

Bessere Standards müssen her

DISTANZHANDEL Was weiß der Onlinehandel über den Versand von Gefahrgütern? Unsere Testkäufe bringen es an den Tag: beim Verkauf an den Endverbraucher, dem so B2B-Bereich, steckt der Gefahrguthandel in den Kinderschuhen.

Ein Päckchen mit Nagellackzubehör geht zu Bruch. Die schlechte Luft im Postzentrum ruft Evakuierung und Feuerwehr auf den Plan.



Wir hatten ihn angekündigt vor zwei Jahren nach unserem ersten großen Testkauf: die Wiederholung des Tests, der zeigen soll, inwieweit Onlinehändler und -handelsplattformen inzwischen Gefahrgutvorschriften umsetzen (siehe Gefahr/gut-Ausgabe 10/2012). In diesem Frühjahr haben wir 25 Onlinebestellungen, getarnt als Privatkunden, bei verschiedensten Versandhändlern aufgegeben. Wieder ging es um Gefahrgüter, die in den meisten Fällen als begrenzte Mengen transportiert werden konnten.

Bündel von Spraydosen, Hunderte von Einwegfeuerzeugen, mit Brennspritus und Petroleum zusammengepackte Gaskartuschen sowie Lithium-Ionen-Akkus und Taschenlampen mit Lithiumbatterien wurden über DHL, DPD, UPS, Hermes, GLS und Deutsche Post an uns verschickt, immer ungekennzeichnet, in einwilliger Wellpappe verpackt, die selten so aussah, als

sei sie einigermaßen wasserbeständig. Auf den ersten Blick eine enttäuschende Bilanz. Unbefriedigend fielen auch die Aussagen der Retoureabteilungen zu diesen Produkten aus. „Das ist doch keine Munition.“ So wies ein Fachhändler für Jagdzubehör unsere Anfrage nache einem Begleitdokument und einem Cautionlabel ab, der eine Taschenlampe mit drei Lithium-Metall-Batterien zurückschicken wollten. Andere haben unsere Anfragen schlicht ignoriert und auf das Standardrücksendeprozedere verwiesen.

Auf den zweiten Blick hat sich doch etwas getan. So fanden wir auf der Homepage eines Händlers für Klebstoffe neben der Produktangabe eines Härters mit Epoxidharz einen deutlichen Hinweis auf den Versand als Gefahrgut. Der Versand selbst war regelkonform und die Dame von der Retoureabteilung fragte sicherheitshalber bei ihren Kollegen noch einmal nach, bevor

Fotos: picture alliance / dpa, Daniela Schulte-Bröder



Nagellackentferner und Haarspray vom Online-Lebensmittelhändler: die angelieferte Transportbox wird beim Empfänger „entsiegelt“.



Ein Standardprinzip, das für alle Produkte gleich funktionieren soll: sie werden unterschiedslos in Plastiktüten gelegt und diese eingehängt.

sie meldete, dass tatsächlich nichts weiter zu beachten sei beim Rückversand, sofern die Originalverpackung verwendet würde. Überrascht hat uns ein Händler mit 60.000 Produkten im Portfolio, bei dem wir versehentlich statt einem gleich 12 Liter Waschbenzin bestellt hatten. Nicht nur, dass dieser Händler den Unterschied zwischen Umverpackung und Außenverpackung kannte und stabil, gut gepolstert und kennzeichenreich verpackt hatte. Die Retoureabteilung schickte uns für die Rücksendung unaufgefordert ein aktuelles Sicherheitsdatenblatt, verwies auf die unbedingte Verwendung des Originalkartons und empfahl

dringend, die Sicherheitsdatenblätter beim Logistikdienstleister abzugeben. Dabei handelte es sich durch die Ein-Liter-Gebinde um eine LQ-Sendung, über deren Inhalt ein Logistikdienstleister nicht weiter informiert werden muss, der nur das Gesamtgewicht der LQ-Sendungen kennen sollte.

Hat bei den Händlern also ein Lernprozess stattgefunden insofern, dass zumindest die großen sowie die auf bestimmte Produkte spezialisierten Handelshäuser ihre Versandbedingungen an Gefahrgutbestimmungen angepasst haben?

Offenbar nein. Denn ein dritter Blick auf unsere Bestellungen

Bundesverband E-Commerce und Versandhandel (bevh) im Interview

Fragen an Ingmar Böckmann, Leiter Logistik beim bevh

Das Ergebnis unseres Praxistests zeigt ein ähnliches Resultat wie unsere Testkäufe von vor zwei Jahren. Warum hat sich augenscheinlich bei den Versandhändlern nichts getan?

