

DIE RECHTE DER POSTKUNDEN

M^a DEL CUERPO HERNÁNDEZ

Die Liberalisierung des spanischen Postmarktes und die Angleichung der Qualitätsstandards auf europäischer Ebene haben einige einschneidende Veränderungen gebracht. Nicht nur, daß sich die Qualität der Leistungen verbessert hat – für viele Versandarten kann heute unter einer großen Zahl unterschiedlicher Anbieter der interessanteste ausgewählt werden.

Trotz aller Wahlmöglichkeiten gibt es aber einige Versanddienstleistungen die nach wie vor nur vom ehemaligen staatlichen Monopolisten Correos y Telégrafos, S.A. („Correos“) erbracht werden können. Hierzu gehört der überstädtische Transport von Postkarten und Briefen mit einem Gewicht von bis zu 100 Gramm (der innerstädtische Transport wurde hingegen mittlerweile für andere Anbieter geöffnet). Ab dem 1. Januar 2006 wird Correos y Telégrafos dieses Exklusivitätsrecht nur noch für Postkarten und Briefe mit einem Gewicht von bis zu 50 Gramm haben. Zwar können theoretisch auch andere Anbieter derartige Leistungen erbringen, doch müssen diese grundsätzlich von ihren Kunden den dreifachen Preis verlangen. Faktisch kommt dies also einem Verbot gleich.

Aufgrund der tatsächlichen Marktbeherrschung durch „Correos“ wollen wir im Folgenden den rechtlichen Rahmen besprechen, dem dieses Unternehmen unterliegt. Zwar sind die meisten Bestimmungen auch auf die Konkurrenten anwendbar, doch bestehen für „Correos“ momentan noch eine ganze Reihe an Sondervorschriften.

Der Posttransport

An allererster Stelle schreibt Artikel 7 des Gesetzes 24/1998 über den Allgemeinen Postdienst und die Liberalisierung der Postdienstleistungen (Ley del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales) vor, daß alle Postsendungen prinzipiell unverletzlich sind.

Als Verstoß gegen die Unverletzlichkeit der Postsendungen wird die willkürliche oder widerrechtliche Verzögerung, die absichtliche regelwidrige Beförderung, die Öffnung, Entwendung, Zerstörung, unerlaubte Zurückhaltung und Unterdrückung sowie generell jeder Treubruch während der Verwahrung der Sendung angesehen.

Weiterhin darf es nicht zur Diskriminierung bestimmter Kunden kommen. Alle sind, solange sie sich in vergleichbaren Situationen befinden, stets gleich zu behandeln.

Die Leistungen des Postdienstes dürfen von „Correos“ nur aus Gründen höherer Gewalt unterbrochen oder ausgesetzt werden.

Die Zustellung

Bei normalen Briefsendungen muß zunächst versucht werden, diese der Adresse des Empfängers zuzustellen. Hierbei genügt der Einwurf in den persönlichen Briefkasten des Empfängers, oder bei Bestehen eines gemeinschaftlichen Briefkastens, der Einwurf in diesen. Die in Spanien durchaus übliche Praxis der Anbrin-



BRIEFTRÄGER. Was tun, wenn die Post nicht abgeht? / LV

Liberalisierung des Postmarktes hat Qualität der Leistungen verbessert

gung von kollektiven Briefkästen – gerade in neueren Urbanisationen mit geringem Residentenanteil und vielen Ferienwohnungen – berechtigt den Briefträger daher auch zur Zustellung in diesen kollektiven Briefkästen. Außer dem Posteinwurf kann auch die Übergabe an die Person des Empfängers direkt erfolgen. Daneben ist die Übergabe sowohl an volljährige Familienmitglieder gestattet wie auch an Personen, die mit dem Empfänger in einem Abhängigkeitsverhältnis stehen (etwa Hausangestellte), wenn sie sich im Domizil des Empfängers aufhalten.

Zustellungsprobleme

Der spanische Gesetzgeber stellt weiterhin klar, wie in den Fällen zu verfahren ist, in denen die Sendung aufgrund von Zustellungsproblemen nicht beim Empfänger abgegeben werden konnte.

Solange die Postsendungen noch nicht beim Empfänger angekommen oder nicht zustellbar sind, stehen diese weiterhin im Eigentum des Versenders.

Was die Wiedererlangung nicht zugestellter Sendungen angeht, ist zwischen Sendungen mit und ohne Einlieferungsschein zu unterscheiden.

Hat der Kunde für seine Sendung einen Einlieferungsschein erhalten, ist es gleichgültig, ob der Empfänger die Annahme der Sendung verweigert, diese von ihm nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitraums in der Poststelle abgeholt wurde oder die Sendung aus sonstigen Gründen nicht ausgeliefert werden konnte. Das Postunternehmen hat die Wahl, die Sendung entweder zurück an den Absender zu schicken oder diesen über das Zustellhindernis zu

Ab 1.1.2006 hat „Correos“ nur noch Exklusivrecht für Post bis 50 Gramm

Postdienst darf nur wegen „Höherer Gewalt“ unterbrochen werden

Schlichtungsausschüsse:

Während in der Region Murcia nur ein Ausschuß (Juntas Arbitrales de Consumo, J.A.) auf Länderebene existiert, verfügt Valencia sowohl über einen Ausschuß auf Länderebene wie auch zwei auf Provinzebene.

