



Bundesnetzagentur

Tätigkeitsbericht

Schlichtungsstelle Post 2019



Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle

Post 2019

Bericht gemäß § 34 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Stand: Januar 2020

Berichtszeitraum: 1. Januar 2019 – 31. Dezember 2019

**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

Ein Schlichtungsverfahren ermöglicht eine schnelle, individuelle und einvernehmliche Konfliktlösung. Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur ist immer häufiger Anlaufstelle für Streitfälle im Bereich der Postbeförderung. Die dem steigenden E-Commerce geschuldeten hohen Paketmengen sorgen verstärkt für Konfliktfälle und somit für eine stetig größer werdende Zahl an Schlichtungsbegehren. Das Bedürfnis der Menschen nach fachkundiger Auskunft und unparteiischer Hilfestellung nimmt jährlich zu.

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur ist mittlerweile täglich als kompetenter und zugleich neutraler Ansprechpartner für Postkundinnen und Postkunden gefragt. Im Streitfall suchen sie dort rechtliche Beratung zu den möglichen weiteren Vorgehensweisen. Wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind, arbeitet die Schlichtungsstelle an einer gütlichen Vereinbarung. Am Ende entscheiden die Parteien selbst, ob sie die vorgeschlagene Lösung annehmen oder nicht.

Bei der überwiegenden Zahl der Konfliktfälle geht es um verlorene oder beschädigte Pakete bzw. deren Inhalt – wie wertvolle oder zerbrechliche Gegenstände, Schmuck und Elektronik. Hier steht dann oft die Klärung der Fragen zur angemessenen Verpackung, zu den zulässigen Sendungsinhalten oder der Haftung des Postdienstleisters an.

Die Paketdienstleister in Deutschland sind in der Mehrheit Schlichtungsverweigerer. Die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren standardmäßig in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. in der Korrespondenz mit den Kundinnen und Kunden auszuschließen, ist hier die Regel. In diesen Fällen ist die Schlichtungsstelle Post gehindert, ein Verfahren durchzuführen und im Wege der Schlichtung an einer Klärung des Konflikts mitzuwirken.

Dieser Umgang mit den oft berechtigten Anliegen der Verbraucherinnen und Verbraucher ist wenig kundenfreundlich, da ein Gerichtsverfahren angesichts der oftmals geringen Streitwerte häufig 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 begrüßt die Bundesnetzagentur die Pläne des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie, in der anstehenden Postgesetznovelle eine Teilnahme an Schlichtungsverfahren für die Postdienstleister verpflichtend festzulegen.

Trotz der standardisierten Teilnahmeverweigerung vieler Postdienstleister setzt die Schlichtungsstelle Post immer wieder an, den Grundgedanken der Verbraucherstreitbeilegung in den Vordergrund zu stellen und doch noch eine befriedende Konfliktlösung herbeizuführen.



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 2019	7
3.1 Schlichtungsanträge 2019.....	7
3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2019	9
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2019.....	12
4 Häufige Problemstellungen	14
4.1 Haftungseinschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenzen	14
4.2 Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden	15
4.3 Rechtzeitige Schadensanzeige	16
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 Wahl der richtigen Sendungsform.....	17
5.3 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 – VSBIInfoV) 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 VSBIInfoV nach.

Die Schlichtungsstelle Post ist unter folgenden Kontaktdaten zu erreichen:

Den Link zum Online-Formular Antrag Schlichtung finden Sie unter

www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle. Hier stehen auch aktuelle Informationen.

Telefon: +49 228 14-2222

Telefax: +49 228 14-6775

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

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 2019

Die Zahl der Schlichtungsanträge nahm im Jahr 2019 deutlich zu. Nach zwei Jahren in Folge mit fast gleich hohen Antragszahlen (2017: 1.001 Anträge; 2018: 1.092 Anträge) erreichten die Schlichtungsstelle Post im vergangenen Jahr 1.453 Schlichtungsanträge. Das zeigt deutlich ein unvermindertes Bedürfnis der Menschen nach außergerichtlicher Streitbeilegung.

3.1 Schlichtungsanträge 2019

Im Berichtsjahr 2019 gingen bei der Schlichtungsstelle Post 1.453 Schlichtungsanträge ein. Damit liegt die Zahl um 33,1 Prozent über der des Vorjahres 2018 (1.092 Anträge).

