

SCHLICHTUNGSSTELLE POST

# *Tätigkeitsbericht* 2024



Bundesnetzagentur

# Schlichtungsstelle Post Tätigkeitsbericht

## 2024

Bericht gemäß § 34 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) und  
§ 4 Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSInfoV)

Berichtszeitraum: 1. Januar 2024 - 31. Dezember 2024

Stand: Januar 2025

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,  
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Referat 523

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Tel.: +49 228 14-0

Fax: +49 228 14-6123

E-Mail: [schlichtungsstelle-post@bnetza.de](mailto:schlichtungsstelle-post@bnetza.de)

## Vorwort

Die Schlichtungsstelle Post führte auch im Jahr 2024 wieder zahlreiche außergerichtliche Einigungen zwischen Postkundinnen und -kunden und den Postdienstleistern herbei. Die Einigungsquote lag bei 38 Prozent. Häufig wurde eine Einigung erzielt, bei der die Postdienstleister Zahlungen für beschädigte oder verlorengegangene Sendungen leisteten.

Diesen wichtigen Beitrag zum Verbraucherschutz wird die Bundesnetzagentur in Zukunft noch weit häufiger leisten können, denn durch Änderungen im Postgesetz können sich Postunternehmen dem Schlichtungsverfahren in den meisten Fällen nicht mehr entziehen. Ihre Teilnahmepflicht ist gesetzlich verankert. Mit dem neuen Postgesetz hat die Bundesnetzagentur nun auch die Möglichkeit, diese Teilnahmeverpflichtung effektiv durchzusetzen.

Die Schlichtungsstelle Post verzeichnete 2024 so viele Eingaben wie nie zuvor. Mit 4.115 Eingaben stiegen die Eingangszahlen um 15 Prozent. Dies verdeutlicht, dass Betroffene weiterhin ein großes Interesse an einer alternativen Streitbeilegung haben.

Wegen der oftmals hohen Kosten und langen Verfahrensdauern scheuen hilfeschuchende Postkundinnen und -kunden häufig den Gang vor Gericht. Gleichzeitig ist das Bedürfnis von Betroffenen an einer unparteiischen Hilfestellung – auch bei vergleichsweise geringen Streitwerten – nach wie vor hoch. In vielen Fällen stellt ein Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle Post daher eine kostengünstige und zügige Möglichkeit dar, einen Konflikt mit dem Postdienstleister beizulegen. Die hohe Zahl von Einigungen vor der Schlichtungsstelle Post belegt, dass es sich durchaus lohnen kann, die Schlichtungsstelle anzurufen, wenn die Voraussetzungen für ein Verfahren gegeben sind. Während des Schlichtungsverfahrens vermittelt die Schlichtungsstelle Post zwischen den gegenläufigen Interessen der Parteien und bemüht sich um eine Konfliktlösung, die beide Parteien akzeptieren.

Wie bereits in den Vorjahren wurde auch im Jahr 2024 die Schlichtungsstelle Post zumeist in Fällen von Verlust, Entwendung oder bei Beschädigungen von Postsendungen um Hilfe gebeten.



Dr. Daniela Brönstrup

Vizepräsidentin der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
Inhaltsverzeichnis.....	4
1 Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur.....	5
2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens.....	6
3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2024.....	7
3.1 Schlichtungsanträge und sonstige Eingaben 2024.....	7
3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2024.....	8
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2024.....	9
3.3.1 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien.....	10
3.3.2 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG im Jahr 2024 abgelehnten Anträge.....	10
3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren 2024.....	11
3.3.4 Durchschnittliche Dauer der Verfahren 2024.....	11
3.3.5 Fälle, in denen sich die Parteien 2024 an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben.....	11
3.3.6 Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten 2024.....	11
4 Häufige Problemstellungen.....	12
4.1 Häufige Problemkonstellationen bei in Verlust geratenen Sendungen.....	13
4.1.1 Einlieferungen von Sendungen in Packstationen.....	13
4.1.2 Haftungsrisiken bei Ablagevereinbarungen.....	13
4.1.3 Problemfälle bei kontaktlosen Zustellungen.....	13
4.2 Haftungsfragen bei Beschädigungsfällen.....	14
4.3 Haftungsausschlüsse bei bestimmten Sendungsformen.....	14
4.4 Haftungsbeschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenze.....	14
4.5 Haftungsfragen bei grenzübergreifenden Sachverhalten.....	15
5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. Beilegung von Streitigkeiten.....	15
5.1 Ernsthafte Bemühungen um eine Einigung vor der Schlichtung.....	15
5.2 Vorgaben des Postdienstleisters zum zulässigen Sendungsinhalt.....	16
5.3 Wahl der richtigen Sendungsform.....	16
5.4 Wahl der richtigen Verpackung und Dokumentation des Versendungsverganges.....	16
5.5 Wertnachweise und Belege über die Einlieferung der Sendung aufbewahren.....	17
6 Hinweise auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.....	17
7 Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.....	17
8 Ausblick.....	18
Abbildungsverzeichnis.....	19
Abkürzungsverzeichnis.....	20
Impressum.....	21

# 1 Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG und gehört damit zu den von der Europäischen Kommission anerkannten Streitbelegungsstellen im Europäischen Wirtschaftsraum. Seit 2001 führt die Schlichtungsstelle Post bei Streitfällen zwischen Postdienstleistern und ihren Kundinnen und Kunden Schlichtungsverfahren durch.

Die Schlichtung dient der außergerichtlichen Streitbeilegung und stellt eine kostengünstige Alternative zu Gerichtsverfahren dar. Die Verfahren vor der Schlichtungsstelle Post sind für beide Parteien kostenfrei. Lediglich die eigenen Kosten sind von der jeweiligen Partei selbst zu tragen. Ziel der Schlichtung ist ein für alle zufriedenstellendes Ergebnis zur endgültigen Beilegung der Streitigkeit.

Seit 2016 werden verbraucherschützende Regelungen für das Verfahren und die Organisation der Schlichtungsstelle Post durch das VSBG vorgegeben. Außerdem legt das Postgesetz (PostG) weitere Einzelheiten für das Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle Post fest.

Durch die Änderung des Postgesetzes im Jahr 2021 haben die Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern und das Instrument der außergerichtlichen Streitbeilegung eine deutliche Stärkung erfahren. Seitdem sind Postdienstleister verpflichtet, an den Verfahren vor der Schlichtungsstelle Post teilzunehmen, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher einen Schlichtungsantrag stellen.

Aufgrund dieser Anpassung des Postgesetzes sind das Verfahren und der Aufbau der Schlichtungsstelle Post seit 2022 in der Post-Schlichtungsverordnung (PostSchliV) geregelt. Seit Ende 2022 ist die Schlichtungsstelle Post organisatorisch in einer eigenständigen Verbraucherschutzabteilung angesiedelt.

