

Post-Alarm: Beschwerden erreichen historische Höchstwerte in Deutschland!

Die Anzahl der Postbeschwerden in Deutschland erreicht 2023 mit über 44.000 Reklamationen einen Höchstwert. Ursachen und Lösungen.

Bochum, Deutschland - Die Beschwerden über die Postversorgung in Deutschland haben im Jahr 2023 einen neuen Höchststand erreicht. Laut **ZVW** wurden bei der Bundesnetzagentur insgesamt 44.406 Reklamationen registriert. Dies entspricht einem Anstieg von 2.817 Beschwerden, was fast 7% mehr ist als im Vorjahr. Dieser Wert übertrifft den bisherigen Rekord von 43.125 Beschwerden aus 2022 erheblich. Im Vergleich zu 2021 hat sich die Anzahl der Beschwerden sogar fast verdreifacht, als nur 15.118 Beschwerden laut wurden.

Die meisten Beschwerden, konkret 89%, betreffen den Marktführer DHL sowie die Deutsche Post. Die häufigsten Gründe für die Beschwerden sind Mängel bei der Zustellung, verschlossene Filialen während der Öffnungszeiten, selten geleerte Briefkästen und fehlgeschlagene Zustellversuche. Trotz der großen Zahl an Beschwerden verweist DHL darauf, dass die Reklamationsrate im Verhältnis zu den gelieferten 12,2 Milliarden Briefen und 1,8 Milliarden Paketen sehr gering sei - nur 0,0003% der Sendungen betreffen die Beschwerden.

Beschwerdeverfahren und Zuständigkeiten

Um die Qualität der Postdienstleistungen zu verbessern, ist es zunächst wichtig, dass Beschwerden direkt bei den jeweiligen Postunternehmen eingereicht werden. Dies ist entscheidend,

damit die Unternehmen zeitnah Kenntnis von Qualitätsmängeln erhalten. Kundenfeedback ist essenziell, um Auffälligkeiten zu erkennen, erklärt die **Bundesnetzagentur**. Bei gehäuften Beschwerden wird das Postunternehmen aufgefordert, die gesetzlich vorgeschriebene Qualität wiederherzustellen. In Streitfällen vermittelt die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur zwischen Kunden und Dienstleistern.

Die Probleme bei der Postversorgung betreffen nicht nur die klassischen Beschwerden. Oft wird auf Personalengpässe und organisatorische Schwierigkeiten hingewiesen, die die Zustellung beeinträchtigen. Dies betrifft insbesondere Regionen wie Bochum, Stuhr, und Hamburg. Um auf diese Herausforderungen zu reagieren, leitet die Bundesnetzagentur Anlassprüfungen ein. Im Jahr 2023 gab es 27 dieser Prüfungen, was allerdings acht weniger ist als im Vorjahr.

Auswirkungen der Postgesetz-Reform

Die durch die Postgesetz-Reform, die im Jahr 2025 in Kraft tritt, eingeführten Regelungen ermöglichen es der Bundesnetzagentur, Bußgelder gegen Postdienste zu verhängen, die ihren Verpflichtungen nicht nachkommen. Dies könnte auf lange Sicht dazu beitragen, die Qualität der Postdienstleistungen zu verbessern und die Anzahl der Beschwerden zu reduzieren.

In einer weiteren Dimension hat die Deutsche Post bereits angekündigt, bis Ende 2023 rund 8.000 Stellen abzubauen, was über 4% der gesamten Belegschaft von 187.000 Stellen entspricht. Zugleich hat es eine Tarifeinigung mit der Gewerkschaft Verdi gegeben, die schrittweise einen Einkommenszuwachs von 5% für etwa 170.000 Tarifbeschäftigte vorsieht. Der SPD-Bundestagsabgeordnete Sebastian Roloff fordert eine ernsthafte Auseinandersetzung mit den Beschwerden und betont, dass der Universaldienst in hoher Qualität gesichert werden muss.

Die Bundesnetzagentur hat zudem klare Richtlinien für die

Paketzustellung. So muss der Zusteller eine Zustellung an der Empfangsadresse vornehmen, es sei denn, der Absender oder Empfänger gibt andere Anweisungen. Bei anhaltenden Zustellproblemen können Verbraucher sich direkt an das zuständige Postunternehmen wenden oder ihre Mängel bei der Bundesnetzagentur melden, um Hilfe zu erhalten. Im Fall von gehäuften Beschwerden kann die Bundesnetzagentur auch selbst aktiv werden, um die gesetzlich vorgeschriebene Qualität sicherzustellen, wie auf der **Bundesnetzagentur** beschrieben.

Details	
Vorfall	Beschwerde
Ursache	Personalengpass, organisatorische Engpässe
Ort	Bochum, Deutschland
Quellen	<ul style="list-style-type: none">• www.zvw.de• www.bundesnetzagentur.de• www.bundesnetzagentur.de

Besuchen Sie uns auf: n-ag.de