PRSON 04/22-30

Wien, am 14.04.2025

Gemäß § 33 PMG hat die Regulierungsbehörde die durchschnittlichen Laufzeiten in den Jahren 2019-2021 von Briefsendungen anhand der von der ÖNORM EN 13850 vorgegebenen Methodik und die durchschnittlichen Laufzeiten im Jahr 2019-2021 von Paketsendungen anhand von Echtdaten überprüft.

Auf Grund der Ergebnisse des durchgeführten Ermittlungsverfahrens wird folgender

B E S C H L U S S

gefasst:

1.) Die Überprüfung der Laufzeiten der Brief- und Paketsendungen im Universaldienstbereich gemäß § 33 PMG für das Jahr 2019 hat ergeben, dass die Laufzeiten folgender Postdiensteanbieter im Einklang mit den aufgrund von §§ 11 und 32 Abs 4 PMG bestehenden Verpflichtungen stehen:

Österreichische Post AG

GLS General Logistics Systems Austria GmbH

DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH

2.) Die Überprüfung der Laufzeiten der Paketsendungen im Universaldienstbereich gemäß § 33 PMG für die Jahre 2020 und 2021 hat ergeben, dass die Laufzeiten folgender

Postdiensteanbieter im Einklang mit den aufgrund von § 32 Abs 4 PMG bestehenden Verpflichtungen stehen:

GLS General Logistics Systems Austria GmbH

DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH

3.) Die Überprüfung der Laufzeiten der Brief- und Paketsendungen im Universaldienstbereich gemäß § 33 PMG für die Jahre 2020 und 2021 hat ergeben, dass die Laufzeiten der Österreichischen Post AG (teilweise) nicht mit § 11 PMG in Einklang stehen. Die Österreichische Post AG war an der Einhaltung der Laufzeitvorgaben gemäß § 11 PMG aufgrund der Auswirkungen der Corona-Pandemie, die einen allgemeinen Notstand darstellen, gemäß § 6 Abs 1 letzter Satz PMG gehindert.

4.) Das Prüfungsverfahren für die Jahre 2019 bis 2021 wird eingestellt.

1 Begründung

1.1 Überprüfung der Laufzeiten nach § 33 PMG

Gemäß § 33 des Bundesgesetzes über die Regulierung des Postmarktes (Postmarktgesetz – PMG), BGBl I Nr 123/2009 in der anwendbaren Fassung BGBl I Nr. 134/2015, hat die Regulierungsbehörde eine von den Postdiensteanbietern unabhängige Einrichtung zu beauftragen, mindestens einmal jährlich die durchschnittlichen Laufzeiten der Briefsendungen sämtlicher Anbieter anhand der von der ÖNORM EN 13850 vorgegebenen Methodik und die durchschnittlichen Laufzeiten der Paketsendungen sämtlicher Anbieter anhand von Echtdaten zu messen, wobei die beauftragte Einrichtung die gleichen bzw nach Möglichkeit vergleichbare Messmethoden anzuwenden hat. Die Zuständigkeit der RTR-GmbH zur Durchführung dieser Qualitätssicherung ergibt sich aus § 33 PMG iVm § 38 Abs 1 PMG.

Gemäß § 32 Abs 6 PMG haben Postdiensteanbieter zumindest jährlich vergleichbare, angemessene und aktuelle Informationen über die Qualität ihrer Dienste, insbesondere die Laufzeiten der beförderten Postsendungen anhand der von der ÖNORM EN 13850 vorgegebenen Methodik zu veröffentlichen und der Regulierungsbehörde auf deren Anforderung bekannt zu geben. Daraus ergibt sich, dass auch von Postdiensteanbietern entsprechende Messungen durchgeführt werden müssen.

Um den finanziellen Aufwand für die betroffenen Unternehmen gering zu halten und vor dem Hintergrund, dass sowohl § 32 Abs 6 PMG als auch § 33 PMG dieselbe Messmethode zu Grunde liegt, hat die Regulierungsbehörde die von den Unternehmen durchgeführten Messungen überprüft und keine gesonderten Messungen beauftragt.

Gemäß § 33 PMG sind die Laufzeiten der Briefsendungen anhand der von der ÖNORM EN 13850 vorgegebenen Methodik, die Laufzeiten der Paketsendungen anhand von Echtdaten zu messen bzw zu überprüfen.

Gemäß § 33 PMG wurde am 21.02.2022 durch die RTR-GmbH ein Verfahren zur Überprüfung der durchschnittlichen Laufzeiten der Brief- und Paketsendungen für die Jahre 2019 bis 2021 eingeleitet (ON 1).

Folgende Unternehmen wurden mit Schreiben vom 22.2.2022 aufgefordert, die für die Überprüfungen der Laufzeiten für Sendungen im Universaldienst erforderlichen Daten an die RTR-GmbH zu übermitteln, sofern sie Dienste im Universaldienstbereich erbringen (ON 2-5):

Österreichische Post AG,

GLS General Logistics Systems Austria GmbH,

DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH,

DHL Paket (Austria) GmbH,

Postdiensteanbieter, die bereits in vergangenen Jahren bekanntgegeben haben, dass sie keine Dienste im Universaldienstbereich erbringen, oder bei denen dies aus anderen Gründen amtsbekannt ist, wurden nicht in das Verfahren miteinbezogen (ON 6).

In den Jahren 2019-2021 haben jedenfalls die Österreichische Post AG (ÖPost), General Logistics Systems Austria GmbH (GLS) und DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH (DPD) Dienste im Universaldienst erbracht. Die DHL Paket (Austria) GmbH (DHL) gab bekannt, dass das Service Mitte 2019 eingestellt worden sei und zu 2019 keine Daten mehr verfügbar seien (ON 20).

Eine Überprüfung der Laufzeiten war somit hinsichtlich der ÖPost, GLS und DPD geboten, welche die für die Überprüfung erforderlichen Daten übermittelt haben (ON 9-19).

Der Bericht der RTR-GmbH zur Überprüfung der Laufzeiten von Brief- und Paketsendungen im Universaldienstbereich für die Jahre 2019-2021 wurde der ÖPost, DPD und der GLS am 04.04.2024 mit der Gelegenheit, dazu Stellung zu nehmen, übermittelt (ON 23-26).

Die ÖPost führte in ihrer Stellungnahme vom 25.04.2024 mit näherer Begründung aus, sie hätte die Laufzeitvorgaben in den Jahren 2020 und 2021 aufgrund der Auswirkungen der Covid-19-Pandemie (teilweise) nicht erreichen können. Dies stelle ein Ereignis höherer Gewalt dar (ON 27).

DPD und GLS haben keine Stellungnahme abgegeben.

1.2 Überprüfung der Laufzeiten der ÖPost im Jahr 2019

Die Regulierungsbehörde hat überprüft, ob die Stichprobe für die Messung von nationalen und internationalen Briefsendungen entsprechend den Vorgaben in der ÖNORM EN 13850 gezogen wurde bzw ob die Ergebnisse der Messungen den gesetzlichen Vorgaben, welche in § 11 PMG geregelt sind, entsprechen. Die im Gesetz festgelegten Kriterien für Sendungen im Universaldienst sind:

„§ 11. (1) Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) inländischen, im Rahmen des Universaldienstes zu befördernden Briefsendungen müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 95% am ersten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, und mindestens zu einem Anteil von 98% spätestens am zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden; die restlichen Briefsendungen müssen innerhalb von 4 Werktagen, ausgenommen Samstag, ab dem Einlieferungstag zugestellt werden. Dies gilt nicht für

Direktwerbung und non-Priority-Briefsendungen im Universaldienst, wobei für letztere die Laufzeitvorgaben des § 32 Abs. 4 Z 1 zur Anwendung gelangen. Die Schlusszeit ist in jeder Post-Geschäftsstelle kundzumachen.

(2) Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit im Rahmen des Universaldienstes zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) inländischen Paketsendungen müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 90% spätestens am zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden. Die restlichen Paketsendungen sind spätestens am fünften auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zuzustellen. Die Schlusszeit ist in jeder Post-Geschäftsstelle kundzumachen.

(3) Für an einem Werktag, ausgenommen Samstag, ankommende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche, im Rahmen des Universaldienstes zu befördernde Priority-Briefsendungen und Paketsendungen gilt, dass diese Sendungen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 85% spätestens am dritten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, und mindestens zu einem Anteil von 97% spätestens am fünften auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden müssen. Ausgenommen sind Brief- und Paketsendungen, die dem Zoll zu stellen sind.

(4) Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit gemäß Abs. 1 bzw. Abs. 2 im Rahmen des Universaldienstes eingelieferten abgehenden grenzüberschreitenden innergemeinschaftlichen Priority-Briefsendungen und Paketsendungen müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 85 % spätestens am dritten und mindestens zu einem Anteil von 97% spätestens am fünften auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden. Ausgenommen sind Brief- und Paketsendungen, die dem Zoll zu stellen sind.

(5) Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit gemäß Abs. 1 bzw. Abs. 2 im Rahmen des Universaldienstes eingelieferten abgehenden grenzüberschreitenden außergemeinschaftlichen Priority-Briefsendungen und Paketsendungen müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 90% spätestens am dritten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Auswechslungsstelle transportiert und zum unverzüglichen Transport in das Bestimmungsland übergeben werden.

(6) Für an einem Werktag, ausgenommen Samstag, ankommende grenzüberschreitende außergemeinschaftliche, im Rahmen des Universaldienstes zu befördernde Priority-Briefsendungen und Paketsendungen gilt, dass diese Sendungen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 90% spätestens am dritten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, und mindestens zu einem Anteil von 97% spätestens am fünften auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden müssen; als Einlieferungstag gilt der Tag, an dem die Sendungen der Auswechslungsstelle vor der letzten Abholung übergeben werden. Ausgenommen sind Brief- und Paketsendungen, die dem Zoll zu stellen sind.“

1.2.1 Briefsendungen im Universaldienst

Die Messung der Laufzeiten für nationale Briefsendungen wurde im Auftrag der ÖPost vom INFO Research Austria Institut für Markt- und Meinungsforschung im Rahmen der „ÖSTEX Studie“

durchgeführt, die Messung der Laufzeiten für internationale Briefsendungen erfolgte im Rahmen der UNEX-Laufzeitstudie der International Post Corporation (IPC).

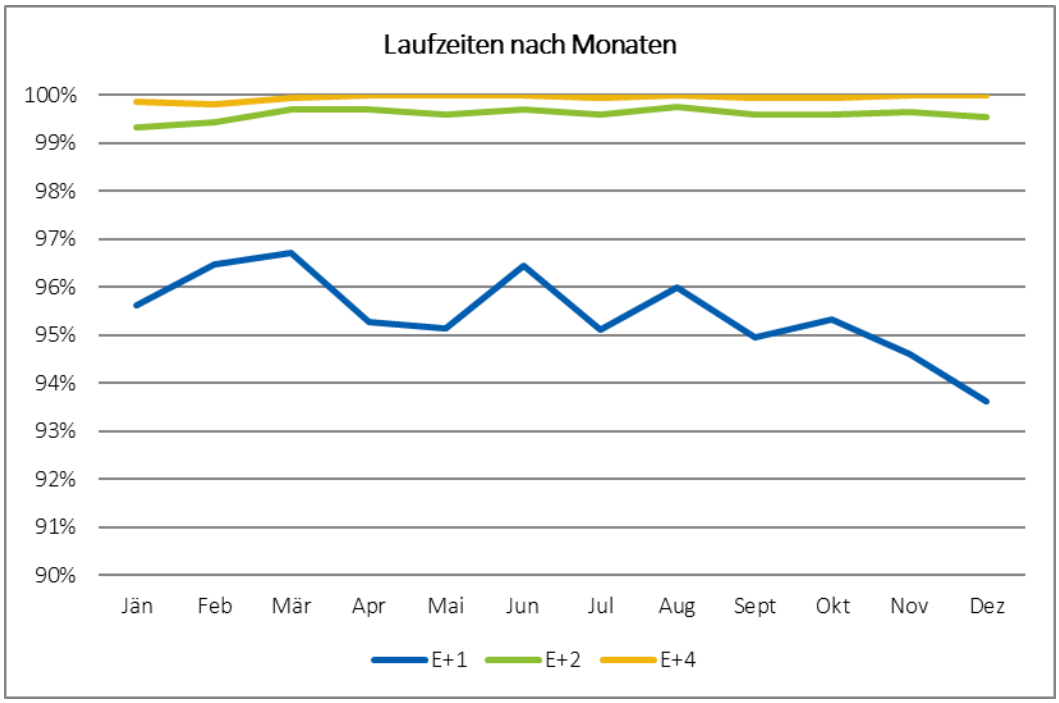
1.2.1.1 Nationale Briefsendungen

Für die Überprüfung der Laufzeitenmessung für nationale Briefsendungen wurden die von der ÖPost übermittelten Werte (Rohdatensatz und bereinigter Datensatz) herangezogen. Die ÖSTEX (Österreichisches Externes Messsystem) Studie ist laut Angaben der ÖPost seit 2003 im Einsatz und ist eine nach CEN-Norm prEN 13850 entwickelte Laufzeitmessung für nicht eingeschriebene Priority-Inlandssendungen. Im Rahmen dieser Laufzeitmessung wurden ganzjährig Daten mittels Versand von Testbriefen gewonnen.

Auf Basis der zur Verfügung stehenden Daten wurden die Laufzeiten nachgerechnet und zur besseren Übersicht grafisch in den nachstehenden Abbildungen jeweils für E+1, E+2 und E+4 dargestellt.

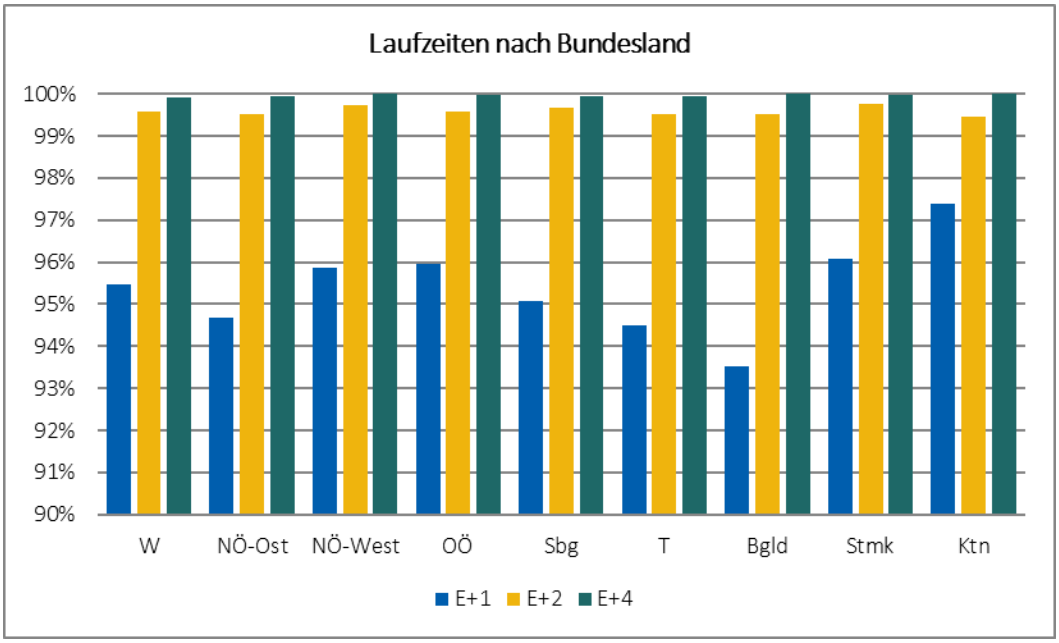
Priority Sendungen

Laufzeiten nach Monaten



Quelle: Eigene Berechnungen der RTR aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

Laufzeiten bei Abgabe des Senders differenziert nach Leitzonen



Quelle: Eigene Berechnungen der RTR aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

Die von der RTR-GmbH ermittelten Ergebnisse entsprechen den Angaben der ÖPost und auch die Stichprobe entspricht den tatsächlichen Sendungsströmen. Die Ergebnisse der Laufzeiten für nationale PRIO - Briefsendungen im Universaldienst für das Jahr 2019 sind somit:

95,44% E+1 (Schnelligkeitsziel 1)

99,60% E+2 (Schnelligkeitsziel 2)

99,95% E+4 (Zuverlässigkeitsziel)

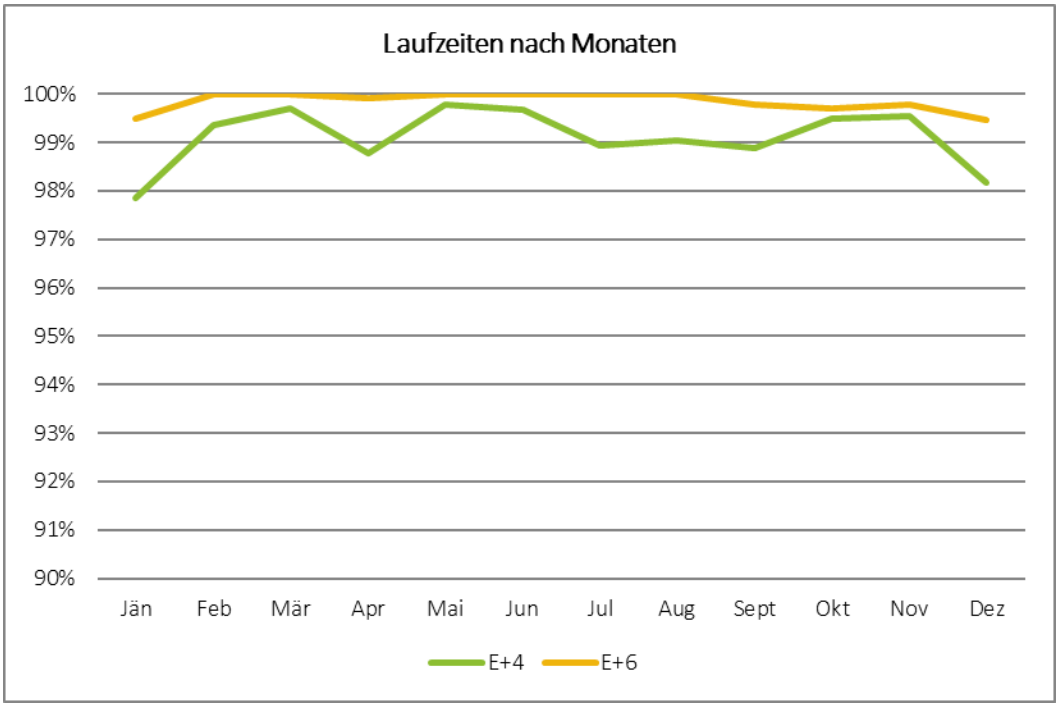
Die ersten beiden Kennwerte übertreffen die gesetzlichen Vorgaben von 95% und 98%, auch der dritte Kennwert, der festlegt, dass die restlichen Sendungen innerhalb von E+4 zugestellt werden sollen, wird von der ÖPost erfüllt.

Non-Priority Sendungen

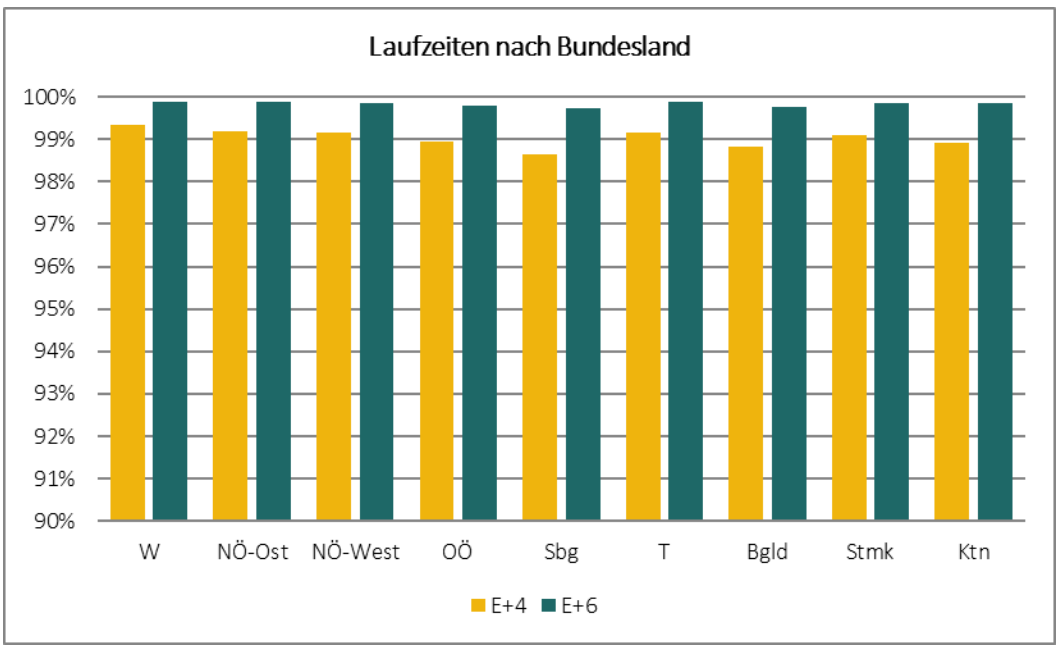
Auf Basis der zur Verfügung stehenden Daten wurden die Laufzeiten auch für die non-priority Sendungen nachgerechnet und zur besseren Übersicht graphisch in den nachstehenden Abbildungen jeweils für E+4 und E+6 dargestellt.

Im Jahr 2019 wurden erstmals auch die Laufzeiten für das neu eingeführte Produkt ECO-Brief (Non-Priority Brief) im Rahmen der ÖSTEX-Studie gemessen. Das Studiendesign der mit Beginn 2019 gestarteten ÖSTEX-ECO-Studie wurde im ersten Jahr am Design der ÖSTEX-PRIO-Studie ausgerichtet, da noch keine Daten aus der Sendungsstromanalyse für dieses Produkt vorlagen.

Laufzeiten nach Monaten



Laufzeiten bei Abgabe des Senders differenziert nach Leitzonen



Die von der RTR-GmbH ermittelten Ergebnisse entsprechen den Angaben der ÖPost. Die Ergebnisse der Laufzeiten für nationale ECO - Briefsendungen im Universaldienst für das Jahr 2019 sind somit:

99,09% E+4 (Schnelligkeitsziel)

99,84% E+6 (Zuverlässigkeitsziel)

Der erste Kennwert übertrifft die gesetzliche Vorgabe von 90% bei Weitem. Der zweite Kennwert, der festlegt, dass die restlichen Sendungen innerhalb von E+6 zugestellt werden sollen, wird zwar

nicht ganz erfüllt, kann aber dennoch als erfüllt angesehen werden. Die ÖPost gibt zu diesem Punkt an, dass eine 100% Laufzeit in der Praxis nicht punktgenau erreicht werden kann. Vor allem aufgrund von Sendungen welche irrtümlich bei einer falschen Empfängeradresse zugestellt werden. Hier kann es zu einer Verlängerung der Laufzeit kommen.

Postleitzonen

LZ 1	Wien
LZ 2	Niederösterreich - Ost
LZ 3	Niederösterreich - West
LZ 4	Oberösterreich
LZ 5	Salzburg
LZ 6	Tirol und Vorarlberg
LZ 7	Burgenland
LZ 8	Steiermark
LZ 9	Kärnten

Quelle: ÖSTEX

1.2.1.2 Internationale Briefsendungen

Die Messung der Laufzeiten von internationalen Briefsendungen wurde von der International Post Corporation (IPC) im Rahmen der UNEX-Laufzeitstudie durchgeführt. Das Konzept der UNEX-Studie entspricht der aktuellen CEN-Norm EN 13850, welche das Monitoring der Servicequalität in der EU festlegt.[1] Die UNEX-Messung wird laut Angaben der IPC im Verlauf des Jahres kontinuierlich durchgeführt und erfasst sowohl städtische als auch ländliche Gebiete in Europa. Die Leistung der grenzüberschreitenden Sendungen wird „end-to-end", dh von der Einlieferung im Ursprungsland bis zur Zustellung im Bestimmungsland anhand von Testproben stichprobenartig gemessen. Die Testbriefe werden von Personen, die TNS Research International nach festgelegten Kriterien ausgewählt hat, eingeliefert und empfangen. Die Stichprobe (Testbriefe) ist repräsentativ für den tatsächlichen Sendungsstrom im Hinblick auf Gewicht und Format, Einlieferungsart, Art der Freimachung und auf den geografischen Ort der Einlieferung bzw Entgegennahme von Sendungen.

Ankommende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Sendungen

Für ankommende grenzüberschreitende Sendungen in der EU gemessen vom Zeitpunkt der Aufgabe in der EU bis zum Zeitpunkt der Zustellung in Österreich, End-to-End Messung), ist das nach tatsächlichen Sendungsvolumina gewichtete Ergebnis aus 2.823 Testsendungen folgendes:

88,0% E+3 (Schnelligkeitsziel)

97,1% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Die im Postmarktgesetz geforderten Ziele (Schnelligkeitsziel: 85%, Zuverlässigkeitsziel: 97%) werden von der ÖPost im gewichteten Durchschnitt übertroffen und die Qualitätsziele des Universaldienstbetreibers somit erfüllt.

[1] UNEX-Laufzeitstudie durchgeführt von der International Post Corporation (IPC), abrufbar unter: http://www.ipc.be/~/media/documents/public/unex/full%20year%20results/unex_leaflet_2014_en.pdf?la=en

Ankommende außergemeinschaftliche Sendungen

Die gewichteten Laufzeiten für ankommende grenzüberschreitende außergemeinschaftliche Sendungen (von der Übernahme der Sendungen bei der Post-Auswechslungsstelle - Wien, Salzburg, Hall in Tirol und Wolfurt - bis zur Zustellung in Österreich) betragen gemessen an 1.621 Testbriefen:

98,6% E+3 (Schnelligkeitsziel)

99,6% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

und erfüllen somit die gesetzlichen Vorgaben von 90% E+3 und 97% E+5. Laut Angaben der ÖPost wurden die Testsendungen aus Island, Norwegen, Schweiz, Serbien und den USA verschickt.

Abgehende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Sendungen

Bei den abgehenden grenzüberschreitenden innergemeinschaftlichen Sendungen erreichte die ÖPost von der Einlieferung in Österreich bis zur Zustellung im EU-Empfangsland gemessen an 3.204 Testsendungen folgende gewichteten Ergebnisse:

86,7% E+3 (Schnelligkeitsziel)

97,3% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Durch die erreichten Laufzeiten können sowohl das Schnelligkeitsziel von 85% als auch das Zuverlässigkeitsziel von 97% erfüllt werden.

Abgehende außergemeinschaftliche Sendungen

Abgehende außergemeinschaftliche Sendungen erreichten gemessen an 1.235 Testbriefen von der Aufgabe in Österreich bis zur Übergabe an der nationalen Auswechslungsstelle (ohne internationalen Transport) folgende gewichtete Laufzeiten:

96,2% E+3 (Schnelligkeitsziel 90%)

Sowohl die inner- als auch außergemeinschaftlichen abgehenden Sendungen erfüllen die im Postmarktgesetz festgelegten Vorgaben.

Die ÖPost hat alle Laufzeitvorgaben betreffend Briefe im Universaldienst eingehalten.

1.2.2 Paketsendungen im Universaldienst

Die Laufzeitenmessung für Paketsendungen im Universaldienst wird anhand von Track&Trace-Echtdaten durchgeführt.

Von der ÖPost wurden folgende Echtdaten aus dem Paketverfolgungssystem Track&Trace zur Verfügung gestellt, um die Laufzeiten zu überprüfen:

Track&Trace-Daten von nationalen Paketen

Track&Trace-Daten von ins Ausland versendeten Paketen (outbound)

Track&Trace-Daten von aus dem Ausland eingehenden Paketen (inbound)

Für die Untersuchung wurden die Einzeldaten der nationalen und internationalen Pakete (unterschieden nach inner- und außergemeinschaftlichen Paketen) über alle Monate des Jahres 2019, die von der ÖPost aus dem Track&Trace-System übermittelt wurden, herangezogen.

1.2.2.1 Nationale Paketsendungen

Gemäß den Angaben der ÖPost wurde das Schnelligkeitsziel bei den nationalen Paketen im Universaldienst von 90% in E+2 wieder überschritten und das Zuverlässigkeitsziel, Zustellung längstens innerhalb einer Woche, wurde im Regelfall auch erreicht:

91,96% E+2 (Schnelligkeitsziel 90%)

99,62% E+5 (Zuverlässigkeitsziel 100%)

Für die Überprüfung wurden die übermittelten monatlichen Daten jeder einzelnen Paketsendung verwendet. Die Berechnungen der RTR führen zu den gleichen Ergebnissen wie die von der ÖPost angegebenen Laufzeiten. Die monatliche Auswertung des Laufzeiten E+2 ergibt, dass das Schnelligkeitsziel in jedem Monat außer im Dezember übertroffen wurde, in den meisten Monaten liegt es sogar deutlich darüber. Der niedrigste Wert liegt im Dezember mit 81,03%. Bei dem Zuverlässigkeitsziel liegt der monatliche Wert immer über 99,07%. Nur 0,43% der Paketsendungen konnten nicht innerhalb einer Woche zugestellt werden. Die Vorgaben beziehen sich auf den Jahreswert bei dem die Ziele, wie in nachstehender Tabelle ersichtlich, eingehalten wurden.

Errechnete Laufzeiten der für die Überprüfung auf monatlicher Basis

	Gesamtsendungen	E+2	E+5
Jan. 19	411 875	96,07%	99,83%
Feb. 19	348 853	97,06%	99,93%
Mrz. 19	367 579	95,81%	99,93%
Apr. 19	379 331	93,69%	99,85%
Mai. 19	355 968	93,53%	99,78%
Jun. 19	290 723	90,52%	99,51%
Jul. 19	345 501	93,08%	99,67%
Aug. 19	321 133	90,40%	99,52%
Sep. 19	363 355	90,29%	99,36%
Okt. 19	398 425	94,63%	99,77%
Nov. 19	408 271	91,66%	99,44%
Dez. 19	539 971	81,03%	99,07%
Summe	**4 530 985**	**91,96%**	**99,62%**

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

1.2.2.2 Internationale Paketsendungen

1.2.2.2.1 Eingehende Pakete aus der EU

Die Track&Trace-Daten von internationalen Paketsendungen wurden von der ÖPost auf Monatsbasis aus dem Paketverfolgungssystem zur Verfügung gestellt.

Eingehende Pakete aus der EU (Inbound Pakete) werden in Bezug auf Schlusszeiten gleich behandelt wie inländische Sendungen, Samstage werden nicht als Zustelltage berücksichtigt und Pakete, die dem Zoll übergeben werden, sind ausgenommen. Für Inbound Paketsendungen aus EU Ländern ergeben sich folgende gewichtete Ergebnisse:

98,8% E+3 (Schnelligkeitsziel)

99,6% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Die vorgegebenen Laufzeiten für eingehende innergemeinschaftliche grenzüberschreitende Paketsendungen von 85% E+3 und 97% E+5 wurden sichtlich übertroffen.

Die Anzahl der internationalen eingehenden Pakete aus der EU ist im Monat Juli 2019 drastisch gestiegen. Der Grund für den Anstieg war die DHL-Integration, welche offiziell im August 2019 erfolgte. Laut ÖPost sind im Juli größere DHL Mengen im Inbound-Strom nach Österreich zur ÖPost gekommen. Ab August wurden diese Sendungen dann nicht mehr als Inboundsendung, sondern als nationales Paketprodukt im Messsystem klassifiziert.

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Inbound aus EU Ländern

	Gesamtsendungen 2018	Gesamtsendungen 2019	E+3 (85%) 2019	E+5 (97%) 2019
Jän	3 729	3 487	97,88%	98,57%
Feb	2 727	3 018	98,01%	99,40%
Mrz	3 067	2 954	97,33%	98,68%
Apr	2 570	2 588	96,72%	98,72%
Mai	2 432	5 119	98,75%	99,45%
Jun	2 608	7 980	95,85%	98,90%
Jul	2 713	86 662	99,40%	99,84%
Aug	2 544	3 746	98,51%	99,49%
Sep	2 384	1 425	98,60%	99,44%
Okt	3 011	2 341	98,04%	99,10%
Nov	3 144	2 273	97,49%	98,94%
Dez	4 318	3 377	97,04%	98,90%
Summe	**35 247**	**124 970**	**98,81%**	**99,60%**

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

1.2.2.2.2 Eingehende Pakete aus nicht EU-Ländern

Für Inbound Paketsendungen aus nicht EU Ländern (Zeiten der Zollstellung sowie Verzögerungen durch den Zoll sind nicht enthalten) ergeben sich folgende Laufzeiten:

96,7% E+3 (Schnelligkeitsziel)

98,8% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Die Ergebnisse der Laufzeiten für außergemeinschaftliche eingehende Paketsendungen übertreffen deutlich in allen Monaten die im Postmarktgesetz festgelegten Kriterien sowohl für das Schnelligkeitsziel von 90% E+3 als auch für das Zuverlässigkeitsziel von 97% E+5. Die Anzahl der Gesamtsendungen ist im Jahr 2019 ebenso wie im Jahr 2018 deutlich gesunken.

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Inbound aus nicht EU-Ländern

	Gesamtsendungen 2018	Gesamtsendungen 2019	E+3 (85%) 2019	E+5 (97%) 2019
Jän	9 888	9 528	98,49%	99,24%
Feb	8 401	7 859	98,87%	99,55%
Mrz	9 463	8 191	96,06%	98,43%
Apr	8 556	7 739	93,84%	97,89%
Mai	8 431	7 104	98,51%	99,52%
Jun	7 752	8 050	96,22%	99,07%
Jul	7 531	7 181	97,80%	99,36%
Aug	7 655	7 050	95,19%	98,74%
Sep	8 638	7 494	96,06%	98,97%
Okt	8 539	7 463	95,18%	97,35%
Nov	9 254	8 161	96,54%	98,31%
Dez	13 264	12 848	96,75%	99,04%
Summe	**107 372**	**98 668**	**96,66%**	**98,81%**

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

1.2.2.2.3 Ausgehende Paketsendungen in die EU

Auch für die ausgehenden Paketsendungen (Outbound Pakete) wurden von der ÖPost Einzeldaten aus dem Track&Trace-System geliefert. Die Laufzeitberechnung beinhaltet die Zeit von der Annahme im Filialnetz bis zur Bereitstellung der Sendungen für den Auslandsabgang in den Austrittsauswechslungsstellen. Die Schlusszeiten definieren sich wie bei Inlandssendungen.

Die Berechnungen der RTR führen zu denselben Ergebnissen wie die von der ÖPost gelieferten.

Die Ergebnisse übertreffen wie auch im Vorjahr bei den ausgehenden innergemeinschaftlichen Paketsendungen die gesetzlich vorgeschriebenen Ziele von 85% E+3 und 97% E+5:

98,1% E+3 (Schnelligkeitsziel)

99,5% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Outbound in EU-Länder

	Gesamtsendungen 2018	Gesamtsendungen 2019	E+3 (85%)	E+5 (97%)
Jän	106 833	111 407	97,68%	99,60%
Feb	89 649	94 795	98,94%	99,75%
Mrz	103 351	97 907	99,07%	99,83%
Apr	86 012	100 295	98,42%	99,67%
Mai	82 991	94 734	97,91%	99,60%

Jun	87 052	80 307	95,91%	99,12%
Jul	87 385	97 764	97,61%	97,61%
Aug	86 674	91 303	98,97%	99,77%
Sep	86 020	96 553	98,58%	99,71%
Okt	99 582	107 478	99,60%	99,92%
Nov	109 806	114 545	98,91%	99,72%
Dez	154 119	172 008	96,85%	99,61%
Summe	**1 179 474**	**1 259 096**	**98,17%**	**99,51%**

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

1.2.2.2.4 Ausgehende Paketsendungen in nicht EU-Länder

Bei den Laufzeiten von ausgehenden außergemeinschaftlichen Paketsendungen übertrifft die Summe der Sendungen über alle Monate hinweg deutlich die gesetzliche Vorgabe von 90% in E+3:

98,3% E+3 (Schnelligkeitsziel)

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Outbound in nicht EU-Länder

	Gesamtsendungen 2018	Gesamtsendungen 2019	E+3 (90%)
Jän	21 713	20 102	99,49%
Feb	17 605	17 658	99,83%
Mrz	21 056	18 240	99,73%
Apr	16 628	18 603	98,03%
Mai	16 752	17 346	98,62%
Jun	17 150	14 868	96,87%
Jul	16 841	17 522	97,81%
Aug	17 108	17 227	97,65%
Sep	16 948	18 005	98,61%
Okt	20 136	20 432	99,64%
Nov	25 815	25 662	98,98%
Dez	34 901	35 586	96,33%
Summe	**242 653**	**241 251**	**98,37%**

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

1.3 Überprüfung der Laufzeiten der ÖPost im Jahr 2020

1.3.1 Briefsendungen im Universaldienst

Die Messung der Laufzeiten für nationale Briefsendungen wurde im Auftrag der ÖPost vom INFO Research Austria Institut für Markt- und Meinungsforschung im Rahmen der „ÖSTEX Studie“ durchgeführt, die Messung der Laufzeiten für internationale Briefsendungen erfolgte im Rahmen der UNEX-Laufzeitstudie der International Post Corporation (IPC).

1.3.1.1 Nationale Briefsendungen

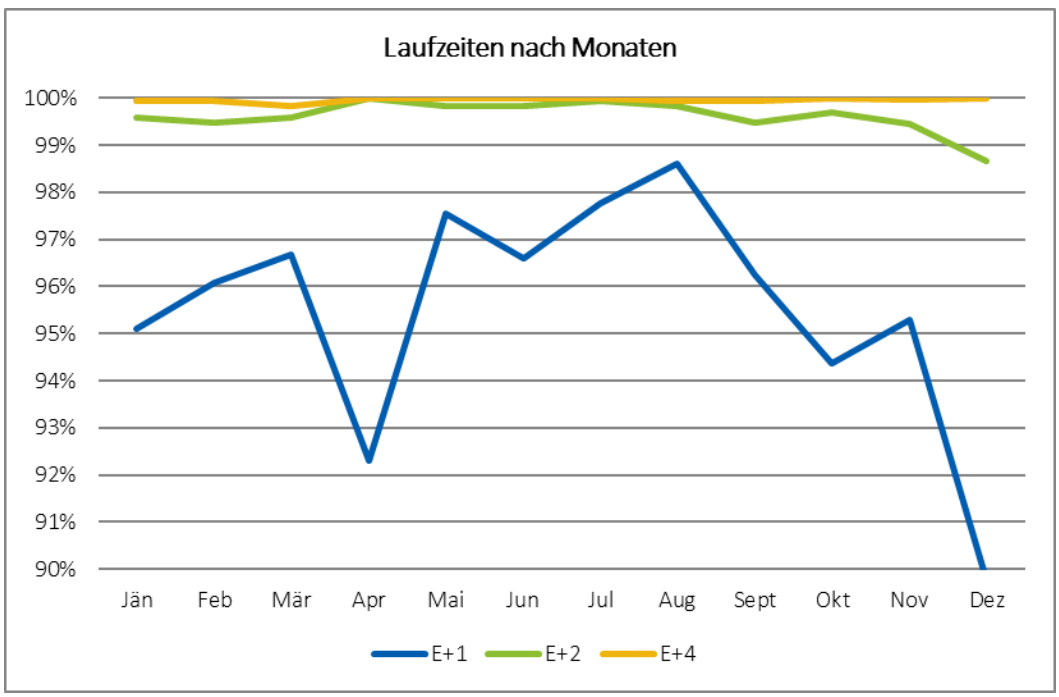
Für die Überprüfung der Laufzeitenmessung für nationale Briefsendungen wurden die von der ÖPost übermittelten Werte (Rohdatensatz und bereinigter Datensatz) herangezogen. Die ÖSTEX (Österreichisches Externes Messsystem) Studie ist laut Angaben der ÖPost seit 2003 im Einsatz und ist eine nach CEN-Norm prEN 13850 entwickelte Laufzeitmessung für nicht eingeschriebene Priority-Inlandssendungen. Im Rahmen dieser Laufzeitmessung wurden ganzjährig Daten mittels Versand von Testbriefen gewonnen.

Priority Sendungen

Auf Basis der zur Verfügung stehenden Daten wurden die Laufzeiten nachgerechnet und zur besseren Übersicht grafisch in den nachstehenden Abbildungen jeweils für E+1, E+2 und E+4 dargestellt.

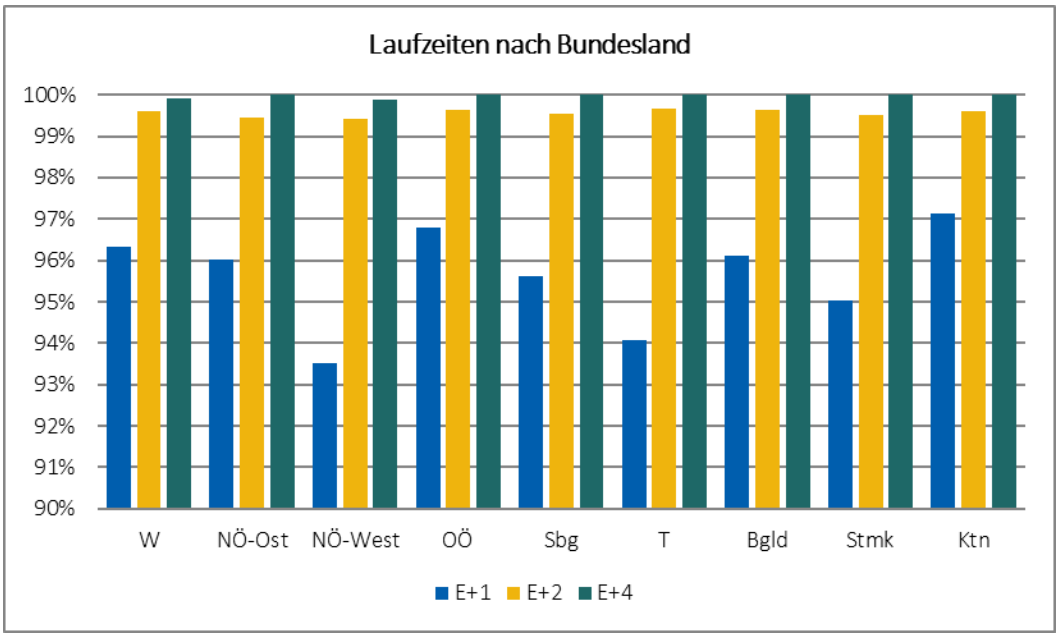
Das unter der Jahresleistung liegende E+1 Messergebnis für den Monat Dezember ist laut ÖPost auf das überproportionale hohe Sendungsaufkommen in den Tagen vor Weihnachten zurückzuführen.

Laufzeiten nach Monaten



Quelle: Eigene Berechnungen der RTR aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

Laufzeiten bei Abgabe des Senders differenziert nach Leitzonen



Quelle: Eigene Berechnungen der RTR aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

Die von der RTR-GmbH ermittelten Ergebnisse entsprechen den Angaben der ÖPost und auch die Stichprobe entspricht den tatsächlichen Sendungsströmen. Die Ergebnisse der Laufzeiten für nationale PRIO - Briefsendungen im Universaldienst für das Jahr 2020 sind somit:

95,75% E+1 (Schnelligkeitsziel 1)

99,57% E+2 (Schnelligkeitsziel 2)

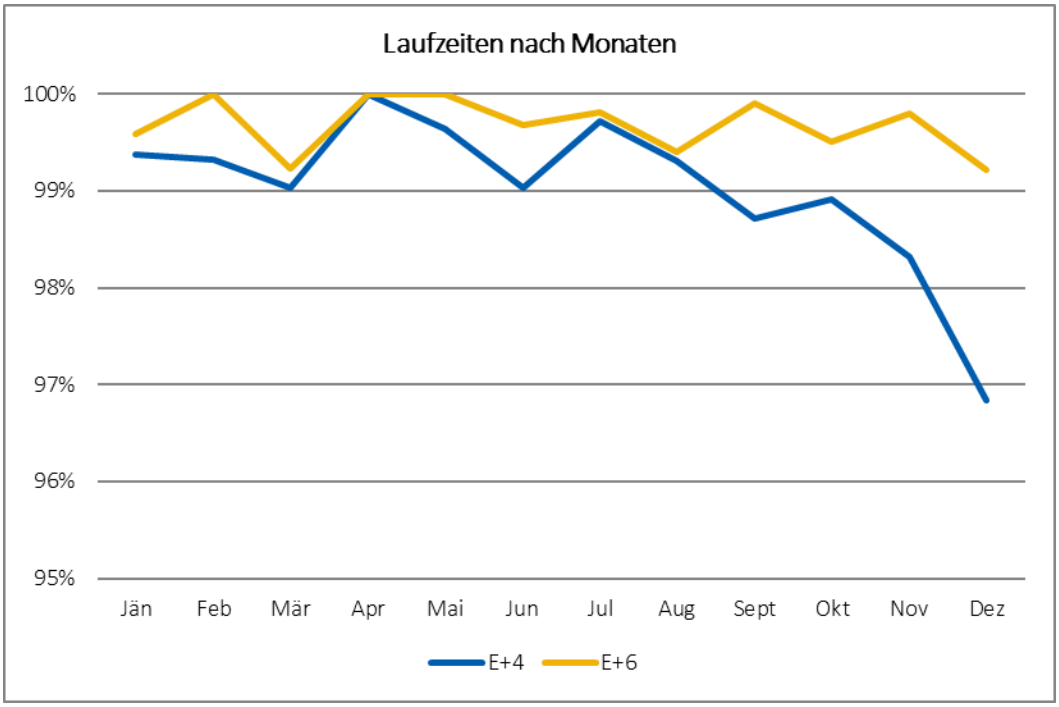
99,97% E+4 (Zuverlässigkeitsziel)

Die ersten beiden Kennwerte übertreffen die gesetzlichen Vorgaben von 95% und 98%, auch der dritte Kennwert, der festlegt, dass die restlichen Sendungen innerhalb von E+4 zugestellt werden sollen, wird von der ÖPost erfüllt.

Non-Priority Sendungen

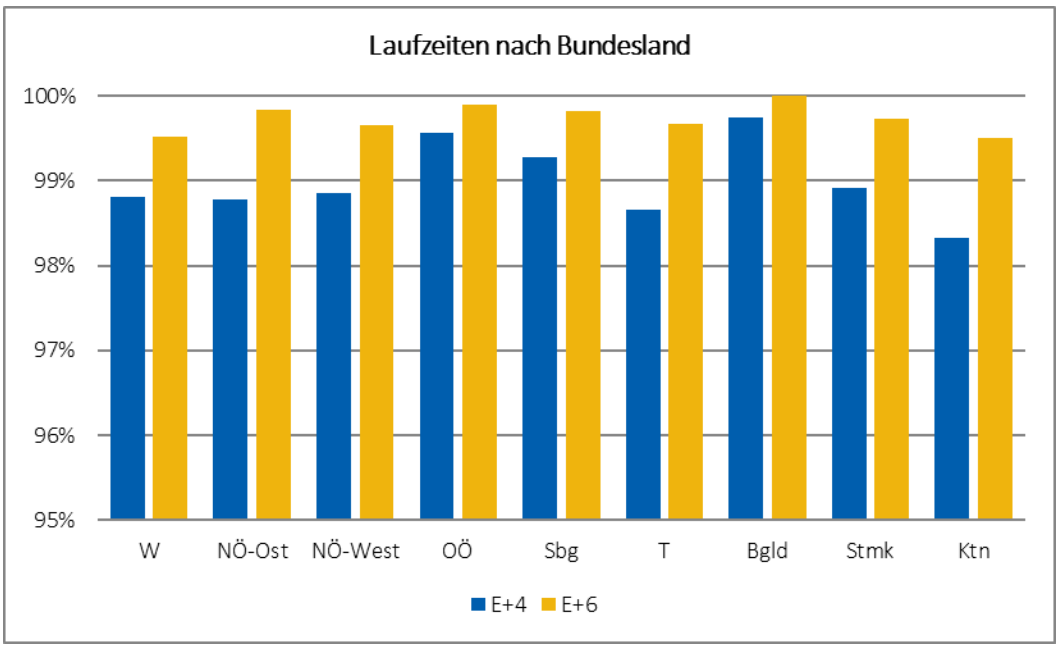
Auf Basis der zur Verfügung stehenden Daten wurden die Laufzeiten auch für die non-priority Sendungen nachgerechnet und zur besseren Übersicht graphisch in den nachstehenden Abbildungen jeweils für E+4 und E+6 dargestellt.

Laufzeiten nach Monaten



Quelle: Berechnungen der RTR aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

Laufzeiten bei Abgabe des Senders differenziert nach Leitzonen



Quelle: Berechnungen der RTR aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

Die von der RTR-GmbH ermittelten Ergebnisse entsprechen den Angaben der ÖPost. Die Ergebnisse der Laufzeiten für nationale ECO - Briefsendungen im Universaldienst für das Jahr 2020 sind somit:

98,91% E+4 (Schnelligkeitsziel)

99,66% E+6 (Zuverlässigkeitsziel)

Der erste Kennwert übertrifft die gesetzliche Vorgabe von 90% bei Weitem. Der zweite Kennwert, der festlegt, dass die restlichen Sendungen innerhalb von E+6 zugestellt werden sollen, wird zwar nicht ganz erfüllt, kann aber wohl dennoch als erfüllt angesehen werden. Die ÖPost gibt zu diesem Punkt an, dass eine 100% Laufzeit in der Praxis nicht punktgenau erreicht werden kann. Vor allem aufgrund von Sendungen welche irrtümlich bei einer falschen Empfängeradresse zugestellt werden. Hier kann es zu einer Verlängerung der Laufzeit kommen.

Postleitzonen

LZ 1	Wien
LZ 2	Niederösterreich - Ost
LZ 3	Niederösterreich - West
LZ 4	Oberösterreich
LZ 5	Salzburg
LZ 6	Tirol und Vorarlberg
LZ 7	Burgenland
LZ 8	Steiermark
LZ 9	Kärnten

Quelle: ÖSTEX

1.3.1.2 Internationale Briefsendungen

Die Messung der Laufzeiten von internationalen Briefsendungen wurde von der International Post Corporation (IPC) im Rahmen der UNEX-Laufzeitstudie durchgeführt. Das Konzept der UNEX-Studie entspricht der aktuellen CEN-Norm EN 13850, welche das Monitoring der Servicequalität in der EU festlegt.[2] Die UNEX-Messung wird laut Angaben der IPC im Verlauf des Jahres kontinuierlich durchgeführt und erfasst sowohl städtische als auch ländliche Gebiete in Europa. Die Leistung der grenzüberschreitenden Sendungen wird „end-to-end", dh von der Einlieferung im Ursprungsland bis zur Zustellung im Bestimmungsland anhand von Testproben stichprobenartig gemessen. Die Testbriefe werden von Personen, die TNS Research International nach festgelegten Kriterien ausgewählt hat, eingeliefert und empfangen. Die Stichprobe (Testbriefe) ist repräsentativ für den tatsächlichen Sendungsstrom im Hinblick auf Gewicht und Format, Einlieferungsart, Art der Freimachung und auf den geografischen Ort der Einlieferung bzw Entgegennahme von Sendungen.

Ankommende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Sendungen

Für ankommende grenzüberschreitende Sendungen innerhalb der EU (gemessen vom Zeitpunkt der Aufgabe in der EU bis zum Zeitpunkt der Zustellung in Österreich, End-to-End Messung) ist das nach tatsächlichen Sendungsvolumina gewichtete Ergebnis aus 2.409 Testsendungen folgendes:

87,16% E+3 (Schnelligkeitsziel)

96,07% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

[2] UNEX-Laufzeitstudie durchgeführt von der International Post Corporation (IPC), abrufbar unter: http://www.ipc.be/~/media/documents/public/unex/full%20year%20results/unex_leaflet_2014_en.pdf?la=en

Das im Postmarktgesetz geforderte Schnelligkeitsziel (E+3 > 85%) konnte von der ÖPost erreicht werden. Das Zuverlässigkeitsziel (E+5 > 97%) jedoch, wurde im Jahr 2020 nicht erfüllt. Die Gründe dafür sind in den Corona bedingten Schwierigkeiten zu suchen.

