

SCHLICHTUNGSSTELLE POST

Tätigkeitsbericht 2023



Bundesnetzagentur

Schlichtungsstelle Post

Tätigkeitsbericht

2023

Bericht gemäß § 34 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) und
§ 4 Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV)

Berichtszeitraum: 1. Januar 2023 - 31. Dezember 2023

Stand: Januar 2024

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Referat 523

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Tel.: +49 228 14-0

Fax: +49 228 14-8872

E-Mail: info@bnetza.de

Vorwort

Die Schlichtungsstelle Post führte auch im Jahr 2023 wieder viele außergerichtliche Einigungen zwischen Postkundinnen und -kunden und den Postdienstleistern herbei. Damit hat sie erneut einen wichtigen Beitrag zum Verbraucherschutz geleistet.

In den letzten Jahren haben verschiedene Veränderungen im Postbereich zu einer deutlichen Stärkung der Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern geführt. Nachdem im Jahr 2021 die Teilnahmepflicht am Schlichtungsverfahren für Postdienstleister gesetzlich verankert worden war, ist im Jahr 2022 die Verfahrensweise der Schlichtungsstelle Post in einer eigenen Rechtsverordnung festgeschrieben worden. Die Schlichtungsstelle Post ist zudem zusammen mit der Schlichtungsstelle Telekommunikation seit gut einem Jahr in eine eigenständige Verbraucherschutzabteilung eingebunden. Auch dadurch wird dem Schutz von Verbraucherinnen und Verbrauchern durch Schlichtung bei der Bundesnetzagentur ein besonderer Stellenwert eingeräumt.

Die im Vergleich zum Vorjahr gestiegenen Antragszahlen zeigen, dass die Schlichtungsstelle Post eine wichtige und attraktive Anlaufstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher ist. Mit 3.574 Eingaben bei der Schlichtungsstelle Post liegt diese Zahl zum dritten Jahr in Folge über der 3.000er-Marke. Dies verdeutlicht, dass Betroffene weiterhin ein großes Interesse an einer alternativen Streitbeilegung haben.

Wegen der oftmals hohen Kosten und langen Verfahrensdauern scheuen hilfeschuchende Postkundinnen und -kunden häufig den Gang vor Gericht. Gleichzeitig ist das Bedürfnis von Betroffenen an einer unparteiischen Hilfestellung – auch bei vergleichsweise geringen Streitwerten – hoch. In vielen Fällen stellt ein Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle Post daher eine kostengünstige und zügige Möglichkeit dar, einen Konflikt mit dem Postdienstleister beizulegen. Die hohe Zahl von Einigungen vor der Schlichtungsstelle Post belegt, dass es sich durchaus lohnen kann, die Schlichtungsstelle anzurufen, wenn die Voraussetzungen für ein Verfahren gegeben sind.

Wie bereits in den Vorjahren wurde auch im Jahr 2023 die Schlichtungsstelle Post zumeist in Fällen von Verlust oder Beschädigung von Postsendungen um Hilfe gebeten. Während des Schlichtungsverfahrens vermittelt die Schlichtungsstelle Post zwischen den gegenläufigen Interessen der Parteien und bemüht sich um eine Konfliktlösung, die beide Parteien akzeptieren.

Die Bundesnetzagentur begrüßt es, wenn künftige Änderungen des Postgesetzes den Schutz der Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern weiter ausbauen und eine Durchsetzung dieser Rechte stärker abgesichert wird.



Barbie Haller

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

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
Inhaltsverzeichnis.....	6
1 Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur	8
2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens.....	9
3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2023	10
3.1 Schlichtungsanträge 2023.....	10
3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2023	13
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2023.....	16
3.3.1 Gesamtüberblick	16
3.3.2 Anteil der Ablehnungen und Ablehnungsgründe 2023	17
3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren 2023	19
3.3.4 Durchschnittliche Dauer der Verfahren 2023	20
3.3.5 Fälle, in denen sich die Parteien 2023 an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben	20
3.3.6 Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten 2023	21
3.3.7 Abschließende Auswertung der Schlichtungsvorgänge des Jahres 2022	21
4 Häufige Problemstellungen.....	22
4.1 Häufige Problemkonstellationen bei in Verlust geratenen Sendungen.....	23
4.1.1 Einlieferungen von Sendungen in Packstationen	23
4.1.2 Haftungsrisiken bei Ablagevereinbarungen.....	23
4.1.3 Problemfälle bei kontaktlosen Zustellungen	23
4.2 Haftungsfragen bei Beschädigungsfällen	23
4.3 Haftungsausschlüsse bei bestimmten Sendungsformen	24
4.4 Haftungsbeschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenze	24
4.5 Haftungsfragen bei grenzübergreifenden Sachverhalten	24
5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. Beilegung von Streitigkeiten.....	25
5.1 Ernsthafte Bemühungen um eine Einigung vor der Schlichtung	25
5.2 Vorgaben des Postdienstleisters zum zulässigen Sendungsinhalt.....	25
5.3 Wahl der richtigen Sendungsform.....	25
5.4 Wahl der richtigen Verpackung und Dokumentation des Versendungsvorgangs	26
5.5 Wertnachweise und Belege über die Einlieferung der Sendung aufbewahren	26

6	Hinweise auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.....	26
7	Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.....	26
8	Ausblick	27
	Abbildungsverzeichnis	28
	Abkürzungsverzeichnis	29
	Impressum.....	30

1 Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG und gehört damit zu den von der Europäischen Kommission anerkannten Streitbeilegungsstellen im Europäischen Wirtschaftsraum. Bereits seit Inkrafttreten der Postdienstleistungsverordnung (PDLV) im Jahr 2001 führt die Schlichtungsstelle Post bei Streitfällen zwischen Postdienstleistern und ihren Kundinnen und Kunden Schlichtungsverfahren durch.

Die Schlichtung dient der außergerichtlichen Streitbeilegung und stellt eine kostengünstige Alternative zu Gerichtsverfahren dar. Die Verfahren vor der Schlichtungsstelle Post sind für beide Parteien kostenfrei. Lediglich die eigenen Kosten sind von der jeweiligen Partei selbst zu tragen. Ziel der Schlichtung ist ein für alle zufriedenstellendes Ergebnis zur endgültigen Beilegung der Streitigkeit.

Seit 2016 werden verbraucherschützende Regelungen für das Verfahren und die Organisation der Schlichtungsstelle Post durch das VSBG vorgegeben. Außerdem legt das Postgesetz (PostG) weitere Einzelheiten für das Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle Post fest. Weitere Regelungen, die für das Verfahren relevant sein können, sind in der PDLV enthalten.

Durch die Änderung des Postgesetzes im Jahr 2021 haben die Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern und das Instrument der außergerichtlichen Streitbeilegung eine deutliche Stärkung erfahren. Seitdem sind Postdienstleister verpflichtet, an den Verfahren vor der Schlichtungsstelle Post teilzunehmen, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher einen Schlichtungsantrag stellen.

Aufgrund der Anpassung des Postgesetzes im Jahr 2021 konnte auch das Verfahren und der Aufbau der Schlichtungsstelle Post in einer eigenen Rechtsverordnung geregelt werden. Hierzu ist im Jahr 2022 die Post-Schlichtungsverordnung (PostSchliV) in Kraft getreten, die die bisherige Verfahrensordnung ablöst. Die Vorgaben des VSBG und des PostG zu Verbraucherschutz, Verfahren und Aufbau einer behördlichen Verbraucherschlichtungsstelle sind in der PostSchliV umgesetzt worden. Seit Ende 2022 ist die Schlichtungsstelle Post organisatorisch in einer eigenständigen Verbraucherschutzabteilung angesiedelt.

Weitere Informationen zur Schlichtungsstelle Post und zum Schlichtungsverfahren sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht. Dort sind neben Angaben zu notwendigen Verfahrensvoraussetzungen auch Antworten zu häufig gestellten Fragen (FAQ) hinterlegt.

Diese Informationen und das Online-Antragsformular sind unter

www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle zu finden.

Die Anschrift lautet:

Bundesnetzagentur, Schlichtungsstelle Post, Referat 523, Postfach 8001, 53105 Bonn.

2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Postkundinnen und -kunden können in Fällen von Verlust, Beschädigung oder Entwendung von Postsendungen und bei der Verletzung eines Rechts aus der PDLV einen Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle Post einreichen. Weitere Voraussetzung ist, dass kein Ausschlussgrund für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vorliegt. Antragsberechtigt sind sowohl Absenderinnen und Absender als auch Empfängerinnen und Empfänger von Postsendungen, sofern keine besonderen Vereinbarungen für den Versand mit dem Postdienstleister getroffen wurden. Der Schlichtungsantrag kann über die Internetseite, per E-Mail, als Brief oder Fax bei der Schlichtungsstelle Post eingereicht werden.

Das von der Schlichtungsstelle Post zur Verfügung gestellte Antragsformular fragt für das Verfahren relevante Sachverhaltsinformationen ab. Mit dem Antragsformular werden die Antragstellerinnen und Antragsteller beispielsweise gebeten, Angaben zu einem notwendigen Einigungsversuch mit dem Postdienstleister, der Schadenshöhe und der Erlaubnis zur Weitergabe der eingereichten Unterlagen an den Postdienstleister zu machen.

Nach Eingang des Schlichtungsantrags prüft die Schlichtungsstelle Post, ob alle Zulässigkeitsvoraussetzungen vorliegen, kein Ausschlussgrund gegeben und der Antrag vollständig ist. Sind diese Voraussetzungen erfüllt, wird der Antrag dem betroffenen Postdienstleister als Antragsgegnerin bzw. Antragsgegner weitergeleitet und eine Stellungnahme zu dem Sachverhalt angefordert. In manchen Fällen wird jedoch auch erst während des Verfahrens ein Ausschlussgrund für die weitere Durchführung des Verfahrens bekannt, sodass das Verfahren dann beendet werden muss.

Wenn der Antrag von einer Verbraucherin oder einem Verbraucher gestellt wird, ist die Gegenpartei seit März 2021 verpflichtet, an dem Verfahren teilzunehmen. Im Übrigen ist die Schlichtung im Postbereich ein freiwilliges Verfahren. Die Erwiderung der Gegenpartei soll eine alle Tatsachen umfassende Stellungnahme zu dem Vortrag und Begehren der antragstellenden Partei enthalten.

Im Schlichtungsverfahren sind beide Parteien berechtigt, ihre Sicht der Dinge darzulegen und relevante Unterlagen hierzu einzureichen. Oftmals kann bereits während dieses Austauschs von Stellungnahmen unter Vermittlung und Bewertung der Schlichtungsstelle Post eine Einigung zwischen den Parteien herbeigeführt werden.

Wird im Laufe des Verfahrens noch keine Einigung erreicht, bewertet die Schlichtungsstelle Post den Sachverhalt erneut und unterbreitet ggf. einen Vorschlag für eine gütliche Beilegung der Streitigkeit. Dabei werden die vorgebrachten Argumente und Unterlagen unter Berücksichtigung der Sach- und Rechtslage abgewogen. Der Einigungsvorschlag soll den Parteien innerhalb von 90 Tagen nach Eingang aller relevanten Informationen und Unterlagen übermittelt werden. Die Parteien sind nicht verpflichtet, einen Einigungsvorschlag der Schlichtungsstelle Post anzunehmen. Akzeptieren sie den Vorschlag, kommt eine bindende Abrede zwischen beiden Seiten zustande.

