

Verspätete Briefe und nicht zugestellte Pakete

Noch nie haben sich so viele Kunden über die Post beklagt

BONN (AFP) - Briefe, die sehr spät ankommen, Pakete, die nie an die Haustür geliefert werden oder Paketboten, die gar nicht erst klingeln, sondern direkt den Abholschein einwerfen. Immer mehr Bürger ärgern sich über die Deutsche Post. Im Jahr 2019 haben sich Tausende Kunden bei der Bundesnetzagentur beschwert - bis 15. Dezember gingen 17 167 Post-Beschwerden ein, teilte die Behörde am Montag mit.

Das Bundeswirtschaftsministerium kündigte für Paketdienste ein verbindliches Schlichtungsverfahren an - diese Möglichkeit einer gütlichen Einigung gibt es bislang für die Kunden meist nicht. „Wir sind Ansprechpartner für Verbraucher im Postbereich

und immer mehr Menschen beschwerten sich bei der Bundesnetzagentur“, sagte der Vizechef der Behörde, Peter Franke. Die Zahl der Beschwerden bis Mitte Dezember liege bereits deutlich über den 12 615 Beschwerden 2018. Im Jahr 2017 hatten sich 6100 Verbraucher über Postdienstleistungen beschwert.

Die meisten Beschwerden (55 Prozent) 2019 betrafen laut Netzagentur den Briefbereich - etwa wegen verspäteter oder falsch zugestellter Post. Rund 34 Prozent der Beschwerden gingen wegen Paketen ein, die etwa gar nicht ausgeliefert wurden oder nicht direkt an der Haustür des Empfängers.

Fast 1400 Kunden stellten einen Antrag auf Schlichtung bei der Netz-

agentur, drei Viertel von ihnen wegen Streits mit einem Paketzusteller. Meist ging es laut Behörde um den Verlust, Diebstahl oder die Beschädigung eines Pakets.

Doch die Mehrheit der großen Paketdienstleister schließt eine Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) aus, wie die Netzagentur kritisierte. So werde den Kunden „die einzige Möglichkeit genommen, eine gütliche Einigung zu erreichen“. Der ordentliche Rechtsweg komme oft wegen des geringen Streitwerts nicht in Betracht, wenn der Postdienstleister eine Haftung und eine Schadensersatzforderung ablehnt.

Bundeswirtschaftsminister Peter Altmaier (CDU) hat deswegen bereits eine Reform des Postgesetzes angekündigt. Eine Sprecherin erläuterte am Montag, Anfang des Jahres solle ein Referentenentwurf vorliegen. Darin soll ein verbindliches Schlichtungsverfahren eingeführt werden - bei Verstößen soll es Bußgelder geben. „Wir wollen die Verbraucherrechte stärken.“ Auch die Frage, ob die Post nur noch an fünf statt an sechs Tagen ausgeliefert werden muss, soll in der Reform geregelt werden. Dazu gebe es aber noch keine abschließende Einschätzung, so die Sprecherin. Europarechtlich vorgegeben ist die Zustellung an fünf Tagen.



Rund 34 Prozent der Beschwerden gingen wegen Paketen ein.

FOTO: DPA

