



Bundesnetzagentur

Studie

Zugang zu Postfachanlagen

Zugang zu Postfachanlagen

Untersuchung des Nutzungsverhaltens der lizenzierten Wettbewerber im Briefmarkt beim
Zugang zu den Postfachanlagen der Deutsche Post AG 2015
Stand: Januar 2016

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Referat für besondere Netzzugänge, Fragen des Rechnungswesens

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Tel.: +49 228 14-0

Fax: +49 228 14-8872

E-Mail: info@bnetza.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	3
1 Ausgangslage.....	4
2 Ausgestaltung der Dienstleistung durch den Marktbeherrscher.....	4
3 Untersuchungsansatz.....	6
3.1 Anlass und Zielsetzung der Befragung von Lizenznehmern über die Nutzung des Postfachanlagenzugangs sowie ihre Erfahrungen beim Einlegen in die Postfächer der Postfachanlagen der Deutsche Post AG.....	6
3.2 Befragungszeitraum, Methode der Befragung, Rücklauf.....	7
4 Zusammenfassung.....	10
4.1 Beurteilung der Dienstleistung und ihre Inanspruchnahme durch die Nutzer.....	10
4.2 Gründe für die Nicht(mehr)nutzung des Postfachanlagenzugangs.....	11
4.3 Ursachen für die grundsätzliche Nichtnutzung des Zugangs zu Postfachanlagen.....	11
5 Darstellung der Befragungsergebnisse im Einzelnen.....	13
5.1 Wettbewerber mit Nutzung ihres Zugangs zu Postfachanlagen.....	13
5.2 Wettbewerber ohne Nutzung ihres Zugangs zu Postfachanlagen.....	26
5.3 Wettbewerber ohne Zugang zu Postfachanlagen.....	29
6 Fragebogen.....	31
Impressum.....	39

1 Ausgangslage

Wettbewerber der marktbeherrschenden Deutsche Post AG haben im lizenzpflichtigen Briefbeförderungsreich gemäß § 29 Abs. 1 PostG die Möglichkeit mit dem Marktbeherrscher einen Vertrag über den Zugang zu dessen Postfachanlagen abzuschließen. Damit soll gewährleistet werden, dass auch Wettbewerber (Lizenznehmer) solche Briefsendungen zustellen können, deren Zieladresse ein Postfach des Marktbeherrschers ist. Dieser Zugang ist entgeltpflichtig. Das Entgelt unterliegt der Genehmigung der Bundesnetzagentur.

2 Ausgestaltung der Dienstleistung durch den Marktbeherrscher

Zur Erbringung der Dienstleistung nimmt die Deutsche Post AG die vom Lizenznehmer eingelieferten postfachbeanschrifteten Briefsendungen bei den vertraglich vereinbarten Postfachanlagen an und legt sie dort in die Postfächer ein. Darüber hinaus nimmt die Deutsche Post AG auch andere Sendungen zur Einlegung in die Postfächer an. Sie müssen aber größenkompatibel zum Postfach sein. Ausgenommen sind Sendungen mit Zusatzleistungen, z. B. Sendungen, die nur gegen Empfangsbestätigung, Ablieferungsnachweis oder Einzug des Nachnahmebetrages an den Empfänger zugestellt werden sollen.

Die vereinbarten Postfachanlagen können sich bei den Großannahmestellen Brief oder bei den Partnerfilialen der Deutsche Post AG befinden. Darüber hinaus können es auch eigenständige Postfachanlagen sein.

Die Annahme der einzulegenden Briefsendungen erfolgt bei Postfachanlagen der Partnerfilialen werktäglich innerhalb der jeweiligen örtlichen Öffnungszeiten, montags bis freitags jedoch längstens bis 16.00 Uhr und samstags längstens bis 11.00 Uhr. Die Zeiten für die Annahme zur Einsortierung in die Postfächer sind in Ziffer 2 Abs. 2 Satz 1 der AGB Postfach-Zugang geregelt. Diese Regelungen gelten auch die für Annahme zur Einsortierung in die Postfächer bei den Großannahmestellen Brief der Deutsche Post AG. Insoweit wird nicht unterschieden zwischen Filialen und Großannahmestellen.

Abweichend nimmt die Deutsche Post AG die Briefsendungen bei eigenständigen Postfachanlagen, also solchen, die keiner Filiale angeschlossen sind, zu den jeweils dort vorgegebenen örtlichen Sortierzeiten zum Einlegen in die Postfächer entgegen. Diese Zeiten sind in Ziffer 2 Abs. 2 Satz 2 AGB Postfach-Zugang geregelt.

Die Festlegung der Annahmezeiten für die Einsortierung in die Postfächer liegt in der Verantwortung der jeweiligen Niederlassungen und wird individuell vor Ort geregelt.

Die (Brief-)Sendungen haben den Anforderungen der AGB Postfach-Zugang zu entsprechen. Sie müssen insbesondere eine korrekte und vollständige Postfachanschrift tragen, die den Namen des Empfängers, die Postfachnummer und den Bestimmungsort mit vorangestellter Postfachpostleitzahl enthalten. Sendungen mit unvollständigen Postfachanschriften werden nicht angenommen. Vorausverfügungen sind ebenfalls nicht zugelassen.

Auf der Aufschriftseite der Sendungen muss der einliefernde Lizenznehmer einen deutlich sichtbaren Hinweis auf seine Firma angebracht haben. Diesbezüglich hat der Lizenznehmer schon beim Vertragsabschluss und darüber hinaus unverzüglich bei jeder Änderung der Deutsche Post AG einen Musterabdruck zur Verfügung zu stellen. Zudem hinterlegt der Lizenznehmer einen Musterabdruck bei den Annahmestellen der vereinbarten Postfachanlagen.

Die Sendungen müssen nach folgenden Regeln geordnet in geeigneten stabilen und stapelfähigen Behältnissen des Lizenznehmers an den vereinbarten Postfachanlagen eingeliefert werden:

- Einsortierung der Sendungen in die Behältnisse mit gleichgerichteten Aufschriften.
- Aufsteigende Vorsortierung der Sendungen nach Postfachschranken (Postfachpostleitzahl) sowie innerhalb der Postfachschranken aufsteigende Vorsortierung nach Postfachnummern.
- Vorsortierung sämtlicher Sendungen für einen Empfänger nach nur einer Postleitzahl, d. h. Sendungen für Großempfänger werden gesammelt übergeben, auch wenn die Postleitzahlen auf den Sendungen verschieden sind.
- Bei einer Gesamteinlieferungsmenge von mehr als 50 Stück je Postfachanlage und Tag müssen die Sendungen mit einer fortlaufenden Nummerierung (hintereinander aufsteigende Zahlenfolge) jeweils mit 1 beginnend versehen sein. Die Nummerierung muss immer an der gleichen Stelle auf der Sendungsumhüllung angebracht werden.
- Um Verwechslungen mit Briefsendungen der Deutsche Post AG zu vermeiden, dürfen die Sendungen nicht in deren Briefbehältern eingeliefert werden.
- Der Lizenznehmer übergibt der Deutsche Post AG bei jeder Einlieferung einen vollständig und zutreffend ausgefüllten Einlieferungsbeleg/eine vollständig und zutreffend ausgefüllte Einlieferungsliste. Der Einlieferungsbeleg/Die Einlieferungsliste muss bei jeder Einlieferung einen entsprechend generierten Matrixcode aufweisen. Andernfalls ist die Deutsche Post AG berechtigt, die Einlieferung abzulehnen.
- Außerdem hat der Lizenznehmer zur Legitimation bei der Einlieferung seine POSTCARD vorzulegen. Die POSTCARD (ohne Zahlungsfunktion) wird dem Lizenznehmer von der Deutsche Post AG nach Vertragsabschluss kostenlos zur Verfügung gestellt und dient ausschließlich seiner Identifikation.

3 Untersuchungsansatz

3.1 Anlass und Zielsetzung der Befragung von Lizenznehmern über die Nutzung des Postfachanlagenzugangs sowie ihre Erfahrungen beim Einlegen in die Postfächer der Postfachanlagen der Deutsche Post AG

Mit dem Abschluss eines „Vertrages über den Zugang zu Postfach-Anlagen“ haben Wettbewerber der Deutsche Post AG die Möglichkeit erhalten, Sendungen, die sie im Rahmen ihrer Lizenzen für ihre Vertragspartner befördern, bei vereinbarten Postfachanlagen der Deutsche Post AG durch diese in die dort befindlichen Postfächer einlegen zu lassen.

Zur Beurteilung der Marktsituation in diesem Bereich und um Informationen bezüglich der Handhabung des Zugangs zu Postfachanlagen zu erhalten, hat die Bundesnetzagentur einen hierauf zugeschnittenen Fragebogen entwickelt (siehe Punkt 6).

