

Österreicher wütend: Paketdienste häufen Beschwerden drastisch an!

Österreicher sind frustriert über Paketdienste, laut steigenden Beschwerden und Schlichtungsverfahren im Jahr 2024. Erfahren Sie mehr.

Die Frustration der Österreicher über Paketdienste hat in den letzten Jahren erheblich zugenommen. Laut einem Bericht von **oe24** gab es im Jahr 2024 einen markanten Anstieg von Beschwerdeverfahren, der die Unzufriedenheit der Kunden widerspiegelt. Insgesamt wurden 544 Schlichtungsanträge bei der zuständigen Stelle eingereicht, was einem Anstieg von 42 Prozent im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Die häufigsten Anbieter, die in diesen Verfahren betroffen sind, sind die Österreichische Post, DPD und Hermes.

Die häufigsten Gründe für die Beschwerden umfassen das Fehlen einer Benachrichtigung über die Zustellung, das Versäumnis, an der Tür zu klingeln, und dass Sendungen ohne echte Zustellung sofort in den Abholshop geschickt werden. Klaus M. Steinmaurer, Geschäftsführer der RTR, fordert daher ein dringend benötigtes Update der gesetzlichen Regelungen, um die Kunden besser zu schützen. Die Unzufriedenheit ist nicht nur auf Paketdienste beschränkt; im Bereich der Handy- und Internetdienstleistungen gab es ebenfalls eine Zunahme an Schlichtungsverfahren.

Steigende Beschwerdezahlen im Telekommunikationssektor

Im Jahr 2024 registrierte die Schlichtungsstelle 1.659 Fälle im

Sektor der Handy- und Internetdienstleistungen, was einem Anstieg von nahezu 11 Prozent entspricht. Die marktführenden Anbieter, wie A1 und Magenta, hatten jeweils 749 und 466 Verfahren, was auf die häufigen Probleme mit ihren Dienstleistungen hinweist. Zu den Problemen zählen auch Schwierigkeiten mit „Servicepauschalen“, die Anlass für 135 Schlichtungsanträge waren.

Die rapide Zunahme an Beschwerden über Telekommunikationsdienste unterstreicht die schwierige Situation, in der sich viele Kunden befinden. Der durchschnittliche Streitwert in diesen Verfahren fiel um 17 Prozent auf 356 Euro, während 94 Prozent der Fälle innerhalb von nur 90 Tagen abgeschlossen wurden. Des Weiteren verzeichnete die RTR im Jahr 2024 einen Rückgang von 23 Prozent bei Meldungen zu Betrugs-SMS.

Ökonomische Rahmenbedingungen der Branche

Die wirtschaftlichen Bedingungen für die Post-, Kurier- und Expressdienste sind bemerkenswert. Laut **Destatis** gehören diese Dienste zu den Branchen mit den niedrigsten Verdiensten im ganzen Dienstleistungssektor. Im Jahr 2019 betrug der durchschnittliche Bruttomonatsverdienst 2.924 Euro, was etwa 1.000 Euro weniger als der Durchschnitt aller Beschäftigten ist. Trotz eines Anstiegs um 15,6 Prozent seit 2010 ist dies vergleichsweise niedrig.

Die Branche verzeichnet zudem eine hohe Anzahl atypisch Beschäftigter, von denen 63 Prozent nicht in traditionellen Vollzeitstellen arbeiten. Besonders herausfordernd ist die Tatsache, dass 63 Prozent der Vollzeitkräfte am Wochenende oder an Feiertagen arbeiten müssen, was im Vergleich zu 36 Prozent in anderen Branchen einen erheblichen Unterschied darstellt. Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, gepaart mit den wachsenden Beschwerden, zeichnen ein komplexes Bild für die Zukunft der Paketdienste in Österreich und darüber hinaus.

Details

Besuchen Sie uns auf: die-nachrichten.at