Seit der jüngsten Anpassung des Postgesetzes im Juli 2024 ist eine Möglichkeit zur Durchsetzung der Teilnahmepflicht im Falle einer Antragstellung von Verbraucherinnen und Verbrauchern im Postgesetz verankert. Die Rechtsgrundlage für die Schlichtung im Postbereich findet sich seither in § 34 PostG. Außerdem wurden zwei bisher in der Postdienstleistungsverordnung (PDLV) geregelte schlichtungsfähige Tatbestände in diese neue Schlichtungsvorschrift im PostG übertragen. Hierbei handelt es sich um Verstöße gegen den Anspruch auf Erbringung von Universaldienstleistungen nach § 15 Abs. 4 S. 1 PostG und das Diskriminierungsverbot aus § 15 Abs. 4 S. 2 PostG. Die PDLV wurde im Zuge der Postgesetznovelle aufgehoben.

Weitere Informationen zur Schlichtungsstelle Post und zum Schlichtungsverfahren sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht. Dort sind neben Angaben zu notwendigen Verfahrensvoraussetzungen auch Antworten zu häufig gestellten Fragen (FAQ) hinterlegt.

Diese Informationen und das Online-Antragsformular sind unter

[www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle](http://www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle) zu finden.

Die Anschrift lautet:

Bundesnetzagentur, Schlichtungsstelle Post, Referat 523, Postfach 8001, 53105 Bonn.

## 2 Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Postkundinnen und -kunden können in Fällen von Verlust, Beschädigung oder Entwendung von Postsendungen sowie bei Verstößen gegen den Anspruch auf Erbringung von Universaldienstleistungen und das Diskriminierungsverbot (§ 15 Abs. 4 S. 2 PostG) einen Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle Post stellen. Antragsberechtigt sind sowohl Absenderinnen und Absender als auch Empfängerinnen und Empfänger von Postsendungen, sofern keine Sonderbedingungen für die betroffene Postsendung vereinbart wurden. Weitere Voraussetzung ist, dass kein Ausschlussgrund für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens vorliegt. Der Schlichtungsantrag kann über die Internetseite, per E-Mail, als Brief oder Fax bei der Schlichtungsstelle Post eingereicht werden.

Das von der Schlichtungsstelle Post zur Verfügung gestellte Antragsformular fragt für das Verfahren relevante Sachverhaltsinformationen ab. Mit dem Antragsformular werden die Antragstellerinnen und Antragsteller beispielsweise gebeten, Angaben zu einem notwendigen Einigungsversuch mit dem Postdienstleister, der Schadenshöhe und der Erlaubnis zur Weitergabe der eingereichten Unterlagen an den Postdienstleister zu machen.

Nach Eingang des Schlichtungsantrags prüft die Schlichtungsstelle Post, ob alle Zulässigkeitsvoraussetzungen vorliegen, kein Ausschlussgrund gegeben und der Antrag vollständig ist. Sind diese Voraussetzungen erfüllt, wird der Antrag dem betroffenen Postdienstleister als Antragsgegnerin bzw. Antragsgegner weitergeleitet und eine Stellungnahme zu dem Sachverhalt angefordert. In manchen Fällen wird jedoch auch erst während des Verfahrens ein Ausschlussgrund für die weitere Durchführung des Verfahrens bekannt, sodass das Verfahren dann beendet werden muss.

Wenn der Antrag von einer Verbraucherin oder einem Verbraucher gestellt wird, ist die Gegenpartei seit März 2021 verpflichtet, an dem Verfahren teilzunehmen. Im Übrigen ist die Schlichtung im Postbereich ein freiwilliges Verfahren. Die Erwiderung der Gegenpartei soll eine alle Tatsachen umfassende Stellungnahme zu dem Vortrag und Begehren der antragstellenden Partei enthalten.

Im Schlichtungsverfahren sind beide Parteien berechtigt, ihre Sicht der Dinge darzulegen und relevante Unterlagen hierzu einzureichen. In einigen Fällen kann bereits während dieses Austauschs von Stellungnahmen unter Vermittlung und Bewertung der Schlichtungsstelle Post eine Einigung zwischen den Parteien herbeigeführt werden.

Wird im Laufe des Verfahrens noch keine Einigung erreicht, bewertet die Schlichtungsstelle Post den Sachverhalt erneut und unterbreitet ggf. einen Vorschlag für eine gütliche Beilegung der Streitigkeit. Dabei werden die vorgebrachten Argumente und Unterlagen unter Berücksichtigung der Sach- und Rechtslage abgewogen. Der Einigungsvorschlag soll den Parteien innerhalb von 90 Tagen nach Eingang aller relevanten Informationen und Unterlagen übermittelt werden. Die Parteien sind nicht verpflichtet, einen Einigungsvorschlag der Schlichtungsstelle Post anzunehmen. Akzeptieren sie den Vorschlag, kommt eine bindende Abrede zwischen beiden Seiten zustande.

Das Schlichtungsverfahren wird in der Regel in Textform (per E-Mail, Brief oder Fax) durchgeführt. Eine mündliche Erörterung findet nur dann statt, wenn die Schlichtungsstelle Post dies für erforderlich hält und beide Parteien zustimmen.

### 3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2024

Die Schlichtungsstelle Post verzeichnet für das Jahr 2024 die bisher höchsten Eingangszahlen. Die Auswertung für das Jahr 2024 zeigt, dass die Zahl der Eingaben die 4.000er-Marke erstmals überschritten hat. Aufgrund des Trends der letzten zehn Jahre geht die Schlichtungsstelle Post für die Zukunft von einem weiter zunehmenden Interesse der Postkundinnen und -kunden an einer außergerichtlichen Streitbeilegung und damit einhergehenden hohen Antragszahlen aus.

#### 3.1 Schlichtungsanträge und sonstige Eingaben 2024

Im Berichtsjahr 2024 gingen bei der Schlichtungsstelle Post insgesamt 4.115 Schlichtungsanträge und sonstige Eingaben ein. Das ist die bislang höchste Zahl an Eingängen innerhalb eines Jahres und eine Steigerung von 15 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Auf diese Eingangszahl entfielen 3.821 Schlichtungsanträge und 294 sonstige Eingaben. Bei den sonstigen Eingaben handelt es sich um Schlichtungsvorgänge, in denen ein formaler Schlichtungsantrag nach Korrespondenz mit der Schlichtungsstelle Post nicht gestellt wurde. Sofern in diesen Fällen ein formaler Schlichtungsantrag gestellt wurde, erfolgte eine gesonderte Erfassung als sonstige Eingabe nicht. Im Vergleich zu den Vorjahresberichten umfasst der in diesem Bericht verwendete Begriff des Schlichtungsantrags nur die förmlichen Anträge, bei welchen das von der Schlichtungsstelle Post standardisierte Antragsformular genutzt wurde, und nicht die sonstigen Eingaben.

