



Veröffentlichung der Messung der Laufzeiten für das Jahr 2020

1. Laufzeiten für Briefsendungen

1.1. Briefe Inland

Die gemäß Postmarktgesetz vorgegebenen Laufzeitziele wurden auch im Gesamtjahr 2020 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 2020 wurden auf der Grundlage von **20.091** gültigen Testbriefen folgende Laufzeiten für **Priority-Briefsendungen** erreicht:

95,75% E+1 (Vorgabe laut PMG: 95%)

99,57% E+2 (Vorgabe laut PMG: 98%)

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

Die durchschnittliche Laufzeit einer Briefsendung im Jahr 2020 betrug **1,05** Tage.

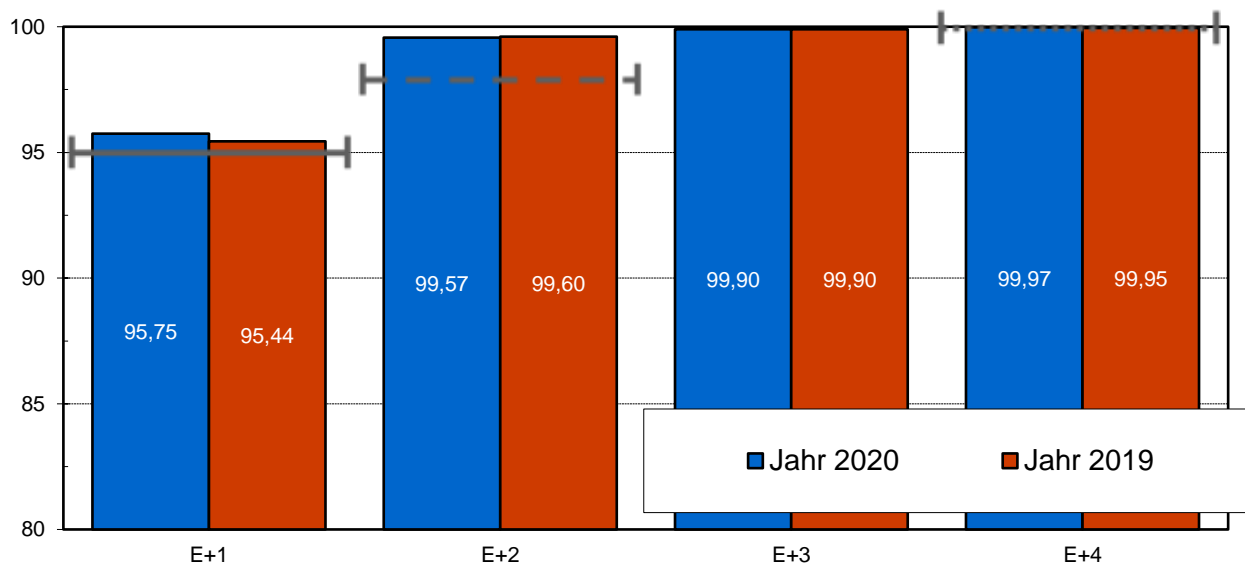


Abb. 1: ÖSTEX-Werte (Prio) im Jahresvergleich

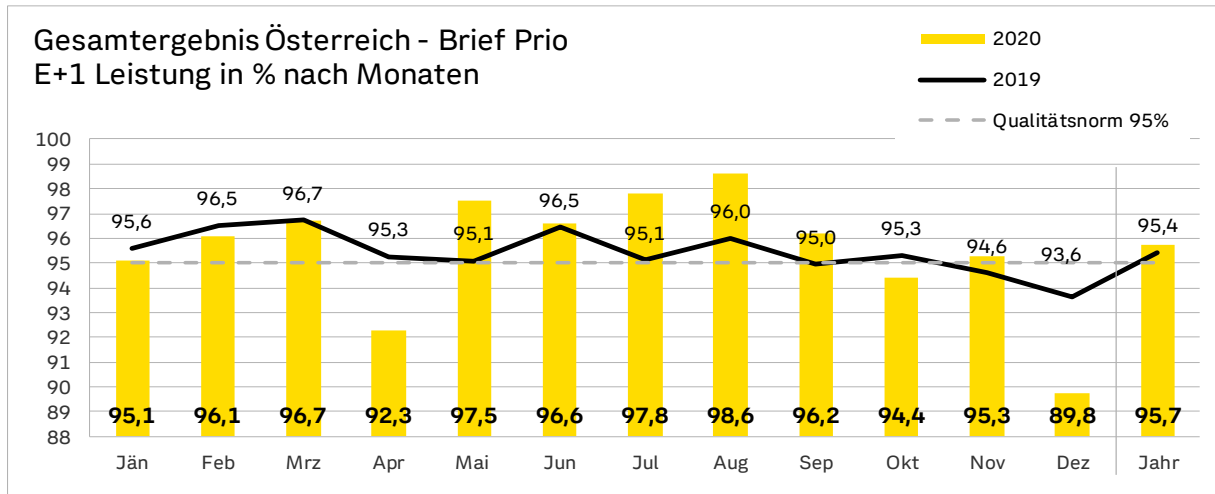


Abb. 2: ÖSTEX-Werte im Monats- und Jahresvergleich (fett markiert sind die Werte für 2020)

