

Zahlen steigen: Beschwerden über Paketdienste explodieren!

Im Jahr 2024 stiegen die Beschwerden über Paketdienste um 42%. Grundlegende Themen und Prognosen für 2025.



Nachrichten AG

Österreich, Land - In den letzten Monaten sind die Beschwerden über Paketdienste in Österreich stark gestiegen. Laut dem Jahresbericht der RTR gab es 2024 insgesamt 544 Postschlichtungsverfahren, was einer bemerkenswerten Steigerung von 42% im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Besonders betroffen sind dabei die österreichische Post und andere Paketdienstleister, wobei die Österreichische Post mit 420 Verfahren die Hauptverantwortlichkeit trägt, gefolgt von DPD mit 32 und Hermes mit 31 Verfahren. Die häufigsten Beschwerdepunkte, die von enttäuschten Kunden gemeldet werden, sind das „nicht Angeläuten“ beim Zustellen, das ungefragte Abgeben der Sendungen in Abholshops und das Ausbleiben von Benachrichtigungen zu den Sendungen.

Im Jahr 2024 meldeten die Kunden außerdem einen Anstieg der Postempfangsbeschwerden um 18% auf insgesamt 8.229 Fälle. Die Fachleute, einschließlich RTR-Vorstand Werner Streitfelder, warnen vor einer hohen Dunkelziffer, die auf ungemeldete Probleme hinweisen könnte. Um diesen Herausforderungen zu begegnen, wird eine Überarbeitung der gesetzlichen Regelungen zum Schutz der Nutzer angeregt.

Schlichtungsverfahren als Lösungsansatz

Die Schlichtung im Postbereich stellt eine freiwillige, jedoch effektive Möglichkeit dar, um Konflikte zwischen Verbrauchern und Paketdiensten zu lösen. Die **Bundesnetzagentur** erklärt, dass die Unternehmen verpflichtet sind, an Schlichtungsverfahren teilzunehmen, wenn ein entsprechender Antrag gestellt wird. Die Schlichtungsstelle fungiert als unabhängige Behörde zur außergerichtlichen Streitbeilegung, die für die Verbraucher eine kostengünstige Alternative zu Gerichtsverfahren darstellt.

Ein Antrag auf Schlichtung kann kostenlos gestellt werden. Voraussetzung ist, dass der Antragsteller entweder Versender oder Empfänger einer betroffenen Sendung ist und vor der Antragstellung bereits versucht hat, sich mit dem Postunternehmen zu einigen. Anträge müssen dokumentiert und mit relevanten Belegen versehen werden, um die Bearbeitung zu erleichtern. Die durchschnittliche Dauer des Verfahrens liegt bei etwa 90 Tagen.

Verfahrensablauf und Erwartungen

Nach Eingang des Schlichtungsantrags erhält der Antragsteller eine Bestätigung, und das Unternehmen wird aufgefordert, sich zu den Beschwerden zu äußern. Die Schlichtungsstelle vermittelt zwischen den Parteien und bietet Lösungsvorschläge an, auch wenn keine der Parteien verpflichtet ist, diese anzunehmen. Das Verfahren kann in der Regel schriftlich durchgeführt werden, mündliche Erörterungen erfolgen nur bei beiderseitigem

Einverständnis.

Ein positiver Ausgang des Schlichtungsverfahrens kann zu einer Einigung zwischen dem Verbraucher und dem Paketdienst führen. Sollten die Parteien sich nicht einigen, wird festgestellt, dass keine Einigung zustande kam. Verbraucher können das Verfahren jederzeit beenden, was zusätzlichen Druck von den Betroffenen nimmt.

Die anhaltend hohe Zahl an Beschwerden verdeutlicht, dass es dringenden Handlungsbedarf gibt. Die **Bundesnetzagentur** plant, das Empfangsbeschwerdeformular neu zu gestalten und mit Handlungsempfehlungen für Betroffene zu versehen, um den Kundendialog zu verbessern und mehr Transparenz zu schaffen in der weiterhin kritischen Thematik der Paketlieferungen.

Details	
Vorfall	Sonstiges
Ort	Österreich, Land
Quellen	• www.5min.at • www.bundesnetzagentur.de • www.bundesnetzagentur.de

Besuchen Sie uns auf: die-nachrichten.at