

Post- und Paketversorgung der Zukunft sichern

Positionspapier für eine verlässliche bezahlbare und flächendeckende
Versorgung

6. Juli 2026

Inhalt

I. Verbraucherrelevanz.....	3
II. Zusammenfassung.....	4
III. Ausgangslage und Bedeutung der postalischen Grundversorgung	5
1. Aktuelle Situation.....	5
2. Bindeglied zwischen digitaler und analoger Welt.....	5
3. Bedeutung der Post für die Krisenresilienz	6
4. Postale Grundversorgung schützt vor digitaler Ausgrenzung.....	6
IV. Universaldienst weiterentwickeln	7
1. Zugang zu analogen Finanzdienstleistungen ermöglichen	7
2. Ausweitung des Universaldienstes um die Versorgung von Schulmaterialien.....	7
3. Ausweitung des Universaldienstes auf Zustellung von medizinischen Gütern prüfen	7
4. Postfilialen zu Multidienstleistungszentren entwickeln	8
V. Bessere Zustellqualität, Transparenz und Kundenservice	9
1. Briefkasten-Einwurf und Paketübergabe an der Haustür bleiben unverzichtbar	9
2. Pakethinterlegung präzisieren.....	10
3. Postalische Grundleistungen ohne App-Pflicht – Automatisierung nur ergänzend	11
4. Verbraucherfreundlichen Kundenservice stärken	12
4.1 Digital ergänzen, persönlich absichern.....	12
4.2 Sendungsnachverfolgung für alle Sendungsarten	13
4.3 Barrierefreie Gestaltung von Paketstationen.....	13
VI. Digitaler Postatlas: Gesetzliche Vorgaben umsetzen	14
VII. Bessere Beschwerde- und Entschädigungsregeln.....	15
1. Verbindliche Fristen im Kundenservice festlegen	15
2. Verbindliches Beschwerde-Tracking einführen	16
3. Gesetzeslücke im Frachtrecht schließen.....	16
Impressum	18

I. Verbraucherrelevanz

Der Post- und Paketmarkt befindet sich in einem tiefgreifenden Wandel, der den Alltag der Verbraucher:innen unmittelbar betrifft. Treiber dieser Entwicklung sind insbesondere das stark steigende Paketvolumen infolge des wachsenden Online-Handels sowie ein gleichzeitig rückläufiges Briefvolumen, das vor allem auf die fortschreitende Digitalisierung der Kommunikation zurückzuführen ist. Diese Veränderungen bringen den Post- und Paketmarkt organisatorisch und logistisch an seine Grenzen. Das zeigt sich auch in den Beschwerdezahlen.

Die Zahl der Beschwerden bei der Bundesnetzagentur erreicht neue Rekordwerte.¹ Auch die Verbraucherzentralen verzeichnen einen anhaltenden Anstieg. Von Januar 2020 bis Dezember 2024 wurden in den Verbraucherzentralen insgesamt mehr als 9.800 Beschwerden über Postdienstleistungen erfasst. Dabei stieg die Anzahl an Beschwerden in diesem Bereich über den Zeitverlauf deutlich an und hat sich von 2020 zu 2024 mehr als verdoppelt: Während es im Jahr 2020 noch über 1.100 Beschwerden zu Postdienstleistungen waren, waren es im Jahr 2024 bereits mehr als 2.400 Beschwerden. Im Jahr 2025 wurden in den Verbraucherzentralen bundesweit mehr als 4.600 Beschwerden über Postdienstleistungen erfasst. Die Beschwerden bezogen sich dabei vor allem auf ausbleibende Lieferungen/Leistungen (28 Prozent), Probleme mit der Kundenbetreuung (9 Prozent) und Verspätungen (5 Prozent).² Verbraucher:innen berichten vor allem davon, dass Briefe und Pakete nicht oder verspätet ankommen. Zusätzliche Probleme entstehen durch schwer verständliche Regelungen zu Zustelloptionen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Das betrifft unter anderem die Ablage von Sendungen oder die Zustellung bei Nachbar:innen. Im Alltag bedeutet das für Verbraucher:innen, dass Pakete an unerwarteten Orten abgelegt werden, bei unbekannten Personen landen oder als „zugestellt“ gelten, ohne dass klar ist, wo sie sich befinden.

Gleichzeitig erschwert ein oftmals schwer erreichbarer oder ausschließlich digital organisierter Kundenservice die Klärung von Problemen. In konfliktträchtigen oder rechtlich komplexen Fällen fehlt es an persönlichen Ansprechpartner:innen und verbindlichen Reaktionszeiten.

¹ Zustelldienst- Anstieg um ein Viertel – Zahl der Postbeschwerden auf Höchstwert, in: Welt 8.04.2026, online <https://www.welt.de/wirtschaft/article69d5f6f49e9e187ca9edb0cb/dhl-und-deutsche-post-zahl-der-beschwerden-auf-hoechstwert.html>

² Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar.

II. Zusammenfassung

Die postalische Grundversorgung muss zukunftsfest gemacht und verbraucherorientiert weiterentwickelt werden. Dafür schlägt der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) folgende Maßnahmen vor:

- Der Universaldienst soll an veränderte Nutzungsbedarfe angepasst und ausdrücklich um Aufgaben der analogen finanziellen Grundversorgung und Versorgung mit Schulmaterialien erweitert sowie geprüft werden, ob auch die Zustellung medizinischer Güter in der Universaldienstversorgung verankert werden kann.
- Postfilialen, insbesondere im ländlichen Raum, sollen zu Multi-Dienstleistungszentren ausgebaut werden.
- Post- und Paketdienstleistung müssen ohne digitale Hürden genutzt werden können.
- Bewährte Zustellstandards, wie Einwurf in den Briefkasten bei Briefen und Haustürzustellung bei Paketen müssen weiterhin gelten.
- Der im Gesetz verankerte Begriff „nächstgelegener Hinterlegungsort“ muss gesetzlich präziser bestimmt werden.
- Sendungsnachverfolgung müssen für alle Sendungsarten verpflichtend eingeführt werden.
- Paketstationen müssen barrierefrei nachgerüstet werden.
- Der Digitale Postatlas muss verbraucherorientiert ausgestaltet und öffentlich bereitgestellt werden.
- Beschwerde-Tracking muss verbindlich eingeführt werden.
- Anfragen müssen zeitnah bestätigt und innerhalb fester Fristen qualifiziert beantwortet werden.
- § 421 des Handelsgesetzbuches muss zugunsten von Verbraucher:innen zum zwingenden Recht werden, damit sie Ansprüche bei Verlust, Beschädigung oder Verspätung unmittelbar gegenüber dem Paketdienstleister geltend machen können.