Schlichtungsanträge 2014 - 2019

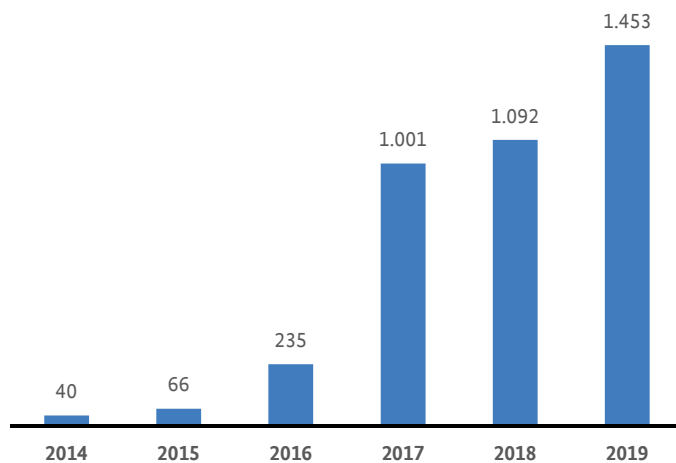


Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 - 2019

Während im Jahr 2018 vor allem in den ersten vier Monaten die höchsten Antragsgänge zu verzeichnen waren (zwischen 112 und 129), zeigt sich im Jahr 2019 ein völlig anderes Bild. Die stärksten Antragsgänge gab es 2019 in den Sommermonaten Juli (162) und August (146), gefolgt von Januar (142), März (129) und Juni (126).

Antragstellung 2018 - 2019
nach Monaten

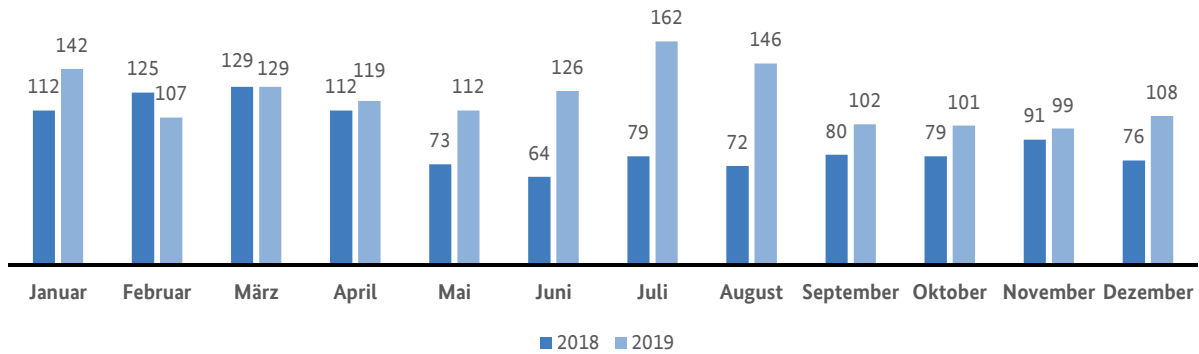


Abbildung 2: Antragstellung 2018 - 2019 nach Monaten

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 2019 gab es überwiegend Anträge von natürlichen Personen (1.269 – 87,3 Prozent) und nur wenige von Unternehmen (184 – 12,7 Prozent).

Absenderinnen bzw. Absender stellten im Jahr 2019 mit 64,7 Prozent (941 Anträge) der 1.453 Anträge die Mehrheit der Antragstellerinnen/Antragsteller dar. Von Empfängerinnen bzw. Empfängern einer Sendung kamen 33,6 Prozent (488 Anträge) aller Schlichtungsanträge. Nicht zugeordnet werden konnten 1,7 Prozent (24 Anträge). Mit Blick auf das Vorjahr ergibt sich eine vergleichbare Verteilung.

Antragsteller 2018 - 2019
in %

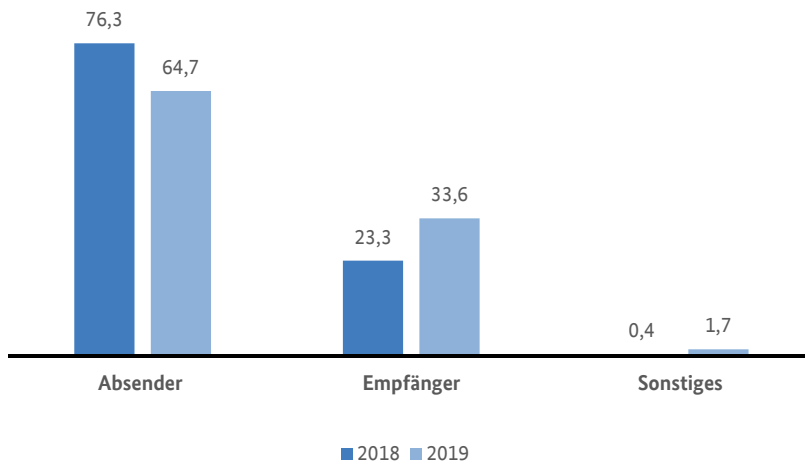


Abbildung 3: Antragsteller 2018 - 2019

Knapp 43 Prozent (619) aller Antragstellerinnen und Antragsteller (1.453) kam 2019 aus den drei bevölkerungsreichsten Bundesländern, Baden-Württemberg, Bayern und Nordrhein-Westfalen. Im Jahr 2018 traf das auf fast die Hälfte der Antragstellerinnen und Antragsteller (1.092) zu. Die anderen Schlichtungsfälle entfielen auf die übrigen Bundesländer oder das Ausland.

