



DORIS BURES
Bundesministerin
für Verkehr, Innovation und Technologie

An die
Präsidentin des Nationalrats
Mag.^a Barbara PRAMMER
Parlament
A-1017 Wien

GZ. BMVIT-12.000/0006-I/PR3/2010
DVR:0000175

XXIV. GP.-NR
48/4 /AB

18. Mai 2010

zu 4837 /J

Wien, am 17. Mai 2010

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Mag. Maier und GenossInnen haben am 18. März 2010 unter der Nr. 4837/J an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Österreichische Post AG – Ombudsmann im Jahr 2009 gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zu Frage 1:

- *Wie viele Beschwerden über den Universaldienstleister Post AG wurden im Jahr 2009 an das Ressort herangetragen?
Was war Inhalt dieser Beschwerden?
Wie wurden diese gelöst?*

Im Jahre 2009 wurden 103 Beschwerden bezüglich des Universaldienstes der Österreichischen Post AG (ÖPAG) an das Ressort herangetragen.

Inhalt der Beschwerden waren in den allermeisten Fällen Fehlzustellungen (darunter Beschwerden über unterlassene Zustellversuche bei Einschreibsendungen bzw. Paketen), weiters Laufzeitbeschwerden und Beschwerden unterschiedlicher Art (z.B. unfreundliche Postbedienstete, demontierte Briefkästen, Beschwerden über Öffnungszeiten von Postämtern und Postpartnern etc.). Im Prinzip konnten alle Beschwerden einer Lösung zugeführt werden.

Zu Frage 2:

- *Wie viele Beschwerden über alternative Dienstleister wurden im Jahr 2009 an das Ressort herangetragen?
Was war Inhalt dieser Beschwerden?
Wie wurden diese gelöst?*

Hinsichtlich alternativer Dienstleister wurden 2009 sechs Beschwerden bzgl. Zustellprobleme bei Paketen an das Ressort herangetragen, die auch geklärt werden konnten.

Zu Frage 3:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene, eingeschriebene Briefsendungen wurden im Jahr 2009 über die Post AG oder andere Dienstleister an das Ressort herangetragen?
Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Im Jahre 2009 wurden drei Beschwerden bzgl. in Verlust geratener Einschreibsendungen an das Ressort herangetragen, wobei jeweils der Ersatzbetrag (gemäß den AGB-Brief der ÖPAG) seitens der ÖPAG überwiesen wurde.

Zu den Fragen 4, 5, 7, 8, 10, 11, 13:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene, eingeschriebene Briefsendungen wurden im Jahr 2009 an den Post-Ombudsmann herangetragen?
Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*
- *In wie vielen Fällen wurde die Post AG zur Haftung herangezogen?
Welche Haftungssummen mussten in diesem Jahr bezahlt werden?
Sind Ihnen auch die entsprechenden Zahlen privater Anbieter bekannt?*
- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Wertsendungen wurden im Jahr 2009 an den Post-Ombudsmann herangetragen?
Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*
- *In wie vielen Fällen wurde die Post AG zur Haftung herangezogen?
Welche Haftungssummen mussten in diesem Jahr bezahlt werden?
Sind Ihnen auch die entsprechenden Zahlen privater Anbieter bekannt?*
- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Paketsendungen wurden im Jahr 2009 an den Post-Ombudsmann herangetragen?
Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*
- *In wie vielen Fällen wurde bei Verlust oder Beschädigung einer Paketsendung die Post AG zur Haftung (Schadenersatz) herangezogen?
Welche Haftungssummen mussten in diesem Jahr bezahlt werden?
Sind Ihnen auch die entsprechenden Zahlen privater Anbieter bekannt?*
- *Wie viele Beschwerden über verspätete Paket- oder Briefsendungen über die Post AG, oder andere Dienstleister wurden im Jahr 2009 an den Post-Ombudsmann herangetragen?
Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Grundsätzlich darf ich festhalten, dass die ÖPAG seit 1. Mai 1996 kein Bestandteil der Hoheitsverwaltung mehr ist. Diejenigen Fragen, die sich auf die Tätigkeit des „Postombudsmannes“ beziehen, betreffen daher keine Akte der Vollziehung im Sinne des Art. 52 Abs. 1 B-VG.

Auf Anfrage meines Ressorts wurden seitens der ÖPAG keine konkreten Informationen zu den Fragen 4, 5, 7, 8, 10, 11 und 13 gegeben, sondern in allgemeiner Form auf den Universaldienstbericht der ÖPAG für 2009 verwiesen:

Laut diesem Bericht wurden nach den zentralen Aufzeichnungen des Post-Kundenservices für 2009 144.392 Beschwerden vorgebracht.

Das bedeutet nach Angaben der ÖPAG eine Steigerung von rund 30 % gegenüber 2008, jedoch ist das gesamte im Kundenservice bearbeitete Volumen von 586.552 Kundenkontakten im Jahr 2008 auf 959.274 Kundenkontakte im Jahr 2009 gestiegen, das entspricht einem Plus von 63,54 %. Die Erfassung, Bearbeitung und Auswertung von allen im zentralen Post-Kundenservice (PKS) eingehenden Beschwerden, Anfragen und Anregungen erfolgt in der Post-Kundenservice-Datenbank.

