



Weihnachtliches Paketchaos vermeiden: Rechte, Regeln, Rücksendung

ARAG Experte Marvin Böhnhardt mit Tipps, wie es mit der Weihnachtspost klappt

Weihnachten bedeutet für die Paketzusteller jede Menge Stress. Ein Großteil der Geschenke wird ja inzwischen online bestellt und die Empfänger sind beim Ausliefern der Weihnachtspäckchen oft nicht zu Hause. Aber dürfen die Pakete dann einfach beim Nachbarn abgegeben oder vor die Haustür gelegt werden? Und welche Rechte hat man, wenn sie vielleicht beschädigt oder gar nicht mehr auffindbar sind? Das weiß der ARAG Rechtsschutzexperte Marvin Böhnhardt.

Dürfen Zusteller überhaupt Pakete beim Nachbarn abgeben, wenn man nicht zu Hause ist, um sie anzunehmen?

Marvin Böhnhardt: Ja, das dürfen sie und die meisten Paketdienste behalten sich das in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch vor. Allerdings ist dort nicht festgelegt, was genau unter „Nachbar“ zu verstehen ist. Das heißt, unter Umständen muss man sein Paket dann sogar ein paar Häuser oder ein paar Straßen weiter abholen. Eine Benachrichtigungskarte im Briefkasten, wo und beim wem genau das Paket abgegeben wurde, ist aber verpflichtend. Nur wenn der Briefkasten für den Paketzusteller nicht zugänglich ist, darf er die Karte auch an die Haustür hängen.

Dürfen eigentlich auch Kinder Pakete annehmen?

Marvin Böhnhardt: Grundsätzlich können auch Kinder Pakete in Empfang nehmen. Sind sie unter sieben Jahre alt und somit geschäftsunfähig, geht man aber davon aus, dass sie nicht zum Empfang berechtigt sind. Kommt das Paket weg, haftet unter Umständen der Paketbote. Bei älteren, beschränkt geschäftsfähigen Kindern kommt es bei einer eventuellen Haftungsfrage auf die Reife und den Entwicklungsstand des Kindes an.

Was ist, wenn das Paket einfach im Flur oder vor die Haustür abgelegt wird?

Marvin Böhnhardt: Die Paketdienste müssen sicherstellen, dass die Empfänger ihre bestellten Pakete auch bekommen. Die Päckchen einfach vor der Haustür, auf der Terrasse oder im Treppenhaus abzulegen, ist also nicht erlaubt. Anders sieht es aus, wenn man dem Zusteller eine sogenannte Abstellgenehmigung erteilt hat, z. B für die Kellertreppe oder die Veranda. Der Nachteil dabei ist allerdings, dass man dann auch das Risiko trägt, wenn das Paket nach dem Ablegen verloren geht oder beschädigt wird. Von daher rate ich, nur möglichst sichere Ablageorte anzugeben.

Wie geht man vor, wenn das Paket samt Inhalt beim Ausliefern beschädigt wurde?

Marvin Böhnhardt: Dann sollte man die Annahme verweigern, wenn man so etwas schon beim Zustellen bemerkt. Findet man dagegen am verabredeten Ablageort ein beschädigtes Paket, muss man den Schaden umgehend dem Verkäufer melden, ohne das Paket zu öffnen. Am besten mit Beweisfotos vom nicht einwandfreien Zustand der Lieferung. Wer erst nach dem Öffnen entdeckt, dass die Ware den Transport nicht heil überstanden hat, sollte ebenfalls sofort den Verkäufer informieren. Er ist für die Transportgefahr verantwortlich und muss die Schäden ersetzen.



Was macht man denn, wenn man selbst eine falsche Lieferung erhält? Ketzerisch gefragt: Darf man die behalten?

Marvin Böhnhardt: Mit solchen unbestellten Sachen kann man grundsätzlich machen, was man will. Das bedeutet: Man darf das Paket entsorgen, den Inhalt selber nutzen oder verschenken – der Versender hat keinerlei Ansprüche gegen den Empfänger. Eine Ausnahme gibt es laut Gesetz allerdings: Handelt es sich bei der Sendung erkennbar um eine falsche Lieferung, ist man verpflichtet, die Ware aufzubewahren und auf Aufforderung des Unternehmens herauszugeben.

Man kann natürlich auch vom Versender verlangen, den Irrläufer abzuholen. Dafür sollte man eine angemessene Frist setzen. Wer sich netterweise entscheidet, das Paket zur Post zu bringen, hat Anspruch auf so genannten Aufwendungsersatz, also die Erstattung der Rücksendekosten.