Wohnsitz Antragsteller 2018 - 2019 nach Bundesländern

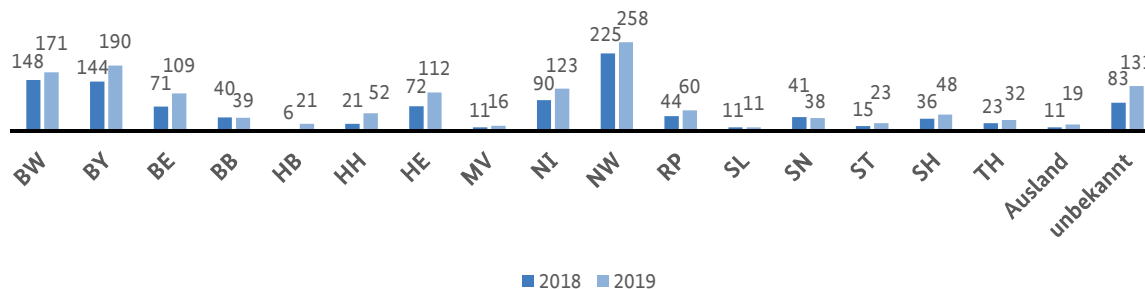


Abbildung 4: Wohnsitz Antragsteller 2018 – 2019

Werden die Schlichtungsfälle im Verhältnis zu den Einwohnerzahlen des jeweiligen Bundeslands betrachtet, so kam es im Berichtsjahr 2019 in Bremen mit 3,09 Schlichtungsanträgen und in Berlin mit 3,05 Anträgen zu den häufigsten Antragstellungen pro 100.000 Einwohnerinnen und Einwohner. Es folgten Hamburg (2,87), Hessen (1,80) und Schleswig-Holstein (1,67). Die beiden anderen bevölkerungsreichsten Bundesländer Bayern (1,47) und Nordrhein-Westfalen (1,44) lagen dahinter. Im Jahr 2018 führten in dieser Auflistung Berlin (1,99), Brandenburg (1,60) und Baden-Württemberg (1,35).

3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2019

Der Verlust und die Entwendung von Postsendungen machten im letzten Jahr 53,2 Prozent (773 Vorgänge) aller bis zum 31. Dezember 2019 eingegangenen Anträge (1.453) aus. Es folgten Schlichtungsbegehren wegen Beschädigungen von Sendungen (27,4 Prozent, 398 Vorgänge). Die restlichen 282 Fälle (19,4 Prozent) bezogen sich z. B. 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. Im Jahr 2018 gab es diese Reihung ebenfalls, allerdings war der Unterschied von Verlust/Entwendung (41,6 Prozent) zu Beschädigung (39,8 Prozent) viel geringer als im Folgejahr.

Antragsgründe 2018 - 2019

in %

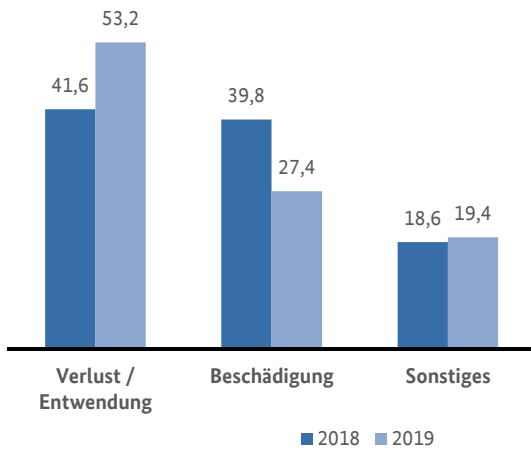


Abbildung 5: Antragsgründe 2018 - 2019

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 trugen im Betrachtungszeitraum 2019 am häufigsten Streitigkeiten bei der Paketbeförderung vor. 75,2 Prozent der Schlichtungsanträge bezogen sich auf strittige Forderungen im Zusammenhang mit der Paketbeförderung. Deutlich weniger Schlichtungsanträge wurden zu Einschreiben (9,7 Prozent), zur Briefbeförderung (6,9 Prozent) und zum Päckchenversand (5,0 Prozent) gestellt. Im Vorjahr 2018 stellte sich die Antragslage ähnlich dar.

Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2018 - 2019

in %

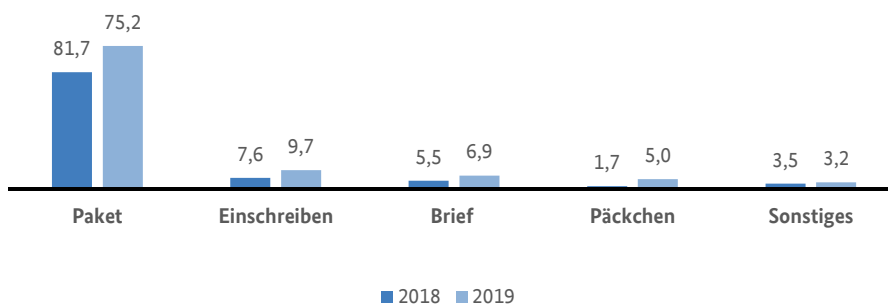


Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2018 - 2019

Der stetig steigende E-Commerce schlug sich auch im Jahr 2019 in hohen Paketmengen nieder. Bei den Schlichtungsanträgen war festzustellen, dass bei 34,0 Prozent Probleme mit einer Postdienstleistung zugrunde lagen, die aufgrund eines Internetgeschäfts veranlasst wurde. Das ist im Vergleich zum Jahr 2018 (29 Prozent) ein Anstieg um fünf Prozent.

Anträge nach Onlinehandel / E-Commerce 2019 in %

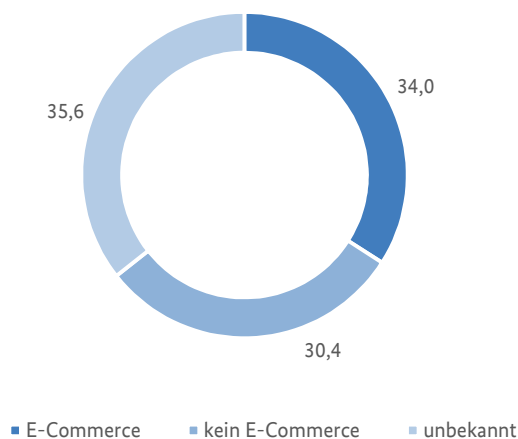


Abbildung 7: Anträge nach Onlinehandel / E-Commerce 2019

Trotz steigender grenzüberschreitender Lieferungen infolge des Online-Handels waren im Jahr 2019 überwiegend rein nationale Sachverhalte der Grund für einen Schlichtungsantrag (1.221 Anträge, 84 Prozent). Den restlichen Anträgen lagen Schlichtungsgründe für grenzüberschreitende Sendungen innerhalb und außerhalb der EU zugrunde. Im Jahr 2018 war die Verteilung der Schlichtungsanträge ähnlich gelagert – 928 Anträge, 85 Prozent, betrafen rein nationale Sachverhalte.

Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2018 - 2019

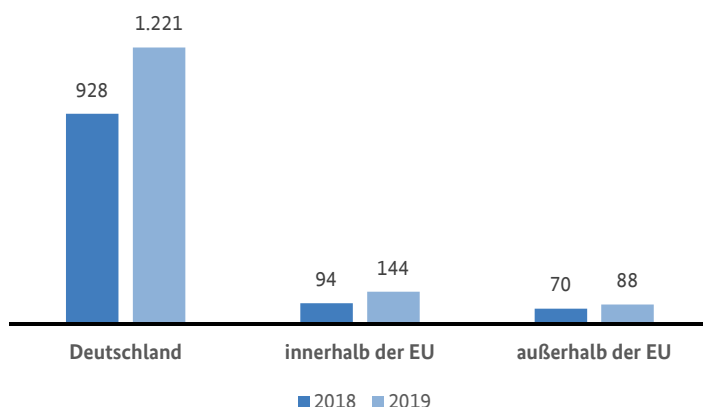


Abbildung 8: Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2018 - 2019

3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2019

Bis zum Stichtag 31. Dezember 2019 wurden 1.270 Vorgänge abgeschlossen. In 173 Fällen kam es zu einer gütlichen Einigung. Bei Berichtslegung waren 183 Anträge noch in Bearbeitung. In den Verfahren, in denen es zu einer Einigung kam, betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer knapp vier Wochen.

