

DIN EN 14012

ICS 03.240

Ersatz für
DIN EN 14012:2009-04**Postalische Dienstleistungen –
Dienstqualität –
Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden;
Deutsche Fassung EN 14012:2019**

Postal services –
Quality of service –
Complaints handling principles;
German version EN 14012:2019

Services postaux –
Qualité du service –
Principes de traitement des réclamations;
Version allemande EN 14012:2019

Gesamtumfang 66 Seiten

DIN-Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (EN 14012:2019) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 331 „Postalische Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN (Niederlande) gehalten wird.

Für die deutsche Mitarbeit ist der Arbeitsausschuss NA 043-03-04 AA „Postalische Dienstleistungen“ im DIN-Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA) verantwortlich.

Für die in diesem Dokument zitierten internationalen Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 10002 siehe DIN ISO 10002

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Änderungen

Gegenüber DIN EN 14012:2009-04 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) inhaltliche Überarbeitung zur Berücksichtigung der erhöhten Anforderung an Postbetreiber und -organisationen, nachzuweisen, dass sich der Schwerpunkt in stärkerem Maße darauf verlagert, Nutzern von Postdienstleistungen und der damit verbundenen Beschwerdebearbeitung eine qualitativ hochwertige Erfahrung zu bieten;
- b) Begrenzung der Anzahl an Messparametern;
- c) inhaltliche Überarbeitung, um zu berücksichtigen, dass eine stärkere Ausrichtung nach ISO 10002 bei der Anwendung des in der ersten Ausgabe von EN 14012 beschriebenen Messverfahrens die Erfüllung auch der Messanforderungen nach dieser überarbeiteten dritten Ausgabe von EN 14012 erfüllt werden. Anhang G enthält allgemeine Informationen bezüglich des Messens und Auswertens von Beschwerden basierend auf den Kriterien, die in der ersten Ausgabe von EN 14012 beschrieben und in Anhang I enthalten sind. Diese überarbeitete dritte Ausgabe von EN 14012 enthält jedoch mehr Anforderungen in Bezug auf Verbesserungen und Abhilfemaßnahmen;
- d) Norm redaktionell überarbeitet.

Frühere Ausgaben

DIN EN 14012: 2003-09, 2009-04

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN ISO 10002, *Qualitätsmanagement — Kundenzufriedenheit — Leitfaden für die Reklamationsbearbeitung in Organisationen*

— Leerseite —

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 5. August 2019 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 CEN-CENELEC-Management-Zentrum 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, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, der Republik Nordmazedonien, Rumänien, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



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

CEN-CENELEC Management-Zentrum: Rue de la Science 23, B-1040 Brüssel

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
4 Bearbeitung von Beschwerden — Leitlinien	10
4.1 Allgemeines	10
4.2 Sichtbarkeit	11
4.3 Barrierefreiheit	11
4.4 Annehmbarkeit	11
4.5 Reaktionsschnelligkeit	11
4.6 Objektivität	11
4.7 Vertraulichkeit	11
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)	12
4.14 Entschädigung von Nutzern	13
5 Verpflichtung zur Bearbeitung von Beschwerden	13
6 Management zur Bearbeitung von Beschwerden	13
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 Verfolgen von Beschwerden	15
7.8 Untersuchung von Beschwerden	15
7.9 Antwort auf Beschwerden	16
7.10 Entschädigungsansprüche	16
7.11 Mitteilung der Entscheidung	16
7.12 Überprüfung von Beschwerden und Entscheidungen	16
7.12.1 Allgemeines	16
7.12.2 Interne Eskalation	17
7.12.3 Externe Eskalation	17
7.13 Abschließen eines Beschwerdeverfahrens	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 Verbesserungstätigkeiten	17

8	Aufrechterhaltung und Verbesserung	18
Anhang A (normativ) Tätigkeiten zur Verbesserung des Leistungsverhaltens		
A.1	Allgemeines	19
A.2	Bewertung der Fähigkeit der Organisation, die Informationen des Beschwerdebearbeitungsprozesses zu bearbeiten	19
A.2.1	Organisation der Verteilung von Beschwerdeinformationen	19
A.2.2	Beispiele für den Beitrag der Beschwerdeanalyse zur Verbesserung des Leistungsverhaltens	19
A.3	Bewertung, wie der Beschwerdebearbeitungsprozess die ständige Verbesserung fördert	20
Anhang B (informativ) Kundenbeschwerdeprozesse— Kanäle und Mechanismen zur Mitteilung von Beschwerdebearbeitungsprozessen an Nutzer von Postdienstleistungen		
B.1	Inhalt der Mitteilung	21
B.2	Kanäle zur Mitteilung.....	21
B.3	Beispiele für alternative Formate	22
Anhang C (informativ) Kanäle für Beschwerden.....		
C.1	Liste von Kanälen für Beschwerden	23
C.2	Einsatz von Kanälen	23
C.2.1	Allgemeines	23
C.2.2	Telefonische Beschwerden	23
C.2.3	Schriftlich vorgebrachte Beschwerden	24
C.2.4	Durch elektronische Kommunikationsmittel vorgebrachte Beschwerden.....	24
C.2.5	Persönlich vorgebrachte Beschwerden	24
C.2.6	Sonstige Möglichkeiten	24
Anhang D (informativ) Erfassung von Nutzerinformationen zu Beschwerden.....		
Anhang E (informativ) Beschwerdekategorisierung und -klassifizierung		
E.1	Einleitung	27
E.2	Berechtigung einer Beschwerde.....	27
E.3	Zuständigkeit für eine Beschwerde	28
E.4	Beschwerdekategorien	28
E.5	Gründe für Beschwerden.....	28
E.6	Anleitung zur Kategorisierung von Beschwerden	29
E.6.1	Beschwerde über den Zugang zu Kundendienstinformationen.....	29
E.6.2	Beschwerde über den Zugang zu Postdienstleistungen.....	29
E.6.3	Beschwerde über das Verhalten und die Kompetenz von Postmitarbeitern.....	29
E.6.4	Beschwerde über die Beschwerdebearbeitung	30
E.6.5	Allgemeine Beschwerde.....	30
E.6.6	Beschwerde über beschädigte Sendungen.....	30
E.6.7	Unsachgemäße Zustellung (zur Kategorisierung von Beschwerden):	30
E.6.8	Beschwerde über verloren gegangene oder erheblich verspätete Sendungen.....	30
E.6.9	Beschwerde über die Zustellung	30
E.6.10	Beschwerde über falsche Zustellung.....	30
E.6.11	Beschwerde über die Nachsendung.....	31
E.6.12	Spezifische Beschwerde	31
Anhang F (informativ) Antworten.....		
F.1	Inhalt der Antworten — vorgeschlagene Abfolge.....	32
F.2	Sachverhalte zur möglichen Berücksichtigung.....	32
F.3	Fristen für Antworten	32
Anhang G (informativ) Erstellung von Beschwerdeberichten.....		
G.1	Allgemeines	33
G.2	Fristen für die Erstellung von Berichten.....	33
G.3	Inhalt der Berichte	33
G.4	Zusätzliche Überwachungsdaten.....	34

Anhang H (informativ) Ständige Verbesserung	35
H.1 Ständige Verbesserung des Beschwerdebearbeitungsprozesses	35
H.2 Ständige Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen	35
Anhang I (informativ) Vorgeschlagene Berichtsformate	36
Anhang J (informativ) Schäden an Postsendungen	44
J.1 Einleitung	44
J.2 Messung von Beschwerden	44
J.2.1 Allgemeines	44
J.2.2 Von Betreibern angewandte Lösungen	44
J.3 Vorbeugungsmaßnahmen	57
J.4 Messungen	58
J.4.1 Allgemeines	58
J.4.2 Analyse der Beschwerdedatenbank	58
J.5 Maßnahmen zur Schadensbegrenzung	60
J.6 Parameter von Postsendungen mit Einfluss auf die Anzahl der Schäden	61
Literaturhinweise	62

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (EN 14012:2019) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 331 „Postalische Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis März 2020, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis März 2020 zurückgezogen werden.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CEN ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Dieses Dokument ersetzt EN 14012:2008.

Der Inhalt wurde umfassend überarbeitet, um Folgendem Rechnung zu tragen:

- erhöhte Anforderung an Postbetreiber und -organisationen zum Nachweis einer stärkeren Orientierung an der Bereitstellung einer qualitativ hochwertigen Erfahrung für Nutzer von Postdienstleistungen und der zugehörigen Beschwerdebearbeitung;
- Begrenzung der Anzahl an Messparametern; und
- eine stärkere Ausrichtung nach ISO 10002 bei der Befolgung des in der ersten Ausgabe von EN 14012 beschriebenen Messverfahrens bedeutet, dass auch die Messanforderungen dieser überarbeiteten zweiten Ausgabe von EN 14012 erfüllt werden. Anhang G enthält allgemeine Informationen über die Messung und Meldung von Beschwerden auf der Grundlage der in der ersten Ausgabe von EN 14012 beschriebenen und in Anhang I enthaltenen Kriterien. Diese überarbeitete zweite Ausgabe von EN 14012 enthält jedoch weitere Anforderungen hinsichtlich Verbesserungen und Korrekturmaßnahmen.

