EUROPEAN-NEWS-AGENCY.COM

EUROPEAN NEWS AGENCY

International Press Service

Ressort: Special interest

Falsch- / Nichtzustellungen / Beschädigt Update 02.03.26

Bundesweit, 02.03.2026 [ENA]

Die Anzahl an Paketen steigt immer weiter und weiter an. Durch die Möglichkeit quasi weltweit bei preiswerten Großanbietern einkaufen zu können, dazu kommen viele inländische Anbieter, hat sich die Paketzahl im Laufe der Jahre drastisch erhöht. Und jetzt zu Weihnachten explodieren die Zahlen.

Update: Es gibt spannende Nachrichten aus dem Bereich von DHL Phantasie – Zustellungen Paket. Es gibt Dinge die gibt es gar nicht, ausser bei DHL. Ich erwarte mehrere Pakete, bin aber unterwegs. Als ich spät Nachmittags meine Emails lese, sind dort 2 Nachrichten: Eine Sendung war wohl bei der Briefpost dabei, ein größeres Paket beim Paketzusteller. Die eine Sendung sei gerade zur Postfiliale 502, das andere zur Postfiliale 668 unterwegs. Das ist ja schön, denke ich mir, da lerne ich wenigstens mal die Unterschiede kennen. Als ich jedoch die Filialen bei google suche, traue ich meinen Augen nicht: Die eine ist noch nicht einmal an meinem Wohnort, immerhin eine Stadt mit über 100.000 Einwohnern und ca. 10 Packstationen.

Alleine 3 in meiner Nähe und dazu noch 5 Filialen. Ich rufe die Hotline an und beschwere mich. Die DHL Mitarbeiterin nimmt die Beschwerde auf und verspricht, meine Sendung würde aus der weit entfernten Filiale abgeholt und in eine nähere gebracht. Aha, klingt gut. Aber auch nach 3 Tagen bekomme ich keine Nachricht von einer neuen Filiale. Ich fahre schließlich in die besagte Filiale und das Paket schlummert dort vor sich hin. Die Mitarbeiterin sieht den Fahrer von DHL jeden Tag; von der Mitnahme einer Sendung war nie die Rede. Und noch besser: Ja, in letzter Zeit hätte sie immer mehr Sendungen von meinem Stadtteil. Ist ja super. Kundenservice bei DHL groß geschrieben.

Der erste Bericht: Während im Briefverkehr die Zustellzahlen nach unten gehen, was mit dem Email - / SMS- und sozialen Diensteverkehr zu tun hat, gehen die Betriebe dazu über, den Briefzustellern andere Aufgaben zu übertragen: Sie sind der neue Überträger von Werbeflyern, und auch kleine Päckchen gehören zu den Zustellobjekten. Dazu wurden in bestimmten Gebieten die täglichen Zustellungen abgeschafft. Der große Problembereich bleibt die Paketzustellung.

Obwohl es in Deutschland viele große Versender gibt, um mit Hermes, DHL, DPD, UPS, Fedex einige zu nennen. Was früher eine Konkurrenz darstellte, darüber können sich die Unternehmen eigentlich mehr und mehr freuen, die die Sendeflut oftmals nicht mehr sinnvoll beherrschen können. Das hat damit zu tun, das Personal nicht ausreichend vorhanden ist, und die tägliche Arbeitsbelastung in der vorgegebenen Zeit nicht händelbar ist. Und das ist der Punkt, den ich heute mal beleuchten möchte und mit einem aktuellen krassen

Redaktioneller Programmdienst:
European News Agency

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

Beispiel belegen möchte.

Das die Beschwerden über falsch zugestellte, beschädigte oder gar nicht zugestellte Sendungen einen Höchstwert erreicht hat, davon kann sich jeder selbst überzeugen. Denn wer sich nicht mit dem Dienstleister auseinandersetzen will, kann bei der Bundesnetzagentur direkt eine Beschwerde einreichen über einen allgemeinen oder persönlich erlebten Mißstand. Und das machen viele: 2024 waren rund 420.000 Beschwerden alleine bei der Deutschen Post mit Schwerpunkt DHL direkt anhängig. Alleine im 1. Halbjahr 2025 waren nur bei der Bundesnetzagentur knapp 23.000 Beschwerden eingegangen, ein Anstieg von 13 % gegenüber dem Vorjahr.

