

FAQ

Dick Hofsummer - 2026-08-21 - [FAQ](#)

Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Probleme bei der Lieferung:

Laut T&T soll mein Paket zugestellt worden sein, ich habe jedoch nichts erhalten. Wo ist mein Paket geblieben?

Möglicherweise haben Sie eine Benachrichtigungskarte in Ihrem Briefkasten gefunden. Falls dies der Fall ist, können Sie auf der Karte nachsehen, wo das Paket abgestellt wurde. Falls Sie die Karte nicht erhalten haben, können Sie sich für weitere Informationen an Ihren Lieferanten wenden.

Es tut uns leid, dass die Lieferung nicht wie gewünscht verlaufen ist. Es kann sein, dass der Fahrer unseres Packs-Partners die Sendung einem Nachbarn angeboten hat, dies jedoch nicht im Lieferprotokoll vermerkt wurde. Wir empfehlen Ihnen, sich an Ihre direkten Nachbarn zu wenden, um zu klären, ob diese Ihre Sendung entgegengenommen haben. Sollte dies nicht der Fall sein, wenden Sie sich bitte an Ihren Lieferanten.

Ich habe einen neuen Liefertermin vereinbart, aber es ist niemand vorbeigekommen. Was nun?

Sie können uns über das Kontaktformular auf unserer Website kontaktieren und dabei Ihren Namen, Ihre Postleitzahl, Ihre Hausnummer und Ihre Sendungsnummer angeben. Wir senden Ihnen dann die Kontaktdaten unseres lokalen Packs-Partners zu.

Ich habe eine Benachrichtigung per Post erhalten, dass mein Paket bei den Nachbarn zugestellt wurde. Die wissen jedoch nichts davon. Wo ist mein Paket geblieben?

Sie können diese Informationen bei Ihrem Lieferanten anfordern. Dieser hat Zugriff auf diese Informationen.

Meine Sendung sollte heute zugestellt werden, doch der Status in T&T ändert sich nicht und bleibt weiterhin auf „Paket angemeldet“. Ist da alles in Ordnung?

Falls das Paket in unserem Sortierzentrum nicht gescannt wird, ist das Paket oder die Sendung nicht bei uns eingegangen. In diesem Fall müssen wir Sie leider an Ihren Lieferanten verweisen, um weitere Informationen zu erhalten.

Warum wurde mein Paket nicht versandt?

Leider liegen uns keine Informationen darüber vor, warum die Sendung nicht versandt wurde. Für diese Informationen möchten wir Sie an Ihren Lieferanten verweisen.

Ich habe eine „Nicht zu Hause“-Benachrichtigung erhalten. Die Nachbarn waren jedoch zu Hause. Warum wurde die Sendung nicht dort zugestellt?

Möglicherweise haben die Nachbarn nicht auf das Klingeln reagiert oder die Sendung abgelehnt. Leider haben wir darauf keinen Einfluss. Mit Hilfe der Karte in Ihrem Briefkasten können Sie einen neuen Zustelltermin vereinbaren.

Laut T&T hätte ich heute nicht zu Hause sein sollen, aber ich war ganz normal da. Wie kann das sein?

Möglicherweise haben Sie das Klingeln nicht gehört oder waren verhindert. Mit Hilfe der Karte in Ihrem Briefkasten können Sie einen neuen Zustelltermin vereinbaren.

Kann der Fahrer nicht kurz zurückfahren?

Leider ist es nicht möglich, den Zusteller erneut zu Ihrer Adresse zu schicken. Sie müssen dann anhand der Karte, die Sie in Ihrem Briefkasten gefunden haben, einen Termin vereinbaren.

Warum geht der Absender nicht ans Telefon?

Leider können wir nicht erklären, warum Ihr Lieferant nicht reagiert. Die Kontaktdaten finden Sie auf der Website Ihres Lieferanten.

Ich habe ein Paket erhalten, das nicht für mich bestimmt ist.

Sie können sich hierfür über das Webformular auf unserer Website an uns wenden. Geben Sie dabei bitte die Lieferadresse und die entsprechende Sendungsnummer an.

Ich möchte gerne eine Beschwerde bezüglich der Zustellung meines Pakets einreichen.

Es tut uns leid, dass die Zustellung Ihrer Sendung nicht wie gewünscht verläuft. Sie können Ihre Beschwerde über das Webformular auf unserer Website einreichen.

Fragen zur Lieferung:

Wann kommt mein Paket an?

Unsere Pakete werden täglich von Montag bis Samstag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr zugestellt.

An welchem Tag kommt mein Paket an?

Der Lieferant legt den Liefertermin für das Paket fest; wenden Sie sich hierfür am besten an Ihren Lieferanten.

