



Veröffentlichung der Messung der Laufzeiten für das Jahr 2021

1. Laufzeiten für Briefsendungen

1.1. Briefe Inland

Die gemäß Postmarktgesetz vorgegebenen Laufzeitziele wurden auch im Gesamtjahr 2021 wieder überschritten.

Die Laufzeiten für Inlandsbriefsendungen wurden durch die Firma Kantar TNS Info Research Austria im Rahmen der **ÖSTEX-Studie** (Österreichisches Externes Brieflaufzeit-Messsystem) unter Einhaltung der Europäischen Norm CEN 13850 gemessen. Im Jahr 2021 wurden auf der Grundlage von **23.408** gültigen Testbriefen folgende Laufzeiten für **Priority-Briefsendungen** erreicht:

96,29% E+1 (Vorgabe laut PMG: 95%)

99,58% E+2 (Vorgabe laut PMG: 98%)

99,97% E+4 (Vorgabe laut PMG: 100%)

Die durchschnittliche Laufzeit einer Briefsendung im Jahr 2021 betrug **1,04** Tage.

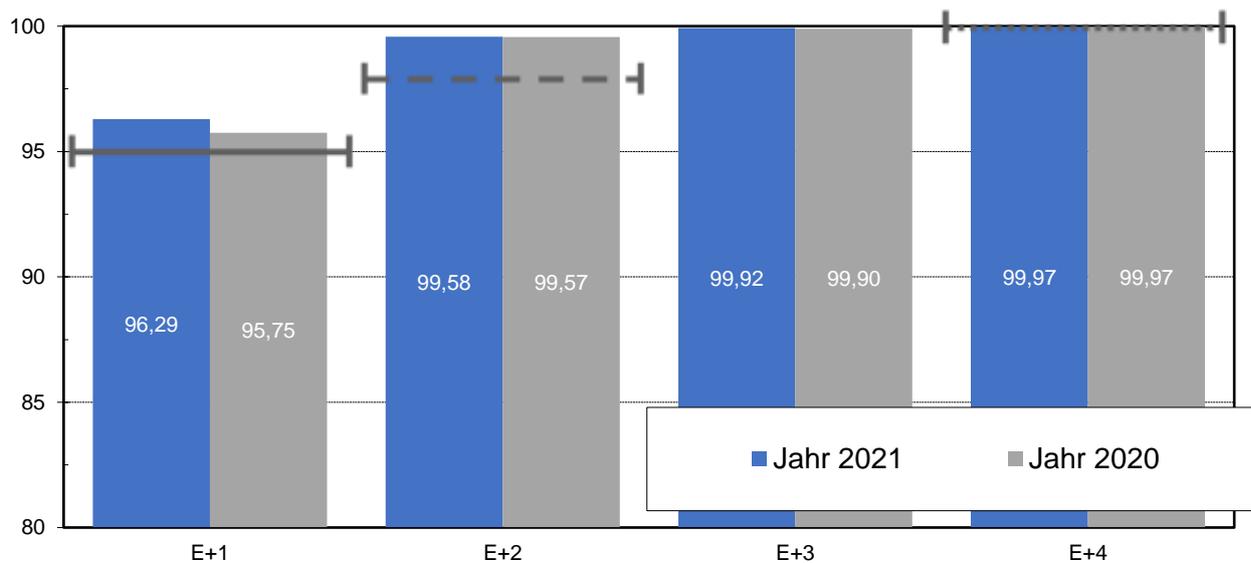


Abb. 1: ÖSTEX-Werte (Prio) im Jahresvergleich

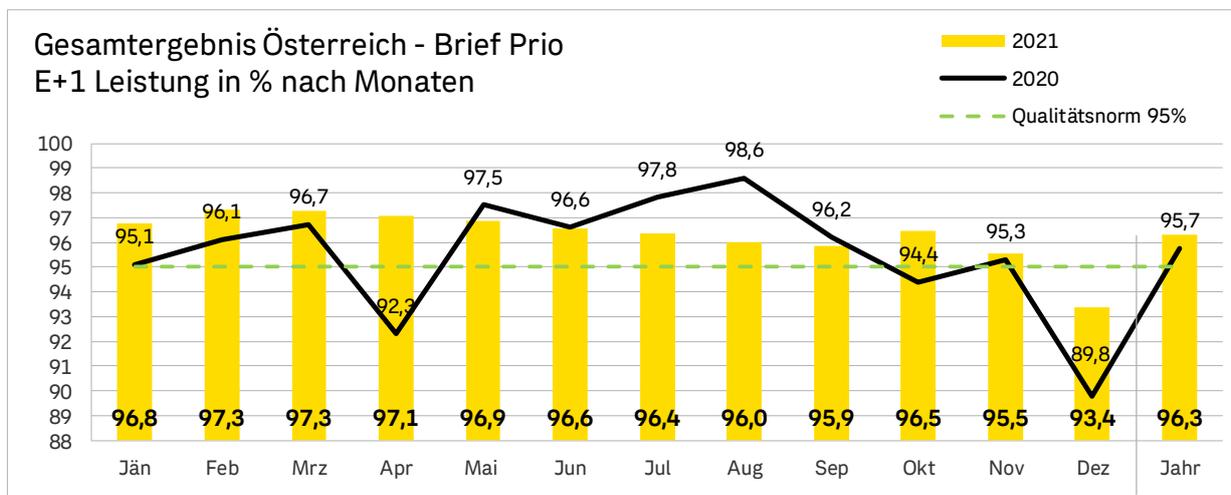


Abb. 2: ÖSTEX-Werte im Monats- und Jahresvergleich (fett markiert sind die Werte für 2021)

Das unter der Jahresleistung liegende E+1 Messergebnis für den Monat Dezember ist auf das überproportionale hohe Sendungsaufkommen in den Tagen vor Weihnachten zurückzuführen.

Ebenfalls im Rahmen der ÖSTEX-Studie wurden die Laufzeiten für **Non-Priority-Briefsendungen** (Produkt **ECO-Brief**) gemessen. Auf der Grundlage von **12.162** gültigen Testbriefen wurden folgende Laufzeiten im Jahr 2021 erreicht:

98,35% E+4 (Vorgabe laut PMG: 90%)
99,60% E+6 (Vorgabe laut PMG: 100%)