III. Ausgangslage und Bedeutung der postalischen Grundversorgung

1. Aktuelle Situation

Die gesetzlich garantierte postalische Grundversorgung, der Universaldienst, stellt sicher, dass grundlegende Post- und Paketdienstleistungen überall und zu bezahlbaren Preisen für alle Verbraucher:innen verfügbar sind. Sie ermöglicht allen Menschen den Zugang zu physischer Kommunikation und zum Versand von Sendungen, unabhängig von ihrem Wohnort. In Deutschland übernimmt die Deutsche Post AG als Universaldienstleister diese Aufgabe und erbringt die Grundversorgung in verlässlicher Qualität.

Zum Aufgabenbereich des Universaldienstleisters zählen vor allem die Beförderung von Briefsendungen bis 2.000 Gramm, adressierte Pakete bis 20 Kilogramm sowie Zeitungen, Zeitschriften und Warensendungen. Diese Leistungen müssen bundesweit unter einheitlichen Bedingungen verfügbar sein und bestimmte Qualitätsstandards erfüllen, darunter Vorgaben zu Laufzeiten, Zustellmodalitäten sowie zur Erreichbarkeit von Postfilialen und Briefkästen.

Infolge der Digitalisierung geht der Briefverkehr stetig zurück, der Online-Handel wächst dagegen stark. Laut dem aktuellen Briefmarktbericht der Bundesnetzagentur sank die Zahl der Briefsendungen seit 2020 von 12,4 auf rund 10,3 Milliarden Briefe im Jahr 2024.³ Etwa 95 Prozent dieser Sendungen geben Geschäftskunden auf, zum Beispiel Unternehmen oder Behörden. Auf private Absender:innen entfällt nur noch ein geringer Anteil.

Die Deutsche Post passt ihre Abläufe an diesen Wandel an. Sie setzt weniger klassische Briefträger:innen und Postbot:innen ein und schließt Postfilialen. Mit der jüngsten Reform des Postgesetzes hat der Gesetzgeber zudem die Zustellvorgaben gelockert. Während zuvor mindestens 80 Prozent der Briefe am nächsten Werktag und 95 Prozent am übernächsten zugestellt werden mussten, gilt seit Anfang Januar 2025, dass 95 Prozent der Briefe erst am dritten Werktag zugestellt sein müssen und 99 Prozent am vierten Werktag. Die Deutsche Post hat damit mehr Flexibilität in ihren Abläufen erhalten.

Im Paketmarkt bauen die DHL Paket GmbH und weitere Anbieter wie Amazon, Hermes oder GLS ihr Angebot an Paketshops und Paketstationen aus.

Für Verbraucher:innen bringt diese Entwicklung auch Nachteile. Sie warten im Durchschnitt länger auf Briefsendungen und legen immer öfter weitere Wege zurück, um ihre Sendungen in Paketstationen abzuholen.

2. Bindeglied zwischen digitaler und analoger Welt

Die postalische Grundversorgung ermöglicht Teilhabe in einer digitalen Gesellschaft und stellt sicher, dass Verbraucher:innen zuverlässig erreichbar bleiben, unabhängig davon, wie stark sie digitale Angebote nutzen.

³ Bundesnetzagentur: [Bericht zum Briefmarkt: Marktdaten und Wettbewerbsverhältnisse](#), 2025, S.11

Das zeigt sich besonders bei Zustellung rechtlich relevanter Post: Behördliche Schreiben, Verträge, Rechnungen oder Wahlunterlagen setzen Fristen, begründen Ansprüche und ermöglichen demokratische Mitwirkung. Eine pünktliche, sichere und flächendeckende Zustellung ist daher nicht nur eine Servicefrage, sondern bildet eine notwendige Grundlage für Teilhabe.

Analoge Kommunikationswege bleiben unverzichtbar. Behörden, Gerichte, das Gesundheitswesen und Banken nutzen sie und bleiben auf physische, rechtsichere Zustellung angewiesen. Selbst hochdigitalisierte Staaten wie Estland sichern analoge Post- und Paketversorgung über den Universaldienst ab.⁴

Ein leistungsfähiges Zustellnetz trägt auch den Online-Handel. Digitale Marktplätze funktionieren nur, wenn Waren zuverlässig physisch zugestellt werden. Die Digitalisierung ersetzt die Post nicht, sondern erhöht den Bedarf an einer stabilen postalischen Infrastruktur.

3. Bedeutung der Post für die Krisenresilienz

Eine flächendeckende Post- und Paketinfrastruktur hält zentrale Versorgungs- und Kommunikationswege funktionsfähig, etwa bei Naturereignissen, Stromausfällen oder Cyberangriffen. Analoge Kommunikations- und Logistikwege können dann schnell lebenswichtige Informationen oder Güter transportieren, und zwar auch dort, wo digitale Netze ausfallen oder Menschen keinen Zugang zu digitalen Kanälen haben. Die Sicherung dieser Infrastruktur trägt damit zur Handlungsfähigkeit von Staat, Wirtschaft und Zivilgesellschaft in Krisenlagen bei.

4. Postale Grundversorgung schützt vor digitaler Ausgrenzung

Nicht alle Verbraucher:innen können oder wollen digitale Kommunikationswege nutzen. Ältere Menschen, Personen ohne digitale Endgeräte sowie Menschen mit geringen digitalen Kompetenzen sind und bleiben weiterhin auf analoge und barrierefreie Kommunikations- und Versandmöglichkeiten angewiesen. Für sie ist der Zugang zu Briefen, behördlichen Mitteilungen oder anderen postalischen Dienstleistungen eine wichtige Voraussetzung für gesellschaftliche, wirtschaftliche und rechtliche Teilhabe. Die Postversorgung verhindert neue soziale Barrieren und sorgt für die Verlässlichkeit im Alltag der Verbraucher:innen.

⁴ Wikipedia: [Eesti Post](#), 26.6. 2026, online

IV. Universaldienst weiterentwickeln

1. Zugang zu analogen Finanzdienstleistungen ermöglichen

Vor allem die Digitalisierung führt dazu, dass Banken ihre physische Präsenz mit Filialen und Geldautomaten reduzieren, um ihre Kosten zu senken. Das bedeutet eine wesentliche Verschlechterung des Zugangs zu Finanzdienstleistungen für Verbraucher:innen, die eine geringe Bereitschaft oder Fähigkeit zur Nutzung von digitalen Finanzdienstleistungen haben.

