Verbraucherzentrale
Hamburg

Mein Paket kommt nicht: Was tun bei Ärger mit Zustelldiensten?

Ein paar Klicks – und die Ware ist bestellt. Nur noch ein wenig warten und schon ist das ersehnte Paket im Haus. So läuft es jedenfalls im Idealfall. Doch was ist zu tun, wenn ein Paket beschädigt übergeben werden soll, nicht an der angegebenen Stelle zu finden ist, oder erst gar nicht kommt? Das sind Ihre Rechte bei der Zustellung von Paketen.



© iStock.com/Wavebreakmedia

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Ein Anspruch auf die Lieferung zu einem bestimmten Datum besteht nur, wenn dies im Vorwege vereinbart und dafür bezahlt wurde.

2. Wer einen Ablageort mit dem Zustelldienst vereinbart, sollte einen wirklich sicheren Platz wählen.
3. Ist ein Paket beschädigt, nimmt man dieses besser nicht an.
4. Wird ein Paket binnen 21 Tagen nicht zugestellt, gilt es als verloren.
5. Mit dem Online-Service für Beschwerden bei Post, DHL, Hermes, DPD und Co. der Verbraucherzentrale erhalten Ratsuchende erste Informationen zur Rechtslage und können passende Musterbriefe erstellen.

Stand: 17.04.2025

Hier ein Shirt, da ein Smartphone und auch Dinge des täglichen Bedarfs werden immer häufiger online bestellt: Es ist kein Wunder, dass immer mehr Pakete unterwegs sind. Doch nicht immer kommen die Sendungen zuverlässig an. Wir beantworten wichtige Fragen rund ums Thema Paketzustellung.

Müssen Pakete pünktlich zugestellt werden?

Grundsätzlich sollen Pakete in der angegebenen Laufzeit ausgeliefert werden. Einen rechtlichen Anspruch darauf gibt es aber nicht. Nur wenn Sie explizit eine Auslieferung zu einem bestimmten Zeitpunkt vereinbart und dafür auch extra gezahlt haben, können Sie auf einen konkreten Liefertermin bestehen.

Was, wenn ein Paket beschädigt ist?

Haben Sie etwas in einem Online-Shop bestellt und kommt das Paket beschädigt bei Ihnen an, sollten Sie es am besten gar nicht erst annehmen. Stellen Sie erst beim Auspacken Mängel fest, die auf den Versand zurückzuführen sind, sollten Sie diese dem Online-Shop umgehend melden. Einfluss auf Ihre Gewährleistungsrechte hat eine spätere Mängelanzeige allerdings nicht.

Anders sieht es aus, wenn Sie die Ware von einer Privatperson gekauft haben. In diesem Fall können Sie keine Ansprüche gegenüber der Verkaufsperson geltend machen, wenn die Ware – trotz ordnungsgemäßer Verpackung – beschädigt ankommt. Wurde die Ware auf Ihren Wunsch hin versichert verschickt, müssen Sie sich mit dem Transportunternehmen auseinandersetzen. Hierfür tritt der Versendende der Ware den Anspruch gegen den Paketdienstleister an Sie ab. Wichtig ist, dass Sie den Schaden umgehend beim Paketdienstleister anzeigen.

Was, wenn ein Paket gar nicht ankommt?

Wird das Paket gar nicht zugestellt, ist ebenfalls der gewerbliche Verkäufer verantwortlich. Der Händler trägt grundsätzlich die Transportgefahr und ist zur Erstattung des Kaufpreises verpflichtet. Das heißt: Als Empfängerin oder Empfänger müssen Sie nicht zahlen, wenn Sie die Ware nicht erhalten.

Anders sieht es auch in diesem Fall aus, wenn Sie die Ware von einer Privatperson erworben haben. Dann übernehmen Sie das Transportrisiko. Das heißt: Sie müssen den Kaufpreis selbst dann zahlen, wenn die Ware nicht bei Ihnen ankommt. War der Versand versichert, können Sie aber gegenüber dem Paketdienstleister Ansprüche geltend machen.

UNSER ANGEBOT

Nicht zugestellte oder verloren gegangene Einschreiben, beschädigte Pakete und Päckchen, verspätete Lieferung... Mit unserem Online-Tool erhalten Sie rechtliche Ersteinschätzungen und Musterbriefe, um Ihre Rechte durchzusetzen und sich zu beschweren. Jetzt Online-Service für Post-Beschwerden starten**Online-Service für Post-Beschwerden starten**

Wo dürfen Pakete abgegeben werden?

Paketdienste müssen sicherstellen, dass der Empfänger oder die Empfängerin das Paket oder Päckchen erhält. Oftmals bitten die Dienstleister um die Erteilung einer sogenannten Abstellgenehmigung. Sind Sie nicht zu Hause, wird das Paket dann an dem vereinbarten Ort, zum Beispiel auf der Terrasse abgestellt. Das mag praktisch sein, um sich die Abholung beim Paketshop zu sparen, doch Sie sollten bedenken: Wird das Paket nach der Auslieferung von dem Ablageort geklaut oder beschädigt, haftet weder das Transportunternehmen, noch der Online-Shop. Sie als Empfängerin oder Empfänger müssen die Kosten in diesem Fall selbst tragen. Geben Sie daher nur Ablageorte an, die wirklich sicher sind.

Wird das Paket einfach auf der Terrasse oder vor der Haustür abgestellt, muss nachgewiesen werden können, dass es eine Genehmigung dafür gibt. Ohne eine solche Erlaubnis dürfen Zustelldienste ein Paket nicht einfach irgendwo deponieren.

Bei Nachbarn hingegen können Pakete grundsätzlich abgegeben werden. Wollen Sie nicht, dass man in der Nachbarschaft weiß, was Sie bestellen, können Sie das Paket auch an einen Postshop oder eine Packstation liefern lassen.

Übrigens: Wurde das Paket bei Nachbarn abgegeben, ohne dass Sie diese als Ersatzempfänger benannt haben, beginnt die Widerrufsfrist erst zu laufen, wenn Sie die Ware tatsächlich in den Händen halten.

Muss ich eine Benachrichtigungskarte erhalten?

Als Empfängerin oder Empfänger müssen Sie über die Zustellung Ihres Pakets in der Nachbarschaft informiert werden – und zwar mit einer Karte im Briefkasten. Lediglich in Ausnahmefällen darf die Benachrichtigungskarte an die Tür geklebt werden. Dies ist nur dann erlaubt, wenn es keinen Briefkasten gibt oder dieser nicht zugänglich ist. Die Benachrichtigungskarte lässt sich nicht durch einen Online-Sendungs- oder Lieferstatus ersetzen.

Ab wann gilt ein Paket als verloren?

Die Sendungsnummer kann sowohl Empfängern als auch Absendern im ersten Schritt als Hilfe dienen, den Status eines Pakets zu ermitteln. Einige Paketdienstleister vermerken auch, bei welchen Nachbarn oder an welchem Ort das Paket gegebenenfalls schon zugestellt worden ist.

Tut sich tage- oder sogar wochenlang nichts im Status, sollten Sie nachfragen. Die Nummer des Kundenservice ist in der Regel auf der Seite des Online-Shops zu finden. Ab 21 Tagen gilt ein Paket offiziell als verloren.

Haben Sie online bestellt, können Sie den Vertrag natürlich jederzeit widerrufen, wenn Sie nicht mehr auf die Lieferung warten wollen. Besteht kein Widerrufsrecht, beispielsweise weil die Ware Ihren Wünschen entsprechend angefertigt wurde, können Sie nach erfolgloser Fristsetzung vom Vertrag zurücktreten.

Grundsätzlich gilt: Als Empfänger oder Empfängerin einer online gekauften Ware können Sie sich im Falle eines verlorenen Pakets an den Online-Shop wenden, der die Transportgefahr trägt und den Kaufpreis zurückerstatten muss.

UNSER ANGEBOT

Sollten Sie ein ganz konkretes Problem haben, wenden Sie sich an unsere Juristinnen und Juristen. Oder Sie nehmen Kontakt zur Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur, die bei Streitigkeiten mit Postdienstleistern vermittelt.

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/einkauf-online-shopping/mein-paket-kommt-nicht-was-tun-bei-aerger-zustelldiensten