



Bundesnetzagentur

Tätigkeitsbericht

Schlichtungsstelle Post 2020



**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

Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle

Post 2020

Bericht gemäß § 34 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Stand: Januar 2021

Berichtszeitraum: 1. Januar 2020– 31. Dezember 2020

Vorwort

Immer wieder kommt es zwischen Verbraucher*innen und Postdienstleistern zu Konflikten. Hier ist die Schlichtung eine Möglichkeit der schnellen, außergerichtlichen Streitbeilegung. Ein Schlichtungsverfahren kann zu einer individuellen und befriedenden Konfliktlösung führen.

Das Bedürfnis der Menschen nach fachkundiger Auskunft und unparteiischer Hilfestellung nimmt jährlich zu. Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur ist mittlerweile täglich Ansprechpartner für Menschen, die Rat suchen. Die dem steigenden E-Commerce geschuldeten hohen Paketmengen sorgen in der Folge verstärkt für Konfliktfälle und somit für eine stetig größer werdende Zahl an Schlichtungsbegehren. Wegen des zumeist geringen Streitwerts scheuen die Betroffenen in der Regel den Gang vor Gericht.

Eignet sich der Streitfall für eine Schlichtung, wird der jeweilige Postdienstleister darüber informiert und kann sich dazu äußern. Im besten Fall kommt es schon ohne ein Schlichtungsverfahren zu einer gütlichen Einigung. Unterbreitet die Schlichtungsstelle Post einen Vorschlag, entscheiden die Parteien selbst, ob sie die 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 zu der Haftung des Postdienstleisters an.

Leider ist die Schlichtungsstelle Post in vielen Fällen gehindert, ein Verfahren durchzuführen und im Wege der Schlichtung an einer Beilegung des Konflikts mitzuwirken. Die Paketdienstleister in Deutschland schließen in der Regel die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren standardmäßig in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. in der Korrespondenz mit den Kund*innen aus.

Dieser Umgang mit den Anliegen der Verbraucher*innen erscheint nicht zeitgemäß und wenig kundenfreundlich. Den Betroffenen wird auf diese Weise eine sinnvolle Möglichkeit genommen, Streitigkeiten kostengünstig, zügig und interessengerecht zu lösen. 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.

Die Bundesnetzagentur begrüßt die Pläne des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie, die verpflichtende Teilnahme der Postdienstleister an Schlichtungsverfahren in der anstehenden Postgesetznovelle festzulegen.



Peter Franke

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

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
Inhaltsverzeichnis.....	5
1 Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur	6
2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens	7
3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2020	8
3.1 Schlichtungsanträge 2020.....	8
3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2020	10
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2020.....	14
4 Häufige Problemstellungen	16
4.1 Haftungseinschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenze...16	
4.2 Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden und Ermittlung des konkreten Schadens	17
4.3 Haftung bei Exportstopp	18
4.4 Schlichtungshindernis durch standardmäßige Teilnahmeverweigerung der Postdienstleister	19
5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten.....	21
5.1 Vorgaben des Postdienstleisters zum Sendungsinhalt.....	21
5.2 Wahl der richtigen Sendungsform	21
5.3 Dokumentation des Versendungsvorgangs	21
5.4 Sendungen mit Auslandsbezug.....	21
5.5 Einbindung der Schlichtungsstelle	22
6 Ausblick	23
Abbildungsverzeichnis	24
Abkürzungsverzeichnis	25
Impressum.....	26

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 Kund*innen durch. Seit April 2016 gibt es zudem das VSBG, das der Stärkung außergerichtlicher Streitbelegungen dient.

Das VSBG enthält Regelungen für das Verfahren und die Organisation, die von der Schlichtungsstelle Post umgesetzt werden. Das Postgesetz (PostG) stellt klar, dass die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbraucher*innen und Postdienstleistern den Anforderungen des VSBG entsprechen muss. Zudem legt es fest, dass die Verfahren für die Antragsteller*innen als auch für die Antragsgegner*innen 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:

Den Link zum Online-Formular Antrag Schlichtung finden Sie unter

www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle. Hier finden Sie 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

Kund*innen 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*innen als auch Empfänger*innen einer Postsendung sind berechtigt, einen Schlichtungsantrag zu stellen. Die Antragsteller*innen müssen jedoch bereits vergeblich versucht haben, eine Einigung mit dem Postdienstleister herbeizuführen. Zudem darf es keine Sondervereinbarungen mit dem Dienstleister geben und zum Antragsgegenstand darf 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 soll den Parteien innerhalb von 90 Tagen nach Eingang aller relevanten Unterlagen und Informationen übermittelt werden.

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

Auf der Internetseite der Bundesnetzagentur finden Verbraucher*innen ein Online-Antragsformular zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.

3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2020

Die Zahl der Schlichtungsanträge nahm im Jahr 2020 ein weiteres Mal in Folge deutlich zu. Die Schlichtungsstelle Post erreichten im vergangenen Jahr 1.861 Schlichtungsanträge, im Jahr 2019 waren es 1.453 Anträge. Die Antragszahlen verdeutlichen ein gesteigertes Bedürfnis der Menschen nach außergerichtlicher Streitbeilegung.

3.1 Schlichtungsanträge 2020

Im Berichtsjahr 2020 gingen bei der Schlichtungsstelle Post 1.861 Schlichtungsanträge ein. Damit liegt die Zahl um gut 28 Prozent über der des Vorjahres 2019 (1453 Anträge).

Schlichtungsanträge 2014 - 2020

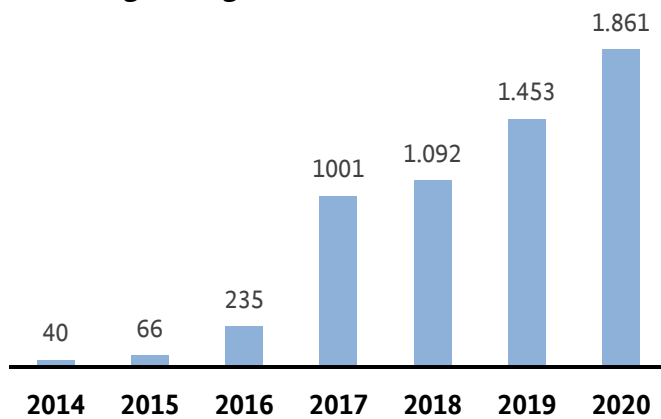


Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 - 2020

Während im Jahr 2019 vor allem die Sommermonate Juli (162) und August (146) sowie der Januar (142) die antragsstärksten Monate waren, zeigt sich im Jahr 2020 ein völlig anderes Bild. Die höchsten Antragszahlen gab es im letzten Quartal 2020: im Dezember 209 Anträge, im November 194 Anträge und im Oktober 187 Anträge.