#### Schlichtungsanträge und sonstige Eingaben 2014 - 2024

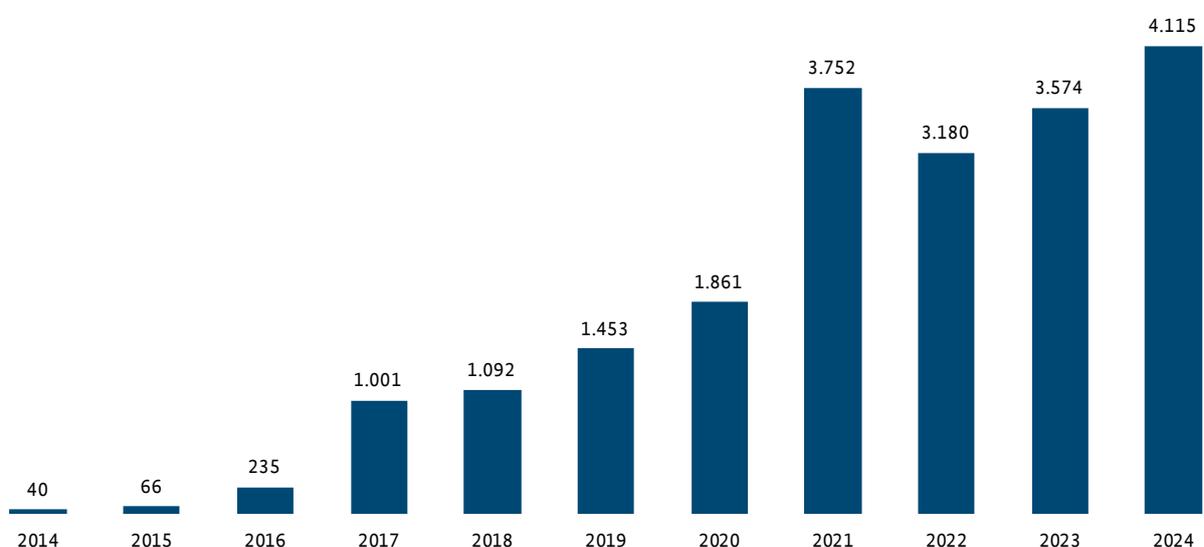


Abbildung 1: Schlichtungsanträge und sonstige Eingaben 2014 bis 2024

### 3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2024

Von den 3.821 im Jahr 2024 eingegangenen Anträgen wurden 2.314 Anträge (gut 60 Prozent) aufgrund von Verlust oder Entwendung der Postsendung gestellt. 800 Anträge (knapp 21 Prozent) hatten eine Beschädigung des Sendungsinhalts zum Anlass und 707 Anträge (etwa 19 Prozent) entfielen auf sonstige Themen. Zu diesen sonstigen Themen zählen unter anderem Verstöße gegen das Diskriminierungsverbot aus § 15 Abs. 4 PostG und Verstöße gegen den Anspruch auf Erbringung von Universaldienstleistungen. Diese beiden bislang in der PDLV geregelten Schlichtungsgründe wurden im Zuge der Postgesetznovelle im Jahr 2024 in das PostG übertragen (§ 34 Abs. 1 PostG). Wegen Verstößen gegen das genannte Diskriminierungsverbot gingen drei Anträge ein. Verstöße gegen den Anspruch auf Erbringung von Universaldienstleistungen wurden mit keinem Antrag geltend gemacht. Weitere sonstige Themen stellten z. B. lange Laufzeiten und Unregelmäßigkeiten bei der Zustellung dar. Entsprechende Anträge sind nach den gesetzlichen Vorgaben nicht schlichtungsfähig und mussten abgelehnt werden.

#### Gegenstand der Schlichtungsanträge 2024

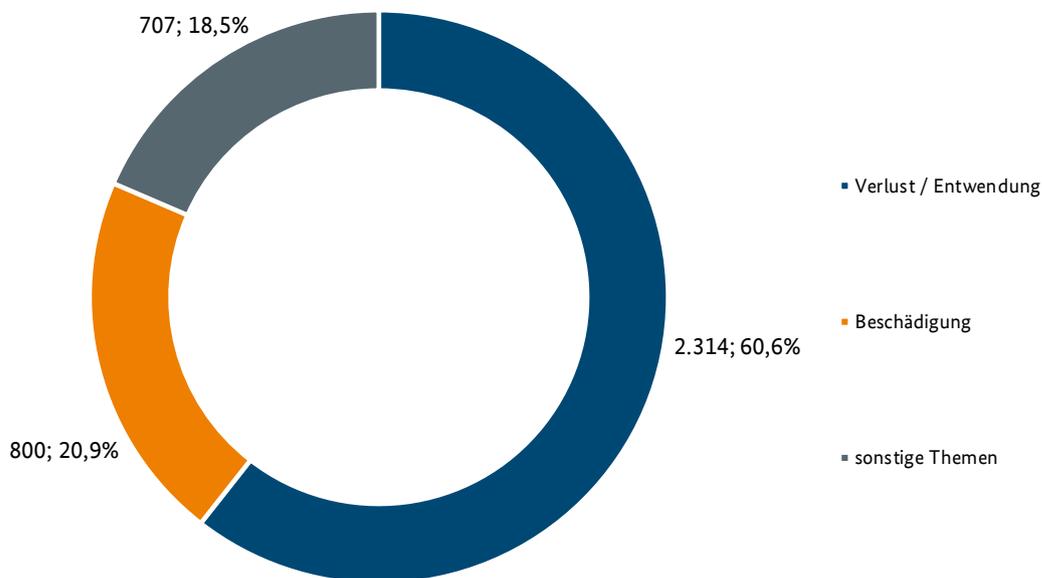


Abbildung 2: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2024

Den 3.821 im Jahr 2024 eingegangenen Schlichtungsanträgen lagen in den meisten Fällen Streitigkeiten bei der Paketbeförderung zugrunde (2.947 Fälle bzw. etwa drei Viertel aller Fälle). Danach folgten mit weitem Abstand Anträge im Zusammenhang mit dem Versand oder Empfang von Briefsendungen (273 Fälle bzw. 7,2 Prozent), Päckchen (270 Fälle bzw. 7,1 Prozent), Einschreiben (203 Fälle bzw. 5,3 Prozent) und sonstige Sendungsarten (128 Fälle bzw. 3,3 Prozent).

Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2024

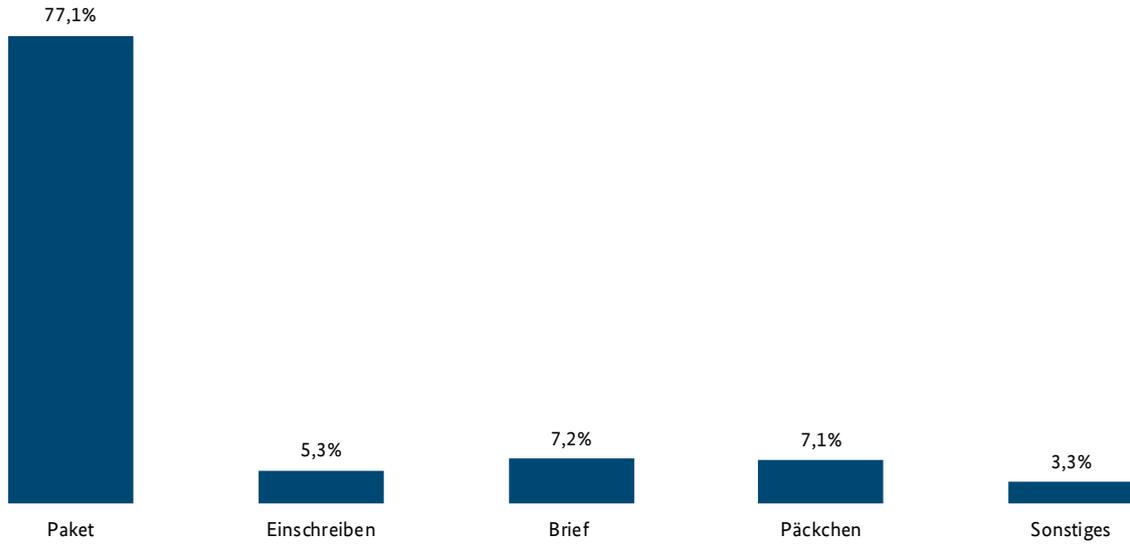


Abbildung 3: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2024

3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2024

Im Jahr 2024 wurden von der Schlichtungsstelle Post 3.162 Anträge abschließend bearbeitet.

Ergebnisse der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge 2024

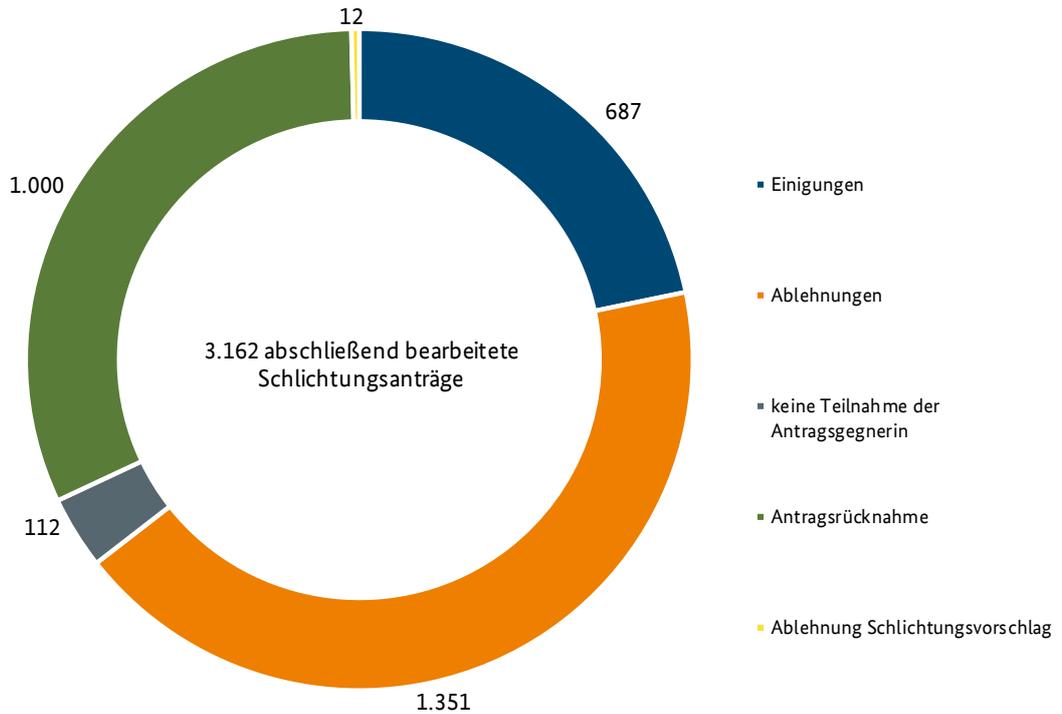


Abbildung 4: Ergebnisse der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge 2024

### 3.3.1 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien

Im Berichtsjahr 2024 wurde in 687 Fällen eine Einigung der Streitparteien erreicht. Dies entspricht einem Anteil von rund 38 Prozent an allen 1.811 zulässigen Anträgen<sup>1</sup>, die 2024 abschließend bearbeitet wurden.

In 22 Fällen unterbreitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag. Dieser wurde in zehn Fällen von den streitenden Parteien angenommen.

### 3.3.2 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG im Jahr 2024 abgelehnten Anträge

Von den 3.162 im Jahr 2024 abschließend bearbeiteten Anträgen wurden insgesamt 1.351 Schlichtungsanträge abgelehnt.

Der größte Teil der Ablehnungen, in Summe 1.021, beruhte im Jahr 2024 darauf, dass die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fiel (§ 14 Abs. 1 Nr. 1 VSBG, rund 76 Prozent aller Ablehnungen). Weitere 138 Ablehnungen bezogen sich auf Anträge, die ohne Aussicht auf Erfolg waren (§ 14 Abs. 1 Nr. 4 VSBG, rund zehn Prozent) und 117 Anträge wurden abgelehnt, weil der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber der Gegenpartei geltend gemacht wurde (§ 14 Abs. 1 Nr. 2 VSBG, 8,7 Prozent). In einem Fall war die Streitigkeit bereits beigelegt (§ 14 Abs. 1 Nr. 4b VSBG). In Summe kann somit festgestellt werden, dass im Jahr 2024 mehr als 94 Prozent aller Ablehnungen auf zwingende Ablehnungsgründe gemäß § 14 Abs. 1 VSBG zurückzuführen waren. Ablehnungen aufgrund von fakultativen Ablehnungsgründen gemäß § 14 Abs. 2 VSBG machten dagegen etwas mehr als fünf Prozent aus. In diesem Bereich fanden die meisten Ablehnungen im Jahr 2024, nämlich 63, aufgrund des Streitwerts statt (§ 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 3 VSBG, 4,7 Prozent aller Ablehnungen). Die Streitwertuntergrenze liegt bei 10 Euro und die Streitwertobergrenze bei 2.500 Euro (§ 7 Abs. 1 Nr. 7 PostSchliV). Weitere zehn Ablehnungen im fakultativen Bereich erfolgten, weil die Schlichtungsstelle Post den Sachverhalt oder eine rechtliche Frage nur mit einem unangemessenen Aufwand klären konnte (§ 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 4a VSBG, 0,7 Prozent) und in einem weiteren Fall, weil die Schlichtungsstelle bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt hat (§ 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 VSBG).