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

Einleitung

Allgemeines

1992 hob die Europäische Kommission in ihrem Grünbuch die Notwendigkeit hervor, gemeinsame Regeln 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 des Managements und der Messung von Beschwerden.

Artikel 19 der Richtlinie 97/67/EG des Europäischen Parlaments und des Rates von 1997 über gemeinsame Vorschriften für die Entwicklung des Binnenmarktes der Postdienste der Gemeinschaft und die Verbesserung der Dienstqualität 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 erbrachte Dienstleistung nicht dem von ihnen erwarteten Standard entspricht bzw. nicht dem Standard entspricht, den der Dienstanbieter einzuhalten hat. Es wird empfohlen, Beschwerden nachzugehen, um zu überprüfen, ob tatsächlich eine Nichtkonformität bei der Dienstleistung vorliegt, und den Beschwerdeführern eine Antwort zukommen zu lassen. Außerdem werden Beschwerden als ein Mittel zum Schutz der Nutzer betrachtet, 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 ist die Verpflichtung zur effektiven Bearbeitung von Beschwerden nötig.

Überblick über die Entwicklung

Eine 2004 durchgeführte Untersuchung des europäischen Ausschusses für Regulierungsfragen im Postsektor CERP hat gezeigt, dass die vollständige Umsetzung der ersten Ausgabe 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 dritte Ausgabe von EN 14012 zwingt diejenigen, die bereits EN 14012:2003 anwenden, nicht dazu, ihre Messsysteme zu verändern, um mit der Europäischen Norm übereinzustimmen, sondern ermöglicht es, weniger umfangreich zu messen. Diese dritte Ausgabe ist außerdem bezüglich des Bearbeitens von Beschwerden an ISO 10002 angeglichen und setzt dadurch den Schwerpunkt stärker 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 ob angegeben wird, welcher Teil befolgt werden muss und bezüglich welcher Dienstleistung er befolgt werden muss.

Nationale Regulierungsbehörden stellen möglicherweise speziellere Anforderungen als die, die in diesem Dokument angegeben sind.

Beschreibung des Inhalts

Das vorliegende Dokument gibt Leitlinien, die über die in ISO 10002 und EN ISO 9001 angegebenen Anforderungen hinausgehen, um sowohl die Effektivität als auch die Effizienz eines Beschwerdebearbeitungsprozesses und somit das Potenzial zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit einer Organisation zu berücksichtigen. Im Vergleich zu EN ISO 9001 werden die Ziele der Kundenzufriedenheit und Produktqualität erweitert, um die Zufriedenheit der interessierten Kreise und die Leistungsfähigkeit der Organisation einzubeziehen.

In dieser dritten Ausgabe von EN 14012 wird die allgemeine Gliederung von ISO 10002 angewendet. Bei Regeln 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 wird. Dies führt zu positiven Lösungen für Nutzer von postalischen Dienstleistungen, die sich beschweren. Sie bietet zudem ausreichende Angaben über die Qualität der Dienstleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht.

Folgende postspezifische Sachverhalte werden berücksichtigt:

- Viele Mitarbeiter von Postorganisationen sind während der Ausübung ihrer Haupttätigkeit 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 grenzüberschreitende Beschwerden hervorrufen, bei denen 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 durch nationales Aufsichtsrecht reguliert. Dieses Aufsichtsrecht konzentriert sich vorrangig auf den Post-Universaldienst (der von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat unterschiedlich ist);
- ein neuer Schwerpunkt liegt auf E-Commerce;
- der Technische Bericht über die Messung und Bearbeitung von Beschwerden über beschädigte, verspätete oder verlorene Postsendungen CEN/TR 16915:2015 wurde in dieser Norm unter Anhang J aufgenommen.