Der vorsätzliche Verstoß gegen Vorschriften ist eher selten. Wir haben festgestellt, dass sich viele erst einmal nicht angesprochen fühlen, wenn wir den Komplex Gefahrgutvorschriften ins Programm aufnehmen.

Was muss Ihrer Meinung nach geschehen?

Das Testergebnis ist für uns als Verband Anlass, deutlich intensiver tätig zu werden.

Wir planen nun einen Round Table aus KEP-Dienstleistern und Händlern, der Lösungen aufzeigen soll. Darüber hinaus wollen wir einheitliches Informations- und Schulungsmaterial über alle Händler und Dienstleister hinweg schaffen und für die Retoure Standards ausarbeiten.

Ingmar Böckmann, Referent für E-Commerce, IT-Sicherheit und Logistik beim bevh.

Ziel ist es, dass der Verbraucher sich darauf verlassen kann, ein korrektes und einheitliches Verfahren angeboten zu bekommen, egal bei welchem Händler er bestellt.

Welche Anreize benötigen die Versandhändler, um Gefahrgutvorgaben bei sich umzusetzen?

Eigentlich brauchen sie keinen besonderen Anreiz. Gerade den Händlern, die bei uns organisiert sind, ist die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben ein Grundanliegen. Der Zugang zur Thematik muss aber erleichtert werden. Es sollte deutliche Hinweise geben, welche Produkte von den Vorschriften betroffen sind. Daran werden wir arbeiten.

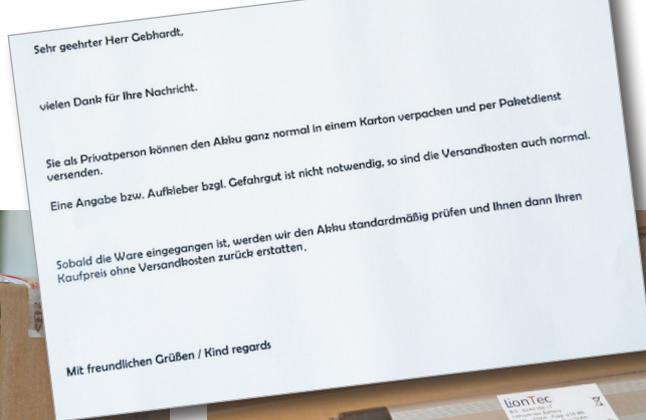
Wie sehen Sie die Abwicklung mit Gefahrgütern über den Onlinehandel in der Zukunft? Wird bei den Händlern ein Lernprozess stattfinden?

Onlineshops auf die Beine zu stellen, erfordert ein ständiges Lernen. Das funktioniert nicht mit einer einmaligen Anstrengung. Die Händler schaffen es, bei vergleichbarer Problematik die passenden Instrumente einzusetzen. Insofern muss es ihnen auch gelingen, hier passend zu handeln, für Mitarbeiterschulungen und für die entsprechende Verpackung zu sorgen. Fehlen einem Händler diese Ressourcen, um das Produkt zu versenden, sollte er es aus dem Programm nehmen.

Daniela Schulte-Brader



Der Händler hat mit dem Versand einer Lithium-Ionen-Batterie alles richtig gemacht: UN-zugelassene, auf die Batterie zugeschnittene...



...Verpackung, Kennzeichen, Begleittext für UN 38.3-Test. Das dicke Ende kommt von der Retoureaufteilung zur Frage des Rückversands.

beweist letztendlich, dass unterschiedslos vielen Händlern noch einiges an Verbesserungen in ihrer Abwicklung bevorsteht. Von den 25 Bestellungen haben letztendlich ganze drei mit der Note 1 abgeschnitten, was Verpackung, Kennzeichnung, Dokumentation und Retoure angeht. Über die Hälfte der anderen war sich der Tatsache in keiner Weise bewusst, dass auch eine kleine Versandeinheit mit Gefahrgütern gewissen Anforderungen unterliegt. Oder dass Flüssigkeiten mit Gefahrenpotenzial, die in Flaschen mit gewöhnlichen Schraubverschlüssen verschickt werden, auf alle Fälle aufrecht und gut gepolstert verschickt werden müssen. Diesen Händlern ist nicht klar, was ausgelaufene Flüssigkeit zum Beispiel in einem Frachtzentrum heutzutage zur Folge hat. Da reicht ein Liter mit einer nicht besonders gefährlichen Substanz der Klasse 8, das bei einem unbeabsichtigten Bruch die Frachtteilung für mehrere Stunden geschlossen wird, Mitarbeiter evakuiert und die Feuerwehr alarmiert werden. Hat sich ein Mitarbeiter dann auch nur ein wenig am Finger mit der Flüssigkeit verätzt, wird dem Händler neben dem enormen Folgeschaden auch noch Körperverletzung zur Last gelegt.

