

05.12.2023

So klappt der Geschenkeversand vor Weihnachten

Was beim Empfangen und Versenden von Paketen zu beachten ist

In den Wochen vor Weihnachten wird so viel bestellt und verschickt wie zu keiner anderen Zeit im Jahr. Meist handelt es sich dabei um Geschenke, die pünktlich zum Fest ankommen sollen. Verspätet sich eine Sendung, wird sie beim Transport beschädigt oder kommt auf dem Postweg abhanden, ist die Enttäuschung groß. Um diesem Ärger vorzubeugen, gibt die Verbraucherzentrale Tipps rund um den Versand von Paketen, Päckchen und anderen Sendungen in der Vorweihnachtszeit.

- **Warensendung**

Geschenke im Kleinformat wie Bücher, Handyzubehör oder dünne Textilien müssen nicht unbedingt als Paket oder Päckchen aufgegeben werden. Die Warensendungen im Kleinformat lassen sich je nach Anbieter auch etwas preisgünstiger in einem Umschlag verschicken. Die Sendung muss dafür oberhalb der Anschrift mit der Aufschrift "BÜWA" versehen werden. Bücher- und Warensendungen dürfen verschlossen eingeliefert werden. Ein zusätzlicher handschriftlicher Gruß darf jedoch nicht beigelegt werden. Die Ware ist nicht versichert und es gibt keine Sendungsverfolgung.

- **Wertbrief**

Wer Geld in einem einfach frankierten Umschlag verschickt, hat in der Regel keinen Anspruch auf Schadensersatz, sollten der Brief oder sein Inhalt bei der Beförderung verlorengehen. Ein Geldgeschenk oder ein Wertgutschein sind besser abgesichert, wenn die Sendung als Wertbrief aufgegeben wird. Bei der Deutschen Post AG kostet dieser Service zum Beispiel 4,45 Euro extra zum Standardporto. Hierbei sind bis zu 100 Euro Bargeld oder 500 Euro an Sachwerten versichert. Alternativ können Geldgeschenke auch ganz unkompliziert bargeldlos z.B. über Zahlungsdienstleister verschickt werden.

- **Paketversand**

Damit die Geschenke pünktlich zum Fest ankommen, sollte ein ausreichendes Zeitpolster von sieben bis zu zehn Tagen für den Versand von Päckchen und Paketen einkalkuliert werden. Paketdienstleister geben in ihren Geschäftsbedingungen zwar Lieferzeiten für die Paketzustellung an. Dies sind jedoch nur unverbindliche Regellieferzeiten und kei-

tipp
tipp
tipp
tipp
tipp

Pressestelle

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 91380-1101

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

ne garantierten Zustellungstermine – schon gar nicht beim vorweihnachtlichen Versandaufkommen. Wer unbedingt sichergehen will, dass zu einem bestimmten Termin geliefert wird, sollte daher auf sogenannte Expresslieferungen zurückgreifen. Diese sind allerdings erheblich teurer als der Standardversand.

- **Paketzustellung**

Manche Paketdienstleister nehmen nur einen Zustellversuch vor, andere kommen hingegen bis zu drei Mal an die Tür, bevor das Paket zurückgeschickt oder in einen Paketshop umgeleitet wird. Hier lohnt sich vor dem Versand ein Blick in die Zustellbedingungen. Die meisten Paketdienste behalten sich in ihren Vertragsbedingungen die sogenannte Ersatzzustellung an Nachbarn vor. Grundsätzlich muss jedoch niemand ein fremdes Paket annehmen. Sobald der Empfang allerdings quittiert wird, muss das Paket sorgfältig verwahrt werden und darf nicht einfach vor die Tür gestellt werden. Denn dann haftet unter Umständen die Person, die die Sendung angenommen hat, falls die Sendung verloren geht oder Schaden nimmt. Wer ein Paket erwartet und es nicht selbst entgegennehmen kann, kann beim Paketdienstleister auch eine gewünschte Person in der Nachbarschaft angeben, an deren Adresse die Zustellung erfolgen soll.

- **Beschädigte Pakete**

Gerade kleinere Päckchen sind meist nicht versichert, größere Pakete in der Regel aber schon. Die Versicherungshöchstgrenze bewegt sich je nach Transportunternehmen zwischen 500 und 750 Euro. Absender müssen dem Paketdienstleister innerhalb von sieben Tagen melden, wenn die versandte Ware beschädigt wurde. Ist auf dem Postweg ein Transportschaden entstanden, sollte der Empfänger dies dem Absender umgehend mitteilen. Bei sichtbaren Schäden sollte der Zusteller dies gleich an der Haustür registrieren und gegenüber dem Empfänger bestätigen.

- **Paketverlust**

Bei Paketen mit Sendungsverfolgung kann mit Hilfe der Paketnummer im Internet nachvollzogen werden, wo sie sich befinden. Hilft das nicht weiter oder geht die versandte Ware verloren, können Absender oder Empfänger dies dem Kundenservice melden und einen kostenlosen Nachforschungsauftrag stellen. Dabei muss der genaue Paketinhalt angegeben und der Einlieferungsbeleg vorgelegt werden. Für die Nachforschung haben die Paketdienstleister mindestens 20 Tage nach Einlieferung des Pakets Zeit. Achtung: Für Päckchen gilt dies nicht. Den Weg der Leichtgewichte bis zu zwei Kilogramm verfolgt DHL grundsätzlich nicht. Einen Versicherungsschutz für Verlust gibt es bei dem Transporteur nur gegen Aufpreis. Hier lohnt sich ein Vergleich mit anderen Paketdienstleistern wie Hermes, UPS, GLS oder DPD.

Weiterführende Infos und Links:

- ❖ Hilfe bei Post- und Paketärger:
www.verbraucherzentrale.nrw/post-beschwerden
- ❖ Weitere Infos rund um den Brief- und Paketversand gibt es unter:
www.verbraucherzentrale.nrw/node/70091

Für weitere Informationen

Pressestelle Verbraucherzentrale NRW

Tel. (0211) 91380-1101

presse@verbraucherzentrale.nrw