1 Anwendungsbereich

Das vorliegende Dokument legt Grundsätze zur Bearbeitung von Beschwerden bezüglich inländischer und internationaler postalischer Dienstleistungen fest. Sie gilt sowohl für nationale als auch für grenzüberschreitende Dienstleistungen. Besondere Beachtung findet der Umgang mit Beschwerden, an denen mehrere Betreiber beteiligt sind. Die Norm enthält außerdem eine Anleitung für Entschädigungs- und Wiedergutmachungsverfahren.

Das vorliegende Dokument kann auf alle Postdienst-Arten angewendet werden, sowohl auf den Universaldienst als auch auf den Nicht-Universaldienst, sowie von allen Arten von Postorganisationen. Es definiert verschiedene Beschwerdearten und legt eine Methodik für die Bearbeitung von Beschwerden fest, mit der die Erbringung postalischer Dienstleistungen für deren Nutzer, darunter ältere Menschen und Menschen mit Behinderungen, verbessert wird. Es enthält auch eine Anleitung für Beschwerdebearbeitungsprozesse, die von Postdienst-Anbietern eingerichtet werden müssen, um die Dienstqualität zu verbessern.

Das vorliegende Dokument 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 des vorliegenden Dokuments liegt auf dem Erreichen einer ständigen Verbesserung, gemessen an der Zufriedenheit der Kunden und anderer interessierter Kreise.

Es gilt zu beachten, dass die Anzahl der entgegengenommenen Beschwerden möglicherweise nicht mit dem Dienstleistungsniveau in Verhältnis steht. Vielmehr könnte eine große Anzahl von Beschwerden die Effektivität des Beschwerdebearbeitungsprozesses des Postbetreibers widerspiegeln.

Das vorliegende Dokument besteht aus einer Anleitung und Empfehlungen und ist weder zur Zertifizierung, zur behördlichen Anwendung oder zur Anwendung in Verträgen noch als ein Leitfaden für die Umsetzung von EN ISO 9001 vorgesehen.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. 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

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>
- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <http://www.iso.org/obp>

3.1

Entschädigung

Wiedergutmachungsleistung eines Dienst-Anbieters an einen Beschwerdeführer

Anmerkung 1 zum Begriff: Entschädigungsregelungen sind im Allgemeinen in den Geschäftsbedingungen festgelegt.

3.2

Beschwerdeführer

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

3.3

Beschwerde

Ausdruck der Unzufriedenheit, die gegenüber einer Organisation in Bezug auf deren Produkte, Dienstleistungen oder den Beschwerdebearbeitungsprozess selbst zum Ausdruck gebracht wird, wobei eine Reaktion beziehungsweise Klärung explizit oder implizit erwartet wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Organisationen können in ihren entsprechenden Herangehensweisen an die Bearbeitung einer Beschwerde über eine ausführlichere Definition dessen verfügen, was eine Beschwerde alles einschließt.

[QUELLE: EN 10002:2018^{N1}]

3.4

Beschwerdebearbeitungsprozess

Verfahren, das mit der Entgegennahme einer Beschwerde beginnt und über eine Reihe von Maßnahmen zu einer abschließenden Antwort oder notwendigen Eskalation führt

3.5

grenzüberschreitende Sendungen

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

[QUELLE: EN 14534:2016]

3.6

Kunde

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

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Verbraucher, der Postdienste erwirbt, ist ein Kunde.

3.7

Kundendienst

Interaktion der Organisation mit dem Nutzer im Verlauf des Lebenszyklus eines Produkts oder einer Dienstleistung

3.8

Rückmeldungen

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

3.9

abschließende Antwort

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

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein fortgeführter Dialog zwischen dem Dienstleister und einem unzufriedenen Kunden, nachdem dieser in der abschließenden Antwort über die Ergebnisse der Nachforschungen informiert wurde, wird als neue Beschwerde über die Beschwerdebearbeitung betrachtet.

N1 Nationale Fußnote: Redaktioneller Fehler der Referenzfassung; zutreffend ist ISO 10002:2018.

Anmerkung 2 zum Begriff: Selbst wenn der Beschwerdeführer noch nicht mit dem Inhalt der abschließenden Antwort zufrieden ist, ist die spezifische Beschwerde durch die abschließende Antwort geklärt.

3.10

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 1 zum Begriff: Beispiele für die Verpflichtungen des Dienstanbieters sind dessen Beschreibungen von Produkten und Preisen, dessen allgemeine Geschäftsbedingungen sowie dessen entsprechende regulatorische und rechtliche Anforderungen.

