

99118029261000

Schlichtungsverfahren bei Postdienstleistungen Entgegennahme

Heruntergeladen am 04.06.2025

<https://fimpportal.de/xzufi-services/102879340/B100019>

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99118029261000
Leistungsbezeichnung I	Schlichtungsverfahren bei Postdienstleistungen Entgegennahme
Leistungsbezeichnung II	Schlichtungsantrag bei Streit mit Postdienstleister stellen
Typisierung	1 - Bund: Regelung und Vollzug
Quellredaktion	Bund
Freigabestatus Katalog	fachlich freigegeben (gold)
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	Postdienstleister, Post, Paketzustellung, Bundesnetzagentur, Briefzustellung, Postzustellung, Briefbeförderung, Streitmittlerin, Schlichtungsverfahren, BNetzA, Paketdienst, Paketdienstleister, Streitmittler
Leistungstyp	Leistungsobjekt mit Verrichtung

Modul	Sachverhalt
Leistungsgruppierung	
Verrichtungskennung	Entgegennahme (261)
SDG-Informationsbereich	Verbraucherrechte und Garantien im Zusammenhang mit dem Kauf von Waren und Dienstleistungen, einschließlich Verfahren für die Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten und die Verbraucherentschädigung
Lagen Portalverbund	Außergerichtliche Verfahren und Streitschlichtung (1150100), Verbraucherschutz (1150300)
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	09.12.2024
Fachlich freigegeben durch	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWK)
Handlungsgrundlage	https://www.gesetze-im-internet.de/postschliv/
Teaser	Wenn Sie sich bei Streitigkeiten mit einem Postdienstleister nicht einigen können, kann die Bundesnetzagentur unter bestimmten Voraussetzungen schlichten.
Volltext	<p>Ziel des Schlichtungsverfahrens der Bundesnetzagentur ist es, im Interesse beider Parteien möglichst schnell eine gütliche Einigung zu erreichen. So können lange und möglicherweise teure Gerichtsverfahren vermieden werden.</p> <p>Eine Schlichtung ist möglich, wenn Ihre Rechte als Kundin oder Kunde eines Postdienstleisters verletzt worden sind. Das kann beispielsweise sein, weil ein Brief oder ein Paket</p> <ul style="list-style-type: none"> • verloren gegangen ist, • entwendet oder • beschädigt wurde. <p>Wenn der Antrag von Verbraucherinnen und Verbrauchern gestellt wird, ist die Teilnahme für den</p>

Modul	Sachverhalt
	<p>Postdienstleister Pflicht. In den übrigen Fällen fragt die Bundesnetzagentur zunächst den Postdienstleister, ob er an dem Schlichtungsverfahren teilnimmt.</p> <p>Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur versucht, im Streit zwischen beiden Seiten zu vermitteln. Die am Verfahren beteiligten Mitarbeitenden der Schlichtungsstelle sind unparteiisch, unabhängig und verfügen über die erforderliche Sachkunde. Die Schlichtungsstelle entscheidet durch eine Streitmittlerin oder einen Streitmittler, die jeweils Bedienstete der Bundesnetzagentur sind.</p>
Erforderliche Unterlagen	<ul style="list-style-type: none"> • Briefe, E-Mails oder Faxe mit dem Postdienstleister zu Ihrem aktuellen Anliegen • Ausdrucke zu Sendungsverfolgungen • Fotos von beschädigten Sendungen • Einlieferungsbeleg • Rechnung oder anderer Nachweis über die Höhe des geltend gemachten Schadens • Reichen Sie die erforderlichen Unterlagen jeweils als Kopie oder Scan ein.
Voraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> • Sie sind Versenderin, Versender, Empfängerin oder Empfänger einer Brief oder Paketsendung. Ihre Sendung auf dem Versandweg <ul style="list-style-type: none"> • ging verloren, • wurde entwendet oder • wurde beschädigt; • oder ein anderes Recht aus der Postdienstleistungsverordnung wurde verletzt. <ul style="list-style-type: none"> • Sie haben bereits vergeblich versucht, eine Einigung mit dem Postdienstleister zu erzielen. • Es liegt kein Ausschlussgrund vor. • Es wurden keine Sonderbedingungen mit dem Postdienstleister vereinbart.
Kosten	<p>Das Schlichtungsverfahren ist gebührenfrei. Kosten wie Porto und andere Auslagen müssen Sie als Streitpartei jeweils selbst tragen.</p>
Verfahrensablauf	<p>Den Antrag zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens können Sie online, per Brief, Fax oder E-Mail stellen:</p>

