



## Veröffentlichung der Messung der Laufzeiten für das Jahr 2018

### 1. Laufzeiten für Briefsendungen

#### 1.1. Briefe Inland

Die gemäß Postmarktgesetz vorgegebenen Laufzeitziele wurden auch im Gesamtjahr 2018 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 2018 wurden auf der Grundlage von **23.571** gültigen Testbriefen folgende Werte erreicht:

**95,77% E+1** (Vorgabe laut PMG: 95%)

**99,53% E+2** (Vorgabe laut PMG: 98%)

**99,94% E+4** (Vorgabe laut PMG: 100%)

Die durchschnittliche Laufzeit einer Briefsendung im Jahr 2018 betrug **1,05** Tage.

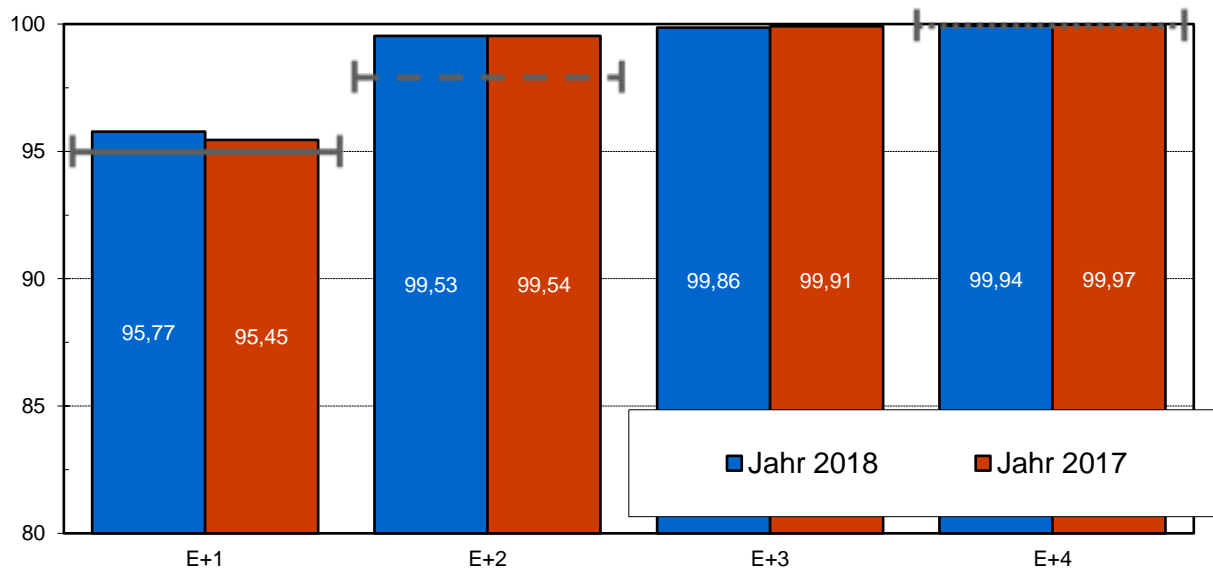


Abb. 1: ÖSTEX-Werte im Jahresvergleich

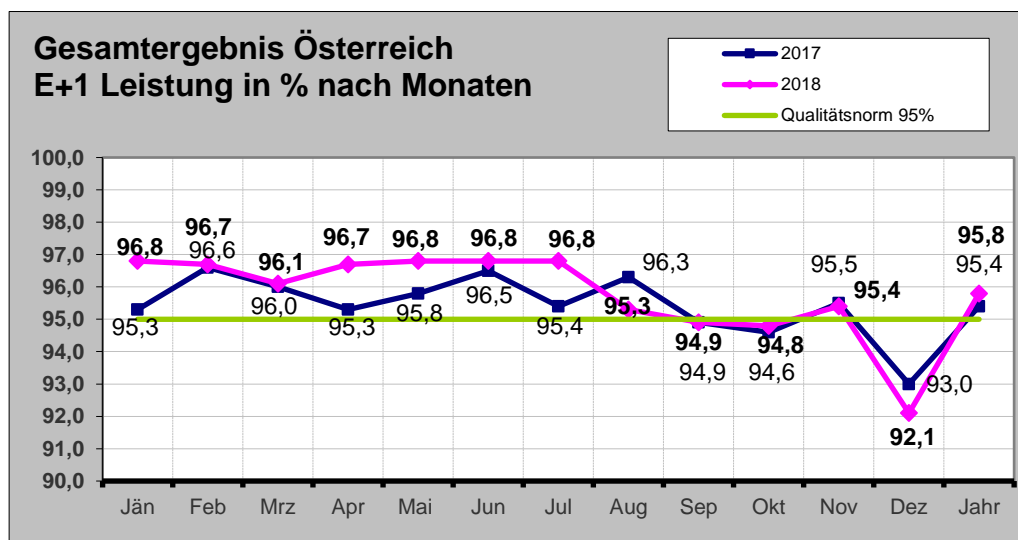