Schlichtungsvorgänge 2018 - 2019

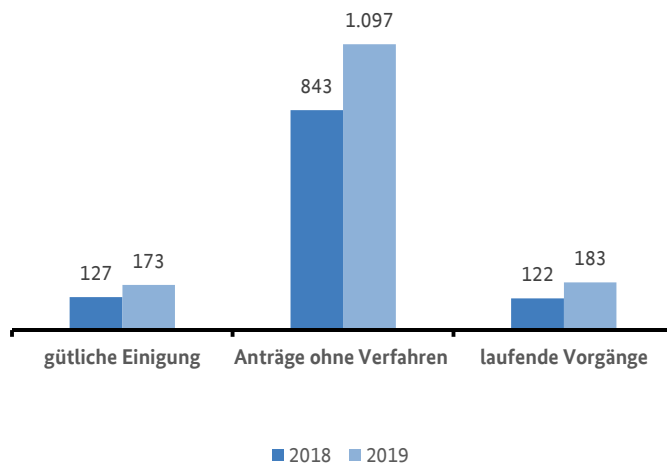


Abbildung 9: Schlichtungsvorgänge 2018 - 2019

In 472 Fällen lehnte der jeweilige Postdienstleister im letzten Jahr eine Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren ab (2018 waren es 448 Fälle). Im Berichtszeitraum nahmen die Antragstellerinnen bzw. die Antragsteller in 159 Fällen ihre Anträge zurück bzw. widersprachen sie einer weiteren Durchführung des Verfahrens (87 in 2018). Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wurde bei 250 Anträgen von der Schlichtungsstelle Post abgewiesen (154 in 2018). 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. Eine Einigung ohne ein Schlichtungsverfahren gab es in 216 Fällen (154 in 2018).

Anträge ohne Verfahren 2018 - 2019

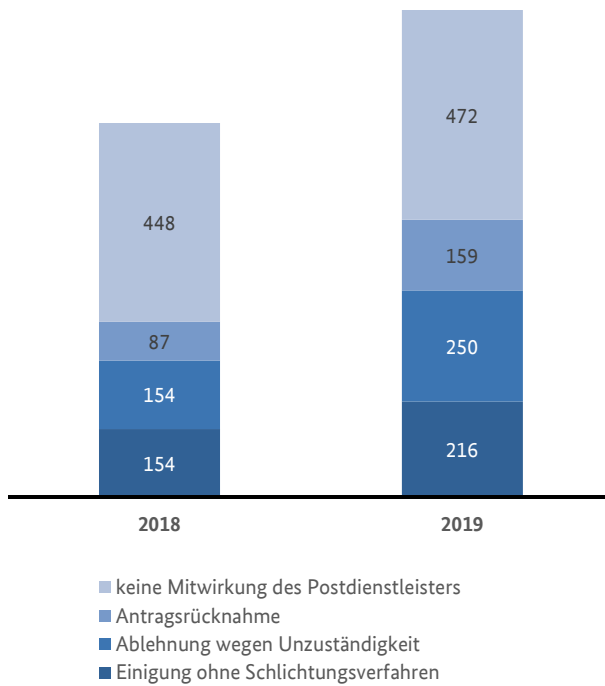


Abbildung 11: Anträge ohne Verfahren 2018 - 2019

Durch das Einschalten der Schlichtungsstelle Post wurde in der Mehrzahl der Fälle, in denen es ohne Verfahren zu einer gütlichen Einigung 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.

4 Häufige Problemstellungen

Unklarheiten zu Haftungsfragen bei Verlust oder Beschädigung von Postsendungen waren auch im Jahr 2019 bestimmend für die Anrufung der Schlichtungsstelle Post. Da die PDLV selbst keine Regelungen zur Frage der Haftung enthält, sind in Haftungsfällen die Vereinbarungen im Beförderungsvertrag und die regelmäßig geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Postdienstleister maßgebend. Auch die im Handelsgesetzbuch (HGB) normierten allgemeinen frachtrechtlichen Vorschriften finden bei der Beurteilung von Haftungsfällen Anwendung. In vielen Schlichtungsverfahren stand erneut die Frage nach dem Haftungsumfang im Vordergrund, z. B. in Fällen, in denen der Sendungsinhalt eine bestimmte Wertgrenze überschritten hatte oder in Fällen, in denen Antragsteller/innen Folgeschäden geltend machten. Auch die Frage der Auswirkungen der Schadensmeldung auf die Haftung wurde in Schlichtungsverfahren thematisiert.

