

## PRESSEINFORMATION

Heusenstamm, 28. Juli 2020

### **Ergebnisse der erstmaligen End-to-End-Laufzeitmessung von Geschäftsbriefen in Deutschland im Netz der DPAG**

Zunehmende Kritik der DVPT-Mitgliedsunternehmen über die Zustellqualität von Geschäftsbriefen im Netz der Deutschen Post AG (DPAG) hat den DVPT e.V. (Deutscher Verband für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e.V.) veranlasst, spezielle Maßnahmen zur Erhöhung der Transparenz und Steigerung der Qualität bei der Briefversorgung in Deutschland einzuleiten. Hierzu wurde eine Laufzeitmessung ins Leben gerufen, mit der End-to-End die Briefflaufzeit von Geschäftsbriefen gemessen wird, die der Deutschen Post AG übergeben werden.

Initiiert wurde die Messung vom Arbeitskreis Großversender des DVPT, in dem Mitgliedsunternehmen vertreten sind, deren Versandvolumen 1,5 Milliarden Briefe pro Jahr und somit über 10% des gesamten Briefvolumens in Deutschland ausmacht.

Seit mehreren Jahren steigen auch die Beschwerden bei der Bundesnetzagentur über die Zustellqualität von Briefen und Paketen in Deutschland kontinuierlich an. Im Jahr 2018 verdoppelte sich die Zahl von 6.100 auf 12.615 Beschwerden und stieg im Jahr 2019 nochmals auf 18.209 an. 53,7% betreffen den Briefbereich. Die Kritik bezog sich hierbei vor allem auf immer wieder auftretende zeitlich verzögerte Briefzustellungen sowie auf tage- oder sogar wochenlange Zustellausfälle.

Die Bundesnetzagentur (BNetzA) beteiligte sich an der Laufzeitmessung 2019/2020 und hat sich auch an der erneut für das Jahr 2020/2021 aufgelegten Laufzeitmessung beteiligt, da sie zusätzliche Informationen zur Laufzeit von Geschäftsbriefen erhält, die ihr bisher nicht zur Verfügung standen.

### **Laufzeitmessung im Universaldienst**

Die Deutsche Post AG liefert der Bundesnetzagentur regelmäßig die Laufzeitergebnisse des Postuniversaldienstes, um zu belegen, dass sie das per Gesetz geforderte Leistungsniveau einhält. Verpflichtet ist sie per Gesetz für diese Briefe eine Laufzeitquote von 80% E+1 (= Zustellung am Folgetag der Übergabe an die Post) und 95% E+2 (= Zustellung zwei Tage nach Übergabe an die Post) im Gesamtverlauf und im Bundesdurchschnitt eines Jahres sicherzustellen. Dies betrifft Briefe, die von Privatpersonen in Briefkästen eingeworfen oder in Filialen der DPAG abgegeben werden. Die Deutsche Post misst die Laufzeit in eigenem Auftrag mit einem externen Unternehmen nach den gleichen Normen wie die DVPT-Laufzeitmessung. Die TÜV-zertifizierten Messwerte werden regelmäßig an die BNetzA geliefert.

Eine unabhängige, neutrale, repräsentative und normkonforme Messung von Geschäftsbriefen außerhalb des Universaldienstes, die den Großteil von über 85% des gesamten Briefvolumens ausmachen, gibt es in Deutschland bisher nicht.

## **Design der Laufzeitmessung**

Insgesamt wurden ein Jahr lang beginnend seit dem 01.04.2019 und endend am 31.03.2020 werktäglich von Montag bis Freitag über 75.000 Testsendungen von allen teilnehmenden Unternehmen in das Zustellnetz der DPAG eingespeist.

Die Übergabe der Geschäftsbriefe erfolgt in den drei Varianten: Direktabholung durch die DPAG, Direktabgabe von Unternehmen im Briefzentrum der DPAG und Einlieferung über zwischengeschaltete Konsolidierer. Letztere sortieren die Sendungen zum Erhalt von Portorabatten vor und geben sie gesammelt bei der DPAG ab. Alle Einlieferungen sind voll bezahlte oder konsolidierte Briefe mit dem Ziel, diese schnellstmöglich zuzustellen. Werbepost, die eine längere Laufzeit hat, wurde nicht gemessen.

Die Messung wird durch das Qualitäts- und Marktforschungsunternehmen SPECTOS GmbH in Dresden im Einklang mit der Norm DIN EN 14534 durchgeführt und ist vom TÜV Rheinland zertifiziert. Gleiche Normen und Zertifizierungen liegen auch den Messungen der DPAG für die Einhaltung der Laufzeiten im Universaldienst zugrunde.

## **Zusammenfassung der Ergebnisse**

Die Ergebnisse der Messung zeigen deutliche Schwankungen bei der Laufzeit der Briefe in verschiedenen Bereichen. Die Brieflaufzeiten einzelner Unternehmen unterscheiden sich stark. In der Summe aller Unternehmen zeigen auch die Laufzeiten je nach Aufgabeort des Briefzentrums und auf bestimmten Strecken des Briefnetzes starke Unterschiede. Ebenso sind die Laufzeiten insgesamt über das Jahr verteilt nicht gleich. Art und Umfang der Schwankungen waren so nicht erwartet worden.

Briefe, die von den Unternehmen über Konsolidierer eingeliefert werden, haben deutlich längere Laufzeiten. Dies hat mehrere Ursachen, welche mit zusätzlichen Trackermessungen analysiert und zugeordnet werden konnten. Die Gründe finden sich in folgenden Prozessschritten:

- Verspätete Einlieferung durch den Sortierprozess des Konsolidierers
- Verfehlte Einlieferungszeit des zugeteilten Einliefererslots des jeweiligen Tages am Briefzentrum
- Verzögerungen im Versandprozess der DPAG

## **Ergebnisse der Laufzeitmessung**

Die Messung ist als End-to-End-Messung vom Unternehmen zum Empfänger angelegt. Am Zustellprozess sind neben dem Versender unterschiedliche Dienstleister beteiligt: Transportunternehmen, Abholservice, Konsolidierer und die Deutsche Post AG. Die detaillierte Analyse der Laufzeitmessung zeigt den Handlungsbedarf auf und ermöglicht den an der Messung

teilnehmenden Unternehmen, in konkreten Gesprächen mit ihren Dienstleistern und der DPAG aufgetauchte Probleme anzugehen.

Die DVPT-Laufzeitmessung liefert im Einzelnen folgende Ergebnisse:

- Die mittlere Laufzeit von Briefen im ersten Jahr der Messung beträgt über Konsolidierer 1,39 Tage, bei Direkteinlieferung sind es 1,26 Tage.
- Je nach Einlieferstandort (1. Stelle der Postleitzahl) schwanken die Laufzeiten der Briefe bei Konsolidierung zwischen 1,21 und 1,80 und bei der Direkteinlieferung zwischen 1,16 und 1,33 Tagen.
- Die Brieflaufzeiten der Start-Ziel-Relationen schwanken ebenfalls stark zwischen 1,09 und 2,27 Tagen. Besonders lange Strecken zwischen Hamburg und München haben auffallend lange Laufzeiten.
- Auch lassen sich jahreszeitliche Schwankungen ausmachen. Die besten Laufzeiten erzielten Sendungen im 1. Quartal eines Jahres, das gegenüber dem 4. Quartal um ca. 7% besser ist.

## **Erkenntnisse und Maßnahmen der Unternehmen**

Die an der Messung beteiligten Unternehmen haben erstmalig ein umfassendes Bild über die Zustellung ihrer Geschäftspost erhalten und folgende Maßnahmen eingeleitet:

1. Analyse der eigenen Produktionsprozesse und Schnittstellen
2. Optimierungsgespräche mit Konsolidierungs- und Zustelldienstleister
3. Optimierungsgespräche mit der DPAG

## **Forderungen des DVPT an die Deutsche Post AG**

1. Konstruktive Unterstützung der Unternehmen bei identifizierten Laufzeitproblemen. Erste Termine wurden nach Ende der Laufzeit des ersten Jahres seitens der Unternehmen mit der DPAG vereinbart.
2. Erarbeitung von gemeinsamen Ansätzen und Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung mit den Unternehmen und dem DVPT
3. Verbesserung der Schnittstelle an der Übergabe der Sendungen im Briefzentrum. Heute wird lediglich der Einlieferstag und die Menge quittiert, was aber für eine Ursachenanalyse für Laufzeitüberprüfungen nicht ausreichend ist. Der Ausweis der Übergabezeit ist erforderlich, um möglichen Gründen für Laufzeitverzögerungen nachzugehen.

## **Forderungen an Regulierung und Politik**

Die Versorgung der Bevölkerung und der Unternehmen mit hochwertigen Postdienstleistungen ist für eine funktionierende Volkswirtschaft eine infrastrukturelle Grundforderung von hoher Bedeutung. Folgende Maßnahmen fordern wir zu deren Umsetzung:

1. Ausweitung der Prüf- und Kontrollkompetenzen der BNetzA.
2. In das neue Postgesetz müssen verbindliche Vorgaben für die Zustellzeiten der Geschäftspost außerhalb des Universaldienstes aufgenommen werden.

3. Festlegung von bedarfsgerechteren Qualitätskriterien zur Laufzeit mit kürzeren Überprüfungszyklen zum Beispiel auf Quartalsbasis.
4. Regelmäßige, neutrale Laufzeitmessungen, die vom Markt einsehbar sind.
5. Nutzung des DVPT-Panels als bewährtes und neutrales Messinstrument für zukünftige Laufzeitmessungen der Geschäftspost und Unterstützung durch die Politik.
6. Einführung eines Qualitätsforums, in dem die Postgesellschaften, Verbände und die BNetzA vertreten sind.

## O-Töne zur zusammenfassenden Bewertung der Laufzeitmessung



**Ditmar Kremer, Leiter Zentrale Dienste Dokumentenmanagement, ARAG SE:**

*Die Laufzeitmessung des DVPT war für uns ideal geeignet, um Reklamationen unserer Kunden zu langen Laufzeiten und zum Nicht-Erhalt von Standardbriefsendungen tiefgehend zu analysieren. Durch unsere Teilnahme haben wir nicht nur wichtige Erkenntnisse über die Verzögerungen gewonnen, sondern über den gesamten Zustellprozess. Auf der Basis der umfassenden Auswertungen werden wir mit allen Dienstleistern Gespräche zur Prozessoptimierung führen. Von der DPAG fordern wir beispielsweise ein verbindliches Übergabeprotokoll mit Einlieferzeiten, das wir vom Briefzentrum bei Sendungsübergabe erhalten. Dieses hilft uns, bestehenden Schwachstellen gezielt nachzugehen und sie durch den Dienstleister beheben zu lassen.*



**Klaus Gettwart, Vorstand, DVPT e.V.:**

*Mit der Laufzeitmessung ist es dem DVPT und seinen Mitgliedern gelungen, einen entscheidenden Schritt zur Qualitätsverbesserung von Postdienstleistungen im Briefbereich zu initiieren. Es wurden konkrete Ansatzpunkte für die teilnehmenden Unternehmen, die beteiligten Dienstleister und die Deutsche Post AG herausgearbeitet. Ebenso zeigt die Messung auf, dass auf der regulatorischen Seite Handlungsbedarf besteht. Entscheidend für die Nachhaltigkeit der Messung sind nun konstruktive Gespräche aller Beteiligten, um in der fortgeführten Laufzeitmessung des 2. Jahres konkrete Verbesserungen auszuweisen. Von den Ergebnissen der Laufzeitmessung profitieren alle Postnutzer, Unternehmen, öffentliche Hand und die Bürger als private Verbraucher gleichermaßen, womit der DVPT seinem Auftrag als branchenneutrale Interessensvertretung der Postnutzer insgesamt nachkommt.*