



REPUBLIK ÖSTERREICH
DER BUNDESMINISTER FÜR
ÖFFENTLICHE WIRTSCHAFT UND VERKEHR
MAG. VIKTOR KLIMA

A-1030 Wien, Radetzkystraße 2
Tel. (0222) 711 62-9100
Teletex (232) 3221155
Telefax 61 3221155
Telefax (0222) 713 78 76
DVR: 009 02 04

Pr.Zl. 19.030/2-4-1995

XIX. GP-NR
112 AB

1995-01-30

ANFRAGEBEANTWORTUNG

betreffend die schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Rosenstingl, Haller, Dr. Partik-Pablé,

Aumayr vom 30. November 1994, Zl. 84/J-NR/94

"Probleme mit der Briefzustellung"

Zum Motiventeil

Die Dienstleistungen bzw. Produkte des Postdienstes stehen schon heute mit Ausnahme des Briefes und der Postkarte im Wettbewerb. Die Post wird sich langfristig nur dann auf diesem Markt behaupten können, wenn neben wettbewerbsfähigen Preisen auch eine hohe Qualität zu dauerhafter Kundenbindung führt. Die Post hat sich daher zum Ziel gesetzt, ihren Kunden bestmögliche Qualität zu liefern. Es ist der Post durchaus bewußt, daß sich kundenorientiertes Verhalten am Markt nicht nur in Qualität der angebotenen Produkte sondern auch in der Behandlung von Kundenanliegen ausdrückt.

Aus diesem Grunde wird im Sinne eines erfolgreichen Reklamationsmanagements

- jeder Beschwerde nachgegangen
- jede Reklamation umgehend kundenorientiert bearbeitet und beantwortet
- jede Reklamation ausgewertet.

- 2 -

Die gewonnenen Informationen werden zur Beseitigung von Mängeln genutzt und die Erledigung kontrolliert. Mängel können aber nur aufgrund von konkreten Angaben verfolgt bzw. beseitigt werden. Es ist daher der Post unmöglich, auf Ihre allgemein gehaltenen Feststellungen über Probleme im Rahmen der Briefzustellung näher einzugehen.

Zu Ihren Fragen darf ich wie folgt Stellung nehmen:

Zu Frage 1:

"In welcher Form werden Beschwerden bei der Post genau entgegengenommen, dokumentiert und wie wird diesen nachgegangen?"

Wie bereits zur schriftlichen Anfrage 7064/J-NR/1994 ausgeführt wurde, werden Beschwerden persönlich, telefonisch oder schriftlich, sowohl direkt bei der Amtsleitung des betroffenen Postamtes (oder bei großen Postämtern auch nur bei der Leitung der betroffenen Abteilung) als auch bei der örtlich zuständigen Postdirektion oder beim Ombudsmann der Generaldirektion für die Post- und Telegraphenverwaltung entgegengenommen und werden - sofern sie ausreichend konkretisiert sind - nach Abschluß eingehender Ermittlungen je nach Anlaßfall schriftlich, telefonisch oder durch persönliche Kontaktaufnahme mit dem jeweiligen Beschwerdeführer erledigt. Bei festgestellten Fehlleistungen oder Unredlichkeiten werden entsprechende Schulungen durchgeführt bzw. dienstrechtliche oder strafrechtliche Konsequenzen gezogen. Falls Organisationsmängel zutage treten, werden diese bereinigt. Oftmals kann jedoch - insbesondere in den Massenmedien - behaupteten Mißständen mangels konkreter Angaben im von der Post selbst erwünschten Ausmaß nicht nachgegangen werden. (Dies trifft übrigens auch auf die Pauschalkritik der ggstdl. Anfrage zu. - Siehe die Absätze 3 und 4 des allgemeinen Teiles der Anfrage).

