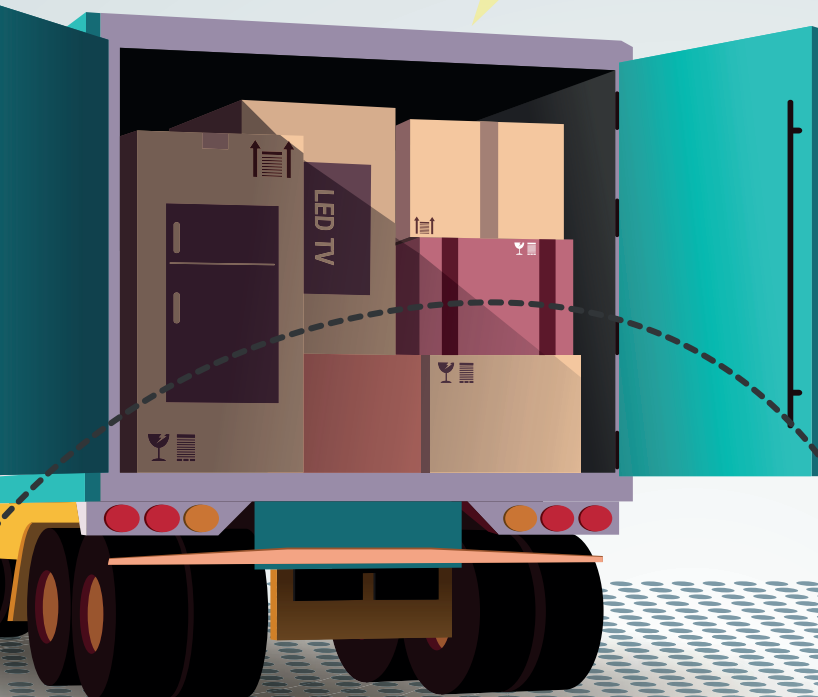




Spezialthemen:

- Handlungsbedarf Zustellsystem
- Paketboxen & „The Very Last Mile“
- Retouren vs. Kreislaufwirtschaft



KEP - Branchen- report 2024

Wien

2



Inhalt

1.	Vorwort	4
2.	Summary & Fakten im Überblick	7
3.	Brancheneinblicke	13
3.1	Marktstruktur	14
3.2	Trends & KEP als „Enabler“	17
3.3	Im Fokus: Die Paketflut aus Fernost	28
3.4	Herausforderungen	30
4.	KEP in Wien	35
4.1	Aktuelle Daten und Entwicklungen.....	36
4.2	Nachhaltige Logistik 2030+ Niederösterreich-Wien.....	44
4.3	Wien - das Living Lab für KEP-Projekte	46
5.	KEP in Österreich	57
6.	Deutschland im Vergleich.....	65

7.	Motor für Arbeit und Wirtschaft.....	71
7.1	Wachstums- und Branchenvergleich	72
7.2	Unternehmen und Arbeitsplätze	75
8.	Spezialthema 1: Handlungsbedarf Zustellsystem	77
9.	Spezialthema 2: Paketboxen & „The Very Last Mile“	83
10.	Spezialthema 3: Retouren vs. Kreislaufwirtschaft	89
11.	Pilotprojekte & Best Practices.....	93
12.	ANHANG.....	99
12.1	Zum Branchenreport	100
12.2	Dankeschön	100
12.3	Abbildungsverzeichnis	101
12.4	Quellenverzeichnis	102
12.5	Projektteam und AutorInnen	104

Davor Sertic

Spartenobmann
Transport und Verkehr

Effiziente Logistik ist für die Wirtschaft und die Bevölkerung einer Weltstadt wie Wien unerlässlich. Denn die Zahl der jährlich versendeten Pakete steigt weiterhin stark an: Vor zehn Jahren waren es noch 53 Millionen, 2023 waren es bereits 133 Millionen. Und bis 2035 könnten es sogar bis 250 Millionen werden. Dementsprechend stark steigt auch die Bedeutung der KEP-Dienstleister, die quasi rund um die Uhr unsere Stadt versorgen. Damit sie ihre Arbeit bestmöglich für uns alle erledigen können, ist es notwendig, ihnen eine moderne Infrastruktur zur Verfügung zu stellen. Dazu gehören die effiziente Platzierung von Ladezonen oder die Errichtung von Paketboxen, die die Arbeit der Zusteller massiv erleichtern und die für weniger CO₂-Emissionen sorgen. Auch ihre Zahl ist mittlerweile stark auf 1.100 Paketboxen mit 77.000 Fächern gestiegen.



Katarina Pokorný
Obfrau der Fachgruppe
Kleintransporteure

„Ohne uns wäre Wien geliefert!“ Dieser Satz bringt auf den Punkt, wie wichtig KEP-Dienstleister und Kleintransporteure für die Bundeshauptstadt sind. Denn unsere Unternehmen bringen jeden Tag nicht nur Hunderttausende Pakete vor die Haustür. Sie beliefern Apotheken und medizinische Einrichtungen und halten so die medizinische Versorgung der Stadt aufrecht. Sie bringen frische Lebensmittel in Supermärkte und Geschäfte oder helfen bei Übersiedlungen. Fahrradboten und Kurierdienste sind zur Stelle, wenn es besonders schnell gehen muss. Andere Unternehmen haben sich zum Beispiel auf Essenslieferungen für Schulen, Kunsttransporte oder Kühllogistik spezialisiert. So garantieren unsere fast 3.000 Mitgliedsbetriebe – 25 % mehr als noch vor zwei Jahren – zuverlässige Lieferketten für die Wirtschaft und eine hohe Lebensqualität für die Bevölkerung.







2 Summary & Fakten im Überblick

2020 wurde der KEP-Branchenreport für Wien in der vorliegenden Struktur erstmals erstellt und von der Wirtschaftskammer Wien präsentiert. 2022 erfolgten die Überarbeitung und Neuauflage und mit der aktuellen Ausgabe für 2024 konnte der Report erneut detailliert und um wichtige Aspekte ergänzt werden. Durch diese kontinuierliche Weiterentwicklung liegen nun KEP-Daten für Wien in einer geschlossenen Zeitreihe von 10 Jahren zwischen 2014 bis 2023 vor. Eine Prognose der Mengenentwicklung kann auf dieser Grundlage basierend sogar bis 2035 abgeleitet werden: In der Stadt Wien werden die Unternehmen sowie die Einwohnerinnen und Einwohner dann etwa 210 Millionen Pakete pro Jahr zugestellt bekommen!

Wien ist damit die einzige deutschsprachige Großstadt – oder vielleicht sogar in Europa insgesamt – wo eine exakte Abgrenzung und Analyse der Sendungsströme und Strukturen von Paketen durchgeführt wurde und vorliegt. Diese Datengrundlagen dienen einerseits den direkt in der Branche involvierten Unternehmen als Benchmarks, und sind auf der anderen Seite für die Stadtplanung und Stadtentwicklung relevant. Denn nur, wenn die Bedarfe und Anforderungen bekannt sind, können auch die richtigen Maßnahmen zur Transformation in Richtung einer Smart City eingeleitet und umgesetzt werden.

Aktuell stehen wir bei rund 133 Millionen Paketen in Wien basierend auf den Daten von 2023, das Wachstum geht also kontinuierlich weiter. Dieses findet beinahe ausschließlich im Marktsegment Business-to-Consumer (B2C) statt, während das Aufkommen im Bereich Business-to-Business (B2B) stagniert. Dieser Trend wird vor allem durch den steigenden Convenience-Anspruch der Konsumentinnen und Konsumenten vorangetrieben: E-Commerce, Multi-Channel, Home-Delivery sowie Out-of-Home-Delivery sind die wesentlichsten Themen in diesem Zusammenhang. Aktuell bekommt statistisch betrachtet jeder Haushalt in Wien pro Jahr rund 110 Pakete zugestellt.

Die ermittelten Daten und Benchmarks sind ebenso für andere internationale Städte interessant und relevant, und wie so oft richtet sich daher auch der internationale Blick auf die österreichische Bundeshauptstadt. Erneut wurde Wien 2023 und 2024 in diversen Rankings zur lebenswert-

esten Stadt der Welt gekürt. Lebenswert definiert sich jedoch nicht nur über Sicherheit, Bildung, Arbeitsmarkt, Gesundheitsversorgung, Kultur und Umwelt, sondern auch die Faktoren „Infrastruktur“ sowie der „Zugang zu Waren und Dienstleistungen“ sind ausschlaggebende Kriterien. Und hier kommt die KEP-Branche ins Spiel, denn ihr reibungsloses Funktionieren als Dienstleistung des täglichen Bedarfs braucht entsprechende Infrastrukturen und sichert damit den Bewohnerinnen und Bewohnern den Zugang zu den benötigten Waren über das gesamte Produktspektrum hinweg. Von Büchern bis Textilien, von Spielwaren über Haushalts- und Gartenbedarf bis hin zu Sportartikeln, von Medikamenten über Tierfutter bis hin zu Lebensmitteln, das alles wird von KEP geliefert – sicher, zuverlässig und den Kundenwünschen entsprechend.

Die letzten Jahre haben den Paketmengen einen sprunghaften Anstieg beschert, der sich nun auf diesem neuen Niveau mit einem weiteren Wachstum im jährlich einstelligen Prozentbereich fortsetzen wird. Es wird dabei eine der großen Herausforderungen sein, dieses Wachstum, das weiterhin vom Online-Handel und den B2C-Mengen getrieben wird, noch stärker gemeinsam mit dem österreichischen Handel zu bewerkstelligen. Aktuell sind international die Plattformen und Händler aus dem asiatischen Raum auf dem Vormarsch. Die KEP-Branche unterstützt mit ihren Services intensiv die nationalen und regionalen Produktions- und Handelsbetriebe beim Einstieg in einen Multi-Channel-Vertrieb. Einfaches Onboarding, skalierbare Lösungen und das One-Stop-Shop Prinzip sollen es ermöglichen, die Kundinnen und Kunden dort zu erreichen, wo sie ihr Einkaufserlebnis suchen, entweder im stationären Geschäft oder online, und zunehmend über mobile Endgeräte.

Die Effizienzsteigerung und Optimierung der internationalen Transportketten ist stark im Fokus. Regional in einem Ballungszentrum oder Stadtgebiet sichtbar, stehen am Ende dann alle jene Maßnahmen, die direkt die letzte Meile betreffen. Die Themen Nachhaltigkeit und Digitalisierung gehören mittlerweile zum Tagesgeschäft und viele innovative Maßnahmen der letzten Jahre sind heute bereits State-of-the-Art, wie beispielsweise der Einsatz von Elektro- oder Zero-Emission-Fahrzeugen, die Nutzung von Paketboxen sowie digitale Services und Apps zum Routing von Paketen.

Neben den Daten, Zahlen und Fakten im KEP-Branchenreport wurde entsprechend wieder ein Schwerpunkt auf die aktuellen Herausforderungen und Trends gelegt. Was beschäftigt die Branche? Wie werden sich der Markt und das Nutzerverhalten verändern? Welche Technologien können in welchem Entwicklungsstand zielführend eingesetzt werden? Diese Fragen sind de facto niemals final zu beantworten, sondern unterliegen einem laufenden Prozess der Neubewertung. War es in den letzten Jahren vor allem die Corona-Pandemie mit ihren Auswirkungen, so werden aktuell die Themen Out-of-Home (OOH) und PuDo (Pick-up/Drop-off), der Einsatz künstlicher Intelligenz (KI bzw. AI) sowie Human Ressource-Maßnahmen im Recruiting und Employer Branding intensiv geplant und bearbeitet. In den letzten Jahren wurden punktuelle Berichterstattungen über mutmaßliche Missstände im Zustellsystem medial gestreut, die jedoch keineswegs repräsentativ für die gesamte Branche sind. Nichtsdestotrotz wurde der Handlungsbedarf erkannt und Maßnahmen gestartet, um Probleme künftig zu verhindern, beziehungsweise um etwaige Einzelfälle rasch aufdecken zu können. Neu gestaltete Verträge mit Frächtern und Sub-Frächtern sowie Compliance-, Controlling- und Monitoring-Maßnahmen sorgen für Transparenz und klare Verhältnisse. Die Branche ist dabei offen für die Diskussion über entsprechende gesetzliche Vorgaben und die Möglichkeiten der Nutzung von Zertifizierungs-Verfahren und Gütesiegel, wie sie vergleichsweise in Deutschland umgesetzt wurden. Es wird jedenfalls alles getan und unterstützt, um in diesem wichtigen Bereich weiterhin die dringend notwendigen Arbeits- und Fachkräfte zu finden, und diese langfristig mit entsprechenden Perspektiven halten zu können.

Und nicht zuletzt sind die Themen Retouren und Kreislaufwirtschaft von großem Interesse. Die Retourenquoten werden durch den Handel gesteuert, je nachdem wie attraktiv oder unattraktiv die Möglichkeit der Retournierung für die Konsumentinnen und Konsumenten gestaltet wird. Die einfache und kostenlose Möglichkeit der Rücksendung ist für viele dabei ein wesentliches Kaufargument und wird deshalb häufig angeboten. Einerseits wird versucht durch bessere Produktinformation und Bewusstseinsbildung Retouren generell zu vermeiden, andererseits gibt es zunehmend Bemühungen, die Retouren entsprechend zu bündeln. Beim Thema Kreislaufwirtschaft ist die KEP-Branche ein zusätzlicher Unterstützer und „Enabler“, wenn beispielsweise Elek-

Sendungen gesamt 2023

133 Millionen Pakete

Im Betrachtungszeitraum der letzten 10 Jahren gab es einen Zuwachs von beinahe 80 Mio. Paketen, was der 2,5-fachen Menge von 2014 entspricht. Die langfristige Prognose geht von einem weiteren kontinuierlichen Wachstum aus.

Pakete pro Haushalt

112 Pakete

 pro Wiener Haushalt und Jahr

Damit erhält statistisch jeder Wiener Haushalt etwa 10 Paket pro Monat zugestellt. Aber auch die Betriebe werden regelmäßig mit Paketen versorgt: Beinahe 150 Pakete entfallen auf jede Arbeitsstätte in Wien jährlich, das sind rund 3 Pakete pro Woche.

Pakete pro Werktag

540.000

 pro Werktag

2023 beförderten KEP-Dienste in Wien knapp 540.000 Pakete pro Werktag oder 2,6 Millionen pro Woche. Die stärkste Zeit des Jahres ist dabei immer das letzte Quartal: In diesem Zeitraum wurden 28 % der Pakete verteilt, in den verbleibenden drei Quartalen ist das Aufkommen in etwa gleichverteilt.

Gewerbe

2.752

 Klein-Transportunternehmen und

187

 (Fahrrad-)Botendienstunternehmen

So viele Betriebe sind derzeit im Gewerbe der Kleintransporteure in Wien gemeldet und aktiv tätig – hier sind die Dienstleister im KEP-Bereich enthalten. Das sind um über 25 % Betriebe mehr als noch vor 2 Jahren. In Niederösterreich beläuft sich die Anzahl der Betriebe auf aktuell 1.214 aktive Kleintransporteure.

trogeräte, Maschinenteile oder Drucker-Toner vor Ort getauscht, und die Wertstoffe rücktransportiert und damit recycelt werden können. Im privaten Bereich ermöglichen Consumer-to-Consumer Services den direkten Austausch und Handel mit Produkten, somit muss vieles nicht weggeworfen oder entsorgt werden. Vor allem bei Bekleidung erfreuen sich solche Angebote zunehmender Beliebtheit und das Thema Second-Hand erfährt unter dem Titel „Vintage“ einen neuen Boom. Es lässt sich jedenfalls zusammenfassend festhalten, dass es zahlreiche Lebensbereiche gibt, wo wir auf funktionierende KEP-Services angewiesen sind.

Die Wirtschaftskammer Wien bedankt sich ganz herzlich bei allen Unternehmen und Personen, die zur Erstellung dieser Neuauflage des KEP-B Branchenreport Wien beigetragen haben. Speziell die KEP-Dienstleister liefern mit ihren Daten und branchenspezifischen Kenntnissen eine wichtige Grundlage für diesen strukturierten Überblick. Ihre Services sichern zu einem wesentlichen Teil die Versorgung in einer Großstadt wie Wien, daher gilt es weiterhin, sich für eine nachhaltige Entwicklung in diesem Bereich gemeinsam einzusetzen!

Prognose

Steigerung auf bis zu 250 Mio. Pakete in Wien in den nächsten 10 Jahren

Nach den Boomjahren des eCommerce und dem extremen Mengenschub ausgelöst durch die Covid19-Pandemie stellt sich nun eine Konsolidierungsphase ein. Die Marktentwicklungen und Beobachtungen der letzten beiden Jahre sowie die Prognosen im Rahmen des KEP-B Branchenreport für Wien von 2022 werden mit den aktuellen Aufkommenszahlen bestätigt. Zwar ist ein Einbremsen des Wachstums erkennbar, nichtsdestotrotz wird eine kontinuierliche Fortsetzung der Aufwärtsbewegung erwartet. Diese wird voraussichtlich flacher und langfristig eher linear verlaufen, während in der Kurzfristbetrachtung vor 2021 teils exponentielle Zuwächse verzeichnet wurden. Die Erwartungshaltung der ExpertInnen zeigt jedenfalls weiterhin den deutlichen Wachstumstrend. Zum Vergleich: Von 2014 bis 2023 stieg die Menge in Wien um rund 80 Mio. Pakete, bis 2035 wird ein weiterer Anstieg um bis zu 110 Mio. zusätzlichen Paketen erwartet.

Insgesamt ist von dem Szenario auszugehen, dass in Wien im Jahr 2035 bis zu 250 Millionen Pakete zugestellt werden müssen. Das bedeutet, dass sich das Paketaufkommen in dem Betrachtungszeitraum von zirka 20 Jahren beinahe verfünffachen wird! Bereits heute besteht somit die dringliche Notwendigkeit, die dafür erforderlichen Infrastrukturen, Flächenkapazitäten, Halte- und Ladezonen, Paketboxenstandorte, E-Ladeeinrichtungen und operativen Kapazitäten für diese Entwicklung vorzusehen und entsprechend zu planen. Paketzustellung und KEP-Services werden immer mehr zum täglichen Begleiter der Wienerinnen und Wiener,

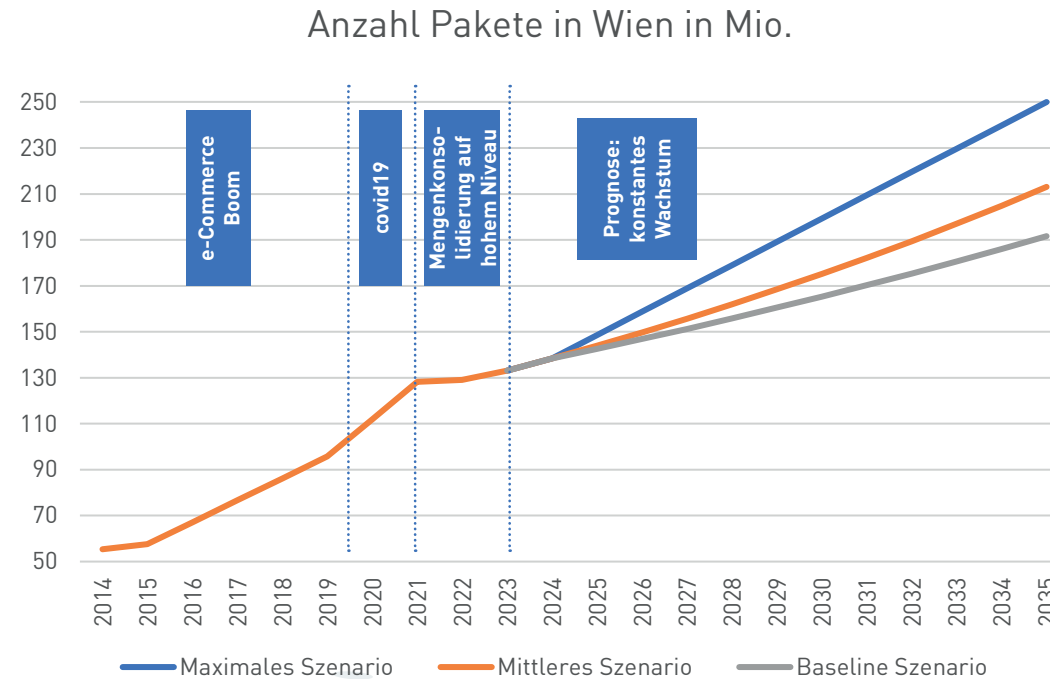


Abbildung 1 - Entwicklung der Paketmengen in Wien in Szenarien¹

diese müssen daher in Zukunft möglichst convenient sowie ressourceneffizient und nachhaltig gestaltet werden! Dazu braucht es die Kooperation aller Beteiligten, gemeinsame Planungs- und Abstimmungsprozesse und ein neues Mindset der Gesellschaft ihren Zustellerinnen und Zustellern gegenüber.

Es gibt gute Gründe für die Einschätzung, dass der Anstieg in Zukunft weitergeht und eine Sättigung noch nicht erreicht ist:

Online-Shops analysieren und erkennen Vorlieben und Bedürfnisse der KundInnen und schlagen proaktiv Produkte vor, zusätzlich werden Produktvergleiche und Produktverfügbarkeiten immer besser. Die Bestellvorgänge durch die voranschreitende Digitalisierung gestalten sich immer einfacher, die Unterstützung durch Apps wird immer ausgereifter und bei der Zustellung gibt es zunehmend mehr Wahlmöglichkeiten. Es sinkt also der Aufwand zu konsumieren, während gleichzeitig der Kaufanreiz durch gezielte Werbung, Rabatte oder sogenannte Konsumentage steigt. Vor allem

¹ Eigene Berechnung; Datenbasis: RTR-GmbH – data.rtr.at

Bekleidung und Textilien werden im Internet gekauft, dies ist auch die Produktgruppe, die von den ÖsterreicherInnen 2023 an häufigsten online bestellt wurde.²

Eine zusätzliche Entwicklung ist das steigende Aufkommen über asiatische Verkaufsplattformen und Versandhandelsunternehmen, die zunehmend in Europa und damit ebenso in Österreich ihre Märkte ausweiten. Oftmals werden über Billigprodukte und Billigangebote die ersten Online-Einkäufe lukriert, das Stichwort dazu lautet „Fast Fashion“. Die Plattformen agieren dabei vielfach lediglich als Vermittler zu den Produzenten, Themen rund um Qualitätssicherheit und Haftung können sich daher für die EndkonsumentInnen manchmal als problematisch darstellen. Eine Diskussion läuft ebenfalls hinsichtlich der regulativen Rahmenbedingungen, etwa wenn es um die vielfach geforderte Anpassung der Zollfreigrenzen für solche Pakete geht. Fakt ist jedoch: Viele Tausend Pakete aus Fernost kommen bereits heute täglich nach Österreich, und es werden laufend mehr.

Online-Shopping spricht als Zielgruppe in besonderem Maße jüngere Menschen an. Die sogenannten Generationen Y und Z sind mit Internet, Smartphones und Apps aufgewachsen und haben diese in ihren Alltag fix integriert. Mit zunehmendem Alter und dem Eintritt ins Erwerbsleben steigt aktuell die Kaufkraft dieser Generationen mit jedem Jahr. Für sie ist die Technologie von Beginn an ein selbstverständlicher Teil ihres Lebens und des Einkaufens. Die Konsumententscheidungen laufen daher oftmals in die Richtung von Online-Angeboten, und auch neue Trends wie Sharing, Kreislaufwirtschaft oder der Wiederverkauf von gebrauchten Waren, wie etwa Second Hand Vintage Mode, sorgen für ein steigendes Paketaufkommen.

² <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/317388/umfrage/online-shopper-in-oesterreich-nach-warengruppen/> abgerufen am 29. Mai 2024



3

Branchen- einblicke

3.1. Marktstruktur

Der Begriff KEP steht für „Kurier, Express und Paket“. KEP-Dienstleister bringen Kleinsendungen vom Händler oder Produzenten zu den EmpfängerInnen, sie beliefern EndkundInnen ebenso wie den stationären Handel, die Industrie und viele weitere Dienstleister. Diese Logistikunternehmen nehmen eine wichtige Rolle im Wirtschaftssystem ein und ihre Dienstleistungen sind von wesentlicher Bedeutung für das Funktionieren von Handel, Produktion und vielen weiteren Bereichen wie bspw. die Bauindustrie, der technische Servicebereich und das Gesundheitswesen.

Ob beruflich oder privat, fast alle werden wir tagtäglich durch die Leistungen der KEP-Branche unterstützt. Manchmal direkt als aktive KundInnen, manchmal indirekt und unsichtbar, weil durch die KEP-Branche die Verfügbarkeit von Produkten, Services und Dienstleistungen vieler anderer Branchen durchgängig sichergestellt ist.

Unterschieden werden folgende Bereiche:

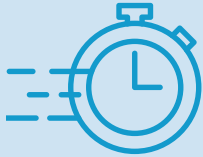
Unterschieden werden folgende Bereiche:

- **B2B = Business-to-Business**
- **B2C = Business-to-Consumer**
- **C2C = Consumer-to-Consumer**
- **X2C = B2C + C2C**

EndkundInnen ermöglicht der KEP-Bereich die wirtschaftliche Vernetzung und sichert die tägliche Versorgung.

Aufgrund der nicht immer eindeutigen Abgrenzungsmöglichkeiten zwischen den Dienstleistungen Kurier, Express und Paket werden diese im Rahmen der Studie nicht gesondert betrachtet, generell steht der mengenmäßig größte Paketbereich im Fokus.

Grundsätzlich lassen sich die drei Bereiche folgendermaßen kategorisieren und abgrenzen, die Grenzen sind jedoch unscharf:

	 Kurier	 Express	 Paket
Übergabe	Persönlich, direkte Übergabe	Empfängeradresse, definierter Abstellpunkt	Empfängeradresse, definierter Abstellpunkt
Größe und Gewicht der Sendung	Üblicherweise meist bis zu 3 kg (Dokumente und Wertsachen)	Breites Gewichtsspektrum, teilweise ohne Limit	Obergrenze durch Gewicht und Gurtmaß
Schnelligkeit der Zustellung	Individuell vereinbart: nach Kundenwunsch am gleichen Tag, innerhalb von 24 Stunden oder später	Kurze, fest zugesagte Lieferzeiten von Haus zu Haus	Laufzeit ist nicht garantiert (aber mit hoher Wahrscheinlichkeit eingehalten und vorhergesagt)
Umschlag	Nein	Ja	Ja
Bündelung	Nein	Ja	Ja
Regionalität	Anbieter häufig regional verankert, Transporte meist in der Region, weniger internationale Sendungen	Anbieter meist international tätig oder vernetzt, liefert national und international	Anbieter meist international tätig oder vernetzt, liefert national und international
Preise	Höher, abhängig von individuellen Services	Mittel, abhängig von Sendung und Relation	Vergleichsweise günstig durch hohe Standardisierung und große Mengen
Vorteile	Persönliche Begleitung der Sendung Individualität Hohe Berücksichtigung von Kundenwünschen möglich	Schnelligkeit Garantierte Zustellzeiten	Preislich am attraktivsten Hohe Standardisierung Große Mengen bei hoher Qualität

Nach einem kontinuierlichen Anstieg in den Jahren davor, hat sich der Mengenanteil des Bereichs „Paket“ am gesamten KEP-Markt in den letzten Jahren bei rund 90 % eingependelt. Eine parallele Entwicklung zeichnete sich auch beim Umsatz ab, der sich nun jedoch konstant um rund 80 % bewegt.

Der Transport eines Pakets (Standard und Express) lukriert im Jahr 2023 einen durchschnittlichen Erlös von rund 4,70 Euro³.

Der anhaltend hohe Kostendruck resultiert dabei aus

- **erforderlichen Investitionen (Infrastrukturen, Fahrzeuge, Automatisierung, Digitalisierung etc.),**
- **steigenden Faktorkosten (Mieten, Löhne, Treibstoff, Energie etc.) und**
- **kostentreibenden Rahmenbedingungen (Stau- und Wegekosten, Zufahrts-/Einfahrtsbeschränkungen, Umwelt-CO2-Kosten etc.)**



Paket
€ 4,70

Abbildung 2 -
Umsatz je Paket im Durchschnitt 2023 (Standard und Express)

2023 beförderten KEP-Dienste in Wien knapp 540.000 Pakete pro Arbeitstag. Würde man diese Pakete mit einer durchschnittlichen Größe von jeweils etwa 40x40 cm nebeneinander auflegen, bräuchte man dafür die Fläche von 12 Fußballfeldern, und das jeden Tag!

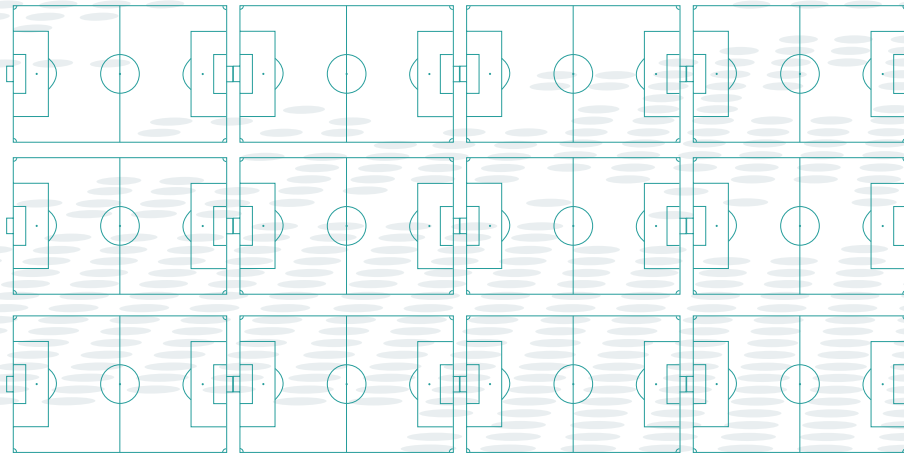


Abbildung 3 - - Rund 12 Fußballfelder voll mit Paketen liefern PaketbotInnen täglich in Wien aus

Und die Pakete eines ganzen Jahres gesammelt würden beinahe die Gesamtfläche von Wien Simmering bedecken.

