

Erfahren Sie, wer bei Verlust haftet, ob der Briefträger Pakete und Päckchen vor die Wohnungstür legen oder beim Nachbarn abgeben darf, und was Sie im Falle von Problemen tun können.

Wenn Sie persönlich nicht weiterkommen:

Wenden Sie sich an eine unserer 15 Beratungsstellen in Bayern → oder an die Bundesnetzagentur:

Verbraucherservice Post,
Bundesnetzagentur, Referat 318
Postfach 8001, 53105 Bonn
Tel.: 030 22480500, Fax: 0228 146775
Montag bis Freitag: 9.00 Uhr – 12.00 Uhr
E-Mail: verbraucherservice-post@bnetza.de

UNSERE BERATUNGSSTELLEN IN BAYERN

91522 **Ansbach**, Kannenstraße 16, Tel. 0981 97789793
ansbach@verbraucherservice-bayern.de

63739 **Aschaffenburg**, Dalbergstraße 15, Tel. 06021 3301218
aschaffenburg@verbraucherservice-bayern.de

86152 **Augsburg**, Ottmarsgäßchen 8, Tel. 0821 157031
augsburg@verbraucherservice-bayern.de

96047 **Bamberg**, Grüner Markt 14, Tel. 0951 202506
bamberg@verbraucherservice-bayern.de

93413 **Cham**, Obere Regenstraße 15, Tel. 09971 6753
cham@verbraucherservice-bayern.de

86609 **Donauwörth**, Münsterplatz 4, Tel. 0906 8214
donauwoerth@verbraucherservice-bayern.de

91301 **Forchheim**, Nürnberger Str. 15, Tel. 09191 64689
forchheim@verbraucherservice-bayern.de

85049 **Ingolstadt**, Kupferstraße 24, Tel. 0841 95159990
ingolstadt@verbraucherservice-bayern.de

80335 **München**, Dachauer Straße 5/V, Tel. 089 596278
muenchen@verbraucherservice-bayern.de

85375 **Neufahrn**, Bahnhofstraße 32, Tel. 08165 9751190
neufahrn@verbraucherservice-bayern.de

94032 **Passau**, Ludwigsplatz 4/I, Tel. 0851 36248
passau@verbraucherservice-bayern.de

93047 **Regensburg**, Frauenbergl 4, Tel. 0941 51604
regensburg@verbraucherservice-bayern.de

92421 **Schwandorf**, Spitalgarten 1, Tel. 09431 45290
schwandorf@verbraucherservice-bayern.de

83278 **Traunstein**, Bahnhofstraße 1, Tel. 0861 60908
traunstein@verbraucherservice-bayern.de

97070 **Würzburg**, Theaterstraße 23, Tel. 0931 305080
wuerzburg@verbraucherservice-bayern.de

Landesgeschäftsstelle und Herausgeber



VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.

80335 München, Dachauer Str. 5/V
Tel. 089 51518743, Fax 089 51518745
info@verbraucherservice-bayern.de
www.verbraucherservice-bayern.de
www.facebook.com/VerbraucherServiceBayern



Gefördert durch



Bayerisches Staatsministerium für
Umwelt und Verbraucherschutz



**VerbraucherService
Bayern** im KDFB e.V.

§ Verbraucherrecht

Päckchen und Pakete

Die 10 wichtigsten Fragen und Antworten

1. Auflage: Dezember 2019. Klimaneutral gedruckt auf 100% Recyclingpapier
Gestaltung: www.wormundlinke.de Bildnachweis: Titel, macrovector/FreePik; S. 27 u. S. 6, pchvector/FreePik

Wie unterscheiden sich Pakete und Päckchen, was gilt es zu beachten und was sollten Verbraucherinnen und Verbraucher beim Versand vermeiden? Wir haben für Sie die zehn wichtigsten Fragen und Antworten zu diesem Thema zusammengestellt.

WIR BERATEN SIE UNABHÄNGIG UND KOMPETENT. ÜBERALL IN BAYERN.



1. Was ist der Unterschied zwischen Paketen und Päckchen?

Ein Päckchen ist in der Regel nicht versichert. DHL bietet beispielsweise eine Versicherung gegen Aufpreis, bei Hermes sind Päckchen generell bis zu 50 Euro versichert. Je nach Versender wird zwischen Paket und Päckchen nicht unbedingt anhand von Größe und Gewicht unterschieden, allein die Bezeichnung oder Buchung entscheidet darüber, welche Versand- und Versicherungsform vorliegt. Ein Paket bei DHL ist zum Beispiel bis zu 500 Euro bei Verlust oder Beschädigung versichert. Genauere Informationen finden Sie auf den Internetseiten oder in den Shops der jeweiligen Versanddienstleister.

Tipp: Versenden Sie hochwertige und teure Inhalte als Paket. Bewahren Sie für Reklamationen den Sendungsbeleg auf.