Die durch Corona bedingten Einschränkungen und Schließungen im Einzelhandel haben augenscheinlich zu nochmals steigenden Bestellungen im Onlinehandel geführt. Somit ist auch die Möglichkeit höherer Fehlerquoten in den Beförderungsabläufen gestiegen. Aus vielen Schlichtungsanträgen lässt sich allerdings nicht präzise ableiten, ob es sich um eine online bestellte Sendung handelt.

Antragseingänge 2019 und 2020 nach Monaten

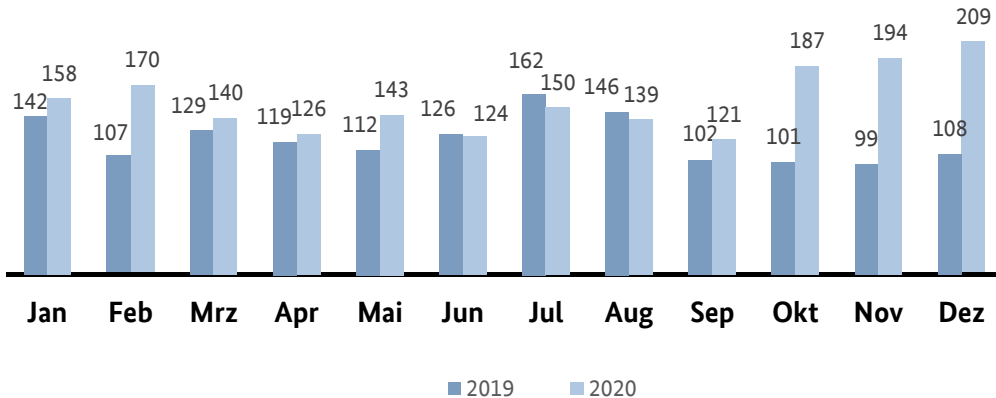


Abbildung 2: Antragstellung 2019 und 2020 nach Monaten

Sowohl natürliche als auch juristische Personen können ein Schlichtungsverfahren beantragen. Die Schlichtung im Postbereich steht daher nicht nur Verbraucher*innen sondern allen Kund*innen von Dienstleistern offen, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen. Im Jahr 2020 erreichten die Schlichtungsstelle Post überwiegend Anträge von natürlichen Personen (86,3 Prozent) und nur wenige von Unternehmen (13,7 Prozent).

Wie im Vorjahr stellten Absender*innen im Jahr 2020 mit 67 Prozent (1.249 Anträge) der 1.861 Anträge die Mehrheit der Antragsteller*innen dar. Von Empfänger*innen einer Sendung kamen fast 33 Prozent (612 Anträge) aller Schlichtungsanträge. Im Berichtsjahr waren im Gegensatz zum Vorjahr alle Anträge einer der vorgenannten Gruppen zuzuordnen.

Antragsteller 2019 und 2020 in %

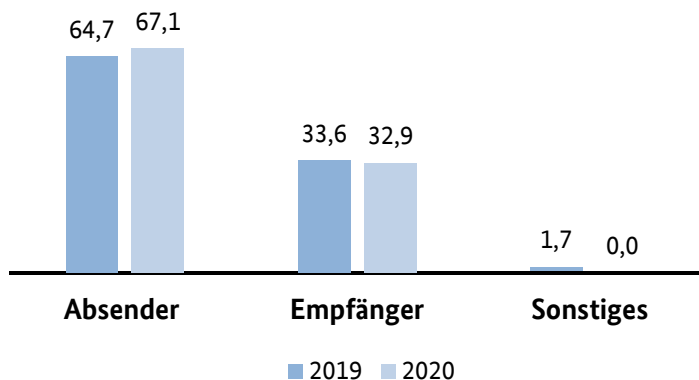


Abbildung 3: Antragsteller 2019 und 2020

Rund 46 Prozent (857) aller Antragsteller*innen (1.861) kam 2020 (wie auch 2019) aus den drei bevölkerungsreichsten Bundesländern, Baden-Württemberg, Bayern und Nordrhein-Westfalen. Die anderen

Schlichtungsfälle entfielen auf die übrigen Bundesländer oder das Ausland. In Bremen, Hamburg und Thüringen waren die Antragszahlen im Vergleich zum Vorjahr rückläufig.

Wohnsitz Antragsteller 2019 und 2020 nach Bundesländern

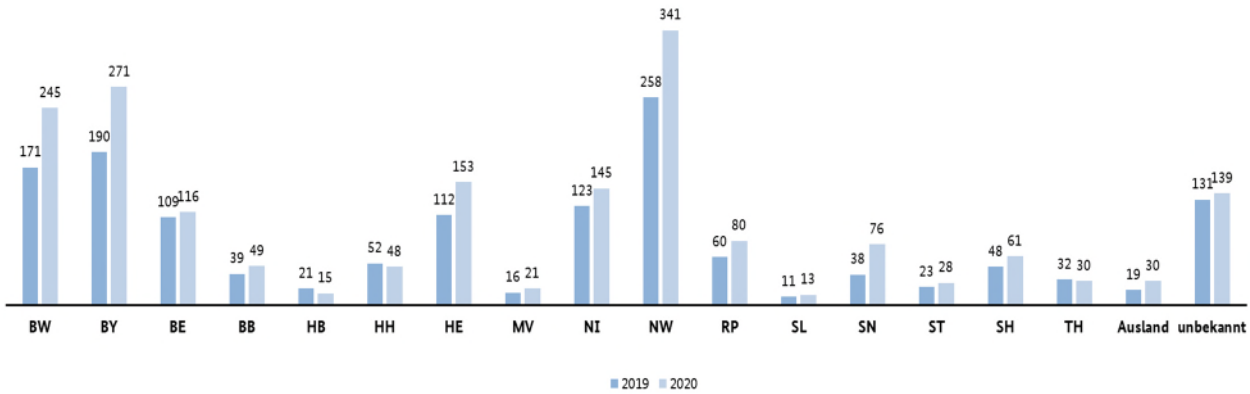


Abbildung 4: Wohnsitz Antragsteller 2019 und 2020

Werden die Antragszahlen ins Verhältnis zur Einwohnerzahl des jeweiligen Bundeslands gesetzt, ergibt sich folgendes Bild: Berlin führt mit 3,25 Anträgen pro 100.000 Einwohner*innen, es folgen Hamburg (2,65), Hessen (2,46), Baden-Württemberg (2,24), Bremen (2,21) und Bayern (2,10). Das ergibt ein ähnliches Bild wie im Jahr 2019.

3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2020

Der Verlust und die Entwendung von Postsendungen machten im Berichtsjahr 52,7 Prozent (980 Vorgänge) aller bis zum 31. Dezember 2020 eingegangenen Anträge (1.861) aus. Es folgten Schlichtungsbegehren wegen beschädigter Sendungen (25,3 Prozent, 471 Vorgänge). Die restlichen 410 Fälle (22,0 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 2019 gab es diese Reihung ebenfalls mit ähnlichen Prozentzahlen.

Antragsgründe 2019 und 2020

in %

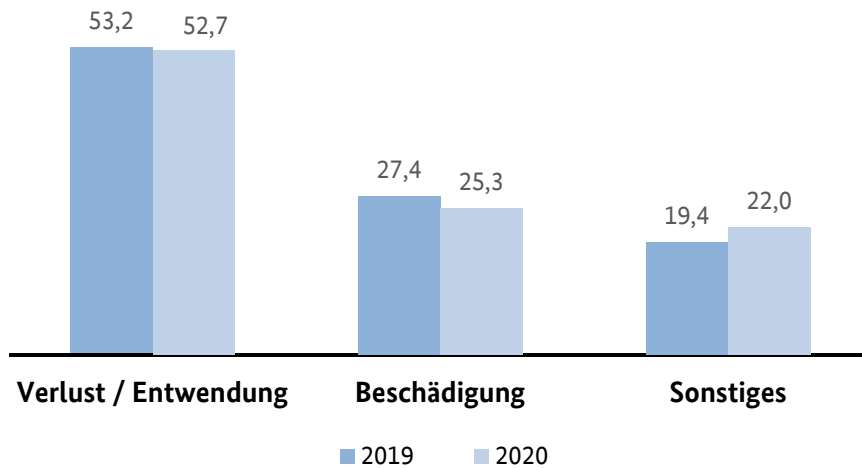


Abbildung 5: Antragsgründe 2019 und 2020

Die Postdienstleister bieten zumeist verschiedene Produkte an, für die unterschiedliche gesetzliche und vertragliche Haftungsbedingungen gelten. So schließen die Postdienstleister für normale Standardbriefe überwiegend die Haftung aus. Die Deutsche Post AG hat den Haftungsausschluss auch auf die Beförderung von Päckchen ausgeweitet. Für Pakete sind dagegen bestimmte Haftungsgrenzen und -bedingungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Paketdienstleister vorgesehen.

Antragsteller*innen trugen im Betrachtungszeitraum 2020 am häufigsten Streitigkeiten bei der Paketbeförderung vor. 80,1 Prozent (1.490 Anträge) der Schlichtungsanträge bezogen sich auf strittige Forderungen im Zusammenhang mit der Paketbeförderung. Deutlich weniger Schlichtungsanträge wurden zu Einschreiben (7,0 Prozent, 130 Anträge), zur Briefbeförderung (4,6 Prozent, 86 Anträge) und zum Päckchenversand (5,1 Prozent, 94 Anträge) gestellt. Im Vorjahr 2019 war die Antragslage ähnlich.

Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2019 und 2020

in %

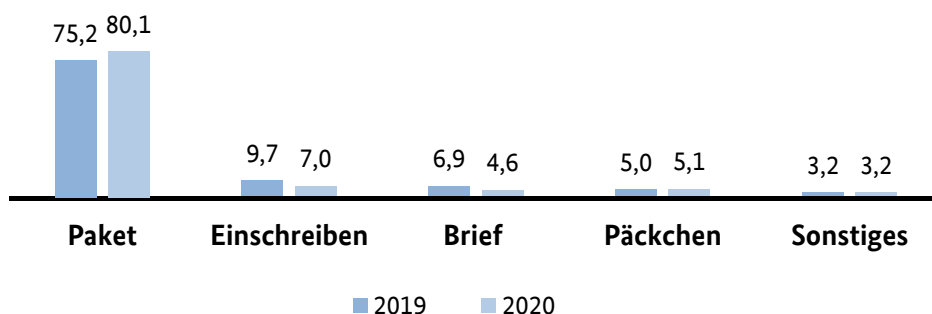


Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2019 und 2020

Der stetig steigende E-Commerce schlug sich auch im Jahr 2020 in hohen Paketmengen nieder. Hinzu kam die Corona-Pandemie mit einem zusätzlich boomenden Online-Handel. Die Schlichtungsstelle Post konnte

feststellen, dass bei 36,1 Prozent (671 Anträge) der Anträge Probleme mit einer Postdienstleistung zugrunde lagen, die aufgrund eines Internetgeschäfts veranlasst wurde. Das ist im Vergleich zum Jahr 2019 (34,0 Prozent, 494 Anträge) nur ein geringer Anstieg. In 39,5 Prozent (735 Anträge) der Fälle war es der Schlichtungsstelle nicht möglich, zu erkennen, ob sich das Schlichtungsbegehren auf eine E-Commerce-Sendung bezog. Für das laufende Jahr 2021 ist vorgesehen, das Online-Antragsformular um die Rubrik "E-Commerce / kein E-Commerce" zu erweitern.

Eine Schlichtung ist ausgeschlossen, wenn die Kund*innen Sondervereinbarungen mit dem Postdienstleister geschlossen haben. Das ist bei den großen Online-Händlern in der Regel der Fall. Bei den Schlichtungsbegehren, die sich auf eine E-Commerce-Sendung beziehen, handelt es sich daher vor allem um Sendungen (kleiner) Online-Händler, die auf Standardprodukte der Postdienstleister zurückgreifen.