Darin werden folgende Themenbereiche behandelt:

Bei Nutzung eines Zugangs zu Postfachanlagen insbesondere

- Einlieferungszeiten und Häufigkeit sowie Anzahl und Art der eingelieferten Sendungen
- Zufriedenheit und Änderungswünsche bezüglich der Annahmezeiten
- Zustellung an Hausadressen
- Beanstandungen durch die Deutsche Post AG

Bei Nicht(mehr)nutzung des Zugangs zu Postfachanlagen

- Beurteilung der Kosten des Zugangs
- Beurteilung der Annahmezeiten
- Notwendigkeit des Zugangs für die Lizenznehmer

Bei bisheriger grundsätzlicher Nichtnutzung darüber hinaus

- Bekanntheit des Zugangs zu Postfachanlagen

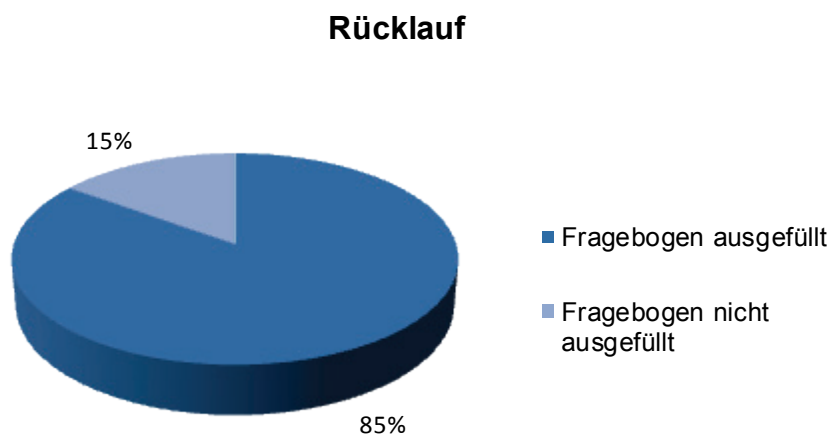
3.2 Befragungszeitraum, Methode der Befragung, Rücklauf

Bei den befragten Wettbewerbern handelt es sich um Inhaber einer Lizenz zur gewerbsmäßigen Beförderung von Briefsendungen gemäß § 5 PostG. Schließen diese Unternehmen mit der Deutsche Post AG einen Vertrag über den Zugang zu Postfachanlagen ab, so hat die Deutsche Post AG gemäß § 30 PostG diese Verträge innerhalb eines Monats nach Vertragsabschluss der Bundesnetzagentur vorzulegen.

Zum Themenkomplex des Zugangs zu Postfachanlagen hat die Bundesnetzagentur einen Fragenkatalog zur Erhebung differenzierter Daten erarbeitet, der am 01.06.2015 mit Fristsetzung verschickt wurde. Ein Erinnerungsschreiben erfolgte am 19.06.2015.

Der Fragebogen richtete sich an solche (größeren) Wettbewerber von denen aufgrund der vorliegenden Informationen vermutet werden konnte, dass diese im Bereich der lizenzpflichtigen Postdienstleistungen auch tatsächlich aktiv tätig sind. Diese umfassen sowohl Lizenznehmer, die mit der Deutsche Post AG einen Vertrag über den Zugang zu Postfachanlagen gemäß § 29 Abs. 1 PostG abgeschlossen hatten, als auch solche, die keinen Vertrag mit der Deutsche Post AG über den Zugang zu Postfachanlagen abgeschlossen hatten.

Von insgesamt 332 so bestimmten Wettbewerbern haben 282 Lizenznehmer den ihnen zugesandten Fragebogen beantwortet und an die Bundesnetzagentur zurückgesandt. 50 Lizenznehmer haben den Fragebogen nicht beantwortet. Gründe für Letztere waren z.B., dass der Fragebogen unzustellbar war oder dass die Lizenz zurückgegeben wurde. Allerdings gibt es auch Lizenznehmer die trotz Erinnerungsschreiben den Fragebogen nicht zurückgeschickt haben.

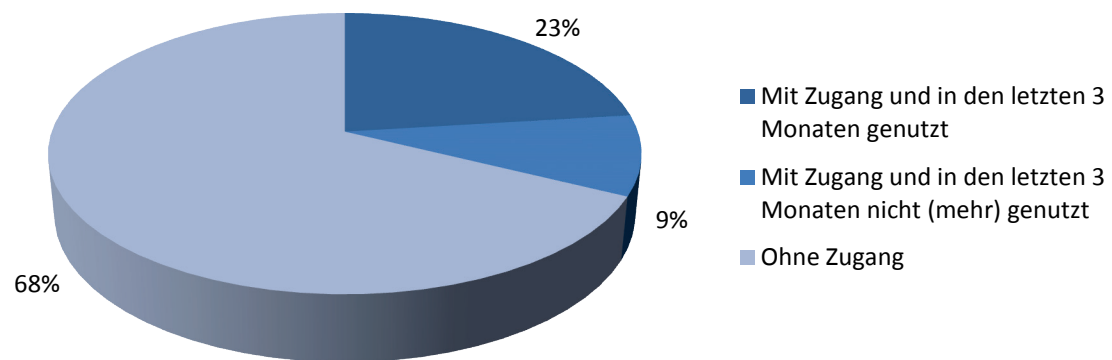


Basis: 332 befragte Lizenznehmer

Der nachfolgenden Tabelle kann entnommen werden, wie viele von den **282** Wettbewerbern, die den Fragebogen ausgefüllt zurückgeschickt haben, einen Zugang zu Postfachanlagen haben und wie viele keinen Zugang haben.

Wettbewerber mit Zugang zu Postfachanlagen		Wettbewerber ohne Zugang zu Postfachanlagen
Anzahl der Wettbewerber, die einen Vertrag mit der Deutsche Post AG über den Zugang zu Postfachanlagen abgeschlossen haben oder einen Zugang zum Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers haben und diesen Zugang in den letzten 3 Monaten genutzt haben.	Anzahl der Wettbewerber, die einen Vertrag mit der Deutsche Post AG über den Zugang zu Postfachanlagen abgeschlossen haben oder einen Zugang zum Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers haben, aber diesen Zugang in den letzten 3 Monaten nicht (mehr) genutzt haben.	Anzahl der Wettbewerber, die keinen Vertrag mit der Deutsche Post AG über den Zugang zu Postfachanlagen abgeschlossen haben; und es besteht auch kein Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers zur Mitbenutzung.
65	26	191
91		
282		

Wettbewerber mit und ohne Zugang zu Postfachanlagen



Basis: 282 Lizenznehmer

4 Zusammenfassung

4.1 Beurteilung der Dienstleistung und ihre Inanspruchnahme durch die Nutzer

Im Rahmen der Sondererhebung der Bundesnetzagentur zur Nutzung des Zugangs zu Postfachanlagen zeigte sich, dass knapp jeder vierte in die Untersuchung einbezogene Lizenznehmer einen Zugang zu Postfachanlagen hat und diesen auch nutzt. Dabei werden Sendungen, die an Postfächer adressiert sind, grundsätzlich an jedem Werktag eingeliefert. Aber selbstverständlich schwankt die Nutzung im Laufe der Woche. Am häufigsten werden Sendungen am Dienstag, Mittwoch und Donnerstag eingeliefert. Zwei von drei Nutzern der Dienstleistung Zugang zu Postfachanlagen liefern an diesen Wochentagen Sendungen ein. Dabei sind die Einlieferungen von Lizenznehmer zu Lizenznehmer naturgemäß unterschiedlich hoch. Während rund ein Drittel aller Einlieferer allgemein maximal 19 Sendungen einliefert, sind es bei etwa 5% immerhin 500 und mehr Sendungen. Das dürfte - zumindest tendenziell - auch mit der Höhe der von den Nutzern insgesamt beförderten Sendungen im Zusammenhang stehen: ca. 30 % aller Nutzer der Dienstleistung Postfachanlagenzugang haben innerhalb der letzten drei Monate vor der Befragung weniger als 300.000 Sendungen befördert und zugestellt, aber nur 6 % der Nutzer haben im gleichen Zeitraum zwischen 10 Millionen und 30 Millionen Sendungen befördert und zugestellt.

Nur knapp die Hälfte aller Postfachanlagen-Zugangsnutzer ist mit den Annahmezeiten wirklich zufrieden. Dabei reicht die Wunschliste der weniger zufriedenen Nutzer von früheren Annahmezeiten über spätere Annahmezeiten bis zu ganztägigen Annahmezeiten oder auch einheitlichen Annahmezeiten. Hier scheint es also Verbesserungspotenzial zu geben.

Möglicherweise kann vor diesem Hintergrund z.T. auch der niedrige Anteil der über Postfachanlagen zugestellten Sendungen gesehen werden: Vier von fünf Lizenznehmern, die diese Dienstleistung nutzen, stellen maximal 1 % ihrer Sendungen über Postfachanlagen zu. Dieses Bild wird dadurch verstärkt, wenn berücksichtigt wird, dass vier von zehn Nutzern - zumindest auch - adressierte Sendungen statt an die Postfachadresse an die Hausanschrift zustellen. Dabei schwankt der Anteil dieser abgeänderten Zustellungen von unter 0,1 % bis über 3 % am gesamten Zustellaufkommen.

Möglicherweise führen auch Probleme bei der Einlieferung der Sendungen bei den Annahmestellen der Deutsche Post AG zu einer kritischen Haltung gegenüber dieser Dienstleistung. Mögen die Beanstandungen durch die Bediensteten der Annahmestellen berechtigt sein oder auch nicht, festzuhalten bleibt, dass bei mehr als der Hälfte aller Nutzer in den letzten drei Monaten vor der Befragung eine oder mehrere Einlieferungen beanstandet wurden. Das könnte auch als Zeichen für eine erforderliche Anpassung der Ausgestaltung dieser Dienstleistung gesehen werden.

Die Dienstleistung Zugang zu Postfachanlagen der Deutsche Post AG wird von den Nutzern nicht nur für das Einlegen von lizenzpflichtigen Postsendungen genutzt. Jeder dritte zugangsberechtigte Nutzer nutzt diese Dienstleistung auch für andere, kleinere Produkte. Nahezu jeder dieser „Zusatzverwender“ hat die Dienstleistung auch schon für Zeitschriften, Zeitungen oder Warensendungen genutzt und ein Drittel der „Zusatzverwender“ auch für Kataloge, Büchersendungen oder Päckchen.

4.2 Gründe für die Nicht(mehr)nutzung des Postfachanlagenzugangs

Im Rahmen der Sondererhebung der Bundesnetzagentur zur Nutzung des Zugangs zu Postfachanlagen zeigte sich auch, dass von den einbezogenen antwortenden Lizenznehmern, die einen Zugang zu Postfachanlagen haben, nahezu drei von zehn ihren bestehenden Zugang zu Postfachanlagen nicht (mehr) nutzen. Bezogen auf alle Lizenznehmer sind das 9%.

Als weitaus größter Hinderungsgrund einer (weiteren) Nutzung werden die Kosten des Zugangs gesehen. Jeder zweite zugangsberechtigte Nicht(mehr)nutzer gibt diesen Grund an. Davon halten zwei Drittel sowohl die Höhe von 0,98 € pro Einlieferungsvorgang als auch die 0,036 € pro eingelieferter Sendung für zu teuer; ein Drittel bezieht die kritische Haltung lediglich auf den Grundpreis für die Einlieferung.

Fast jeder vierte Lizenznehmer aus der Gruppe der Nicht(mehr)nutzer stellt die postfachbeanschrifteten Sendungen an die Hausanschrift zu, weil dies nach ihrer Ansicht weniger Aufwand bedeutet oder teilweise auch wegen der geringen Menge postfachbeanschrifteter Sendungen mit den Beteiligten so abgesprochen sei.

Mehr als jeder vierte der Nicht(mehr)nutzer gibt an, entweder keine Briefe (mehr) zu befördern oder in der Zustellung nicht (mehr) tätig zu sein und benötigt den Postfachanlagenzugang deshalb nicht (mehr).

8% der Nicht(mehr)nutzer frankieren die postfachbeanschrifteten Sendungen und versenden sie mit der Deutsche Post AG.

4.3 Ursachen für die grundsätzliche Nichtnutzung des Zugangs zu Postfachanlagen

Im Rahmen der Sondererhebung der Bundesnetzagentur zur Nutzung des Zugangs zu Postfachanlagen wurde deutlich, dass zwei von drei der antwortenden Lizenznehmer keinen Zugang zu den Postfachanlagen des Marktbeherrschers haben. Dies hat verschiedene Ursachen.

Für die Hauptursache, dass kein Zugang zu Postfachanlagen existiert, gibt es einen einfachen Grund: Jeder vierte antwortende Lizenznehmer ist in der Zustellung nicht tätig ist. Schwerpunktmäßig äußert sich dies dahingehend, dass die Sendungen konsolidiert in die Briefzentren der Deutsche Post AG einliefert werden, dass postfachadressierte Sendungen durch andere kooperierende Unternehmen zugestellt werden, dass das Unternehmen nur Sendungen für seine Kunden aus den Postfachanlagen abholt oder speziell im Inland keine Briefe befördert. Zudem befördert jeder fünfte Lizenznehmer keine Briefe mehr oder bietet andere Dienstleistungen an, wie z.B. förmliche Zustellung, Druckdienstleistungen oder pausiert derzeit hinsichtlich der Zustellung von Briefsendungen. Insgesamt weist also fast jeder zweite Lizenznehmer auf Nichtbeförderungsgründe hin.

Außerdem scheinen auch hier die Zugangskosten eine Reihe von Lizenznehmern von einem Abschluss eines Vertrages über den Zugang zu Postfachanlagen abzuhalten. Immerhin sind es zwei von zehn antwortenden Lizenznehmern ohne Zugang, die die Kosten des Zugangs in Höhe von 0,98 € pro Einlieferungsvorgang und

die 0,036 € pro eingelieferter Sendung als wichtigen Grund gegen den Abschluss eines Vertrages zum Zugang zu Postfachanlagen ansehen.

Erstaunlicherweise wusste jeder sechste Lizenznehmer ohne Zugang nicht, dass es die Möglichkeit eines Vertrages über den Zugang zu Postfachanlagen überhaupt gibt.

Jeder siebte Lizenznehmer gibt an, dass das Unternehmen postfachbeanschriftete Sendungen an die Hausanschrift zustellt und begründet dies u.a. damit, dass dies mit den Auftraggebern oder den Empfängern abgesprochen sei. Darüber hinaus weist jeder zehnte antwortende Lizenznehmer ohne Zugang darauf hin, dass die Zustellung an Postfächer vertraglich ausgeschlossen bzw. von den Kunden nicht gewünscht wird oder dass es von den Auftraggebern nicht verlangt wird, da es sich bei den Sendungen z.B. um medizinisches Probengut, Werbesendungen, Sendungen eines Anwaltsvereins, Eilsendungen u. ä. handelt. Damit kann ein Großteil derjenigen Lizenznehmer, die überhaupt Zustellungen durchführen und Sendungen dabei statt an die Postfachanschrift an die Hausanschrift zustellen, anführen, dass dies im Einvernehmen mit den Beteiligten erfolgt.

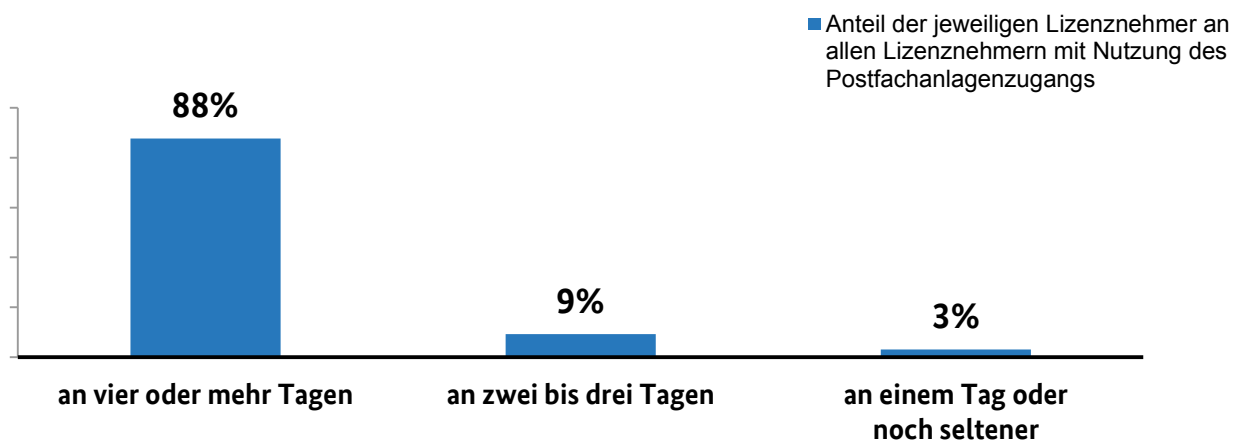
5 Darstellung der Befragungsergebnisse im Einzelnen

5.1 Wettbewerber mit Nutzung ihres Zugangs zu Postfachanlagen

Hierzu zählen sowohl die Wettbewerber mit einem eigenen Vertrag über den Zugang zu Postfachanlagen als auch solche Wettbewerber die den Zugang zum Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers nutzen können. Für alle gilt: Zugang in den letzten 3 Monaten genutzt. Dies trifft auf 65 der 282 Wettbewerber die den Fragebogen beantwortet haben zu.

Frage I.1:**Wie oft stellen Sie Sendungen an Postfachanlagen der Deutschen Post AG zu?**

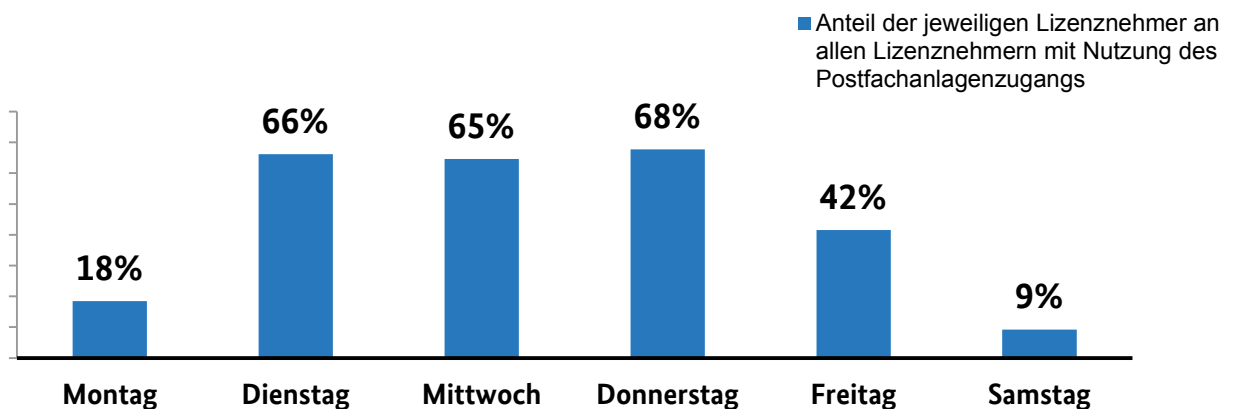
Anzahl der wöchentlichen Tage an denen Sendungen an Postfachanlagen zugestellt werden			
Tage mit Postfach-anlagenzustellung	meistens an 4 oder mehr Tagen	meistens an 2-3 Tagen	meistens an einem Tag oder noch seltener
Anzahl der Lizenznehmer	57	6	2
Basis: 65 Lizenznehmer mit Nutzung des Postfachanlagenzugangs			

Zustellung wöchentlich meistens...