3.11

mehrere Betreiber

Beförderung von Sendungen, die von deren Einleitung in den Postprozess bis zur Zustellung mehr als einen Betreiber umfasst

3.12

Postsendung

alles, was von einem Postdienstanbieter versendet wird und/oder zuzustellen ist

3.13

Nutzer

natürliche oder juristische Person, die Postdienste in Anspruch nimmt

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Absender oder Empfänger einer Postsendung ist ein Nutzer.

Anmerkung 2 zum Begriff: Der Begriff des Nutzers ist breiter gefasst als der des Kunden.

Anmerkung 3 zum Begriff: Der Begriff des Nutzers schließt Menschen mit Behinderungen und ältere Menschen mit ein.

4 Bearbeitung von Beschwerden — Leitlinien

4.1 Allgemeines

Der Hauptgrund für das effektive Management, die Aufzeichnung und die Kategorisierung von Beschwerden besteht darin, Informationen zu Möglichkeiten für die Verbesserung der Qualität von Produkten, Dienstleistungen und Verfahren leicht aufzufinden. Bei der Auswahl von Maßnahmen zur ständigen Verbesserung sollte die Organisation ermitteln, welche Beschwerdeursachen die wichtigsten sind, um diese als erste zu bearbeiten.

Die Gesamtzahl der Beschwerden und die Gründe für diese Beschwerden sollten nicht als das einzige Maß für die Bestimmung des Leistungsvermögens einer Organisation herangezogen werden. Viele Organisationen erwirken Beschwerden der Nutzer, um Dienstleistungen weiter zu verbessern, sogar in Zeiten eines hohen Leistungsvermögens von Dienstleistungen. Vergleiche zwischen Gesamtzahlen von Beschwerden können irreführend sein. Beschwerdezahlen sollten außerdem in Bezug auf andere Faktoren geprüft werden, z. B. die Gesamtzahl der Postsendungen.

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

4.2 Sichtbarkeit

Angaben darüber, wie und wo Beschwerden über postalische Dienstleistungen geltend zu machen sind, sollten für Nutzer von Postdienstleistungen in ausreichendem Maße öffentlich bereitgestellt werden.

4.3 Barrierefreiheit

Ein Beschwerdebearbeitungsprozess sollte durch eine Vielzahl von Zugangskanälen für Beschwerden für alle Beschwerdeführer barrierefrei zugänglich sein, damit kein Beschwerdeführer benachteiligt ist. Informationen zu den Einzelheiten des Vorbringens und der Lösung von Beschwerden sollten zur Verfügung gestellt werden. Der Beschwerdebearbeitungsprozess sowie die unterstützenden Informationen sollten für das größtmögliche Nutzerspektrum barrierefrei zugänglich, leicht verständlich und leicht zu handhaben sein.

Wenn möglich, sollte für die Barrierefreiheit der Beschwerdebearbeitungsprozesse kein gesondertes Entgelt erhoben werden. Mindestens ein entgeltfreier Zugangskanal muss für Nutzer zur Verfügung stehen, die eine Beschwerde bei einer Organisation vorbringen möchten.

4.4 Annehmbarkeit

Eine Beschwerde kann vonseiten des Absenders oder Empfängers einer Postsendung oder -dienstleistung angenommen werden.

Beschwerden bezüglich der Bereitstellung von Postdiensten können auch vonseiten Dritter 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 Reaktionsschnelligkeit

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 Beschwerdebearbeitungsprozesses 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 gesamten Beschwerdebearbeitungsprozesses gerecht, objektiv und unvoreingenommen und entsprechend den üblichen, etablierten Vorgehensweisen zur Bearbeitung von Beschwerden bearbeitet werden.

4.7 Vertraulichkeit

Personenbezogene Informationen über den Beschwerdeführer sollten bei Bedarf verfügbar sein, jedoch nur zum Zweck der Beschwerdebearbeitung innerhalb der Organisation verwendet 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 die Zufriedenheit 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 offen für Rückmeldungen von Nutzern sein und eine Verpflichtung erkennen lassen, die Postorganisation dabei zu unterstützen, die Grundursachen von Beschwerden zu beseitigen und zu vermeiden, dass diese erneut auftreten.

4.9 Prüffähigkeit

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

4.10 Ständige Verbesserung

Das Hauptziel 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 sich verändernde Technologie, dynamische Marktbedingungen und sich verändernde 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 detaillierter sein als die in dieser Europäischen Norm dargestellten Verfahrensweisen. Beschwerdebearbeitungsprozesse von Postorganisationen 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 Beseitigung der Grundursache der Beschwerde liegt bei dem in der Organisation für das Versagen speziell der entsprechenden Dienstleistung oder des entsprechenden Produktes verantwortlichen Zuständigen für die Dienstleistung, das Produkt oder das Verfahren.

