

THEMA:	WEN DER POSTBOTE VERGEBLICH KLINGELT
Autorin:	Frank Aheimer
EXPERTE IM STUDIO:	KAI RODEGRA
Funktion:	Rechtsanwalt

In Deutschland gilt das Postgeheimnis nach Artikel 10 des Grundgesetzes, das heißt, gegenüber dem Staat ist der Bürger davor geschützt, dass Briefsendungen (auch Postkarten, Telegramme u. a.) von Behörden gelesen werden, staatliche Stellen sich also Kenntnis vom Inhalt des Poststückes verschaffen. Zweck des Postgeheimnisses ist die Geheimhaltung des Inhalts der Briefsendung. Einschränkungen des Postgeheimnisses sind aber möglich, zum Beispiel zur Gefahrenabwehr oder auch beim Zoll. Auch Briefe, die in oder aus einem Gefängnis geschrieben werden, unterliegen nicht dem Postgeheimnis. Die Post von Strafverteidigern darf hingegen nicht gelesen werden. Alle Mitarbeiter der Deutschen Post und anderer Zustelldienste sind dem Postgeheimnis verpflichtet. Nur wenn eine Sendung unzustellbar ist und auch nicht an den Absender zurückgeschickt werden kann, darf die Sendung geöffnet werden.

Postgeheimnis

Auch Ehegatten dürfen streng genommen ohne Einwilligung nicht die Post des Partners öffnen. In einer intakten Ehe wird aber von einer stillschweigenden Einwilligung ausgegangen. Aus dem Sorgerecht gegenüber minderjährigen Kindern ergibt sich ein Recht zum Öffnen, wenn als Absender zum Beispiel eine Behörde, ein Unternehmen oder ein Anwalt zu lesen ist.

Einschreiben und amtliche Benachrichtigungen

(Ehe-)Partner dürfen Sendungen mit Zusatzleistungen wie „Einschreiben“, „Rückschein“ und „Eigenhändig“ für den Partner entgegennehmen, müssen den Empfang aber per Unterschrift bestätigen. Denken Sie also daran, dass ein in der Postfiliale zur Abholung bereit gehaltenes Einschreiben nur von Ihrem (Ehe-)Partner abgeholt werden kann, wenn Sie ihm hierzu eine Vollmacht erteilt haben. Einen Vordruck für die Vollmacht findet sich auf dem Benachrichtigungsschein. Öffnen darf das Einschreiben jedoch nur der Adressat des Briefes.

Paketsendungen

Paketboten versuchen immer zuerst, den Empfänger einer Sendung persönlich zu erreichen. Ist dies nicht möglich, dürfen Postsendungen an einen Ersatzempfänger (zum Beispiel in der Nachbarschaft) ausgeliefert oder zur Abholung in einer Filiale hinterlegt werden. Grundsätzlich dürfen Sendungen - neben Angehörigen des Empfängers oder seines Ehegatten sowie anderen, in den Räumen des Empfängers anwesenden Personen - auch Hausbewohnern und Nachbarn ausgehändigt werden, sofern den Umständen nach angenommen werden kann, dass sie zur Annahme der Sendungen berechtigt sind. Der Paketbote darf die Sendung aber auch bereits nach dem ersten Zustellversuch in der Filiale hinterlegen, sofern er weder den eigentlichen Empfänger noch einen Ersatzempfänger erreicht hat. Er muss jedoch den Empfänger über das Hinterlegen mit einer Benachrichtigungskarte informieren. Manche Paketdienste werben damit, mehrere Zustellversuche zu unternehmen. Der Hermesversand unternimmt beispielsweise bis zu **drei** Zustellversuche an der Haustür, bevor das Paket im PaketShop hinterlegt wird. Hier liegt die Sendung dann bis zu 10 Werktagen zur Abholung bereit. Danach geht das Paket an den Absender zurück.

Benachrichtigung über die Hinterlegung einer Paketsendung

Haben sie eine Benachrichtigung im Briefkasten, dass ein Paket für sie zum Beispiel in einer Postfiliale hinterlegt ist, können sie es persönlich dort abholen. Zur Abholung ist der Empfänger der Sendung oder eine von ihm bevollmächtigte Person berechtigt. Den Vordruck für die Vollmacht finden Sie in der Regel auf dem Benachrichtigungsschein. Sie können auch mit einer Postvollmacht jede Person Ihres Vertrauens generell dazu bevollmächtigen, alle für Sie bestimmten Postsendungen in Empfang zu nehmen. Muster gibt es bei der Deutschen Post und bei den anderen Anbietern. Der Bevollmächtigte muss bei der Abholung, neben der Vollmacht, auch einen gültigen Personalausweis, oder Reisepass vorlegen.