- J. A. des Landes Murcia:
Ronda Levante n.º1,
11- 4ª Planta
30071 MURCIA
Tel.: 968 366 814
- J. A. des Landes Alicante
Calle Mayor n.º39
03002 ALICANTE
Tel.: 96 514 56 00
- J. A. des Landes Valencia
Calle Colón n.º32
46004 VALENCIA
Tel.: 96 386 60 00
- J. A. der Provinz Alicante / Benidorm
Calle Júpiter n.º 18 bajo
03051 BENIDORM
Tel.: 96 586 80 01



informieren. Gleichgültig für welches Vorgehen sich das Beförderungsunternehmen entscheidet – es muß die entsprechende Maßnahme innerhalb einer Frist von fünf Tagen ergreifen. Sollte sich das Postunternehmen dazu entschließen den Versender über die Unmöglichkeit der Zustellung zu benachrichtigen, hat dieser seinerseits die Möglichkeit, zwischen der Rücksendung und einer Änderung der Empfangsadresse mit erneutem Zustellversuch zu wählen. Von diesem Wahlrecht muß der Versender allerdings innerhalb der vom Postunternehmen vorgegebenen Frist Gebrauch machen. Laut Gesetz hat diese mindestens 15 Tage lang zu sein. Sollte der Versender jedoch die Frist tatenlos verstreichen lassen, gilt die Sendung als

generell unzustellbar.

Treten Zustellhindernisse bei Sendungen ohne Beleg ein, sind diese durch das beauftragte Postunternehmen unmittelbar an den Versender zurückzuschicken – vorausgesetzt, sie wurden mit einem Absender versehen. Fehlt der Absender, gelten auch diese Sendungen als generell unzustellbar.

Das Postunternehmen muß bei Rücksendungen an den Empfänger auf der Rückseite des Briefes oder Paketes das Zustellhindernis bezeichnen. Sollte das angegebene Zustellhindernis allerdings nachweisbar nicht zutreffen, ist der Versender entsprechend zu entschädigen. Diese Entschädigung beläuft sich mindestens auf die Höhe der Portokosten, obwohl weitere mögli-

M^a DEL CUERPO
HERNÁNDEZ

Die Autorin ist Abogada und Partnerin der deutsch-spanischen Kanzlei Hessler & del Cuerdo, Rechtsanwältin y Abogada, in San Pedro del Pinatar

Kanzlei
Hessler & Del Cuerdo
C / Archena 3, 2-C
30740 San Pedro del Pinatar
Tel.: 968 27 42 98

che Entschädigungsansprüche hiervon unberührt bleiben.

Sollte die Sendung jedoch generell unzustellbar sein, weil weder der Empfänger noch der Versender identifiziert werden konnten (oder der Versender nicht auf die Vorschläge des Postunternehmens reagiert), hat zunächst eine Einlagerung der Sendung durch das befördernde Postunternehmen zu erfolgen. Gesetzlich ist das beauftragte Unternehmen sodann verpflichtet, die generell unzustellbare Sendung bis zu einem Zeitraum von maximal sechs Monaten einzulagern. Danach kann unmittelbar zur Zerstörung der Sendungen geschritten werden, wobei stets die Einhaltung des Postgeheimnisses zu beachten ist. Die Sendungen dürfen daher zur weiteren Identifizierung des Absenders oder Empfängers nicht geöffnet werden.

Handelte es sich bei der Sendung allerdings um eine solche mit Wertangabe, ist diese durch das Postunternehmen mindestens drei Jahre lang aufzubewahren, danach muß diese aber nicht insgesamt zerstört werden, sondern darf vom Postunternehmen – unter anderem zur Deckung der Lagerungskosten – veräußert werden (regelmäßig in Form einer Versteigerung). Auch hier darf allerdings das Postgeheimnis nicht verletzt werden. Veräußert werden daher lediglich die in der Sendung befindlichen Wertgegenstände.

Während des Einlagerungszeitraums können sowohl der Empfänger wie auch der Versender (sowie deren Erben oder Vertreter) unter Nachweis ihrer Identität und Beziehung zur Postsendung diese aus der Einlagerung befreien.

Die Reklamation

Sollte der Kunde mit den Leistungen des Postunternehmens unzufrieden sein oder gar einen Verstoß gegen die oben beschriebenen Bestimmungen festgestellt haben, stehen ihm mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, um seine Rechte geltend zu machen.

Zunächst muß er sich jedoch direkt an das Postunternehmen richten und dort reklamieren.

Erhält er von diesem nicht innerhalb eines Monats Antwort, beziehungsweise ist er mit der fristgerechten Antwort nicht zufrieden, kann er sich entweder an einen Schlichtungsausschuß (Juntas Arbitrales de Consumo) oder an die Secretaría General de Comunicaciones (die staatliche spanische Regulierungsbehörde für den Postmarkt) wenden. Gegen die Entscheidungen der Secretaría General kann im Gegensatz zu denen der Schlichtungsausschüsse grundsätzlich Klage erhoben werden.