Zu Frage 2:

"Wie ist es möglich, daß - wie Sie in ihrer Anfragebeantwortung 6954/J ausführen - keine Information über die Beschwerdezahl bei den einzelnen Postämtern besitzen (Frage 2), andererseits aber behaupten, aufgrund dieses angeblich nicht vorhandenen - Datenmaterials würden gezielt Mißstände abgestellt (Frage 7)?"

- 3 -

Das Überprüfungsergebnis und die gesetzten Maßnahmen aufgrund schriftlich vorgebrachter Beschwerden werden überwiegend schriftlich, jene mündlich vorgebrachter Beschwerden überwiegend mündlich den Beschwerdeführern bekanntgegeben. Es werden jedoch keine Verzeichnisse ("Strichlisten") geführt, da dies einerseits einen nicht unbeträchtlichen Verwaltungsaufwand verursachen würde, andererseits aber ohnehin jene betrieblichen Tätigkeiten, die erfahrungsgemäß als "beschwerdeträchtig" gelten, dem ständig mit der Leitung bzw. mit Kontrolltätigkeiten befaßten Personal ohne weiteres geläufig sind, und daher regelmäßig Kontrollen, Schulungen, Mitarbeitergespräche u. dgl. vorgenommen werden - und zwar auch dann, wenn gerade keine konkrete Beschwerde vorliegt. Außerdem ist den mit der Leitung eines Postamtes oder einer Abteilung eines Postamtes oder mit Kontrollfunktion betrauten Bediensteten meist nach kurzer Zeit die Qualität der Arbeitsleistung eines - auch neuen - Bediensteten aus Beobachtung, festgestellten Fehlleistungen und/oder Reklamationen ausreichend bekannt, sodaß die ggfs. erforderlichen Maßnahmen getroffen werden, ohne jede einzelne etwa persönliche oder telefonisch an Vorgesetzte herangetragene Beschwerde aktenkundig festhalten zu müssen. Diese Art des Reagierens auf bekanntgewordene Qualitätsmängel bewährt sich auch bei anderen Unternehmen mit vergleichbaren Produktionsschritten im Hinblick auf eine rationelle und effiziente Behandlung von Beschwerden. Auch darf davon ausgegangen werden, daß jede postdienstliche Organisationseinheit aus eigenem und mit Nachdruck bestrebt ist, Schwachstellen innerhalb ihres Bereiches zu beseitigen. Wo dies dennoch nicht der Fall ist, werden die erforderlichen Veranlassungen durch die jeweils zuständige Postdirektion - insbesondere durch die Postinspektion - getroffen. Ich möchte bei dieser Gelegenheit auch darauf hinweisen, daß jährlich über 55 Millionen Pakete und 3 Milliarden Briefsendungen und Zeitungen befördert werden. Daß sich in Anbetracht dieser Mengen Mängel trotz aller Bemühungen und Vorkehrungen bedauerlicherweise nie gänzlich ausschließen lassen, bedarf keiner besonderen Erwähnung.

Zu den Fragen 3 und 4:

"Sind Sie der Ansicht, daß für den offensichtlich mangelnden Erfolg der Maßnahmen gegen die beschriebenen Zustände das unzureichende Beschwerdewesen der Post eine wesentliche Ursache ist ?

Welche Maßnahmen haben Sie ergriffen, um sicherzustellen, daß beschwerdewürdige Zustände rascher bzw. überhaupt abgestellt werden?"

- 4 -

Es werden laufend Maßnahmen ergriffen, um zu Recht kritisierten Mängeln noch effizienter als bisher zu begegnen. So wurde für die Behandlung von Beschwerdefällen auch eine direkte Ansprechstelle in Form eines "Postombudsmannes" in der Generalpostdirektion installiert. Dieser berichtet periodisch über Beschwerdehäufungen und allfällige Schwachstellen.

Zu Frage 5:

"Wieviele Briefsendungen waren gemäß der in der erwähnten Antwort zitierten Laufweguntersuchung um jeweils wieviel länger als der Durchschnitt unterwegs?"

