

So kommt das Päckli sicher an

Regeln beim Postempfang Wenn Brief- oder Paketpost nicht ankommt, ist der Ärger gross. Vielen Kundinnen und Kunden der Post ist nicht bekannt, dass sie den Empfang steuern können.

Roberto Zimmermann

Elsa B. (Name der Redaktion bekannt) ärgerte sich, als ihre Abozeitschrift nicht wie üblich in ihrem Briefkasten lag. «Ich rief den Abo-Dienst an und erhielt Tage später einen Ersatz», sagt sie. In der Woche darauf fehlte das Magazin erneut im Briefkasten. Elsa B. rief auf Rat einer freundlichen Pöstlerin den Post-Kundenservice an. Die Mitarbeiterin zeigte Verständnis und offerierte einen Gutschein über 30 Franken - einzulösen am Postschalter. Tage später dankte ihr eine Bekannte aus dem Nachbarhaus für die Magazine, die in ihrem Briefkasten lagen. Elsa B. staunte: Ihre Exemplare landeten zufällig zweimal bei derselben Kollegin.

«Jede Sendung, die nicht korrekt ankommt, ist eine zu viel», sagt Post-Sprecherin Jacqueline Bühlmann. Fehlzustellungen wie bei Elsa B. würden sehr selten geschehen. «Die Post verteilt täglich 14 Millionen Briefe und 600'000 Pakete. Da sind menschliche Fehler nicht zu vermeiden.»

Bei der Zustellung von Briefen und Paketen kennt die Post viele Regeln, die den Kundinnen und Kunden oft unbekannt sind. Ebenfalls unbekannt ist vielen von ihnen, dass sie die Ankunft und den Empfang von Postsendungen steuern können. Hier unsere Tipps zur Zustellung:

Briefpost

Was tun, wenn ein Brief nicht oder am falschen Ort ankommt?

Am besten spricht man in einem solchen Fall den Pöstler oder die Angestellte in der nächsten Postfiliale darauf an. Telefonisch kann man sich beim **Kundendienst** der Post über die Nummer 0848 888 888 beschweren. Hilfe über Chat oder Whatsapp gibt es ebenfalls über die Post-Website. Der Kundendienst schaut den Sachverhalt laut Auskunft der Post mit der zuständigen Zustellstelle an, damit sich die Zustellfehler nicht wiederholen.

Wann wird eine Sendung immer persönlich übergeben?

Die Pöstlerin muss klingeln, wenn eine Zusatzleistung eine persönliche Übergabe erfordert. Das ist zum Beispiel beim Zusatz «Eigenhändig» (Zusatzkosten: 6 Franken) oder «Einschreiben» (Zusatzkosten: 5.30 Franken) der Fall.

Wer kann bei eingeschriebenen Briefen unterschreiben?

Der Pöstler muss sich den Empfang eingeschriebener Briefe immer mit einer Unterschrift bestätigen lassen. Allerdings: Auch **Nachbarn** können dies tun, wenn sie im gleichen Haus oder auf einem angrenzenden Grundstück leben. Die Pöstlerin hinterlässt dann der Empfängerin oder dem Empfänger eine Mitteilung darüber, bei welchem Nachbarn sie den Brief zugestellt hat.

Paketpost

Was tun, wenn ein Päckli nicht ankommt?

Wer feststellt, dass ein versandtes Paket nicht ankommt, kann auf der Post-Website einen Nachforschungsauftrag erteilen.

Muss die Pöstlerin bei Paketen immer klingeln?

Nein. Wenn ein Paket geliefert wird, muss der Postbote grundsätzlich nicht beim Adressaten klingeln, wenn das Paket Platz im Milchkasten hat.

Wann muss sie bei Paketen klingeln?

Hat ein Paket keinen Platz im Milchkasten, muss die Pöstlerin bei der Empfängerin oder dem Empfänger klingeln. Es gibt allerdings keine Regel dazu, wie lange sie warten muss, bis jemand am Eingang erscheint.

Was passiert, wenn niemand zu Hause ist?

Ist das Paket zu gross für den Milchkasten und ist die Empfängerin nicht daheim, so kann das Paket auch einer **Nachbarin** oder einem Nachbarn im gleichen Wohn- oder Geschäftshaus ausgehändigt werden. Eine Mitteilung im Briefkasten informiert darüber, wem das Paket übergeben wurde.

Was passiert, wenn kein sicherer Ort vorhanden ist?

Gibt es keinen sicheren Deponierort, legt der oder die Postangestellte einen **Abholschein** in den Briefkasten mit der Aufforderung, das Paket in einer Poststelle abzuholen.

Wie verhält es sich bei eingeschriebenen Paketen?

Eingeschriebene Pakete müssen immer am Hauseingang zugestellt werden. Wenn niemand zu Hause ist, kann der Bote versuchen, die Sendung einem Nachbarn gegen Unterschrift zu übergeben. Ausnahme: wenn beim Versenden die Leistung **«Eigenhändig»** (Zusatzkosten: 6 Franken) gewählt wurde. Dann erfolgt die Übergabe an die gewünschte Einzelperson persönlich, und deren Identität wird von der Postbotin geprüft. Ebenfalls persönlich übergeben werden Sendungen in **Dispoboxen**, **juristische Urkunden** «mit Spezialzustellung» sowie eingeschriebene Sendungen mit der Zustellanweisung «Keine Zustellung ins Ablagefach oder an Nachbar, keine Deponierung».

© Tagesanzeiger. Alle Rechte vorbehalten.