

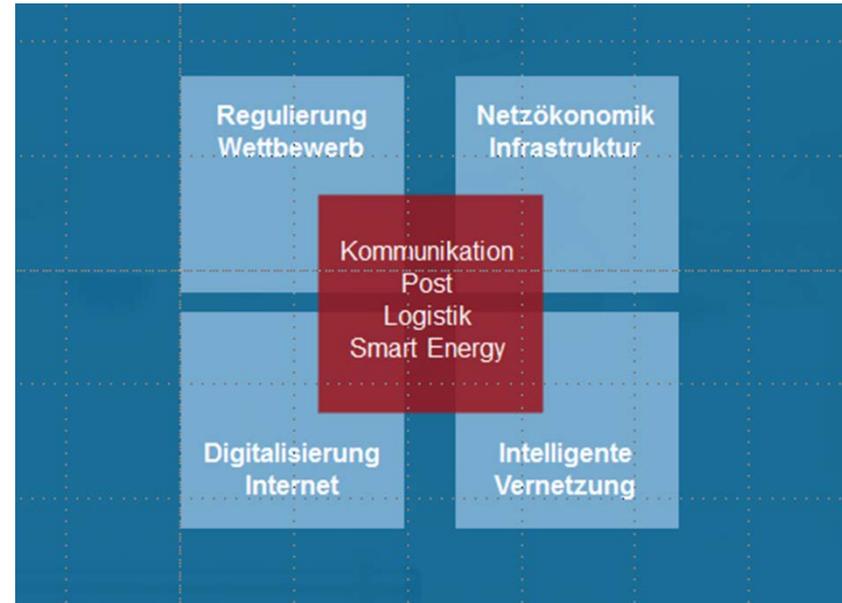
Anforderungen an einen neuen Universaldienst aus Sicht der Verbraucher

PDL-Forum 28.11.2019

Sonja Thiele
Senior Economist, Abteilung Post und Logistik

WIK – Wissenschaftliches Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste

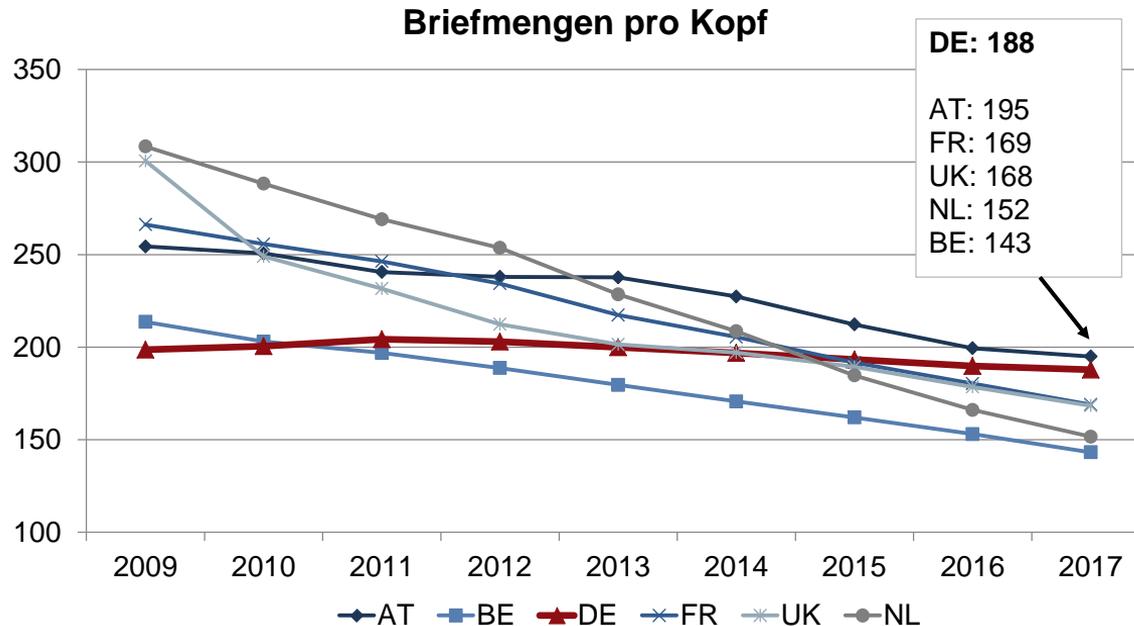
- Unabhängige Forschung/Beratung durch bundeseigenes Institut
- Fokus auf Infrastruktur-Branchen
- Über 30 Jahre Erfahrung mit Telekommunikation und Digitalisierung
- 35 Wissenschaftler, überwiegend Ökonomen
- Großes Netzwerk von Partnern
- Weltweit erfolgreich mit klarem Fokus auf Europa



