

DIN EN 14012

ICS 03.240

Ersatz für
DIN EN 14012:2003-09**Postalische Dienstleistungen –
Dienstqualität –
Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden;
Deutsche Fassung EN 14012:2008**

Postal services –
Quality of service –
Complaints handling principles;
German version EN 14012:2008

Services postaux –
Qualité du service –
Principes de traitement de réclamations;
Version allemande EN 14012:2008

Gesamtumfang 50 Seiten

Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA) im DIN

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN 14012:2008) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 331 „Postalische Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom NEN (Niederlande) gehalten wird. Das zuständige deutsche Gremium ist NA 043-03-04 AA „Postalische Dienstleistungen“ im Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA).

Für die in diesem Dokument zitierten Internationalen Normen wird im Folgenden auf die entsprechenden Deutschen Normen hingewiesen:

ISO 9004	siehe	DIN EN ISO 9004
ISO 10002	siehe	DIN ISO 10002

Änderungen

Gegenüber DIN EN 14012:2003-09 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Anhang I aufgenommen, der die Prüfverfahren des Vorgängerdokuments enthält;
- b) Gliederung an ISO 10002 angepasst und Inhalt entsprechend überarbeitet;
- c) Begriffe und Verweisungen aktualisiert;
- d) die Anhänge A und B vollständig ersetzt;
- e) Anhänge C, D, E, F, G und H hinzugefügt.

Frühere Ausgaben

DIN EN 14012: 2003-09

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 9004, *Qualitätsmanagementsysteme — Leitfaden zur Leistungsverbesserung*

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen in Organisationen*

Deutsche Fassung

Postalische Dienstleistungen —
Dienstqualität —
Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden

Postal services —
Quality of service —
Complaints handling principles

Services postaux —
Qualité du service —
Principes de traitement des réclamations

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 25. Oktober 2008 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum des CEN oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Management-Zentrum mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Management-Zentrum: rue de Stassart, 36 B- 1050 Brüssel

Inhalt

Seite

Vorwort	4
Einleitung.....	5
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen.....	7
3 Begriffe	8
4 Bearbeitung von Beschwerden — Richtlinien.....	11
4.1 Allgemeines.....	11
4.2 Sichtbarkeit	11
4.3 Zugänglichkeit.....	11
4.4 Annehmbarkeit.....	11
4.5 Reaktionsbereitschaft	11
4.6 Objektivität	12
4.7 Vertraulichkeit	12
4.8 Nutzerorientierte Einstellung.....	12
4.9 Prüffähigkeit.....	12
4.10 Ständige Verbesserung.....	12
4.11 Konformität mit nationalem und internationalem Rahmen	12
4.12 Lösung des Problems auf lokaler Ebene	12
4.13 Beschwerden zu von mehreren Betreibern bearbeiteten Postsendungen (grenzüberschreitende oder mehrfach bearbeitete inländische Sendungen).....	13
4.14 Entschädigung an den Nutzer	13
5 Verpflichtung zur Bearbeitung von Beschwerden	13
6 Management zur Bearbeitung von Beschwerden	14
7 Durchführung des Beschwerdebearbeitungsprozesses	14
7.1 Kommunikation.....	14
7.2 Zugang zu Beschwerdebearbeitungsprozessen	14
7.3 Fristen für Beschwerden durch Nutzer	14
7.4 Entgegennahme von Beschwerden	15
7.5 Klassifizierung von Beschwerden	15
7.6 Bestätigung der eingegangenen Beschwerden	15
7.7 Rückverfolgung der Beschwerden	15
7.8 Untersuchung von Beschwerden.....	15
7.9 Antwort auf Beschwerden	16
7.10 Anträge auf Entschädigung.....	16
7.11 Mitteilung der Entscheidung	16
7.12 Prüfung von Beschwerden und Entscheidungen	16
7.12.1 Interne Ausweitung	16
7.12.2 Externe Ausweitung	17
7.13 Abschließen eines Beschwerdevorgangs.....	17
7.14 Auswertung der Beschwerde und Verbesserung des Leistungsverhaltens	17
7.14.1 Interne Auswertung	17
7.14.2 Externe Auswertung.....	17
7.15 Verbesserungsmaßnahmen.....	17
8 Aufrechterhaltung und Verbesserung.....	18
Anhang A (informativ) Beschwerdeverfahren von Kunden — Kanäle und Inhalt der Mitteilung an die Nutzer.....	19
A.1 Inhalt der Mitteilung.....	19
A.2 Kanäle zur Mitteilung.....	19

Anhang B (informativ) Kanäle für Beschwerden	20
B.1 Liste von Kanälen für Beschwerden	20
B.2 Einsatz von Kanälen.....	20
B.2.1 Allgemeines	20
B.2.2 Telefonische Beschwerden	20
B.2.3 Beschwerden in Schriftform	20
B.2.4 Beschwerden per E-Mail.....	21
B.2.5 Persönlich eingereichte Beschwerden	21
B.2.6 Andere Einrichtungen.....	21
Anhang C (informativ) Erfassung von Nutzerinformationen bei Beschwerden	22
Anhang D (informativ) Beschwerdekategorisierung und -klassifizierung	24
D.1 Einleitung	24
D.2 Berechtigung einer Beschwerde	24
D.3 Beschwerdeerzieher.....	25
D.4 Beschwerdekategorien	25
D.5 Gründe für Beschwerden.....	25
Anhang E (informativ) Antworten	27
E.1 Inhalt der Antworten — vorgeschlagene Abfolge:.....	27
E.2 Zu berücksichtigende Punkte können einschließen	27
E.3 Fristen für Antworten	27
Anhang F (informativ) Beschwerdebericht.....	28
F.1 Allgemeines	28
F.2 Fristen für Auswertungen.....	28
F.3 Inhalt des Berichts	28
F.4 Zusätzliche Daten zur Überwachung.....	29
Anhang G (normativ) Darstellung der Tätigkeiten zur Verbesserung des Leistungsverhaltens	31
G.1 Allgemeines	31
G.2 Bewertung der Fähigkeit der Organisation, die Informationen des Beschwerdebearbeitungsprozesses zu bearbeiten.....	31
G.2.1 Organisation der Verteilung von Beschwerdeinformationen:.....	31
G.2.2 Beispiele für den Beitrag der Beschwerdeanalyse zur Verbesserung des Leistungsverhaltens.....	31
G.3 Bewertung, wie der Beschwerdebearbeitungsprozess die ständige Verbesserung fördert.....	32
Anhang H (informativ) Ständige Verbesserung	33
H.1 Ständige Verbesserung des Beschwerdebearbeitungsprozesses	33
H.2 Ständige Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen	33
Anhang I (informativ) Übernahmen aus der ersten Ausgabe der EN 14012 in diese zweite Ausgabe der EN 14012.....	34
I.1 Allgemeines	34
I.2 Klassifizierung von Beschwerden	34
I.2.1 Klassifizierungsprozess	34
I.2.2 Beschwerdekategorien	35
I.2.3 Beschwerden über verloren gegangene Sendungen	36
I.2.4 Maximale Bearbeitungszeit	36
I.3 Messung von Beschwerden	37
I.3.1 Aufzeichnungen.....	37
I.3.2 Indikatoren für statistische Zwecke	37
I.3.3 Statistiken über Beschwerden	38
I.4 Bericht über statistische Indikatoren	40
I.4.1 Allgemeines	40
I.4.2 Feste statistische Indikatoren.....	40
Literaturhinweise	48

Vorwort

Dieses Dokument (EN 14012:2008) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 331 „Postalische Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom NEN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis Mai 2009, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis Mai 2009 zurückgezogen werden.

Dieses Dokument ersetzt EN 14012:2003

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Texte dieses Dokuments Patentrechte berühren können, ohne dass diese vorstehend identifiziert wurden. CEN und/oder CENELEC sind nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Der Inhalt wurde ausführlich überarbeitet, um Folgendes widerzuspiegeln:

- eine erhöhte Anforderung an Postbetreiber und Organisationen, um nachzuweisen, dass sich der Schwerpunkt in stärkerem Maße darauf verlagert, Nutzern von postalischen Dienstleistungen eine qualitativ hochwertige Erfahrung bei der Bearbeitung von Post und dem damit verbundenen Bearbeiten von Beschwerden zur Verfügung zu stellen;
- eine Begrenzung der Anzahl von Messparametern;
- stärkere Anpassung an ISO 10002; das Befolgen des in der ersten Ausgabe von EN 14012 beschriebenen Messverfahrens bedeutet, dass auch die Messanforderungen dieser zweiten überarbeiteten Ausgabe von EN 14012 erfüllt werden. Anhang F enthält allgemeine Informationen bezüglich des Messens und Auswertens von Beschwerden, die auf den in der ersten Ausgabe von EN 14012 beschriebenen Kriterien basieren und in Anhang I enthalten sind. Diese überarbeitete zweite Ausgabe von EN 14012 enthält jedoch mehr Anforderungen in Bezug auf Verbesserungen und Abhilfemaßnahmen.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Einleitung

1992 hob die Europäische Kommission in ihrem Grünbuch die Notwendigkeit hervor, gemeinsame Regelungen für die Entwicklung von postalischen Dienstleistungen in der Gemeinschaft und die Verbesserung der Dienstqualität zu erarbeiten. Darin beschreibt die Kommission Anforderungen an die Messung der Dienstqualität, einschließlich der Behandlung und Messung von Beschwerden.

Die Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rats von 1997 über gemeinsame Regelungen für die Entwicklung des europäischen Binnenmarkts für postalische Dienstleistungen sowie die Verbesserung der Dienstqualität, 97/67/EG, Artikel 19, verlangt, dass die Anbieter von Universaldiensten einmal im Jahr Daten über die Anzahl von Beschwerden und über die Art und Weise, wie sie behandelt wurden, veröffentlichen. Mit ihren Beschwerden teilen die Nutzer von postalischen Dienstleistungen mit, dass nach ihrer Auffassung die angebotene Dienstleistung nicht dem erwarteten Standard bzw. nicht dem Standard entspricht, den der Dienstanbieter einzuhalten hat. Es wird empfohlen, den Beschwerden nachzugehen, um zu überprüfen, ob tatsächlich eine Nichtkonformität mit der Dienstleistung vorliegt, und den Beschwerdeführern eine Antwort zukommen zu lassen. Außerdem sollten Beschwerden als ein Mittel zum Schutz der Nutzer betrachtet werden, wenn der Dienstanbieter seinen Verpflichtungen und Versprechen nicht nachkommt.

Der Dienstanbieter kann Beschwerden dazu nutzen, die Qualität der postalischen Dienstleistung ständig zu verbessern. Die Anzahl der Beschwerden und die Beschwerdegründe liefern wichtige Informationen über die Zufriedenheit von Nutzern mit den verschiedenen Seiten der postalischen Dienstleistung. Auf allen Ebenen innerhalb der Postorganisation muss eine effektive Bearbeitung von Beschwerden sichergestellt werden.

Eine 2004 durchgeführte Untersuchung des Europäischen Ausschusses für Regulierungsfragen im Postsektor CERP hat gezeigt, dass die vollständige Umsetzung der ersten Ausgabe von EN 14012:2003 wahrscheinlich zu kostenaufwändig ist, sogar für Postorganisationen mit bereits bestehenden bewährten und hoch entwickelten Beschwerdemanagement- und Mess-/Auswertungssystemen. Das veranlasste CEN/TC 331 im Jahre 2005, mit einer Überarbeitung der Europäischen Norm zu beginnen, indem Anhänge mit Anleitungen zur Anwendung der Norm eingefügt wurden. Diese zweite Ausgabe von EN 14012 zwingt diejenigen, die bereits EN 14012:2003 verwenden, nicht dazu, ihre Messsysteme zu verändern, um mit der Europäischen Norm übereinzustimmen, sondern ermöglicht es, weniger umfangreich zu messen. Diese zweite Ausgabe ist außerdem bezüglich des Bearbeitens von Beschwerden an ISO 10002 angeglichen und setzt dadurch den Schwerpunkt auf die Bedürfnisse nach allgemeinen Verbesserungen der Qualität innerhalb der Postorganisationen.

Gesetzliche Aspekte, Angaben zu geschäftssensitiven Informationen und spezielle Anforderungen an Universaldienste wurden absichtlich nicht in dieser Europäischen Norm berücksichtigt. Die Gründe dafür sind, dass es von den Regulierungs- und Regierungsbehörden sowie von den Verträgen zwischen Geschäftspartnern abhängt, ob auf Geschäftsvereinbarungen und diese Europäische Norm verwiesen wird, und anzugeben, welcher Teil befolgt werden muss und bezüglich welcher Dienstleistung er befolgt werden muss.

Nationale Regulierungsbehörden stellen möglicherweise speziellere Anforderungen als die, die in dieser Europäischen Norm angegeben sind.

In dieser zweiten Ausgabe von EN 14012 wird die allgemeine Gliederung von ISO 10002 angewendet. Bei Regelungen für allgemeine, nicht postspezifische Beschwerden wird auf die aktuelle Version von ISO 10002 verwiesen, die unabhängig von EN 14012 überarbeitet werden kann.

Die geänderte EN 14012 soll eine Anleitung geben, wie ein System zur Bearbeitung von Beschwerden für Postbetreiber aufgebaut werden muss, das positive Lösungen für Nutzer von postalischen Dienstleistungen bietet, die sich beschweren, sowie ausreichende Angaben über die Qualität der Dienstleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht.

Folgende postspezifische Sachverhalte müssen berücksichtigt werden:

- viele Mitarbeiter von Postorganisationen sind während der Ausübung ihrer Tätigkeit in ständigem Kontakt mit Nutzern von postalischen Dienstleistungen und können sich an Ort und Stelle mit Beschwerden auseinandersetzen. Die meisten derartigen Kontakte werden nicht als Kontakte zur Bearbeitung von Beschwerden angesehen und deshalb nicht formell aufgezeichnet (z. B. ein Postbote, der regelmäßig Abhol- und Zustelldienste leistet);
- grenzüberschreitende Sendungen können Beschwerden hervorrufen, die grenzüberschreitend sind, wobei es schwierig sein kann, festzustellen, welcher Postbetreiber verantwortlich ist;
- Postvorgänge, bei denen bei der Beförderung einer Postsendung mehrere Betreiber beteiligt sind, können Beschwerden zur Folge haben, die bei Organisationen eingereicht werden, die dafür verantwortlich sind oder auch nicht;
- die Person, die sich beschwert, ist möglicherweise nicht die Person, die für die Dienstleistung bezahlt hat; z. B. ein Empfänger einer Postsendung, der sich über ein falsches Zustellverfahren beschwert;
- das Postwesen in Europa wird durch das europäische und nationale Aufsichtsrecht reguliert. Dieses Aufsichtsrecht konzentriert sich vorrangig auf den Post-Universaldienst (der von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat unterschiedlich ist).

1 Anwendungsbereich

Diese Europäische Norm legt Grundsätze zur Bearbeitung von Beschwerden bezüglich inländischer und internationaler Postdienste fest. Sie gilt sowohl für nationale als auch für grenzüberschreitende Dienstleistungen. Besondere Beachtung wird Situationen beigemessen, in denen mit Beschwerden umgegangen werden muss, an denen mehrere Betreiber beteiligt sind. Die Norm stellt außerdem eine Anleitung für Entschädigungsverfahren dar.

Diese Europäische Norm darf auf alle Postdienst-Arten angewendet werden, sowohl auf den Universaldienst als auch auf den Nicht-Universaldienst sowie auf alle Arten von Postorganisationen. Sie definiert verschiedene Beschwerdearten und beschreibt einen Beschwerdebearbeitungsprozess zur Verbesserung der Dienstleistung für Nutzer von postalischen Dienstleistungen. Sie gibt auch eine Anleitung für Beschwerdebearbeitungsprozesse, die von Postdienst-Anbietern eingesetzt werden müssen, um die Dienstqualität zu verbessern.

Diese Europäische Norm gibt Richtlinien, die über die in ISO 10002 und ISO 9001 angegebenen Anforderungen hinausgehen, um sowohl die Effektivität als auch die Effizienz eines Beschwerdebearbeitungsprozesses und nachfolgend das Potential zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit einer Organisation zu berücksichtigen. Im Vergleich zu ISO 9001 werden die Ziele der Kundenzufriedenheit und Produktqualität erweitert, um die Zufriedenheit von interessierten Parteien und die Leistungsfähigkeit der Organisation einzubeziehen.

Diese Europäische Norm gilt für die Verfahren der Organisation; somit können die Grundsätze des Qualitätsmanagements, auf denen die Norm basiert, in der gesamten Organisation angewendet werden. Der Schwerpunkt dieser Europäischen Norm liegt im Erreichen einer ständigen Verbesserung, gemessen an der Zufriedenheit der Kunden und anderer interessierter Parteien.

Es sollte beachtet werden, dass die Anzahl der entgegengenommenen Beschwerden möglicherweise nicht mit dem Grad der Dienstleistung in Beziehung gebracht werden kann. Im Gegensatz dazu kann eine große Anzahl von Beschwerden die Effektivität des Beschwerdebearbeitungsprozesses des Postbetreibers widerspiegeln.

Diese Europäische Norm besteht aus einer Leitlinie und Empfehlungen und ist weder zur Zertifizierung, zur behördlichen Anwendung oder zur Anwendung in Verträgen, noch als ein Leitfaden für die Umsetzung von ISO 9001 vorgesehen.

In Anhang I ist die Beziehung zur zweiten Ausgabe dieser Europäischen Norm erläutert.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden zitierten Dokumente sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO 10002, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*

3 Begriffe

3.1

Beschwerde über den Zugang zu Kundendienstinformationen

Beschwerde über die vom Dienstanbieter bereitgestellten Informationen zur Leistungsbeschreibung seiner Produkte und Dienstleistungen

ANMERKUNG 1 Beispiele hierfür sind Beschwerden über die Verfügbarkeit von Informationen zu Produktbeschreibungen und Preisen, über falsche Angaben und Hinweise bzw. Informationen über Beschwerdeverfahren.

ANMERKUNG 2 Zu dieser Kategorie zählen Beschwerden über die von einem Vertragsunternehmen oder Franchisenehmer des Dienstanbieters bereitgestellten Informationen.

3.2

Beschwerde über den Zugang zu Postdiensten

Beschwerde über die Art und den Zeitpunkt des Zurverfügungstehens von Postdiensten

ANMERKUNG 1 Beispiele hierfür sind Beschwerden über Öffnungszeiten von Postämtern, Schlangenbildung in Postämtern, über die Sauberkeit in Postämtern bzw. über die Zugangsmöglichkeiten für behinderte Personen.

ANMERKUNG 2 Zur Kategorie bezüglich Beschwerden über den Zugang zu Postdiensten zählen auch Beschwerden, die die Zugangsmöglichkeiten zu Postdiensten betreffen, die vom Dienstanbieter über Franchiseunternehmen bereitgestellt werden.

3.3

Beschwerde über das Verhalten und die Kompetenz von Postmitarbeitern

Beschwerde über das Verhalten von einzelnen Postmitarbeitern und die Art und Weise, wie einzelne Beschäftigte postalische Verfahren handhaben

ANMERKUNG 1 Beispiele hierfür sind Beschwerden über das unhöfliche bzw. unaufmerksame Verhalten gegenüber Nutzern des Postdienstes.

ANMERKUNG 2 Beschwerden über Fehler, die zum Verlust, zu einer Beschädigung oder Verspätung von Postsendungen führen oder die Zustellprobleme verursachen, gehören zu einer anderen Beschwerdekategorie.

3.4

Ursache einer Beschwerde

auslösendes Ereignis, das zu einer Beschwerde führt

ANMERKUNG Z. B. spezielle Beschreibung des Versagens einer Dienstleistung oder Wahrnehmung eines Fehlers durch den Kunden, das/die eine Beschwerde auslöst.

3.5

Entschädigung

Entschädigungszahlung eines Dienstanbieters an einen Beschwerdeführer

ANMERKUNG Entschädigungsregelungen sind im Allgemeinen in den Geschäftsbedingungen festgelegt.

3.6

Beschwerdeführer

Person, Organisation oder deren Vertreter, die/der sich beschwert

3.7

Beschwerde

gegenüber einer Organisation zum Ausdruck gebrachte Unzufriedenheit, die in Beziehung mit dem wahrgenommenen Versagen der Produkte, Dienstleistungen oder Politik steht, oder der Beschwerdebearbeitungsprozess selbst, bei dem eine Antwort oder Lösung explizit oder implizit erwartet wird

ANMERKUNG Organisationen dürfen in ihren entsprechenden Herangehensweisen an die Bearbeitung einer Beschwerde über eine ausführlichere Definition verfügen, was eine Beschwerde alles einschließt.

3.8

Beschwerdebearbeitungsprozess

Verfahren, das bei der Entgegennahme einer Beschwerde anfängt und im Verlauf einer Reihe von Maßnahmen in einer abschließenden Antwort oder notwendigen Ausweitung endet

3.9

Beschwerde über die Beschwerdebearbeitung

Beschwerde, in der die Unzufriedenheit über die Art und Weise der Behandlung einer früheren Beschwerde zum Ausdruck gebracht wird

ANMERKUNG Gründe für die Unzufriedenheit könnten die für die Bearbeitung der Beschwerde benötigte Zeit oder die vom Dienstanbieter erhaltene Antwort sein.

3.10

grenzüberschreitende Sendungen

Sendungen, die von einem Land in ein anderes Land befördert werden

[EN 14534:2007]

3.11

Kunde

natürliche oder juristische Person, die mit einem Postbetreiber in Geschäftsbeziehung steht

ANMERKUNG Ein Verbraucher, der Postdienste in Anspruch nimmt, ist ein Kunde.

Siehe Nutzer.

3.12

Kundendienst

wechselseitige Beziehung zwischen der Organisation und dem Kunden im Laufe eines Produkt- oder Dienstleistungszyklus

3.13

Rückmeldungen

Meinungen, Stellungnahmen und Interessenbekundungen zu den Produkten, Dienstleistungen oder zum Beschwerdebearbeitungsprozess

3.14

abschließende Antwort

Benachrichtigung, durch die der Dienstanbieter einen Beschwerdeführer über die Ergebnisse der Nachforschungen zu seiner Beschwerde informiert und ihm mitteilt, ob diese als berechtigt angesehen wird oder nicht

ANMERKUNG 1 Eine laufende Korrespondenz zwischen dem Dienstanbieter und einem unzufriedenen Kunden, die nach der Information des Kunden über die Ergebnisse der Nachforschungen in der abschließenden Antwort fortgesetzt wird, wird als neue Beschwerde über die Beschwerdebearbeitung behandelt.

ANMERKUNG 2 Selbst wenn der Beschwerdeführer noch nicht mit dem Inhalt der abschließenden Antwort zufrieden ist, ist die spezifische Beschwerde durch die abschließende Antwort beseitigt.

Siehe Beschwerde über die Beschwerdebearbeitung.

3.15

allgemeine Beschwerde

Beschwerde, in der der Kunde ohne Verweis auf einen bestimmten eingetretenen Service- oder Produktfehler seine Meinung bzw. seine allgemeine Unzufriedenheit mit der Dienstleistung, die der Dienstanbieter bereitstellt, mitteilt

ANMERKUNG 1 Allgemeine Beschwerden beziehen sich weder auf eine oder mehrere bestimmte Sendung(en) noch auf einen bestimmten Kunden oder Postdienstnutzer.

ANMERKUNG 2 Das Verfahren zur Bearbeitung allgemeiner Beschwerden darf sich vom Verfahren zur Bearbeitung spezifischer Beschwerden unterscheiden.

Siehe spezifische Beschwerde.

3.16

Beschwerde über beschädigte Sendungen

Beschwerde über die Beschädigung des Inhalts, des Umschlags oder der Verpackung einer Postsendung

3.17

Beschwerde über verloren gegangene oder erheblich verspätete Sendungen

Beschwerde bezüglich einer Postsendung, die beim Empfänger nicht innerhalb einer bestimmten Frist vollständig oder teilweise eingegangen ist

ANMERKUNG Jeder Postbetreiber darf eine bestimmte „Verlustdauer“ in Abhängigkeit vom verwendeten Produkt oder von der verwendeten Dienstleistung festlegen.

3.18

berechtigte Beschwerde

Beschwerde in einer Angelegenheit, bei der der Dienstanbieter nach gegebenenfalls erforderlichen Nachforschungen anerkennt, dass er möglicherweise seinen Verpflichtungen nicht in vollem Umfang oder nur teilweise nachgekommen ist

ANMERKUNG Beispiele für die Verpflichtungen des Dienstanbieters sind dessen allgemeine Geschäftsbedingungen sowie dessen entsprechende regulatorische und rechtliche Anforderungen.

3.19

Beschwerde über Zustellungen

Beschwerde über den Zeitpunkt, den Ort oder die Art der Zustellung von Postsendungen an die Zustelladresse

3.20

Beschwerde über falsche Zustellungen

Beschwerde über eine an die falsche Anschrift oder den falschen Empfänger zugestellte Postsendung (falls zutreffend)

3.21

mehrere Betreiber

Beförderung einer Postsendung, die von ihrer Einleitung in den Postprozess bis zu ihrer Zustellung mehr als einen Betreiber umfasst

3.22

Beschwerden bezüglich der Weiterleitung

Beschwerde über eine falsche Behandlung von Postsendungen, für die eine unbefristete oder kurzzeitige Anschriftenänderung gilt

ANMERKUNG 1 Ein Beispiel für eine Beschwerde bei Anschriftenänderung ist, wenn Sendungen trotz der Zusicherung des Dienstanbieters nicht an die neue Anschrift des Empfängers weitergeleitet wurden.

ANMERKUNG 2 Beschwerden über kurzzeitige Anschriftenänderungen, beispielsweise während der Sommerferien.

3.23

spezifische Beschwerde

Beschwerde, die auf einem Sachverhalt im Zusammenhang mit einem bestimmten Kunden oder Postdienstnutzer und einem bestimmten Vorfall oder einer bestimmter Sendung bzw. bestimmten Sendungen beruht

Siehe allgemeine Beschwerde.

3.24

Nutzer

jede natürliche oder juristische Person, die Postdienste in Anspruch nimmt

ANMERKUNG 1 Ein Absender oder Empfänger einer Postsendung ist ein Nutzer.

ANMERKUNG 2 Der Begriff des Nutzers ist breiter gefasst als der des Kunden.

Siehe Kunde.

4 Bearbeitung von Beschwerden — Richtlinien

4.1 Allgemeines

Der Hauptgrund für das effektive Management, die Aufzeichnung und Kategorisierung von Beschwerden besteht darin, Informationen zu Möglichkeiten für die Verbesserung von Produkten, Dienstleistungen und Verfahren leicht herauszufinden. Bei der Auswahl von Maßnahmen zur ständigen Verbesserung sollte die Organisation bestimmen, welche Beschwerdeursachen die wichtigsten sind, die zuerst bearbeitet werden müssen.

Die Gesamtanzahl von Beschwerden und die Gründe für solche Beschwerden sollten nicht das einzige Maß für die Bestimmung des Leistungsvermögens einer Organisation sein. Viele Organisationen erzielen sogar in Zeiten eines hohen Leistungsvermögens von Dienstleistungen positive Effekte aus den Beschwerden der Anwender, um Dienstleistungen weiter zu verbessern. Der Vergleich der Gesamtanzahl von Beschwerden kann zu Fehleinschätzungen führen. Die Anzahl der Beschwerden sollte außerdem in Bezug auf andere Faktoren geprüft werden, z. B. die Gesamtzahl der Postsendungen.

Um einen effektiven Beschwerdebearbeitungsprozess zu erhalten, wird empfohlen, die in 4.2 bis 4.14 aufgeführten Leitgrundsätze zu befolgen.

4.2 Sichtbarkeit

Angaben darüber, wie und wo Beschwerden über Postdienste geltend zu machen sind, sollten gegenüber den Nutzern von Postdienstleistungen in ausreichendem Maße publik gemacht werden.

4.3 Zugänglichkeit

Ein Beschwerdebearbeitungsprozess sollte durch eine Vielzahl von Zugangskanälen für Beschwerden für alle Beschwerdeführer leicht zugänglich sein, damit kein Beschwerdeführer benachteiligt ist. Informationen zu Einzelheiten zur Beschwerdeführung und -bearbeitung sollten zur Verfügung gestellt werden. Der Beschwerdebearbeitungsprozess sowie die unterstützenden Informationen sollten leicht verständlich und leicht zu handhaben sein.

Wenn möglich, sollte die Zugänglichkeit zu den Beschwerdebearbeitungsprozessen kostenfrei sein. Mindestens ein kostenfreier Zugangskanal muss für Nutzer zur Verfügung stehen, die eine Beschwerde bei einer Organisation einreichen möchten.

4.4 Annehmbarkeit

Eine Beschwerde kann vom Absender oder Empfänger einer Postsendung oder Dienstleistung angenommen werden.

Beschwerden bezüglich der Bereitstellung von Postdiensten können auch von Dritten angenommen werden, die dazu berechtigt sind, im Namen von Absendern oder Empfängern zu handeln.

Allgemeine Beschwerden durch Dritte zu Sachverhalten, die keine spezifischen Postsendungen betreffen, dürfen ebenfalls angenommen werden, sogar wenn sie nicht in das System zur Bearbeitung von Beschwerden eingeordnet werden. Beispiele derartiger Beschwerden sind falsch geparkte Autos, lautes Zustellpersonal usw.

Hinsichtlich der Bearbeitung grenzüberschreitender Sendungen und bei mehreren Betreibern siehe 4.13.

4.5 Reaktionsbereitschaft

Wenn eine Beschwerde nicht sofort bearbeitet werden kann, sollte der Eingang jeder Beschwerde dem Beschwerdeführer gegenüber bestätigt werden. Auf Antrag sollten die Beschwerdeführer während des Verfahrens zur Bearbeitung von Beschwerden über den Stand ihrer Beschwerde informiert werden, einschließlich darüber, wann der nächste Verfahrensschritt oder die abschließende Antwort auf ihre Beschwerde zu erwarten ist.

4.6 Objektivität

Jede Beschwerde sollte während des Beschwerdebearbeitungsprozesses gerecht, objektiv und unvoreingenommen und entsprechend den üblichen, etablierten Vorgehensweisen zur Bearbeitung von Beschwerden bearbeitet werden.

4.7 Vertraulichkeit

Identifizierbare persönliche, den Beschwerdeführer betreffende Angaben sollten bei Bedarf nur zum Zweck der Beschwerdebearbeitung innerhalb einer Organisation verfügbar sein und wirksam vor Offenlegung gegenüber allen anderen Quellen (sowohl intern als auch extern) geschützt werden, außer der Beschwerdeführer stimmt der Offenlegung bestimmter Einzelheiten ausdrücklich zu oder verlangt die Offenlegung bestimmter Einzelheiten.

4.8 Nutzerorientierte Einstellung

Das Hauptziel der Bearbeitung von Beschwerden ist das Zufriedenstellen des Beschwerdeführers und das Wiedererlangen des Vertrauens in den Postdienst, um eine langfristige Loyalität gegenüber der beteiligten Postorganisation zu erzeugen.

Postorganisationen sollten die Bedürfnisse und Erwartungen der Nutzer bei der Entwicklung und Anwendung von Beschwerdebearbeitungsprozessen berücksichtigen. Systeme zur Bearbeitung von Beschwerden sollten gegenüber Rückmeldungen von Nutzern aufgeschlossen sein und Engagement zeigen, den Postorganisationen zu helfen, die Grundursachen von Beschwerden zu beseitigen und zu vermeiden, dass sie erneut auftreten.

4.9 Prüffähigkeit

Postorganisationen sollten bezüglich der Bearbeitung von Beschwerden über dokumentierte Verfahrensweisen verfügen. Diese Verfahrensweisen sollten prüffähig sein, falls und wenn erforderlich.

4.10 Ständige Verbesserung

Ein Ziel des Systems zur Bearbeitung von Beschwerden ist die ständige Verbesserung der gesamten Dienstqualität; die Verwendung der Informationen vom Beschwerdebearbeitungsprozess zur Verbesserung der gesamten Dienstqualität sollte ein ständiges Ziel jeder Postorganisation sein.

Beschwerdebearbeitungsprozesse sollten die Analyse von Beschwerdegründen ermöglichen.

Systeme zur Bearbeitung von Beschwerden von Postorganisationen sollten flexibel sein, um Änderungen zu ermöglichen, um die sich verändernde Technologie, dynamische Marktbedingungen und die sich verändernden Bedürfnisse und Erwartungen von Nutzern zu berücksichtigen.

