presse

AG Wirtschaft und Energie

Deutsche Post DHL, GLS und DPD müssen sich Schlichtungsverfahren der Bundesnetzagentur unterwerfen

***Klaus Barthel**, zuständiger Berichterstatter:*

Wegen der rasant zunehmenden Beschwerden über Qualitätsmängel bei der Brief- und Paketzustellung dürfen sich Deutsche Post DHL, GLS und DPD dem Verbraucherschutz und dem Schlichtungsverfahren der Bundesnetzagentur nicht weiter verweigern. 2.340 schriftliche Anfragen und Beschwerden zur Brief- und Paketzustellung verzeichnet die Bundesnetzagentur im ersten Halbjahr 2017. Im gesamten Jahr 2016 waren es insgesamt rund 4.000. Dazu kommen 845 telefonische Beschwerden.

„Die Qualitätsmängel bei der Brief- und Paketzustellung nehmen rasant zu: Ausfall der Zustellung an bestimmten Wochentagen bei der Briefpost, Benachrichtigungskarte auch dann, wenn Empfänger zu Hause, Verlust und Beschädigung von Sendungen, zu lange Laufzeiten, mangelhafte Sendungsverfolgung. Die Zahl der Anträge an die Schlichtungsstelle Post bei der Bundesnetzagentur hat sich bereits im ersten Halbjahr 2017 im Vergleich zum gesamten Jahr 2016 verdoppelt: 470 Schlichtungsanträge sind bis zum 30. Juni 2017 eingegangen. 2016 waren es insgesamt nur 235 Anträge, was wiederum eine Steigerung um 256 Prozent im Vergleich zu 2015 bedeutete.

Es ist absolut untragbar, dass mit Ausnahme von Hermes die großen Paketdienstleister Deutsche Post DHL, GLS und DPS eine Teilnahme an Schlichtungen grundsätzlich verweigern. Sie verhindern damit ein kostenloses und unparteiliches, leider aber auch freiwilliges Verfahren im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher.

Sollte sich das freiwillige Verfahren in den nächsten Monaten nicht bewähren, muss der Gesetzgeber handeln. Dann geht es um behördliche rechtsverbindliche Entscheidungen, Kosten und Sanktionen."