

Leere Versprechen

Ordentliche Kaufleute müssten per Paketdienstleister verschickte Ware eigentlich abschreiben. INDUSTRIEMAGAZIN hat in den vergangenen Wochen 42 idente Pakete mit sechs KEP-Dienstleistern quer durchs Land geschickt. Das Fazit: Zwei Lieferungen kamen beschädigt, eine überhaupt nicht beim Empfänger an. Auch vor gefälschten Empfangsbestätigungen schreckt so mancher Anbieter nicht zurück.

Von Maike Seidenberger, red. Mitarbeit: Erika Kronfuß

Von persönlicher Zustellung haben Paketzusteller eine offenbar originelle Auffassung. Wer hierzulande ein Päckchen mit Kurier-, Express- und Paketdienstleistern (KEP) verschickt, muss damit rechnen, dass schon die kommentarlose Ablage im Postkasten oder der Hausbriefanlage für persönlich genug gehalten wird. So manches Paket landet, wie INDUSTRIEMAGAZIN-Leser immer wieder berichten, sogar einfach offen vor der Tür unbesetzter Büros. Diebstahlsrisiko inklusive. Selbst die Empfangsbestätigung muss nach Ansicht einiger Anbieter gar nicht persönlich von Hand geleistet werden. Erfahrungsberichte von Privat- und Firmenkunden über offensichtlich gefälschte Empfangsbestätigungen häufen sich. Dabei ist die Rechtslage klar: Nach dem Postgesetz müssen Dienstleister das Paket bei einem gescheiterten Zustellversuch zumindest sicher hinterlegen – die Türmatte gehört da nicht dazu. Doch die Versprechen der Anbieter gehen ohnehin viel weiter: Die kostspieligen Kurierdienste (die Pakete auch abholen) sichern in ihren AGB explizit die Übergabe des Versandstücks an den Empfänger höchstselbst zu, die weitaus preiswerteren Paketdienste immerhin die persönliche Übergabe an Kollegen, Angehörige oder Nachbarn.

Grobe Zustellmängel. INDUSTRIEMAGAZIN ist den Beschwerden nachgegangen und versandte in den letzten Wochen 42

identische Testpakete mit zwei teureren Kurierdiensten (persönliche Abholung und persönliche Übergabe an den Empfänger) und vier Paketdiensten (Abgabe, persönlicher Zustellversuch) an Firmen- und Privatadressen im ganzen Bundesgebiet. Das Ergebnis war ernüchternd: Bei jeder sechsten Lieferung gab es grobe Mängel – eine Schadensquote von 15 Prozent. Ein Paket – versandt über den Paketdienstleister GLS – erreichte seinen Empfänger überhaupt nicht. Tatsächlich hat der INDUSTRIEMAGAZIN-Test auch einen Anbieter – den teuersten Kurierdienst, UPS – beim Türken einer Empfangsbestätigung ertappt. Einzig bei der Schnelligkeit erfüllten die meisten Anbieter ihre – allerdings vorsichtig definierten – Versprechen. Die Ergebnisse im Überblick.

Post: Verlässlich und sicher.

Der gelbe Riese liegt preislich im Mittelfeld, ist zuverlässig – und so schnell wie versprochen. Der einzige Anbieter, der sich bei der Dokumentation keinen Patzer leistete.

Die Post ist langsam, aber zuverlässig – dieses Image haftet dem gelben Konzern seit Jahrzehnten an. Das kann jedoch mittlerweile nur noch an den mitunter langen Schlangen in den Postämtern liegen, denn bei der Auslieferung der sieben Testpakete zeigt die Post Konstanz – und hält als ein-

ziger Anbieter ihr zuvor gegebenes Versprechen: Die persönliche Zustellung binnen zwei Tagen im ganzen Bundesgebiet – bei korrekter Dokumentation. Alle sieben Pakete kommen unbeschädigt an, fünf werden persönlich ausgehändigt, bei den beiden weiteren wird der vergebliche Zustellversuch mit „Gelbem Zettel“ korrekt dokumentiert, die Pakete sind am nächsten Tag unversehrt im angegebenen Postamt. Die Antwort auf die Frage nach der Laufzeit am Postamt gewährt übrigens Einblick in die Arbeitsorganisation: Ein Paket nach Tirol könne, so die Auskunft der Postbeamtin, unter Umständen schneller zugestellt sein als eines, das innerhalb Wiens unterwegs sei. Warum das? Das hänge nicht von der zu überbrückenden Distanz ab, sondern davon, ob im Zielgebiet gerade Zustellermangel herrsche oder nicht.

Hermes: Qualitätsprobleme und langwieriges Handling.

Hermes ist preislich günstig, die Laufzeit aber nicht berechenbar, da von schwankenden Abholzeiten im Paketshop abhängig. Mit Beschädigungen muss gerechnet werden.

Die Hermes-Pakete werden in einem Copyshop aufgegeben. Dummerweise ist an einem Montag um 10 Uhr 15 der Abholer schon da gewesen, die Pakete verlassen das

Geschäft daher erst am nächsten Tag. Einrichten kann man sich darauf aber nicht, so die Auskunft eines Copyshop-Angestellten: Der Abholer kommen zu unterschiedlichen Tageszeiten. Zusätzliche administrative Erschwernis, die kein anderer der getesteten Paketdienste verlangte: Für jedes Paket muss trotz korrekter Adressierung ein eigener Aufgabeschein ausgefüllt werden. Die Hermes-Pakete werden alle erst am zweiten Werktag nach Absendung ausgeliefert. Ein Paket wird in Wien auf der Hausbriefanlage des Empfängers deponiert. Ein zweites Paket trifft mit aufgerissener Verpackungsrückseite beim Linzer Adressaten ein.

GLS: Günstig, schnell, aber gefährlich.

Den billigsten und – oftmals – schnellsten Paketdienst plagen dramatische Qualitätsmängel: ein Totalverlust, ein beschädigtes Paket.

Die vormittags in einem Fotogeschäft aufgegebenen GLS-Pakete gehen noch am

selben Tag weg. Der konkurrenzlos günstigste Anbieter (3,80 Euro pro Paket) kämpft allerdings mit Qualität und Konsistenz. GLS ist der einzige der sechs getesteten KEP-Dienste, der ein Paket verliert: Ein Packerl von Wien nach Bregenz erreichte seinen Adressaten nicht. Das Paket war zu Redaktionsschluss – zwei Wochen nach Aufgabe – noch immer verschollen.

Bei der Laufzeit ist GLS hingegen meistens schnell: Die ersten beiden Pakete treffen weniger als 24 Stunden nach der Abgabe im Paketshop bei ihren Empfängern ein – einmal in Tirol, einmal innerhalb Wiens. Allerdings nur, wenn man Glück hat: Ein GLS-Paket nach Niederösterreich brauchte deutlich länger – erst am dritten Werktag nach Aufgabe fand der Empfänger eine Benachrichtigung im Postkasten vor: Das Paket sei im Nachbarort beim GLS-Paketshop abzuholen.

Auch Zustellung mit unbeschädigter Verpackung gehört nicht zum GLS-Standardprogramm: Ein Paket erreicht die

Adressatin in Linz zwar ebenfalls am der Aufgabe folgenden Vormittag, allerdings mit verdächtig aufgerissener Luftpolstertasche. Immerhin: Der wertlose Testinhalt wurde nicht beschädigt.

DPD:

Teuer – aber relativ sicher.

Der teuerste Paketdienst liefert rasch, aber nicht makellos zuverlässig: Ein Paket landete – diebstahlsgefährdet – auf dem Postkasten.

Der DPD-Versand läuft über eine Trafik – hier wird ein Tag Laufzeit versprochen. Der teuerste Paketdienst DPD (5,50 Euro pro Paket) glänzt mit Konsistenz: Sämtliche sieben Pakete wurden am folgenden Werktag (die meisten bereits am Vormittag) mit intakter Verpackung ausgehändigt. Einzige Schlaperei: Ein – bei der Zustellung abwesender – Adressat in Niederösterreich bekam sein Testpaket oben auf den Postkasten gelegt, weil dieser bereits voll war.

Kurier- und Paketdienstleister im INDUSTRIEMAGAZIN-Check

INDUSTRIEMAGAZIN versandte 42 idente Pakete mit sechs KEP-Anbietern an Firmen- und Privatadressen innerhalb Österreichs. Die Ergebnisse der INDUSTRIEMAGAZIN-Testsendungen im Überblick

Von sieben identischen Paketen ...

	GLS Austria	Hermes	Post	DPD	Go! Express	UPS
... sind am nächsten Werktag angekommen	5	1	0	7	6	7
... sind am übernächsten Werktag angekommen	0	6	7	0	1	0
... sind später angekommen	1	0	0	0	0	0
... sind gar nicht angekommen	1	0	0	0	0	0
Wurden persönlich übergeben	4	5	5	6	6	6
Wurden nicht persönlich übergeben	3	2	2	1	1	1
Wurden unbeschädigt zugestellt	5	6	7	7	7	7
Wurden beschädigt zugestellt	1	1	0	0	0	0
Wurden gar nicht zugestellt	1	0	0	0	0	0
Kosten für ein Paket mit weniger als 1,5 kg	3,80 €	4 €	4,30 €	5,50 €	27,36 €	41,65 €

■ Paketdienste: Abgabe + persönlicher Zustellversuch garantiert am nächsten Werktag (GLS Austria), am übernächsten Werktag (Post). Keine Laufzeitversprechen in den AGB: Hermes, DPD

■ Kurierdienste: Abholung + persönliche Übergabe garantiert am nächsten Werktag vormittag

Go! Express: Kostengünstig – aber unzuverlässig.

Der günstigere Kurierdienst stellt fast alle Pakete am Folgetag zu, hat aber Probleme mit der Zuverlässigkeit: Ein vereinbarter Zustelltermin wurde nicht eingehalten, ein weiteres Paket im Postkasten abgelegt.

Bei Go! Express hakte es bei Kommunikation und Zuverlässigkeit. Zuerst funktionierte die Online-Zuweisung einer Kundennummer nicht. Eine telefonische Nachfrage ergab ein nicht eingehaltenes Rückrufversprechen. Erst eine folgende Mail-Nachfrage wurde mit einem freundlichen, individuell formulierten „Tut-uns-leid“-Mail beantwortet, danach wurde die Kundennummer freigeschaltet. Was insgesamt den Paketver-

sand um zwei Tage verzögerte. Die Laufzeiten liegen bei Go! Express bei einem Werktag.

Der Umgang mit nicht angetroffenen Empfängern ist unterschiedlich. Bei einem Wiener Adressaten wurde ein Post-it mit Info über den Zeitpunkt des ersten Zustellversuchs und der Bitte um telefonische Kontaktaufnahme an die Gegensprechanlage des Wohnhauses geklebt. Parallel dazu wurde bei INDUSTRIEMAGAZIN telefonisch nach der Telefonnummer des Empfängers gefragt. Mit ihm wurde für den folgenden Tag ein zweiter Zustelltermin vereinbart. Der dann allerdings vom Zusteller nicht eingehalten wurde: Statt im vereinbarten Zeitfenster zwischen 8 und 10 Uhr vormittags tauchte dieser erst nachmittags auf und erklärte, er wisse nichts von einer vereinbarten Zustellzeit. An ei-

ner Salzburger Adresse wurde das Testpaket vom Kurier nicht persönlich ausgehändigt, sondern in den Firmenbriefkasten gesteckt.

UPS: Teuer, schnell – aber zweifelhaft.

Der mit Abstand teuerste Kurierdienst liefert garantiert am Folgetag. Auch wenn dafür offenkundig Empfangsbestätigungen gefälscht werden müssen. Ein Paket landete zudem im Postkasten.

UPS glänzt vor allem durch den mit Abstand höchsten Preis im Einzelpaketversand (41,65 Euro pro Paket) – und kann sporadischen Versendern allein deshalb schon nicht empfohlen werden. Den stolzen Preis erklären könnte, dass beispiels-

KEP-Dienste: Teuer ist nicht besser. Zwischen den Dienstleistern in Österreich bestehen große Preis- und Qualitätsunterschiede. Teuer ist offenbar nicht immer auch besser – jedenfalls nicht immer schneller.

Bei den Kurierdiensten lassen sich durch Preisvergleich fast ein Drittel der Kosten sparen. Der Versand eines Paketes mit dem kleinsten Gurtmaß (weniger als 1,5 kg) ist zwischen 27,36 Euro (Go! Express) und 41,65 Euro (UPS) zu haben. Eine kräftige Preisspreizung gibt es auch bei den vier Paketdiensten: Die Schere reicht hier von 3,80 Euro (GLS Austria) bis 5,50 Euro (DPD) pro Paket.

Schnelligkeit. Dass teuer offenbar nicht immer schneller bedeutet, beweist die Laufzeitstatistik: Die schnellste Laufzeit mit Zustellung am nächsten Werktag schafften zwei der vier Paket- ebenso wie beide Kurierdienste.

Testsieger bei den Paketzustellern ist DPD mit der kürzesten Laufzeit, vor dem Billiganbieter GLS, der immerhin 5 der sieben Pakete am nächsten Tag zustellte. Die Post braucht länger, ist aber korrekter. Vergebliche Zustellversuche wurden – im Gegensatz zum Wettbewerb – zuverlässig mit „Gelbem Zettel“ dokumentiert. Bei den Kurier-/Expressdiensten ist der weitaus preiswertere Go! Express in puncto Schnelligkeit nur knapp hinter UPS.

Sicherheit. Auch wenn der preiswerte Anbieter GLS Austria mit – für einen Paketdienst beachtlicher – Schnelligkeit punktet: Die

größten Qualitätsprobleme fanden sich bei den via GLS Austria versandten Paketen ebenfalls. Gleich drei Zustellmängel gehen auf die Kappe des billigsten Anbieters, davon ein Totalausfall. Der zweitgünstigste Hermes verzeichnete zwei Schnitzer, DPD, Go! Express und UPS jeweils einen. Nur die Post blieb im INDUSTRIEMAGAZIN-Test reklamationfrei.

Service. Stark verbesserungsbedürftig ist das Online-Angebot der KEP-Dienstleister. Für sporadische Versender gestaltet sich schon die Suche nach Preislisten oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), bei Kurierdiensten auch die Online-Registrierung sehr zeitaufwändig. Auf der Post-Website sind keine AGB für Paketbeförderung zu finden, bei den anderen Anbietern findet man sie meist in Kopf- oder Fußzeile der Startseite, nur GLS hat ein eigenes Download-Fenster. Tarifauskünfte dauern im günstigsten Fall ein paar Klicks (Hermes, GLS) oder sind im Internet gänzlich unauffindbar: Bei DPD wird man auf die Telefon-Hotline verwiesen, ebenso bei Go! Express. Bei UPS bekommt man Preisinformationen online nur mit Kundennummer. Etwas besser ist der Online-Informationfluss bei der Suche nach Aufgabestellen – Post, Hermes und GLS haben Filial-/Shopfinder, nur DPD beschränkt sich auch hier auf telefonische Auskünfte.

weise ein Testpaket von Wien nach Eugendorf-Salzburg über die UPS-Verteilzentren München, Köln und Thalgau unterwegs war. Zumal der mit großem Abstand teuerste Anbieter im Zweifel das Postkastl nutzt: Eines von sieben mit UPS versendeten Paketen wurde nicht persönlich übergeben, es gab auch keinen zweiten Zustellversuch. Das Paket wurde einfach in den Hausbriefkasten des Empfängers gestopft.

Wer in diesem Fall das Übernahmeformular unterschrieben haben soll, bleibt rätselhaft: Weder der Adressat noch seine Frau waren zu Hause, es hat auch kein Nachbar an seiner Stelle unterschrieben. Das „Unterschrift erhalten“ auf der E-Mail-Zustellbenachrichtigung war demnach eine Fälschung. Die anderen sechs Pakete wurden dem Adressaten persönlich, einer Person im Haushalt oder am Empfang der

Business-Adresse ausgehändigt. Die Online-Navigation bei UPS ist umständlich. Das Vorab-Aviso zur Abholung am nächsten Tag funktioniert zwar. Will man aber den Abholzeitpunkt noch ändern, dauert es fast eine halbe Stunde, bis man die zugehörige Funktion findet. Auch die Suche nach einer simplen Preisauskunft gestaltet sich mühsam. Wer seine Rechnungsdaten über Internet einsehen will, muss trotz vorhandener Kundennummer eine zweite Registrierung beantragen. Ist einem das zu aufwändig, weil es um die schlichte Auskunft geht, ob der von der Firmenkreditkarte abgebuchte Preis pro Paket sich inklusive oder exklusive Umsatzsteuer versteht, wird man bei der telefonischen Hotline eher unwirsch mit „Na, wenn da (Anm.: auf der Auftragsbestätigung) steht Gesamtkosten, dann wird's wohl inklusive sein“ abgefertigt.

UPS – der mit Abstand teuerste Kurierdienst – liefert garantiert am Folgetag. Auch wenn dafür offenkundig Empfangsbestätigungen gefälscht werden müssen.

Konferenz 2011

Mehr Kreativität und Innovation in Schule und Wirtschaft!

Denkblock:ade!

5.-7. Dez. 2011

WKÖ, Wiedner Hauptstr. 63
1045 Wien

Denkblock:ade! ist eine Einladung an alle, die an Schulen, Universitäten und in Unternehmen ein innovationsbereites Klima schaffen, verbessern oder mit neuen Impulsen vorantreiben wollen.

Programm & Anmeldung unter
www.denkblock-ade.at

coming soon!

Anmelden auf
www.denkblock-ade.at
bis 1. Nov. 2011!

Foto: istock.com, Grafik: cardamom

