

An das  
Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz  
per E-Mail: PostG-Novelle@bmwk.bund.de

Hamburg, 1. März 2023

## **Stellungnahme zum Eckpunktepapier zur Novelle des Postgesetzes**

Sehr geehrte Damen und Herren,

als Betreiber des Verbraucherportals Paketda.de mit monatlich mehr als 1 Mio. Besuchern erhalte ich jedes Jahr mehrere Tausend Erfahrungsberichte von Kunden, die ihre Probleme mit Post- und Paketdiensten schildern. Basierend auf diesen Praxiserfahrungen möchte ich das Eckpunktepapier aus Verbrauchersicht kommentieren. Mit einer Veröffentlichung erkläre ich mich einverstanden.

### **1) Vorgabe bestimmter Mindeststandards für Beschwerdeverfahren zwischen Kunden und Postdienstleistern.**

**Kommentar:** Postdienstleister sollten verpflichtet werden, Kunden über ihr Recht auf Schadenersatz aufzuklären und die Berechnung von Schadenersatz nachvollziehbar darzulegen.

#### **Begründung:**

A) Gesteht ein Postdienstleister den Verlust einer versicherten Sendung ein, sollte er Kunden auf Schadenersatzansprüche hinweisen müssen. Insbesondere die Deutsche Post unterlässt dies, schreibt nur „wir stellen unsere Nachforschungen jetzt ein“ und „bitte antworten Sie nicht auf diese E-Mail“. Unbedarfte Kunden deuten solche Aussagen als Beendigung ihrer Reklamation.

B) Postdienstleister möchten oft weniger Schadenersatz zahlen als von Kunden gewünscht. Einige Kunden können einen niedrigeren Wertansatz nicht nachvollziehen, weil er – auch auf Nachfrage – nicht begründet wird. Indem Postdienstleister zu Begründung verpflichtet werden, wird das Verständnis auf Kundenseite gefördert und es Postdienstleistern zudem erschwert, Schadenersatz willkürlich niedrig anzusetzen.

## **2) Höhere Transparenz für Endkundinnen und Endkunden durch Mindestinformationen, die Postdienstleister in Filialen und im Internet zur Verfügung stellen müssen.**

**Kommentar:** Zu den Mindestinformationen sollten auch Kontaktinformationen von Postdienstleistern zählen.

**Begründung:** Einige Post- und Paketdienste verstecken Kontaktinformationen auf ihren Internetseiten, um Kundenanfragen zu erschweren. Durch verpflichtende, leicht auffindbare Mindestinformationen inkl. Kontaktinformationen lässt sich die Kommunikation zwischen Kunden und Postdienstleistern verbessern.

## **3) Nutzung von Daten aus der Sendungsverfolgung durch die Bundesnetzagentur zur Überwachung von Laufzeitvorgaben.**

**Kommentar:** Sendungsdaten von geringer Qualität sollten nicht berücksichtigt werden.

**Begründung:** Falls Unternehmen verpflichtet werden, der Bundesnetzagentur Sendungsdaten bereitzustellen, sollten die Datensätze den Zeitpunkt der Sendungsaufgabe und -zustellung beinhalten. Sendungsdaten von Standardbriefen stellen nur den Hauptlauf dar und keine Verzögerungen auf der ersten und letzten Meile. Ungeeignet sind auch Sendungsdaten von Priobriefen. Das Versprechen der Deutschen Post, Zustellhindernisse bei Priobriefen darzustellen, wird in der Realität zu häufig nicht eingehalten.

## **4) Digitaler Atlas der Bundesnetzagentur zur Darstellung der Postversorgung Deutschlands**

**Kommentar:** Ähnlich wie die Markttransparenzstelle für Kraftstoffe könnte die Bundesnetzagentur eine Schnittstelle / API mit Daten zur Postversorgung bereitstellen, auf die wiederum Drittanbieter zugreifen können, um Endkunden Informationen über die postalische Versorgung bereitzustellen.

Mit freundlichen Grüßen

Steffen Persiel