

Schriftliche Kleine Anfrage

der Abgeordneten Matthias Czech und Brigitta Schulz (SPD) vom 13.12.13

und Antwort des Senats

Betr.: Unregelmäßigkeiten bei der Postzustellung in Fischbek

Die Bewohner in den Stadtteilen Fischbek und Neugraben klagen seit Wochen über Unregelmäßigkeiten bei der Briefzustellung. Die Post werde teilweise einige Tage gar nicht zugestellt und darauf dann in entsprechend größeren Mengen. Diese Situation sei mit dem Weggang des bisherigen Briefträgers aufgetreten und habe sich trotz Beschwerden nicht verbessert.

Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:

Der Senat beantwortet die Fragen teilweise auf der Grundlage von Auskünften der Deutschen Post AG wie folgt.

1. *Welche Grundlagen gelten für die Briefzustellung bei der Post, welche Auslieferungsgarantien gibt das Unternehmen?*

Die Beförderung von Briefsendungen zählt gemäß § 1 Absatz 1 Ziffer 1 Post-Universaldienstleistungsverordnung (PUDLV) zum Universaldienst. § 2 PUDLV nennt für die Briefbeförderung bestimmte Qualitätsmerkmale. Für die in der Anfrage beschriebenen Mängel sind insbesondere § 2 Ziffern 3 – 5 PUDLV einschlägig:

§ 2 Qualitätsmerkmale der Briefbeförderung

...

3.

Von den an einem Werktag eingelieferten inländischen Briefsendungen müssen – mit Ausnahme der Sendungen, die eine Mindesteinlieferungsmenge von 50 Stück je Einlieferungsvorgang voraussetzen – im Jahresdurchschnitt mindestens 80 vom Hundert an dem ersten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag und 95 vom Hundert bis zum zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag ausgeliefert werden. Im grenzüberschreitenden Briefverkehr mit Mitgliedstaaten der Europäischen Union gelten die im Anhang der Richtlinie 97/67/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Dezember 1997 über gemeinsame Vorschriften für die Entwicklung des Binnenmarktes der Postdienste der Gemeinschaft und die Verbesserung der Dienstqualität (ABl. EG 1998 Nr. L 15 S. 14) festgelegten Qualitätsmerkmale. Wird der Anhang der Richtlinie geändert, so gelten die Qualitätsmerkmale in der geänderten Fassung vom ersten Tage des dritten auf die Veröffentlichung der Änderung folgenden Monats an.

4.

Briefsendungen sind zuzustellen, sofern der Empfänger nicht durch Einrichtung eines Postfaches oder in sonstiger Weise erklärt hat, dass er die Sendungen abholen will. Die Zustellung hat an der in der Anschrift genannten Wohn- oder Geschäftsadresse durch Einwurf in eine für den Empfänger bestimmte und ausreichend aufnahmefähige

Vorrichtung für den Empfang von Briefsendungen oder durch persönliche Aushändigung an den Empfänger zu erfolgen. Kann eine Sendung nicht gemäß Satz 2 zugestellt werden, ist sie nach Möglichkeit einem Ersatzempfänger auszuhändigen, soweit keine gegenteilige Weisung des Absenders oder Empfängers vorliegt. Ist die Wohn- oder Geschäftsadresse des Empfängers nur unter unverhältnismäßigen Schwierigkeiten zu erreichen oder fehlt eine geeignete und zugängliche Vorrichtung für den Empfang von Briefsendungen, kann der Empfänger von der Zustellung ausgeschlossen werden. Der Betroffene ist von dem beabsichtigten Ausschluss zu unterrichten.

5.

Die Zustellung hat mindestens einmal werktäglich zu erfolgen.

Wenn auch nur an einem einzigen Werktag nicht zugestellt wird, ist dies ein Verstoß gegen § 2 Ziffer 5 PUDLV. Verzögerungen bei der Zustellung einzelner Briefe lassen sich in der Regel nicht als Verstöße gegen § 2 Ziffer 3 PUDLV einstufen, da es sich bei den Vorgaben um bundesweite Jahresdurchschnittswerte handelt.

Die Deutsche Post AG hat die Einhaltung aller Vorgaben der PUDLV durch eine Selbstverpflichtung garantiert.

2. *In welchem Ausmaß hat es bei der Briefzustellung in den Stadtteilen Fischbek, Neugraben und Hausbruch von diesen Grundlagen/Garantien Abweichungen gegeben?*
3. *Seit wann gibt es diese Abweichungen?*
4. *Seit wann sind diese Abweichungen dem Unternehmen bekannt?*
5. *Was ist die Ursache dieser Abweichungen?*
6. *Was unternimmt das Unternehmen, um das Problem zu beheben?*

Die Deutsche Post AG hat in einer Stellungnahme eingeräumt, dass im genannten Gebiet seit Herbst 2013 erhebliche Probleme der genannten Art bei der Zustellung festgestellt wurden. Zur Begründung beruft sich das Unternehmen insbesondere auf einen deutlich höheren Krankenstand als in den Vorjahren und weitere Probleme durch mehrere Wechsel beim erfahrenen Stammpersonal. Als Gegenmaßnahme sei zusätzliches Personal eingesetzt beziehungsweise neu eingestellt worden. Außerdem seien sogenannte Entlastungsbezirke eingerichtet worden und täglich sei eine Betriebsleitungskraft vor Ort.

7. *Wann können die Anwohner wieder mit einer regelmäßigen Briefzustellung rechnen?*

Die Deutsche Post AG sieht die Stabilität der Zustellung durch die ergriffenen Maßnahmen als gewährleistet an.

Die Bundesnetzagentur hat auf Bitte der zuständigen Behörde zugesagt, die Vorfälle aufzugreifen und gegenüber der Deutschen Post AG auf eine nachhaltige Behebung der Probleme hinzuwirken.

Die zuständige Behörde wird darüber hinaus die Deutsche Post AG auch unmittelbar auffordern, eine den Universaldienstvorschriften entsprechende Briefzustellung sicherzustellen.

8. *Gibt es zurzeit in Hamburg weitere Gebiete, in denen es zu solchen Beschwerden der Anwohner kommt?*

Wenn ja, welche?

Beschwerden aus weiteren Gebieten in Hamburg sind nicht bekannt.