4.11 Konformität mit nationalem und internationalem Rahmen

Organisatorische oder nationale Bestimmungen für die Bearbeitung von Beschwerden können genauer sein als die in dieser Europäischen Norm dargestellten Verfahrensweisen. Beschwerdebearbeitungsprozesse von Postdiensten sollten in Übereinstimmung mit allen nationalen Gesetzen entwickelt und angewendet werden.

4.12 Lösung des Problems auf lokaler Ebene

Die Verantwortung für die Auswertung und Lösung der Grundursache der Beschwerde liegt bei dem in der Organisation für das bestimmte Versagen der entsprechenden Dienstleistung oder des entsprechenden Produktes verantwortlichen Eigner der Dienstleistung, des Produktes oder des Verfahrens.

Mündliche Beschwerden, die an Ort und Stelle behoben werden (Filiale, Verteiler- oder Sortierzentrum), brauchen nicht protokolliert zu werden.

4.13 Beschwerden zu von mehreren Betreibern bearbeiteten Postsendungen (grenzüberschreitende oder mehrfach bearbeitete inländische Sendungen)

Im Fall von Postsendungen, die von mehreren Betreibern bearbeitet wurden, sollte es für einen Nutzer möglich sein, eine Beschwerde an jeden beteiligten Postbetreiber zu richten, selbst wenn dieser keine Vereinbarung mit dem Kunden der Postsendung hat und selbst wenn die Organisation für die auftretende Beschwerde nicht verantwortlich ist. Eine Einigung darüber, wer verantwortlich ist, sollte durch Verfahrensweisen bestimmt werden, die zwischen mehreren Betreibern entwickelt wurden; bis eine Lösung gefunden oder eine Weiterleitung des Managements der Beschwerde an den entsprechenden Betreiber erfolgt ist, bleibt die Verantwortung der Betreuung des Beschwerdeführers beim Postbetreiber, der die Beschwerde entgegennimmt.

Beschwerden, die offensichtlich nicht den Postbetreiber betreffen, der die Beschwerde entgegennimmt, sollten nicht in die Beschwerdedatei dieser Organisation aufgenommen oder gezählt werden. In diesen Fällen sollte der Beschwerdeführer über entsprechende Weiterleitungskanäle informiert werden (der Postbetreiber, der für die spezifische Beschwerde verantwortlich ist oder der Absender einer Sendung, wenn der Beschwerdeführer oder andere Parteien der/die Empfänger ist/sind).

4.14 Entschädigung an den Nutzer

Nutzer sind berechtigt, Entschädigungen zu verlangen, wenn sie feststellen, dass die Postorganisation nicht die Festlegungen des Produktes oder der Dienstleistungen erfüllt hat, die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Organisation enthalten sind. In den allgemeinen Geschäftsbedingungen sollte festgelegt sein, inwiefern mit einer Entschädigung gerechnet werden kann, zu welchem Zeitpunkt und in welcher Höhe die Entschädigung erwartet werden kann.

5 Verpflichtung zur Bearbeitung von Beschwerden

Postorganisationen sollten sich zu einer effektiven und effizienten Bearbeitung von Beschwerden verpflichten; die Analyse von Beschwerden sollte zur Verbesserung von Produkten, Dienstleistungen und Verfahren der Organisation beitragen. Es ist von besonderer Bedeutung, dass eine derartige Haltung von der obersten Leitung der Organisation gezeigt und gefördert wird.

Diese Verpflichtung sollte sich in der Festlegung, Übernahme und Verbreitung der Grundsätze und der Verfahrensweisen zur Lösung von Beschwerden widerspiegeln. Diese Grundsätze sollten Nutzern und anderen interessierten Parteien zugänglich sein.

Die Verpflichtung der obersten Leitung sollte durch Bereitstellung angemessener Ressourcen, einschließlich Schulungsmaßnahmen bewiesen werden; außerdem durch ständiges Nachverfolgen und Analysieren der Anzahl der Beschwerden und wie diese zur ständigen Verbesserung von Dienstleistungen, Produkten und Verfahren geführt haben.

Alle Mitarbeiter, die in Kontakt mit Beschwerdeführern stehen, sollten die Beschwerdeführer höflich behandeln und prompt auf ihre Beschwerden reagieren oder sie an die entsprechende Person oder die entsprechende Dienstleistungsabteilung in der Organisation weiterleiten, die auf die Beschwerde reagieren kann. Alle Mitarbeiter sollten außerdem:

- sich ihrer Rolle, Zuständigkeit und Verantwortung in Bezug auf Beschwerden bewusst sein;
- darüber Bescheid wissen, welche Vorgehensweise einzuschlagen ist und welche Informationen dem Beschwerdeführer zu geben sind.

Alle Mitarbeiter der Organisation sollten über die Verfahrensweisen zur Bearbeitung von Beschwerden der Organisation informiert sein und den Beschwerdeführer effektiv auf die entsprechenden Wege zur Bearbeitung von Beschwerden verweisen können.