

PRSON 07/18-48

Wien, am 14.12.2018

Gemäß § 33 PMG hat die Regulierungsbehörde die durchschnittlichen Laufzeiten im Jahr 2017 von Briefsendungen anhand der von der ÖNORM EN 13850 vorgegebenen Methodik und die durchschnittlichen Laufzeiten im Jahr 2017 von Paketsendungen anhand von Echtdateien 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 2017 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 2017 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 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 04.06.2018 durch die RTR-GmbH ein Verfahren zur Überprüfung der durchschnittlichen Laufzeiten der Brief- und Paketsendungen für das Jahr 2017 eingeleitet (ON 1).

Folgende Unternehmen wurden mit Schreiben vom 05.06.2018 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 2017 keine Dienste im Universaldienstbereich an und sind somit für sie die Qualitätskriterien für Universaldienstleistungen nicht relevant bzw haben im Jahr 2017 keine Postdienste erbracht oder sind hinsichtlich der Qualifizierung der Dienste als Universaldienstleistungen Verfahren bei der Regulierungsbehörde anhängig (ON 13, 15, 19, 20, 21, 32, 36, 40).

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 17, 22, 23, 24, 27).

Der Bericht der RTR-GmbH zur Überprüfung der Laufzeiten von Brief- und Paketsendungen im Universaldienstbereich für das Jahr 2017 wurde der ÖPost, DHL Paket und der GLS am 20.11.2018 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 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**

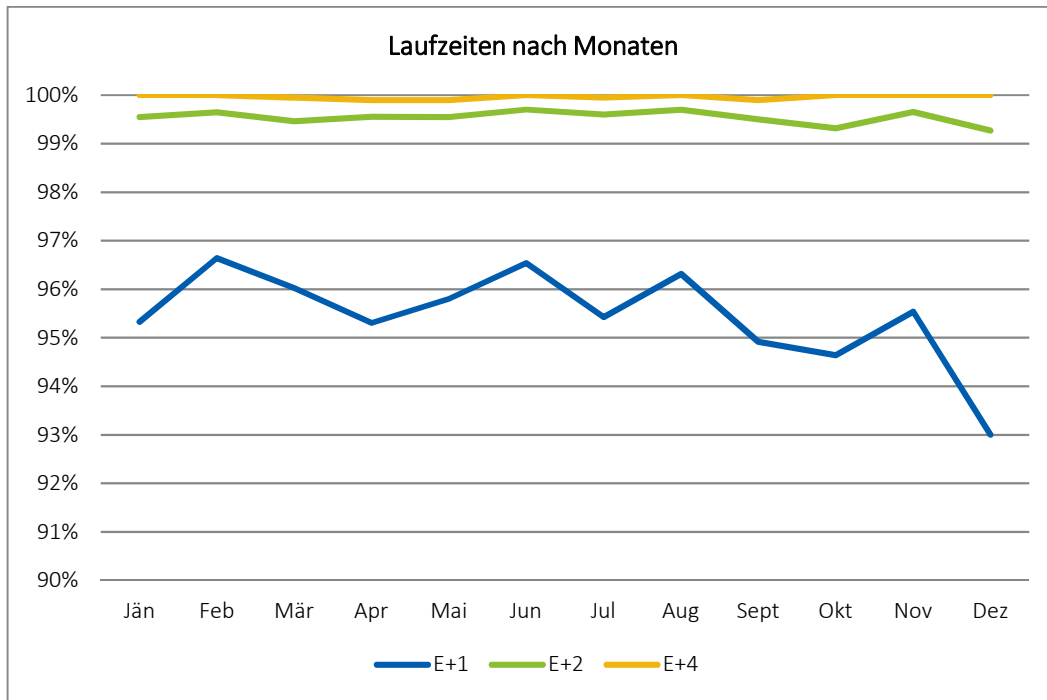
Die Messung der Laufzeiten für nationale Briefsendungen wurde im Auftrag der ÖPost vom INFO Research Austria Institut für Markt- und Meinungsforschung im Rahmen der „ÖSTEX Studie“ durchgeführt, die Messung der Laufzeiten für internationale Briefsendungen erfolgte im Rahmen der UNEX-Laufzeitstudie der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

