



Bundesnetzagentur

Tätigkeitsbericht

Schlichtungsstelle Post 2018



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

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Telefon: +49 228 14-0

Telefax: +49 228 14-8872

E-Mail: info@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de

Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle

Post 2018

Bericht gemäß § 34 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Stand: Januar 2019

Berichtszeitraum: 1. Januar 2018 – 31. Dezember 2018

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

Referat 318

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Tel.: +49 228 14-0

Fax: +49 228 14-8872

E-Mail: info@bnetza.de

Vorwort

Schlichtungsverfahren sind die bekanntesten außergerichtlichen Verfahren, die einvernehmliche Streitklärungen zum Ziel haben. Dieses Ziel, eine für beide Seiten tragfähige Lösung zu finden, verfolgt auch die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur. Im Zeitalter des zunehmend genutzten Online-Handels ist die Schlichtungsstelle Post eine stark frequentierte Anlaufstelle für Konfliktfälle im weiten Feld der Postbeförderung. Nicht zuletzt die dem E-Commerce geschuldeten großen Paketmengen sorgen für eine anhaltend hohe Zahl an Schlichtungsbegehren.

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur versteht sich als kompetenter, neutraler Ansprechpartner für Postkundinnen und Postkunden. Im Streitfall finden sie dort rechtliches Gehör und einen Lösungsvorschlag für ihr Anliegen. Die Schlichtungsstelle Post arbeitet daran, zwischen beiden Parteien zu vermitteln und eine gütliche Vereinbarung herbeizuführen. Häufig handelt es sich bei diesen Streitfällen um verlorene oder beschädigte Pakete bzw. deren Inhalt – wie Elektronik, Schmuck bzw. andere wertvolle oder zerbrechliche Gegenstände.

Bei den großen fünf Paketdienstleistern sticht lediglich das Unternehmen Hermes mit einer generellen Schlichtungsbereitschaft heraus. Die übrigen vier Dienstleister schließen bereits in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen Verfahren vor der Schlichtungsstelle Post aus. Dieses ablehnende Verhalten der Unternehmen betrachtet die Bundesnetzagentur zunehmend mit Sorge, denn das ist ein herber Rückschlag für die Postkundinnen und Postkunden. Sie sind meist auf sich allein gestellt, wenn die Postdienstleister weder die Haftung übernehmen noch Schadensersatz zahlen. Eine außergerichtliche Streitbeilegung ist in der Mehrzahl der Fälle der einzige Weg für eine gütliche Einigung.

Trotz der abwehrenden Haltung der meisten Paketdienstleister versuchen die Schlichter der Bundesnetzagentur, den Verbraucherinnen und Verbrauchern erfolgreich zu helfen. Sie setzen alles daran, den Dienstleister dazu zu bewegen, sich mit dem Schlichtungsantrag auseinanderzusetzen. Manchmal ist diese Hartnäckigkeit von Erfolg gekrönt und es kommt zu einer beidseitig akzeptierten Einigung. Allein die gleichbleibend hohe Antragszahl zeigt deutlich die Notwendigkeit kundenfreundlicher Übereinkünfte. Das treibt die Schlichtungsstelle Post auch in diesem Jahr an, ihren konsequenten Einsatz unvermindert fortzusetzen.



Peter Franke

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

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
Inhaltsverzeichnis.....	4
1 Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur.....	5
2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens.....	6
3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2018.....	7
3.1 Schlichtungsanträge 2018.....	7
3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2018.....	9
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2018.....	12
4 Häufige Problemstellungen.....	14
4.1 Haftungsgrundlage für die Beförderung von Postsendungen.....	14
4.2 Haftungseinschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenzen	15
4.3 Ermittlung des konkreten Schadens.....	15
4.4 Schlichtungshindernis durch standardmäßige Teilnahmeverweigerung der Postdienstleister.....	16
5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten.....	17
5.1 Vorgaben des Postdienstleisters zum Sendungsinhalt.....	17
5.2 Einbindung der Schlichtungsstelle.....	17
6 Ausblick.....	18
Abbildungsverzeichnis.....	19
Abkürzungsverzeichnis.....	20
Impressum.....	21

1 Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) und gehört damit zu den von der Europäischen Kommission anerkannten Streitbeilegungsstellen im Europäischen Wirtschaftsraum.

Sie führt seit Inkrafttreten der Postdienstleistungsverordnung (PDLV) im August 2001 Schlichtungsverfahren bei Streitigkeiten zwischen Anbietern von Postdienstleistungen und ihren Kundinnen und Kunden durch. Seit April 2016 gibt es zudem das VSBG, das der Stärkung außergerichtlicher Streitbeilegungen dient.

Das VSBG enthält Regelungen für das Verfahren und die Organisation, die von der Schlichtungsstelle Post umgesetzt und beachtet werden. Das Postgesetz (PostG) stellt klar, dass die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbraucher/in und Postdienstleister den Anforderungen des VSBG entsprechen muss. Zudem legt es fest, dass die Verfahren für die Antragstellerin bzw. den Antragsteller als auch für die Antragsgegnerin bzw. den Antragsgegner kostenfrei sind.

Die Schlichtungsverfahren werden auf der Grundlage der gesetzlichen Vorgaben der PDLV und des VSBG durchgeführt. Einzelheiten des Verfahrens sind zudem in der Schlichtungsordnung Post (SchliO-Post) geregelt. Die SchliO-Post ist auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht.

Weitere Informationen zur Schlichtungsstelle Post und zum Schlichtungsverfahren hat die Bundesnetzagentur auf ihrer Internetseite veröffentlicht. Dort sind auch die Pflichtangaben gemäß § 3 der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung – VSInfoV) zu finden.

In den Jahresberichten der Bundesnetzagentur und in den alle zwei Jahre erscheinenden Tätigkeitsberichten Post berichtet die Schlichtungsstelle Post regelmäßig über ihre Arbeit. Mit dem vorliegenden Schlichtungsbericht kommt sie ihrer gesetzlichen Informationsverpflichtung gemäß § 34 Abs. 1 VSBG i. V. m. § 4 VSInfoV nach.

Die Schlichtungsstelle Post ist unter folgenden Kontaktdaten zu erreichen:

E-Mail: schlichtungsstelle-post@bnetza.de

Telefon: +49 228 14-2222

Telefax: +49 228 14-6775

Anschrift: Bundesnetzagentur, Schlichtungsstelle Post/Referat 318, Postfach 8001, 53105 Bonn.

Aktuelle Informationen sind online zu finden unter www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle.

2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Kundinnen bzw. Kunden von Postdienstleistern können einen Schlichtungsantrag stellen, wenn sie die Verletzung eines Rechts aus der PDLV geltend machen können. Eine solche Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn eine Postsendung – ein Brief oder ein Paket – auf dem Versandweg verloren ging, entwendet oder beschädigt wurde. Sowohl Absender/in als auch Empfänger/in einer Postsendung sind berechtigt, einen Schlichtungsantrag zu stellen. Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller muss jedoch bereits vergeblich versucht haben, eine Einigung mit dem Postdienstleister herbeizuführen, und es dürfen keine Sondervereinbarungen mit dem Dienstleister getroffen worden sein. Außerdem darf zum Antragsgegenstand kein Gerichtsverfahren anhängig sein. Antragsberechtigt sind sowohl natürliche als auch juristische Personen. Das Schlichtungsverfahren ist für beide Seiten gebührenfrei. Allerdings sind die anfallenden Kosten, wie z. B. Porto und andere Auslagen, von den Parteien selbst zu tragen.

