

Johannes Rauch
Bundesminister

Herrn
Dr. Walter Rosenkranz
Präsident des Nationalrates
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: 2024-0.933.643

Wien, 28.1.2025

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 302/J des Abgeordneten Peter Wurm betreffend EVZ: Rechte von Konsumenten bei Paketzustellung** wie folgt:

Fragen 1 und 2:

- *Wie viele Reklamationen/Beschwerden gab es nach Ihrem Informationen als zuständiger Konsumentenschutzminister bzw. nach Informationen des BMSGPK bei der RUNDFUNK UND TELEKOM-REGULIERUNGS-GMBH (RTR) wegen Paket- und Briefzustellungen im laufenden Jahre 2024?*
- *Wie viele Reklamationen/Beschwerden gab es nach Ihrem Informationen als zuständiger Konsumentenschutzminister bzw. nach Informationen des BMSGPK bei der RUNDFUNK UND TELEKOM-REGULIERUNGS-GMBH (RTR) wegen Paket- und Briefzustellungen in den Jahren 2020 bis 2023?*

Eingangs ist festzuhalten, dass das für die RUNDFUNK UND TELEKOM-REGULIERUNGS-GMBH (RTR) zuständige Ministerium im Fachbereich Telekommunikation & Post das Bundesministerium für Finanzen ist.

Zahlen zu den Beschwerden im Bereich der Paket- und Briefzustellung werden im öffentlich zugänglichen Jahresbericht der Schlichtungsstellen veröffentlicht. Im Jahresbericht der Schlichtungsstellen aus 2023 wurde die Entwicklung der Post-Empfangsbeschwerden für die **Jahre 2021 (9.948 Beschwerden), 2022 (7.168 Beschwerden) und 2023 (6.992 Beschwerden)** dargestellt.¹

Entsprechende Zahlen für das erst kürzlich abgelaufene Jahr 2024 wurden nach derzeitigem Kenntnisstand bisher nicht veröffentlicht.

Frage 3:

- *Sind Sie als zuständiger Konsumentenschutzminister bzw. ist das BMSGPK in Kontakt mit der RTR bzw, der Post AG betreffend der Beschwerden/Reklamation bei der RUNDFUNK UND TELEKOMREGULIERUNGS-GMBH (RTR) wegen Reklamationen/Beschwerden im Zusammenhang mit Paket- und Briefzustellung?*

Bei Beschwerden/Reklamationen im Bereich Online-Shopping ist der Versender als Vertragspartner der Konsument:innen der erste Ansprechpartner. Darüber hinaus wurde bei der RTR ein Meldeportal für Post-Empfangsbeschwerden eingerichtet.²

Werden uns Beschwerden von Konsument:innen direkt herangetragen, ist mein Ressort um Information und Unterstützung bei der Geltendmachung ihrer Rechte bemüht.

Frage 4:

- *Welche Verbesserungsmöglichkeiten im Zusammenhang mit den Reklamationen/Beschwerden wegen Paket- und Briefzustellungen sehen Sie als zuständiger Konsumentenschutzminister bzw. sieht das BMSGPK bei den Post- und Paketdienstleistern?*

Aus Konsumentenschutzperspektive ist es wichtig, dass Reklamationen/Beschwerden von den Postdienstleistern bzw. dem Versender im Bereich des Online-Shoppings zeitnah

¹ Jahresbericht der Schlichtungsstellen 2023 abrufbar unter https://www.rtr.at/TKP/aktuelles/publikationen/publikationen/schlichtungsbericht/Jahresbericht_Schlichtungsstellen_2023.pdf 32 ff.

² S.o. 32 ff.

bearbeitet werden. Darüber hinaus sollten strukturelle Unregelmäßigkeiten von der zuständigen Aufsichtsbehörde untersucht werden.

In diesem Zusammenhang ist auf die Wahrung der Rechte der Postempfänger:innen und besonders auf die Bedürfnisse vulnerabler Personengruppen zu achten.

Mit freundlichen Grüßen

Johannes Rauch

