Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen
Helga Zander-Hayat
Kommissarische Leitung des Bereichs
Markt und Recht

Verbraucherzentrale Thüringen
Ralf Reichertz
Referat Verbraucherrecht und Justitiar

15.12.14/Za und Rei

Gemeinsame Stellungnahme der Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Thüringen zum Impulspapier der Bundesnetzagentur

Herausforderungen des Post-Universaldienstes
Vorbereitung einer Stellungnahme gemäß § 47 Abs. 1 Satz 2 Postgesetz

Bei den durch die aktuelle Entwicklung auf den Postmärkten bedingten neuen Herausforderungen an die Sicherstellung des Post-Universaldienstes verdient aus Sicht der Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Thüringen der Verbraucher- und Umweltschutz besondere Beachtung. Dies gilt in hervorzuhebendem Maße für die Bewältigung der sogenannten „letzten Meile“.

I. Briefmarkt

Der stetige Rückgang adressierter Briefsendungen zwingt Postdienstleister dazu neue Modelle und Maßnahmen zu erwägen. Hier liegt der Gedanke nahe, dass eine Senkung der Fixkosten für die Netzinfrastruktur lediglich über eine Absenkung des Universaldienstes erreicht werden könne.

Auch wenn der von Privatpersonen versandte Anteil der Briefsendungen lediglich sieben Prozent beträgt, sind für den Verbraucher die in der Post-Universaldienstleistungsverordnung (PUDLV) geregelten Qualitätsmerkmale der Briefbeförderung von wesentlicher Bedeutung. Insbesondere in ländlichen und abgelegenen Gebieten sind Verbraucher auf die Erreichbarkeit stationärer Einrichtungen sowie die werktägliche Zustellung von Briefsendungen angewiesen. Aus diesem Grund sind aus Sicht der Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Thüringen die Mindestanforderungen der Briefbeförderung zwingend beizubehalten.

Eine Effizienzsteigerung und Kostensenkung kann möglicherweise über eine stärkere Kooperation mit anderen Unternehmen erreicht werden.
Gerade in ländlichen Gebieten bietet sich eine Kooperation mit Geschäften des täglichen Bedarfs an. In diesem Rahmen können auch gemeinsame Postannahmestellen mit anderen Postdienstleistern geschaffen werden, wodurch Einrichtungs- und Personalkosten gespart werden können. Auch die Umwelt würde durch eine gemeinsame Abholung der Briefsendungen geschont werden.
Auch auf der sogenannten „letzten Meile“ ist eine Kooperation mit anderen

Postleistungsanbietern denkbar. So kann die Zustellung von Briefsendungen verschiedener Postdienstleistungsunternehmen gemeinsam erfolgen.

II. Paketmarkt

Anders als im Briefmarkt ist im Paketmarkt mit einem stetigen Anstieg von Sendungen in den kommenden Jahren zu rechnen. So gehen die Paketzustellunternehmen von jährlichen Steigerungen von 4,3 % in den kommenden Jahren aus.[1] Dies bedeutet eine Verdoppelung des Paketaufkommens in den nächsten 10 Jahren.[2] Da der überwiegende Anteil der Sendungsempfänger Privatpersonen sind, sind diese von Einsparungen und effizienzsteigernden Maßnahmen bei der Zustellung von Paketsendungen in besonderem Maße betroffen.

Aus den bei den Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Thüringen eingehenden Verbraucherbeschwerden ergibt sich, dass gerade im Rahmen der Zustellung gravierende Mängel bestehen. Auch die Stiftung Warentest und die Bundesnetzagentur berichten von Beschwerden über die Paketzustellung.[3] Es wird insbesondere die Zustellung an einen Ersatzempfänger ohne Benachrichtigung des Empfängers gerügt. Auch über den Einwurf lediglich der Benachrichtigungskarte obwohl der Empfänger zu Hause war sowie über das Abstellen von Paketsendungen im Hausflur o.ä. ohne ausdrückliche Ermächtigung von Seiten des Absenders oder des Empfängers sind vermehrt Beschwerden bei den Verbraucherzentralen eingegangen.

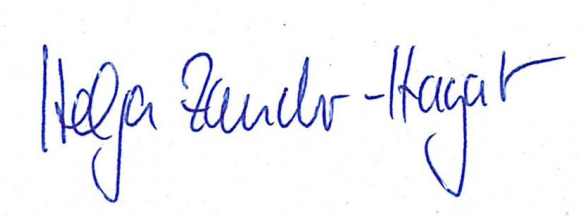
Aus diesem Grund können die Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen und Thüringen eine Senkung der in der PUDLV geregelten Qualitätsmerkmale der Paketbeförderung nicht befürworten. Die Beibehaltung des Grundsatzes der persönlichen Zustellung erachten wir als äußerst wichtig. Zudem befürworten wir eine inhaltliche Ausgestaltung der Mindestanforderungen in Hinblick auf die Paketzustellung. So regen wir an, die Pflicht des Paketzustellers zur Benachrichtigung des Adressaten über die Zustellung bei einem Ersatzempfängers in die Qualitätsmerkmale aufzunehmen.

Trotz der von uns befürworteten Verbesserung des Verbraucherschutzes im Rahmen der PUDLV erkennen wir die Probleme, welche die Zustellung bzw. die Bewältigung der letzten Meile den Paketzustellunternehmen bereitet. Diese sollte aber nicht auf dem Rücken der Paketempfänger durch Absenkung der Qualitätsmerkmale gelöst werden. Vielmehr fordern die steigenden Paketmengen eine stärkere Zusammenarbeit der Paketzustelldienste auf dem Markt. So können durch eine gemeinsame Auslieferung der Pakete an den Empfänger Kosten gespart, CO_2-Emissionen reduziert und insbesondere in Ballungszentren der Straßenraum entlastet werden. Auch eine gemeinsame Nutzung von Einrichtungen wie Filialen, Packstationen und Paketboxen würde dem Verbraucher entgegenkommen, da es so möglich wird Paketsendungen verschiedener Zusteller am selben Ort abzuholen. Mit Hinblick auf Umweltschutzgesichtspunkte sowie einer anzustrebenden Entlastung des Straßenraumes ist eine gebündelte Zustellung beim Empfänger bzw. eine gebündelte fußläufig erreichbare Abholmöglichkeit zu befürworten um jeden einzelnen Empfänger die Abholung verschiedener Sendung an unterschiedlichen Abholorten und der damit einhergehenden Umwelt- und Verkehrsbelastung entgegenzuwirken. Bezüglich des zu erwartenden steigenden Wachstums des Paketmarktes in den kommenden Jahren ist die Berücksichtigung von Umweltschutzaspekten bei der Bewältigung unumgänglich. Vor diesem Hintergrund sollten Zustellunternehmen auch die CO_2-Emissionen ihrer Fahrzeugflotten stetig reduzieren und – soweit ein nachweislicher Umweltnutzen besteht – diese auf alternative

[1] Bundesverband Internationaler Express- und Kurierdienste e.V., KEP-Studie 2014 – Marktanalyse, Seite13
[2] Michael Meyer, Die Risiken des Online-Shoppings, Deutschlandradio Kultur, 16.12.2014; test, „schnell aber ruppig“, Heft 12/2014, Seite 77, 80
[3] test, „schnell aber ruppig“, Heft 12/2014, Seite 77, 78f.; Bundesnetzagentur, Tätigkeitsbericht Post 2012/2013 gemäß § 47 Absatz 1 Postgesetz, S. 77

Antriebstechnik umstellen. Hierbei kann Elektromobilität eine zentrale Rolle spiele, wie ein Pilotprojekt in der Stadt Bonn zeigt.[1]

Die derzeitige Entwicklung zeigt, dass bereits jetzt vermehrt auf Fremdfirmen für die Zustellung von Paketsendungen zurückgegriffen wird. Da mit einer Zunahme dieser Entwicklung in der Zukunft zu rechnen ist, sollten auch datenschutzrechtliche Aspekte nicht außer Acht gelassen werden. Beim Einsatz von Fremdfirmen insbesondere für die gemeinsame Zustellung von Paketen verschiedener Paketdienstleister erhält diese Fremdfirma weitreichende Informationen darüber, welche Zustelldienste für welche Branchen oder Warenbereiche bevorzugt verwendet werden. Bei der derzeitigen Ausgestaltung des § 28 Absatz 3 Bundesdatenschutzgesetz ist eine Nutzung dieser Informationen zu Marktforschungs- und Werbezwecken möglich. Da der Verbraucher mit einer solchen Nutzung seiner Daten nicht rechnet, ist hier eine gesetzliche Regelung dahingehend erforderlich, dass die bei den Fremdfirmen auflaufenden Daten ausschließlich zur Durchführung der Zustellung und ohne ausdrückliche Einwilligung des Verbrauchers nicht zu Marktforschungs- oder Werbezwecken verwendet werden dürfen.



i.V. Rechtsanwältin Helga Zander-Hayat

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen
Kommissarische Leiterin des Bereichs Markt und Recht

i.A. Ralf Reichertz

Verbraucherzentrale Thüringen
Referat Verbraucherrecht und Justiziar

[1] http://www.dpdhl.com/de/presse/pressemitteilungen/2013/co2_freie_zustellung_bonn.html