Bei der in der Voranfrage erwähnten Laufzeitüberprüfung wurde festgestellt, daß 87,5 % der Briefe und Postkarten an dem der Aufgabe folgenden Tag und 11 % am zweiten Tag nach der Aufgabe zugestellt werden. Die restlichen 1,5 % der Sendungen waren länger als 2 Tage unterwegs.

Zu Frage 6:

"Wieviele Sendungen wurden im vergangenen Jahr als verschwunden gemeldet und welche Gesamtzahl an verlorenen Sendungen - logischerweise erfahren viele Postkunden gar nicht, daß sie eine Sendung hätten erhalten sollen, können sich daher auch nicht beschweren - wird seitens der Post geschätzt?"

Im Jahre 1993 wurde der Post der Verlust bzw. die Inhaltsminderung von 1.800 nichtbescheinigten Briefsendungen, 1.023 eingeschriebenen Briefsendungen und 4.674 Paketen des Inlandsverkehrs gemeldet. Über nicht bekanntgewordene Verluste lassen sich naturgemäß keine Aussagen treffen.

Zu Frage 7:

"In wievielen Fällen wurden Sendungen im widerrechtlichen geöffneten Zustand zugestellt, welche Gründe wurden hierfür angegeben und in welchen Bereichen sind solche Fälle gehäuft aufgetreten?"

Einzelne Beschwerden beziehen sich auf ursprünglich fehlzugestellte Sendungen, die in der Folge vom "unrichtigen" Empfänger in der Regel versehentlich geöffnet werden. Solche Fälle sind in erster Linie bei Großempfängern festzustellen.

- 5 -

Zu Frage 8:

"In wievielen Fällen wurden Verluste ganzer Postsäcke bzw. größerer Mengen von Sendungen bekannt wo haben diese stattgefunden?"

Aus den bereits zu Frage 2 ausgeführten Gründen können, ohne aufwendige Erhebungen einzuleiten, keine konkreten Aussagen getroffen werden.

Zu Frage 9:

"Welche Konsequenzen werden im Detail aus den genannten und sonstigen Fällen hinsichtlich der hierfür Verantwortlichen gezogen, insbesondere wieviele innerbetriebliche Disziplinar- oder sonstiger Verfahren wurden mit welchem Ergebnis durchgeführt und in wievielen Fällen wurde Anzeige erstattet?"

Seit Jänner 1994 wurden im Bereich der Post- und Telegraphendirektion für Wien, Niederösterreich und Burgenland insgesamt 21 Disziplinarverfahren eingeleitet, wobei in diesen Fällen Beförderungsverzögerungen und Sendungsverluste ursächlich waren. Von diesen 21 Fällen sind derzeit 6 Verfahren rechtskräftig abgeschlossen, wobei viermal eine Geldstrafe und einmal eine Geldbuße verhängt wurde. In einem Fall wurde der Beschuldigte freigesprochen. Außerdem wurde gegen 15 Beamte wegen solcher Dienstpflichtverletzungen Anzeige an die Staatsanwaltschaft erstattet.

In 7 Fällen wurden im Jahre 1994 Beförderungsverzögerungen und Sendungsverluste mit Disziplinarverfügungen geahndet.

Bei den Vertragsbediensteten und ABGB-Kräften wurden wegen der genannten Dienstpflichtverletzung 16 Ermahnungen ausgesprochen, wobei diese entweder schriftlich oder in leichteren Fällen mündlich durch die Postinspektion, verbunden mit einer ausführlichen Nachschulung, erfolgten. Bei der überwiegenden Anzahl von Vertragsbediensteten erfolgte jedoch eine Auflösung des Dienstverhältnisses (31 Fälle). Anzeige an die Staatsanwaltschaft wurde bei Vertragsbediensteten in 26 Fällen wegen Beförderungsverzögerungen oder Sendungsverlusten erstattet.

Wien, am 26. Jänner 1995

Der Bundesminister