2. Wie groß und schwer darf ein Paket oder Päckchen maximal sein?

→ Pakete

Maximale Größe und Gewicht unterscheiden sich je nach Dienstleister. Bei DHL darf ein Paket maximal 120 cm x 60 cm x 60 cm groß sein und höchstens 31,5 Kilogramm wiegen. Für Sperrgut beträgt das maximale Gewicht 40–50 kg und die Länge 200 cm Gurtmaß. Informationen zum Sperrgutversand erhalten Sie beim jeweiligen Versandanbieter.

→ Päckchen

Päckchen sind in der Regel kleiner als Pakete. Manche Versanddienstleister bieten jedoch Staffellungen rein nach Gewicht an. Gängige Größenmaße bei DHL sind zum Beispiel das Paket Größe S von max. 35 cm x 25 cm x 10 cm und Größe M von max. 60 cm x 30 cm x 15 cm, beide jeweils bis zu einem Gewicht von maximal zwei Kilogramm.



3. Was muss ich tun, damit ein Paket rechtzeitig ankommt?

Die Regellaufzeit bei Paketen im Inlandsversand beträgt ein bis zwei Tage. Diese wird jedoch nicht garantiert. Wenn die Zustellung kurzfristig an einem bestimmten Tag erfolgen soll, greifen Sie auf die Expresszustellung zurück.



4. Lässt sich ein Päckchen mit dem Zahlungsbeleg oder der Quittung nachverfolgen?

Nein, Päckchen können Sie nicht nachverfolgen. Kommt ein Päckchen nicht an oder ist nicht mehr auffindbar, erteilen Sie einen Nachforschungsauftrag beim Paketdienstleister.



5. Wer haftet bei einer Onlinebestellung für den Verlust eines Pakets?

Bei einer regulären Onlinebestellung trägt das verkaufende Unternehmen/der Verkäufer das Transportrisiko. Wenn ein Paket verloren geht, kann der Käufer vom Verkäufer die Erstattung des gezahlten Kaufpreises verlangen. Der Käufer hat keinen Anspruch auf Neuversendung der Ware.

Bei einer Retouren-Sendung gilt das gleiche: Auch hier trägt der Unternehmer bei Verlust oder Beschädigung während des Versands das Risiko. Der Kunde ist lediglich verpflichtet, das Paket ordentlich zu verpacken und aufzugeben.



6. Darf der Paketbote das Paket oder Päckchen vor meine Haustüre legen?

Nein, ohne gesonderte Erlaubnis von Ihnen (sogenannte „Abstellgenehmigung“) ist der Versender verpflichtet, das Paket persönlich an den Empfänger zu übergeben. Einige Paketdienstleister behalten sich das Recht in ihren AGB vor, das Paket oder Päckchen beim Nachbarn abzugeben. Damit übernimmt der Nachbar die Verantwortung für die Sendung.



7. Wer haftet für Schäden?

Grundsätzlich gilt in allen Fällen von Transportbeschädigungen, dass der Händler bei Paketen und Päckchen in vollem Umfang für auftretende Schäden gegenüber dem Kunden haftet. Im Verbraucherrecht gibt es keine fristgebundene Meldepflicht des Käufers zur Meldung von Schäden am Paket und/oder der Ware an den Versender. Ein Kunde hat also durchaus die Möglichkeit, erst nach mehreren Monaten Mängel an der ihm gelieferten Ware zu melden und Haftung zu beanspruchen.



8. Wer ist verantwortlich, wenn das Paket beim Nachbarn abgegeben wurde und beschädigt ist?

Hat der Nachbar das Paket angenommen, ist es rechtlich in seiner Verwahrung. Damit haftet er für von ihm verschuldete Beschädigungen oder Verlust. Für einen nicht erkennbaren Schaden kann er nicht haftbar gemacht werden. Die Öffnung des Pakets ist dem Nachbarn nicht gestattet. Auch ist er nicht berechtigt, das Paket einfach vor die Türe des Empfängers zu legen, sondern muss dieses persönlich übergeben.



9. Was tun bei Zustell-Problemen?

Sollten Sie die bestellte Ware nicht erhalten, kontaktieren Sie zuerst den Verkäufer.

Wenn das von Ihnen versendete Paket nicht ankommt, erkundigen Sie sich als erstes online über die Sendungsverfolgung nach dem Versandstatus. Nach sieben Tagen können Sie eine Rückverfolgung beim Dienstleister beantragen. Anschließend kontaktieren Sie diesen und fordern ihn zur ordnungsgemäßen Erfüllung des Beförderungsvertrags auf. Bleibt das erfolglos, wenden Sie sich an die Beschwerdestelle der Bundesnetzagentur (Kontakt Daten siehe rechte Aufklappseite).



10. Besteht Anspruch auf Zustellung bis an die Wohnungstüre?

Selbst in Häusern mit mehreren Stockwerken muss die Zustellung von Päckchen oder Paketen bis zur Wohnungstüre erfolgen. Dies gilt auch für Lieferungen von großen, schweren oder sperrigen Gegenständen wie beispielsweise Möbelstücken oder Waschmaschinen per Spedition. Wenn die Lieferung frei Bordsteinkante vereinbart wurde, wird die Fracht auch nur bis dorthin geliefert und der Empfänger ist selbst für den Transport in die Wohnung verantwortlich.

