
E-Commerce – nicht gelieferte oder beschädigte Pakete – was tun?

Do, 17.06.2021 - 10:16

Uhren, Haushaltsgeräte, Taschen, Möbel - es gibt nichts, was man online nicht finden und kaufen kann. Doch was tun, wenn das Paket nicht geliefert wurde oder der Inhalt beschädigt ist?

In den letzten Wochen wurden die Beraterinnen des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Italien - Büro Bozen immer häufiger gefragt, wie man sich verhalten soll, wenn ein online gekauftes Produkt nicht am Zielort ankommt oder zwar ankommt, aber beschädigt ist. Hier nun ein paar besonders eklatante Fälle.

Zwei Beispiele für Nichtlieferung

Ein Verbraucher beschwerte sich, dass das Paket mit seiner Bestellung, einem Staubsaugerroboter, nicht geliefert worden war: Am Tag der angeblichen Zustellung war der Verbraucher bei der Arbeit im Büro. Nachdem der Verbraucher den Online-Händler diesbezüglich kontaktiert hatte, behauptete dieser jedoch das Gegenteil. Das Paket schien als zugestellt auf, weil die GPS-Daten des Kuriers anzeigten, dass dieser die Straße entlanggefahren war, in der der Verbraucher wohnte. Zudem wurde behauptet, dass das Paket in den Briefkasten gelegt worden sei. Dieser war aber in Wirklichkeit, wie später vom Europäischen Verbraucherzentrum nachgewiesen wurde, für das Paket viel zu klein.

In einem anderen Fall wartete eine Verbraucherin auf eine Lampe. Obwohl sie das Paket persönlich in Empfang nahm, konnte sie dieses aufgrund der Anti-Covid-Regelung nicht mit Vorbehalt annehmen. Das Paket war äußerlich unbeschädigt, als die Verbraucherin es aber öffnete, stellte sie sofort fest, dass der Sockel der Lampe beschädigt war. Daraufhin wandte sie sich sogleich an den Online-Händler, der die Ware jedoch nicht umtauschen wollte, da das Paket nicht mit Vorbehalt angenommen und nicht im Beisein des Kuriers geöffnet worden war.

„Beide Beispiele sind im Artikel 63 des Verbraucherkodex (Codice del Consumo) geregelt“, erklärt Rebecca Berto, Rechtsberaterin des EVZ. „Das Risiko für den Verlust oder die Beschädigung der Ware geht erst dann auf den Verbraucher über, wenn der Verbraucher oder ein von ihm beauftragter Dritter die Ware oder das Paket physisch in Besitz nimmt. Bei der Zustellung wird die Empfangsbestätigung für die Annahme des Pakets unterzeichnet. Bis dahin trägt der Unternehmer das Risiko des Verlustes und der Beschädigung der Ware“, ergänzt die Expertin.

Stefano Albertini vom Schlichtungsorgan Onlineschlichter.it erläutert, wie man sich in diesen Fällen am besten schützt:

- Treffen Sie bereits beim Kauf die erste Vorsichtsmaßnahme: Beim **Bezahlen mit sicheren Bezahlssystemen** (wie Kreditkarte oder Paypal) haben Sie im Falle einer Nichtlieferung weitere Möglichkeiten, sich zu schützen, wie z.B. den Zugang zum *Chargeback-Verfahren* (mehr Infos finden Sie hier).
- Wurde das Paket nicht geliefert, **vergewissern Sie sich** zunächst, **ob es nicht in der Nähe Ihrer Wohnung**, z. B. neben der Garage oder im Eingangsbereich, **abgelegt wurde**. Wenn Sie das Paket nicht finden können, wenden Sie sich so schnell wie möglich an den Händler: Es kann sein, dass das Paket an eine falsche Adresse geliefert wurde oder verloren gegangen ist. Da Sie keinen direkten Rechtsanspruch gegen den Kurier haben, ist dieser nicht berechtigt, Ihnen Informationen zu erteilen.
- Wenn Sie Porzellan oder andere zerbrechliche und/oder teure Produkte bestellt haben, sollten Sie **das Paket nur mit Vorbehalt annehmen**, auch wenn es auf den ersten Blick unversehrt erscheint. Schäden, die bei der Lieferung entstanden sind, sind von außen oft nicht sichtbar. Wenn eine Annahme mit Vorbehalt nicht möglich ist, notieren Sie Datum und Uhrzeit der Lieferung und fotografieren Sie das Paket, sobald es angekommen ist. Die Fotos sollten das Datum und die Uhrzeit der Lieferung zeigen.

- **Ist das Paket offensichtlich beschädigt**, nehmen Sie es mit Vorbehalt an oder verweigern Sie die Annahme. Machen Sie ein Foto des beschädigten Pakets und bitten Sie den Kurier, den Schaden schriftlich zu bestätigen; notieren Sie auch die Gründe für den Vorbehalt oder die Annahmeverweigerung.

- **Dokumentieren Sie das Öffnen des Pakets mit Fotos oder Video**, da dies im Falle einer Reklamation nützlich sein könnte. Prüfen Sie, ob die Ware unbeschädigt und funktionstüchtig ist und dem entspricht, was Sie bestellt haben. Sollte dies nicht der Fall sein, empfehlen wir Ihnen, den Verkäufer so schnell wie möglich schriftlich zu kontaktieren.

Möchten Sie wissen, ob die Verbraucherbeschwerden gelöst wurden?

Dem ersten Verbraucher gelang es dank der Intervention des Europäischen Verbraucherzentrums, eine Rückerstattung der für den Staubsaugerroboter bezahlten Summe zu erhalten. Dem Rat der EVZ-Beraterin folgend, hatte er den Briefkasten fotografiert und konnte damit den Beweis erbringen, dass es nicht möglich war, dort ein sperriges Paket hineinzulegen.

Im Gegensatz dazu wurde der Fall der zweiten Verbraucherin nicht gelöst: Die Lampe wurde nicht ausgetauscht, weil das Unternehmen nicht bereit war, die Argumentation, dass die Anti-Covid-Bestimmungen eine Annahme des Pakets mit Vorbehalt unmöglich gemacht hatten, zu akzeptieren. Die Verbraucherin wurde daher darüber informiert, dass sie das europäische Verfahren für geringfügige Forderungen anstrengen kann.

Weitere Informationen erhalten Sie kostenlos beim Europäischen Verbraucherzentrum Italien (Büro Bozen Tel.: 0471-980939, E-Mail: info@euroconsumatori.org; Büro Rom Tel.: 06-44238090, E-Mail: info@eccnet-italia.it).

Zudem besteht die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens mit dem von der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) eingerichteten Schlichtungsorgan Onlineschlichter.it. Verbinden Sie sich mit dem Portal www.onlineschlichter.it, um das kostenlose Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten aus dem Online-Kauf von Waren und Dienstleistungen zu nutzen (das Verfahren wird zur Gänze online durchgeführt).