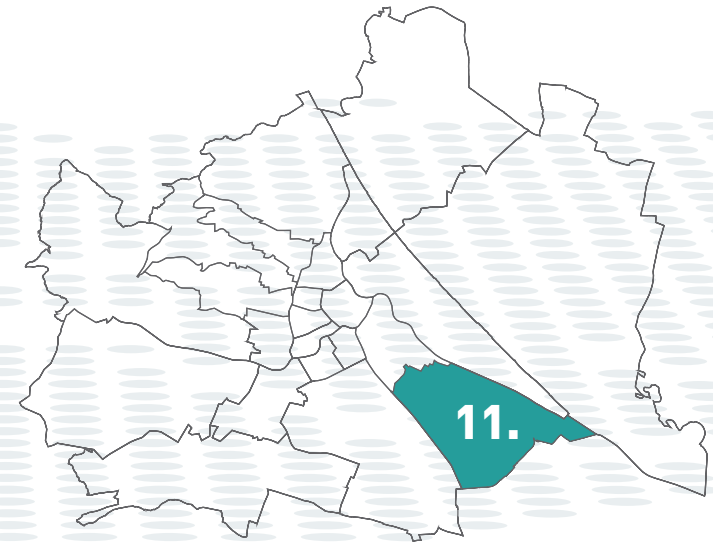


Abbildung 4 - Die Jahresmenge an Paketen in Wien würde fast ganz Simmering mit einer Fläche von etwa 23 km² bedecken

³ Branchenradar, KEP-Dienste in Österreich 2024



Abbildung 5 – Wordcloud KEP

KEP ist ein boomender und nachfragegetriebener Bereich und als solcher ein „Enabler“ für aktuelle Trends und Entwicklungen. Innovatives Agieren und rasches Reagieren sind permanent gefragt, um als Logistik-Dienstleister die Anforderungen und neuen Ideen der Auftraggeber, Partner und KundInnen umsetzen zu können. Die KEP-Services agieren an

der Schnittstelle zwischen Industrie, Handelsunternehmen und KundInnen, und sie finden sich in diversen Spannungsfeldern wieder, sei es im konkurrierenden Flächenbedarf in den Städten, bei der wirtschaftlichen Umsetzung nachhaltiger Belieferungskonzepte oder bei der effizienten Umsetzung von zunehmend steigenden Convenience-Anforderungen.

Die Branche wird bereits seit längerer Zeit von folgenden Entwicklungen begleitet:

Multi-Channel

Online-Portale, Plattformen und e-Commerce sind digitale Vertriebskanäle des Handels und erfordern neue, passende Logistik-Services.

Regionalisierung

Die Vernetzung und Bündelung des regionalen Handels mit passenden KEP-Services ermöglicht innovative Konzepte und kurze Transportwege.

Steigende Geschwindigkeit

Die Zustellung befindet sich zunehmend in einem Spannungsfeld zwischen „Same-Day-Delivery“ und einer Entschleunigung mit längeren Vorlaufzeiten.

Phygitale Angebote

Wenn sich Informationen und Dienste aus unterschiedlichen Vertriebskanälen ergänzen, stehen Vorteile aus dem Online-Handel dem Kunden auch physisch zur Verfügung.

D2C Direct-to-Consumer

Hersteller wenden sich immer häufiger direkt an die VerbraucherInnen, die Logistikabwicklung legen sie dabei in die Hand von Logistikern mit ihren weltweiten Netzwerken.

Neue Produktgruppen

Möbel, Sportartikel, Körperpflege und Kosmetik, Lebensmittel und insgesamt „Fast Moving Consumer Goods“ (FMCG) sind Chance und Herausforderung für das KEP-Business.

Imagewandel

Logistik und der KEP-Bereich sind Teil der systemrelevanten Infrastruktur zur täglichen Versorgung – eine Wachstumsbranche mit vielfältigen Karrieremöglichkeiten.

Mehrwegsysteme

Mehrweg-Logistik ist komplex und kostenintensiv und nur eine hohe Rücklaufquote führt zu einer verbesserten Umweltbilanz. Die Teilnahme der VerbraucherInnen ist also essenziell.

Metaverse

Wenn Ware im Metaversum, der Vision einer Online-Welt, grenzenlos gehandelt wird, gilt es, den analogen Zwilling in der realen Welt entsprechend zu transportieren.

Cyber Crime – Cyber Security

Mit zunehmender Digitalisierung wachsen die Gefahren von Datenmissbrauch und Cyberangriffen. Dies geht von Datenverschlüsselung oder Hacking bis zur Fernsteuerung von Systemen.

Hinzu kommen Entwicklungen und Trends, die aktuell beobachtet werden:

Neue Ausprägungen der Digitalisierung

Das Warenangebot im Internet ist nur ein Teil von eCommerce, die digitalen Wahl- und Vergleichsmöglichkeiten im Rahmen des Einkaufs wie auch die Warenlogistik sind weitere Elemente, die den Einkauf im Internet zum positiven Erlebnis machen – oder die Zufriedenheit der KundInnen trüben, wenn etwas nicht funktioniert. In der nachgelagerten Beurteilung des Kaufs unterscheidet ein Großteil der KundInnen nicht zwischen den Logistik-Dienstleistern im Prozess, und dementsprechend werden alle Erfahrungen sowohl beim Kauf als auch in der Retourenabwicklung mit der Handelsmarke assoziiert.

Die Digitalisierung ermöglicht dabei die Erfüllung der Kundenanforderungen an eine flexible Logistik, von engeren Zeitfenstern über das Umleiten von Paketen bis hin zum Echtzeit-Monitoring von Paket und Fahrzeug. Um das zu erfüllen, müssen KEP-Dienstleister valide und vollständige Daten verfügbar haben, die möglichst vorauslaufend avisiert werden. Nur so können bereits frühzeitig Transport- und Produktionsschritte in der gesamten Liefer- und Zustellkette optimal geplant und miteinander verknüpft werden. Auch klar definierte Prozesse und durchgängig integrierte Systeme unterstützen die KEP-Dienstleister umfassend und gestalten die Interaktion mit den KundInnen möglichst einfach.

In der letzten Meile unterstützen Mobile Devices, Handhelds oder Apps via Smartphone die ZustellerInnen. Sämtliche Prozesse in der Auslieferung werden darüber gesteuert und abgewickelt, und sie sind in der Lage, in mehreren Sprachen zu kommunizieren. Dadurch werden allen MitarbeiterInnen die gleichen Möglichkeiten und Voraussetzungen geboten, und auf diese Weise schafft die Digitalisierung einen erleichterten Zugang zum Arbeitsmarkt für alle.

Für die Versandkunden und Händler werden von den KEP-Dienstleistern laufend neue Kundenplattformen entwickelt bzw. die bestehenden entsprechend weiter optimiert, zum Beispiel durch Schnittstellen, mit denen sich Prozesse automatisieren lassen. Die Auftraggeber benötigen Online-Tools, mit denen sie ihren Versand bestmöglich und vor allem einfach organisieren und managen können. Im idealen Fall werden die einzelnen Aufträge bereits beim Versender gut gebündelt und ins KEP-System eingespeist. Darüber hinaus ist es eine Vorgabe, entsprechende Sendungsinformationen wie etwa den CO₂-Fußabdruck mitzuliefern. Solche Zusatzinformationen können dann meist direkt auf einen Online-Shop oder Marketplace via Schnittstelle übernommen werden. Das ist ein großer Mehrwert für die EndkonsumentInnen, die damit zusätzliche Informationen für Ihre Kaufentscheidung verfügbar haben, und in der Lage sind, unterschiedliche Angebote aktiv zu vergleichen und sich für ökologischere Produkte und Lieferservices entscheiden können. Damit ist es möglich, beispielsweise Same-Day und Next-Day Lieferungen transparent hinsichtlich der ökologischen Nachhaltigkeit und etwaiger Kostenunterschiede darzustellen.

Aus Kundensicht steht bei Webseiten, Apps und allen sonstigen sogenannten „Touchpoints“ der Convenience-Faktor im Vordergrund, denn Systeme werden nur akzeptiert und genutzt, wenn sie die Kunden-Ansprüche zu 100 % erfüllen. Die gemeinsame Zielsetzung und Erwartungshaltung sowohl von KundInnen als auch von Dienstleistern ist es, eine reibungslose Abwicklung und Übergabe zu gewährleisten, und im Falle von Abweichungen rasch zu informieren und entsprechende Alternativen zur Auswahl zu stellen beziehungsweise festzulegen.

Unter diesen Voraussetzungen können bereits frühzeitig Prozess- und Produktionsschritte in der gesamten Liefer- und Zustellkette optimal geplant, aufeinander abgestimmt und miteinander verknüpft werden. Besonders am Routing und an der Touren-Optimierung wird aktuell mit viel

Aufwand gearbeitet. Dabei geht es einerseits um leistungsfähige Systeme und Algorithmen, andererseits um qualitativ hochwertige und topaktuelle geografische Karteninformation. Lieferungen und Transporte müssen bestmöglich optimiert werden, eine effiziente Bündelung ist zu erreichen und eine hohe Ressourcenauslastung muss gewährleistet sein, all das bei gleichzeitiger Berücksichtigung und Integration der individuellen Kundenwünsche. Dabei handelt es sich um komplexe Aufgabenstellungen, die nur mittels komplexer Systeme gelöst werden können.

In der internen Abwicklung bietet die Digitalisierung ebenso enormes Potenzial, welches Schritt für Schritt genutzt wird. Digital unterstützte Prozesse helfen beispielsweise sehr effizient dabei, die Einschulungszeiten für MitarbeiterInnen möglichst kurz zu halten. Und im laufenden Betrieb sorgen die digital übermittelten Informationen für eine unmittelbare Hilfestellung, etwa wenn Paketboten darüber informiert werden, wo ein geeigneter Park- bzw. Halteplatz für die Zustellung der aktuellen Lieferung verfügbar ist, oder wo bei Unternehmen die Pakete üblicherweise abzugeben sind.

Bei allen digitalen Anwendungen ist bei der Implementierung von Lösungen jedenfalls immer der entsprechend dem Datenschutz rechtskonforme und generell vorsichtige Umgang mit den Empfangskundendaten zu berücksichtigen. In vielen Fällen ist das eine der wesentlichen Herausforderungen im Zuge von Kooperationen unter Logistikdienstleistern oder Service-Providern untereinander, denn für die Weitergabe von Daten benötigt es - ebenso wie für die Weitergabe von Paketen - entsprechende Rechtsgrundlagen und Vereinbarungen. Das ist insofern wichtig, wenn beispielsweise Haftungsthemen mit Auswirkungen auf die KundInnen oder KonsumentInnen davon berührt werden.

OOH (Out-of-Home)-Zustellung

Logistikdienstleister, welche auf der letzten Meile, also dem Weg von einem Verteilzentrum zu den PaketempfängerInnen, wettbewerbsfähig und kundenorientiert sein wollen, müssen neben den wirtschaftlichen Aspekten auch die immer wichtiger werdende Forderung hinsichtlich ökologischer und sozialer Nachhaltigkeit berücksichtigen. Die letzte Meile erzeugt mit 40-60 % den größten Anteil an den Gesamttransportkosten und ähnlich verhält es sich bei den Emissionen. Dabei ist die Zustellung an der Haustüre, bei der oft nur 1 Paket pro Haushalt abgegeben wird, meist die aufwandsintensivste. Eine zukunftsweisende Lösung ist also die konsolidierte Lieferung an vordefinierte Abholpunkte, die Out-of-Home (OOH) Zustellung. Bei der OOH-Zustellung wird eine Sendung an einen vereinbarten Übergabepunkt geliefert, der sich an einem für die EmpfängerInnen günstig gelegenen und einfach erreichbaren Ort befindet. Die KundInnen können das Paket dann beispielsweise auf dem Arbeitsweg zu einem für sie passenden Zeitpunkt innerhalb weniger Tage abholen. Bei der Belieferung von ausschließlich OOH-Punkten und optimierten Routen können um die 1.000 Pakete befördert und zugestellt werden, gegenüber einer Obergrenze von etwa 200 Paketen für eine konventionelle Liefertour in einem dicht besiedelten Stadtgebiet. Der Einsatz von Ressourcen, Fahrzeugen und Personal lässt sich verbessern und die Effizienz der Zustellprozesse steigt, da die Abgabe mehrerer Pakete am selben Ort weniger Zwischenstopps erfordert. Erfolgreiche Zustellversuche können damit komplett vermieden werden, da es nicht mehr erforderlich ist, dass die EmpfängerInnen persönlich erreichbar beziehungsweise zu Hause sind. Der Begriff OOH umfasst dabei neben Paketboxen auch Paketshops, Abholstationen, Partnerunternehmen mit Abholvereinbarungen u.a.m. Ein Netz an Übergabestellen also, das jedoch gut überlegt sein muss. Ein dichtes und gut geplantes OOH-Netz, vorzugsweise mit White Label Standorten, kann die Effizienz der Paketbranche erheblich unterstützen. Mittlerweile stellen OOH-Standorte einen wichtigen Teil der Versorgungsinfrastruktur

dar, sind ein Frequenzbringer für den Handel und sind zu einem großen Teil mit zusätzlichen Services und Funktionalitäten ausgestattet. Die OOH-Zustellung bietet wesentliche Vorteile:

- Fast 100 % Erstzustellung
- Nähe zu den KundInnen
- Bequem mit 24/7-Zugang oder erweiterte PUDO-Öffnungszeiten⁴
- Häufig kontaktlos
- Günstige und einfache Retourenabwicklung
- Mehr Flexibilität durch längere Aufbewahrungszeit
- Betriebswirtschaftlich und finanziell effizient
- Ökologisch vorteilhaft, wenn sich der Abholort in der Nähe der EmpfängerInnen befindet
- Schnelle und relativ kostengünstige Möglichkeit zur Kapazitätserweiterung

Im europäischen Vergleich zur Dichte von OOH-Zustellpunkten liegt Österreich aktuell nur auf Platz 15 mit 10 Abgabestellen je 10.000 Einwohnern, noch deutlich abgeschlagen hinter dem Spitzenreiter Polen, das bereits über ein Netzwerk von rund 40 Standorten pro 10.000 EinwohnerInnen verfügt.

Die Österreichische Post ist hierzulande der größte Betreiber von OOH-Stationen, das größte offene Netzwerk mit 38.000 Fächern in über 20 österreichischen Städten⁵ wird von myflexbox serviert und laufend weiter ausgebaut. Betreiber, die bei der Wahl der Standorte strategisch vorgehen, sind in der Lage, die Zahl der potenziellen Kunden zu maximieren, gleichzeitig das Risiko übermäßiger Bereitstellungskosten zu minimieren und damit die Gesamteffizienz des Netzes zu verbessern.

⁴ Pick-up and Drop-off“-Einrichtung

⁵ <https://www.myflexbox.com/de-at/news/myflexbox-erreicht-ueber-50000-faecher-im-smart-locker-netzwerk/> abgerufen am 24. Mai 2024



In dem Maße, in dem sich der Online-Handel entwickelt und der verfügbare Platz immer begrenzter wird, werden die von den OOH-Betreibern angewandten Bereitstellungsstrategien ein entscheidender Faktor für ihren Erfolg sein. Seitens der KundInnen ist es individuell unterschiedlich, was die präferierte Form der Zustellung ist. Als KEP-Dienstleister ist es daher Voraussetzung, dass man möglichst viele Optionen anbieten kann, um jeden Kundenwunsch bestmöglich erfüllen zu können – das erwarten sich vor allem die Auftraggeber und Handelspartner.⁶

Hub & Depot

Geschwindigkeit und Qualität sind die beiden wesentlichen Faktoren, um als Partner bzw. Dienstleister in der Zustellung erfolgreich zu sein. Diese Eigenschaften sind jedoch nicht nur auf der letzten Meile essenziell, auch die Abläufe in Hubs und Depots tragen wesentlich zur korrekten und schnellen Abwicklung des Paketflusses bei. Die Logistik ist in Summe die Verlängerung bzw. Komplettierung des Einkaufserlebnisses, es wird erwartet, dass dieses nahtlos vom Logistiker erfüllt wird. Ein gut zugestelltes Paket führt außerdem zu weniger Retouren und die Logistik wird mit der Handelsmarke assoziiert, weshalb die Leistungsqualität höchste Priorität hat.

Allein aufgrund der großen Menge an Paketen müssen die Abläufe in den Depots und Hubs der KEP-Dienstleister optimal geplant sein und technisch unterstützt werden. Auf Prozessebene liegt der Fokus auf Teil- bzw. Voll-Automatisierung in der Sortiertechnik. Während man bei Handsortierung auf weniger als 1.000 Pakete pro Stunde kommt, können automatische Hochleistungssorter wie Kippschalen-, Schiebeschuh- oder Quergurtsorter mehr als 10.000 Stück pro Stunde sortieren.⁷ Wesentlich ist eine robuste und verlässliche Technik mit möglichst geringem Ener-

giebedarf und intelligenter Steuerung, welche in die vor- und nachgelagerten Abläufe integriert ist. Sendungsinformationen werden mittels Lese- oder Kameratechnik direkt am Förderband automatisch erfasst, die Zuordnung zu den richtigen Ladungsträgern und die Sortierung nach Zustellrouten erfolgen ebenfalls oft automatisch.

Die Produktivität kann auch bei der Be- und Entladung der Pakete erhöht werden. Dabei werden Pakete vollautomatisch beispielsweise über Förderbänder vom LKW in die Sortieranlage transportiert. Dadurch wird die Ladezeit verkürzt, wodurch eine schnelle Belieferung der KonsumentInnen ermöglicht, die Durchlaufmenge erhöht und der Faktor Arbeit auf ein Minimum reduziert wird. Gleichzeitig kann damit die notwendige Aufenthaltsdauer der Fahrzeuge an den Be- und Entladestationen deutlich verkürzt werden.

Bei den Depots ist der Trend erkennbar, dass neue, alternative Konzepte zur Verwendung der Niederlassungen überlegt werden, um hier die Kapazitäten und Ressourcen noch effizienter zu nutzen. So beschäftigt die Dienstleister die Frage, wie die Standorte zusätzlich zur bestehenden Auslieferungs-Welle künftig auch für eine 2. und 3. Welle genutzt werden können - hier gibt es viel Phantasie für neue Logistikkonzepte auch in Ergänzung zum KEP-Business. Ebenso denkt man in die andere Richtung und verwendet ergänzend im Netzwerk alternative Gebäude oder Flächen für die Umschlagfähigkeit, wie etwa in der Nacht leerstehende Parkhäuser.

⁶ Last Mile Experts, Out of home delivery in Europe 2023, PUDOs and automated parcel machines

⁷ Schedler, M./Landschützer, C.; Methodische Entwicklung eines neuartigen Sortiersystems für Polybags, 2021

E-Transformation

Die Bemühungen den Klimawandel einzudämmen, führen zu einer raschen Elektrifizierung zahlreicher Bereiche, das Ergebnis dieser Entwicklung ist ein massives Ansteigen der Nachfrage nach elektrischer Energie gepaart mit der Notwendigkeit, diese aus erneuerbaren Quellen zu generieren.

KEP-Dienstleister benötigen elektrische Energie auf der einen Seite zum Betrieb von Depots oder Abholstationen für die dort vorhandene Automatisierung, IT-Technik, Beheizung oder Kühlung, Beleuchtung und ggf. Sicherungs- und Überwachungseinrichtungen. Energieverbraucher sind die Gebäude selbst und die Geräte für logistische Tätigkeiten wie Stapler, Förderbänder oder Sortieranlagen. Der wesentliche Energiebedarf entsteht jedoch beim Transport der Pakete und ist stark abhängig vom eingesetzten Transportmittel bzw. Fahrzeug, dem Grad der Konsolidierung und Bündelung sowie der zurückgelegten Entfernung.

Auf der letzten Meile scheint die E-Mobilität aktuell als Technologie fixiert, die Marktreife ist vorhanden und die Transformation ist bereits in voller Umsetzung. Die einzelnen KEP-Dienstleister haben sich individuelle Zero Emission-Ziele in der Kundenbelieferung gesetzt, arbeiten an deren Erreichung und investieren entsprechend in neue Betriebsmittel und Infrastrukturen. Sie beschaffen für die jeweiligen Anforderungen passende E-Fahrzeuge, die sich ideal für den Start-Stopp-Betrieb eignen und über die Lebensdauer gegenüber einem Verbrennerfahrzeug günstiger sind. Aufgrund von Lieferrückständen sind die Dienstleister jedoch teilweise in ihren Expansionsplänen eingeschränkt, was die großen internationalen Akteure im KEP-Bereich teilweise dazu bewogen hat, sich direkt an neuen Fahrzeugherstellern zu beteiligen bzw. neue innovative Fahrzeugkonzepte mitzuentwickeln.

Kleinere Systempartner und Frächtern werden unterstützt, um die gesetz-

ten Ziele ebenfalls umsetzen zu können: So geben die KEP-Dienstleister ihre Einkaufsvorteile an diese weiter, halten Schulungen zur richtigen Fahrzeugkalkulation ab, informieren über die Verfügbarkeit von Werkstätten und bieten Unterstützung bei Förderanträgen und generell beim Umstieg auf Elektromobilität an. Das Thema E-Laden und verfügbare E-Ladestationen ist für die vielen in diesem Bereich tätigen Kleintransporteure jedoch weiterhin nicht ausreichend gelöst, vor allem deshalb, weil diese nicht an großen, zentralen Unternehmensstandorten situiert sind. Ladeinfrastruktur muss daher dezentral und flächendeckend seitens der Stadt zur Verfügung gestellt werden, es braucht dafür Visionen und umfassende Initiativen für eine Umsetzung. In Bezirken, in denen zahlreiche Unternehmen ansässig sind, besteht die Notwendigkeit, die vorhandenen Ladezonen entsprechend zu E-Ladezonen umzufunktionieren, wodurch die bereits bestehende Struktur der Ladezonen in der Nacht als E-Ladepunkte verwendet werden könnten. In Wien würden so, sofern die Netz- und Versorgungsinfrastrukturen sichergestellt werden können, hunderte Standorte effizient genutzt werden und positiv zur Transformation der Fuhrparks beitragen.

Im Schwerverkehr ist die Technologiefrage noch weitestgehend offen. So wird einerseits HVO (Hydrotreated Vegetable Oil – hydriertes Pflanzenöl) aktuell als Brückentechnologie verwendet, andererseits finden Tests mit Wasserstoff- oder Batterie-LKW statt. Auch der Bahntransport etwa im System des Intermodalen Verkehrs könnte eine gute und nachhaltige Option sein und wird dahingehend regelmäßig geprüft. Aktuell ist der Schienengüterverkehr bei einer Vorgabe von national 24 Stunden Laufzeit für den KEP-Verkehr allein aufgrund der langen Beförderungszeiten nicht möglich.

Zurückkommend zur E-Transformation: Die wesentliche Herausforderung liegt in der Verfügbarkeit von grünem Strom. Darüber hinaus ist die natürliche Limitierung eines Logistik-Standorts, an dem die Fahrzeuge geladen werden können, in seiner Anschlussleistung begründet. Zusätzliche Leistung kann meist nur durch den Bau neuer Leitungen und Trafos geschaffen,

bzw. durch eigene Stromerzeugung oder die Installation von Stromspeichern gewonnen werden. Die Österreichische Post ist beispielsweise daher dazu übergegangen, teilweise selbst für den erforderlichen Strom zu sorgen: mit Stand April 2024 verfügte sie mit 28 Photovoltaikanlagen über rund 9,54 Megawatt peak installierte Leistung. Der österreichweite Ausbau wird bis Jahresende rund 15 MWp betragen.⁸ Auch Lademanagement in Form von ausgeglichenem Laden (z.B. Langsamladen von Fahrzeugen, die über Nacht im Depot verbleiben und Schnellladen für Fahrzeuge von MitarbeiterInnen mit Heimfahrgenehmigung) oder dem Aufladen parallel zur Beladung mit den Paketen trägt zur bestmöglichen Nutzung der verfügbaren Leistung bei. Stromspeicher aus Second-Life-Batterien können dabei zur Abfederung von Spitzen verwendet werden.

In der Flächen- und Standortentwicklung stellen der massiv steigende Stromverbrauch und die dafür erforderlichen Netzleistungen vor Ort eine große Herausforderung dar. Bei der Planung eines neuen Verteilzentrums ist es gegebenenfalls notwendig, ein Parkhaus für mehrere hundert Lieferfahrzeuge mit Ladestationen zu errichten, die täglich an diesem Standort geladen werden müssen. Die Standorte und die dort verfügbaren Netze sind in den meisten Fällen nicht auf diese Bedarfe ausgelegt.

Aktuell setzen sich die KEP-Dienstleister intensiv mit der optimierten Nutzung der elektrischen Energie auseinander – begrenzte Netzkapazitäten, Lieferengpässe bei Teilen, die für die Errichtung von Trafos benötigt werden, oder bürokratische Hürden bremsen dabei leider die Geschwindigkeit der E-Transformation, die von der Branche massiv vorangetrieben wird.

KI – Künstliche Intelligenz

Durch Künstliche Intelligenz (KI bzw. AI Artificial Intelligence) können KEP-Dienstleister ihre Prozesse optimieren, Fehlerquellen minimieren und Kosten einsparen. Diese disruptive Technologie wird die Art und Weise wie wir arbeiten, lernen und neues Wissen generieren und damit auch die aktuellen Geschäftsmodelle in den kommenden Jahren nachhaltig verändern. Für die KEP-Branche ist es unerlässlich, Teil dieser Innovation zu sein bzw. diese entsprechend zu nutzen.

In der Logistik werden bereits einige KI-Anwendungen in der Praxis genutzt:⁹

- Lagerautomatisierung und Robotik: KI-gestützte Roboter, die mit Sensoren und Kameras ausgestattet sind, navigieren durch Lagerhäuser, verpacken Bestellungen und identifizieren Produkte, u.a. zur Bestandsverwaltung. Sie optimieren die Platzierung der Artikel und minimieren so die Zeit für die Auftragsabwicklung.
- Vorausschauende Wartung für Fahrzeuge und Ausrüstung: Algorithmen sagen mithilfe von Sensordaten voraus, wann eine Wartung erforderlich ist, indem sie Muster und Anomalien beim Betrieb erkennen. Durch dieses proaktive Vorgehen werden aufkommende Störungen rechtzeitig erkannt, Reparaturen frühzeitig durchgeführt und Unterbrechungen der Lieferkette minimiert.
- Routenoptimierung und Verkehrsprognose: Algorithmen analysieren Verkehrsmuster, Wetterbedingungen und Echtzeitdaten, um die effizientesten Routen vorherzusagen. Auch Straßensperrungen oder Staus werden dabei berücksichtigt, und die Systeme lernen mit und werden in ihren Prognosen laufend besser.

Bei den internationalen bzw. globalen KEP-Playern werden KI-Anwendungen bereits in Berechnungs- und Optimierungsmodellen verwendet. Es

⁸ OTS, Post startet grüne Zustellung in Salzburg, Pressemeldung vom 26. April 2024

⁹ Lufthansa Industry Solutions, Künstliche Intelligenz in der Kurier-, Express- und Paketbranche, 2024

geht hier vor allem darum, proaktiv die Kunden über Unplanmäßigkeiten bei der Belieferung zu informieren. Speziell bei der Sendungsvoranmeldung bei internationalen Paketen kann bereits der Hinweis „Vorsicht - es könnte zu einer Verzögerung Ihrer Lieferung kommen“ wichtig sein, weil damit bereits eine andere Erwartungshaltung geschaffen wird. In jedem Fall sind Information und aktive Kommunikation entscheidend und bei den Kunden ein Muss-Kriterium.

In der Kundenkommunikation finden sich weitere Anwendungsmöglichkeiten: Dadurch, dass KI auch gesprochene Sprache und deren Kontext versteht, kann sie Kunden präzise und hilfreiche Antworten geben, was direkte Auswirkungen auf Bestellverhalten und Bestellprozesse und somit auf die Logistik und die Lieferung haben kann. Und bei der Belieferung spielt Sprache beim sogenannten voice-basierten Feedback eine Rolle. Hier teilen ZustellerInnen ihr Wissen über Zustellrouten und dokumentieren ihre Erfahrungen zu Zustellgebiet, Tour und Empfängeradressen mithilfe von sprachgesteuerten NLP-Lösungen (Natural Language Processing) oder teilen während der Fahrt positive und negative Ereignisse mit. Die gesprochene Sprache wird – auch in einer Fremdsprache – erkannt und protokolliert, die daraus resultierenden Informationen stehen für interne Analysen oder andere ZustellerInnen zur Verfügung¹⁰.

Planungsverfahren, die mit KI-Modellen arbeiten, werden im internationalen Verkehr für das Routing und die Einsatzplanung sowie Auslastungs-

optimierung von Transportgefäßen verwendet. Diese Automatisierung erfolgt in der Praxis nicht disruptiv, hier kann vielmehr von einer laufenden Evolution der Systeme gesprochen werden. Erforderlich dafür ist die kontinuierliche Optimierung von Hardware und Software als laufender Prozess, daher sind hier laufend Investitionen zu tätigen. Es gibt also vielfach Einsatzmöglichkeiten bei Steuerungsabläufen, in der Automatisierung sowie im Bereich der Routen- und Ladeoptimierung bei allen eingesetzten Fahrzeugen, vom Flugzeug bis hin zum Lastenfahrrad.

Speziell die Navigation in der letzten Meile wird zunehmend mit Echtzeitdaten und unter Berücksichtigung historischer Daten von vergangenen Zustelltouren gesteuert, wodurch Prognosen genauer und die Qualität besser werden. Ein Beispiel: Es wird keine Zustellung bei einem Kunden an einem Mittwoch am Nachmittag versucht, wenn dieser bisher nie an einem Mittwoch nachmittags anzutreffen war.

Doch KI erleichtert und beschleunigt nicht nur den Transport, ebenso alle anderen Bereiche wie Organisation, Abwicklung oder Intralogistik in den Depots oder Hubs wird durch KI optimiert, beispielsweise bei beschädigten oder schlecht lesbaren Etiketten. Diese können mittels KI nicht nur besser ausgelesen werden, sondern die Datenqualität wird dadurch insgesamt verbessert, da die Systeme permanent mitlernen. Digitalisierung, Automatisierung und der Aufbau unterschiedlicher Datenwelten, in denen zunehmend KI genutzt wird, schreiten also massiv voran.

¹⁰ Lufthansa Industry Solutions, Künstliche Intelligenz in der Kurier-, Express- und Paketbranche, 2024

Customer Centricity & Convenience

Der eCommerce wird stark von der Befriedigung der Kundenbedürfnisse angetrieben, welche dort im Mittelpunkt aller unternehmerischen Aktivitäten stehen. Und die KundInnen im eCommerce haben vielfältige und sehr konkrete Anforderungen und Bedürfnisse: Das Vorhandensein eines fixierten Zustellfensters wird zum wesentlichen Auswahlkriterium bei einer Kaufentscheidung und natürlich bleibt die Liefergeschwindigkeit weiterhin ein absolut wichtiges Kriterium. Next Day ist mittlerweile als Standard etabliert und in urbanen Regionen wird Same-Day weiterentwickelt. Einfach deshalb, weil viele Kunden dieses Service erwarten und daher die Handelsunternehmen entsprechende Angebote dafür entwickeln.

Es ist das Ergebnis einer gesellschaftlichen Entwicklung hin zu einem sehr spontanen Einkaufsverhalten, einer situativen Kaufentscheidungen und einem zunehmenden Convenience-Anspruch. Es gibt jene KundInnen, die auf nachhaltige Aspekte Wert legen und mit dem Versprechen einer nachhaltigeren Lieferung beispielsweise durch Konsolidierung und Bündelung von Sendungen auch einige Tage auf ihr Paket warten können. Ebenso gibt es aber jene KundInnen, die spontan vormittags ein Geschenk für ein Treffen am selben Abend online einkaufen möchten und die Zustellung nachmittags ins Büro oder in eine Paketbox wünschen. Wie sich diese Gruppen verteilen und wie sich die Anforderungen weiterentwickeln, das wird eine spannende Frage in der Zukunft sein.

