



Bundesnetzagentur

Studie

Zugang zu Adressänderungsinformationen

Stand: Januar 2016

Zugang zu Adressänderungsinformationen

Untersuchung des Nutzungsverhaltens der lizenzierten Wettbewerber im Briefmarkt beim
Zugang zu den Adressänderungsinformationen der Deutsche Post AG 2015

Stand: Januar 2016

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Referat für besondere Netzzugänge, Fragen des Rechnungswesens

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Tel.: +49 228 14-0

Fax: +49 228 14-8872

E-Mail: info@bnetza.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	3
1 Ausgangslage.....	4
2 Ausgestaltung der Dienstleistung durch den Marktbeherrscher.....	5
3 Untersuchungsansatz.....	6
3.1 Zielsetzung der Befragung von Lizenznehmern über die Nutzung oder Nichtnutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen	6
3.2 Befragungszeitraum, Methode der Befragung, Rücklauf	7
4 Zusammenfassung.....	9
4.1 Beurteilung der Dienstleistung und ihre Inanspruchnahme durch die Nutzer	9
4.2 Gründe für die Nicht(mehr)nutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen	10
4.3 Ursachen für die grundsätzliche Nichtnutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen	11
5 Darstellung der Befragungsergebnisse im Einzelnen	12
5.1 Wettbewerber mit Nutzung ihres Zugangs zu Adressänderungsinformationen	12
5.1.1 Einzelabgleich	14
5.1.2 Batch- oder Sammelabgleich/Stapelverarbeitung	19
5.1.3 Optionaler Webservice	23
5.1.4 Alle Zugangsvarianten.....	28
5.2 Wettbewerber ohne Nutzung ihres Zugangs zu Adressänderungsinformationen	40
5.3 Wettbewerber ohne Zugang zu Adressänderungsinformationen	43
6 Fragebogen.....	46
Impressum.....	59

1 Ausgangslage

Wettbewerber der marktbeherrschenden Deutsche Post AG haben im lizenzpflichtigen Briefbeförderungsreich gemäß § 29 Abs. 2 PostG die Möglichkeit mit dem Marktbeherrscher einen Vertrag über den Zugang zu Adressänderungsinformationen abzuschließen. Damit soll gewährleistet werden, dass auch Wettbewerber (Lizenznehmer) zum Zwecke der Zustellung von Briefsendungen Zugang zu den bei der Deutsche Post AG vorhandenen Informationen über Adressänderungen erhalten. Dieser Zugang ist entgeltpflichtig. Das Entgelt unterliegt der Genehmigung der Bundesnetzagentur.

2 Ausgestaltung der Dienstleistung durch den Marktbeherrscher

Zur Erbringung dieser Dienstleistung verwendet die Deutsche Post-Gruppe die Informationen, die sie durch die Nachsendeaufträge ihrer Kunden erhält. Innerhalb des Konzerns hat die Deutsche Post AG die Deutsche Post Direkt GmbH damit beauftragt, die technische Ausgestaltung dieser Dienstleistung zu erstellen. Die Deutsche Post Direkt GmbH übernimmt ebenfalls die Leistungserbringung hinsichtlich der Betreuung der Wettbewerber im täglichen Handling. Demgegenüber erfolgt das Vertragsmanagement (Anbahnung, Abschluss, Pflege, Änderung, Archivierung) sowie die Abrechnung durch die Deutsche Post AG.

Die Deutsche Post-Gruppe bietet den Zugang zu Adressänderungen in drei verschiedenen Varianten an.

Bei der Variante „Einzelabgleich“ muss sich der Wettbewerber zuerst über seinen Browser an seinem persönlichen Onlinekonto, das nach Vertragsabschluss mit der Deutsche Post AG auf dem Internetserver der Deutsche Post Direkt GmbH für ihn eingerichtet wurde, authentifizieren. Danach kann er eine Suchanfrage starten und die in der Regel von unzustellbaren Sendungen entnommenen Altadressen auf zugehörige Umzugsadressen abgleichen. Ferner kann er sich bei Bedarf die erhaltenen Umzugsinformationen für seine Zustelltätigkeiten ausdrucken.

Bei der Variante „Batch- oder Sammelabgleich/Stapelverarbeitung“ meldet sich der Nutzer ebenfalls zunächst an seinem Onlinekonto an. Der Unterschied zum „Einzelabgleich“ besteht darin, dass in einem Arbeitsgang eine Vielzahl von Adressen abgeglichen werden können, und zwar mittels einer Datei, in der alle abzugleichenden Altadressen aufgeführt sind.

Die dritte Variante, der sogenannte „Optionale Webservice“, steht für diejenigen Wettbewerber zur Verfügung, die eine automatisierbare technische Anbindung an den Zugang zu Adressänderungen wünschen. Die Anbindung bzw. Integration ist vom Wettbewerber zu beauftragen und die Kosten hierfür sind von ihm zu tragen.

Zur Unterstützung des Wettbewerbers bei Problemen mit dem Zugang zu Adressänderungsinformationen bietet die Deutsche Post Direkt GmbH zwei verschiedene Möglichkeiten an. Der „First-Level-Support“ bietet Hilfe bei immer wiederkehrenden, bekannten Fragestellungen an und wird telefonisch abgewickelt. Der „Second-Level-Support“ kommt bei Problemstellungen in Betracht, die einer kundenspezifischen Lösung bedürfen. Hierfür wird ein separater Vertrag zwischen dem Wettbewerber und der Deutsche Post Direkt GmbH abgeschlossen.

3 Untersuchungsansatz

3.1 Zielsetzung der Befragung von Lizenznehmern über die Nutzung oder Nichtnutzung des Zugangs zu Adressänderungsgelationgen

Mit dem Abschluss eines „Vertrages über den Zugang zu Adressänderungsgelationgen“ besteht für die Wettbewerber der Deutsche Post AG im Rahmen ihrer Lizenzen die Möglichkeit, zum Zwecke der Zustellung von Briefsendungen ihrer Vertragspartner, Zugang zu den bei der Deutsche Post AG vorhandenen Informationen über Adressänderungen zu erhalten.

Zur Beurteilung der Marktsituation in diesem Bereich und um Informationen bezüglich der Handhabung des Zugangs zu Adressänderungsgelationgen zu erhalten, hat die Bundesnetzagentur einen hierauf zugeschnittenen Fragebogen entwickelt (siehe Punkt F).

Darin werden folgende Themenbereiche behandelt:

Bei Nutzung eines Zugangs zu Adressänderungsgelationgen insbesondere

- Nutzungsverhalten, Handhabung und Einschätzung der Lizenznehmer/Wettbewerber zur Bedienerfreundlichkeit bezüglich der jeweiligen Abgleichvariante
- Einschätzung der Lizenznehmer/Wettbewerber zur Form und Lieferung der Adressänderungsgelationgen
- Einschätzung des Zugangs zu Adressänderungsgelationgen in der Softwareversion 4.0
- Zusammenarbeit der Lizenznehmer/Wettbewerber mit der Deutsche Post-Gruppe im Hinblick auf den Zugang zu Adressänderungsgelationgen

Bei Nicht(mehr)nutzung des Zugangs zu Adressänderungsgelationgen

- Gründe für die derzeitige Nichtnutzung

Bei bisheriger grundsätzlicher Nichtnutzung darüber hinaus

- Bekanntheit des Zugangs zu Adressänderungsgelationgen

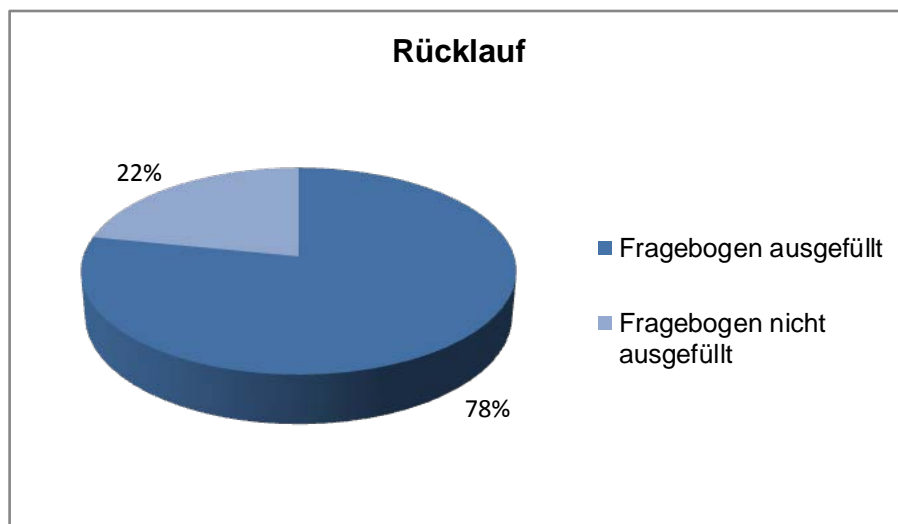
3.2 Befragungszeitraum, Methode der Befragung, Rücklauf

Bei den befragten Wettbewerbern handelt es sich um die Inhaber einer Lizenz zur gewerbsmäßigen Beförderung von Briefsendungen gemäß § 5 PostG. Schließen diese Unternehmen mit der Deutsche Post AG einen Vertrag über den Zugang zu Adressänderungsinformationen ab, so hat die Deutsche Post AG gemäß § 30 PostG diese Verträge innerhalb eines Monats nach Vertragsabschluss der Bundesnetzagentur vorzulegen.

Zum Themenkomplex des Zugangs zu Adressänderungsinformationen hat die Bundesnetzagentur einen Fragenkatalog erarbeitet, der am 01.06.2015 verschickt wurde. Ein Erinnerungsschreiben erfolgte am 19.06.2015.

