



Pressemitteilung

Bonn, 21. Dezember 2020
Seite 1 von 2

Beschwerdeaufkommen zu Postdienstleistungen nahezu unverändert

Präsident Homann: „Keine Auswirkungen der Corona-Pandemie erkennbar“

Bei der Bundesnetzagentur gingen bislang 17.930 Beschwerden zu Postdienstleistungen ein. Die Schlichtungsstelle Post erreichten bis Mitte Dezember 1.749 Schlichtungsanträge.

„Das Beschwerdeaufkommen zu Postdienstleistungen bei der Bundesnetzagentur ist 2020 nahezu konstant. Die Corona-Pandemie zeigt bisher keine Auswirkungen auf die Entwicklung der Beschwerdezahlen,“ sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur.

Mehr Paket- als Briefbeschwerden

Bis zum 15. Dezember 2020 gingen 17.930 Beschwerden zu Postdienstleistungen ein. Im gesamten Jahr 2019 erreichten den Verbraucherservice Post 18.209 Beschwerden. Zum Jahresende 2020 wird ein ähnlich hohes Beschwerdeaufkommen erwartet.

Viele Beschwerden betreffen mehrere Themen. Gut 50 Prozent der Themen betrafen den Paketbereich. Davon entfielen 27 Prozent auf die Wettbewerber der Deutschen Post DHL (im Jahr 2019 waren es 19,5 Prozent). Rund 34 Prozent aller Themen betrafen den Bereich Brief. Davon entfielen 95 Prozent auf die Deutsche Post AG.

Am häufigsten waren Probleme bei der Zustellung von Briefen oder Paketen der Grund für eine Beschwerde bei der Bundesnetzagentur.

Jährlich werden ca. 3 Mrd. Pakete und rund 14 Mrd. Briefe in Deutschland verschickt.

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 2020

Seite 2 von 2

Mehr Schlichtungsanträge

Bis zum 15. Dezember 2020 erreichten die Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur 1.749 Schlichtungsanträge. 2019 waren es 1.453 Anträge. Mit rund 80 Prozent bezieht sich die Mehrheit der Anträge auf Paketsendungen. Die häufigsten Gründe für ein Schlichtungsbegehren sind verlorene, entwendete oder beschädigte Pakete.

Die Mehrheit der großen Paketdienstleister schließt ihre Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aus. So wird den Kunden*innen vielfach die Möglichkeit genommen, eine gütliche Einigung zu erreichen. Der ordentliche Rechtsweg kommt oft wegen des geringen Streitwerts nicht in Betracht, wenn das Postunternehmen eine Haftung und eine Schadensersatzforderung ablehnt.

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.