

# Untersuchung der Laufzeiten und der Zustellqualität von Paketsendungen

## Wesentliche Ergebnisse

für die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation,  
Post und Eisenbahnen

Spectos GmbH  
Käthe-Kollwitz-Ufer 91  
01309 Dresden  
Deutschland

Tel.: +49 351 320250  
Fax: +49 351 4656104

**Ansprechpartner**

**Name:** Daniel Jansen  
**Position:** Manager Projects DACH  
**E-Mail:** daniel.jansen@spectos.com  
**Tel:** +49 351 32025248

**Mitarbeit:**

Dr. rer. pol. Sven Kaden  
Simon Eckstein

WIK-Consult GmbH  
Rhöndorfer Str. 68  
53604 Bad Honnef  
Deutschland

Tel.: +49 2224 9225-0  
Fax: +49 2224 9225-63

**Ansprechpartnerin**

**Name:** Antonia Niederprüm  
**Position:** Abteilungsleiterin PuL  
**E-Mail:** a.niederpruem@wik.org  
**Tel:** +49 2224 922521

**Mitarbeit:**

Ricarda Menessa-Braun  
Petra Junk

Bad Honnef und Dresden, 31. Oktober 2022

spectos 

 **WIK**  
CONSULT

**Impressum**

Spectos GmbH  
Käthe-Kollwitz-Ufer 91  
01309 Dresden  
Germany

Telefon: +49 (0) 351 320 25 0  
Telefax: +49 (0) 351 465 610 42  
E-Mail: [info@spectos.com](mailto:info@spectos.com)

**Vertreten durch**

Herr Niels Delater  
Herr Ringo Großer

**Registereintrag**

Amtsgericht Dresden  
Registernummer: HRB 24787

**Umsatzsteueridentifikations-Nr.**

DE250074563

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>I</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2 Methodik</b>	<b>2</b>
2.1 Messung der Paketlaufzeiten	2
2.2 Erhebungen zur Zustellqualität aus Empfängersicht	3
<b>3 Die wesentlichen Ergebnisse der Paketlaufzeitmessung</b>	<b>5</b>
<b>4 Die wesentlichen Ergebnisse zur Zustellqualität aus Empfängersicht</b>	<b>9</b>
4.1 Die Ergebnisse der ersten Empfängerbefragung zu konkreten Paketzustellungen	9
4.2 Die Ergebnisse der zweiten Empfängerbefragung zur Nutzung von Sendungsumleitungen	14

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Marktquoten für Deutschland (Jahresdurchschnitte)	5
Abbildung 2:	Marktquoten für Deutschland (Monatsdurchschnitte)	6
Abbildung 3:	Marktquoten pro Leitzone (Jahresdurchschnitte)	7
Abbildung 4:	Spannbreite der Quoten der Paketdienstleister und Marktquote (Jahresdurchschnitte)	8
Abbildung 5:	Zufriedenheit mit der Laufzeit des Pakets	9
Abbildung 6:	Zufriedenheit mit der Zustellung des Pakets (ohne Laufzeit)	10
Abbildung 7:	Ort der Zustellung	10
Abbildung 8:	Anteil der Paketsendungen mit äußerlichen Beschädigungen und Beschädigungen am Inhalt	11
Abbildung 9:	Anteil der Paketsendungen mit Beanstandungen im Zusammenhang mit der Zustellung	12
Abbildung 10:	Verteilung der Beanstandungen	13
Abbildung 11:	Struktur der Paketempfänger nach Anzahl der zugestellten Pakete	14
Abbildung 12:	Zustellende Paketdienstleister	15
Abbildung 13:	Nutzung von räumlichen und zeitlichen Sendungsumleitungen	16
Abbildung 14:	Erfahrungen mit Ersatzzustellung und Zeitfensterankündigungen	17



## 1 Einleitung

Die Bundesnetzagentur hat unter anderem den Auftrag, eine flächendeckende Grundversorgung mit Postdienstleistungen (Universaldienst) zu erschwinglichen Preisen sicherzustellen. Gleichzeitig überprüft die Behörde die Einhaltung der Qualitätsstandards bei Universaldienstleistungen. Im Unterschied zum Briefbereich gibt es bislang noch keine umfassenden Analysen zu Laufzeiten für Paketsendungen. Darüber hinaus verfügt die Bundesnetzagentur derzeit nur über wenig statistisch valide Informationen zur Qualität in der Paketzustellung. Weder die jährlichen Auswertungen der Schlichtungsanträge und -verfahren der Bundesnetzagentur<sup>1</sup>, noch die zurückliegende Verbraucher- und Unternehmensbefragung, die die Bundesnetzagentur im Rahmen der Evaluationsstudie zum Post-Universaldienst im Jahr 2017 durchgeführt hat<sup>2</sup>, liefern zur Qualität der Paketzustellung ein repräsentatives Bild. Aus diesem Grund hat die Bundesnetzagentur Spectos mit einer Untersuchung beauftragt, die eine umfassende Paketlaufzeitmessung und Empfängerbefragungen<sup>3</sup> zu Qualitätsmerkmalen der Paketzustellung beinhaltet.

Die Ergebnisse der Paketlaufzeitmessungen und Befragung von Paketempfängern zur Zustellqualität sollen der Bundesnetzagentur als Informationsbasis für die Überprüfung der in der Post-Universaldienstleistungsverordnung (PUDLV)<sup>4</sup> festgelegten Qualitätsvorgaben dienen. Die Erkenntnisse aus der Laufzeitmessung und den Empfängerbefragungen zur Zustellqualität können zudem als Grundlage für etwaige Empfehlungen zur Weiterentwicklung des Post-Universaldienstes und des Regulierungsrahmens für Postdienstleistungen an das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz und den Gesetzgeber dienen.

Spectos und WIK-Consult haben im April 2021 mit den Vorbereitungen der Paketlaufzeitmessung und der Empfängerbefragungen begonnen und im Oktober 2022 mit der Berichtserstellung und der Präsentation der Ergebnisse abgeschlossen. Spectos führte die Erhebungen von Juli 2021 bis Anfang Juli 2022 durch.

---

1 Vgl. [https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung\\_Post/start.html](https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_Post/start.html).

2 Vgl. [https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Post/Verbraucher/Universaldienst/Universaldienst\\_ergebnis.html](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Post/Verbraucher/Universaldienst/Universaldienst_ergebnis.html).