Anträge nach Onlinehandel / E-Commerce 2019 und 2020 in %

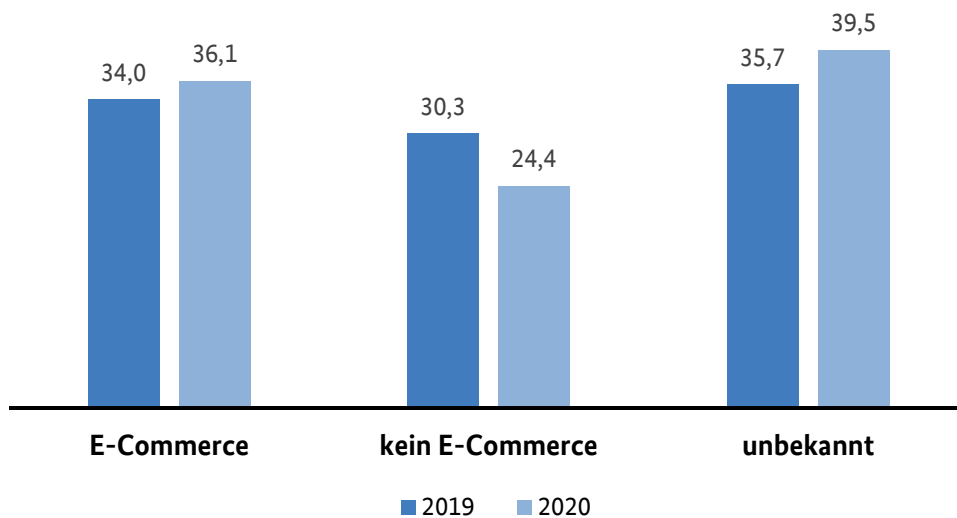


Abbildung 7: Anträge nach Onlinehandel / E-Commerce 2019 und 2020

Trotz steigender grenzüberschreitender Lieferungen infolge des Online-Handels waren im Jahr 2020 mit steigender Tendenz überwiegend rein nationale Sachverhalte der Grund für einen Schlichtungsantrag (1.688 Anträge, 91 Prozent). Den restlichen Anträgen lagen Schlichtungsgründe für grenzüberschreitende Sendungen innerhalb und außerhalb der EU zugrunde. Im Jahr 2019 betrafen nur 84 Prozent (1.221 Anträge) der Schlichtungsanträge rein nationale Sachverhalte.

Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2019 und 2020

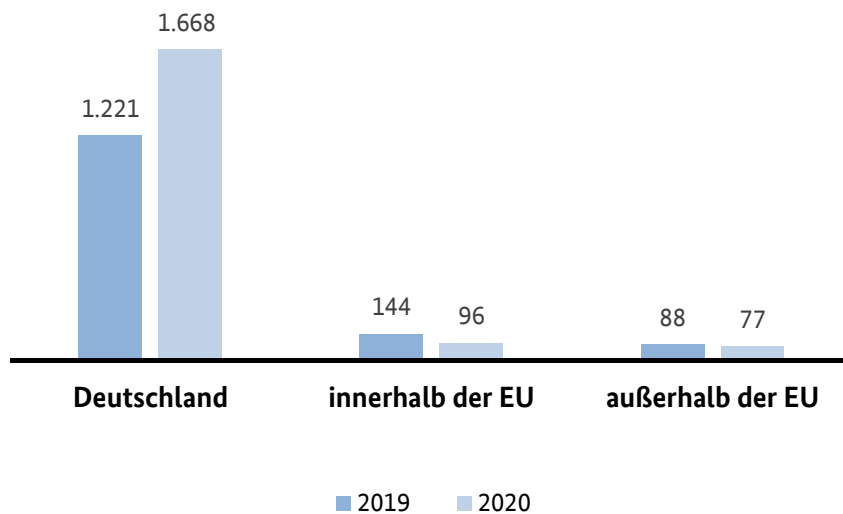


Abbildung 8: Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2019 und 2020

77,1 Prozent (1.022) der Anträge, bei denen die Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren gegeben waren (1.325), betrafen im Berichtsjahr die Deutsche Post DHL, gefolgt von Hermes mit 17,2 Prozent (228 Anträge). Der Rest verteilte sich im einstelligen Prozentbereich auf DPD, GLS, UPS und sonstige Zustelldienste. Die Verteilung der Anträge spiegelt auch wider, dass die Deutsche Post DHL und Hermes stärker im Privatkundensegment tätig sind als die übrigen Paketdienstleister.

Zugelassene Anträge nach Postdienstleister 2020

in %

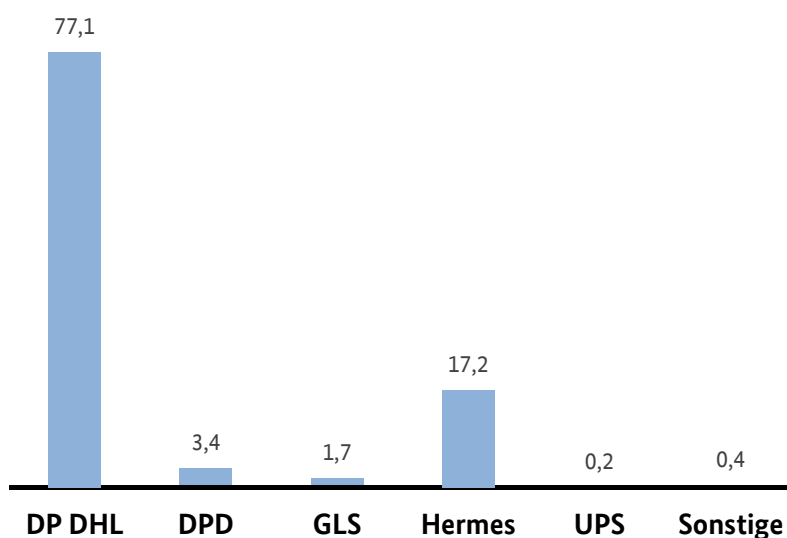


Abbildung 9: Zugelassene Anträge nach Postdienstleister 2020

3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2020

Bis zum Stichtag 31. Dezember 2020 wurden 1.747 Vorgänge abgeschlossen. Davon kam es in 147 Fällen zu einer gütlichen Einigung. Bei Berichtslegung waren 114 Anträge noch in Bearbeitung. In den Verfahren, in denen es zu einer Einigung kam, betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer knapp vier Wochen.

