



„Wenn's wirklich wichtig ist, dann lieber mit der Post“

Das nennt man Chuzpe ...

von Martin G. Petrowsky

In den beiden vergangenen Ausgaben des *Zaunkönig* habe ich beklagt, dass immer mehr politische Entscheidungen, die unser Leben maßgeblich bestimmen, an übernationale Gremien ausgelagert werden, die der demokratischen Kontrolle entzogen sind, und dass dadurch der Handlungsspielraum der von uns gewählten Politiker immer kleiner wird. Unsere der Demokratie verpflichtete Verfassung verkommt damit immer mehr zur reinen Fassade.

In mancherlei Hinsicht können wir uns aber nicht auf die Globalisierung, auf internationale Verträge wie den GATT oder auf vage „europäische Werte“ ausreden, wenn wir krasse Fehlentwicklungen festzustellen haben. Viele davon sind tatsächlich „hausgemacht“ – so zum Beispiel die (Teil-)Privatisierungen von einst staatlichen Unternehmungen, wie es die Energieversorger sind: Der Staat hat sich seine Versorgungspflicht (teilweise) abkaufen lassen, hat den einmaligen Erlös aus dem Aktienverkauf zur Budgetkonsolidierung verwendet und der Öffentlichkeit gegenüber argumentiert, der Bürger würde durch die Privatisierung von Preisvorteilen aufgrund des damit einhergehenden Wettbewerbs profitieren. Dies ist jedoch – trotz „Preisregulator“-Behörde – kaum der Fall; das seinerzeit für Qualität und Preisgestaltung mitverantwortliche Ministerium hat jedoch seine Einflussmöglichkeiten weitgehend preisgegeben.

Ein gutes Beispiel dafür, wie die Privatisierung die Einstellung der verantwortlichen Manager verdorben hat, bieten nicht nur die österreichischen Banken, die ehemals unter starkem staatlichem Einfluss gearbeitet haben, sondern auch die „Österreichische Post AG“, Nachfolgerin der guten alten österreichischen Post.¹ Wundern Sie sich bitte mit mir, wie wenig sich die Führung dieses Unternehmens um ihren Versorgungsauftrag² und um die Qualität der erbrachten Leistungen schert, weil offensichtlich nur mehr der Aktienkurs zählt, der weitere Verkäufe lukrativ machen soll.³

Als Bewohner der Stadt Klosterneuburg habe ich

in den letzten Jahren unzählige Beschwerden über gravierende Zustellungsmängel an die Postzentrale adressiert, ohne dass – abgesehen von nichtssagenden Beschwichtigungsschreiben – irgendein Bemühen um Verbesserung der Situation erkennbar geworden wäre. In meinem eigenen Briefkasten landeten ständig Sendungen an andere, auch weit entfernt wohnende Adressaten, und mir selbst wurden nachweislich sogar amtliche eingeschriebene Briefe nicht zugestellt. Da ich bei Gesprächen am Postamt erkannte, dass es sich nicht um persönliches „Pech“, sondern um ein von vielen Bürgern ebenfalls massiv beklagtes allgemeines Fehlverhalten handelte, legte ich einen „Beweisakt“ an: Ich kopierte alle bei mir landenden Fehlsendungen, schrieb auf die Originale groß „Bitte richtig zustellen“ drauf und brachte sie mit entsprechenden Kommentaren zur Post. Die genervten Postbeamten bestätigten dabei immer wieder, dass es sich nicht um Einzelprobleme, sondern um einen Systemfehler handeln müsse.

Natürlich war die Kehrseite der Medaille noch beunruhigender: Immer wieder bekam die Erika Mitterer Gesellschaft richtig adressierte Sendungen mit dem Vermerk „Nicht zustellbar“ zurück – einmal sogar mit dem Hinweis „Empfänger verstorben“, was uns zur Verfälschung eines Beileidschreibens an das Büro des Gott sei Dank quicklebendigen Empfängers veranlasste. Auch der nochmalige Versand, diesmal mit dem Hinweis „Bitte zustellen! Empfänger lebt >>>



Werbung der Österreichischen Post: Zwischen Auslobung und Dienstleistungsqualität liegen Welten ...



nachweislich!“, landete nach einigen Tagen, jetzt ohne jeden Postvermerk, wieder in unserem eigenen Briefkasten.

