

Weniger Ärger mit nichtzustellbarer Sendung? DHL rollt Paketkasten aus

✘ Ein nicht zu unterschätzendes Problem im Online-Handel sind nichtzustellbare Sendungen. Sie verursachen beim Shopbetreiber zusätzlichen Aufwand und kosten zudem Geld. Die Aufstellung von Paketkästen könnte hier Erleichterung schaffen; wenn es da nicht einen Haken gäbe.

Leider kommt es immer wieder vor, dass Kunden bei der Zustellung eines Paketes nicht zu Hause angetroffen werden. In der Regel gibt der Paketbote die Sendung beim Nachbarn, einem Geschäft in der Umgebung oder bei der nächstgelegenen Postfiliale ab. Und immer wieder werden diese Pakete dann nicht abgeholt.

Paketkasten für Mehrfamilienhäuser

Der Paketkasten könnte dies ändern. Wie bereits berichtet startete die DHL Ende 2013 ein Pilotprojekt. In Ingolstadt und dem angrenzenden Umland wurden Briefkästen für Pakete getestet. Allerdings stand das Angebot nur für Ein- und Zweifamilienhäuser zur Verfügung.

Jetzt hat die DHL gemeinsam mit der Wohnungsgesellschaft Deutschen Annington das Projekt auf Mehrfamilienhäuser in Berlin und Dortmund ausgedehnt. Die Mieter der betreffenden Wohnungen können die Paketkästen kostenfrei nutzen.

Daran sollten Shopbetreiber denken

Die Idee der Paketkästen ist clever. Der Zugriff auf die Sendung ist für den Kunden problemlos möglich. Keine Öffnungszeiten der Postfiliale und auch kein Warten, bis der Nachbar wieder zu Hause ist. Allerdings gibt es ein paar Dinge zu beachten, falls das Projekt in Zukunft für den Massenmarkt zur Verfügung gestellt wird:

Andere Zusteller, wie etwa Hermes, GLS oder UPS können nicht gezwungen werden, die Paketkästen zu nutzen und haben wahrscheinlich auch keinen Zugriff darauf. Bei Zustellungen über diese Dienstleister bleibt für den Kunden alles beim Alten.

Ein Online-Händler, der die Vorteile der Zustellung in den Paketkasten nutzen möchte, muss mit der DHL Verträge abschließen.

Das Charmante an dem Paketkasten ist, dass die Bewohner auch Pakete dort deponieren können, die sie selber versenden wollen. Also auch Retouren. Der Kunde muss für eine Rücksendung dann gar nicht mehr vor die Tür. Es reicht der Gang ins Treppenhaus.

Unter Umständen passen Ihre eingesetzten Kartonagen nicht in den Paketkasten. Dann wäre eine Zustellung in dem Kasten nicht durchführbar.

✘

Paketkästen und Widerrufsrecht

Wie Sie als Online-Händler wissen, beginnt die Widerrufsfrist – vereinfacht gesprochen – mit der Zustellung beim Kunden. Dies tritt ein, wenn der Empfänger die tatsächliche Verfügungsgewalt über die Sendung hat. Wird ein Paket beim Nachbarn abgegeben oder in einer Filiale hinterlegt, ist der Zugriff auf die Sendung für den Empfänger nicht uneingeschränkt möglich. Die Widerrufsfrist beginnt dann erst mit der tatsächlichen Abholung des Empfängers zu laufen.

Anders könnte es bei den Paketkästen aussehen, meint Dr. Carsten Föhlisch, Leiter der Abteilung Recht bei Trusted Shops:

“In einer ersten Einschätzung kann man davon ausgehen, dass die Widerrufsfrist bei der Zustellung im Paketkasten mit dem Zeitpunkt der Zustellung beginnt. Denn lediglich der

Zusteller und der Empfänger haben Zugriff auf den Paketkasten. Somit ist der Zugriff für den Kunden jederzeit möglich.“

Indem die Paketkästen mittels Chip geöffnet werden, ist es für den Zusteller einfach den Zeitpunkt der Zustellung nachzuweisen.