

Deutsche Post AG • Zentrale • 53250 Bonn

Herrn und Frau  
Hans und Eva-Maria Dietrich  
Julius-Leber-Str. 2  
33332 Gütersloh

Seite 1 von 2

Ihr Zeichen  
Unser Zeichen 2013/06-7628639  
Telefon +49 228 182-0  
E-Mail kundenservicekonzernleitung@deutschepost.de  
Datum 13.06.2013  
Betrifft Ihre Nachricht vom 27.05.2013 und 05.06.2013; Sendungsverfolgung Einschreiben

Sehr geehrte Frau Dietrich, sehr geehrter Herr Dietrich,

vielen Dank für Ihren Einschreibbrief an Herrn Dr. Appel, den wir in dessen Auftrag beantworten.

Sie haben recht, wir legen sehr großen Wert auf eine gute Qualität unserer Leistungen, um damit den berechtigten Erwartungen unserer Kunden zu entsprechen. Umso mehr bedauern wir, dass Sie dies bei der Dokumentation zu Laufzeiten und Auslieferungen Ihrer Einschreiben – in unserer Sendungsverfolgung im Internet – nicht immer wahrnehmen konnten. Natürlich können wir Ihren Ärger darüber gut nachvollziehen. Für die Ihnen in diesem Zusammenhang entstandenen Unannehmlichkeiten bitten wir Sie mit den beiliegenden Briefmarken vielmals um Entschuldigung.

Sie fragen sich, weshalb teilweise das Datum auf dem Auslieferungsbeleg mit der Dokumentation in unserer Datenbank nicht übereinstimmt. Gerne erläutern wir die Gründe hierfür:

Bei Ihren genannten Anschriften handelt es sich jeweils um Großempfänger. An diese Adressaten gerichtete Einschreiben werden im Postfach oder über besondere Boten zur Abholung bereitgestellt. Bitte haben Sie Verständnis, dass der Abholzeitpunkt der Sendungen nicht in unserem Einflussbereich liegt. Sobald der Brief ausgeliefert ist, wird auf dem Beleg der Tag der Auslieferung festgehalten und grundsätzlich zeitnah an unsere Systeme übermittelt.

**Deutsche Post DHL**  
The Mail & Logistics Group

Deutsche Post AG  
Zentrale  
53250 Bonn

Hausadresse  
Charles-de-Gaulle-Str. 20  
53113 Bonn

Telefon +49 228 182-0  
Telefax +49 228 182-6921  
E-Mail kundenservicekonzernlei-  
tung@deutschepost.de  
www.deutschepost.de

Kontoverbindung  
Postbank Köln  
Konto 16503  
BLZ 370 100 50

IBAN  
DE49 3701 0050 0000 0165 03

SWIFT BIC  
PBNKDEFF

Vorstand  
Dr. Frank Appel, Vorsitzender  
Ken Allen  
Roger Crook  
Bruce Edwards  
Jürgen Gerdes  
Lawrence Rosen  
Angela Titzrath

Vorsitzender des  
Aufsichtsrates  
Prof. Dr.  
Wulf von Schimmelmann  
Sitz Bonn  
Registergericht Bonn  
HRB 6792  
USt-IdNr. DE 169 838 187

In der Regel erfolgt die Erfassung noch am Tag der Zustellung. In Ausnahmefällen kann es jedoch vorkommen, dass der Beleg und damit auch die Auslieferungen mit etwas Verzögerung dokumentiert werden, wie auch aktuell bei Ihrem Einschreiben RG419628133DE. Laut Internet wurde dieses am 29.05.2013 dem Empfänger zugestellt und am 04.06.2013 in unserem System eingelezen. Gerne bestätigen wir Ihnen auf diesem Weg den 29.05.2013 als Tag der Auslieferung Ihrer Sendung RG419628133DE. Der Zustellbeleg liegt diesem Schreiben bei.

Wir bitten um Ihr Verständnis, dass betriebliche Umstände nicht immer eine frühere Erfassung in unserer Datenbank ermöglichen. Natürlich liegt uns viel daran, dies so schnell wie möglich zu bieten, deshalb arbeiten wir intensiv daran, eine Verbesserung zu erzielen.

Das entscheidende Zustelldatum befindet sich auf dem Auslieferungsbeleg. Sollte ein solches Datum aufgrund der Schreibweise nicht eindeutig angezeigt werden, vermerken wir auch das in unserem Sendungsstatus. Natürlich sind unsere Mitarbeiter angehalten, Dokumentationen leserlich auszuführen.

Den Bearbeitungsstand Ihres Einschreiben RG419626702DE bedauern wir. Laut Sendungsstatus können wir die Auslieferung an den Empfänger noch nicht nachweisen. Natürlich werden wir das prüfen und haben uns inzwischen mit unseren Experten in Verbindung gesetzt und eine Nachforschung eingeleitet. Sobald ein Ergebnis vorliegt, erhalten Sie eine abschließende Antwort.

Sehr geehrte Frau Dietrich, sehr geehrter Herr Dietrich, es ist uns wichtig, die uns anvertrauten Einschreiben zuverlässig zu bearbeiten. Wir hoffen, Sie geben uns die Chance, auch Sie davon zu überzeugen.


Mit freundlichen Grüßen

i.A.



Anita Erhard

i.A.



Inge Zanzinger