Ich möchte meine Adresse ändern. Ist das bei euch möglich?

Leider ist das nicht möglich. Sie können sich an Ihren Anbieter wenden, um die Adresse zu ändern.

Warum ändert sich die Uhrzeit bei „Track and Trace“ nicht?

Es kann sein, dass der Fahrer des lokalen Packs-Partners seine Route nicht immer auf dieselbe Weise fährt. Leider können wir nicht nachvollziehen, wie er die Route fährt.

Ein Paket ist auf dem Weg zu mir, aber ich kann leider nicht den ganzen Tag zu Hause bleiben. Könnt ihr mir einen bestimmten Teil des Tages oder ein Zeitfenster nennen? Oder könnte der Fahrer mich sonst anrufen, sobald er in der Nähe ist?

Unsere Pakete werden täglich zwischen 08:00 und 18:00 Uhr zugestellt.

Sollten Sie nicht zu Hause sein, kann das Paket gegebenenfalls bei den Nachbarn abgegeben werden. Der Empfänger erhält dann eine Benachrichtigung in seinem Briefkasten, in der angegeben ist, wo das Paket abgegeben wurde.

Wenn der Empfänger nicht zu Hause ist und auch seine Nachbarn nicht, erhält der Empfänger möglicherweise eine Benachrichtigung in seinem Briefkasten und kann einen Termin mit dem örtlichen Packs-Partner vereinbaren, damit das Paket erneut zugestellt wird. Leider ist es uns nicht möglich, vorher anzurufen.

Laut T&T hat sich mein Paket verzögert oder konnte aufgrund eines Notfalls nicht zugestellt werden. Wann wird mein Paket nun zugestellt?

Im Falle einer Störung beträgt die Verzögerung in der Regel einen Tag. Sollte sich diese verzögern, bitten wir Sie, sich diesbezüglich an Ihren Lieferanten zu wenden.

Habe ich die Wahl, ein Paket bei den Nachbarn zustellen zu lassen oder nicht?

Für alle unsere Pakete gilt: Wir sind berechtigt, uns an Ihre Nachbarn zu wenden, falls Sie nicht zu Hause sind. Wenn Sie dies nicht wünschen, müssen Sie dies im Voraus mit Ihrem Lieferanten absprechen.

Ich warte schon den ganzen Tag, habe meine Sendung aber immer noch nicht erhalten. Bis wann liefern Sie aus, und kann ich sie heute noch erwarten?

Unsere Zusteller liefern unsere Pakete zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr aus. Es kann vorkommen, dass sich die Zustellung eines Zustellers verzögert. Je nach Auslastung kann sich die Zustellung oft bis 19:00 Uhr verzögern.

Die Lieferadresse ist ein Unternehmen, das um 17:00 Uhr schließt. Wird mein Paket noch vor dieser Zeit

zugestellt?

Unsere Pakete werden täglich zwischen 08:00 und 18:00 Uhr zugestellt. Leider haben wir keinen Einblick in die Zeitpläne unserer lokalen Packs-Partner. Sollte die Lieferung zu einem bestimmten Zeitpunkt erfolgen sollen, muss dies im Voraus mit Ihrem Lieferanten vereinbart werden.

Termin vereinbaren für die erneute Zustellung Ihrer Sendung:

Ich habe keine KIB erhalten. Wie kann ich einen neuen Termin vereinbaren?

Sie können die Kontaktdaten unseres lokalen Packs-Partners erhalten, indem Sie das Kontaktformular auf unserer Website ausfüllen.

Ich versuche, über Ihre Website einen neuen Liefertermin zu vereinbaren, aber das klappt nicht. Was kann ich tun, um doch noch einen Termin zu vereinbaren?

Sie können uns über das Kontaktformular auf unserer Website kontaktieren und dabei Ihren Namen, Ihre Postleitzahl, Ihre Hausnummer und Ihre Sendungsnummer angeben. Wir werden Ihnen dann die Kontaktdaten zusenden.

Ich würde gerne einen neuen Liefertermin vereinbaren. Wäre das heute noch möglich?

Leider ist es uns nicht möglich, Pakete oder Sendungen noch für denselben Tag einzuplanen.

Liefert ihr auch abends oder am Wochenende?

Unsere Pakete werden täglich (von Montag bis einschließlich Samstag) zwischen 08:00 und 18:00 Uhr zugestellt.

Wäre es möglich, die Lieferung stattdessen an eine Abholstelle in meiner Nähe zu schicken?

Wir liefern unsere Pakete ausschließlich an die uns zugewiesenen Adressen. Die Pakete werden leider nicht von Abholstellen anderer Paketdienste angenommen.