Ankommende außergemeinschaftliche Sendungen

Die gewichteten Laufzeiten für ankommende grenzüberschreitende außergemeinschaftliche Sendungen (von der Übernahme der Sendungen bei der Post-Auswechslungsstelle - Wien, Salzburg, Hall in Tirol und Wolfurt - bis zur Zustellung in Österreich) betragen gemessen an 1.336 Testbriefen:

98,4% E+3 (Schnelligkeitsziel)

99,8% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

und erfüllen somit die gesetzlichen Vorgaben von 90% E+3 und 97% E+5. Laut Angaben der ÖPost wurden die Testsendungen aus Island, Norwegen, Schweiz, Serbien und den USA verschickt.

Abgehende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Sendungen

Bei den abgehenden grenzüberschreitenden innergemeinschaftlichen Sendungen erreichte die ÖPost von der Einlieferung in Österreich bis zur Zustellung im EU-Empfangsland gemessen an 3.171 Testsendungen folgende gewichteten Ergebnisse:

73,4% E+3 (Schnelligkeitsziel)

88,5% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Im Jahr 2020 konnten weder das Schnelligkeitsziel von 85% noch das Zuverlässigkeitsziel von 97% erfüllt werden. Die ist hauptsächlich auf die unten näher beschriebenen Corona-Auswirkungen zurückzuführen.

Abgehende außergemeinschaftliche Sendungen

Abgehende außergemeinschaftliche Sendungen erreichten gemessen an 880 Testbriefen von der Aufgabe in Österreich bis zur Übergabe an der nationalen Auswechslungsstelle (ohne internationalen Transport) folgende gewichtete Laufzeiten:

94,8% E+3 (Schnelligkeitsziel 90%)

Im Jahr 2020 erfüllen sowohl die ankommenden als auch die abgehenden Sendungen innerhalb der EU die im Postmarktgesetz festgelegten Vorgaben nicht.

1.3.2 Paketsendungen im Universaldienst

Die Laufzeitenmessung für Paketsendungen im Universaldienst wird anhand von Track&Trace-Echtdaten durchgeführt.

Von der ÖPost wurden folgende Echtdaten aus dem Paketverfolgungssystem Track&Trace zur Verfügung gestellt, um die Laufzeiten zu überprüfen:

Track&Trace-Daten von nationalen Paketen

Track&Trace-Daten von ins Ausland versendeten Paketen (outbound)

Track&Trace-Daten von aus dem Ausland eingehenden Paketen (inbound)

Für die Untersuchung wurden die Einzeldaten der nationalen und internationalen Pakete (unterschieden nach inner- und außergemeinschaftlichen Paketen) über alle Monate des Jahres 2020, die von der ÖPost aus dem Track&Trace-System übermittelt wurden, herangezogen.

1.3.2.1 Nationale Paketsendungen

Als Schlusszeit bei der Annahme wurde mit der Echtzeit aus dem im Filialnetzbereich eingesetzten EDV-System gerechnet, bei Annahme im Verteilzentrumsbereich wurde eine vom jeweiligen Standort abhängige Schlusszeit zwischen 20:30 und 22:00 Uhr für die Laufzeitberechnung verwendet.

Gemäß den Angaben der ÖPost wurden sowohl das Schnelligkeitsziel bei den nationalen Paketen im Universaldienst von 90% in E+2 als auch das Zuverlässigkeitsziel, Zustellung längstens innerhalb einer Woche, im Jahr 2020 nicht erreicht:

90,4% E+2 (Schnelligkeitsziel 90%)

98,7% E+5 (Zuverlässigkeitsziel 100%)

Für die Überprüfung wurden die übermittelten monatlichen Daten jeder einzelnen Paketsendung verwendet. Die monatliche Auswertung des Laufzeiten E+2 ergibt, dass das Schnelligkeitsziel in einigen Monaten nicht erfüllt werden konnte. Der niedrigste Wert liegt im Mai mit 73,27%. Auch das Zuverlässigkeitsziel konnte in einigen Monaten nicht erfüllt werden. Rund 1,3% der Paketsendungen konnten nicht innerhalb einer Woche zugestellt werden. Die Vorgaben beziehen sich auf den Jahreswert bei dem die Ziele, wie in nachstehender Tabelle ersichtlich, eingehalten wurden.

Im Jahr 2020 wurden 22.824 Paketsendungen als verloren gemeldet. Dies entspricht einem Anteil von 0,0138% der gesamten Paketmenge (In- und Ausland).

Weiters bleibt festzuhalten, dass die Daten der Monate April und Dezember 2020 nicht nachvollzogen werden konnten, da die dazugehörigen Dateien beschädigt waren und diese weder seitens der RTR noch seitens der ÖPost wiederhergestellt werden konnten. Dennoch kann das gelieferte Ergebnis von Seiten der ÖPost als glaubwürdig eingeschätzt werden, da auch die ÖPost zum Ergebnis kommt, dass die Laufzeiten für inländische Paketsendungen im Jahr 2020 nicht erreicht werden konnten. Die errechneten Laufzeiten seitens RTR ergeben, ohne die Berücksichtigung der Monate April und Dezember 2020, die in der nachfolgenden Tabelle dargestellten Ergebnisse.

Errechnete Laufzeiten für die Überprüfung auf monatlicher Basis

2020	Gesamtsendungen	E+2	E+5
Jan. 20	388611	94,14%	99,76%
Feb. 20	338042	97,09%	99,77%
Mrz. 20	456576	93,44%	99,73%
Apr. 20	0		
Mai. 20	407671	73,27%	92,38%
Jun. 20	383744	86,54%	98,63%
Jul. 20	373399	96,18%	99,80%
Aug. 20	336188	96,15%	99,81%
Sep. 20	408008	94,31%	99,72%
Okt. 20	442488	93,07%	99,76%
Nov. 20	628613	84,88%	98,38%
Dez. 20	0		
Summe	**4 163 340**	**90,41%**	**98,73%**

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

1.3.2.2 Internationale Paketsendungen

Eingehende Pakete aus der EU

Die Track&Trace-Daten von internationalen Paketsendungen wurden von der ÖPost auf Monatsbasis aus dem Paketverfolgungssystem zur Verfügung gestellt. Eingehende Pakete aus der EU (Inbound Pakete) werden in Bezug auf Schlusszeiten gleich behandelt wie inländische Sendungen, Samstage werden nicht als Zustelltage berücksichtigt und Pakete, die dem Zoll übergeben werden, sind ausgenommen. Für Inbound Paketsendungen aus EU Ländern ergeben sich folgende gewichtete Ergebnisse:

94,32% E+3 (Schnelligkeitsziel)

97,51% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Die vorgegebenen Laufzeiten für eingehende innergemeinschaftliche grenzüberschreitende Paketsendungen von 85% E+3 und 97% E+5 wurden sichtlich übertroffen.

Die Anzahl der internationalen eingehenden Pakete aus der EU ist im Monat Juli 2019 drastisch erhöht. Der Grund für den Anstieg war die DHL-Integration, welche offiziell im August 2019 erfolgte. Laut ÖPost sind im Juli größere DHL Mengen im Inbound-Strom nach Österreich zur ÖPost gekommen. Ab August wurden diese Sendungen dann nicht mehr als Inboundsendung, sondern als nationales Paketprodukt im Messsystem klassifiziert.

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Inbound aus EU Ländern

	Gesamtsendungen 2019	Gesamtsendungen 2020	E+3 (85%) 2020	E+5 (97%) 2020
Jän	3 487	3 150	96,79%	98,83%

Feb	3 018	2 470	98,18%	99,31%
Mrz	2 954	2 880	97,67%	99,24%
Apr	2 588	4 598	96,65%	99,24%
Mai	5 119	3 472	74,19%	85,43%
Jun	7 980	2 245	91,58%	98,53%
Jul	86 662	2 757	97,24%	99,13%
Aug	3 746	3 378	96,83%	96,83%
Sep	1 425	3 634	97,25%	98,65%
Okt	2 341	4 304	97,03%	98,68%
Nov	2 273	3 464	95,21%	98,85%
Dez	3 377	6 834	93,78%	97,81%
Summe	**124 970**	**43 186**	**94,32%**	**97,51%**

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

Eingehende Pakete aus nicht EU-Ländern

Für Inbound Paketsendungen aus nicht EU Ländern (Zeiten der Zollstellung sowie Verzögerungen durch den Zoll sind nicht enthalten) ergeben sich folgende Laufzeiten:

94,20% E+3 (Schnelligkeitsziel)

96,91% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Das Ergebnis der Laufzeiten für außergemeinschaftliche eingehende Paketsendungen übertreffen die im Postmarktgesetz festgelegten Kriterien für das Schnelligkeitsziel von 90% E+3. Die Überprüfung der Daten durch die RTR ergab für das Zuverlässigkeitsziel einen Wert von 96,91%. Das Zuverlässigkeitsziel von 97% E+5, kann unter der Berücksichtigung der schwierigen Corona Umstände, wohl ebenfalls als erfüllt gesehen werden. Die Anzahl der Gesamtsendungen ist im Jahr 2020 ebenso wie im Jahr 2019 deutlich gesunken.

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Inbound aus nicht EU-Ländern

	Gesamtsendungen 2019	Gesamtsendungen 2020	E+3 (85%) 2020	E+5 (97%) 2020

Jän	9 528	9 076	97,20%	99,45%
Feb	7 859	7 320	97,51%	98,92%
Mrz	8 191	5 554	96,78%	98,52%
Apr	7 739	1 986	94,91%	97,78%
Mai	7 104	2 351	73,33%	80,94%
Jun	8 050	4 763	95,86%	98,68%
Jul	7 181	6 611	97,52%	98,97%
Aug	7 050	8 305	97,41%	98,49%
Sep	7 494	8 043	96,18%	98,12%
Okt	7 463	7 491	96,36%	98,18%
Nov	8 161	6 659	92,16%	97,94%
Dez	12 848	13 586	87,35%	91,56%
Summe	**98 668**	**81 745**	**94,20%**	**96,91%**

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

Ausgehende Paketsendungen in die EU

Auch für die ausgehenden Paketsendungen (Outbound Pakete) wurden von der ÖPost Einzeldaten aus dem Track&Trace-System geliefert. Die Laufzeitberechnung beinhaltet die Zeit von der Annahme im Filialnetz bis zur Bereitstellung der Sendungen für den Auslandsabgang in den Austrittsauswechslungsstellen. Die Schlusszeiten definieren sich wie bei Inlandssendungen.

Die Berechnungen der RTR führen zu denselben Ergebnissen wie die von der ÖPost gelieferten.

Die Ergebnisse übertreffen wie auch im Vorjahr bei den ausgehenden innergemeinschaftlichen Paketsendungen die gesetzlich vorgeschriebenen Ziele von 85% E+3 und 97% E+5:

95,4% E+3 (Schnelligkeitsziel)

98,4% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Outbound in EU-Länder

	Gesamtsendungen 2019	Gesamtsendungen 2020	E+3 (85%)	E+5 (97%)
Jän	111 407	119 446	98,60%	99,53%
Feb	94 795	104 003	99,60%	99,92%
Mrz	97 907	117 001	97,87%	99,21%
Apr	100 295	146 904	94,71%	98,76%
Mai	94 734	127 317	83,46%	90,39%
Jun	80 307	115 485	94,48%	98,39%
Jul	97 764	116 993	99,46%	99,89%
Aug	91 303	107 636	99,35%	99,83%
Sep	96 553	123 622	99,01%	99,78%
Okt	107 478	138 592	98,95%	99,81%
Nov	114 545	180 847	96,96%	99,21%
Dez	172 008	310 389	90,66%	97,44%
Summe	**1 259 096**	**1 708 235**	**95,42%**	**98,38%**

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

Ausgehende Paketsendungen in nicht EU-Länder

Bei den Laufzeiten von ausgehenden außergemeinschaftlichen Paketsendungen konnte die gesetzliche Vorgabe von 90% in E+3 nicht erfüllt werden:

85,3% E+3 (Schnelligkeitsziel)

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Outbound in nicht EU-Länder

	Gesamtsendungen 2019	Gesamtsendungen 2020	E+3 (90%)
Jän	20 102	20 887	98,93%
Feb	17 658	17 134	99,13%

Mrz	18 240	15 012	97,02%
Apr	18 603	11 919	87,05%
Mai	17 346	16 219	60,77%
Jun	14 868	14 484	85,54%
Jul	17 522	15 677	74,73%
Aug	17 227	16 325	85,87%
Sep	18 005	18 240	88,05%
Okt	20 432	21 059	83,41%
Nov	25 662	28 434	82,94%
Dez	35 586	40 622	82,28%
Summe	**241 251**	**236 012**	**85,25%**

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

Zum bloß teilweisen Erreichen der Laufzeitvorgaben

Das (teilweise) Nichterreichen der Laufzeitvorgaben im Jahr 2020 begründet die ÖPost mit den Auswirkungen der Corona-Pandemie.

Hinsichtlich des Nichterreichens der Laufzeitvorgaben für nationale und internationale Pakete führte die ÖPost Folgendes aus: Es habe zahlreiche Corona-Infektionen der Mitarbeiter in zwei näher genannten Logistikzentren gegeben, wobei es bei einem dieser Logistikzentren zu einem Wegfall der Stammbelegschaft und einem Einsatz des Bundesheeres Ende April bis Anfang Juni 2020 gekommen sei. Das zweite betroffene Logistikzentrum sei im Mai 2020 behördlich gesperrt worden und ein Einsatz des Bundesheeres erfolgt. In beiden Logistikzentren habe es behördliche Auflagen gegeben (zB zeitlicher Abstand ohne Dienstübergabe zwischen den Schichten), wodurch eine geringere Sortierleistung erreicht worden sei. Zudem sei ein geteilter, zeitversetzter Dienstbeginn in der Distribution als Schutzmaßnahme, um Ansteckungen zu vermeiden, erfolgt. Darüber hinaus sei es während dem „ersten Lockdown“ zu einer unvorhersehbar erhöhten Anzahl an Paketen und einer deutlichen Steigerung der Sperrgut-Sendungen während der „Lockdown-Phasen“ gekommen. Hinzugekommen sei ein Schneechaos in Osttirol und Oberkärnten sowie vermehrte Krankstände im Dezember 2020. Darüber hinaus begründete die ÖPost das Nichterreichen der Laufzeitvorgaben im Jahr 2020 mit gravierenden Einschränkungen des Flugverkehrs und anderer Verbindungen.

Des Nichterreichens der Vorgaben für internationale Briefsendungen begründete die ÖPost damit, dass die Messergebnisse sehr stark durch die Auswirkungen der COVID-19 Pandemie beeinflusst worden seien. Dies habe in Österreich insbesondere den internationalen Flugtransport betroffen,

wo Sendungen aufgrund von Flugausfällen bzw. aufgrund des stark reduzierten Flugangebots am Flughafen Wien nicht täglich in die Empfangsländer abgeleitet werden konnten. Teilweise sei die Sendungen am Erdweg anstatt am Flugweg befördert worden, wodurch sich die Laufzeit entsprechend verlängert hätten. Dies habe insbesondere Sendungen bestimmt für Dänemark, Frankreich, Großbritannien, Polen und Spanien betroffen.

COVID-19-bedingte Einflüsse auf die Verteilung und Zustellung in den anderen EU-Ländern hätten zu weiteren Laufzeitverzögerungen (Deutschland, Frankreich, Portugal) geführt. In Österreich hätten sich die Auswirkungen in der Brieflogistik in Grenzen gehalten, daher hätten die Zielvorgaben für die nationalen Streckenabschnitte bei den Nicht-EU Ländern erfüllt werden können. Die ÖPost habe sich nach Kräften bemüht und sämtliche Maßnahmen getroffen, um internationale Briefsendungen zu befördern (insbesondere auf der Straße statt auf dem Luftweg). Die Alternative wäre gewesen, derartige Sendungen nicht anzunehmen, solange keine Flüge verfügbar sind. Dieser Umstand könne der ÖPost jedoch nicht zum Nachteil gereichen.

Dementsprechend konnten einerseits die Laufzeitvorgaben teilweise nicht erreicht werden und andererseits gab es auch Hindernisse bei der Durchführung der Brieftestung. Dadurch gab es größere Abweichungen von den Vorgaben des statistischen Designs für die Testung. Waren die Abweichungen vom statistischen Design in den Vorjahren meist unter 1%, so gab es im Jahr 2020 im Bereich PRIO Brief Abweichungen von bis zu 6% und im Bereich ECO Brief bis zu 10%. Dies ist der besonderen Pandemie-Situation geschuldet, mit der nicht nur die ÖPost, sondern auch das Testteam konfrontiert waren.

Dazu führte die ÖPost aus, es habe sich seit Beginn von COVID die Durchführung der Laufzeitmessung für den Messanbieter erschwert, da es zu mehr Ausfällen beim Panel aufgrund gehäufter Krankenstände wegen COVID gekommen sei. Weiters hätten Quarantäne und vorübergehende Firmenschließungen sowie auch das geänderte Arbeitsverhalten (Home Office) den Versand der Briefsendungen beeinflusst bzw. hätten im Empfang nicht jede Sendung mit einem Zustelldatum versehen werden können.

Gemäß § 6 Abs 1 letzter Satz PMG besteht die Verpflichtung zur Erbringung des Universaldienstes nicht, soweit allgemeine Notstände die Postbeförderung hindern.

Die ÖPost hat nachvollziehbar dargelegt, dass die Laufzeitvorgaben gemäß § 11 PMG im Jahr 2020 aufgrund der durch die Corona-Pandemie bedingten Auswirkungen nicht eingehalten werden konnten. Die Corona-Pandemie und die daraus resultierenden Auswirkungen stellen einen die Postbeförderung hindernden allgemeinen Notstand im Sinne des § 6 Abs. 1 letzter Satz PMG dar.

