

# KONSUMENTENINFORMATION PROBLEME MIT PAKETZUSTELLUNGEN

Oktober 2022



WIEN

**GERECHTIGKEIT MUSS SEIN**

## KONSUMENTENINFORMATION

# Probleme bei Paketzustellungen

Oktober 2022



Konsumenteninformation im Auftrag der Arbeiterkammer



# Inhalt

<b>Einleitung</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Rechtliche Ausgangslage</b> .....	<b>5</b>
1.1. Wer schließt mit wem einen Vertrag worüber? .....	5
1.2. Bestellung bei Onlineshop oder privater Versand? .....	7
<b>2. Lieferung des Pakets</b> .....	<b>8</b>
2.1. Kann der Kunde einen bestimmten Paketdienst auswählen? .....	8
2.2. Muss der Paketdienst zumindest einen Zustellversuch unternehmen?.....	9
<b>3. Risiko des Verlusts bzw. der Beschädigung eines Pakets</b> .....	<b>11</b>
3.1. Wer trägt die Verantwortung, dass das Paket ankommt? .....	11
3.2. Wer trägt das Risiko des Verlusts bzw. der Beschädigung in den einzelnen Fällen? .....	14
<b>4. Reklamation bei Paketverlust</b> .....	<b>18</b>
4.1. Gefahrenübergang oder nicht? .....	18
4.2. Wer trägt die Beweislast?.....	18
4.3. Kann der Onlineshop den Schaden vom Paketdienst ersetzt verlangen? .....	19
<b>5. Abholung des Pakets</b> .....	<b>20</b>
5.1. Wie weit darf der Paketshop entfernt sein? .....	20
5.2. Darf mein Ausweis bei der Abholung gescannt werden? .....	20
<b>6. Lieferungen aus Drittstaaten</b> .....	<b>21</b>
6.1. Welche Kosten fallen bei Paketzustellung aus Drittland an? .....	21
6.2. Import One Stop Shop (IOSS).....	22



<b>7. Rechtsschutz</b> .....	<b>23</b>
<b>7.1. Beschwerde bei der Internet Ombudsstelle</b> .....	<b>23</b>
<b>7.2. Beschwerde bei der Post-Schlichtungsstelle</b> .....	<b>23</b>
<b>7.3. Portal für Post-Empfangsbeschwerden</b> .....	<b>24</b>



# Einleitung

Online-Shopping ist aus dem Alltag der meisten Konsument:innen nicht mehr wegzudenken. Die Bestellung von Waren von daheim wird immer komfortabler und ist mittlerweile Teil des normalen Einkaufsverhaltens. Im weit überwiegenden Teil der Online-Bestellungen laufen der Einkauf und die Lieferung des bestellten Produkts vollkommen problemlos ab, doch in manchen Fällen bringt die Lieferung von Paketen auch Ärgernisse mit sich, z. B.

- Der Zusteller läutet nicht an und gibt das Paket direkt im Paketshop ab.
- Das Paket wird in einer weit entfernten Abholstation hinterlegt.
- Das Paket wird einfach vor die Tür gelegt.
- Das Paket wird ohne Information beim Nachbarn abgegeben.
- Das Paket ist nicht auffindbar, obwohl es angeblich bei den Nachbarn abgegeben oder in die Post-Empfangsbox eingelegt wurde.
- Das Paket wird in einem beschädigten Zustand zugestellt.

Diese Information gibt die Rechtsansicht des Autors wieder, zumal bestimmte Rechtsfragen noch nicht abschließend geklärt wurden und keine gesicherte Rechtsprechung dazu vorliegt. Sie soll dennoch eine Unterstützung darstellen, wenn Konsument:innen mit diesen Problemen konfrontiert sind. Es soll darin unter anderem geklärt werden, wer für eine ordnungsgemäße Zustellung eines Pakets verantwortlich ist und an wen sich der:die Konsument:in bei Problemen im Zusammenhang mit Paketzustellungen wenden kann.

## 1. Rechtliche Ausgangslage

### 1.1. Wer schließt mit wem einen Vertrag worüber?

Im Rahmen der Online-Bestellung eines Produkts und der Versendung des Pakets an den:die Käufer:in müssen **zwei Vertragsverhältnisse** unterschieden werden.

Auf der einen Seite wird ein **Vertrag zwischen dem Onlineshop und dem:der Käufer:in** über den Kauf eines Produkts geschlossen.



Der Onlineshop verpflichtet sich darin normalerweise zur Lieferung der verkauften Ware an den:die Käufer:in (manchmal auch nur zur Bereithaltung des Produkts zur Abholung).

Auf der anderen Seite wird zum Zweck der Lieferung der verkauften Ware an den:die Käufer:in ein **Vertrag zwischen dem Onlineshop und einem Paketdienst** über die Beförderung des Pakets geschlossen. Darin beauftragt der Onlineshop den Paketdienst mit der Lieferung des Pakets mit der verkauften Ware an den:die Käufer:in. Der:Die Käufer:in (als Empfänger:in des Pakets) wird dabei nicht Vertragspartner (des Beförderungsvertrags zwischen Onlineshop und Paketdienst), obwohl die vertragliche Leistung dieses Vertrags (nämlich die Beförderung des Pakets) im Ergebnis dem:der Käufer:in zugutekommt.



Wenn ein Paket nun auf dem Transportweg verloren geht oder beschädigt wird, verletzt der Paketdienst seine vertragliche Verpflichtung gegenüber dem Onlineshop. Der Schaden ist für den Onlineshop aber natürlich weniger greifbar als für den:die Käufer:in, der:die darüber enttäuscht ist, dass er:sie das erwartete Paket nicht erhält. Der Onlineshop hingegen hat das Gefühl mit dem Losschicken des Pakets alle seine Verpflichtungen erfüllt zu haben. Dieser Umstand führt oft dazu, dass sich **der Onlineshop für einen Verlust oder eine Beschädigung des Pakets nicht zuständig fühlt** und den:die Käufer:in hinsichtlich seiner:ihrer Beschwerden über die ausbleibende Lieferung auf den Paketdienst verweist. Der:Die Käufer:in hat aber keine Ansprüche gegenüber dem

■ Nur der Absender eines Paktes ist Vertragspartner des Paketdienstes und kann eventuell rechtliche Ansprüche gegen den Paketdienst geltend machen oder eine Beschwerde bei der Post-Schlichtungsstelle erheben. Der Empfänger steht in keinem Vertragsverhältnis zum Paketdienst und kann daher auch kein Schlichtungsverfahren einleiten.

Paketdienst; er:sie steht mit dem Paketdienst in keinem Vertragsverhältnis und kann daher keine Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung des Paketdienstes geltend machen.

Umgekehrt ist es denkbar, dass der Paketdienst seine vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Onlineshop voll erfüllt, aber der Onlineshop seinen Verpflichtungen gegenüber dem:der Käufer:in nicht nachkommt. Die meisten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Paketdienste und das Postmarktgesetz sehen nämlich vor, dass ein Paket auch an bestimmte Ersatzempfänger zugestellt werden darf. Dabei bleibt aber offen, ob mit einer solchen Zustellung an einen Ersatzempfänger auch das Risiko eines Verlusts des Pakets im Rahmen des Kaufvertrags zwischen Onlineshop und Käufer:in auf den:die Käufer:in übergeht (siehe unten).