Der Fragebogen richtete sich an solche (größeren) Wettbewerber von denen aufgrund der vorliegenden Informationen vermutet werden konnte, dass diese im Bereich der lizenzpflichtigen Postdienstleistungen auch tatsächlich aktiv tätig sind. Diese umfassen sowohl Lizenznehmer, die mit der Deutsche Post AG einen Vertrag über den Zugang zu Adressänderungsinformationen gemäß § 29 Abs. 2 PostG abgeschlossen hatten, als auch solche, die keinen Vertrag mit der Deutsche Post AG über den Zugang zu Adressänderungsinformationen für Lizenznehmer abgeschlossen hatten.

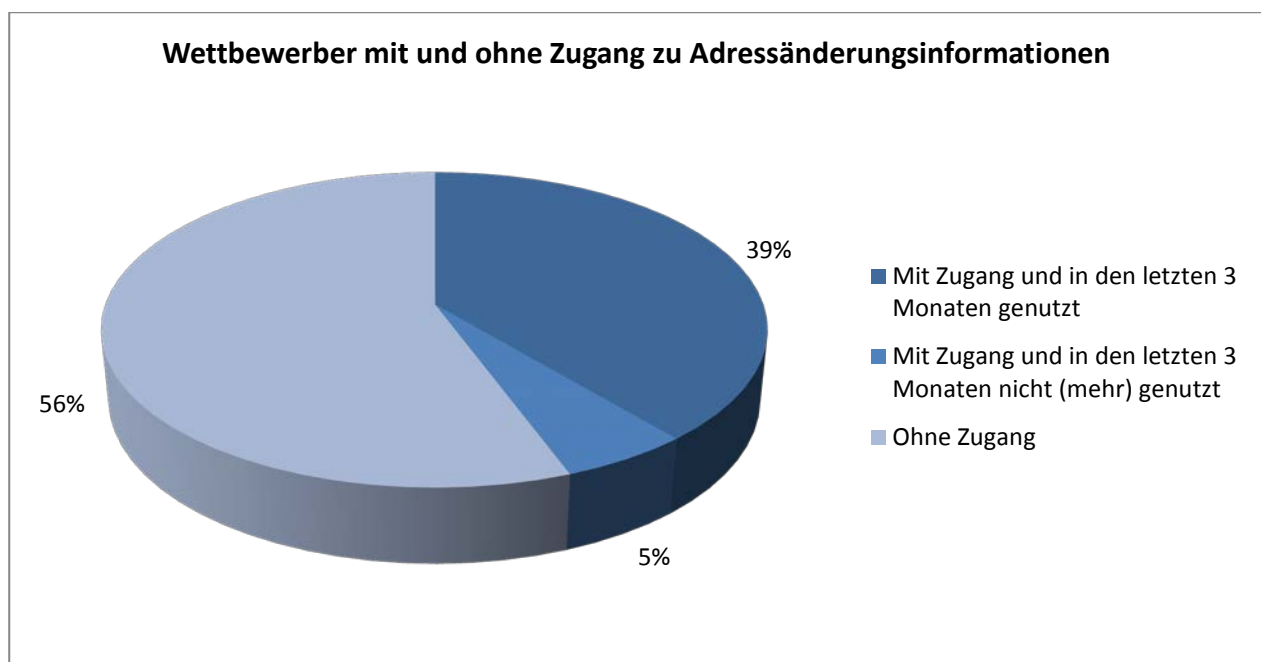
Von den insgesamt **329** befragten Wettbewerbern haben **257** Lizenznehmer den ihnen zugesandten Fragebogen beantwortet und an die Bundesnetzagentur zurückgesandt. **72** Lizenznehmer haben den Fragebogen nicht beantwortet. Gründe für Letztere waren z.B., dass der Fragebogen unzustellbar war oder dass die Lizenz zurückgegeben wurde. Allerdings gibt es auch Lizenznehmer die trotz Erinnerungsschreiben den Fragebogen nicht zurückgeschickt haben.



Basis: 329 befragte Lizenznehmer

Der nachfolgenden Tabelle kann entnommen werden, wie viele von den **257** Wettbewerbern, die den Fragebogen ausgefüllt zurückgeschickt haben, einen Zugang zu Adressänderungsinformationen haben und wie viele keinen Zugang haben.

Wettbewerber mit Zugang zu Adressänderungsinformationen		Wettbewerber ohne Zugang zu Adressänderungsinformationen
Anzahl der Wettbewerber, die einen Vertrag mit der Deutsche Post AG über den Zugang zu Adressänderungsinformationen abgeschlossen haben oder einen Zugang zum Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers haben und diesen Zugang in den letzten 3 Monaten genutzt haben.	Anzahl der Wettbewerber, die einen Vertrag mit der Deutsche Post AG über den Zugang zu Adressänderungsinformationen abgeschlossen haben oder einen Zugang zum Vertrag eines Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers haben, aber diesen Zugang in den letzten 3 Monaten nicht (mehr) genutzt haben.	Anzahl der Wettbewerber, die keinen Vertrag mit der Deutsche Post AG über den Zugang zu Adressänderungsinformationen abgeschlossen haben; und es besteht auch kein Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers zur Mitbenutzung.
100	14	143
114		
257		



Basis: 257 Lizenznehmer

4 Zusammenfassung

4.1 Beurteilung der Dienstleistung und ihre Inanspruchnahme durch die Nutzer

Im Rahmen der Sondererhebung der Bundesnetzagentur zur Nutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen zeigte sich, dass vier von zehn in die Untersuchung einbezogenen Lizenznehmern einen Zugang zu Adressänderungsinformationen haben und diesen auch nutzen. Von den angebotenen Abgleichvarianten wird der Einzelabgleich mit Abstand am häufigsten verwendet. Fast neun von zehn Nutzern des Zugangs zu Adressänderungsinformationen nutzen diese Variante, und immerhin mehr als sieben von zehn nutzen ausschließlich diese Variante. 90 % der Nutzer des Einzelabgleichs nehmen ihn an vier oder mehr Tagen in Anspruch. Der große Zuspruch zu dieser Variante deutet auf eine ausgereifte, nutzerfreundliche Dienstleistung hin. So haben neun von zehn Nutzern dieser Variante keinerlei Problem mit der Dienstleistung.

Demgegenüber ist der Batch- oder Sammelabgleich/die Stapelverarbeitung nicht sonderlich beliebt. Lediglich 7% nutzen diese Variante, und gar nur 2% nutzen diese Variante ausschließlich. Allerdings ist daran zu erinnern, dass mit jeder Abfrage gleich eine Vielzahl von Adressabgleichen erfolgen kann. In technische Hinsicht gelingt den Nutzern die Anmeldung zu dieser Angebotsvariante über das Internet reibungslos. Nicht unerwähnt bleiben soll jedoch, dass die weitere technische Handhabung des Verfahrens aus Sicht der Nutzer nicht unbedingt den Erwartungen entspricht. Möglicherweise kann hier noch eine Optimierung des Verfahrens erfolgen, ebenso wie evtl. auch die Benutzerhandhabung nachgebessert werden könnte.

Einen fühlbar höheren Zuspruch im Vergleich zum Batch- oder Sammelabgleich/zur Stapelverarbeitung erhält der optionale Webservice: Fast jeder vierte Anfrager nutzt diese Dienstleistungsvariante und immerhin jeder zehnte nutzt ausschließlich den optionalen Webservice. Über 80 % der Nutzer dieser Variante nutzen sie an vier oder mehr Wochentagen. Allerdings scheint die technische Implementierung dieser Dienstleistungsvariante nicht ganz so einfach zu sein: Bei zwei von zehn Anwendern gab es Probleme bei der Integration der Software, und gar sechs von zehn Anwendern benötigten interne oder externe IT-Fachleute zur Installation der Software. Nach der Installation erscheinen die Probleme jedoch weitgehend der Vergangenheit anzugehören: Kaum mehr als einer von zehn Nutzern stuft die Handhabung als deutlich benutzerunfreundlich ein.

Werden alle Varianten des Zugangs zu Adressänderungen zusammen genommen, so ist festzustellen, dass die Nutzer des Zugangs zu Adressänderungen in hohem Maße mit den vom Marktbeherrscher gelieferten Informationen dieser Dienstleistung zufrieden sind: Neun von zehn stufen sowohl den Umfang als auch die Form der gelieferten Informationen als ausreichend bzw. zufriedenstellend ein.

Die Dienstleistung Zugang zu Adressänderungsinformationen der Deutsche Post AG wird von den Nutzern nicht nur für die Zustellung von Briefen genutzt. Sechs von zehn Nutzern verwenden diese Dienstleistung auch für andere Produkte. Jeder dieser „Zusatzverwender“ hat die Dienstleistung auch schon für die Zustellung von Zeitungen, Zeitschriften, Päckchen oder Warensendungen genutzt.

4.2 Gründe für die Nicht(mehr)nutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen

Im Rahmen der Sondererhebung der Bundesnetzagentur zur Nutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen zeigte sich auch, dass von den antwortenden Lizenznehmern, die einen Zugang zu Adressänderungsinformationen haben, jeder achte seinen Zugang zu Adressänderungsinformationen nicht (mehr) nutzt. Bezogen auf alle Lizenznehmer sind das nur 5%.

Die Hauptgründe für die Nicht(mehr)nutzung sind zum einen, dass (derzeit) die Tätigkeit der Briefzustellung nicht ausgeübt wird und zum anderen, dass die fehlenden Adressen anderweitig recherchiert werden.