Mündliche Beschwerden, die an Ort und Stelle geklärt werden (Vertriebsstelle, Verteil- oder Sortierzentrum), brauchen nicht aufgezeichnet zu werden.

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

Die Verantwortung für die Bearbeitung einer Beschwerde liegt beim ursprünglichen Betreiber, der der Auftragnehmer ist.

Im Falle von Postsendungen, die von mehreren Betreibern bearbeitet werden, sollte jeder der an der Lieferkette beteiligten Postbetreiber eine Beschwerde des Nutzers annehmen. 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 zutreffenden Betreiber erfolgt ist, bleibt die Verantwortung für die Betreuung des Beschwerdeführers jedoch beim Postbetreiber, der die Beschwerde entgegennimmt.

Erhält ein Postbetreiber eine Beschwerde, an deren zugehöriger Lieferkette er nicht beteiligt ist, sollte der Beschwerdeführer nach Möglichkeit durch geeignete Weiterleitungskanäle informiert werden. Beschwerden, die offensichtlich nicht den Postbetreiber betreffen, der die Beschwerde entgegennimmt, sollten nicht in die Beschwerdedaten dieser Organisation aufgenommen oder hierzu gezählt werden.

4.14 Entschädigung von Nutzern

Nutzer sind berechtigt, Entschädigungsansprüche geltend zu machen, wenn sie der Ansicht sind, dass die Postorganisation nicht die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Organisation enthaltene Spezifikation des Produkts oder der Dienstleistung erfüllt hat. In den allgemeinen Geschäftsbedingungen sollte festgelegt sein, in welcher Weise, 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 der Produkte, 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 Kreisen zugänglich gemacht werden.

Die Verpflichtung des Managements sollte durch Bereitstellung angemessener Ressourcen einschließlich Schulungsmaßnahmen gezeigt werden sowie durch ständiges Nachverfolgen und Analysieren der Anzahl der Beschwerden und der Art und Weise, wie diese zur ständigen Verbesserung von Dienstleistungen, Produkten und Verfahren geführt haben.

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

- ihre Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in Bezug auf Beschwerden kennen;
- darüber Bescheid wissen, welche Vorgehensweise anzuwenden ist und welche Informationen Beschwerdeführern zu geben sind.

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

6 Management zur Bearbeitung von Beschwerden

Postorganisationen sollten einen effektiven und effizienten Beschwerdebearbeitungsprozess planen und entwickeln, um die Qualität der bereitgestellten Produkte und Dienstleistungen zu verbessern.

Postorganisationen sollten außerdem bewährte Praktiken anderer Organisationen bezüglich der Bearbeitung von Beschwerden berücksichtigen (und anwenden, wenn möglich). Der Beschwerdebearbeitungsprozess sollte mit anderen Verfahren der Qualitätsmanagementstrategie der Organisation verknüpft und an diese angepasst sein.

7 Durchführung des Beschwerdebearbeitungsprozesses

7.1 Kommunikation

Informationen dahingehend, wie und wann eine Beschwerde vorzubringen ist, sollten den Nutzern zur Verfügung gestellt werden.

Die Informationen sollten in klarer Sprache verfasst sein (z. B. gut strukturierte Sätze verwenden, allgemein üblichen Wortschatz verwenden und Jargon vermeiden). Informationen und Hilfe beim Vorbringen einer Beschwerde sollten in jeder Sprache, in der die Dienstleistungen angeboten wurden, zur Verfügung gestellt werden. Alternative Formate, wie Großdruck, Blindenschrift oder Audio (z. B. eine Hör-Website) sollten bereitgestellt werden. Weitere Beispiele zu alternativen Formaten sind in Anhang B zu finden. Kein Beschwerdeführer sollte benachteiligt werden, wenn er eine Beschwerde vorbringen möchte.

Anhang B enthält Empfehlungen, wie Nutzer auf Angaben über die Beschwerdebearbeitungsprozesse der Organisation zugreifen können, sowie Vorschläge für Informationen, die dem Nutzer zu übermitteln sind.