Die Postfilialen bieten die Möglichkeit, analoge Dienstleistungen an einer Stelle zu bündeln. Durch das Postnetz könnten Bargeldauszahlungen angeboten und ergänzend Geldautomaten in Kooperation mit Banken in Postfilialen oder deren unmittelbarer Nähe aufgestellt werden und so den Zugang zu Bargeld sicherstellen.

Auch die Umsetzung der digitalen Euro-Verordnung kann auf das Filialnetz der Deutschen Post zurückgreifen. Damit der digitale Euro allen Menschen offensteht, sind physische Zugangspunkte und persönliche Unterstützung vor Ort notwendig. Postfilialen bieten hierfür eine geeignete Infrastruktur: Verbraucher:innen könnten dort beim Zugang zum digitalen Euro unterstützt werden, etwa bei der Einrichtung, der Nutzung oder bei Rückfragen.

Der Universaldienst sollte ausdrücklich im Bereich der finanziellen Grundversorgung weiterentwickelt werden. In Postfilialen sollen Bargeldauszahlungen (Münzen und Scheine) möglich sein. Ergänzend sind Bankautomaten in oder nahe an den Filialen sowie in der Nähe von Paketstationen vorzusehen, um einen flächendeckenden Zugang zu Bargeld sicherstellen. Perspektivisch soll das bundesweite Filialnetz der Deutschen Post gezielt als Zugangsinfrastruktur für den digitalen Euro dienen.

2. Ausweitung des Universaldienstes um die Versorgung von Schulmaterialien

Vor allem in ländlichen Regionen haben Verbraucher:innen Schwierigkeiten Schulmaterialien kurzfristig zu beschaffen. Schreibwarengeschäfte liegen oft weit entfernt, der öffentliche Nahverkehr ist eingeschränkt und alternative Transportmöglichkeiten fehlen. Das kann dazu führen, dass Schüler:innen benachteiligt sind, wenn benötigte Materialien nicht rechtzeitig zur Verfügung stehen, etwa bei kurzfristigen Arbeitsaufträgen der Schulen.

Eine zuverlässige und flächendeckende logistische Versorgung mit einem Grundbestand an Schulmaterialien gehört zur öffentlichen Daseinsvorsorge. Sie unterstützt gleichwertige Lebensverhältnisse und sichert Bildungschancen unabhängig vom Wohnort.

Um eine verlässliche Bereitstellung von Schulmaterialien zu gewährleisten, sollte der gesetzliche Auftrag des Universaldienstes entsprechend erweitert werden.

3. Ausweitung des Universaldienstes auf Zustellung von medizinischen Gütern prüfen

Die Zustellung medizinischer Güter ist ein wichtiger Bestandteil der gesundheitlichen Versorgung, gehört bislang jedoch nicht zum Kernbereich des postalischen Universaldienstes. Angesichts des demografischen Wandels, und des damit verbundenen steigenden Bedarfs an Arznei-, Heil- und Hilfsmittel gewinnt dieses Thema für Verbraucher:innen zunehmend an Bedeutung. Gleichzeitig verschlechtert sich die Versorgungslage, besonders in ländlichen Regionen. Das wohnortnahe Apothekennetz dünnt vielerorts aus, die Zahl der Apotheken sinkt seit Jahren.⁵ Für Verbraucher:innen bedeutet das: längere Wege, eine geringere Erreichbarkeit und im Bedarfsfall Verzögerungen bei der Versorgung mit notwendigen Medikamenten oder Hilfsmitteln.

Grundsätzlich eignet sich das Postnetz für die Zustellung medizinischer Güter, wenn spezialisierte Logistik eingesetzt wird.⁶ Die Anforderungen der Medizinlogistik gehen aktuell jedoch über die Standards des Universaldienstes hinaus. Dazu zählen feste Zeitfenster, eine durchgängige Dokumentation und geschultes Personal. Viele medizinische Güter erfordern zudem temperaturgeführte, hygienische und zeitkritische Transporte. In seiner aktuellen Ausgestaltung erfüllt das klassische Postnetz diese Anforderungen nicht überall.

Es sollte geprüft werden, ob eine sichere, zuverlässige, bezahlbare und barrierefreie Zustellung medizinischer Güter verbindlich als Bestandteil der modernen Universaldienstversorgung verankert werden kann.

4. Postfilialen zu Multidienstleistungszentren entwickeln

Besonders im ländlichen Raum ist der Rückzug klassischer Postfilialen bereits heute spürbar. Das ermöglicht aber auch eine Chance für einen strategischen Perspektivwechsel. Statt Filialen schrittweise durch Automaten zu ersetzen, können bestehende oder neue Standorte zu Multidienstleistungszentren weiterentwickelt werden. Dort können Verbraucher:innen ihre Sendungen hinbringen und abholen, den täglichen Einkauf erledigen, Bargeld abholen, einfache digitale Bank- oder Verwaltungsleistungen in Anspruch nehmen, sich beraten lassen und dabei zugleich die Postfiliale als einen Treffpunkt im Ort nutzen.

Gerade im ländlichen Raum übernehmen solche Orte eine Schlüsselrolle für gesellschaftliche Teilhabe und sozialen Zusammenhalt. Sie schaffen niederschwellige Gelegenheiten für Begegnung und Austausch, wirken sozialer Isolation entgegen und erleichtern den Zugang zu wichtigen Dienstleistungen des Alltags. Zugleich können sie als „Frühwarnort“ für soziale Bedarfe dienen. Veränderungen im Alltag – etwa nachlassende Mobilität, steigender Unterstützungsbedarf im Haushalt oder erste Anzeichen einer beginnenden Pflegebedürftigkeit – werden hier eher wahrgenommen. Mitarbeitende, Beratungsstellen oder auch andere Kund:innen können darauf aufmerksam werden und den Zugang zu passenden Hilfs- und Pflegeangeboten frühzeitig anstoßen. Dadurch lassen sich Versorgungslücken schneller schließen und ein längeres selbstbestimmtes Leben im gewohnten Umfeld unterstützen. In diesem Sinne können Postfilialen nicht nur als Versorgungsorte, sondern auch als potenzielle soziale Knotenpunkte (Social Hubs) dienen.

⁵ Thünen Institut: Thünen à la carte: So nah ist die nächste Apotheke. 2026. S. 2, online <https://www.thuenen.de/media/publikationen/thuenen-a-la-carte/ThuenenAlacarte15.pdf> , Zugriff am 27.03.2026.

