

Pressemitteilung des Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg (CEC Luxembourg)

Paketzustellung: Das sollten Verbraucher wissen

Weihnachten steht vor der Tür. Die Saison für den grenzüberschreitenden Online-Handel läuft auf Hochtouren. Berge von Paketen sind im Umlauf. Die wichtigsten Fragen zum Paketversand beantwortet Ihnen das CEC Luxembourg.

Wer haftet, wenn mein Paket beschädigt ankommt oder auf dem Postweg verloren geht?

Der Händler, da dieser Ihr Vertragspartner ist. Ausnahme: Sie haben auf eigenen Wunsch einen anderen Zustelldienst beauftragt. Dann ist dieser Ihr Ansprechpartner.

Muss ich die Ware beim Empfang kontrollieren und somit den Zusteller warten lassen?

Gesetzlich sind Sie dazu nicht verpflichtet. Es ist aber empfehlenswert; erst recht, wenn das Paket äußerlich beschädigt ist. Wenn Sie die Ware an der Haustür kontrollieren und Schäden feststellen, können Sie die Annahme verweigern. Lassen Sie vom Postboten die Schäden vermerken und informieren Sie den Händler, damit dieser erneut liefern kann.

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

Dies kommt in der Praxis zwar immer wieder vor, ist aber eigentlich nicht erlaubt. Tut der Zusteller es trotzdem und das Paket kommt abhanden, haftet der Händler und muss ggf. den Kaufpreis erstatten. Ausnahme: Sie haben mit dem Zustelldienst vereinbart, dass dieser das Paket an einem bestimmten Ort, z. B. in der Garage, abstellen darf.

Gilt die Abgabe beim Nachbar als „rechtmäßig zugestellt“?

Paketzusteller geben in ihren Geschäftsbedingungen meist an, dass Pakete auch an Hausnachbarn übergeben werden dürfen. Wer eine Zustellung an den Nachbarn nicht möchte, sollte dies daher dem Zusteller oder am besten schon dem Händler ausdrücklich mitteilen. So kann in die Wege geleitet werden, dass nur Sie das Paket erhalten, bzw. dass Paket an eine Filiale gebracht wird, wo Sie es abholen können.

Muss ich Pakete für Nachbarn annehmen?

Nein. Falls Sie es dennoch tun, müssen Sie diese sorgfältig aufbewahren. Sie dürfen die Pakete weder öffnen, den Inhalt verwenden, noch dem Nachbarn einfach vor die Tür stellen.

Widerruf - was ist das?

Da Onlinekunden die Ware beim Kauf nicht ausprobieren können, haben sie in der Regel ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Dieses beginnt nach Erhalt der Ware. Ausgenommen sind u. a. verderbliche Produkte, Sonderanfertigungen oder Reiseleistungen. Wichtig ist, dass Sie den Widerruf ausdrücklich erklären und das Paket nicht einfach zurückschicken. Am besten nutzen Sie das Widerrufsformular des Händlers.

Was muss ich bei der Rücksendung der Ware beachten?

Die Ware sollte sicher verpackt sein. Am besten schicken Sie diese in der Originalverpackung zurück. Hierzu sind Sie in der Regel aber nicht verpflichtet. Auch sollten Sie darauf achten, dass die Ware an die richtige Adresse geht. Unter Umständen entspricht die Adresse, von der das Paket abgeschickt wurde, nicht der Rücksendeadresse. Wenn Sie unsicher sind, fragen Sie den Händler.

Wer haftet, wenn die Ware beim Rückversand verloren geht?

Der Händler. Ausnahme: Sie haben einen anderen Transportdienst, als den vom Verkäufer vorgeschlagenen, gewählt. Wichtig: Sie müssen nachweisen können, dass Sie die Ware zurückgeschickt haben. Verwahren Sie den Einlieferungsbeleg des Zustelldienstes. So kann die Sendung zurückverfolgt werden.

Wer trägt die Kosten fürs Rückporto?

Der Käufer, sofern der Händler seinen Kunden ordnungsgemäß über die Rücksendekosten informiert hat. Oftmals übernimmt der Händler aber diese Kosten. Lassen Sie sich in diesem Fall ein Retourenlabel zukommen.

Wie sieht es mit den Gewährleistungsrechten aus?

Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte liegen EU-weit bei mindestens zwei Jahren und die Beweislastumkehr bei mindestens sechs Monaten. Einige EU-Staaten wie z. B. Frankreich, Polen oder Schweden haben die Beweislastumkehr sogar auf zwei Jahre erhöht.

Wer kann mir bei Reklamationen helfen?

Bei Problemen mit Händlern aus dem EU-Ausland, Norwegen oder Island können Sie sich kostenlos an das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg wenden.

Das CEC Luxembourg ist Teil des Netzwerkes der Europäischen Verbraucherzentren in der EU sowie in Island und Norwegen. Das EVZ ist ein vom luxemburgischen Staat und von der Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) gegründetes „Groupement d'Intérêt économique“. Das Zentrum wird finanziell von der Europäischen Kommission, dem luxemburgischen Staat (Ministerium für Verbraucherschutz) und der ULC unterstützt. Unsere Dienstleistungen sind kostenfrei.

Sie können das CEC Luxembourg bei Fragen zum europäischen Verbraucherschutz oder im Falle von grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten wie folgt erreichen: 2A, rue Kalchesbrück, L-1852 Luxembourg – Tel: +352 26 84 64-1 – Fax: +352 26 84 57 61, e-Mail: info@cecluxembourg.lu.

Pressekontakt:

Karin Basenach

Direktorin CEC Luxembourg

Tel. +352 26 84 64 -601

Mobil: +352 621 359 683

Irina Figut

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

figut@cecluxembourg.lu

Tel. +352 26 84 64 - 610

Mobil: +352 621 967 740

Luxemburg, den 11. Dezember 2019

Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union