Frage I.2:

An welchen Wochentagen haben Sie in den letzten 3 Monaten am häufigsten Sendungen an Postfachanlagen der Deutschen Post AG zugestellt? (max. 3 Tage nennen)

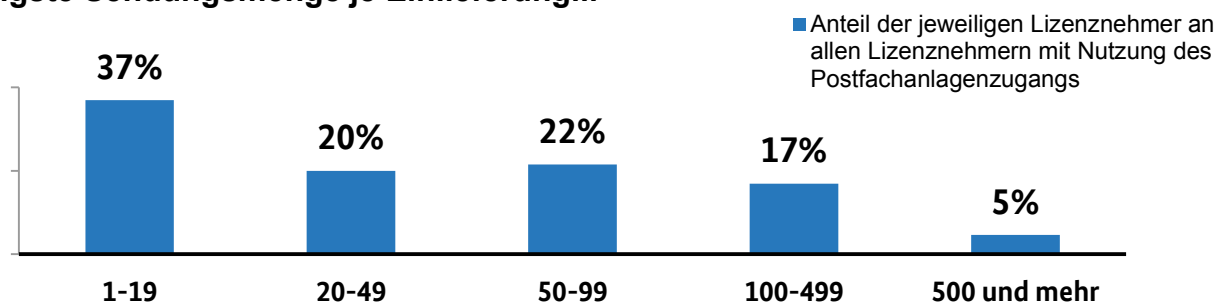
Wochentage an denen Sendungen an Postfachanlagen am häufigsten zugestellt wurden						
Wochentage	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
Anzahl der Lizenznehmer	12	43	42	44	27	6
Basis: 65 Lizenznehmer mit Nutzung des Postfachanlagenzugangs						

Zustellung am häufigsten am...

Frage I.3:

Wenn Sie Sendungen an Postfachanlagen der Deutschen Post AG zustellen, wie viele Sendungen sind das bei einer Einlieferung meistens?

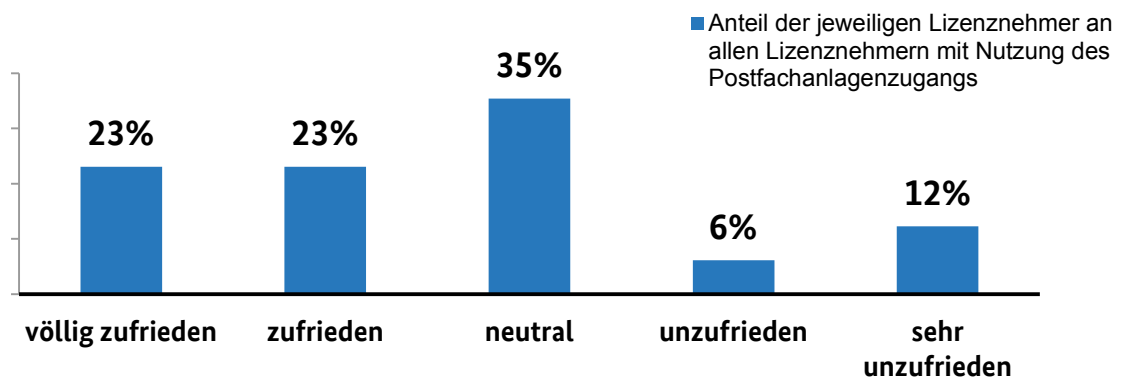
Am häufigsten je Einlieferung eingelieferte Sendungsmenge					
Sendungsmengen in Stück	1 - 19	20 - 49	50 - 99	100 - 499	500 und mehr
Anzahl der Lizenznehmer	24	13	14	11	3
Basis: 65 Lizenznehmer mit Nutzung des Postfachanlagenzugangs					

Häufigste Sendungsmenge je Einlieferung...

(Rundungsdifferenzen)

Frage I.4:**Sind Sie mit den Annahmezeiten der vereinbarten Einlieferungs-Postfachanlagen zufrieden?**

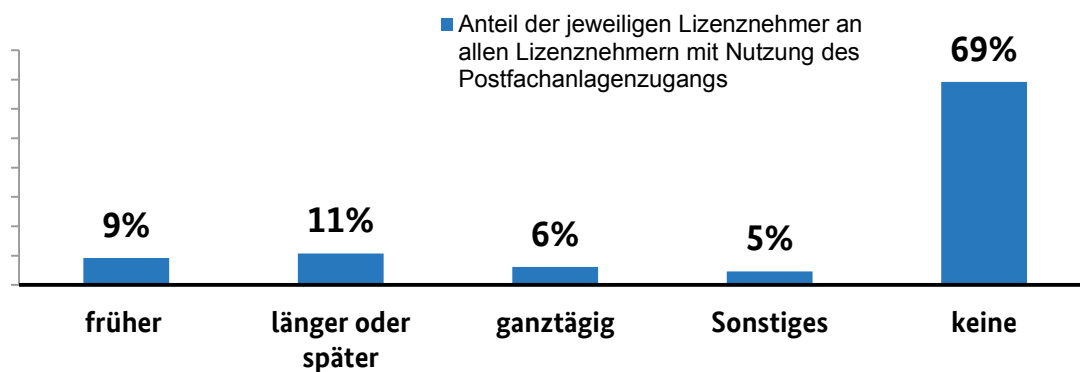
Zufriedenheit mit den Annahmezeiten bei den Postfachanlagen					
Grad der Zufriedenheit	völlig zufrieden	zufrieden	neutral	unzufrieden	sehr unzufrieden
Anzahl der Lizenznehmer	15	15	23	4	8
Basis: 65 Lizenznehmer mit Nutzung des Postfachanlagenzugangs					

Grad der Zufriedenheit...

(Rundungsdifferenzen)

Frage I.5:**Gibt es Änderungswünsche hinsichtlich der Annahmezeiten?**

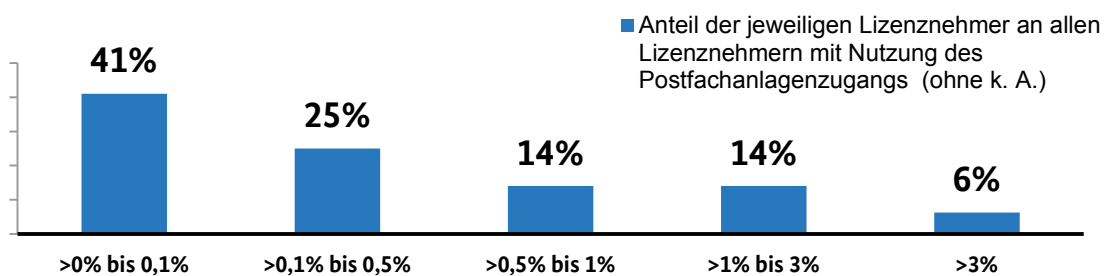
Einlieferungen zu den Postfachanlagen sollten....					
Änderungswünsche zu den Annahmezeiten	früher möglich sein	länger oder später möglich sein	ganztägig sein	Sonstiges	keine Änderungswünsche
Anzahl der Lizenznehmer	6	7	4	3	45
Basis: 65 Lizenznehmer mit Nutzung des Postfachanlagenzugangs					

Änderungswünsche zu den bestehenden Annahmezeiten...

Frage I.6:

Wie hoch ist etwa der prozentuale Anteil der von Ihnen an Postfachanlagen der Deutschen Post AG zugestellten Sendungen an Ihrem gesamten Zustellaufkommen (bestehend aus Zustellungen an Hausadressen und Postfachanlagen)? Bitte denken Sie dabei an die letzten 3 Monate.