3 Das in diesem Gutachten gewählte generische Maskulinum bezieht sich zugleich auf die männliche, die weibliche und andere Geschlechteridentitäten. Zur besseren Lesbarkeit wird auf die Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Alle Geschlechteridentitäten werden ausdrücklich mitgemeint, soweit die Aussagen dies erfordern.

4 <http://www.gesetze-im-internet.de/pudlv/>.

## 2 Methodik

### 2.1 Messung der Paketlaufzeiten

Die Messung der Paketlaufzeiten erfolgte auf Basis von verfügbaren Trackingdaten. Diese stammen zum einen vom Spectos Studienteilnehmerpanel (Mailagenten) und zum anderen von Spectos' Metatracking-App Partner parcello.

Die Laufzeitmessung basiert auf den Trackingdaten von Paketsendungen der fünf größten Paketdienstleister (DHL, DPD, GLS, Hermes und UPS) im deutschen Paketmarkt. Die Messung berücksichtigt ausschließlich nationale Paketsendungen, die innerhalb Deutschlands von gewerblichen Versendern versendet und an Verbraucher zugestellt werden (Business-to-Consumer- oder B2C-Pakete). Bei den Paketen handelt es sich um Standardsendungen, das heißt, Pakete mit garantierter Zustellzeit (Expresspakete) oder mit einem Wunschzustelltag sind in der Messung nicht berücksichtigt.

Paketsendungen, die durch Amazon Logistics über deren eigenes Netz von Unterauftragnehmern zugestellt wurden, konnten nicht berücksichtigt werden, wie ursprünglich beabsichtigt, da die Trackingdaten dieser Paketsendungen nicht für Dritte zugänglich waren. Ebenso konnten Warenpostsendungen und DHL Päckchen in der Messung nicht berücksichtigt werden, da diese Sendungen nicht oder nicht in gleicher Weise getrackt werden wie Paketsendungen.

Die Verwendung von Trackingdaten bedeutet, dass die Laufzeitmessung eher auf die innerbetriebliche Sicht der einbezogenen Paketdienstleister abstellt und nicht auf die Versendersicht. Die Paketlaufzeit entspricht der Zeitspanne zwischen dem ersten abrufbaren Scanereignis (Depot oder Sortierzentrum) und dem letzten Scanereignis (erfolgreiche Zustellung bzw. erster Zustellversuch an der Zieladresse). Die Berechnung erfolgt basierend auf den entsprechenden Zeitstempeln. Die Messung über die Verwendung von abrufbaren Trackingdaten bedeutet, dass die Laufzeitquoten tendenziell etwas höher ausfallen, als sie aus Versendersicht ausfallen würden. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist darüber hinaus zu beachten, dass die Paketdienstleister unterschiedliche Prozessabläufe haben, so dass sich Zeitpunkt und Ort des ersten für Dritte verfügbaren Scan-Ereignisses unterscheiden. In der Regel findet das erste abrufbare Ereignis im Depot des jeweiligen Dienstleisters statt. Der Paketdienstleister Hermes stellt hier eine Besonderheit dar, weil dessen erstes Scan-Ereignis üblicherweise beim ersten Umschlag im Sortierzentrum stattfindet.<sup>5</sup>

Die dargestellten Ergebnisse beziehen sich auf die Zustellung an sechs Tagen in der Woche (Montag bis Samstag) entsprechend der PUDLV-Vorgabe zur Paketzustellung, auch wenn zwei der berücksichtigten Unternehmen (GLS und UPS) regulär an fünf und nicht an sechs Tagen pro Woche zustellen.

---

<sup>5</sup> Hintergrund ist, dass große Versender die Pakete an den Sortierzentren von Hermes übergeben.

Für die Paketlaufzeitmessung wurden die Trackingdaten von insgesamt 120.126 Paketen über einen Zeitraum von 12 Monaten vom 1. Juli 2021 bis 30. Juni 2022 gesammelt und ausgewertet.<sup>6</sup> Die Daten wurden gleichmäßig über alle zwölf Monate (mit jeweils mehr als 10.000 Beobachtungen pro Monat) und über alle zehn deutschen Postleitzonen<sup>7</sup> (mit jeweils mehr als 12.000 Beobachtungen pro Postleitzone während der Messperiode) erhoben. Die Größe der jeweiligen unternehmensbezogenen Stichprobe orientiert sich am geschätzten Mengenanteil der fünf erfassten Paketdienstleister bezogen auf B2C-Sendungen im deutschen Paketmarkt. Die Mengenanteile für das Jahr 2020 wurden über eine Auswertung der gesammelten Trackingdaten des Spectos' Metatracking-App Partners parcello geschätzt. Es wird davon ausgegangen, dass sie die tatsächliche Struktur des B2C-Paketsegments gut widerspiegeln.

In Kapitel 3 werden die Ergebnisse der Paketlaufzeitmessung präsentiert, dargestellt jeweils als prozentualer Anteil der Paketsendungen, die am nächsten Werktag (E+1) und am übernächsten Werktag (E+2) nach Übergabe zugestellt wurden. Bei den dargestellten Quoten handelt es sich um gewichtete Quoten. Grundlage für die Gewichtung sind die geschätzten Realsendungsmengen je Paketdienstleister und Postleitzonen. Die gewichteten Quoten sind bezogen auf das Jahr repräsentativ für den Gesamtmarkt, die einzelnen Postleitzonen und Paketdienstleister mit den oben genannten Einschränkungen.<sup>8</sup>

## 2.2 Erhebungen zur Zustellqualität aus Empfängersicht

Spectos hat zwei unterschiedliche Verbraucherbefragungen durchgeführt, um Daten zur Zustellqualität aus Empfängersicht zu erheben. Die beiden Befragungen fanden unabhängig voneinander statt.

- (1) Die erste Befragung stand in engem Zusammenhang mit der Laufzeitmessung der Pakete. Zufällig ausgewählte Paketempfänger waren aufgefordert, direkt nach Erhalt der (getrackten) Paketsendung Fragen zum Zustand der Sendung, zum Zustellort, zu etwaigen Beanstandungen im Zusammenhang mit der Zustellung sowie zur Zufriedenheit mit der Zustellung und Laufzeit des Pakets zu beantworten. Im Unterschied zur Paketlaufzeitmessung, die vollständig auf die innerbetriebliche Sicht der beteiligten Paketdienstleister abstellt, haben die Empfänger nicht immer Kenntnis

---

<sup>6</sup> Aus Vereinfachungsgründen sprechen wir im Folgenden statt von 12-Monatsdurchschnitten oder -ergebnissen von Jahresdurchschnitten oder -ergebnissen. Diese beziehen sich auf den gesamten Erhebungszeitraum von Juli 2021 bis einschließlich Juni 2022 und nicht auf ein Kalenderjahr.