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

Die Schlichtung im Postbereich ist ein freiwilliges Verfahren. Das bedeutet, der betroffene Postdienstleister ist nicht verpflichtet, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Außerdem haben beide Seiten die Möglichkeit, ihre Teilnahme am Verfahren jederzeit ohne Angabe von Gründen zu beenden.

Kommt es zu einem Schlichtungsverfahren, erhalten beide Seiten Gelegenheit, ihre Stellungnahmen abzugeben und relevante Nachweise vorzulegen. Wird während des Verfahrens keine Einigung zwischen den Parteien erzielt, bewertet die Schlichtungsstelle den Sachverhalt und unterbreitet einen eigenen Vorschlag für eine gütliche Streitbeilegung. Dabei wägt sie die vorgebrachten Argumente unter Berücksichtigung der Sach- und Rechtslage ab. Ziel ist ein für alle zufriedenstellendes Ergebnis zur Beilegung des Konflikts. Der Vorschlag muss den Parteien innerhalb von 90 Tagen nach Eingang aller relevanten Unterlagen und Informationen übermittelt werden.

Die Parteien sind nicht verpflichtet, den Lösungsvorschlag der Bundesnetzagentur anzunehmen. Akzeptieren sie den Einigungsvorschlag, so kommt eine vertragliche Abrede zwischen den beiden Seiten zustande, die einzuhalten ist.

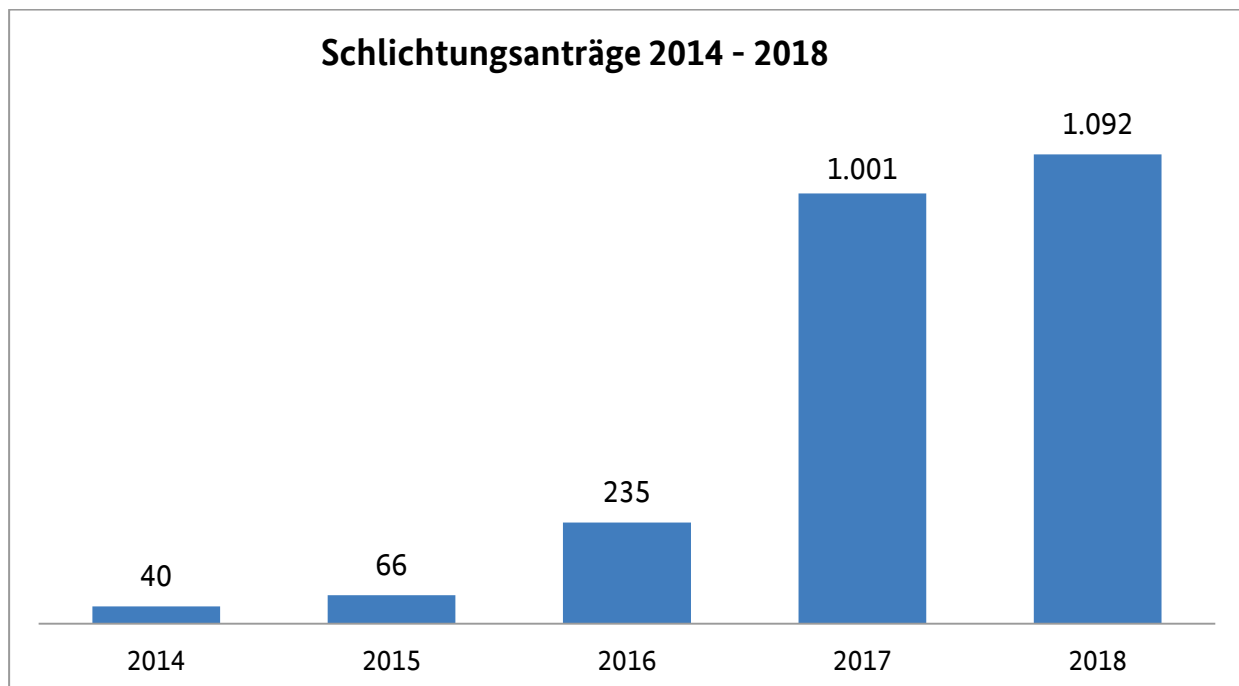
Auf der Internetseite der Bundesnetzagentur finden die Verbraucherinnen und Verbraucher ein Online-Antragsformular zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.

3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2018

Nach einem starken Anstieg im Jahr 2017, der u. a. den veränderten gesetzlichen Rahmenbedingungen geschuldet war, pendelte sich die Zahl der Schlichtungsanträge im Jahr 2018 auf dem hohen Niveau des Vorjahres ein. Das zeigt deutlich ein unvermindertes Bedürfnis der Menschen nach außergerichtlicher Streitbeilegung.

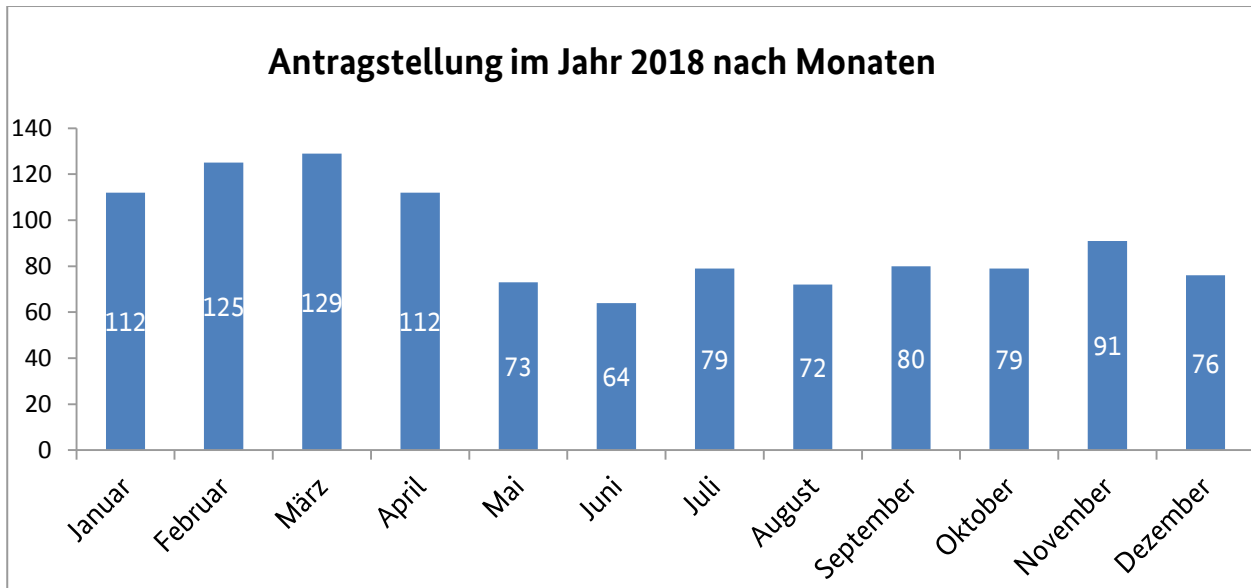
3.1 Schlichtungsanträge 2018

Im Berichtsjahr gingen bei der Schlichtungsstelle Post 1.092 Schlichtungsanträge ein – im Jahr 2017 waren es 1.001 Schlichtungsbegehren. Davon schloss die Schlichtungsstelle Post bis Ende des Berichtszeitraums 970 Vorgänge ab.



• Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 – 2018

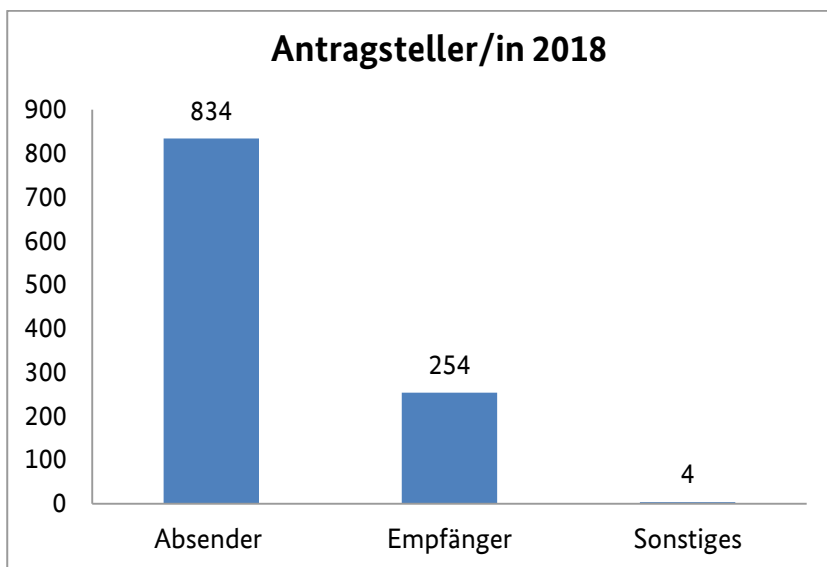
Die Schlichtungsanträge gingen über das ganze Jahr verteilt bei der Schlichtungsstelle ein. In den ersten vier Monaten verzeichnete die Schlichtungsstelle Post einen höheren Antragseingang als in den restlichen Monaten des Berichtsjahres.



• Abbildung 2: Antragstellung im Jahr 2018 nach Monaten

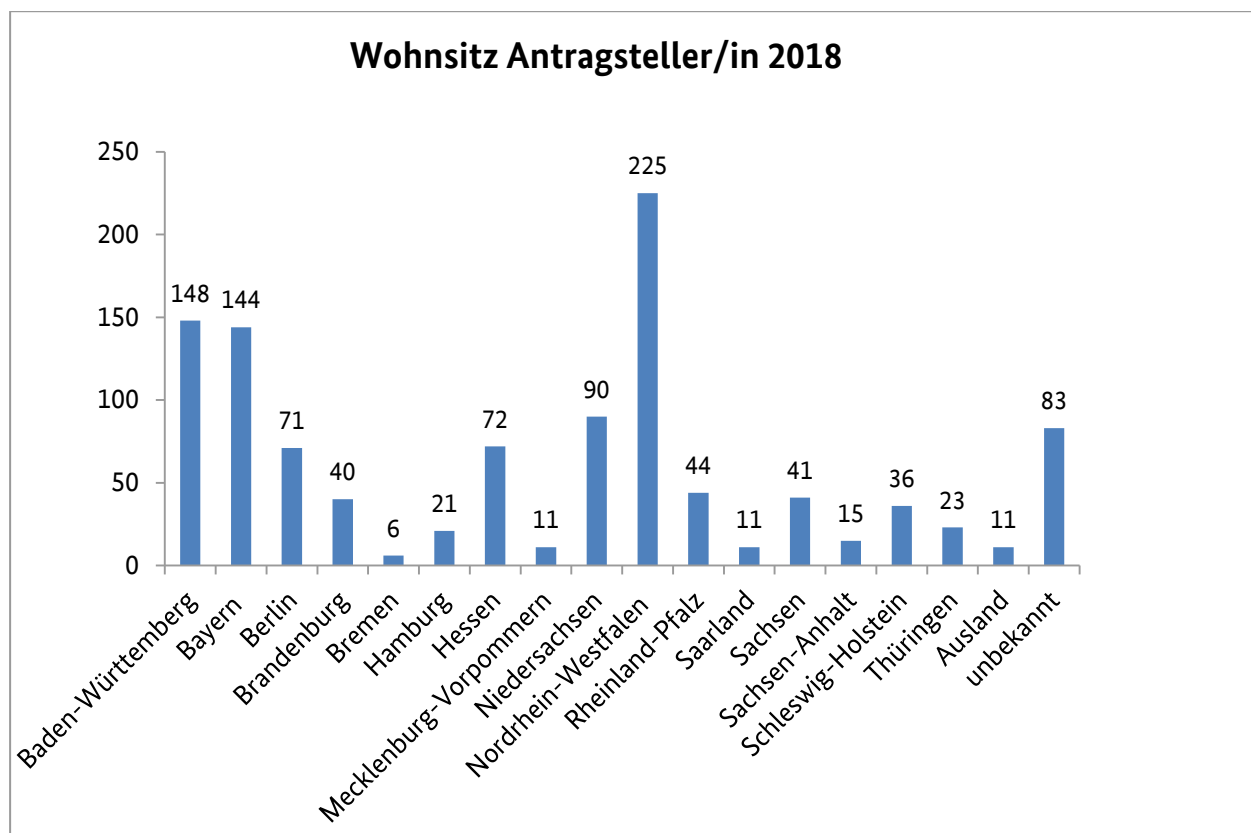
Sowohl natürliche als auch juristische Personen können ein Schlichtungsverfahren beantragen. Die Schlichtung im Postbereich steht daher nicht nur Verbraucherinnen und Verbrauchern, sondern allen Kundinnen und Kunden von Postdienstleistern offen, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen. Im Jahr 2018 gab es überwiegend Anträge (976 – 89 Prozent) von natürlichen Personen und nur wenige von Unternehmen (116 – 11 Prozent).

Absenderinnen bzw. Absender stellten mit 76,4 Prozent (834 Anträge) der 1.092 Anträge die Mehrheit der Antragstellerinnen/Antragsteller dar, 23,3 Prozent (254 Anträge) der Anträge kamen von Empfängerinnen bzw. Empfängern der Sendung. Nicht zugeordnet werden konnten 0,3 Prozent (vier Anträge).



• Abbildung 3: Antragsteller/in 2018

Die Hälfte aller Antragstellerinnen und Antragsteller kam – wie im letzten Jahr – aus den drei bevölkerungsreichsten Bundesländern, Baden-Württemberg, Bayern und Nordrhein-Westfalen. Die anderen 50 Prozent der Schlichtungsfälle entfielen auf alle übrigen Bundesländer oder das Ausland.