Welcher Gruppe die KundInnen auch angehören, viele nutzen die Möglichkeiten der Steuerung, beginnend bei der Bestellung, wo Zustelloptionen bereits gewählt werden können, bis hin zum Re-Routing oft kurz vor der Zustellung. Und so bestimmen die EmpfängerInnen die Qualität der Leistungserbringung, allerdings meist, ohne dass ihnen dadurch aktuell zusätzliche Kosten entstehen. Mit steigender Nutzung von Bewertungsfunktionen, Feedbackmöglichkeiten oder Forenbeiträgen wird später die Zustellung der bestellten Ware als Leistung des jeweiligen Onlineshops verbucht, wenn beispielsweise zu lesen steht: „Die Ware ist okay, aber ich habe eine Woche auf das Gerät gewartet.“ Somit entscheidet die Qualität

der Logistik und letzten Meile über die Einstufung und Qualitätseinschätzung des Online-Shops und des Produkts ganz gravierend mit.¹¹

Um eine schnelle und zeit- sowie ortsunabhängige Zufriedenstellung der Kundenwünsche zu erreichen, ist es notwendig, sich ein vollständiges Bild der Anforderungen zu machen. Es darf nicht außer Acht gelassen werden, dass es vorrangig durch die Sammlung und Auswertung von Kundendaten möglich ist, Vorlieben und Wünsche bestmöglich zu erfüllen. So können personalisierte Inhalte, zielgerichtete Kundenansprache und digitale Interaktion gewährleistet und für eine Verbesserung der Service-Qualität eingesetzt werden. Dadurch wird eine ganzheitliche Perspektive auf Motivationen, Verhaltensweisen und Wünsche entwickelt, diese Erkenntnisse können in der Folge für die Segmentierung, Personalisierung sowie für Tests und Optimierungen genutzt werden. Werden Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen zur Analyse herangezogen, können diese Technologien antizipieren, was die KundInnen brauchen werden, teilweise noch bevor sie selbst es wissen.¹²

Nullpreis-Effekt (Zero price effect)

Um die Pizza-Lieferung gratis zu erhalten, wird eine zweite Pizza oder ein Softdrink extra dazu bestellt, Hotelangebote für den nächsten Urlaub kommen nur in die engere Auswahl, wenn das Frühstück kostenlos ist, Spielekonsolen werden bevorzugt gekauft, wenn bereits Gratisspiele darauf vorinstalliert sind, und Menschen stehen in langen Warteschlangen nur um gratis eine Süßigkeit „geschenkt“ zu bekommen – regulärer Kaufpreis: weniger als 1 Euro. Dieser irrationale, aber menschliche Drang, etwas umsonst zu bekommen, wird als Nullpreis-Effekt (Zero price effect) bezeichnet. Die Reizwörter, auf die beinahe instinktiv reagiert wird, sind „gratis“ und „kostenlos“.

Eines der bekanntesten Experimente dazu verglich die Nachfrage nach Schokolade. Im Kassenbereich einer Cafeteria wurde hochwertige Schokolade für 14 Cent und niedrigpreisige für 1 Cent angeboten. Als Ergebnis

¹¹ Dako GmbH, SCHWERPUNKT: Paketlogistik aus Endkunden-Sicht - Ansprüche an Last-Mile, 2017

¹² ecommerce Magazin, Kundenwünsche: Wie Marken die Customer Experience perfektionieren können, September 2022

kauften 62 % keine Schokolade, 30 % entschieden sich für die hochpreisige und nur 8 % für die billige, obwohl sie fast umsonst war.

Danach wurde der Preis beider Schokoladen um den gleichen absoluten Betrag von je nur einem Cent reduziert, also die niedrigpreisige Schokolade gab es nun gratis, und die hochpreisige um 13 Cent. Trotz dieser nur minimalen Preisveränderung, nahm nun fast jede dritte Person die billige Schokolade mit, da sie umsonst war, und nur 13 % der VersuchsteilnehmerInnen entschieden sich für das teurere Produkt. Die „Marktanteile“ wurden also regelrecht auf den Kopf gestellt.¹³ Der Grund für dieses Handeln: Die Angst, das Angebot zu verpassen.¹⁴

Wegen genau dieses menschlichen Verhaltensmusters werden kostenlose Versandoptionen in Onlineshops angeboten und der Effekt wirkt: Bei einer Befragung unter fast 1.000 Amazon Prime NutzerInnen auf die Frage, was der Grund für ihre Mitgliedschaft ist, gaben 81 % der Befragten die kostenlose und unlimitierte Lieferung als Grund an.¹⁵ Bei Bestellungen ohne Prime Abonnement profitiert jedoch oftmals der Online-Händler davon, dass der Versand erst ab einem bestimmten Bestellwert gratis ist, denn die KundInnen bestellen dann mehr, um Portokosten zu sparen.¹⁶

An allererster Stelle der Kundenwünsche steht also nach wie vor die kostenlose Lieferung, die von rund einem Viertel der ÖsterreicherInnen bei einer Online-Bestellung erwartet wird. Allerdings zeigen sich KundInnen sehr wohl bereit, bei einem höheren Warenwert oder bei nachhaltiger Lieferung einen gewissen Anteil an Versandkosten zu akzeptieren.¹⁷

KEP-Dienstleister können weder die Preisgestaltung noch die Marketinginstrumente von Online-Shops steuern, ihre Leistungen sind jedoch wesentlich für die Kundenzufriedenheit. Der kostenlose Versand verhindert allerdings die Sichtbarkeit der tatsächlich vorhandenen Kosten und erschwert so auch die Diversifikation der Leistungen in Richtung mehr Nachhaltigkeit oder individuellerer Kundenorientierung. Die Logistikbranche insgesamt bemüht sich hier um eine zunehmend transparente Darstellung von Leistungen, Kosten und Emissionen bis hin zu den EndkonsumentInnen.

Exkurs: „Digitales Nudging“

Häufig können Online-KonsumentInnen in den Transportprozess eingreifen oder Abgabeorte und -zeiten selbst festlegen. „Nudging“ – was auf Deutsch so viel wie „anstupsen“ bedeutet – lenkt sie dabei in eine bestimmte und gewünschte Richtung, ohne ihnen die Auswahlmöglichkeiten zu nehmen. Beispiele sind vorausgewählte Standardeinstellungen für einen Abgabeort oder vorausgewählte Lieferoptionen, denen aktiv widersprochen werden muss.

Gleichermaßen haben die Entscheidungen bei der Produktauswahl große Auswirkungen auf den KEP-Bereich. Bei der Bestellung desselben Kleidungsstücks in zwei Größen erscheint etwa der Hinweis: „Kein Grund, doppelt zu bestellen!“ inklusive des Vorschlags einer voreingestellten Größe. Das senkt die Logistikkosten, weil sich die Anzahl der Retouren verringert. Auf der anderen Seite wird die Bestellmenge durch die Erzeugung von künstlicher Knappheit vielfach erhöht, wenn etwa zu lesen ist: „Nur noch ein Stück verfügbar! Jetzt rasch bestellen!“

¹³ <https://karrierebibel.de/zero-price-effekt/> abgerufen am 12. Mai 2024

¹⁴ <https://karrierebibel.de/zero-price-effekt/> abgerufen am 12. Mai 2024

¹⁵ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/730812/umfrage/gruende-fuer-mitgliedschaft-bei-amazon-prime-in-deutschland/> abgerufen am 12. Mai 2024

¹⁶ <https://karrierebibel.de/zero-price-effekt/> abgerufen am 12. Mai 2024

¹⁷ <https://news.sevensenders.com/hubfs/Consumer%20Survey%202022/7S-ConsumerSurvey-DE.pdf> abgerufen am 24. April 2024

3.3 Im Fokus: Die Paketflut aus Fernost

Die Österreichische Post vermeldete für das Jahr 2023 ein neue Rekordmenge an Paketen mit einer Mengensteigerung von rund 10 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Ein wichtiger Grund: Die vermehrten Bestellungen in Fernost.¹⁸ 66 % der ÖsterreicherInnen kauften laut einer Umfrage außerhalb Österreichs ein.¹⁹ Auf die Frage, in welchem Land sie bereits eingekauft hätten, antworteten 62 % in Deutschland und bereits auf Platz 2 folgte China mit 32 %. In anderen europäischen Ländern ist China bei den online Auslandseinkäufen bereits auf Platz 1 wie z.B. in Tschechien (61 %), Spanien (56 %), den Niederlanden (49 %), Frankreich (48 %), Polen (44 %), Deutschland (42 %) oder Italien (40 %).²⁰

Die Mengen, um die es dabei geht, sorgen bereits für Engpässe im weltweiten Lufttransport und zu Rekordhöhen bei den Frachtraten. 4.000 bis 5.000 Tonnen an Paketen werden schätzungsweise aus China ausgeflogen – und das täglich.²¹ Der Hauptumschlagplatz für eCommerce Frachtsendungen in Europa ist der belgische Regionalflughafen in Lüttich, mittlerweile einer der größten Luftfrachtumschlagsplätze Europas. Durchschnittlich kommen allein dort bereits täglich mehr als 1 Million Päckchen an. Insgesamt zählte die EU-Kommission im vergangenen Jahr 2 Milliarden Pakete,²² das sind 5,5 Millionen jeden Tag.

Asiatische eCommerce Plattformen agieren dabei im Gegensatz zu anderen Plattformen oft nur als Vermittler. Die dahinterstehenden Händler versenden die Päckchen teils per Luftfracht nach Europa. Sie kommen einzeln hier an und liegt ihr Warenwert unter 150 €, fällt keine Zollgebühr an,

eine diesbezügliche Kontrolle ist manchmal schwierig. Nach der Landung werden die Pakete von nationalen Transporteuren an die KundInnen geliefert. Dies unterscheidet sie von konventionellen Onlinehändlern, die ihre Ware in Containern auf dem Seeweg importieren, entsprechende Zollgebühren bezahlen, und Produkte in nationalen Zentren zwischenlagern. Mittlerweile haben manche der Plattformen entsprechende Kapazitäten in Europa aufgebaut und organisieren teils die Transporte bis in die Zielländer selbst, oft bis hin zu regionalen Zustellhubs. Vor Ort nehmen sie dann nur noch die Dienstleistung der Last-Mile-Zustellung im KEP-System in Anspruch.

Für die Einfuhr nach Europa gilt, dass Einfuhr-Umsatzsteuer zu bezahlen ist. Häufig wird dafür das sogenannte IOSS-Verfahren (Import One Stop Shop) verwendet. Dort, wo die einführenden Unternehmen registriert sind, müssen sie die anfallenden Umsatzsteuern anmelden und diese an die lokale Steuerbehörde bezahlen, welche diese dann an die Länder weiterverteilt, deren Bürger die Bestellung getätigt haben. Allerdings kann weder von den Empfangsländern der Umsatzsteuer noch von den Ländern, in die die Ware zuerst eingeführt wurde und welche daher für die Verzollung zuständig sind, kontrolliert werden, wieviel Umsatzsteuer angemeldet wurde oder ob die Steuernummer noch gültig ist – es fehlt an der digitalen Vernetzung.²³

Die Apps und Services der großen asiatischen Plattformen waren zuletzt bei den KundInnen extrem beliebt mit weiter steigender Tendenz, denn vor allem die niedrigen Preise sorgen für zunehmende Bestellungen.

¹⁸ https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20240110_OTS0066/neuer-rekord-oesterreichische-post-transportierte-200-millionen-pakete-im-jahr-2023 abgerufen am 18. März 2024

¹⁹ DHL, Online Shopper Report 2023, Country Guide Austria, 2023

²⁰ <https://www.dhl.com/content/dam/dhl/global/dhl-spotlight/documents/pdf/dhl-ecommerce-european-eshopper-survey.pdf> abgerufen am 20. März 2024

²¹ <https://www.kosmo.at/paketflut-lieferschwierigkeiten-durch-china-billigware/> abgerufen am 22. Februar 2024

²² ARD Tagesschau; Gräfe, J. (SWR): Wie Onlinehändler aus China den Zoll austricksen; online vom 6. Februar 2024

²³ SWR Julian Gräfe, Temu - wie die chinesische Plattform geschickt Steuerlücken nutzt, 2024

Durch niedrige Produktionskosten, niedrige Logistikkosten, laut Medienberichten teils nicht nachvollziehbare, nicht anfallende oder aufgrund der Menge nicht kontrollierbare Zollkosten können die Produkte aus Fernost zu einem sehr niedrigen Preis angeboten werden. Über die Abschaffung der 150 € Zollfreigrenze denken die EU-Regulierungsbehörde und die EU-Kommission aktuell nach - eine Entscheidung soll bis 2028 getroffen werden.²⁴ Zwar ist der Anteil der asiatischen Pakete an der Gesamtmenge noch immer vergleichsweise gering, bis zu einer Regulierung werden diese Paketmengen wohl aber weiter massiv zunehmen.

²⁴ SWR Julian Gräfe, Temu - wie die chinesische Plattform geschickt Steuerlücken nutzt, 2024



3.4 Herausforderungen

Herausforderung 1: Fach- und Arbeitskräfte

Eine aktuelle Zustellerbefragung²⁵ von BPEX²⁶ in Deutschland zeigt eine sehr hohe Grundzufriedenheit der ArbeitnehmerInnen innerhalb der Branche. Die Hauptgründe als ZustellerIn zu arbeiten sind dabei: gute Arbeitszeiten, viele Freiheiten auf der Tour, Kundenkontakt, gute Stimmung und nette Kollegen sowie eine gute Bezahlung. Das Personalproblem hat sich aufgrund der gedrückten Wirtschaftssituation im KEP-Bereich zuletzt etwas entspannt, mittel- bis langfristig kann jedoch keine Entwarnung gegeben werden. Das Wachstum des Online-Handels hält weiter an und das Paketvolumen steigt kontinuierlich. Die personalintensive Zustellbranche mit ihren zwar voranschreitenden, aber eingeschränkten Automatisierungsmöglichkeiten, benötigt daher MitarbeiterInnen aller Qualifikationsstufen. Sowohl bei den LKW-FahrerInnen als auch beim Zustellpersonal wird der Bedarf weiterhin vorhanden sein. In den letzten Jahren hat die Zustellung von Lebensmitteln ebenfalls weiter stark zugenommen mit dem Effekt, dass sich dadurch der Wettbewerb um die Personalressourcen in diesem Bereich nochmals verschärft hat.

Die Veränderung von Arbeits(zeit)modellen soll zusätzlichen Erfolg bringen und neue Zielgruppen ansprechen: In Pilotprojekten wird getestet, wie TeilzeitzustellerInnen, die nicht aus der Branche kommen, beispielsweise StudentInnen oder Hausfrauen, in kleineren Gemeinden für ein paar Stunden als MitarbeiterInnen für die Zustellung gewonnen werden können. Mit einer App und ohne zusätzliche Hardware ist der rasche Ein- und Ausstieg möglich, nach dem Prinzip „Plug & Work“. Die Tatsache, dass immer häufiger mit Zeitfenstern bei der Zustellung gearbeitet wird, unterstützt die Beschäftigung von Teilzeitkräften.

Die Ausrollung der Out-Of-Home Konzepte wie Paketshops, Paketstationen oder Click & Collect, die weniger personalintensiv in der Zustellung sind, trägt ebenso zur Ressourceneffizienz und zur Entschärfung des Personal-mangel-Problems bei. Diese Maßnahmen werden daher mit Nachdruck unterstützt und forciert, die Übergabe der Sendungen direkt an der Haustür wird jedoch mit Abstand und für den Großteil der Pakete der wichtigste Zustellmodus bleiben.

Für MitarbeiterInnen und ZustellerInnen bei KEP-Unternehmen bieten sich durch die zunehmende Digitalisierung und die steigenden Qualitätsansprüche der KundInnen vielfältigere Herausforderungen als noch vor ein paar Jahren. Die Rolle der ZustellerInnen wird daher in Zukunft jedenfalls aufgewertet und attraktiver werden müssen. Sie werden zukünftig stärker im System integriert sein, selbst mehr Flexibilität und Entscheidungsspielraum haben und den Qualitätsanspruch der KEP-Dienstleister mittragen. Trotzdem bleibt die Herausforderung des „Arbeitsplatzes Straße“, mit Fragen von Arbeitssicherheit und Stress bei dichter werdendem Verkehr und mangelnden beziehungsweise unzureichenden Flächen für das Halten und Parken. Hier wird versucht, mit Assistenz- und Sicherheitssystemen sowie neuen Fahrzeugkonzepten so weit wie möglich zu unterstützen. Die Steigerung der Attraktivität der Branche für ArbeitnehmerInnen ist ein zentrales Anliegen, im vorliegenden Branchenreport wurde daher im Kapitel „Spezialthema 1: Handlungsbedarf Zustellsystem“ ein Schwerpunkt auf die aktuelle Situation und die bestehenden Möglichkeiten gelegt.

Herausforderung 2: Kosten & Wirtschaftlichkeit

In einer Branche mit sehr geringen Margen und hohen Investitions- und Kapitalisierungsanforderungen müssen die laufend steigenden Faktorkos-

²⁵ <https://bpex-ev.de/presse/meldung/zustellerbefragung-2024.html> abgerufen am 27. Juli 2024

²⁶ Ehemals: BIEK

ten zwangsläufig auf den Markt umgelegt werden. Speziell in den letzten Jahren gab es massive Kostensteigerungen, die sich nun auf einem hohen Niveau festgesetzt haben. Während das Verständnis hierfür seitens der KundInnen vor allem während der Corona-Pandemie durchaus gegeben war, sind Preissteigerungen aktuell wieder schwerer umsetzbar. Pakete zu versenden ist nach wie vor verhältnismäßig günstig, letztendlich ist aber klar: Steigende Energiekosten und steigende Lohnkosten durch hohe Abschlüsse bei den Kollektivverträgen können nicht komplett innerhalb des Systems kompensiert werden, sondern müssen von den KundInnen mitgetragen werden.

Die Gesamtsituation wird von den Versendern, Auftraggebern und Handelsunternehmen mehrheitlich unterstützt, weshalb in der Betrachtungsperiode ein leichter Anstieg des durchschnittlichen Paketpreises verzeichnet werden konnte. Für die Mehrheit der Endkonsumentinnen und Endkonsumenten sind die Logistikkosten für eine Zustellung jedoch meist intransparent beziehungsweise oft überhaupt nicht ersichtlich. Leider sind „kostenlose Lieferung“ und „kostenloser Versand“ nach wie vor wichtige Verkaufsargumente im Online-Handel. Die Online-Händler sind daher gefordert in dieser Diskussion mitzuwirken und dafür zu sorgen, dass KEP-Leistungen ein ordentliches Preisschild bekommen und die Zahlungsbereitschaft bei den EmpfängerInnen der Leistung entsprechend gehoben werden kann. Ebenso geht ein Appell an die Politik, die längst erkannt hat, dass KEP-Verkehre systemrelevant sind und wesentlich zur Versorgung der Bevölkerung und der Wirtschaft beitragen. Die Belieferung mit Paketen ist – wie sich besonders in den Zeiten der Lockdowns gezeigt hat – eine wertvolle und unverzichtbare Dienstleistung!

Den steigenden Kosten gegenüber steht eine permanente Verbesserung und Effizienzsteigerung der Liefersysteme, von der Planung bis hin zur operativen Abwicklung. Höhere Datenqualität und Voranmeldung der Sen-

dungen, Konsolidierung der Pakete von der Einspeisung bis zur Auslieferung, effektive und möglichst automatisierte Abwicklung in den Hubs und Depots, optimierte Ressourcenauslastung und Tourenplanung – mit all diesen Maßnahmen werden die Prozesse und Dienstleistungen permanent qualitativ verbessert und kostenseitig optimiert.

Die Branche investiert laufend hohe Summen, um einerseits mit entsprechenden Kapazitäten die erforderliche Resilienz bieten zu können, und andererseits die Transformation hin zu nachhaltigen Logistik- und Zustellsystemen zu beschleunigen. Als Vorreiter im Bereich Zero-Emission-Zustellung, beim Einsatz von E-Fahrzeugen, im Aufbau von Infrastrukturen wie Paketboxen und Paketshops sowie im Bereich der Digitalisierung sind Investitionen nur möglich, wenn sich diese im Business Case nachhaltig darstellen lassen. In vielen Pilotprojekten wird daher nicht nur die Machbarkeit neuer Technologien überprüft, sondern ebenso die wirtschaftliche Darstellbarkeit.

Herausforderung 3: Flächen & Standorte

„NIMBY“ steht für „not in my backyard“ und bedeutet auf Deutsch so viel wie „nicht in meiner Nachbarschaft“. Der Begriff wird häufig dann verwendet, wenn grundsätzlich ein breiter Konsens über die Wichtigkeit und Notwendigkeit für eine Baumaßnahme besteht, jedoch eine Ansiedlung aus jeweils regionaler Sichtweise nicht unterstützt wird. Im Wiener Stadtgebiet ist das Thema innerhalb der Betriebsgebiete gut gelöst. Hier kommt eher die wirtschaftliche Komponente zum Tragen, denn Flächen sind innerstädtisch ein knappes Gut und daher entsprechend teuer. Vor allem Lagen, die einen guten Zugang zu dichtbesiedelten Gebieten ermöglichen, ohne zu stark vom dichten Straßenverkehr beeinträchtigt zu werden, sind kaum verfügbar. Für den Umschlag, die Sortierung und die Feinverteilung sind daher große Depots und Umschlag-Hubs am Stadt-



rand und in den Peripheriezonen erforderlich, nur so können die KEP-Transportketten effizient abgewickelt werden. Mit den geringeren Reichweiten von Elektrofahrzeugen und alternativen Fahrzeugkonzepten sollten diese idealerweise dichter an die Belieferungszentren rücken und für kurze Wege näher an den Kundinnen und Kunden sein. In der Raum- und Flächenplanung ist dieses Erfordernis entsprechend abzusichern, um die Versorgungssicherheit bei steigenden Mengen für die Zukunft gewährleisten zu können.

Im Zuge der Umrüstung auf elektrisch betriebene Fahrzeugflotten stellt sich auch immer öfter die Problematik geeigneter Stromanschluss-Leistungen an diesen Standorten. Die Energieversorgung und die Ausbaumöglichkeiten, beispielsweise zur Errichtung von Trafos, stellen oftmals Engpässe dar und behindern damit eine beschleunigte Entwicklung. Neue Logistik-Standorte sind generell ein heißes Eisen: Natürlich wollen die Konsumentinnen und Konsumenten rasche Lieferungen, die Versender und Händler späte Cut-Off Zeiten, die Politik eine gute Versorgung in ihrer Gemeinde und die Stadtplaner effiziente Logistik- und Infrastrukturnetzwerke ... aber: Sobald es um die Suche nach konkreten Standorten geht, wird das Thema kleinräumig und lokal diskutiert. Hier braucht es eine Diskussionsbasis, die alle Argumente entsprechend abwägt und eine Standortentscheidung auf sachlicher Ebene bestmöglich unterstützt. Und auch die Verfügbarkeit von Innenstadt-Lagen für Umschlagpunkte an Mikrohub ist limitiert, geeignete Räumlichkeiten sind kaum zu finden. Denn eines steht fest: Die Logistik und speziell die Paketlogistik, benötigt am Ende des Tages direkt oder indirekt jeder von uns.

Intensiv betrachtet werden darüber hinaus die baulichen Layouts der bestehenden und künftigen Verteilzentren und Depots, um Flächenverbrauch und Versiegelung zu reduzieren. Optionen könnten mehrstöckige Gebäude sein, wo etwa Produktion und Sortierung auf zwei Ebenen stattfinden können, anstatt in der Fläche. Damit wäre der Flächenverbrauch mit einem

Schlag halbiert. Vorläufig ist das jedoch noch ein Forschungsthema, denn sofern die Standorte es überhaupt zulassen und die Rahmenbedingungen stimmen, gehen solche Konzepte mit deutlich höheren Baukosten einher, welche zusätzlich erwirtschaftet werden müssten. Hinzu kommt noch eine ungewisse Genehmigungslage für derartig neue Vorhaben. Speziell im Raum Wien ist bei den meisten KEP-Dienstleistern die Standort-Abdeckung aktuell sehr gut, aber angesichts des weiteren Wachstums wird es mittel- bis langfristig zusätzlichen Kapazitätsbedarf geben - hier gilt es gut geeignete Standorte frühzeitig für die Branche bereit zu halten und gegen den zunehmenden Konkurrenzdruck des Wohnbaus zu sichern.

Ebenso wichtig für die Standortplanung: Die Umrüstung auf Zero-Emission-Fahrzeuge ist voll im Gange und aktuell abhängig von den Zustellgebieten, den Lieferzeiten und den Möglichkeiten zur Errichtung von E-Ladeinfrastrukturen. Für innerstädtische Verteilkonzepte mit alternativen Fahrzeugkonzepten sind angepasste Prozesse erforderlich, denn der zusätzliche Umschlag ist in der Regel kostenmäßig nicht darstellbar, noch weniger zusätzliche Investitionen in Flächen oder Infrastrukturen. Hier braucht es Unterstützung durch die Politik und die öffentliche Hand und eine offene Diskussion bezüglich aller sinnvollen Lösungen im privaten und im öffentlichen Raum: Hubs in Geschäftslokalen, Hubs bei Paketboxen, Hubs in Umschlagzonen, Hubs in Parkgaragen etc. Neben Standorten für den Umschlag ist auch das Abstellen der Fahrzeuge während der Belieferung eine Herausforderung. Seitens der Stadtverwaltungen sind daher langfristige Lösungen und entsprechende Kapazitäten für Lade- und Multifunktionszonen notwendig, da sich Infrastruktur nicht unmittelbar bei Bedarf anpassen lässt. Dabei geht es sowohl um das Be- und Entladen von Paketen als auch um das E-Laden von Elektrofahrzeugen. Die Fläche wird in dicht besiedelten Gebieten ein knappes Gut bleiben, diese fair zu verteilen, wird weiterhin eine der Herausforderungen der Politik für die nächsten Jahre sein. Betreffend die Notwendigkeit zeigt die Bevölkerung eindeutig über

ihr Kauf- und Bestellverhalten, wo der Trend hingehen wird: Convenience und die regelmäßige und teils kurzfristige Zustellung von Waren wird für die Mehrheit zum Standardprozess, und dieser muss effizient und einfach durchführbar sein.

Herausforderung 4: Bürokratie & Nachweispflichten

Der „Global Competitiveness Index“ des World Economic Forum liefert regelmäßig ein globales Ranking der einzelnen Staaten hinsichtlich ihrer Wettbewerbsfähigkeit und ihrer Wachstumschancen. Im Kapitel „burden of government regulation“, also übersetzt etwa Belastungen durch staatliche Regulierung bzw. Bürokratie, konnte sich Österreich 2019 im Vergleich zum Vorjahr zwar von Platz 62 auf Platz 56 verbessern, liegt damit jedoch deutlich hinter Deutschland (15), der Schweiz (8) oder den Niederlanden (16), aber auch hinter Ländern wie etwa Albanien (18), Indien (26) oder Armenien (28). Führend in dieser Kategorie auf Platz 1 ist übrigens Singapur.²⁷ In Österreich sind im Verhältnis zu anderen Ländern also die umfassende Bürokratie und deren Geschwindigkeit ein höchst relevantes Thema für die Wirtschaft und die Standortattraktivität. Dies hat ebenso Einfluss auf die international, und teils global agierenden Dienstleister im KEP-Bereich.

Diese Situation wird auch in Österreich so wahrgenommen: Im WKÖ-Wirtschaftsbarometer 2023 zählen die Befragten neben Arbeitskräftemangel, Arbeitskosten und Energiepreise auch die hohe Inflation sowie bürokratische Belastungen zu den drängendsten Problemlagen für Österreichs Unternehmen.²⁸ Bereits 2018 gab es im Rahmen des Wirtschaftsbarometers eine ausführliche Befragung der Unternehmen zum Schwerpunkt Bürokratie: 69 % der Befragten bezeichneten den Bürokratieabbau darin als

sehr wichtig. Darüber hinaus wurden die größten bürokratischen Belastungen identifiziert, welche im Wesentlichen von den rechtlichen Rahmenbedingungen ausgehen (Arbeitsrecht, Arbeitnehmerschutz, Steuergesetzgebung etc.) sowie von Genehmigungsverfahren und Informations-, Veröffentlichungs- und Meldepflichten. Insbesondere von mittleren und großen Unternehmen werden Genehmigungsverfahren, wie etwa Betriebsanlagengenehmigungen, als sehr aufwendig empfunden, beziehungsweise verursachen diese Verfahren einen vergleichsweise sehr hohen Aufwand.²⁹

Das Thema betrifft ebenso die KEP-Dienstleister und Frächter, wenn diese bestehende Standorte erweitern und modernisieren, oder neue Standorte erschließen möchten. Wird heute ein neues Verteilzentrum oder Depot geplant und errichtet, dann ist gegebenenfalls daneben ein Parkhaus für mehrere hundert Lieferfahrzeuge mit entsprechenden E-Ladestationen zusätzlich erforderlich, inklusive der dafür notwendigen separaten Genehmigungen und Verfahren. Ebenso bürokratischen Aufwand verursacht die Ausrüstung mit Photovoltaik-Anlagen, die mittlerweile zum Standard gehört, selbst wenn es teils Jahre dauert, die Standorte dann auch wirklich ans Netz zu bringen. Das sind nur exemplarische Beispiele von Entwicklungs- und Bauthemen, bei denen sich die Branche mit teils bürokratischen Schwierigkeiten und langen Vorlauf- und Bearbeitungszeiten konfrontiert sieht. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Österreich ein kleines Land ist, welches in vielen Fällen ebenso einfach von Depots aus dem Ausland beliefert werden kann, wenn kein attraktiver Standort gefunden oder entwickelt werden kann. Das bedeutet dann jedoch größere Transportdistanzen und dementsprechend weniger E-Fahrzeuge im Einsatz, dafür mehr gefahrene Transport-Kilometer insgesamt und höhere Emissionen. Der Ausbau einer effizienten Verteilinfrastruktur ist also unter Berücksichtigung aller Nachhaltigkeitsaspekte in ökologischer,

²⁷ https://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf abgerufen am 30. Mai 2024

²⁸ <https://www.wko.at/oe/news/konjunkturumfrage-wirtschaftsbarometer>

²⁹ <https://www.wko.at/oe/news/analyse-buerokratie-wba-2018>

ökonomischer und sozialer Perspektive für den Standort Wien von großer Relevanz.

Die Belastung der Unternehmen durch Bürokratie wird mittlerweile auf EU-Ebene erkannt, so kündigte beispielsweise die Europäische Kommission in ihrem Vorhabensbericht für 2024 eine Initiative zur Reduktion von Berichtspflichten um 25 % an, was zweifellos einen wichtigen Beitrag zum Bürokratieabbau und zur Wettbewerbsfähigkeit darstellt.³⁰ Gleichzeitig werden jedoch Maßnahmen für Lieferkettentransparenz und Compliance bei Industrie- und Handelsunternehmen zunehmend forciert und entsprechend umgesetzt, und noch intensiver gefordert sind dabei oftmals die dahinterstehenden Zulieferer und Dienstleister. Die Anforderungen in diesem Bereich nehmen für die KEP-Branche massiv zu, um den Berichts- und Compliance-Vorgaben der Auftraggeber zu entsprechen. Hier ist ein Augenmerk darauf zu legen, dass die Risiken und deren Konsequenzen nicht lediglich auf Zulieferer und Dienstleister abgewälzt werden, sondern die Wertschöpfungstiefe in den einzelnen Stufen der Lieferketten entsprechend berücksichtigt und bewertet wird.