4.3 Ursachen für die grundsätzliche Nichtnutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen

Im Rahmen der Sondererhebung der Bundesnetzagentur zur Nutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen wurde deutlich, dass knapp sechs von zehn antwortenden Lizenznehmern keinen Zugang zu den Adressänderungsinformationen haben. Von diesen geben jeweils drei von zehn Lizenznehmern dafür als Gründe an, dass eigene Recherchen durchgeführt werden, dass die Tätigkeit der Zustellung von Briefen nicht ausgeübt wird oder die Informationsbeschaffung anderweitig erfolgt. Für fast jeden sechsten Lizenznehmer ohne Zugang sind die Kosten für diese Dienstleistung zu hoch. Bemerkenswert ist zudem, dass jeder fünfte Lizenznehmer ohne Zugang diese Dienstleistung überhaupt nicht kennt.

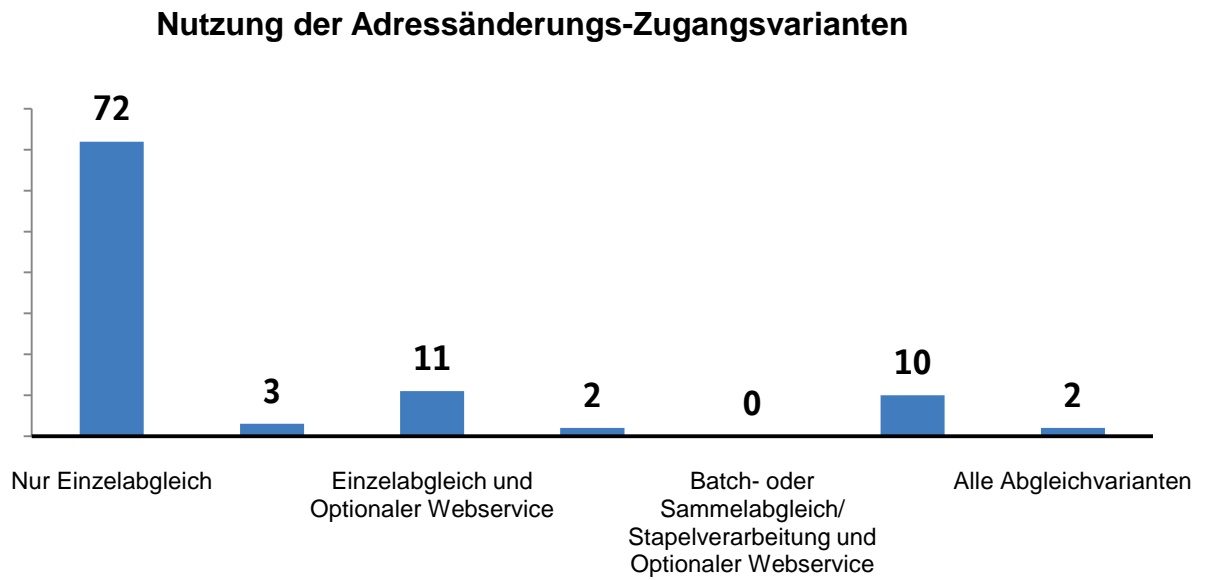
5 Darstellung der Befragungsergebnisse im Einzelnen

5.1 Wettbewerber mit Nutzung ihres Zugangs zu Adressänderungsinformationen

Hierzu zählen sowohl die Wettbewerber mit einem eigenen Vertrag über den Zugang zu Adressänderungsinformationen als auch solche Wettbewerber die den Zugang zum Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers nutzen können. Für alle gilt: Zugang in den letzten 3 Monaten genutzt. Dies trifft auf **100** der **257** Wettbewerber die den Fragebogen beantwortet haben zu.

Frage I:

Welche Abgleichvarianten nutzen Sie?



Basis: 100 Lizenznehmer mit Nutzung mindestens einer Abgleichvariante

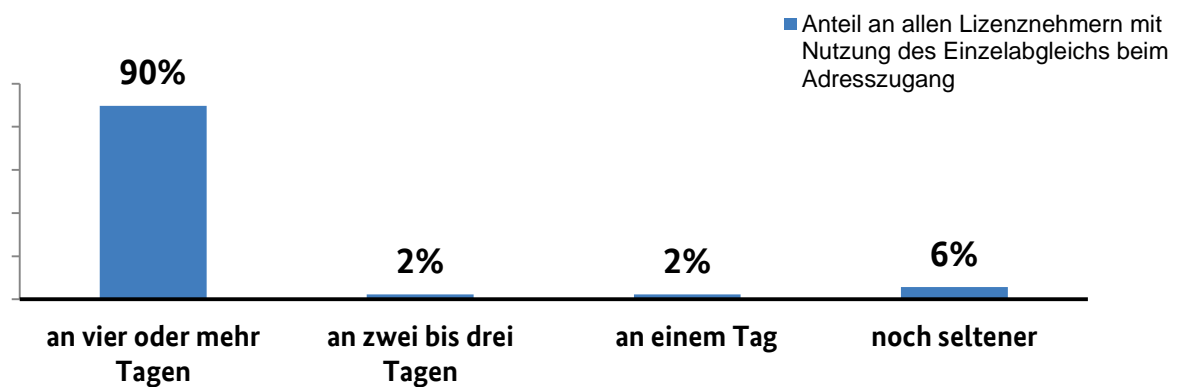
5.1.1 Einzelabgleich

Frage I.1.1:

Wie häufig nutzen Sie den Einzelabgleich etwa?

Anzahl der Tage an denen der Einzelabgleich genutzt wird				
Nutzungs- häufigkeit	Meistens an 4 oder mehr Tagen in der Woche	Meistens an 2 - 3 Tagen in der Woche	Meistens an einem Tag in der Woche	Noch seltener
Anzahl der Lizenznehmer	79	2	2	5
Basis: 88 Lizenznehmer mit Nutzung des Einzelabgleichs beim Adresszugang				

Nutzung meistens in der Woche...

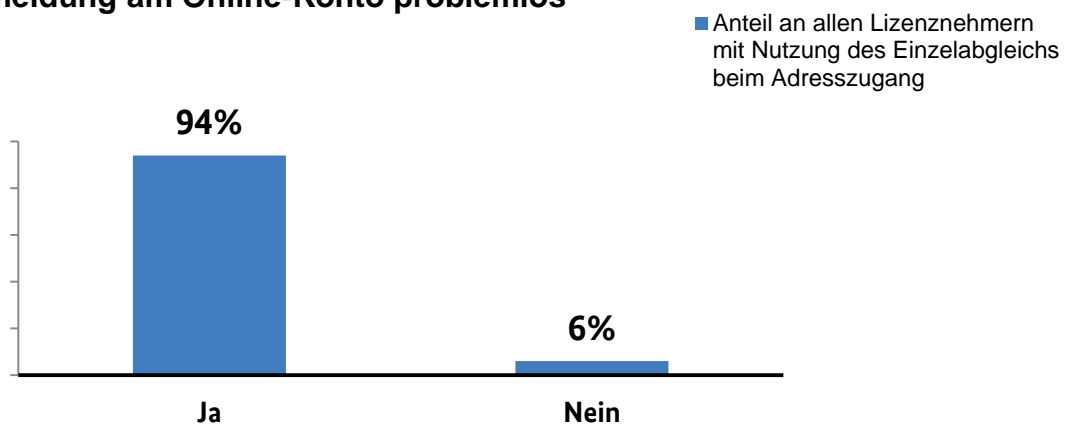


Frage I.1.2:

Funktioniert beim Einzelabgleich die Anmeldung am Online-Konto über den Internetzugang problemlos?

Anmeldung am Online-Konto mit und ohne Probleme		
Problemlose Anmeldung am Online-Konto	Ja	Nein
Anzahl der Lizenznehmer	83	5
Basis: 88 Lizenznehmer mit Nutzung des Einzelabgleichs beim Adresszugang		

Anmeldung am Online-Konto problemlos

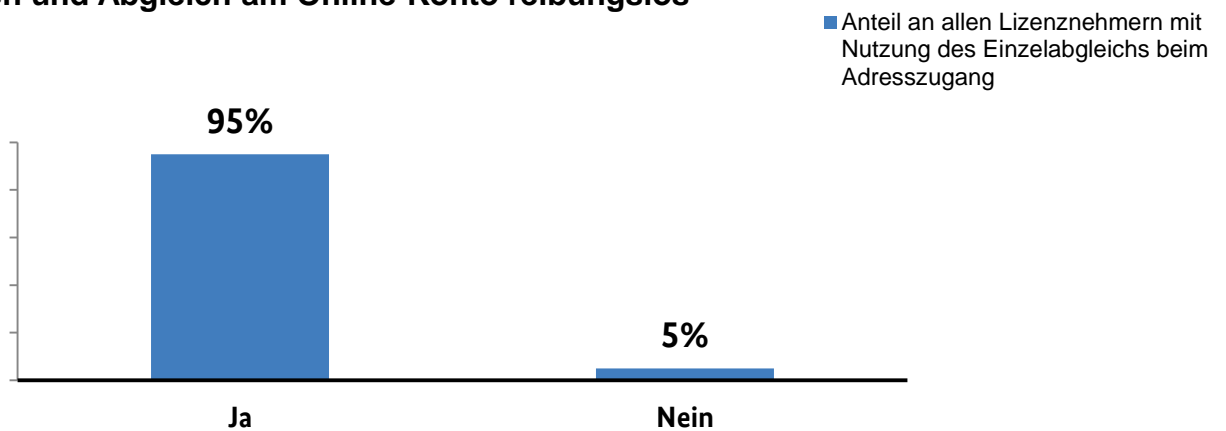


Frage I.1.3:

Gelingt beim Einzelabgleich das Laden und der Abgleich der Adressänderungsdaten über den Internetzugang reibungslos?