4.1 Haftungseinschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenzen

In ihren AGB treffen Postdienstleister häufig Regelungen, wonach bestimmte Sendungsinhalte von einer Beförderung durch sie ausgeschlossen sind. Diese Ausschlüsse sind vielen Versendern, die ihr Anliegen an die Schlichtungsstelle Post herantragen, nicht bewusst. Die Beförderung wird zum einen bei bestimmten Inhalten ausgeschlossen. Dies betrifft z. B. häufig Geld, Antiquitäten, Schmuck und weitere sog. Valoren der Klasse II sowie Gefahrgüter und Güter, die eine Sonderbehandlung erfordern, wie z. B. leicht verderbliche Lebensmittel. Zum anderen werden Güter aber vielfach auch aufgrund ihres Werts von der Beförderung ausgeschlossen. So begrenzen die Postdienstleister in ihren AGB regelmäßig den Wert des Inhaltes pro Einzelsendung auf einen bestimmten Betrag, z. B. 500 Euro.

Verstöße der Versenderin/des Versenders gegen Regelungen zu den zulässigen Sendungsinhalten wirken sich in Fällen von Verlust oder Beschädigung der Sendung regelmäßig auf die Haftung des Postdienstleisters aus. In ihren AGB setzen Postdienstleister häufig eine bedingungsgerechte Sendung für eine Haftungsübernahme voraus. Eine Sendung wird aber dann nicht mehr als bedingungsgerecht eingestuft, wenn Regelungen zu den zulässigen Sendungsinhalten missachtet werden. Sobald der Inhalt einer Sendung ein von der Beförderung eigentlich ausgeschlossenes Gut enthält oder aber eine bestimmte Wertgrenze überschreitet, lehnen Postdienstleister bei Verlust oder Beschädigung der Sendung eine Schadensersatzleistung häufig ganz oder zumindest in der geforderten Höhe ab.

Beispiel für Haftungseinschränkungen bei Verbotsgut und Überschreiten von Wertgrenzen

Im letzten Jahr beantragte eine Postkundin die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens, weil sie in einem Expressprodukt eines Postdienstleisters 600 Euro an ihren Sohn geschickt hatte und die Sendung den Empfänger nicht erreicht hatte. Zu welchem Zeitpunkt der Verlust eingetreten ist, konnte nicht zweifelsfrei geklärt werden. Der Postdienstleister lehnte eine Haftung unter Bezugnahme auf die in seinen AGB formulierten Beförderungsausschlüsse ab. Der Inhalt der Expresssendung sei der Valorenklasse II zuzurechnen und habe einen tatsächlichen Wert von 500 Euro pro Tag und Empfänger überschritten.

Beispiel für Haftungseinschränkungen bei Überschreiten von Wertgrenzen

Im letzten Jahr beantragte eine Postkundin die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens, weil sie in einer Paketsendung Adapter für den Atemschutz der örtlichen Feuerwehr als Retoure an den Verkäufer verschickt und die Sendung den Empfänger nicht erreicht hatte. Der Wert der Adapter betrug ausweislich der Rechnung des Verkäufers über 4.600,- Euro. Ob der Verlust während des Beförderungsvorgangs oder bei der Aushändigung des Pakets eingetreten ist, konnte nicht zweifelsfrei geklärt werden. Der Postdienstleister lehnte eine Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren ab. Gegenüber der Antragstellerin berief sich das Unternehmen zudem auf die in seinen AGB enthaltene Wertgrenze von 500 Euro für ein einzelnes Paket und lehnte eine Haftung in voller Höhe ab.

4.2 Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden

Im Jahr 2019 wurden erneut Fälle an die Schlichtungsstelle herangetragen, in denen es um die Reichweite eines möglichen Schadensersatzes ging. Dafür sind zum einen die allgemeinen zivilrechtlichen Regelungen maßgebend. Zum anderen wird der Schaden in den AGB der Postdienstleister häufig auf den unmittelbar vertragstypischen Schaden begrenzt. Mittelbare Schäden bzw. sog. Folgeschäden werden unter Verweis auf diese Regelungen seitens der Postdienstleister in der Regel abgelehnt. Dies geschieht häufig schon in der im Vorfeld einer Schlichtung stattfindenden Korrespondenz zwischen Antragsteller/in und Postdienstleister. Auch später im Schlichtungsverfahren berufen sich Postdienstleister regelmäßig darauf, nur für Schäden zu haften, die typischerweise mit der Durchführung des Beförderungsvertrags verbunden sind.

Besonders relevant wurde diese Haftungsbegrenzung in den vermehrt aufgetretenen Fällen, in denen Reisepässe zur Visumserteilung an Botschaften oder Konsulate gesendet bzw. diese nach der Bearbeitung von den Botschaften wieder zurückgesendet wurden und die Sendung dabei verloren ging. Häufig wurden danach nicht nur Kosten für die Neubeschaffung der in der verloren gegangenen Sendung enthaltenen Reisedokumente geltend gemacht, sondern auch weitergehende Kosten, die über die Haftungsbegrenzung hinausgehen, wie z. B. Fahrtkosten zum Konsulat oder Kosten für entgangene Reisen.