Ob ihre Beschwerde bei den Dienstleistern aber wirklich in Masse ernst genommen werden, das glaube und weiß ich in diversen Fällen: Es ist nicht so. Denn die Rechnung ist noch heute so wie vor 20 Jahren: Damals hatte ein Postminister in einem Interview das so gesagt: Ja, es würden rund 300 Briefsendungen pro Tag verschwinden und nie wieder auftauchen. Gemessen an den rund 2 Mio. Sendungen pro Tag aber nur x %, also nur ein minimaler Anteil. Fertig. Und heute: 420.000 Beschwerden, aber 14 Milliarden Sendungen, also nur eine Quote von 0.003 %. Merken Sie was ? Sie sind der König Kunde, also theoretisch.

Bekommen noch nicht einmal eine Entschädigung bei unversicherten unbelegbaren Sendungen, und auch bei belegten Sendungen müssen Sie Nachweise und viel Wartezeit von oftmals mehreren Monaten in Kauf nehmen, um am Ende die ihnen zustehende Entschädigung / Wertersatz zu bekommen.
Immer wenn ich so einen Bericht mache, haben sich bei mir aktuelle einige Fälle angesammelt, wo es sich lohnt, mal zu berichten und die Bürger wieder wachzurütteln. Wer kennt das nicht ? Sie bekommen von DHL am Vortag eine Nachricht, morgen gäbe es eine Zustellung einer Sendung. Sie können noch den Tag ändern, einen Ablageort angeben oder einen Nachbarn, oder auch nix machen, da sie ja morgen zu Hause sind.

Das nützt ihnen aber nix, denn… Sie warten vergeblich auf eine Sendung. Am Abend dann die Nachricht, das ihre Sendung doch erst am nächsten Tag kommt, weil Unfall des Fahrers, Überladung des Wagens oder Zeitüberschreitung bei der Zustellung. Es geht bei DHL aber noch besser: Sie warten am Tag der Zustellung auf ihre Sendung, aber es klingelt keiner. Am späten Nachmittag dann die Info, man habe die Sendung beim Nachbarn xy abgegeben oder im Flur abgelegt, weil sie waren ja nicht da. Die beste Nachricht lautet: Wir haben sie nicht angetroffen und deshalb wurde das Paket an eine Packstation oder einen Paketshop geliefert.

Oftmals glatt gelogen, der Fahrer hat überhaupt nicht geklingelt. Was ausserdem klar vorgeschrieben ist und fast nie eingehalten wird: Die Packstationen oder Shops müssen sich innerhalb eines gewissen Umkreises im ihre Anschrift befinden, die Sendung wird aber zig Kilometer weit entfernt abgegeben,

Redaktioneller Programmdienst:
European News Agency

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

obwohl zwischen dieser Stätte und ihrer Anschrift diverse viel nähere Packstationen und Shops sind. Oftmals der Grund: Der Weg zum Depot führt an dieser letzten Packstation / Shop vorbei, so muß der Fahrer nur einmal alle nicht zugestellten Sendungen ausliefern als jedes Paket in einem anderen Shop / Station abzugeben.

Das die Fahrer insbesondere bei Mehrfamilienhäusern ohne Fahrstuhl nur noch selten an die Wohnungstür in den 2. Oder 3. Stock kommen, sondern nach dem Öffnen nur noch hochrufen und die Sendung im Erdgeschoß abstellen, hat sich seit Corona mit dem Kontaktverbot so eingebürgert, oder .. DHL und Co. stellen offensichtlich seitdem vermehrt fusskranke Zusteller ein, um denen eine Chance auf einen Job zu geben. Und da habe ich, der im Monat bestimmt so 20 Sendungen versch. Zulieferer bekommt, eine ganz besondere Erfahrung gemacht, die ich einfach mal kurz schildern möchte:

