

---

**1549/AB XXIII. GP**

---

**Eingelangt am 27.11.2007**

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

BM für Verkehr, Innovation und Technologie

## **Anfragebeantwortung**

GZ. BMVIT-12.000/0013-I/PR3/2007    DVR:0000175

An die  
Präsidentin des Nationalrates  
Mag. Barbara Prammer

Parlament  
1017   W i e n

Wien, am    . November 2007

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 1458/J-NR/2007 betreffend Österreichische Post AG - Ombudsmann, die die Abgeordneten Mag. Maier und GenossInnen am 27. September 2007 an mich gerichtet haben, beehre ich mich wie folgt zu beantworten:

Ungeachtet dessen, dass die Österreichische Post AG seit 1. Mai 1996 kein Bestandteil der Hoheitsverwaltung mehr ist, habe ich Informationen über die Tätigkeit des Postombudsmannes eingeholt.

Hinsichtlich „alternativer“ Diensteanbieter ist auszuführen, dass erst seit dem 1. März 2006 (Postgesetznovelle BGBl. I Nr. 2/2006) die Möglichkeit besteht, Beschwerden bezüglich solcher Anbieter an das Ressort heranzutragen.

### **Frage 1:**

Wie viele **Beschwerden** über den Universaldienstleister Post AG wurden 2005 und 2006 an das Ressort herangetragen?

Was war Inhalt dieser Beschwerden?

Wie wurden diese gelöst (Aufschlüsselung auf Jahre)?

### **Antwort:**

Im Jahr 2005 wurden 101, und im Jahr 2006 87 Beschwerden betreffend den Universaldienst der Österreichischen Post AG (ÖPAG) an das Ressort herangetragen.

Inhalt waren meistens Fehlzustellungen und – in geringerer Zahl – Laufzeitbeschwerden und Beschwerden unterschiedlicher anderer Art (z.B. unfreundliche Postbedienstete, demontierte Briefkästen etc.). Eine genaue Aufschlüsselung aller gefundenen Lösungsansätze würde den Rahmen dieser Beantwortung sprengen, es kann jedoch festgestellt werden, dass generell in allen Fällen eine zufrieden stellende Lösung gefunden werden konnte.

**Frage 2:**

Wie viele **Beschwerden** über alternative Diensteanbieter wurden 2005 und 2006 an das Ressort herangetragen?

Was war Inhalt dieser Beschwerden?

Wie wurden diese gelöst (Aufschlüsselung auf Jahre)?

**Antwort:**

Bezüglich alternativer Diensteanbieter wurden 2006 zwei Beschwerden im Themenbereich „Zustellprobleme“ an das Ressort herangetragen, die geklärt werden konnten.

**Frage 3:**

Wie viele Beschwerden über **in Verlust geratene eingeschriebene Briefsendungen** wurden 2005 und 2006 über die Post AG oder andere Diensteanbieter an das Ressort herangetragen?

Wie wurden diese Beschwerden gelöst (Aufschlüsselung auf Jahre)?

**Antwort:**

Im Jahr 2005 wurden 4, und im Jahr 2006 3 Beschwerden wegen in Verlust geratener Einschreibsendungen an das Ressort herangetragen.

Eine Klärung konnte in allen Fällen durch Ersatzleistung der ÖPAG erreicht werden.

**Fragen 4 und 5:**

Wie viele Beschwerden über **in Verlust geratene eingeschriebene Briefsendungen** wurden 2005 und 2006 an den Post-Ombudsmann herangetragen?

Wie wurden diese Beschwerden gelöst (Aufschlüsselung auf Jahre)?

In wie vielen Fällen wurde die Post AG zur **Haftung** herangezogen?

Welche Haftungssummen mussten in diesen beiden Jahren bezahlt werden (Aufschlüsselung auf Jahre)?

Sind Ihnen auch die entsprechenden Zahlen privater Anbieter bekannt?

**Antwort:**

In den Jahren 2005 und 2006 betrug der Anteil der Beschwerden über in Verlust geratene eingeschriebene Briefsendungen – gemessen am Gesamtaufkommen der in diesen Jahren beförderten eingeschriebenen Briefsendungen – jeweils 0,16 %.

Der Anteil der in diesen Beschwerdefällen erbrachten Ersatzleistungen betrug – gemessen am Gesamtaufkommen der in diesen Jahren beförderten eingeschriebenen Briefsendungen – jeweils 0,03 %.

