



# Pressemitteilung

Bonn, 13. März 2018

## Bundesnetzagentur veröffentlicht Ergebnisse von Post-Verbraucherbefragung

**Präsident Homann: „Hohe Erwartungen an die Postversorgung in Deutschland“**

Die Bundesnetzagentur hat eine Evaluationsstudie zu den Mindestanforderungen an Postdienstleistungen vorgestellt. Ziel der repräsentativen Befragung waren nähere Erkenntnisse zum tatsächlichen Bedarf an Postdienstleistungen.

*„Die Ergebnisse zeigen, dass eine gute Versorgung mit Postdienstleistungen den Menschen in Deutschland wichtig ist. Erfreulicherweise sind über 80 Prozent der Befragten mit der aktuellen Verfügbarkeit und Qualität der Postdienstleistungen zufrieden“, sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur. „Allerdings besteht durchaus Akzeptanz für Veränderungen. Rund zwei Drittel der Privatpersonen und sogar bis zu 87 Prozent der jüngeren Generation wären bereit, Briefe teilweise durch elektronische Nachrichten zu ersetzen. Auf eine Haustürzustellung ihrer Paketsendungen möchte die große Mehrheit der Befragten allerdings nicht verzichten“, so Homann weiter.*

### Zufriedenheit und Präferenzen

Den Befragten ist eine kurze Laufzeit ihrer Briefsendungen am wichtigsten. Allerdings gehen nur 20 Prozent der Befragten „gefühl“ davon aus, dass Briefe in der Regel innerhalb eines Werktags befördert werden. Laufzeiten länger als zwei Werkstage führen zu deutlichen Einschnitten bei der Zufriedenheit. Über die Hälfte der Befragten gibt an, dass die Briefzustellung bei ihnen an sechs Tagen in der Woche erfolgt. Die Befragten mit einer gefühlten Zustellung an fünf Werktagen sind jedoch nur geringfügig weniger zufrieden.

Die Zufriedenheit sinkt, wenn die nächstgelegene Filiale mehr als einen Kilometer entfernt liegt. Dies gilt auch für Briefkästen. In kleinen und mittleren Unternehmen lässt die Zufriedenheit sogar schon nach 500 Metern nach. Im Vergleich zur Laufzeit und den Zustelltagen ist den Befragten aber die Entfernung von Briefkästen und Filialen nicht so wichtig. Sehr gering ist hingegen die Akzeptanz, Paketsendungen in der Regel in Filialen oder Paketstationen abzuholen.

Bundesnetzagentur  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn

[bundesnetzagentur.de](http://bundesnetzagentur.de)  
[twitter.com/bnetza](https://twitter.com/bnetza)

### Pressekontakt:

Fiete Wulff  
Leiter Presse und  
Öffentlichkeitsarbeit

Tel. +49 228 14 - 9921  
[pressestelle@bnetza.de](mailto:pressestelle@bnetza.de)



Bonn, 13. März 2018

### **Repräsentative Befragung**

Die Bundesnetzagentur hat 2017 eine repräsentative Telefonbefragung von Privatpersonen sowie kleinen und mittleren Unternehmen zu Postdienstleistungen durchführen lassen. Gefragt wurde nach dem Nutzungsverhalten und der Zufriedenheit mit der Qualität der in Anspruch genommenen Leistungen. Der Fokus lag dabei auf Briefdienstleistungen.

In Bezug auf Zustelltage, Laufzeit, Filial- und Briefkastendichte wurden zudem die Zahlungsbereitschaft sowie die Wichtigkeit dieser Merkmale für die Befragten abgefragt. Mit Blick auf Warensendungen wie insbesondere Pakete stand vor allem die Bedeutung der Haustürzustellung im Fokus.

Nicht Gegenstand der Studie waren das Nutzungsverhalten und die Interessen von Großversendern bzw. großen Werbeversendern.

Der Ergebnisbericht zur Verbraucherbefragung ist zu finden unter:  
[www.bundesnetzagentur.de/post-universaldienst](http://www.bundesnetzagentur.de/post-universaldienst).

---

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 weiteren zentralen Standorten in Mainz und Saarbrücken sowie 46 Außenstellen in ganz Deutschland beschäftigt die Behörde über 2900 Mitarbeiter.