Der deutsche Postmarkt im europäischen Vergleich

Mengen

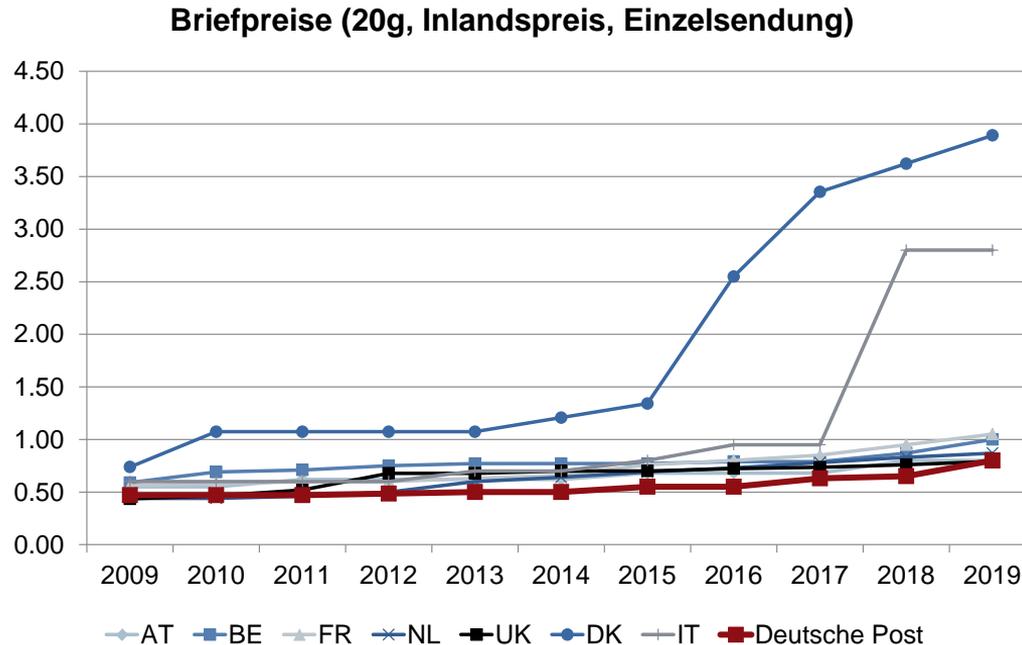
- Briefmengen in Deutschland gegenläufig zum internationalen Trend
- Relativ stabile Entwicklung seit globaler Finanzkrise



Der deutsche Postmarkt im europäischen Vergleich

Preise

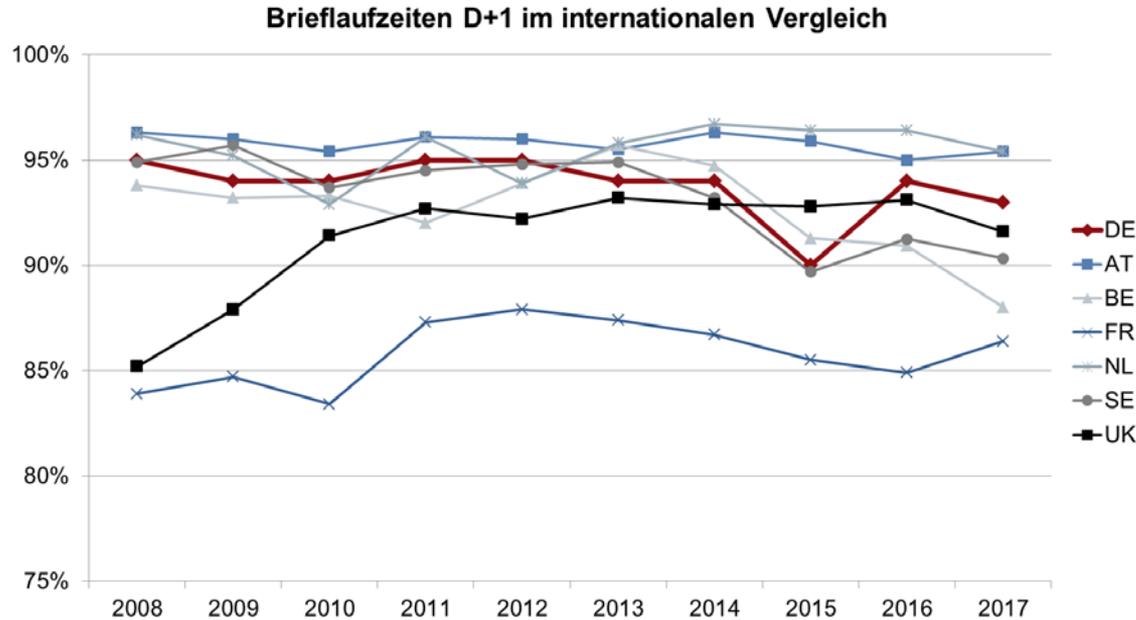
- Einzelsendungspreise steigen in vielen EU-Ländern stark, getrieben durch sinkende Mengen