Abb. 2: ÖSTEX-Werte im Monats- und Jahresvergleich (fett markiert sind die Werte für 2018)

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

## **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 2018** 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: 1.776

Ergebnis für 2018:

**84,5% E+3** (Vorgabe laut PMG: 85% E+3)

**97,1% E+5** (Vorgabe laut PMG: 97% E+5)



Somit wurden durchschnittlich 84,5% aller ankommenden grenzüberschreitenden innergemeinschaftlichen Sendungen innerhalb von drei Werktagen bzw. 97,1% 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: 2.266 Testsendungen

Ergebnis für 2018:

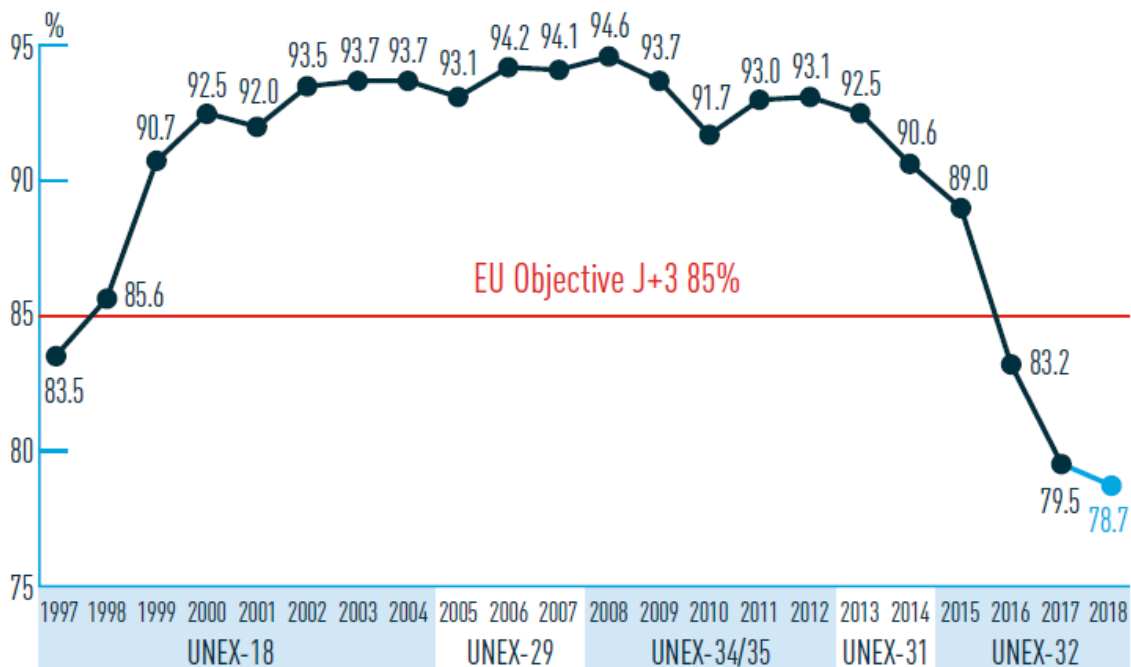
**86,2% E+3** (Vorgabe laut PMG: 85% E+3)