⁶ DHL Medical Express.

Postfilialen sollten insbesondere im ländlichen Raum zu Multi-Dienstleistungszentren ausgebaut werden, um allen Menschen Zugang zu wichtigen Grundversorgungsangeboten zu gewährleisten.

V. Bessere Zustellqualität, Transparenz und Kundenservice

1. Briefkasten-Einwurf und Paketübergabe an der Haustür bleiben unverzichtbar

Für Briefe definiert §12 Postgesetzes (PostG) den Zustellort eindeutig. Zusteller:innen werfen Briefe in den Briefkasten als primären Zustellort ein oder übergeben sie persönlich. Ist das nicht möglich, dürfen sie die Sendung an eine Ersatzperson übergeben. Gelingt auch das nicht, stellt das Postunternehmen den Brief zu einem späteren Zeitpunkt erneut zu oder legt ihn zur Abholung am „nächstgelegenen Hinterlegungsort“ bereit.

Für Pakete gelten weitergehende Vorgaben. Nach § 13 Abs. 1 und 2 Postgesetz können Empfänger:innen zwischen persönlicher Übergabe an der Haustür, der Ablage in einer geeigneten Vorrichtung an der Haustür oder der Hinterlegung in einer Paketstation wählen. Darüber hinaus können sie mit dem Postunternehmen vereinbaren, dass Pakete an einem bestimmten Ort oder an eine bestimmte Person zugestellt werden. Scheitert die Zustellung oder Bereitstellung zur Abholung und erfolgt kein weiterer Zustellversuch, hat der Paketanbieter den Empfänger über den erfolglosen Zustellversuch zu unterrichten und zur Abholung des Pakets am „nächstgelegenen Hinterlegungsort“ aufzufordern.

Trotz der klaren gesetzlichen Vorgaben treten in der Praxis zunehmend Probleme bei der Zustellung von Briefen und Paketen auf. Im Jahr 2025 wurden in den Verbraucherzentralen bundesweit mehr als 4.600 Beschwerden über Postdienstleistungen erfasst. Die meisten Beschwerden bezogen sich dabei auf ausbleibende Lieferungen/Leistungen (28 Prozent).⁷

Vergleichbar hohe Beschwerdezahlen zu fehlerhaften Zustellungsarten zeigten sich auch im Projekt der Verbraucherzentralen „Paketärger“.⁸ Das Projekt lief von Oktober 2017 bis September 2019. Verbraucher:innen meldeten dort unter anderem, dass ihre sensiblen Daten und wichtigen Schriftstücke ungeschützt auf dem Briefkasten oder im Hausflur lagen und somit öffentlich

⁷ Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die im Rahmen der institutionellen Verbraucherarbeit an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar.

⁸ Verbraucherzentrale Bundesverband: [Post-Ärger](#)

zugänglich waren oder dass beispielsweise Einschreiben in Filialen oder anderen Abgabestellen (Kiosk oder Shop) abgegeben wurden und anschließend dort nicht mehr auffindbar waren.

Die Folgen und Auswirkungen bei nicht ordnungsgemäß zugestellten Briefen sind oft schwerwiegend und weitreichend. Abhandengekommene Bankkarten und PIN, verlorengegangene Approbationsurkunden oder Immatrikulationsschreiben oder verschwundene Visa oder Personalausweise wirken sich massiv im Alltag aus.

Auch bei Paketdienstleistungen betrifft ein Großteil der Beschwerden den Prozess der Zustellung durch den Paketdienstleister. Verbraucher:innen beschwerten sich über angekündigte, aber nicht erfolgte Lieferungen. In einiger Fällen meldeten Verbraucher:innen, dass fremde Pakete am vereinbarten Ort abgelegt wurden. Verbraucher:innen berichteten ebenfalls sehr häufig davon, dass Pakete einfach auf offener Straße vor der Haustür abgelegt wurden.

Eine vom vzbv beauftragte repräsentative forsa-Befragung von Anfang 2026 zeigt klar: Eine deutliche Mehrheit der Verbraucher:innen (80 Prozent) wünscht sich, Pakete direkt an der Haus- oder Wohnungstür zu erhalten. Erst danach folgt als alternative Option ein individuell gewählter Ablageort (57 Prozent der Befragten).

Die Zustellung von Paketen an die Haustür ist für Verbraucher:innen besonders wichtig. Pakete und Warensendungen haben meist ein höheres Gewicht und größeres Volumen als Briefsendung und lassen sich häufig nicht ohne Weiteres transportieren. Für viele Verbraucher:innen, darunter ältere Menschen, Menschen mit Behinderung oder Bewohner:innen ländlicher Regionen, stellt bereits der Weg zu einer Abholstation eine Hürde dar. Eine verlässliche Zustellung bis an die Haustür ermöglicht ihnen gleichberechtigten Zugang zu Waren. Das gilt umso mehr, da Online-Bestellungen häufig auch wichtige Produkte des täglichen Bedarfs umfassen.

Der vzbv fordert, dass die bestehenden Zustellstandards erhalten bleiben. Dazu zählen der Einwurf von Briefsendungen in den Briefkasten sowie die Haustürzustellung als primärer Zustellort für Pakete.

2. Pakethinterlegung präzisieren

Das Postgesetz verpflichtet Anbieter, nicht zustellbare Sendungen an einem „nächstgelegenen Hinterlegungsort“ bereitzuhalten. Konkrete Maßstäbe zur räumlichen Nähe oder zur Zumutbarkeit enthält das Gesetz jedoch nicht. Mangels gefestigter Rechtsprechung bleibt der Begriff „nächstgelegener Hinterlegungsort“ ein unbestimmter Rechtsbegriff, dessen Auslegung weitgehend einzelfallabhängig ist. Dies eröffnet den Anbietern erhebliche Spielräume bei der praktischen Umsetzung und führt dazu, dass die tatsächliche Wohnortnähe und Erreichbarkeit für Verbraucher:innen häufig unklar bleibt. Die konkrete Ausgestaltung, insbesondere die Wahl des Hinterlegungsortes, erfolgt über die AGB und Zustellkonzepte der Anbieter.

