



© DPD

**Pakete abholen und bei Bedarf retournieren: Dank ihrer langen Öffnungszeiten werden Tankstellen von DPD und Co. gerne als Paketshop in Betracht gezogen.**

# Hüter der Pakete

Tankstellen gelten wegen ihrer langen Öffnungszeiten als prädestinierte Paketshops. Argumente wie eine höhere Kundenfrequenz sind ja auch verlockend. Wäre da bloß nicht die unangenehme Haftungsfrage.

Die Deutschen kaufen immer häufiger und immer mehr im Internet ein. Der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel errechnete für 2017 einen Bruttoumsatz mit Waren im E-Commerce von rund 58 Milliarden Euro – ein Plus von 10,9 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Und die Perspektiven, sagt der Verband, seien weiterhin gut.

Der große Profiteur des wachsenden Online-Handels sind natürlich die Paketdienste, die dem Kunden seine Bestellung entweder an die Haustüre liefern oder – weil er dort von Berufs wegen selten anzutreffen ist – in zunehmendem Maß in einen Paketshop seiner Wahl. Hermes beispielsweise hatte in den vergangenen Jahren mit rund 14.000 Paketshops eine quantitativ konstante Abdeckung in Deutschland, die dem Paketaufkommen bisher gerecht wurde. „Da der E-Commerce-Boom und das damit verbundene Paketmengenwachstum aller-

dings unvermindert anhalten, setzen wir mittlerweile wieder auf eine gezielte, breite Expansion. Bis Ende 2017 wurde unser Shopnetzwerk bereits auf rund 15.000 Annahmestellen erweitert“, teilte das Unternehmen mit.

Bis 2020 plant Hermes gar mit zusätzlichen 5.000 Paketshops. Denn das Unternehmen hat einen Trend dahingehend beobachtet, dass Kunden sich ihr Paket gerne direkt in den Paketshop schicken lassen und nicht nur dort abholen, wenn sie der Bote nicht zu Hause antrifft. Bei der Expansion setzt Hermes besonders auf einen Vertriebskanal: Tankstellen sollen als mögliche Kooperationspartner beim Netzausbau eine entscheidende Rolle spielen.

## Prädestinierte Partner?

Auch die anderen vier großen Paketdienste, DHL, DPD, GLS und UPS, gaben auf Anfrage von **Sprit+** an, dass Tankstellen

wie geschaffen für eine Partnerschaft mit ihnen seien: Die langen Öffnungszeiten gerade am Wochenende sind ein immenser Vorteil gegenüber Geschäften, die lediglich werktags erreichbar sind. Zumeist bieten Tankstellengelände auch genügend Parkflächen, was sowohl für den kurzen Stopp des Kunden als auch für das Ein- und Ausladen des Zustellers wichtig ist. Außerdem liegen die Stationen oft verkehrsgünstig auf dem Weg der Pendler und die Lager sind groß genug, um einige Pakete aufzubewahren.

Interessanter als die Vergütungen, die die Paketdienste für die Annahme und Herausgabe der Pakete bezahlen – einzig Hermes nennt indifferent „einen zweistelligen Centbetrag“ –, ist für die Shopbetreiber die gesteigerte Laufkundschaft, die möglicherweise Zusatzkäufe im eigentlichen Kerngeschäft der Tankstelle tätigt. Auch stelle man seinen Kunden hiermit ein zusätzliches Serviceangebot bereit. Und: Als Paket-

shoppartner wird man in den Websites und Apps der Partner der Lieferdienste als alternative Zustellorte eingebunden. Auf der Pflichtenseite hat der Betreiber etwa das Datenschutz- und Postgeheimnis zu wahren und eine Ausweiskontrolle durchzuführen, ehe er das Paket herausgibt.

**Haftungszeitraum**

Sobald der Betreiber ein Paket mit dem kostenlos bereitgestellten Handscanner registriert, geht es in seinen Verantwortungsbereich über und ab diesem Moment stellt sich natürlich die Frage nach der Haftung. „Der Shopbetreiber übernimmt die Haftung für die Päckchen in dem Moment, in dem er den Empfang quittiert, und wird erst dann aus der Haftung entlassen, wenn ein anderer diesen quittiert“, erklärt Carl Michael Götte, Geschäftsführer von der Constantia Vermittlungsgesellschaft für Versicherungen. Das heißt, dass alles, was diesem Päckchen zwischen Annahme und Abgabe zustößt, zu seinen Lasten geht. „Damit haftet der Betreiber auch für Verluste durch Unterschlagung oder Fehlleitungen“, warnt Götte.

Die herkömmliche Geschäftsversicherung, die auch fremdes Eigentum absichern sollte, kann der Betreiber seines Erachtens nicht in Anspruch nehmen, weil er den Wert der Sendungen nicht wissen und damit die Versicherungssumme nicht angeben kann. Deshalb rät Götte seinen



© Deutsche Post

**Die Deutsche Post setzt inzwischen in Innenstädten mehr als 15.000 Elektrotransporter Streetscooter Work ein. Auch die Paketdiensttochter DHL beliefert so manchen DHL-Paketshop in Tankstellen.**

Kunden, beim Paketshopanbieter nach einer Zusatzversicherung zu fragen: „Es handelt sich oftmals um vertretbare Beträge, die jeder Betreiber aufwenden sollte, um sich zu schützen.“

Die Frage, ob der Paketshoppartner generell eine Zusatzversicherung benötigt, beantwortet allein Hermes mit einem entschiedenen Ja: Der Lieferdienst bietet