## 1.2. Bestellung bei Onlineshop oder privater Versand?

Für die **Frage, wer das Risiko eines Verlusts oder einer Beschädigung des Pakets bei der Versendung trägt**, ist entscheidend, ob das Paket im Rahmen einer Onlinebestellung eines:einer Konsument:in bei einem Unternehmen oder in einem sonstigen Rahmen (z. B. Geschenk zwischen Privatpersonen) verschickt wird. Denn nur bei einer Versendung im Rahmen eines B2C (Business-to-Consumer)-Geschäfts kommen die konsumentenschutzrechtlichen Regeln zur Anwendung.

Bei **Kaufverträgen zwischen einem:einer Konsument:in und einem Unternehmen** gilt eine spezielle Regelung zum Gefahrenübergang. Nach Art 20 der Richtlinie 2011/83/EU geht das Risiko für einen Verlust oder eine Beschädigung der Ware erst dann auf den:die Verbraucher:in über, wenn er:sie oder ein von dem:der Verbraucher:in benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Ware in Besitz genommen hat (“[...] *when he or a third party indicated by the consumer and other than the carrier has acquired the physical possession of the goods. [...]*”). Diese Regelung wurde in § 7b Konsumentenschutzgesetz (KSchG) umgesetzt (dort: “*an den Verbraucher oder an einen von diesem bestimmten, vom Beförderer verschiedenen Dritten abgeliefert*”). Fraglich ist in diesem Zusammenhang natürlich, wer als „von dem:der Verbraucher:in benannter Dritter“ gilt (der Nachbar?) und wann von einer Besitznahme bzw Ablieferung die Rede sein kann.

■ Wenn eine Privatperson etwas online bei einem Onlineshop bestellt, wird ein Kaufvertrag zwischen einem:r Konsument:in und einem Unternehmen abgeschlossen. In einem solchen Fall ist das Konsumentenschutzrecht anwendbar, das spezielle Regelungen für den Verlust oder die Beschädigung eines Pakets vorsieht.



Bei einem **Kaufvertrag zwischen Privatpersonen** gelten andere Regeln als bei Internetbestellungen bei einem Onlineshop. Bei einem Privatkauf- bzw. Verkauf muss der:die Verkäufer:in die Ware – mangels anderer Vereinbarung – nämlich nur an seinem:ihrer Wohnsitz zur Abholung bereithalten. Denn dort befindet sich der Erfüllungsort für die vertragliche Leistung, sofern die Vertragsparteien nichts anderes vereinbart haben oder sich aus Zweck und Natur des Geschäfts nichts anderes ergibt (§ 905 Abs 1 ABGB). Daher trägt der:die Käufer:in das Risiko des Verlusts oder der Beschädigung der Ware, wenn die Ware auf seinen:ihren Wunsch hin an seine:ihre Adresse oder an einen anderen Ort seiner:ihrer Wahl versendet wird (§ 905 Abs 1 ABGB iVm § 429 ABGB). Dies gilt auch dann, wenn der:die Verkäufer:in die Kosten der Übersendung trägt. Die Übernahme der Kosten der Übersendung durch den:die Verkäufer:in bedeutet nämlich nicht, dass die Vertragsparteien den Wohnsitz des Käufers als Erfüllungsort vereinbart hätten (§ 905 Abs 2 ABGB).

■ Wenn ein Paket nicht im Rahmen der Bestellung bei einem Onlineshop, sondern in einem rein privaten Rahmen verschickt wird, trägt normalerweise der Empfänger das Risiko eines Verlusts oder einer Beschädigung des Pakets.

## 2. Lieferung des Pakets

### 2.1. Kann der Kunde einen bestimmten Paketdienst auswählen?

Als Konsument:in mag man eine **gewisse Vorliebe für oder eine gewisse Abneigung gegen einen bestimmten Paketdienst** haben. Dies kann unterschiedliche Gründe haben, z. B.:

- Der:Die Konsument:in hat mit einem bestimmten Paketdienst schon schlechte Erfahrungen gemacht.
- Der:Die Konsument:in ist bereits registrierte:r Kunde:Kundin eines bestimmten Paketdienstes und kann daher leicht (zB über die App des Paketdienstes) Zustellverfügungen erteilen.
- Der Abholshop eines bestimmten Paketdienstes ist besonders günstig oder besonders ungünstig gelegen.

Teilweise kann man bei Online-Bestellungen zwischen einer Standardlieferung und einer schnellen Lieferung (Expressversand) wählen. In einzelnen Fällen mögen Konsument:innen auch einen bestimmten Paketdienst auswählen können.

■ Als Konsument:in haben Sie keinen Anspruch darauf, zwischen unterschiedlichen Paketdiensten wählen zu können.



Es ist allerdings generell **vom Onlineshop abhängig, welche Versandmöglichkeiten bei der Onlinebestellung angeboten werden**. Als Konsument:in hat man aber jedenfalls keinen Anspruch darauf, für die Lieferung eines Pakets zwischen unterschiedlichen Paketdiensten wählen zu können.

Die Österreichische Post AG bietet unter dem Namen „AllesPost“ einen kostenpflichtigen Service (derzeit: 3-Monats-Abo: € 14,90 und 12-Monats-Abo: € 39,90) an, wonach alle Paketzustellungen von der Österreichischen Post AG (und nicht einem anderen Paketdienst) zugestellt werden. Dazu muss bei Bestellungen eine bestimmte AllesPost-Adresse angegeben werden, von der aus das Paket von der Post an den:die Empfänger:in weitertransportiert wird.

Onlineshops, die unterschiedliche Paketdienste für die Lieferung ihrer Pakete nutzen, treffen ihre Auswahl vermutlich nach Kriterien, die sich aus gewissen Rahmenverträgen mit den Paketdiensten ergeben. Dabei werden wohl die je nach Größe und Gewicht des Pakets variierenden unterschiedlichen Kosten der Paketdienste eine Rolle spielen.

## 2.2. Muss der Paketdienst zumindest einen Zustellversuch unternehmen?

Nach § 32 Abs 2 Postmarktgesetz (PMG) müssen Paketdienste **(zumindest) einen persönlichen Zustellversuch** unternehmen (vgl. Bescheid der RTR vom 3.5.2022, Az. PRAUF 01/21). Der Paketdienst muss also bei Ihnen zu Hause anläuten und darf das Paket nicht einfach direkt zur Abholstation bzw. Paketshop bringen. Manche Paketdienste versprechen aber auch mehrere Zustellversuche. Wenn der:die Empfänger:in an der Zustelladresse nicht angetroffen wird, wird das Paket normalerweise in einem Paketshop zur Abholung hinterlegt.

Es soll vorkommen, dass Paketdienste **gar keinen Zustellversuch** unternehmen, z.B. weil die Zusteller:innen des Paketdienstes aufgrund zu hoher Arbeitslast Zeit sparen und das Paket direkt in den Paketshop bringen. Dies hat insbesondere in Zeiten von Lock-downs für viele Beschwerden gesorgt, weil die Konsument:innen den ganzen Tag über zu Hause waren und mit Sicherheit sagen konnten, dass niemand an ihrer Tür geläutet hatte. Es handelt sich aber weiterhin um einen häufigen Beschwerdegrund.

■ Wenn der Zusteller keinen Zustellversuch unternimmt, sollten Sie Folgendes unternehmen:

1. Geben Sie eine Beschwerde beim Portal für Post-Empfangsbeschwerden unter <https://www.rtr.at/post-empfangsbeschwerden> ein.
2. Berichten Sie dem Onlineshop von Ihren Erfahrungen und teilen Sie mit, dass die schlechte Zustellqualität ein Grund sein kann, bei diesem Onlineshop nicht mehr zu bestellen. Der Onlineshop mag darauf langfristig vielleicht einen anderen Paketdienst nutzen.



Wenn ein Paketdienst keinen Zustellversuch vornimmt, **verstößt er nicht nur gegen § 32 Abs 2 Postmarktgesetz**, sondern er **verletzt auch seine vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Onlineshop** als seinem Vertragspartner. Denn die AGB der Paketdienste sehen in der Regel zumindest einen persönlichen Zustellversuch vor. Dennoch wird den Onlineshop dieses vertragswidrige Verhalten im Normalfall wenig kümmern, solange das zu liefernde Paket nicht verloren geht und er keinen Schadenersatzansprüchen seiner Kunden:innen ausgesetzt wird.

Damit ein nachlässiges Zustellverhalten eines Paketdienstes dennoch nicht ohne Folgen bleibt, hat die Rundfunk- und Telekom-Regulierungs-GmbH (RTR) als Geschäftsstelle der Post-Control-Kommission (PCK) ein **Portal für Post-Empfangsbeschwerden** eingerichtet:

<https://www.rtr.at/post-empfangsbeschwerdenbeschwerden>

Über dieses Portal können Empfänger:innen Beschwerden über Probleme im Zusammenhang mit dem Empfang von Paketen einbringen. Die RTR führt statistische Auswertungen durch, um mögliche Häufungen von bestimmten Beschwerden bei einzelnen Paketdiensten feststellen zu können. Die Post-Control-Kommission (PCK) kann als Aufsichtsbehörde über den Postdiensten darauf gegebenenfalls ein **Aufsichtsverfahren gegen einen Postdienst-Anbieter** einleiten, wenn dieser seinen Pflichten aus dem Postmarktgesetz nicht nachkommt. In der Vergangenheit wurde etwa ein Aufsichtsverfahren gegen den Paketdienst DPD geführt (vgl. Verfahren der Post-Control-Kommission zu PR 1/21 und Bescheid der RTR GmbH zu PRAUF 01/21, abrufbar unter [https://www.rtr.at/TKP/aktuelles/entscheidungen/entscheidungen/pr\\_auf1\\_21.de.html](https://www.rtr.at/TKP/aktuelles/entscheidungen/entscheidungen/pr_auf1_21.de.html)).

■ Wenn ein Paketdienst systematisch keine Zustellversuche vornimmt, kann die Post-Aufsichtsbehörde gegenüber einem Paketdienst ein Aufsichtsverfahren einleiten und Aufsichtsmaßnahmen treffen.



## 3. Risiko des Verlusts bzw. der Beschädigung eines Pakets

### 3.1. Wer trägt die Verantwortung, dass das Paket ankommt?

#### 3.1.1. Allgemeine Regelung

Beim **Versendungskauf (Online-Bestellung)** zwischen **einem:einer Konsument:in und einem Unternehmen** gilt eine spezielle Regelung zum Gefahrenübergang, d.h. zu der Frage, wer für einen Verlust oder eine Beschädigung der verschickten Waren eintreten muss. Nach § 7b Konsumentenschutzgesetz (KSchG) geht das Risiko eines Verlusts oder einer Beschädigung nämlich erst dann auf den:die Verbraucher:in über, wenn die Waren an ihn:sie oder an einen von ihm:ihr benannten Dritten, der nicht der Beförderer ist, abgeliefert wird.

■ Bei einem Online-Kauf von einem Unternehmen (B2C-Geschäft) trägt der Onlineshop die Verantwortung, dass das Paket bei dem:der Käufer:in abgeliefert wird. Der:Die Verbraucher:in kann die nochmalige Lieferung des Pakets verlangen, wenn das Paket auf dem Transportweg verloren geht.

**Mit der Übergabe des Pakets an den Paketdienst geht das Risiko** eines Verlusts im Normalfall also **noch nicht auf den:die Konsument:in über**. Als Beförderer ist auch jeder außenstehende Dritte anzusehen, der in den Versandvorgang eingeschaltet wird. Erst mit der faktischen Ablieferung des Pakets geht die Gefahr eines Verlusts oder einer Beschädigung des Pakets auf den:die Konsument:in über.

Nur wenn der:die Konsument:in selbst einen Beförderungsvertrag abschließt, ohne dabei eine vom Unternehmer angebotene Liefermöglichkeit auszuwählen, geht die Gefahr bereits mit der Übergabe an den Paketdienst über. Wenn der:die Konsument:in bloß eine Lieferart (z.B. einen bestimmten Paketdienst) auswählt oder nur die Lieferkosten trägt, aber alles Weitere vom Onlineshop organisiert wird, geht die Gefahr erst mit der Ablieferung bei dem:der Käufer:in über.

Nach allgemeinen Regeln geht die Gefahr eines Verlusts oder einer Beschädigung an den:die Käufer:in aber spätestens dann über, wenn sich dieser in sogenanntem „**Annahmeverzug**“ befindet, d.h. wenn eine Ware ordnungsgemäß geliefert, aber nicht übernommen wird. Von einer solchen Übernahmeverweigerung im Sinne des § 1419 Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB) kann aber nicht schon dann gesprochen werden, wenn der Paketdienst den:die Käufer:in ohne vorherige Terminvereinbarung nicht an der



Lieferanschrift antrifft. Eine bloße Ankündigung einer Lieferung ist dabei nicht als eine Terminvereinbarung zu verstehen.

### 3.1.2. Wer ist ein von Verbraucher:in benannter Dritter?

Es stellt sich die Frage, ob auch ein Haushaltsangehöriger, ein Nachbar oder der Betreiber des Paketshops als **ein vom Verbraucher benannter Dritter** im Sinne des § 7b KSchG gilt und die Gefahr mit der Ablieferung an eine dieser Personen auf den:die Verbraucher:in übergeht.

■ Wenn der:die Konsument:in eine andere Person zum Empfang ermächtigt, kann auch an diese Person zugestellt werden und ist der Onlineshop danach nicht mehr für das Paket verantwortlich.