Hilfestellung

„Gefahrgut im Versandhandel“ ist eine Zusammenfassung der gleichnamigen Artikelserie, die im Magazin Gefahr/gut vom Juni 2013 bis zum Juni 2014 erschienen ist. In 12 Schritten zeigt die Broschüre, wie Gefahrgut im Versandhandel erkannt, behandelt und versandt wird. Mit Hilfe von zahlreichen Abbildungen und Beispielen wird die komplexe Materie eingehend erläutert und die einzuhaltenden Auflagen beschrieben. Die kostenpflichtige Broschüre kann beim Verlag Heinrich Vogel bestellt werden. www.heinrich-vogel-shop.de



„Der vorsätzliche Verstoß gegen Vorschriften ist eher selten“, weiß Ingmar Böckmann vom Bundesverband E-Commerce und Versandhandel (bevh) (Interview auf Seite 19). Davon sind wir fast überzeugt, aber wie bewerten wir die Fälle, bei denen deutlich wird, dass genügend Wissen in der Firma vorhanden ist und es am Ende doch nicht stimmt?

So hat der Anbieter von Fahrrad Batterien seine Lithium-Ionen-Batterie korrekt als Gefahrgutversendung der Klasse 9 verschickt. Die zugelassene Verpackung ist auf die Batterie zugeschnitten, der Nachweis auf den bestandenen UN 38.3-Test zur Beförderung sichtbar angebracht. Ein sehr guter Eindruck. Das dicke Ende kommt mit den Hinweisen der Retoureaufteilung (Ausschnitt aus der Begründung siehe oben auf dieser Seite). Hier wird der Logistikdienstleister ebenso im Regen stehen gelassen, denn normalerweise bekommt der Fahrer bei einem Versandstück, das nicht unter die Freistellungsregeln fällt, zusätzlich nach der Anmeldung ein Beförderungspapier ausgehändigt. Auch der Händler, der die bestellten sechs Liter Batteriesäure nicht in Ein-Liter-Gebinden verschickt, sondern in einem Kanister, hat richtig einen UN-zugelassenen Kanister verwendet, dem Dienstleister das Paket als Gefahrgut gemeldet und die Verpackung ausführlich gekennzeichnet. Die Retoureaufteilung ignorierte aber unsere Frage nach dem korrekten Rückversand komplett.

Der Glaube, dass ein privater Endverbraucher keine Gefahrgutvorschriften einzuhalten hätte, scheint immer noch weit verbreitet – nicht zuletzt dank der sogenannten „Hausfrauenregelung“ in den Vorschriften, wonach wir von allen Vorschriften befreit sind, wenn wir im Baumarkt unsere Gefahrgüter für den Hausgebrauch einkaufen. Diese Regelung gilt aber nicht bei einem Versand.

Durch die Gesetzesänderungen für den Onlinehandel seit Mitte Juni dieses Jahres müssen Kunden nun explizit den Händler auf die Rücksendung hinweisen, ansonsten bekommen sie den Einkauf nicht erstattet. Mit diesem Prozedere wird der Händler explizit zum Auftraggeber des Absenders und übernimmt damit ausdrücklich Verantwortlichkeiten gegenüber dem Gesetzgeber. Während im B2B-Bereich (Business to business) vorausge-



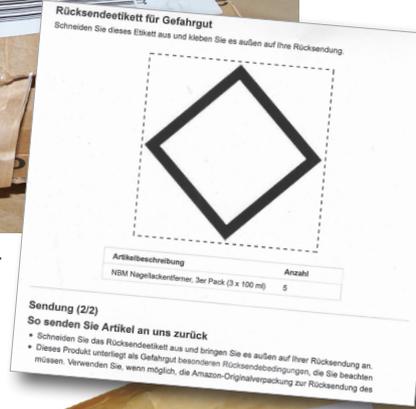
Drei unterschiedliche Anbieter, gleiches Ergebnis. Je 100 Reibradfeuerzeuge wurden ungekennzeichnet, teilweise ungepolstert, verschickt.

setzt werden kann, dass Händler, Kunden und Logistikpartner gemeinsam für klare und regelungskonforme Versendungen sorgen, setzt der Gesetzgeber das nötige Wissen bei Privatkunden nicht voraus und wendet sich bei Vorfällen an den gewerblichen Auftraggeber. Der Unterschied ist in den Abwicklungsvorgängen der Handelshäuser noch nicht angekommen. Es herrscht deutlich Anpassungsbedarf. „Das rasante Wachstum der letzten Jahre hat dazu geführt, dass inzwischen knapp die Hälfte des Paketaufkommens aus dem B2C-Geschäft stammt. Das B2B-Geschäft hat mit rund 40 Prozent einen signifikant niedrigeren Anteil“, bilanziert eine Kurzstudie über den KEP-Markt im Auftrag des Bundesverband der Kurier-Express-Postdienste (BdKEP) für das Jahr 2013. Dem gilt es Rechnung zu tragen.

Und noch zwei weitere Phänomene sind bei unseren Bestellungen aufgefallen. Wir haben bei einem Onlinelebensmittelhändler acetonhaltigen Nagellackentferner sowie Haarspray bestellt. Die Abwicklung verlief herausragend gut mit schriftlicher Ankündigung der konkreten Lieferzeit, die man gegebenenfalls noch hätte ändern können. Der Lieferservice kam und brachte eine versiegelte Transportbox mit, etikettiert mit der Empfängeradresse und dem Aufdruck „Lebensmittel online liefern lassen“, ohne weitere Kennzeichen. Vor den Augen des Empfängers wird das Siegel entfernt. Nagellackentferner und Haarspray lagen in einer eingehängten Tüte, ohne weiteren Sicherungsmaßnahmen (siehe Abbildungen auf Seite 19). Der Fahrer bestätigte, dass dies die Standardverpackung für alle Produkte des Händlers sei. Gut möglich also, dass bei einer Mischbestellung mit Gemüse, diese einfach dazugepackt wird. Verpackt hat nicht



Ein „Klassiker“ beim Versand von Flüssigkeiten: Nagellackentferner in Flaschen mit Weithalsöffnungen und normalen Schraubverschlüssen, liegend verschickt. Besonders: Für den Rückversand wird ein phantasievolles Gefahrgutetikett angeboten.



Gute Qualität, ausreichend stark? Druckgaspackungen in Luftpolstertasche.

der Berliner Händler, sondern Mitarbeiter vom „DHL Home Delivery Service“ in der Nähe des Empfängers. Fast scheint es so, als wenn die Verantwortlichkeiten aus dem Gefahrgutrecht, vom Absender über den Verpacker, dem Fahrer und dem Empfänger, hier neu zugeordnet werden müssten. Ähnlich übernimmt die Handelsplattform Amazon häufig die Absender- und Verpackerfunktion für einen Händler. Noch ein Randerscheinung, wird dem Distanzhandel für Lebensmittel langfristig eine positive Prognose gestellt. Wie sieht es dann mit dem möglichen Rückversand aus? Auf die Originalverpackung kann man zumindest nicht verweisen, der Fahrer nimmt die Transportbox wieder mit.

Daniela Schulte-Brader

SEMINARE

- Gefahrgutbeauftragten-Schulung
Straße - Schiene - See
- Gefahrguttransport in der Luft
alle Personenkategorien
- Gefahrgutfahrer-Ausbildung
Stückgut, Tank, Klasse 1, Klasse 7
- Befähigungsschein § 20 SprengG
- Berufskraftfahrer-Weiterbildung BKrFQG
- Schulungen für beteiligte Personen
- Sachkundelehrgang gemäß TRGS 520
- Ladungssicherung
- In-House-Seminare

➤ Geben Sie einfach den Jubiläumscode SCG1994 an und Sie sparen bei jeder Anmeldung 20€*.

*Gilt nicht für Sonderveranstaltungen/Spezial Seminare und In-House Seminare | Barauszahlung ist nicht möglich

20 Jahre SCHIFFNER CONSULT DANKE für Ihr Vertrauen!

Schiffner Consult GbR
Gefahrgutschulung und Beratung
Boschstraße 17
94405 Landau a.d. Isar
fon 0 99 51 / 98 42-0
fax 0 99 51 / 98 42-10
info@schiffner-gefahrgut.de
www.schiffner-gefahrgut.de

