

PRSON 04/19-49

Wien, am 17.12.2020

Gemäß § 33 PMG hat die Regulierungsbehörde die durchschnittlichen Laufzeiten im Jahr 2018 von Briefsendungen anhand der von der ÖNORM EN 13850 vorgegebenen Methodik und die durchschnittlichen Laufzeiten im Jahr 2018 von Paketsendungen anhand von Echtdaten überprüft.

Auf Grund der Ergebnisse des durchgeführten Ermittlungsverfahrens wird folgender

BESCHLUSS

gefasst:

1.) Die Überprüfung der Laufzeiten der Brief- und Paketsendungen im Universaldienstbereich gemäß § 33 PMG für das Jahr 2018 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

DHL Paket (Austria)

2.) Das Prüfungsverfahren für das Jahr 2018 wird eingestellt.

Begründung

1. Überprüfung der Laufzeiten nach § 33 PMG

Gemäß § 33 des Bundesgesetzes über die Regulierung des Postmarktes (Postmarktgesetz – PMG), BGBl I Nr 123/2009 idF BGBl I Nr 78/2018, 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 Echtdateien 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 Echtdateien zu messen bzw zu überprüfen.

Gemäß § 33 PMG wurde am 04.04.2019 durch die RTR-GmbH ein Verfahren zur Überprüfung der durchschnittlichen Laufzeiten der Brief- und Paketsendungen für das Jahr 2018 eingeleitet (ON 1).

Folgende Unternehmen wurden mit Schreiben vom 04.04.2019 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 2-12):

Österreichische Post AG,
Feibra GmbH,
Klaus Hammer Botendienste,
NÖBOTE GmbH,
GLS General Logistics Systems Austria GmbH,
Federal Express GmbH,
DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH,
DHL Paket (Austria) GmbH,
TNT Express (Austria) GmbH,
United Parcel Service Speditionsgesellschaft m.b.H.,
RS-Zustellservice, Rudolf Sommer.

Bis auf die Österreichische Post AG (ÖPost), die General Logistics Systems Austria GmbH (GLS) sowie DHL Paket (Austria) GmbH (DHL Paket) boten die oben genannten Unternehmen im Jahr 2018 keine Dienste im Universaldienstbereich an und sind somit für sie die Qualitätskriterien für Universaldienstleistungen nicht relevant bzw haben im Jahr 2018 keine Postdienste erbracht oder sind hinsichtlich der Qualifizierung der Dienste als Universaldienstleistungen Verfahren bei der Regulierungsbehörde anhängig (ON 14, 15, 16, 17, 22, 40, 41, 44).

Eine Überprüfung der Laufzeiten war daher hinsichtlich der GLS, DHL Paket und der ÖPost geboten, welche die für die Überprüfung erforderlichen Daten übermittelt haben (ON 13, 18, 23, 30).

Der Bericht der RTR-GmbH zur Überprüfung der Laufzeiten von Brief- und Paketsendungen im Universaldienstbereich für das Jahr 2018 wurde der ÖPost, DHL Paket und der GLS am 26.11.2019 übermittelt, mit der Gelegenheit, dazu Stellung zu nehmen. Es langten keine Stellungnahmen ein.

2. Überprüfung der Laufzeiten der ÖPost

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 Auswechselungsstelle 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 Auswechselungsstelle vor der letzten Abholung übergeben werden. Ausgenommen sind Brief- und Paketsendungen, die dem Zoll zu stellen sind.“