<sup>7</sup> Deutschland ist in 10 Postleitzonen aufgeteilt. Die erste Ziffer der Postleitzahl bezeichnet die Leitzone.

<sup>8</sup> Unter der Annahme, dass die Verteilung der geschätzten Realsendungsmenge auf Jahresebene auch für die einzelnen Monate gilt, sind die gewichteten Quoten ebenfalls auf Monats- und Quartalsebene repräsentativ.

darüber, wann das Paket tatsächlich vom Versender an den Paketdienstleister übergeben wurde.<sup>9</sup>

Die Stichprobenziehung orientierte sich an den Sendungsmengenanteilen der einzelnen Paketdienstleister im deutschen Paketmarkt. Die Ergebnisse sind daher repräsentativ für die von Paketempfängern wahrgenommene Zustellqualität im deutschen B2C-Paketmarkt (ohne Amazon Logistics).

Die Befragung richtete sich an Spectos Mailagenten und an Nutzer der Paketverfolgungs-App parcello und erfolgte kontinuierlich über das Jahr verteilt mit insgesamt 2.580 Erhebungen pro Quartal. Insgesamt wurden diese Befragungen im Zusammenhang mit 10.320 Zustellungen durchgeführt.

- (2) Die zweite Erhebung diente dazu, ergänzende Aspekte aus Empfängersicht zur Zufriedenheit im Zusammenhang mit Kundenerklärungen hinsichtlich der Zustellung von Paketsendungen und zur Ersatzzustellung abzudecken.

Bei der Stichprobenziehung wurde darauf geachtet, dass die geografische Verteilung der Befragten auf die Leitzonen in etwa der Haushaltsverteilung in Deutschland entspricht. Weitere demografische Merkmale wurden nicht berücksichtigt. Die Ergebnisse sind daher nicht repräsentativ bezogen auf die Bevölkerung der Bundesrepublik Deutschland, liefern aber erste Hinweise auf weitere Aspekte des Empfängerhaltens, insbesondere die Nutzung von Sendungsumleitungen

Für die zweite Erhebung wurden insgesamt 1.038 unterschiedliche Spectos Mailagenten befragt. Es gab insgesamt vier Befragungswellen, die sich auf die Erfahrungen der Befragten aus dem zurückliegenden Quartal bezogen, im Oktober 2021, im Januar 2022, im April 2022 und im Juli 2022.

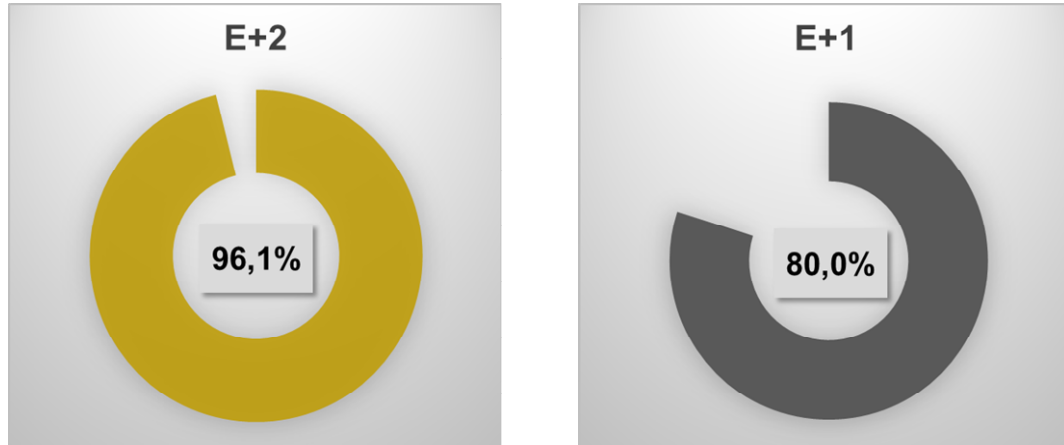
---

<sup>9</sup> Das hängt davon ab, ob der Versender, beispielsweise ein Onlinehändler, oder dessen Versanddienstleister den Adressaten darüber informiert, wann das Paket dem Dienstleister übergeben wurde.



### 3 Die wesentlichen Ergebnisse der Paketlaufzeitmessung

Abbildung 1: Marktquoten für Deutschland (Jahresdurchschnitte)

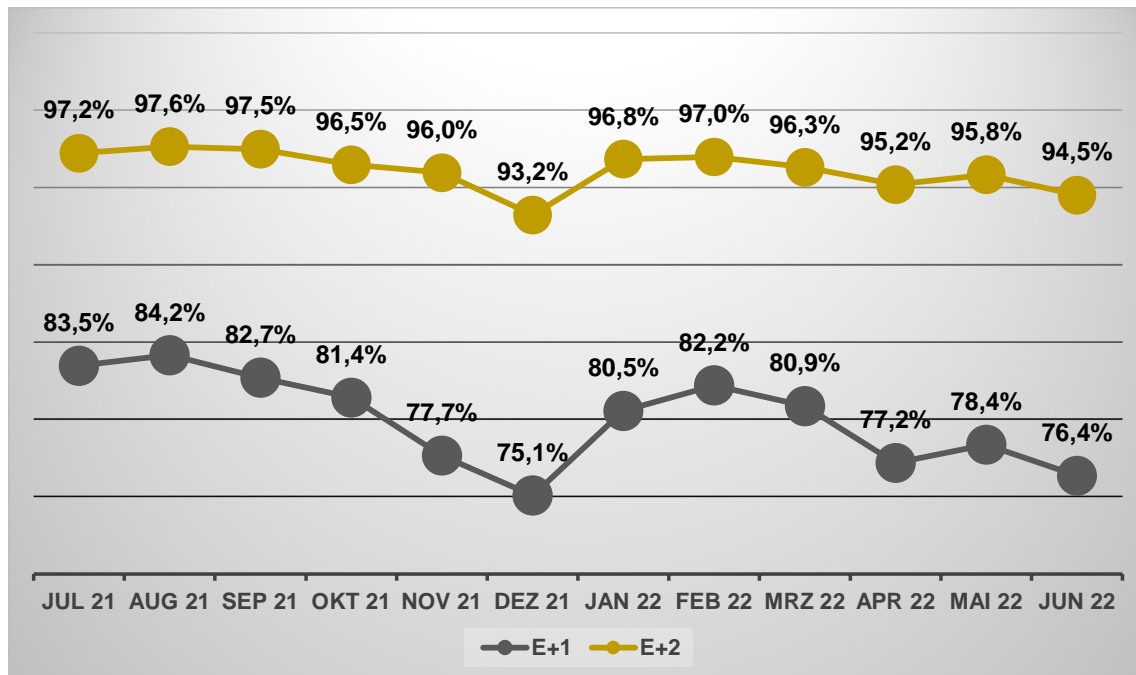


Quelle: Spectos / WIK

Anmerkung: In die Durchschnittsberechnung flossen die Trackingdaten von insgesamt 120.126 Pakete ein.

