

## **EVZ: Probleme bei Paketzustellungen – Tipps für Konsument:innen**

Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich gibt Überblick über häufige Ärgernisse

Weihnachten naht mit schnellen Schritten. Die Anzahl der Online-Käufe und Paketzustellungen schnell in die Höhe – ebenso die Zahl der Anfragen und Beschwerden bei Verbraucherorganisationen. Wer haftet, wenn das Paket beschädigt ist oder verloren geht? Dürfen Zusteller:innen ein Paket einfach vor die Tür stellen? Muss nicht passende Ware originalverpackt zurückgeschickt werden? Maria Semrad, Juristin im Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) des Vereins für Konsumenteninformation, gibt Antworten auf häufig gestellte Fragen.

### **Wer haftet für Transportschäden oder Verlust einer bestellten Ware?**

Das Unternehmen, bei dem bestellt, wurde haftet. Es sei denn, ein anderer Beförderer wurde auf eigenen Wunsch vereinbart. In diesem Fall können sich Verbraucher:innen, falls das Paket beschädigt wird oder verloren geht, mit Schadenersatzansprüchen an den gewählten Lieferdienst wenden.

### **Dürfen mir Zusteller:innen das Paket auf die Terrasse oder vor die Tür stellen?**

Das kommt in der Praxis oft vor, darf aber eigentlich nicht sein. Falls das Paket dann verloren geht oder beschädigt wird, ist der Versender dafür verantwortlich. Auf der sicheren Seite sollte man bei Zustellung mittels Post sein: Denn diese muss zwingend an eine Abgabestelle liefern. Vorsicht bei der Erteilung von Abstellgenehmigungen, in diesem Fall geht das Risiko auf den:die Empfänger:in über, wenn an der Abgabestelle hinterlegt wird.

### **Wer trägt die Kosten für das Rückporto?**

Wenn Konsument:innen bei online bestellter Ware von ihrem Rücktrittsrecht Gebrauch machen, dann müssen sie die Rücksendekosten tragen. Oft übernimmt aber die Firma die Kosten. Haben Unternehmen nicht darüber informiert, dass Verbraucher:innen die Kosten zu tragen haben, dann müssen sie selbst dafür aufkommen. Anders geregelt ist dies bei einer Rücksendung im Gewährleistungsfall (d. h. wenn die bestellte Ware schadhaft ist oder zugesicherte Eigenschaften nicht erfüllt sind): Dann muss der Händler die Kosten der Rücksendung tragen.

### **Muss ich eine Ware „originalverpackt“ zurückschicken?**

Nein. Die Ware muss aber so zurückgeschickt werden, dass sie unversehrt beim Unternehmen ankommt.

### **Wer kann bei Reklamationen Hilfestellung geben?**

Bei einem Problem mit einem Händler im EU-Ausland kann man sich an das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich wenden ([www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at)). Bei Problemen mit einem Zustelldienst dient die Postschlichtungsstelle bei der Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) als Ansprechpartner.

**SERVICE:** Weitere Informationen zu diesem Thema gibt es auf [www.europakonsument.at/paketzustellung](http://www.europakonsument.at/paketzustellung).

**RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN:** VKI-Pressestelle, Tel.: +43 664 231 44 81, E-Mail: [presse@vki.at](mailto:presse@vki.at)

