

von Rechtsanwalt Nicolai Amereller

"Vereinfachte Paketzustellung" wegen Corona - was bedeutet dies für den Händler?

Viele Frachtführer haben aufgrund des heftig grassierenden Coronavirus ihren Zustellbetrieb angepasst. So werden Sendungen etwa zum Teil ohne Zustellnachweis abgeliefert, es erfolgen keine weiteren Zustellversuche mehr oder Einlagerungen / Abholungen in Paketshops sind nicht mehr möglich. Welche Konsequenzen haben diese Erleichterungen bei der Zustellung für die Onlinehändler?

Worum geht es?

Die Ansteckungsgefahr durch das neuartige Coronavirus macht auch vor Angestellten der Frachtführer nicht halt.

Insbesondere die Paketzusteller haben täglich mit hunderten Empfängern Kontakt, so dass hier verständlicherweise darauf geachtet werden muss, das Ansteckungsrisiko für die Zusteller so weit wie möglich zu reduzieren.

Viele Frachtführer nahmen die Ansteckungsgefahr zum Anlass, ihre Zustellabläufe anzupassen. Zahlreiche Vereinfachungen bei der Zustellung sollen das Risiko für die Beteiligten minimieren und dabei helfen, den Zustellbetrieb trotz der massiven Krisensituation aufrecht zu erhalten.

Keine Unterschrift des Empfängers mehr

Im Regelfall werden Sendungen, für die eine Transportversicherung besteht, nur gegen einen Zustellnachweis durch Unterschrift des Empfängers oder einer anderen anwesende Haushaltsperson abgeliefert. Dies gilt insbesondere für Paketsendungen oder Einschreiben.

Hier verhält es sich in der Praxis so, dass der Zusteller den Empfänger auf einem Handscanner mittels eines Eingabestiftes unterschreiben lässt. Mit anderen Worten: Der (potentiell erkrankte) Empfänger berührt sowohl den Scanner, als auch den zugehörigen Stift, den der Zusteller mit sich führt und der dann wiederum anderen Empfängern ausgehändigt wird.

Darin kann also ein möglicher Übertragungsweg für das Virus bestehen.

So ist etwa DHL in den letzten Tagen dazu übergegangen, die Ablieferung von Paketen und Übergabeeinschreiben nun ohne Unterschriftsnachweis des Empfängers vorzunehmen. Stattdessen unterschreibt aktuell der Zusteller selbst und dokumentiert damit die Zustellung.

DHL informiert dazu wie folgt:

"Liebe Kundin, lieber Kunde, aufgrund der zunehmenden Verbreitung des Corona-Virus informieren wir Sie an dieser Stelle

über die aktuellen Auswirkungen auf die Zustellung durch die Deutsche Post DHL.

Bisher gibt es keine wesentlichen Einschränkungen unserer Dienstleistungen in Deutschland. Bei internationalen Sendungen kann es aufgrund der aktuellen Situation zu Laufzeitverzögerungen oder Einschränkungen kommen. Details hierzu finden Sie hier. Bei Deutsche Post DHL möchten wir dazu beitragen, die Ausbreitung des Virus zu verlangsamen und dauerhaft eine flächendeckende Beförderung und Zustellung von Briefen und Paketen sicherzustellen. Dazu ergreifen wir fortlaufend und im Einklang mit den Empfehlungen der zuständigen Behörden (v.a. Robert-Koch-Institut) Maßnahmen, um das Infektionsrisiko für Sie und unsere Mitarbeiter zu minimieren. Konkret passen wir in Abhängigkeit der jeweiligen Gefährdungslage unsere internen Prozesse an. Dies betrifft vor allem die Annahme und Abgabe von Sendungen. So verzichten wir aktuell bei der Übergabe von Paketen und Übergabeeinschreiben auf die Unterschrift des Empfängers. Stattdessen dokumentieren unsere Zusteller anstelle des Empfängers die erfolgreiche Auslieferung mit ihrer eigenen Unterschrift. Sofern der Empfänger damit nicht einverstanden ist, werden die Sendungen zur Abholung in die Filiale gebracht oder an den Absender zurückgesandt. So reduzieren wir den persönlichen Kontakt zwischen den Empfängern und unseren Zustellern und vermeiden eine mögliche Übertragung von Viren über Handscanner und Stift." Quelle:

<https://www.dhl.de/de/privatkunden/kampagnenseiten/coronavirus.html>

Der Frachtführer Hermes verfährt ähnlich und dokumentiert die "kontaktlose" Zustellung dann mittels Foto, [siehe hier](#).