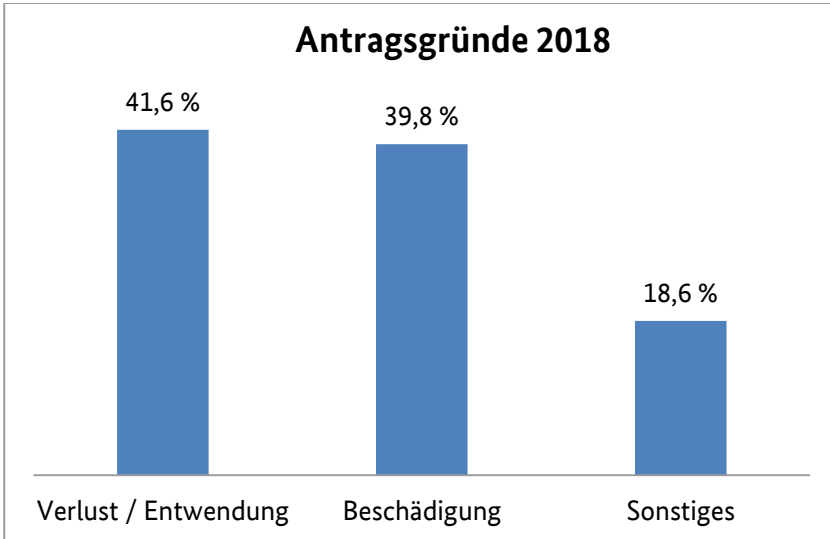


• Abbildung 4: Wohnsitz Antragsteller/in 2018

Werden die Schlichtungsfälle im Verhältnis zu den Einwohnerzahlen des jeweiligen Bundeslands betrachtet, so kam es im Berichtsjahr in Berlin mit 1,99 Schlichtungsanträgen zu den häufigsten Antragstellungen pro 100.000 Einwohnerinnen und Einwohner, gefolgt von Brandenburg (1,60) und Baden-Württemberg mit 1,35 Anträgen (pro 100.000). Die beiden anderen bevölkerungsreichsten Bundesländer Bayern (1,11) und Nordrhein-Westfalen (1,26) lagen dahinter.

3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2018

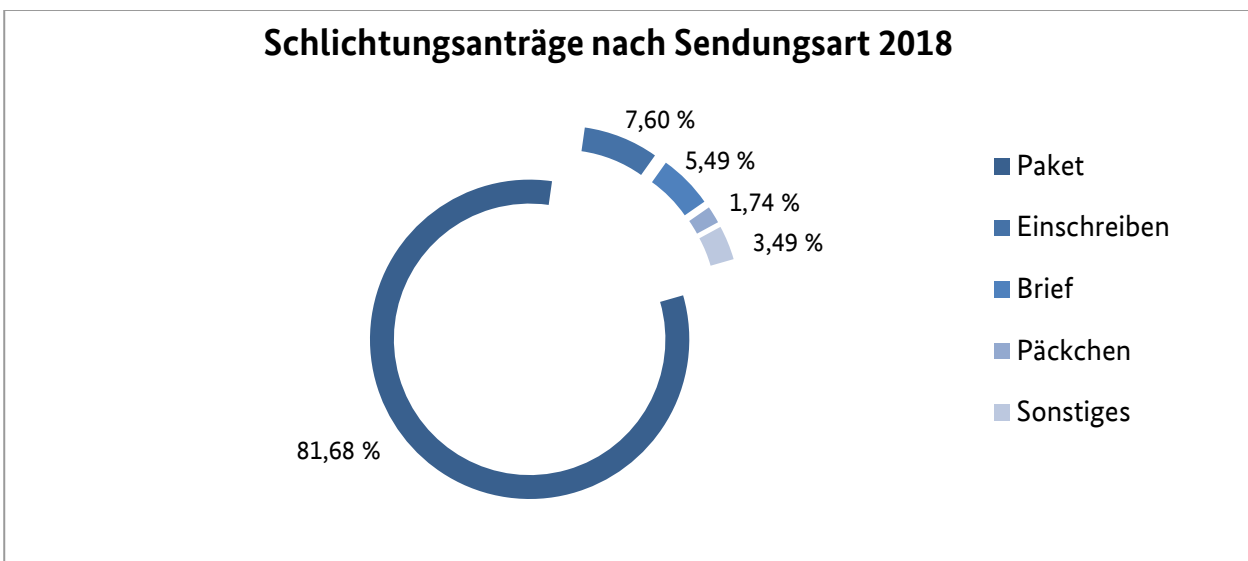
Der Verlust und die Entwendung von Postsendungen machten im letzten Jahr 41,6 Prozent (454 Vorgänge) aller bis zum 31. Dezember 2018 eingegangenen Anträge (1.092) aus. Es folgten Schlichtungsbegehren wegen der Beschädigung von Sendungen (435 Vorgänge, 39,8 Prozent). Die restlichen 203 Fälle (18,6 Prozent) bezogen sich auf zu lange Laufzeiten und Unregelmäßigkeiten bei der Zustellung sowie auf Nachsendungen. In der Regel war hier eine Schlichtung nicht möglich, weil in diesen Fällen keine Verletzung eines Rechts aus der PDLV vorlag.



• Abbildung 5: Antragsgründe 2018

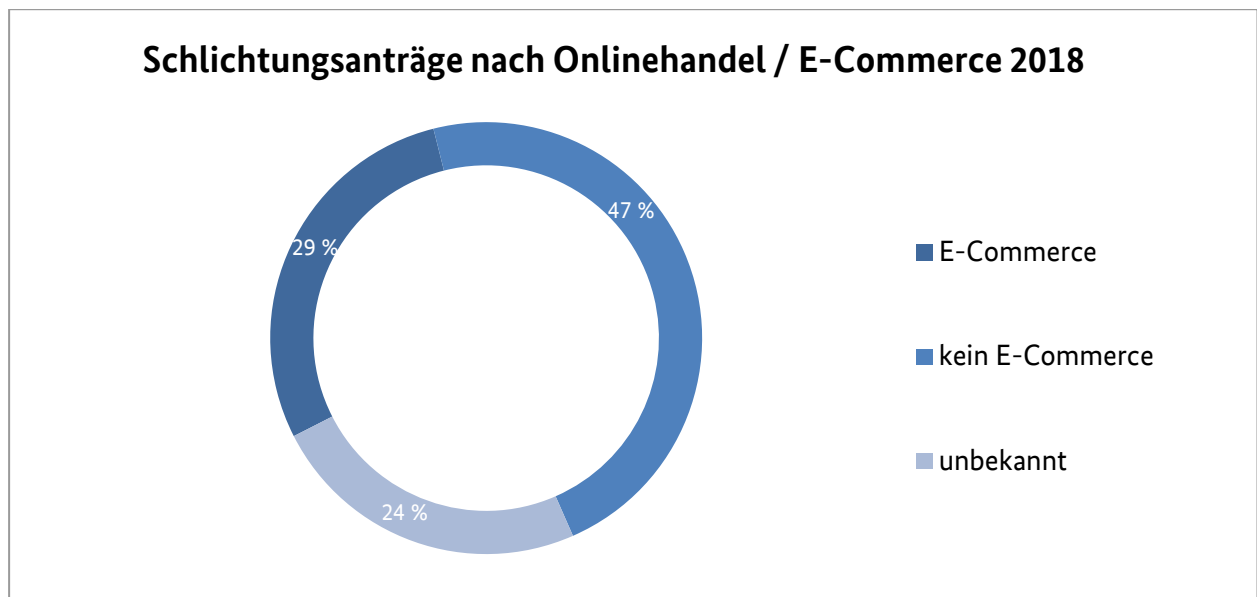
Die Postdienstleister bieten in der Regel verschiedene Produkte an, für die jeweils unterschiedliche gesetzliche und vertragliche Haftungsbedingungen gelten. So schließen die Postdienstleister für normale Briefsendungen die Haftung regelmäßig aus. Die Deutsche Post AG schließt zudem die Haftung bei der Beförderung von Päckchen aus. Für Pakete sind dagegen bestimmte Haftungsgrenzen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Paketdienstleister vorgesehen.

