



## Stellungnahme der Deutschen Post AG zum Referentenentwurf des Bundesministeriums für Justiz zur Änderung der Zustellungsvordruckverordnung (ZustVV)

### **Vorbemerkung**

Mit dem Referentenentwurf des Bundesministeriums für Justiz sollen die bestehenden Vordrucke der Postzustellungsurkunde und des inneren Umschlags angepasst werden. Die Deutsche Post ist der größte Dienstleister für die förmliche Zustellung von Schriftstücken nach den gesetzlichen Vorschriften. Unsere Kunden sind insbesondere Gerichte und Verwaltungsbehörden von Bund, Ländern und Kommunen sowie andere Körperschaften des öffentlichen Rechts, die befugt sind, nach den Vorgaben der Zivil- und Verwaltungsprozessordnungen zuzustellen.

### **Stellungnahme**

#### **Inhaltliche Änderungen des Referentenentwurfs:**

Die Deutsche Post AG begrüßt im Grundsatz die Anpassung der Zustellungsvordruckverordnung (ZustVV).

Die Ergänzung der Vorausverfügung durch ein weiteres Feld „keine Nachsendung gem. Nachsendeauftrag an gesetzlichen Vertreter/Betreuer des Zustellungsadressaten“ wird ebenfalls als sinnvoll bewertet.

Allerdings möchte die Deutsche Post AG im Folgenden Stellung zu den im Referentenentwurf skizzierten Fristen nehmen, sowie weitere Änderungen im Rahmen der geplanten Anpassung der ZustVV anregen.

#### **Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung und Übergangsfrist**

Der Referentenentwurf sieht eine Layoutänderung (Verschiebung der auszufüllenden Felder und der fest eingedruckten Texte) und ein zusätzliches Ankreuzfeld auf der Zustellungsurkunde vor. Diese Änderungen sollen nach dem Entwurf zum 1. August 2025 Inkrafttreten. **Diese engen Zeitvorgaben bergen ein erhebliches Qualitätsrisiko, können zu Unplausibilitäten in der Dokumentation, einer fehlerhaften Datenübermittlung an die Absenderkunden und nicht zuletzt zu einer verzögerten Rücksendung der Zustellungsurkunden führen.**

Zum Hintergrund:

Im postalischen Prozess werden standardmäßig alle Zustellungsurkunden nach der Zustellung digital erfasst und die Angaben auf den Urkunden auf Vollständigkeit und Korrektheit automatisch und manuell überprüft. Hierbei ist es von essenzieller Bedeutung, dass sich alle Felder an dem in der ZustVV fest definierten Platz befinden, um eine korrekte Zuordnung der Felder und damit eine gute Qualität der Bearbeitung zu gewährleisten.

Die neuen Formulare können aufgrund des angepassten Layouts und der Änderungen in den Feldern 1.10-1.12 nicht gemeinsam mit den alten Formularen im derzeit bestehenden Prozess erfasst werden. Vielmehr muss ein neuer Erfassungsprozess für diesen Formulartyp etabliert und technisch umgesetzt werden (veränderte OCR-Erkennung, angepasste Erfassungsmasken etc.). Dieser muss zusätzlich für den Übergangszeitraum parallel zu dem alten Erfassungsprozess betrieben werden. Für eine Anpassung dieser Prozesse inklusive der nötigen Systemtests und Qualitätssicherung reicht der derzeit geplante Vorlauf von rund 4 Monaten nach der möglichen Verabschiedung durch den Bundesrat bei Weitem nicht aus.

Wenn neue Zustellungsurkunden im alten Erfassungsprozess bearbeitet würden, ergäben sich möglicherweise unplausible Ergebnisse, da die Ankreuzfelder der Vorausverfügung (1.10.-1.12.) andere Inhalte als in der alten Zustellungsurkunde haben. Außerdem würden die neuen Zustellungsurkunden von der OCR-Lesung als „fehlerhaft“ ausgesteuert werden, da die auf der Vorderseite der Urkunde stehenden Angaben nicht in dem erwarteten Bereich stehen. Die Urkunden würden in diesem Fall einem Sonderprozess für fehlerhafte Urkunden zugeführt, der zu einer verzögerten Rücksendung der Urkunde an den Absenderkunden führen könnte.

Darüber hinaus ist es Marktstandard, dass erfasste Daten aus der Zustellungsurkunde per digitaler Schnittstelle – nach Beauftragung durch den Absenderkunden – parallel zum Rückversand der Zustellungsurkunde an diesen übermittelt werden. Diese Schnittstellen müssen auf Seiten der Absenderkunden und auf Seiten der Postdienstleister (u.a. Deutsche Post AG) angepasst werden. Dies ist notwendig, um die technischen Veränderungen in den Feldern 1.10-1.12 abzubilden und dem Absenderkunden die wichtige Information für die interne Zuordnung mitzugeben, ob es sich um einen alten oder neuen Urkundentyp handelt. Wenn die Daten aus neuen Zustellungsurkunden im alten Prozess übermittelt würden, erhielte der Kunde falsche Daten zu diesen Ankreuzfeldern und die digitalen Daten wären im Verwaltungssystem der öffentlichen Hand nicht mehr zu verwenden, sondern müssten vor Ort manuell neu erfasst werden.

Die Formulare müssen auch in den Softwarelösungen der Absenderkunden angepasst werden, um das korrekte Bedrucken der Urkunden im Produktionsprozess vor dem Versand zu gewährleisten.

Für eine saubere Umsetzung dieser Anpassungen benötigen alle beteiligten Marktteilnehmer (z.B. Öffentliche Hand/Justizbehörden, Druckdienstleister, Postdienstleister, Scandienstleister) einen ausreichenden zeitlichen Vorlauf, um weiterhin eine Bearbeitung der Zustellungsurkunden auf dem erforderlichen höchsten Qualitätsniveau gewährleisten zu können und keinen Rückschritt bei der Digitalisierung zu machen, indem bisher hoch automatisierte Prozesse wieder stärker manuell ausgeführt werden müssen.

Bis zum 1. August 2025 können die dafür nötigen IT-Anpassungen nicht zuverlässig umgesetzt und ausreichend getestet werden, sondern es besteht ein erhebliches Risiko für die nicht korrekte Bearbeitung und fristgerechte Rücksendung der Zustellungsurkunden.

Das Inkrafttreten der neuen Verordnung sollte aus diesem Grund auf den **01.01.2026** verschoben werden, um eine reibungslose Umstellung bei allen beteiligten Marktteilnehmern zu gewährleisten.

Im Gegenzug wäre eine Verkürzung der Übergangsphase auf 6 Monate zu begrüßen, um die Kosten des Parallelbetriebs zu minimieren und die durch die Änderung erreichten Optimierungen möglichst rasch in der Praxis zu verankern.

## **Versionierung Zustellungsurkunde**

Um eine digitale Erfassung und Prüfung der Zustellungsurkunde vorzunehmen, muss der Absenderkunde, die Deutsche Post und ggf. weitere Dienstleister des Absenderkunden eine Unterscheidung zwischen der alten und der neuen Version der Zustellungsurkunde vornehmen.

Zur einfacheren, sicheren, digitalen und automatisierten Unterscheidung der beiden Versionen wird dringend eine Versionierungskennzeichnung benötigt, zum Beispiel ein Matrixcode mit einer Versionierung auf der Vorderseite der Zustellungsurkunde.

Gleichzeitig mit der im Referentenentwurf beschriebenen Anpassung der Vorderseite der Urkunde regen wir daher eine Versionierung der Zustellungsurkunde auf der Vorderseite an, um den aktuelle Übergangsprozess abzusichern und auch in Zukunft auf vorbereitet zu sein, sollten weitere Änderungen der Zustellungsurkunde nötig werden.

## **Gestaltung des äußeren Umschlags**

Derzeit lässt die ZustVV den Versand von mehreren PZA in einem Sammelumschlag zu, sofern diese an Adressaten mit der gleichen PLZ adressiert sind. Dies ist durch die Vorgabe des Aufdrucks „..... Postzustellungsauftrag(aufträge)“ festgelegt. Die Idee der Sammelumschläge stammt aus einer Zeit, in der Briefe in weiten Teilen noch manuell sortiert wurden und ein Sammeln für Absenderkunden und Logistikdienstleister sinnvoll war.