Gewisses Missbrauchsrisiko besteht

Gerade bei höherpreisigen Gütern könnte diese Neuerung den ein oder anderen Betrüger auf den Plan rufen.

So könnte entweder mit fingierten Daten eine Bestellung an einen Ort mit vielen Zustellmöglichkeiten (z.B. großes Mehrfamilienhaus) adressiert werden in der Hoffnung, der Zusteller legt die Sendung dann trotz fehlender konkreter Zuordnung ab, sodass der Betrüger die Sendung dann später unerkannt abfangen kann.

Ebenso könnten dreiste Besteller trotz erfolgter Zustellung der Ware im Nachgang gegenüber dem Händler behaupten, die Ware sei nie angekommen.

Aufgrund der zwingenden Gefahrtragung des Händlers bis zur Übergabe der bestellten Ware an den Verbraucher würde der Händler - kann er eine Übergabe nicht nachweisen - dann seinen Kaufpreisanspruch (und eben auch die Ware) verlieren.

Teilweise keine Einlagerung in Paketshops mehr

Derzeit sind bereits viele Paketshops aufgrund der angeordneten Verbote geschlossen, gerade wenn diese als "Shop im Shop" gestaltet sind und das Hauptgeschäft nicht mehr öffnen darf.

Zudem können weitere Schließungen drohen, sodass im Paketshop eingelagerte Pakete dann u.U. wochenlang nicht mehr zugänglich wären. Die Frachtführer gehen daher aktuell dazu über, Einlagerungen, Abholungen und Abgaben von Sendungen in den Paketshops einzuschränken bzw. sogar einzustellen.

So hat etwa DPD die Abholung und Aufgabe von Sendungen in den Paketshops temporär ausgesetzt und informiert dazu wie folgt:

"Die Abgabe und Abholung von Paketen in unserem Paketshop-Netzwerk ist für kurze Zeit ausgesetzt (siehe "Wie geht DPD in der jetzigen Situation mit den Pickup Paketshops um?"). Die Zustelloptionen "Wunsch-Paketshop" und "Wunsch-Nachbar" stehen aktuell ebenfalls nicht zur Verfügung." "DPD arbeitet daran, dass möglichst viele Paketshops auch weiterhin wie gewohnt nutzbar sind. Wir klären kurzfristig mit den Shop-Betreibern, welche Standorte aktuell weiter nutzbar sind. Bis zum Abschluss dieser Klärung ist die Abgabe und Abholung von Paketen für kurze Zeit ausgesetzt. Um zu vermeiden, dass die Pakete unserer Kunden und Empfänger aufgrund der behördlich angeordneten Schließung von Geschäften womöglich wochenlang unerreichbar sind, hat DPD aktuell eingelagerte Pakete aus den Paketshops abgeholt. Wir gehen davon aus, dass eine große Zahl von Paketshops kurzfristig wieder zur Verfügung steht und informieren darüber auch an dieser Stelle."

Quelle: <https://www.dpd.com/de/de/support/coronavirus-aktuelle-informationen-zum-paketversand>

Zustellprobleme können die Folge sein

Viele Besteller wählen bestimmte Versandformen / Frachtführer gerade wegen der Einlagerungsmöglichkeit in einem (nahegelegenen) Paketshop. So können auch Personen, die häufig nicht zu Hause sind, dann bei Gelegenheit die Sendung dort abholen.

Viele Empfänger wissen aktuell noch gar nicht von diesen Einschränkungen, sodass dann - erfolgt die Zustellung nur gegen Zustellnachweis - mangels Anwesenheit des Empfängers keine Zustellung erfolgen kann.

Schnellere Retournierung an Händler

Dies hat zur Folge, dass einige Frachtführer (wie etwa DPD) dann viel schneller als gewohnt eine Rücksendung an den Händler (statt einer Einlagerung in den Paketshop) vornehmen. Dies bedeutet oft Ärger und zusätzliche Kosten, vor allem, wenn der Empfänger von diesen Neuerungen noch gar nichts wusste.

Es ist auch damit zu rechnen, dass viele Frachtführer dazu übergehen werden, weitere Zustellversuche generell zu reduzieren bzw. abzuschaffen, wenn die Lage noch prekärer wird.

Auswirkungen nur im Innenverhältnis zwischen Händler und Frachtführer

Es verhält sich so, dass diese Erleichterungen für den Verbraucher, der die Sendung erwartet, ohne juristische Auswirkungen sind.