Als ein „vom Verbraucher benannter Dritte“ ist ein Vertreter des Verbrauchers bzw. eine zum Empfang ermächtigte Person zu sehen.<sup>1</sup> Eine solche Person ist mit dem zum Empfang geeigneten **Machthaber im Sinne des § 1424 Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB)** vergleichbar. Machthaber ist, wer wirksam für den Gläubiger eine Leistung entgegennehmen kann. Bei Sachleistungen kann dies z.B. ein für das Warenlager Empfangsberechtigter sein.

Im Ergebnis würden also nur solche Personen als „vom Verbraucher benannter Dritte“ gelten, die vom Verbraucher zum Empfang von Waren ermächtigt wurden.

### 3.1.3. Abweichende Regelung durch AGB des Paketdienstes?

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Paketdienste sehen vielfach vor, dass Pakete auch an Wohnungs- oder Hausnachbarn abgegeben werden können (z. B. Pkt. 3.1.7.2. der AGB Paket Österreich der Österreichische Post AG gültig ab 1.4.2022 : *„Pakete ohne Wertangabe und ohne Nachnahme, die für eine natürliche Person bestimmt sind, können unter den sonst für die Ersatzzustellung geltenden Voraussetzungen auch an eine\*n Wohnungs- oder Hausnachbar\*in abgegeben werden, wenn an der Abgabestelle keine empfangsberechtigte Person anwesend ist und der\*die Empfänger\*in dagegen nicht Einspruch erhoben hat. Der\*die Empfänger\*in ist hievon schriftlich zu verständigen.“*

■ Die Regelungen in den AGB des Paketdienstes gelten nur für den Vertrag zwischen dem Versender und dem Paketdienst. Der:Die Empfänger:in muss sich solche Regelungen nicht entgegenhalten lassen.

Die Bestimmungen in den **AGB des Paketdienstes haben aber nur für das Vertragsverhältnis zwischen dem Versender (dem Onlineshop) und dem Paketdienst Gültigkeit** und haben keine rechtliche Relevanz für den:die Empfänger:in (Käufer:in).

---

<sup>1</sup> Apathy in *Schwimann/Kodek* (Hg), § 7b KSchG Rz 3.

Demnach mag der Paketdienst gegenüber seinem Auftraggeber und Vertragspartner vertragstreue handeln, wenn er das Paket beim Nachbarn anstelle des:der Empfänger:in abgibt. In dem Vertragsverhältnis zwischen dem Onlineshop und dem:der Käufer:in ist aber die Frage des Gefahrenübergangs nach den allgemeinen gesetzlichen Regeln (und nicht nach der in den AGB festgehaltenen Vereinbarung zwischen Onlineshop und Paketdienst) zu lösen.

### 3.1.4. Abweichende Regelung im Postmarktgesetz?

Im Abschnitt „Allgemeine Bestimmungen“ des Postmarktgesetzes (PMG) finden sich unter dem Titel „Postgeheimnis“ in § 5 PMG folgende Bestimmungen:

*„(3) Soweit nicht gesetzlich ausdrücklich anderes bestimmt ist, dürfen Postsendungen, deren Übernahme von der Empfängerin oder vom Empfänger zu bestätigen ist, auch an Personen abgegeben werden, die an der auf der Sendung angegebenen Abgabestelle der Empfängerin oder des Empfängers anwesend sind, wenn nur dadurch die Abgabe der Sendung möglich ist und weder Absenderin oder Absender noch Empfängerin oder Empfänger diese Abgabemöglichkeit ausgeschlossen haben. An diese Personen dürfen Postsendungen auch an einem Abholpunkt abgegeben werden.“*

*(4) Ist an der angegebenen Abgabestelle keine empfangsberechtigte Person anwesend, dürfen für eine natürliche Person bestimmte Pakete auch an Wohnungs- oder Hausnachbarn abgegeben werden, wenn weder Absenderin oder Absender noch Empfängerin oder Empfänger diese Abgabemöglichkeit ausgeschlossen haben; davon ist die Empfängerin oder der Empfänger schriftlich zu verständigen.“*

Diese Bestimmungen sind seit 1957 mehr oder minder unverändert im Postgesetz bzw. Postmarktgesetz enthalten.<sup>2</sup> Der Umstand, dass

■ § 5 Postmarktgesetz enthält datenschutzrechtliche Regeln zum Postgeheimnis, ist aber nicht als abweichende Regel zu allgemeinen Gefahrtragungsregeln zu verstehen.

---

<sup>2</sup> In den Erläuterungen zur Regierungsvorlage wird festgehalten: „Die Bestimmungen über die Zustellung entsprechen der bisherigen Rechtslage. Die Bestimmungen des Zustellgesetzes bleiben dabei als Spezialvorschrift unberührt.“ Auch in den Erläuterungen zur Regierungsvorlage des Postgesetz 1997 findet sich folgende Erläuterung zum § 3 „Postgeheimnis und Ausnahmen“: „Die Bestimmungen über das Postgeheimnis entsprechen im Wesentlichen der bisherigen Rechtslage.“ Auch schon im Postgesetz 1957 befindet sich unter § 18 „Ausnahmen vom Postgeheimnis“ die Regelung: „Die Post ist, soweit nicht gesetzlich ausdrücklich anderes bestimmt ist, berechtigt, Postsendungen an Personen abzugeben, die an der auf der Sendung angegebenen Abgabestelle des Empfängers anwesend sind, wenn nur dadurch die Abgabe der Sendung möglich ist und der Empfänger dagegen keinen Einspruch erhoben oder der Absender auf der Sendung nicht anderes verfügt hat.“



sich diese Regelungen unter dem Titel „Postgeheimnis“ im Postmarktgesetz finden (und sich unter demselben Titel im Postgesetz 1997 und im Postgesetz 1957 fanden), zeigt, dass es sich bei **diesen Bestimmungen nicht um abweichende Regelungen zur Gefahrtragung, sondern um Ausnahmen vom Postgeheimnis** handeln soll.

Durch diese Regelungen soll klargestellt werden, dass Postdienstmitarbeiter nicht dadurch das Postgeheimnis verletzen, dass sie eine Postsendung an andere Personen als den Adressaten der Postsendung übergeben. Es sind aber keine abweichenden Regelungen zu § 7b KSchG, zumal diese Regelungen schon lange vor dem Inkrafttreten des § 7b KSchG bestanden haben und das Postmarktgesetz im Übrigen keinen zivilrechtlichen Regelungszweck hat. Vielmehr soll dadurch der Postmarkt reguliert werden.

## 3.2. Wer trägt das Risiko des Verlusts bzw. der Beschädigung in den einzelnen Fällen?

### 3.2.1. Abgabe bei Angehörigen desselben Haushalts

Angehörige desselben Haushalts, die sich zur Annahme eines Pakets des Verbrauchers bereiterklären, werden **im Normalfall** vom Verbraucher (stillschweigend) **zur Entgegennahme von Paketen ermächtigt** worden sein und damit als „vom Verbraucher benannter Dritte“ gelten. Es mag natürlich Ausnahmen geben (zB in Wohngemeinschaften oder zerstrittenen Paarbeziehungen), bei denen die Angehörige desselben Haushalts nicht empfangsberechtigt sind. Allgemein wird es bei der Abgabe an Haushaltsangehörige aber in den seltensten Fällen zu einem Problem kommen, weil das Paket nach der Abgabe im richtigen Haushalt normalerweise nicht verloren gehen wird.