Prozentualer Anteil der an Postfachanlagen der Deutsche Post AG zugestellten Sendungen gemessen am gesamten Zustellaufkommen (bestehend aus Zustellungen an Hausadressen und Postfachanlagen)						
Anteil (%)	>0 bis 0,1	>0,1 bis 0,5	>0,5 bis 1	>1 bis 3	>3	k. A.
Anzahl der Lizenznehmer	26	16	9	9	4	1
Basis: 65 Lizenznehmer mit Nutzung des Postfachanlagenzugangs						

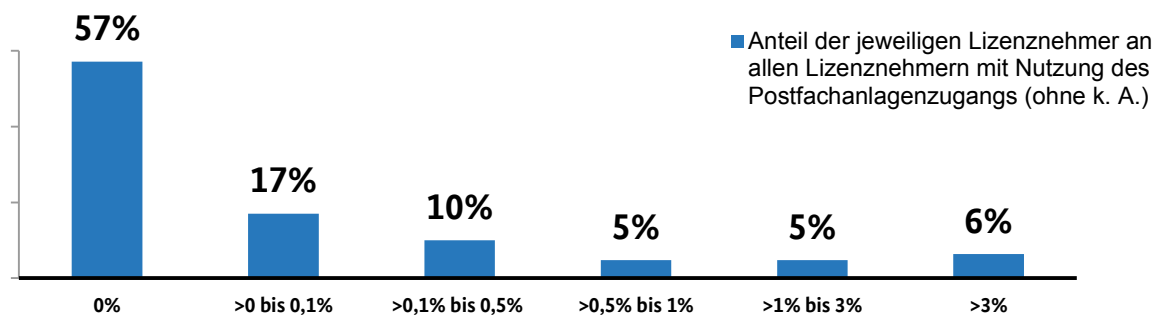
Anteil der an Postfachanlagen zugestellten Sendungen

Frage I.7:

Wie hoch ist etwa der prozentuale Anteil derjenigen Sendungen, die zwar an ein Postfach adressiert waren, die von Ihnen aber dennoch an die Hausanschrift zugestellt wurden, gemessen an Ihrem gesamten Zustellaufkommen (bestehend aus Zustellungen an Hausadressen und Postfachanlagen)? Bitte denken Sie dabei auch hier nur an die letzten 3 Monate.

Prozentualer Anteil der Sendungen, die zwar an Postfachanlagen der Deutschen Post AG adressiert waren, aber dennoch an die Hausanschrift zugestellt wurden, gemessen am gesamten Zustellaufkommen (bestehend aus Zustellungen an Hausadressen und Postfachanlagen)							
Anteil (%)	0	>0 bis 0,1	>0,1 bis 0,5	>0,5 bis 1	>1 bis 3	>3	k. A.
Anzahl der Lizenznehmer	36	11	6	3	3	4	2
Basis: 65 Lizenznehmer mit Nutzung des Postfachanlagenzugangs							

Anteil der an Hausadressen zugestellten portfachadressierten Sendungen ...



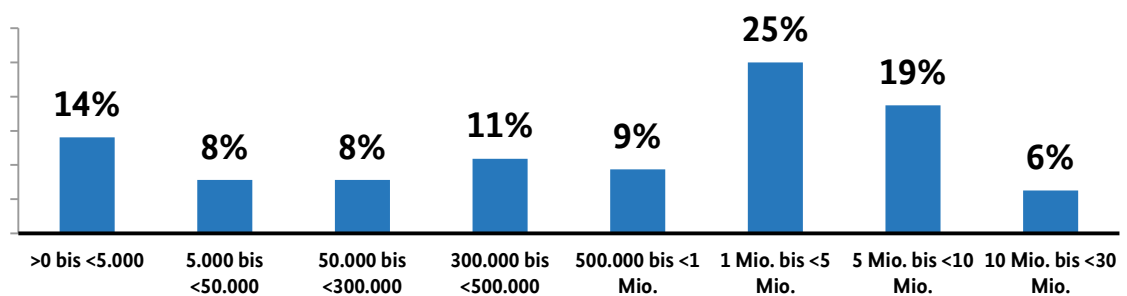
Frage I.8:

Wie hoch war in den letzten 3 Monaten etwa das gesamte Sendungsaufkommen an Briefen, das von Ihnen (an Hausadressen oder Postfachanlagen zusammengekommen) zugestellt wurde?

Gesamtes Zustellaufkommen (Hausadressen und Postfachanlagen) innerhalb der letzten 3 Monate									
Sendungsmengen in Stück	>0 bis <5.000	5.000 bis <50.000	50.000 bis <300.000	300.000 bis <500.000	500.000 bis <1 Mio.	1 Mio. bis <5 Mio.	5 Mio. bis <10 Mio.	10 Mio. bis <30 Mio.	k.A.
Anzahl der Lizenznehmer	9	5	5	7	6	16	12	4	1
Basis: 65 Lizenznehmer mit Nutzung des Postfachanlagenzugangs									

Gesamtes Zustellaufkommen...

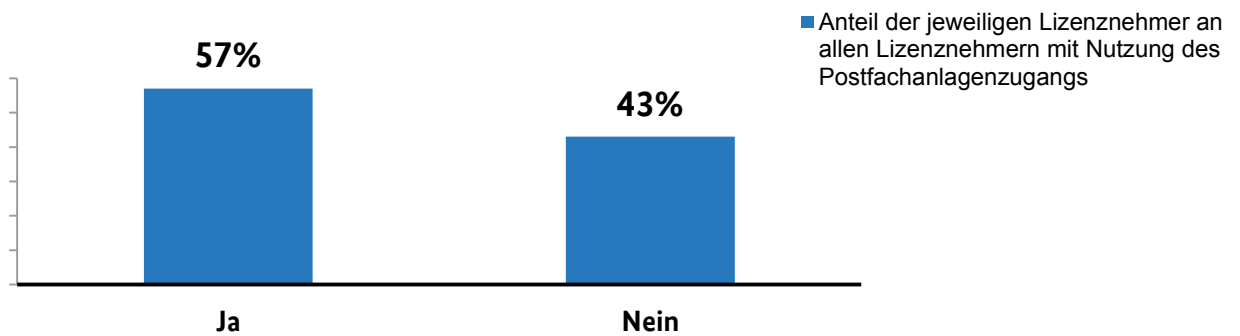
■ Anteil der jeweiligen Lizenznehmer an allen Lizenznehmern mit Nutzung des Postfachanlagenzugangs (ohne k.A.)



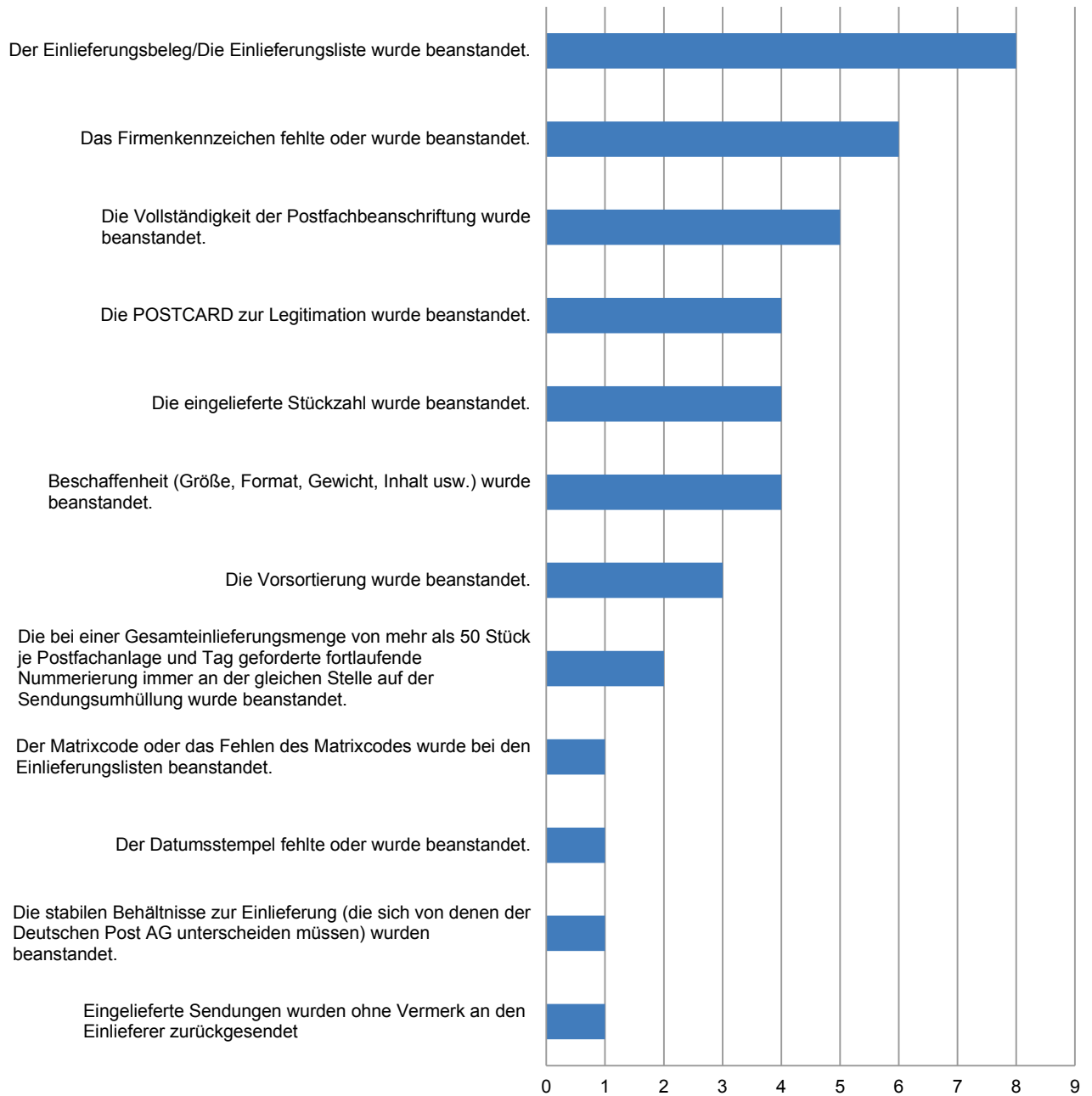
Frage I.9:

Kam es in den letzten 3 Monaten beim Zugang zu Postfachanlagen bei einer Einlieferung schon mal vor, dass diese Einlieferung von einem Mitarbeiter der Deutschen Post AG beanstandet wurde?

