



DORIS BURES
Bundesministerin
für Verkehr, Innovation und Technologie

XXIV. GP.-NR

14332 /AB

26. Juni 2013

GZ. BMVIT-12.000/0004-I/PR3/2013

DVR:0000175

An die
Präsidentin des Nationalrats
Mag.^a Barbara PRAMMER
Parlament
1017 Wien

zu 14596 /J

Wien, am 25. Juni 2013

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Spindelberger und GenossInnen haben am 26. April 2013 unter der Nr. **14596/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Zustellprobleme „Österreichische Post AG“ gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zu Fragen 1 und 2:

- *Wie viele Beschwerden über den Universaldienstleister Post AG wurden im Jahr 2012 an das Ressort herangetragen?*
- *Was war Inhalt dieser Beschwerden?*

Die RTR (Rundfunk und Telekom-Regulierungs-GmbH) ist gemäß § 53 PMG für Angelegenheiten der Streitschlichtung zuständig. Die RTR teilt mit, dass im Jahr 2012 im Rahmen der Poststreitschlichtung 58 Beschwerden über die Österreichische Post AG bei der RTR eingebracht wurden. Inhalt der Beschwerden waren insbesondere Zustellprobleme, fehlende Benachrichtigungen über die Hinterlegung von Postsendungen, nicht funktionierende Nachsendeaufträge, lange Wartezeiten in Post-Geschäftsstellen, sowie Zustellungen über Landabgabekästen.

Zu den Fragen 3 bis 6:

- *Was wurde seitens der Post unternommen um zu gewährleisten, dass der gesetzliche Auftrag - Briefzustellung innerhalb eines Kalendertages – auch erfüllt werden kann?*
- *Wie erklärt sich der unverantwortliche Zustand, dass es in einigen Rayons gar keine tageweise Postzustellung mehr gibt?*

- *Worauf ist es zurückzuführen, dass Info Mails teilweise erst nach 14 Tagen beim Adressaten ankommen?*
- *Welche Anstrengungen wurden unternommen, um solchen Problemen der Vergangenheit Herr zu werden und künftig hintan zu halten?*

Siehe dazu bitte: <https://www.rtr.at/de/post/Laufzeitenmessung>

Zu den Fragen 7 bis 9:

- *Wie viele Beschwerden über alternative Dienstleister wurden im Jahr 2012 an das Ressort herangetragen?*
- *Was war Inhalt dieser Beschwerden?*
- *Wie wurden diese gelöst?*

Die RTR teilt mit, dass im Jahr 2012 im Rahmen der Poststreitschlichtung eine Beschwerde über alternative Postanbieter bei der RTR eingebracht wurde. Die Beschwerde betraf ein in Verlust geratenes Paket, wobei das Verfahren eingestellt wurde.

Zu Frage 10:

- *Wie viele dieser Beschwerden über in Verlust geratene eingeschriebene Briefsendungen wurden im Jahr 2012 über die Post AG oder andere Dienstleister an das Ressort herangetragen?*
- *Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Die RTR teilt mit, dass im Jahr 2012 im Rahmen der Poststreitschlichtung fünf Beschwerden über in Verlust geratene eingeschriebene Briefsendungen bei der RTR eingebracht wurden, wobei in vielen Fällen einvernehmliche Lösungen erzielt werden konnten.

Zu den Fragen 12 bis 16, 19 bis 23, 26 bis 30, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40 und 41:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene, eingeschriebene Briefsendungen wurden im Jahr 2012 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?*
- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Wertsendungen wurden im Jahr 2012 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?*



- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Paketsendungen wurden im Jahr 2012 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?*
- *Wie viele Beschwerden über verspätete Paket- oder Briefsendungen über die Post AG, oder andere Dienstanbieter wurden im Jahr 2012 an den Post-Ombudsmann herangetragen?*
- *Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*
- *Sehen Sie aufgrund dieser vermehrt auftretenden Beschwerden und Problemen einen Handlungsbedarf?*
- *Wenn ja, worin liegt dieser aus Sicht des Ressorts?*
- *Wie wird bei den geschilderten Problemen (Verlust, Beschädigung, Verspätung etc.) im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Paket- und Briefsendungen innerhalb der EU mit dortigen Behörden, Ombudsmänner etc. zusammengearbeitet?*
- *Wie viele Fälle sind im Jahr 2012 angefallen oder 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 2012 angefallen und gelöst worden?*

Die selbstständige Tätigkeit ausgegliederter Einrichtungen in privatrechtlicher Form ist keine Verwaltungstätigkeit, die der politischen Kontrolle iSd. Art. 52 Abs. 1 B-VG unterliegt. Daran ändert auch die Regelung des Art. 52 Abs. 2 B-VG nichts, die nur klarstellen wollte, dass das Interpellationsrecht in Bezug auf ausgegliederte Einrichtungen nur insoweit besteht, als der Bundesminister auf die Tätigkeit der ausgegliederten Einrichtungen eine Ingerenzmöglichkeit besitzt (vgl. Kahl in Korinek/Holoubek, Österreichisches Bundesverfassungsrecht, RZ 28f. zu Art. 52 B-VG).