Das Verfahren zur Überprüfung der Laufzeitvorgaben kann somit – ungeachtet der teilweisen Nichterreichung der Laufzeitvorgaben – eingestellt werden.

Überprüfung der Laufzeiten der ÖPost im Jahr 2021

Briefsendungen im Universaldienst

Die Messung der Laufzeiten für nationale Briefsendungen wurde im Auftrag der ÖPost vom INFO Research Austria Institut für Markt- und Meinungsforschung im Rahmen der „ÖSTEX Studie“ durchgeführt, die Messung der Laufzeiten für internationale Briefsendungen erfolgte im Rahmen der UNEX-Laufzeitstudie der International Post Corporation (IPC).

Nationale Briefsendungen

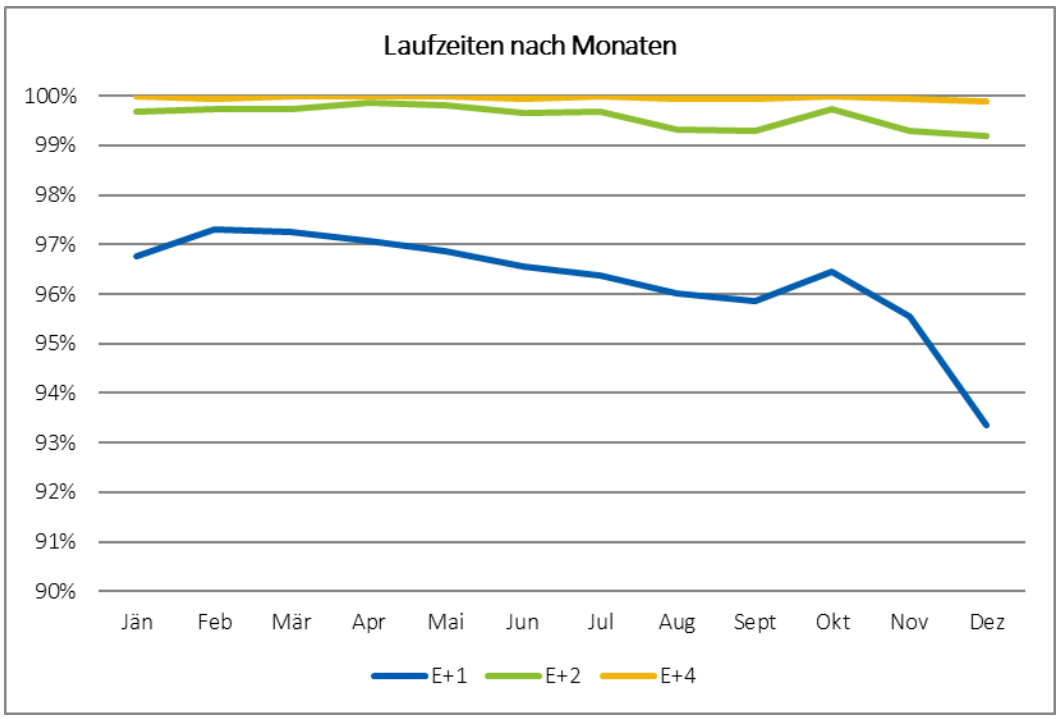
Für die Überprüfung der Laufzeitenmessung für nationale Briefsendungen wurden die von der ÖPost übermittelten Werte (Rohdatensatz und bereinigter Datensatz) herangezogen. Die ÖSTEX (Österreichisches Externes Messsystem) Studie ist laut Angaben der ÖPost seit 2003 im Einsatz und ist eine nach CEN-Norm prEN 13850 entwickelte Laufzeitmessung für nicht eingeschriebene Priority-Inlandssendungen. Im Rahmen dieser Laufzeitmessung wurden ganzjährig Daten mittels Versand von Testbriefen gewonnen.

Auf Basis der zur Verfügung stehenden Daten wurden die Laufzeiten nachgerechnet und zur besseren Übersicht graphisch in den nachstehenden Abbildungen jeweils für E+1, E+2 und E+4 dargestellt.

Das unter der Jahresleistung liegende E+1 Messergebnis für den Monat Dezember ist lt ÖPost auf das überproportionale hohe Sendungsaufkommen in den Tagen vor Weihnachten zurückzuführen.

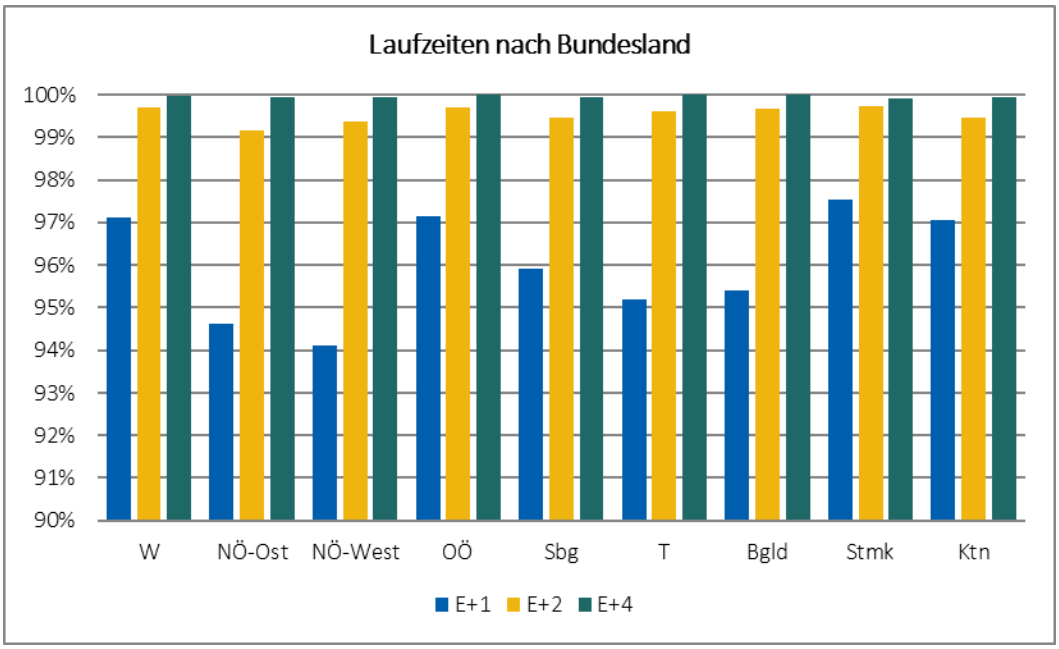
Priority Sendungen

Laufzeiten nach Monaten



Quelle: Eigene Berechnungen der RTR aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

Laufzeiten bei Abgabe des Senders differenziert nach Leitzonen



Quelle: Eigene Berechnungen der RTR aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

Die von der RTR-GmbH ermittelten Ergebnisse entsprechen den Angaben der ÖPost und auch die Stichprobe entspricht den tatsächlichen Sendungsströmen. Die Ergebnisse der Laufzeiten für nationale PRIO - Briefsendungen im Universaldienst für das Jahr 2021 sind somit:

96,29% E+1 (Schnelligkeitsziel 1)

99,58% E+2 (Schnelligkeitsziel 2)

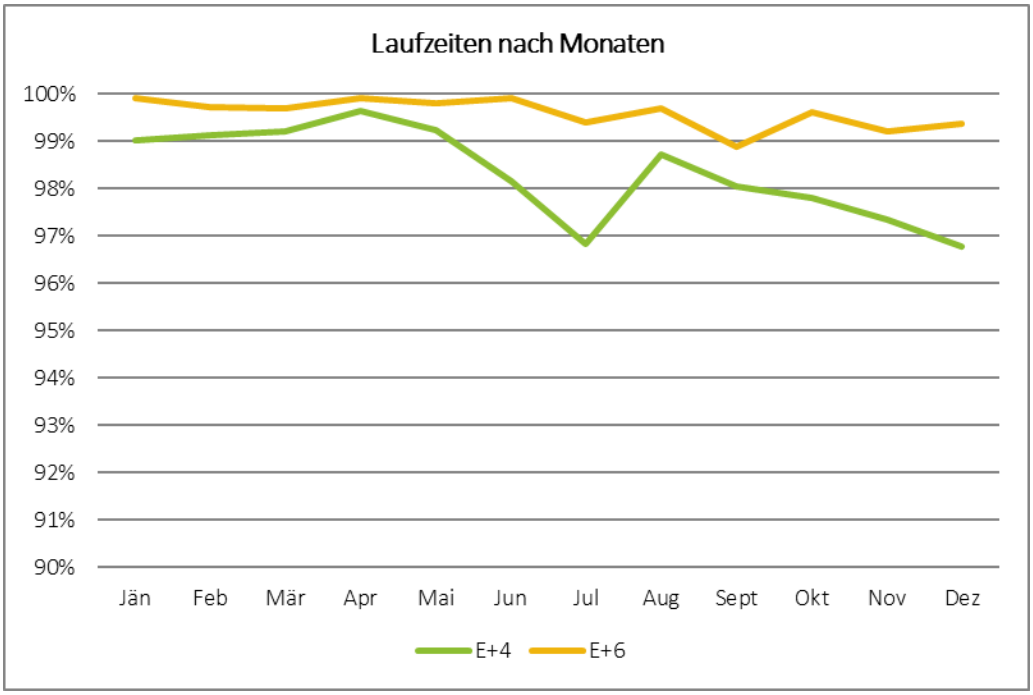
99,97% E+4 (Zuverlässigkeitsziel)

Die ersten beiden Kennwerte übertreffen die gesetzlichen Vorgaben von 95% und 98%, auch der dritte Kennwert, der festlegt, dass die restlichen Sendungen innerhalb von E+4 zugestellt werden sollen, wird von der ÖPost erfüllt.

Non-Priority Sendungen

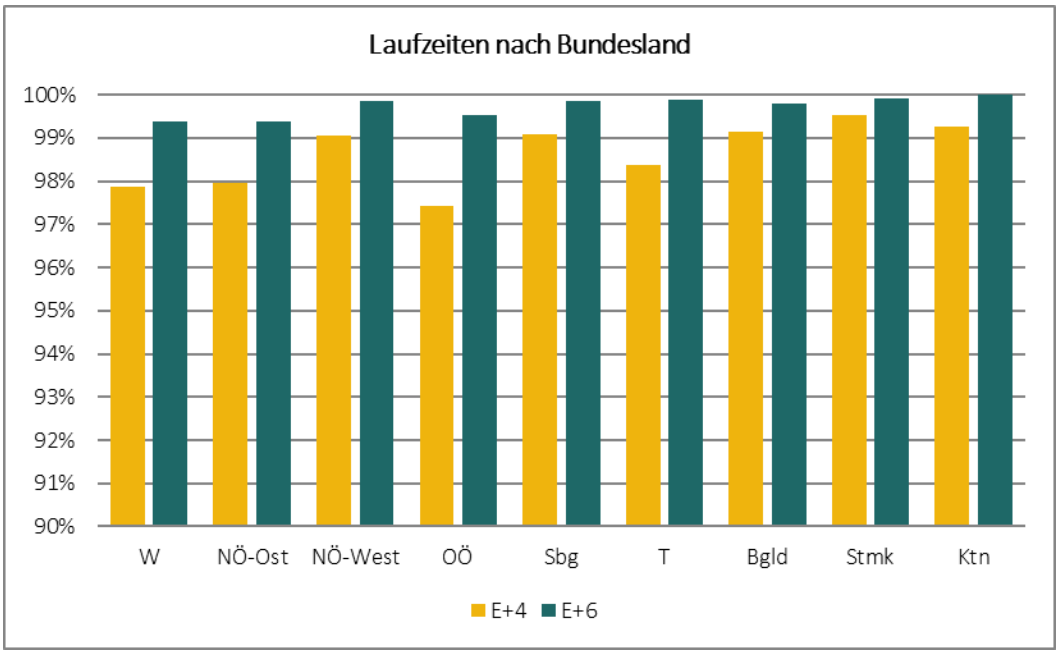
Auf Basis der zur Verfügung stehenden Daten wurden die Laufzeiten auch für die non-priority Sendungen nachgerechnet und zur besseren Übersicht graphisch in den nachstehenden Abbildungen jeweils für E+4 und E+6 dargestellt.

Laufzeiten nach Monaten



Quelle: Berechnungen der RTR aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

Laufzeiten bei Abgabe des Senders differenziert nach Leitzonen



Quelle: Berechnungen der RTR aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

Die von der RTR-GmbH ermittelten Ergebnisse entsprechen den Angaben der ÖPost. Die Ergebnisse der Laufzeiten für nationale ECO - Briefsendungen im Universaldienst für das Jahr 2021 sind somit:

98,35% E+4 (Schnelligkeitsziel)

99,60% E+6 (Zuverlässigkeitsziel)

Der erste Kennwert übertrifft die gesetzliche Vorgabe von 90% bei Weitem. Der zweite Kennwert, der festlegt, dass die restlichen Sendungen innerhalb von E+6 zugestellt werden sollen, wird zwar nicht ganz erfüllt, kann aber wohl dennoch als erfüllt angesehen werden. Die ÖPost gibt zu diesem Punkt an, dass eine 100% Laufzeit in der Praxis nicht punktgenau erreicht werden kann. Vor allem aufgrund von Sendungen welche irrtümlich bei einer falschen Empfängeradresse zugestellt werden. Hier kann es zu einer Verlängerung der Laufzeit kommen.

Postleitzonen

LZ 1	Wien
LZ 2	Niederösterreich - Ost
LZ 3	Niederösterreich - West
LZ 4	Oberösterreich
LZ 5	Salzburg
LZ 6	Tirol und Vorarlberg
LZ 7	Burgenland
LZ 8	Steiermark
LZ 9	Kärnten

Quelle: ÖSTEX

Internationale Briefsendungen

Die Messung der Laufzeiten von internationalen Briefsendungen wurde von der International Post Corporation (IPC) im Rahmen der UNEX-Laufzeitstudie durchgeführt. Das Konzept der UNEX-Studie entspricht der aktuellen CEN-Norm EN 13850, welche das Monitoring der Servicequalität in der EU festlegt.[3] Die UNEX-Messung wird laut Angaben der IPC im Verlauf des Jahres kontinuierlich durchgeführt und erfasst sowohl städtische als auch ländliche Gebiete in Europa. Die Leistung der grenzüberschreitenden Sendungen wird „end-to-end“, dh von der Einlieferung im Ursprungsland bis zur Zustellung im Bestimmungsland anhand von Testproben stichprobenartig gemessen. Die Testbriefe werden von Personen, die TNS Research International nach festgelegten Kriterien ausgewählt hat, eingeliefert und empfangen. Die Stichprobe (Testbriefe) ist repräsentativ für den tatsächlichen Sendungsstrom im Hinblick auf Gewicht und Format, Einlieferungsart, Art der Freimachung und auf den geografischen Ort der Einlieferung bzw Entgegennahme von Sendungen.

[3] UNEX-Laufzeitstudie durchgeführt von der International Post Corporation (IPC), abrufbar unter: http://www.ipc.be/~/media/documents/public/unex/full%20year%20results/unex_leaflet_2014_en.pdf?la=en

Ankommende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Sendungen

Für ankommende grenzüberschreitende Sendungen innerhalb der EU (gemessen vom Zeitpunkt der Aufgabe in der EU bis zum Zeitpunkt der Zustellung in Österreich, End-to-End Messung) ist das nach tatsächlichen Sendungsvolumina gewichtete Ergebnis aus 2.101 Testsendungen folgendes:

85,5% E+3 (Schnelligkeitsziel)

95,4% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Das im Postmarktgesetz geforderte Schnelligkeitsziel (E+3 > 85%) konnte von der ÖPost erreicht werden. Das Zuverlässigkeitsziel (E+5 > 97%) jedoch, wurde im Jahr 2021 sowie im Vorjahr nicht erfüllt. Die Gründe dafür sind in den Corona bedingten Schwierigkeiten zu suchen.

Ankommende außergemeinschaftliche Sendungen

Die gewichteten Laufzeiten für ankommende grenzüberschreitende außergemeinschaftliche Sendungen (von der Übernahme der Sendungen bei der Post-Auswechslungsstelle - Wien, Salzburg, Hall in Tirol und Wolfurt - bis zur Zustellung in Österreich) betragen gemessen an 2.507 Testbriefen:

98,1% E+3 (Schnelligkeitsziel)

99,4% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

und erfüllen somit die gesetzlichen Vorgaben von 90% E+3 und 97% E+5. Laut Angaben der ÖPost wurden die Testsendungen aus China, Island, Norwegen, Schweiz, Großbritannien und den USA verschickt.

Abgehende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Sendungen

Bei den abgehenden grenzüberschreitenden innergemeinschaftlichen Sendungen erreichte die ÖPost von der Einlieferung in Österreich bis zur Zustellung im EU-Empfangsland gemessen an 3.475 Testsendungen folgende gewichteten Ergebnisse:

72,7% E+3 (Schnelligkeitsziel)

91,5% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Im Jahr 2021 konnten weder das Schnelligkeitsziel von 85% als auch das Zuverlässigkeitsziel von 97% nicht erfüllt werden. Dies ist hauptsächlich auf die unten näher beschriebenen Corona-Auswirkungen zurückzuführen.

Abgehende außergemeinschaftliche Sendungen

Abgehende außergemeinschaftliche Sendungen erreichten gemessen an 792 Testbriefen von der Aufgabe in Österreich bis zur Übergabe an der nationalen Auswechslungsstelle (ohne internationalen Transport) folgende gewichtete Laufzeiten:

98% E+3 (Schnelligkeitsziel 90%)

Im Jahr 2021 erfüllen sowohl die ankommenden als auch die abgehenden Sendungen innerhalb der EU die im Postmarktgesetz festgelegten Vorgaben nicht.