Austrian Logistics

Mit „Austrian Logistics“, einer Dachmarke unter Federführung des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie, sollen die exzellenten Leistungen österreichischer Logistik hervorgehoben und aufgezeigt werden.



> www.austrianlogistics.at <

Die Wirtschaftskammer Österreich ist einer der Markenträger dieser Dachmarke, mit dem Ziel die nationale und internationale Sichtbarkeit der österreichischen Logistik bei EntscheidungsträgerInnen aus Politik, Industrie, Handel sowie Dienstleistung und in der Gesamtpflichtlichkeit zu erhöhen.

Intelligente Logistik bedeutet, mittels innovativer Technologien und maßgeschneiderter Lösungen die speziellen Bedürfnisse jedes einzelnen Auftraggebers individuell zu erfüllen. Dazu bedarf es smarter Technik, höchster Flexibilität und der Fähigkeit, Prozesse in den Kundenunternehmen bis ins Detail zu verstehen. Letztlich trägt Logistik zu mehr Lebensqualität aller bei, durch hocheffiziente Prozesse bei gleichzeitiger Ressourcenschonung.

Die Unternehmen in der KEP-Branche müssen diese Kriterien in besonderem Ausmaß erfüllen, diese Leistungen gilt es noch besser und noch breiter zu kommunizieren. Austrian Logistics bietet die Möglichkeit, gemeinsam einen positiven Imagewandel zu unterstützen. Viele KEP-Dienstleister, Kleintransporteure und Logistikunternehmen sind bereits Markenpartner und eine Bewerbung steht allen Unternehmen offen, die sich den Grundsätzen einer exzellenten Leistungserbringung in der Logistikbranche verpflichtet fühlen.

³⁰ BM für Arbeit und Wirtschaft, EU-Vorhabenbericht 2024, Wien 2024; in: <https://www.bmaw.gv.at/Themen/Europa/OesterreichinderEU/EU-Vorhabenbericht-2023.html> abgerufen am 22.07.2024



4

KEP in Wien



4.1 Aktuelle Daten und Entwicklungen

Sendungsvolumen gesamt

Bereits vor 2019 entwickelte sich der KEP-Markt überdurchschnittlich gut. Die Covid19 Pandemie und die damit verbundene Unsicherheit unter den KonsumentInnen verschaffte dem Online-Handel jedoch zusätzlich einen vorher nicht erwarteten Anstieg an Verkäufen, was sich in Paketmengen und Umsätzen niederschlug. 2022 und 2023 haben sich die Mengen auf dem hohen Niveau konsolidiert, und es kam zu einem Abflachen des Anstiegs. Dahinter stehen vermutlich einerseits ein langsam eintretender Sättigungseffekt, andererseits und viel entscheidender natürlich die Gesamtsituation der letzten beiden Jahre mit Energie- und Wirtschaftskrise und Inflation. Vor allem die Pakete aus Fernost und China sowie eine wieder stärker werdende Konsumlust im Jahr 2023 trugen jedoch entsprechend auch wieder zu einem etwas stärkeren Anstieg beim Paketvolumen im letzten Jahr bei.

Nach dem teils überproportional rasanten Zuwachs der Vorjahre war diese „Normalisierung“ erwartet worden, jetzt geht die Branche mittel- und langfristig von einer weiteren, leichten Zunahme der Paketmengen im geringen einstelligen Prozentbereich aus, das Wachstum wird sich also etwas verlangsamen. Diese Entwicklung wird vor allem auch Wien als Großstadt betreffen, weil hier die Anzahl der Pakete je EinwohnerIn bzw. je Haushalt bereits heute vergleichsweise hoch ist. Die Analyse der Entwicklung soll aber keineswegs darüber hinwegtäuschen, dass selbst bei geringerem Wachstum mit einer jährlichen Zunahme von mehreren Millionen Paketen allein in Wien zu rechnen ist!

Betrachtet man den Zeitraum von 10 Jahren erhöhte sich die Zahl der Pakete in Wien um beinahe 80 Mio., das entspricht einem Anstieg von 140 %. Aktuell hat die Bundeshauptstadt damit einen Anteil von etwa 35 %, also etwa einem Drittel aller Paketsendungen in ganz Österreich. Und während vor 10 Jahren noch 31 Pakete auf jede Wienerin und jeden Wie-

Paketentwicklung Wien

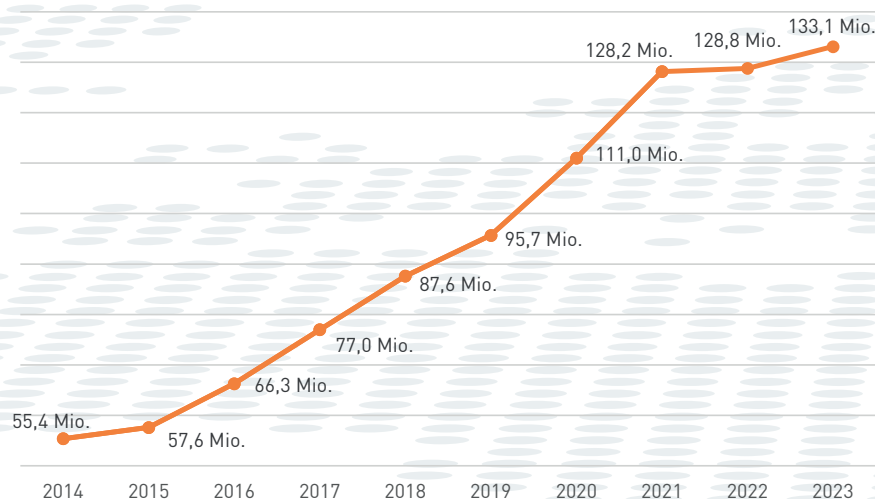


Abbildung 6 - Paketentwicklung in Wien³¹

Umsatzentwicklung Wien

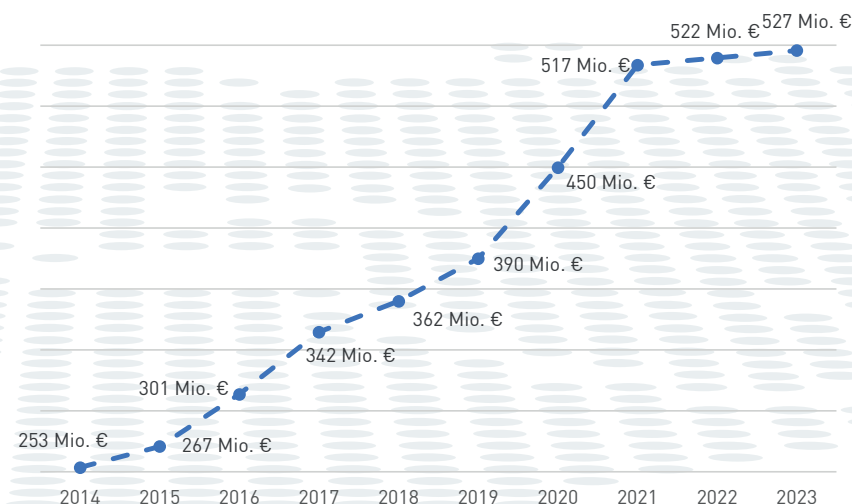


Abbildung 7 - Umsatzentwicklung in Wien³²

³¹ Eigene Berechnung basierend auf Interviews

³² Eigene Berechnung; Datenbasis: RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH

ner entfielen, waren es 2023 mit 67 Paketen mehr als doppelte so viele, wobei sich dieser Wert in den letzten 3 Jahren interessanterweise kaum verändert, und sich die Paketmenge in dieser Zeit beinahe parallel zum Bevölkerungswachstum entwickelt hat.

Seit 2017 entkoppeln sich die Umsätze in Bezug zur Menge immer stärker. Die Spanne geht dabei jährlich weiter auf und ist einerseits auf Effizienz- und Skaleneffekte zurückzuführen, belegt aber andererseits den massiven Kostendruck, der auf der KEP-Branche liegt, wenn man die steigenden

Faktorkosten für Arbeit, Energie und Betriebsmittel in diesem Zeitraum berücksichtigt. Nach 10 Jahren liegt die Entwicklung hier um über 30 % auseinander und beweist damit die enormen Optimierungen, welche die Branche in dieser Zeit verwirklichen konnte. Gleichmaßen ist hier aber das Bewusstsein zu stärken, dass der KEP-Bereich ein wichtiger und relevanter Wirtschaftsfaktor und Arbeitgeber ist und ein weiteres Mengenwachstum nur mit einer funktionierenden Preisgestaltung nachhaltig bewerkstelligt werden kann.

Entwicklung Pakete und Umsatz in Wien

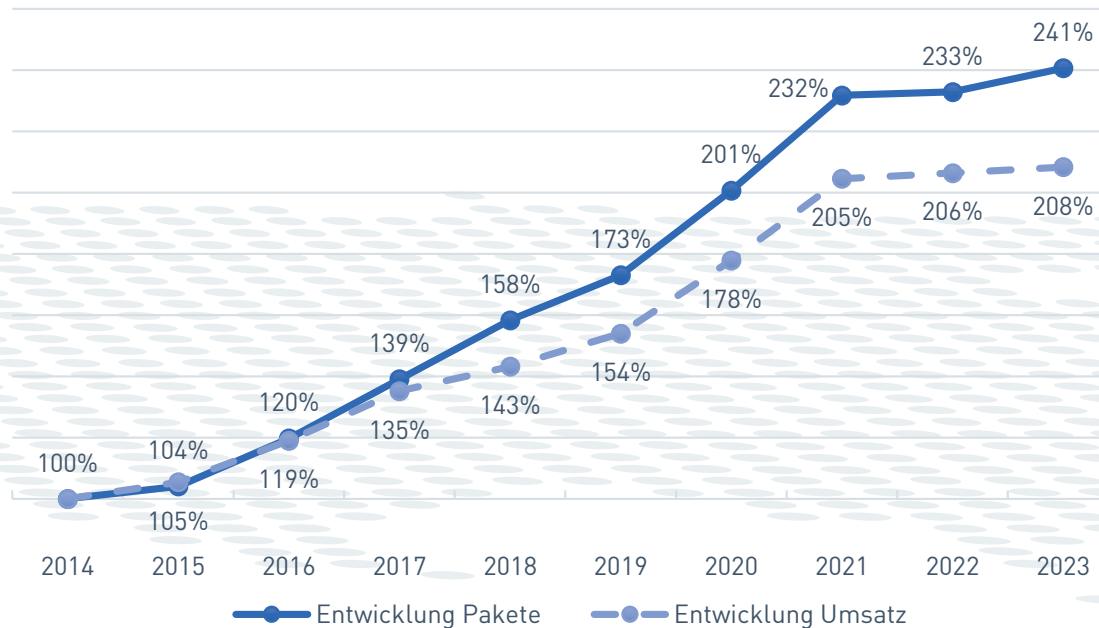


Abbildung 8 – Entwicklung der Paketzahlen und Umsätze in Wien³³

³³ Eigene Berechnung; Datenbasis: RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH

Regionale Verteilung

Insgesamt zeigt sich in einer Analyse nach ausgewählten Regionen in Wien, dass die Anzahl der Pakete mit der Anzahl der EinwohnerInnen korreliert. Aus logistischer Sicht interessant ist hierbei noch die Betrachtung der jeweils abzudeckenden Fläche sowie die Verteilung der Arbeitsstätten.

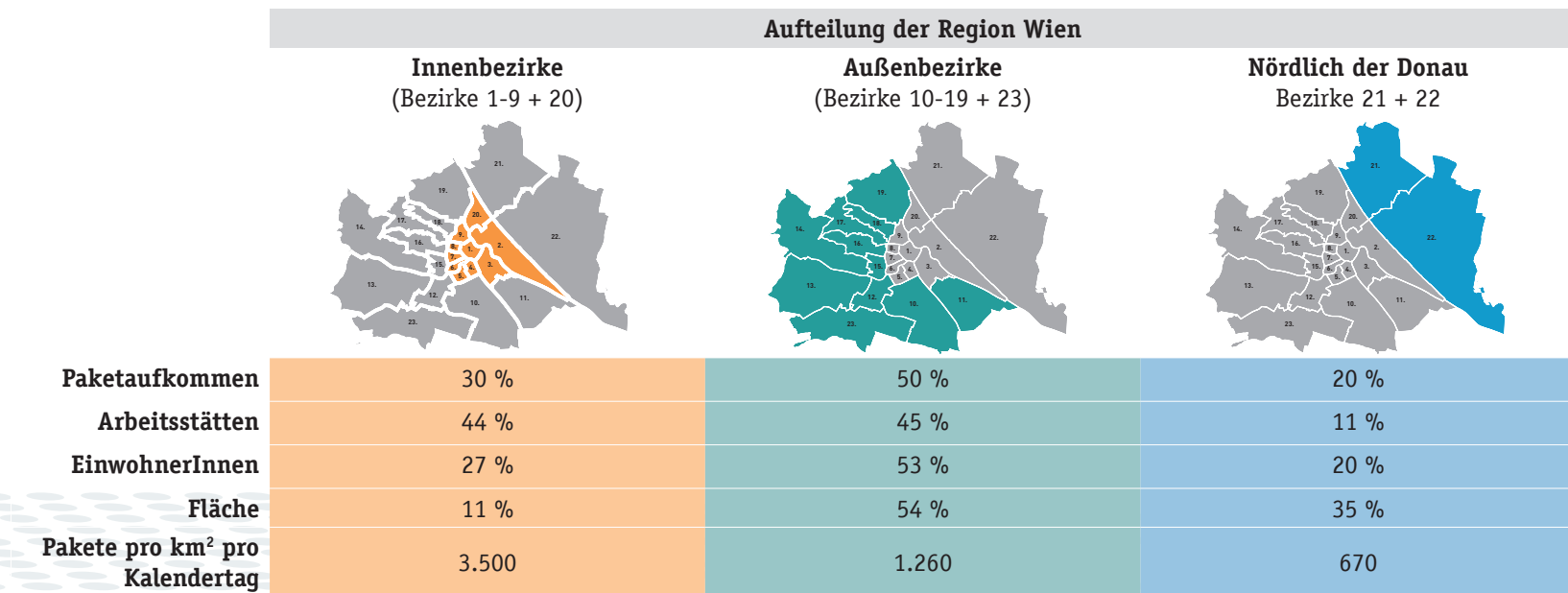
Innerhalb Wiens sind die Aufkommen auf die Fläche bezogen sehr ungleich verteilt. 30 % der Paketmenge konzentriert sich auf die Innenbezirke 1-9 und 20, die jedoch nur gut 10 % der Fläche von Wien umfassen. Anders zeigt sich die Situation in den Bezirken nördlich der Donau, wo rund 20 % der Paketmengen auf 35 % der Fläche von Wien verteilt werden. Da in diesem Gebiet nur gut 10 % der Arbeitsstätten liegen, fällt hier der B2B-Anteil entsprechend geringer aus.

In konkreten Zahlen bedeutet diese Verteilung:

In den Innenbezirken:	3.500 Pakete pro km ² pro Werktag
In den Außenbezirken:	1.260 Pakete pro km ² pro Werktag
Nördlich der Donau:	670 Pakete pro km ² pro Werktag

In den Innenbezirken werden demnach durch höheres B2B Aufkommen und die höhere Bebauungsdichte knapp 3-mal mehr Pakete innerhalb eines Gebiets oder „Grätzls“ vergleichbarer Größe zugestellt als in den Außenbezirken, und sogar über 5-mal mehr als nördlich der Donau. Im Vergleich zur letzten Erhebung vor zwei Jahren ist die Bevölkerung in den Bezirken nördlich der Donau um 6 % gewachsen und damit um das Doppelte im Vergleich zu den Außenbezirken bzw. sogar das Dreifache zu den Innenbezirken. Entsprechend ist die Menge der Pakete in diesen Bezirken auch am höchsten angestiegen.

Vor allem die hohe Dichte an Arbeitsstätten, aber auch die Bevölkerungsdichte, machen die Paketzustellung besonders in den Innenbezirken zur Herausforderung. Andererseits bietet gerade eine hohe Stoppdichte gute Möglichkeiten zur Konsolidierung und Optimierung sowie die Möglichkeit zum Einsatz von emissionsfreien Fahrzeugen. Im Projekt „Zero Emission Transport“ der Wirtschaftskammer Wien beteiligen sich daher die führenden KEP-Dienstleister, um zu zeigen, dass bereits heute CO₂-freier Verkehr möglich ist. Sie werden ihre Fahrten im ersten und zweiten Bezirk von Wien weitgehend mit emissionsfreien Fahrzeugen durchführen.

Abbildung 9 – Regionale Verteilung der Paketmengen in Wien³⁴³⁴ Eigene Berechnung; Datenbasis: RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH / Statistik Austria / Statistisches Jahrbuch der Stadt Wien 2014-2021, S. 280 ff

Privat und Business

Auch wenn sich der Paketzuwachs in den letzten beiden Jahren etwas eingebremst hat: es ist nach wie vor der Privatkundensektor der Treiber des Sendungswachstums und die B2B-Sendungsmengen stagnieren über die Jahre betrachtet. Im Vergleich mit B2C sind B2B-Sendungen auch deutlich stärker konjunkturabhängig, und das zeigt sich deutlich anhand der Aufkommenszahlen in den wirtschaftlich schwierigen Jahren 2022 und 2023.

Der Anteil an B2C-Paketen an der Gesamtpaketmenge war in Wien bereits vor 10 Jahren über dem der B2B-Pakete, während vergleichs-

weise in gesamt Österreich der Anteil der Business-Sendungen im Jahr 2014 noch über dem der Privatsendungen lag. Die privaten Pakete verzeichneten in der letzten Dekade ausschließlich Zuwächse, in einzelnen Jahren sogar im zweistelligen Prozentbereich. Demgegenüber blieb die absolute Anzahl an Businesspaketen in etwa konstant, in den letzten 3 Jahren war diese sogar mit negativem Vorzeichen leicht rückläufig. Wachstum im B2C-Bereich und Stagnation bei B2B wird seitens der KEP-Branche entsprechend fortlaufend für die künftigen Jahre prognostiziert, daher liegt der Fokus der meisten Paket-Dienstleister auf der Marktentwicklung und dem Ausbau der B2C-Services.

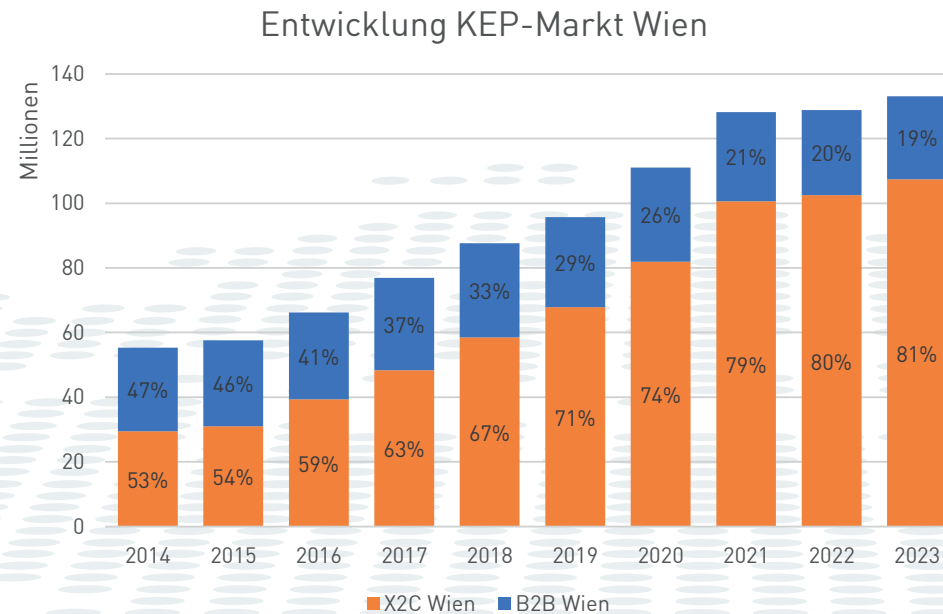


Abbildung 10 – Entwicklung des Wiener KEP-Marktes aufgeteilt nach X2C und B2B³⁵

³⁵ Eigene Berechnung; Datenbasis: RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH

KEP-Index X2C

Der X2C Index errechnet sich aus den durchschnittlichen Paketmengen pro Haushalt und Jahr. Im Jahr 2023 erhielt jeder österreichische Haushalt 65 Pakete, also etwas mehr als 1 Paket pro Woche. Teilt man die Haushalte jedoch in Wiener- und Nicht-Wiener-Haushalte ein, dann verändert sich dieses Bild. So bekommt jeder Nicht-Wiener Haushalt, also

der Rest von Österreich, durchschnittlich knapp über 50 Pakete zugestellt, jeder Wiener Haushalt jedoch mit über 110 Paketen mehr als die doppelte Menge. Das bedeutet, dass KEP-Zusteller in Wien theoretisch rund 2-mal pro Woche vorbeikommen und rund 9 Pakete pro Monat je Haushalt liefern – sofern das Paket nicht in eine Paketstation oder einen Paketshop geht, wo es dann einfach abgeholt werden kann.

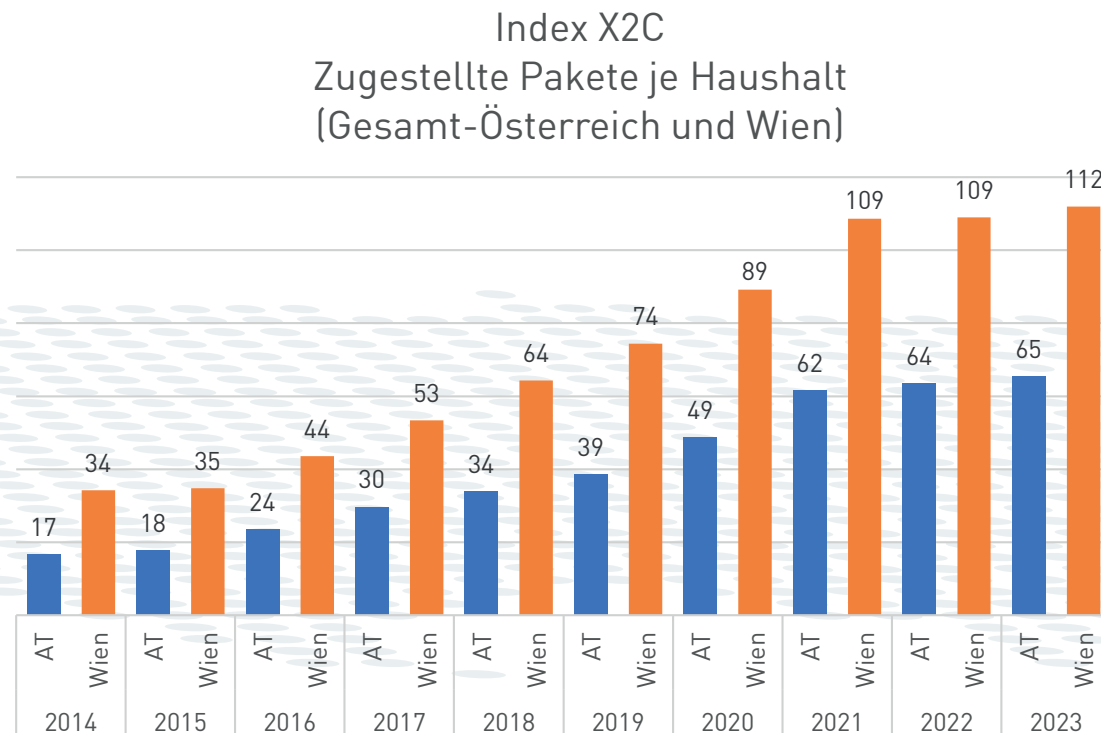


Abbildung 11 – Betrachtung von Privathaushalten und zugestellter Pakete je Haushalt pro Jahr³⁶

³⁶ Eigene Berechnung; Datenbasis: RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH / Statistik Austria / Statistisches Jahrbuch der Stadt Wien 2014-2021, S. 280 ff.

KEP-Index B2B

Im B2B-Index werden die durchschnittlich zugestellten Pakete je Arbeitsstätte ausgewiesen. Eine Arbeitsstätte ist eine dauerhaft eingerichtete örtliche Erhebungseinheit, an welcher mindestens eine Person erwerbstätig ist. Diese Betrachtung beinhaltet ebenso den stationären Handel, der sowohl Empfänger als auch Versender von Paketen ist.

In den letzten 5 Jahren wurden im Schnitt jährlich 2 % weniger Business Pakete zugestellt. Legt man diese Zahl auf die Anzahl der Arbeitsstätten in Wien um, so erhält jede Arbeitsstätte in Wien durchschnittlich 149 Sendungen pro Jahr bzw. ca. 12 Pakete pro Monat.

Die Anzahl der Sendungen je Arbeitsstätte ist österreichweit im langjährigen Vergleich dabei einigermaßen konstant, während sie in Wien in den letzten Jahren beinahe kontinuierlich abgenommen hat.

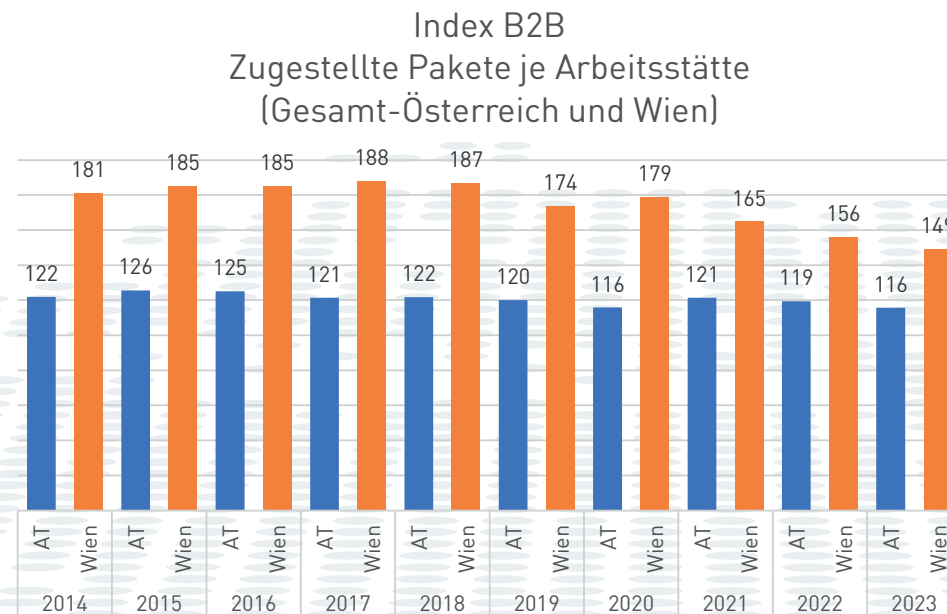


Abbildung 12 – Betrachtung von Arbeitsstätten und zugestellter Pakete je Arbeitsstätte pro Jahr³⁷

³⁷ Eigene Berechnung; Datenbasis: RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH / Statistik Austria / Statistisches Jahrbuch der Stadt Wien 2014-2021, S. 280 ff.



Christian SCHÖNINGER

Managing Director
GLS Austria GmbH

„Die momentane wirtschaftliche und geopolitische Lage stellt uns alle vor große Herausforderungen und dementsprechend steht auch die KEP-Branche unter einem erheblichen Kosten- und Preisdruck. Das spüren wir natürlich. Nichtsdestotrotz behalten wir unsere strengen Standards auch in diesem anspruchsvollen Umfeld bei und halten unser Qualitätsversprechen. Wir setzen weiterhin alles daran, die Zufriedenheit unserer Kunden zu sichern und investieren auch in diesen turbulenten Zeiten laufend in die Digitalisierung unserer Services und die Nachhaltigkeit unserer Flotte. Um für die Paketzustellung der Zukunft fit zu sein, setzen wir kontinuierlich auf den Ausbau unserer PaketShops und PaketBoxen – sie garantieren eine einfache, in den Alltag integrierbare, Paketabholung ohne zusätzliche Wege.“

4.2 Nachhaltige Logistik 2030+ Niederösterreich-Wien

Mit dem Ziel der geplanten Dekarbonisierung wird der Güterverkehr der Zukunft anders aussehen als heute, das betrifft ebenso den KEP-Verkehr. Wesentlicher Faktor dabei wird die Entwicklung bei den Antriebstechnologien sein, sowie eine flächendeckende Verfügbarkeit von Versorgungsnetzen und Ladestationen. Auf der letzten Meile und im urbanen Nahverkehr gibt es bereits ein breites und marktfähiges Angebot an E-Fahrzeugen, dadurch wird die Umstellung der Flotten auf Zero-Emission rasch vorangetrieben. Für den Langstreckenverkehr ist die Technologiefrage noch weitestgehend offen. In diversen Pilotprojekten werden entsprechende Erfahrungen mit alternativen Fahrzeug- und Antriebskonzepten gesammelt und für die Weiterentwicklung genutzt. Die Umsetzungsgeschwindigkeiten und wann welche Ziele wie erreicht werden können, ist ebenso ein Teil des politischen Prozesses. Daher gilt es laufend aktiv zu bleiben, die Entwicklungen zu begleiten und die jeweils erforderlichen Maßnahmen vorzubereiten und umzusetzen.

Hinter der Initiative „Nachhaltige Logistik 2030+ Niederösterreich-Wien“ (www.logistik2030.at) stehen das Land Niederösterreich, die Stadt Wien, die Wirtschaftskammer Niederösterreich und die Wirtschaftskammer Wien.

Gemeinsam soll die Logistik in Niederösterreich und Wien in Zukunft bestmöglich gestaltet werden, mit folgenden Zielsetzungen:

- Lösung von Nutzungskonflikten im fließenden und ruhenden Güter- und Individualverkehr
- Nachhaltige Einsparung von CO₂ in den Bundesländern
- Verkehrsreduktion ohne Leistungs- und Qualitätsverlust

- Entwicklung konsensfähiger Logistik- und Verkehrskonzepte
- Entwicklung, Initiierung und Begleitung von Pilotprojekten

Rund 100 Expertinnen und Experten aus verschiedenen Feldern haben aktiv am Aktionsplan Nachhaltige Logistik 2030+ mitgearbeitet, weitere 200 Personen gaben online Feedback zu Zwischenergebnissen. Der Aktionsplan wurde 2019 beschlossen, ist seit 2020 in Umsetzung und liefert konkrete Ansätze und Lösungen, um künftigen Herausforderungen in der Logistik zu begegnen.

