

Online Handel ist Teil der Grundversorgung

Die digital gestützte Versorgung mit Waren und Dienstleistungen des täglichen Bedarfs hat in Österreich im letzten Jahr wieder zu einer Steigerung in der Paketzustellung von mehr als 10 Prozent geführt. Was die Qualität des online Handels betrifft, liegt Österreich nach der neuesten Studie der Europäischen Kommission auf Platz 5 unter 30 Staaten der EU und des EWR.

BEITRAG: WALTER TREZEK



WALTER TREZEK
WALTER TREZEK GRÜNDUNGSMITGLIED DES HÄNDLERBUND-FACHGRIE-MIUMS LOGISTIC NATIVE

Die Studie zeigt aber auch, dass in der Zustellung der Waren und beim grenzüberschreitenden Handel noch einige Herausforderungen zu meistern sind.

Veraltete Gesetze und fehlende Infrastruktur trotz Investitionen der Zustellunternehmen sind die Konsumenten mit der Qualität des Service nicht ganz zufrieden. Die Standardzustellung an die Wohnadresse entspricht in vielen Fällen nicht den Präferenzen der Konsumenten, und führt viel zu oft zur ungeRechtfertigten Hinterlegung von Sendungen.

Die bestehende Infrastruktur ist nach wie vor auf die Briefzustellung ausgerichtet. Das überrascht wenig, denn die gesetzlichen

Grundlagen sind jene des Postmarktgesetzes und mehr als 25 Jahre alt. Damals war die flächendeckende Briefzustellung wichtiger als die Zustellung von Warensendungen heute. Zwar passen etwa 50 Prozent der Warensendungen in die normierten Briefkästen, doch der Zugang ist für viele Zustellunternehmen nach wie vor eine Herausforderung und der Nachweis der Zustellung ist beim Einwurf in die Briefkästen nicht abschließend geklärt. Zudem kommt, dass der Zugang zum Netz verlässlicher Zustelldienste, die täglich Warenbriefe flächendeckend in ganz Österreich zustellen können, auf die Post eingeschränkt ist. Wettbewerb in diesem Segment ist in Österreich nicht entstanden. Zugang zum Zustellnetz der Post ist zu marktgerechten Teilleistungspreisen nicht möglich.

	Total score	Delivery quality	Competitive landscape	USP performance	State of e-commerce
1 Netherlands	●●●●●	●	●	●	●
2 Belgium	●●●●●	●	●	●	●
2 Germany	●●●●●	●	●	●	●
2 United Kingdom	●●●●●	●	●	●	●
5 Austria	●●●●●	●	●	●	●
6 Luxembourg	●●●●●	●	●	●	●
6 Sweden	●●●●●	●	●	●	●
8 France	●●●●●	●	●	●	●
8 Norway	●●●●●	●	●	●	●
10 Finland	●●●●●	●	●	●	●
11 Denmark	●●●●●	●	●	●	●
11 Ireland	●●●●●	●	●	●	●
11 Poland	●●●●●	●	●	●	●
11 Slovenia	●●●●●	●	●	●	●
15 Estonia	●●●●●	●	●	●	●
15 Hungary	●●●●●	●	●	●	●
17 Spain	●●●●●	●	●	●	●
17 Croatia	●●●●●	●	●	●	●
19 Czech Republic	●●●●●	●	●	●	●
19 Iceland	●●●●●	●	●	●	●
19 Portugal	●●●●●	●	●	●	●
19 Slovakia	●●●●●	●	●	●	●
23 Italy	●●●●●	●	●	●	●
24 Latvia	●●●●●	●	●	●	●
24 Malta	●●●●●	●	●	●	●
26 Lithuania	●●●●●	●	●	●	●
27 Bulgaria	●●●●●	●	●	●	●
27 Cyprus	●●●●●	●	●	●	●
27 Greece	●●●●●	●	●	●	●
30 Romania	●●●●●	●	●	●	●

○ = 1, ● = 2, ● = 3, ● = 4, ● = 5

Ohne Sendungsverfolgung keine durchsetzbaren

Konsumentenschutzrechte

Seit Anfang letzten Jahres müssen alle grenzüberschreitenden Warenbriefsendungen bis 2 kg „sendungsverfolgbar“ sein. Eine Regelung, die weder Fisch noch Fleisch ist: Verfolgbar bedeutet, dass die Sendungen zwar mit einem eindeutigen Identibarcodes versehen sein müssen, tatsächliche Daten zum Status der Sendung werden nicht weitergegeben. Eine tatsächliche Verfolgung kostet zusätzlich.

Aber ohne einen Abgabennachweis gehen die Konsumentenschutzrechte im online Handel ins Leere. Erst mit dem Nachweis des Zustellens greifen Garantie, Gewährleistung und die einschlägigen Konsumentenschutzrechte des digitalen Handels. Für Paketsendungen bis 31,5 kg gibt es eine Sendungsverfolgung mittels Identicode. Nur: diese Sendungen passen zumeist nicht in die Briefkästen.

Grundversorgung mit Postdiensten umfasst die Warenzustellung

Der Hauseigentümer ist verpflichtet, für jede Wohnung eine normierte Briefabgabeneinrichtung zur Verfügung zu stellen. Gesetzeskonforme Briefkästen und -fächer müssen der österreichischen Norm entsprechen. Sendungen mit einer Abmessung von 30 mm x 32,5 mm x 230 mm passen hinein. Der online Handel wird in den kommenden Jahren weiterwachsen. Der Produktmix wird sich von „non-food“ zu „food“ verschieben. Auch werden sensible Waren, die eine temperatur- und feuchtigkeitskontrollierte Verpackung benötigen, zugestellt werden.

Die postalische Briefzustellung ändert sich zu einem Zustellkanal des Einzel-

handels, der den Bedürfnissen der Konsumenten folgt und sich den Kundenansprüchen anpassen wird. Die notwendige Anpassung der gesetzlichen Rahmenbestimmungen wird den Universaldienst neu regeln. Vor

25 Jahren stand die flächendeckende Versorgung der Bevölkerung mit kostengünstiger täglicher Briefzustellung im Mittelpunkt der gesetzlichen Rahmengesetzgebung. Heute hat die Warenzustellung fast schon der Briefzustellung



The new work experience.

Die Digitalisierung verändert auch die Arbeitswelt der Logistik und Produktion. So haben digitale Arbeitsplätze und Assistenten bereits einen festen Platz im Lager und sind das Bindeglied zwischen Mensch und Lagertechnik. Mit Pick-it-Easy Evo verwandelt KNAPP den industriellen Arbeitsplatz mehr und mehr in ein Arbeits Erlebnis. Ready for a new experience?



KNAPP AG
8075 Hart bei Graz | Austria
sales@knapp.com
knapp.com

KNAPP



den Rang abgelaufen. Beides ist Post, und beides gilt es in einem digitalen Binnenmarkt der Europäischen Union und des EWR neu zu regeln.

Zustellung als verlängerte Werkbank des Einzelhandels

Der zweistellige Zuwachs in der Zustellung digital bestellter Waren führt auch dazu, dass die Sendungsverfolgung zur Effizienzsteigerung eingesetzt wird. Dabei führt der Kostendruck rasch dazu, dass jene, die über die beste Lösung lokal oder auch regional verfügen, diese Lösungen an jenen, die nicht über gleiche Zugänge verfügen, anbieten werden können. Das gilt für Zustellfahrzeuge in der Logistik genauso wie auch für eine Infrastruktur, die je nach den Präferenzen der Konsumenten, eine bedarfsgerechte Zustellung gewährleistet. Der Einzelhandel wird Lösungen, die eine Kundeninteraktion fördern und damit den Zugang der Waren dokumentieren, zur Kundenbindung nutzen.

Der Identifizierte auf der Warensendung erlaubt eine durchgehende Sendungsverfolgung, inklusive der direkten Interaktion mit dem Konsumenten. Die dazu notwendigen Daten sind auf Grund der Sendungsverfol-

gung bereits auf den Sendungen vorhanden, oder auch direkt auf den Waren in den Paketen. Kundenbindungsprogramme, wie sie von vielen Einzelhändlern bekannt sind, werden in modifizierter Form auch im digitalen Handel Einzug finden.

Neugestaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen hat begonnen

Die Europäische Kommission und mit ihr alle Mitgliedsstaaten haben begonnen, die bestehenden, aber veralteten Rahmenbedingungen in der Zustellung von Briefen und Paketen zu erneuern. Dabei stehen die Bedürfnisse der Konsumenten im Mittelpunkt. Die Verfolgbarkeit der Warensendungen ist ein wesentliches Element zur Verbesserung der Rechte der Konsumenten, aber auch zur Beseitigung von Abgabehinterziehung und Produktfälschungen. Die Umsetzung des digitalen Binnenmarktes ist ein Ziel an dem alle teilhaben, egal ob ländlicher Raum oder Ballungsgebiet. Der Handel hat bereits begonnen, den lokal und regional verankerten Markt durch seinen digitalen Zustellkanal zum Nutzen aller zu erweitern. Sowohl das Postmarktgesetz als auch die einschlägigen Konsumentenschutzregelungen werden in den kommenden Jahren angepasst. [WT]

Autor: Walter Trezek ist Vorsitzender der Normung von neuen digitalen Postdiensten in Europa, sowie "Chairperson Consultative Committee" des Weltpostvereins