### 3.2.2. Abgabe bei den Nachbarn

Es ist möglich aber in der Praxis selten, dass der:die Empfänger:in eine:n Nachbar:in zur Entgegennahme des Pakets ermächtigt. So sehen manche Paketdienste vor, dass man bestimmte Personen bzw. Nachbarn als empfangsberechtigt benennen kann (zB „Abgeben bei Wunsch-Nachbar“). Ansonsten wird man allerdings nicht davon ausgehen können, dass Nachbarn (stillschweigend) zur



Entgegennahme von Paketen ermächtigt wurden und damit als „vom Verbraucher benannter Dritte“ gelten können.

Eine **Auslieferung des Pakets an Nachbarn** bewirkt daher in der Regel **keinen Gefahrenübergang**. Denn das Paket wurde dann nicht gemäß § 7b KSchG an den:die Empfänger:in oder an einen von ihm:ihr benannten Dritten abgeliefert. Wenn das Paket nach der Abgabe beim Nachbarn verloren geht (aus welchen Gründen auch immer), muss der:die Verbraucher:in nicht dafür einstehen. Der Onlineshop müsste dem:der Käufer:in das Paket nochmals liefern. Das **Risiko eines Verlusts des Pakets wäre letztendlich vom Onlineshop zu tragen**, der – mangels vertragswidrigen Verhaltens des Paketdienstes – vermutlich auch keinen Schadenersatzanspruch gegenüber dem Paketdienst hätte.

■ Die Abgabe eines Pakets bei einem Nachbarn oder einer Nachbarin bewirkt noch nicht, dass das Paket wirksam zugestellt wurde. Erst wenn der:die Käufer:in das Paket tatsächlich erhält, geht die Gefahr eines Verlusts oder einer Beschädigung des Pakets auf den:die Käufer:in über.

### 3.2.3. Abgabe bei Paketshop

In den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der meisten Paketdienste ist vorgesehen, dass das Paket in einem Paketshop zur Abholung bereitgehalten wird, wenn das Paket nicht an den:die Empfänger:in oder eine:n Ersatzempfänger:in zugestellt werden kann. Auch hier geht die **Gefahr eines Verlusts oder einer Beschädigung des Pakets** erst dann auf den:die Konsument:in über, **wenn dieses an den:die Konsument:in oder eine ermächtigte Abholperson übergeben** wurde. Der Umstand, dass der:die Konsument:in zu Hause nicht angetroffen wird und das Paket deshalb nicht zugestellt werden kann, bedeutet wie gesagt **keinen Annahmeverzug** und hat keinen Gefahrenübergang zur Folge (siehe oben).

■ Die Abgabe eines Pakets bei einem Paketshop bewirkt noch nicht, dass das Paket wirksam zugestellt wurde. Erst wenn der:die Käufer:in das Paket ausgehändigt bekommt, geht die Gefahr eines Verlusts oder einer Beschädigung des Pakets auf den:die Käufer:in über.

Manchmal wird ein Paket in dem **Fach einer Abholstation** hinterlegt und im Brieffach des:der Empfänger:in ein Abholschein mit einem Code zum Öffnen des Faches eingelegt. Meist muss man beim Abholen des Pakets in der Abholstation seine Identität mit einer Unterschrift auf dem Screen bestätigen. Auch hier geht die Gefahr erst dann auf den:die Konsument:in über, wenn tatsächlich der:die Empfänger:in (nach Bestätigung seiner:ihrer Identität durch Unterschrift auf dem Screen) das Paket aus dem Abhofach an sich nimmt (vgl. auch den Wortlaut der englischen Fassung des Art 20 der Verbraucherrechte-Richtlinie 2011/83/EU: “[...] when he or a third party indicated by the consumer and other than the carrier has acquired the physical possession of the goods. [...]”).



### 3.2.4. Abgabe gemäß Abstellgenehmigung

Mit einer sogenannten Abstellgenehmigung erteilt der:die Empfänger:in dem Paketdienst die Erlaubnis, Paketsendungen an einem gewissen Ort (z.B. einer Garageneinfahrt) abzustellen. Der:Die Empfänger:in erklärt sich bei Erteilung der Abstellgenehmigung einverstanden, dass die Abstellung eines Pakets an der angegebenen Stelle auf eigenes Risiko erfolgt und sämtliche abgestellte Sendungen als bestätigt übernommen gelten. Dabei ist nicht vorgesehen, dass der Zusteller im Rahmen der Ablieferung auch anläutet, sondern er legt das Paket an dem vereinbarten Ort ab und entfernt sich wieder. Die AGB der Vereinbarung einer solchen Abstellgenehmigung sollten aber vorsehen, dass der:die Empfänger:in (per E-Mail) von einer Hinterlegung benachrichtigt wird, weil die Vereinbarung einer solchen Abstellgenehmigung ansonsten mit Unwirksamkeit belastet sein könnte (vgl. BGH, 07.04.2022 - I ZR 212/20).

■ Bei Erteilung einer Abstellgenehmigung sollte man bedenken, dass der:die Käufer:in die Gefahr trägt, wenn das Paket nach dem Abstellen verloren gehen sollte. Man sollte daher eine wirklich nicht einsehbare Stelle als Ablegestelle wählen.

§ 7b KSchG spricht zwar nur von einer Ablieferung an einen vom Verbraucher bestimmten Dritten. Man wird darunter aber auch eine Abstellgenehmigung verstehen müssen, auch wenn der:die Verbraucher:in in diesem Fall keine dritte Person als empfangsberechtigte Person, sondern einen bestimmten Ort als Abstellort bestimmt. **Mit der Ablieferung an den genehmigten Abstellort geht die Gefahr eines Verlusts oder einer Beschädigung des Pakets daher auf den:die Konsument:in über.**

Rein praktisch kann sich natürlich im Fall des Verlusts des Pakets das Problem stellen, dass der:die Konsument:in die Erklärung des Zustellers, das Paket am vorgesehenen Abstellort hinterlegt zu haben, kaum widerlegen kann. Je besser einsehbar der Abstellort von außen ist, desto größer ist das Risiko, dass ein abgestelltes Paket von dort entwendet wird. Man sollte sich daher gut überlegen, ob man eine Abstellgenehmigung erteilen will, weil man de facto einen Verlust des Pakets nicht reklamieren kann.

### 3.2.5. Einwurf in die Post-Empfangsbox

Eine Post-Empfangsbox ist ein Angebot der österreichischen Post AG und ermöglicht die Hinterlegung von Paketen, Briefen und Einschreibsendungen direkt am Wohnort. Dabei wird auf Anfrage einer Hausverwaltung eine gelbe Post-Empfangsbox im Stiegenhaus eines Mehrparteienhauses montiert.