In den 8 Themenclustern und 35 Maßnahmen finden sich viele Aktionen, die kurz-, mittel- oder langfristig gemeinsam mit dem KEP-Bereich umzusetzen sind, beziehungsweise direkt auf die KEP-Branche wirken werden:

- Logistikflächen vorausschauend planen und sichern
- Güterkonsolidierung mit Hilfe neuer Geschäftsmodelle vorantreiben
- Lösungen für die Paketzustellung entwickeln und umsetzen
- Anreize für beschleunigte Fuhrparkumstellungen schaffen
- Digitale Informationen und Services zur Effizienzsteigerung und Optimierung einsetzen
- Rahmenbedingungen für eine nachhaltige Entwicklung festlegen
- Leistungen und Kosten der Logistik aktiv kommunizieren

Technologische Entwicklungen, Änderungen in der Sendungs- und Flottenstruktur, zunehmende Regulierungen sowie Verlagerungen von Logistikflächen an den Stadtrand zeigen, dass sich die Logistik teilweise tiefgreifend verändern wird, besonders in den Städten und Ballungszentren. Der KEP-Branchenreport Wien ist hierbei als integrativer und ergänzender Baustein dieses Aktionsplans gedacht, denn die KEP-Dienstleister sind im Logistik- und Verkehrssystem die entscheidenden Partner für

- die Angebotsentwicklung von alternativen Zustellmöglichkeiten,



> www.logistik2030.at <

- die Implementierung von Maßnahmen zur Steigerung der Erst-Zustellquoten,
- die Durchführung von innovativen Pilotprojekten zur CO2-Reduktion,
- die Erprobung von Mehrwegverpackungen in Kreislaufsystemen,
- die Entwicklung neuer Flächennutzungs- und Sharing-Lösungen,
- die Beschleunigung der Markteinführung neuer Fahrzeugkonzepte und
- die Inbetriebnahme von nachhaltigen Micro-Hub Lösungen.

Die VertreterInnen der KEP-Branche waren im Stakeholder-Prozess zur Erstellung und Bearbeitung des Aktionsplans Logistik 2030+ in unterschiedlichen Phasen sehr aktiv involviert. Dies resultiert aus der hohen Relevanz des Bereichs für die Logistik in Städten und zeigt sich im Ergebnis, dass viele Maßnahmen und Aktionen den KEP-Bereich entsprechend berücksichtigen und adressieren.

Positive Evaluierung nach 5 erfolgreichen Jahren

Im fünften Jahr der Initiative wurde 2024 eine externe Zwischen-Evaluierung beauftragt, um einerseits die Umsetzungserfolge zu analysieren und andererseits Empfehlungen für die weitere Ausrichtung zu generieren. Das positive Evaluierungsergebnis zeigt auf, dass der Großteil der Ergebnisse aus den einzelnen Aktionen als Basis für eine weitere Bearbeitung oder Umsetzung herangezogen werden konnte, darüber hinaus haben sich konkrete physische Ergebnisse in den diversen Pilotprojekten manifestiert. Logistik 2030+ erfüllt demzufolge weiterhin sehr umfassend die Erwartungshaltung der beteiligten StakeholderInnen, um neue Ansätze nach dem Motto „Trial und Error“ und ohne lange Vorlaufzeiten konkret zu testen.

Neben der allgemeinen positiven Wahrnehmung der Arbeiten liegt ein großer zentraler Mehrwert in der kooperativen und Bundesländergrenzen-überschreitenden Zusammenarbeit zwischen Wien und Niederösterreich. Logistik-, Transport- und Supply-Chain-Netzwerke sind in ihrem überregionalen Kontext zu betrachten und weiterzuentwickeln, im Rahmen der Initiative wurde und wird genau dieser Ansatz verfolgt. Mit ein Grund, warum auch die Vernetzung der Partner-Welten von Verwaltung und Wirtschaft so erfolgreich gelungen ist. Die gegenseitigen Einblicke haben dazu beigetragen, sich besser verstehen und aufeinander einstellen zu können, dadurch ist eine gemeinsame Orientierung über Ziele und Vorhaben entstanden. Und auch in punkto Kommunikation haben die kurzen und direkten Wege eine Effizienzsteigerung und einen effizienten Austausch zwischen den manchmal unterschiedlichen Zugängen und Mindsets gebracht.

Die Evaluierung kommt insgesamt zu dem Schluss, dass Logistik 2030+ dem Ansatz einer modernen Plattformlösung für agiles Arbeiten folgt, ein Stakeholder-übergreifendes Beziehungs- und Strukturkapital geschaffen wurde, bei den Entscheidern eine bekannte Marke etabliert hat und eine erfolgreiche Einbindung von Unternehmen gelungen ist. Der moderne Zugang für die Gestaltung und Unterstützung im Übergang auf eine nachhaltige Logistik hat internationalen Vorbildcharakter und es gibt einen breiten Konsens unter den StakeholderInnen, die Plattform entsprechend weiterzuführen

4.3 Wien - das Living Lab für KEP-Projekte

Zero Emission Transport

Um aufzuzeigen, wie Unternehmen im Sinne der Nachhaltigkeit ihren Fuhrpark auf Elektromobilität umrüsten, startete die Wirtschaftskammer Wien im Frühsommer 2024 das Projekt Zero Emission Transport. Dafür haben sich gut 30 Unternehmen verpflichtet, ihre Fahrten im ersten und zweiten Bezirk weitgehend mit emissionsfreien Fahrzeugen durchzuführen. Sollte es einem Unternehmen möglich sein, einen größeren Bereich Wiens abzudecken, ist das natürlich willkommen. Je Unternehmen gibt es einen Letter of Intent mit den individuellen Angaben, zu wie viel Prozent in diesen Bezirken CO₂-frei angeliefert wird. Die Wirtschaftskammer Wien organisiert und bewirbt das Projekt, welches wissenschaftlich durch die FH des BFI Wien begleitet wird.

Unternehmen aus nahezu allen Branchen nehmen teil – von großen Logistikern bis zu kleinen Handwerkern – und sie haben sich dabei konkrete Ziele gesetzt, wie sie die Emissionen in der Inneren Stadt und in der Leopoldstadt reduzieren wollen.

Nachfolgende Unternehmen nehmen zum Zeitpunkt des Projektstarts teil, durch ihre Vorbildwirkung sollen weitere dazustoßen – wichtige Vertreter der KEP-Branche sind selbstverständlich von Beginn an mit dabei.

- Big Bus Vienna GmbH
- Cargoe GmbH
- Dachser-Austria Gesellschaft m.b.H
- Del Fabro Kolarik GmbH
- dm drogerie markt GmbH
- Frauenthal Handel Gruppe AG
- Gebrüder Weiss Paketdienst GmbH
- GLS Austria GmbH
- Hausbetreuung Dimmi GmbH
- „HEL-WACHT“ Bewachungsdienst GmbH
- Ikea Austria GmbH
- KONE AG
- Kwizda Pharmahandel GmbH
- Lagermax Vienna Line Transport GmbH
- Lidl Österreich GmbH
- LOGpoint Logistics Services GmbH
- Österreichische Automobil-, Motorrad- und Touring Club (ÖAMTC)
- Österreichische Post AG
- Peter Koch Gesellschaft m.b.H.
- REWE International Lager- und Transportgesellschaft m.b.H.
- Saubermacher Dienstleistungs AG
- Schalken Brauerei GmbH
- Snipes GmbH
- SPAR Österr. Warenhandels AG
- Stolex GmbH & Co KG
- Theodor R. Rist Ges.m.b.H.
- Transgourmet Österreich GmbH

³⁸ wko.at/wien/verkehr-betriebsstandort/zero-emission-transport#heading_welcher_bezirk_Bereich abgerufen am 04. Juni 2024

- United Parcel Service Speditionsges.m.b.H.
- Veloce liefert GmbH
- Vienna Sightseeing Tours – Wiener Rundfahrten GmbH & Co. KG
- Weingut Walter Wien
- Weingut Wieninger

Ziel des 3 Jahre laufenden Projekts ist es, CO₂-freie Lieferungen greif- und erlebbar zu machen. Zwar gibt es aktuell zahlreiche Unternehmen, die erste Schritte in Richtung CO₂-freie Transporte unternehmen, allerdings sind diese Aktivitäten nicht koordiniert, wodurch der Gesamteffekt nicht sichtbar wird. Durch das Projekt sollen einerseits die Bedürfnisse der Unternehmen bei der Umstellung ihrer Transporte herausgearbeitet und in den politischen Prozess weitergetragen werden, andererseits der Anteil der ZE-Transporte erhöht werden. Weiters soll die operative Machbarkeit CO₂-freier Lieferungen demonstriert werden.

Als erste Priorität beim Umstieg auf umweltfreundliche Transporte nannten die Unternehmen den Klima- und Umweltschutz sowie das nachhaltige Agieren. 2024 sind von den teilnehmenden Unternehmen 38 % aller in Wien verkehrenden Fahrzeuge emissionsfrei, bis 2030 sollen es 80 % sein. Als wesentlichen Treiber für die Umstellung der Fahrzeuge werden die direkten Fahrzeugförderungen und auf Platz 2 die Entwicklung der externen Ladeinfrastruktur gesehen.

Als zusätzliches Asset wird den teilnehmenden Unternehmen angeboten, dass in einer Ladezone, die für die Abwicklung ihrer Fahrten essenziell wichtig ist, eine Ladesäule (Wien Energie) errichtet wird. Die Kombination von Ladezone mit einer Wien Energie Ladesäule gibt es bisher dreimal in Wien.³⁸

> wko.at/wien/verkehr-betriebsstandort/zero-emission-transport <



Abbildung 13 – Zero Emission Transport (@AS13SYS, Przemyslaw Iciak | stock.adobe.com)

eTaxi

Österreichs integrierter „Nationaler Energie- und Klimaplan“ 2021 – 2030 sieht vor, dass ab 2025 nur mehr emissionsfreie Taxis und Mietwagen zugelassen werden. Die notwendige Umstellung der österreichischen Taxi-Flotten leitet sich aus den Beschlüssen des Europäischen Rates und damit den Zielsetzungen der Österreichischen Bundesregierung zur Erreichung der Klimaziele ab.

Frühere eTaxi-Initiativen haben gezeigt, dass die Fahrten zu Ladestationen und die dortigen Ladezeiten zu unwirtschaftlichen Stehzeiten führen. Dieser Umstand ist für Taxi-Unternehmen ökonomisch unattraktiv und führt zu einer geringen Akzeptanz von E-Mobilität.³⁹

Um den Ausbau der Lade- und Tankinfrastruktur für alternative Antriebsformen voranzutreiben, sollte eine e-Ladelösung gesucht werden, die netztauglich, barrierefrei sowie im privaten als auch öffentlichen Raum einsetzbar ist. Die Matrix Charging®-Technologie aus Graz deckt diese Bedürfnisse ab und erlaubt ein barrierefreies, automatisiertes und konduktives Laden von e-Fahrzeugen.

Bei der neuen Generation von e-Fahrzeugen kommt zudem das 3-phasige Laden zum Einsatz, das ein präzises Lastmanagement zulässt. Mit dem Einsatz dieser Technologie im Anwendungsfall Taxi — wohl einer der härtesten Anwendungsfälle für PKW und N1-Nutzfahrzeuge — soll die Technologietauglichkeit für zukünftige Entwicklungen im e-Mobilitätsbereich sichergestellt werden.

Sowohl die fahrzeugseitigen als auch straßenseitigen Komponenten im Anwendungsfall „Taxi“ werden im Echtbetrieb in Wien und Graz getestet. Diese Tests sowie die abschließende Entwicklung können die Grundlage für eine Elektrifizierung von weiteren Teilen der Wirtschaft sein.⁴⁰

Ein wesentlicher Bestandteil von eTaxi Austria ist die Planung der Nachprojektphase zur Sicherstellung der Skalierbarkeit und Übertragbarkeit. Von besonderem Interesse werden die im Projekt gewonnenen Erfahrungen für das KEP-Business und die Verteilung auf der letzten Meile sein, da diese eine ähnliche Nutzungsstruktur aufweisen.

> www.etaxi-austria.at <

³⁹ <https://www.etaxi-austria.at/ueber-etaxi-austria/> abgerufen am 05. März 2024

⁴⁰ https://www.logistik2030.at/?page_id=268 abgerufen am 05. März 2024



Abbildung 14 – eTaxi (© ALT/SHIFT) ⁴¹

⁴¹ <https://www.etaxi-austria.at/downloads/> abgerufen am 05. März 2024

Masterplan Urbane Logistik Wien

Im städtischen Umfeld ist eine funktionierende Logistik Grundvoraussetzung, um Ziele in Bezug auf Klimaneutralität, Umweltschutz und Energieeffizienz zu erreichen. Nur sie kann ein attraktives Wohn-, Arbeits- und Versorgungsumfeld für die Bevölkerung schaffen und damit das vergleichsweise klimaschonendere Leben in Städten nicht nur ermöglichen, sondern auch für alle erstrebenswert machen.

Zur Erreichung verkehrsemissionsneutraler Ballungsräume verfasste die Europäische Kommission 2013 das Konzept zur Gestaltung eines „Sustainable Urban Mobility Plans“ (SUMP), als Eckpfeiler eines Rahmens, der es Städten und Regionen ermöglichen soll, die Herausforderungen der städtischen Mobilität zu bewältigen. Das SUMP-Konzept wurde 2023 aktualisiert, um neue EU-Strategien und neue politische Prioritäten zu berücksichtigen.

„Sustainable Urban Logistics Planning“ (SULP) stellt eine Teilkomponente dieses Konzepts dar und widmet sich spezifisch dem Güterverkehr und der Logistik im urbanen Raum.⁴²

Im Regierungsprogramm der Wiener Stadtregierung wurde die Erstellung eines Logistik Masterplans für die Stadt Wien zum Zweck einer effizienteren Zulieferung in der Stadt verankert. Dabei wurde bereits vorab festgelegt, dass bis zum Jahr 2030 der innerstädtische Lieferverkehr vollständig auf kleinere und emissionsfrei betriebene Fahrzeuge umzustellen ist. Für die Erstellung ebendieses Masterplans als eine Bereichsstrategie im Sinne des Wiener Klimapakts, erarbeitet die Magistratsabteilung 18 der Stadt Wien in Kooperation mit den Wiener Lokalbahnen ein Wirtschaftsverkehrskonzept für die Bundeshauptstadt. Im Zuge des Projektes wird auf einen breiten Dialogprozess gesetzt. Das Vorhaben soll dabei auch die EU-Kriterien eines „Sustainable Urban Logistic Plans“ erfüllen.⁴³

Der Sustainable Urban Logistics Plan (SULP) für Wien beschreibt eine Reihe von Maßnahmen zur Erhöhung von nachhaltigen Logistiklösungen und -angeboten in der Stadt. Elemente des SULP, die auch die KEP-Dienstleister betreffen, sind u. a.:⁴⁴

- Einführung von umweltfreundlichen Fahrzeugen
- Nutzung von intelligenten Logistiksystemen
- Förderung von Nachtzustellungen
- Verbesserung der Infrastruktur

⁴² <https://www.bmk.gv.at/themen/mobilitaet/transport/gueterverkehrslogistik/publikationen/logistische-auswirkungen.html> abgerufen am 05. März 2024

⁴³ https://www.logistik2030.at/?page_id=268 abgerufen am 05. März 2024

⁴⁴ Wirtschaftsagentur Wien; Urbane Mobilität, Technologie Report, Wien, Juni 2023, S. 14

⁴⁵ Wirtschaftsagentur Wien; Urbane Mobilität, Technologie Report, Wien, Juni 2023, S. 14

⁴⁶ https://www.logistik2030.at/?page_id=268 abgerufen am 04. März 2024

⁴⁷ <https://www.wko.at/wien/experimentelle-graetzel-ladezone> abgerufen am 05. März 2024

⁴⁸ <https://www.wien.gv.at/mariahilf/graelzel-ladezonen-test> abgerufen am 05. März 2024

⁴⁹ https://www.logistik2030.at/?page_id=268 abgerufen am 04. März 2024

Ladezonenrechner

Ladezonen stellen einen zentralen Bestandteil der öffentlichen Logistikinfrastruktur dar, die für die Ver- und Entsorgung der Stadt mit Gütern und Dienstleistungen essenziell ist. Das Fehlen dieser Infrastruktur in ausreichendem Ausmaß ist ein Hauptproblem für die Stadtlogistik, vor allem die KEP-Branche kämpft tagtäglich damit, dass zu wenige Ladezonen verfügbar sind.

Im Rahmen einer Vorstudie der Technischen Universität Wien zum Thema „Abschätzung des Güterverkehrsaufkommens für ein Ladezonenmanagement“ hat sich gezeigt, dass hinsichtlich der Kennwerte des Güterverkehrs in der Theorie oftmals ein fehlender oder ungenügender Bezug zur Nutzung bzw. zur Branche besteht. Aus diesem Grund wurde in Zusammenarbeit mit der Stadt Wien, der Wirtschaftskammer Wien sowie der TU Wien⁴⁵ (Institut für Raumplanung, Verkehrssystemplanung) der lokale Lieferverkehr branchenspezifisch analysiert, um die Anordnung von Ladezonen bedarfsgerecht zu verteilen.⁴⁶

Durch die erstmalige Erstellung einer Kennwertmatrix, welche den Lieferverkehr umfassend betrachtet und die vielfältigen Nutzungsinteressen im öffentlichen Raum berücksichtigt, konnten weitere Einsatzmöglichkeiten für Stadt- und Verkehrsplanung aufgezeigt werden.⁴⁷

Auf Basis dieser Vorarbeit wurde ein GIS-Tool für ein Ladezonenmanagement entwickelt.⁴⁸ Das geografische Informationssystem (GIS) zur Berechnung einer angemessenen Fläche von Ladezonen basiert auf einer Analyse der betrieblichen Nutzung sowie der Wohnungen in einem bestimmten Stadtteil. Zusätzlich wurden grobe Schätzungen über den Lieferverkehr gemacht, der privaten Haushalten zugeordnet werden kann. Die Idee besteht darin, dass sich mehrere Stadtteile eine gemeinsame

Ladezone teilen – abhängig von einer zumutbaren Lieferdistanz. Der daraufhin entwickelte Algorithmus zeigt die theoretisch notwendige Fläche für die Abwicklung der Lieferungen an.

Die Ladezone soll als Parkplatz für alle dienen, die eine Ladetätigkeit ausführen möchten. Einzige Voraussetzung für die Nutzung ist ein gültiger Parkschein sowie das Entladen eines Gegenstands.⁴⁹ Mit diesem neuen Konzept könnte Wien einen wegweisenden Schritt in Richtung effizienterer Nutzung des städtischen Raums machen.⁵⁰



Abbildung 15 – Ladezonenrechner (© Daniel Dutkowski | BV6) ⁵¹

⁴³ Wirtschaftsagentur Wien; Urbane Mobilität, Technologie Report, Wien, Juni 2023, S. 14

⁴⁴ Wirtschaftsagentur Wien; Urbane Mobilität, Technologie Report, Wien, Juni 2023, S. 14

⁴⁵ https://www.logistik2030.at/?page_id=268 abgerufen am 04. März 2024

⁴⁶ <https://www.wko.at/wien/experimentelle-graetzl-ladezone> abgerufen am 05. März 2024

⁴⁷ <https://www.wien.gv.at/mariahilf/graetzl-ladezonen-test> abgerufen am 05. März 2024

⁴⁸ https://www.logistik2030.at/?page_id=268 abgerufen am 04. März 2024

⁴⁹ <https://www.wien.gv.at/mariahilf/graetzl-ladezonen-test> abgerufen am 05. März 2024

⁵⁰ <https://www.wko.at/wien/experimentelle-graetzl-ladezone> abgerufen am 05. März 2024

⁵¹ <https://www.wko.at/wien/experimentelle-graetzl-ladezone> abgerufen am 05. März 2024

PNUM – Paketzustellung, neues urbanes Modell

Das Projekt PNUM will die erforderlichen Beteiligten zusammenbringen und Voraussetzungen schaffen, um erstmalig für ein Gebiet von über 500.000 EinwohnerInnen (z.B. Wiener Bezirke 1-9, 20) flächendeckend eine emissionsfreie und verkehrsreduzierende Paketzustellung zu erreichen. Das skalierbare Modell soll in Folge für den weiteren Roll-out in Wien bzw. in anderen Städten zur Verfügung stehen. Im Projekt soll eine Flotte von smarten Micro-Fahrzeugen vom Typ CargoScooter der Firma Jumug zur gewerblichen Nutzung via App im B2B-Sharing Betrieb etabliert, und damit die Last-Mile-Paketzustellung von herkömmlichen Transportern auf emissionsfreie CargoScooter-Belieferung umgestellt werden. Die zweistufige Logistik auf Basis der CargoScooter-Flotte reduziert die Verkehrsmenge voraussichtlich um bis zu 90 % und die Arbeitswege der Zusteller um mehr als 1 Stunde pro Tag. Die CargoScooter werden zu Standardverkehrsmittel in der urbanen Paketzustellung, darüber hinaus führt das Projekt erstmalig ein B2B-Sharing-System ein.⁵²



Abbildung 16 – Cargo Scooter⁵³

⁵² https://www.logistik2030.at/?page_id=268 abgerufen am 05. März 2024

⁵³ <https://jumug.at/> abgerufen am 05. März 2024

LogBox - Logistics delivery with a box cycle

In industriellen Lieferketten sind der optimierte Einsatz und das Handling von Verpackungen für Transport und Lagerung maßgeblich für die Verbesserung der Nachhaltigkeit. Die Themen dabei sind insbesondere Abfallvermeidung von Einwegverpackungen und Kartonagen, effiziente Logistik- und Transportabwicklung sowie Einsparungen bei den Prozesskosten. Umgesetzt wird daher die Pilotierung eines Behälter-Mehrwegsystems bei dem Industrieunternehmen KONE Österreich im operativen Betrieb zur Belieferung von ServicetechnikerInnen in ausgewählten Gebieten, speziell auch in Niederösterreich und Wien. Das Projekt unterstützt dabei, im Rahmen der Tests mögliche Schwachpunkte bereits frühzeitig zu erkennen sowie Anforderungen und Akzeptanz für ein breites Roll-Out vorzubereiten.

Im Zuge von LogBOX wird der Einsatz von Mehrwegladungsträgern bzw. Logistik-Boxen evaluiert, geplant, in ausgewählten Lieferketten des Industrieunternehmens KONE Österreich im Echtbetrieb pilotiert sowie einem begleitenden Monitoring unterzogen. Der Fokus liegt also auf einer Business-to-Business-Lösung im Paketbereich. In einer 6-monatigen, testweisen Systemimplementierung vom Distributions-Lager bis hin zur TechnikerInnen-Belieferung am Einsatzort wird die Logistik umgestellt.

Im betrachteten Use-Case inklusive der Reverse-Logistik, und in Verbindung mit allen dazu erforderlichen Anpassungen, werden die so gewonnenen Erfahrungen für die weiteren Implementierungsschritte abgeleitet. Neben der Verbesserung der Logistik wird Qualität sowie die Arbeitsproduktivität der TechnikerInnen erhöht, da Pakete vor Ort nicht mehr ausgepackt werden müssen, und das Zerkleinern, Sortieren und Entsorgung von Verpackungs- und Füllmaterialien teils komplett wegfällt.



Abbildung 17 – Logbox Logo

LogPOINT

LogPOINT ist ein Full-Service-Intralogistik-Fulfilment-Anbieter, der über ein maßgeschneidertes, modulares Paket für E-Commerce-Unternehmen verfügt und österreichweit einer von wenigen Anbietern, die ein bio-zertifiziertes Fulfilment-Lager mitten in einer Großstadt betreiben. Im City-Logistik-Hub im neunten Wiener Gemeindebezirk wird großer Wert auf Nachhaltigkeit und die fachgerechte Lagerung und Kommissionierung von biologischen Lebensmitteln gelegt. Der Standort unterliegt regelmäßigen Kontrollen, bei denen die Einhaltung der Bio-Zertifizierungs-Standards genau überprüft wird. Durch die Lage wird auch die emissionsfreie Zustellung im innerstädtischen Raum ermöglicht, was den Anspruch auf eine nachhaltige und grüne Logistik abrundet.

Das Unternehmen bietet nachhaltige Lösungen, einschließlich emissionsfreier Lieferoptionen, sowie ein optimiertes Retourenmanagement, welches mehrere Zyklen für die (Wieder-)Verwendung von Verpackungsmaterialien vorsieht. Das Geschäftsmodell fokussiert mehrheitlich auf EndkundInnen, 98 % aller Lieferungen sind Pakete, wobei der Großteil auf Lebensmittel und Getränke, der Rest auf Arzneimittel und Kosmetika sowie Einrichtungsgegenstände entfällt. Einerseits kann die Paketflut, die an die innerstädtischen Bezirke adressiert ist, auf Basis einer WAB-Logistik (Wechselaufbaubrücken) direkt angeliefert, umgeschlagen und ausgeliefert werden. Andererseits bietet das im E-Fulfilment erfahrene Team der Firma LogPOINT ein Full Service Produkt an, wodurch Paketmengen direkt am Standort produziert werden.⁵⁴

⁵⁴ https://www.logistik2030.at/?page_id=268 abgerufen am 03. Juni 2024



Abbildung 18 – LogPOINT Logistiklösung



Peter UMUNDUM

Vorstand Paket & Logistik
Österreichische Post AG

„Die Wiener KEP-Branche steht vor einigen Herausforderungen: Inflation und Teuerung haben zu einer Kaufzurückhaltung der KonsumentInnen geführt, die ÖsterreicherInnen achten auf jeden Euro. Wir müssen daher zu unserer Verantwortung stehen und den heimischen E-Commerce unterstützen und noch leistungsfähiger machen, weshalb wir als Post gerade für KMU attraktive Pakete schnüren.“

Eine weitere Herausforderung liegt im Klima- und Umweltschutz, wie Rekordtemperaturen von 30° C schon im Frühling zeigen. Die KEP-Branche muss intensiv an der Reduktion von CO₂-Emissionen arbeiten und selbst grüne Energie produzieren, etwa durch den Umstieg auf E-Mobilität und die Nutzung von Dachflächen für Photovoltaikanlagen. Mit über 4.000 E-Fahrzeugen und einer Photovoltaik-Leistung von 9,4 Megawatt peak (MWp) geht die Post als gelb-grünes Vorbild voran. Gerade Wien als Klima-Musterstadt hat sich hohe Ziele gesetzt, die wir sogar noch übertreffen wollen. Wir arbeiten derzeit intensiv an der Umsetzung des „Grünen Wien“, um in der Bundeshauptstadt schon 2025 alle Pakete, Briefe, Prospekte, Magazine und Zeitungen auf der letzten Meile CO₂-frei zuzustellen.“

**Ohne uns
wäre Wien
geliefert!**



57

**5
KEP in
Österreich**

Anmerkung zur Datenlage der KEP-Leistungen in Österreich

Die RTR GmbH ist aufgrund der Post-Erhebungs-Verordnung 2019 (PEV2019) verpflichtet, auf dem Gebiet des Postwesens quartalsweise statistische Erhebungen durchzuführen. Die RTR GmbH fungiert als Geschäftsstelle der Kommunikationsbehörde Austria (KommAustria), der Telekom-Control-Kommission (TKK) sowie der Post-Control-Kommission (PCK). Die nachfolgenden Daten für Österreich stammen mehrheitlich aus dieser Quelle.

Das Branchenradar KEP-Dienste in Österreich 2024 (Wien, Februar 2024) ist eine für den freien Verkauf bestimmte, periodisch erscheinende Markt- und Wettbewerbsanalyse (Multi-Client-Studie). Im Gegensatz zum Open Government Data Datensatz der RTR, der aggregierte Marktdaten darstellt und keine Rückschlüsse auf die Unternehmen zulässt, stellt die Branchenradar Publikation detaillierte Informationen wie beispielswei-

se zu Marktanteilen von Unternehmen, Marktsegmenten (Business bzw. Consumer) oder Versandarten bzw. eine Verschränkung daraus zur Verfügung. Dort, wo seitens der RTR keine Detaillierung stattfindet, wurden daher entsprechende Vergleiche aus dem Branchenradar herangezogen.

Eine Problemstellung in diesem Vorgehen liegt darin, dass bspw. die Gesamtwerte des Paketaufkommens in Österreich in den verfügbaren Datenquellen und Publikationen variieren. Mit dieser Unschärfe musste auch im gegenständlichen KEP-Branchenreport 2024 Wien entsprechend eine pragmatische Herangehensweise gefunden werden. Daher basieren die Kennzahlen und Aussagen für Wien teils auf den von den Unternehmen direkt für den gegenständlichen Branchenreport gemeldeten und zur Verfügung gestellten Daten und teils auf berechneten Abgrenzungen, basierend auf den verfügbaren Daten für Österreich aus den oben genannten Quellen.

Sendungsvolumen gesamt

Die Paketentwicklung in Österreich zeigt erwartungsgemäß weiterhin nach oben, wenn auch in leicht abgeschwächter Form. Der teils 2-stellige prozentuelle jährliche Zuwachs findet seinen Höhepunkt in den Corona-Jahren 2020 und 2021 und verliert nun die letzten beiden Jahre ein wenig an Dynamik. Nach einer Mengenzunahme von rund 5 % im Jahr 2022 tragen vor allem der Einstieg der chinesischen Online-Händler in den europäischen und somit auch österreichischen Markt sowie eine wieder ansteigende Konsumlust zu einem Paketzuwachs von ca. 9,5 % im Jahr 2023 bei.

Gesamt zeigt die Entwicklung der letzten 10 Jahre einen absoluten Zuwachs von 237 Millionen Paketen, was einem Anstieg um das 2,5-fache entspricht.

Der Umsatz entwickelte sich in dieser Zeit weniger stark als die Mengen mit einem Anstieg von rund 120 % in der letzten Dekade, der Umsatz pro Paket stieg im Vergleich zum jeweiligen Vorjahr nur zweimal, war sonst immer rückläufig und liegt aktuell unter dem Wert aus dem Jahr 2014. Effizientere Abwicklung und Skaleneffekte zeigen hier ihre langfristige Wirkung zu Gunsten der Konsumentinnen und Konsumenten, wobei dieser Effekt real noch höher zu bewerten ist, wenn man zusätzlich die Inflation berücksichtigt.

Paketentwicklung in Österreich

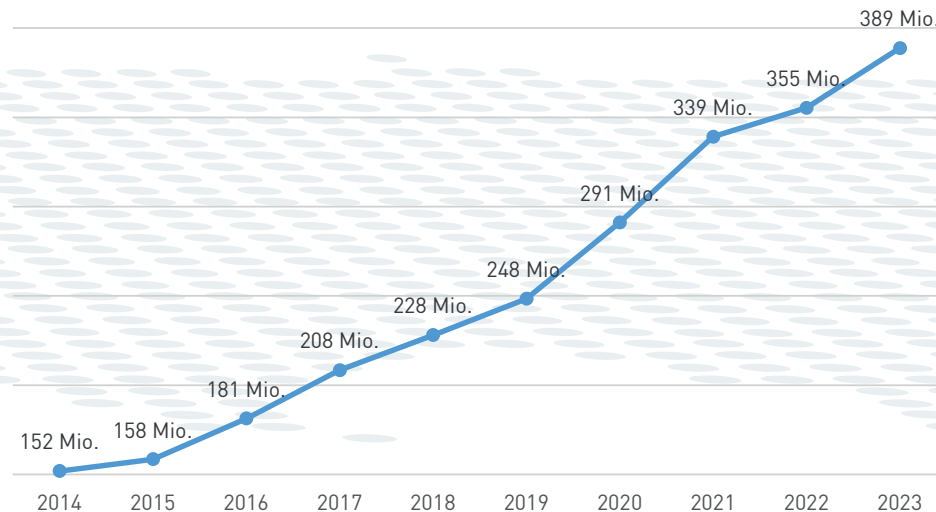


Abbildung 19 – Paketmengen gesamt in Österreich in Stück⁵⁵

⁵⁵ Eigene Darstellung; Datenbasis: RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH

KEP-Index B2B – BIP

Die Mengen an Business-Paketen entwickeln sich nur langsam mit einem durchschnittlichen Zuwachs von jährlich ca. 2 % in Österreich und einem gleichbleibenden in Wien, wenn man die gesamte Dauer von 10 Jahren betrachtet. Der Index wird demnach vorrangig durch das BIP als Indikator für die Wirtschaftsleistung definiert. Während über gesamt Österreich ein beinahe kontinuierlicher Rückgang der Anzahl der B2B-Pakete bezogen auf das BIP zu sehen ist, gab es in Wien teilweise Zu- und Abnahmen in den einzelnen Jahren. Deutlich erkennbar ist der Rückgang in den letzten

beiden Jahren, da das BIP entsprechend gestiegen ist, das Segment der Business-Pakete jedoch stagniert.

Der höchste Wert an zugestellten Paketen je Euro BIP fand sich sowohl in Österreich als auch in Wien im ersten Betrachtungsjahr 2014, in Österreich ist der Wert in den letzten 10 Jahren insgesamt um ein Fünftel gesunken. Da die BIP-Zahlen für Wien vom Jahr 2023 zum Zeitpunkt der Analyse noch nicht vorlagen, konnte hierfür kein exakter Wert ermittelt werden, allerdings ist von einem ähnlich fortlaufenden Verlauf auszugehen.

Zugestellte Pakete je Mio. Euro BIP
in Österreich und Wien

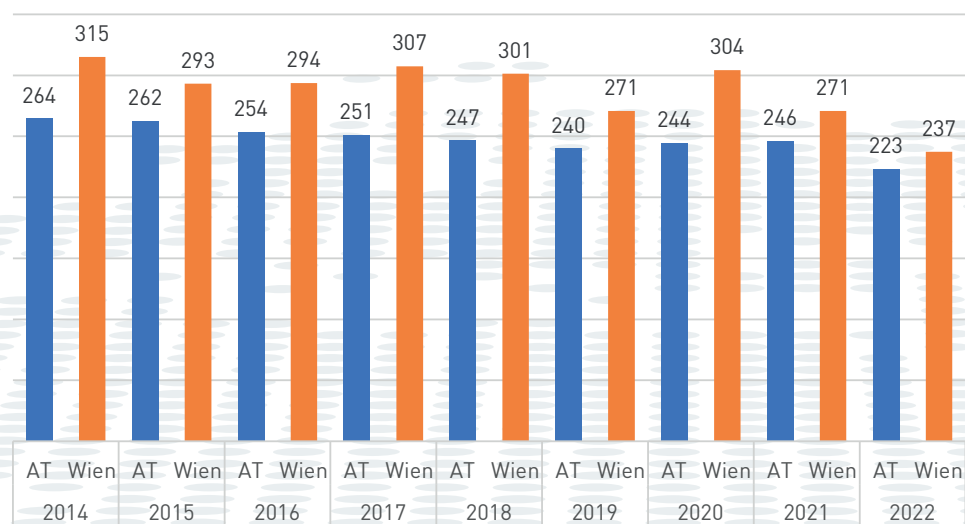


Abbildung 20 – Anzahl versendeter Pakete je Mio. EUR BIP in Österreich und Wien⁵⁶

⁵⁶ Eigene Darstellung und Berechnung, Datenbasis: eigene Erhebung RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH / Statistik Austria



Umsatzentwicklung

In der Detailbetrachtung sieht man, dass der Kostendruck in der KEP-Branche groß ist. Zwar steigen sowohl Mengen als auch Umsätze jährlich teilweise kräftig an, allerdings bleiben die Einnahmen nur in den Jahren 2015 und 2022 nicht hinter den Mengenzuwächsen zurück. In den letzten Jahren konnte die Kluft zwischen Mengen- und Umsatzwachstum ein wenig geschlossen werden, da die Kunden im Zuge der Corona-Krise entsprechende Kostensteigerungen auch großteils mitgetragen haben. 2023 geht die Schere jedoch wieder deutlich auseinander, woraus zu schließen ist, dass die Mengenzuwächse vorrangig in günstigeren Segmenten stattfinden.

Die Erlöse aus den KEP-Dienstleistungen sind knapp bemessen und unter starkem Druck. Vor allem im besonders wichtigen B2C-Bereich ist der Transportpreis immer quersubventioniert mit dem Warenkorb. Der Handel

mit seiner Nähe zu den KundInnen muss daher dabei unterstützen, dass für die ressourcenintensive KEP-Dienstleistung ein angemessener Preis bezahlt wird, um Kostenwahrheit herzustellen.

Aktuelle Mehrausgaben seitens der KEP-Dienstleister dürfen sich nicht nur in Kosten niederschlagen, sondern müssen sich auch in den Erträgen wiederfinden, daher fokussieren die einzelnen KEP-Player zunehmend auf Geschäfte, mit denen ein entsprechender Ertrag erwirtschaftet werden kann. Zuletzt gab es in Österreich und speziell in und um Wien massive Investitionsprogramme in Depots und Hubs, Automatisierung, E-Fahrzeuge und E-Ladeparkplätze sowie im Digitalisierungsbereich. Nicht Wachstum um jeden Preis, sondern gezieltes und nachhaltiges Wachstum wird vorrangig angestrebt.

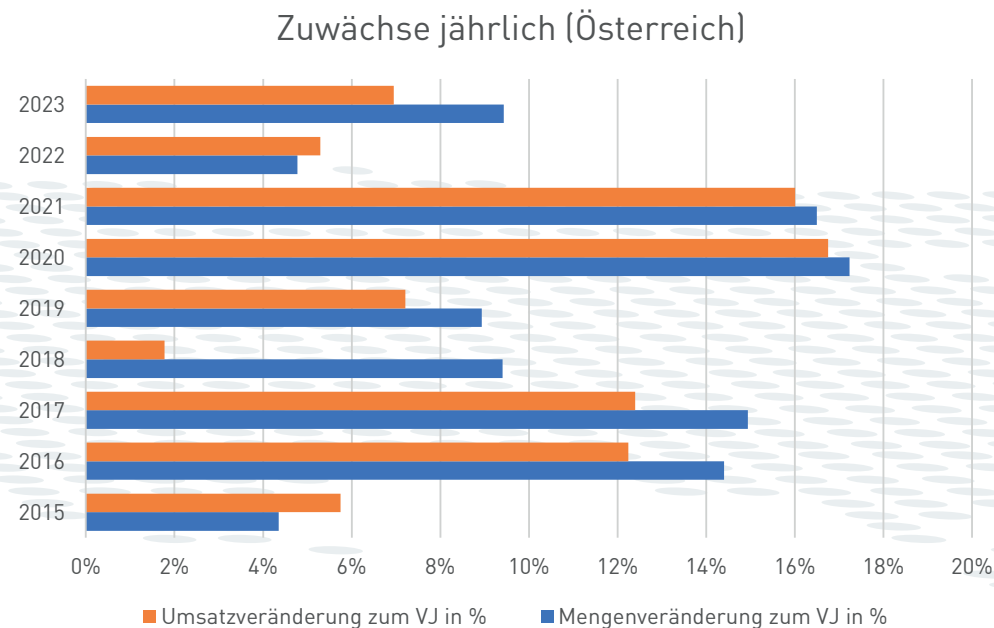


Abbildung 21 – Zuwächse gesamt in Österreich⁵⁷

⁵⁷ Eigene Darstellung, Datenbaten: RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH

Der Umsatz je Paket sinkt seit Beginn des Betrachtungszeitraums. Im letzten Jahr war dieser Rückgang besonders stark, nachdem das Niveau eine Zeitlang konstant geblieben war. Am stärksten sind dabei die Inbound Pakete unter Druck, also Pakete, die vom Ausland nach Österreich kommen, hier dürfte sich auch der Effekt der Pakete aus Fernost bereits widerspiegeln. Ihre Preise werden häufig von starken Playern mitbestimmt, die über eine große Marktmacht verfügen und mit gebündelten, großen Mengen zur Ressourcenauslastung beitragen.

Am positivsten haben sich die nationalen Pakete entwickelt, deren Umsatz in der vergangenen Dekade um 6 % gestiegen ist. Dabei handelt es sich um Paketsendungen, die von inländischen Postdiensteanbietern zur Zustellung im Inland übernommen werden. Sie machen immerhin zwei Drittel aller Paketsendungen aus. Die Zuordnung zur Kategorie „National“ bedeutet allerdings nicht, dass diese Pakete ausschließlich von inländischen Versendern an inländische EmpfängerInnen verschickt wurden, sie können auch im Rahmen von speditionellen Transporten aus dem Ausland gekommen und über einem inländischen Hub als Pakete verschickt worden sein.

Umsatz je Paket (Österreich)

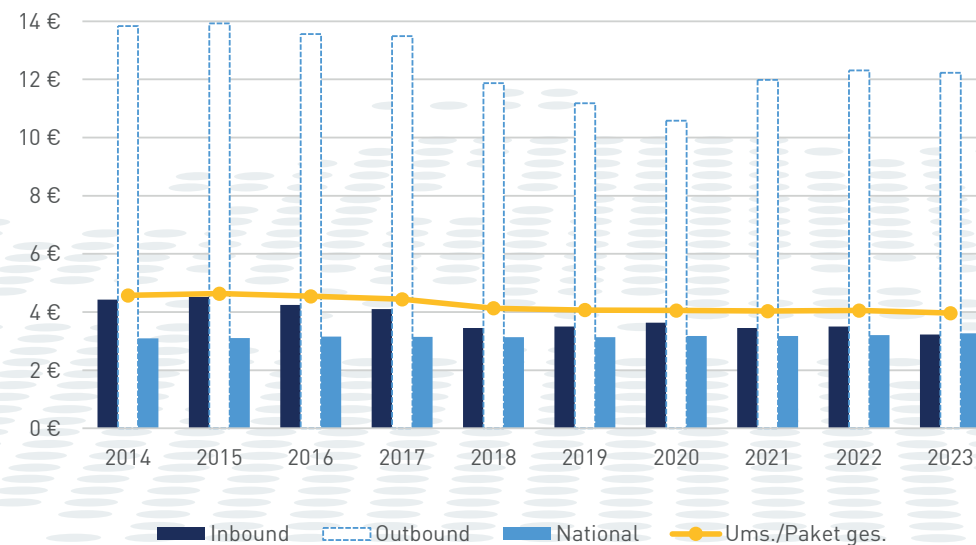


Abbildung 22 – Umsatz je Standardpaket in Österreich⁵⁸

⁵⁸ Eigene Darstellung, Datenbasis: RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH

**Rainer SCHWARZ**

Geschäftsführer
DPD Austria

„Die steigenden Anforderungen der PaketempfängerInnen an flexible Zustell-Lösungen sind ein Spiegelbild des sich wandelnden Konsumverhaltens. Mit der zunehmenden Bedeutung des Onlineshoppings haben sich auch die Anforderungen an die Lieferung von Paketen verändert. Immer mehr Menschen erwarten flexible Empfangs-Lösungen, die sich nach ihren individuellen Bedürfnissen und Lebenssituationen richten.

Mit 2.800 Pickup-Paketshops und -stationen betreibt DPD das größte Paket-Empfangs-Netzwerk Österreichs und bietet den EmpfängerInnen damit ein deutliches Plus an Convenience. Anstatt auf eine Zustellung zuhause zu warten können Pakete z.B. auch nach Büroschluss (Paketshops) oder sogar rund um die Uhr via Paketstationen empfangen werden. So haben die Kunden die maximale Kontrolle darüber, wann und wie sie ihre Sendungen erhalten.“

Paketströme: Inbound, Outbound, National

Die KEP-Branche ermöglicht die arbeitsteilige Produktion, vergrößert Beschaffungs- und Absatzradien und bietet den Verbrauchern den unkomplizierten Zugang zu Gütern aus aller Welt. Die Bedeutung der KEP-Dienstleister für Wirtschaft und Gesellschaft ist also nicht zu unterschätzen und sie wächst mit den jährlich steigenden Transportzahlen kontinuierlich an.

Durch seine Größe und die Binnenlage ist die Vernetzung Österreichs mit dem Ausland sehr groß. Nichtsdestotrotz bilden, wie auch in den letzten Jahren, den größten Anteil nationale Sendungen. Allerdings

ist dieser, wie auch der Anteil der Exportströme, in den letzten beiden Jahren um einen Prozentpunkt zurückgegangen, die Importströme sind entsprechend um 2 Prozentpunkte gewachsen. Inwieweit dieser Zuwachs ebenfalls auf die Sendungsströme aus Asien zurückzuführen ist, kann nicht konkret abgeleitet werden. Weiters ist die Statistik zu relativieren, denn hier gilt ebenso: Es gibt auf Basis der Datenlage keine Möglichkeit jene Sendungen abzugrenzen, die beispielsweise als speditionelle Transport aus dem Ausland kommen, aber erst in Österreich in ein Paketnetzwerk eingespeist werden. Die Direkteinspeisungen oder Direct Injections verzerren das statistische Bild entsprechend.

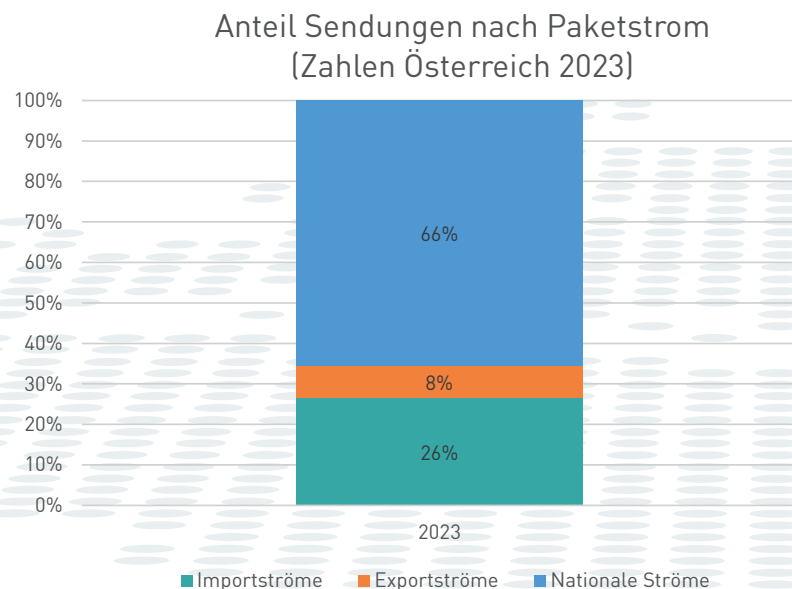


Abbildung 23 – Anteil Paketmengen nach Paketströmen 2023⁵⁹

⁵⁹ Eigene Darstellung, Datenbasis: RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH





6

Deutschland im Vergleich

Das Handelsvolumen Österreichs mit der Bundesrepublik Deutschland betrug im Jahr 2022 127 Milliarden Euro, allein die Exporte beliefen sich auf 58 Milliarden Euro, welche einen Gesamtexportanteil von knapp 30 % der gesamten österreichischen Wirtschaft ausmachten. Mit rund 57 Milliarden Euro ist die Bundesrepublik Deutschland innerhalb Europas der wichtigste Investor Österreichs.⁶⁰

In den letzten 10 Jahren wuchs der deutsche KEP-Markt etwa 1,3-mal so schnell wie die deutsche Gesamtwirtschaft. Das 1 %-Wachstum des BIP ging einher mit einem 1,3 %-Wachstum der KEP-Umsätze. Zum Vergleich: Im Jahr 2013 wurden für 1 Mrd. Euro BIP KEP-Leistungen in Höhe von 5,7 Mio. Euro nachgefragt. Dieser Betrag ist 2023 auf mehr als 6,4 Mio. Euro gestiegen.⁶¹

Durch den starken Einfluss der deutschen Wirtschaft in Österreich und die gegenseitigen Verflechtungen, aber auch durch die geographische Nähe sind Vergleiche naheliegend. Wirtschaftlich entwickelten sich die beiden Länder in manchen Bereichen jedoch unterschiedlich, so veränderte sich das reale BIP im Jahr 2022 in Österreich um +4,8 %, in Deutschland jedoch nur um +1,8 %, das BIP pro Kopf in KKS (Kaufkraftstandard) betrug 2023 in Österreich 46.200 Euro gegenüber 43.400 Euro in Deutschland (EU 27: 37.600).⁶²

Auch bei der Entwicklung der Sendungsmengen zeigten sich zwischen den Nachbarländern deutlich unterschiedliche Verläufe. Während sich diese in Österreich im Lauf der Jahre mit unterschiedlichen Intensitäten stetig weiterentwickelten, kam es in Deutschland bei einem vergleichs-

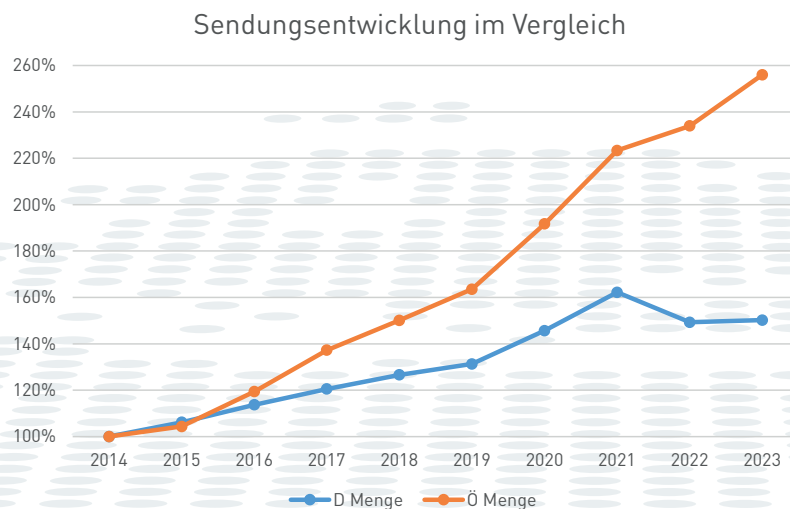


Abbildung 24 – Entwicklung Menge in Österreich und Deutschland

⁶⁰ <https://www.bmaw.gv.at/Themen/International/OesterreichsWirtschaftsbeziehungen/Europa.html> abgerufen am 08. Juli 2024

⁶¹ KE-Consult, KEP-Studie 2024 – Analyse des Marktes in Deutschland, 2024

⁶² https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/sdg_10_10/default/table?lang=de abgerufen am 08. Juli 2024

weise niedrigen Wachstum im Jahr 2022 sogar zu einem Einbruch. In Österreich flachte das Aufkommen lediglich etwas ab, und auch der Anstieg im Folgejahr 2023 gestaltete sich hierzulande wieder deutlich stärker, während die Mengen in Deutschland beinahe stagnierten. Den Betrachtungen und dem Vergleich ist dabei immer zugrunde zu legen, dass der deutsche Markt bereits eine deutlich höhere Sättigung im e-Commerce Bereich aufweist und demnach das Wachstum bereits auf einem höheren Gesamtniveau erfolgt. Dies bestätigt sich entsprechend durch die Statistik der Sendungsmengen pro Kopf.

Gesamt wurden 2023 in Deutschland 4,175 Milliarden Pakete transportiert, das sind 0,6 % mehr als im Vorjahr, aber deutlich weniger als noch 2021. Der Rückgang aus dem Jahr 2022 konnte also gestoppt werden, und die Prognosen für das kommende Jahr gehen von Zuwächsen zwischen 0,5 % und 1,5 % aus. Der Umsatz der Paketdienstleister stieg im Vergleich zum Vorjahr um 2,2 % auf 26,5 Milliarden Euro, der Umsatz pro Paket auf 6,36 Euro⁶³ (Österreich: 4,70 Euro).



Abbildung 25 – X2C Sendungen pro Kopf im Vergleich: Deutschland, Österreich und Wien⁶⁴

⁶³ KE-Consult, KEP-Studie 2024 – Analyse des Marktes in Deutschland, 2024

⁶⁴ Eigene Berechnung; Datenbasis: RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH / KE-Consult KEP-Studie 2021 / KEP Branchenradar 2022 / Statistik Austria

Eine Entwicklung, die in Deutschland bereits früher begann, führte zeitversetzt auch in Österreich innerhalb von 10 Jahren zu einer kompletten Umkehr des Marktes: Das X2C-Segment macht nun in beiden Ländern den deutlich höheren Anteil am Gesamtmarkt aus. Während im Jahr 2014 der B2B-Anteil mit knapp 60 % in Österreich noch deutlich über dem X2C-Wert lag, drehte sich dieses Verhältnis 2016, wo in Deutschland der X2C-Marktanteil bereits dominierte. Die Entwicklung des X2C-Marktes verlief in Folge in Österreich deutlich dynamischer und erreichte 2023 eine Marke von über 70 % des Gesamtmarktes, damit ist der Consumer-Anteil am Paketmarkt aktuell etwa 10 % höher als in Deutschland.

Diese Entwicklung im 2C-Bereich stellt die KEP-Logistiker in beiden Ländern vor große Herausforderungen: Lieferungen an EndverbraucherInnen (X2C) sind weniger planbar und die Lieferzeiten daher im Normalfall kürzer. Die Service- und Convenience-Anforderungen nehmen laufend zu und erfordern massive Investitionen in Equipment und Infrastrukturen. Die Anzahl der Bestellungen, welche häufig Einzelbestellungen sind, können saisonbedingt stark schwanken und sind viel schwerer planbar. Auch Impulskäufe sind im Consumer-Bereich häufiger der Fall. Es ist dies jedoch unumstritten der Wachstumsmarkt, weshalb sämtliche KEP-Dienstleister hierauf ihren strategischen Fokus und ihre zukünftige Ausrichtung legen. Der mengenmäßig stagnierende B2B Bereich bleibt daneben jedoch weiterhin für viele Paketdienstleister ein attraktives Segment, da einerseits ein wichtiger Teil der Basisauslastung lukriert werden kann, andererseits mit zunehmenden Qualitätsanforderungen hier neue Services und Mehrwertangebote entwickelt werden können.⁶⁵

⁶⁵ <https://warehousing1.com/blog/die-unterschiede-zwischen-b2b-fulfillment-b2c-fulfillment>

Entwicklung Kundensegmente Österreich

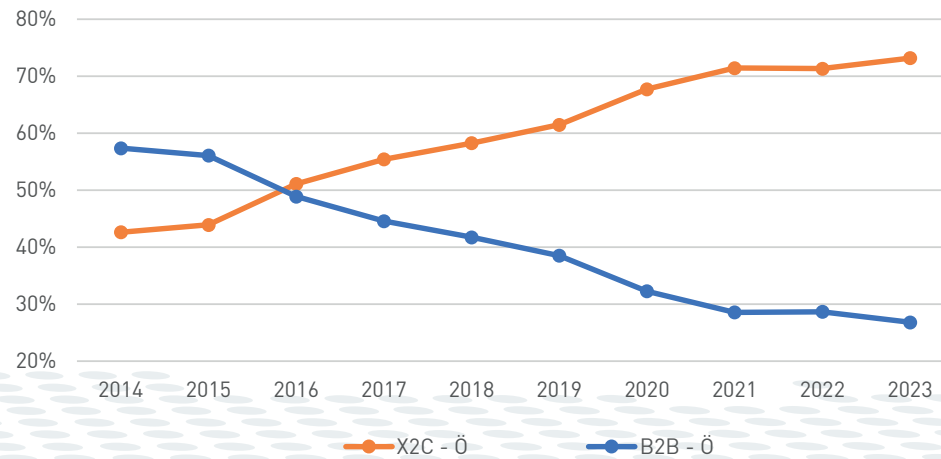


Abbildung 26 – Geschäftsfelder KEP-Markt Österreich⁶⁶

Entwicklung Kundensegmente Deutschland

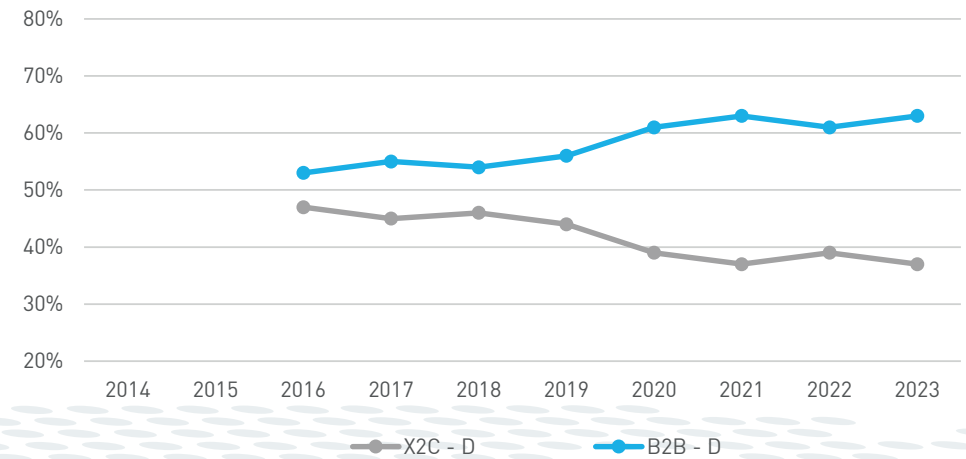
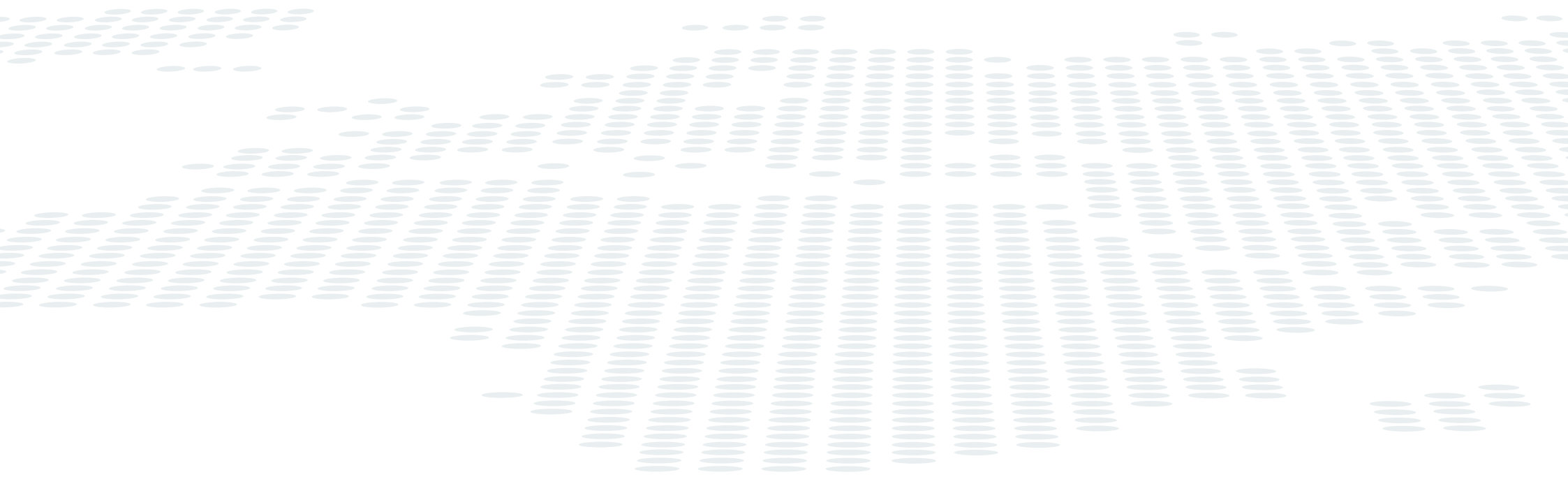


Abbildung 27 – Geschäftsfelder KEP-Markt Deutschland⁶⁷

⁶⁶ Eigene Darstellung, Datenbasis: RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH

⁶⁷ Eigene Darstellung, Datenbasis: KE-Consult, KEP-Studie – Analyse des Marktes in Deutschland (Ausgaben 2017-2024) - Daten für den gesamtdeutschen Paketmarkt sind erst ab der Ausgabe 2017 verfügbar





7

Motor für Arbeit und Wirtschaft

7.1 Wachstums- und Branchenvergleich

Die Dynamik der KEP-Branche zeigt sich, wenn man die Entwicklung der Umsätze aus den Paketsendungen der allgemeinen Wirtschaftsentwicklung (Bruttowertschöpfung zu Herstellungspreisen) gegenüberstellt. Während das österreichische BIP innerhalb der Betrachtungsperiode von 2014 bis 2023 um etwa 40 % gewachsen ist, haben sich die Paketumsätze um mehr als 100 % entwickelt und damit verdoppelt. Die KEP-Branche wächst also mehr als doppelt so stark wie das BIP.

Die Entwicklung in der ersten Hälfte der Beobachtungsperiode der letzten 10 Jahre zeigte einen Umsatzzuwachs bei den Paketen von rund 50 %, in der zweiten Hälfte ging es sogar um weitere 70 % bergauf. Auch das BIP entwickelte sich in diesem Zeitraum etwas stärker, allerdings war dort nur ein Zuwachs von 20 % zu verzeichnen. Interessant ist die gegenläufige Entwicklung in den Corona-Jahren mit geringerer Wirtschaftsleistung und steigenden Paketzahlen, und der wieder annähernd parallele Entwicklungsverlauf ab 2022.

Entwicklung von Wirtschaft und Paketmarkt
2014 - 2023 (2014=100%)

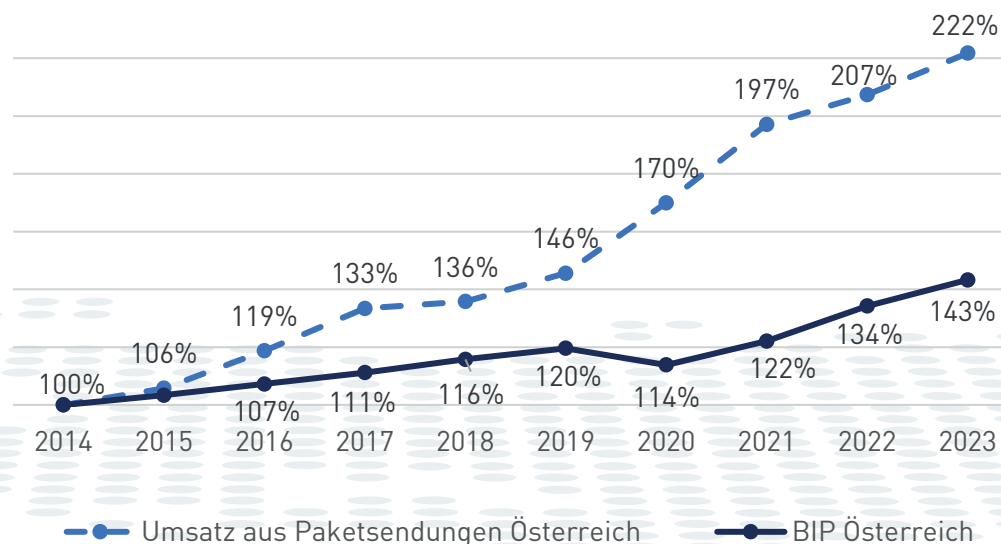


Abbildung 28 – Paketmarktentwicklung im Vergleich zur BIP-Entwicklung⁶⁸

⁶⁸ Eigene Berechnung; Datenbasis: RTR-GMBH – DATA.RTR.AT GmbH / Statistik Austria

Das Wachstum der KEP-Branche lag im Betrachtungszeitraum von 2014 - 2019, also vor der Corona-Krise, bei durchschnittlich 7,9 % jährlich. Der Jahresdurchschnitt im Betrachtungszeitraum von 2014 – 2022⁶⁹ liegt bei 9,7 %. Damit liegt der KEP-Bereich ganz deutlich vor anderen Branchen, wobei sich einige davon natürlich erst von wesentlichen Einbußen durch die Auswirkungen der Covid19-Krise erholen mussten.

