

## Infrastrukturabbatt – Viele Probleme bei der Umsetzung

Mitte letzten Jahres informierte die DPAG ausgewählte Groß-Unternehmen über die Einführung eines sogenannten „Infrastrukturabbattes“ zum 1.1.2018. Zwar war dies in Wirklichkeit eine Portoerhöhung von 3%-Punkten, die aber nicht wirksam würde, falls das Unternehmen die tägliche Voranmeldung der Einlieferungsmengen im Kundenportal vornehmen würde. Dagegen haben wir uns als Verband massiv bei der BNetzA gewehrt, weil die Umsetzungszeit zu kurz war. Die Einführung des Infrastrukturabbattes wurde verschoben auf den 1.5.2018.

Nachdem im Verband Beschwerden über Falschberechnungen der DPAG und Störungen im Kundenportal der DPAG eingingen, befragten wir unsere Mitglieder und andere Nutzer des Infrastrukturabbattes. Die Ergebnisse der Befragung von 62 Unternehmen, die alle an der Konsolidierung teilnehmen und den Infrastrukturabbatt nutzen, zeigten 4 Monate nach der Einführung ein nach der erneuten Befragung im September dieses Jahres ernüchterndes Bild:

- 38% haben durch die Einführung des Infrastrukturabbattes

Portonachteile. 24% können dies noch nicht bewerten und können noch keine Aussage treffen.

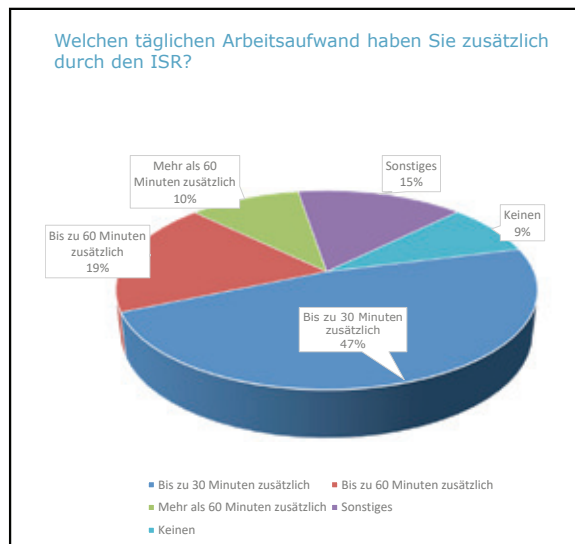
- Bei 38% ist die Abrechnung der DPAG nicht korrekt. Nur 32% erhalten eine korrekte Abrechnung, alle anderen sind sich nicht sicher.
- Nur 9% haben keinen zusätzlichen Aufwand durch den Infrastrukturabbatt. Im Mittel haben die Unternehmen täglich 35 Minuten zusätzlich als Abrechnungsaufwand, 10% haben sogar mehr als 60 Minuten.

- Die Rechnungsstellung der DPAG ist überall anders: 64% erhalten monatlich Abrechnungen, 14% wöchentlich, 5% zweiwöchentlich und 17% nach nicht erkennbarem Muster.
- Der für die Rückzahlung erforderliche Zugang zum AM-Portal bei der DPAG war in 22% der Fälle nicht möglich, 19% hatten sonstige Probleme.

Insgesamt erhält die DPAG ein sehr schlechtes Zeugnis für die Umsetzung des ISR. Die Kosten werden auf die Unternehmen durch zusätzliche Arbeit abgewälzt, und selbst

bei der Erfüllung aller Auflagen ist die Abrechnung in 38% der Fälle nicht korrekt.

Mit dieser ernüchternden Bilanz stellen wir fest, dass der ursprünglich von der DPAG geplante Einführungsstermin zum 1.1.2018 eine unrealistische Forderung war. Sogar vier Monate nach der dann verschobenen Einführung bestehen noch immer fundamentale Unzulänglichkeiten. Es kann nur gemutmaßt werden, wie groß die Probleme und Nachteile für die Unternehmen gewesen wären, hätte die Post ihren Einführungsstermin zum 1.1.2018 durchgesetzt.



## Arbeitskreis Großversender auf dem Postmarktforum der Bundesnetzagentur

Der DVPT-Arbeitskreis Großversender hatte am 9.11.2018 auf der Jahrestagung der Bundesnetzagentur die Möglichkeit, die Wünsche der Unternehmen an die Postdienstleister zu präsentieren. Diese wurden von Herrn Frank Eckart, dem Leiter des Arbeitskreises, an die ca. 70 Teilnehmer des Forums vorgestellt. Die Unternehmen erwarten von den Postdienstleistern folgende Verbesserungen:

Die absolute Laufzeit der Briefe sei nur für einen Teil der Sendungen wichtig, mindestens gleich bedeutsam sei die Qualität der Zustellung und die Einhaltung der zugesagten Laufzeit sowie im Besonderen die Zustellsicherheit.



Frank Eckart, Leiter des Arbeitskreises Großversender

Die Unternehmen wünschen sich eine frühzeitige Einbindung und Mitsprachemöglichkeiten bei der Umsetzung von Neuerungen insbesondere bei der Deutschen Post AG. Viele Probleme zum Beispiel des Infrastrukturabbattes – das man als Versender gar nicht abgelehnt hätte - hätten vermieden werden können. Man hoffe, dass das Projekt „Digitale Kopie“, das ersten Unternehmen vorgestellt wurde, anders angegangen werde! Der Arbeitskreis Großversender, der in Summe pro Jahr über 1 Milliarde Sendungen verschickt, bietet sich als Repräsentant des Marktes für Produkt- und Projektgespräche an.

Das Beschwerdemanagement der DPAG

sei stark Verbesserungswürdig. Man erhalte nur allgemeine, standardisierte Antworten, welche aber meistens nicht hilfreich seien, um Probleme abzustellen.

Die Rechnungsstellung speziell beim Infrastrukturrabatt sei problematisch. Wenn ein Unternehmen eine Einzelrechnung eines Tages im Centbereich erhalte, betrügen

die Bearbeitungskosten ein Vielfaches des Rechnungsbetrages aus!

Die Prozesse der privaten Briefdienstleister seien zu verbessern. Wenn ein Brief, der in deren Netzwerk zugestellt wird, mehrfach Stempelungen übereinander hätte, stellt das die Frage nach Sicherheit und Qualität. Das Beschwerdemanagement sei jedoch zu loben

und Problemen würde man nachgehen mit Maßnahmen zur Verbesserung.

Bleibt zu hoffen, dass diese Botschaften gehört und gemeinsam angegangen werden. Denn ein gut funktionierender Briefmarkt sei als Infrastrukturleistung für alle Unternehmen wichtig. Und mit der Umsetzung könne dazu einen wichtigen Betrag leisten.

## Bundesnetzagentur ein „zahnloser Tiger? Expertenanhörung des DVPT im Landtag NRW



Der DVPT war am 26. September 2018 im Landtag Nordrhein-Westfalen in Düsseldorf als Experte im Ausschusses für Wirtschaft, Energie und Landesplanung zum Thema „Mehr Biss für den zahnlosen Tiger: Bundesnetzagentur braucht Sanktionsmöglichkeiten“ geladen.

Die weiteren Gäste waren Deutsche Post AG, Bundesnetzagentur, Verdi und die Verbraucherzentrale NRW.

Als DVPT trugen wir sehr offen unsere Positionen vor. In diesem Eingangsstatement konnten alle Experten zu Beginn ihre Position vortragen. Anschließend stellten die Abgeordneten der Landtagsfraktionen ihre Fragen und in einer Schlussrunde beantworteten diese die geladenen Gäste.

Die Positionen des DVPT lauten zusammengefasst wie folgt:

Die Servicequalität der Briefzustellung durch die DPAG nimmt seit Jahren ab; Briefkästen werden abgebaut, Abholzeiten reduziert, Nachtbriefkästen verschwinden, Zustellungen erfolgen nicht mehr an allen Tagen.

Beschwerden von privaten und gewerblichen Kunden haben sich in zwei folgenden Jahren jeweils verdoppelt; die Beantwortung durch die DPAG ist gelinde gesagt unzeitgemäß.

Die Deutsche Post AG nutzt ihre Marktstellung, um Zusatzleistungen der Kunden zu erzwingen (Infrastrukturrabatt), sie setzt mit großem Freiraum erst im Nachhinein überprüfbar Teilleistungsrabatte fest und bestimmt so die Möglichkeiten für Wettbewerb.

Der Wettbewerb ist nach 20 Jahren im Briefmarkt praktisch nicht existent; im Universaldienst, der umsatzsteuerbefreit ist, kann aufgrund der Beschränkungen derzeit nur die Deutsche Post AG Leistungen anbieten. Objektive Qualitätsmessungen wie Laufzeitmessung und Beschwerdetransparenz gibt es bisher nicht.

Die Preisfestsetzung ist nicht transparent und Einzelvereinbarungen mit den Unternehmen sind der Öffentlichkeit nicht bekannt.

Als DVPT forderten wir mehr finanzielle Mittel und bessere Personalausstattung für die BNetzA, damit sie nötige Überprüfungen durchführen kann. Wir forderten außerdem von der Politik Unterstützung für die vom DVPT geplante Laufzeitmessung im nächsten Jahr. Mit dieser werde erstmalig die Laufzeit der Geschäftspost der Deutschen Post AG in einem standardisierten und zertifizierten Verfahren von unabhängiger Stelle gemessen.

---

Deutscher Verband für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e. V. (DVPT),  
 Weiskircher Weg 9, 63150 Heusenstamm,  
 Telefon: +49 69 829722-0,  
 Telefax: +49 69 829722-26,  
 Web: [www.dvpt.de](http://www.dvpt.de)

---

**Weitere Informationen**  
[www.dvpt.de](http://www.dvpt.de)