Drei der in § 14 Abs. 1 VSBG genannten Ablehnungsgründe kamen im Jahr 2024 nicht zur Anwendung. Dabei handelte es sich um Ablehnungen, weil Ansprüche oder Rechtsverhältnisse, die Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens sind, zu einer Musterfeststellungsklage oder einer Abhilfeklage im Verbandsklageregister angemeldet wurden und die Klage noch rechtshängig ist (§ 14 Abs. 1 Nr. 3 VSBG), um Ablehnungen, weil der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft (§ 14 Abs. 1 Nr. 4a VSBG) und um Ablehnungen wegen zurückgewiesener Anträge auf Prozesskostenhilfe (§ 14 Abs. 1 Nr. 4c VSBG). Von den in § 14 Abs. 2 VSBG genannten Ablehnungsgründen wurden ebenfalls drei nicht angewendet: ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht rechtshängig (§ 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 2 VSBG), die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen (§ 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 4 VSBG) und eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, ist nicht geklärt (§ 14 Abs. 2 S. 1 Nr. 4b VSBG).

---

<sup>1</sup> Zulässig sind Anträge, in denen ein Ablehnungsgrund für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nicht vorlag, siehe Punkt 3.3.2.

### **3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren 2024**

Von den 1.811 im Jahr 2024 abschließend bearbeiteten zulässigen Anträgen sind 1.124 ergebnislos beendet worden. Dies entspricht einem Anteil von rund 62 Prozent an allen im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten zulässigen Anträgen.

Dabei erfolgte in 1.000 Verfahren eine Rücknahme des Antrags (89 Prozent). In 112 Fällen (zehn Prozent) nahmen die betroffenen Postdienstleister nicht am Schlichtungsverfahren teil (z. B. wenn Gewerbetreibende den Antrag gestellt haben). Davon bestand in 109 Fällen keine Teilnahmepflicht. In den übrigen drei Verfahren erfolgte entweder keine Reaktion der Antragsgegnerin oder diese erklärte grundsätzlich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren teilzunehmen.

Die Ablehnung des vorgelegten Schlichtungsvorschlags durch mindestens eine Partei erfolgte in insgesamt zwölf Fällen (ein Prozent).

### **3.3.4 Durchschnittliche Dauer der Verfahren 2024**

Im Jahr 2024 betrug die Verfahrensdauer zwischen dem Antragseingang und dem endgültigen Abschluss des Verfahrens im Durchschnitt rund 96 Tage.

Die durchschnittliche Verfahrensdauer zwischen dem Eingang der vollständigen Akte und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags betrug 74 Tage.

### **3.3.5 Fälle, in denen sich die Parteien 2024 an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben**

In diesem Punkt verfügt die Schlichtungsstelle Post über keine statistisch relevanten Erkenntnisse. Sobald sich beide Parteien – in der Regel über eine Erstattung – geeinigt haben, ist das Verfahren vor der Schlichtungsstelle Post beendet. Vereinzelt wenden sich Antragstellerinnen und Antragsteller nach einem Verfahren erneut an die Schlichtungsstelle Post, wenn sich die Gegenpartei nicht an die Vereinbarung hält oder die Erstattung nicht zeitnah erfolgt. In solchen Fällen tritt die Schlichtungsstelle Post erneut an den betroffenen Postdienstleister heran und versucht, eine Klärung herbeizuführen.

### **3.3.6 Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten 2024**

Von allen im Berichtsjahr eingegangenen Anträgen bezogen sich 3.245 (knapp 85 Prozent) auf innerdeutsche Sendungen. 576 Anträge hatten einen Auslandsbezug, davon bezogen sich 337 (knapp neun Prozent aller Anträge) auf Staaten innerhalb der Europäischen Union (EU) und 239 (etwa sechs Prozent) auf Staaten außerhalb der EU. Bei den Streitigkeiten mit Auslandsbezug hatte in der Regel entweder die absendende Partei oder die empfangende Partei ihre Adresse im Ausland.

### Grenzübergreifende Streitigkeiten 2024

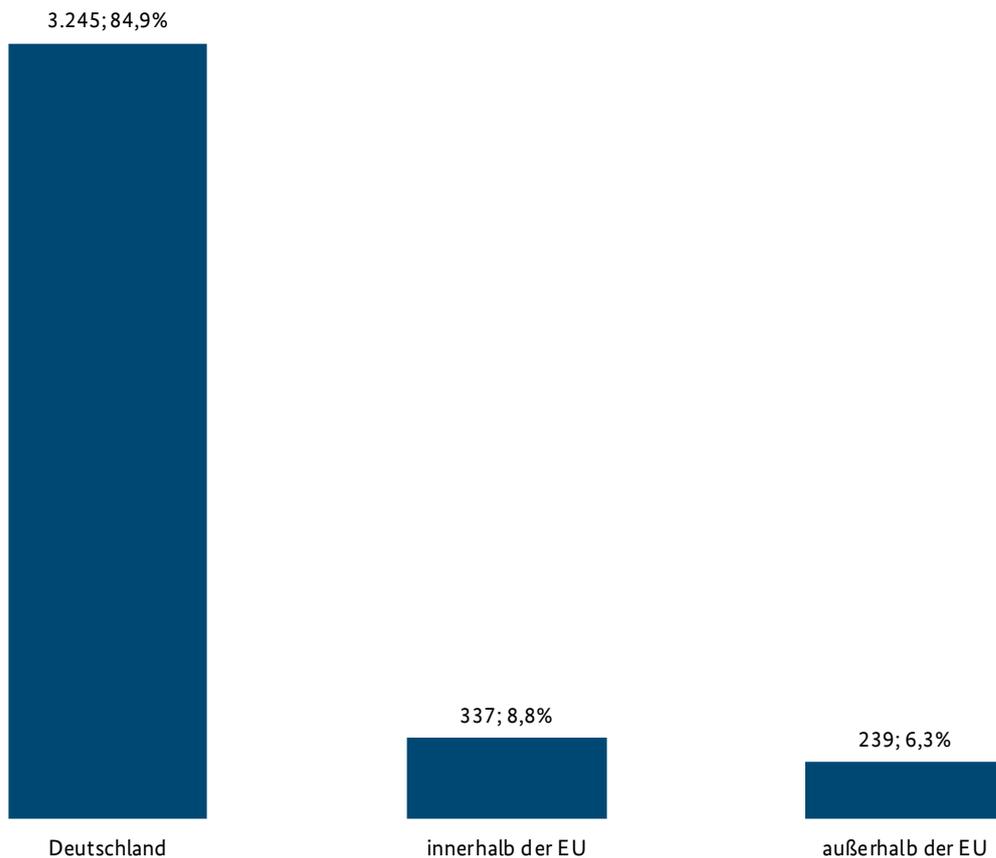


Abbildung 5: Grenzübergreifende Streitigkeiten 2024

## 4 Häufige Problemstellungen

Nach den gesetzlichen Vorgaben soll der Tätigkeitsbericht über auffällige Geschäftspraktiken berichten und Problemstellungen benennen, die systematisch bedingt sind oder im Berichtszeitraum signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren.

