

Österreicher sind frustriert: Paketdienste versagen immer häufiger!

Österreicher sind zunehmend frustriert über Paketdienste und Internetanbieter, wie aktuelle Schlichtungszahlen zeigen.



Österreich, Österreich - Die Unzufriedenheit der Österreicher über Paketdienste hat in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Wie **oe24.at** berichtet, gab es im Jahr 2024 einen signifikanten Anstieg der Beschwerden über Handy- und Internetdienstleistungen sowie über Paketzusteller. Insgesamt wurden 544 Postschlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle eingereicht, was einen Anstieg um 42 Prozent im Vergleich zum Vorjahr bedeutet.

Die häufigsten Anbieter, die mit Beschwerden konfrontiert wurden, sind die Österreichische Post mit 420 Verfahren, gefolgt von DPD mit 32 und Hermes mit 31 Verfahren. Die Hauptgründe für den Frust der Kunden sind vielfältig: Das Nichtklingeln an der

Tür, die direkte Ablage der Sendung im Abholshop und mangelnde Benachrichtigungen über die Zustellung drängen die Konsumenten zur Klage.

Rechtslage und Herausforderungen

Klaus M. Steinmaurer, Geschäftsführer der RTR, fordert ein dringendes Update der gesetzlichen Regelungen, um die Nutzer besser zu schützen. Ein Blick auf den Bereich der Handydienstleistungen zeigt ebenfalls einen Anstieg der Beschwerden. 1.659 Schlichtungsfälle wurden hier verzeichnet, was einem Anstieg von fast 11 Prozent entspricht. Besonders betroffen sind Telekommunikationsdienste mit 1.583 Fällen.

Der durchschnittliche Streitwert in diesen Verfahren sank um 17 Prozent und liegt nun bei 356 Euro. Bemerkenswert ist, dass 94 Prozent der Fälle innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen werden konnten. Marktführer A1 hatte 749 Verfahren, wobei dies einen Anstieg von 20 Prozent im Vergleich zum Vorjahr darstellt. Auch Magenta verzeichnete mit 466 Verfahren ein Plus von 8 Prozent, während die Beschwerden bei Drei relativ konstant blieben.

Verdienste und Arbeitsbedingungen in der Branche

Die Probleme in der Branche spiegeln sich nicht nur in den Beschwerden, sondern auch in den Arbeitsbedingungen der Mitarbeitenden wider. Die Post-, Kurier- und Expressdienste gehören zu den Bereichen mit den niedrigsten Verdiensten im Produzierenden Gewerbe und Dienstleistungsbereich, gemäß Informationen von **destatis.de**.

Im Jahr 2019 verdienten Vollzeitbeschäftigte in dieser Branche durchschnittlich 2.924 Euro brutto im Monat, was etwa 1.000 Euro weniger ist als der Durchschnitt aller Beschäftigten, der 3.994 Euro beträgt. Auch wenn der Bruttomonatsverdienst in der Branche seit 2010 um 15,6 Prozent stieg, kann er nicht mit

dem allgemeinen Anstieg von 25,6 Prozent im gesamten Produzierenden Gewerbe und Dienstleistungsbereich mithalten.

Zusätzlich zeigt sich eine ungleiche Verteilung der Verdienstmöglichkeiten. So verdienten Fachkräfte 2.907 Euro, während Arbeitnehmer in leitenden Positionen durchschnittlich 6.319 Euro erhielten. Die Branche hat zudem einen hohen Anteil atypisch Beschäftigter mit 63 Prozent, was über dem Durchschnitt aller Kernberufstätigen liegt.

Die anhaltenden Beschwerden und die niedrigen Verdienstmöglichkeiten könnten die Reputation der Paketdienste weiter belasten. Es bleibt abzuwarten, ob Maßnahmen zur Verbesserung der Situation sowohl für Kunden als auch für die Mitarbeitenden eingeleitet werden. Die Stimme der Verbraucher und die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten dürften entscheidend für eine positive Entwicklung in diesem Sektor sein.

Details	
Vorfall	Sonstiges
Ort	Österreich, Österreich
Quellen	• www.oe24.at • www.destatis.de

Besuchen Sie uns auf: die-nachrichten.at