Der deutsche Postmarkt im europäischen Vergleich

Qualität

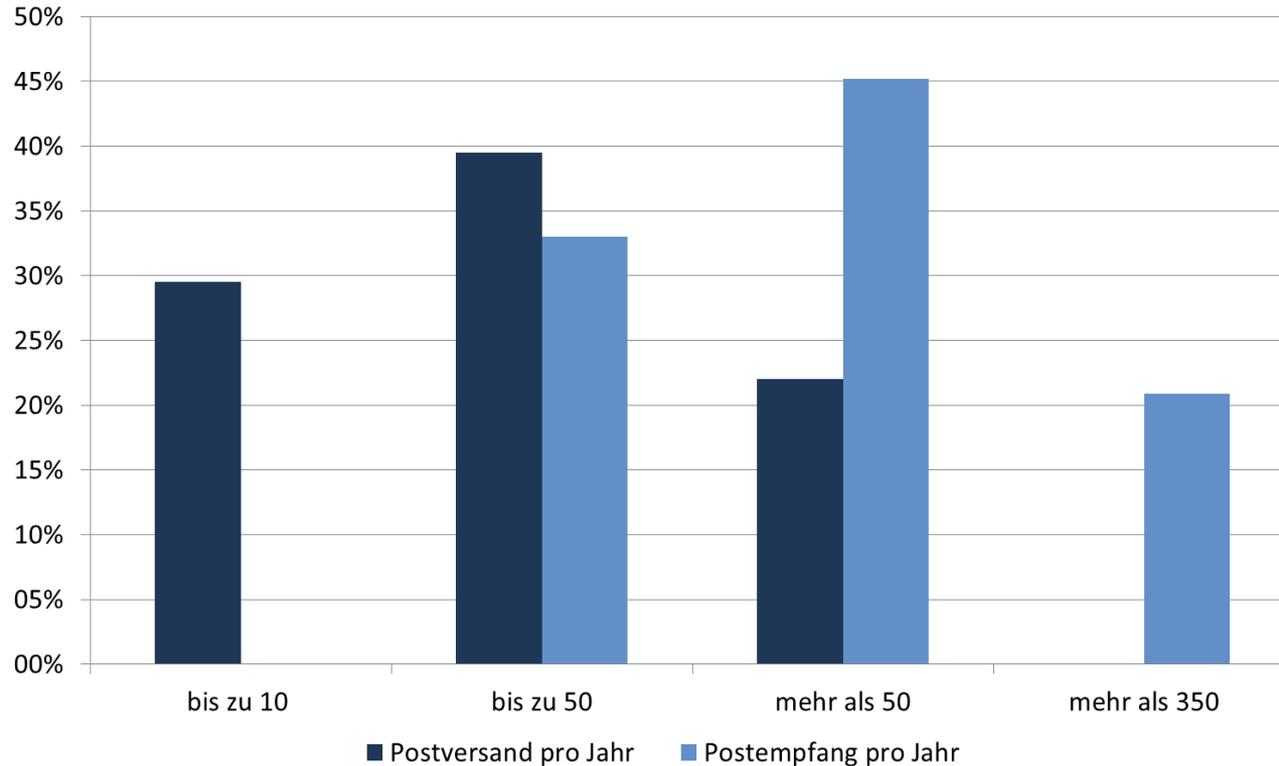
- Deutsche Post: Trend zu leicht sinkender Qualität – für Einzelsendungen!
- 6-Tage-Zustellung ist Ausnahme in der EU



Kommunikationsverhalten heute

Wie nutzen Verbraucher Briefe?

Briefversand und -empfang von Verbrauchern (2017)



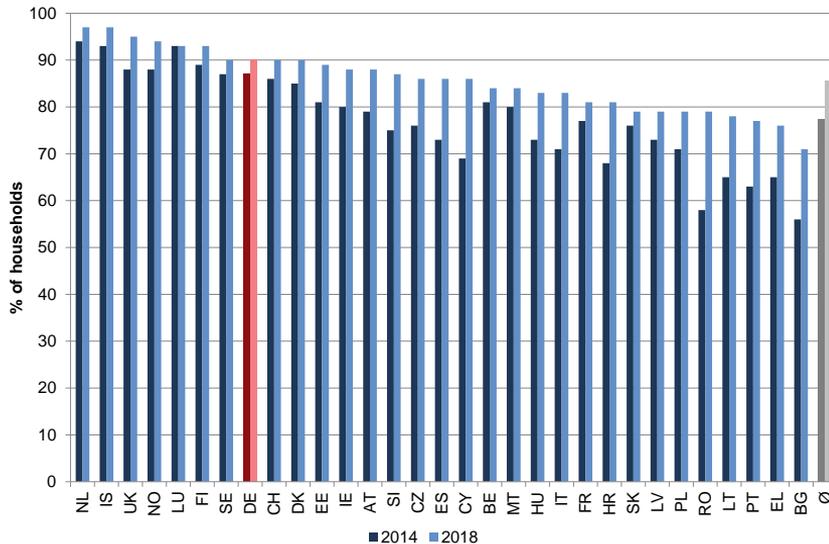
Quelle: Bundesnetzagentur, Evaluationsstudie zum Post-Universaldienst

Kommunikationsverhalten heute

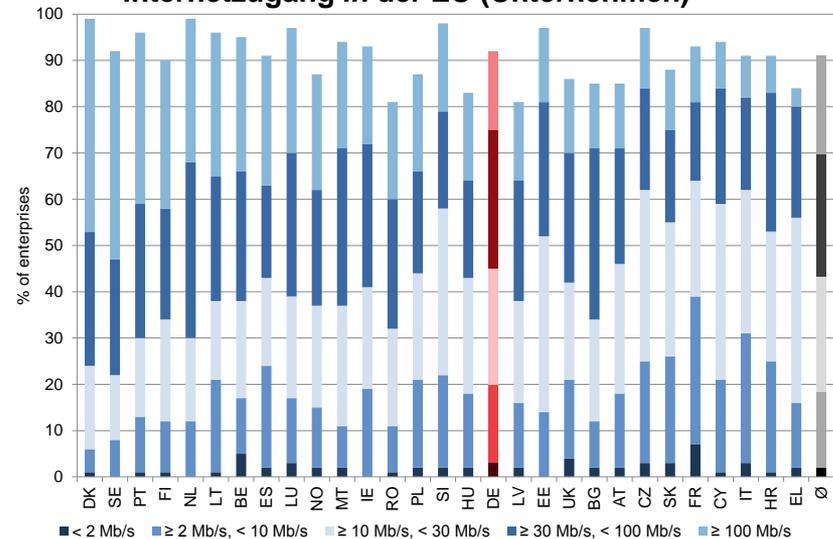
Voraussetzungen für Digitalisierung

- Deutsche Verbraucher und Unternehmen haben Zugang zu Breitband-Internet, aber sehr schnelles Internet hat sich noch nicht durchgesetzt
- Voraussetzungen für Nutzung digitaler Kommunikationskanäle sind vorhanden

Haushalte mit Breitband-Internetzugang in der EU



Maximale vertragliche Geschwindigkeit für Breitband-Internetzugang in der EU (Unternehmen)

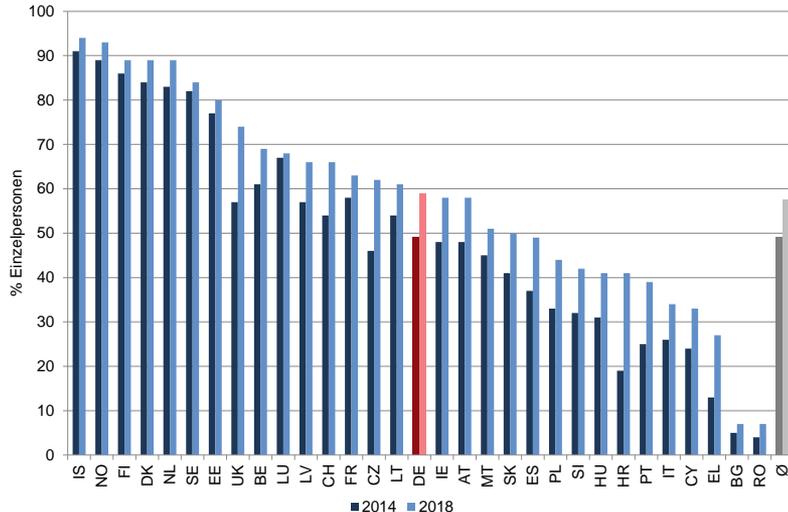


Kommunikationsverhalten heute

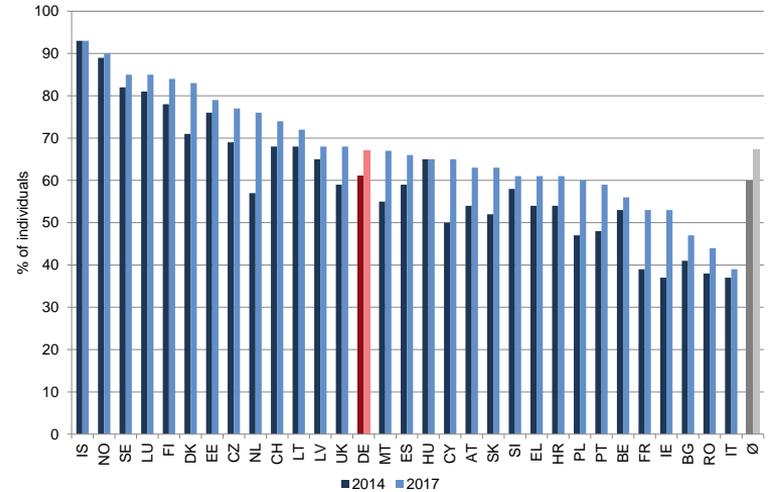
Nutzung digitaler Anwendungen in Deutschland

- Deutschland im Mittelfeld bei Nutzung fortgeschrittener digitaler Anwendungen

Internetnutzung für Onlinebanking



Internetnutzung für Zugang zu digitalen Zeitungen/Zeitschriften oder Online-Nachrichten

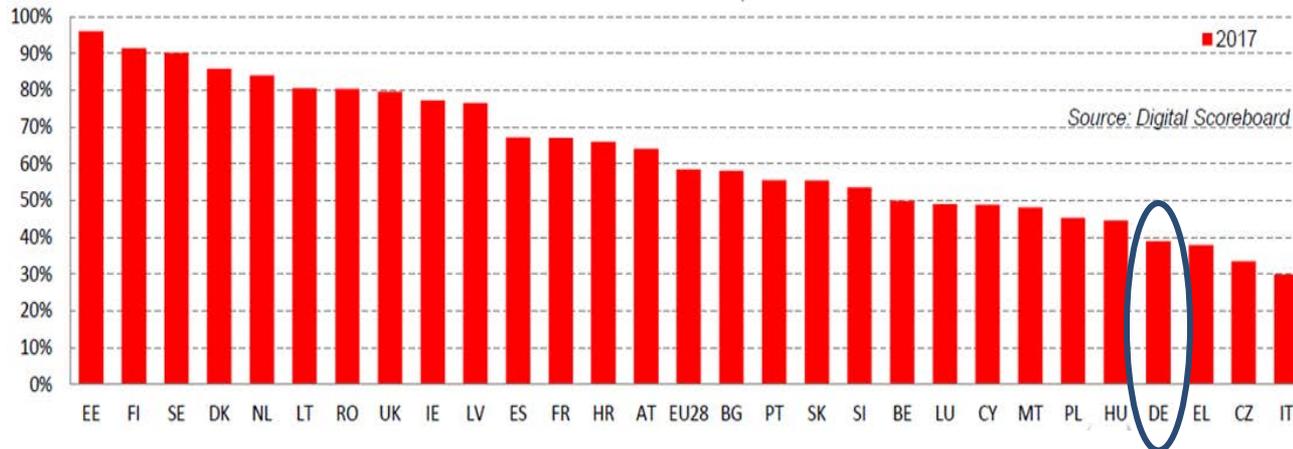


Kommunikationsverhalten heute

E-Government

- Beim E-Government liegt Deutschland im EU-Vergleich weit zurück
- Nur 38% der Bürger nutzen digitale Kanäle, um mit Behörden zu kommunizieren (2017)