**Frage 6:**

Wie viele Beschwerden über **in Verlust geratene Wertsendungen** wurden 2005 und 2006 über die Post AG oder andere Diensteanbieter an das Ressort herangetragen?

Wie wurden diese Beschwerden gelöst (Aufschlüsselung auf Jahre)?

**Antwort:**

In den angeführten Jahren wurde keine Beschwerde wegen in Verlust geratener Wertsendungen an das Ressort herangetragen.

**Fragen 7 und 8:**

Wie viele Beschwerden über **in Verlust geratene Wertsendungen** wurden 2005 und 2006 an den Post-Ombudsmann herangetragen?

Wie wurden diese Beschwerden gelöst (Aufschlüsselung auf Jahre)?

In wie vielen Fällen wurde die Post AG zur **Haftung** herangezogen? Welche Haftungssummen mussten in diesen beiden Jahren bezahlt werden (Aufschlüsselung auf Jahre)?

Sind Ihnen auch die entsprechenden Zahlen privater Anbieter bekannt?

**Antwort:**

In den Jahren 2005 bzw. 2006 betrug der Anteil der Beschwerden über in Verlust geratene Wertbriefe – gemessen am Gesamtaufkommen der in diesen Jahren beförderten Wertbriefe – 0,65 % bzw. 0,40 %.

Der Anteil der in diesen Beschwerdefällen erbrachten Ersatzleistungen betrug – gemessen am Gesamtaufkommen der in diesen Jahren beförderten Wertbriefe – 0,08 % bzw. 0,06 %.

**Frage 9:**

Wie viele Beschwerden über **in Verlust geratene Paketsendungen** wurden 2005 und 2006 über die Post AG oder andere Diensteanbieter an das Ressort herangetragen?

Wie wurden diese Beschwerden gelöst (Aufschlüsselung auf Jahre)?

**Antwort:**

Im Jahr 2005 wurde eine, und im Jahr 2006 keine Beschwerde wegen einer in Verlust geratener Paketsendungen der Österreichische Post AG an das Ressort herangetragen; dieser Verlust ereignete sich bei einem ausländischem Postbetreiber im Wege der Zustellung.

Wegen anderer Diensteanbieter wurden keine Beschwerden an das Ressort herangetragen.

**Fragen 10 und 11:**

Wie viele Beschwerden über **in Verlust geratene Paketsendungen** wurden 2005 und 2006 an den Post-Ombudsmann herangetragen?

Wie wurden diese Beschwerden gelöst (Aufschlüsselung auf Jahre)?

In wie vielen Fällen wurde bei Verlust oder Beschädigung einer Paketsendung die Post AG zur **Haftung (Schadenersatz)** herangezogen?

Welche Haftungssummen mussten in diesen beiden Jahren bezahlt werden (Aufschlüsselung auf Jahre)?

Sind Ihnen auch die entsprechenden Zahlen privater Anbieter bekannt?

**Antwort:**

In den Jahren 2005 bzw. 2006 betrug der Anteil der Beschwerden über in Verlust geratene bzw. beschädigte gewöhnliche Pakete und Wertpakete – gemessen am Gesamtaufkommen der in diesen Jahren beförderten Pakete – jeweils 0,12 %.

Der Anteil der in diesen Beschwerdefällen erbrachten Ersatzleistungen betrug – gemessen am Gesamtaufkommen der in diesen Jahren beförderten Pakete – jeweils 0,03 %.

**Frage 12:**

Wie viele Beschwerden über **verspätete Paket- oder Briefsendungen** über die Post AG oder andere Diensteanbieter wurden 2005 und 2006 an das Ressort herangetragen?

Wie wurden diese Beschwerden gelöst (Aufschlüsselung auf Jahre)?

**Antwort:**

Im Jahr 2005 wurden fünf Beschwerden über verspätete Brief- oder Paketsendungen der ÖPAG an das Ressort herangetragen. Die behaupteten Verspätungen lagen jedoch unter den Fristen, die von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ÖPAG festgelegt wurden.

Im Jahr 2006 wurden 9 Beschwerden über verspätete Brief- oder Paketsendungen der ÖPAG an das Ressort herangetragen. Sechs behauptete Verspätungen lagen unter den Fristen, die von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ÖPAG festgelegt wurden; in drei Fällen war eine genaue Klärung der Verspätungen nicht mehr möglich.

