

99118028261000

Anzeige von Beschwerden bei Postdienstleistungen Entgegennahme

Heruntergeladen am 12.06.2025

<https://fimportal.de/xzufi-services/102879338/B100019>

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99118028261000
Leistungsbezeichnung I	Anzeige von Beschwerden bei Postdienstleistungen Entgegennahme
Leistungsbezeichnung II	Bei der Bundesnetzagentur über Post- und Paketdienstleister beschweren
Typisierung	1 - Bund: Regelung und Vollzug
Quellredaktion	Bund
Freigabestatus Katalog	fachlich freigegeben (gold)
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	Postzustellung, Briefbeförderung, Paketdienst, Universaldienstleistung, Universaldienst, Paketdienstleister, Briefzustellung, Post, Paketzustellung, Postdienstleister
Leistungstyp	Leistungsobjekt mit Verrichtung
Leistungsgruppierung	

Modul	Sachverhalt
Verrichtungskennung	Entgegennahme (261)
SDG-Informationsbereich	Verbraucherrechte und Garantien im Zusammenhang mit dem Kauf von Waren und Dienstleistungen, einschließlich Verfahren für die Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten und die Verbraucherentschädigung
Lagen Portalverbund	Verbraucherschutz (1150300), Verbraucherschutz (2140100)
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	27.09.2023
Fachlich freigegeben durch	Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
Handlungsgrundlage	https://www.gesetze-im-internet.de/pudlv/_5.html
Teaser	Bei grundlegenden Problemen mit der Post- oder Paketbeförderung können Sie sich bei Bundesnetzagentur beschweren.
Volltext	In Deutschland ist die Versorgung mit wichtigen Post- und Paketdienstleistungen zu erschwinglichen Preisen gesetzlich garantiert. Die Bundesnetzagentur prüft die Einhaltung dieser gesetzlichen Vorgaben zur Versorgung. Sie geht dazu unter anderem Beschwerden nach, fordert Unternehmen zur Prüfung oder Stellungnahme auf und sammelt Informationen, die auf Defizite in der Versorgung hindeuten. Zu den gesetzlichen Vorgaben gehört zum Beispiel, dass • es ausreichend Briefkästen sowie Filialen und Shops für Postdienstleistungen gibt, • Briefe und Pakete an jedem Werktag zugestellt werden, • Briefe und Pakete an der angegebenen Anschrift durch Einwurf in den Hausbriefkasten beziehungsweise durch persönliche Aushändigung zugestellt werden und • im Jahresdurchschnitt 8 von 10 Briefen nach einem Werktag und 8 von 10 Paketen nach 2 Werktagen bei

Modul	Sachverhalt
	der Empfängerin oder dem Empfänger ankommen. Wenn die Bundesnetzagentur durch gehäufte Beschwerden oder eigene Auswertungen Auffälligkeiten feststellt, fordert sie das jeweilige Postunternehmen auf, die gesetzlich vorgeschriebene Qualität wiederherzustellen und dauerhaft zu gewährleisten.
Erforderliche Unterlagen	Je nach Sachverhalt können weitere Unterlagen notwendig sein, zum Beispiel: • Schriftwechsel mit dem Postunternehmen
Voraussetzungen	Ihre Beschwerde muss im Zusammenhang stehen mit den gesetzlichen Vorgaben zur • Briefbeförderung, • Paketbeförderung oder • der Beförderung von Zeitungen und Zeitschriften.
Kosten	Sie können die Beschwerde kostenlos einreichen.
Verfahrensablauf	Haben Sie etwas zu beanstanden, sollten Sie sich mit einer Beschwerde zunächst an das betroffene Postunternehmen wenden und dieses zur Beseitigung der Mängel auffordern. Bei anhaltenden oder wiederkehrenden Mängeln oder grundlegenden Qualitätsproblemen können Sie sich an die Bundesnetzagentur wenden: • Sie können Ihre Beschwerde an die Bundesnetzagentur per Post oder Online-Formular übermitteln. • Schildern Sie in Ihrer Beschwerde den Sachverhalt. Zusätzliche Unterlagen können Sie zum Beispiel als Anhang über das Online-Formular hinzufügen. • Die Bundesnetzagentur prüft Ihre Beschwerde und informiert Sie über ein mögliches weiteres Tätigwerden.
Bearbeitungsdauer	Die Bearbeitungsdauer beträgt im Durchschnitt eine Woche. Je nach Sachverhalt kann es auch zu einer

Modul	Sachverhalt
	verlängerten Bearbeitungszeit kommen.
Frist	Es gibt keine Frist für die Beschwerde.
weiterführende Informationen	https://www.bundesnetzagentur.de/post-faq https://www.bundesnetzagentur.de/post-grundversorgung https://www.bundesnetzagentur.de/anlasspruefungpost
Hinweise	
Rechtsbehelf	Es sind keine Rechtsbehelfe gegeben.
Kurztext	• Anzeige von Beschwerden bei Postdienstleistungen Entgegennahme • Prüfung der gesetzlichen Vorgaben zur Postversorgung durch Bundesnetzagentur • Vorgaben u.a. zu: • Anzahl Briefkästen, Filialen, Shops für Postdienstleistungen • werktäglicher Zustellung • durchschnittlichen Laufzeiten • persönlicher Zustellung • Beschwerde bei Bundesnetzagentur v.a. bei • gravierenden Mängeln • anhaltenden oder wiederholten Mängeln • grundlegenden Problemen mit der Versorgung • zuständig: Bundesnetzagentur, Verbraucherservice Post
Ansprechpunkt	
Zuständige Stelle	
Formulare	
Ursprungsportal	Anzeige von Beschwerden bei Postdienstleistungen Entgegennahme, Anzeige von Beschwerden bei Postdienstleistungen Entgegennahme