



## Veröffentlichung der Messung der Laufzeiten für das Jahr 2016

### 1. Laufzeiten für Briefsendungen

#### 1.1. Briefe Inland

Die gemäß Postmarktgesetz vorgegebenen Laufzeitziele wurden auch im Gesamtjahr 2016 wieder überschritten.

Die Laufzeiten für Inlandsbriefsendungen wurden durch die Firma TNS Info Research Austria im Rahmen der **ÖSTEX-Studie** (Österreichisches Externes Brieflaufzeit-Messsystem) unter Einhaltung der Europäischen Norm CEN 13850 gemessen. Im Jahr 2016 wurden auf der Grundlage von **24.059** gültigen Testbriefen folgende Werte erreicht:

**95,68% E+1** (Vorgabe laut PMG: 95%)  
**99,52% E+2** (Vorgabe laut PMG: 98%)  
**99,95% E+4** (Vorgabe laut PMG: 100%)

Die durchschnittliche Laufzeit einer Briefsendung im Jahr 2016 betrug **1,05** Tage.

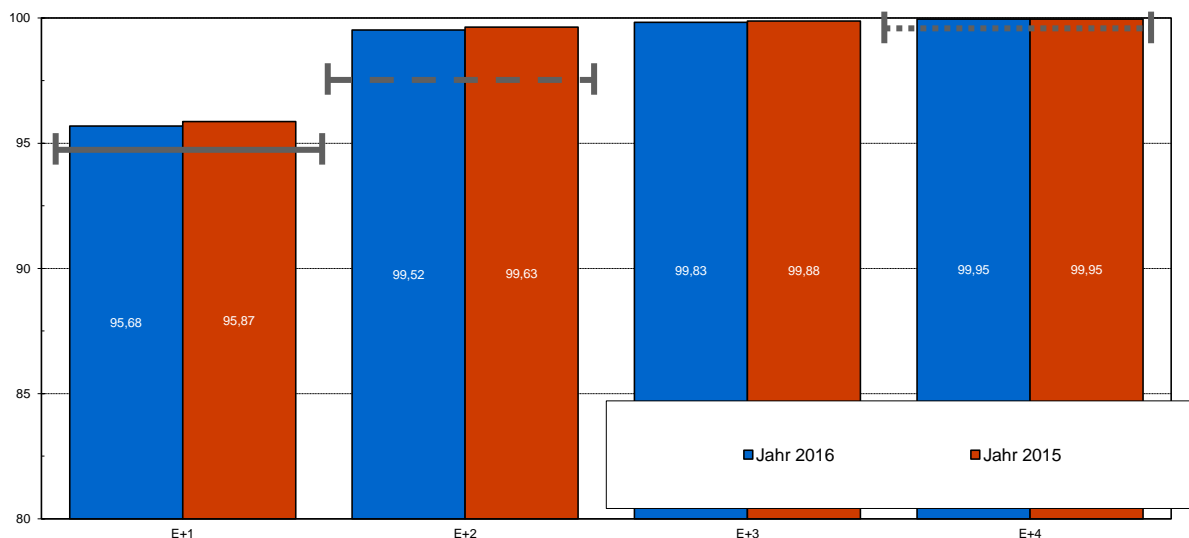


Abb. 1: ÖSTEX-Werte im Jahresvergleich

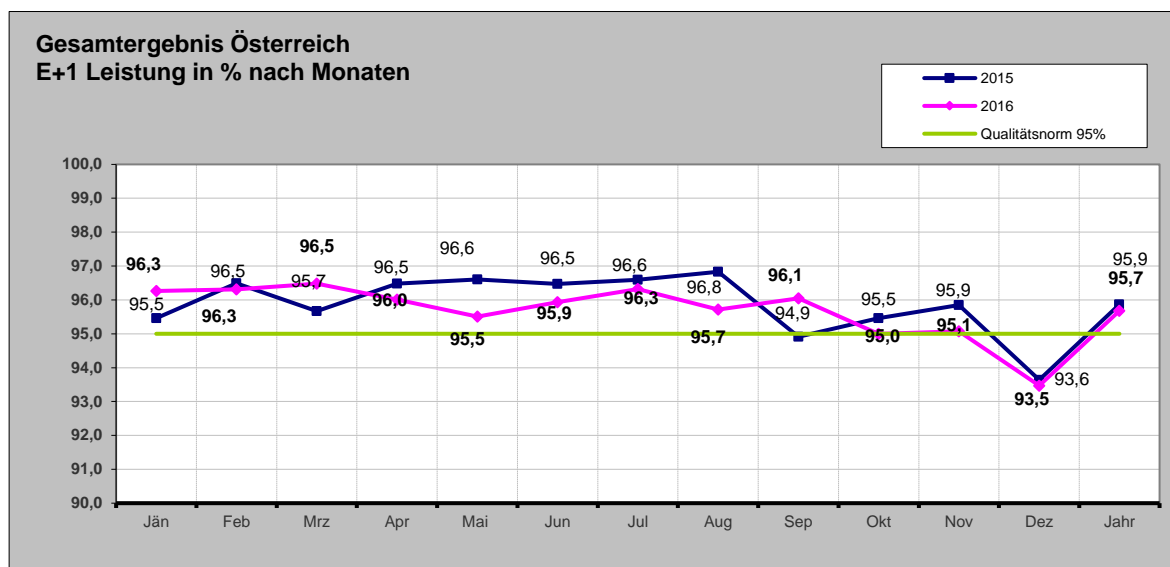


Abb. 2: ÖSTEX-Werte im Monats- und Jahresvergleich (fett markiert sind die Werte für 2016)

Das unter der Jahresleistung liegende Messergebnis für den Monat Dezember ist auf das überproportionale Sendungsaufkommen in den Tagen vor Weihnachten zurückzuführen. Da die Kapazitäten unserer Maschinen auf diese Sendungsmengen nicht ausgerichtet sind, müssen in dieser Zeit kleine Abschläge in der Laufzeitqualität in Kauf genommen werden. Im Jahr 2016 wurde dennoch mit 93,5% E+1 das zweitbeste Dezemberergebnis seit Einführung der ÖSTEX Studie erreicht.

