

Paketzustellung in Corona-Zeiten Kontaktarm nur unter direkter Kontrolle

Lieferung von Warensendungen ohne Unterschrift, unbemerktes Abstellen von Paketen im Treppenhaus: Um eine Infektion mit dem Corona-Erreger zu vermeiden, haben auch Paketdienstleister ihre Zustellgepflogenheiten auf möglichst kontaktlose Lieferung umgestellt. „Doch das Abstellen von Paketen im Hausflur oder im Garten ist ein No-Go! Auch bei kontaktloser Übergabe müssen die Paketzusteller dafür sorgen, dass Pakete nur unter Aufsicht zugestellt werden. Bei Verlust oder Beschädigung der bestellten Ware bleiben Empfänger sonst auf dem Schaden sitzen“, erklärt die Verbraucherzentrale NRW. Sie erklärt, auf welche Punkte bei der Warenlieferung während der Corona-Krise geachtet werden sollte:

- **Unterschrift:** Bei der Übergabe von Paketen und Übergabeeinschreiben verzichten einige Anbieter aktuell auf die Unterschrift des Empfängers. Stattdessen unterschreiben die Paketboten erfolgreich ausgelieferte Sendungen selbst in Gegenwart des Empfängers. Andere Dienstleister lassen Empfänger direkt auf dem Paket unterschreiben und fotografieren dies ab. Das Risiko, das Virus über den Handscanner oder den dazugehörigen Stift zu verteilen, soll so reduziert werden.
- **Abstellerlaubnis:** Eine Möglichkeit, den persönlichen Kontakt mit Paketboten ganz zu umgehen, ist, eine Abstellerlaubnis zu erteilen. Bei einigen Paketlieferdiensten können Empfänger einen gewünschten Ablageort angeben, an dem die Paketboten die Sendung hinterlegen können. Hierzu benötigt der Paketdienstleister jedoch eine schriftliche Genehmigung. Bei einigen Anbietern ist es möglich, diese online zu vergeben. Empfänger sollten beachten, dass mit der Ablage am vereinbarten Ort die Haftung für das Paket auf sie übergeht.
- **Abstell-Fotobeweis:** Einige Lieferanten fertigen bei der Übergabe oder der Ablage von Paketen Fotos an, die an den jeweiligen Händler als Beleg weitergeleitet werden. Dies ist nur in Ordnung, wenn dies in Anwesenheit des Empfängers geschieht. Bei Warensendungen und Päckchen

tipp tipp tipp tipp tipp

Frankenwerft 35

50667 Köln

(0221) 846 188-88

(0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

reicht grundsätzlich die Ablage hinter der ersten verschlossenen Tür, da dies keine versicherten Versandarten sind, die dem Empfänger übergeben werden müssen.

- **Reklamation beschädigter oder verschwundener Ware:**
Egal, ob Empfängern eine Ware mit oder ohne Unterschrift ausgehändigt wurde, offensichtliche Schäden müssen dem Lieferanten und dem Händler sofort angezeigt werden. Entdecken Kunden einen Reklamationsgrund erst nach dem Auspacken, müssen sie den Schaden innerhalb von sieben Tagen beim Lieferdienst melden. Diese Frist hat jedoch nur Auswirkungen auf den Transportvertrag. Bei Waren aus dem Online-Shop gilt, dass Kunden sich stets an den Händler wenden sollten. Denn dieser muss Empfängern zur Erfüllung des Kaufvertrags einwandfreie Ware verschaffen. Kommt eine bestellte Lieferung auch nach Ablauf der Frist tage- oder wochenlang nicht an, ist immer der Händler der erste Ansprechpartner. Denn dieser trägt das Transportrisiko und muss dafür geradestehen, dass die Ware ordnungsgemäß bei seinen Kunden ankommt.

Rechtlichen Rat rund um Lieferdienste bieten weiterhin die örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW – derzeit ausschließlich telefonisch oder per E-Mail. Kontaktdaten finden Ratsuchende im Internet unter www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort. Spezielle Antworten auf Corona-Fragen zur Bewältigung des Verbraucheralltags gibt's auch telefonisch unter (02 11) 3399 5845 – und zwar montags bis freitags von 9 bis 15 Uhr und online unter www.verbraucherzentrale.nrw/corona.

19/2020

Frankenwerft 35

50667 Köln

(0221) 846 188-88

(0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

tipp

tipp

tipp

tipp

tipp