Reibungsloses Laden und reibungsloser Abgleich der Adressänderungsdaten		
Reibungsloses Laden und reibungsloser Abgleich der Adressänderungsdaten	Ja	Nein
Anzahl der Lizenznehmer	84	4
Basis: 88 Lizenznehmer mit Nutzung des Einzelabgleichs beim Adresszugang		

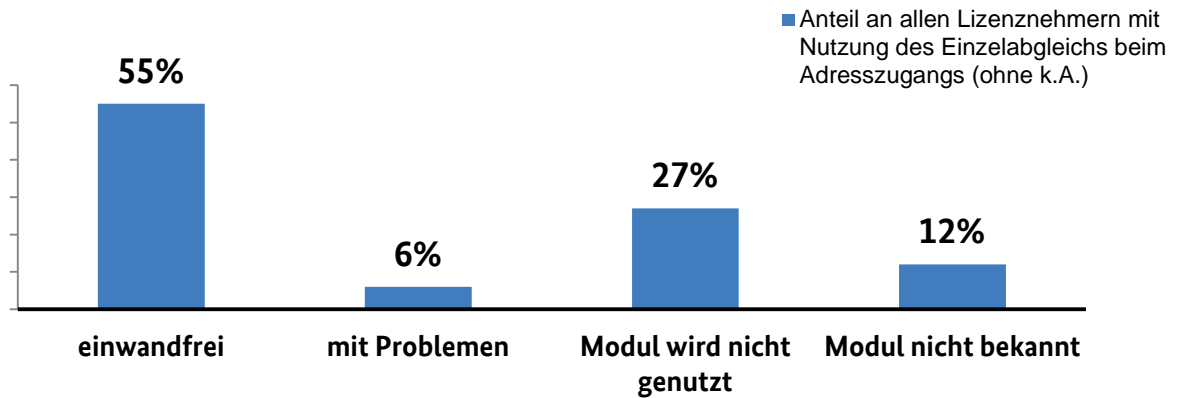
Laden und Abgleich am Online-Konto reibungslos



Frage I.1.4:

Funktioniert das zusätzliche Programmmodul, welches ermöglicht, die im Wege des Einzelabgleichs erhaltenen Umzugsinformationen durch einen einfachen Befehl als Nachsendemarke zu konfektionieren und auszudrucken, einwandfrei?

Einwandfreie Funktion des Moduls zur Konfektion und zum Ausdruck der Umzugsinformationen					
Einwandfreie Funktion des Zusatzmoduls	Ja	Nein	Modul wird nicht genutzt	Modul nicht bekannt	k. A.
Anzahl der Lizenznehmer	47	5	23	10	3
Basis: 88 Lizenznehmer mit Nutzung des Einzelabgleichs beim Adresszugangs					

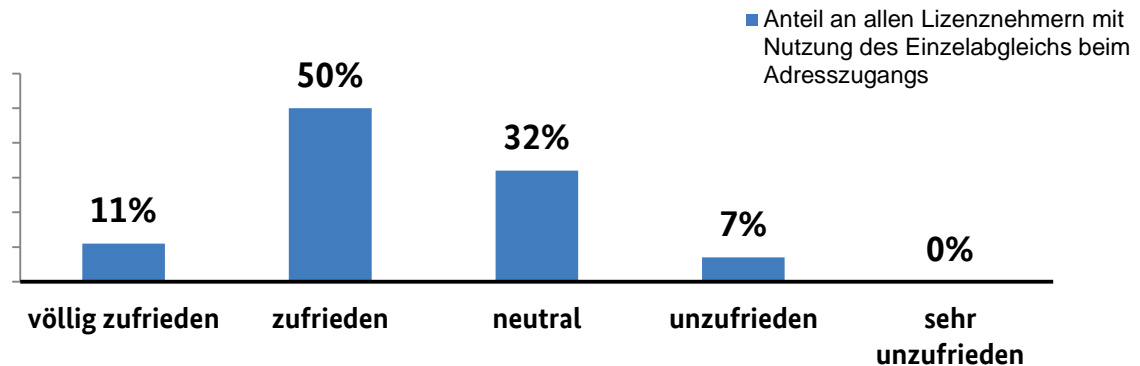
Funktionsweise des zusätzlichen Programmmoduls

Frage I.1.5:

Ist die Nutzung des Programms beim Einzelabgleich aus Ihrer Sicht benutzerfreundlich oder benutzerunfreundlich?

Bitte geben Sie auf der nebenstehenden Skala Ihren Zufriedenheitsgrad an.

Zufriedenheit mit der Nutzerfreundlichkeit des Programms					
Grad der Zufriedenheit	völlig zufrieden	zufrieden	neutral	unzufrieden	sehr unzufrieden
Anzahl der Lizenznehmer	10	44	28	6	0
Basis: 88 Lizenznehmer mit Nutzung des Einzelabgleichs beim Adresszugangs					

Grad der Zufriedenheit bei der Nutzerfreundlichkeit...

5.1.2 Batch- oder Sammelabgleich/Stapelverarbeitung

Frage I.2.1:

Wie häufig nutzen Sie den Batch- oder Sammelabgleich/die Stapelverarbeitung etwa?

Anzahl der Tage an denen der Batch- oder Sammelabgleich/die Stapelverarbeitung genutzt wird				
Nutzungshäufigkeit	Meistens an 4 oder mehr Tagen in der Woche	Meistens an 2 – 3 Tagen in der Woche	Meistens an einem Tag in der Woche	Noch seltener
Anzahl der Lizenznehmer	3	0	1	3
Basis: 7 Lizenznehmer mit Nutzung des Batch- oder Sammelabgleichs/der Stapelverarbeitung beim Adresszugang				

Frage I.2.2:

Funktioniert beim Batch- bzw. Sammelabgleich/bei der Stapelverarbeitung die Anmeldung am Online-Konto über den Internetzugang problemlos?

Anmeldung am Online-Konto mit und ohne Probleme		
Problemlose Anmeldung am Online-Konto	Ja	Nein
Anzahl der Lizenznehmer	7	0
Basis: 7 Lizenznehmer mit Nutzung des Batch- bzw. Sammelabgleichs/der Stapelverarbeitung beim Adresszugang		

Frage I.2.3:

Gelingt beim Batch- bzw. Sammelabgleich/bei der Stapelverarbeitung das Laden und der Abgleich der Adressänderungsdaten über den Internetzugang reibungslos?

Reibungsloses Laden und reibungsloser Abgleich der Adressänderungsdaten		
Reibungsloses Laden und reibungsloser Abgleich der Adressänderungsdaten	Ja	Nein
Anzahl der Lizenznehmer	4	3
Basis: 7 Lizenznehmer mit Nutzung des Batch- bzw. Sammelabgleichs/der Stapelverarbeitung beim Adresszugang		

Frage I.2.4:

Ist die Nutzung des Programms beim Batch- bzw. Sammelabgleich/bei der Stapelverarbeitung aus Ihrer Sicht benutzerfreundlich oder benutzerunfreundlich?

Bitte geben Sie auf der nebenstehenden Skala Ihren Zufriedenheitsgrad an.

Zufriedenheit mit der Nutzerfreundlichkeit des Programms					
Grad der Zufriedenheit	völlig zufrieden	zufrieden	neutral	unzufrieden	sehr unzufrieden
Anzahl der Lizenznehmer	0	4	1	2	0
Basis: 7 Lizenznehmer mit Nutzung des Batch- bzw. Sammelabgleichs/der Stapelverarbeitung beim Adresszugang					

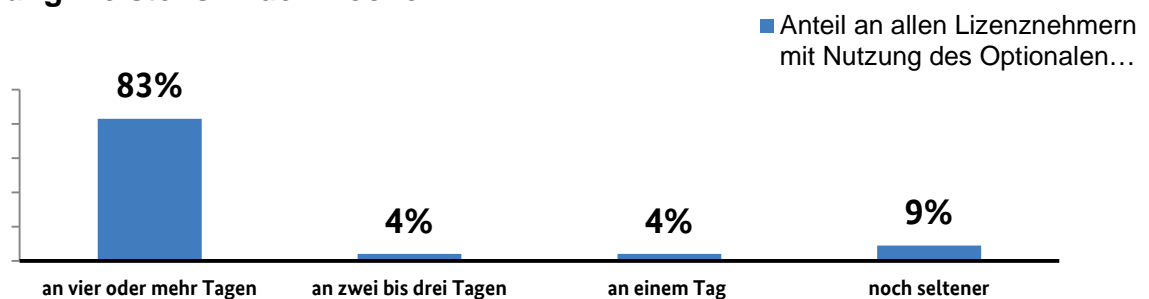
5.1.3 Optionaler Webservice

Frage I.3.1:

Wie häufig nutzen Sie den Optionalen Webservice etwa?

Anzahl der Tage an denen der Optionale Webservice genutzt wird				
Nutzungshäufigkeit	Meistens an 4 oder mehr Tagen in der Woche	Meistens an 2 – 3 Tagen in der Woche	Meistens an einem Tag in der Woche	Noch seltener
Anzahl der Lizenznehmer	19	1	1	2
Basis: 23 Lizenznehmer mit Nutzung des Optionalen Webservices beim Adresszugang				

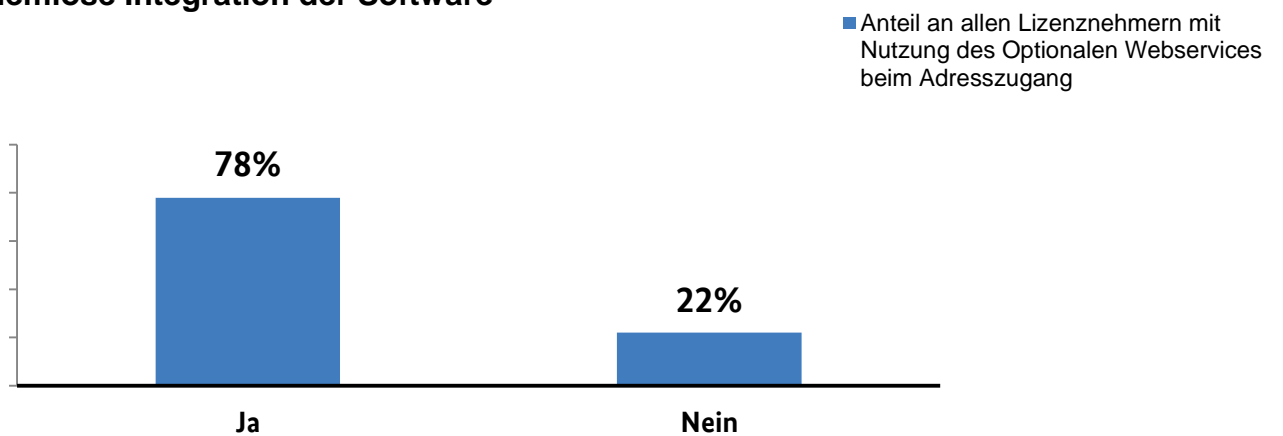
Nutzung meistens in der Woche...



