

Beschwerden über Deutsche Post steigen: Bußgelder und Reform in Sicht

Anstieg der Beschwerden über die Post:
Bundesnetzagentur verzeichnet im ersten Halbjahr 2024 deutlich mehr. Was steckt dahinter? Informationen hier.

Postdienstqualität in der Kritik: Verbraucherbeschwerden steigen deutlich an!

Die Qualität der Postzustellung in Deutschland steht in der Kritik, da die Beschwerden von Verbrauchern über verspätete oder verlorene Briefe und Pakete drastisch zugenommen haben. Im ersten Halbjahr 2024 registrierte die Bundesnetzagentur einen Anstieg um ein Viertel im Vergleich zum Vorjahr, insgesamt wurden 20.184 Beschwerden eingereicht.

Baldige Einführung von Bußgeldern möglich

Obwohl die Bundesnetzagentur bisher nur geringfügig auf Beschwerden reagieren konnte, wird sie durch die bevorstehende Postgesetz-Reform mit neuen Durchsetzungsinstrumenten ausgestattet. Dies könnte dazu führen, dass Buß- und Zwangsgelder gegen den Hauptakteur, die Deutsche Post, verhängt werden.

Die Reform beinhaltet jedoch auch eine Verlängerung der Lieferfristen, wodurch die Post weniger Zeitdruck bei der Zustellung hat. Zukünftig müssen 95 Prozent der Briefe erst am dritten Werktag nach Einwurf zugestellt werden, im Gegensatz

zu den bisherigen 80 Prozent am nächsten Werktag.

Einzele Beschwerden im Verhältnis zu Postmenge vernachlässigbar

Trotz des signifikanten Anstiegs der Beschwerden bleibt anzumerken, dass die Gesamtmenge an Briefen und Paketen, die von DHL im Jahr 2023 transportiert wurden, im Verhältnis zu den Beschwerden minimal ist. Es ist ebenfalls möglich, dass die gestiegenen Beschwerdezahlen auf eine gesteigerte Bekanntheit des Beschwerdekanals bei Verbrauchern zurückzuführen sind.

Stellungnahme von DHL

In Reaktion auf die Beschwerdezahlen betonte ein Sprecher von DHL, dass die Statistik nicht die tatsächliche Leistung des Unternehmens widerspiegelt. Viele Beschwerden seien auf Verzögerungen zurückzuführen, die bei Lieferungen von Geschäftskunden entstanden seien und nichts mit dem Service der Deutschen Post zu tun hätten.

DHL hat in den Monaten Mai und Juni vermehrt Beschwerden erhalten, hauptsächlich aufgrund unerwartet hoher Paketmengen und einem Anstieg der Briefsendungen während der Europawahl. Krankheitsbedingte Ausfälle von Mitarbeitern haben ebenfalls zu zeitweiligen Verzögerungen geführt.

– **NAG**

Details

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de