Insbesondere ausländische (erkennbar z. B. an der fehlenden deutschen Sprache) auch andershautfarben liefernde Zusteller machen sich oftmals auf den Weg und stellen noch persönlich zu, auch in den 3. Stock. Komisch, oder ?
Jetzt aber zu einem konkreten Fall, der DPD betrifft, und so krass ist, das ich ihn ausführlich schildern möchte. Vorweg sei gesagt, das es sich hier inzwischen um einen Rechtsfall handelt. Trotzdem habe ich die Freigabe der betroffenen Privatperson erhalten und sowohl der Polizeidienststelle als auch DPD über die Veröffentlichung informiert, natürlich unter Einhaltung von Persönlichkeitsrechten, ebenso wurden die Orte verändert. Der Ablauf und Inhalt entspricht aber exakt dem echten Fall.

Frau Sigrun Meyer wohnt in einem 9 Parteien Mietshaus in der 3. Etage. Sie bestellt bei einer Firma in Frankreich teure Parfümprodukte. Die registrierte Paketsendung wird von Colissimo, einem französischen Dienst, eingeliefert und in Deutschland an DPD übergeben. Der Versender schickt Frau Meyer eine Sendungsverfolgung, die sowohl die Paketnummer aus Frankreich als auch die DPD Nummer enthält. DPD vergibt in Deutschland eine neue Sendungsnummer. So erfährt Frau Meyer am Tag der Zustellung, wo sie auch zu Hause ist, wann die Sendung eintreffen soll. Aber die Sendung kommt nicht. Am späten Nachmittag schaut sie online in die Sendungsverfolgung. Dort steht, das um 12.33 Uhr die Sendung zugestellt wurde.

Der Name, der als Empfänger steht, gibt es im Mietshaus nicht. Sie ruft bei DPD an und läßt sich den Zustellbeleg mit der Unterschrift zumailen. Dort steht als „ Unterschrift „ HT geschrieben. Wasimmer das bedeutet, weiß sie zu diesem Zeitpunkt nicht. Sie weiß aber, bei ihr war kein Zusteller, auch hat sich kein Nachbar mit einer Sendung bei ihr gemeldet bis in die Nacht. Da es sein kann, das ein Nachbar erst am nächsten Tag das angenommene Paket übergibt wartet sie nochmals ab aber nix passiert. Das wird ihr jetzt zu bunt und meldet das nicht bekommene Paket sowohl online bei der Polizei als möglicher Betrug / Unterschlagung und bei DPD Zentrale.

Redaktioneller Programmdienst:
European News Agency

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

Da Frau Meyer recht pfiffig ist, hat sie regional das zuständige Depot von DPD rausgefunden und sogar deren Telefonnummer, die wie alle Depotnummer nicht mehr öffentlich ist. Sie ruft dort an und hoppla, ein netter Mitarbeiter ist sogar zu Beginn auskunftsfreudig, erklärt, das der Fahrer gar nicht von DPD ist, sondern von einem externen Unternehmen, will gerade den Namen nennen, als ein Vorgesetzter im Hintergrund weitere Auskünfte verbietet. Und die Zentrale von DPD ? Verschickt ein Standardschreiben mit einer Ticketnummer und behauptet, die Sendung sei ja lt. Zustellbeleg angekommen. Sie schreibt nochmals die Zentrale an und schildert den Fall mit der Unterschriftfälschung.

Währenddessen hat sie wieder Glück: Wenige Tage später sieht sie ein DPD Auto vor dem Nachbarhaus stehen. Sie läuft die Treppe runter und erwischt den Fahrer. Auf die Sendung angesprochen erinnert sich tatsächlich der Fahrer an den Fall, behauptet, es hätte auf Klingeln keiner reagiert, daher hätte er die Sendung im Erdgeschoß auf die Briefkastenanlage abgelegt und selber unterschrieben. Auf die Frage, was „ HT „ bedeutet, seine Antwort: Das hieße Haustür. Das schreibe er immer wenn er die Sendung ablegt. Mit dieser Aussage geht sie zur Polizei, um diese zu Protokoll zu geben. Dort erfährt sie, das die Polizei den externen Dienstleister von DPD inzwischen kenne und auch den Fahrernamen, der würde zu einer Aussage zur Dienststelle geladen.