Wie kann ich einen neuen Termin vereinbaren?

Sie können entweder die Anweisungen auf der „Nicht zu Hause“-Karte befolgen oder über unsere Track-and-Trace-Seite einen neuen Termin vereinbaren.

Wie lange wird meine Sendung aufbewahrt?

Normale Sendungen werden 5 Liefertage lang aufbewahrt, bevor sie zurückgeschickt werden.

Frischwaren wie FreshPacks und FlowerPacks werden zwei Liefertage lang aufbewahrt, bevor sie zurückgeschickt werden.

Meine Sendung wurde zurückgeschickt. Kann ich die Sendung dennoch zustellen lassen?

Leider ist es uns nicht möglich, den Rückgabeprozess zu unterbrechen. In diesem Fall empfehlen wir Ihnen, sich an Ihren Lieferanten zu wenden.

Änderung der Lieferbedingungen:

Ich möchte meine Adresse ändern. Ist das bei euch möglich?

Leider ist das nicht möglich. Sie können sich an Ihren Anbieter wenden, um die Adresse zu ändern.

Kann ich die Sendung bei euch stornieren?

Leider ist es nicht möglich, die Sendung bei uns zu stornieren. Dies müssen Sie bei Ihrem Lieferanten tun.

Ein Paket ist auf dem Weg zu mir, aber ich bin am angegebenen Zustelltermin nicht zu Hause. Kann ich den

Zustelltermin noch ändern?

Leider ist es nicht mehr möglich, den Termin bei uns zu ändern. Wir empfehlen Ihnen, sich an Ihren Lieferanten zu wenden, um den Termin zu ändern.

Leider bin ich am angegebenen Liefertermin nicht zu Hause, benötige das Paket aber dringend. Könntet ihr das Paket mit meiner Erlaubnis vor der Wohnung abstellen?

Über die Track-and-Trace-Seite auf unserer Website können Sie Lieferanweisungen eingeben.

Warum geht der Absender nicht ans Telefon?

Leider können wir nicht erklären, warum Ihr Lieferant nicht reagiert. Die Kontaktdaten finden Sie auf der Website Ihres Lieferanten.

Fragen zum Inhalt des Pakets:

Meine Lieferung ist unvollständig. Wann kommt der Rest?

Packs ist leider nicht für den Inhalt Ihrer Sendung verantwortlich und verfügt nicht über diese Informationen. Wir empfehlen Ihnen, sich für weitere Informationen an Ihren Lieferanten zu wenden.

Inhaltliche Fragen zur Sendung.

Bei inhaltlichen Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren Lieferanten.

Der Inhalt des Pakets ist beschädigt. Wie wird das erstattet?

Um eine Antwort auf diese Frage zu erhalten, wenden Sie sich am besten an Ihren Lieferanten. Leider haben wir keinen Einfluss auf den Inhalt Ihrer Sendung.

Warum geht der Absender nicht ans Telefon?

Leider können wir nicht erklären, warum Ihr Lieferant nicht reagiert. Die Kontaktdaten finden Sie auf der Website Ihres Lieferanten.

Allgemeine Fragen:

Was versteht ihr unter „Lieferant“?

Der Lieferant ist der Online-Shop oder das Unternehmen, das die Sendung über uns an Sie versendet.

Was versteht ihr unter „Kurier“?

Der Kurier ist der Fahrer, der Ihre Sendung ausliefert. Er untersteht unserem lokalen Packs-Partner.

Was versteht ihr unter „Packs Partner“?

Packs Special Care BV ist ein Netzwerkunternehmen, das mit lokalen Unternehmen zusammenarbeitet, die Sendungen bei uns abgeben und diese für uns ausliefern. Diese Unternehmer werden daher als „Packs-Partner“ bezeichnet.

Was versteht ihr unter „Packs Center“?

Ein Packs Center ist das Lager, in dem sich der Packs-Partner niedergelassen hat.

Liefert ihr auch an Postfächer?

Sendungen, die über Packs Special Care BV zugestellt werden, können nicht an Postfächer geliefert werden.

Wie kann ich eine Sendung verfolgen?

Sie können Ihre Sendung über unsere Track-and-Trace-Seite auf der Website verfolgen. Geben Sie dazu Ihre

Sendungsnummer und Ihre Postleitzahl ein und klicken Sie anschließend auf „Suchen“.

Sollte Ihre Sendung nicht angezeigt werden, wenden Sie sich bitte an Ihren Lieferanten, damit Sie die richtige Sendungsnummer erhalten.

Möglicherweise haben Sie auch per E-Mail einen Link von Ihrem Lieferanten erhalten. In diesem Fall können Sie den Anweisungen in der E-Mail folgen.