## **1.2. Laufzeiten für Briefsendungen Ausland gemäß § 11 Abs 3 bis 6 PMG**

Für die Ermittlung der Laufzeiten für Auslandsbriefsendungen werden die offiziellen Messergebnisse der UNEX-Laufzeitstudie der International Post Corporation (IPC) herangezogen.

Alle angeführten Kennwerte wurden nach den Vorgaben des PMG ermittelt, d.h. Samstage sind bei der Laufzeitkalkulation generell nicht berücksichtigt und die Outbound-Kennzahlen für außergemeinschaftliche Sendungen enthalten nicht den internationalen Transportanteil.

Bei den Gesamtergebnissen handelt es sich um eine gewichtete Darstellung, d.h. die einzelnen Strecken bzw. Länder in der Messung werden auf Basis des realen Sendungsvolumens gewichtet. Dadurch gewichten die Ergebnisse jener Länder im Gesamtergebnis am stärksten mit denen das größte Sendungsvolumen ausgetauscht wird. Im Falle von Österreich sind das vor allem Deutschland, Schweiz und Italien.

Folgende Laufzeiten wurden für das **Jahr 2016** gemessen:

### **Laufzeiten für ankommende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Priority Briefsendungen (§ 11 Abs. 3 PMG)**

Laufzeit gemessen von der Einlieferung (Aufgabe) in der EU bis zur Zustellung in Österreich (End-to-End Messung)

Anzahl Testbriefe: 1.843

Ergebnis für 2016:



**89,9% E+3** (Vorgabe laut PMG: 85% E+3)  
**97,9% E+5** (Vorgabe laut PMG: 97% E+5)

Somit wurden durchschnittlich 89,9% aller ankommenden grenzüberschreitenden innergemeinschaftlichen Sendungen innerhalb von drei Werktagen bzw. 97,9% innerhalb von fünf Werktagen (außer Samstag) nach der Aufgabe zugestellt.