2.1. Briefsendungen im Universaldienst

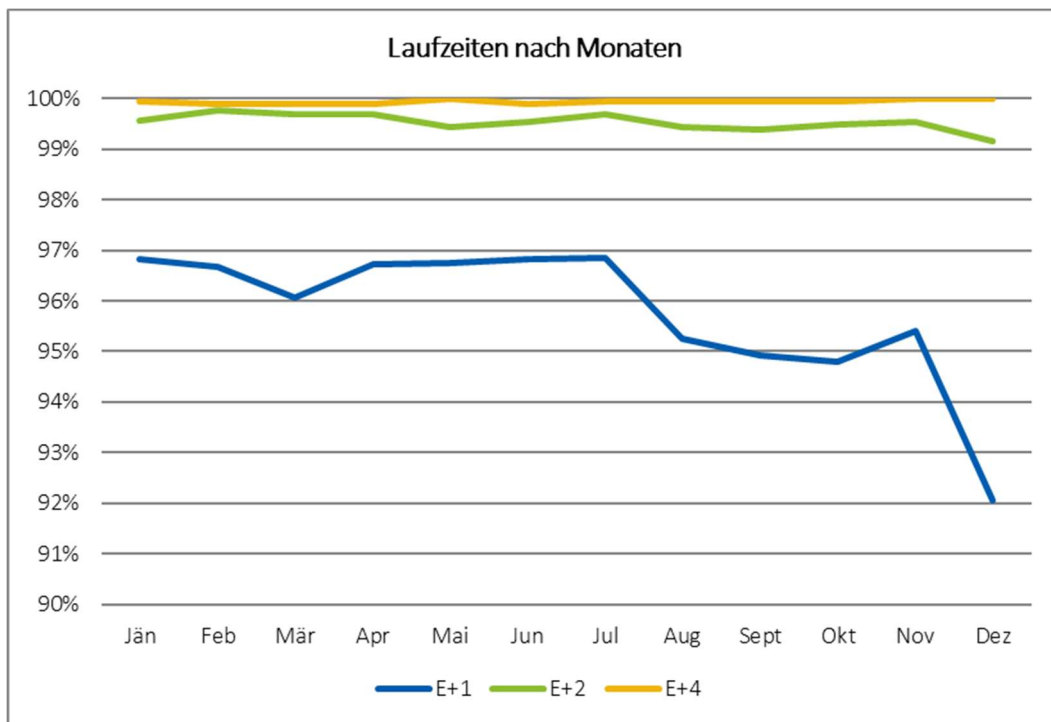
Die Messung der Laufzeiten für nationale Briefsendungen wurde im Auftrag der ÖPost vom INFO Research Austria Institut für Markt- und Meinungsforschung im Rahmen der „ÖSTEX Studie“ durchgeführt, die Messung der Laufzeiten für internationale Briefsendungen erfolgte im Rahmen der UNEX-Laufzeitstudie der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

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.

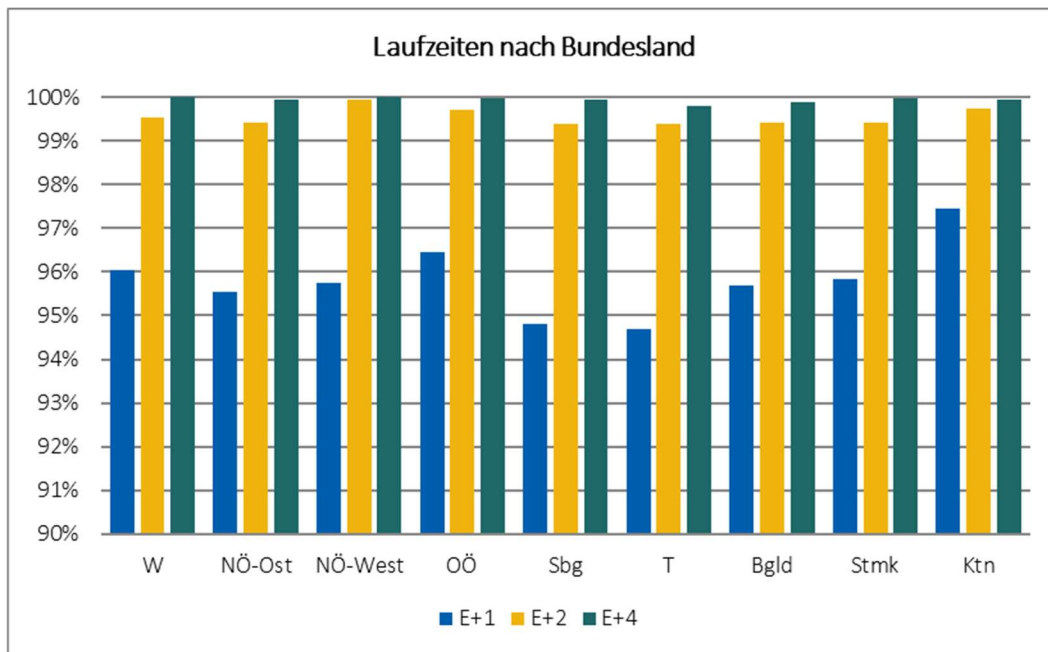
Auf Basis der zur Verfügung stehenden Daten wurden die Laufzeiten nachgerechnet und zur besseren Übersicht grafisch in den drei nachstehenden Abbildungen - getrennt nach Monat, Bundesland und danach, ob der Absender privat oder geschäftlich ist - jeweils für E+1, E+2 und E+4 dargestellt.

