

---

**1458/J XXIII. GP**

---

**Eingelangt am 27.09.2007**

**Dieser Text ist elektronisch textinterpretiert. Abweichungen vom Original sind möglich.**

## **Anfrage**

**der Abgeordneten Mag. Johann Maier**

**und GenossInnen**

**an den Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie**

**betreffend „Österreichische Post AG - Ombudsmann“**

Die Post AG verfügt nach Presseberichten über einen eigenen „Post-Ombudsmann“, der sich um Probleme und Beschwerden von Postkunden kümmert. In diesem Zusammenhang gibt es auch eine Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft (VA).

Diese Zusammenarbeit hat sich aus Sicht der VA im Berichtsjahr 2006 weitgehend bewährt. So konnte insbesondere in mehreren Fällen, in denen eingeschriebene Briefsendungen in Verlust geraten sind, eine für die jeweiligen Beschwerdeführer annehmbare Lösung gefunden werden (z.B. VA BD/284/04, 366-V/04 und 19-V/05). Auch Beschwerden betreffend die mangelhafte Zustellung von Briefen bzw. die mangelhafte Umsetzung eines Nachsendeauftrages konnten einer im Sinne der jeweiligen Beschwerdeführer liegenden Erledigung zugeführt werden (z.B. VA BD/96-V/05, 302-V/05, 374-V/05 und 2002/V/05).

Öffentliche Berichte über die Tätigkeit des „Post-Ombudsmann“ der Post AG und über dessen Erledigung von Beschwerden und Problemen von Postkunden fehlen jedoch. Nicht bekannt ist auch, ob andere Diensteanbieter über eine ähnliche Beschwerdestelle verfügen.

### **Anfrage:**

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)?

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)?
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)?
4. 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)?
5. 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?
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)?
7. 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)?
8. 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?

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)?
10. 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)?
11. 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?
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)?
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)?
14. Welche sonstigen **Konsumentenprobleme bei Paket- oder Briefsendungen** sind Ihnen bekannt?
15. Sehen Sie aufgrund dieser Beschwerden und Problemen einen **Handlungsbedarf**?  
Wenn ja, worin liegt dieser aus Sicht des Ressort?
16. 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?

17. 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?
  
18. Wie kann dieser „Post-Ombudsmann“ kontaktiert werden“ (Adresse)?