Das Schlichtungsverfahren wird in der Regel in Textform (per E-Mail, Fax oder Brief) durchgeführt. Eine mündliche Erörterung findet nur dann statt, wenn die Schlichtungsstelle Post dies für erforderlich hält und beide Parteien zustimmen.

3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2023

Die Auswertung der Schlichtungsvorgänge für das Jahr 2023¹ zeigt erneut, dass sich die Antragszahlen auf hohem Niveau eingependelt haben. Das dritte Jahr in Folge wurden über 3.000 Eingaben verzeichnet. Diese Zahlen belegen, dass das Bedürfnis von Postkundinnen und -kunden an einer außergerichtlichen Streitbeilegung weiterhin sehr hoch ist. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Antragszahlen wieder angestiegen und haben sich dem bisherigen Höchststand des Jahres 2021 angenähert.

3.1 Schlichtungsanträge 2023

Im Berichtsjahr 2023 gingen bei der Schlichtungsstelle Post insgesamt 3.574 Schlichtungsanträge ein. Das ist eine Steigerung von 12,39 Prozent gegenüber dem Vorjahr (3.180). Dabei umfasst der in dem Bericht verwendete Begriff des Schlichtungsantrags sowohl förmliche Anträge (3.273), bei welchen das von der Schlichtungsstelle Post standardisierte Antragsformular genutzt wurde, als auch sonstige Eingaben (301). Diese werden in der Statistik gemeinsam erfasst. Bei den sonstigen Eingaben handelt es sich um Schlichtungsvorgänge, in denen ein formaler Schlichtungsantrag nach Korrespondenz mit der Schlichtungsstelle Post nicht gestellt wurde.

Schlichtungsanträge 2014 - 2023

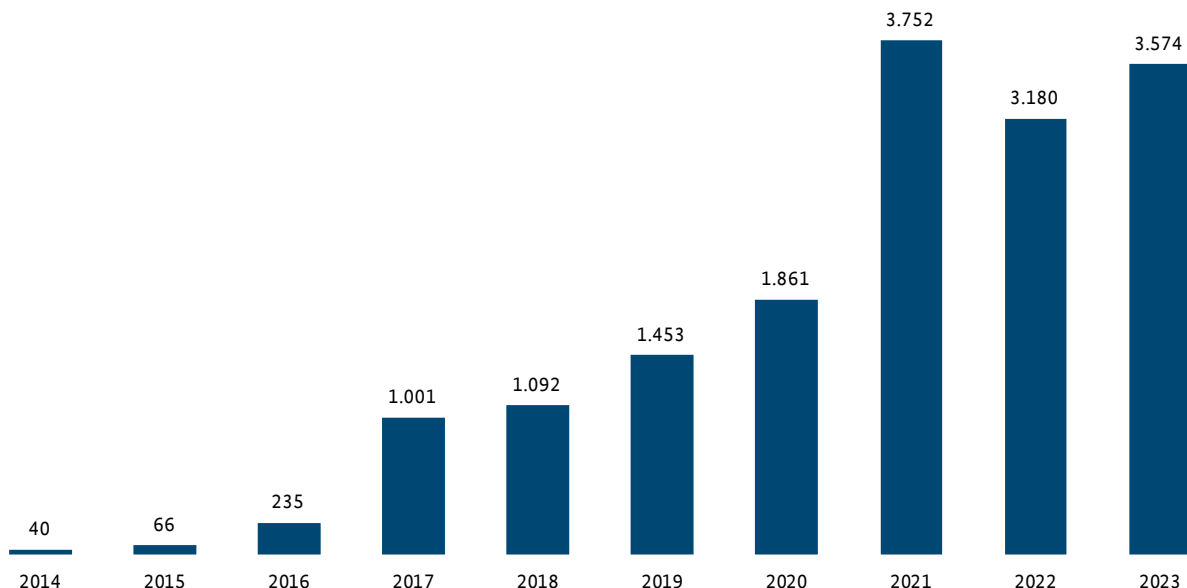


Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 bis 2023

¹ Sofern ein Vergleich der Zahlen aus dem Jahr 2023 mit Vorjahreszahlen stattfindet, werden hierzu die vorläufigen Zahlen aus den jeweiligen Tätigkeitsberichten verwendet (Stand: jeweils Beginn des Folgejahres). Eine abschließende Auswertung für das Jahr 2022 befindet sich am Ende dieses Kapitels.

Im Monatsvergleich gingen im November 2023 mit zehn Prozent (356 Anträge) und im Dezember 2023 mit 10,6 Prozent (378 Anträge) die meisten Anträge ein. Der antragsschwächste Monat war der April mit 6,1 Prozent (219 Anträge). Der rechnerische Durchschnittswert liegt bei etwa 8,3 Prozent (298 Anträge). Der Schwerpunkt der Antragseingänge hat sich im Unterschied zum Vorjahr wieder in das letzte Quartal verlagert.

**Antragseingänge 2022 - 2023
nach Monaten**

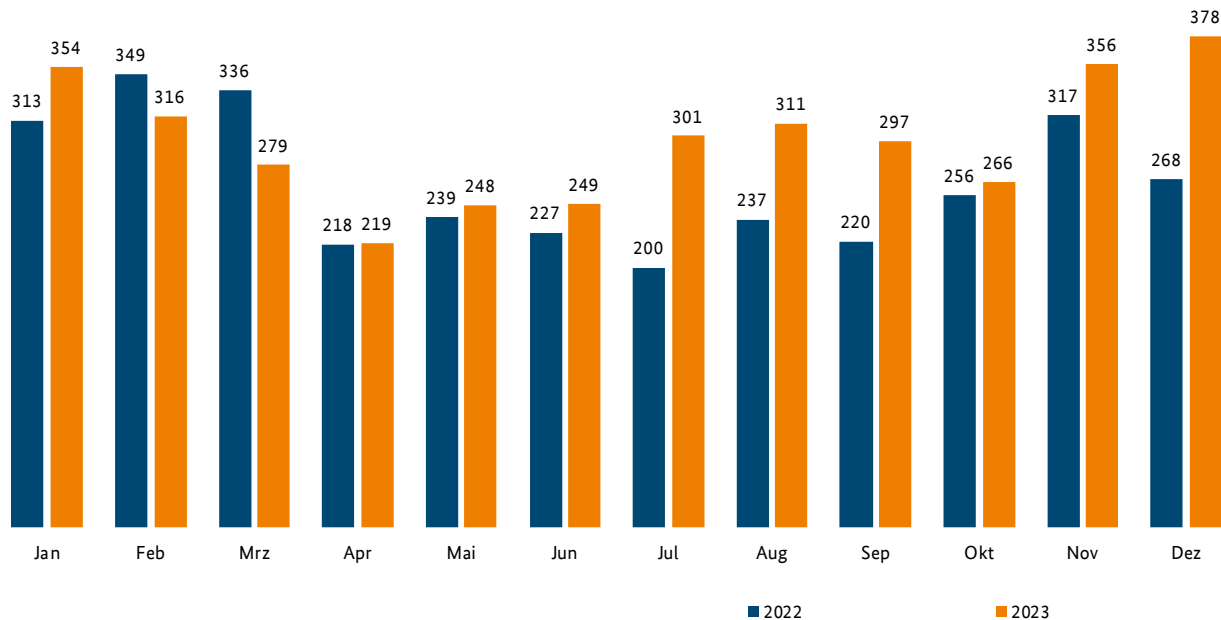


Abbildung 2: Antragseingänge 2022 bis 2023 nach Monaten

Anträge auf die Durchführung von Schlichtungsverfahren können sowohl von natürlichen Personen als auch von juristischen Personen gestellt werden. Das Schlichtungsverfahren steht daher nicht nur Verbraucherinnen und Verbrauchern, sondern allen Kundinnen und Kunden von Postdienstleistern offen, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind. Sofern Verbraucherinnen und Verbraucher den Antrag auf Schlichtung stellen, sind die Postdienstleister zur Teilnahme verpflichtet (§ 18a Abs. 2 Satz 2 PostG). Im Jahr 2023 machten Anträge von Verbraucherinnen und Verbrauchern 88 Prozent (3.146) der Anträge aus. Damit ist das Verhältnis von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu den übrigen Antragstellerinnen und Antragstellern im Vergleich zum Vorjahr in etwa gleich geblieben.

Zwar stellten, wie in den Vorjahren, die Absenderinnen und Absender von Postsendungen mit über 57 Prozent (2.059 Anträge) die Mehrheit der Antragstellerinnen und Antragsteller dar. Allerdings ist über die letzten Jahre in der Tendenz eine Verschiebung hin zu den Empfängerinnen und Empfängern zu beobachten, die 2023 etwa 42 Prozent (1.507 Anträge) aller Schlichtungsanträge eingereicht haben. In acht Fällen (0,2 Prozent) waren die Antragstellerinnen und Antragsteller weder Absenderinnen bzw. Absender noch Empfängerinnen bzw. Empfänger.

