

PaketShop-FAQ – Allgemeines

1. Wie viele GLS PaketShops gibt es momentan in Deutschland?

Aktuell gibt es in Deutschland rund 5.000 GLS PaketShops.

2. Wird das Netz ausgebaut?

GLS arbeitet stetig daran, das PaketShop-Netz auszubauen und zu optimieren. Dabei verwendet GLS ein Netzwerkplanungstool, das über einen Algorithmus die theoretisch optimale Platzierung eines Shops angibt.

3. Wo finde ich den nächstgelegenen PaketShop?

Sowohl auf der [GLS-Website](#) als auch auf [GLS-ONE](#) sowie in der GLS [App](#) können PaketShops nach Ort oder konkreter Adresse gesucht werden. Die App navigiert den Nutzer direkt zum gewünschten PaketShop.

4. Seit wann gibt es sie und was ist die Idee hinter den PaketShops?

GLS Germany hat 1997 die ersten PaketShops eröffnet. Die PaketShops sind der Dreh- und Angelpunkt für die Paketdienstleistung im Privatkundenbereich: Hier können Empfänger und sporadische Versender die Leistungen der GLS in Anspruch nehmen. Gleichzeitig dienen sie als direkte oder alternative Zustelladresse, wenn der Empfänger nicht zu Hause ist. Auch Retouren können im PaketShop abgegeben werden. Aber auch im Shop ausfüllen und bezahlen.

5. Welche Voraussetzungen muss der jeweilige Shop mit sich bringen?

Voraussetzung ist ein bestehendes Ladengeschäft, das für den Kunden gut erreichbar und leicht aufzufinden ist. Hier wird dann der GLS PaketShop als Shop-in-Shop-Lösung integriert. Darüber hinaus werden mindestens zwei Quadratmeter Lagerraum benötigt und eine Mindestöffnungszeit von werktags 10-18 Uhr. Von besonderem Vorteil sind möglichst lange Öffnungszeiten, eine verkehrsgünstige Lage und Parkplätze in unmittelbarer Nähe.

6. Nach welchen Kriterien werden die Standorte ausgewählt?

Sofern die Voraussetzungen (siehe Frage 5) erfüllt sind, entscheiden die Lage des potentiellen Shops sowie die bereits bestehende Dichte von GLS PaketShops in der Umgebung.

7. Wie oft werden die aufgegebenen Pakete abgeholt?

Die aufgegebenen Pakete werden montags bis freitags einmal täglich abgeholt.

8. Was passiert, wenn ein GLS PaketShop wegen Urlaub oder Krankheit längere Zeit oder wegen Geschäftsaufgabe dauerhaft geschlossen ist?

Der betreffende PaketShop wird grundsätzlich neun Tage vor der Schließung (sei es vorübergehend als auch endgültig) im GLS-IT-System gesperrt. Ab diesem Zeitpunkt wird er nicht mehr in der GLS PaketShop-Suche angezeigt. GLS liefert keine weiteren Pakete zur Abholung durch den Empfänger an das Geschäft. Versand- und Retouren-Pakete kann der PaketShop in diesem Zeitraum noch annehmen, sie werden wie gewohnt abgeholt.

Bei einer endgültigen Schließung holt GLS am Tag danach etwaige verbliebene Pakete ab. Versandpakete und Retouren gehen wie gewohnt ins System. Pakete, die von den Empfängern noch nicht abgeholt wurden, werden gemäß der Allgemeinen Geschäftsbedingungen an den Absender retourniert.

9. Wie verhindert GLS, dass die Zustellfahrer einfach direkt den PaketShop ansteuern, ohne zu versuchen, die Pakete an der Empfängeradresse zuzustellen?

GLS hat gemeinsam mit den Transportpartnern hohe Qualitätsstandards entwickelt, deren Einhaltung regelmäßig kontrolliert wird. Dabei ist auch vertraglich vereinbart, dass ein Zustellfahrer sowohl den Versuch einer Haustürzustellung als auch einer alternativen Zustellung beim Nachbarn unternehmen muss, bevor er das Paket in den PaketShop bringt. Zudem sind die Zustellfahrer verpflichtet, eine Benachrichtigungskarte an der Empfängeradresse zu hinterlassen.

10. Angesichts von Tests mit Drohnen und Robotern, die Pakete zustellen: Werden PaketShops in Zukunft überflüssig?

Die GLS PaketShops sind und bleiben ein wichtiger Baustein als Vertriebskanal für die Paketdienstleistung im Privatkundenbereich: Hier können Empfänger und sporadische Versender die Versandleistungen der GLS in Anspruch nehmen. Gleichzeitig dienen sie als direkte oder alternative Zustelladresse, wenn der Empfänger nicht zu Hause ist. Dank des flächendeckenden Netzes lässt sich der Besuch des PaketShops flexibel in den jeweiligen Tagesablauf integrieren.

GLS sieht im Massenmarkt derzeit keine realistischen Einsatzmöglichkeiten für Transportdrohnen.