Wenn ein Paket nicht an den:die Empfänger:in zugestellt werden kann, wird das Paket in die Post-Empfangsbox eingelegt. Der Zusteller legt eine Benachrichtigungsschein mit einem RFID-Transponder in den Briefkasten, mit dem die Post-Empfangsbox geöffnet und das Paket entnommen werden kann.

Wenn **der:die Konsument:in** sich allerdings nicht **persönlich damit einverstanden erklärt** hat, dass ein für ihn:sie bestimmtes Paket auch durch Einwurf in die Post-Empfangsbox zugestellt werden kann, geht **die Gefahr** unseres Erachtens **noch nicht mit der Hinterlegung des Pakets in der Post-Empfangsbox auf den:die Konsument:in über**. Denn der:die Konsumentin hat im Unterschied zur Abstellgenehmigung die Post-Empfangsbox nicht als genehmigten Abstellort bestimmt. Der:Die Konsument:in hat auch keine Möglichkeit, auf die Art und Weise der Zustellung Einfluss zu nehmen, während der Onlineshop theoretisch eine bestimmte Art der Zustellung (z. B. Zustellung nur gegen Unterschrift) auswählen kann.

Wenn der:die Konsument:in seine:ihre **Zustimmung zur Montage und Nutzung einer Post-Empfangsbox** gegeben hat (zB bei einem Einfamilienhaus), ist eine solche Zustimmung mit einer Abstellgenehmigung vergleichbar. Die **Gefahr geht dann bereits mit dem Einlegen des Pakets** in die Postempfangs-Box auf den:die Käufer:in **über**.

### 3.2.6. Vorzimmer-Zustellung

Bei der Vorzimmer-Zustellung (<https://www.post.at/p/c/vorzimmer-zustellung>; AGB: <https://assets.post.at/-/media/Dokumente/De/AGB/AGB-Vorzimmer-Zustellung-09042021.pdf?rev=78c5bd25-c203-4553-aae7-a09b4781dc47>)

erlaubt der:die Empfänger:in der Post AG, Pakete im Vorzimmer der Wohnung oder des Hauses abzustellen. Der:Die Empfänger:in muss dazu der Post eine Einlege- und Abstellgenehmigung samt Zutrittsberechtigung erteilen. Die Post stellt dem Kunden ein Smart Lock sowie Smart Home Equipment zur Verfügung, damit sich Zustellpersonen der Post Zutritt zur Wohnung bzw. zum Wohnhaus verschaffen können.

Der **Gefahrenübergang** wird **wie bei der Abstellgenehmigung** zu sehen sein. In diesen Fällen sollte es aber praktisch nie zu einem Problem kommen, weil das Paket kaum entwendet oder beschädigt werden kann.

■ Der Einwurf eines Pakets in die Postempfangs-Box bewirkt unseres Erachtens noch keinen Übergang der Gefahr eines Verlusts oder einer Beschädigung des Pakets, wenn der:die Käufer:in der Montage einer Post-Empfangs-Box nicht individuell zugestimmt hat.

■ Mit dem Abstellen eines Pakets im Rahmen der Vorzimmer-Zustellung geht die Gefahr eines Verlusts oder einer Beschädigung des Pakets auf den:die Käufer:in über.



### 3.2.7. Paket vor die Tür legen

Für den:die Empfänger:in eines Pakets kann es sehr vorteilhaft sein, wenn der Paketdienst das Paket einfach vor die Tür legt. Denn er:sie erspart sich damit den Gang zur Abholstelle. Manche Personen werden es vielleicht sogar bevorzugen, das Paket vor der Tür vorzufinden, als es vom Paketshop abholen zu müssen. Probleme entstehen aber meist dann, wenn das Paket entwendet wird oder sonst Schaden nimmt (z. B. durch Regen).

■ Das Ablegen eines Pakets vor der Tür – ohne – Abstellgenehmigung - bewirkt nicht, dass das Paket wirksam zugestellt wurde. Wenn das Paket verloren geht, können Sie vom Onlineshop die neuerliche Lieferung des Pakets verlangen.

Wenn in einem solchen Fall keine Abstellgenehmigung erteilt worden ist, geht die **Gefahr** klarerweise **nicht auf den:die Konsument:in über**, weil das Paket weder an eine von ihm:ihr bestimmte Person abgegeben noch an einem von ihm:ihr bestimmten Ort hinterlegt wurde. Der Onlineshop müsste dem:der Käufer:in das Paket nochmals liefern.

## 4. Reklamation bei Paketverlust

### 4.1. Gefahrenübergang oder nicht?

Wenn ein Paket verloren geht oder beschädigt wird und die Gefahr des Verlusts oder einer Beschädigung noch nicht gemäß § 7b Konsumentenschutzgesetz auf den:die Käufer:in übergegangen ist, muss der Onlineshop für den Verlust oder die Beschädigung des Pakets einstehen. Der:Die Käufer:in kann daher die nochmalige Lieferung des bestellten Produkts bzw. die Lieferung eines einwandfreien Produkts innerhalb einer angemessenen Nachfrist fordern.

### 4.2. Wer trägt die Beweislast?

Wenn ein Onlineshop die Bezahlung eines Kaufpreises verlangt und der:die Käufer:in bestreitet, das Paket mit der bestellten Ware erhalten zu haben, stellt sich die Frage, wer seine Sicht der Dinge beweisen muss. Nach der sogenannten **Rosenbergschen-Formel** trägt jede Partei die Beweislast für die tatsächlichen Voraussetzungen der ihr günstigen Rechtsnormen.

■ Die Beweisführung, dass ein Paket zugestellt wurde oder eben nicht zugestellt wurde, kann im Einzelfall überaus schwierig sein.



Der:Die Käufer:in müsste im Streitfall also beweisen, dass er:sie zurecht die Einrede des nicht gehörig erfüllten Vertrags (keine Lieferung der bestellten Ware) erhebt.

In der Praxis wird es darauf ankommen, ob der Onlineshop glaubhafter darlegen kann, dass ein Paket dem:der Käufer:in oder einem von diesem benannten Dritten zugestellt wurde oder der:die Käufer:in glaubhafter machen kann, dass das Paket ihm:ihr nicht zugekommen ist.

Normalerweise wird der Onlineshop eine Nachforschung bezüglich der konkreten Zustellung beauftragen. Dabei wird der Paketdienst Auskunft darüber erteilen, in welcher Form die Zustellung im konkreten Fall erfolgte. Wenn die Nachforschung nicht zum glaubhaften Ergebnis führt, dass das Paket an den:die Käufer:in zugestellt wurde (z. B. „zugestellt an Nachbar XY“), wird der Beweis der Ablieferung an den:die Käufer:in eher nicht erbracht. In diesem Fall müsste der Onlineshop das Paket noch einmal liefern. Im Einzelfall kann die Beweisführung sowohl für die ein als auch die andere Seite überaus schwierig sein.