Hinweis zur E+4 Kennzahl bei Priority Sendungen bzw. E+6 Kennzahl bei Non-Priority Sendungen: Eine 100% Laufzeit ist in der Praxis nicht punktgenau zu erreichen, wenn Sendungen irrtümlich bei einer falschen Empfänger*innen-Adresse zugestellt werden. Hier kann es zu einer Verlängerung der Laufzeit kommen, da auch noch die Zeit dazu kommt, bis der*die „falsche“ Empfänger*in die Sendung wieder retour in den postalischen Umlauf bringt. Diese Zeit kann die Post nicht beeinflussen.

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.

Die Laufzeitergebnisse auf End-to-End Basis innerhalb der EU wurden im Jahr 2021 weiterhin durch die Auswirkungen der **COVID-19 Pandemie** stark beeinflusst. Dies betraf in Österreich insbesondere den internationalen Flugtransport, wo Sendungen aufgrund von Flugausfällen bzw. aufgrund des stark reduzierten Flugangebots am Flughafen Wien nicht zum geplanten Zeitpunkt in die Empfangsländer



abgeleitet werden konnten. Teilweise wurden die Sendungen am Erdweg anstatt am Flugweg befördert, wodurch sich die Laufzeit entsprechend verlängerte. In Summe wirkten sich diese Aspekte insbesondere auf die Strecken nach Deutschland, Frankreich, Niederlande, Polen und Spanien aus. Daraus erklärt sich der niedrige Wert von 72,7 % von Sendungen in die EU-Länder.

Covid-19-bedingte Einflüsse auf die Verteilung und Zustellung in den anderen EU-Ländern führten zu weiteren Laufzeitverzögerungen in beiden Richtungen.

Zusammengefasst ergibt sich, dass die teilweise Nichteinhaltung der Laufzeitvorgaben der Post nicht vorwerfbar ist, da die unvorhersehbaren Einschränkungen aufgrund der COVID-19-Pandemie ein Ereignis höherer Gewalt darstellen. Die Verpflichtung zur Erbringung des Universaldienstes besteht nicht, soweit allgemeine Notstände die Postbeförderung hindern (§ 6 Abs 1 letzter Satz PMG).

Die Regulierungsbehörde ging auch in ihrem Schreiben vom 18.05.2021, GZ PS 10/21, davon aus, dass die COVID-19-Pandemie ein derartiges Ereignis darstellt.

