



# Pressemitteilung

Bonn, 2. Februar 2021  
Seite 1 von 2

## Zahl der Schlichtungsanträge Post steigt weiter

**Präsident Homann: „Bundesnetzagentur begrüßt Initiative des Bundeswirtschaftsministers, Postunternehmen zur Schlichtungsteilnahme zu verpflichten“**

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur hat heute ihren Tätigkeitsbericht für das Jahr 2020 veröffentlicht. Neben statistischen Angaben enthält der Bericht Informationen zu Haftungsfragen und Empfehlungen zur Konfliktvermeidung.

*„Steigende Paketmengen führen zu mehr Schlichtungsfällen. Verbraucher haben ein großes Interesse an einer außergerichtlichen Konfliktlösung“, sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur. „Deshalb begrüßen wir die gesetzliche Initiative, die Postunternehmen nun mit der Postgesetznovelle zu einer Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren zu verpflichten.“*

### Antragszahlen

Im Jahr 2020 gingen 1.861 Schlichtungsanträge bei der Schlichtungsstelle Post ein. Im Jahr 2019 waren es 1.453 Anträge. Das ist ein Plus von 28 Prozent. Die Anträge stiegen zu Jahresbeginn 2021 leicht an.

Paketsendungen standen mit rund 80 Prozent der Anträge im Fokus der Schlichtungsbegehren. Der Anteil von Einschreibesendungen lag bei sieben Prozent, der Briefanteil machte 4,6 Prozent aus und auf Päckchen entfielen gut fünf Prozent. Der Verlust von Postsendungen und Sendungsinhalten war mit fast 53 Prozent der Hauptgrund für einen Schlichtungsantrag, gefolgt von beschädigten Sendungen mit rund 25 Prozent.

Die Mehrheit der Anträge, rund 67 Prozent, stellten Absender, knapp 33 Prozent der Anträge stammten von Empfängern.

Bundesnetzagentur  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn

[bundesnetzagentur.de](https://www.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, 2. Februar 2021

Seite 2 von 2

Fast 77 Prozent der Schlichtungsanträge betraf die Deutsche Post DHL, auf Hermes entfielen gut 17 Prozent, auf DPD über drei Prozent und auf GLS nicht ganz zwei Prozent. UPS lag weit unter einem Prozent. Die Verteilung der Anträge spiegelt auch wider, dass die Deutsche Post DHL und Hermes stärker im Privatkundensegment tätig sind als die übrigen Paketdienstleister.

### 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 Fragen über den zulässigen Sendungsinhalt sowie die Teilnahmeverweigerung der Postdienstleister geprägt.

### Ausblick

Die Antragszahlen machen deutlich, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher Hilfe benötigen – gerade mit Blick auf den häufig geringen Streitwert, der den Gang vor Gericht erschwert.

Ziel der Schlichtungsstelle Post ist auch für das kommende Jahr, einen Ausgleich zwischen den häufig widerstreitenden Interessen zu finden und so eine einvernehmliche Streitbeilegung zu fördern.

Der Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle Post 2020 kann hier abgerufen werden: [www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle](http://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.