Antragstellerinnen/Antragsteller 2021 - 2023 in Prozent

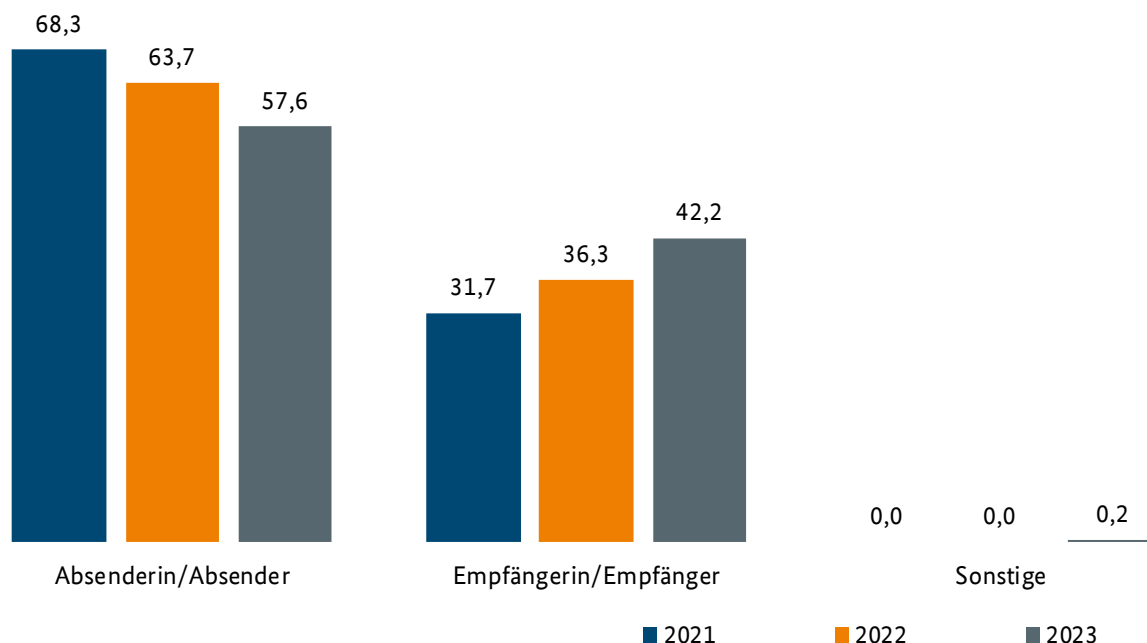


Abbildung 3: Antragstellerinnen und Antragsteller 2021 - 2023

Die in absoluten Zahlen meisten Anträge kamen aus den bevölkerungsreichsten Bundesländern Baden-Württemberg, Bayern und Nordrhein-Westfalen (zusammen 1.659 Anträge). Deren Anteil ist mit knapp 46,5 Prozent in etwa gleich geblieben. Im Verhältnis zur Bevölkerungszahl kamen die meisten Anträge aus dem Bundesland Berlin mit 7,7 Anträgen pro einhunderttausend Einwohnerinnen und Einwohner (peE), gefolgt von Hamburg (6,0), Bremen (5,0), Brandenburg (4,5) und dem Saarland (4,5). Die wenigsten Anträge peE haben die Schlichtungsstelle Post aus Thüringen erreicht (2,0). Der Mittelwert liegt bei 4,2 Anträgen peE. Im Hinblick auf Zunahmen und Abnahmen in den einzelnen Bundesländern ist das Bild im Jahr 2023 uneinheitlich. Die stärksten Zuwächse in absoluten Zahlen haben die Bundesländer Nordrhein-Westfalen (130 Anträge, plus 21,6 Prozent) und Niedersachsen (73 Anträge, plus 28,3 Prozent) aufzuweisen. Überraschenderweise sind dies die Bundesländer, die im vorhergehenden Jahr die stärksten Rückgänge zu verzeichnen hatten. Die stärksten Zunahmen in Relation zum Vorjahr sind bei den Bundesländern Saarland (plus 125 Prozent), Mecklenburg-Vorpommern (plus 93 Prozent) und Brandenburg (plus 64 Prozent) zu erkennen, wenngleich auf Grundlage relativ niedriger absoluter Zahlen. In sechs von 16 Bundesländern waren die Antragszahlen stagnierend oder abnehmend. Die Anträge aus dem Ausland haben leicht zugenommen (plus 13,5 Prozent).

Wohnsitz Antragstellerin/ Antragsteller 2022 und 2023
nach Bundesländern

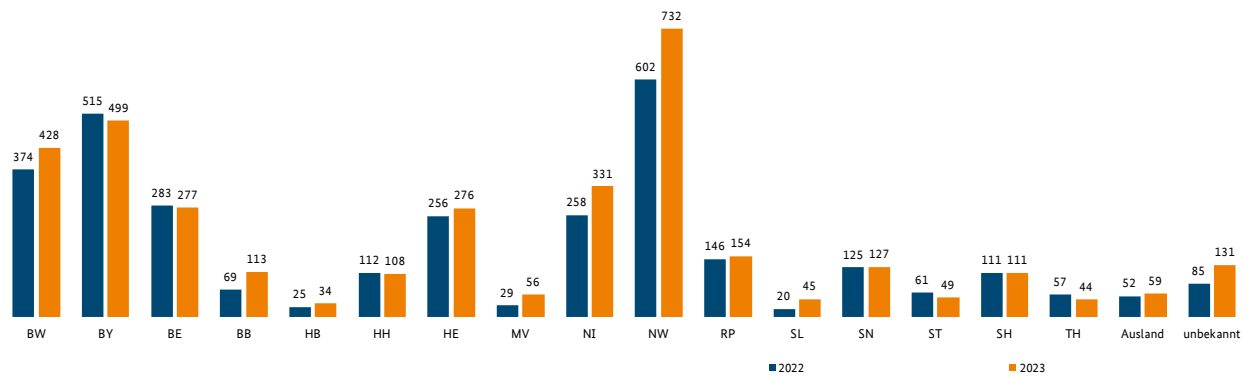


Abbildung 4: Wohnsitz Antragstellerin/ Antragsteller 2022 und 2023

3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2023

Im Jahr 2023 wurde mehr als die Hälfte der Anträge aufgrund von Verlust oder Entwendung des Sendungsinhalts gestellt (1.944 von 3.574 Vorgängen). Weniger als ein Fünftel der Schlichtungsbegehren entfiel auf beschädigte Sendungen (622 Vorgänge). Sonstige Antragsgründe machten etwas mehr als ein Viertel der Anträge aus (1.008 Vorgänge). Sonstige Gründe für die Anrufung der Schlichtungsstelle Post waren häufig solche, die nach den gesetzlichen Vorgaben nicht schlichtungsfähig sind und abgelehnt werden mussten, u. a. zu lange Laufzeiten und Unregelmäßigkeiten bei der Zustellung. Im Unterschied zu den Vorjahren zeigte sich im Jahr 2023 eine deutliche Abnahme bei den beschädigten Sendungen als Antragsgrund.

Antragsgründe 2021 - 2023
in Prozent

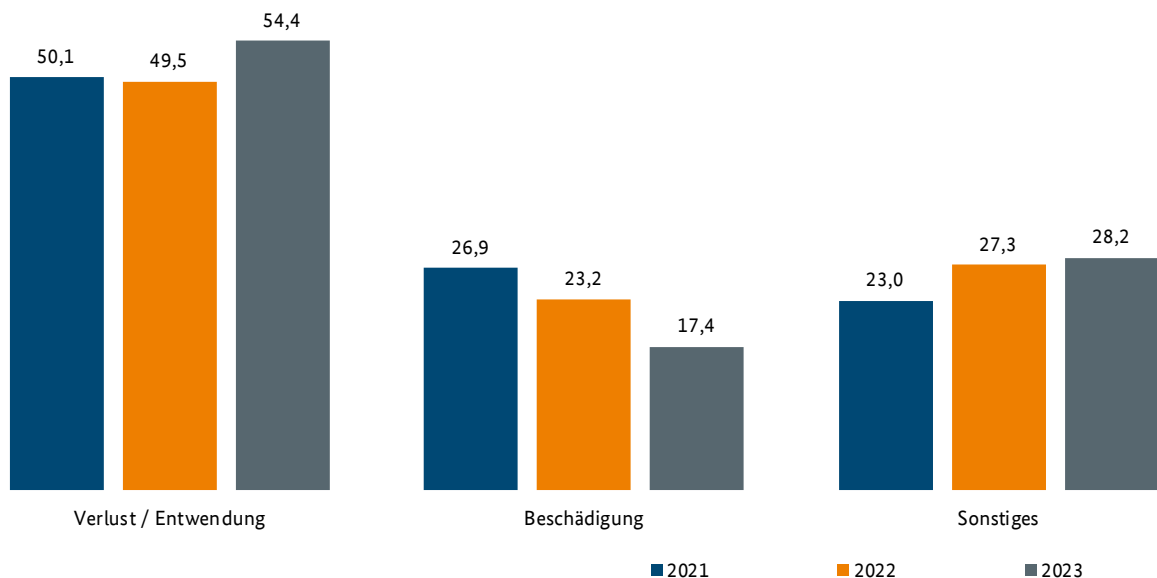


Abbildung 5: Antragsgründe 2021 - 2023

Die Postdienstleister bieten verschiedene Produkte an, für die unterschiedliche gesetzliche und vertragliche Haftungsbedingungen gelten. So schließen die Postdienstleister u. a. für normale Standardbriefe die Haftung aus. Manche Postdienstleister haben den Haftungsausschluss auch auf die Beförderung von Päckchen

ausgeweitet. Insbesondere für Pakete sind bestimmte Haftungsgrenzen und -bedingungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Postdienstleister vorgesehen.

Wie in den Vorjahren waren die häufigsten Anlässe für Schlichtungsverfahren im Berichtsjahr 2023 Streitigkeiten bei der Paketbeförderung. 72 Prozent der eingegangenen Anträge (insgesamt 2.575) wurden aufgrund von Konflikten im Zusammenhang mit dem Versand oder Empfang von Paketsendungen gestellt. In der Tendenz ist über die letzten Jahre eine Abnahme der Paketfälle zu beobachten. Im Unterschied dazu hat sich der Anteil der Anträge zu Briefbeförderungen gegenüber dem Jahr 2021 verdoppelt (von 5,4 auf 10,8 Prozent bzw. aktuell 385 aller Schlichtungsanträge). Der Rest entfällt auf Einschreiben (rund sechs Prozent bzw. 210 Anträge), Päckchen (rund fünf Prozent bzw. 183 Anträge) und sonstige Sendungsarten (etwas mehr als sechs Prozent bzw. 221 Anträge).

Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2021 - 2023 in Prozent

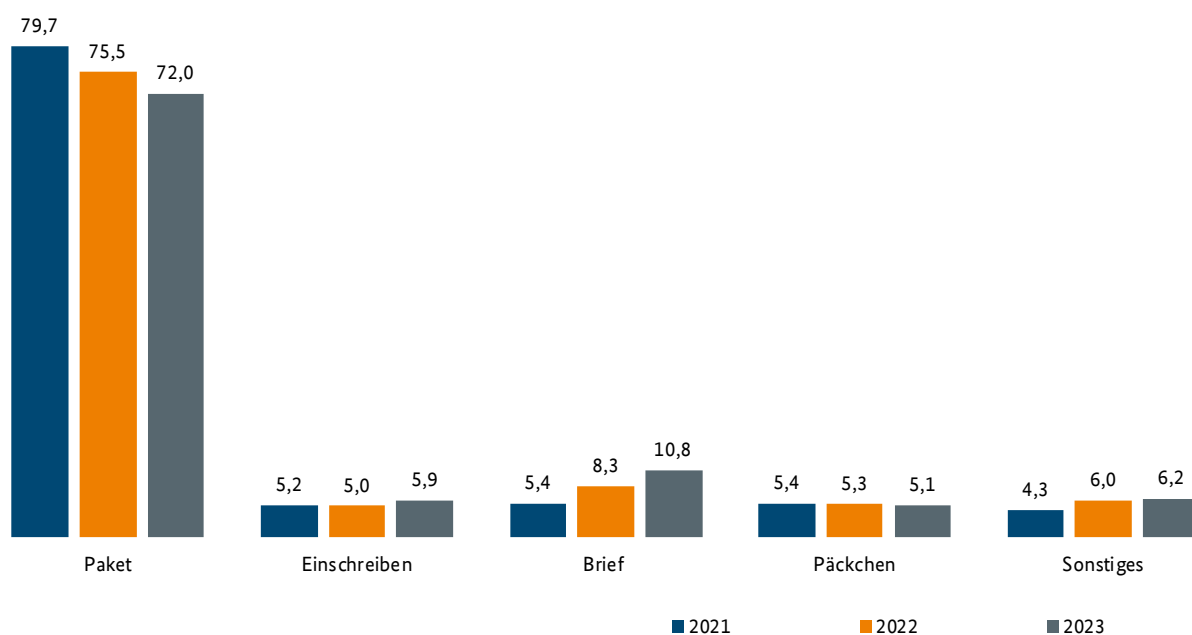


Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2021 - 2023

Aufgrund der in den letzten Jahren zu beobachtenden starken Zunahme des Online-Versandhandels (E-Commerce) kam es tendenziell auch zu einer steigenden Zahl von Schlichtungsanträgen in diesem Bereich, die im Jahr 2021 einen Höhepunkt erreichte.