In der Praxis führt diese Unbestimmtheit zu Problemen. Verbraucher:innen holen Pakete teils weit entfernt von ihrer Wohnadresse ab oder finden Sendungen ohne nachvollziehbaren Grund in wechselnden Filialen, Paketshops oder Paketautomaten. Besonders bei Packstationen ist der Zugriff häufig nur mit einem digitalen Endgerät möglich. Verbraucher:innen ohne Smartphone, mit eingeschränkten digitalen Kompetenzen oder mit technischen Problemen, etwa leerem Akku oder fehlender Mobilfunkverbindung können ihre Sendung dann nicht oder nur mit erheblichem Aufwand abholen.

Werden Abholorte mehrfach gewechselt oder Benachrichtigungen unklar oder verspätet übermittelt, besteht zudem das Risiko, dass Abholfristen verstreichen oder Sendungen mehrfach umgelagert werden. Dadurch steigt die Gefahr, dass Sendungen falsch zugeordnet, nicht mehr auffindbar, zurückgesendet oder verloren gehen, ohne dass für Verbraucher:innen nachvollziehbar ist, wo im Prozess dies geschieht.

Der Begriff des „nächstgelegenen Hinterlegungsorts“ lässt sich in Anlehnung an die Rechtsprechung des Oberverwaltungsgerichts Berlin-Brandenburg zum Kita-Platz-Anspruch konkretisieren. Das OVG hat in mehreren Beschlüssen klargestellt, dass unbestimmte Rechtsbegriffe wie „angemessene Nähe“ nicht rein formell, sondern anhand der tatsächlichen Zumutbarkeit im Alltag auszulegen sind.⁹ Maßgeblich ist daher nicht allein die geografische Entfernung, sondern der realistische Zeit- und Organisationsaufwand; Fahrzeiten¹⁰ von deutlich über 30 Minuten können unzumutbar sein, ebenso eine Gesamtbelastung aus mehreren Wegen.

Diese Grundsätze lassen sich auf das Postrecht übertragen. Auch hier ist entscheidend, ob Verbraucher:innen Sendungen ohne unverhältnismäßigen Aufwand erreichen können. Maßgeblich ist die tatsächliche Erreichbarkeit, nicht nur die „rechnerische“, geografische Entfernung. Eine „nahe“ Abholstation verfehlt den Zweck des Universaldienstes, wenn sie nur mit hohem Zeitaufwand, schlechter Anbindung oder organisatorischen Hürden erreichbar ist.

Beide Regelungsbereiche – Post- und Kita-Recht – zielen auf eine verlässliche Grundversorgung und gleichberechtigte Teilhabe. Daraus folgt, dass „nächstgelegenen“ an der Lebensrealität auszurichten ist und klare, nachvollziehbare Kriterien erfordert. Fehlen diese, erfolgt die Bewertung einzelfallbezogen und wird weitgehend dem Ermessen der jeweiligen Zusteller:innen überlassen.

Der vzbv fordert, eine klare gesetzliche Konkretisierung des Begriffs „nächstgelegener Hinterlegungsort“. Der Gesetzgeber sollte dazu einen Orientierungswert festlegen, angelehnt an die Rechtsprechung im Kita-Recht.

3. Postalische Grundleistungen ohne App-Pflicht – Automatisierung nur ergänzend

Digitale Anwendungen können Verbraucher:innen in vielen Fällen unterstützen, etwa durch Benachrichtigungen, Zustellankündigungen oder alternative Lieferoptionen. Zunehmend gestalten Anbieter Zustellung und Abholung jedoch so, dass digitale Werkzeuge faktisch erforderlich sind. Die Deutsche Post ersetzt klassische Filialen verstärkt durch Post- und Paketstationen, die häufig nur mit App oder digitaler Registrierung nutzbar sind. Auch andere Anbieter setzen auf App-basierte Zustellentscheidungen oder digitale Identifikationsverfahren, die ohne Smartphone kaum möglich sind.

Die Umstellung auf App-gesteuerte Packstationen führt dazu, dass Verbraucher:innen faktisch zur Installation der Anwendung gezwungen werden. Wer kein Smartphone besitzt oder die App nicht verwenden möchte, kann Sendungen an solchen Automaten unter Umständen nicht selbst

⁹ OVG Berlin-Brandenburg: Beschluss vom 12. Dezember 2018 (Az. OVG 6 S 73.18) konkretisiert die Erreichbarkeit („wohnnah“) des Kita-Platzes. Es gibt kein Anspruch auf Wunsch-Kita, aber ein Anspruch auf zumutbar erreichbaren Platz. Maßgeblich ist eine Gesamtbetrachtung der Belastung, z. B. bei mehreren Kindern oder langen Fahrzeiten.

¹⁰ Maßgeblich ist die tatsächliche Fahrzeit, nicht Luftlinie. Dabei werden berücksichtigt: Fußweg, Umsteigen, Wartezeiten und Verkehrsbedingungen.

abholen. Besonders kritisch ist, dass Empfänger:innen nicht immer Einfluss darauf haben, ob eine Lieferung an eine solche Station erfolgt oder im Zustellprozess dorthin umgeleitet wird.

Das birgt Risiken für ältere Verbraucher:innen, Menschen mit Behinderungen sowie Verbraucher:innen mit geringen digitalen Kompetenzen. Sie sind darauf angewiesen, dass grundlegende Postdienstleistungen ohne digitale Zugangshürden nutzbar bleiben. Werden Zustell- oder Serviceleistungen an Apps oder digitale Registrierungsprozesse gekoppelt, schließt das einzelne Gruppen strukturell aus, trotz gesetzlich garantierter Grundversorgung im Postbereich. Gleichzeitig verlagern Anbieter Kosten für die Beschaffung der Endgeräte, den technischen Aufwand und letztlich Verantwortung auf die Verbraucher:innen.

Postautomaten sind Maschinen und damit anfällig für technische Defekte, Fehlfunktionen oder Vandalismus. Bereits einfache Vorfälle – etwa beschädigte Displays – können zum Beispiel eine Videoberatung unmöglich machen und den Zugang zur Dienstleistung vollständig unterbrechen.

Genau hier verschärft sich das Problem durch die neue regulatorische Entwicklung. Seit dem vergangenen Jahr werden automatisierte Postautomaten als Filialen anerkannt. Konkret geht es um sogenannte Poststationen, an denen viele postalische Leistungen verfügbar sind, etwa der Kauf von Briefmarken, der Briefeinwurf, das Frankieren sowie die Aufgabe und Abholung von Paketen. Diese formale Gleichstellung von Automaten mit personell besetzten Filialen führt jedoch dazu, dass quantitative Vorgaben erfüllt werden, ohne die qualitative Versorgung tatsächlich zu sichern. Der Ersatz persönlicher Anlaufstellen durch Technik wird damit nicht nur erleichtert, sondern strukturell verfestigt, trotz der bekannten Schwäche automatisierter Systeme.

