

Wenn der Postmann gar nicht klingelt: Zustellprobleme dominieren Schlichtungsverfahren zu Postdiensten

RTR verzeichnete 2020 612 Verfahren zu Postdiensten ein Plus von 18 Prozent gegenüber 2019

„Von 2019 auf 2020 stiegen die Schlichtungsverfahren zu Postdiensten von 519 auf 612. Der Anstieg der Verfahren um knapp 18 Prozent ist zwar bedauerlich, lässt ihn aber durch die großen Sendungsmengen bei Briefen und Paketen in einem anderen Licht erscheinen: 2020 wurden insgesamt 231 Millionen Pakete und 551 Millionen Briefe verschickt“, sagt Dr. Klaus M. Steinmaurer, Geschäftsführer der RTR für den Fachbereich Telekommunikation und Post, anlässlich der Präsentation des Jahresberichts der Schlichtungsstellen 2020.

Zustellung von Paketen: viel Ärger bei den Empfängern

Insgesamt 88 Verfahren betrafen die Kategorie Brief. 426 Verfahren entfielen auf die Kategorie Paket, wobei die drei Top-Verfahrensgegenstände Zustellprobleme (142), Paket Ausland Verlust (43) und Paket Inland Verlust (38) waren.

Die Verfahren verteilten sich im Wesentlichen auf die drei Anbieter Österreichische Post, GLS und DPD.

Neues Service der Schlichtungsstelle: Portal für Post-Empfangsbeschwerden

„Da das Postmarktgesetz den Empfängerinnen und Empfängern die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens bei unzureichender Zustellung einräumt, kann man seinem Ärger bei uns Luft machen“, sagt Steinmaurer und führt aus: „Seit Februar steht auf der Website der Post-Schlichtungsstelle das sogenannte Portal für Post-Empfangsbeschwerden zur Verfügung. Intention dieses neuen Services der RTR Schlichtungsstelle ist es, die Beschwerdeentwicklung laufend zu prüfen und gegebenenfalls über Postdiensteanbieter Maßnahmen zu verhängen, die unter unsere Aufsichtsbefugnis fallen. Soviel kann ich sagen – die Anzahl der Beschwerden, die auf diesem Weg zu uns kommen, ist beträchtlich und liegt derzeit monatlich im vierstelligen Bereich“

Der Jahresbericht der Schlichtungsstellen 2020 bietet eine ausführliche qualitative und quantitative Analyse der Schlichtungstätigkeit für das Jahr 2020 und gibt einen Ausblick auf aktuelle Themenfelder. Er ist auf der Website der RTR unter https://www.rtr.at/schlichtungsbericht_2020 veröffentlicht. Das Portal für Post-

[Rückfragehinweis:](#)



Empfangsbeschwerden steht unter <https://www.rtr.at/post-empfangsbeschwerden> zur Verfügung.

Über die RTR

Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) steht zu 100 Prozent im Eigentum des Bundes. Ihre Kernaufgaben sind die Förderung des Wettbewerbs im Rundfunk-, Telekommunikations- und Postmarkt sowie die Erreichung der im KommAustria- und Telekommunikationsgesetz definierten Ziele. Sie wird von zwei Geschäftsführern geleitet und ist in die beiden Fachbereiche „Medien“ (Oliver Stribl) sowie „Telekommunikation und Post“ (Klaus M. Steinmaurer) gegliedert. Als Geschäftsstelle unterstützt sie die Regulierungsbehörden Kommunikationsbehörde Austria (KommAustria), die Telekom-Control-Kommission (TKK) und die Post-Control-Kommission (PCK).

Weitere Informationen sind unter www.rtr.at abrufbar.