7.2 Zugang zu Beschwerdebearbeitungsprozessen

Es ist wichtig, dass sich Nutzer konkret durch eine Reihe von geeigneten Zugangskanälen beschweren können. Postorganisationen sollten Mittel bereitstellen, damit sich jeder Nutzer problemlos bei der Organisation beschweren kann. Am ersten Kontaktpunkt sollten die Nutzer für jeden möglichen Zugangskanal ein alternatives Format anfordern können, das ihren spezifischen Kommunikationsanforderungen entspricht.

Mobile Postboten und Postbotinnen, selbst wenn sie in Kontakt mit den Kunden stehen, sind möglicherweise nicht dazu verpflichtet, den Empfang von Beschwerden zu bestätigen und Beschwerden aufzunehmen, sie sollten aber die Kunden informieren, wie sie eine Beschwerde vorbringen können, und sie auf die entsprechenden Kanäle verweisen.

Anhang B behandelt empfohlene Zugangskanäle für Nutzer, die eine Beschwerde bei einer Postorganisation vorbringen möchten, außerdem sind Empfehlungen angegeben, wie die Kanäle in der Praxis funktionieren können.

7.3 Fristen für Beschwerden durch Nutzer

Die Postorganisation sollte eine maximale Frist bezüglich Beschwerden über Postprodukte oder -dienstleistungen festlegen und den Nutzern mitteilen.

An Postorganisationen gerichtete Beschwerden müssen innerhalb der Maximal- und Minimalfristen für Beschwerden angenommen werden, wie für die verschiedenen Arten von Produkten oder Dienstleistungen zutreffend.

Die Fristen für Nutzer, die Beschwerden vorbringen möchten, dürfen in Abhängigkeit von der Art der Beschwerde, die der Nutzer vorbringen möchte, variieren. Aus verschiedenen Arten des Versagens von Produkten oder Dienstleistungen ergeben sich verschiedene Maximalfristen für das Vorbringen von Beschwerden durch Nutzer. Diese Fristen sollten in den Informationen darüber, wie eine Beschwerde vorzubringen ist, klar und verständlich aufgeführt werden. Nutzer, die die Kommunikation über ein alternatives Format fordern, dürfen nicht aufgrund von Verzögerungen bei der Bereitstellung dieses alternativen Formats benachteiligt werden.

Falls angemessen, sollten beim Festlegen von Fristen andere nationale und internationale Festlegungen, z. B. die WPV-Richtlinien, berücksichtigt werden.

7.4 Entgegennahme von Beschwerden

Bei der Entgegennahme einer spezifischen Beschwerde sollte diese mit den erforderlichen unterstützenden Angaben und einer unverwechselbaren Kennnummer versehen werden.

Das die Beschwerde bearbeitende Personal sollte den Beschwerdeführer nach allen Fakten fragen, die für die Beschwerde relevant sind.

Die Aufzeichnung der anfänglichen Beschwerde sollte die Angabe der vom Beschwerdeführer angestrebten Abhilfemaßnahme und alle sonstigen Einzelheiten enthalten, die zur effektiven Bearbeitung der Beschwerde notwendig sind.

Anhang C^{N2} enthält Vorschläge für Einzelheiten zu Beschwerden, die Organisationen bei der Entgegennahme einer Beschwerde erfassen sollten.

7.5 Klassifizierung von Beschwerden

Es gibt viele verschiedene Arten von Beschwerden, die von Postorganisationen entgegengenommen werden. Neben der Erfassung von Einzelheiten zu der Beschwerde sollte diese auch nach ihrem Grund klassifiziert werden, d. h. nach der Art des Problems, über das sich der Beschwerdeführer beschwert.

Eingehende Beschwerden können ein Versagen bei einer einzelnen Sendung oder Dienstleistung betreffen oder einer allgemeinen Unzufriedenheit Ausdruck verleihen und eine Vielzahl von Beschwerden hervorrufen, die den gleichen Grund haben können oder auch nicht.

Wurde eine Beschwerde angenommen, sollten Postorganisationen sicherstellen, dass die Art(en) und der Grund (die Gründe) jeder Beschwerde auf eine Art und Weise protokolliert werden können, die es ermöglicht, sie später zu analysieren und als Eingangswerte in die ständige Verbesserung der Qualität der Produkte, Dienstleistungen und Verfahren einfließen zu lassen.

Anhang E enthält Vorschläge zur Kategorisierung und Klassifizierung der Arten und Gründe von Beschwerden.

