



**REPUBLIK ÖSTERREICH**  
**WERNER FAYMANN**  
**BUNDESMINISTER**  
Bundesministerium  
für Verkehr, Innovation und Technologie

XXIII. GP.-NR

3561 /AB

18. April 2008

zu 3577 /J

GZ. BMVIT-12.000/0003-I/PR3/2008 DVR:0000175

An die  
Präsidentin des Nationalrates  
Mag.<sup>a</sup> Barbara Prammer  
Parlament  
1017 Wien

Wien, am 14. April 2008

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 3577/J-NR/2008 betreffend Österreichische Post AG - Ombudsmann, die die Abgeordneten Mag. Johann Maier und GenossInnen am 19. Februar 2008 an mich gerichtet haben, beehre ich mich wie folgt zu beantworten:

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

**Frage 1:**

Wie viele Beschwerden über den Universaldienstleister Post AG wurden im Jahr 2007 an das Ressort herangetragen?

Was war Inhalt dieser Beschwerden?

Wie wurden diese gelöst?

**Antwort:**

Im Jahr 2007 wurden 98 Beschwerden betreffend den Universaldienst der ÖPAG an das Ressort herangetragen.

Inhalt waren meistens Fehlzustellungen (darunter öfters Beschwerden über unterlassene Zustellversuche bei Einschreibsendungen bzw. Paketen) und – in geringerer Zahl – Laufzeitbeschwerden und Beschwerden unterschiedlicher Art (z.B. unfreundliche Postbedienstete, demontierte Briefkästen, Beschwerden über Öffnungszeiten von Postämtern etc.).

Eine genaue Aufschlüsselung aller gefundenen Lösungssätze würden den Rahmen dieser Beantwortung sprengen, es kann jedoch festgestellt werden, dass generell in allen Fällen eine zufriedenstellende Lösung gefunden werden konnte.

**Frage 2:**

Wie viele Beschwerden über alternative Dienstleister wurden im Jahr 2007 an das Ressort herangetragen?

Was war der Inhalt dieser Beschwerden?

Wie wurde diese gelöst?

**Antwort:**

Hinsichtlich alternativer Dienstleister wurden 2007 vier Beschwerden im Bereich „Zustellprobleme“ an das Ressort herangetragen, die geklärt werden konnten.

**Frage 3:**

Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene eingeschriebene Briefsendungen wurden im Jahr 2007 über die Post AG oder andere Dienstleister an das Ressort herangetragen? Wie wurden diese Beschwerden gelöst?

**Antwort:**

Im Jahr 2007 wurden keine Beschwerden wegen in Verlust geratener Einschreibsendungen an das Ressort herangetragen.

**Fragen 4 und 5:**

Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene, eingeschriebene Briefsendungen wurden im Jahr 2007 an den Post-Ombudsmann herangetragen?

Wie wurden diese Beschwerden gelöst?

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

Welche Haftungssummen mussten in diesem Jahr bezahlt werden?

Sind Ihnen auch die entsprechenden Zahlen privater Anbieter bekannt?

**Antwort:**

Im Jahr 2007 betrug der Anteil der Beschwerden über in Verlust geratene eingeschriebene Briefsendungen – gemessen am Gesamtaufkommen der in diesem Jahr beförderten eingeschriebenen Briefsendungen – 0,16 %.

Bei 0,03 % der im Jahr 2007 beförderten eingeschriebenen Briefsendungen wurde nach einer Beschwerde Ersatz geleistet.

**Frage 6:**

Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Wertsendungen wurden im Jahr 2007 über die Post AG, oder andere Dienstleister an das Ressort herangetragen?

Wie wurden diese Beschwerden gelöst?

**Antwort:**

Im Jahr 2007 wurden keine Beschwerden wegen in Verlust geratener Wertsendungen an das Ressort herangetragen.

**Fragen 7 und 8:**

Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Wertsendungen wurden im Jahr 2007 an den Post-Ombudsmann herangetragen?

Wie wurden diese Beschwerden gelöst?

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

Welche Haftungssummen mussten in diesem Jahr bezahlt werden?

Sind Ihnen auch die entsprechenden Zahlen privater Anbieter bekannt?

**Antwort:**

Im Jahr 2007 wurden bei 0,61 % der beförderten Wertbriefe Beschwerden über Verlust eingereicht. Bei 0,09 % der in diesem Jahr beförderten Wertbriefe wurde nach einer Beschwerde Ersatz geleistet.

**Frage 9:**

Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Paketsendungen wurden im Jahr 2007 über die Post AG oder andere Dienstanbieter an das Ressort herangetragen?

Wie wurden diese Beschwerden gelöst?

**Antwort:**

Im Jahr 2007 wurden keine Beschwerden wegen in Verlust geratener Paketsendungen der ÖPAG an das Ressort herangetragen.

Wegen anderer Dienstanbieter wurden zwei Beschwerden an das Ressort herangetragen, wobei jeweils auch eine Ersatzleistung erfolgte.

**Fragen 10 und 11:**

Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Paketsendungen wurden im Jahr 2007 an den Post-Ombudsmann herangetragen?

Wie wurden diese Beschwerden gelöst?

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

Welche Haftungssummen mussten in diesem Jahr bezahlt werden?

Sind Ihnen auch die entsprechenden Zahlen privater Anbieter bekannt?

**Antwort:**

Im Jahr 2007 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 0,13 %.

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

**Frage 12:**

Wie viele Beschwerden über verspätete Paket- oder Briefsendungen über Post AG, oder anderer Dienstanbieter wurden im Jahr 2007 an das Ressort herangetragen?

Wie wurden diese Beschwerden gelöst?

**Antwort:**

Im Jahr 2007 wurden drei Beschwerden über verspätete Brief- oder Paketsendungen der ÖPAG an das Ressort herangetragen. Eine genaue Klärung der Verspätungen war leider in keinem Fall möglich.

**Frage 13:**

Wie viele Beschwerden über verspätete Paket- oder Briefsendungen über die Post AG, oder andere Dienstanbieter wurden im Jahr 2007 an den Post-Ombudsmann herangetragen? Wie wurden diese Beschwerden gelöst?

**Antwort:**

Im Jahr 2007 wurden ca. 1.300 berechnete Laufzeitbeschwerden verzeichnet.

**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 Probleme einen Handlungsbedarf? Wenn ja, worin liegt dieser aus Sicht des Ressort?

**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, Ombudsmänner etc. zusammengearbeitet? Wie viele Fälle sind im Jahr 2007 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 im Jahr 2007 angefallen und gelöst worden?

**Antwort:**

Vertragspartner der Kunden (Absender) ist für alle in Österreich aufgegebenen Postsendungen die ÖPAG. Diese 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 der Postunternehmen des jeweiligen Bestimmungslandes zusammen.

**Frage 18:**

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

**Antwort:**

Für die Konsumenten und Konsumentinnen stehen im Beschwerdefall folgende Möglichkeiten im Rahmen des Post-Kundenservice zur Verfügung:

Kostenfreie Rufnummer Post-Kundenservice: 0800 20 60 20

Internet – [www.post.at](http://www.post.at)

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 Eingangspforten zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



Werner Faymann