- Im Jahresdurchschnitt wurden 96,1 % der Pakete spätestens am zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag ausgeliefert (E+2). Damit wurden die Laufzeitvorgaben der PUDLV für Pakete, nach der im Bundes- und Jahresdurchschnitt mindestens 80 % der Pakete am zweiten Werktag nach Einlieferung zugestellt werden müssen, deutlich übertroffen (Abbildung 1, linkes Diagramm).
- Auf Bundesebene wurden sogar 80,0 % der Pakete bereits am ersten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag ausgeliefert (Abbildung 1, rechtes Diagramm) und damit die gesetzliche Quote erreicht, die für die Zustellung bis zum zweiten Werktag nach Einlieferung als Zielsetzung definiert ist.

Abbildung 2: Marktquoten für Deutschland (Monatsdurchschnitte)

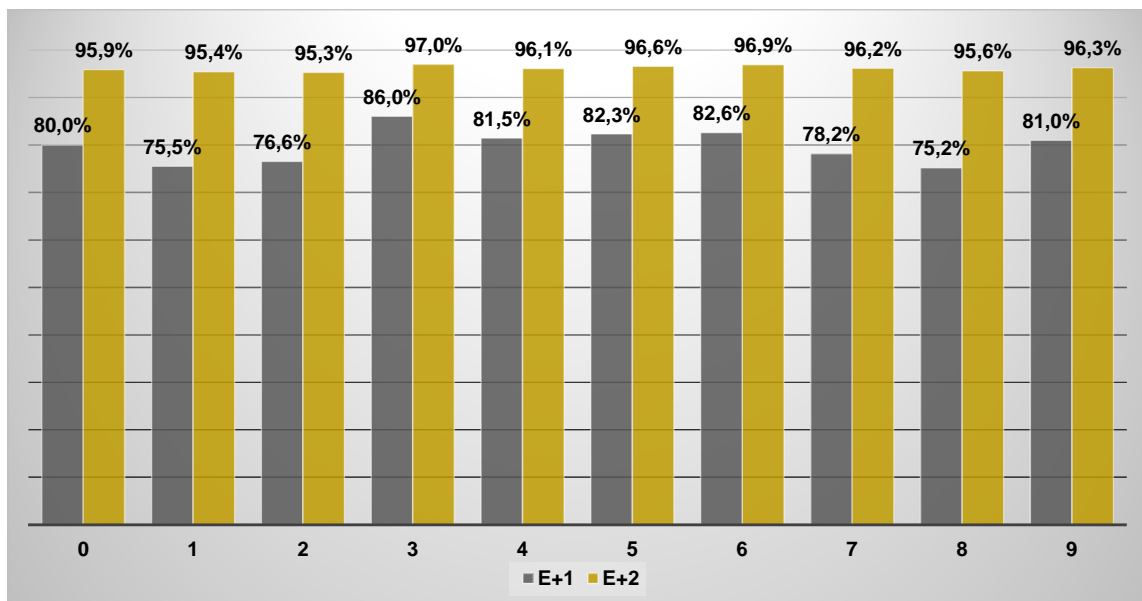


Quelle: Spectos / WIK

Anmerkung: In die Durchschnittsberechnung flossen insgesamt 120.126 Beobachtungen ein, die sich gleichmäßig über die Monate verteilen, mit über 10.000 Sendungen pro Monat.

- Die E+2-Laufzeitvorgabe von 80 % wurde darüber hinaus auch in jedem einzelnen Monat während des Erhebungszeitraums deutlich übertroffen (Abbildung 2).
- In sieben der zwölf Monate lag die E+1-Laufzeitquote oberhalb von 80 %. Insgesamt schwanken die E+1-Laufzeitquoten stärker als die E+2-Laufzeitquoten.
- Im Monatsvergleich zeigt sich, dass die E+1- und E+2-Laufzeitquoten in den Monaten November und Dezember 2021 sowie im 2. Quartal 2022 in den Monaten April bis Juni 2022 deutlich niedriger lagen als in den übrigen Monaten.

Abbildung 3: Marktquoten pro Leitzone (Jahresdurchschnitte)

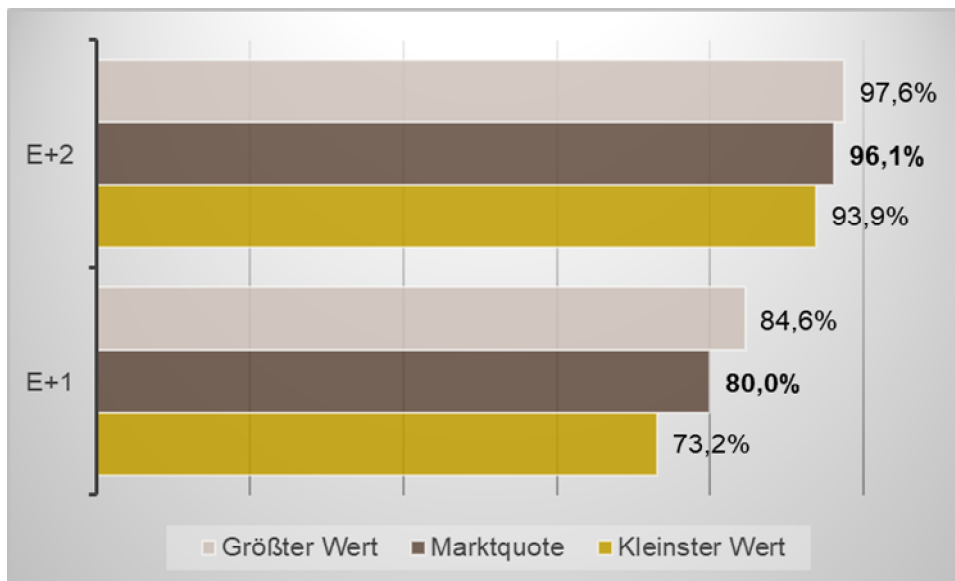


Quelle: Spectos / WIK

Anmerkung: In die Durchschnittsberechnung auf Leitzonenebene flossen insgesamt 120.126 Pakete ein, die sich gleichmäßig über die Leitzonen verteilen, mit über 12.000 Sendungen pro Monat.

- Auch in jeder der zehn Leitzonen wurde im Jahresdurchschnitt die Mindestquote von 80 % gemäß der Post-Universaldienstleistungsverordnung für die Zustellung am übernächsten Werktag (E+2) übertroffen. In allen Leitzonen wurden Werte von über 95,0 % erreicht (Abbildung 3).
- In vier Leitzonen liegt der Anteil der Pakete, die am nächsten Werktag zugestellt werden (E+1), unter 80 %, in den übrigen darüber. Die Leitzonen 1 und 2 umfassen die nördlichen Landesteile von Deutschland (Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern und Teile von Niedersachsen und Brandenburg), die Leitzonen 7 und 8 beinhalten die südlichen Landesteile (Teile von Baden-Württemberg und Bayern).

Abbildung 4: Spannbreite der Quoten der Paketdienstleister und Marktquote  
(Jahresdurchschnitte)



Quelle: Spectos / WIK

Anmerkung: In die Durchschnittsberechnung flossen insgesamt 120.126 Pakete ein.

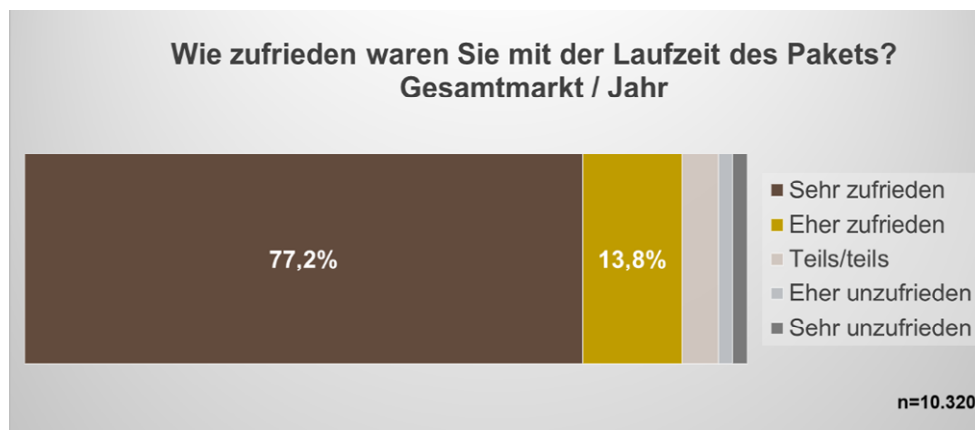
- Die von den einzelnen Paketdienstleistern erreichten Laufzeitquoten für eine Zustellung am übernächsten Werktag (E+2) liegen zwischen 93,9 % und 97,6 %. Die Marktquote liegt hier bei 96,1 % (Abbildung 4). Die erzielten E+1-Paketlaufzeitquoten bewegen sich zwischen 73,2 % und 84,6 %, bei einer Marktquote von 80 %. Die deutlich größere Differenz zwischen dem kleinsten und größten Wert bei den E+1-Ergebnissen ergibt sich daraus, dass zwei der erfassten Paketunternehmen nicht regulär an Samstagen zustellen.
- Darüber hinaus erreichte jeder der in dieser Messung berücksichtigten Paketdienstleister die gemäß der PUDLV für den Bundes- und Jahresdurchschnitt vorgegebene E+2-Laufzeitquote von mindestens 80 % sowohl bundesweit in jedem Monat, als auch im Jahresdurchschnitt in jeder Postleitzone.

## 4 Die wesentlichen Ergebnisse zur Zustellqualität aus Empfängersicht

Im Folgenden werden die wesentlichen Ergebnisse der Empfängerbefragungen für den Gesamtmarkt (Deutschland) dargestellt. Die Ergebnisse der Befragungen, die direkt im Zusammenhang mit einer konkreten Zustellung stehen (n=10.320), sind in Abschnitt 4.1 zusammengefasst. Die Ergebnisse der Befragungen, die sich auf die Nutzung von Sendungsumleitungen beziehen (n=1.038), finden sich im Abschnitt 4.2.

### 4.1 Die Ergebnisse der ersten Empfängerbefragung zu konkreten Paketzustellungen

Abbildung 5: Zufriedenheit mit der Laufzeit des Pakets

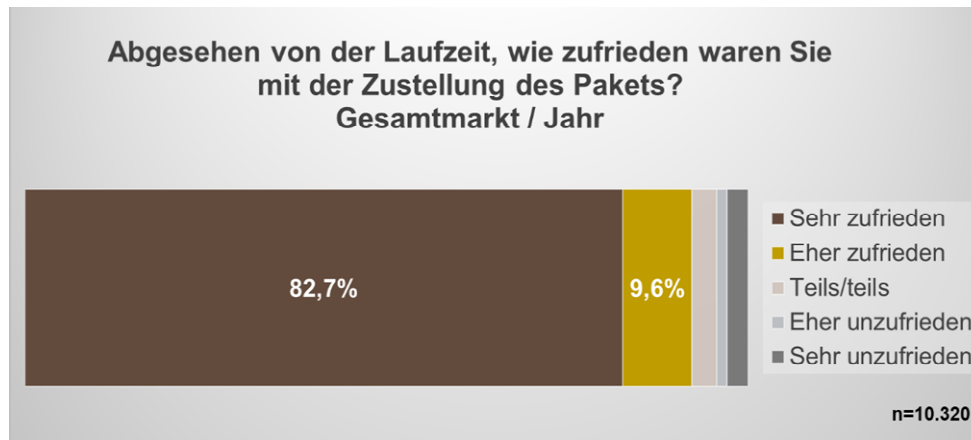


Quelle: Spectos / WIK

- Auf einer Skala von 0 bis 10 sollten die Befragten angeben, wie zufrieden sie mit der Laufzeit des Pakets waren (Abbildung 5). Die Mehrheit der Befragten (90,9 %) <sup>10</sup> war mit der Paketlaufzeit eher zufrieden (Werte 7 oder 8) oder sehr zufrieden (Werte 9 oder 10).

<sup>10</sup> Abweichungen durch Rundung.

