

## Massive Beschwerden über die Deutsche Post machen Digitalisierungsbedarf deutlich

- Verbraucher beschwerten sich 2017 doppelt so häufig über die Deutsche Post wie im Vorjahr
- Deutsche Post kommt Verpflichtungen aus dem Grundgesetz möglicherweise nicht ausreichend nach
- Der Briefpost-Digitalisierer CAYA fordert Untersuchungsausschuss des Bundestags, der die gesetzlichen Pflichten der Deutschen Post überprüft

**Berlin, 19. Januar 2018** – Im Jahr 2017 gingen offiziell 6.100 Beschwerden über die Deutsche Post bei der Bundesnetzagentur ein – 50 Prozent mehr als noch im Jahr zuvor. Über die Hälfte der Beschwerden beziehen sich dabei auf die Briefbeförderung bzw. die Briefzustellung. Zudem werden nur noch 56 Prozent der 110.000 Briefkästen in Deutschland Vormittags geleert, so der Bericht der Saarbrücker Zeitung. Alexander Schneekloth, Geschäftsführer des Digitalisierers von Briefpost CAYA ([www.getcaya.com](http://www.getcaya.com)), erklärt, warum die Deutsche Post möglicherweise Rechtsbruch begeht und wie die Digitalisierung Postkunden helfen kann:

*“Die Deutsche Post ist nach § 2 Nr. 3 der Post-Universaldienstleistungsverordnung (PUDLV) dazu verpflichtet, spätestens zwei Tage nach Einlieferungstag 95 Prozent aller inländischen Briefsendungen zuzustellen. Die steigende Anzahl an Beschwerden wirkt wie eine Pflichtverletzung. Somit würden sie nicht nur gegen ihren Auftrag als Universaldienstleister verstoßen, sondern zusätzlich auch vermehrt den Gewährleistungsauftrag des Grundgesetzes Art. 87f GG missachten. Demzufolge würde die Deutsche Post der rechtlich verordneten flächendeckenden und angemessenen Versorgung des Postwesens nur unzureichend nachkommen (Abs. 1). Wir sehen deshalb den Bund in der Verantwortung und fordern die Einrichtung eines Untersuchungsausschusses des Bundestags, der die rechtlichen Pflichten der Deutschen Post auf seine Einhaltung prüft. Nur so wird die Wahrung der Verbraucherinteressen sichergestellt.“*

Nach Angaben des Handelsblatts sieht die Deutsche Post den Beschwerdeanstieg in der öffentlichen Wahrnehmung der Bundesnetzagentur als offizielle Beschwerdestelle:

*“Ich gehe davon aus, dass die 6.100 eingegangenen Beschwerden nur die Spitze des Eisberges sind. Wir empfehlen Verbrauchern, jegliche Missstände bei der Deutschen Post unbedingt der Bundesnetzagentur zu melden. Als unabhängige Beschwerdeinstanz sorgt sie dafür, dass systemische Probleme sichtbar werden und belegt diese mit offiziellen Zahlen. Das kann den Stein ins Rollen bringen und letztlich auch den Bund zum Handeln bewegen“, sagt Schneekloth.*

Der Briefverkehr muss digitalisiert werden:

*“Schon zu lange sind die Verbraucher dabei den Unberechenbarkeiten der täglichen Briefzustellung wie Krankheitsausfällen und Verspätungen ausgesetzt. Eine*

*fristgerechte Briefzustellung wird so nicht mehr garantiert; der Verbraucher ist der Leidtragende. Die Digitalisierung des Postwesens, die den Bedürfnissen der Verbraucher Rechnung trägt, ist längst überfällig. Ihre tägliche Briefpost nicht immer und überall online abrufen zu können und stattdessen zu Hause darauf warten zu müssen, ist nicht mehr zeitgemäß.*

*Die physische Zustellung liefert heutzutage nicht nur keinen Mehrwert mehr, sondern wird ganz offensichtlich zur Bürde. Heutzutage spricht nichts gegen eine vollständig digitale Zustellung - wie sie CAYA schon heute anbietet."*

#### **Über CAYA**

CAYA ([www.getcaya.com](http://www.getcaya.com)) ist ein führender Anbieter für die Digitalisierung, Kategorisierung und Archivierung der täglichen Briefpost. Kunden können so jederzeit und von überall auf ihre Dokumente via App oder Webseite zugreifen. Die Besonderheit: Die Volltextsuche ermöglicht eine Handhabung der Dokumente, wie sie sonst nur aus dem E-Mail-Postfach bekannt ist. Das Unternehmen wurde 2017 von Alexander Schneekloth gegründet und hat seinen Sitz in Berlin.

Pressekontakt: Lukas von Zittwitz | [lukas.v.zittwitz@tonka-pr.com](mailto:lukas.v.zittwitz@tonka-pr.com) | +49.30.27595973.12