Nach einigen Monaten hatte ich fast 80 Kopien von Fehlzustellungen in meiner Dokumentation. Da alle vergangenen Beschwerden keinerlei Wirkung gezeigt hatten, schrieb ich diesmal den Generaldirektor Georg Pözl persönlich an, erinnerte an all die fruchtlosen Beschwerden der Vergangenheit und legte eine Rechnung über die mir durch Dokumentation und Postaufgabe (das Postamt ist 4 km von meiner Wohnadresse entfernt) erwachsenen Spesen bei. Ich hoffte, derart meiner Forderung nach einer strukturellen Fehlerbehebung besser Nachdruck verleihen zu können.

Die Reaktion der Post AG war äußerst aufschlussreich.

Dass sich der Postgeneral nicht zu einer persönlichen Stellungnahme herablassen würde, war wohl vorhersehbar – auch wenn ich als Optimist immer neu an das Verantwortungsbewusstsein von Entscheidungsträgern zu glauben bereit bin. Dass aber ein Mitarbeiter des „Post-Kundenservice“ glaubt, das Grundsatzproblem mit einem Hinweis auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelöst zu haben, nach denen ein Vertragsverhältnis nur mit den Absendern von Postsendungen bestünde und die einen „Ersatz für Folgeschäden – also auch die von Ihnen angeführten Aufwendungen für Zeit- und Wegekosten“ – ausschließen, hat verwundert. Dennoch hat die Logik etwas für sich: Der Adressat einer ihm nicht zugestellten Sendung wird sich in der Regel nicht beschweren, weil er nichts davon weiß; der uninteressante falsche Empfänger wiederum soll gefälligst Ruhe geben ...

Das Ergebnis einer Rundfrage unter Nachbarn, die unter demselben Zustellungs-Schlamassel leiden, überrascht daher nicht: Alle teilten mir mit, dass sie nicht an sie adressierte Poststücke, egal für wen bestimmt oder von wem abgesandt, unverzüglich „entsorgen“!

Als ich diese radikale Reaktionsform verinnerlicht hatte, wuchs in mir doch das Mitleid mit all jenen Zeitgenossen, die durch das Versagen der Post vergeblich auf einen Liebesbrief oder eine Mitteilung des Finanzamts warten – sie kommen ja unschuldig zum Handkuss. Also raffte ich mich zu einem neuer-

lichen Schreiben an den Post-Kundendienst auf und schrieb unter anderem:

Sie sind aufgrund gesetzlicher Bestimmungen zu bestimmten Leistungen verpflichtet, haben sich selbst Leistungsstandards gesetzt und sind der Öffentlichkeit für deren Einhaltung verantwortlich. [...] Durch die vielfach verzögerte oder unterlassene Zustellung von Sendungen, für deren Transport Sie entsprechendes Entgelt kassiert haben, haben Sie daher Ihre gesetzlichen und beförderungsvertraglichen Pflichten verletzt.

*Ihre Rechtsabteilung wird Ihnen gerne bestätigen, dass wir mit der laufenden Ablieferung der uns fälschlich zugestellten Sendungen an andere Adressaten als **Geschäftsführer ohne Auftrag** in Ihrem Interesse gehandelt haben – im Sinne des § 1037 ABGB muss unsere Tätigkeit daher als für Ihr Unternehmen nützlich klassifiziert werden, weshalb Sie die aufgelaufenen Kosten zu ersetzen haben.*

Wenn Sie diese Auffassung nicht teilen können, bestätigen Sie uns bitte ausdrücklich, dass unsere Vorgangsweise nicht im Interesse Ihres Unternehmens und der mit Ihnen in ein Vertragsverhältnis eingetretenen Kunden liegt – wir werden dann die Öffentlichkeit mit den uns zur Verfügung stehenden Mitteln darüber informieren und in Zukunft die nicht an uns adressierten Sendungen, wie es viele andere betroffene Empfänger von falsch zugestellten Briefen machen, direkt dem Altpapiercontainer anvertrauen.

