

ANFRAGE

des Abgeordneten Peter Wurm
an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
betreffend **EVZ: Rechte von Konsumenten bei Paketzustellung**

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) hat am 4. Dezember 2024 folgende Pressemitteilung veröffentlicht: ¹

EVZ: Rechte von Konsumenten bei Paketzustellung

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

Wien (OTS) -

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 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 bei Verlust oder Beschädigung des Pakets mit ihren Schadenersatzansprüchen direkt an den gewählten Zustelldienst wenden.

Dürfen Zusteller 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 über, sobald das Paket an der vereinbarten Stelle abgelegt wird.

1) https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20241204_OT0022/evz-rechte-von-konsumentinnen-bei-paketzustellung

Wer trägt die Kosten für das Rückporto?

Wenn Konsumenten 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 Postschlichtungsstelle bei der Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) als Ansprechpartner.

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

In diesem Zusammenhang richten die unterfertigten Abgeordneten an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz nachstehende

ANFRAGE

- 1) Wie viele Reklamationen/Beschwerden gab es nach Ihren Informationen als zuständiger Konsumentenschutzminister bzw. nach Informationen des BMSGPK bei der RUNDFUNK UND TELEKOM-REGULIERUNGS-GMBH (RTR) wegen Paket- und Briefzustellungen im laufenden Jahr 2024?
- 2) Wie viele Reklamationen/Beschwerden gab es nach Ihren Informationen als zuständiger Konsumentenschutzminister bzw. nach Informationen des BMSGPK bei der RUNDFUNK UND TELEKOM-REGULIERUNGS-GMBH (RTR) wegen Paket- und Briefzustellungen in den Jahren 2020 bis 2023?
- 3) Sind Sie als zuständiger Konsumentenschutzminister bzw. ist das BMSGPK in Kontakt mit der RTR bzw. der Post AG betreffend der Beschwerden/Reklamationen bei der RUNDFUNK UND TELEKOM-REGULIERUNGS-GMBH (RTR) wegen Reklamationen/Beschwerden im Zusammenhang mit Paket- und Briefzustellungen?
- 4) Welche Verbesserungsmöglichkeiten im Zusammenhang mit den Reklamationen/Beschwerden wegen Paket- und Briefzustellungen sehen Sie

als zuständiger Konsumentenschutzminister bzw. sieht das BMSGPK bei den Post- und Paketdienstleistern?

Handwritten signatures:

- Top left: *MSD*
- Top center: *Handwritten signature*
- Top right: *Alwin Kaut*
- Bottom left: *Handwritten signature*
- Bottom right: *Handwritten signature*