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 Briefsendungen im Universaldienst für das Jahr 2018 sind somit:

- 95,77% E+1 (Schnelligkeitsziel 1)
- 99,53% E+2 (Schnelligkeitsziel 2)
- 99,94% 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.

Postleitzone

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

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.

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 grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Sendungen

Für ankommende grenzüberschreitende Sendungen in der EU (gemessen vom Zeitpunkt der Einlieferung bis zum Zeitpunkt der Zustellung in Österreich), ist das nach tatsächlichen Sendungsvolumina gewichtete Ergebnis aus 1.854 Testsendungen folgendes:

- 84,5% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 97,1% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Das im Postmarktgesetz geforderte Zuverlässigkeitsziel von 97% wird von der ÖPost im gewichteten Durchschnitt erreicht, während das Schnelligkeitsziel von 85% um 0,5% verfehlt wurde. Die Ursachen für die teilweise Nicht-Erfüllung der Zielvorgaben innerhalb der EU sind laut ÖPost darauf zurückzuführen, dass sich die nationalen Laufzeiten in einigen EU-Ländern erhöht haben (zB in Italien und Dänemark) bzw sich die Outbound- und Inbound-Laufzeiten anderer EU-Länder überdurchschnittlich verschlechtert haben.

Ankommende außergemeinschaftliche Sendungen

Die gewichteten Laufzeiten für ankommende 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 517 Testbriefen:

- 93,0% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 98,2% 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, der Schweiz und Serbien verschickt. Im Vergleich dazu wurden im Jahr 2017 2.163 Testbriefe verschickt, was hauptsächlich auf einen Rückgang von Testbriefen aus der Schweiz, Norwegen sowie aus Island (in Summe 1.147 Testbriefe) zurückzuführen ist. Zusätzlich waren diesmal keine Testbriefe aus Übersee-Destinationen (Australien, Kanada und den USA) vorhanden; im Jahr 2017 waren dies 488 Testbriefe.

Abgehende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Sendungen

Bei den abgehenden grenzüberschreitenden innergemeinschaftlichen Sendungen erreichte die ÖPost von der Einlieferung in Österreich bis zur Zustellung im Empfangsland gemessen an 2.082 Testsendungen folgende gewichteten Ergebnisse:

- 86,2% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 96,7% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Durch die erreichten Laufzeiten kann zwar das Schnelligkeitsziel von 85% erfüllt werden, das Zuverlässigkeitsziel von 97% konnte aufgrund der Erhöhung nationaler Laufzeiten in einigen EU-Ländern seitens der ÖPost (knapp) nicht erfüllt werden. Die Tatsache, dass die ÖPost keinerlei Einfluss auf nationale Laufzeiten innerhalb der EU hat, kann der ÖPost subjektiv nicht zum Vorwurf

gemacht werden. Die Verantwortung der ÖPost beginnt bei der Abgabe in Österreich und endet bei der Übergabe an die Auswechselstelle im Empfangsland. Die weitere Laufzeit von der Auswechselstelle bis zum Empfänger ist von der Performance der jeweiligen Postgesellschaften im Empfangsland abhängig.

Abgehende außergemeinschaftliche Sendungen

Abgehende außergemeinschaftliche Sendungen erreichten gemessen an 1.197 Testbriefen von der Aufgabe in Österreich bis zur Übergabe an der Auswechselungsstelle folgende gewichtete Laufzeiten:

- 97,2% E+3 (Schnelligkeitsziel 90%)

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

Die ÖPost hat alle Laufzeitvorgaben betreffend Briefe im Universaldienst – mit Ausnahme von abgehenden grenzüberschreitenden innergemeinschaftlichen Sendungen – eingehalten. Dazu ist anzumerken, dass dieser Performancerückgang im Vergleich zum letzten Jahr auf Änderungen von nationalen Standards in anderen EU-Ländern zurückzuführen ist.

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)

Sowohl für die nationalen Pakete als auch für die Auslandspakete (unterschieden nach inner- und außergemeinschaftlichen Paketen) wurden die Einzeldaten aus dem Track&Trace-System für alle Monate des Jahres 2018 übermittelt.

Für die Untersuchung wurden die Einzeldaten der nationalen und internationalen Pakete (unterschieden nach inner- und außergemeinschaftlichen Paketen) über alle Monate des Jahres 2018, die von der ÖPost aus dem Track&Trace-System übermittelt wurden, herangezogen.

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 erheblich überschritten und das Zuverlässigkeitsziel, Zustellung längstens innerhalb einer Woche, wurde im Regelfall auch erreicht:

- 93,8% E+2 (Schnelligkeitsziel 90%)

- 99,8% 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 83,14%. Bei dem Zuverlässigkeitsziel liegt der monatliche Wert immer über den Minimalwert von 99,62% im Dezember 2018. Nur 0,19% 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

2018	Gesamtsendungen	E+2	E+5
Jän 18	413053	94,41%	99,83%
Feb. 18	353625	96,68%	99,88%
Mrz. 18	417680	94,98%	99,88%
Apr. 18	348912	94,78%	99,90%
Mai. 18	336678	94,36%	99,86%
Jun. 18	338705	96,03%	99,85%
Jul. 18	336377	96,90%	99,87%
Aug. 18	320283	96,17%	99,76%
Sep. 18	345885	96,19%	99,89%
Okt. 18	408807	95,58%	99,88%
Nov. 18	432736	92,24%	99,67%
Dez. 18	531604	83,14%	99,62%
Summe	4.584.345	93,81%	99,81%

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

2.2.2. Internationale Paketsendungen

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. Pakete, die dem Zoll übergeben werden, sind ausgenommen.

Für Inbound Paketsendungen aus EU Ländern ergeben sich folgende gewichtete Ergebnisse:

- 97,74% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 99,12% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

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

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Inbound aus EU Ländern

	Gesamtsendungen 2017	Gesamtsendungen 2018	E+3 (85%) 2018	E+5 (97%) 2018
Jän	4.219	3.729	99,09%	99,57%
Feb	2.700	2.727	99,23%	99,74%
Mrz	2.888	3.067	98,96%	99,45%
Apr	2.738	2.570	98,64%	99,57%
Mai	2.707	2.432	98,85%	99,38%
Jun	2.310	2.608	98,43%	99,46%
Jul	2.357	2.713	99,00%	99,45%
Aug	2.266	2.544	98,11%	98,90%
Sep	2.290	2.384	98,32%	99,20%
Okt	2.771	3.011	97,44%	99,14%
Nov	3.017	3.144	95,55%	98,47%
Dez	4.283	4.318	93,63%	97,82%
Summe	34.546	35.247	97,74%	99,12%

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

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:

- 97,4% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 99,3% 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.

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Inbound aus nicht EU-Ländern

	Gesamtsendungen 2017	Gesamtsendungen 2018	E+3 (85%) 2018	E+5 (97%) 2018
Jän	11.286	9.888	98,69%	99,78%
Feb	8.637	8.401	98,58%	99,68%
Mrz	10.648	9.463	98,44%	99,65%
Apr	8.402	8.556	98,76%	99,73%
Mai	9.643	8.431	98,79%	99,45%
Jun	8.505	7.752	97,15%	99,56%
Jul	7.997	7.531	97,90%	99,28%
Aug	8.779	7.655	98,35%	99,62%
Sep	8.937	8.638	97,33%	99,26%
Okt	9.720	8.539	98,30%	99,70%
Nov	11.405	9.254	95,58%	99,02%
Dez	15.361	13.264	92,95%	97,61%
Summe	119.320	107.372	97,36%	99,29%

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

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:

- 97,8% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 99,5% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Outbound in EU-Länder

	Gesamtsendungen 2017	Gesamtsendungen 2018	E+3 (85%) 2018	E+5 (97%) 2018
Jän	98.877	106.833	98,48%	99,65%
Feb	90.208	89.649	97,87%	98,63%
Mrz	101.516	103.351	99,48%	99,87%
Apr	86.294	86.012	99,38%	99,89%
Mai	89.777	82.991	99,08%	99,83%
Jun	82.720	87.052	98,35%	99,71%
Jul	83.607	87.385	99,39%	99,91%
Aug	85.010	86.674	99,45%	99,82%
Sep	90.137	86.020	99,36%	99,86%
Okt	93.263	99.582	99,40%	99,81%
Nov	109.151	109.806	98,56%	99,62%
Dez	153.701	154.119	93,67%	98,43%
Summe	1.164.261	1.179.474	98,28%	99,53%

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

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:

- 98,5% E+3 (Schnelligkeitsziel)

Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Outbound in nicht EU-Länder

	Gesamtsendungen 2017	Gesamtsendungen 2018	E+3 (90%) 2018
Jän	21.422	21.713	99,41%
Feb	19.944	17.605	99,67%
Mrz	22.986	21.056	99,68%
Apr	18.519	16.628	99,30%
Mai	19.603	16.752	99,37%
Jun	18.462	17.150	99,40%
Jul	18.041	16.841	99,58%
Aug	18.298	17.108	98,83%
Sep	18.821	16.948	99,01%
Okt	20.539	20.136	96,74%
Nov	28.104	25.815	96,29%
Dez	36.466	34.901	96,94%
Summe	261.205	242.653	98,47%

Quelle: Berechnungen der RTR aus dem Datensatz der ÖPost

3. Überprüfung der Laufzeiten für Postsendungen der GLS

Für Postdiensteanbieter, die nicht Universaldienstbetreiber sind, aber Dienste im Universaldienstbereich anbieten, waren für das Jahr 2018 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 2018 folgende Daten betreffend Paketsendungen geliefert:

- Nationale Paketdaten auf Tagesbasis je Verteildepot
- Zusammenfassung der versendeten Pakete auf Wochentags- und Monatsbasis mit Laufzeitenberechnung

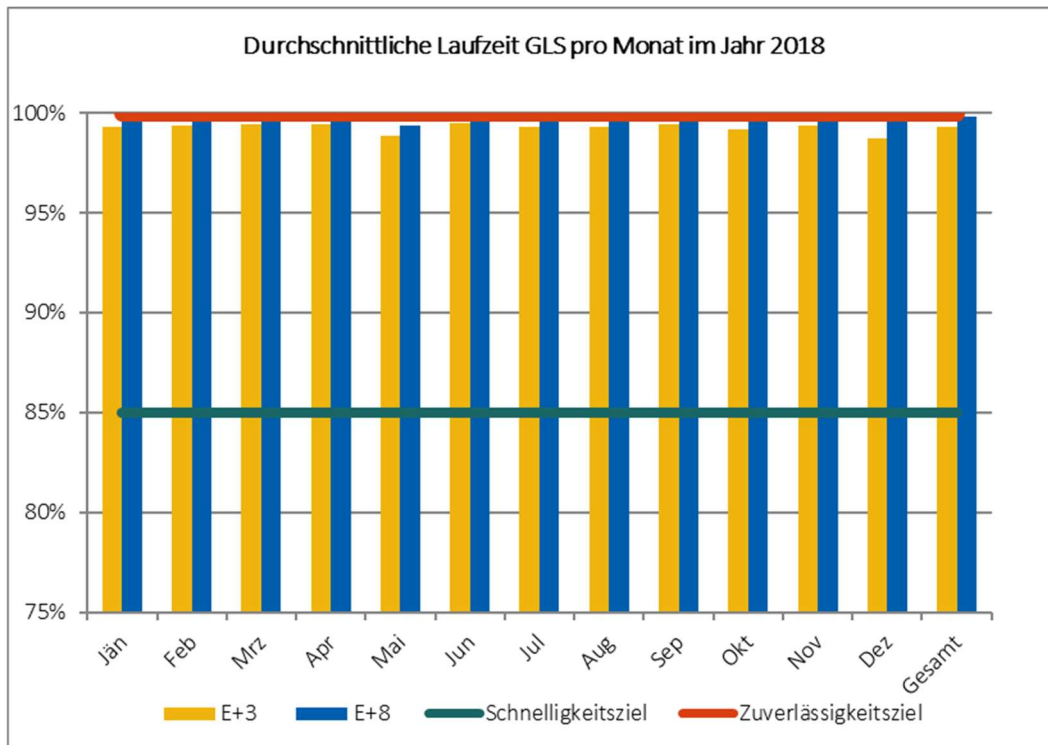
Die an Samstagen und Sonntagen eingelieferten Pakete sind laut §32 Abs 4 Z 2 PMG nicht einzubeziehen und wurden von RTR bei der Berechnung der durchschnittlichen Laufzeiten herausgerechnet. Aufgrund der geringen Anzahl an wegfallenden Paketen ändern sich die von der GLS gelieferten Laufzeiten jedoch nicht.

Aufgrund der Detaildaten für das Jahr 2018 kann festgestellt werden, dass die Laufzeitziele erreicht werden:

- 99,3% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 99,8% E+8 (Zuverlässigkeitsziel)

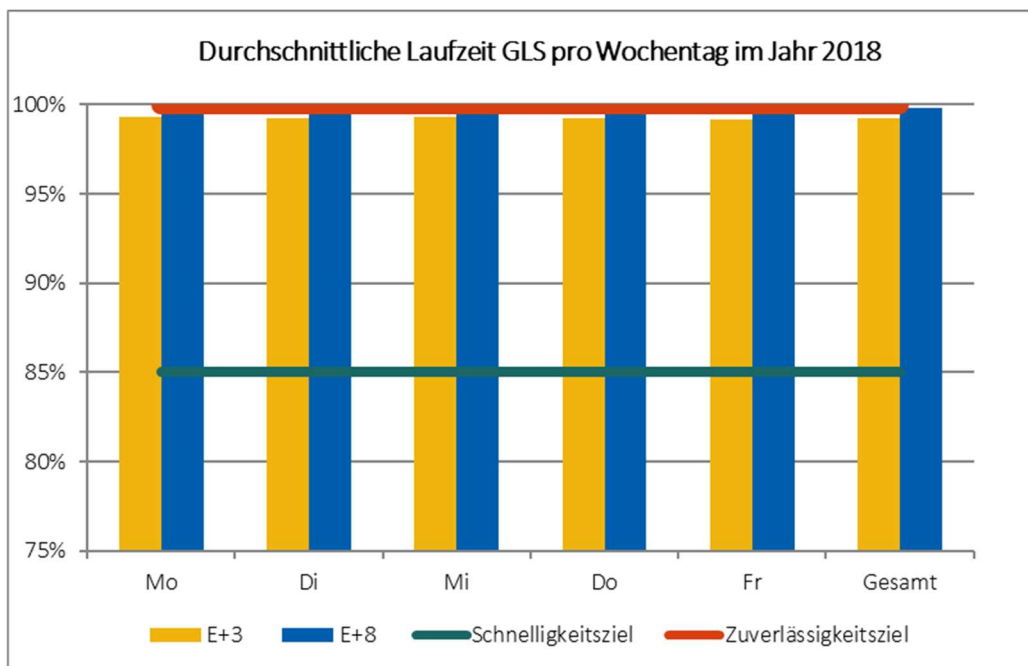
In den folgenden Abbildungen sind die monatlichen sowie die täglichen Gesamtergebnisse der durchschnittlichen Laufzeiten E+3 und E+8 für das Jahr 2018 dargestellt.

Durchschnittliche Laufzeit nach Monaten



Quelle: Berechnungen der RTR aus Datensatz der GLS

Durchschnittliche Laufzeiten je Wochentag



Quelle: Berechnungen der RTR aus Datensatz der GLS

4. Überprüfung der Laufzeiten für Postsendungen der DHL Paket

DHL Paket hat für das Jahr 2018 folgende Daten betreffend Paketsendungen geliefert:

- Sendungscode jeder nationalen Paketsendung mit Informationen über Einliefer- und Ausliefertag, Ziel-PLZ, sowie die berechnete Laufzeit
- Eine Zusammenfassung der Laufzeiten nach Monaten und Wochentagen

Aufgrund der Detaildaten kann festgestellt werden, dass die Laufzeitziele erreicht werden.

- 98,00% E+3 (Schnelligkeitsziel 85%)
- 100,00% E+8 (Zuverlässigkeitsziel 100%)

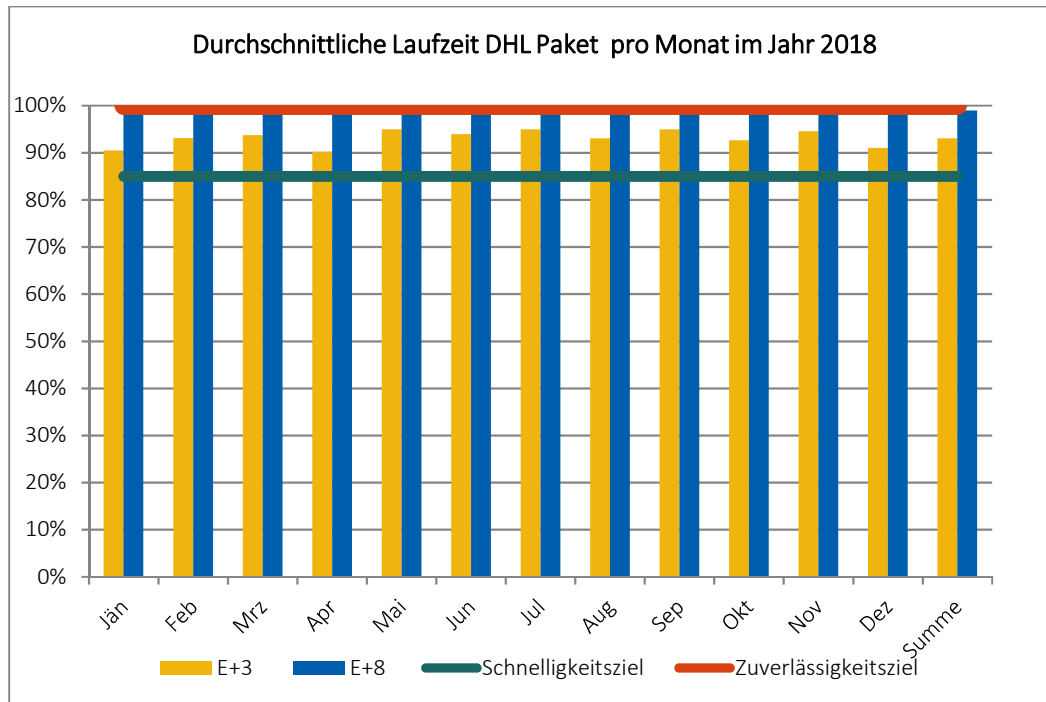
In den folgenden Abbildungen sind sowohl die durchschnittlichen Laufzeiten E+3 und E+8 nach Monaten als auch nach Wochentagen ersichtlich. Zusätzlich sind jeweils die Gesamtergebnisse der durchschnittlichen Laufzeiten für das Jahr 2018 dargestellt.

Ergebnisse der Laufzeitenmessung 2018 nach Monaten der DHL Paket (Austria) GmbH

	Gesamtsendungen 2018	E+3	E+8
Jän	19.895	98,65%	99,88%
Feb	20.597	99,22%	99,99%
Mrz	23.331	98,12%	99,91%
Apr	24.371	99,00%	99,98%
Mai	25.148	97,92%	99,88%
Jun	25.679	98,42%	99,96%
Jul	23.835	98,28%	99,92%
Aug	23.122	98,40%	99,94%
Sep	23.098	97,31%	99,94%
Okt	31.078	96,93%	99,93%
Nov	31.378	95,81%	99,92%
Dez	19.400	98,75%	99,94%
Summe	290.932	97,95%	99,93%

Quelle: Berechnung RTR aus dem Datensatz der DHL Paket

Durchschnittliche Laufzeit der DHL Paket (Austria) GmbH nach Monaten



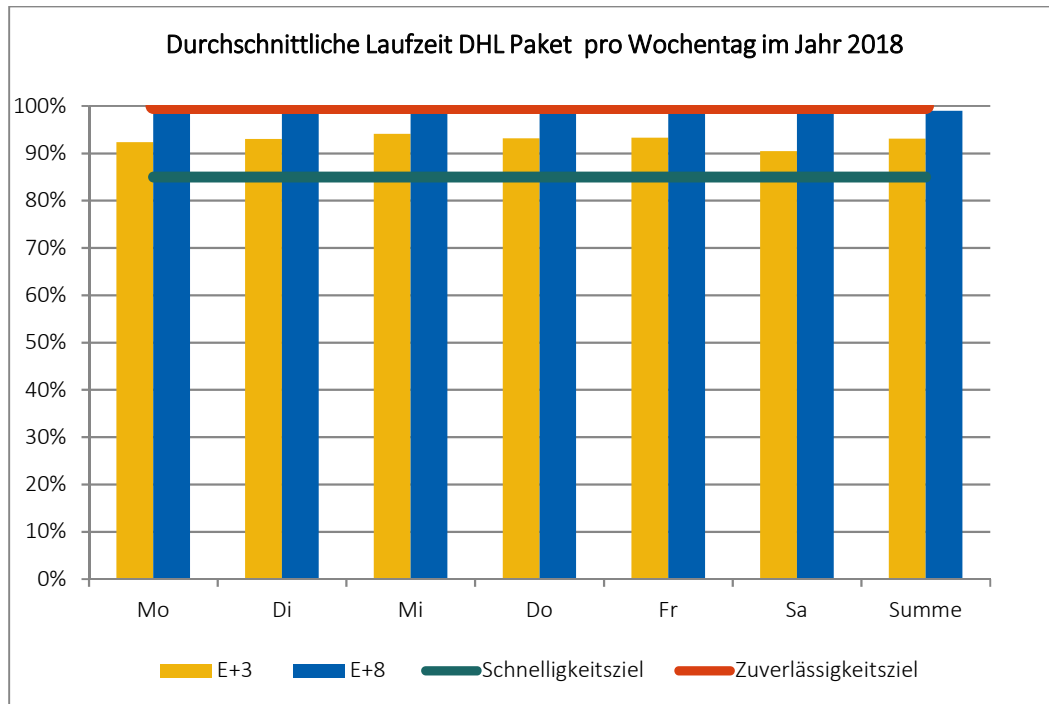
Quelle: Berechnung RTR aus dem Datensatz der DHL Paket

Ergebnisse der Laufzeitenmessung 2018 nach Wochentagen der DHL Paket (Austria) GmbH

	Gesamtsendungen 2018	E+3	E+8
Mo	45.881	99,18%	99,93%
Di	67.131	97,83%	99,93%
Mi	63.033	97,96%	99,93%
Do	53.183	97,77%	99,93%
Fr	52.897	97,60%	99,94%
Sa	8.807	95,70%	99,91%
Summe	290.932	97,95%	99,93%

Quelle: Berechnung RTR aus dem Datensatz der DHL Paket

Durchschnittliche Laufzeit nach Wochentagen der DHL Paket (Austria) GmbH



Quelle: Berechnung RTR aus dem Datensatz der DHL Paket

5. 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

i.V. Dr. Wolfgang Feiel

Leiter Recht und Kommunikation TKP