



DORIS BURES
Bundesministerin
für Verkehr, Innovation und Technologie

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

GZ. BMVIT-12.000/0005-I/PR3/2011
DVR:0000175

XXIV. GP.-NR
7981 /AB

23. Mai 2011

zu 8050 /J

Wien, am 10. Mai 2011

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Mag. Maier und GenossInnen haben am 23. März 2011 unter der **Nr. 8050/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Österreichische Post AG – Ombudsmann im Jahr 2010 gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zu Frage 1:

- *Wie viele Beschwerden über den Universaldienstleister Post AG wurden im Jahr 2010 an das Ressort herangetragen?*
- Was war Inhalt dieser Beschwerden?*
- Wie wurden diese gelöst?*

Im Jahr 2010 wurden 143 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, demonstrierte Briefkästen, Beschwerden über Öffnungszeiten von Postämtern und Postpartnern etc.).

Zu Frage 2:

- *Wie viele Beschwerden über alternative Dienstleister wurden im Jahr 2010 an das Ressort herangetragen?
Was war Inhalt dieser Beschwerden?
Wie wurden diese gelöst?*

Hinsichtlich alternativer Dienstleister wurden 2010 fünf Beschwerden bezüglich Zustellprobleme bei Paketen an das Ressort herangetragen, die auch geklärt werden konnten.

Zu Frage 3:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene, eingeschriebene Briefsendungen wurden im Jahr 2010 über die Post AG oder andere Dienstleister an das Ressort herangetragen?
Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Im Jahr 2010 wurden zwei Beschwerden bezüglich 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, 13, 16 und 17:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene, eingeschriebene Briefsendungen wurden im Jahr 2010 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 2010 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 2010 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 Dienstleister wurden im Jahr 2010 an den Post-Ombudsmann herangetragen?*



- Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*
- *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 2010 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 2010 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 6:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Wertsendungen wurden im Jahr 2010 über die Post AG, oder andere Dienstanbieter an das Ressort herangetragen?
Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Im Jahre 2010 wurden keine Beschwerden bezüglich in Verlust geratener Wertsendungen an das Ressort herangetragen.

Zu Frage 9:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Paketsendungen wurden im Jahr 2010 über die Post AG oder andere Dienstanbieter an das Ressort herangetragen?
Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Im Jahr 2010 wurden vier Beschwerden bezüglich in Verlust geratener Paketsendungen bei der Beförderung durch die Österreichischen Post AG an das Ressort herangetragen, von denen in drei Fällen der Ersatzbetrag ausgezahlt wurde. Bei einer Beschwerde wurde die Nachforschung ver-

spätet (erst nach Ablauf von sechs Monaten) beantragt, sodass sie nicht mehr durchgeführt werden konnte. Bezüglich anderer Dienstanbieter wurden keine Beschwerden hinsichtlich Paketverluste an das Ressort herangetragen.

Zu Frage 12:

- *Wie viele Beschwerden über verspätete Paket- oder Briefsendungen über die Post AG, oder andere Dienstanbieter wurden im Jahr 2010 an das Ressort herangetragen? Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Im Jahr 2010 wurden vier 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 und Postpartnern bekannt geworden.

Zu den Fragen 15 und 18:

- *Sehen Sie aufgrund dieser Beschwerden und Problemen einen Handlungsbedarf? Wenn ja, worin liegt dieser aus Sicht des Ressorts?*
- *Wurde mit dem am 01.01.2011 in Kraft getretenen Postmarktgesetz und der Zuständigkeit der RTR für Beschwerdefälle der „Postombudsmann“ hinfällig? Wenn nein, welche Kompetenzen kommen diesem zu?*

Gemäß § 32 Abs. 3 PMG haben Postdiensteanbieter ein Beschwerdemanagement einzurichten, sodass Nutzerinnen und Nutzer Streit- oder Beschwerdefälle vorbringen können. Das PMG hat hier keine Änderung gebracht, da diese Vorgabe bereits in § 16a Abs. 3 PostG enthalten war. Die ÖPAG hat nach eigenen Angaben hierfür das Postkundenservice eingerichtet. Der „Postombudsmann“ ist nach Angabe der ÖPAG eine kundenorientierte Einrichtung der Österreichischen Post AG.

Dr. Dweij