Im **Monat April 2020** konnte die ÖSTEX Studie nur in sehr eingeschränktem Ausmaß durchgeführt werden, da aufgrund des coronabedingten Lockdowns der Messanbieter keine Testbriefe an seinem Firmensitz produzieren konnte. Weiters konnte auch das ÖSTEX Panel (Haushalte und Firmen) nur eingeschränkt die Testbriefe versenden und empfangen (insbesondere die Firmen-Panellisten).

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 **10.388** gültigen Testbriefen wurden folgende Laufzeiten im Jahr 2020 erreicht:

98,90% E+4 (Vorgabe laut PMG: 90%)

99,66% 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 Empfängeradresse zugestellt werden. Hier kann es zu einer Verlängerung der Laufzeit kommen, da auch noch die Zeit dazu kommt, bis der „falsche“ Empfänger 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 2020 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 täglich in die Empfangsländer abgeleitet werden konnten. Teilweise wurden die Sendungen am Erdweg anstatt am Flugweg befördert, wodurch sich die Laufzeit entsprechend verlängerte. Dies betraf insbesondere Sendungen bestimmt für Dänemark, Frankreich, Großbritannien, Polen und Spanien.

Covid-19-bedingte Einflüsse auf die Verteilung und Zustellung in den anderen EU-Ländern führten zu weiteren Laufzeitverzögerungen (Deutschland, Frankreich, Portugal). In Österreich hielten sich die Auswirkungen in der Brieflogistik in Grenzen, daher konnten die Zielvorgaben für die nationalen Streckenabschnitte bei den Nicht-EU Ländern erfüllt werden.

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 Post hat sich nach Kräften und sämtliche Maßnahmen getroffen, um internationale Briefsendungen zu befördern (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.

Folgende Laufzeiten wurden für das **Jahr 2020** 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: 2.409

Ergebnis für 2020:

87,2% E+3 (Vorgabe laut PMG: 85% E+3)

96,1% E+5 (Vorgabe laut PMG: 97% E+5)

Somit wurden durchschnittlich 87,2% aller ankommenden grenzüberschreitenden innergemeinschaftlichen Sendungen innerhalb von drei Werktagen bzw. 96,1% 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: 3.171 Testsendungen

Ergebnis für 2020:

73,4% E+3 (Vorgabe laut PMG: 85% E+3)

88,5% E+5 (Vorgabe laut PMG: 97% E+5)



Damit wurden durchschnittlich 73,4% aller abgehenden innergemeinschaftlicher Sendungen innerhalb von drei Werktagen bzw. 88,5% 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: 880

Ergebnis für 2020:

94,8% E+3 (Vorgabe laut PMG: 90% E+3)

94,8% 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, Island, 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: 1.336

Ergebnis für 2020:

98,4% E+3 (Vorgabe laut PMG: 90% E+3)

99,8% E+5 (Vorgabe laut PMG: 97% E+5)

Damit wurden durchschnittlich 98,4% der im Zugang erfassten außergemeinschaftlichen Sendungen nach ihrem Einlangen in einer österreichischen Auswechslungsstelle innerhalb von drei Werktagen (ausgenommen Samstag) bzw. wurden 99,8% aller Sendungen innerhalb von fünf Werktagen zugestellt.