Die vorliegenden Fragen betreffen daher keine in die Zuständigkeit des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie fallenden Gegenstände der Vollziehung, insbesondere auch keine Angelegenheiten der Verwaltung des Bundes als Träger von Privatrechten und sind somit von dem in § 90 Geschäftsordnungsgesetz 1975 idGF. determinierten Fragerecht nicht erfasst.

Zu Frage 17 und 18:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Wertsendungen wurden im Jahr 2012 über die Post AG, oder andere Dienstanbieter an das Ressort herangetragen?*
- *Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*



Die RTR teilt mit, dass im Jahr 2012 im Rahmen der Poststreitschlichtung zwei Beschwerden über in Verlust geratene Wertsendungen bei der RTR eingebracht wurden. In einem Fall konnte eine einvernehmliche Lösung erzielt werden, im zweiten Fall wurden die Ansprüche abgewiesen.

Zu Frage 24 und 25:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Paketsendungen wurden im Jahr 2012 über die Post AG oder andere Dienstanbieter an das Ressort herangetragen?*
- *Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Die RTR teilt mit, dass im Jahr 2012 im Rahmen der Poststreitschlichtung vier Beschwerden über in Verlust geratene Paketsendungen bei der RTR eingebracht wurden. Zum Teil konnte eine einvernehmliche Lösung erzielt werden, zum Teil wurden die Ansprüche abgewiesen.

Zu Frage 31 und 32:

- *Wie viele Beschwerden über verspätete Paket- oder Briefsendungen über die Post AG, oder andere Dienstanbieter wurden im Jahr 2012 an das Ressort herangetragen?*
- *Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Die RTR teilt mit, dass im Jahr 2012 im Rahmen der Poststreitschlichtung 2 Beschwerden über verspätete Sendungen bei der RTR eingebracht wurden. In einem Fall wurde den Forderungen des Beschwerdeführers von der Österreichischen Post AG teilweise entsprochen, im zweiten Fall wurden die Ansprüche abgewiesen.

Zu Frage 35:

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

Wie die RTR mitteilt, sind sonstige der RTR bekannte Konsumentenprobleme bei Paket- oder Briefsendungen Zustellprobleme, fehlende Benachrichtigungen über die Hinterlegung von Postsendungen, sowie nicht funktionierende Nachsendeaufträge.

Zu den Fragen 42 bis 45:

- *Wie hat sich die Anzahl der Briefzusteller in den letzten Jahren entwickelt?*
Zahl der Zusteller 2005
Zahl der Zusteller 2008
Zahl der Zusteller 2012



- aufgegliedert jeweils nach Bundesländer*
- *Wie viele dieser Zusteller sind Vollzeit- und wie viele davon Teilzeitbeschäftigt?*
 - Aufgeschlüsselt nach Bundesländer*
 - *Wie viele Haushalte hat ein Briefzusteller durchschnittlich zu betreuen?*
 - *Wie hat sich dieser Betreuungsbereich in den letzten Jahren entwickelt?*

betreuende Haushalte je Zusteller 2005
betreuende Haushalte je Zusteller 2008
betreuende Haushalte je Zusteller 2013

Mit dem Inkrafttreten des PMG mit 1. Jänner 2011 wurde die Österreichische Post AG gemäß § 12 PMG als Universaldienstbetreiber benannt. Diese Aufgabe hat sie gesetzeskonform zu erfüllen. Wie das Unternehmen diesen Auftrag erfüllt und welche internen Maßnahmen dafür erforderlich sind, ist jedoch ausschließlich eine Entscheidung der Österreichischen Post AG, auf welche weder das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie noch die Regulierungsbehörde Einfluss nehmen können.

In diesem Zusammenhang darf auch darauf verwiesen werden, dass die Österreichische Post AG seit 2006 ein börsennotiertes Unternehmen ist und strategische Entscheidungen in der eigenen Verantwortung zu treffen hat. Weiters wird festgehalten, dass die Eigentumsanteile des Staates an der Österreichischen Post AG unmittelbar von der ÖIAG und daher mittelbar von der Bundesministerin für Finanzen verwaltet werden. Der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie kommen daher auch keine Kompetenzen hinsichtlich der Eigentümerfunktion zu.

Siehe dazu bitte auch: http://www.post.at/footer_ueber_uns_investor_relations_online-geschaeftsbericht.php