



Pressemitteilung

Bonn, 7. Februar 2020

Zahl der Schlichtungsanträge Post steigt

Präsident Homann: „Antragszahlen zeigen Notwendigkeit kundenfreundlicher Konfliktlösungen“

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur hat heute ihren Tätigkeitsbericht 2019 veröffentlicht. Neben statistischen Angaben enthält der Bericht Informationen zu häufigen Problemstellungen (z.B. Haftungsfragen) sowie Empfehlungen zur Konfliktvermeidung.

„Viele Paketdienstleister schließen die Teilnahme am Schlichtungsverfahren leider aus – zum Nachteil der Kunden. Wir versuchen dennoch, Übereinkünfte zu erreichen“, sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur. „Wir begrüßen, dass der Bundeswirtschaftsminister die Unternehmen verpflichten will, an der Schlichtung teilzunehmen.“

Antragszahlen

Im Jahr 2019 gingen 1.453 Schlichtungsanträge bei der Schlichtungsstelle Post ein (2018: 1.092 Anträge). Das Antragsaufkommen zu Jahresbeginn 2020 ist vergleichbar.

Im Fokus der Schlichtungsbegehren standen mit 75,2 Prozent Paketsendungen. Der Anteil von Einschreibesendungen lag bei 9,7 Prozent, der Briefanteil machte 6,9 Prozent aus und auf Päckchen entfielen fünf Prozent. Der Verlust und die Entwendung von Postsendungen waren mit 53,2 Prozent der Hauptgrund für einen Schlichtungsantrag, gefolgt von Beschädigungen der Sendungen mit 27,4 Prozent.

Die Mehrheit der Anträge (64,7 Prozent) stellten Absender, 33,6 Prozent der Anträge stammten von Empfängern.

Häufige Problemstellungen

Im letzten Jahr waren vor allem Unklarheiten zu Haftungsfragen – wie Haftungseinschränkungen und Haftungsbegrenzung – Grund für einen Antrag bei der Schlichtungsstelle Post. Ebenso war die Schlichtung von Ungewissheiten über den zulässigen Sendungsinhalt sowie die Teilnahmeverweigerung der Postdienstleister geprägt.

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, 7. Februar 2020

Ausblick

Die Antragszahlen machen deutlich, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher Hilfe benötigen – gerade auch mit Blick auf die Schlichtungsverweigerung der meisten Postdienstleister. Die Schlichtungsstelle Post wird sich im Jahr 2020, wie in den vergangenen Jahren, von dem Grundsatz leiten lassen, einen Ausgleich zwischen den häufig widerstreitenden Interessen zu finden und so eine einvernehmliche Streitbeilegung zu fördern.

Der Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle Post 2019 kann hier abgerufen werden: www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle. Dort findet sich auch ein Online-Formular zur Beantragung einer Schlichtung.

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.