E-Government Nutzer 2017



Kommunikationsverhalten heute und morgen

Verbraucher

Private Kommunikation

- Private Kommunikation bereits größtenteils substituiert
- Karten und Briefe zu besonderen Anlässen: Feiertage und Feste

Trend

- Stabil / leichter Rückgang
- Millenials?

Gov2C und C2Gov

- Kommunikation Bürger und öffentlicher Sektor oft per Brief
- z.B. Stadtverwaltungen, Behörden, kommunale Unternehmen

Trend

- Großes Substitutionspotenzial
- Voraussetzung: einfache E-Government-Lösung

Kommunikationsverhalten heute und morgen

Unternehmen

Rechnungen etc.

- Elektronische Rechnungen nehmen zu
- Onlineportale für Rechnungen, Vergabeportale

Trend

- Weitere Digitalisierung
- Hindernis: Föderalismus, Kultur
- eher Insellösungen als großer Wurf

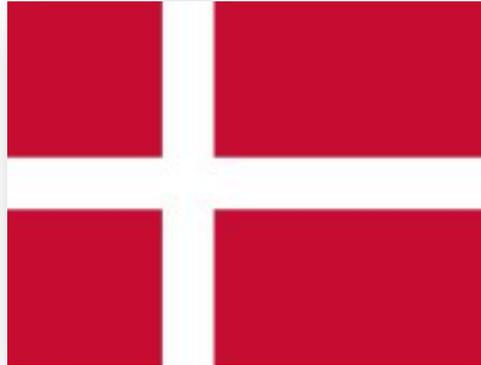
Werbung

- Adressierte Werbung erfolgreich
- Große Bandbreite an Briefprodukten

Trend

- Stabile Mengenentwicklung
- Genutzt in Kombination mit digitalen Medien

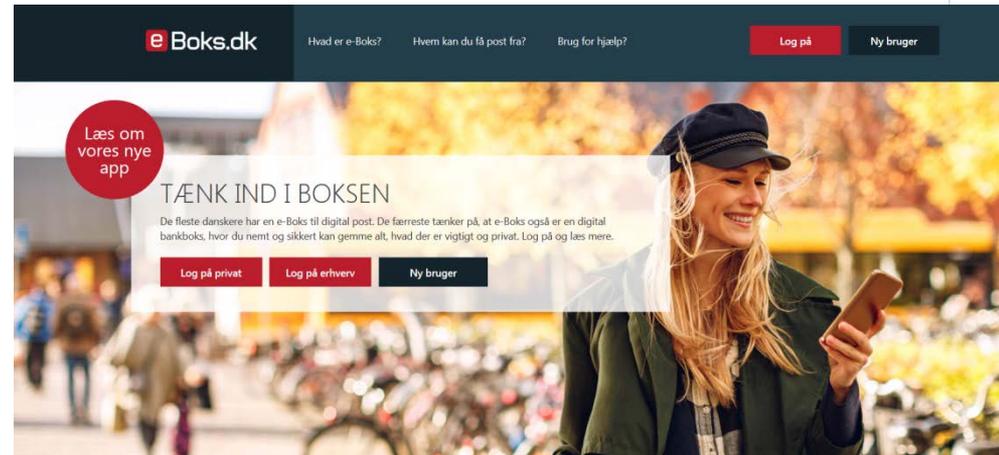
- Wie kommunizieren Verbraucher in anderen Ländern?
- Zwei Länderbeispiele zu Digitalisierung und Auswirkungen auf den Briefmarkt



Dänemark

Kommunikationsportal E-boks

- E-boks ist B2C-Portal für sichere elektronische Kommunikation
- Bürger / Verbraucher sind Empfänger! Keine Sendefunktion für Private
- Existiert seit 2001, im Eigentum der dänischen Post (jetzt PostNord) und Zahlungsdienstleister Nets
- E-Governmentdienst seit 2009
- Verpflichtend für Dänen
- Ca. 500.000 Ausnahmen