**96,7% E+5** (Vorgabe laut PMG: 97% E+5)

Damit wurden durchschnittlich 86,2% aller abgehenden innergemeinschaftlicher Sendungen innerhalb von drei Werktagen bzw. 96,7% aller Sendungen innerhalb von fünf Werktagen (außer Samstag) nach der Aufgabe in Österreich im Empfangsland zugestellt.

### **Erklärung zu den Laufzeiten gemäß den Punkten 1. und 2.**

Die Ursachen für die teilweise Nicht-Erfüllung der Zielvorgaben innerhalb der EU sind darauf zurückzuführen, dass sich die nationalen Laufzeiten in einigen EU-Ländern erhöht haben (z.B. in Italien und Dänemark) bzw. sich die Outbound- und Inboundlaufzeiten anderer EU-Länder überdurchschnittlich verschlechtert haben. Dieser deutliche Rückgang bei der E2E Performance innerhalb der EU seit 2016 ist in nachstehender Grafik der IPC ersichtlich.



E2E Laufzeiten innerhalb der EU seit 1997 aus Aufgebersicht (Quelle: UNEX CEN Broschüre der IPC)



Beispielsweise hat sich die Zustellperformance von österreichischen Sendungen in Deutschland von 88,7% E+1 (2017) auf 76,3% E+1 (2018) verschlechtert. Im Outbound wurden umgekehrt im Jahr 2017 noch 80,5% der DE-Sendungen am nächsten Arbeitstag in Österreich übergeben, im Jahr 2018 lag diese Quote bei 76,8%.

In Italien wurden 2018 nur 74,6% der Sendungen aus Österreich binnen eines Tages zugestellt, in Dänemark gar nur 30%. Im Outbound wiederum erreichten nur knapp 4% der Sendungen aus den Niederlanden eine österreichische Auswechslungsstelle am nächsten Arbeitstag (aufgrund einer Umstellung von Flug- auf Straßentransport).

Daraus ergibt sich, dass die Post an der teilweisen Nichterfüllung der Vorgaben keine Verantwortung sowie jedenfalls auch kein Verschulden trifft.

### **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: 1.197

Ergebnis für 2018:

**96,7% E+3** (Vorgabe laut PMG: 90% E+3)

96,7% 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, Kanada, 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: 517

Ergebnis für 2018:

**93,0% E+3** (Vorgabe laut PMG: 90% E+3)

**98,2% E+5** (Vorgabe laut PMG: 97% E+5)

Damit wurden durchschnittlich 93,0% der im Zugang erfassten außergemeinschaftlichen Sendungen nach ihrem Einlangen in einer österreichischen Auswechslungsstelle innerhalb von drei Werktagen (ausgenommen Samstag) bzw. wurden 98,2% aller Sendungen innerhalb von fünf Werktagen zugestellt.

Es wurden Briefe aus folgenden Länder gemessen: Island, Norwegen, Schweiz und Serbien. Aus Übersee-Destinationen wurden keine Testbriefe im Rahmen der UNEX Studie nach AT gesendet.

Die Post führte 2018 weiters auch End-to-End Messungen mit den Kaiman- Inseln, Kap Verde, Kolumbien, Mexiko, Mosambik und Togo durch. Die Vermittlung der Länder und die Koordination der Messung erfolgt über den Welpostverein. In die Testbriefe werden teilweise auch RFID Transponder



eingeschleust, um Laufzeitdaten (Registrierungen) für den Inbound- bzw. Outboundabschnitt zu erhalten.