Die Post hat, wie schon im Vorjahr zahlreiche Anstrengungen vorgenommen und Maßnahmen getroffen, um internationale Briefsendungen befördern zu können (insbesondere auf der Straße statt auf dem Luftweg). Die Alternative wäre gewesen, derartige Sendungen nicht anzunehmen, solange keine Flüge verfügbar sind. Dieser Umstand kann der Post jedoch nicht zum Nachteil gereichen.

Im Detail wurden folgende Laufzeiten für das **Jahr 2021** 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: 2.101

Ergebnis für 2021:

85,5% E+3 (Vorgabe laut PMG: 85% E+3)

95,4% E+5 (Vorgabe laut PMG: 97% E+5)

Somit wurden durchschnittlich 85,5% aller ankommenden grenzüberschreitenden innergemeinschaftlichen Sendungen innerhalb von drei Werktagen bzw. 95,4% 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: 3.475 Testsendungen

Ergebnis für 2021:

72,7% E+3 (Vorgabe laut PMG: 85% E+3)

91,5% E+5 (Vorgabe laut PMG: 97% E+5)

Damit wurden durchschnittlich 72,7% aller abgehenden innergemeinschaftlicher Sendungen innerhalb von drei Werktagen bzw. 91,5% 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: 792

Ergebnis für 2021:

98,0% E+3 (Vorgabe laut PMG: 90% E+3)

98% 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.

Es wurden folgende Länder gemessen: Australien, Großbritannien, Norwegen, Schweiz und USA.

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: 2.507

Ergebnis für 2021:

98,1% E+3 (Vorgabe laut PMG: 90% E+3)

99,4% E+5 (Vorgabe laut PMG: 97% E+5)

Damit wurden durchschnittlich 98,1% der im Zugang erfassten außergemeinschaftlichen Sendungen nach ihrem Einlangen in einer österreichischen Auswechslungsstelle innerhalb von drei Werktagen (ausgenommen Samstag) bzw. wurden 99,4% aller Sendungen innerhalb von fünf Werktagen zugestellt.

Es wurden Briefe aus den folgenden Ländern gemessen: China, Großbritannien, Island, Norwegen, Schweiz und USA.



2. Laufzeiten für Paketsendungen

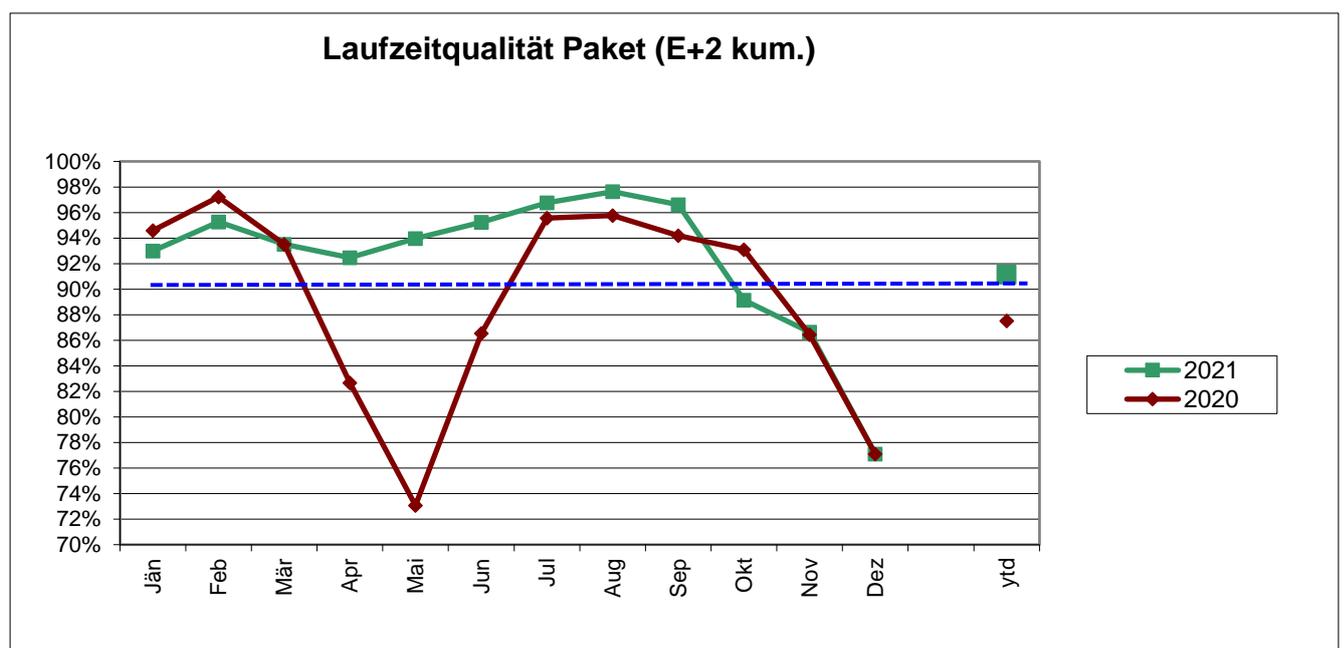
Die Laufzeiten für Pakete wurden betriebsintern durch Auswertung der Echtdaten aus dem Paketverfolgungssystem „T&T“ (Track & Trace) ermittelt. Es kam im Jahr 2021 auch wieder zu negativen Beeinträchtigungen durch die COVID-19-Pandemie.