Im Berichtsjahr wurden die meisten Anträge wegen Verlusten und Beschädigungen von Postsendungen gestellt. Wie bereits in den Vorjahren standen hierbei neben der Frage nach einem Haftungsgrund ("ob") oftmals Unklarheiten zu der sich häufig anschließenden Frage nach dem Umfang der Haftung ("wie") im Mittelpunkt des Streitfalls. Entscheidend für eine mögliche Haftung des Postdienstleisters sind in diesen Fällen die vertraglichen Vereinbarungen und die regelmäßig in den Beförderungsvertrag einbezogenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Postdienstleisters. Auch die frachtrechtlichen Regelungen des Handelsgesetzbuches (HGB) finden in den meisten Streitigkeiten Anwendung. In Fällen, die einen

grenzübergreifenden Sachverhalt zum Gegenstand haben, gelten üblicherweise alternative Haftungsregelungen.

Auch im Jahr 2024 waren viele Fälle von Beweisschwierigkeiten geprägt. Aus den von den Parteien eingereichten Unterlagen ergab sich häufig, dass eine Einigung zwischen den Parteien wegen Beweisproblemen im Vorfeld zum Schlichtungsverfahren scheiterte. Da die Schlichtungsstelle Post eine Beweisaufnahme nicht durchführen kann, spielen diese Beweisprobleme auch in den Schlichtungsverfahren eine zentrale Rolle. Schwierigkeiten bereiten in diesen Fällen beispielsweise fehlende Nachweise zur Übergabe der Sendung an den Postdienstleister, geeignete Nachweise für den Wert des Sendungsinhalts oder hinreichend genaue Angaben des Postdienstleisters zum Eintritt eines Schadens. Diese Unsicherheiten werden im Rahmen der Vermittlungsarbeit der Schlichtungsstelle Post berücksichtigt.

#### **4.1 Häufige Problemkonstellationen bei in Verlust geratenen Sendungen**

Die meisten Schlichtungsanträge im Jahr 2024 betrafen Verluste von Postsendungen. Hierbei wurden insbesondere folgende wiederkehrende Fallkonstellationen beobachtet.

##### **4.1.1 Einlieferungen von Sendungen in Packstationen**

Die zunehmende Digitalisierung führt im Postbereich zu einem Zuwachs an Packstationen, die von vielen Postkundinnen und -kunden für die Übergabe oder den Empfang von Postsendungen genutzt werden. Im Jahr 2024 wurden der Schlichtungsstelle Post erneut verschiedene Fälle geschildert, in denen nach Angaben der antragstellenden Partei Probleme bei der Nutzung von Packstationen auftraten. In diesen Fällen stritten sich die Parteien oftmals darum, ob sich überhaupt eine Sendung in der Packstation befand und ob technische Schwierigkeiten vorlagen. In einigen Fällen stritten sich die Parteien auch darum, ob überhaupt eine Sendung in ein Fach der Packstation gelegt wurde, obwohl ein Einlieferungsbeleg ausgestellt wurde.

##### **4.1.2 Haftungsrisiken bei Ablagevereinbarungen**

Die Schlichtungsstelle Post erreichten im Jahr 2024 erneut Schlichtungsanträge, die sich zumeist auf den Verlust, manchmal aber auch auf die Beschädigung einer Postsendung im Zusammenhang mit einer Ablagevereinbarung bezogen. In diesen Fällen stritten sich die Parteien darum, ob überhaupt eine Ablage erfolgte und ob der Verlust oder die Beschädigung einer Sendung erst nach der Ablage eingetreten ist. Auch stand in einigen Verfahren die Frage im Raum, ob der Postdienstleister über die Ablage einer Sendung ausreichend informiert hat. In manchen Fällen war auch die Frage streitig, ob überhaupt eine Ablagevereinbarung geschlossen wurde.

Vielfach bieten Postdienstleister die Möglichkeit an, einen Ablageort für Postsendungen zu vereinbaren. Gleichzeitig weisen die Postdienstleister darauf hin, dass eine Sendung mit Ablieferung am vereinbarten Ablageort als zugestellt gilt und die Haftung ab diesem Zeitpunkt ausgeschlossen ist. Erklärt wird dieser Haftungsausschluss von den Postdienstleistern damit, dass bei Verlust oder Beschädigung nach der Ablage der Sendung an dem vereinbarten Ort nicht mehr nachvollzogen werden kann, wer für einen Schadenseintritt verantwortlich ist. Die Postdienstleister informieren oftmals darüber, dass ein möglichst sicherer und wetterfester Ort für die Ablagevereinbarung gewählt werden sollte.

##### **4.1.3 Problemfälle bei kontaktlosen Zustellungen**

Wie bereits in den Vorjahren gingen bei der Schlichtungsstelle Post im Jahr 2024 Schlichtungsanträge ein, in denen die antragstellende Partei angab, eine Sendung nicht erhalten zu haben, obwohl der betroffene

Postdienstleister eine erfolgreiche Zustellung im Wege der kontaktlosen Zustellung dokumentiert hatte. In diesen Fällen wird der Empfang der Sendung nicht von den Empfängerinnen und Empfängern selbst durch Unterschrift bestätigt, sondern die Zustellkraft dokumentiert durch eigene Unterschrift die Übergabe der Sendung. Die Parteien stritten in diesen Fällen oft darüber, ob die Zustellung tatsächlich erfolgte, eine Unterschrift überhaupt vorlag und von wem diese geleistet wurde.

#### **4.2 Haftungsfragen bei Beschädigungsfällen**

Zum wiederholten Mal stellten Beschädigungen von Postsendungen im Jahr 2024 nach Verlusten die häufigste Ursache für eine Antragstellung dar. Beschädigungsfälle sind davon gekennzeichnet, dass die Parteien darüber streiten, ob der eingetretene Schaden wegen einer unzureichenden Verpackung oder einer unsachgemäßen Beförderung eingetreten ist. Während der Postdienstleister grundsätzlich für den Schaden haftet, der durch Beschädigung in der Zeit von der Übernahme zur Beförderung bis zur Ablieferung entsteht, hat die Absenderin bzw. der Absender die Sendung so zu verpacken, dass diese vor Beschädigungen geschützt ist und auch dem Postdienstleister keine Schäden entstehen. Welche Verpackung als ausreichend erachtet werden kann, hängt im Einzelfall von dem jeweiligen Sendungsgegenstand und etwaigen besonderen Vereinbarungen für die Beförderung ab.