Was, glauben Sie, antwortete mir der gute Mann, dessen Aufgabe es wäre, sich für eine Behebung von Service-Mängeln einzusetzen? – Er schrieb lapidar:

Der Inhalt des Schreibens, dass [Sic!] Sie von mir erhalten haben, war in Bezug auf die Haftungsbestimmungen der Österreichischen Post AG, die eine Haftung für Folgekosten ausschließen, inhaltlich korrekt. Daher gibt es dem seitens des Post-Kundenservice nichts hinzuzufügen. Ich bin aber kein Jurist und kann daher nicht sagen, ob Ihre Interpretation des § 1037 ABGB zutrifft. Sie haben jedoch die Möglichkeit, sich diesbezüglich schriftlich direkt an unsere Rechtsabteilung zu wenden ...

Nun, ich habe keine Lust, mich weiter „papierln“ zu lassen⁴ und halte hiermit für unsere staunenden Leser fest:

- Die Österreichische Post ist nicht bereit zu bestätigen, dass die Weiterleitung von falsch zugestellten



Poststücken in ihrem Interesse liegt

- sie beurteilt es daher auch nicht positiv, wenn Dritte die von ihr begangenen Fehler, durch die ihre portozahlenden Kunden direkt geschädigt werden, zu kompensieren versuchen, und
- sie lehnt daher auch den seit 200 Jahren im ABGB normierten Ersatz von „nützlichen Aufwendungen“ ab.

Da es nicht in meinem Interesse liegt, das Risiko eines gerichtlichen Verfahrens auf mich zu nehmen, dessen Nutznießer mir persönlich gar nicht bekannte Postkunden wären, ziehe ich die angedrohten Konsequenzen: Der Altpapier-Container wird sich freuen!

Den Politikern, die uns diese Situation eingebrockt haben, sei aber wieder einmal dringend empfohlen, sich endlich darauf zu besinnen, die Interessen der Bürger ernst zu nehmen und die verbliebenen Gestaltungsspielräume zu verteidigen.

PS:

Dem Ärger, der durch alltägliche Dummheiten wie die oben geschilderten verursacht wird, zum Trotz wollen wir gerade mit diesem Heft jene optimistische Kraft vermitteln, die Festen wie Allerheiligen und Weihnachten innewohnt!

- 1 Die Post AG ist zwar noch zu 52,8% in Staatsbesitz, nach der Umwandlung in eine AG sind die politischen Einflussmöglichkeiten durch das Aktiengesetz jedoch stark eingeschränkt.
- 2 Allein in der Zeit zwischen 2000 und 2008 wurde zu Lasten der Kunden und der Beschäftigten die Anzahl der Postämter in Österreich von 2.468 auf 1.311 reduziert. Gleichzeitig stieg der Gewinn (EBIT) zwischen 2003 und 2008 von 28 auf 169,5 Millionen, die Anzahl der Beschäftigten fiel von 35.493 (1999) auf 25.764 (2008). (Quelle: Presseaussendung der KPÖ vom 24.7.2009)
- 3 Im H1-Bericht der Post AG vom Februar 2012 liest man: „Ein Fokus des Österreichischen Post Konzerns liegt weiterhin auf der Profitabilität der erbrachten Leistungen. Unverändert gilt dabei für die nachhaltige Ergebnisentwicklung der Österreichischen Post die Zielbandbreite einer EBITDA-Marge von 10-12%. Eine Verbesserung des Ergebnisses vor Zinsen und Steuern (EBIT) gegenüber 2011 wird angestrebt.“ (Quelle: www.boerse-express.com)
Ein User-Posting vom 15.8.2012 dazu lautet: „Attraktive Dividende, das einzige was man von der POST AG erwarten kann / darf.“
- 4 Für nicht mit dem Wienerischen vertraute Leser lt. Österreichisch/Deutschem Wörterbuch der Uni Linz: jdn. zum Narren halten.