Der IT-Bereich, der während der Covid19- Pandemie zulegen konnte, liegt weiterhin gut auf Kurs, aber auch hier bremst sich die Geschwindigkeit etwas ein. Handel und Gastronomie konnten sich von ihren Einbußen erholen und in den Jahren 2021 und 2022 wieder zulegen, gleiches ist auch für den Einzelhandel zu beobachten. Im Jahr 2023 kann der Einzelhandel zwar einen nominellen Anstieg um 3 % verzeichnen, der Umsatz sinkt jedoch preisbereinigt um 3,4 %. Der Einzelhandel mit Lebensmitteln, Getränken und Tabakwaren erwirtschaftete im Jahr 2023 ein Umsatzplus von 8,3 % im Vergleich zum Vorjahr; für das Absatzvolumen bedeutet das einen Rückgang um 1,0 %. Der Handel mit Nicht-Nahrungsmitteln verbuchte dagegen im Vergleich zum Vorjahr sowohl nominell (–0,1 %) als auch real (–5,6 %) ein Minus.⁷⁰ In Summe betrachtet ist die KEP-Branche innerhalb von knapp 10 Jahren etwa doppelt so stark gewachsen, wie andere Branchen.

Durchschnittliche jährliche Entwicklung über den Betrachtungszeitraum 2014 - 2022 p.a.

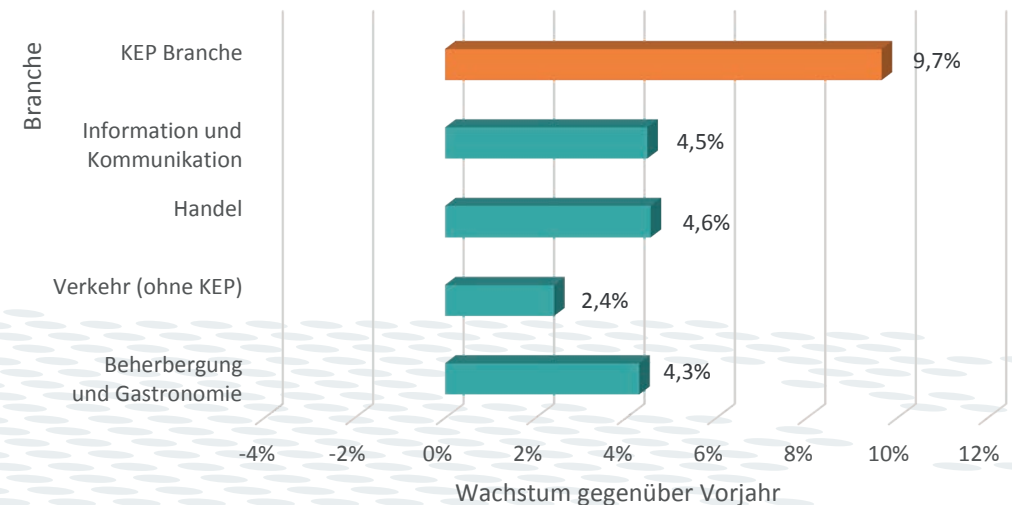


Abbildung 29 – Durchschnittliches jährliches Wachstum je Branche (2014 bis 2022)⁷¹

⁶⁹ Für den Branchenvergleich lagen noch keine Daten für 2023 vor, weshalb der Betrachtungszeitraum hier nur 9 Jahre beträgt.

⁷⁰ <https://www.statistik.at/fileadmin/announcement/2024/02/20240206UmsatzindizesHandelDienstleistungenDez2023.pdf> abgerufen am 04. Juni 2024

⁷¹ Eigene Berechnung; Datenbasis: Statistik Austria

Die KEP-Branche hat in den vergangenen Jahren ein Wachstum an den Tag gelegt, wie es nur wenige Wirtschaftszweige vorweisen können. Exemplarisch wurde die Bruttowertschöpfung der Branchen Beherbergung und Gastronomie (Tourismus), Information und Kommunikation, Verkehr und Handel zum Vergleich herangezogen, und den Paketumsätzen gemäß Posterhebungsverordnung gegenübergestellt. In Summe haben die ausgewählten Wirtschaftsbereiche 2022 etwa 29 % Anteil an der Wertschöpfung und generieren rund 105 Mrd. Euro.

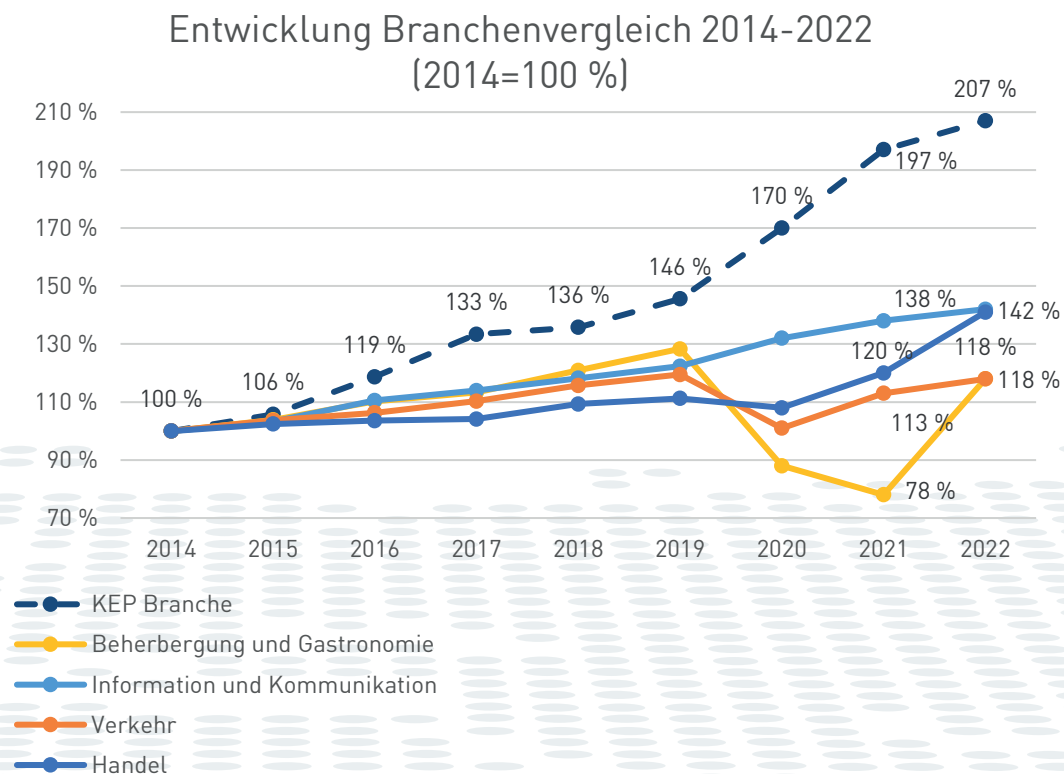


Abbildung 30 – Paketmarktentwicklung im Vergleich zu den Steigerungsraten der Bruttowertschöpfung in den jeweiligen Bereichen⁷²

⁷² Eigene Berechnung; Datenbasis: Statistik Austria

7.2 Unternehmen und Arbeitsplätze

Die KEP-Branche als Teil der Logistik sichert entsprechend Arbeitsplätze und hat eine hohe Multiplikatorwirkung im Wirtschaftssystem. Nicht nur, dass sie einen wesentlichen Teil der Grundversorgung von Gesellschaft und Wirtschaft sicherstellt, sie erhält Warenströme mit spezifischen Anforderungen aufrecht und versorgt systemrelevante Bereiche in der herstellenden Industrie, im Handel, im medizinischen Bereich und in diversen Dienstleistungssektoren.

Viele der beförderten Pakete werden nicht durch die KEP-Unternehmen direkt zugestellt, sondern durch von ihnen beauftragte Kleintransporteure und Botendienste. 2.939 Unternehmen sind in Wien aktiv im Gewerbe der Kleintransporteure tätig - in dieser Gesamtsumme enthalten sind 187 (Fahrrad-)Botendienstunternehmen.

In Niederösterreich sind derzeit 1.214 aktive Kleintransporteure registriert. Eine gemeinsame Betrachtung von Wien und Niederösterreich ist hier notwendig, da die Logistikdienstleistungen vieler Unternehmen selbstverständlich bundesländerübergreifend, und von manchen großen Unternehmen national und international erbracht werden. Die Kleintransporteure leisten einen essenziellen Beitrag zur Kapazitätsstützung in der KEP-Branche, nicht nur bei erhöhtem Bedarf wie im Weihnachtsgeschäft, sondern das ganze Jahr hindurch zur Nivellierung von Aufkommens- und Leistungsspitzen. Die Kleintransporteure und ZustellerInnen wurden in der Krisenzeit neben anderen Berufsgruppen als „Helden des Alltags“ bezeichnet, ein Titel, den sie aber das ganze Jahr hindurch verdienen, denn ohne sie wäre eine termingerechte Zustellung unserer Sendungen, Waren und Pakete in den meisten Fällen nicht möglich.



Markus NEUMAYER
Regional Director MEU South
Amazon Logistics

„2023 hat Amazon insgesamt mehr als 150 Millionen Pakete mit nachhaltigeren Transportmitteln in ganz Europa ausgeliefert – darunter elektrische Lieferfahrzeuge, Lastenräder, E-Roller und Lieferungen zu Fuß. Die neuen Fahrzeuge von Rivian und der Ausbau von Micro Hubs in europäischen Städten werden uns helfen, noch mehr Pakete emissionsfrei zuzustellen. Auch in österreichischen Ballungsräumen wie Wien kommen die Pakete immer häufiger mit Lastenrädern und E-Rollern. Wir sind außerdem auf dem Weg, all unsere Betriebsabläufe bis 2025 zu 100 % mit erneuerbaren Energien zu versorgen – fünf Jahre vor dem ursprünglichen Ziel von 2030.“



8

Spezialthema 1
**Handlungs-
bedarf
Zustell-
system**

Transformation anstatt Aktionismus

Für einen gesellschaftlich derart relevanten Bereich ist eine in jeder Hinsicht nachhaltige Entwicklung von großer Bedeutung, das betrifft selbstverständlich ebenso die soziale Komponente in Bezug auf unternehmerische Partnerschaften, Vertrags- und Dienst-Verhältnisse. Dabei ist es wichtig, die Entwicklung der Branche und der Aufgabenbereiche der operativ tätigen Kleintransporteure zu betrachten, denn ursprünglich lag deren Schwerpunkt im Bereich der B2B-Zustellung zwischen Unternehmen in Form von klassischen Botendienstservices.

Im Zuge der Novellierung des Postmarktgesetzes stiegen neue Dienstleister in das Paketgeschäft ein, wodurch der Markt in Bezug auf Qualität und Leistungen vielfältiger wurde, ebenso aber auch erste Probleme im Qualitätsbereich auftraten. Im Zuge von Konsolidierungsprozessen haben einige Anbieter den österreichischen Markt ebenso wieder verlassen oder arbeiten heute in Kooperationen zusammen. Einige Systemanbieter hatten früher Verträge mit vielen Sub-Frächtern, welche ihrerseits wieder Verträge mit Sub-Sub-Frächtern abgeschlossen hatten. Teils nicht ersichtlich für die Auftraggeber kam es im Rahmen solcher Konstellationen fallweise zu ungewünschten Entwicklungen und Praktiken, bei denen der ursprüngliche Auftraggeber weder Einsichts- noch Kontrollrechte ausüben konnte oder kann. Gleichzeitig sind dabei die rechtlichen Erfordernisse erfüllt, nichtsdestotrotz wurde ein Handlungsbedarf zur Verbesserung des Zustellsystems erkannt, und mangels einer verbindlichen Vorschriftenlage hat die KEP-Branche in den letzten Jahren von sich aus entsprechende Maßnahmen und Initiativen eingeleitet.

Die großen KEP-Unternehmen haben einen unterschiedlichen Eigenanteil bei den FahrerInnen und dabei ist eines unbedingt festzuhalten: Das Sys-

tem KEP ist als Branche mit saisonalen Schwankungen und Aufkommensspitzen, in denen sich die Mengen teils verdoppeln, zwangsläufig auf Systempartner, Frächter und Sub-Dienstleister angewiesen. Das sichert die Resilienz des Gesamtsystems KEP und somit einen wesentlichen Teil der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Grundversorgung. Die selbstständigen Partner sind mit ihrer unternehmerischen Freiheit imstande, unterschiedlichste Logistik- und Transportservices den wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Anforderungen folgend, zu erfüllen. In Zeiten, in denen weniger Pakete zu transportieren sind, können etwa Logistikservices für andere Unternehmen oder Kunden durchgeführt werden. Viele Transporteure fahren jedoch exklusiv für KEP-Dienstleister und haben die jeweils für das Unternehmen gebrandeten Fahrzeuge im Einsatz. Das erzeugt eine gewisse Abhängigkeit und hier muss besonders auf faire Verhältnisse geachtet werden. Kleintransport-Unternehmer müssen als selbstständige Unternehmen in der Lage sein, ganzjährig für eine wirtschaftlich profitable Auslastung ihrer Fahrzeuge, ihrer Logistikstandorte und ihres Personals zu sorgen.

Der teilweise im Ausland geführten Diskussion betreffend eine verpflichtende Anstellung des Fahrpersonals bei den auftraggebenden KEP-Unternehmen muss aus vielerlei Gründen eine deutliche Absage erteilt werden. Aufgrund des saisonalen Geschäfts würde dies ein „Hire-and-Fire“ System erzwingen, welches somit äußerst mitarbeiterfeindlich wäre und die Branche nachhaltig unattraktiv machen würde. Aus vielerlei Gründen wird dieser Ansatz daher als höchst praxisfremd erachtet, wobei erste Gutachten im Ausland belegen, dass eine rechtliche Machbarkeit in Zweifel steht. Medial inszenierter Aktionismus, der die Branche in ein schlechtes Licht rückt, schadet dem Standort Österreich, den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern und zuletzt ebenso den Konsumentinnen und Konsumenten. Die österreichischen Akteure fordern daher eine sach-

lich orientierte Diskussion zur gemeinsamen Umsetzung von sinnvollen Maßnahmen.

Agieren statt reagieren

Zunehmende Mengen, steigender Bedarf und ein gleichzeitig angespannter Arbeitsmarkt erfordern ein unmittelbares Handeln, um das Zustellsystem bestmöglich für die Zukunft aufzustellen. In den letzten Jahren wurden dazu von der Branche aus Eigeninitiative die wesentlichen Schritte gesetzt, denn natürlich ist es im Interesse der Unternehmen, Fachpersonal und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu finden und möglichst langfristig zu halten. In Zeiten höchster Flexibilität und Mobilität ist es somit das oberste Gebot, die Attraktivität laufend zu erhöhen, sowohl durch Anpassung der Gehaltsstrukturen als auch durch eine permanente Verbesserung der Arbeitskonditionen. Dies ist in den letzten Jahren entsprechend gelungen, was dazu geführt hat, dass sich der Arbeitskräftemangel im KEP-Bereich wieder etwas entspannt hat. Eine aktuelle Studie aus Deutschland mit über 1.000 befragten Zustellerinnen und Zustellern belegt darüber hinaus eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Arbeit an sich, dem jeweiligen Arbeitgeber und der Entlohnung.⁷³ Diese Ergebnisse zeigen, dass die politische und medial oft transportierte Wahrnehmung der Branche falsch ist, im Sinne der Versorgungssicherung unserer Gesellschaft wird auch hier zu einer faktenbasierten Diskussion aufgerufen. Obwohl es dafür nach wie vor keine konkreten Verpflichtungen oder Vorschriften gibt, setzen sich die KEP-Dienstleister natürlich für ein faires und transparentes System im Liefernetzwerk ein. Frächter und Sub-Dienstleister werden zunehmend unterstützt und gecoacht, sie treten darüber hinaus vermehrt als eigenständige Unternehmen mit ihrem eigenen Branding auch optisch in den Vordergrund. Die Behörden sind in ihren Wirkungsbereichen verantwortlich, etwaige Missstände, Unregel-

mäßigkeiten und natürlich gesetzeswidrige Handlungen zu unterbinden. Die KEP-Dienstleister unterstützen dies in ihren Wirkungsbereichen, etwa bei der Vertragsgestaltung und im laufenden Controlling und Monitoring. So werden Nachweise zu Unbedenklichkeitsbescheinigungen, Mitarbeiterständen und Abgaben von den Logistik-Partnern vertraglich fixiert, beziehungsweise regelmäßig eingefordert. Teils werden die Frächter überprüft, ob Zahlungen oder Prämien direkt bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ankommen, so wie das etwa zu Corona-Spitzenzeiten der Fall war.

Im operativen Bereich wird viel in verbesserte Arbeitsbedingungen durch Unterstützungsleistungen investiert, das betrifft etwa die zunehmende Vorsortierung von Paketen in den Hubs und Depots sowie verbesserte Touren- und Routenplanungsunterstützung. Nicht alle Unternehmen sind hier gleich weit voran im Entwicklungsprozess. Beispielsweise erfolgt die Sortierung der Pakete vor der Tour teilweise noch händisch durch die Fahrerinnen und Fahrer. Das führt zu höheren Aufwänden und Kosten bei den Frächtern, und diese sind entsprechend in den Preis- und Leistungsvereinbarungen zu berücksichtigen. Im Bereich der Kommunikation liegt ebenfalls ein großer Hebel für kontinuierliche Qualitätsverbesserung, dabei helfen diverse Guidance-Funktionen, digitale und mehrsprachige Unterstützung in den einzelnen Prozessschritten sowie einfachere und direkte Kommunikationswege sowohl intern als auch zur Kundeninformation.

Eigenverantwortung anstatt Abhängigkeit

Vertragsbeziehungen, die eine einseitige Abhängigkeit erzeugen oder gar diskriminierend wirken, müssen in Zukunft unterbunden werden. Wenn beispielsweise Kleintransporteure als Partner der KEP-Dienstleister agie-

⁷³ <https://bpex-ev.de/presse/meldung/zustellerbefragung-2024.html>

ren, dann tun sie dies im Rahmen ihrer unternehmerischen Freiheit und auf Basis fairer Vereinbarungen. Das soll nicht nur die Rahmenbedingungen der Leistungserbringung und die Entlohnung betreffen, sondern muss die gesamte Geschäftsbeziehung umfassen, und das über alle Beteiligungsstufen also inklusive der Frächter und etwaiger Sub-Partner. Auf dieser Ebene ist es das wesentliche gemeinsame Ziel, hier künftig möglichst keine Ein-Personen-Gesellschaften mehr einzubinden, was zwar rechtlich völlig in Ordnung ist, jedoch am ehesten die Gefahr einer möglichen Scheinselbstständigkeit birgt. Um dies von vornherein ausschließen zu können, verpflichten KEP-Dienstleister als Auftraggeber ihre Vertragspartner auf die Einhaltung dieser Vorgaben und übernehmen hier freiwillig Verantwortung.

Die Frächter und Kleintransporteure sind jedoch ebenso an stabilen Kooperationen mit den großen KEP-Playern interessiert, beispielsweise dann, wenn man gemeinsam durch die Einkaufs- und Verhandlungsstärke der großen Partner gute Einkaufskonditionen im Fahrzeugbereich nutzen kann. Speziell bei Elektro-Fahrzeugen ist das ein relevantes Thema, wo daneben noch Themen rund um Administration, Förderungen, Versicherung und E-Laden auftauchen, die gemeinsam einfacher zu bewältigen sind. Und unabhängig davon, ob hier gemeinsame Leasing-, Miet- oder Kaufmodelle entwickelt werden, die Kooperation muss gleichberechtigt aufgesetzt werden und darf die wirtschaftliche Selbstständigkeit von Kleintransporteuren nicht beeinflussen.

Umfassend anstatt punktuell

Aktuell sind in Österreich „Kleintransporteure“ mit einem „KT“ KFZ-Kennzeichen nur in Wien und Kärnten unterwegs. Erfolgt beispielswei-

se in Wien eine gewerbliche Zustellung mit einem in Wien gemeldeten Kraftfahrzeug ohne KT-Kennzeichen, muss eine Anzeige erstattet werden. Leider besteht mit den aktuellen Regelungen die Ausweichmöglichkeit auf eine Registrierung in den anderen Bundesländern, daher wird gefordert, die Regelung, die in Wien und Kärnten für Kleintransporteure gilt, für das gesamte Bundesgebiet zu übernehmen.

Eine weitere Forderung, die bereits lange vorliegt, ist die Möglichkeit für Kleintransporteure E-Fahrzeuge bis 4,25 t fahren zu dürfen. Gewerbsmäßige Güterbeförderungsunternehmen fallen bei Einsatz von LKW über 3,5 Tonnen höchstzulässigem Gesamtgewicht in die Konzessionspflicht, dürfen solche Fahrzeuge also nicht im Rahmen des freien Gewerbes der Kleintransportunternehmen einsetzen. Das ist ein Thema, das jedoch auf EU-Ebene in Brüssel behandelt werden muss, da es direkt das Güterbeförderungsgewerbe betrifft. Aus diesem Grund können beispielsweise Gewerbe und Handwerk problemlos auf große E-Fahrzeuge umsteigen, da diese nicht dem Güterbeförderungsgesetz unterliegen. Zwar ist der Einsatz der E-Mobilität vorrangig auf der Last Mile, also im innerstädtischen Bereich und für kurze Tagestouren zweckmäßig, aber die Fahrzeuge müssen manchmal dezentral abgeholt und wieder abgestellt werden, und vielfach sind deshalb größere Reichweiten und größere Fahrzeuge erforderlich. Eine Anpassung würde demnach für Kleintransporteure den Umstieg auf E-Mobilität erleichtern, der aktuell mit diesen Rahmenbedingungen schwierig, und für kleine Unternehmen auch kommerziell vielfach schwer darstellbar ist.

Qualitätsoffensive anstatt Bürokratieabbau

Die KEP-Unternehmen und ihre Partner sind als Arbeitgeber nach wie vor höchst attraktiv, da sie ebenso Personen mit geringerem Qualifizierungs-

niveau einen raschen und schnellen Zugang zum Arbeitsmarkt anbieten können, und das in einer gesicherten Wachstumsbranche. Das deutsche Paketboten-Schutz-Gesetz liefert ein Vorbild für eine rechtliche Umsetzung, die es ebenso in Österreich gemeinsam zu diskutieren gilt. Der Auftraggeber haftet dabei bei den Sub-Frächtern grundsätzlich für Lohn- und Sozialabgaben und hat damit die Verpflichtung zur korrekten Vertragsgestaltung und zu einer laufenden Kontrolle. Gleichzeitig ist mit dem System der Prequalifizierung eine Enthaftung über eine zertifizierte Stelle möglich, wodurch ein sicherer objektiver Nachweis der Eignung des jeweiligen Transportunternehmens gewährleistet ist. Eine Prequalifizierung erfolgt auf Antrag und ist grundsätzlich freiwillig, kann aber von Paketdiensten als Bedingung für eine vertragliche Zusammenarbeit gefordert werden, da damit die Prüfung der Unterlagen entsprechend den gesetzlichen Anforderungen gewährleistet wird.

In Österreich existiert ein bestehendes Gesetzes- und Regelwerk und es ist kein zusätzlicher Regulierungsbedarf gegeben, die vorrangige Frage liegt in der Durchsetzbarkeit durch die Behörden und die jeweils verantwortlichen Stellen. Die Beteiligten in der KEP-Branche begrüßen ein gemeinsam abgestimmtes Programm, das auf die Erhöhung der Qualität und die Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen abzielt. Was als nicht zielführend erachtet wird, ist die Einführung von in der Praxis nicht umsetzbaren Haftungsverpflichtungen oder einem ausschließlich bürokratiefördernden Melde- und Berichtswesen. In Wien wurde bereits 2017 das KT-Gütesiegel gestartet, welches sich damals rasch bei den Übersiedlungsunternehmen etabliert hat, denn geprüfte Qualität ist in diesem Bereich ein klarer Marktvorteil. Das Ziel ist es aber, die Qualität im Kleintransportgewerbe insgesamt anzuheben. Unglücklicherweise wurde die Roll-Out Phase durch die Corona-Pandemie massiv verzögert, es konnten keine Schulungen durchgeführt und keine umfassenden Vereinbarungen abgeschlossen werden. Seit 2022 wird hier wieder massiv an einem Neustart gearbeitet und das steigende Interesse bestätigt die Bemühungen. Es gibt gemeinsame Abstimmungen zur operativen Ausgestaltung und Abwicklung mit den KEP-Dienstleistern sowie die Abstimmung mit anderen Bundesländern

zur Angleichung der Kriterien. Ein aufrechtes Gütesiegel auf Basis eines soliden und funktionierenden Prüfsystems bestätigt allen Partnern die Qualität in der Leistungserbringung und in der Einhaltung von Rahmenbedingungen, es ist somit eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten.

Aktuell laufen daher die Bestrebungen und Aktivitäten dahingehend, die Sub-Frächter Ketten, die teils auf Basis alter Verträge und jahrelanger oder teils jahrzehntelanger Kooperationen bestehen, neu zu organisieren und Problemfälle ausfindig zu machen. Es werden daher viele Ressourcen in Kontrolle und Qualitätsprüfungen investiert. Ebenso ist die Zusammenarbeit mit den Behörden ein wichtiger Punkt in der Reorganisation, denn echte, selbstständige Ein-Personen-Unternehmen soll es nur dort geben können, wo diese entsprechend wirtschaftlich frei und ohne Abhängigkeiten agieren können. Eine Herausforderung besteht mitunter auch darin, dass sich Asylwerber selbstständig machen können, jedoch nicht angestellt werden dürfen. Viele nutzen daher diese Gelegenheit in der KEP-Branche, verfügen jedoch manchmal nicht über das unternehmerische und kommerzielle Know-how. Kommt es dann zu Problemen oder sogar Abschiebungen, führt dies mitunter zu Ausfällen, wodurch Forderungen oder Steuern nicht mehr eingebracht werden können, und in der Folge ggf. ein Schaden für die Allgemeinheit entsteht.

Auf der Novellierung der Vertragsgestaltung liegt demnach ein Hauptaugenmerk bei den Systempartnern, darum werden aktuell vielerorts Verträge gemeinsam kontrolliert und standardisiert. Auf Basis der neuen Verträge dürfen nun teils Lieferantenaudits und stichprobenartige Prüfungen von Abgaben, die Gültigkeit von Führerscheinen und dergleichen mehr durchgeführt werden, und manche Unternehmen haben hierzu sogar bereits digitale Unterstützungstools und Apps eingeführt.

Attraktivität anstatt Passivität

Langfristig gesehen ist und bleibt die Attraktivität der Branche eine der größten Herausforderungen und im Sinne der Versorgungssicherung sind hier alle Player, inklusive Politik und Medien, aufgefordert, zu einer Verbesserung beizutragen. Die Unternehmen selbst arbeiten in ihrem Umfeld massiv an den Rahmenbedingungen, bieten Teilzeitmöglichkeiten in der Last-Mile-Zustellung und sprechen neue Zielgruppen als Mitarbeitende an. Aktives Employer Branding und Marketing werden gezielt im Recruiting eingesetzt und es wird mit Logistik-Verbänden, Branchen-Netzwerken und Ausbildungsstätten kooperiert, um neue Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen anzusprechen. Alle Möglichkeiten müssen genutzt werden, um die notwendigen Arbeitskräfte für diesen Bereich zu gewinnen und entsprechend zu halten, und eines ist dabei klar, eine faire, attraktive Bezahlung und sichere Rahmenbedingungen sind dabei selbstverständliche Voraussetzungen. Wenn nicht schon zuvor, dann haben das spätestens während Corona alle Unternehmen gelernt und darauf auch entsprechend reagiert. Es wurden viele Veränderungen und Verbesserungen eingeleitet und umgesetzt, da es im Interesse aller ist, das System auf nachhaltige partnerschaftliche Beziehungen auszurichten. Know-how Transfer und die Bereitstellung von Technologie und Digitalisierungskompetenz sind ebenso ein Teil dieser Partnerschaften.

Und nicht zuletzt sind die Konsumentinnen und Konsumenten aufgerufen, diese für sie wichtige und verantwortungsvolle Aufgabe der Paket-Zustellung, in einem neuen, wertschätzenden Licht zu betrachten. Ihre Paket-Lieferantinnen und Paket-Lieferanten sind nicht einfache Erfüllungsgehilfen, sondern sie liefern ihnen ein dringend benötigtes Produkt, einen Teil des täglichen Einkaufs oder ein schönes Geschenk für ihre Liebsten bis direkt an die Haustüre. KEP ist eine Dienstleistung, die von der Gesellschaft insgesamt mehr Aufmerksamkeit und eine höhere Wertschätzung erfahren sollte, und auch in diesem Punkt sind Politik und Medien gefordert, um zu einem notwendigen Wandel in der Wahrnehmung positiv beizutragen.



9

Spezialthema 2

Paketboxen & „The Very Last Mile”

Der Online-Handel gewinnt weiter an Bedeutung, parallel dazu häufen sich Medienberichte über globale Entwicklungen, die das Wachstum des Online-Handels noch weiter begünstigen bei gleichzeitig steigenden Ansprüchen der EmpfängerInnen. Diese fordern mehrere Zustelloptionen, flexibles Umleiten der Sendungen bis knapp vor der Zustellung, eine unkomplizierte Rückabwicklung und Lieferungen innerhalb von 24 Stunden oder am selben Tag. Und 87 % der Konsumentinnen und Konsumenten wünschen sich diese Lieferung nach Hause.⁷⁴

In dicht besiedelten, urbanen Gebieten ist vor allem durch die hohe Verkehrsbelastung und fehlende Lieferzonen bzw. Parkmöglichkeiten täglich mit Verzögerungen zu rechnen, und die Planbarkeit ist somit eingeschränkt. Teilweise sind KundInnen auch nicht an ihren angegebenen Empfangsadressen anzutreffen und Zustelladressen können unklar oder unvollständig angegeben sein. Vor allem der in Wien weit verbreitete, typische Gemeindebau ist eine große Herausforderung für das Zustell-Personal. Es kommt zu Problemen beim Zustellen in Stiegen und Stockwerken häufig ohne Abstellmöglichkeiten aufgrund des Brandschutzes, und darüber hinaus werfen Hinterlegungen ohne Vereinbarung weitreichende Haftungsfragen auf.