Beanstandungen bei Einlieferungen		
Beanstandungen	Ja	Nein
Anzahl der Lizenznehmer	37	28
Basis: 65 Lizenznehmer mit Nutzung des Postfachanlagenzugangs		

Beanstandungen bei Einlieferungen...

Die 37 Lizenznehmer mit Beanstandungen gaben folgende Beanstandungen an... (40 Nennungen)

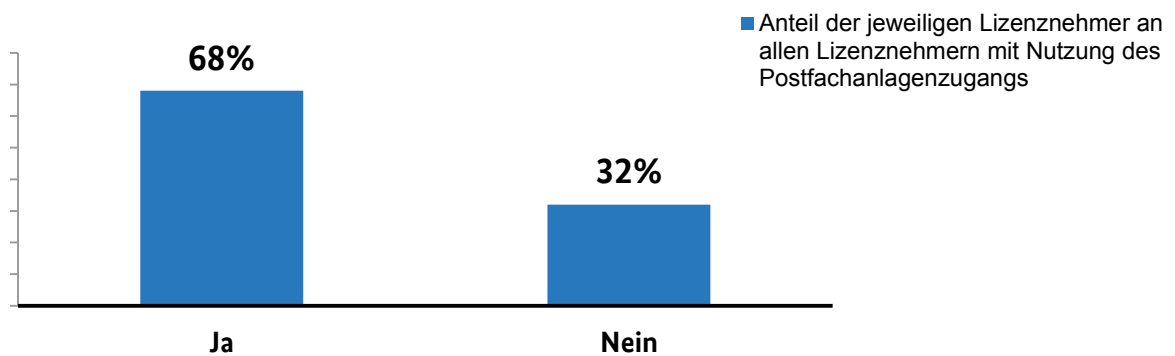


Frage I.10:

Haben Sie auch schon mal etwas anderes als Briefe in die Postfächer zugestellt, wie z.B. kleine Päckchen/Warensendungen, Zeitungen, Zeitschriften o.ä.?

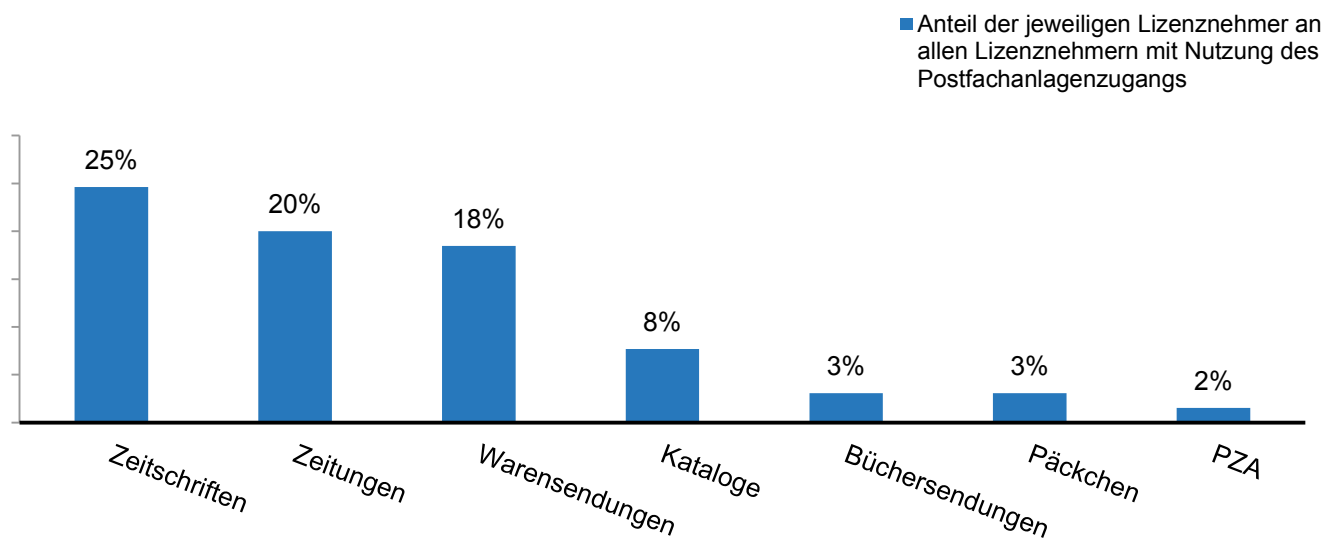
Andere Einlieferungen als Briefe an Postfachanlagen		
Andere Sendungen	Nein	Ja
Anzahl der Lizenznehmer	44	21
Basis: 65 Lizenznehmer mit Nutzung des Postfachanlagenzugangs		

Andere Einlieferungen als Briefe an Postfachanlagen...



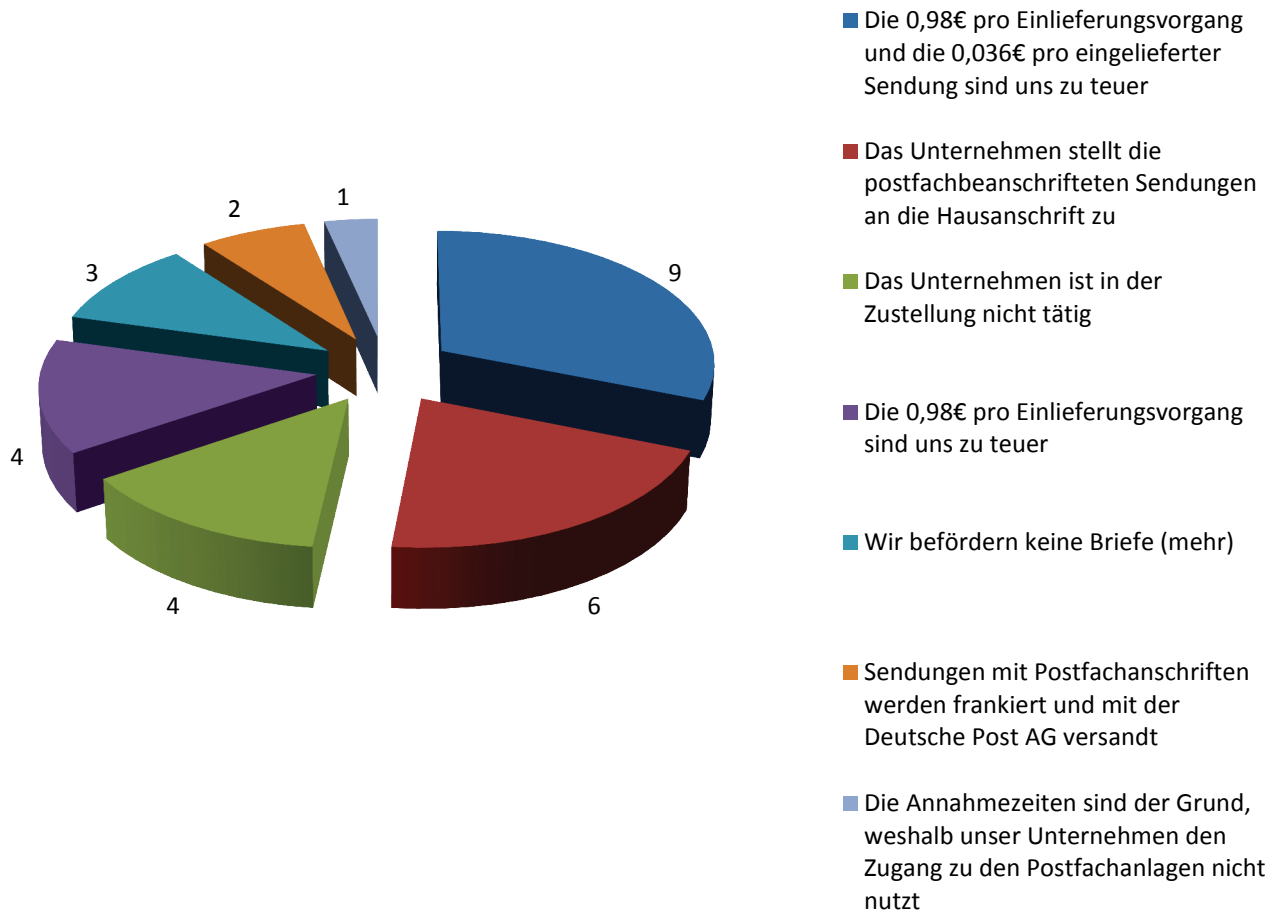
Andere Sendungen mit Zustellung an Postfachanlagen							
Art der Sendungen	Zeitschriften	Zeitungen	Warensendungen	Kataloge	Büchersendungen	Päckchen	PZA
Anzahl der Lizenznehmer	16	13	12	5	2	2	1
Basis: 65 Lizenznehmer mit Nutzung des Postfachanlagenzugangs, davon 21 Lizenznehmer mit anderen Zustellungen, 51 Nennungen							

Andere Sendungen mit Zustellung an Postfachanlagen...



