diesen Fällen stellen sich im Vergleich zu nationalen Sendungen, die sowohl Versand- als auch Empfangsadresse in Deutschland aufweisen, besondere Fragen zur Haftung. 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 jeweils 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.

4.7 Schlichtungshindernis durch fehlende Möglichkeit zur Durchsetzung der Teilnahmepflicht

Während die Teilnahme am Schlichtungsverfahren für die Postdienstleister bis zur Änderung des Postgesetzes im Jahr 2021 freiwillig gewesen ist, gibt es seither eine Teilnahmepflicht, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher den Schlichtungsantrag stellen. Zuvor konnte in einer Vielzahl von Fällen eine Schlichtung nicht durchgeführt werden, weil die Postdienstleister zumeist eine Teilnahme am Verfahren verweigerten. Die Schlichtungsstelle Post hatte sich daher bis zur Postgesetznovelle wiederholt dafür ausgesprochen, eine Teilnahmepflicht für die Postdienstleister gesetzlich festzulegen. Ein Großteil der Postdienstleister kommt dieser Teilnahmepflicht nach und setzt sich mit dem Anliegen der Verbraucherinnen und Verbraucher auseinander.

In einigen Fällen konnten aber leider auch in diesem Berichtszeitraum Schlichtungsverfahren entweder überhaupt nicht oder nur sehr schleppend durchgeführt werden, weil die Postdienstleister entweder nicht oder nur erheblich verzögert und auf wiederholte Aufforderung der Schlichtungsstelle Post reagierten. Aufgrund der fehlenden gesetzlichen Möglichkeit zur unmittelbaren Durchsetzung der Teilnahmepflicht ist

die Schlichtungsstelle Post in diesen Fällen gehindert, dass Verfahren überhaupt oder jedenfalls in einem angemessenen zeitlichen Rahmen durchzuführen.

5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. Beilegung von Streitigkeiten

Die Schlichtungsstelle Post beobachtet bei den geschilderten Sachverhalten häufig wiederkehrende Problemkonstellationen. Die nachfolgenden Empfehlungen sollen eine Hilfestellung für die Vermeidung und Beilegung von Streitigkeiten geben.

5.1 Vorgaben des Postdienstleisters zum zulässigen Sendungsinhalt

Immer wieder kommt es zu Streitigkeiten über die Zulässigkeit verschiedener Sendungsinhalte. Häufig machen die Postdienstleister ihre Haftung bzw. die Höhe der Haftung von der Zulässigkeit des Sendungsinhalts abhängig. Vor der Übergabe der Sendung an den Postdienstleister sollten sich Kundinnen und Kunden daher über die Vorgaben des Postdienstleisters zum Sendungsinhalt informieren. Die Postdienstleister schließen oftmals in Ihren AGB bestimmte Güter von der Beförderung aus (sog. Verbotsgüter) oder begrenzen den Wert der Haftung (z. B. auf 500 Euro pro Paketsendung). Wenn der Sendungsinhalt nach diesen Vorgaben dann ausgeschlossen ist oder eine bestimmte Wertgrenze übersteigt, lehnt der Postdienstleister die Haftung entweder insgesamt ab, oder erkennt lediglich eine beschränkte Haftung an. Informationen zu zulässigen Sendungsinhalten können den AGB der Postdienstleister entnommen werden. Vor dem Versand empfiehlt es sich, neben den AGB auch die Internetseite und weiteres Informationsmaterial des Postdienstleisters hierzu durchzusehen.

5.2 Wahl der richtigen Sendungsform

Die Schlichtungsstelle Post erreichen zudem häufig Fälle, in denen die Postdienstleister eine Haftungsübernahme unter Hinweis auf die Sendungsform ablehnen. Daher empfiehlt es sich, vor dem Versand Informationen über die passende Sendungsform einzuholen. Die passende Sendungsform sollte im Einzelfall von Inhalt und Wert der Sendung abhängig gemacht werden. Hierbei ist darauf zu achten, dass sich die AGB der Postdienstleister je nach Sendungsform erheblich unterscheiden können. Die Haftungsregelungen im Fall von Beschädigung, Verlust und Entwendung sollten dabei unbedingt beachtet werden. Außerdem sollten auch angebotene Zusatzleistungen (z. B. Höherversicherungen) in Betracht gezogen werden.

5.3 Wahl der richtigen Verpackung und Dokumentation des Versandvorgangs

Streitigkeiten über die im Einzelfall vorgenommene Art und Weise der Verpackung des Sendungsinhalts führen insbesondere in den Beschädigungsfällen zu Beweisschwierigkeiten. Die Schlichtungsstelle Post empfiehlt daher, eine sendungsabhängige angemessene Verpackung sowie eine ausreichende Dokumentation (z. B. Fotos) der Verpackung vorzunehmen. Die Postdienstleister informieren oftmals auf ihren Internetseiten über Verpackungsvorgaben zu verschiedenen Sendungsinhalten.

5.4 Wertnachweise und Belege über die Einlieferung der Sendung aufbewahren

Häufig erreichen die Schlichtungsstelle Post Fälle, in denen die Einlieferung der Sendung oder dessen Wert zwischen den Parteien streitig ist. Wir empfehlen daher, Unterlagen, die einen vernünftigen Anhaltspunkt für den Wert des Sendungsinhalts und dessen Einlieferung geben können, aufzubewahren. Im Schadensfall sind diese Unterlagen oft hilfreich, um einen Schaden genau beziffern und beim Postdienstleister eine Erstattung bewirken zu können.