Über verspätete Brief- oder Paketsendungen anderer Diensteanbieter wurden keine Beschwerden an das Ressort herangetragen.

**Frage 13:**

Wie viele Beschwerden über **verspätete Paket- oder Briefsendungen** über die Post AG oder andere Diensteanbieter wurden 2005 und 2006 an den Post-Ombudsmann herangetragen? Wie wurden diese Beschwerden gelöst (Aufschlüsselung auf Jahre)?

**Antwort:**

In den Jahren 2005 sowie 2006 wurden jeweils ca. 1000 berechnete Laufzeitbeschwerden verzeichnet. Das entspricht rund 4 Beschwerden pro Zustelltag, bei einem Zustellvolumen von rund 4,12 Mio. personalisierter Poststücke und 13 Mio. Werbesendungen pro Tag.

**Frage 14:**

Welche sonstigen **Konsumentenprobleme bei Paket- oder Briefsendungen** sind Ihnen bekannt?

**Antwort:**

Weitere Konsumentenprobleme sind im Zusammenhang mit Postamtsschließungen, Demontage von Briefkästen und Öffnungszeiten von Postämtern bekannt.

**Frage 15:**

Sehen Sie aufgrund dieser Beschwerden und Problemen einen **Handlungsbedarf**? Wenn ja, worin liegt dieser aus Sicht des Ressorts?

**Antwort:**

Hinsichtlich der Postamtsschließungen bzw. der Demontage von Briefkästen wurden laut Auskunft der zuständigen Abteilung in meinem Ressort die Regelungen des Postgesetzes bzw. der Post-Universaldienstverordnung eingehalten.

Die ÖPAG ist laut Postgesetz und der darauf basierenden Post-Universaldienstverordnung verpflichtet, die flächendeckende Versorgung der österreichischen Bevölkerung mit qualitativ hochwertigen Postdienstleistungen zu allgemein erschwinglichen Preisen sicherzustellen.

Schließungen von Postämtern dürfen nur durchgeführt werden, wenn eine kostendeckende Führung der Filiale dauerhaft ausgeschlossen werden muss und die Erbringung des Universaldienstes durch eine alternative Lösung gewährleistet wird. Außerdem muss die Gemeinde rechtzeitig informiert, und in die Suche einer Alternativlösung miteinbezogen werden. Die Lösung muss im Einvernehmen mit der Gemeinde gefunden werden.

**Fragen 16 und 17:**

Wie wird bei den geschilderten Problemen (Verlust, Beschädigung, Verspätung etc.) im Zusammenhang mit **grenzüberschreitenden Paket- oder Briefsendungen** innerhalb der EU mit dortigen Behörden, Ombudsmännern etc. zusammengearbeitet?

Wie viele Fälle sind 2005 und 2006 angefallen und gelöst worden?

Wie wird bei den geschilderten Problemen (Verlust, Beschädigung, Verspätung etc.) im Zusammenhang mit **grenzüberschreitenden Paket- oder Briefsendungen** mit Drittstaaten (z.B. USA) mit Behörden, Ombudsmänner etc. zusammengearbeitet?  
Wie viele Fälle sind 2005 und 2006 angefallen und gelöst worden?

**Antwort:**

Vertragspartner des Kunden (Absenders) ist für alle in Österreich aufgegebenen Postsendungen die Österreichische Post AG. Die ÖPAG erledigt in Entsprechung der weltpostvertragskonform geregelten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Brief International bzw. Paket International Beschwerden und leistet Ersätze. Bei Erledigung von Nachforschungen arbeitet die ÖPAG mit den jeweiligen Nachforschungsstellen im Postunternehmen des Bestimmungslandes eng zusammen.

**Frage 18:**

Wie kann dieser „Post-Ombudsmann“ kontaktiert werden (Adresse)?

**Antwort:**

Für die Konsumenten stehen im Beschwerdefall folgende Möglichkeiten im Rahmen des Post-Kundenservice (Post Ombudsmannsteam) zur Verfügung:

Kostenfreie Rufnummer Post-Kundenservice: 0800 20 60 20

Internet-> [www.post.at](http://www.post.at) -<Kontakte

Email: [kundenservice@post.at](mailto:kundenservice@post.at)

Schriftlich: Post-Kundenservice

Postgasse 8

1010 Wien

In Fällen der Eskalation steht der Ombudsmann Peter Zich den Kunden unter den erwähnten Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Werner Faymann