Der vzbv fordert, dass Post- und Paketdienstleistungen ohne digitale Hürden nutzbar sind. Digitale Anwendungen dürfen keinesfalls zur Voraussetzung für die Inanspruchnahme grundlegender Zustell- und Abholservices werden. Digitale Angebote sollen ergänzend sein und nicht die Wahlfreiheit der Verbraucher:innen einschränken.

4. Verbraucherfreundlichen Kundenservice stärken

4.1 Digital ergänzen, persönlich absichern

Ein funktionierender Kundenservice ist Voraussetzung für Vertrauen in die Postversorgung und für die wirksame Durchsetzung von Verbraucherrechten. Verbraucher:innen müssen bei Problemen mit Zustellung, Hinterlegung oder Verlust von Sendungen schnell verbindlich und nachvollziehbar unterstützt werden.

Dabei ist die persönliche Betreuung und Ansprechbarkeit besonders wichtig, da viele Anliegen komplex, individuell oder zeitkritisch sind und sich nicht standardisiert lösen lassen. Nur im direkten Kontakt können Sachverhalte geklärt, Verantwortung übernommen und verbindliche Auskünfte erteilt werden.

Digitale Angebote wie Chatbots oder Online-Formulare können den Kundenservice für typische Anliegen und einfache Fragestellungen sinnvoll ergänzen. Ein großer Vorteil solcher Angebote besteht darin, dass Verbraucher:innen nicht an feste Servicezeiten gebunden sind, die häufig mit der eigenen Arbeitszeit kollidieren. Wenn sich Verbraucher:innen auf ihre konkreten Verträge oder individuelle Vertragsleistungen wie bestimmte Bestellungen online beziehen können, kann das die Klärung darauf bezogener Anliegen erleichtern. Auch können Anbieter Anfragen strukturiert intern an zuständige Stellen weiterleiten und Verbraucher:innen ersparen, sich aufwendig selbst durchzufragen.

Anbieter dürfen aber nicht übersehen, dass digital vorgegebene Problemlösungen nicht immer passen oder auch nicht immer funktionieren. In einer Untersuchung des vzbv haben zum Beispiel einzelne Verbraucher:innen berichtet, dass sie zunächst froh waren, zum Rücksenden von Waren eine Option auf der Webseite des Anbieters gefunden zu haben. Diese funktionierte dann aber nicht und die Zusendung von Retourenscheinen blieb aus. Irritierend sind für Verbraucher:innen Situationen, wenn Anbieter ihnen beispielsweise die Nutzung einer App empfehlen, die dann aber nicht funktioniert. Ärgerlich für Verbraucher:innen ist auch, wenn sie mit ihrem Anliegen hin und her verwiesen werden.¹¹

Digitale Kundenserviceangebote müssen durch einen gut erreichbaren, qualifizierten persönlichen Kundenservice ergänzt werden.

4.2 Sendungsnachverfolgung für alle Sendungsarten

Eine funktionierende Sendungsnachverfolgung schafft Transparenz und Planungssicherheit. Verbraucher:innen müssen nachvollziehen können, wo sich ihre Sendung befindet, ob die Zustellversuche erfolgt sind und wo die Sendung im Fall einer Hinterlegung abgeholt werden kann.

Derzeit ist die Sendungsnachverfolgung je nach Sendungsart sehr unterschiedlich ausgestaltet. Während sie bei Paketen meist verfügbar ist, fehlt sie bei vielen Brief-, Waren- oder Pressesendungen ganz oder ist lückenhaft.

Der vzbv fordert eine verlässliche Sendungsnachverfolgung als Mindeststandard für alle Sendungsarten. Verbraucher:innen müssen verständliche Informationen zum Sendungsstatus, zu Zustellversuchen und zu Hinterlegungsorten erhalten. Eine transparente Sendungsnachverfolgung ist kein Zusatzservice, sondern Voraussetzung für eine moderne und verbraucherorientierte postalische Grundversorgung.

4.3 Barrierefreie Gestaltung von Paketstationen

Paketstationen müssen für alle Verbraucher:innen zuverlässig und selbständig nutzbar sein, unabhängig von körperlichen oder sensorischen Einschränkungen. Die meisten bestehenden Anlagen sind bislang nicht barrierefrei. Das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz verpflichtet erst seit 2025 zur barrierefreien Gestaltung neuer Systeme und sieht keine umfassende Nachrüstung vor. Kleine Displays, fehlende taktile Orientierungshilfen und nicht vorhandene Beschriftung in Brailleschrift erschweren oder verhindern die Nutzung für Menschen mit Behinderung.

Der vzbv fordert eine verpflichtende barrierefreie Nachrüstung aller bestehenden Paketstationen. Dazu gehören große, gut ablesbare und kontrastreiche Displays, taktile Orientierungshilfen sowie akustische Unterstützung. Wo das nicht möglich ist, müssen Anbieter Anlagen bis spätestens Ende 2027 ersetzen.

¹¹ Verbraucherzentrale Bundesverband: Enttäuschte Verbrauchererwartungen. Eine Analyse ausgewählter Verbraucherbeschwerden aus einem Aufruf der Verbraucherzentralen und des vzbv zu Problemen mit dem Online-Kundenservice von Unternehmen, 2023, S. 6.

VI. Digitaler Postatlas: Gesetzliche Vorgaben umsetzen

Mit § 11 PostG hat der Gesetzgeber im Juli 2025 die rechtliche Grundlage für einen Digitalen Postatlas geschaffen. Dieser soll sämtliche Zugänge zur Postversorgung abbilden, an denen in Deutschland Briefe oder Pakete abgegeben und abgeholt werden könnten. Dazu zählen insbesondere klassische Postfilialen und Partneragenturen, Postbriefkästen sowie automatisierte Angebote, wie Postautomaten und Packstationen. Darüber hinaus soll der Digitale Postatlas Informationen zum jeweiligen Produktangebot, zu Betriebs- und Leerungszeiten, zur Barrierefreiheit sowie zu den durch die Anbieter versorgten Zustellgebiete enthalten. Mit Aufbau und Betrieb des Atlases ist die Bundesnetzagentur (BNetzA) betraut, die diesen unentgeltlich im Internet bereitzustellen hat.