### **4.3. Kann der Onlineshop den Schaden vom Paketdienst ersetzt verlangen?**

Wenn die Gefahr des Verlusts noch nicht auf den:die Käufer:in übergegangen ist, muss der Onlineshop dem:der Käufer:in das verkaufte Produkt noch einmal liefern. Für diese Kosten kann er seinerseits möglicherweise Schadenersatz gegenüber dem Paketdienst fordern, wenn dieser das Paket nicht gemäß der Vereinbarung zwischen Onlineshop und Paketdienst zugestellt hat. In den AGBs der Paketdienste sind aber üblicherweise gewisse Schadenersatzbeschränkungen in der Höhe von ca. 500,- vorgesehen, wobei es auch einige Ausnahmen und spezielle Regelungen für bestimmte Waren gibt.

## 5. Abholung des Pakets

### 5.1. Wie weit darf der Paketshop entfernt sein?

Nach § 32 Abs 2 Postmarktgesetz (PMG) haben Anbieter eines Postdienstes dafür zu sorgen, dass Postsendungen mit persönlicher Übergabe und Pakete, die der Empfängerin oder dem Empfänger nicht zugestellt werden können, zur Abholung durch die Empfängerin oder den Empfänger hinterlegt werden. Der **Ort der Hinterlegung darf nicht unangemessen weit von der Empfangsadresse** entfernt sein. Außerdem haben die Postdienste-Anbieter angemessene Öffnungszeiten vorzusehen; im Regelfall darf die wöchentliche Öffnungszeit 20 Stunden an mindestens fünf Werktagen pro Woche nicht unterschreiten. Die Dichte an Hinterlegungsstellen eines Anbieters hat den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer zu entsprechen.

■ Eine Distanz von 2 km in städtischen Bereichen sowie eine Distanz von 10 km in ländlichen Gegenden sind ungefähre Orientierungspunkte, wie weit ein Abholshop von der Adresse des:der Empfänger:in entfernt sein darf.

Eine Hinterlegung innerhalb eines Umkreises von **2 km vom Wohnort im städtischen Bereich** bzw. innerhalb eines Umkreises von **10 km vom Wohnort in ländlichen Gebieten** ist jedenfalls als gerechtfertigt anzusehen, da dies auch für den Universaldienst-Betreiber (Österreichische Post AG) als ausreichend angesehen wird (vgl. § 7 Abs 1 PMG). Bei alternativen Anbietern wird auch eine Hinterlegung in einem weiter entfernten Ort angemessen sei. Es gibt dazu aber keine explizite gesetzliche Regelung.

### 5.2. Darf mein Ausweis bei der Abholung gescannt werden?

Bei der Abholung eines Pakets wird teilweise die Identität der abholenden Person dokumentiert. Dabei ist es zulässig, dass **gewisse Ausweisdaten für eine bestimmte Zeitdauer gespeichert** werden (Entscheidung der Datenschutzbehörde vom 26. Juni 2020, GZ: 2020-0.349.984). Denn es besteht ein berechtigtes Interesse des Paketdienstes sich im Fall des Falles gegen einen Anspruch auf Schadenersatz zur Wehr setzen zu können, indem man nachweist, an wen ein Paket ausgehändigt wurde.



## 6. Lieferungen aus Drittstaaten

### 6.1. Welche Kosten fallen bei Paketzustellung aus Drittland an?

Wenn eine Ware aus einem Land außerhalb der EU bestellt wird, fallen bei der Einfuhr der Ware in die EU bestimmte Abgaben an. Häufig fehlen bei der Bestellung Informationen darüber, wie hoch diese Abgaben sind.

Folgende Kosten fallen bei Ihrer Bestellung bei einem Onlineshop mit Sitz in einem Land außerhalb der Europäischen Union (EU) an:

- Zollabgaben (ab einem Warenwert von 150,- Euro)
- Einfuhrumsatzsteuer (ab 0,- Euro)
- Sonderabgaben (Verbrauchssteuern z.B. für Alkohol oder Zigaretten)
- Importtarif abhängig von Warenwert und Produkt zwischen 5 und 36 Euro (bei der Post AG)
- Bearbeitungs- und Lagerentgelt in der Höhe von 24 Euro bei notwendiger Kontaktaufnahme mit dem:der Empfänger:in (bei der Post AG)

Üblicherweise **meldet der Postdienste-Anbieter die Warensendung im Zuge der Einfuhr beim Zoll für den Import an** und verrechnet **für die Abgabenabwicklung zusätzliche Kosten** (Gestellungsgebühr bzw. Vorlageprovision). Der:Die Käufer:in hat nur eine **sehr eingeschränkte Kontrolle darüber, welcher Postdienste-Anbieter die Einfuhr und deren Abwicklung vornimmt**. Konsument:innen können die Abwicklung auch nicht direkt mit der Zollbehörde vornehmen und sich so die Bearbeitungskosten ersparen.

Die Zollbehörden überprüfen stichprobenartig, ob die Zollinhalteerklärung (jener Aufkleber am Paket, der über Art und Wert der Sendung informiert) mit dem tatsächlichen Inhalt und Warenwert der Postsendung übereinstimmt. Wenn bei der Verzollung Unklarheiten auftreten, z.B. eine fehlende Rechnung oder falsch angegebene Werte, erhält der:die Käufer:in eine Zollbenachrichtigung.

■ Im Fall der Bestellung von Waren bei Onlineshops mit Sitz in einem Staat außerhalb der EU können bei der Einfuhr dieser Waren einige zusätzliche Kosten anfallen. Ein vermeintliches Schnäppchen kann dadurch empfindlich teurer werden!



Ansonsten bezahlt der Postdienste-Anbieter die Zollgebühr und Einfuhrumsatzsteuer und hebt diese gemeinsam mit einer Gestellungsgebühr bzw. Vorlageprovision (für den Service der Anmeldung und Bezahlung der Abgaben) bei der Zustellung des Pakets bei dem:der Empfänger:in ein. Der:Die Empfängerin kann die Bezahlung und Annahme verweigern. Es kann aber vorkommen, dass der Postdienste-Anbieter einen Ersatz der ausgelegten Kosten verlangt. In diesem Fall wird das Paket an den Versender retourniert. Sollten die Zollkosten nicht bezahlt werden, steht es den Zollbehörden frei, die Zollkosten vom Absender zu verlangen, die Sendung zu retournieren oder zu vernichten.

■ Wenn Sie bei der Online-Bestellung nicht auf Importkosten hingewiesen wurden und diese Kosten daher nicht bezahlen wollen, können Sie die Annahme eines Pakets verweigern.

## 6.2. Import One Stop Shop (IOSS)

Der Import One Stop Shop (IOSS) ist **ein elektronisches Portal, über das ein außerhalb der EU ansässiges Unternehmen Einfuhr-Versandhandelsumsätze** (d.h. Warenlieferungen aus einem Drittstaat an Konsument:innen in der EU) **zur Steuer anmelden und die Einfuhrumsatzsteuer abführen kann.** Entscheidet sich das Unternehmen, die Steuer über den IOSS abzuführen, ist die Einfuhr der betroffenen Gegenstände von der Einfuhr-Umsatzsteuer (EUSt) befreit.