Im vorhergehenden Berichtsjahr war anhand der Zahlen eine leichte Schwächung dieses Trends erkennbar, die sich jedoch nicht fortgesetzt hat. Im Jahr 2023 verteilte sich die Zahl der Schlichtungsanträge etwa hälftig auf solche, bei denen es um einen Versand im E-Commerce-Bereich ging und auf solche Sendungen, die nicht auf E-Commerce beruhten (E-Commerce: 1.492, kein E-Commerce: 1.515; jeweils etwa 42 Prozent aller Schlichtungsanträge). Damit verbleibt die Zahl der "E-Commerce-Fälle" seit 2021 bei einem Anteil von um die 40 Prozent.

In 15,9 Prozent der Fälle (567) konnte aufgrund fehlender Angaben nicht erkannt werden, ob dem Antrag ein Onlinehandelsgeschäft zugrunde lag. Dies entspricht einer Abnahme um 7,9 Prozentpunkte bzw. 189 Anträgen in absoluten Zahlen.

Ausgeschlossen ist eine Schlichtung, wenn für den Versand Sondervereinbarungen mit dem Postdienstleister geschlossen wurden. Solche Sondervereinbarungen sind bei den großen Onlinehändlern die Regel. Deshalb können bei Anträgen, in denen es um Sendungen großer Onlinehändler geht, häufig keine Schlichtungsverfahren geführt werden. Anträge aus dem Bereich des E-Commerce, die Sendungen kleiner Onlinehändler zur Grundlage haben, sind dagegen oftmals schlichtungsfähig, weil kleine Händler häufig die Standardprodukte der Postdienstleister nutzen. Auch Fälle, in denen Privatpersonen unter Nutzung von Internetplattformen Gegenstände verkaufen bzw. kaufen unterliegen grundsätzlich eher nicht dem Ausschluss durch Sonderbedingungen, fallen aber in die Kategorie E-Commerce.

Anträge nach E-Commerce / kein E-Commerce 2021 - 2023

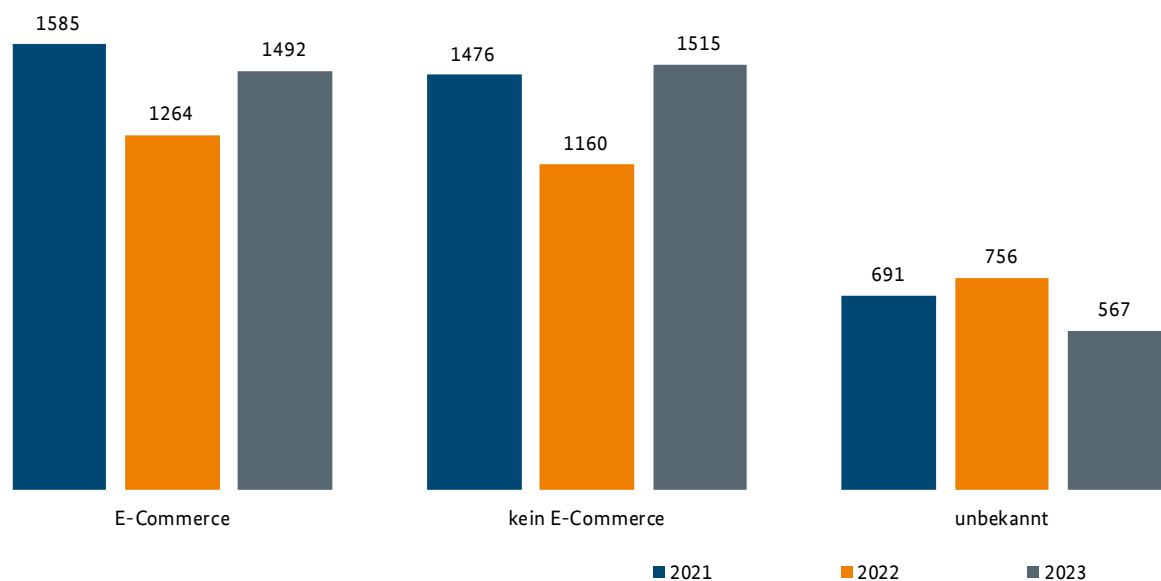


Abbildung 7: Anträge nach E-Commerce / kein E-Commerce 2021 - 2023

Rund 80 Prozent der zulässigen Anträge betrafen im Jahr 2023 die Deutsche Post DHL (DP DHL). Danach folgten Hermes mit zwölf Prozent (152 Anträge) und die übrigen von Schlichtungsanträgen betroffenen Postdienstleister (DPD, GLS, UPS und sonstige Zustelldienste) mit jeweils weniger als fünf Prozent aller Anträge (DPD: 49, GLS: 27, UPS: 13, Sonstige: 12). Die Verteilung der Anträge spiegelt auch wider, dass die DP DHL und Hermes stärker im Privatkundenbereich tätig sind als die übrigen Postdienstleister. Im Vergleich zum Vorjahr ist in der Verteilung eine leichte Zunahme bei Hermes und eine geringe Abnahme bei den übrigen Postdienstleistern zu erkennen.

Zulässige Anträge nach Postdienstleister 2022 und 2023 in Prozent

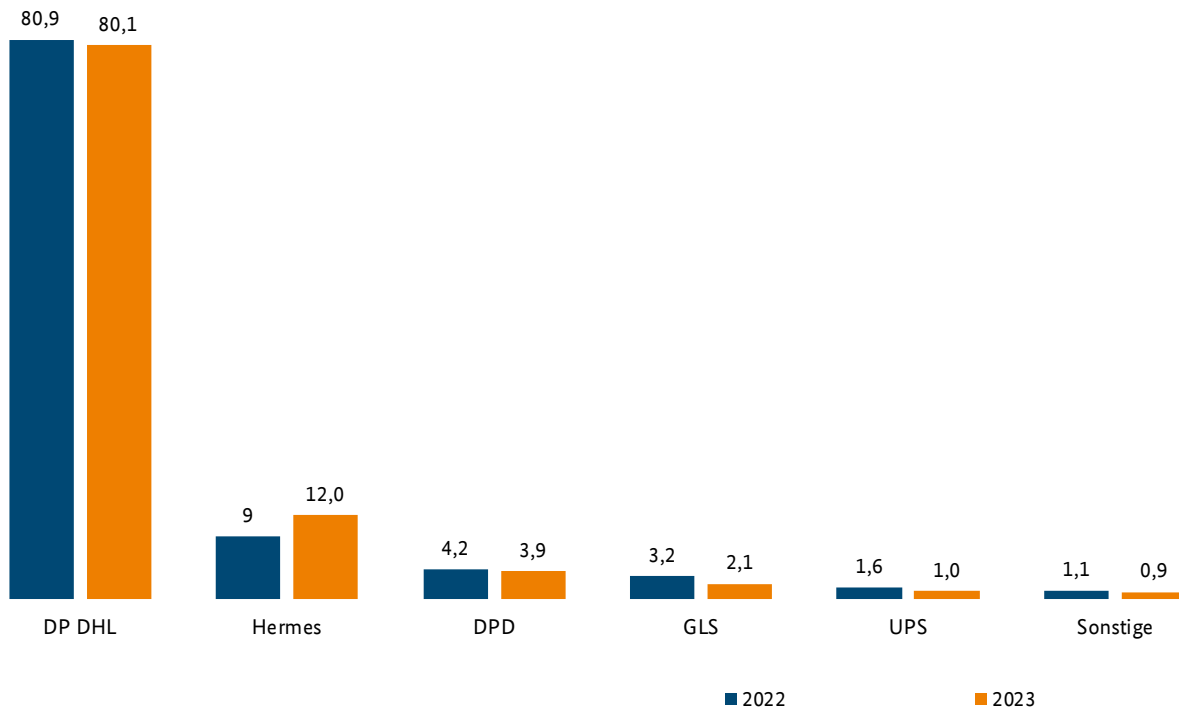


Abbildung 8: Zulässige Anträge nach Postdienstleister 2022 und 2023

3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2023

3.3.1 Gesamtüberblick

Im Berichtsjahr 2023 wurden 1.272 Anträge mit der Durchführung eines Verfahrens abgeschlossen (zulässige Anträge). 1.406 Anträge wurden abgelehnt. Zum Stichtag des Jahresanfangs (05. Januar) waren noch 595 Anträge in Bearbeitung (laufende Vorgänge). Hinzu kamen insgesamt 301 sonstige Eingaben. Dies ergibt in Summe die Gesamtzahl von 3.574 Anträgen.

Von den 1.272 zulässigen Anträgen endeten insgesamt 716 mit einer gütlichen Einigung. Dies entspricht einer Quote von 56 Prozent. In den übrigen Fällen (insgesamt 556) endete das Verfahren ergebnislos (siehe Kapitel 3.3.3).

Schlichtungsvorgänge 2023

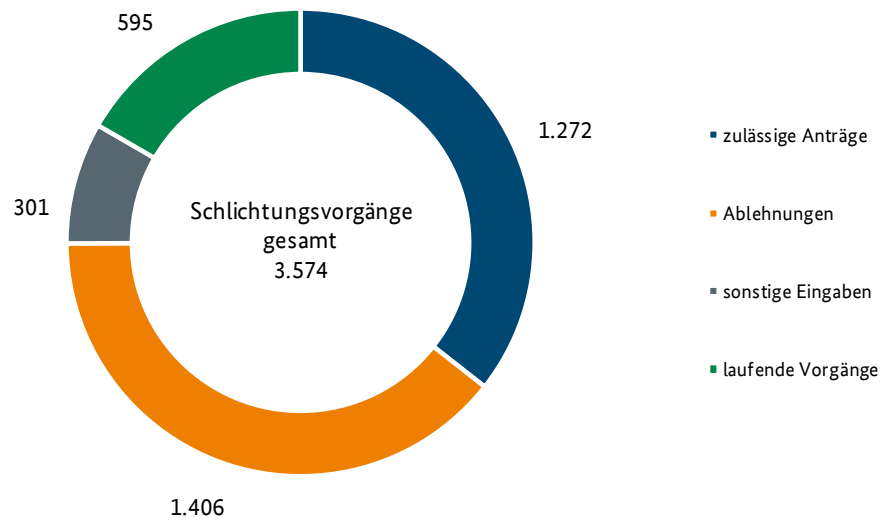


Abbildung 9: Schlichtungsvorgänge 2023

Zulässige Schlichtungsvorgänge 2023

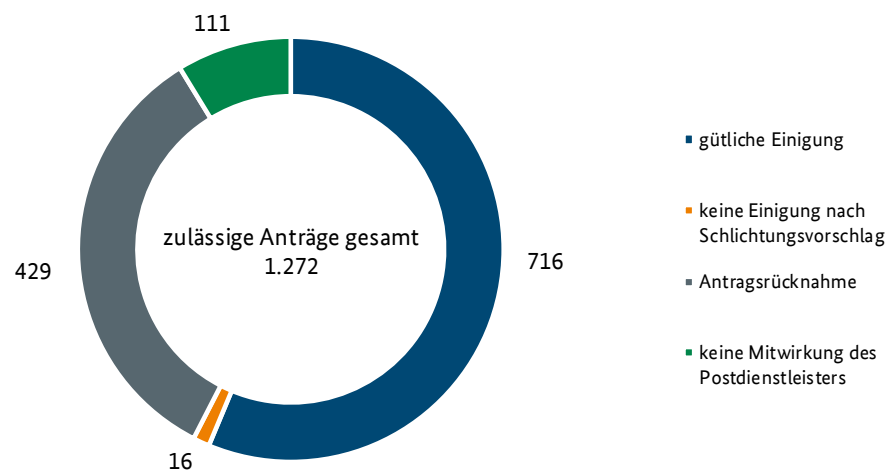


Abbildung 10: Zulässige Schlichtungsvorgänge 2023

3.3.2 Anteil der Ablehnungen und Ablehnungsgründe 2023

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 1.406 Schlichtungsanträge abgelehnt. Die Quote der Ablehnungen im Verhältnis zu den gesamten Anträgen des Jahres betrug im Jahr 2023 39,3 Prozent. Sie ist damit gegenüber 2022 in etwa gleich geblieben.

Eine Aufschlüsselung nach Ablehnungsgründen kann der nachstehend abgebildeten Grafik entnommen werden. Der größte Teil der Ablehnungen beruhte im Jahr 2023 darauf, dass die Schlichtungsstelle Post nicht zuständig war (rund 67 Prozent aller Ablehnungen). Darauf folgten mit weitem Abstand auf Platz zwei eine fehlende Aussicht auf Erfolg (rund 13 Prozent) und auf Platz drei ein fehlender Einigungsversuch (ebenfalls rund 13 Prozent). In Summe kann somit festgestellt werden, dass im Jahr 2023 etwa 93 Prozent aller Ablehnungen auf zwingende Ablehnungsgründe gemäß § 14 Abs. 1 VSBG zurückzuführen waren. Ablehnungen aufgrund von fakultativen Ablehnungsgründen gemäß § 14 Abs. 2 VSBG machten dagegen rund sechs Prozent aus. In diesem Bereich fanden die meisten Ablehnungen im Jahr 2023 aufgrund des Streitwerts (4,91 Prozent aller Ablehnungen) statt. Die Streitwertuntergrenze liegt bei 10 Euro und die Streitwertobergrenze bei 2.500 Euro (§ 7 Abs. 1 Nr. 7 PostSchliV).

Zwei der in § 14 Abs. 1 VSBG genannten Ablehnungsgründe kamen sowohl 2022 als auch 2023 nicht zur Anwendung. Dabei handelte es sich zum einen um Anmeldungen zu einer Musterfeststellungsklage oder einer Abhilfeklage (§ 14 Abs. 1 Nr. 3 VSBG) und zum anderen um zurückgewiesene Anträge auf Prozesskostenhilfe (§ 14 Abs. 1 Nr. 4c VSBG).

Ablehnungsgründe 2022 - 2023
§ 14 Abs. 1 Nr. 1-3 VSBG

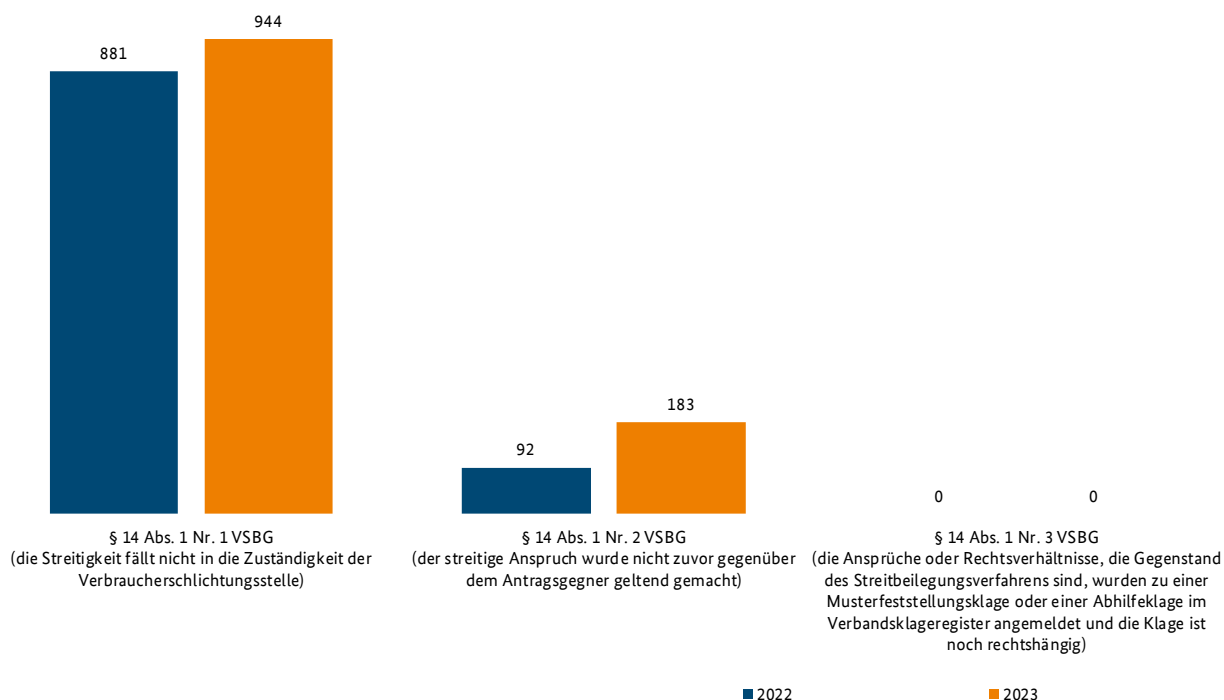


Abbildung 11: Ablehnungsgründe 2022 - 2023, § 14 Abs. 1 Nr. 1-3 VSBG

Ablehnungsgründe 2022 - 2023 § 14 Abs. 1 Nr. 4 VSBG

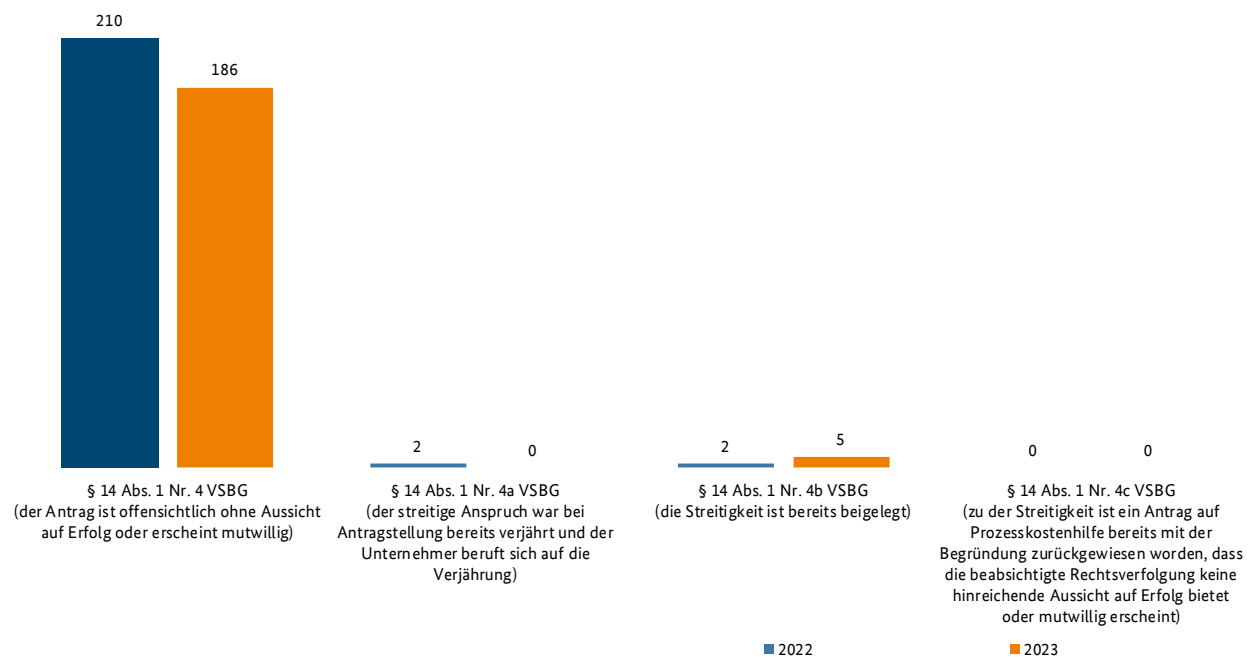


Abbildung 12: Ablehnungsgründe 2022 - 2023, § 14 Abs. 1 Nr. 4 VSBG

Ablehnungsgründe 2022 - 2023 § 14 Abs. 2 VSBG

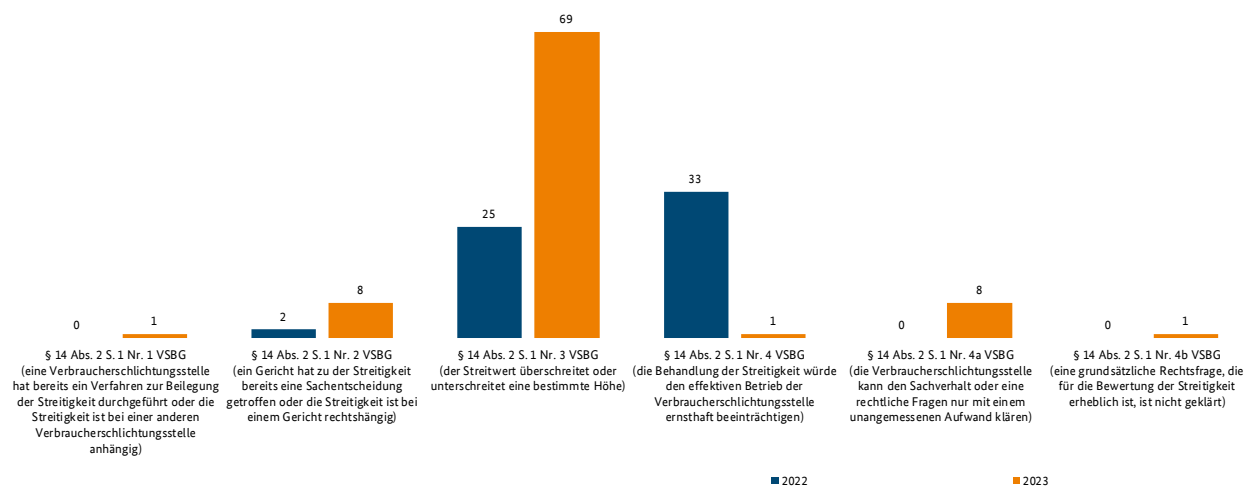


Abbildung 13: Ablehnungsgründe 2022 - 2023, § 14 Abs. 2 VSBG

3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren 2023

Im Berichtszeitraum blieben 556 Schlichtungsverfahren ergebnislos (§ 4 Abs. 1 Nr. 1c VSInfoV i. V. m. § 20 Abs. 2 VSBG). Von diesen wurden insgesamt 429, also etwas über drei Viertel aller Verfahren, auf Wunsch der Antragstellerinnen und Antragsteller beendet, in der Regel durch Rücknahme des Antrags. In 111 Fällen verweigerte die Antragsgegnerin mangels Teilnahmepflicht die Mitwirkung am Verfahren (z. B. wenn

Gewerbetreibende den Antrag gestellt haben). Die Ablehnung des vorgelegten Schlichtungsvorschlags durch mindestens eine Partei erfolgte in insgesamt 16 Fällen.

