

Herrn Landeshauptmann
Mag. Markus Wallner
Landhaus
6900 Bregenz

Bregenz, am 13. Juni 2012

Betrifft: **Anfrage gemäß § 54 GO d. LT -
Kommunale Grundversorgung mit Postdienstleistungen
sicherstellen**

Sehr geehrter Herr Landeshauptmann!

Der Unmut in der Vorarlberger Bevölkerung ist sehr groß angesichts der feststellbaren Mängel in der Postzustellung. So kommt es laut Aussagen verärgelter Bürger täglich vor, dass Postsendungen nicht bzw. falsch zugestellt werden oder Sendungen trotz richtiger und aktueller Zustelladresse, mit dem Vermerk unbekannt oder verzogen, oft Tage später an den Absender zurückkommt.

Die Probleme liegen auf der Hand: Rechnungen kommen nicht an, Mahnungen folgen. Zum Beispiel ist dadurch bei Versicherungen der Versicherungsschutz in Gefahr. Bewerbungsunterlagen kommen nicht oder verspätet an. Zeitungs-Abos werden dadurch nicht eingehalten. Auch der Datenschutz ist bei Fehlzustellungen nicht gewährleistet.

Der Postkunde hat zwar das Porto bezahlt, von Seiten der Post wird jedoch der Beförderungsauftrag nicht eingehalten. Dem Postabsender und Postempfänger entstehen nur Nachteile, sei es in finanzieller Hinsicht oder vom Zeitmehraufwand her gesehen. Weiters bemängeln die Post-Kunden vermehrt die benötigte Zustelldauer.

Das Vorerwähnte wird auch durch Leserbriefe in den Vorarlberger Tageszeitungen untermauert. Gesamthaft betrachtet ist das Vertrauen der Bevölkerung in die Post AG stark in Mitleidenschaft gezogen.

Eine gut funktionierende Postzustellung gehört zur Grundversorgung der Bevölkerung und ist in Vorarlberg sicherzustellen.

Aus den genannten Gründen, welche eine wesentliche Verschlechterung für die betroffene Bevölkerung darstellen, erlaube ich mir an Sie nachstehende

ANFRAGE

zu richten:

1. Halten Sie es für zumutbar, dass die betroffenen Bürger diese Zustände in Kauf nehmen müssen?
2. Sind Ihnen die vorerwähnten Missstände bekannt? Falls ja, seit wann?
3. Was wurde von Ihnen bisher unternommen, um eine kundenfreundliche Postzustellung im Land Vorarlberg zu gewährleisten?
4. Was ist von Seiten des Landes geplant,
 - um die Grundversorgung mit Postdienstleistungen zu verbessern bzw. sicherzustellen und
 - um den Datenschutz zu gewährleisten?

Für die fristgerechte Beantwortung meiner Anfrage bedanke ich mich im Voraus und verbleibe

mit freundlichen Grüßen
LAbg. Josef Brunner

**AUSSERPARLAMENTARISCH BEANTWORTET DURCH
LANDESSTATTHALTER MAG. KARLHEINZ RÜDISSER**

Bregenz, am 4. Juli 2012

Herrn Landtagsabgeordneter
Josef Brunner
Landtagsklub der FPÖ
Im Hause

Betreff: Kommunale Grundversorgung mit Postdienstleistungen sicherstellen;
Anfrage vom 13. Juni 2012, Zl. 29.01.342

Sehr geehrter Herr Landtagsabgeordneter Brunner,

Ihre gemäß § 54 der Geschäftsordnung des Vorarlberger Landtages eingebrachte Anfrage beantworte ich als zuständiges Regierungsmitglied in Abstimmung mit Landeshauptmann Mag Wallner außerparlamentarisch wie folgt:

- 1. Halten Sie es für zumutbar, dass die betroffenen Bürger diese Zustände in Kauf nehmen müssen?**
- 2. Sind Ihnen die vorerwähnten Missstände bekannt? Falls ja, seit wann?**
- 3. Was wurde von Ihnen bisher unternommen, um eine kundenfreundliche Postzustellung im Land zu gewährleisten?**

Laut DI Walter Hitziger, zuständiges Mitglied des Vorstandes der österreichischen Post AG für den Bereich Postzustellung, nimmt die Post AG ihren gesetzlichen Auftrag zur raschen Beförderung und Zustellung von Briefen sehr ernst. In § 11 des Postmarktgesetzes wird festgehalten, dass die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zu der im Postamt angegebenen Schlusszeit aufgegebenen und im Rahmen des Universaldienstes im Inland zu befördernden Briefsendungen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 95 % am ersten auf den Aufgabetag folgenden Werktag und mindestens zu einem Anteil von 98 % spätestens am zweiten auf den Aufgabetag folgenden Werktag zugestellt werden müssen.