Um es vorweg zu nehmen: Bis heute, auch 8 Wochen nach Beginn der Misere, nicht passiert. Sie teil ihre neuen Erkenntnisse DPD mit, das der Fahrer die Nichtzustellung zugegeben habe, das interessiert DPD aber wenig bis gar nicht: Stattdessen bekommt sie ein neues Schreiben, sie solle sich an den Versender in Frankreich wenden. Von dort würde DPD dann weitere Informationen bekommen. Vorher könnte DPD nichts weiter unternehmen. Und nein, mit dem Fahrer könne DPD kein Gespräch führen. Für die Frau eine Art Vertuschung, Verschleierung. Da hilft auch kein erneuter Anruf bei DPD um nochmal am Telefon zu sagen, das der Fahrer die Sendung nicht ordnungsgemäß zugestellt habe.

Die Frau bei DPD hat keine Ahnung, wie sie selber zugibt und sagt, liest mehrfach den geschriebenen Satz aus der Email vor. Auch der Einwand, warum sich Frau Meyer an den Versender in Frankreich wenden solle, wenn doch die Sendung nachweisslich in Deutschland angekommen ist, kann sie sich auch nicht erklären aber sie hat ja keine Ahnung (ihre Worte). So bleibt letztlich Frau Meyer nichts anderes möglich, als mit dem Versender Kontakt aufzunehmen. Der spricht kein Wort Deutsch und ein Schriftverkehr auf Französisch, den Frau Meyer immer mit Amazon erst auf Deutsch, dann ihre Antwort wieder in Französisch übersetzt, übermittelt, nimmt viel Zeit in Anspruch. Und ob Amazon immer richtig übersetzt, kann sie auch nicht prüfen.

Inzwischen mußte Frau Meyer noch eine Ausweiskopie und eidesstattliche Erklärung an den Versender senden, der jetzt mitgeteilt hat, das es ca. 6 Wochen dauern wird, bis ein Ergebnis vorliegt. Also nix mehr dieses Jahr. Ein Widerrufsrecht kann sie nicht ausüben, weil sie ja die Ware nicht zurückgeben kann. Also

Redaktioneller Programmdienst:
European News Agency

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

abwarten und auf das Geld, das immerhin um die 1000 Euro beträgt, verzichten. Soweit der Fall, der inzwischen mit allen Emails und Schriftverkehr einen mittelgroßen Ordner belegt. Die Zeit, Kosten und Mühen, die Frau Meyer bisher eingesetzt hat, werden ihr wohl nie von DPD erstattet werden, das interessiert die auch nicht. Super Weihnachten steht da ins Haus.

Ich werde den Fall natürlich weiter verfolgen und berichten und kann als inoffizieller staatlich ungeprüfter Dachschadenbeauftragter nur sagen: Was hier in Deutschland abgeht, wie mit Kunden umgegangen wird und was sich teilweise in und um den Zustellerdiensten abspielt: Eine Schande, das Letzte, ich könnte kotzen. Das mieseste Deutschland halt nach meiner festen Ansicht. Ich habe fertig. Wer Frau Meyer unterstützen möchte gerne über meine Email: chefredaktion@aol.com Danke.

STOPP, der Bericht ist zu Ende aber es gibt vielleicht noch einen 2. Teil zu DPD. Ich finde wer es verdient hat sollte auch das bekommen was er verdient. In einem neuen Bericht, die Genehmigungen fehlen noch, ich hoffe die bekomme ich in Kürze – nein, ich brauche keine von DPD, sondern von einer externen Dienstleisterfirma, das kann ich schonmal verraten. Ob die was mit DPD zu tun hat – äh, ich weiß nicht – oder doch !?

Bericht online lesen:
https://www.european-news-agency.de/special_interest/falsch_nichtzustellungen_beschaedigt_update_020326-92688/

Redaktion und Verantwortlichkeit:
V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV: Uwe Hildebrandt

Redaktioneller Programmdienst:
European News Agency

Annette-Kolb-Str. 16
D-85055 Ingolstadt
Telefon: +49 (0) 841-951. 99.660
Telefax: +49 (0) 841-951. 99.661
Email: contact@european-news-agency.com
Internet: european-news-agency.com

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.