Dänemark

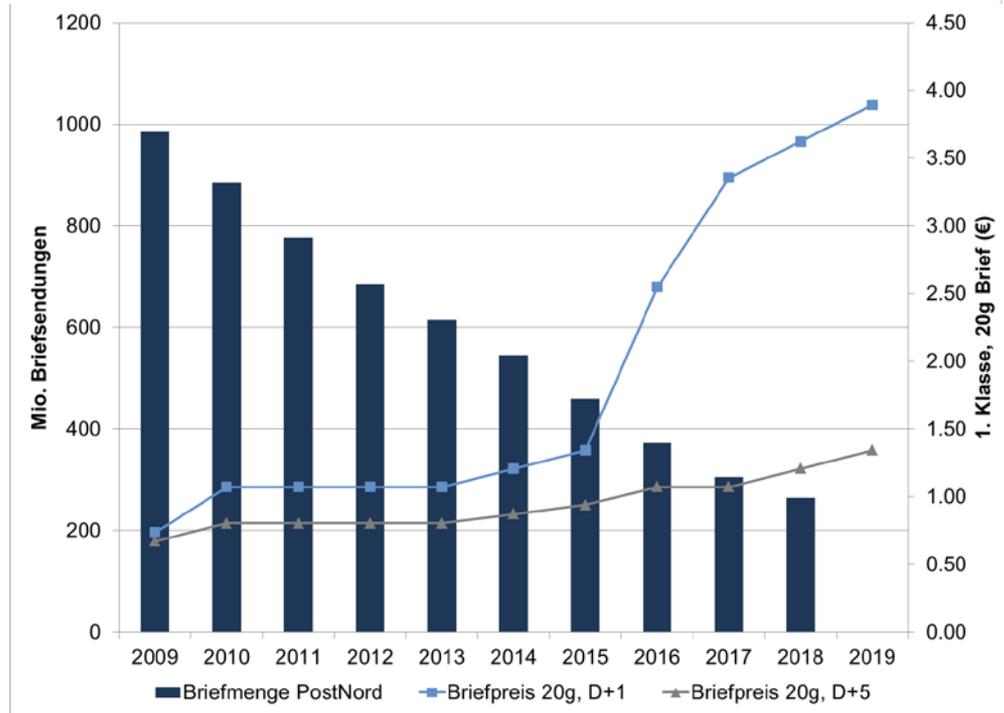
E-boks: Nutzung und Kosten

- E-boks wird genutzt für Vielzahl von Anwendungen in allen Branchen: Banken, Versicherungen, Versorgungsunternehmen, Gesundheitssektor, Behörden
- 2018: 16 Mio. Nutzer in Skandinavien (auch Schweden, Norwegen, Grönland)
- Grundfinanzierung des Portals durch dänische Regierung: ca. 8 Mio. € pro Jahr
- Versender zahlen für Versand abhängig von Dateigröße, etwa 0,05 € für eine Rechnung
- Keine Kosten für Bürger

Dänemark

Briefmarkt und Universaldienst

- Briefmarkt
 - Starker Rückgang: 3 von 4 Briefen
- Universaldienst
 - Nur Einzelsendungen
 - Zustellung am nächsten Werktag ist möglich, aber sehr teuer
 - Zweite Klasse wird alternierend zugestellt: 1. Woche Mo / Mi / Fr, 2. Woche Di / Do
 - Standardlaufzeit D+5



Niederlande

Kommunikationsportal Mijn Overheid

- Niederländisches E-Government-Portal Mijn Overheid mit Identifikationssystem DigiD
- Grundsätzlich freiwillig, aber verpflichtend für Kommunikation mit Steuerbehörden seit 2015
 - Ausnahmen für 26.000 Bürger
- DigiD: 13,5 Millionen Nutzer (Bürger und Unternehmen)
= 95% der Bevölkerung über 14 Jahren in 2019
- ~4,7 Millionen empfangene Nachrichten über das Portal pro Monat



Niederlande

Mijn Overheid: Kosten

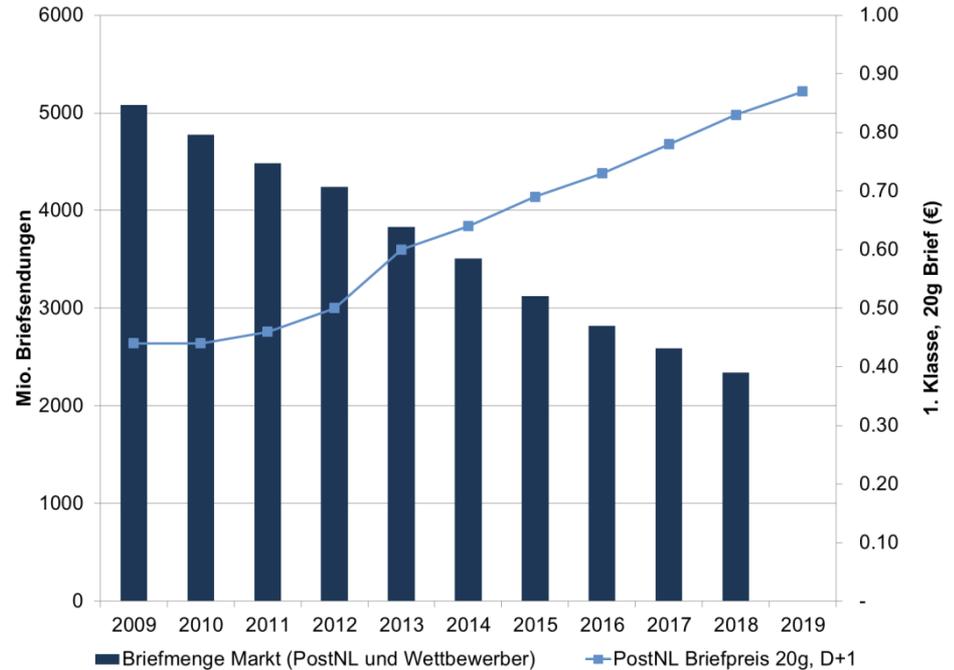
- Zuerst staatlich finanziert
- Seit 2018 zahlen angeschlossene Unternehmen oder öffentliche Institutionen für Nutzung
 - pro Anmeldevorgang eines Nutzers (0,117 €)
 - Kosten für Versand über das Portal in 2019: 0,44 €