Mit dieser Regelung hat der Gesetzgeber ein wichtiges Transparenzinstrument geschaffen, das es Verbraucher:innen ermöglicht, schnell und zuverlässig zu überprüfen, welche postalischen Leistungen vor Ort verfügbar und wie gut diese erreichbar sind. Ein transparenter Überblick über die Versorgungslage kann dazu beitragen, Versorgungslücken sichtbar zu machen und regionale Ungleichheiten frühzeitig zu erkennen. Zugleich kann der Digitale Postatlas die Nachvollziehbarkeit von Veränderungen in der Postversorgung erhöhen, etwa bei Filialschließungen oder der zunehmenden Verlagerung hin zu automatisierten Angeboten. Bislang ist diese Regelung von der BNetzA jedoch nicht umgesetzt. Dadurch fehlt ein zentrales Werkzeug, um Transparenz für Verbraucher:innen herzustellen. Dies ist insbesondere vor dem Hintergrund relevant, dass die gesetzliche Versorgungspflicht klare Vorgaben macht: In allen Gemeinden sowie in zusammenhängend bebauten Wohngebieten mit mehr als 2.000 Einwohner:innen muss der Universaldienst, sprich die Deutsche Post, mindestens eine Filiale betreiben; ab 4.000 Einwohnern muss diese zudem in höchstens zwei Kilometern erreichbar sein. Die Versorgung kann aber in Einzelfall auch durch eine automatisierte Station erfolgen, wenn die BNetzA dies im Benehmen mit der Kommune genehmigt. Die BNetzA erfasst zudem sogenannte unbesetzte Pflichtstandorte, veröffentlicht bislang dazu aber lediglich eine Liste, die eine Momentaufnahme dokumentiert und sich schnell überholt. Ein digitaler Postatlas könnte hier Abhilfe schaffen: Verbraucher:innen könnten jederzeit niedrigschwellig prüfen, ob ihr Wohnort betroffen ist, während die BNetzA ihre Aufsicht zielgerichteter wahrnehmen und die Weiterentwicklung des Universaldienstes stärker evidenzbasiert gestalten könnte, etwa indem Versorgungsdefizite frühzeitig räumlich sichtbar werden.

Der Digitale Postatlas ist zeitnah von der BNetzA verbraucherorientiert und öffentlich kostenlos bereitzustellen. Das wäre auch ein belastbares Instrument zur vorgesehenen Evaluation des Universaldienstes, indem Versorgungsdefizite transparent und fortlaufend nachvollziehbar gemacht werden.

Die zunehmende Vielfalt automatisierter Postangebote geht mit erheblichen Unterschieden im Leistungsumfang und in den Nutzungsbedingungen einher. Verbraucher:innen fehlt eine Übersicht, welche konkreten Dienstleistungen an einer automatisierten Station tatsächlich verfügbar sind (zum Beispiel Brief- und Paketabgabe, Abholung, Briefmarkenkauf, Beratung) oder ob und unter welchen Voraussetzungen automatisierte Angebote nutzbar sind, ob sie ein eigenes digitales Endgerät, eine App oder ein Nutzerkonto benötigen oder wie barrierefrei die Anlagen sind.

Ein gelungenes Beispiel für einen solchen Ansatz bietet der estnische Universaldienstanbieter Eesti Post / Omniva mit seinem digitalen Postatlas.¹² Nutzer:innen erhalten dort eine übersichtliche Darstellung aller Paketstationen und Filialen, einschließlich der angebotenen Services und Öffnungszeiten. Durch einfaches Zoomen lässt sich die Versorgungslage intuitiv erfassen, was eine besonders hohe Nutzerfreundlichkeit gewährleistet.

Der Digitale Postatlas muss so gestaltet werden, dass er mindestens folgende Informationen zu automatisierten Zugangsstellen enthält:

- Art des Automaten (zum Beispiel Poststation, Packstation, sonstiges Postautomat)
- Dienstleistungsart (zum Beispiel Brief - / Paketaufgabe, Paketabholung, Zusatzleistungen, wie Beratung)
- Nutzungsbedingungen, insbesondere Erfordernis eines eigenen Endgeräts, einer App, eines Kundenkontos, einer Registrierung
- Angaben zur Barrierefreiheit (zum Beispiel stufenloser Zugang, Bedienbarkeit für Menschen mit Seh-/Mobilitätseinschränkungen)
- Betriebszeiten und Verfügbarkeit (zum Beispiel 24/7 Betrieb oder zeitliche Einschränkungen)
- Einordnung im Verhältnis zur persönlichen Bedingung (zum Beispiel vollwertiger Filialersatz oder ergänzendes Angebot)

Nur durch die Erfüllung dieser Mindestanforderungen kann der Digitale Postatlas die tatsächlichen Zugangsbedingungen zur Postversorgung transparent abbilden.

VII. Bessere Beschwerde- und Entschädigungsregeln

1. Verbindliche Fristen im Kundenservice festlegen

§ 33 PostG verpflichtet Post- und Paketdienstleister zwar zu transparenten und barrierearmen Beschwerdeverfahren, konkrete verbindliche Reaktions- oder Bearbeitungsvorgaben für Anfragen und Beschwerden sieht das Gesetz jedoch nicht vor. Insbesondere fehlen Vorgaben zur zeitnahen Eingangsbestätigung, Fristen für erste inhaltliche Rückmeldungen oder zur maximalen Dauer der Bearbeitung eines Beschwerdeverfahrens.

Damit legen die Anbieter Reaktions- und Bearbeitungszeiten bislang allein fest. Die Bundesnetzagentur hat von ihrer Befugnis nach § 33 Abs. 3 PostG, verbindliche Mindeststandards vorzugeben bisher keinen Gebrauch gemacht.

¹² Omniva

Die Praxis zeigt, wie gravierend die Folgen fehlender Fristen sind. Geht ein Brief mit fristgebundenen Unterlagen verloren, bleiben Verbraucher:innen häufig tagelang ohne jede inhaltliche Rückmeldung, mit dem realen Risiko einer Fristversäumnis.

Der vzbv fordert, dass die Bundesnetzagentur ihre Befugnis nutzt und nach § 33 Abs. 3 PostG verbindliche Mindeststandards für Reaktions- und Bearbeitungszeiten festlegt.

Konkret sollen Anbieter verpflichtet werden,

- den Eingang eines Anliegens innerhalb von 24 Stunden kanalübergreifend zu bestätigen,
- innerhalb von höchstens fünf Werktagen eine erste inhaltliche Rückmeldung zu geben.