Frage I.3.2:

Hat sich hinsichtlich der Abgleichvariante „Optionalen Webservice“ die Software problemlos integrieren lassen?

Integration der Software für den Optionalen Webservice mit und ohne Probleme		
Problemlose Integration der Software	Ja	Nein
Anzahl der Lizenznehmer	18	5
Basis: 23 Lizenznehmer mit Nutzung des Optionalen Webservices beim Adresszugang		

Problemlose Integration der Software

Frage I.3.3:

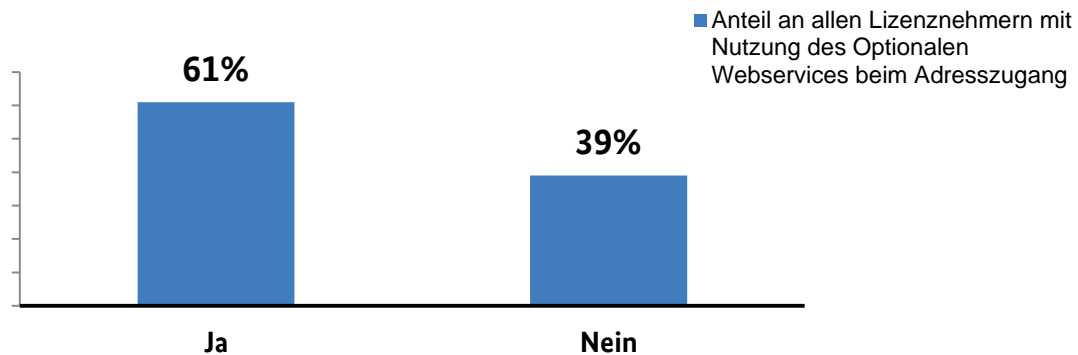
Sie hatten bei der Integrierung des Optionalen Webservices Schwierigkeiten. Wie schätzen Sie den Schwierigkeitsgrad ein?

Schwierigkeitsgrad bei der Lösung des Problems					
Problem	sehr leicht lösbar	leicht lösbar	neutral	schwer lösbar	sehr schwer lösbar
Anzahl der Lizenznehmer	0	0	4	0	1
Basis: 5 Lizenznehmer mit Schwierigkeiten bei der Integration des Optionalen Webservices beim Adresszugang					

Frage I.3.4:

Benötigten Sie bei der Abgleichvariante „Optionalen Webservice“ zur Installation der Software die Unterstützung von ausgebildeten IT-Fachkräften oder gar die Hilfe von externen IT-Spezialisten?

Einsatz von IT-Personal zur Installation der Software für den Optionalen Webservice		
IT-Personal eingesetzt	Ja	Nein
Anzahl der Lizenznehmer	14	9
Basis: 23 Lizenznehmer mit Nutzung des Optionalen Webservices beim Adresszugang		

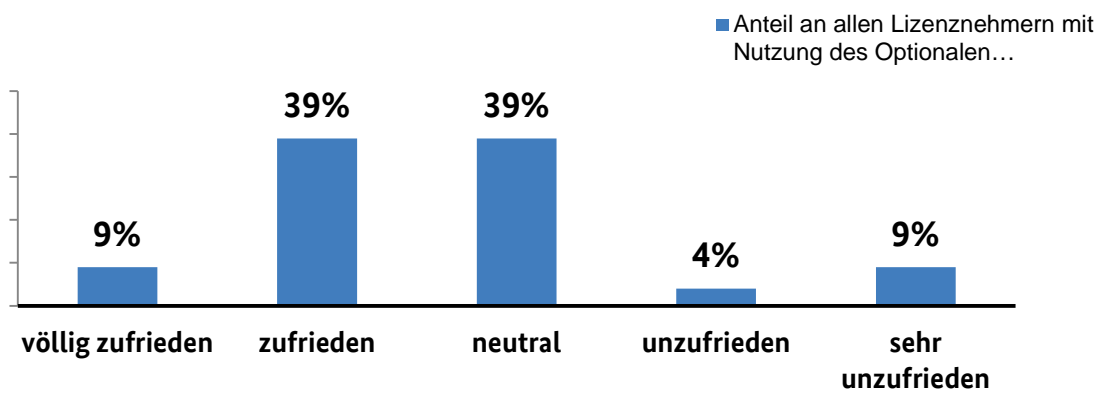
Einsatz von IT-Personal zur Installation der Software

Frage I.3.5:

Ist die Nutzung des Programms beim Optionalen Webservice aus Ihrer Sicht benutzerfreundlich oder benutzerunfreundlich?

Bitte geben Sie auf der nebenstehenden Skala Ihren Zufriedenheitsgrad an.

Zufriedenheit mit der Nutzerfreundlichkeit des Programms					
Grad der Zufriedenheit	völlig zufrieden	zufrieden	neutral	unzufrieden	sehr unzufrieden
Anzahl der Lizenznehmer	2	9	9	1	2
Basis: 23 Lizenznehmer mit Nutzung des Optionalen Webservices beim Adresszugang					

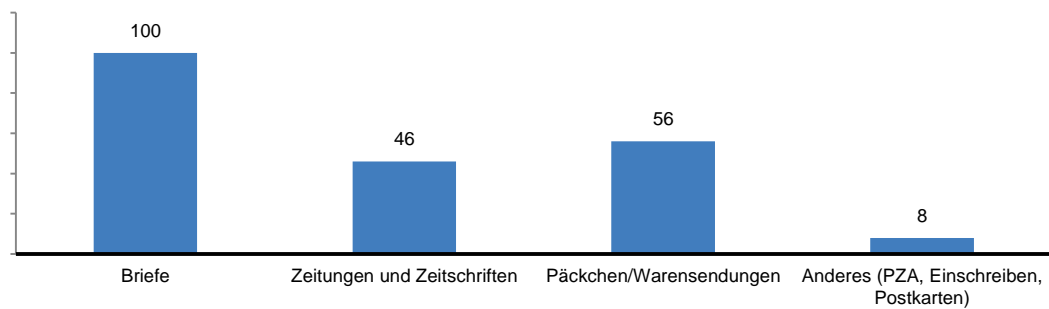
Grad der Zufriedenheit bei der Nutzerfreundlichkeit...

5.1.4 Alle Zugangsvarianten

Frage I.4.1:

Sie nutzen die Adressänderungsinformationen für die Zustellung von ...
(Mehrfachnennungen möglich)

Nutzung der Adressänderungsinformationen für die Zustellung von...

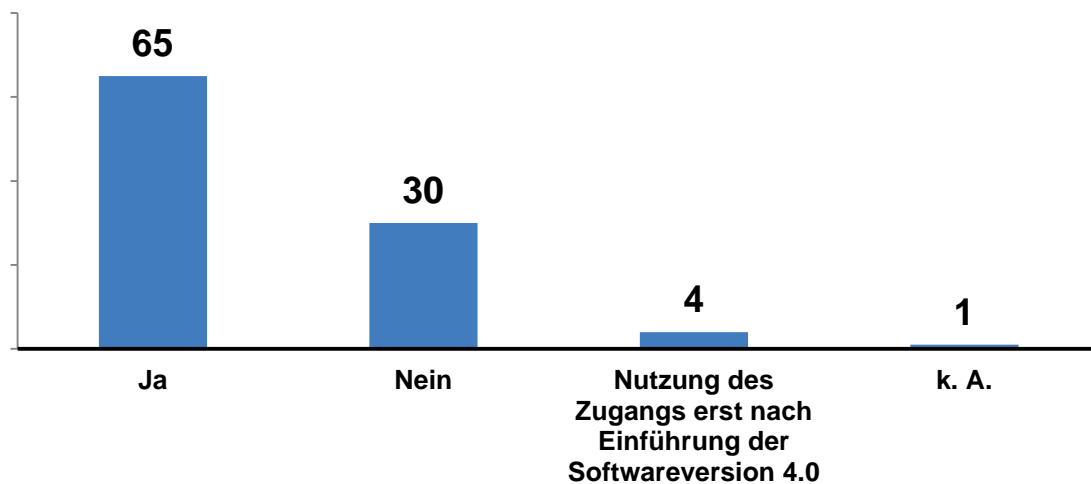


Basis: 100 Lizenznehmer mit Nutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen, 210 Nennungen

Frage I.4.2:

Hat sich hinsichtlich aller von Ihnen genutzten Abgleichvarianten mit der Programmentwicklung auf die Softwareversion 4.0 die Handhabung des Verfahrens für Sie erleichtert?

Erleichterte Handhabung der Abgleichvarianten durch die Softwareversion 4.0...