Schlichtungsvorgänge 2019 und 2020

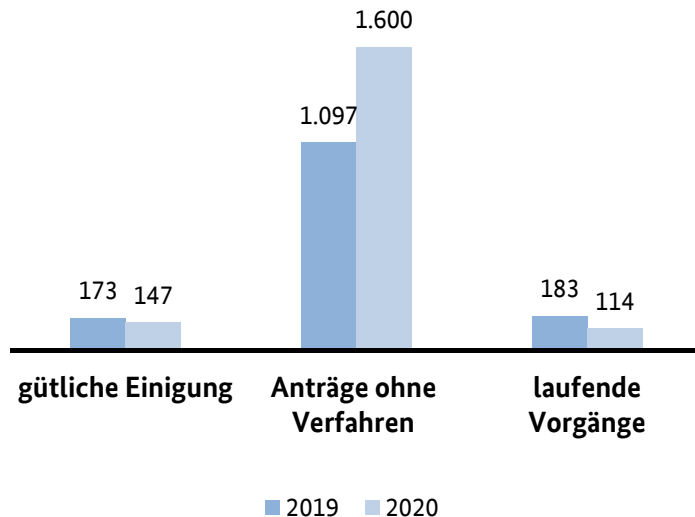


Abbildung 10: Schlichtungsvorgänge 2019 und 2020

In 660 Fällen lehnte der jeweilige Postdienstleister im Jahr 2020 eine Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren ab (2019 waren es 472 Fälle). Im Berichtszeitraum nahmen die Antragsteller*innen in 150 Fällen ihre Anträge zurück bzw. widersprachen einer weiteren Durchführung des Verfahrens (159 in 2019). Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens wurde bei 387 Anträgen von der Schlichtungsstelle Post abgewiesen (250 in 2019). Die mangelnde Zuständigkeit der Schlichtungsstelle war dafür der häufigste Grund, da die Antragsteller*innen keine Verletzung eines Rechts aus der PDLV geltend machen konnten. Das betraf z. B. Fälle, in denen eine zu lange Beförderungszeit oder ein Zustellfehler reklamiert wurden. Hierbei handelt es sich zwar um eine Streitigkeit zwischen einem Postdienstleister und seinen Kund*innen, aber der Streitgegenstand kommt für ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle Post nicht in Betracht. Eine Einigung ohne ein Schlichtungsverfahren gab es im Jahr 2020 in 403 Fällen (216 in 2019).

Anträge ohne Verfahren 2019 und 2020

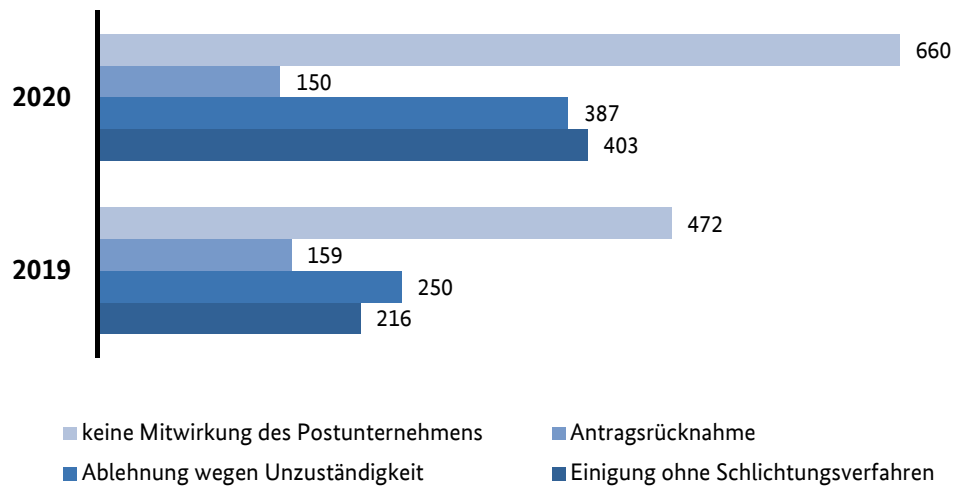


Abbildung 11: Anträge ohne Verfahren 2019 und 2020

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 Kund*innen zeitnah zu bearbeiten.

4 Häufige Problemstellungen

Die Schlichtungsstelle Post wurde auch im Jahr 2020 überwiegend wegen haftungsrechtlicher Fragestellungen in Fällen von Verlust oder Beschädigung von Postsendungen angerufen. Mangels eigenständiger Haftungsregelungen in der PDLV finden in den für die Verbraucher*innen so wichtigen Haftungsfällen die vertraglichen Vereinbarungen des Beförderungsvertrags nebst AGB der verschiedenen Postdienstleister sowie die im Handelsgesetzbuch (HGB) statuierten Regelungen zum Frachtvertrag Anwendung. Neben der Frage nach einem Haftungsgrund ("ob") standen häufig Unklarheiten zu der sich gegebenenfalls anschließenden Frage nach dem Umfang der Haftung ("wie") im Vordergrund der Streitigkeiten.

4.1 Haftungseinschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenze

In den AGB der Postdienstleister finden sich häufig Haftungsobergrenzen, die von den frachtrechtlichen Haftungsregelungen des HGB abweichen. Während sich die Haftungsgrenze im HGB anhand der dort festgelegten Rechnungseinheiten von 8,33 für jedes Kilogramm des Rohgewichts der Sendung berechnet (§ 431 Abs. 1 HGB), wird in vielen AGB eine pauschale Wertgrenze von 500 Euro festgelegt. Bei der im HGB benannten Rechnungseinheit handelt es sich um das Sonderziehungsrecht des Internationalen Währungsfonds, dessen Umrechnungskurs tagesaktuell berechnet und veröffentlicht wird. Ob die Regelungen des HGB oder in den AGB für Kund*innen vorteilhafter sind, hängt daher auch von dem Gewicht der Sendung ab. Sofern der nachgewiesene Schaden die nach dem HGB berechnete Obergrenze überschreitet, sind Kund*innen durch die in den AGB festgelegte pauschale Haftungsobergrenze von 500 Euro im Vergleich zu der gesetzlichen Regelung bessergestellt.

Beispiel für Haftungseinschränkungen bei Überschreiten von Wertgrenzen

Ein Antragsteller wandte sich im Berichtszeitraum an die Schlichtungsstelle Post, weil ein an ihn von seiner Mutter versandtes Paket, das u. a. einen Laptop enthielt, auf dem Transportweg verloren gegangen war. Insgesamt machte er einen Erstattungsbetrag in Höhe von 1.000 Euro geltend. Der Postdienstleister teilte seine Mitwirkung an einem Schlichtungsverfahren mit, lehnte eine Haftung in voller Höhe unter Berufung auf die in seinen AGB enthaltene Wertgrenze von 500 Euro für ein einzelnes Paket jedoch ab. Eine Erstattung bis zur Höhe der Wertgrenze nahm der Postdienstleister hingegen vor.

Während in den AGB neben einer Haftungsobergrenze zumeist auch eine Wertgrenze für den Inhalt pro Einzelsendung festgelegt ist, schließen viele Postdienstleister bei Verlust oder Beschädigung von bestimmten Gütern eine Haftung auch generell aus. Zu diesen vom Postdienstleister oft als sog. Verbotsgüter bezeichneten Transportgütern zählen insbesondere Bargeld, Edelmetalle, Schmuck, Uhren, Edelsteine, Kunstgegenstände und Antiquitäten (Valoren II. Klasse). Mit wenigen Ausnahmen gehören auch lebende Tiere und Sendungen zu den Verbotsgütern, die trotz ausreichender Verpackung geeignet sind, Personen zu verletzen oder Sachschäden zu verursachen. Auch Sendungen, die eine Sonderbehandlung erfordern (z. B. verderbliche Lebensmittel), fallen darunter. Der Postdienstleister verweigert in den "Verbotsgutfällen" und bei Überschreiten der Wertgrenze zumeist eine Haftungsübernahme unter Hinweis auf eine nicht bedingungsgerechte Sendung. In den Fällen, in denen die Schlichtungsstelle angerufen wird, weil der Postdienstleister eine Haftung wegen des Versands von verderblichen Lebensmitteln als Verbotsgut ablehnt, beschwerten sich die Kund*innen oftmals auch über die tatsächliche Laufzeit der Sendung. Hierbei ist den

Kund*innen regelmäßig weder der in den AGB für diesen Sendungsinhalt getroffene Haftungsausschluss des Postdienstleisters noch der Umstand bekannt, dass dieser für den Standardversand seiner Produkte lediglich sog. Regellaufzeiten angibt. Ein Individualanspruch auf Zustellung der eigenen Sendung innerhalb eines bestimmten Zeitraums besteht bei diesen Standardprodukten hingegen nicht.

Beispiel für Haftungseinschränkungen bei verderblichen Lebensmitteln als sog. Verbotsgut

Im vergangenen Jahr beantragte ein Postkunde die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens, weil er in einer Paketsendung an seinen im europäischen Ausland lebenden Sohn in der Vorweihnachtszeit verschiedene verderbliche Lebensmittel verschickt und die Sendung den Empfänger erst nach über 40 Tagen erreicht hatte. Der Postkunde machte in seinem Antrag auf Schlichtung wegen der langen Laufzeit seines Paketes u. a. Ersatz für die verdorbenen Lebensmittel geltend. Der Postdienstleister lehnte in diesem Fall die Teilnahme am Schlichtungsverfahren sowie eine vollständige Haftungsübernahme ab und verwies unter anderem darauf, eine Garantie für die Laufzeit der Sendung nicht übernommen zu haben. Gleichwohl bot der Postdienstleister dem Kunden eine Kulanzzahlung an.

4.2 Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden und Ermittlung des konkreten Schadens

Viele Sachverhalte, mit denen die Schlichtungsstelle Post im Berichtszeitraum befasst war, hatten erneut die Reichweite der Haftung und die Bemessung des konkreten Schadens zum Streitgegenstand. Die allgemeinen zivilrechtlichen Vorschriften und die hierzu getroffenen Regelungen in den AGB der Postdienstleister bilden die rechtliche Grundlage für die Ermittlung des konkreten ersatzfähigen Schadens. In den AGB der Postdienstleister findet sich häufig eine Begrenzung der Haftung auf den unmittelbar vertragstypischen Schaden. Die Übernahme der Haftung für mittelbare Schäden bzw. sog. Folgeschäden wird hingegen von den Postdienstleistern abgelehnt. Bereits im Vorfeld des Schlichtungsverfahrens erklären viele Postdienstleister oft, dass eine Haftung für Schäden, die nicht typischerweise mit der Abwicklung des Beförderungsvertrags verbunden ist, ausgeschlossen wird.

In den letzten Jahren werden von der Schlichtungsstelle Post vermehrt Fälle verzeichnet, in denen die vorbeschriebene Haftungsbegrenzung streitgegenständlich war. Hierbei ging es z. B. um Sachverhalte, in denen Reisepässe für ein Visum an Botschaften oder Konsulate gesendet bzw. diese von den Botschaften wieder zurückgesendet wurden und die Sendung dabei verloren ging. Häufig wurden danach nicht nur Kosten für die Neubeschaffung der verloren gegangenen Reisedokumente geltend gemacht, sondern auch weitergehende Kosten, die über die Haftungsbegrenzung hinausgehen, wie z. B. Fahrtkosten zum Konsulat oder Kosten für entgangene Reisen. Aber auch verlustig gegangene Schlüssel, verlorene bzw. verspätet zugestellte Vertragskündigungen und Rechnungen, die beispielsweise den Austausch von Türschlössern, die Verlängerung von Vertragslaufzeiten und entstandenen Mahngebühren zur Folge hatten, beschäftigten die Schlichtungsstelle Post. Diese Fälle hatten alle gemein, dass sich die Postdienstleister jeweils auf die in ihren AGB festgelegte Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden beriefen und eine weitergehende Haftung kategorisch ablehnten.

Beispiel für Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden

Eine Postkundin beantragte im letzten Jahr die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens, weil sie einen Mietvertrag per Einschreiben verschickt und die Sendung den Empfänger nicht erreicht hatte. Die Postkundin machte zunächst gegenüber dem Postdienstleister und schließlich auch im Schlichtungsverfahren einen Gesamtbetrag in Höhe von 440 Euro u. a. für entgangene Mieteinnahmen geltend. Der Postdienstleister lehnte eine Mitwirkung am Schlichtungsverfahren sowie die Erstattung des geltend gemachten Schadens ab und verwies zugleich auf seine AGB. Darin war eine Haftungsobergrenze von 25 Euro für die gewählte Versandart "Einschreiben" sowie eine Haftungsbegrenzung auf unmittelbar vertragstypische Schäden enthalten. Dennoch erstattete der Postdienstleister im vorliegenden Fall den Höchstbetrag von 25 Euro und die Kosten für das Porto.

Außerdem lagen einer Vielzahl von Schlichtungsanträgen Unklarheiten zu der Bemessung des konkreten ersatzfähigen Schadens im Einzelfall zugrunde. Nach den haftungsrechtlichen Regelungen des HGB haftet der Postdienstleister für den Schaden, der durch Verlust oder Beschädigung des Gutes in der Zeit von der Übernahme zur Beförderung bis zur Ablieferung oder durch Überschreitung der Lieferfrist entsteht (§ 425 Abs. 1 HGB). Das HGB differenziert für die Berechnung des konkreten Schadens zwischen Verlust und Beschädigung. Ist ein Verlust eingetreten, ist der Wert des Gutes bei 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 S. 1 HGB). Dabei wird vermutet, dass die zur Schadensminderung und Schadensbehebung aufzuwendenden Kosten dem vorgenannten zu ermittelnden Unterschiedsbetrag entsprechen (429 Abs. 2 S. 2 HGB). Für die Bestimmung des Wertes ist zunächst der Marktpreis und im Übrigen der Wert von Gütern gleicher Art und Beschaffenheit maßgeblich (§ 429 Abs. 3 S. 1 HGB). Bei einem Verkauf des Gutes unmittelbar vor Beförderung wird vermutet, dass der in der Rechnung des Verkäufers ausgewiesene Kaufpreis abzüglich darin enthaltener Beförderungskosten der Marktpreis ist (429 Abs. 3 S. 2 HGB).