über den Hanseatic Versicherungsdienst (HVD) eine Paketshopversicherung an, die den Betreiber vor Beschädigungen und den Verlust von Paketen versichert, die in seiner Obhut geschehen. DPD meint, es sei ausreichend, der Versicherung die Zusatzleistung „Paketshop“ anzuzeigen. „Sollte die Versicherung dies nicht ohne eine Anpassung annehmen, haben wir eine

Paketshop in der Tankstelle: Zahlen, Strategien, Voraussetzungen					
<b>Anbieter</b>	DHL	DPD	GLS	Hermes	UPS
<b>Zugehörigkeit</b>	Deutsche Post	Französische GeoPost	Britische Royal Mail	Deutsche Otto Group	UPS of America
<b>Name</b>	DHL Paketshop	Pickup Paketshop	GLS PaketShop	Hermes PaketShop	UPS Access Point
<b>Partnerschaft möglich seit Jahr</b>	2013	2006	1997	2000	2013
<b>Shops in Deutschland</b>	11.000	6.000	5.000	15.000	3.200
<b>davon Tankstellen</b>	k. A.	ca. 7 % (ca. 420)	ca. 5 % (ca. 250)	ca. 20 % (ca. 3.000)	ca. 5-7 % (ca. 160-230)
<b>mittel-/langfristige Ausrichtung</b>	bedarfs- und nachfragegerechte Gestaltung	kontinuierliches Wachstum	Netzwerk über zentrale Partnerschaften mit MÖG ausbauen	Ausbau des Netzes auf 20.000 Shops bis 2020	stetiges Wachstum seit 2013, Netzausbau wird angestrebt
<b>Voraussetzungen</b>	- ausreichend Lagerfläche - Geschäftslokal - Bonität - Anbringungsmöglichkeit für DHL-Kennzeichnung	- kundenfreundliche Öffnungszeiten - hoher Serviceanspruch - gute Parkmöglichkeiten - barrierefreier Zugang - sichere Lagerung	- Öffnungszeiten werktags min. 10-18 Uhr - verkehrsgünstige Lage - Parkplätze - Anbringung von GLS-Werbemitteln	- ausgeprägte Serviceorientierung - kundenfreundliche Öffnungszeiten - angenehmes Ambiente im Verkaufsraum - ausreichend Personal	- gute Lage - Zugänglichkeit - ausreichend Platz am Verkaufstresen und im Lagerraum - Öffnungszeiten min. 8-18 Uhr
<b>Technik (wird kostenlos gestellt)</b>	Scanner, Drucker	Handscanner	Smartphone, Bluetooth-Drucker, App	Etikettendrucker, mobiler Handscanner	Scanner, Labeldrucker
<b>Lagerfläche</b>	1-2 m <sup>2</sup>	1 m Breite, 2 m Höhe, 0,4 m Tiefe	2 m <sup>2</sup>	3-5 m <sup>2</sup>	20 Pakete/Tag

Quelle: Angaben Anbieter



Einmal das volle Paket, bitte! Am POS braucht der Betreiber nur Platz für Scanner und Drucker.

© GLS

alternative Lösung“, antwortet DPD geheimniskrämerisch. DHL, GLS und UPS meinen, ein zusätzlicher Versicherungsschutz sei grundsätzlich nicht erforderlich und empfehlen dem potenziellen Partner, Details mit dem bestehenden Versicherer zu klären.

### Abgewälzte Haftung

Paketshoppartner von der DHL haften grundsätzlich nur bei vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung einer Vertragspflicht, welche die Deutsche Post ihm zudem nachweisen muss. Auch GLS formuliert ähnlich: Der Paketshopbetreiber haftet nicht bei Verlust oder Beschädigung der Pakete, wenn er dies nachweislich nicht zu vertreten habe. Bei DPD haftet der Betreiber in jedem Fall, UPS verweist bei der Frage nach der Haftung „auf die Basis des Vertrages mit UPS“. Versicherer Götte empfiehlt, die Haftung ausdrücklich zu klären, denn „viele Versender wälzen die Haftung generell ab“.

Wer die Haftung geklärt hat und sich der Risiken bewusst ist, kann sich mit dem Paketshop über eine höhere Kundenfrequenz freuen und im besten Fall den ein oder anderen als Stammkunden gewinnen. Tankstellen werden als Paketannahme- und -aufbestelle auf absehbare Zeit immer wichtiger werden, zum einen weil der E-Commerce weiter wächst und zum anderen, weil die Kunden sich ihre Pakete extern liefern lassen.

Dieser Trend könnte sich gar noch verstärken, deutet Hermes an: „Die vergleichsweise teure Haustürzustellung muss vor dem Hintergrund einer ausgeprägten Gratis-Versand-Mentalität beim Verbraucher neu bewertet werden. Es ist in diesem Zusammenhang denkbar, dass die Haustürzustellung künftig nicht mehr Standard-, sondern aufpreispflichtiger Zusatzservice sein könnte.“ Das hieße, dass Paketshops in so einem Szenario mit einer noch höheren Kundenfrequenz rechnen könnten – und mit steigenden Einnahmen. *Michael Simon*

Anzeige

# UNVERZICHTBAR FÜR IHRE TANKSTELLE

SALZIGE SNACKS VON LORENZ SNACK-WORLD



UNSERE EMPFEHLUNG FÜR IHR SNACK-REGAL ...



... UND FÜR IHRE KASSENZONE

The Lorenz Bahlsen Snack-World GmbH & Co KG Germany • D-63263 Neu-Isenburg  
Lorenz.Kundenservice@LBSnacks.com • Tel. +49 (0) 6102 / 8 333 841 • [www.lorenz-snackworld.de](http://www.lorenz-snackworld.de)

