



Bundesnetzagentur

Ärger mit Brief oder Paket

Wir sind für Sie da

Stand: Mai 2015



Probleme mit der Brief- oder Paketbeförderung – Die Bundesnetzagentur ist Ihr Ansprechpartner

Tagelang keine Post im Briefkasten – obwohl Sie Briefe erwarten.
Kein Paketbote mit den sehnlichst erwarteten Online-Bestellungen, nur eine Abholkarte – obwohl Sie den ganzen Tag zuhause waren?

Es geht Ihnen sicherlich wie vielen Menschen: Erst wenn etwas schief-läuft, fällt auf, wie wichtig eine verlässliche Zustellung von Briefen und Paketen ist – gerade in Zeiten des wachsenden E-Commerce. Was kann ich bei Komplikationen tun? Wo finde ich Rat und aktive Unterstützung?





Grundversorgung mit Post

In Deutschland ist eine Versorgung mit grundlegenden postalischen Dienstleistungen zu erschwinglichen Preisen gesetzlich garantiert. Dazu gehören u. a. eine ausreichende Zahl an Briefkästen, Filialen und Shops für Postdienstleistungen sowie die Zustellung von Briefen und Paketen einmal werktäglich – also im Normalfall montags bis samstags. Weitere gesetzliche Vorgaben regeln z. B., dass mindestens 80 Prozent aller inländischen Briefe am folgenden Werktag zugestellt sein müssen.



Was kann ich tun?

Haben Sie etwas zu beanstanden, sollten Sie sich mit einer Beschwerde auf jeden Fall an den betroffenen Postdienstleister wenden und diesen zur Beseitigung der Mängel auffordern.

Gibt es anhaltende bzw. wiederkehrende Mängel und werden dabei grundlegende Qualitätskriterien nicht eingehalten, ist die Bundesnetzagentur ein unabhängiger Ansprechpartner, an den Sie sich mit Ihren Anliegen und Erfahrungen wenden können. Wir beantworten Ihre Fragen und nehmen uns der Beschwerden an, z. B. zu Zustellausfällen und Falschzustellungen, zu langen Laufzeiten oder fehlenden Benachrichtigungen über Ersatzzustellungen in der Nachbarschaft.



Wie kann der Verbraucherservice Post Sie unterstützen?

Der Verbraucherservice Post der Bundesnetzagentur geht jeder einzelnen Beschwerde nach. Er fordert die Postdienstleister zur Prüfung des Sachverhalts und zur Stellungnahme auf.

Beschwerden sind für die Bundesnetzagentur ein wichtiger Anhaltspunkt, um mögliche Defizite in der flächendeckenden Grundversorgung und deren Ursachen aufzuspüren. Ziel ist es, die Einhaltung der gesetzlichen Qualitätsmerkmale sicherzustellen. Gleichzeitig wirkt der Verbraucherservice auf möglichst kundenfreundliche Lösungen im Einzelfall hin. Durch das Einschalten der Bundesnetzagentur erhöht sich vielfach die Möglichkeit von zufriedenstellenden Antworten und Lösungen.





Wozu gibt es die meisten Beschwerden?

- ✓ zur Zustellung, wie z. B. keine Zustellung an bestimmten Wochentagen oder über einen längeren Zeitraum, Ersatz- und Falschzustellung sowie Rücksendung
- ✓ zum Verlust und zur Beschädigung von Post- und Paketsendungen
- ✓ zur Laufzeit
- ✓ zu Einschreiben
- ✓ zu Entgelten
- ✓ zur Nachsendung
- ✓ zum Beschwerdemanagement der Postdienstleister
- ✓ zu Öffnungszeiten und zum Aufkommen von Filialen, Briefkästen und Paketannahmestellen




Diese Informationen benötigen wir von Ihnen

- ✓ Namen und genaue Adresse
- ✓ ggf. weitere Kontaktdaten
- ✓ kurze Schilderung der Schwierigkeiten
- ✓ Datumsangaben und Ortsangaben bei Zustellausfällen oder Unregelmäßigkeiten

Weitere Informationen und Kontakt

Weitere Informationen finden Sie online unter

 www.bundesnetzagentur.de/post

Anfragen und Beschwerden rund um die
Postzustellung richten Sie bitte an:

Anschrift	Bundesnetzagentur Verbraucherservice Post / Referat 318 Postfach: 8001 53105 Bonn
Telefon	+49 30 22 480 500
Mo.-Fr.	9:00 bis 12:00 Uhr
Telefax	+49 228 14-6775
E-Mail	verbraucherservice-post@bnetza.de

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Telefon: +49 228 14-0

Telefax: +49 228 14-8872

E-Mail: info@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de



[www.bundesnetzagentur.de/
post](http://www.bundesnetzagentur.de/post)