Hinterlegung an einer Wunschadresse

Da viele Menschen tagsüber zu Hause nicht erreichbar sind, bieten verschiedene Paketunternehmen inzwischen auch die Hinterlegung an einer Wunschadresse an. So können Kunden von DHL über die Onlineplattform www.paket.de steuern, an welchem Tag sie ihr Paket selbst entgegennehmen möchten, ob es an einem anderen Wunschort oder bei einem „Wunschnachbarn“ hinterlegt werden soll. Der Empfänger kann zwischen seiner Privat- oder Büroadresse, einer DHL-Packstation oder einem vorher vereinbarten Ablageort wählen. Die Benachrichtigung über die Zustellung am gewählten Ort erfolgt dann per E-Mail und SMS. Ähnliche Angebote gibt es auch bei anderen Paketdienstleistern. So kann bei Hermes über den Kundenservice telefonisch ein alternativer Zustelltermin vereinbart werden, oder eine Umleitung der Sendung an eine alternative Adresse (z.B. Büro, Urlaubsort oder auch an einen Hermes PaketShop) zu verfügen. Auf Wunsch kann auch über eine Abstellgenehmigung die Ablage der Sendung an einem vom Kunden definierten sicheren Ort, z.B. einer Garage, verfügt werden. In diesem Fall erfolgt die Paketabgabe, ohne dass der Erhalt der Sendung per Unterschrift quittiert werden muss.

Wenn das Paket beschädigt ist

Grundsätzlich sollten Sie die angelieferte Sendung bereits beim Empfang genau prüfen! Ist bei der Zustellung der Sendung ein Schaden äußerlich erkennbar, sollten sie diesen direkt dem Zusteller melden. Denn wurde der Inhalt der Sendung beim Transport beschädigt, haftet unter Umständen das Transportunternehmen. In der Regel kann ein Schaden innerhalb von 7 Tagen noch geltend gemacht werden. Bei DHL beispielsweise kann das beschädigte Paket (vollständige Verpackung + ggf. beschädigter Inhalt) innerhalb von 7 Tagen in einer Filiale der Deutschen Post oder Postbank abgegeben werden. Ein Schadensformular gibt es online oder wird in der Filiale ausgestellt. Anschließend wird das Paket inklusive Inhalt zur Verpackungsprüfung eingeschickt und von einem unabhängigen Gutachter geprüft. Andere Transportunternehmen verfahren ähnlich.

Versicherung von Paketsendungen

Die meisten Transportunternehmen bieten beim deutschlandweiten Versand bei Verlust oder Beschädigung eine Haftung bis max. 500 EUR an. Für besonders wertvolle Gegenstände kann darüber hinaus eine Transportversicherung hinzugebucht werden. Für die günstigere Versandart Päckchen gilt diese Haftung allerdings nicht, sondern nur für Pakete. Grundsätzlich sind die Haftungsbedingungen bei den verschiedenen Transportunternehmen recht unterschiedlich, so dass man sich diese vorher genau durchlesen sollte. Achten Sie auch unbedingt auch die richtige Verpackung! Denn allen gemein

ist, dass, wenn der Inhalt eines Pakets durch unsachgemäße Verpackung beschädigt wird, es keinen Ersatz gibt!

Haftung bei Briefsendungen

Im Gegensatz zum Paket, haftet die Post für den Verlust einer normalen Briefsendung nicht! Sie können bei einem normalen Brief auch keine Nachforschungen über den Verbleib anstellen lassen! Bei einem Einschreiben hingegen ist das kein Problem. Mit Aufgabe der Sendung erhalten Sie eine Nummer, anhand der man die Sendung verfolgen kann. Dann sind auch Nachforschungen möglich. Geht etwas verloren, haftet die Post mit 25 € bei einem Einschreibebrief, bzw. 20 € bei einem sogenannten Einwurf-Einschreiben. Möchten Sie eine höhere Haftungssumme, müssen sie bei der Post einen Express-Brief wählen, der ist bis 500 € versichert.

Wenn das Paket nicht ankommt

Haben Sie in Online-Shops etwas bestellt und das Paket kommt nicht an, haftet immer der Händler dafür. Sie haben Anspruch auf eine kostenfreie Ersatzlieferung. Denn der Absender muss den Zugang beweisen. Anders ist es, wenn Sie privat zum Beispiel bei ebay etwas ersteigert haben. Da trägt der Käufer das Risiko des Versands. Der Verkäufer muss aber beweisen, dass er das Paket auch tatsächlich abgeschickt hat.

Rücksendung von Paketen

Die meisten Online-Shops bieten Kunden inzwischen die Möglichkeit einer kostenfreien Retoure an. Es gibt aber auch die Möglichkeit, nach Absprache mit dem jeweiligen Absender das Paket mit dem Service „Unfrei“ bei der Post auf Kosten des Empfängers zurücksenden. Der Empfänger bezahlt dann die Versandkosten bei Erhalt der Sendung. Bei Versandkäufen oder Online-Käufen (nicht bei Privatkäufen über das Internet) hat der Verbraucher grundsätzlich ein zweiwöchiges Widerrufsrecht. Sie können also nach Erhalt der gekauften Ware den Kaufvertrag widerrufen. Liegt der Wert der Ware, die zurück gesendet wird, unter 40 € muss der Verbraucher die Versandkosten für die Rücksendung tragen. Das muss aber vorher vereinbart worden sein. Hat der Verbraucher die Ware aber noch gar nicht bezahlt, trägt er immer die Kosten der Rücksendung. Für den Fall das das Paket bei der Rücksendung nach einem Widerruf beschädigt wird, trägt der Unternehmer (Händler) das Risiko.

Weitere Informationen:

www.dhl.de

www.myhermes.de

www.dpd.de

<https://gls-group.eu/DE/de/gls-versand>

www.tnt.de

www.ups.com