
Laufzeitmessung des DVPT in 2019

1. Briefportoerhöhung der Deutschen Post AG

Die Beschwerden über Brief- und Paketzustellungen nehmen rasant zu. 2017 zählte die Bundesnetzagentur im Vergleich zum Vorjahr einen Zuwachs der Beschwerden um 50 Prozent – bei nahezu unverändertem Briefvolumen. Viele Postkunden beschwerten sich über das Ausbleiben der Postzustellung vor allem an Montagen. Auch in der Urlaubszeit sind unregelmäßige Zustellungen an der Tagesordnung. Unternehmen beklagen lange Briefflaufzeiten und zum Teil kommen Sendungen von altbekannten Adressen als unzustellbar zurück.

Die Post- und Dienstleistungsverordnung, in welcher der Universaldienst für die Bürger gesetzlich geregelt ist, schreibt E+1 zu 80% vor, also die Zustellung von Briefen am Folgetag in dem festgeschriebenen Zeitfenster. Darauf beruft sich auch die Post, die regelmäßig eigene Laufzeitmessungen durchführt und die Ergebnisse der Bundesnetzagentur vorlegt. Nach ihrer Aussage liegt sie sogar über den gesetzlichen Vorgaben.

Stellt sich doch die erlaubte Frage, stimmen die Messungen und vor allem wo und wann sind Abweichungen festzustellen. Denn Briefe werden nicht wie Pakete einzeln „getrackt“ und da kann man die Behauptung „alles ok!“ der Deutschen Post nicht nachprüfen.

Preiserhöhung beim Briefporto – Begründung gesucht

Aktuell ist von Ergebnisproblemen bei der Deutschen Post AG zu hören und die Preise sollen erhöht werden. Kostete im Jahr 2003 ein Standardbrief noch 55ct, so wurde das Porto 2012 um 5 % auf 58ct und zuletzt 2015 um 12 % auf 70ct erhöht. In 12 Jahren stieg der Preis um 27 %. Die Briefmengen gingen im vergleichbaren Zeitraum jedoch nur um 8 % zurück. Der Mengenrückgang rechtfertigt die Preiserhöhung also nicht. Auch kann der Wettbewerb nicht als Grund herhalten. Private Zusteller verharren auf niedrigem Niveau von 15 % Marktanteil gegenüber der DPAG. Und diesen kleinen Anteil teilen sich ca. 80 vorwiegend regional arbeitende Unternehmen.

Price-Cap-Verfahren - Wie werden Preise in Deutschland festgelegt

In die Neuberechnung der Preise fließen die von der Deutschen Post AG vorzulegenden Kostendaten und -prognosen sowie die Sendungsmengenprognose für die einzelnen Briefprodukte ein. Die Deutschen Post AG ermöglicht der Bundesnetzagentur den erforderlichen Einblick in vorhandene Kostendaten und -strukturen.

In die Formel zur Neuberechnung der Preise fließen die zu erwartende Produktivitätsfortschrittsrate und die gesamtwirtschaftliche Preissteigerungsrate ein. Entgeltperiode, Referenzperiode, die im Korb enthaltenen Produkte, deren Stückpreise und Absatzmenge werden ihrerseits zur Ermittlung der Produktivitätsfortschrittsrate benötigt.

Die Verteilung des Entgeltänderungsspielraums auf die einzelnen Produkte erfolgt in einem zweiten, dem Price-Cap-Verfahren, dem konkreten Entgeltgenehmigungsverfahren. Die Deutsche Post AG berechnet einen entsprechenden Entgeltanteil, bei dem insbesondere die Gewichtung der einzelnen Briefprodukte im so genannten „Korb“ berücksichtigt wird.

Liegt zum Beispiel die Inflationsrate eines Zeitraums bei 1 % und die Produktivitätsfortschrittsrate im gleichen Zeitraum bei 1,8 % so müssten die Preise – wenn sich keine anderen Parameter ändern - um 0,8 % fallen. Man sieht also, es ist nicht so einfach, ein bestimmtes Entgelt für den Standardbrief festzulegen, da viele Faktoren mehr oder weniger stark zusammenhängen. Dieser Standardbrief ist übrigens zusammen mit der Postkarte, dem Kompaktbrief und dem Großbrief im Korb für Postdienstleistungen des Universaldienstes.

Ermessensfragen bleiben offen – Wie wird der Infrastrukturrabatt (ISR) gemessen?

Interne Kosten und Produktionsfortschritt sind Werte, die die Bundesnetzagentur nur schwer nachprüfen kann. Sie muss sich auf die Angaben der DP AG verlassen. Als Verband und im Interesse der Nutzer möchte ich insbesondere auf den Infrastrukturrabatt im Hinblick auf den Produktionsfortschritt hinweisen. Unternehmen müssen seit 1.5.2018 3% ihrer Sortierrabatte abziehen, haben also 3% mehr an Portokosten, wenn sie keine Voranmeldungen der an diesem Tag eingelieferten Mengen vornehmen.

Mit der hierfür neu eingeführten Informationszeile im Adressfeld von Frankiermaschinen und DV-Freimachung kann die Post ihre Logistikströme exakt steuern. Sie weiß jeden Tag in der Voranmeldung genau, welche Mengen in welchem Briefzentrum eingeliefert werden. Außerdem sichert das die Entgelteinnahmen ab. Ferner ist sie erst durch die Einführung dieser Logistikinformation in der Lage, neue Dienstleistungen wie die „Digitale Kopie“, über die noch zu berichten sein wird, einzuführen. Die Kosten hierfür tragen die Unternehmen in Form von Umstellungen und in Form von täglichen Zusatzarbeiten bei der Voranmeldung im Kundenportal der Deutschen Post. In den Präsentationen der DP AG heißt es: „Die Versender sollen langfristig von diesen (Anm.: ISR) und weiteren Optimierungen profitieren.“ Bleibt also nur zu hoffen, dass dieser Produktionsfortschritt angemessen in die neue Preisfindung einfließt.

2. – Laufzeitmessung des DVPT e.V.

In seiner Amtszeit von 1998 bis 2002 strich Werner Müller als Bundesminister für Wirtschaft und Technologie der Bundesnetzagentur die Mittel für die Laufzeituntersuchung für Briefe in Deutschland. Die Begründung war, dass die Deutsche Post AG ebenfalls eine Messung mit einem renommierten Institut durchführte und das sei „doppelt gemoppelt“. Seitdem liegen der Bundesnetzagentur lediglich die Messungen der Deutschen Post AG vor, die nach einem zertifizierten Verfahren erfolgen. Hinzu kommt, dass die Laufzeit der Briefsendungen, die in Briefkästen eingeworfen und in Filialen abgegeben werden, gemessen wird, nicht

aber die wesentlich größeren Mengen der Unternehmenspost, die mehr als 80 % ausmachen und im Briefzentrum direkt abgegeben werden.

Brieflaufzeitmessung des DVPT – Befürwortung durch die Bundesnetzagentur

Erstmals wird der DVPT nun zusammen mit Unternehmen im Jahr 2019 eine repräsentative, normierte und TÜV-zertifizierte Laufzeitmessung von Geschäftsbriefen nach EN13850/EN14534 in Deutschland durchführen, die über die Deutsche Post AG zugestellt werden. Eine solche Messung hat es in der Geschichte der Bundesrepublik bisher noch nicht gegeben. Die Bundesnetzagentur befürwortet das Vorhaben.

Initiiert wurde die Studie vom Arbeitskreis Großversender des DVPT, in dem die Verbandsmitglieder die zunehmende Verschlechterung der Zustellqualität der Deutschen Post AG bemängeln. Der Verband hat dies aufgegriffen und für die Durchführung das unabhängige Marktforschungsunternehmen Spectos aus Dresden gewonnen, welches über eine große Expertise in Bezug auf TÜV zertifizierte Laufzeitmessungen mit modernster Technologie verfügt. Mit diesen Lösungen gewährleistet die Spectos GmbH seit vielen Jahren ein exaktes Monitoring des gesamten Zustellprozesses.

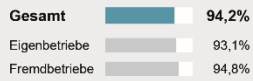
Zielstellung der Messung

Ziel ist es, die Laufzeiten Business to Customer zu messen und im Sinne der Qualitätssicherung mit der Deutschen Post AG die gemessenen Werte zu optimieren. Außerdem soll die Messung den Unternehmen eine Entscheidungsgrundlage für die Optimierung der Briefsendungen geben.

Messziel ist die Erhebung der rechtzeitigen Erhaltungsquoten E+1 und E+2 gemäß den Forderungen der PUDLV und individueller Service-Vereinbarungen der Geschäftskunden. Mit der erforderlichen Grundmenge an Aussendungen werden die Laufzeiten der Geschäftsbriefe mit einer Genauigkeit von +/- 0,3% gemessen. Dazu speisen die Unternehmen täglich Testbriefe gemeinsam mit ihren Sendungen ein, die von definierten Empfängern rückgemeldet werden.

Ein monatliches Monitoring gibt den teilnehmenden Unternehmen genaue Auskunft über die Laufzeiten ihrer eigenen Sendungen und die Laufzeiten in der Gesamtmessung, die bis auf Leitbereichsebene heruntergebrochen werden kann.

Erhalt



n = 1.200

mehr anzeigen

Erhalt



n = 1.200

mehr anzeigen

Erhalt rechtzeitig



n = 1.200

mehr anzeigen

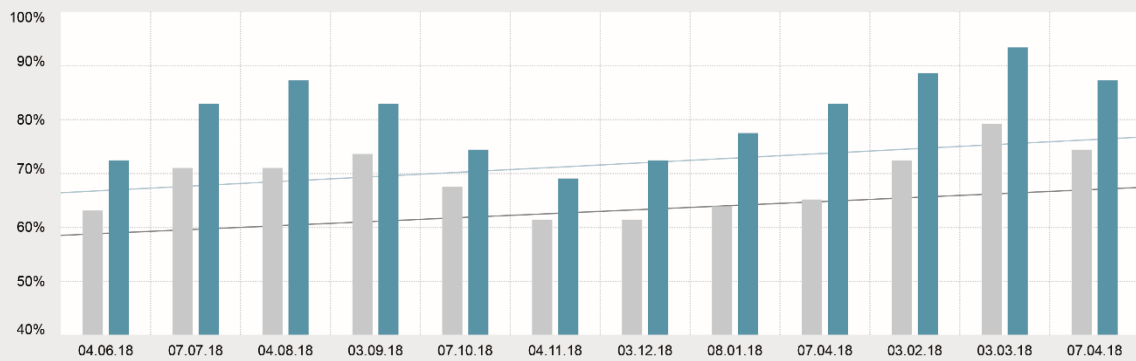
Erhalt rechtzeitig



n = 1.200

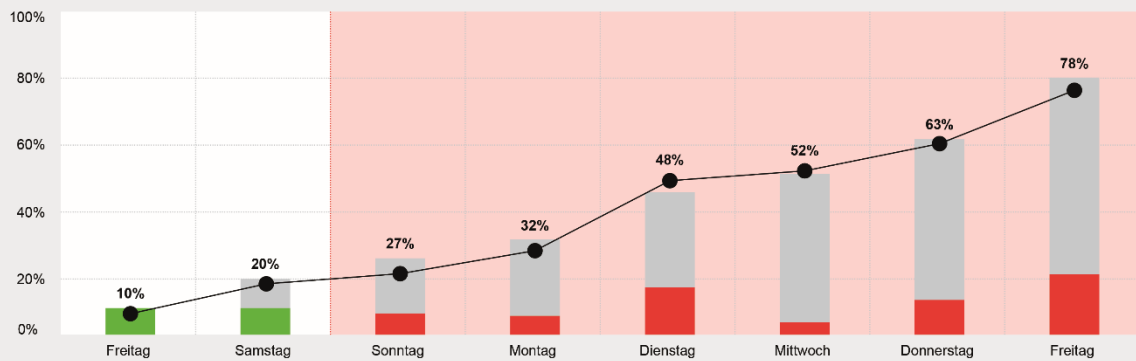
mehr anzeigen

Trend



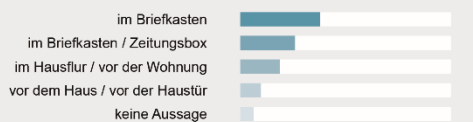
mehr anzeigen

Zustelltage



mehr anzeigen

Zustellort



mehr anzeigen

Beschädigung



mehr anzeigen

Ergebnisse der Studie

Mit den Ergebnissen können die Unternehmen die Laufzeiten ihrer Briefe messen und sachlich begründete Entscheidungen treffen, welche alternativen Zustellunternehmen sie bei Nichterreichen der erforderlichen Qualität einsetzen. Sie können also ihr Porto optimieren bzw. die Laufzeiten in ihre Planungen einbeziehen. Außerdem bieten sich ihnen konkrete Ansatzpunkte für Gespräche mit der Deutschen Post AG, denn zum heutigen Zeitpunkt verpuffen die allgemein gehaltenen Kritiken ohne konkrete Maßnahmen.

Der DVPT kann mit der Deutschen Post AG im Sinne der Verbraucher und seiner Mitgliedsunternehmen Qualitätsgespräche über Zustellzeiten, regionale Schwankungen, zeitliche Abhängigkeiten, Wochentagszustellungen usw. in qualifizierter Form führen. Klaus Gettwart: "Unser Ziel ist es, objektive Informationen zu erhalten, um in Deutschland Qualität, gerechte Preis-Leistungsverhältnisse und fairen Wettbewerb im Briefbereich zu unterstützen."

Wer Interesse an der Teilnahme und an weiteren Details der Laufzeitmessung hat, kann sich per E-Mail an info@dvpt.de und dem Stichwort „Laufzeitmessung“ an den DVPT wenden. Wir freuen uns auf Ihr Interesse.

Ansprechpartner für Rückfragen

Serkan Antmen
Telefon: +49 69 829722-46
E-Mail: antmen@dvpt.de

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