Paketsendungen im Universaldienst

Die Laufzeitenmessung für Paketsendungen im Universaldienst wird anhand von Track&Trace-Echtdaten durchgeführt.

Von der ÖPost wurden folgende Echtdaten aus dem Paketverfolgungssystem Track&Trace zur Verfügung gestellt, um die Laufzeiten zu überprüfen:

Track&Trace-Daten von nationalen Paketen

Track&Trace-Daten von ins Ausland versendeten Paketen (outbound)

Track&Trace-Daten von aus dem Ausland eingehenden Paketen (inbound)

Für die Untersuchung wurden die Einzeldaten der nationalen und internationalen Pakete (unterschieden nach inner- und außergemeinschaftlichen Paketen) über alle Monate des Jahres 2021, die von der ÖPost aus dem Track&Trace-System übermittelt wurden, herangezogen.

Nationale Paketsendungen

Als Schlusszeit bei der Annahme wurde mit der Echtzeit aus dem im Filialnetzbereich eingesetzten EDV-System gerechnet, bei Annahme im Verteilzentrumsbereich wurde eine vom jeweiligen Standort abhängige Schlusszeit zwischen 20:30 und 22:00 Uhr für die Laufzeitberechnung verwendet.

Gemäß den Angaben der ÖPost wurde das Schnelligkeitsziel bei den nationalen Paketen im Universaldienst von 90% in E+2 überschritten und das Zuverlässigkeitsziel, Zustellung längstens innerhalb einer Woche, wurde im Regelfall auch erreicht:

90,3% E+2 (Schnelligkeitsziel 90%)

99,3% E+5 (Zuverlässigkeitsziel 100%)

Für die Überprüfung wurden die übermittelten monatlichen Daten jeder einzelnen Paketsendung verwendet. Die monatliche Auswertung des Laufzeiten E+2 ergibt, dass das Schnelligkeitsziel in einigen Monaten nicht erfüllt werden konnte. Der niedrigste Wert liegt im Dezember mit 75,78%. Auch das Zuverlässigkeitsziel konnte in einigen Monaten nicht erfüllt werden. Rund 0,7% der Paketsendungen konnten nicht innerhalb einer Woche zugestellt werden. Die Vorgaben beziehen sich auf den Jahreswert bei dem die Ziele, wie in nachstehender Tabelle ersichtlich, eingehalten wurden.

Errechnete Laufzeiten der für die Überprüfung auf monatlicher Basis

	Gesamtsendungen	E+2	E+5
Jan. 21	520 101	90,67%	98,90%
Feb. 21	461 848	94,64%	99,73%
Mrz. 21	557 135	93,00%	99,75%
Apr. 21	446 703	91,84%	99,71%
Mai. 21	383 812	93,29%	99,62%
Jun. 21	355 640	94,59%	99,56%
Jul. 21	339 719	96,18%	99,78%
Aug. 21	337 969	97,41%	99,85%
Sep. 21	369 244	96,36%	99,85%
Okt. 21	355 621	88,64%	99,60%
Nov. 21	507 948	85,90%	98,87%
Dez. 21	732 439	75,78%	97,93%
Summe	**5 368 179**	**90,34%**	**99,31%**

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

Internationale Paketsendungen

Eingehende Pakete aus der EU

Die Track&Trace-Daten von internationalen Paketsendungen wurden von der ÖPost auf Monatsbasis aus dem Paketverfolgungssystem zur Verfügung gestellt. Eingehende Pakete aus der EU (Inbound Pakete) werden in Bezug auf Schlusszeiten gleich behandelt wie inländische Sendungen, Samstage werden nicht als Zustelltage berücksichtigt und Pakete, die dem Zoll übergeben werden, sind ausgenommen. Für Inbound Paketsendungen aus EU Ländern ergeben sich folgende gewichtete Ergebnisse:

94,8% E+3 (Schnelligkeitsziel)

96,9% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Das vorgegebene Schnelligkeitsziel für die Laufzeiten für eingehende innergemeinschaftliche grenzüberschreitende Paketsendungen von 85% E+3 wurde deutlich überschritten. Das Zuverlässigkeitsziel von 97% E+5 wurde im Jahr 2021 knapp nicht erfüllt.

Im Jahr 2021 wurden 28.716 Paketsendungen als verloren gemeldet. Dies entspricht einem Anteil von 0,0156% der gesamten Paketmenge (In- und Ausland).

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Inbound aus EU Ländern

	Gesamtsendungen 2020	Gesamtsendungen 2021	E+3 (85%) 2021	E+5 (97%) 2021
Jän	3 150	4 323	96,92%	98,82%
Feb	2 470	5 098	97,02%	98,33%
Mrz	2 880	4 921	97,30%	98,88%
Apr	4 598	2 823	94,76%	97,17%
Mai	3 472	2 521	94,09%	95,16%
Jun	2 245	2 505	94,21%	96,85%
Jul	2 757	1 411	97,24%	98,02%
Aug	3 378	1 350	95,04%	95,93%
Sep	3 634	1 437	95,82%	96,38%
Okt	4 304	1 460	95,07%	96,37%
Nov	3 464	1 868	88,12%	91,38%
Dez	6 834	3 769	89,15%	93,84%
Summe	43 186	33 486	94,84%	96,86%

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

Eingehende Pakete aus nicht EU-Ländern

Für Inbound Paketsendungen aus nicht EU Ländern (Zeiten der Zollstellung sowie Verzögerungen durch den Zoll sind nicht enthalten) ergeben sich folgende Laufzeiten:

94,4% E+3 (Schnelligkeitsziel)

96,9% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Das vorgegeben Schnelligkeitsziel von 85% E+3 wurde im Jahr 2021 auch in diesem Fall deutlich überschritten. Das Zuverlässigkeitsziel 97% E+5 konnte jedoch wie im Falle der Eingehenden Pakete aus EU Ländern knapp nicht erfüllt werden.

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Inbound aus nicht EU-Ländern

	Gesamtsendungen 2020	Gesamtsendungen 2021	E+3 (85%) 2021	E+5 (97%) 2021
Jän	9 076	10 967	94,98%	97,35%
Feb	7 320	8 894	94,43%	96,65%
Mrz	5 554	11 362	95,48%	98,08%
Apr	1 986	9 793	96,39%	98,19%
Mai	2 351	9 798	94,56%	97,36%
Jun	4 763	10 091	93,99%	96,63%
Jul	6 611	8 390	94,61%	95,92%
Aug	8 305	7 783	96,52%	97,47%
Sep	8 043	8 004	96,70%	97,71%
Okt	7 491	8 600	94,70%	96,45%
Nov	6 659	8 985	91,57%	95,77%
Dez	13 586	12 140	90,44%	95,67%
Summe	**81 745**	**114 807**	**94,41%**	**96,94%**

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

Ausgehende Paketsendungen in die EU

Auch für die ausgehenden Paketsendungen (Outbound Pakete) wurden von der ÖPost Einzeldaten aus dem Track&Trace-System geliefert. Die Laufzeitberechnung beinhaltet die Zeit von der Annahme im Filialnetz bis zur Bereitstellung der Sendungen für den Auslandsabgang in den Austrittsauswechslungsstellen. Die Schlusszeiten definieren sich wie bei Inlandssendungen.

Die Berechnungen der RTR führen zu denselben Ergebnissen wie die von der ÖPost gelieferten.

Die Ergebnisse übertreffen wie auch im Vorjahr bei den ausgehenden innergemeinschaftlichen Paketsendungen die gesetzlich vorgeschriebenen Ziele von 85% E+3 und 97% E+5:

98,9% E+3 (Schnelligkeitsziel)

99,8% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Outbound in EU-Länder

	Gesamtsendungen 2020	Gesamtsendungen 2021	E+3 (85%)	E+5 (97%)
Jän	119 446	157 053	98,70%	99,77%
Feb	104 003	151 122	99,42%	99,88%
Mrz	117 001	184 198	99,42%	99,81%
Apr	146 904	138 751	99,31%	99,85%
Mai	127 317	121 876	99,19%	99,83%
Jun	115 485	111 838	99,36%	99,85%
Jul	116 993	104 532	99,65%	99,89%
Aug	107 636	100 780	99,40%	99,77%
Sep	123 622	115 047	99,49%	99,81%
Okt	138 592	106 181	99,31%	99,81%
Nov	180 847	142 793	97,98%	99,47%
Dez	310 389	222 746	97,39%	99,45%
Summe	1 708 235	1 656 917	98,94%	99,75%

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

Ausgehende Paketsendungen in nicht EU-Länder

Bei den Laufzeiten von ausgehenden außergemeinschaftlichen Paketsendungen übertrifft die Summe der Sendungen über alle Monate hinweg deutlich die gesetzliche Vorgabe von 90% in E+3:

92,6% E+3 (Schnelligkeitsziel)

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Outbound in nicht EU-Länder

	Gesamtsendungen 2020	Gesamtsendungen 2021	E+3 (90%)
Jän	20 887	25 432	92,18%

Feb	17 134	26 894	93,60%
Mrz	15 012	35 843	94,49%
Apr	11 919	26 443	89,82%
Mai	16 219	22 271	90,87%
Jun	14 484	20 354	90,08%
Jul	15 677	19 839	97,27%
Aug	16 325	20 712	96,80%
Sep	18 240	21 699	96,09%
Okt	21 059	22 022	92,21%
Nov	28 434	34 068	89,43%
Dez	40 622	43 870	91,00%
Summe	**236 012**	**319 447**	**92,57%**

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

Zum bloß teilweisen Erreichen der Laufzeitvorgaben

Das Nichterreichen der Laufzeitvorgaben für internationale Paketsendungen begründete die ÖPost damit, dass vereinzelte, geringe Abweichungen von den Zielvorgaben bei den Inboundsendungen auf Maßnahmen und Umstände aufgrund der COVID-19-Pandemie - wie beispielsweise kurzfristige Personalausfälle, erhöhte Krankenstandsquoten, geteilter Dienst in Zustellbasen, generell erhöhte Paketmengen bei Lockdowns – zurückzuführen seien.

Hinsichtlich des Nichterreichens der Laufzeitvorgaben für internationale Briefsendungen im Jahr 2021 führte die ÖPost aus, dass die Laufzeitergebnisse auf End-to-End Basis innerhalb der EU im Jahr 2021 weiterhin durch die Auswirkungen der COVID-19 Pandemie stark beeinflusst worden seien. Dies habe in Österreich insbesondere den internationalen Flugtransport, wo Sendungen aufgrund von Flugausfällen bzw. aufgrund des stark reduzierten Flugangebots am Flughafen Wien nicht zum geplanten Zeitpunkt in die Empfangsländer abgeleitet werden konnten, betroffen. Teilweise seien die Sendungen am Erdweg anstatt am Flugweg befördert, wodurch sich die Laufzeit entsprechend verlängert hätten. In Summe hätten sich diese Aspekte insbesondere auf die Strecken nach Deutschland, Frankreich, Niederlande, Polen und Spanien ausgewirkt. Daraus erkläre sich der niedrige Wert von 72,7 % von Sendungen in die EU-Länder. Covid-19-bedingte Einflüsse auf die Verteilung und Zustellung in den anderen EU-Ländern hätten zu weiteren Laufzeitverzögerungen in beiden Richtungen geführt. Die ÖPost habe auch im Jahr 2021 zahlreiche Anstrengungen vorgenommen und Maßnahmen getroffen, um internationale Briefsendungen befördern zu können (insbesondere auf der Straße statt auf dem Luftweg).

Dementsprechend konnten einerseits die Laufzeitvorgaben teilweise nicht erreicht werden und andererseits gab es auch Hindernisse bei der Durchführung der Brieftestung. Dadurch gab es größere Abweichungen von den Vorgaben des statistischen Designs für die Testung. Waren die Abweichungen vom statistischen Design in den Vorjahren meist unter 1%, so gab es in den Jahren 2020 und 2021 größere Abweichungen vom statistischen Design. Im Jahr 2021 gab es im Bereich PRIO Brief Abweichungen von bis zu 4% und im Bereich ECO Brief bis zu 17%. Dies ist der besonderen Pandemie-Situation geschuldet, mit der nicht nur die ÖPost, sondern auch das Testteam konfrontiert waren.

Dazu führte die ÖPost aus, es habe sich seit Beginn von COVID die Durchführung der Laufzeitmessung für den Messanbieter erschwert, da es zu mehr Ausfällen beim Panel aufgrund gehäufter Krankenstände wegen COVID gekommen sei. Weiters hätten Quarantäne und vorübergehende Firmenschließungen sowie auch das geänderte Arbeitsverhalten den Versand der Briefsendungen beeinflussten bzw. hätte im Empfang nicht jede Sendung mit einem Zustelldatum versehen werden können.

Gemäß § 6 Abs 1 letzter Satz PMG besteht die Verpflichtung zur Erbringung des Universaldienstes nicht, soweit allgemeine Notstände die Postbeförderung hindern.

Die ÖPost hat nachvollziehbar dargelegt, dass die Laufzeitvorgaben gemäß § 11 PMG auch im Jahr 2021 aufgrund der durch die Corona-Pandemie bedingten Auswirkungen nicht eingehalten werden konnten. Die Corona-Pandemie und die daraus resultierenden Auswirkungen stellen einen die Postbeförderung hindernden allgemeinen Notstand im Sinne des § 6 Abs. 1 letzter Satz PMG dar.

Das Verfahren zur Überprüfung der Laufzeitvorgaben konnte somit – ungeachtet der teilweisen Nichterreichung der Laufzeitvorgaben – eingestellt werden.

Überprüfung der Laufzeiten für Postsendungen der GLS im Jahr 2019

Für Postdiensteanbieter, die nicht Universaldienstbetreiber sind, aber Dienste im Universaldienstbereich anbieten, waren für das Jahr 2019 vom PMG folgende Laufzeitkriterien vorgegeben:

„§ 32. (4) Postdiensteanbieter haben in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienste im Universaldienstbereich Qualitätsangaben und Qualitätsnormen festzulegen. Sie haben dabei auf nachstehende Laufzeitvorgaben Bedacht zu nehmen:

1. Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) inländischen Briefsendungen im Universaldienstbereich müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 90% am zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden; die restlichen Briefsendungen müssen innerhalb von 6 Werktagen ab dem Einlieferungstag zugestellt werden. Dies gilt nicht für Direktwerbung.

2. Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) inländischen Paketsendungen im Universaldienstbereich müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 85% am dritten auf den der Einlieferung folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden. Die restlichen Paketsendungen sind innerhalb von 8 Werktagen zuzustellen.

Die Schlusszeiten sind in geeigneter Weise kundzumachen.“

GLS hat für das Jahr 2019 folgende Daten betreffend Paketsendungen geliefert:

Nationale Paketdaten auf Tagesbasis je Verteildepot

Zusammenfassung der versendeten Pakete auf Wochentags- und Monatsbasis mit Laufzeitenberechnung

Da GLS der RTR auf Anfrage bestätigte, dass sie Pakete von Montag bis Freitag zustellen und zur selben Zeit ebenfalls ihre Pakete von den Paketshops abholen, wurden die an Samstagen und Sonntagen eingelieferten Pakete - wie in der ÖNORM 13850 B.2.1 vorgegeben – wie Sendungen, die am nächsten Arbeitstag (demnach Montag) eingelieferten wurden, behandelt. Aufgrund der geringen Anzahl (2.018 Pakete) an Paketen ändern sich die von der GLS gelieferten Laufzeiten jedoch nicht.