**Laufzeiten für abgehende grenzüberschreitende innergemeinschaftliche Priority Briefsendungen (§ 11 Abs. 4 PMG)**

Laufzeit gemessen von der Einlieferung in Österreich bis zur Zustellung im EU-Empfangsland

Anzahl Testbriefe: 2.068 Testsendungen

Ergebnis für 2016:

**90,7% E+3** (Vorgabe laut PMG: 85% E+3)  
**98,2% E+5** (Vorgabe laut PMG: 97% E+5)

Damit wurden durchschnittlich 90,7% aller abgehenden innergemeinschaftlicher Sendungen innerhalb von drei Werktagen bzw. 98,2% aller Sendungen innerhalb von fünf Werktagen (außer Samstag) nach der Aufgabe in Österreich im Empfangsland zugestellt.

**Laufzeit für abgehende grenzüberschreitende außergemeinschaftliche Priority Briefsendungen (§ 11 Abs. 5 PMG)**

Laufzeit gemessen von der Aufgabe in Österreich bis zur Bereitstellung bei der nationalen Auswechslungsstelle (Outbound, ohne internationalen Transport)

Anzahl Testbriefe: 1.342

Ergebnis für 2016:

**99,9% E+3** (Vorgabe laut PMG: 90% E+3)

99,9% der im Abgang erfassten außergemeinschaftlichen Sendungen wurden durchschnittlich am dritten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag (ausgenommen Samstag) bis zur Auswechslungsstelle in Österreich transportiert und zum unverzüglichen Transport ins Bestimmungsland übergeben.

**Laufzeiten für ankommende grenzüberschreitende außergemeinschaftliche Priority Briefsendungen (§ 11 Abs. 6 PMG)**

Laufzeit gemessen von der Übernahme der Sendungen bei der Post-Auswechslungsstelle (Wien, Salzburg, Hall in Tirol und Wolfurt) bis zur Zustellung in Österreich (Inbound)

Anzahl Testbriefe: 1.777

Ergebnis für 2016:

**99,2% E+3** (Vorgabe laut PMG: 90% E+3)  
**99,7% E+5** (Vorgabe laut PMG: 97% E+5)

Damit wurden durchschnittlich 99,2% der im Zugang erfassten außergemeinschaftlichen Sendungen nach ihrem Einlangen in einer österreichischen Auswechslungsstelle innerhalb von drei Werktagen (ausgenommen Samstag) bzw. wurden 99,7% aller Sendungen innerhalb von fünf Werktagen zugestellt.



Außerhalb der EU wurden folgende Länder im Rahmen der UNEX Studie gemessen:

Australien, Island, Kanada, Norwegen, Schweiz, Serbien sowie die USA.

Die Österreichische Post AG führte 2016 weiters auch End-to-End Messungen mit Bolivien, Fidschi, Indonesien, Kap Verde, Nigeria und Paraguay durch. Die Vermittlung der Länder und die Koordination der Messung erfolgt über den Weltpostverein. In die Testbriefe werden teilweise auch RFID Transponder eingeschleust, um Laufzeitdaten (Registrierungen) für den Inbound- bzw. Outboundabschnitt zu erhalten.

Anmerken möchten wir, dass die Laufzeitvorgaben gemäß § 11 PMG 2016 allesamt erfüllt wurden, jedoch ist bei den E2E Laufzeiten innerhalb der EU ein Performancerückgang festzustellen, da sich die nationalen Standards in anderen EU-Ländern geändert haben (z.B. hat Dänemark wegen Mengenrückgangs den nationalen Standard von E+1 auf E+5 geändert; Italien stellt in ausgewählten ländlichen Gebieten nur mehr jeden 2. Tag zu.). Diese Änderungen wurden von der jeweiligen nationalen Regulierungsbehörde genehmigt, obwohl damit die Vorgaben der Postdienste-Richtlinie 97/67/EG in der Fassung der Richtlinie 2008/6/EG nicht mehr erfüllbar sind. Jede Änderung der Standards in EU-Ländern hat somit Auswirkungen auf die E2E Laufzeiten von/nach Österreich.