Man kann sich seine Weihnachtspakete ja auch an eine bestimmte Packstation schicken lassen. Aber was ist, wenn man die dann dort nicht findet?

Marvin Böhnhardt: Sobald man ein Fach in der Packstation öffnet, gilt das Paket als zugestellt. Wenn das Fach aber gähnend leer sein sollte, weil es z. B. aufgebrochen und der Inhalt entwendet wurde, hat der Paketdienstleister seine Ablieferungspflicht trotzdem nicht erfüllt. In diesem Fall sollte man sich sofort mit dem Paketdienstleister sowie dem Absender in Verbindung zu setzen. Der Lieferdienst darf das Paket außerdem auch nicht so ohne Weiteres einfach an eine andere Packstation liefern. Das geht nur, wenn beispielsweise die Fächer der gewünschten Packstation voll sind oder das Paket die erlaubte Größe für Packstationssendungen überschreitet.

Und wenn man sich seine Weihnachtspäckchen einfach an den Arbeitsplatz liefern lässt: Das ist doch erlaubt, oder nicht?

Marvin Böhnhardt: Wenn der Chef es nicht untersagt hat, dürfen Arbeitnehmer sich ihre Päckchen auch in den Betrieb liefern lassen. Ein Rechtsanspruch darauf besteht allerdings nicht. Wurde von Seiten der Betriebsleitung ausdrücklich ein Verbot ausgesprochen, müssen sich Arbeitnehmer auch in der Vorweihnachtszeit daran halten. Sonst droht eine Abmahnung, im Wiederholungsfall sogar die Kündigung. Und Vorsicht: Auch wenn es in den meisten Betrieben erlaubt ist, sich Päckchen liefern zu lassen, bedeutet das nicht, dass die Arbeitnehmer auch während der Arbeitszeit oder vom Dienst-PC aus im Internet einkaufen dürfen.

Was macht man, wenn man die bestellte Ware doch nicht mehr haben möchte? Kann man das Paket dann einfach zurückschicken?

Marvin Böhnhardt: Wenn die bestellte Ware beim Auspacken enttäuscht, kann man das Paket zurückschicken. Innerhalb der Europäischen Union gibt es eine einheitliche Regelung: Versandhändler müssen die Ware zurücknehmen, wenn der Käufer den Kauf innerhalb von 14 Tagen widerruft. Meistens genügt sogar ein Klick auf den richtigen Link, um eine Retoure in die Wege zu leiten. Eine Begründung für das Zurückschicken ist nicht zwingend notwendig. Sollte die Ware kaputt oder falsch sein, übernimmt ja wie gesagt der Händler die Kosten für den Rückversand. In anderen Fällen entscheidet der Händler darüber, ob er die Kosten übernimmt. Grundsätzlich darf er die Kosten für die



Rücksendung an den Kunden weitergeben. Viele stellen aber aus Kulanz kostenlose Retourenaufkleber zur Verfügung.

Sie wollen mehr von den ARAG Experten lesen oder hören? Schauen Sie hier:

<https://www.arag.com/de/newsroom/>

Sie wollen mehr von den ARAG Experten hören? Bei „[ARAG OnAir](#)“ gibt es die ARAG Experten auch auf die Ohren.

Ihre Ansprechpartnerin

Jennifer Kallweit

Konzernkommunikation/Marketing ARAG SE

Pressereferentin

Telefon: 0211 963-3115 Fax: 0211 963-2220

E-Mail: jennifer.kallweit@arag.de www.arag.de

Sie möchten unsere Verbraucher-Informationen nicht mehr erhalten? Melden Sie sich [hier](#) ab.

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Sie ist der weltweit größte Rechtsschutzversicherer. Aktiv in insgesamt 19 Ländern – inklusive den USA, Kanada und Australien – nimmt die ARAG über ihre internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in vielen internationalen Märkten mit ihren Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen eine führende Position ein. Ihren Kunden in Deutschland bietet die ARAG neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft auch eigene einzigartige, bedarfsorientierte Produkte und Services in den Bereichen Komposit und Gesundheit. Mit mehr als 5.000 Mitarbeitenden erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von über 2,4 Milliarden €.

ARAG SE ARAG Platz 1 · 40472 Düsseldorf **Aufsichtsratsvorsitzender** Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender

Vorstand Dr. Renko Dirksen (Sprecher) · Dr. Matthias Maslaton · Wolfgang Mathmann · Dr. Shiva Meyer · Hanno Petersen · Dr. Joerg Schwarze

Sitz und Registergericht Düsseldorf · HRB 66846 · USt-ID-Nr.: DE 119 355 995