## 2. Laufzeiten für Paketsendungen

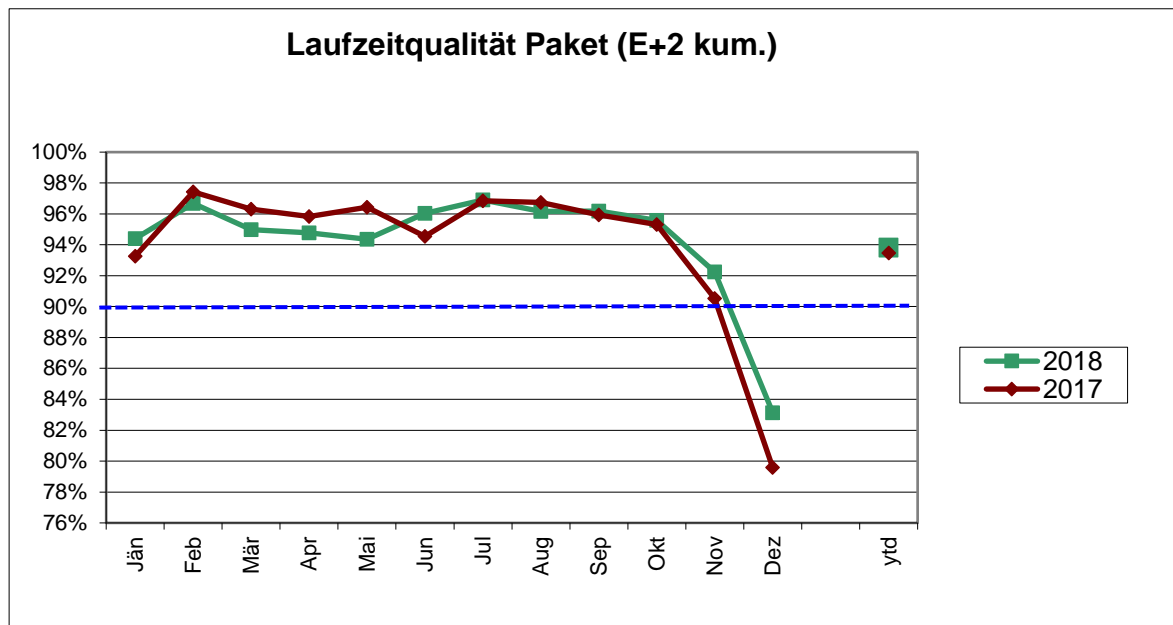
Die Laufzeiten für Pakete wurden betriebsintern durch Auswertung der Echtzeiten aus dem Paketverfolgungssystem „T&T“ (Track & Trace) ermittelt.

### 2.1. Pakete Inland

Das im PMG vorgegebene **Schnelligkeitsziel** (90% E+2) wurde mit einem Messergebnis von **93,81% E+2** (93,48% 2017) im Gesamtjahr 2018 wieder erheblich **überschritten**.

Das **Zuverlässigkeitsziel**, Zustellung aller Sendungen längstens innerhalb einer Woche, konnte **im Regelfall erreicht** werden (nur 0,18% [0,21% - 2017] 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 2018 ein Laufzeitergebnis von **94,14% E+2** (95,39% - 2017) erzielt. Die Schlusszeiten definieren sich wie bei Inlandssendungen (Bereich Verteilzentren).

Für den **weltweiten Zugang** an Inboundpaketen (exkl. EU) ergibt sich ein Wert von **92,26% E+2** (95,24% - 2017), 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 **94,43%** (93,23% - 2017). Für **Exportsendungen in den EU Raum** ergibt sich eine nationale **E+3 Laufzeit von 98,28%** (97,79% - 2017), bei **weltweitem Export** (exkl. EU) ergibt sich ein nationaler Laufzeitanteil von **98,28% E+3**



(98,81% - 2017). 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.