Abbildung 6: Zufriedenheit mit der Zustellung des Pakets (ohne Laufzeit)



Quelle: Spectos / WIK

- Auf einer Skala von 0 bis 10 sollten die Befragten beurteilen, wie zufrieden sie, abgesehen von der wahrgenommenen Laufzeit, mit der Zustellung des Pakets waren (Abbildung 6). Die Mehrheit der Befragten (92,2 %) war mit der Zustellung eher zufrieden oder sehr zufrieden.

Abbildung 7: Ort der Zustellung



Quelle: Spectos / WIK

Anmerkung: Abweichungen von 100 % durch Rundung.

- Insgesamt liegt der Anteil der Pakete, die an die Hausadresse zugestellt wurden (unabhängig, ob durch Übergabe direkt an den Empfänger oder an eine Person im selben Haushalt), bei knapp drei Vierteln (74,6 %) aller Pakete (Abbildung 7). Weitere 16,4 % der Pakete wurden an einem Ablageort an der Hausadresse für den Empfänger hinterlegt. Die restlichen Pakete wurden entweder an eine Postfiliale, einen Paketshop oder eine Packstation zugestellt (4,3 %), bei einem Nachbarn abgegeben (3,6 %), oder an eine andere Adresse weitergeleitet (1,2 %).
- In Bezug auf die Quoten der einzelnen Zustellorte gibt es Abweichungen zwischen den erfassten Paketdienstleistern. Die Quoten der einzelnen Paketdienstleister liegen bei der Zustellung an die Hausadresse zwischen 70,2 % und 75,6 %, bei der Nutzung eines Ablageorts an der Hausadresse als Zustellort zwischen 11,2 % und 22,9 %, bei der Zustellung an einen Nachbarn zwischen 3,1 % und 4,3 % und bei der Zustellung an einen Paketshop oder Paketstation zwischen 2,1 % und 6,4 %.

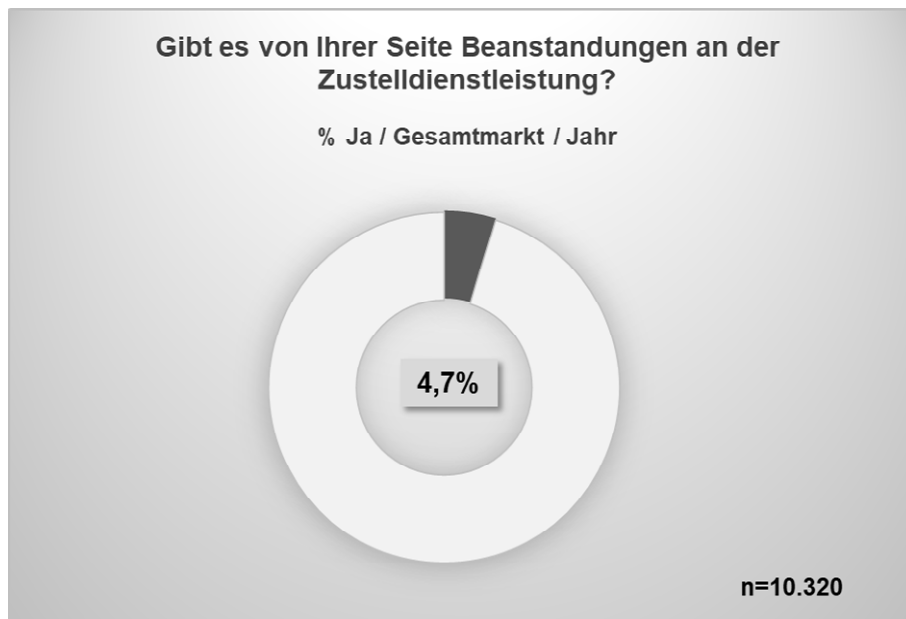
Abbildung 8: Anteil der Paketsendungen mit äußerlichen Beschädigungen und Beschädigungen am Inhalt



Quelle: Spectos / WIK

- Nach Angaben der Befragten wiesen insgesamt 4,4 % (456) der 10.320 Paketsendungen äußerliche Beschädigungen auf (Abbildung 8, linkes Diagramm).
- Zusätzlich wurde nach Beschädigungen am Inhalt gefragt. Bei 1,3 % (137) der 10.320 Sendungen waren Paketinhalte beschädigt (Abbildung 8, rechtes Diagramm). Hierbei ist zu beachten, dass Beschädigungen der Paketinhalte auch Folge einer unzureichenden Verpackung der Produkte sein können.
- Bei insgesamt 0,6 % (62) der 10.320 Sendungen wiesen die Pakete sowohl äußerliche als auch Beschädigungen am Inhalt auf.

Abbildung 9: Anteil der Paketsendungen mit Beanstandungen im Zusammenhang mit der Zustellung

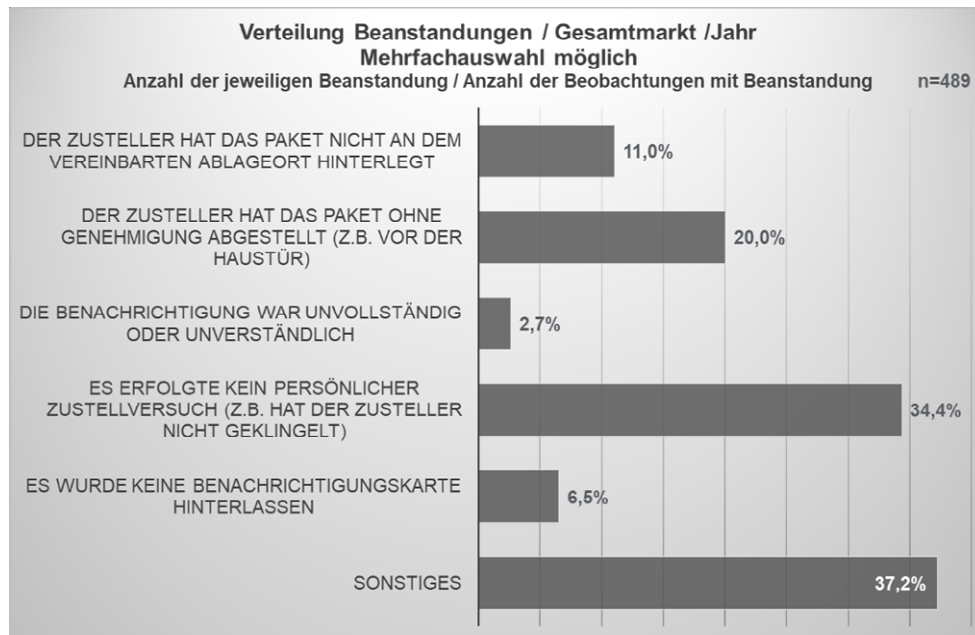


Quelle: Spectos / WIK

- Bei 4,7 % (489), der 10.320 Sendungen gaben die Befragten an, dass sie Beanstandungen im Zusammenhang mit der Zustelldienstleistung hatten (Abbildung 9).