2.1. Pakete Inland

Das im PMG vorgegebene **Schnelligkeitsziel** (90% E+2) wurde mit einem Messergebnis von **91,12% E+2** (87,08% 2020) **erreicht**.

Das **Zuverlässigkeitsziel**, Zustellung aller Sendungen längstens innerhalb einer Woche, konnte im Jahr 2021 ebenfalls **erreicht** werden (0,50% [1,44% - 2020] 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 Verteilzentrensbereich 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 2021 ein Laufzeitergebnis von **90,23% E+2** (87,45% - 2020) erzielt. Die Schlusszeiten definieren sich wie bei Inlandssendungen (Bereich Verteilzentren).

Vorgabe laut PMG: 85 % E + 3

Vorgabe laut PMG: 97 % E + 5 (gesetzliche Laufzeit gemäß § 11 Abs. 3 PMG)



Für den **weltweiten Zugang** an Inboundpaketen (exkl. EU) ergibt sich ein Wert von **89,64% E+2** (88,44% - 2020), 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 mit 96,9% insgesamt knapp nicht erfüllt.

Vorgabe laut PMG: 90 % E + 3

Vorgabe laut PMG: 97 % E + 5 (gesetzliche Laufzeit gemäß § 11 Abs. 6 PMG)

Der Anteil der innerhalb von **E+2 abgeleiteten Outboundsendungen** liegt bei **95,00%** (88,84% - 2020). Für **Exportsendungen in den EU-Raum** ergibt sich eine nationale **E+3 Laufzeit von 98,93%** (95,30% - 2020), bei **weltweitem Export** (exkl. EU) ergibt sich ein nationaler Laufzeitanteil von **92,50% E+3** (84,38% - 2020). 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.

Vorgabe laut PMG innerhalb EU: 85 % E + 3

Vorgabe laut PMG innerhalb EU: 97 % E + 5 (gesetzliche Laufzeit gemäß § 11 Abs. 4 PMG)

Vorgabe laut PMG weltweit (exkl. EU): 90 % E + 3 (gesetzliche Laufzeit gemäß § 11 Abs. 5 PMG)

Die vereinzelt, geringen Abweichungen von den Zielvorgaben bei den Inboundsendungen sind auf Maßnahmen und Umstände aufgrund der COVID-19-Pandemie – wie beispielsweise kurzfristige Personalausfälle, erhöhte Krankenstandsquoten, geteilter Dienst in Zustellbasen, generell erhöhte Paketmengen bei Lockdowns – zurückzuführen.

Die unvorhersehbaren Einschränkungen aufgrund der COVID-19-Pandemie stellen ein Ereignis höherer Gewalt (Force Majeure) dar. So sieht auch § 6 Abs 1 letzter Satz PMG vor, dass die Verpflichtung zur Erbringung des Universaldienstes nicht besteht, soweit allgemeine Notstände die Postbeförderung behindern. Die Regulierungsbehörde ging auch in ihrem Schreiben vom 18.05.2021, GZ PS 10/21, davon aus, dass die COVID-19-Pandemie ein derartiges Ereignis darstellt.