

Ärger ins Haus vermeiden

Weihnachtspäckchen richtig auf den Weg bringen

Weihnachtsgeschenke, die in der Zustellschleife hängen bleiben. Pakete, die nicht auftauchen oder ohne Benachrichtigung in der Nachbarschaft oder im weiter entfernten Paket-Shop abgegeben werden. Pandemiebedingt werden vor allem in diesem Jahr vor dem Fest doppelt und dreifach so viele Pakete verschickt wie sonst – und zuhauf steht Verbraucherärger rund um Paketsendungen ins Haus. „Wer sein Paket ausschließlich selbst entgegennehmen will, kann bei einigen Versendern beim Bestellen den kostenpflichtigen Service eigenhändig buchen, dann darf der Bote das Paket nur dem Empfänger selbst oder jemandem aushändigen, der eine schriftliche Vollmacht zur Annahme der Sendung hat“, so der Rat der Verbraucherzentrale NRW für eine sichere Zustellung. Damit es rechtzeitig vor dem Fest mit dem Versenden und Empfangen klappt, gibt die Verbraucherzentrale NRW Paketkunden die passenden Tipps mit auf den Weg:

- **Vor dem Versand:** Um zu verhindern, dass Pakete unterwegs stecken bleiben oder automatisch aussortiert werden, ist es wichtig, dass Name und Adresse vollständig und gut lesbar angegeben sind. Wer eine Verpackung wiederverwertet, sollte die vorhandenen Barcodes entfernen oder überkleben. Damit die Paketpost nicht in der Sortieranlage hängenbleibt, sollte auf die Verwendung von Bändern und Schleifen verzichtet werden. Abgesehen von Preisunterschieden, bieten die einzelnen Paketdienstleister auch verschiedene Dienste an. So sehen manche nur einen Zustellversuch vor, andere kommen hingegen bis zu drei Mal an die Tür, bevor das Paket zurück an den Absender geschickt oder in einen Paketshop umgeleitet wird. Hier lohnt sich vor dem Versand ein Blick in die Zustellbedingungen.
- **Rechtszeitig losschicken:** Damit die Geschenke pünktlich zum Fest beim Empfänger ankommen, sollte in der Vorweihnachtszeit ein ausreichendes Zeitpolster von sieben bis zu zehn Tagen für den Versand einkalkuliert werden.
- **Ersatzzustellung beim Nachbarn:** Die meisten Paketdienste behalten sich in ihren Vertragsbedingungen die sogenannte Ersatzzustellung an Nachbarn vor. Das kann praktisch sein, wenn der auch tagsüber zu Hause ist. Grundsätzlich muss jedoch kein Nachbar ein fremdes Paket annehmen. Sobald der Empfang allerdings quittiert wird, muss das Paket sorgfältig

Frankenwerft 35

50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88

Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

verwahrt und darf dem Empfänger nicht einfach vor die Tür gestellt werden. Denn dann haftet der Nachbar unter Umständen, falls die Sendung weggommt oder Schaden nimmt. Wer ein Paket erwartet, sollte seinen Nachbarn am besten vorher informieren. Alternativ kann beim Paketdienstleister auch ein Wunschnachbar als Zustelladresse hinterlegt werden, wenn keine Zustellung an jeden beliebigen Nachbarn gewünscht wird.

- **Verzögerte Lieferung:** Paketdienstleister geben in ihren Geschäftsbedingungen Lieferzeiten für die Paketzustellung an. Dies sind jedoch nur unverbindliche Regellieferzeiten und keine garantierten Lieferdaten. Wer will, dass zu einem bestimmten Termin geliefert wird, sollte daher auf sogenannte Expresslieferungen der Paketdienste zurückgreifen. Diese sind allerdings erheblich teurer als der Standardversand.
- **Beschädigte Pakete:** Pakete sind in der Regel versichert. Die Höchstgrenze bewegt sich je nach Transportunternehmen zwischen 500 und 750 Euro. Der Absender muss dem Paketdienstleister innerhalb von sieben Tagen melden, wenn die versandte Ware beschädigt wurde. Wenn beim Verschicken also etwas zu Bruch ging, sollte der Empfänger dies dem Absender umgehend mitteilen. Bei sichtbaren Schäden sollte der Zusteller dies gleich an der Haustür registrieren und bestätigen.
- **Paketverlust:** Bei Paketen kann mit Hilfe der Paketnummer im Internet verfolgt werden, wo sie sich befinden. Hilft das nicht weiter oder geht die versandte Ware verloren, können Absender oder Empfänger dies dem Kundenservice melden und einen kostenlosen Nachforschungsauftrag stellen. Dabei muss der genaue Paketinhalt angegeben und der Einlieferungsbeleg vorgelegt werden. Für die Nachforschung haben die Paketdienstleister mindestens 20 Tage nach Einlieferung des Pakets Zeit. Ausnahme Päckchen: Den Weg der Leichtgewichte bis zu zwei Kilogramm verfolgt DHL grundsätzlich nicht. Einen Versicherungsschutz für Verlust gibt's bei dem Transporteur nur gegen Aufpreis. Hier lohnt sich ein Vergleich mit anderen Paketdienstleistern wie Hermes, GLS oder DPD.

Weitere Infos rund um den Brief- und Paketversand gibt es im Online-Portal www.post-ärger.de der Verbraucherzentralen NRW.

Wissenswertes rund um Weihnachten im Verbraucheralltag ebenfalls online unter www.verbraucherzentrale.nrw/weihnachten.

Frankenwerft 35
50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88
Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Stand der Information: 3. Dezember 2020

tipp
tipp
tipp
tipp
tipp