



Pressemitteilung

Bonn, 29. Dezember 2016
Seite 1 von 2

HAUSANSCHRIFT
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

TEL +49 228 14-9921
FAX +49 228 14-8975

pressestelle@bnetza.de
www.bundesnetzagentur.de

Beschwerden über Postdienstleistungen angestiegen

Homann: "Verbraucher nutzen Bundesnetzagentur als Anlaufstelle"

Im Jahr 2016 sind bei der Bundesnetzagentur 3.858 Beschwerden über Postdienstleistungen eingegangen. Gegenüber dem Vorjahr ist dies ein Anstieg um mehr als 16 Prozent.

„Die gestiegenen Beschwerdezahlen zeigen eine erhöhte Wachsamkeit der Verbraucher im Markt der Postdienstleistungen. Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur kümmert sich um jeden Einzelfall und drängt bei den Unternehmen auf die Abstellung von Mängeln“, erklärt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur.

Erstmals mehr Beschwerden im Paket- als im Briefbereich

Im Jahr 2016 sind die Beschwerden über Postdienstleistungen auf 3.858 gegenüber 3.318 im Vorjahr angestiegen. Mit 2.473 Beschwerden bezieht sich dabei ein Großteil auf die Beförderung und die Zustellung von Paketen. Ein häufiger Beschwerdegrund ist hierbei der Zustellungsmangel. 2016 sind im Paketbereich erstmals mehr Beschwerden eingegangen als im Briefbereich.

Die Bundesnetzagentur hat die gesetzliche Aufgabe, die Grundversorgung mit Postdienstleistungen in Deutschland sicherzustellen. Dafür wertet sie die Beschwerden aus und drängt bei den Postdienstleistern auf die Abstellung konkreter Mängel. 2016 konnten zahlreiche Fälle geklärt und die Qualität von Postdienstleistungen im Sinne der Verbraucher verbessert werden.

Auch steigende Schlichtungszahlen

In der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur sind 2016 rund 220 Anträge eingegangen, was eine erhebliche Steigerung im Vergleich zu den vergangenen Jahren darstellt. 2015 waren es 66 Anträge, 2014 nur 56.

Die Schlichtungsstelle vermittelt bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Anbietern von Postdienstleistungen zum Beispiel im Falle eines Verlustes oder einer Beschädigung von Briefen und vor allem Paketen. Das Ziel ist es, im Schlichtungsverfahren eine gütliche Einigung zu erzielen.



Bonn, 29. Dezember 2016

Seite 2 von 2

Verbraucher können Beschwerden über ihren Postdienstleister an den Verbraucherservice Post der Bundesnetzagentur richten (verbraucherservice-post@bnetza.de, Tel. 030 22480-500).

Den Internetauftritt der Schlichtungsstelle finden Sie unter www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle.