

PRSON 3/13-44

Wien, am 31.01.2014

Gemäß § 33 PMG hat die Regulierungsbehörde die durchschnittlichen Laufzeiten im Jahr 2012 von Briefsendungen anhand der von der ÖNORM EN 13850 vorgegebenen Methodik und die durchschnittlichen Laufzeiten im Jahr 2012 von Paketsendungen anhand von Echtdateien 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 2012 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

2.) Das Prüfungsverfahren für das Jahr 2012 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 96/2013, 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.

In den Erläuterungen zur Regierungsvorlage (319 Blg XXIV. GP) betreffend § 33 PMG wird ausgeführt, dass schon bisher die Oberste Postbehörde verpflichtet war, die Einhaltung der Qualitätsnormen einmal jährlich durch eine unabhängige Stelle überprüfen zu lassen. Diese Überprüfungspflicht wird nunmehr auf die Regulierungsbehörde übertragen.

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 22.02.2013 durch die RTR-GmbH ein Verfahren zur Überprüfung der durchschnittlichen Laufzeiten der Brief- und Paketsendungen der oben genannten Unternehmen eingeleitet (ON 1).

Folgende Unternehmen wurden mit Schreiben vom 25.02.2013 aufgefordert, die für die Überprüfungen der Laufzeiten für Sendungen im Universaldienst erforderlichen Daten an die RTR-GmbH zu übermitteln (ON 2-17):

Österreichische Post AG
RS Zustellservice – Rudolf Sommer
Hurtigflink Zeitungs- und Werbemittel Verteilungsges.m.b.H
Feibra GmbH
Medienvertrieb Oberösterreich GmbH
GLS General Logistics Systems Austria GmbH
DHL Express (Austria) GmbH
Russmedia Service GmbH

Allgäu Mail GmbH
Asendia Austria GmbH
DPD Direct Parcel Distribution Austria GmbH
JB-Transport E.U.
Klaus Hammer Botendienste
Hermes Logistik GmbH
TNT Express (Austria) GmbH
United Parcel Service Speditionsgesellschaft m.b.H.

Bis auf die Österreichische Post AG (ÖPost), die General Logistics Systems Austria GmbH (GLS) und die Hermes Logistik GmbH bieten die oben genannten Unternehmen keine Dienste im Universaldienstbereich an und sind somit für sie die Qualitätskriterien für Universaldienstleistungen nicht relevant (ON 18-28, 36, 37) bzw haben sie im Jahr 2012 noch keine Postdienste erbracht.

Die ÖPost und die GLS haben die für die Überprüfung erforderlichen Daten übermittelt. Die Hermes Logistik GmbH hat trotz entsprechender Aufforderung die erforderlichen Daten nicht übermittelt.

Der Bericht der RTR-GmbH zur Überprüfung der Laufzeiten von Brief- und Paketsendungen im Universaldienstbereich für das Jahr 2012 (ON 40) wurde der ÖPost und der GLS am 05.12.2013 übermittelt, mit der Gelegenheit, dazu Stellung zu nehmen. Die ÖPost gab mit Schreiben vom 18.12.2013 eine Stellungnahme zum Verfahren ab (ON 43). Von Seiten der GLS ist bis dato keine Stellungnahme eingelangt.

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 2009 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. 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.“

2.1. Briefsendungen im Universaldienst

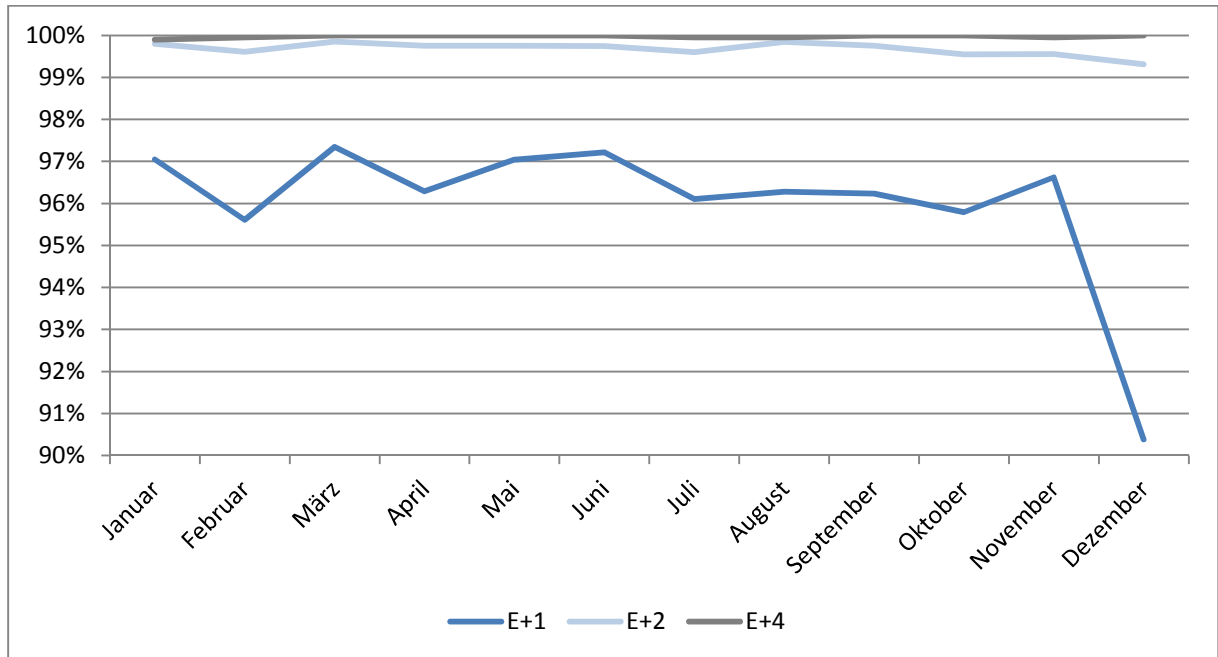
Die Messung der Laufzeiten für nationale Briefsendungen wurde im Auftrag der ÖPost vom INFO Research Austria Institut für Markt- und Meinungsforschung im Rahmen der „ÖSTEX Studie“ durchgeführt, die Messung der Laufzeiten für internationale Briefsendungen erfolgte im Rahmen der UNEX-Laufzeitstudie der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

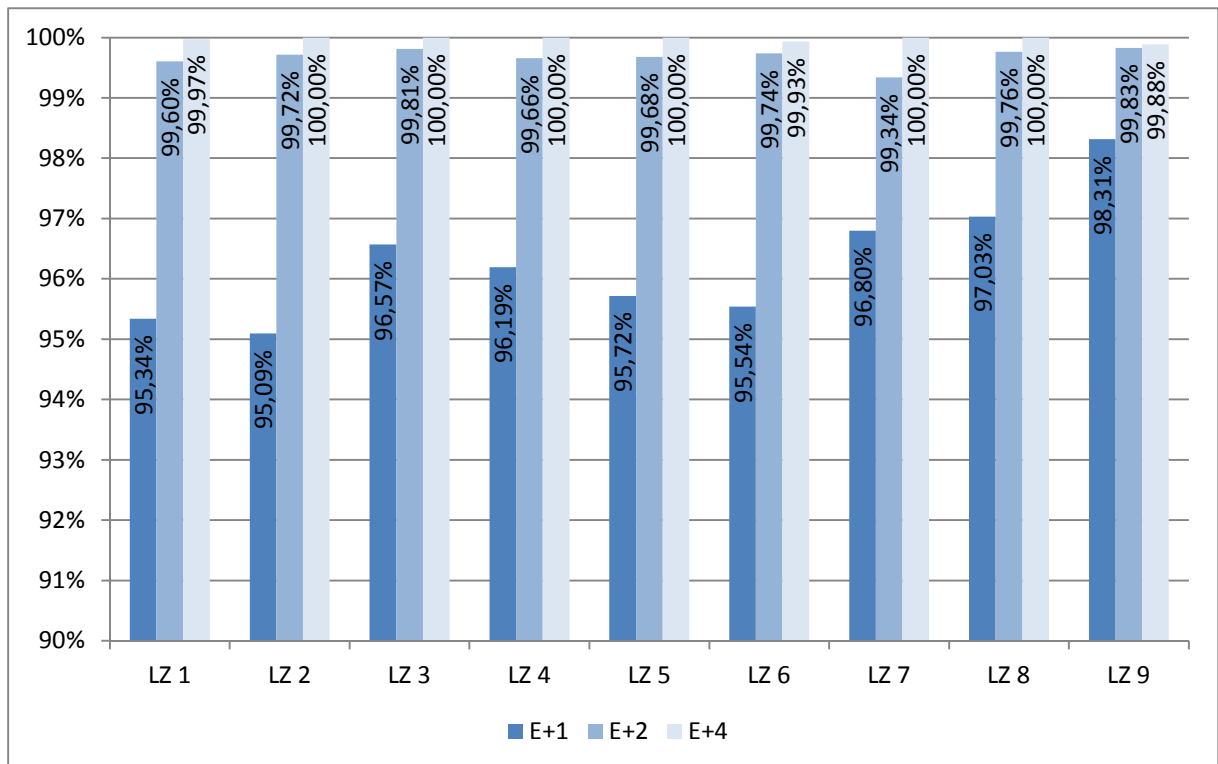
Die Laufzeiten auf Basis der zur Verfügung stehenden Daten wurden nachgerechnet und in einer Übersicht nach Bundesland und Monat jeweils für E+1, E+2 und E+4 dargestellt:

Laufzeiten nach Monaten



Quelle: RTR-Berechnungen aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

Laufzeiten nach Bundesländern



Quelle: RTR-Berechnungen aus bereinigtem Datensatz der ÖPost

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

Die von der RTR-GmbH ermittelten Ergebnisse entsprachen den Angaben der ÖPost und auch die Stichprobe entsprach den tatsächlichen Sendungsströmen. Die Ergebnisse der Laufzeiten für nationale Briefsendungen im Universaldienst für das Jahr 2012 waren somit:

- 96,02 % E+1 (Schnelligkeitsziel 1)
- 99,68% E+2 (Schnelligkeitsziel 2)
- 99,94% E+4 (Zuverlässigkeitsziel)

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

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 (UNEX Laufzeitstudie durchgeführt von der International Post Corporation (IPC), abrufbar unter http://www.ipc.be/~media/Documents/PUBLIC/UNEX/Full%20Year%20Results/2010/UNEX_Full%20Year_2011.ashx). Die UNEX Messung wurde laut Angaben der IPC im Verlauf des Jahres kontinuierlich durchgeführt und erfasste sowohl städtische als auch ländliche Gebiete in Europa. Die Leistung der grenzüberschreitenden Sendungen wurde „end-to-end“, dh von der Einlieferung im Ursprungsland bis zur Zustellung im Bestimmungsland anhand von Testproben stichprobenartig gemessen. Die Testbriefe wurden von Personen, die TNS Research International nach festgelegten Kriterien ausgewählt hat, eingeliefert und empfangen. Die Stichprobe (Testbriefe) war 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 Einlieferung bis zum Zeitpunkt der Zustellung in Österreich) ist das nach tatsächlichen Sendungsvolumina gewichtete Ergebnis aus 7.627 Testsendungen folgendes:

- 98,1% E+3 (Schnelligkeitsziel)

- 99,5% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Die im PMG festgelegten Ziele (Schnelligkeitsziel 85%, Zuverlässigkeitsziel: 97%) wurden von der ÖPost im gewichteten Durchschnitt deutlich übertroffen und die Qualitätsziele des Universaldienstbetreibers wurden somit erfüllt.

Ankommende außergemeinschaftliche Sendungen

Die gewichteten Laufzeiten für ankommende außergemeinschaftliche Sendungen betragen gemessen an 1.926 Testbriefen:

- 99,7% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 100,0% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

und erfüllten somit die gesetzlichen Vorgaben von 90% und 97%.

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 8.429 Testsendungen folgende gewichteten Ergebnisse:

- 97,6% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 99,5% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Durch die erreichten Laufzeiten konnten sowohl das Schnelligkeitsziel von 90% als auch das Zuverlässigkeitsziel von 97% erfüllt werden.

Abgehende außergemeinschaftliche Sendungen

Abgehende außergemeinschaftliche Sendungen erreichten gemessen an 1.772 Testbriefen von der Aufgabe in Österreich bis zur Übergabe an der Auswechslungsstelle folgende gewichtete Laufzeiten:

- 99,4% E+3 (Schnelligkeitsziel 90%)

Sowohl die inner- als auch außergemeinschaftlichen abgehenden Sendungen erfüllten damit die im PMG 2009 festgelegten Vorgaben.

2.2. Paketsendungen im Universaldienst

Die Laufzeitenmessung für Paketsendungen im Universaldienst wird anhand von Track&Trace-Daten 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 nationalen Pakete wurden die Einzeldaten aus dem Track&Trace-System sowie Zusammenfassungen auf Basis der Kalenderwochen geliefert, für Auslandspakete auf Monatsbasis. Eine Unterscheidung nach inner- und außergemeinschaftlichen Paketen ist nicht möglich, da die ÖPost diese Daten bisher nicht in dieser Form miterhoben hat. Die ÖPost hat aber mit 1. Jänner 2013 ihre Systeme dementsprechend angepasst, sodass für die Laufzeitenüberprüfung für das Jahr 2013 eine solche Unterscheidung vorgenommen werden kann. Da die errechneten Laufzeiten aber bei weitem das strengere der beiden Kriterien übertrafen, ist es unbeachtlich, dass keine getrennte Berechnung erfolgen konnte.

2.2.1. Nationale Paketsendungen

Gemäß Angaben der ÖPost wurde das Schnelligkeitsziel E+2 (90%) bei den nationalen Paketen im Universaldienst mit 93,28% übertroffen. Das Zuverlässigkeitsziel E+5 (Zustellung innerhalb einer Woche) wurde zu 99,78% erreicht, dh 0,22% der Paketsendungen konnten nicht innerhalb einer Woche zugestellt werden.

Da die Einzeldaten der nationalen Pakete aus dem Paketverfolgungssystem aufgrund der Anzahl nicht überprüfbar wären, wurden Stichproben von zehn Kalenderwochen gezogen, die in weiterer Folge genauer überprüft wurden. Die Berechnungen der RTR-GmbH führten zu den gleichen Ergebnissen, wie die von der ÖPost angegebenen Laufzeiten.

In neun von zehn überprüften Kalenderwochen liegt das Ergebnis der Laufzeiten über den Zielvorgaben. Einzig KW 51 lag mit 82,13% unter den gesetzlich definierten Vorgaben, dennoch wurden die Zielvorgaben im Jahresdurchschnitt erreicht.

Errechnete Laufzeiten der ausgewählten Kalenderwochen

	E+2	E+5
KW 8	96,67%	99,84%
KW 12	95,29%	99,84%
KW 15	90,83%	99,71%
KW 21	95,62%	99,83%
KW 26	97,54%	99,88%
KW 27	96,63%	99,85%
KW 36	95,48%	99,85%
KW 45	91,74%	99,80%
KW 48	95,58%	99,80%
KW 51	82,13%	99,82%

Quelle: RTR-Berechnungen aus dem Datensatz der ÖPost

2.2.2. Internationale Paketsendungen

Die Track&Trace Daten von internationalen Paketsendungen wurden von der ÖPost auf Kalenderwochenbasis aus dem Paketverfolgungssystem zur Verfügung gestellt. Daher wurden wie bei den nationalen Paketen Stichproben von zehn Kalenderwochen jeweils für ankommende als auch abgehende Pakete gezogen.

Eingehende Pakete aus der EU (Inbound Pakete) wurden in Bezug auf Schlusszeiten gleich behandelt wie inländische Sendungen, Samstage wurden nicht als Zustelltage berücksichtigt und Pakete, die dem Zoll übergeben wurden, waren ausgenommen. Die Ergebnisse der Laufzeiten für innergemeinschaftliche Paketsendungen übertrafen in allen ausgewählten Kalenderwochen die im PMG 2009 festgelegten Kriterien sowohl für E+3 als auch für E+5.

Berechnete Laufzeiten Inbound Paketsendungen

	E+3 (85%)	E+5 (97%)
KW 9	99,39%	99,74%
KW 21	99,14%	99,83%
KW 25	98,73%	99,73%
KW 35	99,22%	99,74%
KW 37	99,12%	99,82%
KW 40	98,94%	99,78%
KW 41	99,33%	99,89%
KW 43	98,69%	99,49%
KW 45	98,91%	99,78%
KW 50	99,38%	99,90%

Quelle: RTR-Berechnungen aus dem Datensatz der ÖPost

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 Ergebnisse der Berechnungen übertrafen auch bei den ausgehenden Paketsendungen die gesetzlich vorgeschriebenen Ziele.

Errechnete Laufzeiten Outbound Paketsendungen

	E+3 (85%)	E+5 (97%)
KW 9	99,25%	99,76%
KW 14	98,41%	99,64%
KW 16	97,48%	99,62%
KW 20	99,29%	99,71%
KW 28	99,10%	99,67%
KW 35	99,03%	99,73%
KW 40	98,09%	99,55%
KW 42	98,83%	99,62%
KW 43	99,26%	99,76%
KW 48	94,70%	98,90%

Quelle: RTR-Berechnungen aus dem Datensatz der ÖPost

3. Überprüfung der Laufzeiten für Postsendungen der GLS

Für Postdiensteanbieter, die nicht Universaldienstbetreiber sind, aber Dienste im Universaldienstbereich anbieten, sind vom Gesetz 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.

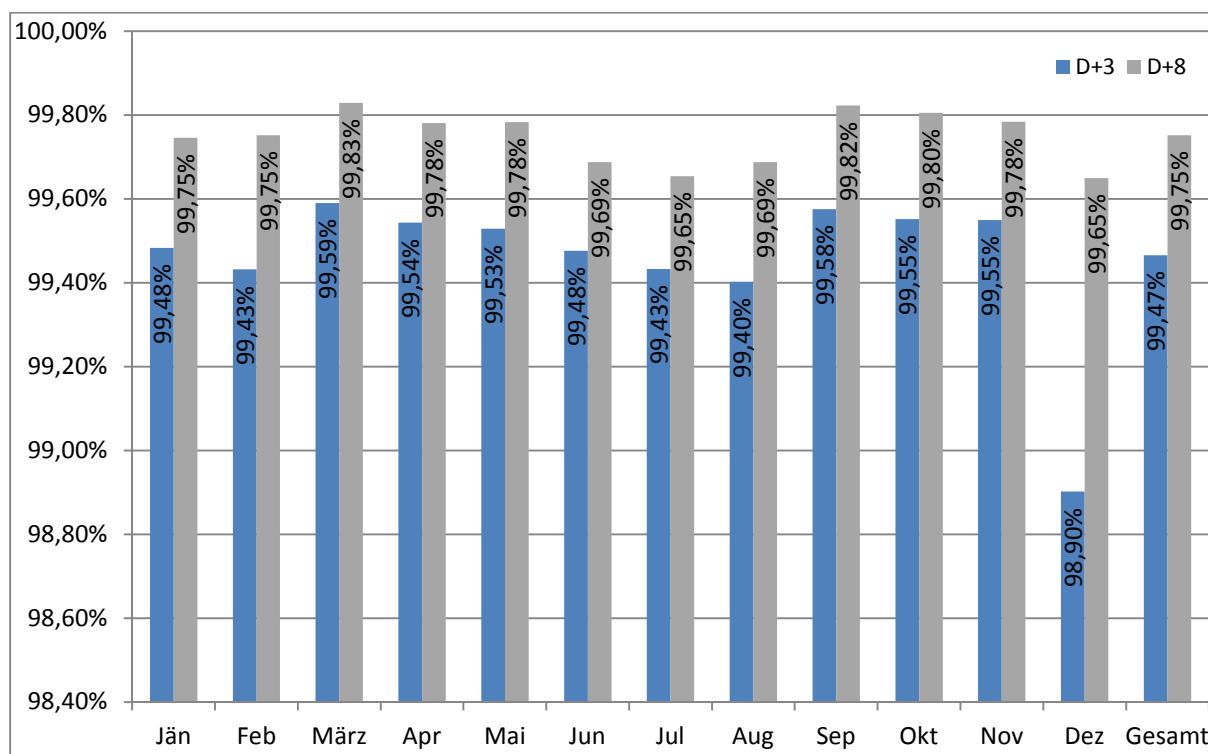
2. Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) inländischen Paketsendungen im Universaldienstbereich müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 85% am dritten auf den der Einlieferung folgenden Werktag, ausgenommen Samstag,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

GLS hat für das Jahr 2012 folgende Daten geliefert:

- Nationale Paketdaten auf Tagesbasis je Verteildepot
- Zusammenfassungen je Verteildepot mit durchschnittlichen Laufzeiten

Aufgrund der Detaildaten konnte festgestellt werden, dass die Laufzeitziele D+3 mit 99,47% und D+8 mit 99,75% erreicht wurden.

Durchschnittliche Laufzeiten nach Monaten



Quelle: RTR-Berechnungen aus Datensatz der GLS

4. Veröffentlichung der Ergebnisse

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

RTR-GmbH

Rundfunk und Telekom
Regulierungs-GmbH

i.V. Dr. Wolfgang Feiel
Leiter Abteilung Recht