Bundesnetzagentur

Pressemitteilung

Bonn, 15. Februar 2018

Viermal so viele Anträge auf Schlichtung im Postbereich

Bundesnetzagentur
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

bundesnetzagentur.de
twitter.com/bnetza

Pressekontakt:

Fiete Wulff
Leiter Presse und Öffentlichkeitsarbeit

Tel. +49 228 14 - 9921
pressestelle@bnetza.de

Präsident Homann: „Schlichtungsverfahren notwendig und sinnvoll für Verbraucher“

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur veröffentlicht heute ihren Tätigkeitsbericht 2017. Der Bericht enthält Auswertungen und Informationen zu Komplikationen beim Versand von Briefen und Paketen, die zu einem Schlichtungsantrag führten.

„Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur hat sich in Konfliktfällen als erfolgreicher Vermittler zwischen Kundinnen und Kunden sowie Unternehmen erwiesen“, sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur. *„Leider verweigert die Mehrzahl der Unternehmen bereits in ihren AGB-Klauseln die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren. Das ist für die Verbraucher ein herber Rückschlag. Allein die enorm steigende Antragszahl unterstreicht die Notwendigkeit der Verfahren. Neue Regelungen könnten dem Verbraucherschutz sehr helfen, wenn sie dazu beitragen, dass Postdienstleister sich in der Sache mit dem Schlichtungsantrag befassen müssen“*, so Jochen Homann.

Steigende Antragszahl

Im Jahr 2017 gingen 1.001 Schlichtungsanträge bei der Schlichtungsstelle Post ein. Das ist mehr als eine Vervierfachung gegenüber dem Vorjahr (235 Anträge). Der wachsende Online-Handel mit verstärkten Paketmengen hat unter anderem einen solchen Anstieg der Schlichtungsanträge bewirkt. Diese dynamische Entwicklung setzt sich zu Beginn des Jahres 2018 fort und zeigt deutlich, dass sich Verbraucherinnen und Verbraucher bei den Postdienstleistern häufig nicht ohne behördliche Unterstützung durchsetzen können. In 191 Fällen erzielte im letzten Jahr die Schlichtungsstelle eine gütliche Einigung durch ein Verfahren. In 414 Fällen lehnte der jeweilige Postdienstleister eine Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren ab.

Bonn, 15. Februar 2018

Häufige Problemstellungen

Die Verbraucherinnen und Verbraucher beschwerten sich vor allem über beschädigte oder verloren gegangene Pakete. Die Streitigkeiten kreisten somit auch im Jahr 2017 vor allem um Fragen der Haftung aus abgeschlossenen Beförderungsverträgen. Hier ging es häufig um die Streitfrage einer ausreichenden Verpackung oder um den Versand von besonders wertvollen oder sensiblen Gegenständen, wie z. B. Edelmetalle, Schmuck oder verderbliche Ware.

Der Tätigkeitsbericht Post 2017 kann hier abgerufen werden unter www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle.

Die Bundesnetzagentur ist eine Behörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. Zu den zentralen Aufgaben der Regulierungsbehörde gehört die Aufsicht über die Märkte Energie, Telekommunikation, Post und Eisenbahn.

Die Bundesnetzagentur sorgt u.a. dafür, dass möglichst viele Unternehmen die Leitungsinfrastruktur in diesen Bereichen nutzen können, damit Verbraucherinnen und Verbraucher von Wettbewerb und günstigen Preisen profitieren.

Mit Hauptsitz in Bonn und Mainz sowie 46 Außenstellen in ganz Deutschland beschäftigt die Behörde über 2900 Mitarbeiter.