



Herrn  
Stephan Schmidt  
Mitglied des Abgeordnetenhauses von Berlin  
Niederkirchnerstr. 5  
10111 Berlin

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom  
16.03.2018

Mein Zeichen, meine Nachricht vom (02 28)  
14/3/

Bonn  
02.05.2018

Sehr geehrter Herr Abgeordneter,

mit Schreiben vom 16. März 2018 haben Sie sich an den Präsidenten der Bundesnetzagentur gewandt und über eine wieder zunehmende Zahl an Meldungen und Beschwerden über sehr verspätet zugehenden Postsendungen in den Postleitzahlbereichen 13503, 13505 und 13507 in Ihrem Wahlkreis berichtet. Sie bitten die Bundesnetzagentur, auf die Deutsche Post AG einzuwirken, damit solch unhaltbare Zustände nicht wieder zur Regel würden. Herr Homann hat mich gebeten, Ihr Schreiben zu beantworten. Aufgrund eines Versehens ist es zu einer Verzögerung bei der Beantwortung gekommen. Ich bitte, dies zu entschuldigen.

Beim Verbraucherservice Post der Bundesnetzagentur sind im Jahr 2018 bisher insgesamt 16 schriftliche Beschwerden aus den von Ihnen genannten Postleitzahlbereichen eingegangen, von denen der überwiegende Teil die Briefbeförderung betraf.

Die Deutsche Post AG hat in ihrer Stellungnahme gegenüber der Bundesnetzagentur Probleme bei der Briefzustellung in Ihrem Wahlkreis eingeräumt. Wörtlich heißt es darin:

*„Die Postversorgung der Bewohner des Wahlkreises von Herrn Schmidt erfolgt von verschiedenen Zustellstützpunkten aus. Mit Blick auf die jüngste Grippewelle waren die betreffenden Zustellstützpunkte seit Anfang März dieses Jahres mehrmals von einem extrem hohen Krankenstand betroffen. Die Stellenleitungen konnten - trotz aller getroffenen organisatorischen Maßnahmen - nicht alle Zustellbezirke an jedem Werktag mit einer Kraft besetzen. Die betroffenen Zustellbezirke mussten daher mehrmals aufgeteilt werden. Die Zustellung übernahmen dann Kräfte aus anderen Zustellbezirken. Diese Kräfte mussten somit über ihren eigenen Bezirk hinaus auch noch einen Teil eines anderen Zustellbezirks bedienen. Infolge dessen schaffte es ein Teil unserer Zustellkräfte des Öfteren nicht, alle zur Zustellung vorliegenden Sendungen innerhalb der vorgesehenen Arbeitszeit an die Empfänger auszuliefern.“*

Alle Zusteller sind gehalten, am Werktag nach einem Zustellabbruch an der Stelle mit der Auslieferung zu beginnen, an der die Zustellung am Vortag beendet wurde. So möchten wir sicherstellen, dass sich die Verzögerungen bei der Auslieferung in möglichst engen Grenzen halten.



*Diese Vorgabe wurde von unseren Zustellkräften zwar weitestgehend, jedoch leider nicht durchgängig befolgt.*

*Um die Zustellsituation zu verbessern, haben wir bereits verschiedene Maßnahmen ergriffen. Durch die Unterstützung von Kräften aus anderen Zustellstützpunkten und mehrere Neueinstellungen hat sich die Personalsituation wieder etwas stabilisiert. Leider ist die betriebliche Situation noch nicht in allen Bezirken optimal. Wir werden jedoch alles in unseren Kräften Stehende tun, um dies in Kürze wieder sicherzustellen.*

*Wir dürfen versichern, dass wir uns der Verantwortung gegenüber unseren Kunden und Mitarbeitern stets bewusst sind. Die Zustellbezirke prüfen wir daher regelmäßig im Hinblick auf Größe und Sendungsaufkommen, um einen verlässlichen Zustellservice zu bieten. Dass uns dies in den vergangenen Wochen nicht immer gelungen ist, tut uns ausgesprochen leid. Wir bitten Sie, Herrn Schmidt - stellvertretend für die betroffenen Bewohner seines Wahlkreises - für den verzögerten Erhalt ihrer Post unsere aufrichtige Entschuldigung zu übermitteln."*

Die Bundesnetzagentur nimmt Beschwerden und andere Hinweise auf etwaige Mängel bei der Erbringung des Post-Universaldienstes sehr ernst. Es ist ein zentrales Anliegen der Bundesnetzagentur, dass die Einhaltung der Vorgaben der Post-Universaldienstleistungsverordnung und damit auch die werktägliche Zustellung von Postsendungen in Deutschland weiterhin sichergestellt sind.

Allerdings sind die rechtlichen Möglichkeiten der Bundesnetzagentur, bei Qualitätsmängeln zügig für Abhilfe zu sorgen, beschränkt. Es gibt kein gesetzliches Instrumentarium, durch das ein Postdienstleister im Einzelfall im Wege einer behördlichen Anordnung o. ä. zur Erbringung einer bestimmten Qualität verpflichtet werden könnte bzw. bei vorübergehenden Mängeln entsprechend sanktioniert werden könnte. Die Bundesnetzagentur greift die Beschwerden – im Einzelfall oder gesammelt – jedoch auf und drängt beim Postdienstleister auf eine Beseitigung vorhandener Qualitätsmängel.

Die Bürgerinnen und Bürger aus Ihrem Wahlkreis sollten sich bei wiederholten bzw. anhaltenden Mängeln nicht nur an die Deutsche Post AG, sondern auch unmittelbar an den Verbraucherservice Post der Bundesnetzagentur wenden (E-Mail: [verbraucherservice-post@bnetza.de](mailto:verbraucherservice-post@bnetza.de)), damit die Bundesnetzagentur bei Qualitätsproblemen auf die Deutsche Post AG zugehen kann.

Für Rückfragen stehe ich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag