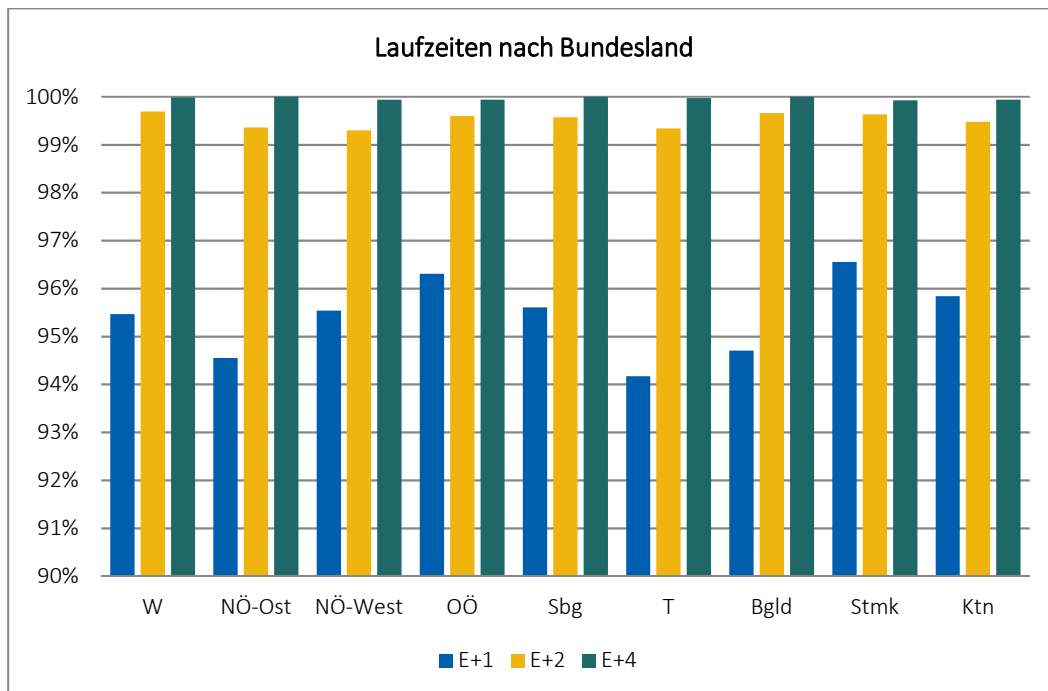
Auf Basis der zur Verfügung stehenden Daten wurden die Laufzeiten nachgerechnet und zur besseren Übersicht grafisch in den drei nachstehenden Abbildungen - getrennt nach Monat, Bundesland und danach, ob der Absender privat oder geschäftlich ist - jeweils für E+1, E+2 und E+4 dargestellt.

### 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 2017 sind somit:

- 95,45% E+1 (Schnelligkeitsziel 1)
- 99,54% 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.

#### Postleitzonen

<b>LZ 1</b>	Wien
<b>LZ 2</b>	Niederösterreich - Ost
<b>LZ 3</b>	Niederösterreich - West
<b>LZ 4</b>	Oberösterreich
<b>LZ 5</b>	Salzburg
<b>LZ 6</b>	Tirol und Vorarlberg
<b>LZ 7</b>	Burgenland
<b>LZ 8</b>	Steiermark
<b>LZ 9</b>	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.<sup>1</sup> 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.

<sup>1</sup> 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](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:

- 90,1% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 98,8% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

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

### **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 2.163 Testbriefen:

- 99,2% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 99,7% 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 Australien, Island, Kanada, 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 Empfangsland gemessen an 2.082 Testsendungen folgende gewichteten Ergebnisse:

- 91,0% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 97,6% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

Durch die erreichten Laufzeiten können sowohl das Schnelligkeitsziel von 85% als auch das Zuverlässigkeitsziel von 97% erfüllt werden, wobei die Verantwortung der ÖPost bei der Abgabe in Österreich beginnt und bei der Übergabe an die Auswechselstelle im Empfangsland endet. 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 1.180 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 erfüllen die im PMG festgelegten Vorgaben.

Die ÖPost hat alle Laufzeitvorgaben betreffend Briefe im Universaldienst eingehalten. Anzumerken ist, dass ein 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 2017 übermittelt.

Für die Untersuchung wurden die Einzeldaten der nationalen und internationalen Pakete (unterschieden nach inner- und außergemeinschaftlichen Paketen) über alle Monate des Jahres 2017, 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:

- 93,5% 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 der 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 79,58%. Bei dem Zuverlässigkeitsziel liegt der monatliche Wert immer über 99,43%. Nur 0,21% 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

2017	Gesamtsendungen	E+2	E+5
Jän 17	403.760	93,25%	99,81%
Feb. 17	376.243	97,43%	99,91%
Mrz. 17	433.918	96,31%	99,90%
Apr. 17	371.803	95,82%	99,88%
Mai. 17	385.522	96,44%	99,87%
Jun. 17	343.077	94,54%	99,80%
Jul. 17	341.543	96,84%	99,85%
Aug. 17	341.071	96,74%	99,84%
Sep. 17	378.218	95,94%	99,85%
Okt. 17	396.124	95,31%	99,84%
Nov. 17	450.972	90,54%	99,70%
Dez. 17	546.261	79,58%	99,43%
<b>Summe</b>	<b>4.768.512</b>	<b>93,48%</b>	<b>99,79%</b>

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.

Anzumerken ist, dass die Anzahl der Gesamtsendungen 2016 um 91% zurückgegangen ist und 2017 auf dem niedrigen Stand blieb. Für Inbound Paketsendungen aus EU Ländern ergeben sich folgende gewichtete Ergebnisse:

- 98,60% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 99,48% E+5 (Zuverlässigkeitsziel)

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

Anzumerken ist, dass die hier angeführten Ergebnisse leicht von den gelieferten Daten der ÖPost abweichen, da die RTR Einträge aus Österreich (nach Österreich) herausgerechnet hat. Die Anzahl der internationalen eingehenden Pakete aus der EU ist im ersten Quartal des Jahres 2016

drastisch gesunken und im Vergleich zu 2016 kam es in den anderen Quartalen des Jahres 2017 noch immer zu einem leichten Rückgang.

#### Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Inbound aus EU Ländern

	Gesamtsendungen 2016	Gesamtsendungen 2017	E+3 (85%) 2017	E+5 (97%) 2017
Jän	318.203	4.219	98,63%	99,60%
Feb	92.914	2.700	99,26%	99,74%
Mrz	65.458	2.888	99,62%	99,86%
Apr	7.795	2.738	99,12%	99,56%
Mai	3.971	2.707	99,15%	99,48%
Jun	4.981	2.310	99,09%	99,61%
Jul	4.120	2.357	98,94%	99,45%
Aug	4.256	2.266	98,32%	99,69%
Sep	4.384	2.290	98,86%	99,56%
Okt	4.466	2.771	98,12%	98,81%
Nov	4.129	3.017	98,01%	99,14%
Dez	5.667	4.283	97,10%	99,32%
<b>Summe</b>	<b>520.344</b>	<b>34.546</b>	<b>98,60%</b>	<b>99,48%</b>

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:

- 98,3% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 99,5% 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 2016 deutlich gesunken und nun im Jahr 2017 auf diesem niedrigen Niveau geblieben.

#### Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Inbound aus nicht EU-Ländern

	Gesamtsendungen 2016	Gesamtsendungen 2017	E+3 (85%) 2017	E+5 (97%) 2017
Jän	46.099	11.286	98,46%	99,59%
Feb	18.835	8.637	99,35%	99,73%
Mrz	14.956	10.648	99,24%	99,73%
Apr	10.706	8.402	99,35%	99,75%
Mai	10.406	9.643	99,32%	99,71%
Jun	10.935	8.505	97,79%	99,62%
Jul	8.704	7.997	99,11%	99,59%
Aug	9.209	8.779	97,16%	98,76%
Sep	8.624	8.937	99,21%	99,60%
Okt	10.983	9.720	98,97%	99,56%
Nov	10.608	11.405	97,19%	99,31%
Dez	14.633	15.361	96,32%	99,39%
<b>Summe</b>	<b>174.698</b>	<b>119.320</b>	<b>98,33%</b>	<b>99,52%</b>

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; ein geringer Anteil an Sendungen nach Österreich – die anscheinend seitens der ÖPost falsch ausgelesen wurden – hat die RTR herausgerechnet.

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 2016	Gesamtsendungen 2017	E+3 (85%)	E+5 (97%)
<b>Jän</b>	103.550	98.877	98,89%	99,84%
<b>Feb</b>	104.321	90.208	98,51%	99,64%
<b>Mrz</b>	110.186	101.516	99,12%	99,88%
<b>Apr</b>	99.674	86.294	99,11%	99,86%
<b>Mai</b>	80.237	89.777	98,43%	99,55%
<b>Jun</b>	97.696	82.720	98,26%	99,40%
<b>Jul</b>	87.754	83.607	99,48%	99,87%
<b>Aug</b>	91.809	85.010	97,92%	99,38%
<b>Sep</b>	96.507	90.137	98,59%	99,68%
<b>Okt</b>	99.491	93.263	99,12%	99,86%
<b>Nov</b>	116.179	109.151	97,16%	99,49%
<b>Dez</b>	161.631	153.701	92,68%	98,42%
<b>Summe</b>	<b>1.249.035</b>	<b>1.164.261</b>	<b>97,80%</b>	<b>99,51%</b>

