

PRESSEINFORMATION

Wien, 04. Dezember 2024

EVZ: Rechte von Konsument:innen bei Paketzustellung

Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich informiert über häufige Fragen und Probleme

Die Weihnachtszeit rückt immer näher, und mit ihr steigt die Zahl der Online-Bestellungen und Paketzustellungen rapide an – ebenso wie die Anfragen und Beschwerden bei Verbraucherorganisationen. Doch wer trägt die Verantwortung, wenn ein Paket beschädigt wird oder verloren geht? Ist es zulässig, dass Zusteller:innen Pakete einfach vor der Tür abstellen? Und muss Ware, die nicht passt, in der Originalverpackung zurückgeschickt werden? Maria Semrad, Juristin beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) des Vereins für Konsumenteninformation, beantwortet die wichtigsten Fragen zu diesen Themen.

Wer haftet für Transportschäden oder Verlust einer bestellten Ware?

Grundsätzlich haftet das Unternehmen, bei dem die Bestellung aufgegeben wurde. Wurde jedoch auf eigenen Wunsch ein anderer Lieferdienst beauftragt, können sich Verbraucher:innen bei Verlust oder Beschädigung des Pakets mit ihren Schadenersatzansprüchen direkt an den gewählten Zustelldienst wenden.

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

Das passiert in der Praxis häufig, ist jedoch nicht erlaubt. Geht ein solches Paket verloren oder wird beschädigt, haftet der Versender. Eine zuverlässigere Option ist die Zustellung durch die Post, da diese verpflichtet ist, an eine Abgabestelle zu liefern. Vorsicht ist jedoch bei der Erteilung von Abstellgenehmigungen geboten: In diesem Fall geht das Risiko auf die Empfänger:innen über, sobald das Paket an der vereinbarten Stelle abgelegt wird.

Wer trägt die Kosten für das Rückporto?

Wenn Konsument:innen ihr Rücktrittsrecht bei online bestellter Ware ausüben, sind sie grundsätzlich verpflichtet, die Rücksendekosten zu übernehmen. Häufig übernehmen Unternehmen diese Kosten jedoch freiwillig. Anders verhält es sich im Gewährleistungsfall, also wenn die Ware beschädigt ist oder nicht die zugesicherten Eigenschaften aufweist: In diesem Fall ist der Händler verpflichtet, die Kosten der Rücksendung zu übernehmen.

Muss eine Ware „originalverpackt“ zurückgeschickt werden?

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). Wenn es sich um einen Händler aus Österreich handelt, kann man sich an die nationale Beratung des VKI wenden (www.vki.at). Bei Problemen mit einem Zustelldienst dient die Post-schlichtungsstelle bei der Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) als Ansprechpartner.

SERVICE: Weitere Informationen gibt es auf www.europakonsument.at/paketzustellung.

RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN:

EVZ-Pressestelle, Tel.: +43 676 852270 256, E-Mail: presse@vki.at