Ergebnislos gebliebene Verfahren 2022 - 2023

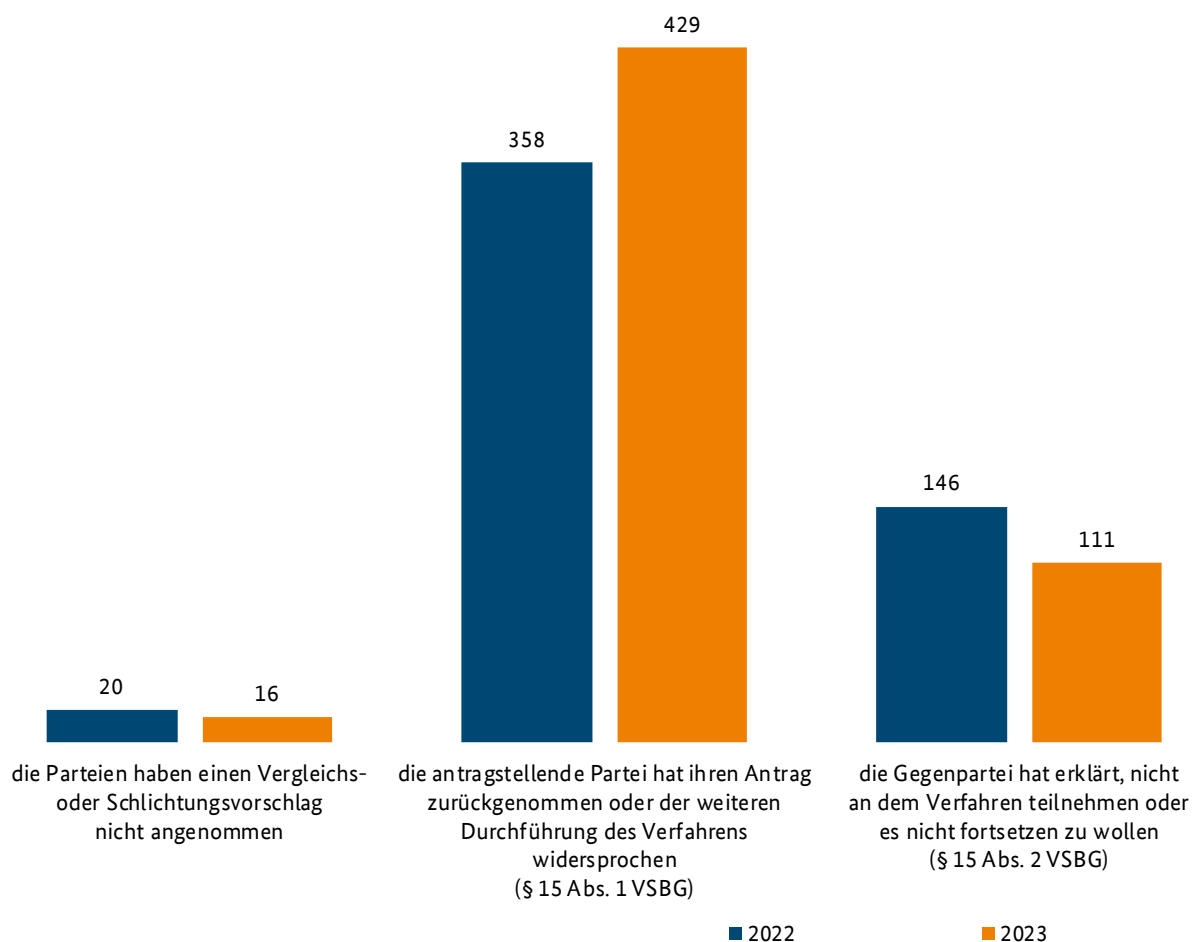


Abbildung 14: Ergebnislos gebliebene Verfahren 2022 – 2023

3.3.4 Durchschnittliche Dauer der Verfahren 2023

Im Jahr 2023 betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer zwischen Eingang der vollständigen Akte und Schlichtungsvorschlag 78 Tage. Die durchschnittliche Verfahrensdauer aller Anträge (förmliche Anträge und sonstige Eingaben) vom Eingang bis zum Verfahrensabschluss betrug knapp 39 Tage. Die durchschnittliche Verfahrensdauer allein der förmlichen Schlichtungsanträge vom Antragseingang bis zum Verfahrensabschluss betrug hingegen knapp 41 Tage. Die Bearbeitungszeit lag damit bei allen Varianten unterhalb der gesetzlich vorgesehenen 90 Tage (§ 18a Abs. 3 Satz 2 PostG, § 20 Abs. 2 VSBG).

3.3.5 Fälle, in denen sich die Parteien 2023 an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben

In diesem Punkt verfügt die Schlichtungsstelle Post über keine statistisch relevanten Erkenntnisse. Sobald sich beide Parteien - in der Regel über eine Erstattungsleistung - geeinigt haben, ist das Verfahren vor der

Schlichtungsstelle Post beendet. Vereinzelt wenden sich Antragstellerinnen und Antragsteller nach einem Verfahren erneut an die Schlichtungsstelle Post, wenn sich die Gegenpartei nicht an die Vereinbarung hält. In solchen Fällen, die statistisch nicht erfasst werden, tritt die Schlichtungsstelle Post erneut an den betroffenen Postdienstleister heran und versucht, eine Klärung herbeizuführen.

3.3.6 Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten 2023

Im Jahr 2023 bezogen sich 3.066 Verfahren auf innerdeutsche Sendungen. 508 Verfahren hatten einen Auslandsbezug. Davon wiederum hatten 304 Verfahren einen EU-Bezug und 204 Verfahren einen Bezug zu Staaten außerhalb der EU. In der Regel handelte es sich um Streitigkeiten, in denen bei grenzübergreifenden Sendungen entweder die absendende Partei oder die empfangende Partei ihre Adresse im Ausland hatte. Im Vergleich mit dem vorhergehenden Berichtsjahr lässt sich erkennen, dass im Verhältnis die Streitigkeiten mit rein innerdeutschem Bezug gegenüber denen mit ausländischem Bezug zugenommen haben.

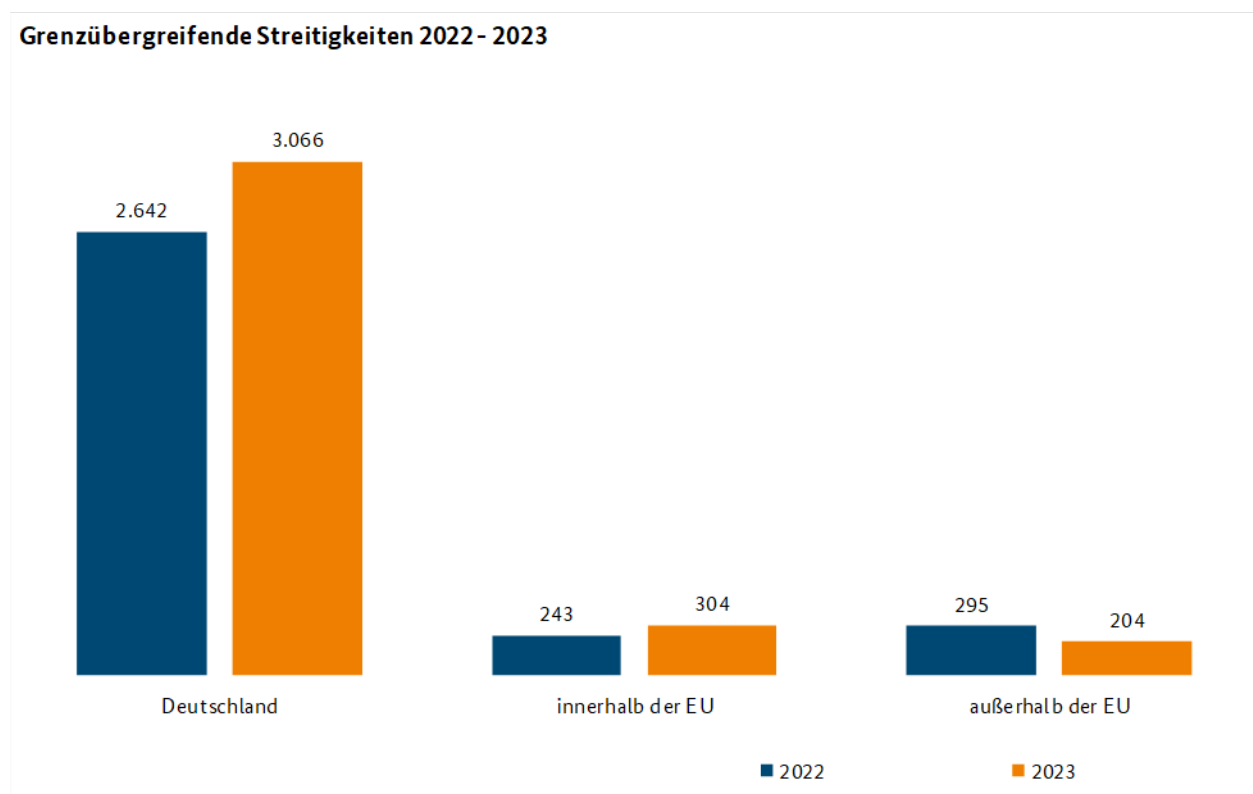


Abbildung 15: Grenzübergreifende Streitigkeiten 2022 - 2023

3.3.7 Abschließende Auswertung der Schlichtungsvorgänge des Jahres 2022

Die zum Zeitpunkt der Erstellung des Tätigkeitsberichts für das Jahr 2022 noch laufenden Verfahren aus dem Jahr 2022 sind zwischenzeitlich beendet. Die abschließende Auswertung für das Jahr 2022 wird in der nachfolgenden Grafik dargestellt. Zwar hat sich die Gesamtzahl der Anträge (3.180) nicht geändert. Da die zum Ende des Jahres 2022 eingereichten Anträge jedoch im Laufe des Jahres 2023 abschließend bearbeitet wurden, kam es noch zu Verschiebungen in der - nunmehr abschließenden - Auswertung der Schlichtungsvorgänge. So lag beispielsweise die abschließende Gesamtzahl der Ablehnungen im Jahr 2022 bei 1.302 im Unterschied zu 1.247 vorläufig ermittelten Ablehnungen. Die Gesamtzahl der Einigungen lag bei 995 gegenüber 882 vorläufig ermittelten.

