NACHRICHTEN
Österreich

Paket-Drama in Österreich: Beschwerden über Zustellung explodieren!

Steigende Beschwerden über Paketdienste in Österreich: Ein Jahresbericht zeigt signifikante Zunahme und Lösungsvorschläge.

In den letzten Jahren hat die Zahl der Beschwerden über Paketdienste in Österreich stark zugenommen. Laut dem Jahresbericht der RTR gab es im Jahr 2024 insgesamt 544 Postschlichtungsverfahren, was einen Anstieg von 42% im Vergleich zum Vorjahr darstellt. Über 80% dieser Verfahren betrafen die Österreichische Post, die mit 420 Beschwerden die höchste Anzahl verzeichnete. Auch DPD mit 32 Verfahren und Hermes mit 31 Verfahren trugen zur steigenden Beschwerdezahlen bei. Besonders zahlreiche Beschwerden fallen in die Kategorie „Paket“, für die 418 Verfahren eingeleitet wurden, während die Kategorie „Brief“ mit 67 Verfahren deutlich weniger betroffen ist. Diese Situation lässt auf einen anhaltenden Trend schließen, insbesondere für das Jahr 2025, wo eine weitere Zunahme der Postempfangsbeschwerden prognostiziert wird.

Zu den häufigsten Beschwerdeursachen zählen: „nicht angeläutet“, „Sendung ging direkt in Abholshop“ und „keine Benachrichtigung erfolgt“. Werner Streitfelder von der Österreichischen Post warnt zudem vor einer höheren Dunkelziffer, die auf nicht gemeldete Probleme hinweist. Um den gesetzlichen Schutz der Nutzer zu verbessern, wird eine Überarbeitung der bestehenden Regelungen angeregt. Die RTR plant zudem einen Relaunch des

Empfangsbeschwerdeformulars, das Betroffenen umfassende Handlungsempfehlungen an die Hand geben soll.

Schlichtungsstelle als Lösungsansatz

Die Schlichtung im Postbereich stellt ein freiwilliges Verfahren dar, das auf Antrag der Kunden durchgeführt wird. Die Postunternehmen sind verpflichtet, an diesen Schlichtungsverfahren teilzunehmen, um eine außergerichtliche Streitbeilegung zu ermöglichen. Dies stellt eine kostengünstige Alternative zu Gerichtsverfahren dar und befasst sich unter anderem mit Verlust, Entwendung oder Beschädigung von Postsendungen sowie Verstößen gegen Universaldienstleistungen, wie auf der Seite der **Bundesnetzagentur** beschrieben. Der Antrag auf Schlichtung kann sowohl online als auch schriftlich erfolgen, wobei relevante Dokumente wie Schriftverkehr und Sendungsverfolgen beigefügt werden müssen.

Die Schlichtungsstelle dient als neutraler Vermittler zwischen den betroffenen Parteien. Nach Eingang des Schlichtungsantrags erhalten Antragsteller eine Eingangsbestätigung. Stehen die Voraussetzungen für das Verfahren fest, wird das betroffene Unternehmen um Stellungnahme gebeten. Die durchschnittliche Verfahrensdauer beträgt etwa 90 Tage ab Eingang der vollständigen Beschwerdeunterlagen. Die Verfahren werden in der Regel schriftlich durchgeführt, Mündlichkeit ist nur bei Bedarf und mit Zustimmung beider Seiten möglich, wie die FAQ der **Bundesnetzagentur** erläutern.

Die Schlichtungsstelle Post wird außerdem von Bediensteten der Bundesnetzagentur geleitet, die sicherstellen, dass das Verfahren unabhängig und unparteiisch erfolgt. Ein jährlicher Schlichtungsbericht dokumentiert die Entwicklungen und bietet somit eine transparente Übersicht über die Verfahren und deren Ergebnisse.

Die Vielzahl an Beschwerden und die damit verbundene Inanspruchnahme von Schlichtungsverfahren verdeutlichen, dass es an der Zeit ist, die Qualität der Paketdienste zu verbessern und das Vertrauen der Verbraucher zu stärken.

Details

Besuchen Sie uns auf: die-nachrichten.at