



Pressemitteilung

Bonn, 29.12.2022

Seite 1 von 2

Beschwerden zu Postdienstleistungen und Schlichtungsanträge Post

Vizepräsident Franke: „Immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher stellen Schlichtungsanträge“

Bei der Bundesnetzagentur gingen bis Mitte Dezember 14.370 Beschwerden zu Postdienstleistungen ein. Die Schlichtungsstelle Post erreichten bis dahin 3.579 Schlichtungsanträge.

„Die Zahl der Beschwerden zu Postdienstleistungen ist 2021 gesunken. Dagegen erreichten die Bundesnetzagentur mehr Schlichtungsanträge. Das ist voraussichtlich dem zunehmenden Onlinehandel sowie der Stärkung der Verbraucherrechte im Schlichtungsverfahren geschuldet“, erläutert Peter Franke, Vizepräsident der Bundesnetzagentur.

Mehr Paket- als Briefbeschwerden

Bis zum 15. Dezember 2021 gingen 14.370 Beschwerden zu Postdienstleistungen ein. Im gesamten Jahr 2020 erreichten den Verbraucherservice Post 18.867 Beschwerden.

47 Prozent der Beschwerdethemen betrafen Pakete. Davon entfielen 39 Prozent auf die Wettbewerber der Deutschen Post DHL, das ist ein Anstieg von 12 Prozent im Vergleich zum Jahr 2020 (27 Prozent). Rund 34 Prozent aller Themen bezogen sich auf Briefe. Davon entfielen, ähnlich wie im Vorjahr, 93 Prozent auf die Deutsche Post AG (2020: 95 Prozent).

Häufigster Grund für Beschwerden waren Probleme bei der Zustellung von Paketen und Briefen.

Steigende Zahl an Schlichtungsanträgen

Bis zum 15. Dezember 2021 erreichten die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur 3.579 Schlichtungsanträge. 2020 waren es 1.861 Anträge.

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, 29.12.2022

Seite 2 von 2

Mit rund 79 Prozent bezog sich die Mehrheit der Anträge, wie im letzten Jahr (80,1 Prozent), auf Paketsendungen. Die häufigsten Gründe für ein Schlichtungsbegehren waren mit rund 50 Prozent nach wie vor verlorene und entwendete Pakete. Knapp 27 Prozent der Anträge betrafen beschädigte Sendungen.

Die Schlichtungsstelle Post vermittelt bei Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden und Anbietern von Postdienstleistungen. Ziel ist es, im Schlichtungsverfahren eine gütliche Einigung zu erreichen. Seit März dieses Jahres sind Postunternehmen gesetzlich verpflichtet, am außergerichtlichen Schlichtungsverfahren mit Verbraucherinnen und Verbrauchern teilzunehmen. Vorher war die Schlichtung auch in diesen Fällen freiwillig.

Kontaktdaten

www.bundesnetzagentur.de/post-verbraucherservice

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.