Laut Vorstandsdirektor DI Hitziger wird diese Leistung laufend überprüft. Die Laufzeit von Briefen wird mit Hilfe von jährlich 30.000 Testbriefen, die innerhalb Österreichs verschickt und jeweils bei den Empfängern registriert werden,

gemessen. Die Testbriefe werden zusätzlich mit Transpondern versehen. Über Antennen wird erfasst, wann die Testsendung die verschiedenen Prozesse von der Abgabe bis zur Zustellung durchläuft.

Laut Information von Vorstandsdirektor DI Hitziger wurden im Monat April 2012 in Vorarlberg im Durchschnitt 95,6 % aller aufgegebenen Sendungen am nächsten Werktag zugestellt. Die Detailanalyse des Beschwerdeaufkommens in Vorarlberg weist keine signifikanten Veränderungen im Jahresvergleich auf. In Bregenz sei ein quantitativer Rückgang der Beschwerden festzustellen.

Trotz dieser laut Post AG guten Zahlen kann es bei jährlich 6,4 Milliarden Sendungen österreichweit vereinzelt Situationen geben, bei denen es bei der Zustellung zu Problemen kommt. Um Problemen gezielt entgegenzuwirken ist die Post auf Rückmeldungen aus der Bevölkerung angewiesen. Der Kundenservice der Post ist für Beschwerden unter der Telefonnummer 0810 010 100 erreichbar.

Neben dieser Serviceebene, auf der am raschesten auf Probleme reagiert werden kann, haben Land und Gemeinden sowie die gesetzlichen Interessensvertretungen die Möglichkeit Beschwerden an die Regulierungsbehörde heranzutragen. Die Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR GmbH) hat die Beschwerden zu prüfen. Ergibt die Überprüfung Grund zur Annahme, dass der Universaldienst beeinträchtigt sein könnte, so ist die Beschwerde an die Post-Control-Kommission weiterzuleiten. Diese hat in Folge entsprechende Aufsichtsmaßnahmen einzuleiten.

Sollte durch den Kundenservice der Post keine Abhilfe geschaffen werden können, bietet sich in Einzelfällen primär die Heimatgemeinde und bei Beschwerden größeren Umfangs die gesetzlichen Interessensvertretungen und das Land als Adressat von Beschwerden an. Sollten wir diesbezüglich konkrete Beschwerden erhalten, leiten wir diese an die RTR GmbH zur Prüfung weiter. Derzeit liegen dem Land keine Beschwerden vor.

- 4. Was ist von Seiten des Landes geplant,**
- um die Grundversorgung mit Postdienstleistungen zu verbessern bzw sicherzustellen und
- um den Datenschutz zu gewährleisten?

Die Grundversorgung mit Postdienstleistungen (Universaldienst) ist in § 6 des Bundesgesetzes über die Regulierung des Postmarktes (Postmarktgesetz) geregelt. Sie gilt dann als gegeben, wenn in Gemeinden mit mehr als 10.000 Einwohnern eine Postgeschäftsstelle für mehr als 90 % der Einwohner in maximal 2.000 Metern oder in allen anderen Regionen eine Postgeschäftsstelle in maximal 10.000 Metern erreichbar ist. Auch die Mindestöffnungszeiten sind gesetzlich geregelt. Unter Berücksichtigung der vom Gesetzgeber vorgegebenen Rahmenbedingungen ist die Grundversorgung mit Postdienstleistungen in Vorarlberg gegeben.

Hinsichtlich des Datenschutzes bestehen aus meiner Sicht ausreichend gesetzliche Bestimmungen, die diesen gewährleisten.

Mit freundlichen Grüßen
Landesstatthalter Mag. Karlheinz Rüdissner