

Empfangsbeschwerden explodieren: Postschlichtungsverfahren um 42% gestiegen!

Schlichtungsverfahren bei Postdiensten stiegen 2024 um 42%. Trotz der Beschwerden fordert die RTR rechtliche Anpassungen.



Nachrichten AG

Österreich, Land - Die Postdienstleistungen in Österreich sind 2024 mit einem signifikanten Anstieg an Schlichtungsverfahren konfrontiert worden. Laut einem Bericht von **OTS** wurden insgesamt 544 Schlichtungsverfahren bei der zuständigen Schlichtungsstelle eingereicht, was einem Anstieg von 42% im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Dies wird als alarmierendes Signal für die Postdienstleister interpretiert, insbesondere da die Anzahl der Empfangsbeschwerden 2024 um 18% auf insgesamt 8.229 gestiegen ist.

Die häufigsten Beschwerdegründe sind verständlicherweise die

Probleme beim Empfang, wie etwa das „nicht angeläuten“, wodurch Paketempfänger oftmals vergeblich auf ihre Sendungen warten. Darüber hinaus klagen viele über Sendungen, die direkt in den Abholshop gehen, ohne dass eine Benachrichtigung erfolgt. In den Schlichtungsverfahren dominieren die Kategorien „Paket“ mit 418 Verfahren und „Brief“ mit 67 Verfahren. Hauptakteure in den Verfahren sind die Österreichische Post mit 420 Verfahren, DPD mit 32 und Hermes mit 31 Fällen.

Aussichten und Erwartungen

Die Erwartungen für 2025, geäußert von Dr. Klaus M. Steinmaurer, Geschäftsführer der RTR für Telekommunikation und Post, deuten darauf hin, dass die Anzahl der Postempfangsbeschwerden weiterhin steigen könnte. Steinmaurer hat die Notwendigkeit betont, die gesetzlichen Regelungen zum Schutz der Nutzer:innen zu aktualisieren.

Für Verbraucher, die in einen Streit mit Postdienstleistern verwickelt sind, bietet die RTR ein Empfangsbeschwerdeformular an, das aktuell einem Relaunch unterzogen wird. Die Schlichtung selbst ist ein freiwilliges Verfahren, das auf Antrag der Kunden in Anspruch genommen wird. Die Postunternehmen sind verpflichtet, daran teilzunehmen, wenn ein Antrag gestellt wird, was sie zu einer wichtigen Anlaufstelle für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten macht.

Details zum Schlichtungsverfahren

Die Schlichtung im Postbereich ist gebührenfrei, wobei eventuell anfallende Kosten wie Porto von den Parteien getragen werden müssen. Dies macht sie zu einer kostengünstigen Alternative zu Gerichtsverfahren. Voraussetzungen für die Einreichung eines Schlichtungsantrags sind unter anderem, dass der Antragsteller entweder Versender oder Empfänger einer Brief- oder Paketsendung ist und dass vergebliche Einigungsversuche mit dem Postunternehmen nachgewiesen werden müssen.

Die Schlichtungsstelle erstellt jährlich einen Bericht über die durchgeführten Verfahren und bewertet somit die Entwicklungen im Postbereich. Informationen und Formulare zur Antragsstellung sind auf der offiziellen Webseite der Bundesnetzagentur verfügbar, wo die Schlichtungsstelle Post verwaltet wird und unparteiische Mitarbeiter tätig sind. Ziel der Schlichtung bleibt die zeitnahe und einvernehmliche Lösung von Konflikten, was einen bedeutenden Fortschritt für den Verbraucherschutz darstellt.

Details	
Vorfall	Sonstiges
Ort	Österreich, Land
Quellen	<ul style="list-style-type: none">• www.ots.at• www.bundesnetzagentur.de

Besuchen Sie uns auf: die-nachrichten.at