



Die Ergebnisse der Erhebung im Detail

Sechs der getesteten Postpartner waren nicht einmal von außen gut gekennzeichnet und der Tester musste suchen und „raten“, wo er denn sein Paket nun aufgeben könne. Bei einem Postpartner war als „Indiz“ ein gelber Postkasten zu sehen, der offenbar auf das Angebot von Postdienstleistungen aufmerksam machen sollte. „Es ist schon dreist, dass großartig damit geworben wird, dass die Postpartner die von der Post betriebenen Schließungen ihrer Filialen vollständig auffangen könnten und es für die Kunden sogar noch besser wird, wenn man den Postpartner nicht einmal findet“, so AK-Präsident Erwin Zangerl.

Auch bei den Öffnungszeiten der Postpartner musste die AK Tirol bei ihrer Erhebung feststellen, dass bei 15 der getesteten Geschäftslokale - das ist beinahe ein Drittel - die von den Postpartnern selbst angegebenen Öffnungszeiten für Postdienstleistungen nicht mit den Öffnungszeiten des Geschäftes übereinstimmten und daher postalische Dienstleistungen zeitlich nur eingeschränkt angeboten werden.

Dies, obwohl in Mustern von „Post-Partnerverträgen“, die der AK Tirol vorliegen, ausdrücklich vereinbart ist, dass der Postpartner „sicherzustellen hat, dass die Öffnungszeiten der Post-Partnerstelle mit den Öffnungszeiten des Hauptgeschäftsbetriebes übereinstimmen“.

Die seitens der Postverantwortlichen immer als Argument für die Postpartner ins Treffen geführte Erweiterung der Öffnungszeiten für die Kunden ist daher jedenfalls aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten.

Auch wenn der Postpartner schließlich gefunden wurde, orten die Tester bereits beim Betreten mancher Geschäftslokale weitere Probleme.

Die Mitarbeiter der Postpartner waren zwar fast immer freundlich und bemüht, dennoch hatten die Tester in 17 Fällen kein besonders „gutes Gefühl“, als sie mit ihrem Paket die jeweiligen Geschäftsräumlichkeiten betraten. Bei einigen der getesteten Postpartner wurde man nämlich das Gefühl nicht los, zwar geduldet aber nicht unbedingt willkommen zu sein. Bei einem der getesteten Postpartner musste

sich der Tester in einem winzigen Lokal an stark rauchenden und laut diskutierenden Gästen „vorbeischlängeln“, um überhaupt zum Schalter zu gelangen und sein Paket aufgeben zu können.

Obwohl man in den meisten Fällen einen Zuständigen für Postdienstleistungen (einige Male erst bei Nachfragen) relativ rasch gefunden hat, störte dennoch die Tatsache, dass die Tester mit ihrem Paket häufig durch das ganze Geschäftslokal schreiten mussten, um überhaupt den „Postschalter“ zu erreichen. In diesem Zusammenhang wird von den Testern der AK auch kritisiert, dass oft nur eine Mitarbeiterin/eine Mitarbeiter anwesend war, der gleichzeitig für den gesamten Geschäftsbetrieb und sämtliche Postdienstleistungen zuständig sein soll. Wenn sich hier noch mehrere Kunden im Geschäft aufhalten, kann man sich vorstellen, mit welchen Problemen sowohl die Mitarbeiter als auch die Kunden zu kämpfen haben, so ein weiterer Kritikpunkt der AK.

„Das kann nicht die von der Post immer behauptete „Qualitätsoffensive bei Postdienstleistungen“ sein, so AK Zangerl, der noch ergänzt: die Post soll ihre Kunden „nicht für dumm verkaufen“ und mit einfallsreichen Werbesprüchen versuchen, die seit längerem betriebene Schließung von Postfilialen schön zu reden.

Als ein weiteres großes Problem sieht die AK auch die Aufbewahrung der Briefe und Pakete bei vielen Postpartnern - insbesondere im Hinblick auf das gesetzlich verankerte Postgeheimnis. Bei rund 35% - also bei mehr als einem Drittel - der getesteten Postpartner waren Brief- bzw. Paketsendungen anderer für die Tester - teilweise sogar sehr gut – ersichtlich. Aufgrund der Beengtheit in vielen Geschäftslokalen und der geringen Abstände zum „normalen Geschäftsbetrieb“ und den anderen Kunden ist es oft gar nicht möglich, Brief- und Paketsendungen fachgerecht und für niemanden anderen ersichtlich aufzubewahren, so die AK Tester. Niemand wird eine besondere Freude haben, wenn alle sehen, dass ich beispielsweise einen Brief vom Bezirksgericht erhalten habe oder wenn ich ein Paket an ein Versandhaus zurück schicken will, stellt die AK fest. Hier muss die Postführung umgehend handeln und ihre Partner auf diesen untragbaren Misstand hinweisen.

Bei einem Postpartner beispielsweise waren in dem Bereich, der für die Postgeschäfte reserviert war, noch Produkte des Geschäftes (offenbar zu Werbezwecken) aufgebaut - das ist ein unhaltbarer Zustand und es wird hier offenkundig versucht, sich im Zuge der angebotenen Postdienstleistungen auf unverschämte Weise ein Zusatzgeschäft zu verschaffen, so die AK Tirol.

Bei Fragen, die die Tester im Zuge einer Paketaufgabe an die Angestellten gerichtet haben, musste festgestellt werden, dass 25 Postpartner – also mehr als die Hälfte -

keine, unvollständige oder teilweise sogar falsche Auskünfte zu grundsätzlichen und einfachen Fragen bei einer Paketaufgabe wie ungefähre Dauer des Paketversandes, verschiedenen Versandarten, Haftung bei Paketverlust oder der Frage, was denn passiert, wenn der Empfänger bei Paketübergabe nicht anwesend ist, gegeben haben.