Antragstellerinnen und Antragsteller brachten im Betrachtungszeitraum am häufigsten Streitigkeiten im Bereich der Paketbeförderung vor. 81,68 Prozent der Schlichtungsanträge bezogen sich auf strittige Forderungen im Zusammenhang mit der Paketbeförderung. Deutlich weniger Schlichtungsanträge wurden zu Einschreiben (7,60 Prozent), zur Briefbeförderung (5,49 Prozent) und zum Päckchenversand (3,49 Prozent) gestellt.



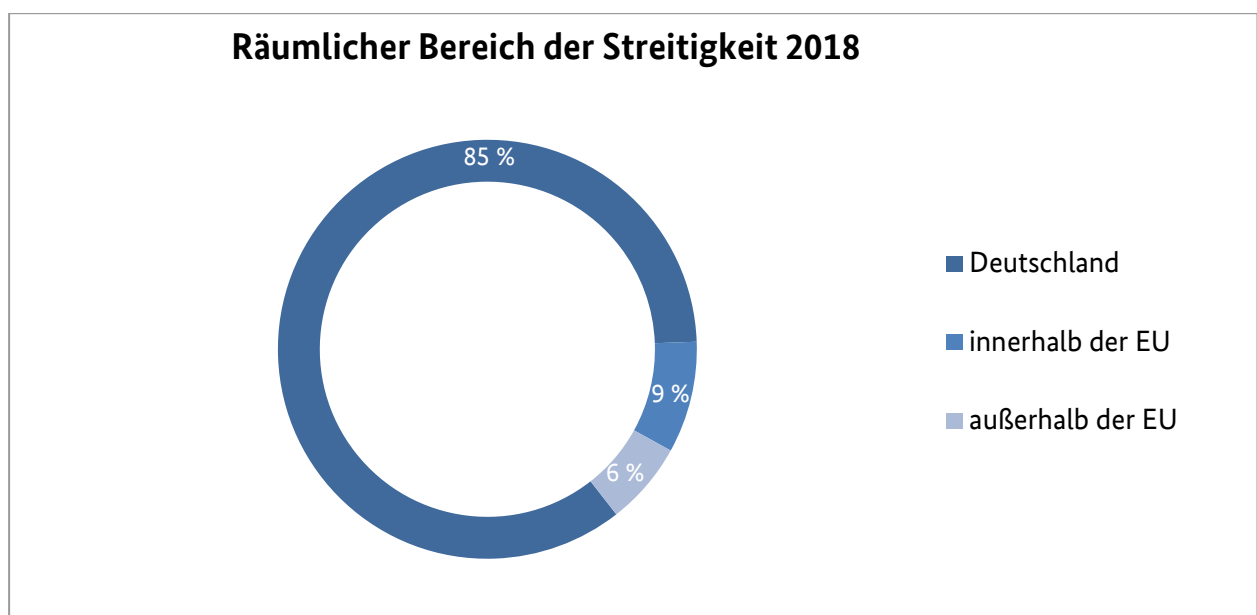
• Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2018

Der E-Commerce schlug sich auch im Jahr 2018 in hohen Paketmengen nieder. Bei den Schlichtungsanträgen war festzustellen, dass bei 29 Prozent Probleme mit einer Postdienstleistung zugrunde lagen, die aufgrund eines Internetgeschäfts veranlasst wurde.



• Abbildung 7: Schlichtungsanträge nach Onlinehandel / E-Commerce 2018

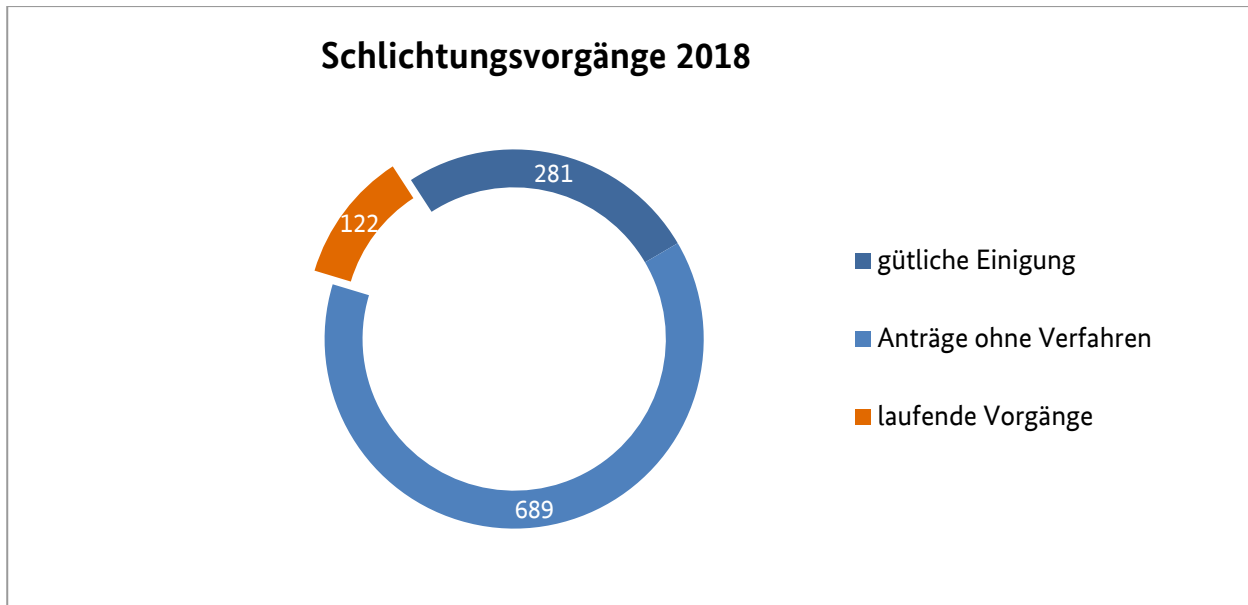
Trotz steigender grenzüberschreitender Lieferungen infolge des Online-Handels waren im Jahr 2018 überwiegend rein nationale Sachverhalte der Grund für einen Schlichtungsantrag (928 Anträge, 85 Prozent). Den restlichen Anträgen lagen Schlichtungsgründe für grenzüberschreitende Sendungen innerhalb und außerhalb der EU zugrunde.