5.5 Einbindung der Schlichtungsstelle

Bei Streitigkeiten in den Fällen von Verlust, Beschädigung und Entwendung kann oftmals durch die Einbindung der Schlichtungsstelle eine Einigung mit dem Postdienstleister erreicht und die Streitigkeit beigelegt werden. Bedingung hierfür ist, dass die Verfahrensvoraussetzungen erfüllt sind. Die Schlichtungsstelle Post informiert auf ihrer Internetseite über die notwendigen Verfahrensvoraussetzungen, Ausschlussgründe und den Ablauf des Verfahrens. Wir empfehlen, die Internetseite der Schlichtungsstelle Post vor Antragstellung zu besuchen. Für einen möglichst zügigen Verfahrensablauf sollten bereits mit dem Antrag auf Schlichtung alle notwendigen Unterlagen bei der Schlichtungsstelle Post eingereicht werden. Das Antragsformular kann beispielsweise direkt über die Internetseite der Schlichtungsstelle Post ausgefüllt und zusammen mit den notwendigen Unterlagen eingereicht werden.

6 Ausblick

Die Zahl der Schlichtungsanträge und sonstigen Eingaben, mit denen sich Postkundinnen und Postkunden im Berichtszeitraum hilfesuchend an die Schlichtungsstelle Post gewandt haben, zeigt, dass es auch künftig einer außergerichtlichen neutralen Institution bedarf, die möglichst zeitnah und kostengünstig eine Lösung zwischen den Parteien herbeiführt.

Im neuen Jahr wird aufgrund der stetig steigenden Sendungsmengen von Paketen mit einer Vielzahl von Schlichtungsanträgen gerechnet. Die fortschreitende Digitalisierung und die Auswirkungen der Corona-Pandemie haben einen großen Einfluss auf den zunehmenden Online-Handel und den hiermit im Zusammenhang stehenden Paketboom.

Gerade aufgrund der zumeist eher geringen Streitwerte kommt ein kosten- und zeitintensives Gerichtsverfahren für die Postkundinnen und Postkunden oftmals nicht in Betracht. Umso wichtiger ist es, dass in diesen Fällen eine Möglichkeit für Postkundinnen und Postkunden besteht, im Schadensfall eine Lösung herbeiführen zu können. Dies wird auch vor dem Hintergrund besonders deutlich, dass die großen Postdienstleister ihre AGB, die für die Postkundinnen und Postkunden nicht zur Disposition stehen, zur Grundlage der Vertragsbeziehungen machen.

Die Schlichtungsstelle Post wird auch im Jahr 2023 den Postkundinnen und Postkunden als Vermittler bei Streitigkeiten mit den Postdienstleistern zur Seite stehen. Auf der Internetseite der Schlichtungsstelle Post ist das Antragsformular und ein Fragenkatalog für Postkundinnen und Postkunden hinterlegt, der Antworten auf häufige Fragen zum Schlichtungsverfahren bereitstellt. Dadurch sollen Postkundinnen und Postkunden die Möglichkeit bekommen, sich schnell und unkompliziert einen Überblick über das Verfahren zu verschaffen. Außerdem sind dort alle Informationen rund um das Schlichtungsverfahren und die neue Post-Schlichtungsverordnung abrufbar. Dort wird die Schlichtungsstelle Post auch im Falle von wichtigen Änderungen im kommenden Berichtsjahr unmittelbar Informationen für die Postkundinnen und Postkunden bereitstellen.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 bis 2022.....	9
Abbildung 2: Antragseingänge 2020 bis 2022 nach Monaten.....	10
Abbildung 3: Antragstellerinnen und Antragsteller 2020 bis 2022	10
Abbildung 4: Wohnsitz Antragstellerin/ Antragsteller 2021 und 2022	11
Abbildung 5: Antragsgründe 2020 - 2022	12
Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2020 bis 2022	13
Abbildung 7: Anträge nach E-Commerce / kein E-Commerce 2020 bis 2022.....	14
Abbildung 8: Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2020 bis 2022	14
Abbildung 9: Zulässige Anträge nach Postdienstleister 2021 und 2022	15
Abbildung 10: Schlichtungsvorgänge des Jahres 2022 insgesamt.....	16
Abbildung 11: Zulässige Schlichtungsvorgänge 2022	16
Abbildung 12: Abschließende Auswertung Schlichtungsvorgänge 2021	17

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
bzw.	beziehungsweise
EU	Europäische Union
HGB	Handelsgesetzbuch
u. a.	unter anderem
PDLV	Postdienstleistungsverordnung
PostG	Postgesetz
PostSchliV	Postschlichtungsverordnung
sog.	sogenannt
VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
VSInfoV	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

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Schlichtungsstelle-post@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de

Stand

Januar 2023

Druck

Bundesnetzagentur

Text und Grafiken

Referat 523 - Schlichtungsstelle Post und Telekommunikation



www.bundesnetzagentur.de

-  twitter.com/BNetzA
-  twitter.com/Klaus_Mueller
-  youtube.com/BNetzA