In jedem Fall trägt weiterhin der Unternehmer, der die Ware an einen Verbraucher versendet, zwingend das Risiko des Verlustes bzw. der Beschädigung der Sendung auf dem Versandweg. Der Händler ist erst aus dem Schneider, wenn die Sendung an den Verbraucher übergeben wurde.

Die erfolgte Übergabe hat im Zweifel der Händler nachzuweisen, kommt es darüber zum Streit. Dies kann er unter Normalbedingungen durch den Zustellnachweis des Frachtführers.

Kommt das Paket nach erleichterter Zustellung ohne Unterschrift des Empfängers abhanden, ist das alleine das Problem des Händlers, da dann ja im Regelfall gerade keine (nachweisbare) Übergabe an den Empfänger erfolgt ist.

Auch für den Fall, dass die Zustellbedingungen (z.B. Entfall der gewohnten Einlagerung im Paketshop bei Nichtantreffen bzw. Entfall weiterer Zustellversuche, die sonst erfolgen) zum Nachteil des Empfängers verändert wurden, führt dies nicht dazu, dass der Empfänger dann schneller in Annahmeverzug gerät bzw. Kosten für die schneller vom Frachtführer veranlasste Retoure an den Händler zu tragen hätte.

Dies gilt jedenfalls dann, wenn der Händler den Besteller nicht bereits bei der Bestellung auf diese "Minderleistung" bei der Zustellung hingewiesen hatte. Denn der Besteller kann auf den von seinem Frachtführer gewohnten Leistungsumfang vertrauen und muss etwaige, spontane Mitteilungen der Frachtführer auf deren Webseiten nicht verfolgen bzw. kennen.

Wie bei Problemen als Händler vorgehen?

Entstehen dem Händler durch diese neuen Erleichterungen bei der Zustellung Probleme, sollte er sich daher an den Frachtführer wenden, da dieser nicht ohne weiteres einseitig die vertraglich vereinbarten Leistungen (Zustellung nur gegen Zustellnachweis, Einlagerung in Paketshop, Vornahme weiterer Zustellversuche) streichen kann.

Kommt ein Paket abhanden, und wurde entgegen der vertraglichen Vereinbarung keine Unterschrift des Empfängers vor Zustellung eingeholt, besteht eine klare Haftung des Frachtführers.

Fazit

Es ist gut nachvollziehbar, dass die Frachtführer ihre Angestellten soweit wie möglich schützen wollen. Jeder direkte Kontakt mit dem Empfänger bedeutet ein gewisses Ansteckungsrisiko, insbesondere wenn der Empfänger direkten Kontakt mit Equipment wie etwa dem Handscanner des Zustellers hat.

Ebenso besteht natürlich in den Paketshops ein erhöhtes Infektionsrisiko, wenn sich mehrere Personen auf engem Raum drängen. Zum Teil sind die Paketshops wegen der behördlich verfügten Geschäftsschließungen auch gar nicht mehr zugänglich, etwa wenn ein Paketshop in einem Geschäft, das nicht der Grundversorgung dient (z.B. Bekleidungsgeschäft) untergebracht ist, welches gar nicht mehr geöffnet werden darf.

Die "vereinfachte" Zustellung scheint daher ein geeigneter Kompromiss, trotz des nicht mehr weg zu diskutierenden Ansteckungsrisikos für die Angestellten des Frachtführers diesen einen sicheren Arbeitsablauf zu ermöglichen.

Auch aufgrund des wegen der Schließungen stationärer Geschäfte eingetretenen Bestellbooms im Onlinehandel und des deswegen stark erhöhtem Paketaufkommen bei den Frachtführern sehen sich

diese wohl gezwungen, in einen gewissen "Notbetrieb" zu schalten, um die Zustellung am Laufen zu halten.

Damit sind gewisse "Grauzonen" verbunden, die Besteller mit kriminellen Absichten natürlich ausnutzen können. An der Rechtsbeziehung zwischen Händler und Verbraucher ändern die aktuellen Zustellungserleichterungen nichts. Stellen sich Schadensfälle ein, muss sich der Händler daher an seinen Frachtführer halten und diesen in Regress nehmen.

Derzeit sollten die Onlinehändler aber wohl eher froh sein, wenn trotz der extrem widrigen Umstände überhaupt eine halbwegs geordnete Zustellung ihrer Pakete erfolgen kann.

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt