



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

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

LANDTAG  
NORDRHEIN-WESTFALEN  
17. WAHLPERIODE

**STELLUNGNAHME  
17/818**

A18, A17

**DVPT**  
Ihr Anwenderverband Kommunikation  
Zukunft. Wissen. Lösungen.

**Neutral  
Unabhängig  
Kompetent**

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](http://www.dvpt.de)

**E-Mail**  
[kontakt@dvpt.de](mailto: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

Ansprechpartner: Klaus Gettwart  
Telefon: +49 69 829722-0  
E-Mail: [gettwart@dvpt.de](mailto:gettwart@dvpt.de)

Datum: 19. September 2019  
Unser Zeichen: KGe\_bkn

**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



## Beschwerden über die Deutsche Post AG DHL - Auszug -

Datum	PLZ	Ort	Grund der Beschwerde
immer wieder		bundesweit	- keine Ansprechpartner bei der DPAG - auf der Webseite keine Telefonnummern - völlig desolates Beschwerdemanagement
immer wieder		bundesweit	Handgeschriebene Briefe zu Ostern/Weihnachten/ Geburtstagen kommen sehr oft nicht an, weil Geld in der Sendung vermutet wird.
seit Juni 2018 bis heute	65187	Wiesbaden	Altenpflegeheim - Pakete werden nicht an die Bewohner ausgeliefert, statt dessen werden Benachrichtigungskarten eingeworfen.
17.09.2018	35444	Biebertal	Signifikant viele Briefe und sogar Einschreiben werden nicht zugestellt. Möglicher Grund: Empfänger wohnt zu weit außerhalb.
17.09.2018	63069	Offenbach	Montags keine Briefzustellung, ein wichtiges Rezept hätte bereits Sa. (E+1) zustellt sein müssen, kam aber erst am Dienstag an (E+4).
09.09.2018		Krefeld	6 Postsendungen (Inhalt: wertvolle Bücher) in Postfiliale aufgeliefert - 3 Sendungen kamen an - 1 Sendung wurde geöffnet, der Inhalt ausgetauscht und der Umschlag in Folie eingeschweißt - 2 Sendungen sind verschwunden Antwort der Post auf den Nachforschungsantrag: Das kann 24 Werktage dauern...
23.08.2018	12307	Berlin	Hangeschriebene Briefe eines älteren Herrn an die Tochter in Mainz/Budenheim kommen seit 2 Jahren nicht an. Mehrere Personen in Budenheim betroffen.
<b>früher</b>	61273	Wehrheim	Pakete mit Medikamenten werden beim Nachbarn abgegeben, ohne Benachrichtigungskarte! Zufällig übergibt Nachbar die Sendung, als er seinen Nachbarn im Flur sieht.
	Briefzentrum 14		Diebstahl: seitliches Aufschlitzen eines Kuverts zum Zwecke des Diebstahls einer SD-Karte
	53859	Niederkassel	Einwurfeinschreiben wurden im Statusbericht mit Angabe des Datums als zugestellt bezeichnet, kamen aber Tage später als unzustellbar an den Absender zurück.
	80801	München	Briefkastenleerung <b>vor</b> der geplanten Uhrzeit Es ist nicht mehr feststellbar, ob die Leerung bereits erfolgt ist, da das Fenster mit Anzeige der nächsten Leerung abgeschafft wurde.



## Der DVPT stellt sich vor!





# DVPT

Ihr Anwenderverband Kommunikation  
Zukunft. Wissen. Lösungen.



Wir sind Ihre unabhängige  
Interessensvertretung.



Wir beraten und schulen Sie in allen  
Bereichen der Kommunikation.

Unsere Plattformen unterstützen einen  
aktiven Austausch.



Wir fördern Innovationen und machen  
sie unseren Mitgliedern zugänglich.

Unsere politische Arbeit findet  
Gehör in vielen Gremien.





## Mitgliedschaft

Ihr Anwenderverband Kommunikation  
branchenunabhängig und bereichsübergreifend

- Netzwerk und aktive Mitgestaltung
- Know-how-Transfer
- Erfahrungsaustausch
- Interessensvertretung
- Politische Vertretung

## Netzwerk

- Mitglieder-Networking
- Konferenzen und Kongresse
- Arbeitskreise
- Executive Panel

## Aus- und Weiterbildung

- Offene Seminare
- Inhouse-Schulungen
- Workshops
- Qualifizierungsprogramme

## Beratung

- Innovations- und Zukunftskonzepte
- Digitale Transformation
- Informationslogistik, Post, ITK

## Zukunft

- Future Network
- Future Award
- Future Convention
- Future Workshops

# Kontaktieren Sie uns!

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

E-Mail: [kontakt@dvpt.de](mailto:kontakt@dvpt.de)

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