Beispiel für die Ermittlung des konkreten Schadens

Der Schlichtungsstelle Post lag im Jahr 2020 der Antrag einer Postkundin vor, die Schadensersatz für ein von ihr versendetes und verloren gegangenes Paket begehrte. Das Paket enthielt u. a. eine gebrauchte Spielekonsole nebst Spielen und dazugehörigen Speichermedien. Die Antragstellerin legte bei ihrer Forderungsberechnung jeweils den Neupreis der einzelnen Sendungsinhalte zugrunde. Der Postdienstleister lehnte die Erstattung in Höhe des Neupreises ab und bot die Zahlung eines geringeren Betrags an. Der Postdienstleister hatte bei seiner Berechnung des angebotenen Erstattungsbetrags den Marktpreis für Güter gleicher Art und Beschaffenheit zugrunde gelegt. Nachdem die Postkundin das Angebot des Postdienstleisters abgelehnt hatte, konnte dennoch eine gütliche Einigung aufgrund eines beiden Parteien unterbreiteten Schlichtungsvorschlags erzielt werden.

4.3 Haftung bei Exportstopp

Die Schlichtungsstelle Post erreichten im Jahr 2020 auch Anträge auf Schlichtung, denen ein Exportstopp von Auslandssendungen zugrunde lag (z. B. Sendungen nach China, USA, Australien). Hintergrund für die zeitweise Verhängung von Exportstopps war u. a., dass aufgrund der Corona-Pandemie der internationale Flugverkehr stark zurückgegangen ist und Beförderungen bzw. Zustellungen im Zielland nicht stattfanden.

Als Erbringer von Post-Universaldienstleistungen im Sinne von § 1 PUDLV ist die Deutsche Post AG grundsätzlich verpflichtet, nicht nur inländische, sondern auch grenzüberschreitende Universaldienstleistungen zu erbringen. Insoweit unterliegt die Deutsche Post AG gemäß § 56 Postgesetz (PostG) i. V. m. § 3 PDLV im Rahmen der Gesetze und der AGB einem Kontrahierungszwang.

Wenn jedoch erkennbar ist, dass eine ordnungsgemäße Durchführung der grenzüberschreitenden Beförderung nicht gewährleistet werden kann, lehnt die Deutsche Post AG einen Vertragsabschluss wegen der tatsächlichen Unmöglichkeit, die vertraglich geschuldete Leistung zu erbringen, ab. In einigen Fällen war es jedoch trotz eines bereits verhängten Exportstopps durch Einwurf der Sendung in den Postbriefkasten oder Einlieferung in der Postfiliale zu dem Abschluss eines (Fracht-) Vertrags gekommen. Da die Paket- bzw. die Briefmarke bei diesen Sachverhalten bereits entwertet war, steht für die Kund*innen in diesen Fällen der Ersatz des oftmals hohen Auslandsportos im Vordergrund.

Beispiel für die Zurücksendung einer Auslandssendung wegen eines Exportstopps

Der Schlichtungsstelle Post lag im Berichtszeitraum der Antrag einer Postkundin vor, die Ersatz für das Porto und den Inhalt eines nach Australien versandten Pakets geltend machte. Die Deutsche Post AG trug vor, dass zum Zeitpunkt der Einlieferung der Sendung wegen der Pandemie-Situation keine Pakete nach Australien abgeleitet werden konnten. Das Paket wurde zurückgesendet, erreichte die Postkundin in der Folgezeit jedoch nicht. Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren und die Haftung im begehrten Umfang wurden von der Deutschen Post AG zwar abgelehnt, dennoch wurde ein Großteil des von der Postkundin geforderten Betrags im Wege der Kulanzleistung erstattet.

4.4 Schlichtungshindernis durch standardmäßige Teilnahmeverweigerung der Postdienstleister

Auch im Jahr 2020 war die Teilnahmebereitschaft der Postdienstleister am Schlichtungsverfahren sehr gering. In den AGB und in der Korrespondenz mit den Kund*innen wird die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren von vielen Postdienstleistern bereits im Vorfeld pauschal ausgeschlossen. Nach den bislang geltenden gesetzlichen Regelungen ist die Schlichtungsstelle Post in diesen Fällen gehindert, ein Schlichtungsverfahren durchzuführen und eine Konfliktlösung im Wege der Schlichtung zu begleiten.

Mit Blick auf Kosten und Verfahrensdauer, die bei einem Streit vor Gericht üblicherweise entstehen und verursacht werden, müsste das außergerichtliche Schlichtungsverfahren - gerade weil Gebühren und Auslagen hierbei nicht erhoben werden - eigentlich für alle Beteiligten die bevorzugte Form der Streitbeilegung darstellen. Da die Kund*innen eine Anrufung der Zivilgerichte wegen des oftmals relativ geringen Streitwerts bei gleichzeitig verhältnismäßig hohen Verfahrenskosten jedoch eher meiden, stellt die verbleibende Möglichkeit der Durchführung eines Gerichtsverfahrens auch kein Druckmittel dar, die Postdienstleister zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren zu bewegen.

Diese für Kund*innen höchst unbefriedigende Situation spiegelt sich in der über die letzten Jahre stetig steigenden Zahl eingereicher Schlichtungsanträge trotz der zuvor angekündigten Weigerungshaltung der Postdienstleister wider. Um dem gesetzlichen Auftrag des Verbraucherschutzes gerecht zu werden, ersucht die Schlichtungsstelle Post die Postdienstleister daher auch in den Fällen, in denen eine Teilnahme am Schlichtungsverfahren bereits durch AGB oder in der Korrespondenz mit den Kund*innen standardmäßig ausgeschlossen wurde, um eine einvernehmliche Lösung des Konflikts.

Die geplante Novellierung des Postgesetzes sieht eine verpflichtende Teilnahme der Postdienstleister am Schlichtungsverfahren unter bestimmten Voraussetzungen vor. Eine Teilnahmeverweigerung der Postdienstleister könnte dadurch künftig ausgeschlossen werden. Die Postdienstleister müssten sich dann mit dem Schlichtungsbegehren der Verbraucher*innen in der Sache befassen.

5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten

Die bereits in den vergangenen Schlichtungsberichten genannten Empfehlungen zur Vermeidung und Beilegung von Streitigkeiten behalten weiterhin Gültigkeit. Mit Blick auf die im Abschnitt 4 dargelegten häufigen Fragestellungen wird außerdem die Beachtung der nachfolgenden Ratschläge bei Streitigkeiten empfohlen.

