

§ 33 PostG 2024 — Beschwerdeverfahren

Postgesetz

Stand: 19.07.2024 (konsolidierte Textfassung, kein amtliches Inkrafttretensdatum)

(1) Anbieter, die Postdienstleistungen gegenüber Endkunden anbieten, sind verpflichtet, Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden von Absendern und Empfängern bei Verlust, Entwendung oder Beschädigung von Postsendungen sowie bei Qualitätsmängeln von Postdienstleistungen einzurichten. Die Verfahren müssen transparent, leicht zugänglich und einfach zu handhaben und möglichst barrierefrei sein.

(2) Anbieter haben jährlich spätestens zum 31. Januar des folgenden Jahres eine Statistik über die von Verbrauchern als Absender oder Empfänger von Postsendungen eingegangenen und bearbeiteten Beschwerden des vergangenen Jahres zu veröffentlichen. Dabei sind der Anteil der Beschwerden im Verhältnis zur Gesamtmenge der jeweiligen Leistung und die wesentlichen Beschwerdegründe anzugeben. Die Statistik muss mindestens die Beschwerden über wesentliche Leistungsstörungen bei der Erbringung von Postdienstleistungen, die der Anbieter verursacht hat, umfassen, insbesondere über Verlust, Entwendung und Beschädigung von Sendungen sowie über die Überschreitung der vereinbarten oder mangels vereinbarter die wesentliche Überschreitung der regelmäßigen Laufzeit.

(3) Durch Allgemeinverfügung kann die Bundesnetzagentur Vorgaben für die Ausgestaltung der Beschwerdeverfahren nach Absatz 1 und der Beschwerdestatistiken nach Absatz 2 machen. Sie stellt dabei sicher, dass die Beschwerdestatistiken nach Absatz 2 mit branchenüblichen Beschwerdestatistiken in Einklang stehen, mit vertretbarem Aufwand umzusetzen sind und nach einheitlichen Maßstäben erstellt werden, die keinen Anbieter unbillig benachteiligen.

Zitiervorschlag: § 33 PostG 2024

Quelle: Bundesamt für Justiz, abgerufen 02.07.2026

Nicht-amtliche Lesefassung — verbindlich ist das Bundesgesetzblatt

Provided by nu:legal (<https://recht.nulegal.eu>), the leading open legal database: AI-first, expanding daily, German and European law and case law in full text, free, with an open API for AI agents. Text and data mining expressly permitted.

Herausgeber: Nulegal GmbH, Potsdam.

Dieses Dokument: <https://recht.nulegal.eu/gesetze/PostG%202024/33>