



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen  
La voce dei consumatori*

**VZS-name**

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

---

## Versand und Zustellung von Paketen

Stand

12/2021

Sehr viele VerbraucherInnen kaufen heute online oder per Telefon; manchmal kauft man auch sperrige Waren im Geschäft, die dann direkt nach Hause geschickt werden. Wie kann man sich aber vor unliebsamen Ereignissen während der Zustellung schützen? Was tun, wenn die Ware nicht ankommt oder beschädigt wird? Hier einige kurze Infos über die gesetzlichen Vorgaben, sowie nützliche Tipps für VerbraucherInnen.

### **Welches sind die Lieferfristen? Was mache ich, wenn die Lieferung nicht fristgerecht ankommt?**

Grundsätzlich gilt (Art. 61 Verbraucherschutz-Kodex): wurde keine spezifische Lieferfrist vereinbart, muss die Ware oder Dienstleistung innerhalb von 30 Tagen ab Bestelldatum zugestellt werden. Sollte der Verkäufer die Ware nicht innerhalb des Liefertermins oder der gesetzlich vorgesehenen 30 Tage liefern, gewährt der Verbraucher dem Verkäufer (schriftlich) einen weiteren, späteren Liefertermin. Dieser Ersatztermin soll „den Umständen entsprechen“, bzw. der Ware oder dem Service angepasst sein. In den meisten Fällen empfehlen sich 15 Tage als angemessener Ersatztermin. Falls auch der zusätzliche Termin nicht eingehalten wird, hat der Verbraucher das Recht, den Vertrag aufzulösen und Schadenersatz zu verlangen.

### **Ausnahmen:**

Der Verbraucherschutz-Kodex sieht auch zwei Ausnahmen vor, bei welcher der Verbraucher die Auflösung des Vertrags und die Rückerstattung der Spesen sofort einfordern kann, ohne einen Ersatztermin zu gewähren. Das ist nur in folgenden Fällen erlaubt:

- 1) der Verkäufer weigert sich, die Ware/Dienstleistung zu liefern.
- 2) der für die Lieferung festgelegte Termin war ein „wesentlicher“ Termin. Dies gilt nicht nur, wenn bereits vor Vertragsabschluss explizit darauf hingewiesen wurde, sondern auch dann, wenn dies aus den Umständen, unter welchen der Vertrag abgeschlossen wurde, ableitbar ist.

**Tipp: bei Käufen über Fernabsatz oder außerhalb der Geschäftslokale können Sie in einem solchen Fall Ihr Recht auf Rücktritt vom Vertrag in Anspruch nehmen.**

## **Annahme der Zustellung mit Vorbehalt**

### **1) Zustellung an die Wohnadresse**

In diesem Fall soll man immer die Anzahl der Pakete und deren Zustand überprüfen. Im allgemeinen empfiehlt es sich, die Ware immer „mit Vorbehalt“ entgegen zu nehmen, und den Grund dafür zu vermerken (z.B. Verpackung ist beschädigt, Verpackung hat Dellen, die Verpackung ist intakt aber enthält zerbrechlich Ware, usw.). Sollte das Paket beschädigt sein und der Kurierdienst weigert sich, dies auf dem Lieferschein festzuhalten, empfiehlt es sich, das Paket nicht anzunehmen, und den Grund hierfür zu vermerken sowie dem Verkäufer schriftlich mitzuteilen (z.B. auch per e-mail mit Lesebestätigung).

Haben sie das Paket angenommen, sollte dieses wenn möglich direkt vor dem Kurier geöffnet werden. Ist das nicht möglich, sollten sie das Öffnen des Paketes auf Video oder Foto festhalten. Überprüfen Sie, ob die Ware der von Ihnen bestellten entspricht, ob sie nicht beschädigt und voll funktionstüchtig ist. Sollte die Ware nicht die von ihnen bestellte oder beschädigt oder nicht funktionstüchtig sein, sollten sie sofort eine schriftliche Beschwerde mittels eines Einschreibens mit Rückantwort an den Verkäufer richten, und die Reparatur bzw. den Austausch der Ware fordern (Art. 130 Verbraucherschutzkodex). Entsprechende Vordrucke finden Sie auf der Internetseite [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) unter „Musterbriefe“. Für diese Beschwerde haben Sie 60 Tage ab Entdeckung des Mangels Zeit. Sollten Sie aber bemerken, dass der Schaden von einem unvorsichtigen Transport herrührt, sollten Sie schnellstmöglich, spätestens aber innerhalb von 8 Tagen, eine Beschwerde einreichen, da innerhalb dieser Frist der Verkäufer diesen Anspruch bei der Versicherung des Transportunternehmens geltend machen kann. Achtung: In den allgemeinen Vertragsbedingungen finden sich daher oft kurze Fristen (zwischen 3 und 8 Tagen), um Transportschäden zu melden. Wie oben erwähnt haben Verbraucher normalerweise 60 Tage Zeit, um Mängel an der Ware aufzuzeigen. Da sich ein Versäumnis dieser Frist meist negativ auf eine gütliche Beilegung von eventuellen Streitigkeiten auswirkt, empfiehlt es sich, diese Fristen nach Möglichkeit einzuhalten.

