

EVZ: Probleme bei Paketzustellung – Was Konsumenten tun können Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich gibt Überblick über häufige Ärgernisse

Weihnachten naht mit schnellen Schritten. Die Anzahl der Online-Käufe und Paketzustellungen schnell in die Höhe – ebenso die Zahl der Anfragen und Beschwerden bei Verbraucherorganisationen. Wer haftet, wenn das Paket beschädigt ist oder verloren geht? Darf der Zusteller ein zu lieferndes Paket einfach vor die Tür stellen? Und muss man Ware originalverpackt zurückschicken? Reinhold Schranz, Jurist beim Europäischen Verbraucherzentrum Österreich, gibt Antworten auf häufig gestellte Fragen.

Wer haftet für Transportschäden oder Verlust einer bestellten Ware?

Das Unternehmen haftet. Es sei denn, ein anderer Beförderer wurde auf eigenen Wunsch vereinbart. In diesem Fall trägt der Verbraucher ab Übergabe der Ware an den gewählten Lieferdienst auch das Risiko, falls das Paket beschädigt wird oder verloren geht.

Darf mir der Zusteller das Paket auf die Terrasse oder vor die Tür stellen?

Das kommt in der Praxis oft vor, darf aber eigentlich nicht sein. Falls das Paket dann verloren geht oder beschädigt wird, ist aber der Versender dafür verantwortlich. Auf der sicheren Seite sollte man bei Zustellung mittels Post sein: Denn diese muss zwingend an eine Abgabestelle liefern. Bei anderen Zustellern kann das aber anders geregelt sein.

Gilt die Abgabe an einen Nachbarn als „rechtmäßig zugestellt“?

Es ist nicht einheitlich geregelt, an wen Pakete ersatzweise übergeben werden können. Paketdienste handhaben dies unterschiedlich. Die Post AG sieht in ihren Geschäftsbedingungen beispielsweise vor, dass Pakete auch an Hausnachbarn übergeben werden können. Wenn man das ausschließen will, muss beim Postamt dagegen Einspruch erhoben werden.

Bin ich für ein aus Gefälligkeit übernommenes Paket verantwortlich?

Nein. Daraus entstehen keine besonderen Verpflichtungen. Das übernommene Paket darf allerdings weder geöffnet, noch der Inhalt verwendet werden.

Wer trägt die Kosten für das Rückporto?

Wenn Konsumenten bei online bestellter Ware von ihrem Rücktrittsrecht Gebrauch machen, dann müssen sie die Rücksendekosten tragen. Oft übernimmt aber die Firma die Kosten. Hat der Unternehmer nicht darüber informiert, dass der Verbraucher die Kosten zu tragen hat, dann muss er selbst dafür aufkommen. Anders geregelt ist dies bei einer Rücksendung im Gewährleistungsfall (d.h. wenn die bestellte Ware schadhafte oder zugesicherte Eigenschaften nicht erfüllt sind): Dann muss der Händler die Kosten der Rücksendung tragen.

Muss ich eine Ware „originalverpackt“ zurückschicken?

Nein. Die Ware muss aber so zurückgeschickt werden, dass sie unversehrt beim Empfänger ankommt.

Wer kann bei Reklamationen Hilfestellung geben?

Bei einem Problem mit einem Händler im EU-Ausland kann man sich an das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich wenden (Tel. 01/58877 81, www.europakonsument.at). Bei Problemen mit einem Zustelldienst dient die Post-schlichtungsstelle bei der Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) als Ansprechpartner.

Über das EVZ Österreich

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich ist eine gemeinsame Einrichtung des Vereins für Konsumenteninformation (VKI) und der Europäischen Kommission mit Sitz in Wien. Seit 1999 informiert und berät das EVZ Konsumentinnen und Konsumenten zu grenzüberschreitenden Themen wie Internetbetrug, Onlineshopping, Abo-Fallen oder Reisen.

SERVICE: Weitere Informationen zu diesem Thema finden gibt es auf www.europakonsument.at.

RÜCKFRAGEHINWEIS: Europäisches Verbraucherzentrum, Pressestelle, 01/588 77-256, presse@europakonsument.at