

Offener Brief zur Liberalisierung des deutschen Postmarkts

Die Privatisierung der ehemaligen Deutschen Bundespost ist ein Glanzstück der Managerkunst. Hätten wir mehr derart fähiges Management in Spitzenpositionen, ginge es unserem Land weit besser. Der ehemals träge Beamtenapparat wurde mit Geschwindigkeit flott gemacht: Jeder Brief soll am Tag nach seiner Einlieferung bei der Deutschen Post AG dem Empfänger zugestellt werden; E+1 nennen das die Fachleute. Und da die Post die Post ist, wurde E+1 zum Qualitätsmerkmal für die gesamte Nation in Sachen Post.

Belastung für Klima und Kunde

Der Preis, den die Umwelt für dieses Qualitätsmerkmal zahlt, ist hoch. Briefe werden in Massen innerdeutsch per

Flugzeug transportiert. Statistiken machen regelmäßig klar, dass dieses Ziel zu einem sehr hohen Prozentsatz erreicht wird. Das ist gefühlte Qualität. Mit Gegenstatistiken stellen Kritiker die Zielerfüllung in Frage. Beide zusammen lassen die gesamte Nation auf „E+1“ starren wie den langohrigen Vierbeiner auf die Schlange. Wir erlauben uns an dieser Stelle, unseren nationalen deutschen Qualitätsbegriff für die Versorgung unserer Bevölkerung mit Briefdienstleistungen aus einer anderen Perspektive zu beschreiben, und erläutern, wie wir zu dieser Perspektive gelangten. Fangen wir mit Letzterem an.

Einer unserer Klienten versendete seit Jahren werktäglich etwa 1000 Rechnun-

gen über die Deutsche Post AG, als er plötzlich von rund 230 reklamierenden Kundenanrufen überrascht wird, die allesamt den Tenor haben: „Nett das Sie uns eine Mahnung schicken, aber eine Rechnung vorweg wäre angenehmer.“ Ein aufwändiges Zusammenfügen der Einzelinformationen ergab, dass sich alle Beschwerden auf ein Rechnungsdatum bezogen. Die Rechnungen waren an dem besagten Tag komplett gedruckt worden, und die Kuvertiermaschine hatte zu dem Datum die üblichen Portobeträge vergeben. Das hochzuverlässige Personal der Poststelle erklärte glaubwürdig, fünf Postkisten in der Filiale der Deutschen Post AG abgegeben zu haben, was dem Durchschnitt von etwa 1000 Rechnungs-

briefen und einigen Individualbriefen entspricht. Der Geschäftskundenbetreuer der Deutschen Post AG wurde kontaktiert, und er veranlasste eine gründliche Recherche nach einer verlorenen Postkiste mit 230 Briefen, die mit einer Misserfolgsmeldung endete.

Der Kunde ist König – wenn er Beweise hat

Auf unsere Frage an den Geschäftskundenbetreuer, wie er denn seinem Kunden den nicht unerheblichen Schaden ersetzt wolle, sagte er, dass es dafür keine Versicherung gebe. Auf die Frage, ob er denn nicht wenigstens das Porto ersetzen wolle, erhielten wir die wörtliche Antwort: „Der Versender kann doch nicht beweisen, dass die Deutsche Post AG die Briefe übernommen hat.“ „Und welche Art des Beweises gäbe es dafür?“, fragten wir. Er empfahl das Einschreiben. Wir gaben nicht auf, da es ja auch eine digitale Frankierung der Briefe mit einem Data-Matrix-Code gibt, der wie ein winziges Vielfach-Schachbrett in das Adressfeld eingedruckt wird und sehr viele Informationen aufnehmen kann. Aber der Geschäftskundenbetreuer beteuerte, dass diese High-Technology am Status des Briefs nichts ändert: Die Übernahme durch die Deutsche Post



Wer in den deutschen Briefmarkt einsteigen will, muss mitrasen und E+1 liefern, oder er ist geliefert.“

AG bleibt nicht beweisbar. Unsere Hartnäckigkeit, warum diese High-Technology denn nicht dafür eingesetzt werde, wurde mit einem „Das ist nicht vorgesehen!“ quittiert.

Qualität ist Ansichtssache

Diese Erkenntnis hat unsere Perspektive und damit auch unsere Beschreibung des nationalen deutschen Qualitätsbegriffs für Briefdienstleistungen verändert: unverbindliche Hektik auf hohem Niveau als gefühlte Qualität.

E+1 war als Zielvorgabe bei der Wandlung vom Beamtenapparat zum privaten

Unternehmen extrem erfolgreich, die Deutsche Post World Net ist die weltweit führende Logistikgruppe. Das Ziel ist erreicht, jetzt können wir über Qualität neu nachdenken.

Wer braucht E+1, das über Feiertage und Wochenenden nicht funktioniert? Für brandeilige Informationen gibt es Fax und eMail, und wenn Originaldokumente eilig sind, kann man den Expressbrief kaufen, der am nächsten Werktag zugestellt wird, ab 8 Euro angeboten wird und grundsätzlich bis 500 Euro versichert ist.

E+1 ist stark umweltbelastend, passt aber zu einem anderen nationalen Qualitätsbegriff, den der unlimitierten Raserei auf deutschen Autobahnen. Wer also in den deutschen Briefmarkt einsteigen will, muss mitrasen und E+1 liefern, oder er ist geliefert. Es gibt augenscheinlich derzeit keine andere Vorstellung, wie wir postalisch unsere Beziehung zum Empfänger unseres Briefs gestalten wollen. Ich wünschte zum Beispiel gerne zu wissen, dass mein Brief am Ziel angekommen ist, statt mich auf ein statistisch gestütztes Qualitätsgefühl zu verlassen, und zwar ohne horrende Zusatzgebühren. Ich wüsste auch gerne verbindlich wann der Brief zugestellt worden ist, damit ich den Zeitpunkt für mein Te-

lefonat mit dem Empfänger meines Briefs so terminieren kann, dass er den Brief vor meinem Anruf in Ruhe gelesen haben kann. Oder ich möchte meinen Glückwunschbrief am Tag des Anlasses zugestellt wissen. Oder ... aber das passt alles nicht in die Qualität der hektischen E+1-Unverbindlichkeit.

Sicherheit nicht für jedermann

Kommen wir auf das Angebot der Geschäftskundenberaters der Deutschen Post AG zurück: Verbindlichkeit per Einschreiben gegen einen Aufpreis zwischen 1,60 und 5 Euro. Was erhalten Sie

dafür? Exakt beschrieben erhalten Sie die Bestätigung über die Zustellung eines Briefkuverts. Welchen Inhalt Sie damit dem Empfänger zugestellt haben, ist damit nicht beweisbar. Wer schon einmal vor einem deutschen Gericht beweisen



Hilla Süchhaus

Volker Sundermann: E+1 so umweltbelastend wie Autobahnraserei

musste, ein bestimmtes Schriftstück per postalischer Zustellung dem Empfänger zur Kenntnis gebracht zu haben, kennt das Problem: Ein Einschreiben, auch in seiner teuersten Form, beweist nur die Zustellung eines Kuverts. Unverbindlichkeit als Qualität in schnellstmöglicher Form!

Die Ladung zu dem besagten Gerichtstermin erhalten Sie in einem gelben Umschlag; das Ganze nennt sich förmliche Zustellung. Mit ihr wird sowohl die Zustellung als auch der Inhalt bewiesen. Na also, geht doch! Jetzt versuchen Sie mal, Ihr Schreiben mit einer förmlichen Zustellung zu schicken ... Zutritt verboten! Zugang nur für den Staat! Verbindliches Monopol für den Staat, teure Unverbindlichkeit für uns Bürger und seit dem 1. Januar 2008 auch in liberalisierter Auflage.

Lieber Leser, unser Lachen über den nationalen deutschen Qualitätsbegriff in Sachen Post gerät mit der Gestaltung der Liberalisierung durch unsere politischen Eliten zu einem gut ausgetrockneten Weinen über die neuste Kollektion der unsichtbaren Kleider unseres Kaisers.

Volker Sundermann, Covia

P.S. Ich will nicht nur kritisieren und habe deshalb einen Blick in den Alltag einer neuen Zeit geworfen: Postvision 2010, die diesem Brief beiliegt. (Und die in einer der nächsten Ausgaben veröffentlicht wird. d.Red.)