#### **4.3 Haftungsausschlüsse bei bestimmten Sendungsformen**

Erneut gingen im Berichtsjahr Schlichtungsanträge ein, in denen der betroffene Postdienstleister eine Erstattung aufgrund der gewählten Sendungsart bei Verlust oder Beschädigung ablehnte. Beispielsweise schließen Postdienstleister in ihren AGB eine Haftung für einfache Briefsendungen ohne Zusatzleistung oder Päckchen aus. Rechtsgrundlagen für Haftungsbeschränkungen oder -ausschlüsse sind im HGB geregelt. Im Rahmen der Vorgaben des HGB können Postdienstleister entweder durch eine Individualvereinbarung oder durch Regelungen in ihren AGB – u. a. abhängig von der Sendungsart – die Haftung beschränken oder sogar insgesamt ausschließen. Diese Haftungsbeschränkungen oder -ausschlüsse gelten jedoch nach dem HGB nicht für Schäden, die vorsätzlich oder leichtfertig und in dem Bewusstsein, dass ein Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde, herbeigeführt werden.

#### **4.4 Haftungsbeschränkungen bei Verbotsgütern und Überschreiten der Wertgrenze**

Außerdem schließen die Postdienstleister in ihren AGB häufig bestimmte Sendungsinhalte von einer Beförderung aus. Manche Sendungsinhalte werden auch ihrem Wert nach begrenzt. So begrenzen Postdienstleister in ihren AGB regelmäßig den zulässigen Wert des Inhalts pro Einzelsendung auf einen bestimmten Betrag, z. B. 500 Euro. Bei Verstößen gegen diese Regelungen wird die Haftung nach den AGB der Postdienstleister beschränkt oder ganz ausgeschlossen.

Unzulässige Sendungsinhalte werden in den AGB oftmals als sog. Verbotsgut benannt. Hiervon betroffen sind häufig Bargeld, Edelmetalle, Schmuck, Edelsteine, Uhren, Kunstgegenstände und Antiquitäten sowie Fahrgüter und Güter, die eine Sonderbehandlung erfordern. In Schlichtungsanträgen, die diese Fragestellungen zum Gegenstand hatten, gaben Postkundinnen und -kunden oft an, dass ihnen diese Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse nicht bekannt gewesen seien oder dass sie in einer Postfiliale zu den zulässigen Inhalten falsch informiert worden seien.

#### **4.5 Haftungsfragen bei grenzübergreifenden Sachverhalten**

Postsendungen werden vielfach über verschiedene Landesgrenzen hinweg befördert. Wie bereits in den Vorjahren gingen bei der Schlichtungsstelle Post im Jahr 2024 Schlichtungsanträge ein, in denen Sachverhalte zu grenzübergreifenden Sendungen geschildert wurden. In diesen Fällen stellen sich im Vergleich zu nationalen Sendungen, bei denen sowohl die Versand- als auch Empfangsadresse in Deutschland liegt, besondere Fragen zur Haftung.

Zum einen legen die deutschen Postdienstleister in ihren AGB für verschiedene Sendungsarten eigene Haftungsregelungen bei grenzübergreifenden Beförderungsverträgen fest. Dabei unterscheiden sich die Haftungsregelungen in den AGB der Postdienstleister bei gleichbleibender Sendungsart teilweise erheblich, je nachdem ob es sich um eine nationale oder internationale Sendung handelt. Zum anderen finden die frachtrechtlichen Regelungen des HGB in diesen Fällen, wenn überhaupt, oftmals lediglich ergänzende Anwendung.

Welche Regelungen im Einzelfall Anwendung finden, richtet sich auch danach, welcher Postdienstleister die Sendung befördert und in welchen Ländern Versand und Empfang jeweils stattfindet. In den Fällen, in denen der Beförderungsvertrag im Ausland geschlossen wurde, sind der Schlichtungsstelle Post weder die vertraglichen Vereinbarungen und die ggf. in den Vertrag einbezogenen AGB der ausländischen Postdienstleister noch die einschlägigen ausländischen frachtrechtlichen Regelungen bekannt.

## **5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. Beilegung von Streitigkeiten**

Die Schlichtungsstelle Post beobachtet in den Schlichtungsverfahren häufig wiederkehrende Problemkonstellationen. Die nachfolgenden Empfehlungen sollen eine Hilfestellung für die Vermeidung und Beilegung von Streitigkeiten geben.

### **5.1 Ernsthafte Bemühungen um eine Einigung vor der Schlichtung**

Eine Voraussetzung für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist, dass Postkundinnen und -kunden vor der Antragstellung einen Einigungsversuch mit dem Postdienstleister unternehmen. Die Schlichtungsstelle Post empfiehlt den Postdienstleistern, diese Einigungsbemühungen ihrer Kundinnen und Kunden ernst zu nehmen und Streitigkeiten bereits frühzeitig beizulegen. Postkundinnen und -kunden schildern oftmals, dass sie sich vom Postdienstleister mit ihrem Problem nicht hinreichend ernst genommen und von diesem allein gelassen fühlen. Ein guter Kundenservice trägt dabei maßgeblich zur zügigen Klärung von Streitigkeiten bei.

Postkundinnen und -kunden wird empfohlen, dem betroffenen Postdienstleister ausreichend Zeit für die Klärung ihres Anliegens zu geben und hierfür – jedenfalls zunächst – das vom Postdienstleister vorgeschlagene Verfahren zu wählen. Bei Verlusten von Postsendungen bitten die Postdienstleister beispielsweise darum, einen Nachforschungsauftrag zu der Sendung einzureichen.

## **5.2 Vorgaben des Postdienstleisters zum zulässigen Sendungsinhalt**

Immer wieder kommt es zu Streitigkeiten über die Zulässigkeit bestimmter Sendungsinhalte. Häufig machen Postdienstleister eine Haftung bzw. die Höhe der Haftung von der Zulässigkeit des Sendungsinhalts abhängig. In einigen Fällen schließen Postdienstleister in Ihren AGB bestimmte Güter von der Beförderung auch aus (sog. Verbotsgüter) oder begrenzen den Wert der Haftung (z. B. auf 500 Euro pro Paketsendung). Wenn der Sendungsinhalt nach diesen Vorgaben dann ausgeschlossen ist oder eine bestimmte Wertgrenze übersteigt, lehnt der Postdienstleister die Haftung entweder insgesamt ab oder erkennt lediglich eine beschränkte Haftung an. Postkundinnen und -kunden schildern in diesen Fällen oftmals, dass ihnen die Haftungsausschlüsse oder -begrenzungen nicht bekannt waren oder sie nicht richtig hierüber informiert wurden.

Aus diesen Gründen empfehlen wir den Postdienstleistern, ihre Kundinnen und Kunden über die zulässigen Sendungsinhalte und mögliche Haftungsausschlüsse und -Begrenzungen ausreichend und transparent zu informieren.