Abschließende Auswertung Schlichtungsvorgänge 2022

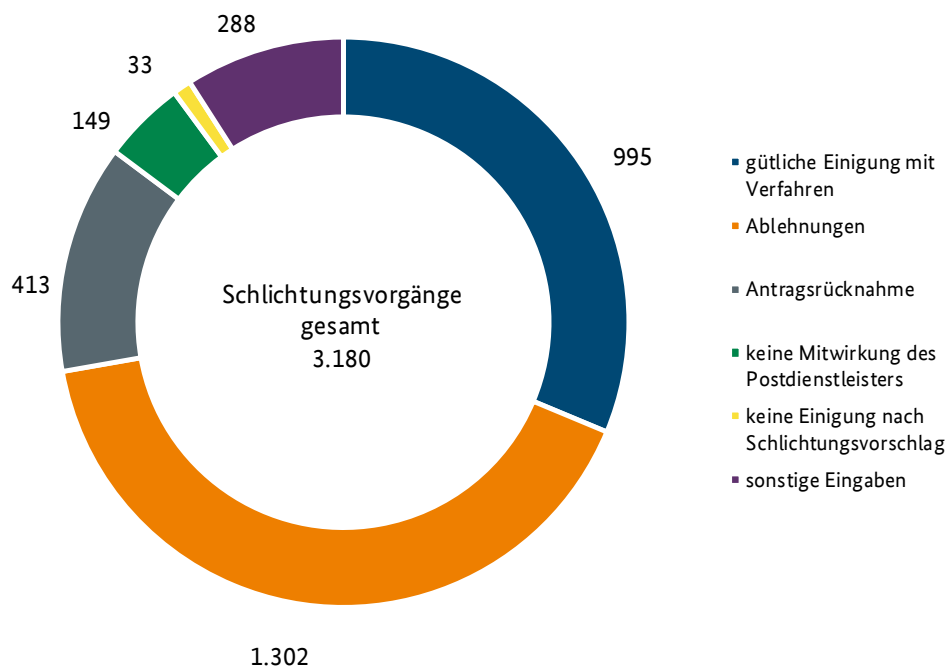


Abbildung 16: Abschließende Auswertung Schlichtungsvorgänge 2022

4 Häufige Problemstellungen

Im Jahr 2023 wurden die meisten Anträge wegen Verlusten und Beschädigungen von Postsendungen gestellt. Neben der Frage nach einem Haftungsgrund ("ob") standen häufig Unklarheiten zu der sich oftmals anschließenden Frage nach dem Umfang der Haftung ("wie") im Mittelpunkt des Streitfalls. Entscheidend für eine mögliche Haftung des Postdienstleisters sind in diesen Fällen die vertraglichen Vereinbarungen und die regelmäßig in den Beförderungsvertrag einbezogenen AGB des Postdienstleisters. Auch die frachtrechtlichen Regelungen des Handelsgesetzbuches (HGB) finden in den meisten Streitigkeiten Anwendung. In Fällen, die einen grenzübergreifenden Sachverhalt zum Gegenstand haben, gelten üblicherweise alternative Haftungsregelungen.

Wie bereits in den Vorjahren spielten auch im Jahr 2023 in vielen Fällen Beweisschwierigkeiten eine Rolle. Aus den von den Parteien eingereichten Unterlagen ergab sich oftmals, dass eine Einigung zwischen den Parteien wegen Beweisschwierigkeiten im Vorfeld zum Schlichtungsverfahren scheiterte. Da die Schlichtungsstelle Post eine Beweisaufnahme nicht durchführen kann, sind diese Beweisprobleme häufig auch in den Schlichtungsverfahren ein zentraler Faktor. Schwierigkeiten bereiten in diesen Fällen beispielsweise fehlende Nachweise zur Übergabe der Sendung an den Postdienstleister oder geeignete

Nachweise für den Wert des Sendungsinhalts. Diese Unsicherheiten werden im Rahmen der Vermittlungsarbeit der Schlichtungsstelle Post berücksichtigt.

4.1 Häufige Problemkonstellationen bei in Verlust geratenen Sendungen

Mehr als die Hälfte aller Schlichtungsanträge im Jahr 2023 betraf Verluste von Postsendungen. Hierbei konnten insbesondere folgende wiederkehrende Problemstellungen beobachtet werden.

4.1.1 Einlieferungen von Sendungen in Packstationen

Die zunehmende Digitalisierung auch im Postbereich führt zu einem Zuwachs an Packstationen, die von vielen Postkundinnen und -kunden für die Übergabe oder den Empfang von Postsendungen genutzt werden. Im Berichtsjahr wurden der Schlichtungsstelle Post erneut verschiedene Fälle geschildert, in denen nach Angaben der antragstellenden Person Probleme bei der Nutzung von Packstationen auftraten. In diesen Fällen streiten sich die Parteien oftmals darum, ob sich überhaupt eine Sendung in der Packstation befand und ob technische Schwierigkeiten vorlagen.

4.1.2 Haftungsrisiken bei Ablagevereinbarungen

Die Schlichtungsstelle Post erreichten im Berichtsjahr erneut Schlichtungsanträge, die sich zumeist auf den Verlust oder manchmal auch auf die Beschädigung im Zusammenhang mit einer Ablagevereinbarung bezogen. In diesen Fällen streiten sich die Parteien darum, ob überhaupt eine Ablage erfolgte und ob der Verlust oder die Beschädigung einer Sendung erst nach der Ablage eingetreten ist. In manchen Fällen war auch die Frage streitig, ob überhaupt eine Ablagevereinbarung geschlossen wurde.

Vielfach bieten Postdienstleister die Möglichkeit an, einen Ablageort für Postsendungen zu vereinbaren. Gleichzeitig weisen die Postdienstleister darauf hin, dass eine Sendung mit Ablieferung am vereinbarten Ablageort als zugestellt gilt und die Haftung ab diesem Zeitpunkt ausgeschlossen ist. Erklärt wird dieser Haftungsausschluss damit, dass bei Verlust oder Beschädigung nach der Ablage der Sendung an dem vereinbarten Ort nicht mehr nachvollzogen werden kann, wer für den Schadenseintritt verantwortlich ist. Die Postdienstleister informieren oftmals darüber, dass ein möglichst sicherer und wetterfester Ort für die Ablagevereinbarung gewählt werden sollte.

4.1.3 Problemfälle bei kontaktlosen Zustellungen

Seit der Corona-Pandemie setzen viele Postdienstleister auf kontaktlose Zustellungen. Die Schlichtungsstelle Post erreichte auch im Jahr 2023 eine Vielzahl von Anträgen, in denen die Antragstellerinnen und Antragsteller erklärten, eine Sendung nicht erhalten zu haben, obgleich der jeweilige Postdienstleister eine erfolgreiche Zustellung im Wege der kontaktlosen Zustellung dokumentiert hatte. In diesen Fällen wird der Empfang der Sendung nicht von den Empfängerinnen und Empfängern selbst durch Unterschrift bestätigt, sondern die Zustellkraft dokumentiert durch eigene Unterschrift die Übergabe der Sendung. Die Parteien streiten in diesen Fällen oft darüber, ob eine Unterschrift überhaupt vorliegt und von wem diese geleistet wurde.

4.2 Haftungsfragen bei Beschädigungsfällen

Erneut stellten Beschädigungen von Postsendungen im Jahr 2023 nach Verlusten die häufigste Ursache für eine Antragstellung dar. In Beschädigungsfällen ist zwischen den Parteien streitig, ob der eingetretene Schaden wegen einer unzureichenden Verpackung oder einer unsachgemäßen Beförderung eingetreten ist.

Während der Postdienstleister grundsätzlich für den Schaden haftet, der durch Beschädigung in der Zeit von der Übernahme zur Beförderung bis zur Ablieferung entsteht, hat die Absenderin bzw. der Absender die Sendung so zu verpacken, dass diese vor Beschädigungen geschützt ist und auch dem Postdienstleister keine Schäden entstehen. Welche Verpackung als ausreichend erachtet werden kann, hängt im Einzelfall von dem jeweiligen Sendungsgegenstand und etwaigen besonderen Vereinbarungen für die Beförderung ab.

4.3 Haftungsausschlüsse bei bestimmten Sendungsformen

Im Jahr 2023 gingen bei der Schlichtungsstelle Post erneut Anträge ein, in denen der betroffene Postdienstleister eine Erstattung aufgrund der gewählten Sendungsart bei Verlust oder Beschädigung grundsätzlich ablehnte. Zum Beispiel bei einfachen Briefsendungen ohne Zusatzleistung oder Päckchen wird eine Haftung oftmals bereits in den AGB des Postdienstleisters ausgeschlossen. Rechtsgrundlagen für Haftungsbeschränkungen oder -ausschlüsse sind im HGB geregelt. Im Rahmen der Vorgaben des HGB können Postdienstleister entweder durch eine Individualvereinbarung oder durch Regelungen in ihren AGB - u. a. abhängig von der Sendungsart - die Haftung beschränken oder sogar insgesamt ausschließen. Diese Haftungsbeschränkungen oder -ausschlüsse gelten jedoch nach dem HGB nicht für Schäden, die vorsätzlich oder leichtfertig und in dem Bewusstsein, dass ein Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde, herbeigeführt werden.

4.4 Haftungsbeschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenze

Außerdem schließen die Postdienstleister in ihren AGB häufig bestimmte Sendungsinhalte von einer Beförderung aus. Verschiedene Sendungsinhalte werden auch ihrem Wert nach begrenzt. So begrenzen Postdienstleister in ihren AGB regelmäßig den zulässigen Wert des Inhalts pro Einzelsendung auf einen bestimmten Betrag, z. B. 500 Euro. Bei Verstößen gegen diese Regelungen wird die Haftung nach den AGB der Postdienstleister beschränkt oder ausgeschlossen. Unzulässige Sendungsinhalte werden in den AGB oftmals als sog. Verbotsgut bezeichnet. Hiervon betroffen sind häufig Bargeld, Edelmetalle, Schmuck, Edelsteine, Uhren, Kunstgegenstände und Antiquitäten sowie Gefahrgüter und Güter, die eine Sonderbehandlung erfordern. In Schlichtungsanträgen, die diese Fragestellungen zum Gegenstand haben, geben Postkundinnen und -kunden oft an, dass ihnen diese Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse nicht bekannt gewesen seien oder dass sie in einer Postfiliale zu den zulässigen Inhalten falsch beraten worden seien.