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:

- 98,8% E+3 (Schnelligkeitsziel)

##### Errechnete Laufzeiten Paketsendungen Outbound in nicht EU-Länder

	Gesamtsendungen 2016	Gesamtsendungen 2017	E+3 (90%)
Jän	25.000	21.422	98,98%
Feb	24.553	19.944	99,45%
Mrz	27.577	22.986	99,33%
Apr	23.257	18.519	99,45%
Mai	31.747	19.603	99,31%
Jun	23.287	18.462	99,06%
Jul	20.876	18.041	99,42%
Aug	22.344	18.298	99,16%
Sep	23.263	18.821	99,38%
Okt	24.412	20.539	99,41%
Nov	32.142	28.104	98,00%
Dez	43.970	36.466	96,86%
<b>Summe</b>	<b>322.428</b>	<b>261.205</b>	<b>98,81%</b>

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 2017 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 2017 folgende Daten betreffend Paketsendungen geliefert:

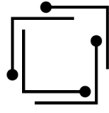
- Nationale Paketdaten auf Tagesbasis je Verteildepot
- Zusammenfassung der versendeten Pakete auf Wochentags- und Monatsbasis mit Laufzeitenberechnung

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.

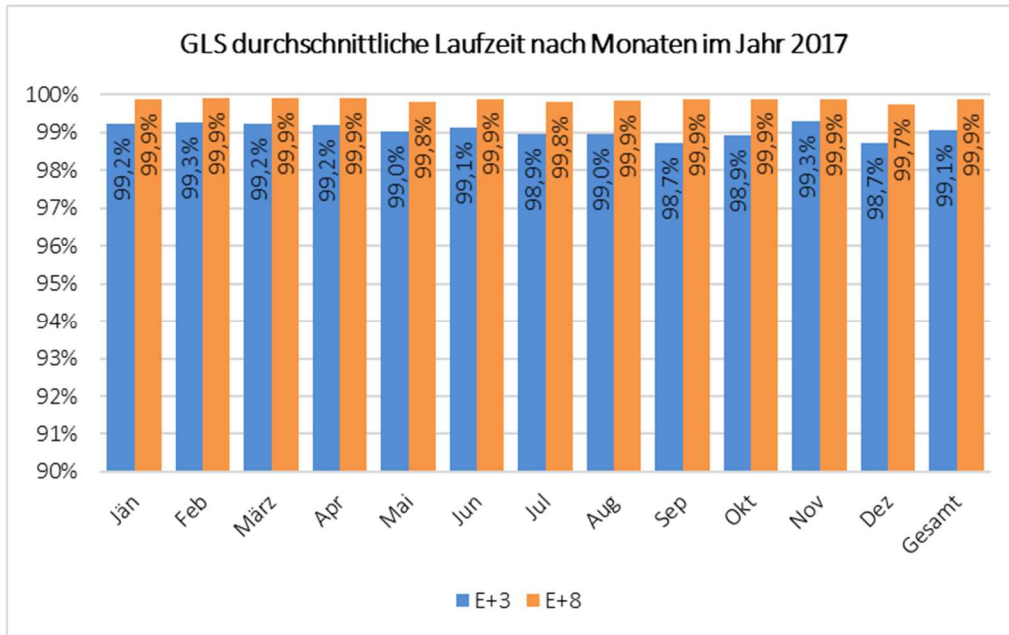
Aufgrund der Detaildaten für das Jahr 2017 kann festgestellt werden, dass die Laufzeitziele erreicht werden:

- 99,1% E+3 (Schnelligkeitsziel)
- 99,9% 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 2017 dargestellt.

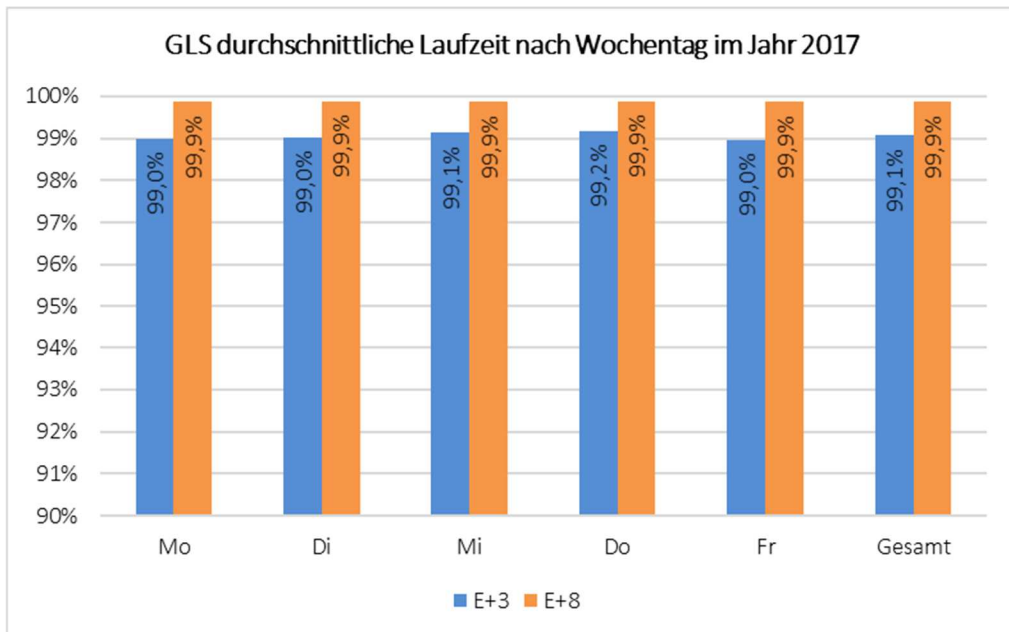


## Durchschnittliche Laufzeit nach Monaten



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 2017 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.

- 93% E+3 (Schnelligkeitsziel 85%)
- 99 % 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 2017 dargestellt.

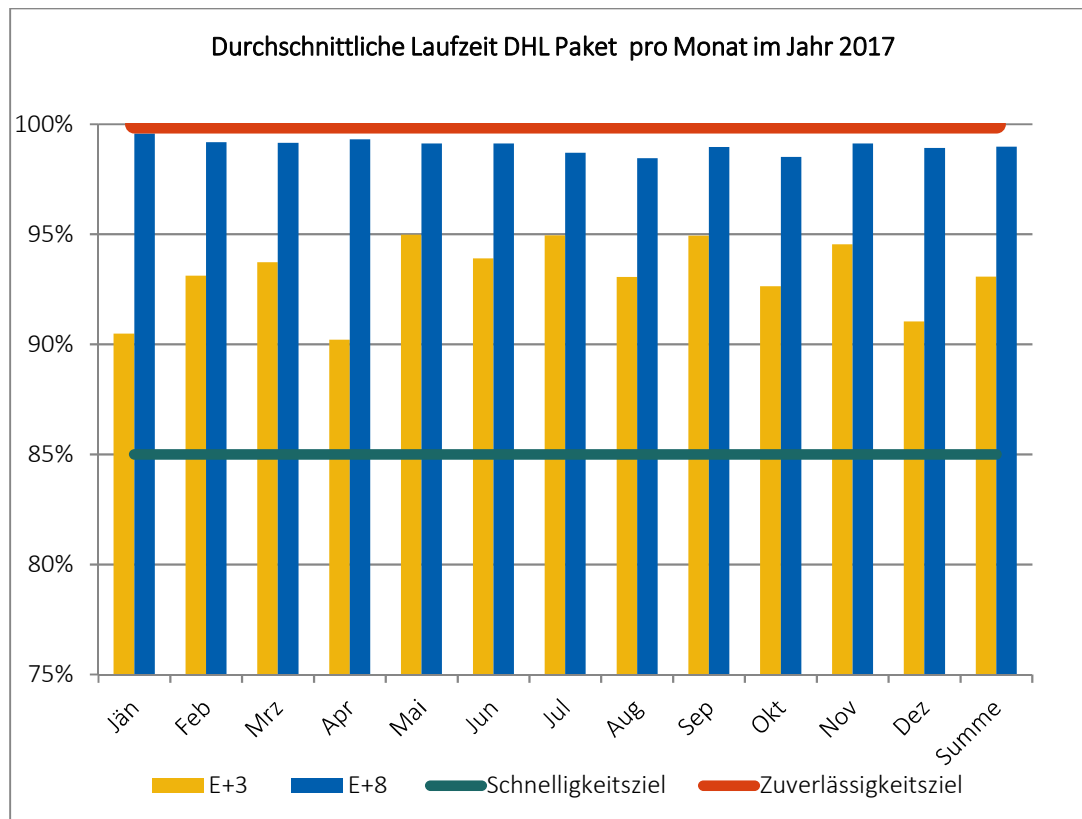
##### Ergebnisse der Laufzeitenmessung 2017 nach Monaten der DHL Paket (Austria) GmbH

	Gesamtsendungen 2017	E+3	E+8
Jän	9.155	90,48%	99,57%
Feb	8.874	93,11%	99,18%
Mrz	9.572	93,72%	99,15%
Apr	8.944	90,21%	99,31%
Mai	11.742	94,98%	99,11%
Jun	11.258	93,91%	99,12%
Jul	11.109	94,94%	98,69%
Aug	12.765	93,06%	98,45%
Sep	14.766	94,93%	98,96%
Okt	15.774	92,64%	98,51%
Nov	25.819	94,54%	99,12%
Dez	34.073	91,03%	98,92%
<b>Summe</b>	<b>173.851</b>	<b>93,06%</b>	<b>98,97%</b>

Quelle: Berechnung RTR aus dem Datensatz der DHL Paket



Durchschnittliche Laufzeit der DHL Paket (Austria) GmbH nach Monaten



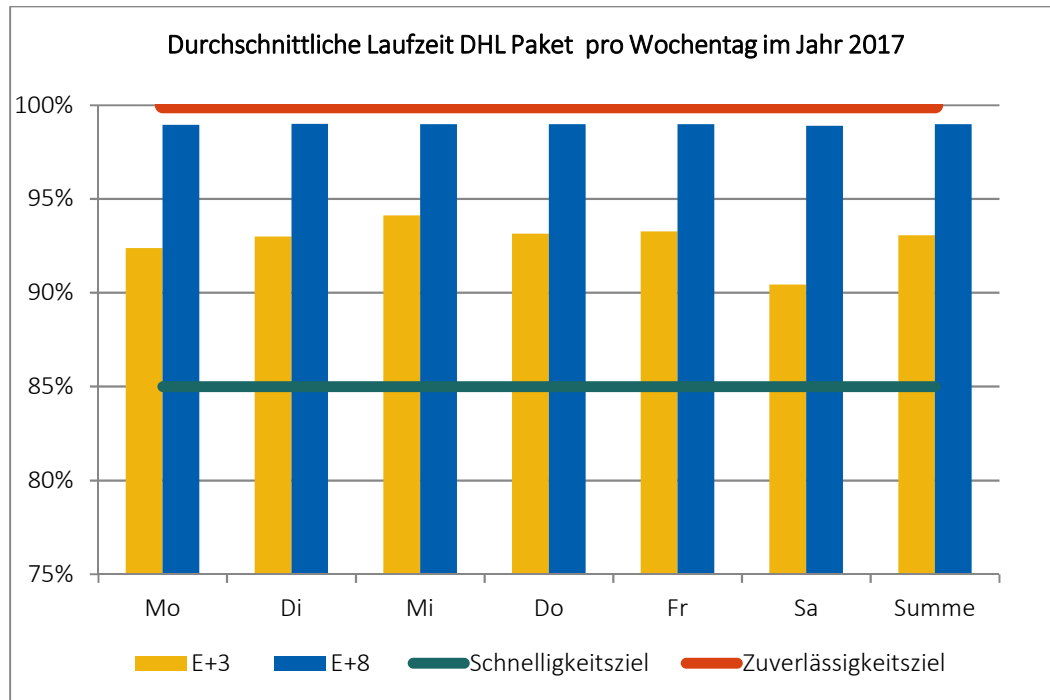
Quelle: Berechnung RTR aus dem Datensatz der DHL Paket

Ergebnisse der Laufzeitenmessung 2017 nach Wochentagen der DHL Paket (Austria) GmbH

	Gesamtsendungen 2017	E+3	E+8
<b>Mo</b>	22.938	92,37%	98,94%
<b>Di</b>	41.887	93,00%	99,00%
<b>Mi</b>	35.270	94,12%	98,97%
<b>Do</b>	33.248	93,15%	98,98%
<b>Fr</b>	30.051	93,27%	98,98%
<b>Sa</b>	10.457	90,43%	98,90%
<b>Summe</b>	<b>173.851</b>	<b>93,06%</b>	<b>98,97%</b>

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

Mag. Johannes Gungl

Geschäftsführer Fachbereich Telekommunikation und Post