Niederlande

Briefmarkt und Universaldienst

- Briefmarkt
 - Mengenverlust >50% seit 2009
- Universaldienstumfang
 - Zustellung an 5 Werktagen: Dienstag bis Samstag
 - nur Einzelsendungen Brief und Paket
 - keine Zeitungen/Zeitschriften, Bücher, Kataloge
 - Pakete im Universaldienst bis 10kg für Inlandssendungen

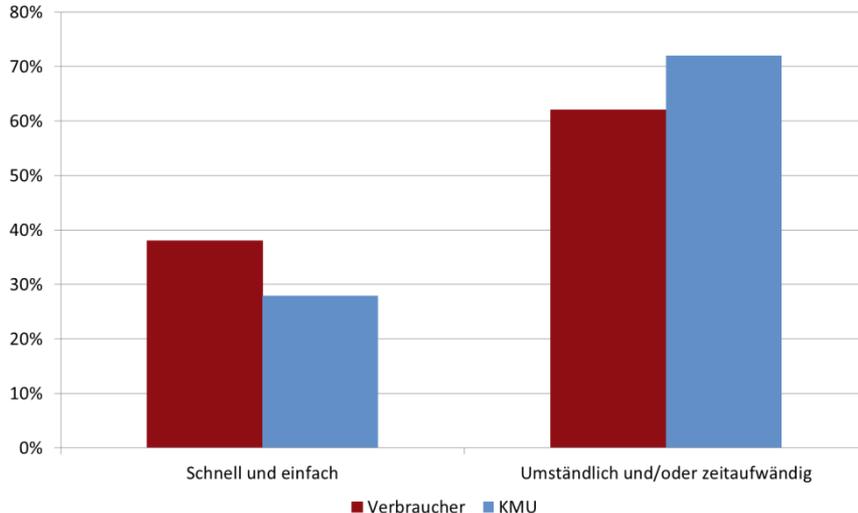


Niederlande

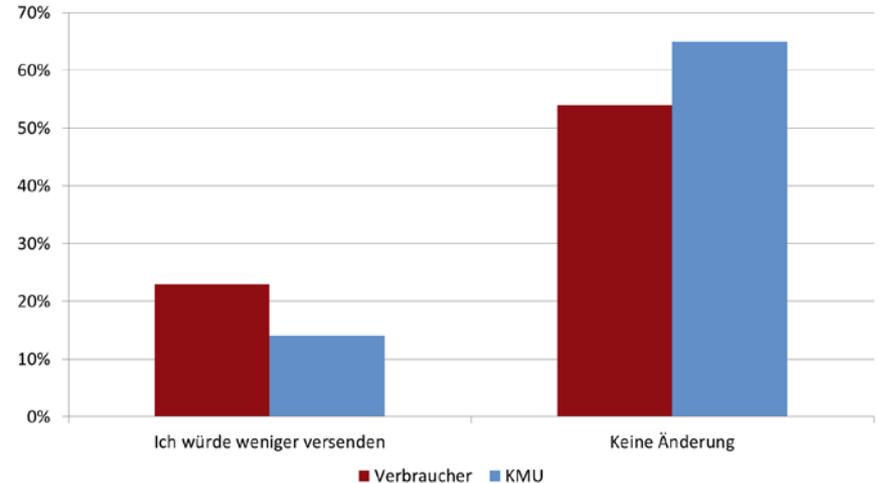
Einschätzungen der Nutzer

- Nutzereinschätzungen verändern sich, wenn digitale Kanäle genutzt werden
- Auch skeptische Nutzer erkennen Vorteile
- 69% der Verbraucher und 71% der KMUs würden weniger als 5 Zustelltage/Woche akzeptieren
- Größere Entfernung zur Poststelle akzeptabel

Eine Sendung mit der Post zu verschicken finde ich...



Wenn die nächste Poststelle doppelt so weit entfernt wäre, was würde sich für Sie ändern?



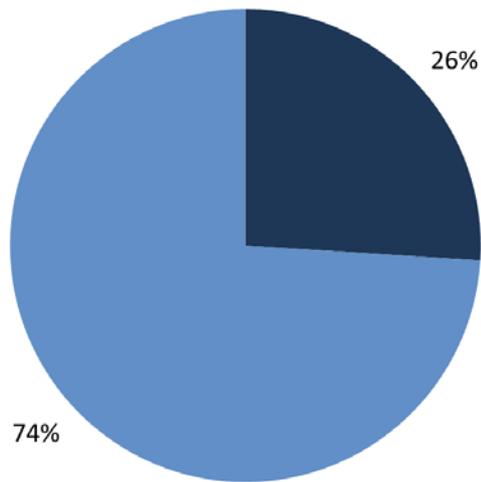
Anforderungen deutscher Nutzer

- Zu Bedürfnissen von deutschen Verbrauchern kaum (veröffentlichte) Erkenntnisse
- 2018: repräsentative Befragung der BNetzA
 - 1.500 befragte Verbraucher
 - 500 befragte KMU
 - Befragungszeitraum Frühjahr/Sommer 2017