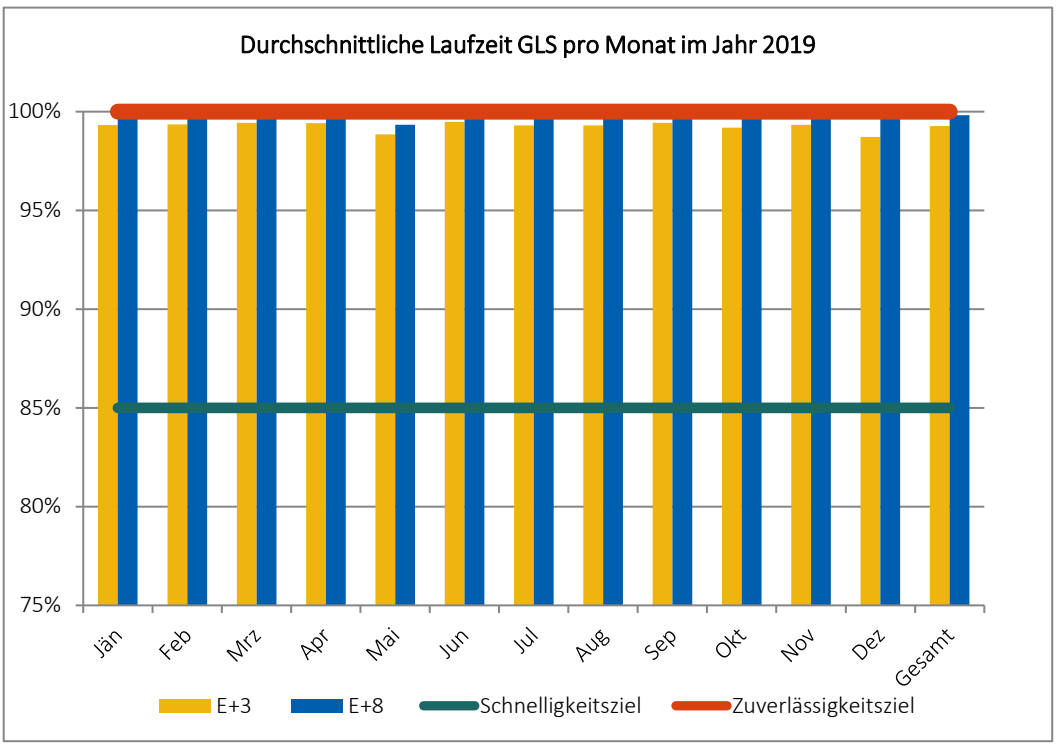
Aufgrund der Detaildaten für das Jahr 2019 kann festgestellt werden, dass die Laufzeitziele erreicht werden:

99,3% E+3 (Schnelligkeitsziel 85%)

99,9% E+8 (Zuverlässigkeitsziel 100%)

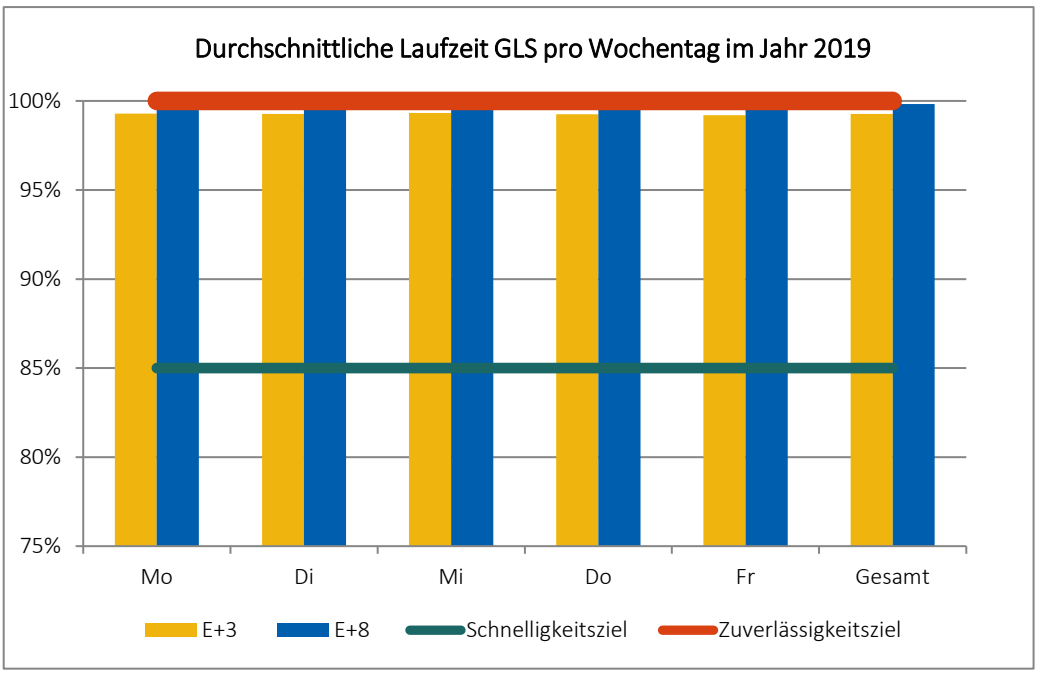
In den folgenden Abbildungen sind die monatlichen sowie die täglichen Gesamtergebnisse der durchschnittlichen Laufzeiten E+3 und E+8 für das Jahr 2019 dargestellt.

Durchschnittliche Laufzeit nach Monaten



Quelle: Berechnungen der RTR aus Datensatz der GLS

Durchschnittliche Laufzeiten je Wochentag



Quelle: Berechnungen der RTR aus Datensatz der GLS

Überprüfung der Laufzeiten für Postsendungen der GLS im Jahr 2020

GLS hat für das Jahr 2020 folgende Daten betreffend Paketsendungen geliefert:

Nationale Paketdaten auf Tagesbasis je Verteildepot

Zusammenfassung der versendeten Pakete auf Wochentags- und Monatsbasis mit Laufzeitenberechnung

Da GLS der RTR auf Anfrage bestätigte, dass sie Pakete von Montag bis Freitag zustellen und zur selben Zeit ebenfalls ihre Pakete von den Paketshops abholen, wurden die an Samstagen und Sonntagen eingelieferten Pakete - wie in der ÖNORM 13850 B.2.1 vorgegeben – wie Sendungen, die am nächsten Arbeitstag (demnach Montag) eingelieferten wurden, behandelt. Aufgrund der geringen Anzahl (4.859 Pakete) an Paketen ändern sich die von der GLS gelieferten Laufzeiten jedoch nicht.

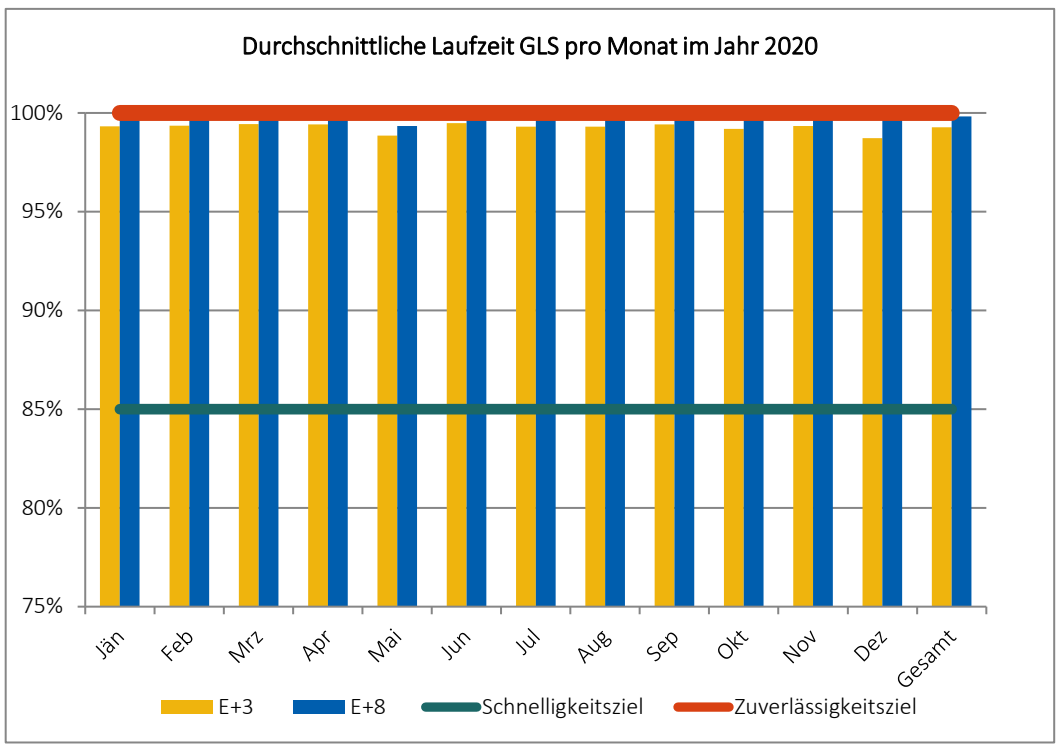
Aufgrund der Detaildaten für das Jahr 2020 kann festgestellt werden, dass die Laufzeitziele erreicht werden:

98,7% E+3 (Schnelligkeitsziel 85%)

99,4% E+8 (Zuverlässigkeitsziel 100%)

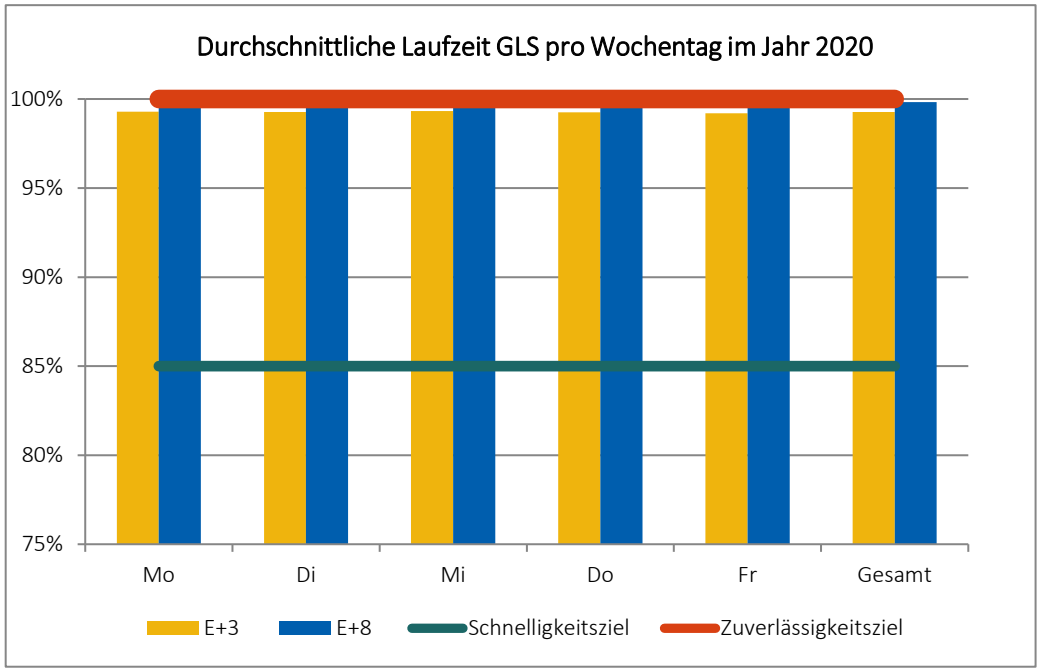
In den folgenden Abbildungen sind die monatlichen sowie die täglichen Gesamtergebnisse der durchschnittlichen Laufzeiten E+3 und E+8 für das Jahr 2020 dargestellt.

Durchschnittliche Laufzeit nach Monaten



Quelle: Berechnungen der RTR aus Datensatz der GLS

Durchschnittliche Laufzeiten je Wochentag



Quelle: Berechnungen der RTR aus Datensatz der GLS

Überprüfung der Laufzeiten für Postsendungen der GLS im Jahr 2021

GLS hat für das Jahr 2021 folgende Daten betreffend Paketsendungen geliefert:

Nationale Paketdaten auf Tagesbasis je Verteildepot

Zusammenfassung der versendeten Pakete auf Wochentags- und Monatsbasis mit Laufzeitenberechnung

Da GLS der RTR auf Anfrage bestätigte, dass sie Pakete von Montag bis Freitag zustellen und zur selben Zeit ebenfalls ihre Pakete von den Paketshops abholen, wurden die an Samstagen und Sonntagen eingelieferten Pakete - wie in der ÖNORM 13850 B.2.1 vorgegeben – wie Sendungen, die am nächsten Arbeitstag (demnach Montag) eingelieferten wurden, behandelt. Aufgrund der geringen Anzahl (4.859 Pakete) an Paketen ändern sich die von der GLS gelieferten Laufzeiten jedoch nicht.

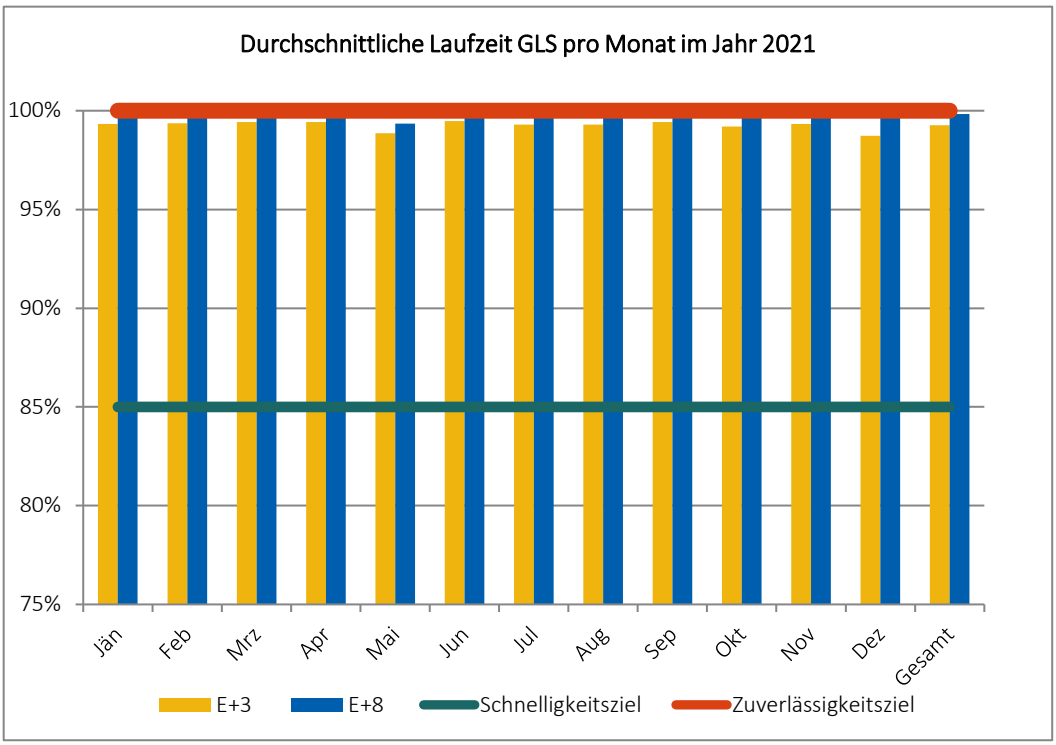
Aufgrund der Detaildaten für das Jahr 2021 kann festgestellt werden, dass die Laufzeitziele erreicht werden:

97,7% E+3 (Schnelligkeitsziel 85%)

98,5% E+8 (Zuverlässigkeitsziel 100%)

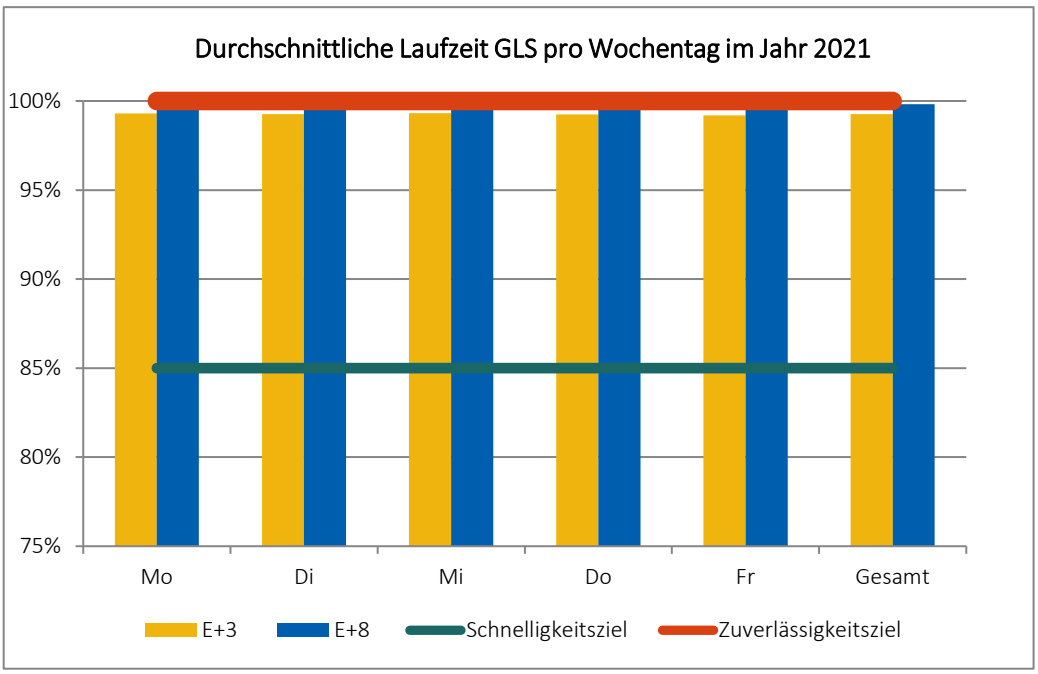
In den folgenden Abbildungen sind die monatlichen sowie die täglichen Gesamtergebnisse der durchschnittlichen Laufzeiten E+3 und E+8 für das Jahr 2021 dargestellt.

Durchschnittliche Laufzeit nach Monaten



Quelle: Berechnungen der RTR aus Datensatz der GLS

Durchschnittliche Laufzeiten je Wochentag



Quelle: Berechnungen der RTR aus Datensatz der GLS

Überprüfung der Laufzeiten für Postsendungen der DPD im Jahr 2019

Für Postdiensteanbieter, die nicht Universaldienstbetreiber sind, aber Dienste im Universaldienstbereich anbieten, waren für das Jahr 2019 vom PMG folgende Laufzeitkriterien vorgegeben:

„§ 32. (4) Postdiensteanbieter haben in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienste im Universaldienstbereich Qualitätsangaben und Qualitätsnormen festzulegen. Sie haben dabei auf nachstehende Laufzeitvorgaben Bedacht zu nehmen:

1. Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) inländischen Briefsendungen im Universaldienstbereich müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 90% am zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden; die restlichen Briefsendungen müssen innerhalb von 6 Werktagen ab dem Einlieferungstag zugestellt werden. Dies gilt nicht für Direktwerbung.

2. Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) inländischen Paketsendungen im Universaldienstbereich müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 85% am dritten auf den der Einlieferung folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden. Die restlichen Paketsendungen sind innerhalb von 8 Werktagen zuzustellen.