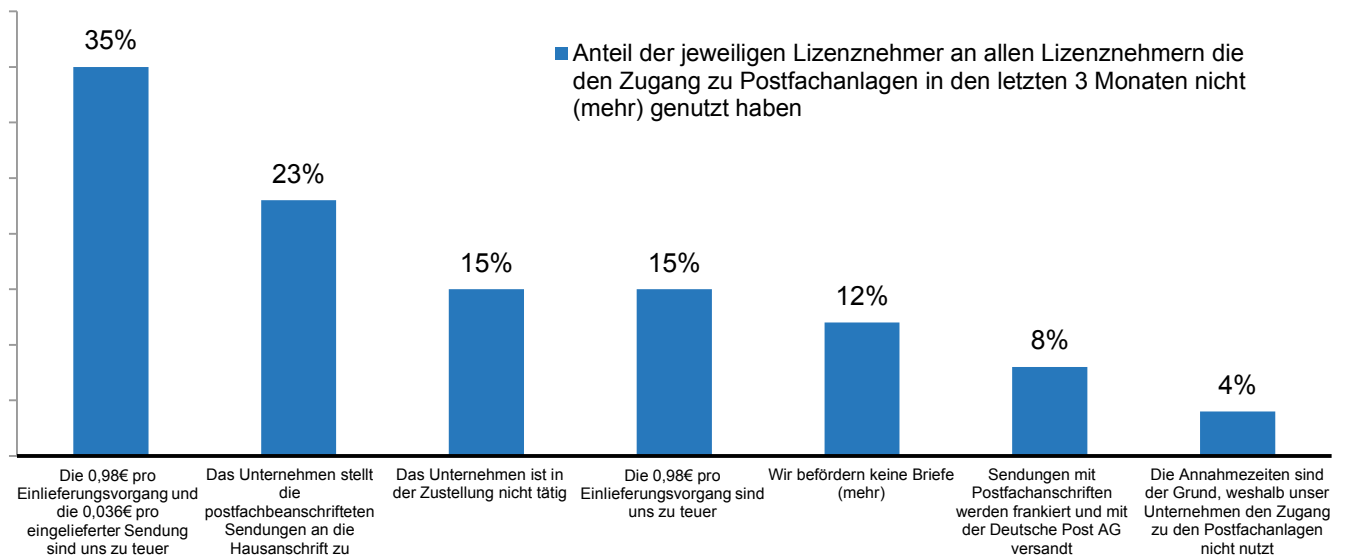
5.2 Wettbewerber ohne Nutzung ihres Zugangs zu Postfachanlagen

Hierzu zählen sowohl die Wettbewerber mit einem eigenen Vertrag über den Zugang zu Postfachanlagen als auch solche Wettbewerber die den Zugang zum Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers nutzen könnten. Für alle gilt: Zugang in den letzten 3 Monaten nicht (mehr) genutzt. Dies trifft auf **26** der **282** Wettbewerber die den Fragebogen beantwortet haben zu.

Frage II:**Warum haben Sie Ihren Zugang zu Postfachanlagen nicht genutzt? (Mehrfachnennungen möglich)****Lizenznehmer die den Postfachanlagenzugang in den letzten 3 Monaten nicht (mehr) genutzt haben, weil...**

Basis: 29 Nennungen der 26 Lizenznehmer die den Zugang nicht (mehr) nutzen

Vertrag in den letzten 3 Monaten nicht (mehr) genutzt, weil ...



Basis: 26 Lizenznehmer die den Zugang nicht (mehr) nutzen

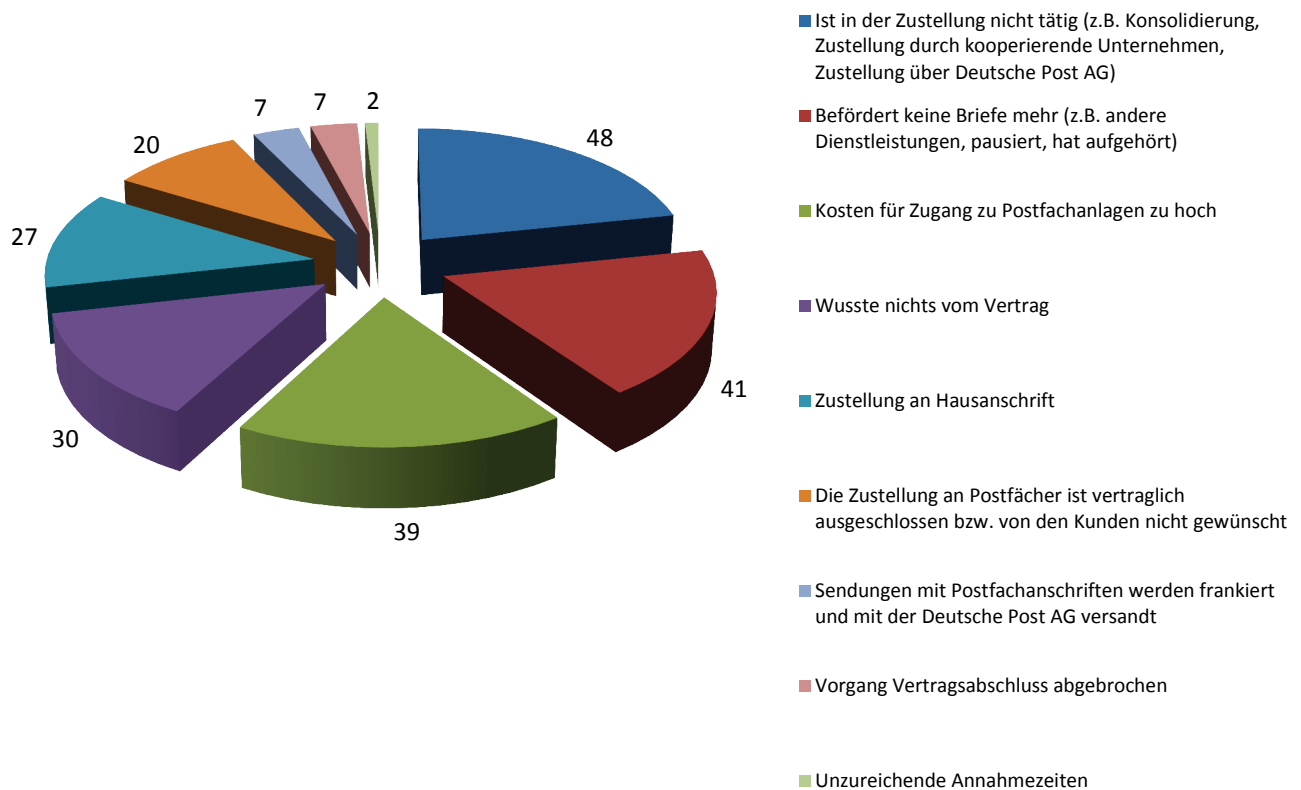
5.3 Wettbewerber ohne Zugang zu Postfachanlagen

Hierzu zählen sowohl die Wettbewerber ohne einen eigenen Vertrag über den Zugang zu Postfachanlagen als auch solche Wettbewerber ohne Zugang zum Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers. Dies trifft auf **191** der **282** Wettbewerber die den Fragebogen beantwortet haben zu.

Frage III:

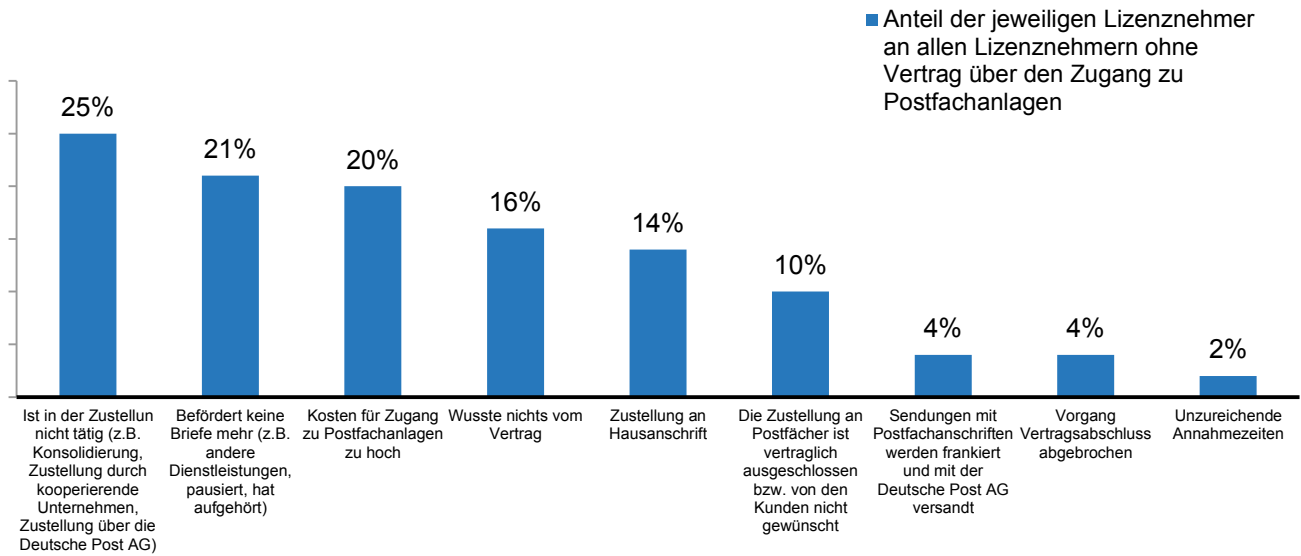
Warum haben Sie keinen Vertrag mit der Deutschen Post AG über den Zugang zu Postfachanlagen abgeschlossen? (Mehrfachnennungen möglich)

Lizenznehmer ohne Zugang zu Postfachanlagen die keinen Vertrag über den Zugang zu Postfachanlagen abgeschlossen haben, weil..