Modul

Sachverhalt

Online-Antrag:

- Rufen Sie den Online-Antrag der Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur auf der Internetseite der Bundesnetzagentur auf.
- Schildern Sie den Sachverhalt und Ihre Forderungen.
- Laden Sie Ihre zusätzlichen Unterlagen hoch und senden Sie den Antrag ab.
- Die Schlichtungsstelle Post prüft, ob die Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren vorliegen.
- Kommt das Verfahren zustande, hört die Schlichtungsstelle die Streitparteien an und bewertet die von beiden Seiten vorgebrachten Argumente und Belege.
- Die Schlichtungsstelle Post macht gegebenenfalls einen Vorschlag zur Einigung.
- Es besteht für keine Partei eine Verpflichtung, den Einigungsvorschlag anzunehmen.
- Kommt keine Einigung zustande, endet das Schlichtungsverfahren mit dieser Feststellung.
- Sie erhalten eine Mitteilung über das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens.

Antrag per Brief, Fax oder E-Mail:

- Laden Sie den Antrag auf Schlichtung auf der Internetseite der Bundesnetzagentur herunter.
- Sie können den Antrag am Bildschirm ausfüllen und anschließend ausdrucken oder ihn erst ausdrucken und dann handschriftlich ausfüllen.
- Unterschreiben Sie den Antrag und fügen Sie gegebenenfalls Anlagen hinzu.
- Senden Sie den Antrag mit Ihren Anlagen per Post, Fax oder E-Mail an die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur.
- Alle weiteren Schritte entsprechen dem Online-Verfahren.

Bearbeitungsdauer

1 - 90 Tag(e)

Sie erhalten Ihren Schlichtungsvorschlag in der Regel innerhalb von 90 Tagen ab Eingang der vollständigen Beschwerdeunterlagen bei der Schlichtungsstelle Post.

Modul	Sachverhalt
Frist	<ul style="list-style-type: none"> • Es gibt keine Frist.
weiterführende Informationen	https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_Post/start.html
Hinweise	Es gibt keine Hinweise oder Besonderheiten.
Rechtsbehelf	entfällt
Kurztext	<ul style="list-style-type: none"> • Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei Postdienstleistungen Entgegennahme <ul style="list-style-type: none"> • spezielle Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur im Bereich Post <ul style="list-style-type: none"> • Ziel: gütliche Einigung, Vermeidung Gerichtsverfahren und Kosten • Schlichtung möglich bei Verletzung gesetzlicher Kundenrechte, beispielsweise durch <ul style="list-style-type: none"> • Verlust einer Postsendung, • Entwendung, • Beschädigung • Schlichtungsverfahren möglich, wenn bestimmte Voraussetzungen vorliegen, unter anderem erfolgloser Einigungsversuch mit dem Postdienstleister und kein Ausschlussgrund besteht <ul style="list-style-type: none"> • Teilnahmepflicht am Schlichtungsverfahren für Postdienstleister, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher den Antrag stellen <ul style="list-style-type: none"> • Antrag online, per E-Mail, Brief oder Fax möglich • zuständig: Bundesnetzagentur (BNetzA)
Ansprechpunkt	
Zuständige Stelle	
Formulare	
Ursprungsportal	Arbitration procedure for postal services Acceptance, Schlichtungsverfahren bei Postdienstleistungen Entgegennahme