

**XXIV. GP.-NR**

**1679 /AB**

**10. Juni 2009**

**zu 1725 /J**



DORIS BURES  
Bundesministerin  
für Verkehr, Innovation und Technologie

An die  
Präsidentin des Nationalrats  
Mag.<sup>a</sup> Barbara PRAMMER

GZ. BMVIT-12.000/0010-1/PR3/2009  
DVR:0000175

Parlament  
1017 Wien

Wien, am 10. Juni 2009

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Mag. Maier und GenossInnen haben am 21. April 2009 unter der **Nr. 1725/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Österreichische Post AG – Ombudsmann gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Grundsätzlich ist festzustellen, dass die Österreichische Post AG seit 1. Mai 1996 kein Bestandteil der Hoheitsverwaltung mehr ist; diejenigen Fragen, die sich auf die Tätigkeit des „Post-Ombudsmanns“ beziehen, betreffen daher keine Akte der Vollziehung im Sinne des Art. 52 Abs. 1 B-VG. Auf Anfrage meines Ressorts wurden seitens der Österreichischen Post AG keine konkreten Informationen dazu gegeben, sondern es wurde lediglich in allgemeiner Form auf den Universaldienstbericht der Österreichischen Post AG für 2008 verwiesen.

Laut diesem Bericht wurden nach den zentralen Aufzeichnungen des Post-Kundenservices für 2008 110.673 Beschwerden vorgebracht. Die Beschwerdequote - gemessen an den gesamten

Kundenkontakten – konnte gemäß diesem Bericht gegenüber dem Jahr 2007 von 28,24% auf 18,87% im Jahre 2008 gesenkt werden.

Aus laufenden Kundenzufriedenheitsbefragungen für die Bearbeitung von Kundenkontakten nach dem Schulnotensystem ergibt sich laut diesem Bericht ein durchschnittlicher Wert von 1,71.

Unterteilung der Beschwerden nach Geschäftsfeldern:

Brief	64,3 % =	71195
Paketlogistik Österreich	22,6 % =	25055
Filialnetz	6,3 % =	6971
Medienpost	3,4 % =	3768
Infomail	3,1 % =	3459
Geschäftsfeldübergreifend	0,2 % =	225

Zu Frage 1:

- *Wie viele Beschwerden über den Universaldienstleister Post AG wurden im Jahr 2008 an das Ressort herangetragen?  
Was war Inhalt dieser Beschwerden?  
Wie wurden diese gelöst?*

Im Jahre 2008 wurden 84 Beschwerden bezüglich des Universaldienstes der Österreichischen Post AG an das Ressort herangetragen.

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

Im Prinzip konnten die Beschwerden einer Lösung zugeführt werden.

Zu Frage 2:

- *Wie viele Beschwerden über alternative Dienstanbieter wurden im Jahr 2008 an das Ressort herangetragen?  
Was war Inhalt dieser Beschwerden?  
Wie wurden diese gelöst?*

Hinsichtlich alternativer Dienstanbieter wurden 2008 15 Beschwerden bezüglich Zustellproblemen an das Ressort herangetragen, die auch geklärt werden konnten.

Zu Frage 3:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene eingeschriebene Briefsendungen wurden im Jahr 2008 über die Post AG oder andere Dienstanbieter an das Ressort herangetragen? Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Im Jahre 2008 wurden zwei Beschwerden wegen in Verlust geratener Einschreibsendungen an das Ressort herangetragen, wobei jeweils der Ersatzbetrag seitens der Österreichischen Post AG überwiesen wurde.

Zu den Fragen 4, 5, 7, 8, 10, 11 und 13:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene, eingeschriebene Briefsendungen wurden im Jahr 2008 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 2008 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 2008 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 2008 an den Post-Ombudsmann herangetragen? Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Ich verweise auf die einleitenden Ausführungen.

Zu Frage 6:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Wertsendungen wurden im Jahr 2008 über die Post AG, oder andere Dienstanbieter an das Ressort herangetragen? Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Im Jahre 2008 wurden keine Beschwerden wegen in Verlust geratener Wertsendungen an das Ressort herangetragen.

Zu Frage 9:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Paketsendungen wurden im Jahr 2008 über die Post AG oder andere Dienstanbieter an das Ressort herangetragen? Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Im Jahre 2008 wurde eine Beschwerde wegen einer in Verlust geratenen Paketsendung der Österreichischen Post AG an das Ressort herangetragen.

Bezüglich anderer Dienstanbieter wurden vier Beschwerden an das Ressort herangetragen, wobei jeweils auch Ersatz geleistet wurde.

Zu Frage 12:

- *Wie viele Beschwerden über verspätete Paket- oder Briefsendungen über die Post AG, oder andere Dienstanbieter wurden im Jahr 2008 an das Ressort herangetragen? Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Im Jahre 2008 wurden sieben Beschwerden über verspätete Brief- oder Paketsendungen der Österreichischen Post AG an das Ressort herangetragen. Eine genaue Klärung der Verspätungen war leider in keinem Fall möglich.

Zu Frage 14:

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

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

Zu Frage 15:

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

Solange die Österreichische Post AG den Verpflichtungen laut Postgesetz und der darauf basierenden Post-Universaldienstverordnung nachkommt und die flächendeckende Versorgung

der österreichischen Bevölkerung mit qualitativ hochwertigen Postdienstleistungen zu allgemein erschwinglichen Preisen sicherstellt, sehe ich keinen zusätzlichen Handlungsbedarf.

Zu den 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 2008 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 2008 angefallen und gelöst worden?*

Vertragspartner der Kund/innen (Absender) ist für alle in Österreich aufgegebenen Postsendungen die Österreichische Post AG. Diese erledigt in Entsprechung der weltpostvertragskonform geregelten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Brief International bzw. Paket International Beschwerden und leistet gegebenenfalls Ersatz.

Bei Erledigung von Nachforschungen arbeitet die Österreichische Post AG mit den jeweiligen Nachforschungsstellen der Postunternehmen des jeweiligen Bestimmungslandes zusammen. Konkrete Zahlen wurden seitens der Österreichischen Post AG jedoch keine genannt, da eine derartige Auskunftserteilung auch nicht dem Fragerecht nach Art. 52 Abs. 1 B-VG unterliegt.

Zu Frage 18:

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

Für die Konsument/innen stehen im Beschwerdefall – nach wie vor - folgende Möglichkeiten im Rahmen des Post-Kundenservice zur Verfügung:

Rufnummer des Post-Kundenservice: 0810 010 100 (aus ganz Österreich zum Ortstarif)

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

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

Schriftlich: Post-Kundenservice

1010 Wien, Postgasse 8

In Fällen der Eskalation bemüht sich der Ombudsmann Peter Zich, ebenfalls erreichbar unter den erwähnten Kontaktdaten, um kunden- und servicegerechte Lösungen.