Beispiel für Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden

Eine Postkundin beantragte im letzten Jahr die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens, weil sie ihren Reisepass per Einschreiben an einen Konsulatsdienstleister zur Beschaffung eines Visums verschickt und die Sendung den Empfänger nicht erreicht hatte. Da eine Neubeschaffung des Reisepasses vor Antritt der Reise nicht mehr möglich war, stornierte die Postkundin die Reise. Die Kosten für die Neubeschaffung des Reisepasses und die Stornogebühren machte sie schließlich auch im Schlichtungsverfahren geltend. Der Postdienstleister lehnte eine Mitwirkung am Schlichtungsverfahren ab und verwies zugleich auf seine AGB. Darin war zum einen eine Haftungsobergrenze für die gewählte Versandart "Einschreiben" enthalten, weshalb eine Neubeschaffung des Reisepasses nicht in voller Höhe erstattungsfähig sei. Zum anderen enthielten die AGB eine Begrenzung der Haftung auf den unmittelbar vertragstypischen Schaden, so dass die Stornierungskosten nicht erstattungsfähig waren.

4.3 Rechtzeitige Schadensanzeige

Gegenstand der Schlichtung waren im Jahr 2019 auch Sachverhalte, in denen es um die Anzeige des Schadens beim Postdienstleister ging. Die frachtrechtlichen Regelungen des HGB konkretisieren die Voraussetzungen für die Anzeige eines Schadens. Sobald ein Verlust oder eine Beschädigung des beförderten Guts äußerlich erkennbar ist, sieht § 438 Abs. 1 HGB vor, dass dieser Sachverhalt bei Ablieferung des Guts hinreichend deutlich anzuzeigen ist. Erfolgt diese unmittelbare Anzeige nicht, so wird vermutet, dass das Gut vollständig und unbeschädigt abgeliefert worden ist (§ 438 Abs. 1 HGB). Diese Vermutung gilt auch in Fällen, in denen ein Verlust oder eine Beschädigung bei Ablieferung äußerlich nicht erkennbar war und der später festgestellte Schaden dann nicht innerhalb von sieben Tagen nach Ablieferung angezeigt wurde (§ 438 Abs. 2 HGB). Die Internetseiten der meisten Postdienstleister enthalten Informationen, wie sich Empfänger/in oder Absender/in in Schadensfällen verhalten sollten. Für die Anzeige des Schadens stellen viele Paketdienstleister dort auch ein Formular zur Verfügung.

Beispiel für verspätete Schadensanzeige

Im letzten Jahr beantragte ein Postkunde die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens wegen des Verlusts einer Paketsendung. Nach Einleitung des Schlichtungsverfahrens konnte das Paket doch noch zugestellt werden. Nach der Auslieferung erklärte der Empfänger gegenüber dem Antragsteller, dass der Paketinhalt teilweise beschädigt und nicht vollzählig war. Weder der Absender noch der Empfänger teilte dies jedoch innerhalb der vorgesehenen Frist von sieben Tagen nach Ablieferung dem Paketdienstleister mit. Gegenüber der Schlichtungsstelle berief sich der Paketdienstleister darauf, dass mangels der vorgesehenen Anzeige davon auszugehen sei, dass die Sendung den Empfänger unbeschädigt und vollständig erreicht habe und ein Erstattungsanspruch daher nicht in Betracht käme.

4.4 Schlichtungshindernis durch standardmäßige Teilnahmeverweigerung der Postdienstleister

Die abweisende Vorgehensweise der meisten Postdienstleister, die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren standardmäßig in ihren AGB bzw. in ihrer Korrespondenz mit den Kundinnen und Kunden abzulehnen, besteht nach wie vor. Die Schlichtungsstelle Post ist in diesen Fällen gehindert, ein Schlichtungsverfahren durchzuführen und im Wege der Schlichtung an einer Klärung des Konflikts mitzuwirken.

