



Deutscher Verband für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e.V. • Weiskircher Weg 9 • 63150 Heusenstamm

DVPT
Ihr Anwenderverband Kommunikation
Zukunft. Wissen. Lösungen.

Herrn Georg Fortmeier
Vorsitzender des Ausschusses für
Wirtschaft, Energie und Landesplanung des
Landtags Nordrhein-Westfalen
Platz des Landtags 1
40221 Düsseldorf

**Neutral
Unabhängig
Kompetent**

Ansprechpartner: Klaus Gettwart
Telefon: +49 69 829722-0
E-Mail: gettwart@dvpt.de

Datum: 19. September 2019
Unser Zeichen: KGe_bkn

Deutscher Verband für Post,
Informationstechnologie und
Telekommunikation e.V.

Hauptgeschäftsstelle
Weiskircher Weg 9
63150 Heusenstamm
Telefon +49 69 829722-0
Telefax +49 69 829722-26

USt-IdNr.: DE113527449
VR 787 Offenbach

Internet
www.dvpt.de

E-Mail
kontakt@dvpt.de

Vorstand
Klaus Gettwart

Bankverbindung
Frankfurter Volksbank
Offenbach
BLZ: 501 900 00
Konto-Nr.: 6001762840

IBAN:
DE95 5019 0000 6001 7628 40
BIC: FFVBDEFF

Schriftliche Stellungnahme des DVPT e.V. zur Sitzung des Ausschusses für Wirtschaft, Energie und Landesplanung am 26. September 2018 zum Thema „Mehr Biss für den zahnlosen Tiger: Bundesnetzagentur braucht Sanktionsmöglichkeiten“, Drucksache 17/2559

Stichwort: Bundesnetzagentur – A18 – 26.9.2018

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

der DVPT e.V. nimmt als Deutscher Verband für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation und als in Deutschland einzige branchenunabhängige Interessensvertretung von privaten Nutzern, öffentlichen und privatwirtschaftlichen Organisationen und Unternehmen von Post- und Telekommunikationsleistungen wie folgt Stellung:

Die Ausführungen Ihres Schreibens Drucksache 17/2559 vom 08.05.2018 lauten:

II. Der Landtag stellt fest:

1. Die Postdienstleister in Deutschland kommen in immer mehr Fällen ihrem gesetzlichen Auftrag einer flächendeckend angemessenen und ausreichenden Postdienstleistung nicht nach.
2. Die BNetzA verfügt als Kontrollgremium nicht über ausreichende Sanktionsmöglichkeiten, um den im Grundgesetz verankerten Anspruch auf flächendeckend angemessene und ausreichende Postdienstleistung durchzusetzen.
3. Die von der BNetzA initiierten Schlichtungsverfahren werden nur in wenigen Einzelfällen von den Postdienstleistern angenommen.

Wir bestätigen diese Feststellungen und führen darüber hinaus folgendes aus:

1. Die **Servicequalität der Briefdienstleistungen** hat sich in den letzten Jahren permanent verschlechtert, was sich mit folgenden Fakten belegen lässt:
 - a. Die Zeiten für **Briefkastenleerungen** werden permanent und flächendeckend reduziert. Die Brieflaufzeiten bemessen sich ab Briefkastenleerung. Werden jedoch Samstags-/Sonntagsleerungen gestrichen, dann wird ein Brief, der am Freitag eingeworfen wird, erst ab Montag zugestellt und erreicht bei E+1 am Dienstag sein Ziel. Aus Postsicht ist dies E+1, aus Bürgersicht aber E+3 oder E+4.
 - b. Die **Zahl der Nachtbriefkästen**, eminent wichtig für Rechtsanwälte/Terminsachen/Versicherungsvorgänge und eilige Schreiben aller Art, ist radikal und flächendeckend reduziert worden.
 - c. Flächendeckend, auch zeitlich versetzt, kommen **Beschwerden**, dass an bestimmten Tagen keine Post zugestellt wird, an darauffolgenden Tagen jedoch regelrechte „Sammelpost“ im Briefkasten liegt.
 - d. An den Briefkästen ist heute nicht mehr erkennbar, ob eine **Leerung** stattgefunden hat.
 - e. **Laufzeitmessungen** nimmt die Post selbst mittels eines von ihr beauftragten Unternehmens vor. Sie haben keinen ausreichenden Detaillierungsgrad und schließen nur den Universalbereich ein, nicht aber den wesentlich bedeutenden Geschäftspostanteil von über 90%, der sich zu nahezu 100% nicht im Universalbereich befindet!
 - f. Das **Beschwerdemanagement** ist für einen Weltkonzern gegenüber Bürgern und Unternehmen gelinde gesagt unzeitgemäß und wird oftmals als arrogant und unprofessionell bezeichnet.

Telefonnummern oder Vordrucke für Beschwerden sind erst nach aufwendiger Suche im Internet zu finden.

- i. Es gibt in den Antworten keine namentlich benannten Ansprechpartner.
- ii. Beschwerdeführer erhalten globale Textbausteine als Antworten. In der Folge wenden sich die Verbraucher an DVPT e.V., BNetzA usw., um individuelle Hilfe zu erbitten.

Bei abnehmender Qualität ist dies anhand des Postgesetzes von unabhängiger Stelle zu prüfen und ggf. sind Pönalen oder Preisreduzierungen angezeigt.

2. **Schadensersatzsprüche der Bürger** und der Unternehmen können nicht ausreichend dargestellt und durchgesetzt werden.
3. Die **Preisfestsetzung der Briefe** ist zu überarbeiten
 - a. Die **Portofestlegung** bemisst sich an Gewinnfestsetzungen mit angemessenem Gewinnaufschlag auf die Kosten. Hierbei werden nicht vergleichbare Postgesellschaften mit monopolähnlichen Stellungen herangezogen.
 - b. Die **Teilleistungen**, Rabatte, die man bei der DPAG für die Vorsortierung von Briefen erhält (Konsolidierer oder Unternehmen selbst), werden als Instrument eingesetzt, um Wettbewerb auszuschalten, da die DPAG diese Leistungen nach eigenem Ermessen festsetzen kann und eine Prüfung erst ex-post erfolgt.
 - c. Es wurde ein **Infrastrukturabbatt** eingeführt, der die Teilleistungen bei Nichterfüllung um 3%-Punkte reduziert. Die Post erhält darüber vorab alle Einlieferungsdaten und kann ihr Zustellnetz optimal steuern mit dem Vorteil der erhöhten Entgeltsicherung. Diese Wettbewerbsvorteile hat kein privater Dienstleister und sie müssen logischerweise als Produktionsfortschritt preisreduzierend wirken.
 - d. Die Bundesnetzagentur muss Einsicht in **Großkundenverträge** erhalten und Vergleichsbewertungen durchführen können.
 - e. **Postfachanlagen** müssen Dritten zugänglich gemacht werden.
 - f. **Adressänderungen** müssen ohne Verzögerung von Dritten einsehbar sein, ebenso wie **Nachsendeaufträge**.
4. Der **Universaldienst** ist umsatzsteuerbefreit. Die DPAG ist nach mehr als 20 Jahren Monopolende immer noch das marktbeherrschende Unternehmen. Kein privater Dienstleister erbringt heute in einem Hoheitsgebiet die Gesamtleistungen des Universaldienstes. Dies gibt zu denken und man muss sich fragen, warum dies so ist! Dies

muss untersucht werden! Die Umsatzsteuerbefreiung muss allen Postdienstleistern auch für teilweise erbrachte Dienstleistungen im Universaldienst möglich sein.

5. Der **Universaldienst** ist eine freiwillige Leistung, trotzdem erhält die DPAG sogenannte Universaldienstlasten. Dies muss, wenn der DPAG gewährt, auch allen anderen gewährt werden, die Universaldienstleistungen auch nur teilweise erbringen.
6. Der Bund ist immer noch mit mehr als 20% **Anteilseigner** der DPAG, weshalb Zweifel berechtigt sind, ob er objektiver Partner in diesem Wettbewerbsmarkt sein kann.

Die Ausführungen Ihres Schreibens Drucksache 17/2559 vom 08.05.2018 lauten weiter:

iii. Der Landtag beschließt:

Der Landtag fordert die Landesregierung auf, sich auf Bundesebene dafür einzusetzen,

1. geeignete Sanktionsmöglichkeiten für die BNetzA zu schaffen, um einen Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher zu gewährleisten.
2. dass Postdienstleistern die Informationspflicht auferlegt wird, die Anzahl und Art der Beschwerdefälle regelmäßig gebietsscharf zu veröffentlichen, um größtmögliche Transparenz zu schaffen.
3. dass die Teilnahme an den von der BNetzA initiierten Schlichtungsverfahren für alle Postdienstleister verpflichtend wird.
4. dass Verbraucherinnen und Verbraucher ein Recht auf Nachforschung für Ihre Postsendungen erhalten.
5. dass Verbraucherinnen und Verbraucher pauschale Erstattungsansprüche bei ungenügender Leistungserbringung durch Postdienstleister erhalten.

Wir unterstützen Ihre Forderungen und führen weiter als Forderungen aus:

- Ausstattung der BNetzA mit Personal und/oder finanziellen Mitteln, um Servicequalität wie Brieflaufzeiten, Versorgungsinfrastruktur, Servicequalität und Service-Levels überprüfen zu können.
- Die Bundesnetzagentur muss Handhabe und Mittel haben, die Servicequalität zu überprüfen.
- Es ist die Implementierung von Sanktionierungsmöglichkeiten für missbräuchliches Verhalten im Post- und Paketmarkt erforderlich.

Schlussfolgerungen des DVPT e.V. – Laufzeitmessung 2019

Der DVPT mit seinem satzungsgemäß branchen- und herstellerunabhängigen Auftrag für die Sicherstellung fairer Marktbedingungen der Postnutzer – Unternehmen wie auch Private – führt im Jahr 2019 eine flächendeckende, repräsentative und nach den Normen EN1385/EN14534 TÜV-geprüfte Laufzeitmessung von DPAG-Geschäftsbriefen durch. Sie wird nach den gleichen Normen durchgeführt wie die Eigenmessung der DPAG. Mit einer Genauigkeit von +/- 0,1% kann die Laufzeit von Briefen bis auf den Leitbereich gemessen werden.

Eine solche Untersuchung hat es in Deutschland von unabhängiger Seite und flächendeckend bisher noch nicht gegeben. Die DPAG untersucht in eigenem Auftrag lediglich die Laufzeiten des Universaldienstes, also von Briefsendungen, die in Briefkästen eingeworfen oder in Filialen abgegeben werden. Diese Menge stellt nur einen Bruchteil der Sendungsmenge insgesamt dar. Die Untersuchung des DVPT analysiert hingegen die Geschäftsbriefe, die bei der DPAG abgegeben werden. Von der Untersuchung lassen sich wesentlich detailliertere Aussagen treffen, die den Universaldienst einschließen.

Wir fordern als DVPT e.V. die Unterstützung dieser Laufzeitmessung durch die Politik mit finanziellen Mitteln und mit öffentlicher Befürwortung. Sie liefert erstmalig ein objektives und interessensunabhängiges Gesamtbild über die Zustellqualität von Briefen durch die DPAG in Deutschland.

Mit freundlichen Grüßen

Deutscher Verband für Post,
Informationstechnologie und
Telekommunikation e. V.



Klaus Gettwart
Vorstand