

„DHL-Drama in Dulsberg: Rollstuhlfahrerin kämpft um Paketlieferungen“

DHL-Pakete erreichen Rollstuhlfahrerin Ingrid Franke in Hamburg-Dulsberg nicht. Ihre Erfahrungen und die Reaktion der Post.

HAMBURG. Ingrid Franke, eine 71-jährige Rollstuhlfahrerin aus Hamburg-Dulsberg, schlägt Alarm über wiederholte Zustellprobleme bei DHL. Trotz ihrer konstanten Anwesenheit zu Hause blieb sie oft ohne ihre dringend benötigten Paketlieferungen.

Ingrid ist auf ihre Online-Bestellungen angewiesen, sei es für Lebensmittel, Elektrogeräte oder Geschenke für ihre Familie. Die Möglichkeit, sich alles bequem nach Hause liefern zu lassen, ist für sie von unschätzbarem Wert. Doch in letzter Zeit hat sich ihr Einkaufserlebnis in einen Albtraum verwandelt. Es scheint, als ob ihre Pakete oft nicht ankommen, während sie stets vor Ort ist. „Es könnte ganze Bücher füllen, was ich alles erlebt habe“, sagt sie und drückt damit ihren Unmut über die Zustellproblematik aus.

Wiederholte Probleme bei der Zustellung

Nach jeder Bestellung verfolgt Ingrid die Sendung digital, nur um mehrmals den Hinweis „Anwohner nicht angetroffen“ in ihrem Briefkasten zu finden. Dies ist insbesondere frustrierend, da sie wegen ihrer eingeschränkten Mobilität den gesamten Tag zu Hause ist. Der Abholort für ihre Pakete ist für sie unerreichbar,

und es fällt ihr schwer, Hilfe zu finden, um dorthin zu gelangen.

Auf ihre Nachfragen reagierte die Post mit standardisierten Antworten, die Ingrid als wenig hilfreich empfindet. „Wir stehen überall in Deutschland für unsere Kunden bereit“, heißt es oft. Das beruhigt Ingrid nicht, denn für sie bedeutet es, dass ihre spezifischen Herausforderungen nicht erkannt werden. Trotz der Zusicherung, dass der Service in ihrem Viertel ordnungsgemäß abläuft, bleibt sie skeptisch.

Die DHL-Sprecher betonen, dass ein persönlicher Zustellversuch zum „Qualitätsversprechen“ der Deutschen Post und DHL gehört. Gleichzeitig räumt man ein, dass Pakete nur an einen anderen Ort als die Haustür geliefert werden dürfen, wenn der Empfänger dies ausdrücklich wünscht. Wenn das nicht möglich ist, müsse zunächst ein Nachbar kontaktiert werden oder das Paket in einer Filiale zur Abholung hinterlegt werden.

Angespannte Kommunikation mit der Post

In den letzten Monaten hat Ingrid zahlreiche Mails und Anfragen an die Post geschickt, die allesamt freundlich beantwortet wurden, jedoch ohne spürbare Veränderungen im Zustellprozess. Mehrmals landeten ihre Pakete unzugänglich in einer Abholstation. „Einmal war ich kurz vor Weihnachten ohne Geschenke da“, erinnert sie sich und dies vergrößert ihren Frust über den Service.

Neuerdings gibt es jedoch vereinzelt Fortschritte in der Paketlieferung. Eine neue Zustellerin überzeugt Ingrid, dass es in einigen Fällen tatsächlich zur Auslieferung an ihre Haustür kommt. Dennoch bleibt sie vorsichtig optimistisch und möchte abwarten, ob die positive Entwicklung Bestand hat. „Es wäre wirklich gut, wenn es so bleibt, aber ich kann nicht ganz daran glauben“, sagt sie und reflektiert über die Schwierigkeiten, die sie in der Vergangenheit erlebte.

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de