Dieser Umgang mit den oft berechtigten Anliegen der Verbraucherinnen und Verbraucher ist wenig kundenfreundlich, da ein Gerichtsverfahren angesichts der oftmals geringen Streitwerte in der Regel ausscheidet. Den Betroffenen wird auf diese Weise die letzte Möglichkeit genommen, eine Prüfung 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 Einigung ohne Schlichtungsverfahren – z. B. in Form einer Kulanzzahlung – 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. 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 Wahl der richtigen Sendungsform

Es ist ratsam, sich im Vorfeld des Versands darüber zu informieren, welche Sendungsform am besten zu Inhalt und Wert der jeweiligen Sendung passt. Dabei ist darauf zu achten, dass sich die AGB der Postdienstleister je nach Sendungsform unterscheiden können. Insbesondere die jeweiligen Haftungsregelungen des Postdienstleisters im Fall von Beschädigung, Verlust oder Entwendung sind zu beachten. Mögliche Zusatzleistungen (z. B. Versicherung) sind ebenfalls von Bedeutung. So sollte z. B. auch in den vermehrt an die Schlichtungsstelle herangetragenen Fällen, in denen Reisepässe auf dem Versandweg verloren gingen, bereits im Vorfeld sorgfältig abgewogen werden, welche konkrete Sendungsform für die Versendung von Ausweis- und Reisedokumenten am geeignetsten erscheint.

5.3 Einbindung der Schlichtungsstelle

Es ist 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 einvernehmliche Streitbeilegung zu versuchen.

6 Ausblick

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur war auch im Jahr 2019 mit einer Vielzahl unterschiedlich ausgestalteter Schlichtungsbegehren befasst. Nach den in etwa gleichbleibend hohen Antragszahlen in den Jahren 2017 und 2018 bestätigt der Anstieg an Schlichtungsbegehren im Jahr 2019 um mehr als 30 Prozent, dass die Schlichtungsstelle Post ein wichtiger Anlaufpunkt für Verbraucherinnen und Verbraucher ist.

Zugleich macht die erneute Zunahme an Schlichtungsanträgen deutlich, dass es unabhängig von den Beschwerdemöglichkeiten bei den Postdienstleistern einer Instanz zur außergerichtlichen Streitbeilegung bedarf. Vielen Anträgen ist zu entnehmen, dass sich die Antragsteller/innen im Schadensfall von dem Postdienstleister mit ihrem Anliegen noch immer nicht hinreichend gewürdigt fühlen. Die ablehnenden Schreiben der Postdienstleister nehmen Verbraucherinnen und Verbraucher häufig zum Anlass, sich gegenüber der Schlichtungsstelle neben dem eigentlichen Sachverhalt auch über die Behandlung ihrer Angelegenheit durch den Postdienstleister zu beschweren.

Die Schlichtungsstelle Post steht den Kundinnen und Kunden der Postdienstleister als neutraler Ansprechpartner zur Verfügung. Ihr Anliegen ist es, die Betroffenen mit Ratschlägen und Hinweisen zu unterstützen. Dies gilt auch in Fällen, in denen der konkrete Postdienstleister eine Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren von vornherein ablehnt. Daher sollten sich Verbraucherinnen und Verbraucher von entsprechenden Hinweisen der Postdienstleister im Vorfeld nicht abhalten lassen, Kontakt zur Schlichtungsstelle Post aufzunehmen.

In den Eckpunkten für eine Novelle des Postgesetzes hat das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie im Jahr 2019 angekündigt, die Einführung einer Pflicht zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren für Postdienstleister prüfen zu wollen. Die Schlichtungsstelle Post unterstützt den anstehenden Gesetzgebungsprozess mit ihren Kenntnissen und Erfahrungen für eine Stärkung der außergerichtlichen Streitbeilegung.

Die Schlichtungsstelle Post wird auch im Jahr 2020 ihre intensiven und konsequenten Bemühungen um eine außergerichtliche Streitbeilegung fortsetzen. Mit vermittelnden Lösungsansätzen wird sie sich konsequent für einen Ausgleich der häufig widerstreitenden Interessen einsetzen. Verbraucherinnen und Verbraucher können eine schnelle Bearbeitung ihrer Anträge durch die Schlichtungsstelle Post fördern, indem sie das auf der Internetseite befindliche Onlineformular für ihre Antragstellung nutzen und alle notwendigen Nachweise unmittelbar beifügen.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 - 2019	7
Abbildung 2: Antragstellung 2018 - 2019 nach Monaten	8
Abbildung 3: Antragsteller 2018 - 2019	8
Abbildung 4: Wohnsitz Antragsteller 2018 - 2019	9
Abbildung 5: Antragsgründe 2018 - 2019	10
Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2018 - 2019	10
Abbildung 7: Anträge nach Onlinehandel / E-Commerce 2019	11
Abbildung 8: Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2018 - 2019	11
Abbildung 9: Schlichtungsvorgänge 2018 - 2019	12
Abbildung 11: Anträge ohne Verfahren 2018 - 2019	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

Bundesnetzagentur