



DORIS BURES
Bundesministerin
für Verkehr, Innovation und Technologie

XXIV. GP.-NR
4029 /AB
10. Feb. 2010

zu 3900 /J

GZ. BMVIT-12.000/0029-I/PR3/2009
DVR:0000175

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

Wien, am 10. Februar 2010

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Huber, Kolleginnen und Kollegen haben am 10. Dezember 2009 unter der **Nr. 3900/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend unhaltbare Zustände für die Kunden des Postamt Lienz gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zu den Fragen 1 bis 8, 21 bis 24

- *Warum und wann wurde das Postamt Lienz verkleinert?*
- *Wer ist für die flächenmäßige Verkleinerung des Postamts Lienz verantwortlich?*
- *Wurde die abgetretene Verkaufsfläche des Postamts Lienz verkauft und wenn ja zu welchem Preis?*
- *Wurde die abgetretene Verkaufsfläche des Postamts Lienz verpachtet und wenn ja, zu welchem Pachtzins?*
- *Gab es im Rahmen der flächenmäßigen Verkleinerung des Postamts Lienz politische Interventionen der Stadtgemeinde Lienz um selbige zu verhindern?*
- *Wenn ja, warum wurde das Postamt Lienz trotzdem verkleinert?*
- *Gab es im Vorfeld der Verkleinerung des Postamts Lienz Gespräche Ihres Ministeriums bzw. der Österreichischen Post AG mit der Stadtgemeinde Lienz um selbige anzukündigen?*
- *Wenn ja, wann und mit wem wurden diese Gespräche geführt?*
- *Liegen Ihnen seitens der Stadtgemeinde Lienz Anfragen vor, die dem Wunsch der Lienzer Bevölkerung nachkommen, das Postamt Lienz auszubauen?*
- *Wenn ja, seit wann liegen Ihnen diese Anfragen vor, und wer hat selbige seitens der Stadtgemeinde Lienz eingereicht?*



- *Welches Budget steht Ihnen für Investitionen in den Ausbau von Postämtern in Österreich zur Verfügung? (Bitte Aufstellung nach Postämtern, jeweils nach Bundesland)*
- *Welche Pläne hat das Management der Post AG um die Post wieder in die Gewinnzone zu führen?*

Bei der Österreichischen Post AG handelt es sich um ein eigenständiges, börsenorientiertes Unternehmen, bei dem die Eigentümerversammlung des Staates durch die ÖIAG und mittelbar durch den Bundesminister für Finanzen wahrgenommen wird.

Bauliche Veränderungen hinsichtlich einzelner Postämter sind unternehmensinterne Maßnahmen, dem BMVIT nicht bekannt und betreffen überdies keinen Akt der Vollziehung gemäß Art. 52 Abs. 1 B-VG.

Zu Frage 9:

- *Warum sind im Postamt Lienz bei Stoßzeiten nur 3 von 4 Schaltern besetzt?*

Da es sich hier um eine unternehmensinterne Maßnahme handelt, betrifft diese Frage keine Angelegenheit der Vollziehung gemäß Art. 52 Abs. 1 B-VG.

Zu Frage 10:

- *Warum gibt es im Postamt Lienz nicht die gesetzlich erforderliche Privatsphäre für Bankkunden?*

Bankgeschäfte (P.S.K.) zählen nicht zum postalischen Universaldienst, welcher grundsätzlich durch die Österreichische Post AG zu erbringen ist. Diese Frage betrifft daher keine Angelegenheit der Vollziehung gemäß Art. 52 Abs. 1 B-VG.

Zu Frage 11 bis 15 und 20

- *Geben Sie mir Recht, dass Kundenservice ein wesentlicher Bestandteil für ein gewinnorientiertes Unternehmen sein muss?*
- *Wenn ja, wie erklären Sie sich die Tatsache, dass das Kundenservice der Post AG nachweislich medial einen schlechten Ruf hat?*
- *Gibt es Verhandlungen Ihres Ministeriums mit dem Management der österreichischen Post AG um das Kundenservice zu erhöhen?*
- *Wenn ja, welche Pläne und Ideen verfolgt Ihr Ministerium um das Kundenservice der österreichischen Post AG zu erhöhen?*
- *Wenn nein, warum nicht?*
- *Wenn es keine solche Beschwerdestelle gibt, wie informieren Sie sich über den tatsächlichen Zustand in punkto Kundenservice innerhalb der Post?*



Die Organisation und der Betrieb des Postkundenservice ist eine interne Angelegenheit der Österreichischen Post AG und betrifft keine Angelegenheit der Vollziehung gemäß Art. 52 Abs. 1 B-VG. Des weiteren sei auch auf die Beantwortung der Fragen 1 bis 8, 21 bis 24 verwiesen.

Zu den Fragen 16 und 17:

- *Sind Ihnen bzw. Ihrem Ministerium die Missstände beim Postamt Lienz bekannt?*
- *Wenn ja, seit wann und was planen Sie dagegen zu unternehmen?*

Etwaige Missstände beim Postamt 9900 Lienz wurden mir nicht bekannt gegeben.

Zu den Fragen 18 und 19:

- *Wenn nein, gibt es in Ihrem Ministerium eine Beschwerdestelle für unzufriedene Kunden der Post AG?*
- *Wenn ja, wie viele Beschwerden sind seit 1. Jänner 2007 eingelangt? (Bitte Aufstellung nach Bundesländer und Postämter).*

Im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie existiert keine derartige Beschwerdestelle. Beschwerden, die die Österreichische Post AG betreffen, werden vom Postbüro – Postbehörde I. Instanz – als nachgeordnete Dienststelle im Rahmen der Streitschlichtung behandelt.

Im Postbüro wurden seit 1.1.2007 266 Beschwerdefälle behandelt, davon 98 allgemeiner Natur, die keinem konkreten Postamt zugeordnet werden.

Wien : 128

1020: 8

1030: 6

1040: 7

1060: 3

1070: 3

1080: 1

1090: 3

1100: 11

1110: 4

1120: 5

1130: 3

1140: 13
1150: 6
1170: 5
1180: 7
1190: 6
1200: 7
1210: 8
1212: 1
1220: 17
1230: 1
1238: 1
1400 (UNO): 2

NÖ: 25

2103 Langenzersdorf: 1
2120 Wolkersdorf: 1
2191 Gaweinstal: 1
2201 Gerasdorf: 1
2230 Gänserndorf: 2
2281 Raasdorf: 1
2324 Schwechat/Rannersdorf: 1
2340 Mödling: 4
2371 Hinterbrühl: 1
2401 Fischamend: 1
2435 Ebergassing: 1
2440 Gramatneusiedl: 2
2460 Bruck/Leitha: 1
2700 Wiener Neustadt: 2
2733 Grünbach: 1
2770 Gutenstein: 1
3241 Kirchberg/Mank: 1
3493 Hadersdorf/Kamp: 1
3481 Fels/Wagram: 1

**ÖO: 3**

4020 Linz: 1

4284 Tragwein: 1

5280 Braunau/Inn: 1

Steiermark: 4

8010 Graz: 1

8028 Graz: 1

8046 Graz-St.Veit: 1

8051 Graz-Gösting: 1

Salzburg: 3

5020 Salzburg: 1

5072 Siezenheim: 2

Kärnten: 1

9363 Metnitz: 1

Tirol: 3

6020 Innsbruck: 1

6063 Rum: 1

6176 Völs: 1

Burgenland: 1

7321Lackendorf: 1

Zu Frage 25:

- *Warum wurde Osttirol von Ihrem Ministerium in Bezug auf Straßenbau, ÖBB und Post finanziell nicht berücksichtigt?*

In Bezug auf Straßenbau darf ich anmerken, dass der Bund ausschließlich für das hochrangige Straßennetz zuständig ist. In diesem Zusammenhang liegen mir weder seitens der ASFINAG noch seitens der Region Pläne vor.

In Bezug auf den Bahnausbau verweise ich auf meine Ausführungen in der Beantwortung Ihrer schriftlichen parlamentarischen Anfrage 3865/J-NR/2009 vom 3. Dezember 2009.

Hinsichtlich der Österreichischen Post AG verweise ich auf meine Antwort zu den Fragen 1 bis 8 sowie 21 bis 24.

Zu den Fragen 26 und 27:

- Können Sie einen privaten Postpartner als Ersatz für das Postamt Lienz dezidiert ausschließen?
- Wenn ja, mit welcher Begründung?

Laut Universaldienstkonzept der Österreichischen Post AG für das Jahr 2009 waren hinsichtlich des Postamtes 9900 Lienz keine Veränderungen geplant, auch liegt keine Ergänzung zu diesem Konzept vor. Die Schließung bzw. Umwandlung von eigenbetriebenen Post-Geschäftsstellen ist seit dem In-Kraft-Treten des Postmarktgesetzes am 05.12.2009 nur mehr im Rahmen eines genau determinierten Verfahrens zulässig. Die Zuständigkeit liegt hierfür nun bei der Regulierungsbehörde.

Zu den Fragen 28 bis 32:

- Gab es in den letzten Jahren personelle Kürzungen beim Postamt Lienz?
- Wenn ja, wann und wie viele Mitarbeiter waren bzw. sind davon betroffen?
- Gibt es Pläne um das Postamt Lienz personell aufzustocken?
- Wenn nein, warum nicht?
- Wenn ja, wie sehen diese Pläne aus?

Personalmaßnahmen zählen zu den unternehmensinterne Entscheidungen der Österreichischen Post AG. Im übrigen wird auf die Antworten zu den Fragen 1 bis 8 sowie 21 bis 24 verwiesen.