Die Schlusszeiten sind in geeigneter Weise kundzumachen.“

DPD hat für das Jahr 2019 folgende Daten betreffend Paketsendungen geliefert:

Nationale Paketdaten auf Tagesbasis je Verteildepot

Zusammenfassung der versendeten Pakete auf Wochentags- und Monatsbasis mit Laufzeitenberechnung

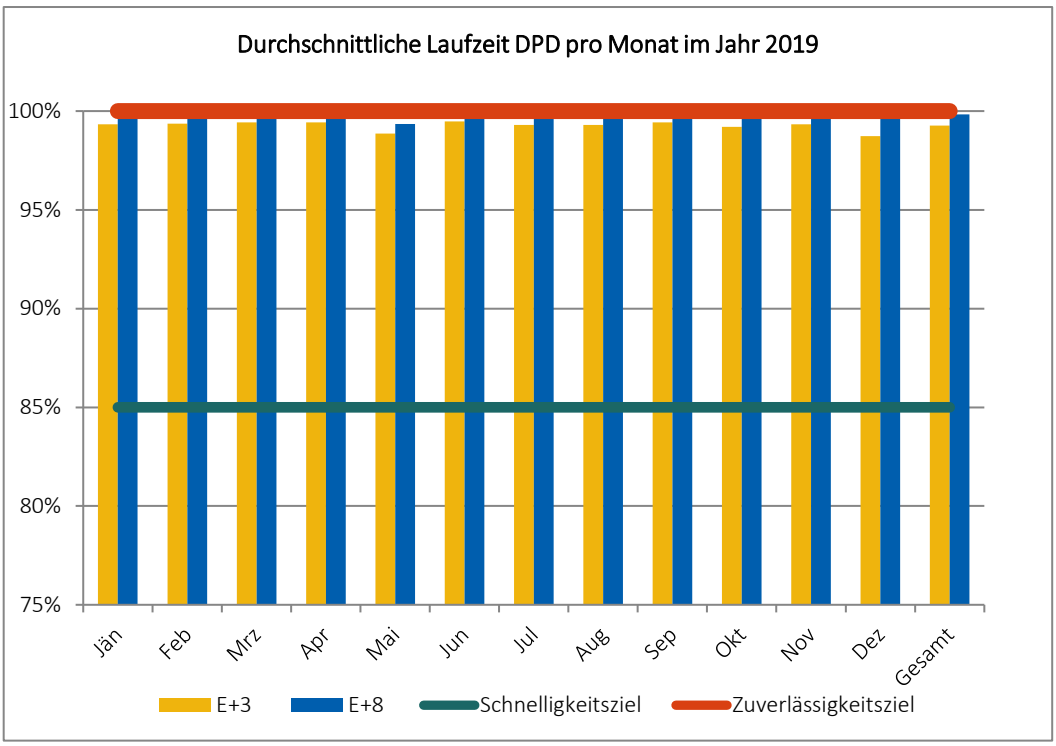
Aufgrund der Detaildaten für das Jahr 2019 kann festgestellt werden, dass die Laufzeitziele erreicht werden:

97,3% E+3 (Schnelligkeitsziel 85%)

99,1% E+8 (Zuverlässigkeitsziel 100%)

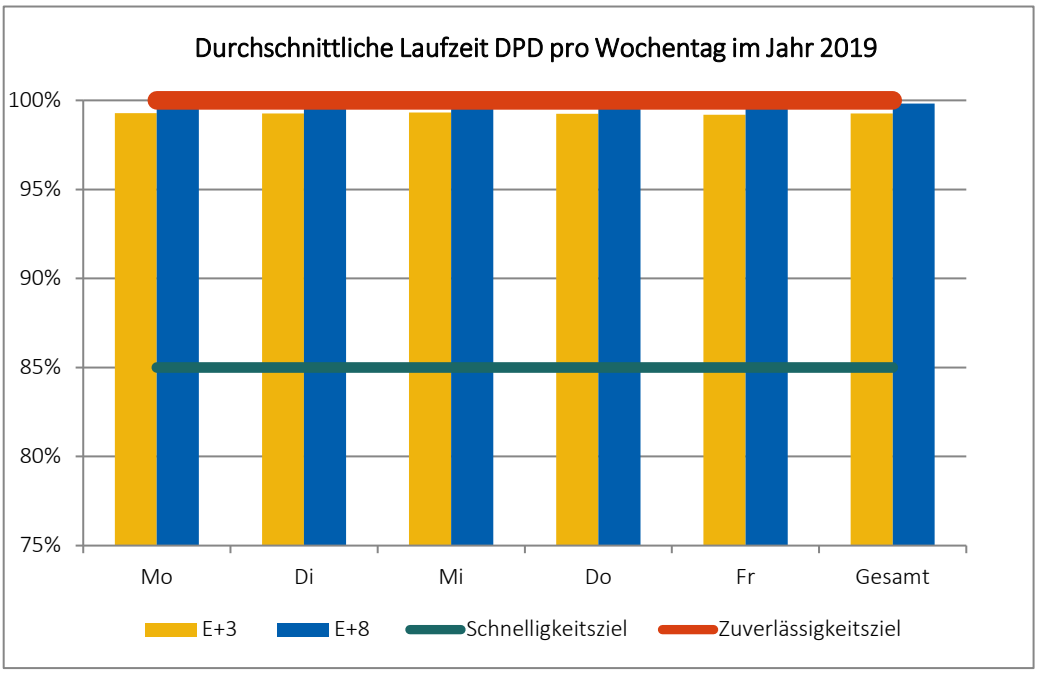
In den folgenden Abbildungen sind die monatlichen sowie die täglichen Gesamtergebnisse der durchschnittlichen Laufzeiten E+3 und E+8 für das Jahr 2019 dargestellt.

Durchschnittliche Laufzeit der DPD nach Monaten



Quelle: Berechnung RTR aus dem Datensatz der DPD

Durchschnittliche Laufzeit nach Wochentagen der DPD



Quelle: Berechnung RTR aus dem Datensatz der DPD

Überprüfung der Laufzeiten für Postsendungen der DPD im Jahr 2020

DPD hat für das Jahr 2020 folgende Daten betreffend Paketsendungen geliefert:

Nationale Paketdaten auf Tagesbasis je Verteildepot

Zusammenfassung der versendeten Pakete auf Wochentags- und Monatsbasis mit Laufzeitenberechnung

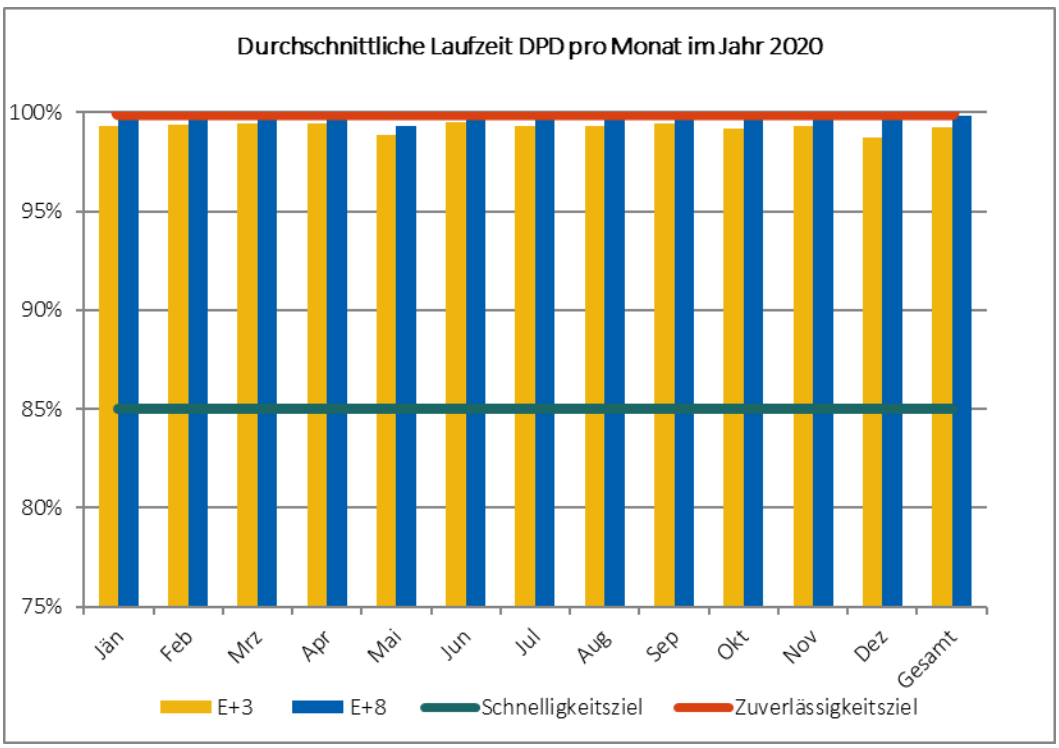
Aufgrund der Detaildaten für das Jahr 2020 kann festgestellt werden, dass die Laufzeitziele erreicht werden:

97,2% E+3 (Schnelligkeitsziel 85%)

99,3% E+8 (Zuverlässigkeitsziel 100%)

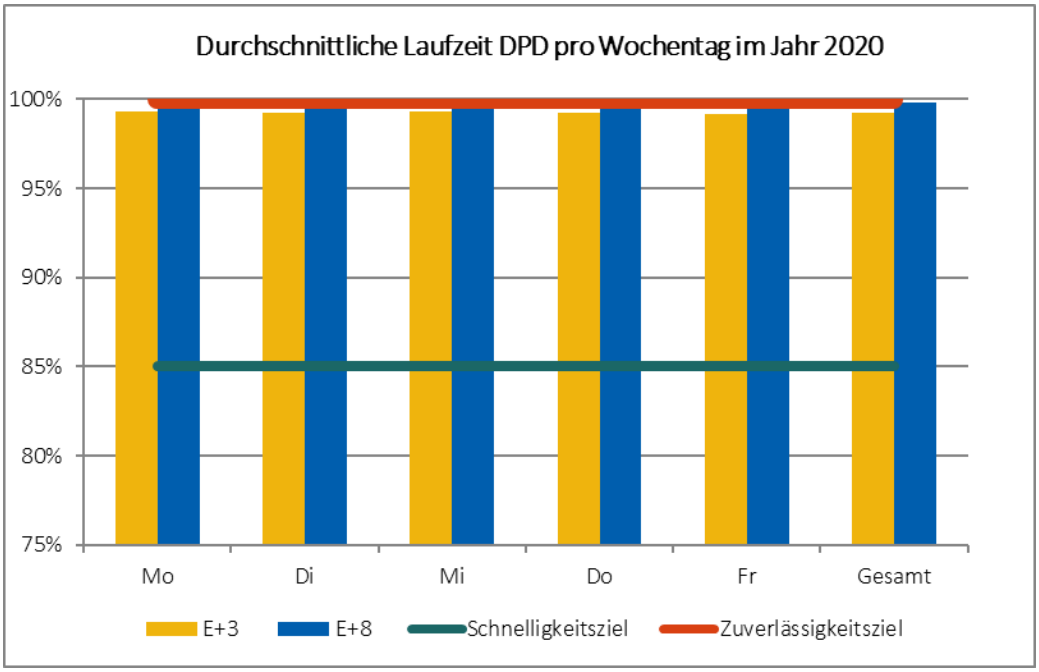
In den folgenden Abbildungen sind die monatlichen sowie die täglichen Gesamtergebnisse der durchschnittlichen Laufzeiten E+3 und E+8 für das Jahr 2020 dargestellt.

Durchschnittliche Laufzeit der DPD nach Monaten



Quelle: Berechnung RTR aus dem Datensatz der DPD

Durchschnittliche Laufzeit nach Wochentagen der DPD



Quelle: Berechnung RTR aus dem Datensatz der DPD

Überprüfung der Postsendungen der DPD im Jahr 2021

DPD hat für das Jahr 2021 folgende Daten betreffend Paketsendungen geliefert:

Nationale Paketdaten auf Tagesbasis je Verteildepot

Zusammenfassung der versendeten Pakete auf Wochentags- und Monatsbasis mit Laufzeitenberechnung

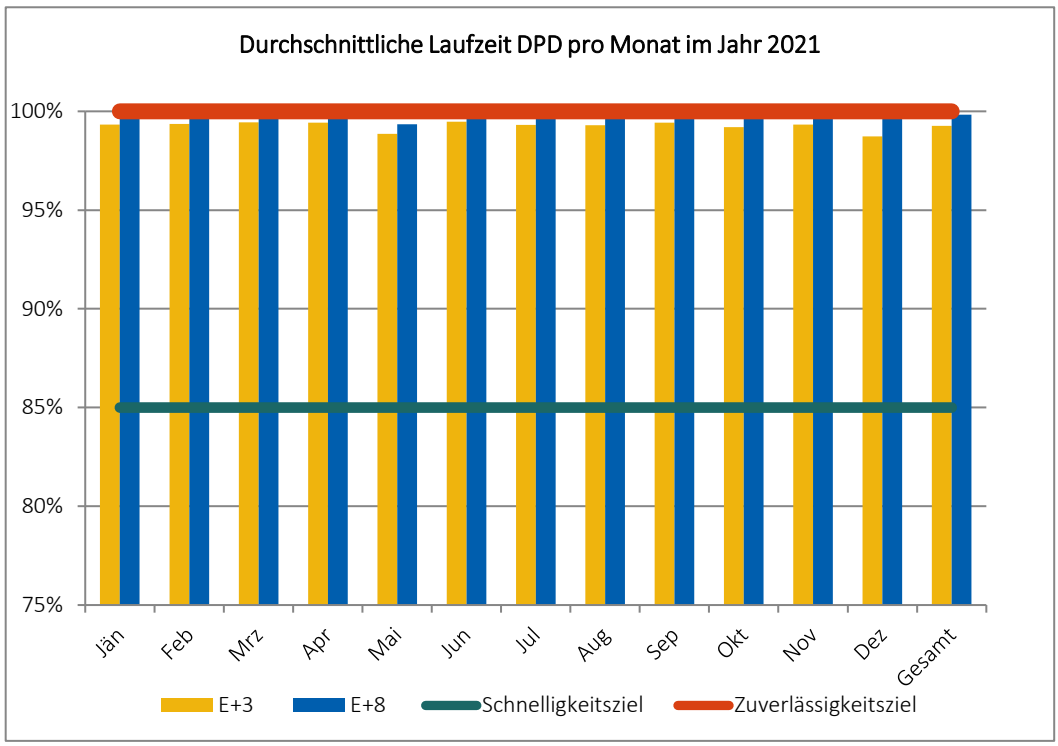
Aufgrund der Detaildaten für das Jahr 2021 kann festgestellt werden, dass die Laufzeitziele erreicht werden:

96,8% E+3 (Schnelligkeitsziel 85%)

99% E+8 (Zuverlässigkeitsziel 100%)

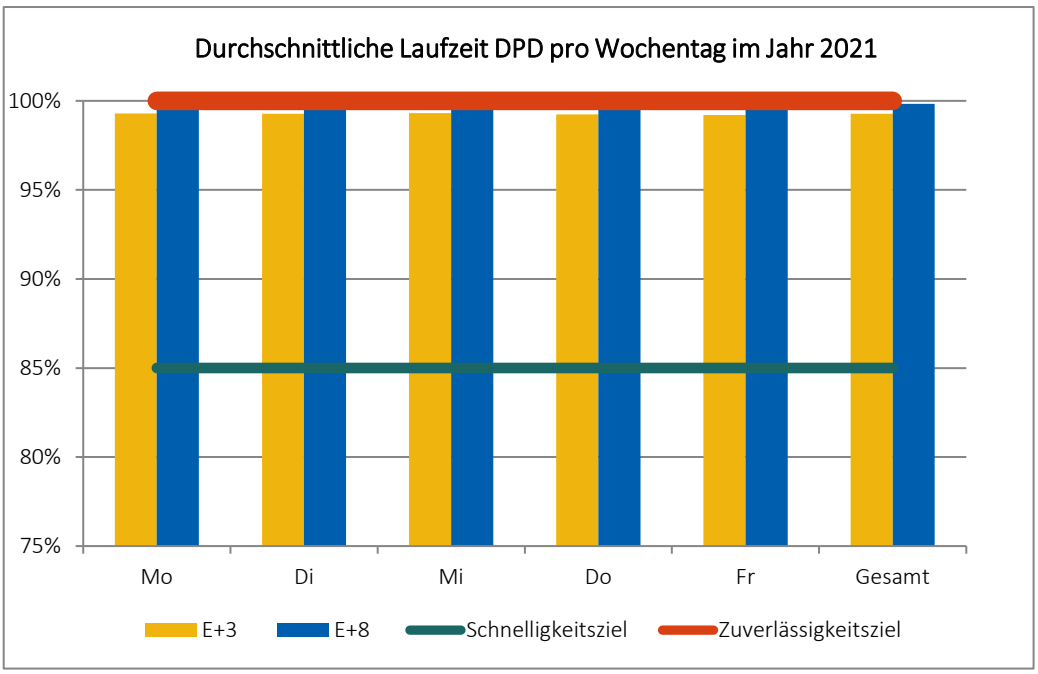
In den folgenden Abbildungen sind die monatlichen sowie die täglichen Gesamtergebnisse der durchschnittlichen Laufzeiten E+3 und E+8 für das Jahr 2021 dargestellt.

Durchschnittliche Laufzeit der DPD nach Monaten



Quelle: Berechnung RTR aus dem Datensatz der DPD

Durchschnittliche Laufzeit nach Wochentagen der DPD



Quelle: Berechnung RTR aus dem Datensatz der DPD

Veröffentlichung der Ergebnisse

Gemäß § 33 PMG hat die Regulierungsbehörde die Ergebnisse der Messungen in geeigneter Weise zu veröffentlichen. Dieser Beschluss wird daher auf der Website der Regulierungsbehörde abrufbar gemacht.

RTR-GmbH

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH

Dr. Klaus M. Steinmaurer

Geschäftsführer Fachbereich Telekommunikation und Post