Abbildung 10: Verteilung der Beanstandungen



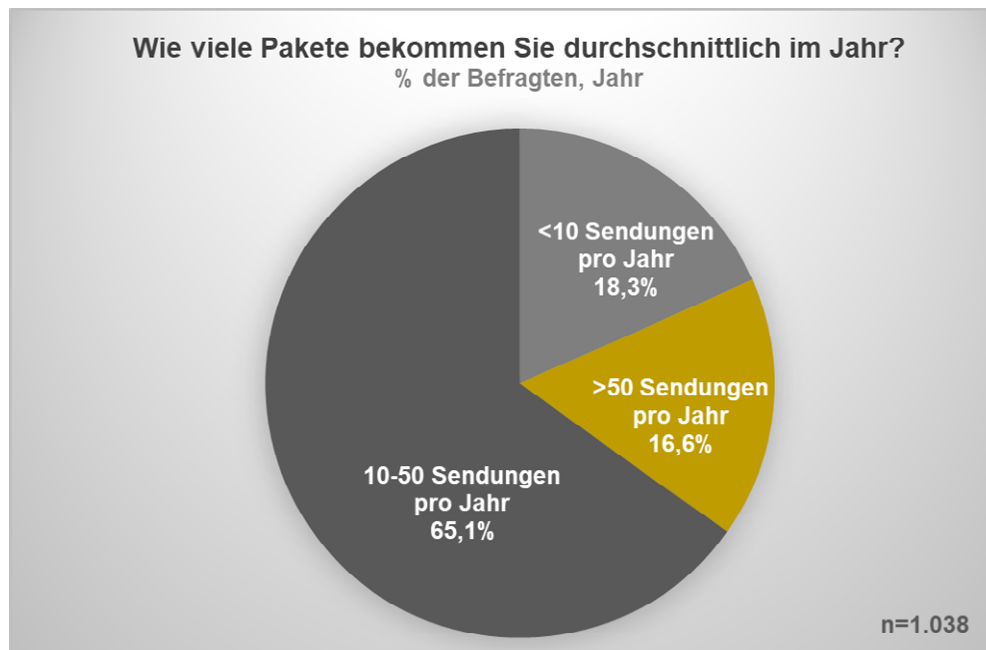
Quelle: Spectos / WIK

- 34,4% der 489 Befragten, die eine Beanstandungen im Zusammenhang mit der Zustelldienstleistung angegeben hatten, bemängelten, dass kein persönlicher Zustellversuch erfolgte (Abbildung 10). 20,0 % der Empfänger gaben an, dass der Zusteller das Paket ohne Genehmigung abgestellt hat. 10,8 % der Befragten beanstandeten, dass das Paket nicht an dem vereinbarten Ablageort hinterlegt worden ist. In wenigen Fällen betrafen die Beanstandungen die Benachrichtigungskarte, die entweder nicht hinterlassen wurde (6,5 %) oder unvollständig bzw. unleserlich war (2,7 %). In 37,2 % der Fälle spielten sonstige Gründe eine Rolle.

## 4.2 Die Ergebnisse der zweiten Empfängerbefragung zur Nutzung von Sendungsumleitungen

- Die Stichprobe der zweiten Erhebung umfasst mit insgesamt 1.038 Befragungen deutlich weniger Beobachtungen, als die erste Erhebung im Zusammenhang mit den konkreten Paketzustellungen.

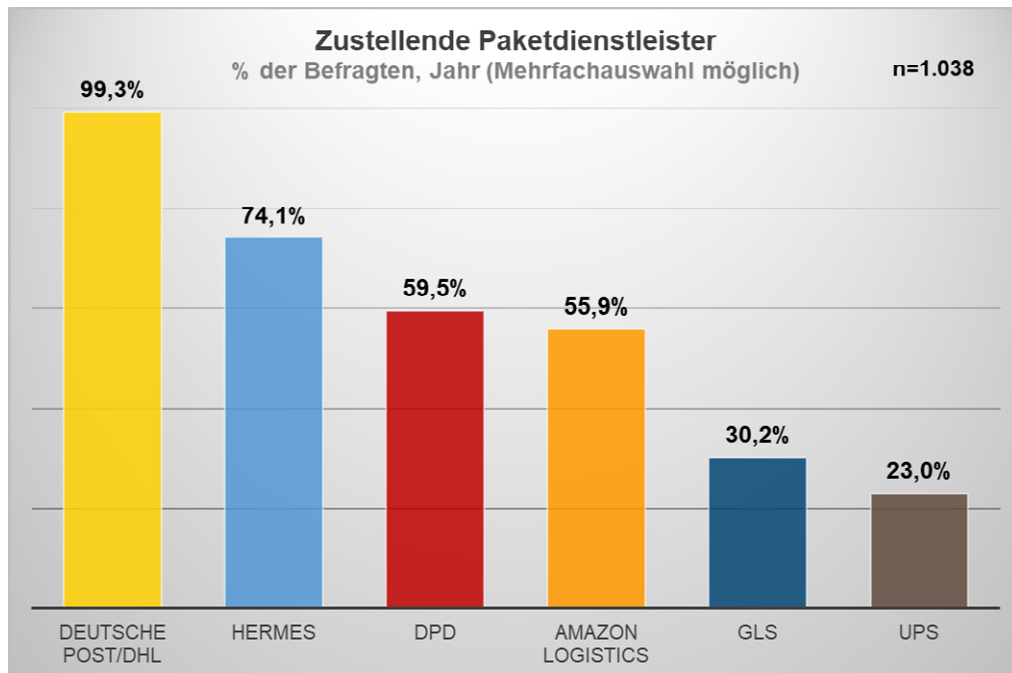
Abbildung 11: Struktur der Paketempfänger nach Anzahl der zugestellten Pakete



Quelle: Spectos / WIK

- Bei der Frage, wie viele Pakete sie durchschnittlich im Jahr bekommen, gab die Mehrheit der Befragten (65,1 %) an, zwischen 10 und 50 Sendungen zu erhalten. Ein Sechstel (16,6 %) der Befragten erhält nach eigenen Angaben mehr als 50 Sendungen und 18,3 % bekommen weniger als 10 Pakete pro Jahr (Abbildung 11).
- 93,3 % der Befragten antworteten auf die Frage, wohin sie sich die Pakete üblicherweise schicken lassen, dass die Pakete üblicherweise an ihre Hausadresse gesendet werden. 3,9 % der Befragten nutzen eine Packstation, 1,6 % eine andere Adresse und 1,2 % die Zustellung an eine Postfiliale oder einen Paketshop.