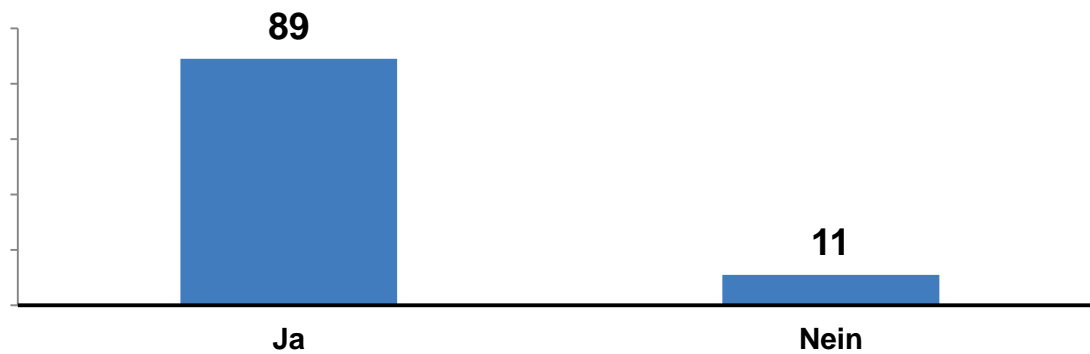


Basis: 100 Lizenznehmer mit Nutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen

Frage I.4.3:

Ist der Umfang der gelieferten Adressänderungsinformationen aus Ihrer Sicht ausreichend?

Ausreichend umfängliche Adressänderungsinformationen...

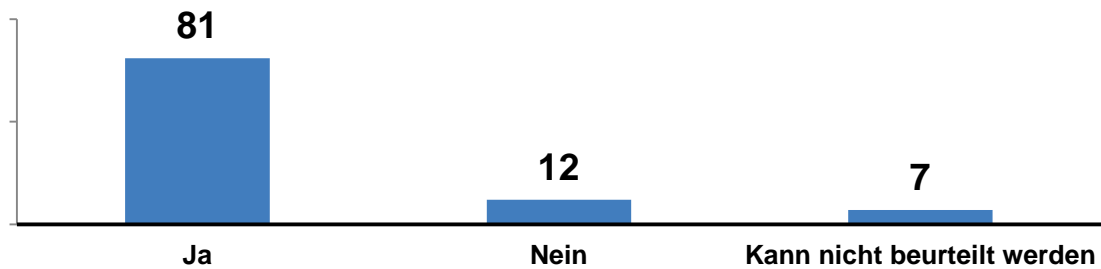


Basis: 100 Lizenznehmer mit Nutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen

Frage I.4.4:

Sind die gelieferten Adressänderungsinformationen aus Ihrer Sicht auf dem neuesten Stand?

Einstufung der gelieferten Adressänderungsinformationen als auf dem neuesten Stand...



Basis: 100 Lizenznehmer mit Nutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen

Frage I.4.5:

Ist die Form der gelieferten Adressänderungsinformationen aus Ihrer Sicht zufriedenstellend?

Einstufung der gelieferten Adressänderungsinformationen als zufriedenstellend...



Basis: 100 Lizenznehmer mit Nutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen

Frage I.4.6:

Haben Sie den „First Level Support“ der DP AG schon einmal in Anspruch genommen?

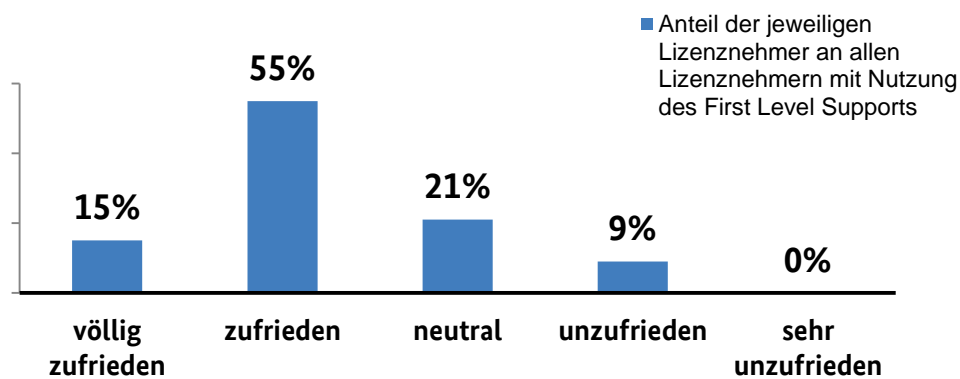
Inanspruchnahme des First Level Supports...

Basis: 100 Lizenznehmer mit Nutzung des Zugangs zu Adressänderungsinformationen

Frage I.4.7:

Sie haben den „First Level Support“ schon einmal in Anspruch genommen: Wie zufrieden waren Sie damit?

Zufriedenheit mit dem First Level Support					
Grad der Zufriedenheit	völlig zufrieden	zufrieden	neutral	unzufrieden	sehr unzufrieden
Anzahl der Lizenznehmer	5	18	7	3	0
Basis: 33 Lizenznehmer mit Nutzung des First Level Supports					

Grad der Zufriedenheit...

Frage I.4.8:

Ihre Erfahrungen mit dem „First Level Support“: Gab es etwas, was besonders positiv oder besonders negativ war?

Von den 33 Lizenznehmern, die den „First Level Support“ schon einmal in Anspruch nahmen, gaben 2 Lizenznehmer an, schon einmal besonders positive Erfahrungen gemacht zu haben und 6 Lizenznehmer gaben an, schon einmal besonders negative Erfahrungen gemacht zu haben.

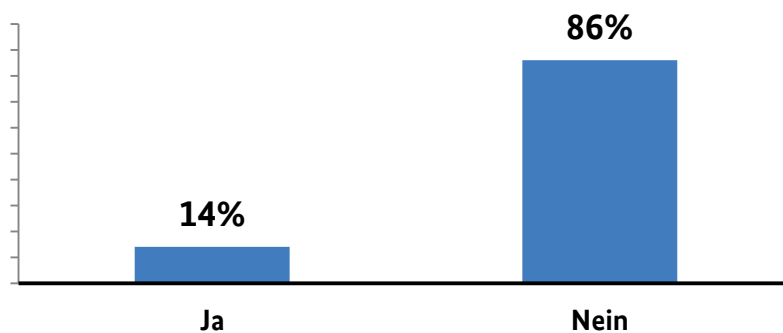
Frage I.4.9:

Haben Sie den „Second Level Support“ der Deutsche Post Direkt GmbH schon einmal in Anspruch genommen?

Inanspruchnahme des Second Level Supports			
Inanspruchnahme des Second Level Supports	Ja	Nein	k. A.
Anzahl der Lizenznehmer	14	85	1
Basis: 100 Lizenznehmer mit Nutzung des Adresszugangs			

Inanspruchnahme des "Second Level Supports"...

■ Anteil an allen Lizenznehmern mit Nutzung des Adresszugangs (ohne k.A.)



Frage I.4.10:

Sie haben den „Second Level Support“ schon einmal in Anspruch genommen: Wie zufrieden waren Sie damit?

Zufriedenheit mit dem Second Level Support					
Grad der Zufriedenheit	völlig zufrieden	zufrieden	neutral	unzufrieden	sehr unzufrieden
Anzahl der Lizenznehmer	0	12	2	0	0
Basis: 14 Lizenznehmer mit Nutzung des Second Level Support					

Frage I.4.11:

Ihre Erfahrungen mit dem „Second Level Support“: Gab es etwas, was besonders positiv oder besonders negativ war?

Von den 14 Lizenznehmern, die den „Second Level Support“ der Deutsche Post AG schon einmal in Anspruch genommen haben, hat lediglich ein Lizenznehmer über seine Erfahrungen Auskunft erteilt.

Frage I.4.12:**Weitere Anmerkungen**

Von 100 Lizenznehmern, die den Zugang zu Adressänderungsinformationen nutzen, machten 12 Lizenznehmer weitere Anmerkungen, die ein weites Spektrum umfassen.

5.2 Wettbewerber ohne Nutzung ihres Zugangs zu Adressänderungsinformationen

Hierzu zählen sowohl die Wettbewerber mit einem eigenen Vertrag über den Zugang zu Adressänderungsinformationen als auch solche Wettbewerber, die den Zugang zum Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers nutzen könnten. Für alle gilt: Zugang in den letzten 3 Monaten nicht (mehr) genutzt. Dies trifft auf 14 der 257 Wettbewerber die den Fragebogen beantwortet haben zu.

Frage II.1:

Bitte schätzen Sie ab, wann Sie den Vertrag zu Adressänderungsinformationen zuletzt genutzt haben.

Zugang zu Adressänderungsinformationen wurde zuletzt genutzt...				
Letzte Nutzung des Adresszugangs	Vor 4-6 Monaten	Vor 7-12 Monaten	Vor mehr als 1 Jahr	Noch nie genutzt
Anzahl der Lizenznehmer	2	1	8	3
Basis: 14 Lizenznehmer, die ihren Zugang nicht (mehr) nutzen				

Frage II.2:

**Warum haben Sie Ihren Zugang zu Adressänderungsinformationen nicht genutzt?
(Mehrfachnennungen möglich)**

Vertrag in den letzten 3 Monaten nicht (mehr) genutzt, weil...



