



Pressemitteilung

Bonn, 21. Dezember 2018

Beschwerden über Postdienstleistungen erreichen neuen Höchststand

Präsident Homann: „Verspätete und falsch zugestellte Briefe und Pakete sowie Zustellausfälle führen zu wachsender Unzufriedenheit vieler Verbraucher“

Im Jahr 2018 sind bei der Bundesnetzagentur aktuell 11.830 Beschwerden über Postdienstleistungen eingegangen. Damit haben sich diese gegenüber dem Vorjahr fast verdoppelt und erreichten erstmals einen fünfstelligen Bereich.

„Nie zuvor haben sich so viele Verbraucher bei der Bundesnetzagentur beschwert wie in diesem Jahr. Dies zeigt, dass die Bundesnetzagentur als Ansprechpartner für Verbraucherfragen wahrgenommen wird“ so Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur.

Mehr Brief- als Paketbeschwerden

Im Jahr 2018 sind die Beschwerden über Postdienstleistungen aktuell auf 11.830 gegenüber 6.100 im Vorjahr angestiegen. Mehr als 50 Prozent (50,9) der angeführten Beschwerdegründe entfielen auf die Briefbeförderung und -zustellung und ca. ein Drittel auf die Paketdienstleistungen (34 Prozent). Weitere Beschwerden gab es zu Briefkästen und Filialen, Entgelten und Zeitungen.

Schlichtungsanträge weiterhin auf hohem Niveau

In der Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur sind 2018 1.075 Anträge eingegangen. Dies entspricht dem hohen Niveau des Vorjahres mit 1.001 Anträgen. Mit rund 82 Prozent betrifft die deutliche Mehrheit der Anträge Paketsendungen. Die häufigsten Gründe für ein Schlichtungsbegehren sind die Beschädigung, der Verlust bzw. die Entwendung eines Pakets.

Die Schlichtungsstelle vermittelt bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Anbietern von Postdienstleistungen zum Beispiel bei Verlust oder Beschädigung von Briefen und Paketen. Ziel des Schlichtungsverfahrens ist es, eine gütliche Einigung zu erzielen.

Paketdienstleister rücken von Schlichtung ab

Die Mehrheit der großen Paketdienstleister schließen mittlerweile die Teilnahme an den Schlichtungsverfahren durch eine entsprechende Klausel in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen aus.

Bundesnetzagentur
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

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

Pressekontakt:

Fiete Wulff
Leiter Presse und
Öffentlichkeitsarbeit

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



Bonn, 21. Dezember 2018

Dies ist rechtlich zwar möglich, aus Sicht der Bundesnetzagentur dennoch kein kundenfreundliches Verhalten. Diese bleiben dadurch häufig auf sich allein gestellt, wenn der Postdienstleister eine Haftungsübernahme und eine Schadensersatzforderung ablehnt.

Kontaktdaten

Verbraucherinnen/Verbraucher können Beschwerden per E-Mail an den Verbraucherservice Post der Bundesnetzagentur richten – verbraucherservice-post@bnetza.de.

In den nächsten Monaten wird der Verbraucherservice Post auch über ein Online-Formular zu erreichen sein.

Sachverhalte, in denen ein Schlichtungsverfahren möglich ist (insbesondere Beschädigung oder Verlust einer Postsendung), können bereits jetzt über ein Online-Formular gemeldet werden. Es findet sich 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.