## **2. Laufzeiten für Paketsendungen**

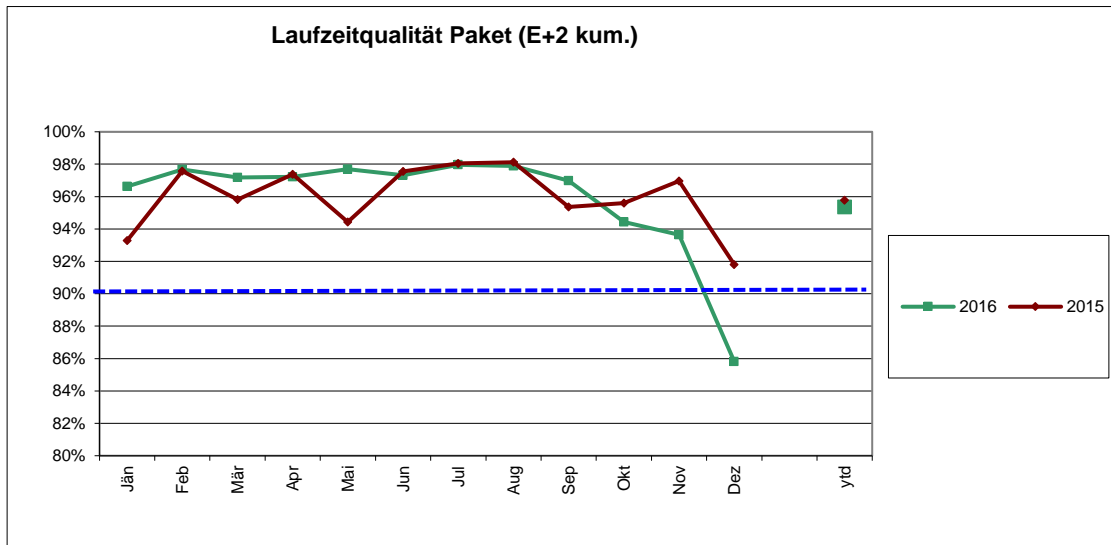
Die Laufzeiten für Pakete wurden betriebsintern durch Auswertung der Echtzeiten aus dem Paketverfolgungssystem „T&T“ (Track & Trace) ermittelt.

### **2.1. Pakete Inland**

Das im PMG vorgegebene **Schnelligkeitsziel** (90% E+2) wurde mit einem Messergebnis von **95,35% E+2** (95,78% 2015) im Gesamtjahr 2016 wieder erheblich **überschritten**.

Das **Zuverlässigkeitsziel**, Zustellung aller Sendungen längstens innerhalb einer Woche, konnte **im Regelfall erreicht** werden (nur 0,10% [0,13% - 2015] der Sendungen brauchten länger als E+5).

Als Schlusszeit bei der Annahme wurde mit der Echtzeit aus dem im Filialnetzbereich eingesetzten EDV System gerechnet, bei Annahme im Verteilzentrumsbereich wurde eine vom jeweiligen Standort abhängige Schlusszeit zwischen 20:30 und 22:00 Uhr für die Laufzeitberechnung verwendet.



## 2.2 Pakete Ausland

Bei **Inboundsendungen** aus der **EU** wurde 2016 ein Laufzeitergebnis von **99,14% E+2** (99,39% - 2015) erzielt. Die Schlusszeiten definieren sich wie bei Inlandssendungen (Bereich Verteilzentren).

Für den **weltweiten Zugang** an Inboundpaketen (exkl. EU) ergibt sich ein Wert von **96,44% E+2** (97,62% - 2015), wobei die Zeiten der Zollstellung sowie Verzögerungen durch den Zoll nicht enthalten sind. Die Schlusszeiten definieren sich wie bei Inlandssendungen (Bereich Verteilzentren). Das **Zuverlässigkeitsziel**, Zustellung von 97% der Sendungen innerhalb von 5 Tagen wurde erfüllt.

Der Anteil der innerhalb von **E+2 abgeleiteten Outboundsendungen** liegt bei **94,89%** (94,81% - 2015). Für **Exportsendungen in den EU Raum** ergibt sich eine nationale **E+3 Laufzeit von 98,96%** (99,29% - 2015), bei **weltweitem Export** (exkl. EU) ergibt sich ein nationaler Laufzeitanteil von **97,80% E+3** (94,82% - 2015). 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.