



# Pressemitteilung

Bonn, 02.02.2023

Seite 1 von 3

## Zahl der Post-Schlichtungsanträge weiterhin hoch

**Präsident Müller: „Teilnahmepflicht am Schlichtungsverfahren zeigt Wirkung.“**

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur hat heute ihren Tätigkeitsbericht 2022 veröffentlicht.

„Die Zahl der Schlichtungsanträge ist weiterhin hoch. Das zeigt, dass bei Verbraucherinnen und Verbrauchern ein großer Bedarf für eine neutrale Anlaufstelle im Falle einer Auseinandersetzung mit einem Postdienstleister besteht“, so Klaus Müller, Präsident der Bundesnetzagentur.

### Antragszahlen

Im Jahr 2022 erhielt die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur 3.180 Schlichtungsanträge. Damit befindet sich die Zahl der Schlichtungsanträge weiterhin auf einem hohen Niveau.

In knapp 64 Prozent der Fälle beantragte der Absender eine Schlichtung, in rund 36 Prozent war es der Empfänger. Rund 76 Prozent der Schlichtungsanträge wurden zu Streitigkeiten bei der Paketbeförderung gestellt. Auf die Anträge zur Briefbeförderungen entfielen rund acht Prozent. Weitere fünf Prozent betrafen Einschreiben. Der Päckchenversand wurde in knapp fünfeinhalb Prozent der Schlichtungsanträge thematisiert.

Im Jahr 2022 wurde nahezu die Hälfte der Anträge aufgrund von Verlust oder Entwendung des Sendungsinhalts gestellt. Etwa ein Viertel der Schlichtungsbegehren entfiel auf beschädigte Sendungen. Weitere Gründe für die Anrufung der Schlichtungsstelle waren unter anderem zu lange Laufzeiten und Unregelmäßigkeiten bei der Zustellung.

Rund 81 Prozent der zulässigen Schlichtungsanträge richteten sich gegen die Deutsche Post DHL, auf Hermes entfielen neun Prozent, auf DPD gut vier Prozent und auf GLS rund drei Prozent. UPS lag bei fast zwei Prozent. Die Verteilung der Anträge spiegelt wider, dass die Deutsche Post DHL und

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, 02.02.2023

Seite 2 von 3

Hermes größere Anteile im Privatkundensegment haben als die übrigen Paketdienstleister.

### Ergebnisse der Schlichtungsverfahren

In 882 Fällen erzielte die Schlichtungsstelle Post im Verfahren eine gütliche Einigung.

Bei 146 Anträgen auf Schlichtung verweigerten die Postdienstleister die Teilnahme am Verfahren. In 358 Fällen wurden die Anträge zurückgenommen. 257 Anträge konnten im Jahr 2022 noch nicht abgeschlossen werden. 1.247 Schlichtungsanträge wurden abgelehnt, weil sie nicht zu den schlichtungsfähigen Tatbeständen gehörten.

### Hintergrund

Die Schlichtungsstelle Post schlichtet Streitigkeiten zu Briefen und Paketen, zum Beispiel bei Verlust, Entwendung oder Beschädigung von Postsendungen. Ziel ist es, eine einvernehmliche Lösung zwischen den Parteien zu erreichen, um so eine gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden. Das Verfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei.

Seit März 2021 sind Postunternehmen zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren verpflichtet, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher sich an die Schlichtungsstelle wenden und keine Sonderbedingungen mit dem Postdienstleister vereinbart wurden.

Der Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle Post 2022 und weitere Informationen zur Schlichtung können hier abgerufen werden:  
[www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle](http://www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle).



Bonn, 02.02.2023

Seite 3 von 3

---

Die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen ist eine selbständige Bundesoberbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) mit Sitz in Bonn. Einige Aufgabenbereiche befinden sich in der Fachaufsicht des Bundesministeriums für Digitales und Verkehr (BMDV).