

So stellen Sie einen Schlichtungsantrag

Versuchen Sie bitte, sich vorab mit dem jeweiligen Postunternehmen zu einigen und warten Sie die Antwort des Postunternehmens ab.

Prüfen Sie vor Antragsstellung, ob alle Voraussetzungen erfüllt sind und keine Ablehnungsgründe vorliegen.

Ist das der Fall, nutzen Sie für Ihren Antrag bitte unser Online-Formular:

www.bnetza.de/post-schlichtungsstelle

So erreicht uns Ihr Antrag schnellstmöglich.

Sollten Sie das Online-Formulars nicht nutzen können, stellen Sie Ihren Antrag bitte per E-Mail, Brief oder Fax.

Fügen Sie Ihrem ausgefüllten Antrag alle wichtigen eingescannten bzw. kopierten Dokumente bei:

- Schriftverkehr
- Sendungsverfolgungen
- Fotos von beschädigten Sendungen
- Belege für Einschreiben
- Nachweis über die Höhe des Schadens (Kopien von Rechnungen, Kontoauszügen, Überweisungen)

Nach Eingang prüft die Schlichtungsstelle, ob die Voraussetzungen für eine Schlichtung erfüllt sind.

Tipps für den Versand

Bitte informieren Sie sich im Vorfeld!

Auf den Internetseiten der Postunternehmen oder in deren AGB finden Sie oft nützliche Hinweise zu Versand- und Haftungsbedingungen, Vorgaben zum zulässigen Sendungsinhalt, Versicherungsmöglichkeiten, Verpackungsregelungen und Angaben zu aktuellen Zollgebühren.

Schlichtungsstelle online

Auf unserer Internetseite

www.bnetza.de/post-schlichtungsstelle

finden Sie Informationen zum Schlichtungsverfahren und Antworten auf häufig gestellte Fragen.

Einmal jährlich veröffentlichen wir hier unseren Schlichtungsbericht Post.

Bundesnetzagentur
Schlichtungsstelle Post
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

Telefon: +49 228 14 - 2222

E-Mail: schlichtungsstelle-post@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle



Schlichtungsstelle Post Wir informieren Sie



Die Schlichtungsstelle Post ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle bei der Bundesnetzagentur.

Sie vermittelt in Streitfällen zwischen Ihnen und dem Postunternehmen.

Ziel unserer Arbeit ist es, eine außergerichtliche Einigung zu erreichen.

Unsere Fachleute sind unparteiisch, unabhängig und in der Beilegung von Streitigkeiten erfahren.

Was ist das Schlichtungsverfahren?

Die Schlichtung im Postbereich führt die Bundesnetzagentur auf Antrag von Ihnen durch. Das Schlichtungsverfahren ist gebührenfrei und vertraulich. Es findet ohne Beteiligung der Gerichte statt.

Die Postunternehmen sind verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, wenn Sie als Verbraucher*innen einen Antrag gestellt haben.

Wann können Sie einen Schlichtungsantrag stellen?

Sie können einen Schlichtungsantrag stellen, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihre Sendung ist verloren, wurde entwendet oder beschädigt.
- Ihr Einigungsversuch mit dem Postunternehmen war vergeblich.
- die Postsendung wurde nicht zu Sonderbedingungen befördert. Die einschlägigen Online-Händler haben in der Regel Sonderbedingungen für ihre Sendungen vereinbart.

Wann ist ein Schlichtungsverfahren ausgeschlossen?

Ein Schlichtungsverfahren kann nicht durchgeführt werden, wenn z. B.

- noch keinen Einigungsversuch mit dem Postunternehmen erfolgt ist.
- die Streitigkeit mit einer Musterfeststellungsklage noch rechtshängig ist.
- eine andere Schlichtungsstelle sich schon mit der Streitigkeit befasst oder befasst hat.
- ein Gericht in der Angelegenheit bereits eine Entscheidung getroffen hat oder sich noch mit ihr befasst.
- der Antrag keine Aussicht auf Erfolg hat.

Wie läuft das Schlichtungsverfahren ab?

Die Schlichtungsstelle Post vermittelt zwischen Ihnen und dem Postunternehmen. Sie bewertet die Stellungnahmen und Nachweise beider Parteien.

Dann unterbreitet sie gegebenenfalls einen konkreten Vorschlag zur Einigung.

Die Parteien müssen diesen Lösungsvorschlag nicht annehmen. Sie als antragstellende Seite können das Schlichtungsverfahren jederzeit ohne Angabe von Gründen beenden.

Sobald alle Unterlagen vollständig vorliegen, sollte das Verfahren nach 90 Tagen abgeschlossen sein.