Die Qualität von Schulungen oder Weitergabe von relevanten Informationen der Postverantwortlichen an ihre Postpartner muss bei Aussagen eines getesteten Postpartners wie „man könne das Paket auch versichern, man möge sich aber bitte an das nächste Postamt wenden, da man das vor Ort nicht machen könne“ oder die Antwort eines anderen Postpartners auf die Frage zur Haftung bei Paketverlust mit „das weiß ich nicht aber es wird schon nichts passieren“ stark bezweifelt werden, so die AK Tirol. Ein Dritter meinte etwa zur Frage, was denn passiere, wenn der Empfänger nicht anwesend ist: „das ist kein Problem, beim Paket muss ja irgendwer unterschreiben“. Ein weiterer Postpartner informierte zwar über die grundsätzliche Möglichkeit, dass ein Versand als Paket oder als Brief möglich wäre, gab dabei jedoch fälschlicherweise an, dass der Versand als Paket billiger wäre als der Versand als Brief.

Bei konkreten Fragen, welche Voraussetzungen für Info.Mail Sendungen (wichtig für viele Vereine, Unternehmen, Institutionen, aber auch Privatpersonen, um mit inhaltlich und äußerlich identen Sendungen einen größeren Adressatenkreis zu einem vergünstigten Postentgelt erreichen zu können) beim Postpartner notwendig sind, wussten über die Hälfte der getesteten Postpartner nicht genau Bescheid, mussten sich selbst erst näher informieren oder verwiesen den Tester auf schriftliches Informationsmaterial oder auf das Internet („zum Selbststudium“). Eine Mehrzahl der Postpartner wusste zwar, dass Infomail Sendungen grundsätzlich möglich sind, detaillierte Auskünfte über die Voraussetzungen konnten jedoch nur die wenigsten nennen.

Vier der getesteten Postpartner haben angegeben, diese für viele Kunden wichtige Dienstleistung überhaupt nicht anzubieten.

Man hat den Eindruck, dass zahlreiche Postpartner bei der Frage zu Info.Mails nicht besonders sattelfest sind und diese Dienstleistung bisher noch gar nicht oder sehr selten durchgeführt haben (was einige im Zuge der Testung auch ganz offen zugegeben haben). Die meisten Postpartner schienen froh, in der Folge keine Infomail-Sendung tatsächlich durchführen zu müssen. Es ist bezeichnend, wenn ein Postpartner auf die Frage nach der Möglichkeit einer Aufgabe von Infomail-Sendungen meint: „theoretisch wäre es möglich, Infomail-Sendungen aufzugeben, man möge sich aber bitte an das 10 Kilometer!! entfernte nächste Postamt wenden,

da man sich vor Ort überhaupt nicht auskenne und alles sehr kompliziert sei. Ein anderer Postpartner verwies bei der Frage nach den entsprechenden Voraussetzungen ohne weitere Informationen einfach aufs Internet, ein weiterer meinte zur gestellten Frage einzig: „Nach je 100 Stück muss ein Papier eingelegt werden und dann kommt es darauf an, wohin die Sendung gehen soll“.

„Bei diesen Aussagen kommt die Postführung wohl in akuten Erklärungsnotstand, wenn sie immer wieder behauptet, dass sich die Situation für einen Postkunden nach der Schließungswelle von Postfilialen und Installierung von Postpartnern tatsächlich verbessert hat“, ärgert sich der AK-Präsident.

„Man kann jedenfalls keinesfalls von einem vollwertigen Ersatz der im Zuge der Schließungswelle zugesperrten Postämtern sprechen, wenn einfache Fragen bei einem Paketversand nicht oder sogar falsch beantwortet werden und grundsätzliche und für viele wichtige Dienstleistungen wie beispielsweise Info.Mail-Sendungen gar nicht angeboten werden bzw. sich vor Ort niemand auskennt und nur auf Informationsmaterial verwiesen wird, so Zangerl.

Viele der getesteten Postpartner haben Bank- oder Finanzdienstleistungen zwar angeboten. Konkrete Auskünfte zu den einzelnen Angeboten konnten jedoch nur in den seltensten Fällen in Erfahrung gebracht werden. Einige Postpartner verwiesen auch hier nur auf vorhandenes Informationsmaterial und es wurde zur Beantwortung konkreter Fragen sogar auf nächstgelegenen Postfilialen und in einem Fall an die nächste Bankfiliale verwiesen - dies trotz permanenter Beteuerung der Postverantwortlichen, dass jeder Postpartner ein vollwertiger Ersatz für eine geschlossene Postfiliale sei.

Ein Postpartner gab beispielsweise an, man müsse ein persönlicher Termin mit einem „Fachmann der Post aus Innsbruck“ vereinbaren, um konkrete Informationen zu Bank- oder Finanzdienstleistungen zu erhalten und einige Postpartner verwiesen bei konkreten Fragen auch darauf, dass man eben nur ein Postpartner und keine Postfiliale sei und daher auch nicht alles anbieten könne, so die AK Tester.

Dass offenbar nicht einmal alle Postpartner selbst mit der aktuellen Situation zufrieden sind, zeigt die Aussage eines Postpartners, der im Zuge der Testung etwas resignierend meinte: „Ich habe viel zu wenig Frequenz, werde nur nach Dienstleistung bezahlt und verdiene auch zu wenig.“