Basis: 14 Lizenznehmer die den Zugang nicht (mehr) nutzen mit je einer Nennung

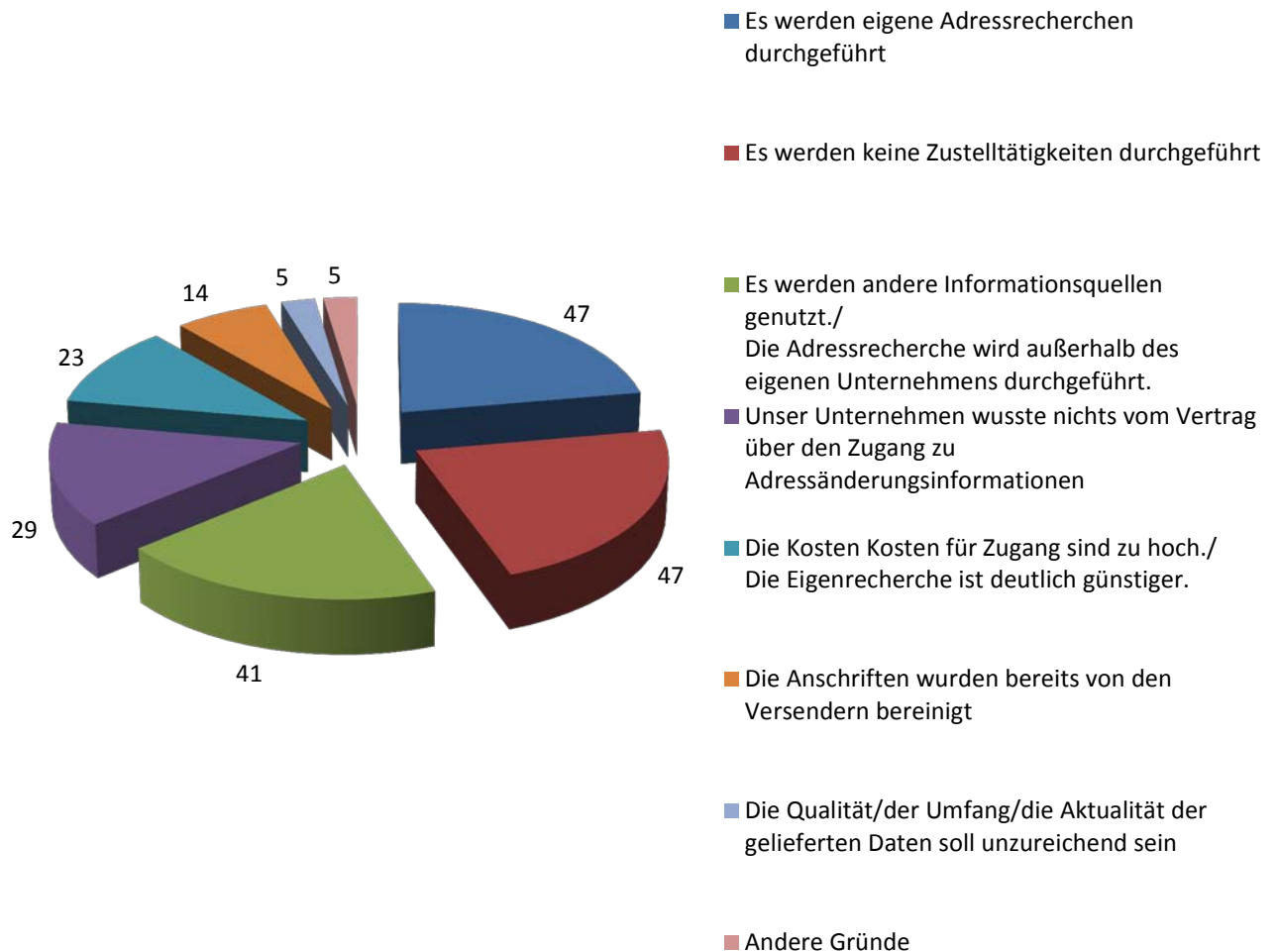
5.3 Wettbewerber ohne Zugang zu Adressänderungsinformationen

Hierzu zählen sowohl die Wettbewerber ohne einen eigenen Vertrag über den Zugang zu Adressänderungsinformationen als auch solche Wettbewerber ohne Zugang zum Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers. Dies trifft auf 143 der 257 Wettbewerber die den Fragebogen beantwortet haben zu.

Frage III:

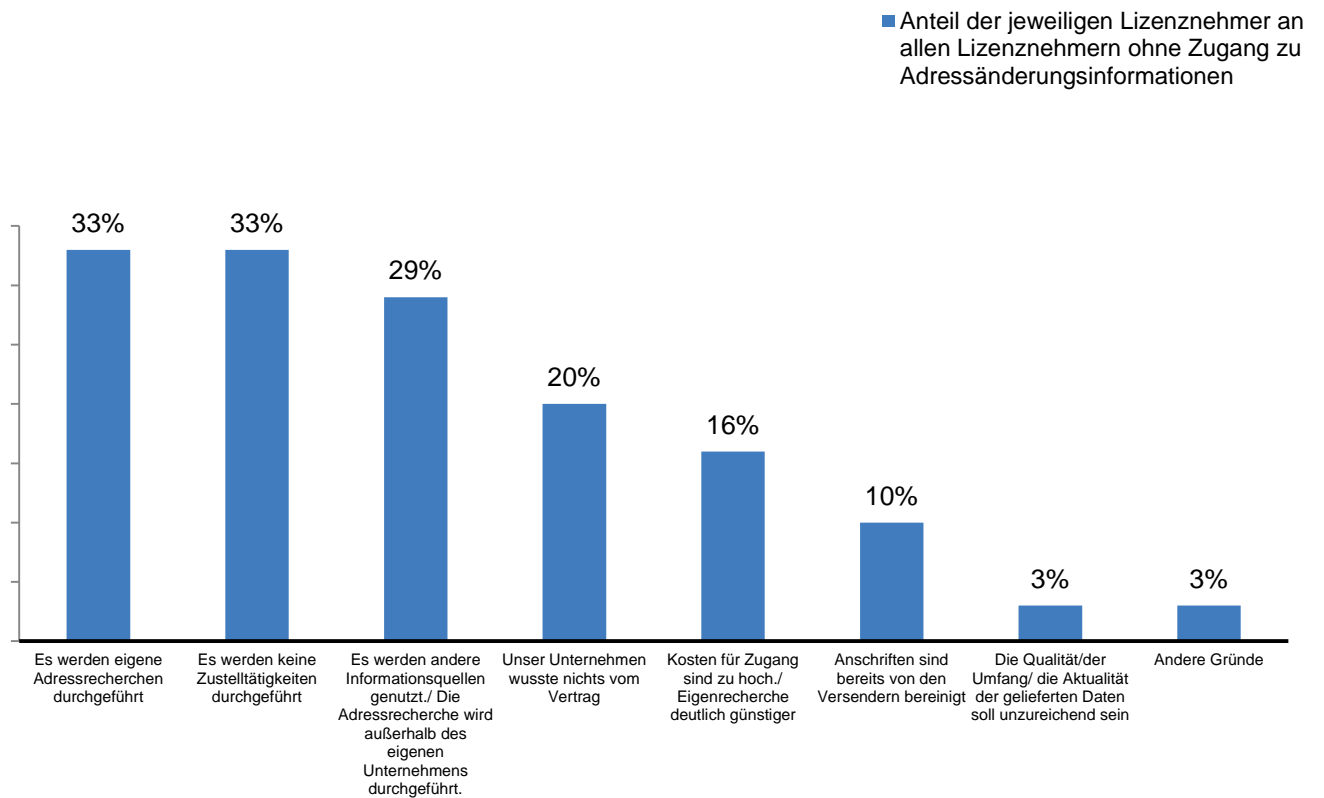
Warum haben Sie keinen Vertrag mit der Deutsche Post AG über den Zugang zu Adressänderungsinformationen abgeschlossen?
(Mehrfachnennungen möglich)

Keinen Vertrag abgeschlossen, weil...



Basis: 211 Nennungen der 143 Lizenznehmer ohne Zugang zu Adressänderungsinformationen

Vertrag nicht abgeschlossen, weil...



Basis: 211 Nennungen der 143 Lizenznehmer ohne Zugang zu Adressänderungsinformationen

6 Fragebogen

Fragebogen

Zugang zu Adressänderungsinformationen für Lizenznehmer

Angaben zum Lizenznehmer

1. Bitte tragen Sie hier Ihre Firmenbezeichnung und Ihre Anschrift ein:

2. Lizenznummer:

3. Fragebogen wurde beantwortet am:

4. Fragebogen wurde beantwortet von:

5. Telefonnummer für evtl. Rückfragen:

(Antworten bitte ankreuzen)

Bitte entscheiden Sie, welche Situation auf Sie zutrifft:

☐ Unser Unternehmen hat einen Vertrag mit der Deutschen Post AG über den Zugang zu Adressänderungsinformationen abgeschlossen/hat den Zugang zum Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers und hat diesen Zugang in den letzten 3 Monaten genutzt.

☐ Unser Unternehmen hat einen Vertrag mit der Deutschen Post AG über den Zugang zu Adressänderungsinformationen abgeschlossen/hat den Zugang zum Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers, hat diesen Zugang aber in den letzten 3 Monaten nicht (mehr) genutzt.

→ Weiter zu Teil II (Seite 11)

☐ Unser Unternehmen hat keinen Vertrag mit der Deutschen Post AG über den Zugang zu Adressänderungsinformationen abgeschlossen; es besteht auch kein Vertrag eines verbundenen Unternehmens bzw. Tochterunternehmens oder eines vorhergehenden Lizenzinhabers zur Mitbenutzung.