7.6 Bestätigung der eingegangenen Beschwerden

Der Eingang jeder Beschwerde sollte dem Beschwerdeführer in allen Fällen, in denen weitere Nachforschungen bzw. Recherchen notwendig sind, bestätigt werden, wenn möglich im gleichen Format, in dem die Beschwerde gemacht wurde. Die Bestätigung sollte so bald wie möglich erfolgen, die Fristen hängen jedoch vom verwendeten Beschwerdekanal und betrieblichen Fähigkeiten ab. Der Beschwerdeführer ist über Maximalfristen zu informieren, innerhalb derer eine Antwort erwartet werden kann.

7.7 Verfolgen von Beschwerden

Die aufgezeichnete Beschwerde sollte ab der anfänglichen Entgegennahme über den gesamten Prozess bis zum Abschluss des Beschwerdeverfahrens verfolgt werden. Auf spezielle Anfrage sollte dem Beschwerdeführer ein aktueller Stand mitgeteilt werden.

7.8 Untersuchung von Beschwerden

Es sollten alle zumutbaren Anstrengungen unternommen werden, um die relevanten Umstände und die mit einer Beschwerde im Zusammenhang stehenden Informationen zu untersuchen. Der Umfang der

N2 Nationale Fußnote: Redaktioneller Fehler der Referenzfassung; zutreffend ist Anhang D.

Untersuchung sollte jedoch der Schwere und Erheblichkeit der Beschwerde sowie der Häufigkeit ihres Auftretens angemessen und auf das betreffende Produkt oder die betreffende Dienstleistung bezogen sein.

7.9 Antwort auf Beschwerden

Jede von einer Postorganisation angenommene Beschwerde sollte innerhalb einer festgelegten Frist eine Antwort an den Beschwerdeführer zur Folge haben. Antworten auf Beschwerden sollten den Nutzern in einem Format zur Verfügung gestellt werden, zu dem sie Zugang haben, das sie verstehen und das sie nutzen können.

Fristen für diese Tätigkeit hängen von der Art der Beschwerde, den nötigen Untersuchungen, dem verwendeten Kanal, den betrieblichen Fähigkeiten und den Festlegungen der Postorganisation ab. Die Fristen sind für inländische, EU- und internationale Sendungen unterschiedlich.

Anhang F enthält Vorschläge, wie Organisationen dem Beschwerdeführer antworten können.

7.10 Entschädigungsansprüche

Kunden sind berechtigt, Entschädigungsansprüche geltend zu machen, wenn sie der Ansicht sind, dass die Organisation nicht die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Postorganisation enthaltene Spezifikation des Produkts oder der Dienstleistung erfüllt hat.

Ein Antrag auf Entschädigung impliziert „eine gegenüber einer Organisation zum Ausdruck gebrachte Unzufriedenheit, die sich auf das empfundene Versagen ihrer Produkte, Dienstleistungen oder Grundsätze bezieht“ und nachfolgende Untersuchungen dazu. Deshalb impliziert jeder Antrag auf Entschädigung eine „Beschwerde“ und sollte als solche behandelt werden.

Der Postdienstanbieter muss die Kriterien dokumentieren und öffentlich bereitstellen, die seinen Lieferbedingungen entsprechend zu einer Entschädigung führen müssen, wenn er seinen Verpflichtungen nicht nachkommt, und wie Umfang und Form der Entschädigung bestimmt werden.

Es sollte keine Anforderung an den Nutzer bestehen, auf eine abschließende Antwort zu warten, bevor er einen Antrag auf Entschädigung stellt. Falls dies geschieht, sollte dies nicht die Art und Weise beeinträchtigen, wie die Beschwerde behandelt wird, da Organisationen alle Anträge auf direkte Entschädigung prüfen sollten.

Entschädigungen unterliegen den allgemeinen Geschäftsbedingungen jeder Postorganisation.

ANMERKUNG Die Entschädigungsregelungen sind je nach Dienstleistung und Betreiber unterschiedlich.

7.11 Mitteilung der Entscheidung

Die in Bezug auf eine Beschwerde getroffene Entscheidung sollte dem Beschwerdeführer mitgeteilt werden, sobald die Entscheidung getroffen wurde.

7.12 Überprüfung von Beschwerden und Entscheidungen

7.12.1 Allgemeines

Wenn der Beschwerdeführer nicht mit der Entscheidung zufrieden ist und die Beschwerde fortsetzen möchte, sollte die Postorganisation sich mit der Überprüfung oder Eskalation der Beschwerde einverstanden erklären.