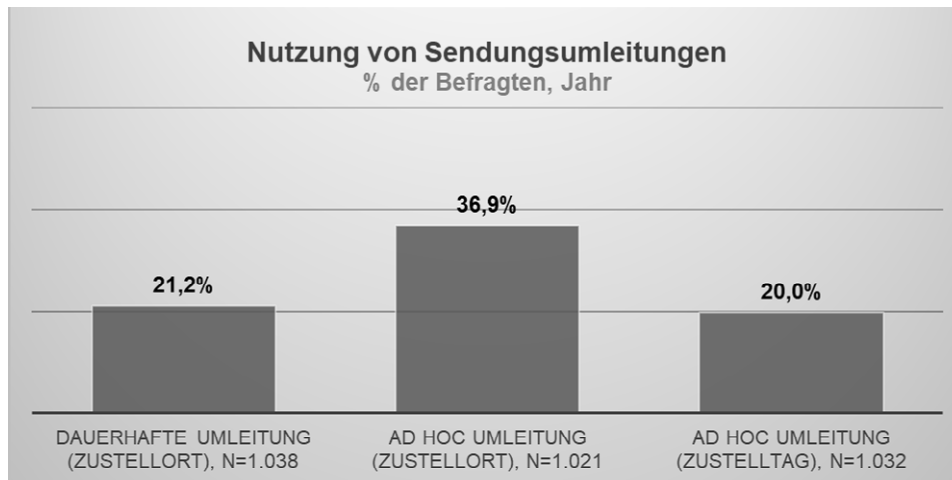
Abbildung 12: Zustellende Paketdienstleister



Quelle: Spectos / WIK

- Fast alle Befragten (99,3 %) gaben an, von DHL Sendungen zugestellt bekommen zu haben (Abbildung 12). Der Paketdienstleister mit der zweithöchsten Quote ist Hermes (74,1 %), gefolgt von DPD (59,5 %), Amazon Logistics (55,9 %), GLS (30,2 %) und UPS (23,0 %).

Abbildung 13: Nutzung von räumlichen und zeitlichen Sendungsumleitungen



Quelle: Spectos / WIK

- Eine dauerhafte Umlenkung zu einem anderen Zustellort wurde von rund einem Fünftel (21,2 %) der Befragten genutzt (Abbildung 13, linke Säule).<sup>11</sup> Gefragt nach dem gewünschten Zustellort bei einer dauerhaften Umlenkung der Sendungen nannten mehr als drei Viertel dieser Befragten einen Wunsch-Ablageort an der eigenen Zustelladresse (78,6 %). Die Zustellung bei einem Nachbarn erreichte mit 13,2 % den zweithöchsten Wert. Die Umlenkung in eine(n) Postfiliale / Paketshop (7,3 %), an eine Paketstation (6,8 %) oder an eine andere Adresse (2,7 %) präferierten dagegen nur wenige der Befragten.<sup>12</sup> Insgesamt waren 85,8 % der 219 Befragten, die eine dauerhafte Umlenkung nutzen, damit eher zufrieden oder sehr zufrieden.
- Mehr als ein Drittel der Befragten (36,9 %) gab an, die Möglichkeit einer fallweisen („ad hoc“), das heißt einer nicht dauerhaften Umlenkung an einen anderen Zustellort, genutzt zu haben (Abbildung 13, mittlere Säule). Insgesamt waren 84,4 % der 302 Befragten, die eine fallweise Umlenkung an einen anderen Zustellort genutzt haben, damit eher zufrieden oder sehr zufrieden.
- Nur ein Fünftel der Befragten (20,0 %) nutzte eine fallweise Umlenkung auf einen anderen Zustelltag (Abbildung 13, rechte Säule). Insgesamt waren 81,2 % der 197 Befragten, die eine fallweise Umlenkung auf einen anderen Zustelltag genutzt haben, damit eher zufrieden oder sehr zufrieden.

<sup>11</sup> Dieser Anteil erscheint sehr hoch. Es sei an dieser Stelle nochmals darauf hingewiesen, dass die Befragung keine Aussagen auf die tatsächliche Nutzung in der Bevölkerung zulässt, sondern nur erste Hinweise liefert.

<sup>12</sup> Bei dieser Frage war eine Mehrfachnennung möglich, so dass sich in der Summe ein Wert von über 100% ergibt. Empfänger können dauerhafte Umlenkungen mit mehr als einem Paketdienstleister abschließen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit besteht, den Zustellort einer dauerhaften Umlenkung zu ändern.

Abbildung 14: Erfahrungen mit Ersatzzustellung und Zeitfensterankündigungen



Quelle: Spectos / WIK

- Rund die Hälfte der Befragten (51,0 %) gab an, dass Sendungen nach einem erfolglosen Zustellversuch zur Abholung in einer Postfiliale oder einem Paketshop hinterlegt wurden (Abbildung 14, linke Säule). 71,6 % der 522 Befragten, die ihr Paket abholen mussten, waren damit eher zufrieden oder sehr zufrieden. Insgesamt wurde die Zufriedenheit mit der Ersatzzustellung mit durchschnittlich 7,35 von 10,0 maximal erreichbaren Punkten.
- 148 Befragte waren mit der Ersatzzustellung weder zufrieden noch sehr zufrieden. Diese Gruppe wurde nach den Gründen für ihre Bewertung befragt. Die Befragten nannten am häufigsten die Öffnungszeiten der Abholfiliale (47,3 %), gefolgt von der Entfernung der Abholfiliale (45,3 %) und den Wartezeiten in der Abholfiliale (33,8 %). Deutlich weniger häufig beanstandet wurde, dass die Sendung (noch) nicht in der Filiale war (18,2 %).
- Ein Großteil der Befragten (90,6 %) hat bereits Erfahrungen mit Zeitfensterankündigungen gemacht (Abbildung 14, rechte Säule). 78,9 % der 863 Befragten waren mit der Zeitfensterankündigung eher zufrieden oder sehr zufrieden. Sie bewerteten ihre Zufriedenheit im Durchschnitt mit 7,75 Punkten.