Als Faktoren für die Entwicklung der Anzahl der eingegangenen Beschwerden kommen laut ÖPAG insbesondere in Betracht:

- Steigerung des Bekanntheitsgrades des Post-Kundenservice und der verfügbaren Eingangspforten, insbesondere der Telefon-Hotlines und der Kontaktmöglichkeiten über die Homepage der ÖPAG.
- Damit verbunden die stärkere Inanspruchnahme dieser Möglichkeiten, das Post-Kundenservice zu erreichen.
- Ausweitung des Tätigkeitsfeldes des zentralen Post-Kundenservice, insbesondere durch Neuübernahme des Beschwerdenmanagements für weitere Produkte und Prozessabläufe.
- Direkte Annahme von Beschwerden über die PKS-Daten in eigenbetriebenen Post-Geschäftsstellen.

Die ÖPAG zieht die erfassten Beschwerden nach eigenen Angaben im Rahmen eines Evaluierungsprozesses als wesentliche Basis für innerbetriebliche Prozessverbesserungen heran.

Nach Angaben der ÖPAG sind die Beschwerden nach Geschäftsfeldern wie folgt unterteilt:

| | |
|----------------------------|------------------|
| Brief: | 58,13 % = 83.935 |
| Paketlogistik in Ö: | 29,53 % = 42.644 |
| Filialnetz: | 5,92 % = 8.559 |
| Medienpost: | 2,89 % = 4.180 |
| Infomail: | 3,40 % = 4.922 |
| geschäftsfeldübergreifend: | 0,10 % = 152 |

Zu Frage 6:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Wertsendungen wurden im Jahr 2009 über die Post AG, oder andere Dienstanbieter an das Ressort herangetragen?*
- *Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Im Jahre 2009 wurden keine Beschwerden bzgl. in Verlust geratener Wertsendungen an das Ressort herangetragen.

Zu Frage 9:

- *Wie viele Beschwerden über in Verlust geratene Paketsendungen wurden im Jahr 2009 über die Post AG oder andere Dienstanbieter an das Ressort herangetragen? Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Im Jahre 2009 wurden drei Beschwerden bzgl. in Verlust geratener Paketsendung der ÖPAG an das Ressort herangetragen, von denen bei zwei der Ersatzbetrag (gemäß den AGB-Paketdienst der ÖPAG) ausbezahlt wurde. Bei einer Beschwerde wurde die Auszahlung durch die ÖPAG abgelehnt, da die Sendung aufgrund des Inhaltes vom Absender als Wertsendung hätte versendet werden müssen, was jedoch nicht geschehen ist.

Bezüglich anderer Dienstanbieter wurde eine Beschwerde hinsichtlich eines Paketverlustes an das Ressort herangetragen, wobei hier die entsprechende Entschädigung ausbezahlt wurde.

Zu Frage 12:

- *Wie viele Beschwerden über verspätete Paket- oder Briefsendungen über die Post AG, oder andere Dienstanbieter wurden im Jahr 2009 an das Ressort herangetragen? Wie wurden diese Beschwerden gelöst?*

Im Jahre 2009 wurden sechs Beschwerden über verspätete Brief- oder Paketsendungen der ÖPAG an das Ressort herangetragen. Eine genaue Klärung der Verspätungen war leider in keinem Fall möglich.

Zu Frage 14:

- *Welche sonstigen Konsumentenprobleme bei Paket- oder Briefsendungen sind Ihnen bekannt?*

Weitere Konsumentenprobleme sind im Zusammenhang mit Postamtsschließungen, Demontage von Briefkästen und Öffnungszeiten von Postämtern und Postpartnern bekannt geworden.

Zu Frage 15:

- *Sehen Sie aufgrund dieser Beschwerden und Problemen einen Handlungsbedarf? Wenn ja, worin liegt dieser aus Sicht des Ressorts?*

Solange die ÖPAG den Verpflichtungen gemäß dem Postgesetz und der darauf basierenden Post-Universaldienstverordnung sowie den bereits in Kraft getretenen Bestimmungen des Postmarktgesetzes nachkommt und die flächendeckende Versorgung der österreichischen Bevölkerung mit qualitativ hochwertigen Postdienstleistungen zu allgemein erschwinglichen Preisen sichergestellt ist, sehe ich keinen zusätzlichen Handlungsbedarf.

Zu den Fragen 16 und 17:

- *Wie wird bei den geschilderten Problemen (Verlust, Beschädigung, Verspätung etc.) im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Paket- oder Briefsendungen innerhalb der EU mit dortigen Behörden, Ombudsmänner etc. zusammengearbeitet? Wie viele Fälle sind im Jahr 2009 angefallen und gelöst worden?*
- *Wie wird bei den geschilderten Problemen (Verlust, Beschädigung, Verspätung etc.) im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Paket- oder Briefsendungen mit Drittstaaten (z.B. USA), mit Behörden, Ombudsmänner etc. zusammengearbeitet? Wie viele Fälle sind im Jahr 2009 angefallen und gelöst worden?*

Vertragspartner für alle in Österreich aufgegebenen Postsendungen ist die ÖPAG nach eigener Auskunft.

Eventuelle Haftungsfragen und gegebenenfalls zu leistender Ersatz sind nach Auskunft durch die ÖPAG nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Brief International bzw. Paket

International zu beurteilen, wobei die jeweiligen AGB sich nach den Bestimmungen des Weltpostvertrages richten.

Bei Erledigung von Nachforschungen arbeitet die ÖPAG mit den jeweiligen Nachforschungsstellen der Postunternehmen des jeweiligen Bestimmungslandes zusammen.

Konkrete Zahlen wurden seitens der ÖPAG jedoch keine genannt, da eine derartige Auskunftserteilung auch nicht dem Fragerecht nach Art. 52 Abs. 1 B-VG unterliegt.

A handwritten signature in black ink that reads 'Doris Bures'.