→ Weiter zu Teil III (Seite 12)

Teil I

1. Welche Abgleichvarianten nutzen Sie?

☐ Einzelabgleich

→ Weiter zu Teil I.1 (Seite 3)

☐ Batch- oder Sammelabgleich /
Stapelverarbeitung

→ Weiter zu Teil I.2 (Seite 5)

☐ Optionaler Webservice

→ Weiter zu Teil I.3 (Seite 6)

**Hinweis: Wenn Sie den Zugang zu verschiedenen Abgleichvarianten nutzen, beantworten Sie bitte die Fragen für alle von Ihnen genutzten Abgleichvarianten.
Danach bitte weiter zu Seite 8.**

I.1 Einzelabgleich

1. Wie häufig nutzen Sie den Einzelabgleich etwa im Monat?	<input type="checkbox"/> Meistens an 4 oder mehr Tagen in der Woche <input type="checkbox"/> Meistens an 2 - 3 Tagen in der Woche <input type="checkbox"/> Meistens an einem Tag in der Woche <input type="checkbox"/> Noch seltener
2. Funktioniert beim Einzelabgleich die Anmeldung am Online-Konto über den Internetzugang problemlos?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ja <input type="checkbox"/> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Nein <div> <input type="checkbox"/> Welche Probleme gibt es? <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> </div> </div>
3. Gelingt beim Einzelabgleich das Laden und der Abgleich der Adressänderungsdaten über den Internetzugang reibungslos?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ja <input type="checkbox"/> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Nein <div> <input type="checkbox"/> Welche Probleme gibt es? <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> </div> </div>
4. Funktioniert das zusätzliche Programmmodul, welches ermöglicht, die im Wege des Einzelabgleichs erhaltenen Umzugsinformationen durch einen einfachen Befehl als Nachsendemarke zu konfektionieren und auszudrucken, einwandfrei?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ja <input type="checkbox"/> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Nein <div> <input type="checkbox"/> Welche Probleme gibt es? <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> </div> </div>

<p>5. Ist die Nutzung des Programms beim Einzelabgleich aus Ihrer Sicht benutzerfreundlich oder benutzerunfreundlich? Bitte geben Sie auf der nebenstehenden Skala Ihren Zufriedenheitsgrad an.</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 1 </div> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 2 </div> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 3 </div> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 4 </div> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 5 </div> </div> <p>(1 = sehr benutzerfreundlich; 5 = sehr benutzerunfreundlich)</p>
--	--

Weiter zu Seite 8, ggf. vorher zu Seite 5 oder 6.

I.2 Batch- oder Sammelabgleich / Stapelverarbeitung

1. Wie häufig nutzen Sie den Batch- oder Sammelabgleich / die Stapelverarbeitung etwa im Monat?	<input type="checkbox"/> Meistens an 4 oder mehr Tagen in der Woche <input type="checkbox"/> Meistens an 2 - 3 Tagen in der Woche <input type="checkbox"/> Meistens an einem Tag in der Woche <input type="checkbox"/> Noch seltener
2. Funktioniert beim Batch- bzw. Sammelabgleich / bei der Stapelverarbeitung die Anmeldung am Online-Konto über den Internetzugang problemlos?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Welche Probleme gibt es? <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-top: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-top: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-top: 5px;"></div>
3. Gelingt beim Batch- bzw. Sammelabgleich / bei der Stapelverarbeitung das Laden und der Abgleich der Adressänderungsdaten über den Internetzugang reibungslos?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Welche Probleme gibt es? <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-top: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-top: 5px;"></div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; margin-top: 5px;"></div>
4. Ist die Nutzung des Programms beim Batch- bzw. Sammelabgleich / bei der Stapelverarbeitung aus Ihrer Sicht benutzerfreundlich oder benutzerunfreundlich? Bitte geben Sie auf der nebenstehenden Skala Ihren Zufriedenheitsgrad an.	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 2</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 3</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 4</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 5</div> </div> <p>(1 = sehr benutzerfreundlich; 5 = sehr benutzerunfreundlich)</p>

Weiter zu Seite 8, ggf. vorher zu Seite 6.

I.3 Optionaler Webservice

1. Wie häufig nutzen Sie den optionalen Webservice etwa im Monat?	<input type="checkbox"/> Meistens an 4 oder mehr Tagen in der Woche <input type="checkbox"/> Meistens an 2 - 3 Tagen in der Woche <input type="checkbox"/> Meistens an einem Tag in der Woche <input type="checkbox"/> Noch seltener
2. Hat sich hinsichtlich der Abgleichvariante „Optionaler Webservice“ die Software problemlos integrieren lassen?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Welche Probleme gab es? <hr/> <hr/> <hr/>
3. Falls es bei der Integration des optionalen Webservices Schwierigkeiten gab, wie schätzen Sie den Schwierigkeitsgrad ein?	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> 1 2 3 4 5 </div> <p>(1 = Problem sehr leicht zu lösen; 5 = Problem sehr schwierig zu lösen)</p>
4. Benötigten Sie bei der Abgleichvariante „Optionaler Webservice“ zur Installation der Software die Unterstützung von ausgebildeten IT-Fachkräften oder gar die Hilfe von externen IT-Spezialisten?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>

5. Ist die Nutzung der Software beim optionalen Webservice aus Ihrer Sicht benutzerfreundlich oder benutzerunfreundlich? Bitte geben Sie auf der nebenstehenden Skala Ihren Zufriedenheitsgrad an.	<div data-bbox="788 241 1203 277"><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></div> <div data-bbox="788 309 1187 344">1 2 3 4 5</div> <div data-bbox="788 376 1235 443">(1 = sehr benutzerfreundlich; 5 = sehr benutzerunfreundlich)</div>
---	---

Weiter zu Seite 8.

Abschließende Fragen zu Teil I

1. Sie nutzen die Adressänderungsinformationen für die Zustellung von ... (Mehrfachnennungen möglich)	<input type="checkbox"/> Briefen <input type="checkbox"/> Zeitungen und Zeitschriften <input type="checkbox"/> Päckchen / Warensendungen <input type="checkbox"/> anderes _____
2. Hat sich hinsichtlich aller von Ihnen genutzten Abgleichvarianten mit der Programmentwicklung auf die Softwareversion 4.0 die Handhabung des Verfahrens für Sie erleichtert?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Warum nicht? _____ _____ _____ <input type="checkbox"/> Unser Unternehmen nutzt den Zugang zu Adressänderungen erst seit 2014.
3. Ist der Umfang der gelieferten Adressänderungsinformationen aus Ihrer Sicht ausreichend?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Es fehlen wichtige Daten, wie z. B.: _____ _____ _____

4. Sind die gelieferten Adressänderungsinformationen aus Ihrer Sicht auf dem neuesten Stand?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Wie könnte das geändert werden?
5. Ist die Form der gelieferten Adressänderungsinformationen aus Ihrer Sicht zufriedenstellend?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Was müsste verbessert werden?
6. Haben Sie den „First Level Support“ der DP AG schon einmal in Anspruch genommen?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
7. Wenn ja, wie zufrieden waren Sie damit?	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 1 </div> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 2 </div> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 3 </div> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 4 </div> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 5 </div> </div> <p>(1 = sehr zufrieden; 5 = sehr unzufrieden)</p>
8. Ihre Erfahrungen mit dem „First Level Support“: Gab es etwas, was besonders positiv oder besonders negativ war? Was war das?	

9. Haben Sie den „Second Level Support“ der Deutsche Post Direkt GmbH schon einmal in Anspruch genommen?	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>
10. Wenn ja, wie zufrieden waren Sie damit?	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 1</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 2</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 3</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 4</div> <div style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> 5</div> </div> <p>(1 = sehr zufrieden; 5 = sehr unzufrieden)</p>
11. Ihre Erfahrungen mit dem „Second Level Support“: Gab es etwas, was besonders positiv oder besonders negativ war? Was war das?	
12. Weitere Anmerkungen:	

Vielen Dank für die Beantwortung des Fragebogens.

Teil II

1. Bitte schätzen Sie ab, wann Sie den Vertrag zu Adressänderungsinformationen zuletzt genutzt haben.

- ☐ vor 4 - 6 Monaten
- ☐ vor 7 - 12 Monaten
- ☐ es ist schon länger als 1 Jahr her
- ☐ noch nie genutzt

2. Warum nutzen Sie den Zugang zu Adressänderungsinformationen nicht oder nicht mehr?
(Mehrfachantworten möglich)

- ☐ Die Trefferquote ist zu niedrig.
- ☐ Die Daten sind unvollständig.
- ☐ Die Aktualisierung der Daten ist zu selten.
- ☐ Die gelieferten Daten sind grundsätzlich nicht aktuell.
- ☐ Es gibt technische Probleme.
- ☐ Es werden andere / bessere Informationsquellen genutzt.
- ☐ Es werden eigene Adressrecherchen durchgeführt.
- ☐ Die Tätigkeit der Briefzustellung wird (derzeit) nicht mehr ausgeübt.
- ☐ Andere Gründe
- _____
- _____

Vielen Dank für die Beantwortung des Fragebogens.

Teil III

Warum nutzen Sie den Zugang zu Adressänderungsinformationen nicht?
(Mehrfachantworten möglich)

- ☐ Unser Unternehmen wusste bis zum Erhalt des Fragebogens nichts von einem Vertrag über den Zugang zu Adressänderungsinformationen.
- ☐ Die Qualität / der Umfang der gelieferten Daten soll unzureichend sein.
- ☐ Die Aktualität der gelieferten Daten soll zu wünschen übrig lassen.
- ☐ Es werden andere Informationsquellen genutzt.
- ☐ Es werden eigene Adressrecherchen durchgeführt.
- ☐ Die Kosten für den Zugang sind unserem Unternehmen zu hoch. Wir halten die Eigenrecherche für deutlich günstiger.
- ☐ Die Tätigkeit der Briefzustellung wurde bislang nicht durchgeführt oder schnell wieder eingestellt.
- ☐ Andere Gründe

Vielen Dank für die Beantwortung des Fragebogens.

Impressum

Herausgeber

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Bezugsquelle | Ansprechpartner

Referat für besondere Netzzugänge, Fragen des Rechnungswesens

Postfach 80 01

53105 Bonn

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

info@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de

Tel. +49 228 14-0

Fax +49 228 14-8872

Stand

Januar 2016