



Sie sind hier: [Verbraucherthemen Post](#) **Grundversorgung**

---

---

## Grundversorgung

### Flächendeckend angemessene und ausreichende Dienstleistungen (Grundversorgung)

Der Bund gewährleistet im Bereich des Postwesens flächendeckend angemessene und ausreichende Dienstleistungen (Art. 87 f Absatz 1 GG). Einzelheiten sind im Postgesetz geregelt. Die Sicherstellung einer flächendeckenden Grundversorgung mit Postdienstleistungen zu erschwinglichen Preisen ist ein gesetzliches Regulierungsziel. Diese Grundversorgung wird auch als Universaldienst bezeichnet.

Die Post-Universaldienstleistungsverordnung (PUDLV) regelt Inhalt und Umfang des Universaldienstes. Die Bundesnetzagentur hat die Aufgabe, dafür zu sorgen, dass der Universaldienst insgesamt ausreichend und angemessen erbracht wird. Allerdings geben Postgesetz und Post-Universaldienstleistungsverordnung dem einzelnen Bürger keinen eigenen (ggf. einklagbaren) Anspruch auf die einzelnen Universaldienstleistungen.

### Brief

Die Post-Universaldienstleistungsverordnung (PUDLV) definiert die inländische wie auch die grenzüberschreitende Beförderung von Briefsendungen (adressierte schriftliche Mitteilungen) bis 2.000 Gramm als Grundversorgung. Im Hinblick auf die Maße sind in der Grundversorgung die Vorgaben des Weltpostvertrags maßgebend. Die Briefbeförderung umfasst auch die nachfolgenden besonderen Sendungsformen:

- Einschreiben, soweit eine Übergabe erfolgt
- Wertsendung
- Nachnahmesendung

Von der Grundversorgung ist allerdings in bestimmten Fällen die Beförderung von Sendungen ausgenommen. Dies gilt u. a. wenn die konkrete Sendung wegen ihres Inhalts einer besonderen Behandlung durch den Postdienstleister bedarf oder wenn die Sendung selbst oder ihre Beförderung gegen strafrechtliche Bestimmungen verstößt (§ 1 Abs. 3 PUDLV).

### Paket

In der Post-Universaldienstleistungsverordnung (PUDLV) ist die inländische und grenzüberschreitende Beförderung von adressierten Paketen bis einschließlich 20 Kilogramm als Grundversorgung definiert. Damit geht die Grundversorgung in Deutschland über das europarechtlich vorgegebene Mindestniveau hinaus, das nur Pakete von einem Gewicht bis 10 Kilogramm dem Universaldienst zuordnet.

Von der Grundversorgung ist allerdings in bestimmten Fällen die Beförderung von Sendungen ausgenommen. Dies gilt u. a. wenn die konkrete Sendung wegen ihres Inhalts einer besonderen Behandlung durch den Postdienstleister bedarf oder wenn die Sendung selbst oder ihre Beförderung gegen strafrechtliche Bestimmungen verstößt (§ 1 Abs. 3 PUDLV).

### Bürgereingabe

Nach § 5 PUDLV ist jedermann berechtigt, bei der Bundesnetzagentur Maßnahmen anzuregen, die die Qualitätsvorgaben der PUDLV sicherstellen sollen ("Bürgereingabe"). Die Bundesnetzagentur ist verpflichtet, auf die Bürgereingabe zu antworten. Allgemeine Reklamationen im Einzelfall behandelt die Bundesnetzagentur nicht. Hierfür sind die verschiedenen Postdienstleister (Deutsche Post AG und andere private Anbieter) selbst zuständig, die eigene Beschwerdestellen eingerichtet haben.

Die Kontaktdaten für eine Bürgereingabe finden Sie in der nachfolgenden Box.

### Auswertungen

Die Bundesnetzagentur führt regelmäßig Auswertungen von Daten zur flächendeckenden Grundversorgung sowie zu den gesetzlich geforderten Qualitätsparametern durch. Die Daten geben Aufschluss über die Entwicklung im Bereich der Qualität der Postdienstleistungen. Anhand ihrer Auswertungen ist es der Bundesnetzagentur möglich, frühzeitig Defizite oder kritische Entwicklungen in der Grundversorgung zu benennen.

Weitere Informationen finden Sie im Bereich [Qualitätsmonitoring](#).

## Kontakt

### Verbraucherservice Post

Bundesnetzagentur, Tulpenfeld 4, 53113 Bonn

Tel.: 030 22480 - 500

Fax: 0228 14 - 6775

Montag bis Freitag:

09:00 - 12:00 Uhr

Ein Online-Formular zur Kontaktaufnahme finden Sie [hier](https://www.bnetza-post.de/lip/action/invoke.do?id=045170) [https://www.bnetza-post.de/lip/action/invoke.do?id=045170].

## Weiterführende Informationen

[Präsentation der Evaluationsstudie zum Post-Universaldienst - Ergebnisbericht \(pdf / 3 MB\)](#)

[Untersuchungsdesign zur Evaluationsstudie \(pdf / 729 KB\)](#)

- [Grundversorgung](#)
- [Brief](#)
- [Paket](#)
- [Bürgereingabe](#)
- [Auswertungen](#)