



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen  
la voce dei consumatori

**VZS-name**

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

---

## Von Schnecken- zu Schildkrötenpost:

Fri, 10/29/2021 - 10:06

### Die Qualitätsziele der Postdienste sind noch weit entfernt

**Die Zustellzeit der Standardbriefe hat sich in den letzten zwei Jahren zwar verbessert, zufriedenstellend ist die Lage aber noch nicht: in Südtirol erreicht ein Brief den Empfänger nach knapp 4 Werktagen ab Aufgabetag. Laut den jüngsten Ermittlungen der Verbraucherzentrale Südtirol ist die Zustellung von über 20% der Briefe nach vier Werktagen noch ausständig. Poste Italiane wird somit den eigenen Zielvorgaben nicht gerecht.**

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hat in einer Stichprobenuntersuchung insgesamt 230 Briefsendungen untersucht und die durchschnittlichen Zustellzeiten der Briefsendungen innerhalb Südtirols ermittelt. Dabei wurden Standardbriefe (20g) von Bozen aus an alle Gemeinden und an fünf Bozner Bürgerzentren zu- und retourneschickt und das jeweilige Aufgabe- und Empfangsdatum festgehalten. Fazit: Kein einziger Brief erreicht am Werktag nach dem Einwurfstag den Bestimmungsort. Ein Viertel der Briefe wird am zweiten Werktag zugestellt. Die höchste Beförderungszeit verzeichnen die Zustellungen innerhalb der Landeshauptstadt: ein Brief, der von Bozen nach Bozen verschickt wird, gelangt erst nach 4,6 Werktagen ins Empfängerpostfach.

Die Qualitätsziele von Poste Italiane lauten anders: 90% der Standardbriefe sollten innerhalb des vierten Werktags nach Aufgabe zugestellt werden und 98% spätestens am sechsten Werktag. Laut den Erhebungen erfüllen aber nur 78,7% der Sendungen das erste Qualitätsziel (J+4) und 91,74% das zweite (J+6).

Wenn man das Ganze von der positiven Seite betrachten möchte, haben sich die Zustellzeiten im Vergleich zur letzten Ermittlung (2019) verringert. Damals kamen lediglich 54% der Briefe innerhalb von vier Werktagen an und 61% innerhalb vom sechsten. Die durchschnittliche Zustellzeit betrug 6,1 Werktage. Aktuell ist diese Zahl zwar auf 3,83 Werktage gesunken, vom europäischen Standard ist die Qualität unserer Postdienste damit aber noch weit entfernt. In manchen Fällen kann schließlich ein

zeitgerechter Erhalt eines Umschlags für Privatpersonen sowie für kleinere und mittelgroße Betriebe (Verträge, Rechnungen, Wettbewerbe) ausschlaggebend sein.

Weitere Details zur Auswertung der von der VZS durchgeführten Erhebung finden Sie hier:

[Erhebung Postzustellzeiten 2021.pdf](#)47.02 KB