Die Bearbeitung von Sammelumschlägen erfordert – abweichend von der ansonsten hoch automatisierten Produktion beim Postdienstleister – die Nutzung von manuellen, fehleranfälligeren Prozesse gegenüber dem Versand im Einzelumschlag, sowohl beim Absenderkunden als auch bei der Deutschen Post. Folgende Prozessabweichungen gegenüber dem Versand im Einzelumschlag können zu Schwierigkeiten führen:

- **Fehler beim Kuvertieren der Sendungen durch den Absenderkunden:** Urkunden und innere Umschläge werden in den gleichen äußeren Umschlag eingelegt, auch wenn die Adressaten nicht im gleichen PLZ-Bereich wohnen. Diese Postzustellungsaufträge müssen dann an den korrekten PLZ-Bereich weitergegeben werden, wodurch sich die Laufzeit an den Kunden verzögert und die Kosten steigen.
- **Manuelle Vorbereitung der Sendungen für die Zustellkräfte:** eine automatisierte Vorbereitung und Sortierung der Sendungen ist nicht möglich, was neben fehleranfälligeren Prozessen, auch zu höheren Kosten führt.
- **Keine Unterstützung durch Handscanner in der Zustellung:** üblicherweise werden die Zustellkräfte bei Paketen oder Briefsendungen, die eine Sonderbehandlung wie z.B. eine dokumentierte Zustellung erfordern, digital über ihre Handscannern unterstützt. D.h. die Handscanner erhalten aus den Sortierzentränen automatisiert eine Information darüber, für welche Adresse an einem bestimmten Tag eine solche Sendung vorliegt, so dass diese Sendungen mit besonderem Augenmerk zugestellt werden können. Beim Versand in Sammelumschlägen kann diese Information nicht bereitgestellt werden, die digitale Unterstützung fehlt und manuelle Prozesse werden fehleranfällig.
- **Fertigung einer Ersatzurkunde durch die Zustellkräfte:** Urkunden und Schriftstücken können vertauscht werden, da diese zum Teil lose in den äußeren Umschlägen liegen. In diesem Fällen müssen die Zustellkräfte in Ermangelung der passenden Urkunde manuell eine Ersatzurkunde fertigen, was mit Fehlerrisiken behaftet ist.

In der Praxis werden Sammelumschläge nur noch sehr selten genutzt. Aus dem Versand im Sammelumschlag ergibt sich für den Absenderkunden keine Portoersparnis und es bedarf eines manuellen Aufwandes, die Postzustellungsaufträge nach der PLZ der Adressaten zu sortieren und in den Sammelumschlägen einzuliefern.

Deshalb schlägt die Deutsche Post die Änderung des Aufdruckes von „Postzustellungsauftrag(aufträge)“ in „Postzustellungsauftrag“ und damit eine zwingende Vereinzelung der Sendungen vor, um eine zuverlässige Dokumentation über die Zustellungskunden gewährleisten zu können.

### **Optimierung der Benachrichtigungskarte**

Wenn weder eine persönliche Übergabe des inneren Umschlags noch die Einlage in den Briefkasten möglich waren, wird der innere Umschlag niedergelegt. Der Adressat wird über die Niederlegung mit einer in § 1 Nr. 4, Anlage 4 ZustVV definierten Benachrichtigungskarte informiert.

Die derzeit gültige Version der Benachrichtigungskarte bietet keinen Platz zum Aufbringen eines Benachrichtigungslabels, auf dem automatisiert z.B. Vorname und Name des Adressaten sowie Anschrift und Öffnungszeiten der Niederlegungsstelle (oftmals eine Filiale der Deutschen Post) ausgedruckt werden könnten. In digital unterstützten Zustellprozessen, wie sie z.B. bei der Deutschen Post mit den Handscannern der Zustellkräfte zum Einsatz kommen, wäre die Möglichkeit, ein solches Label aufzubringen, eine deutliche Arbeitserleichterung und würde zudem helfen, Fehler beim manuellen Ausfüllen der Benachrichtigungskarte zu verhindern.

Außerdem sind die Formulierungen des Hinweistextes auf der Benachrichtigungskarte für einige Adressaten schwierig zu verstehen.

Eine weitere Problematik ist, dass derzeit der niedergelegte innere Umschlag von Ehegatten, Eltern oder erwachsenen Kindern des Adressaten abgeholt werden kann, sowie von Personen, denen der Adressat eine schriftliche Vollmacht zur Abholung erteilt hat. In den Niederlegungsstellen muss also ggf. geprüft werden, ob es sich bei den abholenden Personen tatsächlich um die angegebenen Familienangehörigen handelt. Dies ist in der Praxis nur sehr schwer möglich, da die Familienangehörigen nicht unbedingt mit gleichem Nachnamen an der gleichen Adresse wohnen wie der Adressat selbst.

Daher möchten wir anregen, das Layout der Benachrichtigungskarte wie im beschriebenen Entwurf so anzupassen, dass ein Adresslabel aufgebraucht werden kann, dass die Abholung durch den Adressaten selbst oder eine schriftlich von ihm bevollmächtigte Person stattfinden kann und dass die Hinweistexte für den Adressaten leichter verständlich formuliert werden.