Basis: 221 Nennungen der 191 Lizenznehmer ohne Postfachanlagenzugang

Vertrag nicht abgeschlossen, weil...



Basis: 221 Nennungen der 191 Lizenznehmer ohne einen Vertrag über den Postfachanlagenzugang

6 Fragebogen

Fragebogen Zugang zu Postfachanlagen für Lizenznehmer mit und ohne Vertrag über den Zugang zu Postfachanlagen der Deutschen Post AG

(Antworten bitte ankreuzen)

(1) Bitte tragen Sie hier Ihre Firmenbezeichnung und Ihre Anschrift ein:	
(2) Lizenznummer:	
(3) Fragebogen wurde beantwortet am:	
(4) Fragebogen wurde beantwortet von:	
(5) Telefonnummer für evtl. Rückfragen:	

(Antworten bitte ankreuzen)

Bitte entscheiden Sie, welche Situation auf Sie zutrifft:

- ☐ Unser Unternehmen hat einen Vertrag mit der Deutschen Post AG über den Zugang zu Postfachanlagen abgeschlossen/hat den Zugang zum Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers und hat diesen Zugang in den letzten 3 Monaten genutzt;
- **weiter zu Teil I (Seite 2)**
- ☐ Unser Unternehmen hat einen Vertrag mit der Deutschen Post AG über den Zugang zu Postfachanlagen abgeschlossen/hat den Zugang zum Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers, hat diesen Zugang aber in den letzten 3 Monaten nicht (mehr) genutzt;
- **weiter zu Teil II (Seite 6)**
- ☐ Unser Unternehmen hat keinen Vertrag mit der Deutschen Post AG über den Zugang zu Postfachanlagen abgeschlossen; es besteht auch kein Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers zur Mitbenutzung;
- **weiter zu Teil III (Seite 7)**

Teil I.**1. Wie oft stellen Sie Sendungen an Postfachanlagen der Deutschen Post AG zu?**

- ☐ Meistens an 4 oder mehr Tagen in der Woche
- ☐ Meistens an 2 - 3 Tagen in der Woche
- ☐ Meistens an einem Tag in der Woche
- ☐ Noch seltener

2. An welchen Wochentagen haben Sie in den letzten 3 Monaten am häufigsten Sendungen an Postfachanlagen der Deutschen Post AG zugestellt? (max. 3 Tage nennen)

- ☐ Montag ☐ Dienstag ☐ Mittwoch ☐ Donnerstag ☐ Freitag ☐ Samstag

3. Wenn Sie Sendungen an Postfachanlagen der Deutschen Post AG zustellen, wieviele Sendungen sind das bei einer Einlieferung meistens?

- ☐ 1 – 19 Stück
- ☐ 20 – 49 Stück
- ☐ 50 – 99 Stück
- ☐ 100 – 499 Stück
- ☐ 500 Stück und mehr

4. Sind Sie mit den Annahmezeiten der vereinbarten Einlieferungs-Postfach-Anlagen zufrieden?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4 5

(1 = völlig zufrieden; 5 = sehr unzufrieden)

5. Gibt es Änderungswünsche hinsichtlich der Annahmezeiten?

☐ Nein

☐ Ja. Welche?

6. Wie hoch ist etwa der prozentuale Anteil der von Ihnen an Postfachanlagen der Deutschen Post AG zugestellten Sendungen an Ihrem gesamten Zustellaufkommen (bestehend aus Zustellungen an Hausadressen und Postfachanlagen)? Bitte denken Sie dabei an die letzten 3 Monate.

_____ %

7. Und wie hoch ist etwa der prozentuale Anteil derjenigen Sendungen, die zwar an ein Postfach adressiert waren, die von Ihnen aber dennoch an die Hausanschrift zugestellt wurden, gemessen an Ihrem gesamten Zustellaufkommen (bestehend aus Zustellungen an Hausadressen und Postfachanlagen)? Bitte denken Sie dabei auch hier nur an die letzten 3 Monate.

_____ %

8. Wie hoch war in den letzten 3 Monaten etwa das gesamte Sendungsaufkommen an Briefen, das von Ihnen (an Hausadressen oder Postfachanlagen zusammengekommen) zugestellt wurde?

_____ Stück

9. Kam es in den letzten 3 Monaten beim Zugang zu Postfachanlagen bei einer Einlieferung schon mal vor, dass diese Einlieferung von einem Mitarbeiter der Deutschen Post AG beanstandet wurde?

- ☐ Nein
- ☐ Ja. Warum? (Mehrfachantworten möglich)
- ☐ Die Vollständigkeit der Postfachbeanschriftung wurde beanstandet.
 - ☐ Das Firmenkennzeichen fehlte oder wurde beanstandet.
 - ☐ Der Datumsstempel fehlte oder wurde beanstandet.
 - ☐ Beschaffenheit (Größe, Format, Gewicht, Inhalt usw.) wurde beanstandet.
 - ☐ Die Vorsortierung wurde beanstandet.
 - ☐ Die eingelieferte Stückzahl wurde beanstandet.
 - ☐ Die Zusammenfassung mehrerer Sendungen in einem Umschlag (als Sammelsendung) wurde beanstandet.
 - ☐ Der Einlieferungsbeleg/Die Einlieferungsliste wurde beanstandet.
 - ☐ Der Matrixcode oder das Fehlen des Matrixcodes wurde bei den Einlieferungslisten beanstandet.
 - ☐ Die stabilen Behältnisse zur Einlieferung (die sich von denen der Deutschen Post AG unterscheiden müssen) wurden beanstandet.
 - ☐ Die Einlieferungsberechtigung des Lizenznehmers wurde beanstandet.
 - ☐ Die POSTCARD zur Legitimation wurde beanstandet.
 - ☐ Die bei einer Gesamteinlieferungsmenge von mehr als 50 Stück je Postfach-Anlage und Tag geforderte fortlaufende Nummerierung immer an der gleichen Stelle auf der Sendungsumhüllung wurde beanstandet.
 - ☐ Andere Beanstandungen. Welche waren das?

10. Haben Sie auch schon mal etwas anderes als Briefe in die Postfächer zugestellt, wie z.B. kleine Päckchen/Warensendungen, Zeitungen, Zeitschriften o.ä.?

- ☐ Nein
- ☐ Ja. Was war das genau?

Vielen Dank für die Beantwortung des Fragebogens.

Teil II.**Warum haben Sie Ihren Zugang zu Postfachanlagen nicht genutzt?
(Mehrfachnennungen möglich)**

- ☐ Unser Unternehmen hat niemals postfachbeanschriftete Sendungen, weil...
-
- ☐ Unser Unternehmen stellt die postfachbeanschrifteten Sendungen an die Hausanschrift zu, weil...
-
- ☐ Die Annahmezeiten sind der Grund, weshalb unser Unternehmen den Zugang zu den Postfachanlagen nicht nutzt und zwar weil...
-
- ☐ Die Kosten für den Zugang sind unserem Unternehmen zu hoch. Wir halten die Eigenzustellung an der Haustür für deutlich günstiger. Zu teuer ist uns dabei...
- ☐ vor allem die 0,98 € pro Einlieferungsvorgang
- ☐ vor allem die 0,036 € pro eingelieferter Sendung
- ☐ beides
- ☐ Wir befördern keine Briefe (mehr).

Vielen Dank für die Beantwortung des Fragebogens.

Teil III.

Warum haben Sie keinen Vertrag mit der Deutschen Post AG über den Zugang zu Postfachanlagen abgeschlossen?

(Mehrfachnennungen möglich)

- ☐ Unser Unternehmen wusste bis zum Erhalt dieses Fragebogens nichts von einem Vertrag über den Zugang zu Postfachanlagen.
- ☐ Unser Unternehmen wollte zunächst einen Vertrag mit der Deutschen Post AG abschließen, hat es jedoch nicht getan, weil...
-
- ☐ Unser Unternehmen hat niemals postfachbeanschriftete Sendungen, weil...
-
- ☐ Unser Unternehmen stellt die postfachbeanschrifteten Sendungen an die Hausanschrift zu, weil...
-
- ☐ Die Annahmezeiten sind der Grund weshalb unser Unternehmen den Zugang zu den Postfachanlagen nicht nutzt und zwar weil...
-
- ☐ Die Kosten für den Zugang sind unserem Unternehmen zu hoch. Wir halten die Eigenzustellung an der Haustür für deutlich günstiger. Zu teuer ist uns dabei...
- ☐ vor allem die 0,98 € pro Einlieferungsvorgang
- ☐ vor allem die 0,036 € pro eingelieferter Sendung
- ☐ beides
- ☐ Unser Unternehmen befördert keine Briefe (mehr).

Vielen Dank für die Beantwortung des Fragebogens.

Impressum

Herausgeber

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Bezugsquelle | Ansprechpartner

Referat für besondere Netzzugänge, Fragen des Rechnungswesens

Postfach 80 01

53105 Bonn

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

info@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de

Tel. +49 228 14-0

Fax +49 228 14-8872

Stand

Januar 2016