

"Wir haben Sie leider nicht angetroffen": Der Fluch des Online-Bestellens

Logistikunternehmen tüfteln an neuen Methoden, damit Onlineshop-Kunden bequem an ihre Pakete kommen. DHL bietet nun Paketkästen für Wohnungen an - doch die Konkurrenz ist schon viel weiter.



DHL bietet Paketboxen für Mietwohnungen
© ddp images/Jens Schlüter; stern.de/Tanja Hirner

Mal kleben sie direkt an der Haustür, mal am Briefkasten: Die "Sorry-wir-haben-Sie-nicht-angetroffen"-Karte von [DHL](#), Hermes, UPS und Co. Im besten Fall haben sich Nachbarn erbarnt und das Paket angenommen. Im schlimmsten Fall müssen die [Online-Shopper](#) die Lieferung in der Postfiliale abholen. Und weil die Öffnungszeiten so arbeitnehmerunfreundlich sind, wird aus dem bequemen Einkauf ein stundenlanges Anstehen in den endloslangen Schlangen bei der [Post](#) am Samstagvormittag. So komfortabel Online-Shopping auch ist - die Zustellung ist es noch lange nicht.

Online-Shopping boomt

Laut dem Digitalverband [Bitkom](#) kauft inzwischen fast jeder fünfte Smartphone-Besitzer mit seinem Telefon ein. Der meist recht konservativ rechnende [Handelsverband Deutschland](#) erwartet, dass die Deutschen dieses Jahr für rund 46 Milliarden Euro im Netz einkaufen werden. [Online-Shopping](#) boomt, seit Jahren wächst der Anteil rasant. Allerdings wachsen neue Logistikkösungen nicht schnell genug mit. Denn wer im Netz einkauft, mag es auch bequem. Kein Gedränge, viel Auswahl bei den Händlern, preisgünstiger und keine weiten Wege - das sind die Gründe für den Einkaufsbummel im Netz, fand [Statista](#) durch eine Befragung heraus. Das versuchen die Paketlieferanten nun nach nachzuholen.



DHL testet Paketkästen für Wohnungen

DHL testet in Berlin nun Paketkästen für Wohnungen. Bereits vor einem Jahr hatte das [Logistikunternehmen](#) die großen Briefkästen schon für Eigenheime an den Start gebracht. Die Kästen sind groß genug, um mittelgroße Pakete aufzunehmen. Nun sollen diese speziellen Briefkästen auch in die Hausflure von Mietshäusern einziehen. DHL erprobt das Konzept bislang in Berlin - offenbar mit Erfolg. "Wir haben damit sehr gute Erfahrungen gemacht", zitiert "[Logistik-Watchblog.de](#)" einen DHL-Verantwortlichen. Allerdings sind diese Kästen nur für DHL-Lieferungen gedacht. Kommt der Online-Einkauf mit einem Konkurrenz-[Liefersdienst](#), darf der fremde Bote den Kasten nicht benutzen. Nicht sehr praktisch für Kunden.

Neue Serviceangebote machen DHL und Co. Konkurrenz

Clevere Start-ups haben diese Servicenische für sich entdeckt. So liefert das Münchener Unternehmen [Pakx](#) Pakete zum Feierabend aus, wenn auch wirklich jemand zu Hause ist. Der Dienst ist kein eigenes Transportunternehmen, sondern Kunden lassen Pakete zu Pakx schicken statt an die eigene Adresse - und die Kurier des Start-ups liefern das Paket dann zum Kunden. Der Service kostet 4,90 Euro. Bislang gibt es das Angebot nur in München. Bis Ende 2016 will [Pakx](#) allerdings in den fünf größten deutschen Städte vertreten sein.

Doch auch die Paketkasten-Idee von DHL hat bereits Konkurrenz bekommen. Während der Branchenrieße die Boxen erst testet, können Kunden bei anderen Unternehmen solche Behälter längst bestellen. Der Paketbutler ist eine faltbare Kiste, die an der Haustür bei Bedarf befestigt wird. Dort hinein kann der Paketbote die Lieferung stecken - aber auch Retourensendungen abholen. Als Sicherung gibt es ein Feld, um eine Pin einzugeben. Braucht der Kunde den [Paketbutler](#) gerade nicht, kann die Box platzsparend zusammengeschoben werden. Noch im Mai soll der Butler auf den Markt kommen, Kunden können schon jetzt den Behälter vorbestellen.

DHL-Paketkästen ab 99 Euro

Der PakSafe funktioniert ähnlich. Auch in diesen Beutel können Boten Paket legen, auch der [PakSafe](#) ist mit einem Codeschloss gesichert. Ein Schnäppchen ist der Behälter nicht: 169,50 Euro werden fällig. Mit einem ähnlichen Preis müssen auch DHL-Kunden rechnen. Dort kostet der [Paketkasten](#) für Einfamilienhäuser ab 99 Euro.

Doch auch ohne Kasten vor der Haustür verlangen die Kunden längst pünktliche Lieferung zum Feierabend, am besten innerhalb von wenigen Stunden. [Amazon bietet Prime-Kunden](#) in Berlin die Lieferung binnen von einer Stunde seit vergangener Woche an. Das Logistikunternehmen DPD bringt Pakete in einigen Großstädten innerhalb von 90 Minuten. Doch diese Angebote sind bislang örtlich beschränkt. Der Großteil der Kunden muss einige Tage auf die Lieferung warten - und im Zweifel hängt am Abend wieder ein Zettel an der Tür.