• Abbildung 8: Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2018

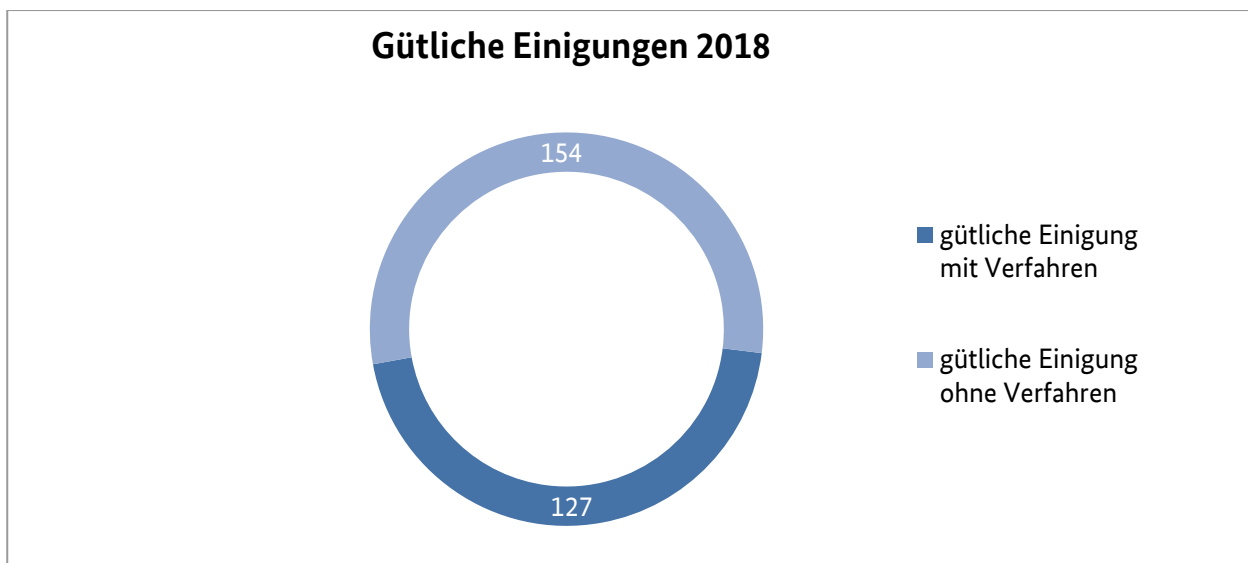
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2018

Bis zum Stichtag 31. Dezember 2018 wurden 970 Vorgänge abgeschlossen. Bei Berichtslegung waren die restlichen 122 Anträge noch in Bearbeitung. In den Verfahren, in denen es zu einer Einigung kam, betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer knapp vier Wochen.



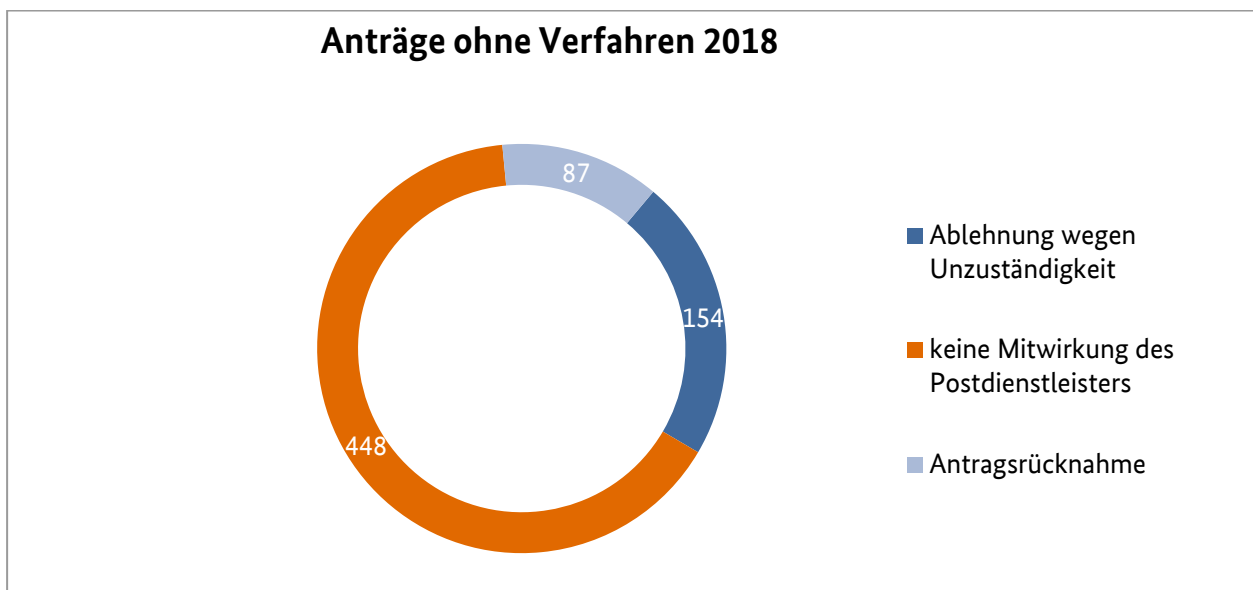
• Abbildung 9: Schlichtungsvorgänge 2018

Durch das Einschalten der Schlichtungsstelle Post wurde in der Mehrzahl der Fälle, in denen es ohne Verfahren zu einer gütlichen Einigung (154) kam, diese Einigung beschleunigt. Hier zeigte sich vermehrt, dass die Postdienstleister durch Einschalten der behördlichen Schlichtungsstelle eher bereit waren, die Probleme der Kundinnen und Kunden zeitnah zu bearbeiten.



• Abbildung 10: Gütliche Einigungen 2018

In 448 Fällen lehnte der jeweilige Postdienstleister eine Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren ab. In 154 Fällen wurde im Jahr 2018 die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens von der Schlichtungsstelle Post abgewiesen. Der häufigste Grund für eine Ablehnung war die mangelnde Zuständigkeit der Schlichtungsstelle, da die Antragstellerin bzw. der Antragsteller keine Verletzung eines Rechts aus der PDLV geltend machen konnte. Das betraf z. B. Fälle, in denen eine lange Beförderungsdauer oder ein Zustellfehler reklamiert wurde. Hierbei handelt es sich zwar um eine Streitigkeit zwischen einem Postdienstleister und seiner Kundin bzw. seinem Kunden, aber der Streitgegenstand kommt für ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle Post nicht in Betracht. Im Berichtszeitraum nahmen die Antragstellerinnen bzw. die Antragsteller in 87 Fällen ihre Anträge zurück bzw. widersprachen sie einer weiteren Durchführung des Verfahrens.



• Abbildung 11: Anträge ohne Verfahren 2018

4 Häufige Problemstellungen

Auslöser für die Einbindung der Schlichtungsstelle Post waren im Jahr 2018 erneut vor allem Unklarheiten zu Haftungsfragen bei Verlust oder Beschädigung von Postsendungen. In der PDLV selbst sind keine Regelungen zur Frage der Haftung enthalten. Daher sind neben den Vereinbarungen im Beförderungsvertrag und den regelmäßig geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Postdienstleister vornehmlich die im Handelsgesetzbuch (HGB) normierten allgemeinen frachtrechtlichen Vorschriften maßgebend. In vielen Schlichtungsverfahren stand die Frage nach der Haftungsgrundlage und dem Haftungsumfang im Vordergrund. Daneben war die Schlichtung im Jahr 2018 erneut von Unklarheiten über den zulässigen Sendungsinhalt sowie der Teilnahmeverweigerung seitens des Postdienstleisters geprägt.

4.1 Haftungsgrundlage für die Beförderung von Postsendungen

Grundlage für Haftungsfragen bei Verlust oder Beschädigungen von Postsendungen bildet in den meisten der Schlichtung zugrunde liegenden Fällen der Beförderungsvertrag samt der regelmäßig geltenden AGB der Postdienstleister. In diesen AGB finden sich häufig Regelungen, die von den Haftungsbestimmungen des HGB abweichen, aber unter den Voraussetzungen des § 449 HGB trotzdem zulässig sind.