Für zeitkritische oder rechtlich relevante Anliegen sind kürzere Reaktionsfristen verbindlich festzulegen.

2. Verbindliches Beschwerde-Tracking einführen

Verbraucher:innen erhalten häufig keine transparente Information zum Bearbeitungsstand ihrer Beschwerde. Die Durchsetzung von Rechten wird erschwert, Mehrfachanfragen nehmen zu und Beschwerden gehen in internen Abläufen der Anbieter verloren. Besonders bei komplexen oder rechtlich relevanten Fällen ist eine nachvollziehbare Dokumentation des Beschwerdeverlaufs unerlässlich.

Strukturierte Beschwerde-Tracking-Verfahren mit eindeutiger Zuordnung und Nachverfolgbarkeit sind in anderen regulierten Bereichen längst etabliert. Im Telekommunikationssektor verpflichtet das Telekommunikationsgesetz Anbieter zu transparenten Beschwerdeverfahren und zur Offenlegung von Bearbeitungsdauern. In der Praxis erfolgt dies über Vorgangs- oder Referenznummern. In der Energiewirtschaft sind Anbieter gesetzlich verpflichtet Verbraucherbeschwerden eindeutig zu erfassen, fristgebunden zu bearbeiten und für Schlichtungsverfahren nachvollziehbar zu dokumentieren. Vergleichende Anforderungen bestehen zudem im Datenschutzbereich, wo Beschwerden dokumentiert und eindeutig zuordnenbar sein müssen.

Im Post- und Paketbereich fehlt eine vergleichbare Regelung bislang.

Der vzbv fordert die Bundesnetzagentur auf, auf Grundlage von § 33 Abs.3 Postgesetz ein verbindliches Beschwerde-Tracking einzuführen. Post und Paketdienstleister müssen verpflichtet werden,

- jede Beschwerde eindeutig zu erfassen und mit einer verbindlichen Tracking-Nummer zu versehen,
- Verbraucher:innen unmittelbar eine Bestätigung mit dieser Tracking-Nummer bereitzustellen,
- den Bearbeitungsstand transparent und nachvollziehbar zugänglich zu machen,
- den vollständigen Beschwerdeverlauf dauerhaft zu dokumentieren, damit Verbraucher:innen ihr Anliegen bei Bedarf belegen können.

3. Gesetzeslücke im Frachtrecht schließen

Nach § 421 des Handelsgesetzbuches (HGB) kann der Empfänger von Gütern Ansprüche aus dem Frachtvertrag grundsätzlich im eigenen Namen geltend machen, etwa bei Beschädigung, Verlust oder verspäteter Ablieferung. Diese Regelung ist jedoch dispositiv und kann vertraglich eingeschränkt oder ausgeschlossen werden. In der Praxis führt dies insbesondere dann zu Problemen, wenn Verbraucher:innen Empfänger einer Sendung sind, den Frachtvertrag jedoch

nicht selbst abgeschlossen haben. In solchen Fällen sind Verbraucher:innen nicht berechtigt oder in der Lage, ihre Ansprüche unmittelbar gegenüber dem Frachtführer durchzusetzen.

Die Regelung in § 421 HGB sollte für Verbraucher:innen zwingend gelten. Gerade im Versandhandel ist es üblich, dass Verbraucher:innen ausschließlich als Empfänger auftreten. Verbraucher:innen erhalten Pakete, die beschädigt ankommen, verspätet eintreffen oder verloren gehen. Sie tragen die unmittelbaren Folgen im Alltag. Trotzdem können sie Ansprüche gegen den Postdienstleister nicht selbst geltend machen, weil kein direkter Vertrag besteht. In der Praxis müssen Verbraucher:innen ihre Rechte zunächst beim Online-Händler einfordern. Der Händler prüft den Fall und fordert anschließend Ersatz vom Transportdienstleister. Dieses mehrstufige Vorgehen kostet Zeit, ist kompliziert und für Verbraucher:innen schwer nachvollziehbar. Ein direkter Anspruch gegen den Postdienstleister vereinfacht den Ablauf. Verbraucher:innen erhalten schneller Klarheit und kommen zügiger zu einer Lösung.

Zudem stehen Verbraucher:innen dem Schaden am nächsten. Sie nehmen die Lieferung entgegen und erkennen Schäden sofort. Sie können den Zustand der Ware bei Übergabe dokumentieren und belegen. Auch das spricht dafür, dass sie ihre Ansprüche selbst geltend machen sollten. Gleichzeitig trägt der Transportdienstleister die Verantwortung für den Versand. Er organisiert und steuert den Transport. Deshalb ist es sachgerecht, ihn direkt in Anspruch zu nehmen.

Auch in anderen Rechtsgebieten sieht das Gesetz direkte Ansprüche für Personen vor, die nicht selbst Vertragspartner sind, aber einen Schaden erleiden. Ein zentrales Beispiel ist der Direktanspruch im Versicherungsrecht nach § 115 Versicherungsvertragsgesetz.¹³ Danach können Geschädigte ihre Ansprüche unmittelbar gegenüber dem Haftpflichtversicherer geltend machen. Sie müssen sich nicht zuerst an den Schädiger wenden. Diese Regelung erleichtert die Durchsetzung von Ansprüchen und führt schneller zu einer Klärung. Die Begründung lässt sich auf den Versand übertragen: Das Recht stärkt die Position derjenigen, die den Schaden tragen. Es schafft einen direkten Zugang zu dem Dienstleister, der wirtschaftlich für den Schaden einsteht und die Abläufe steuert. Eine vergleichbare Ausgestaltung im Frachtrecht würde Verbraucher:innen ermöglichen, Ansprüche direkt gegenüber dem Postdienstleister geltend zu machen. Dies vereinfacht die Verfahren, verkürzt die Dauer und verbessert den Zugang zum Recht.

Von diesem Hintergrund fordert der vzbv, § 421 HGB in Fällen, in denen Verbraucher:innen Empfänger der Sendung sind, so auszugestalten, dass Verbraucher:innen ihre Ansprüche gegen den Paketdienst geltend machen können und vertragliche Abweichungen zulasten von Verbraucher:innen ausgeschlossen sind.

¹³ § 115 Direktanspruch, Gesetz über den Versicherungsvertrag, (Versicherungsvertragsgesetz - VVG)

Impressum

Herausgegeben von:

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

T +49 30 25800-0

info@vzbv.de

vzbv.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Geschäftsbereich Verbraucherpolitik

Stand:

Juli 2026

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).