### **2) Abholen der Ware am Pick-Up Point**

Immer mehr Online-Händler bieten den Verbrauchern an, die bestellte Ware an einem bestimmten Ort – sog. Pick-up Point – abzuholen. Für manche VerbraucherInnen kann dies vom Vorteil sein, es bringt aber ein weiteres Risiko mit sich, da die Ware beim Transport vom Pickup Point nach Hause beschädigt werden könnte. Dieser zusätzliche, direkt vom Verbraucher selbst durchgeführte Transport, könnte nämlich auch unangenehme Folgen nach sich ziehen. Stellt man nämlich zuhause angekommen fest, dass die Ware beschädigt ist, und fordert eine Reparatur bzw. den Austausch der Ware beim Verkäufer ein, könnte dieser den Beweis verlangen, dass die Ware bereits am Pickup-Point beschädigt übergeben wurde, und man sie nicht selbst auf der restlichen Strecke beschädigt hat.

**Tipp:** um unangenehmen Überraschungen vorzubeugen, empfiehlt es sich auch hier, die Ware mit

Vorbehalt anzunehmen, und den Grund dafür anzugeben, und das Paket gleich am Pickup-Point zu filmen oder zu fotografieren.

### **Übergang des Risikos: warum man Ware immer „mit Vorbehalt“ annehmen sollte**

Die Anmerkung des Vorbehalts ist rein rechtlich sehr wichtig, da das Gesetz festlegt, dass das Risiko der Beschädigung in jenem Moment vom Verkäufer auf den Verbraucher übergeht, in welchem er selbst oder ein beauftragter Dritter materiell Besitz der Ware erlangt. Das ist der Moment in dem der Verbraucher den Lieferschein unterzeichnet. Die Annahme „mit Vorbehalt“ ermöglicht es, die Wirkung des Risikoübergangs abzufedern, und in einem zweiten Moment die Ware auf ihre Unversehrtheit hin zu überprüfen.

Vorsicht: auch bei Annahme „mit Vorbehalt“ sollte das Öffnen des Pakets dokumentiert werden, und eventuelle Schäden dem Verkäufer unmittelbar gemeldet werden.

### **Lieferung von nicht bestellter Ware**

Wurden nicht bestellte Waren geliefert, besteht keine Verpflichtung zur Annahme der Ware oder zur Zahlung der Ware bzw. der Dienstleistung.

### **Lieferung von einer anderen als der bestellten Ware**

Man hat das Recht auf die Lieferung der bestellten Ware bzw. Dienstleistung, auch wenn das Gelieferte von höherem Wert sein sollte.

Sollte im Problemfall keine direkte Lösung mit dem Verkäufer möglich sein und es sich um einen Onlinekauf handelt, können Sie sich für einen Lösungsversuch an die kostenlose Schlichtungsstelle „Onlineschlichter.it“ wenden.

### **SMS vom Paket-Zusteller?**

Als Allererstes ist Misstrauen angesagt! Erst recht, wenn in der erhaltenen SMS wichtige Informationen, wie z.B.: der Name des Zustellers, der Absender des Pakets und die Versandnummer fehlen.

In letzter Zeit kommt es nämlich immer häufiger vor, dass Verbraucher\*innen von einem Paketzusteller eine unerwartete SMS erhalten - auch ohne irgendwas bestellt zu haben. In der SMS liest man, dass das angebliche Paket aufgehalten wurde, und man auf einen Link klicken soll, und dann die dort angezeigten Anweisungen zu befolgen hat.

Leider handelt es sich hierbei meistens um einen sogenannten „Smishing-Versuch“, bei dem durch eine betrügerische SMS versucht wird, persönliche Daten (und wahrscheinlich Kreditkartendaten) zu „erfischen“.

Grundsätzlich gilt: Die SMS löschen und auf keinen Fall auf den Link klicken! Auch dann, wenn man auf eine Bestellung wartet, und sich die Zulieferung verzögert, sollte man direkt den Verkäufer kontaktieren und nachfragen.

Zwölfmalgreinerstr. 2

39100 Bozen (BZ)

Tel. 0471/975597

Fax 0471/979914

e-mail: [info@onlineschlichter.it](mailto:info@onlineschlichter.it)

Hompag: [www.onlineschlichter.it](http://www.onlineschlichter.it)