Postkundinnen und -kunden empfiehlt die Schlichtungsstelle Post, sich vor der Übergabe der Sendung an den Postdienstleister über dessen Vorgaben zum Sendungsinhalt und zu möglichen Haftungsausschlüssen und Haftungsbegrenzungen zu informieren. Informationen hierzu können den AGB der Postdienstleister entnommen werden. Vor dem Versand empfiehlt es sich, neben den AGB auch die Internetseite und weiteres Informationsmaterial des Postdienstleisters hierzu durchzusehen.

## **5.3 Wahl der richtigen Sendungsform**

Der Schlichtungsstelle Post werden außerdem immer wieder Fälle geschildert, in denen die Postdienstleister eine Haftung unter Hinweis auf die Sendungsform nicht anerkennen.

Zur Vermeidung von entsprechenden Streitigkeiten, empfiehlt die Schlichtungsstelle Post den Postdienstleistern, ihre Kundinnen und Kunden über die passende Sendungsform für verschiedene Sendungsinhalte ausreichend und transparent zu informieren.

Den Postkundinnen und -kunden empfehlen wir zunächst zu berücksichtigen, dass sich die AGB der Postdienstleister je nach Sendungsform erheblich unterscheiden. Außerdem empfehlen wir den Postkundinnen und -kunden, vor dem Versand Informationen über die passende Sendungsform einzuholen. Die passende Sendungsform sollte dabei im Einzelfall von Inhalt und Wert der Sendung abhängig gemacht werden. Die Haftungsregelungen im Fall von Beschädigung, Verlust und Entwendung sollten dabei unbedingt beachtet werden. Außerdem sollten auch angebotene Zusatzleistungen (z. B. Höherversicherungen) in Betracht gezogen werden.

## **5.4 Wahl der richtigen Verpackung und Dokumentation des Versandvorgangs**

In den Beschädigungsfällen führen Streitigkeiten über die im Einzelfall vorgenommene Art und Weise der Verpackung des Sendungsinhalts vielfach zu Beweisschwierigkeiten.

Die Schlichtungsstelle Post empfiehlt den Postdienstleistern, ausreichende Informationen zu der Wahl der richtigen Verpackung je nach Sendungsart und -inhalt für ihre Kundinnen und Kunden bereitzustellen.

Für Postkundinnen und -kunden empfiehlt es sich, eine sendungsabhängige angemessene Verpackung sowie eine ausreichende Dokumentation (z. B. Fotos) der Verpackung vorzunehmen. Außerdem sollte geprüft werden, ob der Postdienstleister bestimmte Verpackungsvorgaben macht. Häufig informieren die Postdienstleister über Verpackungsvorgaben zu verschiedenen Sendungsinhalten auf ihren Internetseiten.

### **5.5 Wertnachweise und Belege über die Einlieferung der Sendung aufbewahren**

In vielen Schlichtungsverfahren streiten die Parteien auch über die Übergabe der Sendung an den Postdienstleister oder dessen Wert.

Den Postdienstleistern empfehlen wir in diesem Zusammenhang, ihren Kundinnen und Kunden belastbare Unterlagen für die Übergabe oder Einlieferungen von Postsendungen auszustellen.

Postkundinnen und -kunden empfehlen wir, Unterlagen, die einen nachvollziehbaren Anhaltspunkt für den Wert des Sendungsinhalts und dessen Übergabe geben können, aufzubewahren. Im Streitfall sind diese Unterlagen oft hilfreich, um einen Schaden genau beziffern und beim Postdienstleister eine Erstattung bewirken zu können.

## **6 Hinweise auf strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten**

Im Jahr 2024 konnte die Schlichtungsstelle Post strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten nicht beobachten.

## **7 Angaben zur Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten**

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur ist an die Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung der Europäischen Kommission angeschlossen. Im Berichtszeitraum wurden der Schlichtungsstelle Post über diese Online-Plattform keine Anträge auf Schlichtung zugeleitet.

Eine weitere Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten hat im Jahr 2024 nicht stattgefunden.

## 8 Ausblick

Aufgrund der Entwicklung der Eingangszahlen in den letzten Jahren erwartet die Schlichtungsstelle Post auch für das Jahr 2025 erneut hohe Antragszahlen. Die Rekordzahlen des Jahres 2024 zeigen, dass Postkundinnen und -kunden im Streitfall mit ihren Postdienstleistern eine neutrale Anlaufstelle benötigen.

Mit Blick auf die Vielzahl online bestellter Waren und der hohen Sendungsmengen auf dem nationalen und internationalen Postmarkt besteht weiterhin das Risiko, dass einzelne Sendungen in Verlust geraten oder beschädigt werden.

Ob eine Vermittlung der Schlichtungsstelle Post in Streitfällen erforderlich sein wird, hängt entscheidend davon ab, ob die Postdienstleister in Konfliktsituationen bereit sind, eine Lösung mit ihren Kundinnen und Kunden ohne Hilfe von außen herbeizuführen.

Im Streitfall finden Betroffene auch künftig auf der Internetseite der Schlichtungsstelle Post hilfreiche Informationen über das Schlichtungsverfahren. Außerdem besteht dort die Möglichkeit, unmittelbar über das Online-Formular einen Antrag auf Schlichtung einzureichen. Darüber hinaus werden auf der Internetseite Antworten auf häufig gestellte Fragen zum Schlichtungsverfahren, die Tätigkeitsberichte der Schlichtungsstelle Post und die Verfahrensverordnung bereitgestellt.

Die Schlichtungsstelle Post wird auch im Jahr 2025 als unparteiische Vermittlungsinstanz Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und ihren Postdienstleistern außergerichtlich und kostengünstig schlichten.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schlichtungsanträge und sonstige Eingaben 2014 bis 2024.....	7
Abbildung 2: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2024 .....	8
Abbildung 3: Schlichtungsanträge nach Sendungsart 2024.....	9
Abbildung 4: Ergebnisse der abschließend bearbeiteten Schlichtungsanträge 2024 .....	9
Abbildung 5: Grenzübergreifende Streitigkeiten 2024.....	12

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
bzw.	beziehungsweise
EU	Europäische Union
FAQ	Frequently Asked Questions / häufig gestellte Fragen
ggf.	gegebenenfalls
HGB	Handelsgesetzbuch
Nr.	Nummer
PDLV	Postdienstleistungsverordnung
PostG	Postgesetz
PostSchliV	Post-Schlichtungsverordnung
S.	Satz
sog.	sogenannt
u. a.	unter anderem
VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
VSBInfoV	Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung
z. B.	zum Beispiel

## Impressum

### Herausgeber

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

### Bezugsquelle | Ansprechpartner

Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

[schlichtungsstelle-post@bnetza.de](mailto:schlichtungsstelle-post@bnetza.de)

[www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

### Stand

Januar 2025

### Text

Referat 523 - Schlichtungsstelle Post und Telekommunikation



**bundesnetzagentur.de**

 [x.com/BNetzA](https://x.com/BNetzA)

 [social.bund.de/@bnetza](https://social.bund.de/@bnetza)

 [youtube.com/BNetzA](https://youtube.com/BNetzA)