

# **Bundesnetzagentur antwortet Oliver Kaczmarek: Post räumt Probleme bei Zustellung ein und entschuldigt sich bei Bürgern**

„Der Sachverhalt scheint zunächst aufgeklärt“, ist der SPD-Bundestagsabgeordnete Oliver Kaczmarek zuversichtlich, dass die Probleme bei der Briefzustellung im Kreis Unna weitestgehend behoben sind. In einem Antwortschreiben an Kaczmarek erklärt die Bundesnetzagentur, sie wolle in der Angelegenheit am Ball bleiben. Auch der Abgeordnete versichert, er werde das Thema weiter verfolgen.

In einer Stellungnahme gegenüber der Bundesnetzagentur habe die Deutsche Post AG Probleme bei der Briefzustellung im Kreis Unna eingeräumt, heißt es in dem Brief der obersten Regulierungsbehörde an Oliver Kaczmarek. Der hatte die Bundesbehörde Mitte Januar um Auskunft über die Zustellungsmängel im Kreis gebeten. Die Deutsche Post bittet die Bundesnetzagentur, „Herrn Kaczmarek – stellvertretend für die betroffenen Bürgerinnen und Bürger von Unna – unsere aufrichtige Entschuldigung zu übermitteln.“

Insgesamt 18 Beschwerden aus dem Kreis Unna seien im Jahr 2017 beim Verbraucherservice Post der Bundesnetzagentur eingegangen, erklärt die Bundesnetzagentur. „Davon betraf der überwiegende Teil die Briefbeförderung, insbesondere wurden Zustellausfälle reklamiert. In diesem Jahr haben die Bundesnetzagentur bisher zwei Beschwerden aus dem Kreis Unna erreicht, von denen eine Beschwerde Probleme bei der Briefzustellung zum Gegenstand hatte.“

Gegenüber der Bundesnetzagentur erklärt die Deutsche Post,

dass wegen der hohen Zahl der Personalausfälle eine Aufteilung der betroffenen Zustellbezirke im Kreis Unna erfolgt sei. Diese wiederum seien dann von Kräften aus anderen Zustellbezirken übernommen worden, die nicht nur ihren eigenen Bezirk, sondern auch noch einen Teil eines anderen Bezirks bedienen mussten. „Infolge dessen schaffte es ein Teil unserer Zustellkräfte nicht immer, alle zur Zustellung vorliegenden Sendungen innerhalb der vorgesehenen Arbeitszeit an die Empfänger auszuliefern. Um die zulässige Höchstarbeitszeit nicht zu überschreiten, mussten unsere Kräfte ihre Zustelltour des Öfteren vorzeitig beenden.“

Laut Post hat sich die Zustellsituation im Kreis „wieder deutlich stabilisiert“. Im neuen Jahr habe es – mit Ausnahme des Sturmtags 18. Januar – bislang keine nennenswerten Störungen gegeben. Zu den von Bürgerinnen und Bürgern im Kreis Unna beanstandeten geöffneten, verspäteten und verloren gegangenen Briefsendungen räumt die Post ein, mehrere Reklamationen erhalten zu haben, weshalb man „intensive Recherchen“ angestoßen und die Konzernsicherheit eingeschaltet habe. „Bislang ergaben unsere Ermittlungen jedoch keinerlei Hinweise auf ein Fehlverhalten bzw. eine strafbare Handlung von Kräften unseres Unternehmens“, so die Post.

Die Bundesnetzagentur wiederum erklärt in ihrem Schreiben, sie nehme Beschwerden und andere Hinweise auf etwaige Mängel bei der Erbringung des Post-Universaldienstes sehr ernst. Die über die letzten Jahre festzustellende starke Zunahme von Beschwerden über die Qualität im Postbereich sehe sie mit Sorge. Ihr sei es ein zentrales Anliegen, dass die Einhaltung der Vorgaben der Post-Universaldienstleistungsverordnung und damit auch die werktägliche Zustellung von Postsendungen in Deutschland sichergestellt seien.

Gleichzeitig macht die Behörde darauf aufmerksam, dass ihre rechtlichen Möglichkeiten, bei Qualitätsmängeln zügig für Abhilfe zu sorgen, beschränkt seien. Es gebe kein gesetzliches

Instrumentarium, durch das ein Postdienstleister im Einzelfall im Wege einer behördlichen Anordnung o.ä. zur Erbringung einer bestimmten Qualität verpflichtet werden bzw. bei vorübergehenden Mängeln entsprechend sanktioniert werden könnte.

„Dennoch erscheint es sinnvoll, dass Gesetz- und Verordnungsgeber eine Stärkung der Bundesnetzagentur zur Begegnung von Qualitätsmängeln im Postbereich prüfen“, erklärt die Behörde und rät: Die Bürgerinnen und Bürger aus dem Kreis Unna sollten sich bei wiederholten bzw. anhaltenden Mängeln nicht nur an die Deutsche Post, sondern auch unmittelbar an den Verbraucherservice Post der Bundesnetzagentur wenden (E-Mail: [verbraucherservice-post@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-post@bnetza.de)). Damit könne die Behörde bei Qualitätsproblemen auf die Deutsche Post zugehen.