

Presseinformation

Nr. 18 vom 27. November 2018

Studie der HTW Berlin fördert Unzufriedenheit mit der Zustellung von Paketen zutage – nur jede fünfte Sendung wird persönlich übergeben

Logistikexperte sucht nach einem besseren Zustellmodell für den stetig wachsenden e-Commerce: Ein Kiez-Bote könnte die letzte Meile übernehmen

Weihnachtszeit ist Päckchenzeit. In den nächsten Wochen werden auf Berliner Straßen noch mehr als jene 2500 Zustellfahrzeuge unterwegs sein, die der Logistik-Experte Prof. Dr. Stephan Seeck an normalen Tagen gezählt hat. Allerdings kommt nur jede_r fünfte Empfänger_in in den Genuss einer persönlichen Zustellung, sondern muss das Päckchen beim Nachbarn, in einer Postfiliale oder einem Ladengeschäft selbst abholen, fand der Wissenschaftler der Berliner Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW Berlin) in seiner jüngsten Studie heraus. Sein ernüchterndes Resümee: „Paketzustellung und Kundenservice bilden einen Widerspruch in sich.“

Für die Studie interviewten Prof. Dr. Seeck und sein Mitarbeiter die Bewohner_innen von zwei Straßenzügen in den Bezirken Wilmersdorf und Wedding, führten eine Online-Befragung unter 20.000 Hochschulmitgliedern der HTW Berlin und TH Wildau durch und sprachen mit sogenannten Heavy Usern, die mehr als ein Paket pro Woche bekommen. Außerdem begleitete das Duo Paketboten von vier unterschiedlichen Zustelldiensten und beobachteten die ausgewählten Straßenzüge selbst.

Das Fazit: Nur jede_r fünfte Empfänger_in kommt in den Genuss einer persönlichen Zustellung, jede_r zweite muss das Päckchen vom Nachbarn, einer Postfiliale oder einem Ladengeschäft selbst nachhause schleppen. Das verdirbt die Freude am Online-Einkauf: Denn für immerhin 30 Prozent der Empfänger_innen, so eine weitere Erkenntnis, ist die persönliche Übergabe des Pakets wichtig, für weitere 54 Prozent sogar sehr wichtig. „Die letzte Meile ist also das Problem“, sagt Prof. Dr. Seeck. Dies gelte auch für die kommunale Infrastruktur: Die rund 2500 Zustellfahrzeuge, die in Berlin täglich unterwegs sind, stehen öfter als dass sie fahren, 80 Minuten überdies in zweiter Reihe, wo sie Staus verursachen, von den Unfallrisiken ganz zu schweigen.

Prof. Dr. Seeck sucht deshalb nach einem besseren Zustellmodell für den wachsenden e-Commerce. Seine Vision: Ein Kiez-Bote könnte die letzte Meile als separater Dienstleister in einem begrenzten Raum übernehmen. Es wäre eine umweltfreundliche Zustellung mit Lastenfahrrad oder Handkarren, die von den Empfänger_innen via Kommunikations-App individuell gesteuert würde. Auch frische Lebensmittel wären beim Kiez-Boten in guten Händen, die Mitnahme von Retouren völlig problemlos. Ob das Konzept wirtschaftlich funktioniert, will er in einem Pilotprojekt herausfinden.

Ansprechpartner für die Presse:

Prof. Dr. Stephan Seeck, HTW Berlin

Mobil: 0173 / 6292539, Mail: stephan.seeck@htw-berlin.de

**Referat Presse- und
Öffentlichkeitsarbeit**

Gisela Hüttinger

Treskowallee 8
10318 Berlin

Tel. +49 30 5019-2442
Fax +49 30 5019-48-2442

gisela.huettinger@
htw-berlin.de

www.htw-berlin.de