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

2. Laufzeiten für Paketsendungen

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

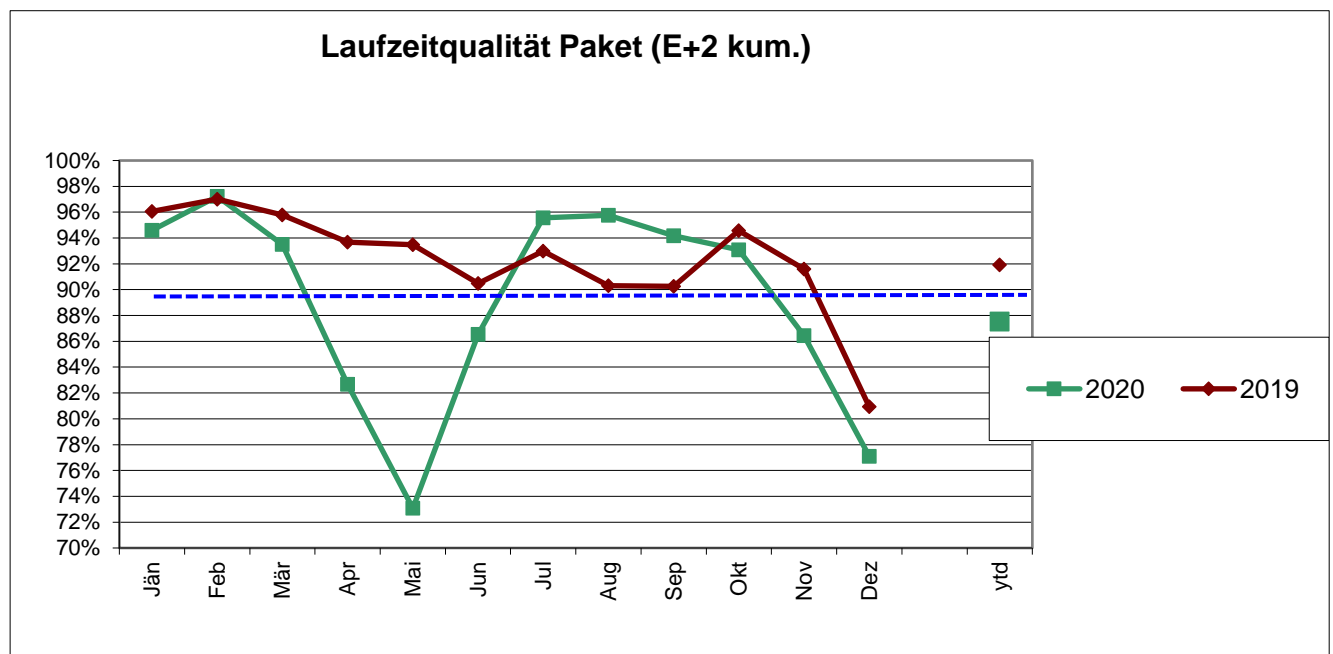


2.1. Pakete Inland

Das im PMG vorgegebene **Schnelligkeitsziel** (90% E+2) wurde mit einem Messergebnis von **87,08% E+2** (91,91% - 2019) im Gesamtjahr 2020 leider aufgrund der Einschränkungen und Maßnahmen der COVID-19-Pandemie **nicht erreicht**.

Das **Zuverlässigkeitsziel**, Zustellung aller Sendungen längstens innerhalb einer Woche, konnte im Jahr 2020 ebenfalls **nicht erreicht** werden (1,44% [0,43% - 2019] 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 2020 ein Laufzeitergebnis von **87,45% E+2** (97,13% - 2019) erzielt. Die Schlusszeiten definieren sich wie bei Inlandssendungen (Bereich Verteilzentren).

Für den **weltweiten Zugang** an Inboundpaketen (exkl. EU) ergibt sich ein Wert von **88,44% E+2** (91,02% - 2019), 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 **88,84%** (93,61% - 2019). Für **Exportsendungen in den EU-Raum** ergibt sich eine nationale **E+3 Laufzeit von 95,30%** (98,12% - 2019), bei **weltweitem Export** (exkl. EU) ergibt sich ein nationaler Laufzeitanteil von **84,38% E+3** (98,32% - 2019). 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.



Die Laufzeit-Vorgaben konnten im Jahr 2020 insbesondere aus folgenden Gründen teilweise nicht eingehalten werden:

- Zahlreiche Corona-Infektionen der Mitarbeiter*innen in den Logistikzentren Inzersdorf und Hagenbrunn
- Behördliche Sperre des Standortes Hagenbrunn am 15.05.2020, ab 16.05.2020 Einsatz des Bundesheeres
- Wegfall der Stammebelegschaft - Einsatz des Bundesheeres in Inzersdorf Ende April bis Anfang Juni 2020
- Behördliche Auflagen für beide obgenannten Logistikzentren (zB zeitlicher Abstand ohne Dienstübergabe zwischen den Schichten), dadurch geringere Sortierleistung
- Geteilter, zeitversetzter Dienstbeginn in der Distribution (Schutzmaßnahme um Ansteckungen zu vermeiden)
- Erhöhte Anzahl an Paketen während Lockdown I (unvorhersehbar) und deutliche Steigerung der Sperrgut-Sendungen während der Lockdown-Phasen
- zusätzlich Schneechaos in Osttirol und Oberkärnten und vermehrte Krankenstände im Dezember 2020
- gravierende Einschränkungen des Flugverkehrs und anderer Verbindungen

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. Derartige Notstände waren ausschlaggebend dafür, dass die Laufzeitvorgaben teilweise (wie oben dargestellt) nicht eingehalten werden konnten.