

Zahl der Postempfangsbeschwerden steigt dramatisch um 18%!

Im Jahr 2024 stiegen Postschlichtungsverfahren in Österreich um 42%. Dr. Steinmaurer fordert gesetzliche Updates für besseren Verbraucherschutz.

Im Jahr 2024 stiegen die Postschlichtungsverfahren in Österreich erheblich an. Insgesamt wurden 544 Verfahren bei der Schlichtungsstelle eingereicht, was einem Anstieg von 42 Prozent im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Die Hauptakteure in diesen Verfahren sind die Österreichische Post mit 420 Verfahren sowie die Anbieter DPD und Hermes, die jeweils 32 und 31 Verfahren verzeichneten. Die Überwiegende Mehrheit der Beschwerden, insgesamt 418, betraf die Kategorie „Paket“, während 67 Verfahren in die Kategorie „Brief“ eingestuft wurden. Laut **OTS** stiegen die Postempfangsbeschwerden um 18 Prozent auf insgesamt 8.229.

Dr. Klaus M. Steinmaurer, Geschäftsführer der RTR für Telekommunikation und Post, äußert die Erwartung, dass die Anzahl der Postempfangsbeschwerden im Jahr 2025 weiter zunehmen wird. Zu den häufigsten Beschwerdekategorien zählen „nicht angeläutet“, „Sendung ging direkt in Abholshop“ und „keine Benachrichtigung erfolgt“. In Anbetracht dieser Problematik fordert Steinmaurer ein Update der gesetzlichen Regelungen zum Schutz der Verbraucher.

Verfahren zur Konfliktlösung

Die Schlichtung im Postbereich ist ein freiwilliges Verfahren, das auf Antrag der Kunden durchgeführt wird. Postunternehmen sind

verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, wenn ein Antrag gestellt wird, wie die **Bundesnetzagentur** beschreibt. Ziel ist die außergerichtliche Streitbeilegung und daher eine kostengünstige Alternative zu gerichtlichen Auseinandersetzungen, insbesondere in Fällen von Verlust, Entwendung oder Beschädigung von Postsendungen.

Für einen Schlichtungsantrag müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein: Der Antragsteller muss Sender oder Empfänger einer betroffenen Sendung sein, und es müssen vorherige erfolglose Einigungsversuche mit dem jeweiligen Postunternehmen nachgewiesen werden. Weiterhin dürfen keine besonderen Bedingungen zur Postsendung vereinbart worden sein. Die Antragsstellung kann per E-Mail, Fax oder Brief erfolgen, und die Schlichtungsstelle prüft die Voraussetzungen des Antrags.

Aktuelle Entwicklungen und Ausblick

Ein Empfangsbeschwerdeformular für Postempfänger:innen wird derzeit von der RTR einem Relaunch unterzogen, um den Prozess zu optimieren. Ein jährlicher Schlichtungsbericht wird erstellt, um sowohl den Erfolg der Schlichtungsstelle zu dokumentieren als auch den Wettbewerb in den Bereichen Telekommunikation, Post und Medien zu fördern. Die Schlichtungsstelle, die von Bediensteten der Bundesnetzagentur geleitet wird, erfüllt höchste Anforderungen an Unparteilichkeit und Unabhängigkeit.

Angesichts der steigenden Beschwerdezahlen und der erwarteten Herausforderungen im kommenden Jahr ist es entscheidend, die bestehenden Dienstleistungsangebote der Postanbieter zu verbessern und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu sichern.

Besuchen Sie uns auf: die-nachrichten.at