

---

**3900/J XXIV. GP**

---

Eingelangt am 10.12.2009

Dieser Text ist elektronisch textinterpretiert. Abweichungen vom Original sind möglich.

## Anfrage

der Abgeordneten Gerhard Huber  
Kolleginnen und Kollegen

an die Frau Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie  
betreffend **„Unhaltbare Zustände für die Kunden des Postamt Lienz“**

Aufgrund von Beschwerden bezüglich des Kundenservice im Postamt Lienz stattete ich selbigem am 7.12.2009 einen Besuch ab. Lange Warteschlangen, große Unzufriedenheit der wartenden Kunden und überlastete Postmitarbeiter waren der erste Eindruck.

Die Postkunden des Postamt Lienz verstehen nicht, warum in Stoßzeiten nur drei von vier Schaltern besetzt sind und dadurch die Wartezeiten erheblich erhöht werden. Ebenso ist es im häufig überfüllten Postamt Lienz nicht möglich persönliche Bankgeschäfte abzuwickeln, da es an den notwendigen Sicherheitsabständen für die Wahrung der Privatsphäre fehlt.

Für die Lienzerinnen und Lienzer ist dieser Umstand umso unverständlicher, da das Postamt Lienz verkleinert wurde um einem Drogeriemarkt notwendige Verkaufsfläche verpachten bzw. verkaufen zu können. Somit verfügt die Bezirkshauptstadt Lienz über kein Postamt welches den tatsächlichen Anforderungen einer Stadtgemeinde mit 11.967 Einwohnern (Stand 1. April 2009) entspricht.

Für eine wirtschaftliche und touristische positive Weiterentwicklung der Stadtgemeinde Lienz, ist auch die Bundesregierung verpflichtet die notwendigen Infrastruktureinrichtungen bereit zu stellen. Das Postamt Lienz ist ein typisches Beispiel für die ideenlose Unternehmensführung seitens der Postmanager. Anstatt sich den Anforderungen des Marktes zu stellen und das Kundenservice zu erhöhen unternimmt man scheinbar alles um die Post, im Sinne der Aktienspekulanten zu zerstören. Als Beispiel nenne ich hier das Paktservice der österreichischen Post AG, welches in den letzten Jahren kaum weiterentwickelt wurde, und gerade in Zeiten des Internets gewinnorientiert ausgebaut werden kann.

Als weiteres Beispiel nenne ich die defizitären Postshops in denen zu übersteuerten Verkaufspreisen Büroartikel, Geschenkartikel bis hin zu Elektroartikeln angeboten werden. Der damit verbunden Lagerbestand wirkt sich auch auf den Jahresumsatz der jeweiligen Postämter aus, bzw. schlägt sich auch in der Jahresbilanz der österreichischen Post AG negativ nieder.

Im Bereich des Bankengeschäftes hat die österreichische Post AG auch die technischen Entwicklungen der letzten Jahrzehnte versäumt sodass es bis heute noch keine SB-Automaten für Kunden der PSK gibt. Anstatt mit kreativem und professionellem Marketing die Post wieder zu einem echten Dienstleister für die Postkunden zu entwickeln werden Postämter mit dem Ziel selbige zu schließen personell aushungert. Gerade für das Postamt Lienz bestünde ein großes Wachstumspotential.

In diesem Zusammenhang stellen unterfertigte Abgeordnete an die Frau Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie folgende

#### ANFRAGE

1. Warum und wann wurde das Postamt Lienz verkleinert?
2. Wer ist für die flächenmäßige Verkleinerung des Postamts Lienz verantwortlich?
3. Wurde die abgetretene Verkaufsfläche des Postamts Lienz verkauft und wenn ja zu welchem Preis?
4. Wurde die abgetretene Verkaufsfläche verpachtet und wenn ja, zu welchem Pachtzins?
5. Gab es im Rahmen der flächenmäßigen Verkleinerung des Postamt Lienz politische Interventionen der Stadtgemeinde Lienz um selbige zu verhindern?
6. Wenn ja, warum wurde das Postamt Lienz trotzdem verkleinert?
7. Gab es im Vorfeld der Verkleinerung des Postamt Lienz Gespräche Ihres Ministeriums bzw. der österreichischen Post AG mit der Stadtgemeinde Lienz um selbige anzukündigen?
8. Wenn ja, wann und mit wem wurden diese Gespräche geführt?
9. Warum sind im Postamt Lienz bei Stoßzeiten nur 3 von 4 Schaltern besetzt?
10. Warum gibt es im Postamt Lienz nicht die gesetzlich erforderliche Privatsphäre für Bankkunden?
11. Geben Sie mir Recht dass Kundenservice ein wesentlicher Bestandteil für ein gewinnorientiertes Unternehmen sein muss?
12. Wenn ja, wie erklären Sie sich die Tatsache, dass das Kundenservice der Post AG nachweislich medial einen schlechten Ruf hat?
13. Gibt es Verhandlungen Ihres Ministeriums mit dem Management der österreichischen Post AG um das Kundenservice zu erhöhen?
14. Wenn ja, welche Pläne, und Ideen verfolgt Ihr Ministerium um das Kundenservice der österreichischen Post AG zu erhöhen?
15. Wenn nein, warum nicht?
16. Sind Ihnen bzw. Ihrem Ministerium die Missstände beim Postamt Lienz bekannt?
17. Wenn ja, seit wann und was planen Sie dagegen zu unternehmen?
18. Wenn nein, gibt es in Ihrem Ministerium eine Beschwerdestelle für unzufriedene Kunden der Post AG?

19. Wenn ja, wie viele Beschwerden sind seit 1. Jänner 2007 eingelangt? (Bitte Aufstellung nach Bundesländer und Postämter).
20. Wenn es keine solche Beschwerdestelle gibt, wie informieren Sie sich über den tatsächlichen Zustand in punkto Kundenservice innerhalb der Post?
21. Liegen Ihnen seitens der Stadtgemeinde Lienz Anfragen vor, die dem Wunsch der Lienzener Bevölkerung nachkommen, das Postamt Lienz auszubauen?
22. Wenn ja, seit wann liegen Ihnen diese Anfragen vor, und wer hat selbige seitens der Stadtgemeinde Lienz eingereicht?
23. Welches Budget steht Ihnen für Investitionen in den Ausbau von Postämtern in Österreich zur Verfügung? (Bitte Aufstellung nach Postämter, jeweils nach Bundesland)
24. Welche Pläne hat das Management der Post AG um die Post wieder in die Gewinnzone zu führen?
25. Warum wurde Osttirol von Ihrem Ministerium in Bezug auf Straßenbau, ÖBB und Post finanziell nicht berücksichtigt?
26. Können Sie einen privaten Postpartner als Ersatz für das Postamt Lienz dezidiert ausschließen?
27. Wenn ja, mit welcher Begründung?
28. Gab es in den letzten Jahren personelle Kürzungen beim Postamt Lienz?
29. Wenn ja, wann und wie viele Mitarbeiter waren bzw. sind davon betroffen?
30. Gibt es Pläne um das Postamt Lienz personell aufzustocken?
31. Wenn nein, warum nicht?
32. Wenn ja, wie sehen diese Pläne aus?