Insbesondere die konkreten Haftungsbestimmungen sind Antragstellerinnen und Antragstellern im Schlichtungsverfahren nicht immer geläufig. Viele berufen sich gegenüber der Schlichtungsstelle Post auf die allgemeinen frachtrechtlichen Haftungsregelungen des HGB. Dabei können diese für die Betroffenen bei Verlust oder Beschädigung von Postsendungen auch ungünstiger sein als die Bestimmungen in den AGB der Postdienstleister.

Beispiel für Haftung nach dem HGB gegenüber Haftungsregelungen in AGB

Die Haftungsregelungen des HGB sehen für die zu leistende Entschädigung wegen Verlusts oder Beschädigung eine Begrenzung der Haftung gemäß § 431 HGB vor. Danach ist die zu leistende Entschädigung auf einen Betrag von 8,33 Rechnungseinheiten für jedes Kilogramm des Rohgewichts des Gutes begrenzt (§ 431 Abs. 1 HGB). Bei der Rechnungseinheit handelt es sich um das Sonderziehungsrecht des Internationalen Währungsfonds (§ 431 Abs. 4 S. 1 HGB), dessen Umrechnungskurs tagesaktuell berechnet und veröffentlicht wird. Bei einem maximalen Gewicht von 31,5 kg und einem Umrechnungskurs für das Sonderziehungsrecht von 1,23 Euro (Stand: 22. Januar 2019) läge die Haftungsgrenze nach § 431 Abs. 1, 4 HGB damit bei ca. 317,50 Euro. Da das Rohgewicht jedoch häufig geringer ist, kann die Haftungsgrenze im Einzelfall auch erheblich weniger betragen.

Da einige Postdienstleister in ihren AGB auf die Einwendung der Haftungshöchstgrenze nach § 431 Abs. 1 HGB verzichten, soweit der unmittelbare Schaden unter 500 Euro pro Paket liegt, sind Kundinnen und Kunden in diesen Fällen über die AGB immer dann besser gestellt, wenn der nachgewiesene Schaden die am Rohgewicht orientierte Berechnung nach den Regelungen des HGB überschreitet.

4.2 Haftungseinschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenzen

Haftungsfälle, die an die Schlichtungsstelle herangetragen wurden, sind häufig durch Regelungen in den AGB des Postdienstleisters beeinflusst, wonach bestimmte Sendungsinhalte von der Beförderung ausgeschlossen werden. Zu den ausgeschlossenen Gütern gehören u. a. Geld, Antiquitäten, Schmuck und weitere sog. Valoren der Klasse II sowie Gefahrgüter und Güter, die eine Sonderbehandlung erfordern, wie z. B. leicht verderbliche Lebensmittel. Daneben begrenzen die Postdienstleister in ihren AGB regelmäßig auch den Wert des Inhaltes pro Einzelsendung auf einen bestimmten Betrag, z. B. 500 Euro.

Ein Verstoß des Versenders gegen Regelungen zu den zulässigen Sendungsinhalten wirkt sich regelmäßig auch auf die Haftung des Postdienstleisters bei Verlust oder Beschädigung aus. Dies geschieht häufig durch Formulierungen in den AGB, wonach eine Haftungsübernahme eine bedingungsgerechte Sendung voraussetzt. Die einzelne Sendung wird von den Postdienstleistern aber nur dann als bedingungsgerecht eingestuft, wenn die maßgeblichen Regelungen zum Sendungsinhalt beachtet wurden, also die konkrete Sendung keine Verbotsgüter enthielt oder die Wertgrenze nicht überschritten hat. Bei nicht bedingungsgerechten Sendungsinhalten lehnen Postdienstleister in Fällen von Verlust oder Beschädigung eine Schadensersatzleistung häufig ganz oder zumindest in der geforderten Höhe ab.

Beispiel für Haftungseinschränkungen bei Überschreiten von Wertgrenzen

Im letzten Jahr beantragte ein Postkunde die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens, weil ihn ein Paket mit Schmuck im Wert von 2.248,60 Euro nicht erreicht hatte. Ob der Verlust während des Beförderungsvorgangs oder bei der Aushändigung des Pakets eingetreten ist, konnte nicht zweifelsfrei geklärt werden. Der Postdienstleister berief sich gegenüber dem Antragsteller auf die in seinen AGB enthaltene Wertgrenze von 500 Euro für ein einzelnes Paket und lehnte eine Haftung in voller Höhe ab. Das Unternehmen berief sich zudem darauf, dass der Absender ein gewerblicher Händler sei, der den Versand in Kenntnis der geltenden AGB beauftragt habe.

4.3 Ermittlung des konkreten Schadens

In vielen Sachverhalten, die zum Gegenstand der Schlichtung gemacht wurden, geht es auch um die Bemessung des Schadens im konkreten Einzelfall. Nach dem HGB haftet der Postdienstleister für den Schaden, der durch Verlust und Beschädigung des Gutes in der Zeit von der Übernahme zur Beförderung bis zur Ablieferung entsteht (§ 425 Abs. 1 HGB). Bei Verlust ist der Wert des Gutes am Ort und zur Zeit der Übernahme zur Beförderung zu ersetzen (§ 429 Abs. 1 HGB). Bei 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 (§ 429 Abs. 2 HGB). Für die Bestimmung des Wertes ist der Marktpreis oder Wert von Gütern gleicher Art und Beschaffenheit maßgebend (§ 429 Abs. 3 HGB).

Beispiel für die Abgrenzung Marktwert - Neubeschaffungswert

Der Schlichtungsstelle Post lag im Berichtszeitraum ein Antrag eines Postkunden vor, der Schadensersatz für ein von ihm versendetes und verloren gegangenes Paket begehrte, das einen Satz japanischer Stemmeisen für Zimmerer enthielt. Als Wert für die Stemmeisen ermittelte der Antragsteller 487 Euro. Er selbst hatte die Stemmeisen auf einem Internetmarktplatz für 359 Euro inklusive Versand verkauft. Der Postdienstleister verlangte vom Antragsteller einen Wertnachweis für den konkreten Sendungsinhalt zum Zeitpunkt der Einlieferung. Eine Erstattung des Neubeschaffungswerts, in diesem Fall 487 Euro, verweigerte das Unternehmen.

Neben den gesetzlichen Regelungen wird der Schaden in den AGB der Postdienstleister häufig auf den unmittelbar vertragstypischen Schaden begrenzt. Auf dieser Grundlage werden mittelbare Schäden bzw. sog. Folgeschäden seitens der Postdienstleister in der Regel abgelehnt. Die Postdienstleister berufen sich daher gegenüber ihren Kundinnen und Kunden direkt und auch später im Schlichtungsverfahren regelmäßig darauf, nur für Schäden zu haften, die typischerweise mit der Durchführung des Beförderungsvertrags verbunden sind.

Beispiel für mittelbare Schäden

In einem Fall, der im letzten Jahr an die Schlichtungsstelle Post herangetragen wurde, versandte der Antragsteller einen Schlüssel per Einschreiben. Bei der Empfängerin kam der Brief geöffnet und ohne den Schlüssel an. Daraufhin wechselte der Antragsteller das zu dem Schlüssel gehörige Türschloss aus und machte die ihm dadurch entstandenen Kosten (u. a. Fahrtkosten) gegenüber dem Postdienstleister geltend. Der Postdienstleister lehnte eine Kostenübernahme ab und erklärte, neben dem konkreten Sachwert als unmittelbar vertragstypischem Schaden nicht für mittelbare Folgeschäden zu haften. Eine gütliche Einigung konnte im konkreten Fall dennoch gefunden werden.