Anforderungen deutscher Nutzer

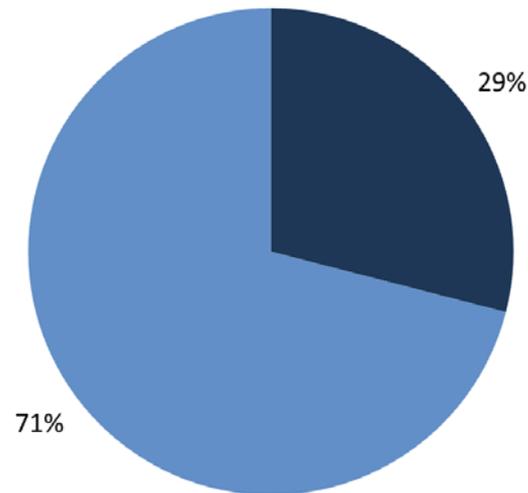
Verbraucher: Bereitschaft zur Substitution

Versand



- Keine Bereitschaft zur Substitution
- Bereitschaft zur Substitution (teilweise oder vollständig)

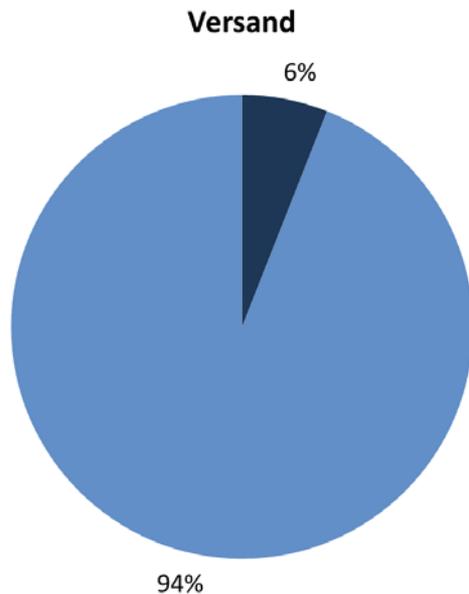
Empfang



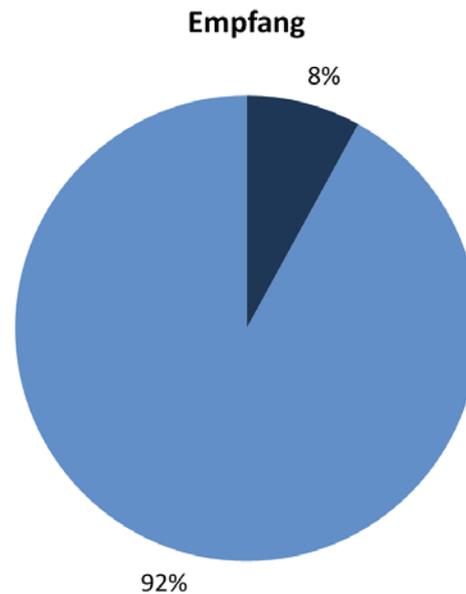
- Keine Bereitschaft zur Substitution
- Bereitschaft zur Substitution (teilweise oder vollständig)

- Gründe sind v.a. persönliche Ansprache (29%) und Sicherheitsaspekte (14%)

Anforderungen deutscher Nutzer Unternehmen: Bereitschaft zur Substitution



■ Keine Bereitschaft zur Substitution
■ Bereitschaft zur Substitution (teilweise oder vollständig)



■ Keine Bereitschaft zur Substitution
■ Bereitschaft zur Substitution (teilweise oder vollständig)

- Gründe: Schriftform / Originaldokumente (28%), Wunsch von Geschäftspartnern (16%)
- Sicherheitsaspekte finden nur 11% relevant

Ausblick

Zukünftige Trends

- Briefmarktentwicklung in Deutschland bisher viel besser als im europäischen Vergleich
- Gründe: gut entwickelter Werbemarkt, Wettbewerb, wenig Substitution, Föderalismus
- Zukunft: Wann kippt der Trend?
- Deutlicher Sendungsmengenrückgang zu erwarten, falls einfache E-Governmentlösung sich durchsetzt – Vorbildfunktion



E_oPOST

Ausblick

Anforderungen der Verbraucher an Briefdienste

- Verbraucher heute sind v.a. Empfänger
- Tägliche Zustellung an 6 Werktagen verliert an Bedeutung – für Briefe
- Schnelle Zustellung für immer weniger Verbraucher von Bedeutung
- Gruppe derjenigen, die auf Briefe angewiesen sind, schrumpft
- Briefdienste werden noch für lange Zeit wichtiger Kommunikationskanal bleiben, aber Inhalte und Anlässe ändern sich
- Internationale Erfahrungen: Wahlmöglichkeiten sind wichtig

Ausblick

Anforderungen der Verbraucher an Paketdienste

- Bedeutung der Paketdienste für viele Verbraucher höher als Briefdienste – E-Commerce!
- Zustellung:
 - Standard 6x/Woche
 - Empfänger wollen Auswahl von Zeitfenstern, Abendzustellung, alternative PUDOs
 - Schnelligkeit!
- Internationale Erfahrungen: Postunternehmen, die aus Kostengründen tägliche Paketzustellung einschränken, sind wenig erfolgreich im Paketmarkt

Sind rechtliche Vorgaben zum Universaldienst für E-Commerce-Pakete erforderlich?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



**WIK Wissenschaftliches Institut für Infrastruktur
und Kommunikationsdienste GmbH**

Sonja Thiele

Tel.: +49 2224-9225-34

s.thiele@wik.org

www.wik.org