

Kurztitel

Postmarktgesetz

Kundmachungsorgan

BGBl. I Nr. 123/2009

§/Artikel/Anlage

§ 32

Inkrafttretensdatum

01.01.2011

Außerkrafttretensdatum

26.11.2015

Text**Pflichten der Postdiensteanbieter**

§ 32. (1) Anbieter eines Postdienstes haben in geeigneter Form dafür zu sorgen, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Zustelldienst dem Unternehmen zugeordnet werden können. Sie haben weiters durch geeignete Kennzeichnung sicherzustellen, dass die von ihnen beförderten Postsendungen ihrem Unternehmen zugeordnet werden können.

(2) Anbieter eines Postdienstes haben dafür zu sorgen, dass Postsendungen mit persönlicher Übergabe und Pakete, die der Empfängerin oder dem Empfänger nicht zugestellt werden können, zur Abholung durch die Empfängerin oder den Empfänger hinterlegt werden. Der Ort der Hinterlegung darf nicht unangemessen weit von der Empfangsadresse entfernt sein. Sie haben auch angemessene Öffnungszeiten vorzusehen; im Regelfall darf die wöchentliche Öffnungszeit 20 Stunden an mindestens fünf Werktagen pro Woche nicht unterschreiten. Die Dichte an Hinterlegungsstellen eines Anbieters hat den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer zu entsprechen.

(3) Postdiensteanbieter haben ein Beschwerdemanagement einzurichten, sodass Nutzerinnen und Nutzer Streit- oder Beschwerdefälle vorbringen können.

(4) Postdiensteanbieter haben in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienste im Universaldienstbereich Qualitätsangaben und Qualitätsnormen festzulegen. Sie haben dabei auf nachstehende Laufzeitvorgaben Bedacht zu nehmen:

1. Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) inländischen Briefsendungen im Universaldienstbereich müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 90% am zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden; die restlichen Briefsendungen müssen innerhalb von 6 Werktagen ab dem Einlieferungstag zugestellt werden. Dies gilt nicht für Direktwerbung.
2. Die an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) inländischen Paketsendungen im Universaldienstbereich müssen im Jahresdurchschnitt mindestens zu einem Anteil von 85% am dritten auf den der Einlieferung folgenden Werktag, ausgenommen Samstag, zugestellt werden. Die restlichen Paketsendungen sind innerhalb von 8 Werktagen zuzustellen.

Die Schlusszeiten sind in geeigneter Weise kundzumachen.

(5) Postdiensteanbieter haben die Nachsendungen von Postsendungen, die Rücksendung unzustellbarer Stücke und die Verständigung bei gescheitertem Zustellversuch zu regeln. Die Nutzerinnen und Nutzer sind über die in den Abs. 2 bis 4 geforderten Maßnahmen in geeigneter Form zu informieren.

(6) Postdiensteanbieter haben zumindest jährlich vergleichbare, angemessene und aktuelle Informationen über die Qualität ihrer Dienste, insbesondere die Laufzeiten der beförderten Postsendungen anhand der von der ÖNORM EN 13850 vorgegebenen Methodik, zu veröffentlichen und der Regulierungsbehörde auf deren Anforderung vor der Veröffentlichung in Papierform und elektronisch verarbeitbarer Form bekannt zu geben.