4.4 Schlichtungshindernis durch standardmäßige Teilnahmeverweigerung der Postdienstleister

Der Trend des Vorjahres, dass die Mehrheit der Postdienstleister die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren standardmäßig in ihren AGB bzw. in ihrer Korrespondenz mit den Kundinnen und Kunden ablehnt, verstärkt sich. Die Schlichtungsstelle Post ist in diesen Fällen gehindert, ein Schlichtungsverfahren durchzuführen und im Wege der Schlichtung an einer Klärung des Konflikts mitzuwirken.

Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist diese Entwicklung sehr bedenklich, da ein Gerichtsverfahren angesichts der oftmals geringen Streitwerte in der Regel ausscheidet. Den Betroffenen wird auf diese Weise die letzte Möglichkeit genommen, eine Klärung der geltend gemachten Ansprüche zu erzielen und in der Sache Gehör zu finden. Daher setzt die Schlichtungsstelle trotz der standardisierten Teilnahmeverweigerung vieler Postdienstleister immer wieder an, den Grundgedanken der Verbraucherstreitbeilegung in den Vordergrund zu stellen und doch noch eine Mitwirkung des Dienstleisters zu erreichen.

5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten

Die bereits in den vergangenen Schlichtungsberichten genannten Ratschläge zur Vermeidung von Streitigkeiten behalten weiterhin Gültigkeit. In Anbetracht der im Abschnitt 4 dargestellten häufigen Problemstellungen sind außerdem die nachfolgenden Empfehlungen zur Vermeidung von Streitigkeiten angezeigt.

5.1 Vorgaben des Postdienstleisters zum Sendungsinhalt

Vor der Übergabe der Sendung an den Postdienstleister sollten sich Kundinnen und Kunden über die Vorgaben des Postdienstleisters zum Sendungsinhalt informieren. Die Postdienstleister schließen nicht nur bestimmte Güter von der Beförderung aus (sog. Verbotsgüter), sondern begrenzen auch häufig den Wert der konkreten Einzelsendung (z. B. auf 500 Euro pro Paket). Bei einer Missachtung dieser Vorgaben müssen Kundinnen und Kunden damit rechnen, dass der Postdienstleister bei Verlust oder Beschädigung nur eine eingeschränkte Haftung geltend macht oder eine Haftung gänzlich ablehnt. Informationen zum zulässigen Sendungsinhalt können den AGB der Postdienstleister entnommen werden. Dabei ist darauf zu achten, dass die AGB sich je nach Sendungsform (z. B. Einschreiben, Päckchen, Paket) unterscheiden können. Bei Unsicherheiten über die Zulässigkeit des Sendungsinhalts empfiehlt es sich, neben den AGB auch die Internetseiten oder weiteres Informationsmaterial des konkreten Postdienstleisters zu konsultieren.

5.2 Einbindung der Schlichtungsstelle

Es ist zwar eine Voraussetzung für ein Schlichtungsverfahren, dass Betroffene den konkreten streitigen Anspruch zunächst gegenüber dem Postdienstleister geltend gemacht haben, um auf diesem Wege eine Einigung zu erreichen. Sobald allerdings die Korrespondenz mit dem Postdienstleister erkennen lässt, dass eine Einigung möglicherweise nicht zustande kommt, empfiehlt sich die frühzeitige Einbindung der Schlichtungsstelle. Auf diese Weise wird die Schlichtungsstelle in die Lage versetzt, bereits in einem frühen Stadium die unterschiedlichen Standpunkte der Parteien aufzuarbeiten und eine einvernehmlichen Streitbeilegung zu versuchen.

6 Ausblick

Zahlreiche Kundinnen und Kunden der Postdienstleister bedankten sich auch im letzten Jahr wieder bei der Schlichtungsstelle Post für hilfreiche Ratschläge und vermittelnde Lösungsansätze sowie für ihren hartnäckigen Einsatz beim Postdienstleister, sich mit dem jeweiligen Schlichtungsbegehren zu befassen. Solche Resonanz bestärkt die Schlichtungsstelle Post in ihrem Ansatz, die Anliegen der Menschen ernst zu nehmen und bei den Postunternehmen weiterhin intensive und konsequente Überzeugungsarbeit für eine Schlichtung zu leisten. Die Schlichtungsstelle Post wird sich auch im Jahr 2019 von dem Grundsatz leiten lassen, einen Ausgleich zwischen den häufig widerstreitenden Interessen zu finden und so eine einvernehmliche Streitbeilegung zu fördern.

Auch zum Jahresbeginn 2019 zeigen die hohen Antragszahlen deutlich, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher nicht gewillt sind, ablehnende Schreiben und Auskünfte der Postdienstleister ohne Widerspruch zu akzeptieren. Daher wenden sie sich hilfesuchend an die Schlichtungsstelle Post. Für die Arbeit der Schlichtungsstelle wäre es sehr hilfreich, wenn ausnahmslos alle Postdienstleister offen eine Schlichtungsbereitschaft signalisieren und sich inhaltlich mit dem Schlichtungsbegehren auseinandersetzen würden. Das gäbe den Menschen die Sicherheit, dass ihre Anliegen ernst genommen und nicht einfach abgeblockt oder ad acta gelegt werden. Dies gilt umso mehr, als der ordentliche Rechtsweg in diesen Fällen mit meist geringen Streitwerten regelmäßig nicht in Betracht kommt.

Die Verbraucherinnen und Verbraucher sollten sich nicht entmutigen lassen und sich weiterhin an die Schlichtungsstelle Post wenden. Dazu finden sie auf den Internetseiten der Schlichtungsstelle Post nun auch ein Onlineformular, das bevorzugt ausgefüllt werden sollte. Damit erleichtern sie der Schlichtungsstelle Post die korrekte Erfassung des Antrags sowie die schnelle und präzise Bearbeitung.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 – 2018	7
Abbildung 2: Antragstellung im Jahr 2018 nach Monaten	8
Abbildung 3: Antragsteller/in 2018	8
Abbildung 4: Wohnsitz Antragsteller/in 2018	9
Abbildung 5: Antragsgründe 2018	10
Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2018	10
Abbildung 7: Schlichtungsanträge nach Onlinehandel/E-Commerce 2018	11
Abbildung 8: Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2018	11
Abbildung 9: Schlichtungsvorgänge 2018	12
Abbildung 10: Gütliche Einigungen 2018	12
Abbildung 11: Anträge ohne Verfahren 2018	13

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
bzw.	beziehungsweise
d. h.	das heißt
EU	Europäische Union
HGB	Handelsgesetzbuch
i. S. d.	im Sinne des
u. a.	unter anderem
PDLV	Postdienstleistungsverordnung
PostG	Postgesetz
SchliO-Post	Schlichtungsordnung Post
sog.	sogenannt
VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
VSBInfoV	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
Referat 318
Tulpenfeld 4
53113 Bonn
Schlichtungsstelle-post@bnetza.de
www.bundesnetzagentur.de
Tel. +49 228 14-2222
Fax +49 228 14-6775

Stand

Januar 2019

Druck

Bundesnetzagentur

Text und Grafiken

Referat 318 – Universaldienst, Verbraucherfragen und Schlichtungsstelle Postbereich, Qualitätsmessungen

Bildnachweis Titelblatt

123rf.com