4.5 Haftungsfragen bei grenzübergreifenden Sachverhalten

Postsendungen werden vielfach über verschiedene Landesgrenzen hinweg befördert. Auch im Jahr 2023 erreichten die Schlichtungsstelle Post Schlichtungsanträge, in denen Sachverhalte zu grenzübergreifenden Sendungen geschildert wurden. In diesen Fällen stellen sich im Vergleich zu nationalen Sendungen, die sowohl Versand- als auch Empfangsadresse in Deutschland aufweisen, besondere Fragen zur Haftung.

Zum einen legen die deutschen Postdienstleister in ihren AGB für verschiedene Sendungsarten eigene Haftungsregelungen bei grenzüberschreitenden Beförderungsverträgen fest. Dabei unterscheiden sich die Haftungsregelungen in den AGB der Postdienstleister bei gleichbleibender Sendungsart teilweise erheblich, je nachdem ob es sich um eine nationale oder internationale Sendung handelt. Zum anderen sind die frachtrechtlichen Regelungen des HGB in diesen Fällen oftmals nicht einschlägig. Welche Regelungen neben den jeweiligen AGB der Postdienstleister im Einzelfall Anwendung finden, richtet sich danach, welcher Postdienstleister die Sendung befördert und in welchen Ländern Versand und Empfang jeweils stattfindet. Oftmals sind der Schlichtungsstelle Post weder die einschlägigen ausländischen frachtrechtlichen Regelungen noch die AGB von den ausländischen Postdienstleistern bekannt.

5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. Beilegung von Streitigkeiten

In den Schlichtungsverfahren können häufig wiederkehrende Problemkonstellationen beobachtet werden. Die nachfolgenden Empfehlungen sollen eine Hilfestellung für die Vermeidung und Beilegung von Streitigkeiten geben.

5.1 Ernsthafte Bemühungen um eine Einigung vor der Schlichtung

Hilfesuchende sind gesetzlich verpflichtet, vor einem Schlichtungsantrag einen Einigungsversuch mit dem Postdienstleister vorzunehmen. Die Schlichtungsstelle Post empfiehlt den Postdienstleistern, diese Einigungsbemühungen ihrer Kundinnen und Kunden ernst zu nehmen und Streitigkeiten bereits frühzeitig beizulegen. Postkundinnen und -kunden schildern oftmals, dass sie sich vom Postdienstleister mit ihrem Problem nicht hinreichend ernst genommen und von diesem allein gelassen fühlen. Ein guter Kundenservice trägt dabei maßgeblich zur zügigen Klärung von Streitigkeiten bei.

5.2 Vorgaben des Postdienstleisters zum zulässigen Sendungsinhalt

Immer wieder kommt es zu Streitigkeiten über die Zulässigkeit verschiedener Sendungsinhalte. Häufig machen die Postdienstleister ihre Haftung bzw. die Höhe der Haftung von der Zulässigkeit des Sendungsinhalts abhängig. Oftmals schließen die Postdienstleister in Ihren AGB bestimmte Güter von der Beförderung aus (sog. Verbotsgüter) oder begrenzen den Wert der Haftung (z. B. auf 500 Euro pro Paketsendung). Wenn der Sendungsinhalt nach diesen Vorgaben dann ausgeschlossen ist oder eine bestimmte Wertgrenze übersteigt, lehnt der Postdienstleister die Haftung entweder insgesamt ab oder erkennt lediglich eine beschränkte Haftung an.

Wir empfehlen den Postdienstleistern, Ihre Kundinnen und Kunden über die zulässigen Sendungsinhalte ausreichend und transparent zu informieren.

Postkundinnen und -kunden empfiehlt die Schlichtungsstelle Post, sich vor der Übergabe der Sendung an den Postdienstleister über dessen Vorgaben zum Sendungsinhalt zu informieren. Informationen zu zulässigen Sendungsinhalten können den AGB der Postdienstleister entnommen werden. Vor dem Versand empfiehlt es sich, neben den AGB auch die Internetseite und weiteres Informationsmaterial des Postdienstleisters hierzu durchzusehen.

5.3 Wahl der richtigen Sendungsform

Die Schlichtungsstelle Post erreichen zudem häufig Fälle, in denen die Postdienstleister eine Haftungsübernahme unter Hinweis auf die Sendungsform ablehnen. Hierbei ist darauf zu achten, dass sich die AGB der Postdienstleister je nach Sendungsform erheblich unterscheiden.

Die Schlichtungsstelle Post empfiehlt den Postdienstleistern, Ihre Kundinnen und Kunden über die passende Sendungsform für verschiedene Sendungsinhalte ausreichend und transparent zu informieren.

Wir empfehlen den Postkundinnen und -kunden, vor dem Versand Informationen über die passende Sendungsform einzuholen. Dabei sollte die passende Sendungsform im Einzelfall von Inhalt und Wert der Sendung abhängig gemacht werden. Die Haftungsregelungen im Fall von Beschädigung, Verlust und

Entwendung sollten dabei unbedingt beachtet werden. Außerdem sollten auch angebotene Zusatzleistungen (z. B. Höherversicherungen) in Betracht gezogen werden.

5.4 Wahl der richtigen Verpackung und Dokumentation des Versandvorgangs

In den Beschädigungsfällen führen Streitigkeiten über die im Einzelfall vorgenommene Art und Weise der Verpackung des Sendungsinhalts vielfach zu Beweisschwierigkeiten.

Die Schlichtungsstelle Post empfiehlt den Postdienstleistern, ausreichende Informationen zu der Wahl der richtigen Verpackung je nach Sendungsart und -inhalt für ihre Kundinnen und Kunden bereitzustellen.

Für Postkundinnen und -kunden empfiehlt es sich, eine sendungsabhängige angemessene Verpackung sowie eine ausreichende Dokumentation (z. B. Fotos) der Verpackung vorzunehmen. Über Verpackungsvorgaben zu verschiedenen Sendungsinhalten informieren die Postdienstleister oftmals auf ihren Internetseiten.

5.5 Wertnachweise und Belege über die Einlieferung der Sendung aufbewahren

Häufig erreichen die Schlichtungsstelle Post Fälle, in denen die Einlieferung der Sendung oder dessen Wert zwischen den Parteien streitig ist.

Daher empfehlen wir Postkundinnen und -kunden, Unterlagen, die einen nachvollziehbaren Anhaltspunkt für den Wert des Sendungsinhalts und dessen Einlieferung geben können, aufzubewahren. Im Streitfall sind diese Unterlagen oft hilfreich, um einen Schaden genau beziffern und beim Postdienstleister eine Erstattung bewirken zu können.

6 Hinweise auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Die Schlichtungsstelle Post konnte strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten im Berichtsjahr nicht beobachten.

7 Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur ist an die Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung der Europäischen Kommission angeschlossen. Im Berichtszeitraum wurden der Schlichtungsstelle Post über diese Online-Plattform keine Anträge auf Schlichtung zugeleitet.

Eine weitere Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten hat im Jahr 2023 nicht stattgefunden.

8 Ausblick

Die Schlichtungsstelle Post wird auch im Jahr 2024 als neutrale Vermittlungsinstanz zeitnah und kostengünstig Streitigkeiten zwischen Postkundinnen und -kunden und ihren Postdienstleistern schlichten. Die im Berichtsjahr 2023 gestiegenen Antragszahlen belegen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher im Postbereich weiterhin eine neutrale außergerichtliche Anlaufstelle für die Beilegung von Streitfällen mit ihren Postdienstleistern benötigen.

Wegen der bisherigen Entwicklungen der Antragszahlen in den vergangenen Jahren und den weiterhin hohen Sendungsmengen wird auch im Jahr 2024 mit einer Vielzahl von Schlichtungsanträgen gerechnet. Nicht zuletzt wegen der großen Mengen an online bestellten Waren wird die Zahl der versendeten Pakete - und damit die Gefahr des Verlusts und der Beschädigung einzelner Sendungen - im Massenversandgeschäft künftig weiter hoch sein.

Inwieweit eine Vermittlung der Schlichtungsstelle Post nötig sein wird, hängt maßgeblich davon ab, ob die Postdienstleister in Streitfällen bereit sind, eine Lösung mit ihren Kundinnen und Kunden ohne Hilfe von außen herbeizuführen.

Sofern diese Lösungsversuche scheitern, können sich die Betroffenen zum Beispiel auf der Internetseite der Schlichtungsstelle Post über das Schlichtungsverfahren informieren und dort auch unmittelbar einen Antrag auf Schlichtung einreichen. Darüber hinaus werden auf der Internetseite Antworten auf häufig gestellte Fragen zum Schlichtungsverfahren, die Tätigkeitsberichte der Schlichtungsstelle Post und die Verfahrensverordnung bereitgestellt. Die Schlichtungsstelle Post möchte damit allen Postkundinnen und -kunden die Möglichkeit geben, sich einfach und schnell einen Überblick über Schlichtungsverfahren zu verschaffen.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schlichtungsanträge 2014 bis 2023.....	10
Abbildung 2: Antragseingänge 2022 bis 2023 nach Monaten.....	11
Abbildung 3: Antragstellerinnen und Antragsteller 2021 - 2023	12
Abbildung 4: Wohnsitz Antragstellerin/ Antragsteller 2022 und 2023	13
Abbildung 5: Antragsgründe 2021 - 2023	13
Abbildung 6: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2021 - 2023	14
Abbildung 7: Anträge nach E-Commerce / kein E-Commerce 2021 - 2023.....	15
Abbildung 8: Zulässige Anträge nach Postdienstleister 2022 und 2023	16
Abbildung 9: Schlichtungsvorgänge 2023.....	17
Abbildung 10: Zulässige Schlichtungsvorgänge 2023	17
Abbildung 11: Ablehnungsgründe 2022 - 2023, § 14 Abs. 1 Nr. 1-3 VSBG.....	18
Abbildung 12: Ablehnungsgründe 2022 - 2023, § 14 Abs. 1 Nr. 4 VSBG	19
Abbildung 13: Ablehnungsgründe 2022 - 2023, § 14 Abs. 2 VSBG	19
Abbildung 14: Ergebnislos gebliebene Verfahren 2022 – 2023	20
Abbildung 15: Grenzübergreifende Streitigkeiten 2022 - 2023.....	21
Abbildung 16: Abschließende Auswertung Schlichtungsvorgänge 2022	22

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
bzw.	beziehungsweise
DP DHL	Deutsche Post DHL
EU	Europäische Union
HGB	Handelsgesetzbuch
Nr.	Nummer
PDLV	Postdienstleistungsverordnung
peE	pro einhunderttausend Einwohnerinnen und Einwohner
PostG	Postgesetz
PostSchliV	Postschlichtungsverordnung
sog.	sogenannt
u. a.	unter anderem
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
Tulpenfeld 4
53113 Bonn
Schlichtungsstelle-post@bnetza.de
www.bundesnetzagentur.de

Stand

Januar 2024

Druck




Bundesnetzagentur

Text und Grafiken

Referat 523 - Schlichtungsstelle Post und Telekommunikation



bundesnetzagentur.de

-  x.com/BNetzA
-  social.bund.de/@bnetza
-  youtube.com/BNetzA