Bei Inanspruchnahme hat der Unternehmer alle Einfuhr-Versandhandelsumsätze, bei denen der Einzelwert der Waren je Sendung 150 Euro nicht übersteigt, über den IOSS zu erklären. Der IOSS kann nicht auf einzelne Mitgliedstaaten beschränkt werden. Die Umsatzsteuer wird über den IOSS in die jeweiligen Mitgliedstaaten, in denen die Steuer geschuldet wird, weitergeleitet. Betroffen sind Einfuhr-Versandhandelsumsätze, bei denen der Einzelwert je Sendung 150 Euro nicht übersteigt.

Die Inanspruchnahme des IOSS durch das Unternehmen ist optional. Viele große Onlineshops mit vielen Importpaketen haben ihre Systeme allerdings auf diese automatische Zollvoranmeldung umgestellt und weisen für die Kundinnen und Kunden bereits auf ihren Webseiten die Preise inklusive Einfuhrumsatzsteuer aus.



## 7. Rechtsschutz

### 7.1. Beschwerde bei der Internet Ombudsstelle

Wenn ein Paket im Rahmen einer **normalen Onlinebestellung** (d.h. einem Versendungskauf) zwischen einem:einer Konsument:in und einem Onlineshop verloren geht bzw. beschädigt wird, kann sich der:die Empfänger:in normalerweise auf die **konsumentenschutzrechtliche Regelung zu Gefahrtragung nach § 7b KSchG** berufen und eine nochmalige Lieferung bzw. eine Rückerstattung des Kaufpreises vom Onlineshop fordern (siehe im Detail oben Pkt. 3). Bei Problemen kann eine Beschwerde bei der Internet Ombudsstelle (<https://www.ombudsstelle.at/>) eingebracht werden, welche darauf ein Schlichtungsverfahren zwischen dem:der Konsument:in und dem Onlineshop durchführt.

### 7.2. Beschwerde bei der Post-Schlichtungsstelle

Der:Die Versender:in eines Pakets kann eine Beschwerde bei der Post-Schlichtungsstelle erheben, wenn er::sie ein Problem mit einem Postdienste-Anbieter (zB Österreichische Post AG, DPD, DHL, Hermes, GLS, UPS) hat, zB bezüglich Verlust, Beschädigung, Fehlleitung oder Verspätung einer Postsendung. Die Post-Schlichtungsstelle versucht eine einvernehmliche Lösung zwischen dem:der Versender:in und dem Paketdienst zu finden.

Der:Die **Empfänger:in von Paketen** hat insofern einen **eingeschränkten Rechtsschutz**, als der Postbeförderungsvertrag nur zwischen dem:der Absender:in und dem jeweiligen Paketdienst zustande kommt. Der:Die Empfänger:in kann nur dann Ansprüche aus dem Postbeförderungsvertrag geltend machen, wenn er:sie von dem:der Versender:in dazu bevollmächtigt wird. Ansonsten kann nur der:die Versender:in ein Schlichtungsverfahren beantragen, weil nur er:sie mit dem Postdienste-Anbieter in einem Vertragsverhältnis steht.

Wenn es sich um einen **Versendungskauf zwischen Privatpersonen** handelt, geht die Gefahr eines Verlustes gemäß § 429 ABGB bereits mit der Übergabe an den Paketdienst an den:die



Käufer:in über. Der:Die Käufer:in trägt dann das Risiko, dass das Paket auf dem Transportweg verloren geht oder beschädigt wird. Wenn das Paket tatsächlich verloren geht, wird der:die Käufer:in einen Anspruch darauf haben, dass **der:die Verkäufer:in den Schadenersatzanspruch gegenüber dem Paketdienst an ihn:sie abtritt** bzw. bei der Durchsetzung von Schadenersatz gegenüber dem Paketdienst mitwirkt. Diese Mitwirkungsansprüche können jedoch nicht im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens bei der RTR geprüft werden.

### 7.3. Portal für Post-Empfangsbeschwerden

Wenn ein **Paketdienst gar keinen Zustellversuch vornimmt**, verhält er sich gegenüber dem:der Versender:in als seinem Vertragspartner zwar nicht vertragskonform. Denn die AGB der meisten Paketdienste sehen zumindest einen persönlichen Zustellversuch vor. Dennoch wird den:die Versender:in dieses vertragswidrige Verhalten im Normalfall wenig kümmern, sofern der:die Empfänger:in das Paket letztlich erhält.

Damit ein **nachlässiges Zustellverhalten eines Paketdienstes** dennoch nicht ohne Folgen bleibt, hat die Rundfunk- und Telekom-Regulierungs-GmbH (RTR) als Geschäftsstelle der Post-Control-Kommission (PCK) ein **Portal für Post-Empfangsbeschwerden** eingerichtet:

<https://www.rtr.at/post-empfangsbeschwerdenbeschwerden>

Über dieses Portal können Empfänger:innen Beschwerden über Probleme im Zusammenhang mit dem Empfang von Paketen einbringen. Die RTR führt statistische Auswertungen durch, um mögliche Häufungen von bestimmten Beschwerden bei einzelnen Postdienste-Anbietern feststellen zu können. Die Post-Control-Kommission (PCK) kann als Aufsichtsbehörde über den Postdienste-Anbietern darauf gegebenenfalls ein **Aufsichtsverfahren gegen einen Postdienste-Anbieter** einleiten, wenn dieser seinen Pflichten aus dem Postmarktgesetz nicht nachkommt.



**Der direkte Weg zu unseren Publikationen:**

**E-Mail: [konsumentenpolitik@akwien.at](mailto:konsumentenpolitik@akwien.at)**

Bei Verwendung von Textteilen wird um Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplares an die AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, ersucht.

**Impressum**

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,  
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65  
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe [wien.arbeiterkammer.at/impressum](http://wien.arbeiterkammer.at/impressum)  
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M  
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik  
Autor:innen: ÖIAT (Österreichisches Institut für angewandte  
Telekommunikation)  
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien  
Verlags- und Herstellungsort: Wien  
© 2022: AK Wien

**Stand Oktober 2022**

**Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien**

**GERECHTIGKEIT #FÜRDICH**

# Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien

Alle Studien zum Download:  
[wien.arbeiterkammer.at/service/studien](https://wien.arbeiterkammer.at/service/studien)



 [arbeiterkammer.at/rechner](https://arbeiterkammer.at/rechner)  
 [youtube.com/AKoesterreich](https://youtube.com/AKoesterreich)  
 [twitter.com/arbeiterkammer](https://twitter.com/arbeiterkammer)

 [facebook.com/arbeiterkammer](https://facebook.com/arbeiterkammer)  
 [@diearbeiterkammer](https://instagram.com/@diearbeiterkammer)  
 [tiktok.com/@arbeiterkammer](https://tiktok.com/@arbeiterkammer)



**WIEN.ARBEITERKAMMER.AT**