5.1 Vorgaben des Postdienstleisters zum Sendungsinhalt

Vor der Übergabe der Sendung an den Postdienstleister sollten sich die Kund*innen 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 Nichtbeachtung dieser Vorgaben müssen Kund*innen damit rechnen, dass der Postdienstleister bei Verlust oder Beschädigung nur eine eingeschränkte Haftung anerkennt 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 jeweiligen Postdienstleisters zu Rate zu ziehen.

5.2 Wahl der richtigen Sendungsform

Außerdem empfiehlt sich eine Information über die passende Sendungsform. Diese sollte im Einzelfall von Inhalt und Wert der jeweiligen Sendung abhängig gemacht werden. Dabei ist darauf zu achten, dass sich die AGB der Postdienstleister je nach Sendungsform erheblich unterscheiden können. Insbesondere die jeweiligen Haftungsregelungen des Postdienstleisters im Fall von Beschädigung, Verlust oder Entwendung sollten unbedingt Beachtung finden. Mögliche Zusatzleistungen (z. B. Versicherung) können ebenfalls von zentraler Bedeutung sein. So sollte z. B. auch in den wiederholt 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 Dokumentation des Versendungsverfahrens

Häufig führen Streitigkeiten über die im Einzelfall vorgenommene Art und Weise der Verpackung des Sendungsinhalts zu weiteren Beweisschwierigkeiten. Daher wird zu einer sendungsabhängigen angemessenen Verpackung sowie einer ausreichenden Dokumentation (z. B. Fotos) über die Verpackung und den Versendungsverfahrens geraten.

5.4 Sendungen mit Auslandsbezug

Im Jahr 2021 werden die Auswirkungen des Brexit und der Wegfall der bisherigen Freigrenze der Einfuhrumsatzsteuer in Höhe von 22 Euro ab Juli 2021 zu Änderungen für Verbraucher*innen führen. Bei Sendungen mit Auslandsbezug sollten im Vorfeld Informationen zu etwaigen Exportstopps, möglichen Zoll- und Bearbeitungsgebühren sowie gegebenenfalls anfallender Einfuhrumsatzsteuer eingeholt werden.

5.5 Einbindung der Schlichtungsstelle

Die Einbindung der Schlichtungsstelle Post bietet Betroffenen eine Hilfestellung im Rahmen der außergerichtlichen Streitbeilegung. Voraussetzung für ein Schlichtungsverfahren ist u. a., dass Betroffene zuvor erfolglos den Versuch einer Einigung mit dem Postdienstleister unternommen haben. Für eine möglichst zügige und effiziente Bearbeitung des Schlichtungsantrags werden Betroffene gebeten, das eigens für die Antragstellung erstellte Online-Formular zu nutzen. Dieses ist auf der Internetseite der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur hinterlegt und bietet zudem die Möglichkeit, dem Antrag alle nötigen Nachweise beizufügen.

6 Ausblick

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur verzeichnete im Jahr 2020 einen erneuten deutlichen Anstieg von Schlichtungsanträgen (1861 Anträge) im Vergleich zum Vorjahr (1453 Anträge). Seit Beginn der Veröffentlichung eines Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle Post im Jahr 2016 (235 Anträge) nahmen die Anträge um ein Vielfaches zu. Diese Zahlen bestärken die Annahme, dass die Möglichkeit zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ein für Verbraucher*innen bedeutsames Instrument zur außergerichtlichen Streitbeilegung darstellt.

Auch im kommenden Jahr wird aufgrund des ungebrochenen Anstiegs von Paketsendungen wie auch der geplanten Novellierung des Postgesetzes und der darin vorgesehenen verpflichtenden Teilnahme der Postdienstleister an einem Schlichtungsverfahren von einem weiteren Anstieg der Schlichtungsanträge ausgegangen. Sofern die gesetzlichen Änderungen in Kraft treten werden, wird die Zahl der tatsächlich durchgeführten Schlichtungsverfahren ebenfalls zunehmen. Das Instrument der außergerichtlichen Streitbeilegung wird durch die geplanten gesetzlichen Neuerungen insgesamt gestärkt.

Die Corona-Pandemie hat im Jahr 2020 verschiedene Änderungen im Bereich der Postbeförderung mit sich gebracht. Um das Infektionsrisiko zu minimieren, haben die Postdienstleister beispielsweise überwiegend auf eine kontaktlose Zustellung umgestellt. Auf nationaler Ebene war eine dauerhafte Versorgung der Verbraucher*innen mit Postdienstleistungen während des gesamten Berichtszeitraumes gewährleistet. Die Corona-Pandemie ist jedoch ein zusätzlicher Treiber für die zunehmende Digitalisierung und hat ihren Anteil am Paketboom des letzten Jahres. Die Schlichtungsstelle Post rechnet damit, dass sich dieser Trend fortsetzen und auf die Antragszahlen auswirken wird.

Die Schlichtungsstelle Post wird sich auch im Jahr 2021 vermittelnd für einen Ausgleich der widerstreitenden Interessen von Verbraucher*innen und Postdienstleistern einsetzen. Auf der Internetseite der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur werden neben dem Online-Antragsformular auch im kommenden Jahr fortlaufend wichtige Informationen für Verbraucher*innen rund um das Thema Post bereitgestellt werden.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 - 2020	8
Abbildung 2: Antragstellung 2019 - 2020 nach Monaten	9
Abbildung 3: Antragsteller 2019- 2020	9
Abbildung 4: Wohnsitz Antragsteller 2019 - 2020	10
Abbildung 5: Antragsgründe 2019 - 2020	11
Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2019 - 2020	11
Abbildung 7: Anträge nach Onlinehandel / E-Commerce 2019 - 2020	12
Abbildung 8: Räumlicher Bereich der Streitigkeit 2019 - 2020	13
Abbildung 9: Zugelassene Anträge nach Postdienstleister 2020	13
Abbildung 10: Schlichtungsvorgänge 2019 - 2020	14
Abbildung 11: Anträge ohne Verfahren 2019 - 2020	15

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
bzw.	beziehungsweise
d. h.	das heißt
EU	Europäische Union
HGB	Handelsgesetzbuch
i. S. d.	im Sinne des
i. V. m.	in Verbindung mit
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 2020

Druck

Bundesnetzagentur

Text und Grafiken

Referat 318 – Universaldienst, Verbraucherfragen und Schlichtungsstelle Postbereich, Qualitätsmessungen

Bildnachweis Titelblatt

© gettyimages - David Malan

**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