Diese Umstände erschweren die Paketzustellung an der Haustüre und verursachen gleichzeitig hohe Kosten: Für Paket-Dienstleister ist die sogenannte „Letzte Meile“ bzw. „Last Mile“, also der allerletzte Teil der Lieferkette vom Logistikdepot oder Verteilzentrum bis zur Kundschaft, der teuerste, komplizierteste und damit meist ineffizienteste Abschnitt des Transports. Die letzte Meile kann bei einer eCommerce-Zustellung mehr als 50 % der Gesamtlieferkosten ausmachen.

Paketboxen können die innovative Antwort auf eine Vielzahl von Fragen sein, die sich im Bereich der Zustellung von Kleinsendungen stellen. Aktuell werden Paketboxen noch vorwiegend zur Hinterlegung nach erfolgloser Zustellung genutzt. Bei manchen Online-Shops und eCommerce-Anbietern ist es jedoch bereits möglich, im Rahmen der Bestellung eine Wunsch-Paketbox aus einer vordefinierten Auswahl zu nutzen, in welche die Pakete geliefert werden sollen. Außerdem stehen Paketboxen auch für die Abwicklung von Retouren praktisch und unkompliziert zur Verfügung.

Paketboxen bieten Bequemlichkeit für die KonsumentInnen, denn es werden keine Lieferungen mehr versäumt, beim Empfang entstehen keine Wartezeiten und die Bedienung ist einfach. Meist ermöglichen die Paketboxen den Zugang 24/7 rund um die Uhr und in Wien sind Boxen häufig in Gehentfernung vom Wohn- oder Arbeitsort zu finden. Aus Händlersicht bietet die Paketbox einen sicheren Ort für die Hinterlegung der Pakete, inklusive des Schutzes vor Beschädigung.

Neben der Verwendung der Paketboxen für den online Handel können offene Paketsysteme oftmals auch für andere Services genutzt werden: Lokale Händler oder Handwerker können diese für den Austausch oder die Hinterlegung von Waren oder fertiggestellten Dienstleistungsaufträgen heranziehen, wie z.B. zur Hinterlegung außerhalb der Öffnungszeiten oder zur Rückgabe von Reparaturaufträgen. Ebenso können öffentliche Verwaltungen Formulare, Behördensendungen, Informationen u.dgl. für ihre BewohnerInnen hinterlegen, Privatpersonen können diese als temporäre Schließfächer oder zur Hinterlegung nutzen. Die Services und Use Cases werden laufend gemeinsam mit Partnern weiterentwickelt. Darüber hinaus eignen sich die Standorte auch hervorragend für Marketingzwecke und werden in diesem Zusammenhang bereits intensiv verwendet.

⁷⁴ Nexi, E-Commerce Report 2022

Richtig positioniert und eingesetzt tragen Paketboxen zum Umweltschutz bei. Ausschlaggebend sind dabei der gut zugängliche und auffindbare Standort, die möglichst barrierefreie Erreichbarkeit, die Akzeptanz der Bevölkerung im direkten Umfeld, in welcher Form die Abholung mehrheitlich erfolgt (zu Fuß, mit dem öffentlichen Verkehr etc.) und ob die Abholung in Verbindung mit einem anderen Arbeits- oder Einkaufsweg erledigt wird. Wenn alles zusammenpasst, ergeben sich daraus echte Synergieeffekte und es können effektiv Fahrten verringert und somit zusätzlicher CO₂-Ausstoß vermieden werden.

Wesentlich für ein funktionierendes System sind jedoch auch die geringe Entfernung sowie die Dichte des Paketboxen-Netzwerks. Diese Voraussetzungen sind in dicht besiedelten, städtischen Gebieten einfacher zu erfüllen als in ländlichen Regionen. Speziell in den Stadtgebieten gibt es mehrere Anbieter, die sich teils mit ihren individuellen Standorten konkurrenzieren. Aus Sicht der Effizienz und des Umweltschutzes ist es daher sinnvoll, Paketboxen mit überall gleicher Servicequalität abhängig von Bevölkerungsdichte und Entfernung in einem gleichmäßigen Raster über die Stadt zu verteilen und so allen BewohnerInnen die gleiche Erreichbarkeit in Wohn- oder Arbeitsortnähe zu ermöglichen. Ein Pilotprojekt, das in diese Richtung abzielt, ist „WienBox“, bei dem sämtliche Paketboxenanbieter auf einer digitalen Plattform zusammenkommen.

Bei der Nutzung von Paketboxen erhöht sich die Effizienz der Paketzustellung gesamt. So können auf Routen zu Schließfächern um die 1.000 Pakete zugestellt werden, was durch die geringeren Distanzen, die höhere Bündelung und die bessere Fahrzeugauslastung je Paket rund 30 % CO₂-Emissionen gegenüber einer regulären Haustürzustellung auf

der letzten Meile einspart.⁷⁵ Bei der Haustürzustellung im dicht besiedelten Stadtgebiet können demgegenüber maximal 200 Pakete je Tour zugestellt werden.

Dies ist nicht nur relevant für den Kurier- oder Paketdienstleister, der die Ware anliefert, sondern zukünftig möglicherweise auch für die EmpfängerInnen. Zwar sind Versand- bzw. Retourenkosten häufig noch über den Warenkorb quersubventioniert, allerdings denken Unternehmen vermehrt darüber nach, Zustell- bzw. Rücksendegebühren bei Direktbelieferung einzuhoben und so Lieferkosten an die VerbraucherInnen transparent zu verrechnen. Dies wäre durchaus zu begrüßen, da damit der Wertanteil der logistischen Dienstleistung stärker zum Tragen kommt und die Kundschaft selbst in der Lage ist, ihre Kauf- und Bestellentscheidungen ökonomisch als auch ökologisch bewerten und ausrichten zu können.⁷⁶

Schätzungen gehen von rund 7 % an nicht-zustellbaren online-Sendungen aus, was sich zu einer Menge von 25.000 Paketen (ohne Österreichische Post) summiert, die täglich in Österreich hinterlegt werden. Es ist aus zweierlei Gründen anzunehmen, dass diese Zahlen steigen werden: Einerseits bringt die Zustellung zu den Paketboxen den KEP-Dienstleistern Vorteile, die diese auch nutzen wollen. Bei DHL Deutschland beispielsweise landeten 2021 etwa 5 % aller Paketsendungen in einer Paketstation, bis 2025 strebt das Unternehmen an, diesen Anteil auf 10 % zu steigern. Andererseits wird in den kommenden Jahren ein Ansteigen der Gesamtpaketmenge prognostiziert, was die Anzahl der Sendungen, die in Boxen geliefert werden, auch bei gleichbleibendem Anteil von nicht zustellbaren Sendungen, weiter vergrößert.⁷⁷

Beinahe 1.100 Paketboxen waren im Mai 2024 in Wien aufgestellt, ein

⁷⁵ <https://group.dhl.com/content/dam/deutschepostdhl/de/media-relations/press-releases/2022/pm-dhl-eroeffnet-10000ste-packstation-20220725.pdf> abgerufen am 25. April 2024

⁷⁶ BMK (Hrsg.), Ratgeber: Einsatzkriterien und Standortwahl von Paketboxen in Gemeinden, Wien 2022

⁷⁷ BMK (Hrsg.), Ratgeber: Einsatzkriterien und Standortwahl von Paketboxen in Gemeinden, Wien 2022

Viertel davon können nur für Sendungen eines Zustellunternehmens (Post bzw. Amazon) verwendet werden. Diese Zahl ist jedoch zu relativieren: Da die Größe der Anlagen der Österreichischen Post, die der Mitbewerber um ein Vielfaches übersteigt, nimmt sie bei der Anzahl der in Wien vorhandenen Fächern unangefochten den ersten Platz ein: Fast zwei Drittel aller verfügbaren Fächer gehören zur Post (rd. 48.000 Fächer), am zweiten Platz liegt mit 16 % das Unternehmen myflexbox mit knapp 13.000 Fächern.

„WienBox“, ein Projekt der Wiener Stadtwerke, führt seit 2021 offene „White-Label-Boxen“, das heißt, nicht an einen Zusteller gebundene, Paket- und Entnahmeboxen auf einer Plattform zusammen. Knapp 700 offene Standorte mit rund 25.000 Fächern sind unter diesem digitalen Dach vereint. Gesamt bieten alle in Wien befindlichen Paketboxen Platz für mehr als 15 % der Paketmenge in Wien.⁷⁸ Bei einem Vollausbau der erforderlichen Infrastruktur kann vermutlich bis zu einem Viertel der Paketmenge über Paketboxen abwickelt werden. Durch diese Entwicklung wird die Paketbox immer stärker Teil der allgemeinen Infrastruktur, die teilweise bereits in online Karten hinterlegt ist. Ein aktueller Gesamtüberblick über die Standorte der Boxen in Wien mit diversen Informations- und Filterfunktionen findet sich unter www.wienbox.at.

Weiter verbessert werden soll das Service der Paketboxen, indem diese eine eigene Adresse erhalten sollen, die als Empfangsadresse angegeben werden kann. So können Paketboxen einerseits leichter in GIS-Systemen (Geografisches Informations-System) verortet werden, andererseits soll EmpfängerInnen die Möglichkeit gegeben werden, eine Box von vorneherein als Empfangsadresse zu wählen. Doch dieses Ziel ist in der Umsetzung hoch komplex und benötigt Vorab-Planungsmechanismen. Denn nur, wenn die Größe des Pakets, die stark von der Größe des Artikels

abweichen kann, bekannt ist, kann ein entsprechendes Fach, in das das jeweilige Paket passt, gesichert bzw. reserviert werden. Außerdem ist es für die Planung unbedingt notwendig, dass die Ankunftszeit des Pakets exakt bekannt ist, um sicherzustellen, dass auch ein freies Paketfach verfügbar ist. Was die Planung zusätzlich schwierig macht, denn die Verweildauer des Pakets in den Boxen hängt letztendlich von den KundInnen ab, ist im Detail nicht vorhersagbar, und beträgt zwischen 1 und 3 Tagen. In diesem Zusammenhang sind auch die Hardware-Betreuung und die Vor-Ort-Instandhaltung relevant, denn bei allfälligen Fehlfunktionen oder Schäden an der Box ist schnelle Hilfe gefragt. Schadensbehebung und Servicierung der Paketboxen müssen daher schnell und unbürokratisch verfügbar sein, und die KEP-Dienstleister sind hier auf zuverlässige Partner angewiesen.

Eine weitere Herausforderung ergibt sich dadurch, dass nicht in alle Paketboxen die Pakete aller KEP-Dienstleister eingeliefert werden können. Was also tun, wenn auf dem Paket die Adresse einer Paketbox steht, die für den liefernden KEP-Dienstleister nicht zugänglich ist? Eine Grundvoraussetzung ist also, dass alle Anbieter über eine Plattform vernetzt sind, damit diese die Kapazitäten, Verfügbarkeiten und somit Auslastungen aller Paketboxen kennen oder zumindest abfragen und somit Prognosen erstellen können. Idealerweise erfolgt dies über eine Echtzeitinformation zur Verfügbarkeit jedes Paketfachs. Ein derartiges System benötigt einen Betreiber, der den Zugriff auf alle Daten koordiniert und Schnittstellen bereitstellt, welche die benötigten Daten schnell und sicher übertragen. Dies würde in weiterer Folge auch dazu führen, dass KundInnen keine Einzelanmeldungen je Boxenbetreiber durchführen müssen, was aktuell eine Hürde bei der Verwendung von Paketboxen darstellt. Auch hier ist Wien federführend, denn in Richtung einer digitalen Plattform werden im Pilotprojekt „WienBox“ bereits erste Umsetzungsschritte unternommen.

⁷⁸ <https://www.logistik2030.at/?p=2023> abgerufen am 19. Juni 2024

**Burak KILIC**

Managing Director
UPS Deutschland, Österreich
und Schweiz

„Die Digitalisierung hat die Art und Weise, wie Unternehmen aus der KEP- und Logistikbranche arbeiten, von Grund auf verändert und viele Prozesse erleichtert. Immer mehr Arbeitsprozesse können digitalisiert werden, wie zum Beispiel bei der Zollabfertigung. Wir ermöglichen es, alle notwendigen Zollformulare elektronisch einzureichen. Das bedeutet: kein Papierchaos, reduzierter Zeitaufwand und vermeidbare Verzögerungen in der Zollabwicklung. Mit UPS kann der Import und Export so einfach sein, wie der Versand im Inland. Es wird erwartet, dass der grenzüberschreitende E-Commerce bald eine Billion US-Dollar übersteigt. Mit der richtigen logistischen Unterstützung liegen hier enorme Chancen insbesondere für kleine Unternehmen.“





10

Spezialthema 3

Retouren vs.

**Kreislauf-
wirtschaft**

Aus Sicht der KEP-Dienstleister werden Retoursendungen oder Retouren gleichbehandelt wie herkömmliche Sendungen, nur dass diese nicht B2C also Business-to-Consumer laufen, sondern in die umgekehrte Richtung C2B, also Consumer-to-Business. Bei Paketsendungen im B2B Business-to-Business Bereich ist die Retourenquote extrem niedrig, beziehungsweise in der Regel zu vernachlässigen. Die Daten zu den Retourenquoten variieren sehr stark, sowohl zwischen den Branchen als auch bei den einzelnen Unternehmen. Bei manchen Handelsunternehmen gehört eine hohe Retourenquote zum Marketing- und Geschäftsmodell, wenn etwa zwei Größen bestellt werden können und ein Stück dann gratis retourniert werden kann. Ähnliche Angebote gibt es bei Brillen, wo man sich mehrere Fassungen nach Hause liefern lassen kann, um sich dann das passende Modell auszusuchen, denn retourniert werden müssen sie ohnehin alle in einem Paket, es sind ja noch die richtigen Gläser einzusetzen. Die Abwicklung über KEP-Dienste ermöglicht somit für viele Unternehmen die Umsetzung neuer Geschäftsmodelle und für die Konsumentinnen und Konsumenten bieten sie Services, die einfach mittels Zustellung nach Hause genutzt werden können.

Typischerweise ist die Retourenquote im Distanzhandel bei Textil- und Bekleidungsartikel entsprechend höher als bei anderen Produktgruppen. Seitens der Paketdienstleister ist jedoch festzustellen, dass trotz der insgesamt steigenden Paketmengen die Retourenquoten offenbar stagnieren. Zurückzuführen ist das gegebenenfalls auf bessere Produktinformationen und verfügbare digitale Unterstützungsdienste via Apps und Chatbots. Vielleicht liegt es auch zum Teil daran, dass es den Konsumentinnen und Konsumenten zunehmend wichtiger wird, wie mit Ressourcen umgegangen wird, und daher auch Kauf- und Bestellentscheidungen bewusster getroffen werden. Innovative Ansätze sind hier ebenfalls eine

Lösung, so gibt es bereits erste Pilotversuche von Handelsunternehmen in Kooperation mit KEP-Dienstleistern, wo Retouren gleich direkt zum nächsten Bedarf weitergeleitet werden. Ein anderes Beispiel: Bei Bestellungen von Lebensmitteln, die nicht zugestellt werden können, werden diese nicht retourniert, sondern direkt an eine karitative Organisation geliefert. Damit werden gleichzeitig Retour-Transporte vermieden, der Verschwendung von Lebensmittel entgegengewirkt und wohltätige Zwecke unterstützt.

Die Steuerung, ob und inwieweit Retourenmöglichkeiten genutzt werden, liegt maßgeblich an den Versandhändlern, durch Angebote wie den Versand über Paketboxen und Paketshops wird dabei der Convenience-Faktor für die KundInnen erhöht. Das ermöglicht auch neue Modelle für Wiederverwendung sowie Re- und Upcycling. Das Thema Kreislaufwirtschaft gewinnt im Consumer-Product-Bereich immer mehr an Bedeutung. „Refurbishment“, also die Überholung, Reparatur und/oder Wiederinstandsetzung von Produkten ist ein absoluter Zukunftsmarkt etwa im Elektronikbereich, der erst am Beginn seiner Entwicklung steht. Dazu benötigt es das effiziente Logistiksystem der KEP-Dienstleister zum raschen Transport von Einzel- und Kleinteilen. Genauso spannend ist die Entwicklung im Second-Hand Bereich, der über den Vintage-Trend einen neuen Boom erfährt. Hier lassen sich C2C Consumer-to-Consumer Geschäfte einfach über entsprechende Plattformen abwickeln, die operative Logistik erledigen die KEP-Dienstleister. Neue Services ermöglichen eine reibungslose Abwicklung über Shop-to-Shop Versand und bezahlt wird bei Abholung. Das ermöglicht einen sicheren Austausch sowohl für Verkäufer als auch für die Käufer, und Produkte finden damit ihren Weg zur Wiederverwendung anstatt in die Mülltonne.

Retouren sind kein reines online Thema, denn diese gibt es natürlich im stationären Handel ebenso, wenn Waren zurückgebracht werden. Die Möglichkeit etwas zu retournieren ist daher grundsätzlich als sehr positiv zu bewerten, denn dadurch besteht die Chance, Produkte, Waren und Rohstoffe in einem direkten Verwendungs- oder Verwertungskreislauf zu halten, anstatt diese entsorgen zu müssen. Wirtschaftlich und meist auch ökologisch ist es der schlimmste Fall, etwas wegzuerwerfen, daher liegt im Handelsbereich der Schwerpunkt zuerst auf Produktinformation und Beratung für eine verbesserte Kaufentscheidung, und gleich danach auf einer effizienten Retournierungsmöglichkeit. Die Kosten für einen Rückversand sind aber natürlich ein Thema, und der Wiederverkauf von Retouren ist ebenfalls mit sehr großem Aufwand verbunden. Im Business-Bereich gibt es etablierte Services, wo Recyclingkreisläufe standardisiert stattfinden und Wertstoffe direkt wieder zur Aufbereitung rückgeführt werden. Das passiert etwa beim Austausch von Maschinenteilen, Wartungsarbeiten, elektronischer Hardware oder einfach durch das Sammeln und Rückführen von Druckertonern im Büro.

Ein wichtiges Thema in diesem Zusammenhang ist auch die Verpackung, wo die Branche gemeinsam mit KundInnen und Versendern in einem permanenten Prozess der Weiterentwicklung steht. Entscheidend ist, dass neue Lösungen in jedem Verkehrsträger funktionieren müssen, man denke dabei etwa an das Beispiel von Luftpolsterfolien und deren Druckveränderungen in einem Flugzeug bei einem Air-Cargo-Transport. Ein anderes Beispiel: Gemeinsam mit der Automobilindustrie wurde etwa Verpackung für Reifen und Felgen entwickelt, ein Use-Case, wo die Verpackung immer wieder zurück ins System kommt. Generell sind im Business-Bereich schon länger Mehrweglösungen etabliert und im Einsatz, einerseits, weil es teils stabile Transport-Kreisläufe gibt, andererseits,

weil es meist höherwertige Produkte betrifft. Bei Consumer-Sendungen ist dies schwieriger, wenn das transportierte Produkt selbst oft nur wenige Euro Warenwert hat. Aber es gibt auch hier entsprechende Innovationen beispielsweise mit wiederverwendbaren Kartonverpackungen oder Mehrweg-Taschen aus Holzfaserstoffen oder recyceltem Kunststoff. Große KEP-Dienstleister bieten hier bereits ergänzende Fulfillment-Lösungen an, und somit quasi Alles-aus-einer-Hand. Die Verpackungsoptimierung ist ein sehr wichtiges Thema, auch die Frage, ob es eine zusätzliche Transportverpackung überhaupt braucht, denn viele Waren sind bereits gut verpackt. Paketdienste führen dahingehend regelmäßig Beratungsgespräche mit ihren Versendern zur Identifikation möglicher Einsparungen durch. Es gibt in diesem Bereich bereits etablierte Services wie das „Post Loop“-Angebot der Österreichischen Post, gleichzeitig laufen Tests wie etwa im Rahmen des Pilotprojekts „LogBox“ des Aufzugherstellers KONE AG, in denen neue Einsatzbereiche für Mehrwegverpackungen getestet werden.

Nicht zu vergessen und zu unterschätzen beim Gesamthema der Kreislaufwirtschaft sind die Fragen der steuerlichen Bewertung und der Haftung, und hier ist der Gesetzgeber gefordert, damit etwa Neuware nicht vernichtet und weggeworfen wird, sondern in einen alternativen Vertriebsweg kommen kann. Die Ökodesign-Verordnung und das darauf aufbauende Vernichtungsverbot sind erste positive Schritte in diese Richtung, wenn etwa neue Textilien nicht mehr vernichtet werden dürfen.⁷⁹ Was früher weggeworfen oder vernichtet wurde, muss dann ordentlich rückgeführt oder einem Sekundärmarkt zugeführt werden. Das ist eine logistische Herausforderung, für die die KEP-Systeme bestens vorbereitet sind. Im Wertstoff- und Recycling-Bereich ist die Zusammenarbeit von Paketdiensten mit Entsorgungspartnern bereits Standard, um an der

⁷⁹ <https://infothek.bmk.gv.at/oekodesign-verordnung-vernichtungsverbot-unverkaufter-kleidung-eu/> abgerufen am 05. März 2024

kontinuierlichen Verbesserung der Recycling-Quoten zu arbeiten. Manche KEP-Depots fungieren bereits als kleine Abfallwirtschaftszentren, wo entsprechend Wertstofftrennung und -verwertung erfolgen. Zusammenfassend sind der Fokus und die Ausrichtung klar: Die Vermeidung von Abfällen und zusätzlichen Transporten haben oberste Priorität, denn auch Retouren beanspruchen Kapazitäten und wertvolles Frachtvolumen, das für die ohnehin steigenden Transportmengen optimal genutzt werden sollte.





GLS Retourenplan



Unser GLS- stellt den IS Ve

fer / Empfänger
chte Waren
ücksenden.



4

käufer klebt das **Etikett** auf oder
t einen mobilen Paketschein und
das Paket im GLS PaketShop ab.



11 Pilot- projekte & Best-Practices



Post

Die Selbstbedienungslösungen (SB) sind bei Post-KundInnen extrem beliebt. Allein im vergangenen Jahr wurden 27,3 Millionen Sendungen über Versandgeräte, Abholstationen und Post Empfangsboxen abgewickelt. In Österreich gibt es schon heute rund 580 Abholstationen und über 73.000 Post Empfangsboxen, die die Abholung von Online-Bestellungen bequem und rund um die Uhr ermöglichen. Nicht nur das: Durch Empfangsoptionen wie das Abstellen lassen oder Umleiten von Paketen können Wege und damit Emissionen gespart werden, sowohl für EmpfängerInnen als auch auf Seiten der Post.

Das Angebot an Post-Stationen wird daher 2024 und 2025 landesweit um rund 1.000 neue SB-Standorte ausgebaut, auch die WienerInnen sollen von diesen bequemen Lösungen profitieren. Postfilialen mit großen Abholstationen, SB-Filialen der Post oder freistehende Post-Stationen sind nicht nur am Puls der Zeit, sondern vereinen Innovation und Nachhaltigkeit an einem Standort.



DPD

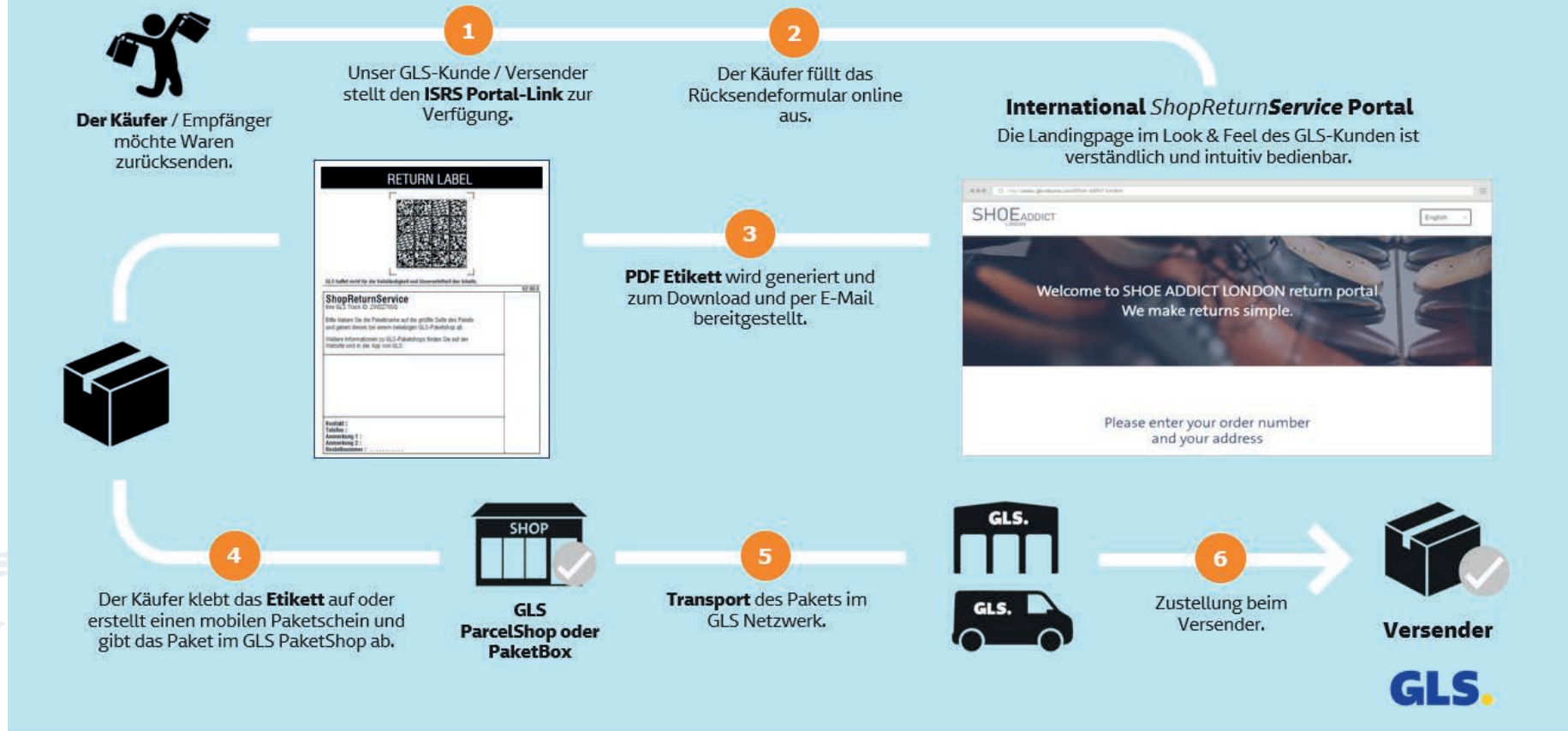
Verstärkter Einsatz von OOH-Empfangslösungen im Zustellgebiet Wien

Aus Kundensicht bietet das DPD Pickup-Netzwerk, das in den letzten 2 Jahren um 20 % ausgebaut wurde und in Wien mittlerweile aus rund 470 Paketstationen und 360 Pickup Paketshops besteht, vor allem im urbanen Raum eine bequeme und flexible Möglichkeit, Pakete zu empfangen und zu versenden. EmpfängerInnen müssen nicht mehr zu Hause sein, um ihre Pakete entgegenzunehmen und können sie stattdessen dort übernehmen, wo es ihnen am besten passt. Die direkte Zustellung von Paketen in einen Paketshop oder eine -station bringt eine Vielzahl von Vorteilen mit sich – z.B. die Reduktion des Verkehrsaufkommens und des CO₂-Ausstoßes.

Um die Einführung von Paketboxen in Wien zu forcieren, arbeitet DPD eng mit seinen Partnern myFlexbox, Storebox und Tamburi zusammen, um Paketboxen an strategisch günstigen Standorten in Wien zu installieren, wie zum Beispiel in Wohnanlagen, Einkaufszentren und öffentlichen Plätzen.

DPD ist überzeugt, dass die Forcierung von Paketboxen in Wien einen bedeutenden Beitrag zur Förderung der Nachhaltigkeit und zur Verbesserung des Kundenservice leisten wird.

GLS Retourenplattform – die einfachste Art Pakete zu retournieren



GLS

Die stetig zunehmende Verbreitung des elektronischen Handels veranlasst auch die KEP-Branche, Adaptierungen und Optimierungen in der Paketzustellung vorzunehmen. Um die positive Customer-Experience auch für den Fall, dass der Inhalt nicht ganz so gefällt, zu gewährleisten, hat GLS Austria den internationalen ShopReturnService installiert – eine Retouren Plattform über die EmpfängerInnen Retouren aus mehr als 20

europäischen Ländern senden können. GLS-KundInnen bekommen dabei einen individuellen Retouren-Link, den sie ihren KäuferInnen entweder durch die Einbindung auf der eigenen Website (Landingpage im Look & Feel des Kunden) oder per E-Mail zur Verfügung stellen. Dort haben KäuferInnen dann die Möglichkeit ein Rücksendeetikett auszudrucken oder einen mobilen Paketschein zu erstellen. Dank der mehr als 1.400 PaketShops und PaketBoxen in Österreich und mehr als 40.000 europaweit, haben KäuferInnen immer einen Abgabeort in ihrer Nähe.



UPS

Für den Export hat UPS Dienstleistungen für die Verzollung der nächsten Generation eingeführt. Dabei handelt es sich um technologiegestützte Lösungen, die es einfacher und schneller machen, Pakete an ihren endgültigen Bestimmungsort zu bringen. Damit können sich Unternehmen mehr auf das Wesentliche konzentrieren: die Führung des Unternehmens!

UPS Export Assure kann Produktbeschreibungen erstellen. Dies ist von großer Bedeutung, da die richtigen Beschreibungen die Möglichkeit von Verzögerungen erheblich verringern können. UPS Paperless Invoice ermöglicht es Kunden, Handels- und Zolldokumente elektronisch einzureichen, was zu weniger manueller Bearbeitung und weniger Verzögerungen bei der Verzollung führt. Außerdem wird Papier aus dem Versandprozess entfernt, was den bürokratischen Aufwand reduziert und dazu noch nachhaltig ist.





12 Anhang

12.1 Zum Branchenreport

Der Branchenreport wurde im Auftrag und in Abstimmung mit der Wirtschaftskammer Wien, Standort- und Infrastrukturpolitik von der ECON-SULT Betriebsberatungsges.m.b.H. durchgeführt. Der Durchführungszeitraum war Februar bis Juni 2024 und umfasste folgende Projektphasen:

- Definition des Erhebungsdesigns
- Quantitative Erhebung (Daten KEP-Dienstleister)
- Qualitative Erhebung (Experten-Interviews)
- Recherche und Erhebung ergänzender Daten (z.B. RTR, Statistik Austria etc.)
- Weiterführung Datenmodell und Abgrenzung Österreich-Wien
- Konsolidierung der quantitativen Erhebungen im Datenmodell, Auswertung und Analyse
- Konsolidierung der qualitativen Erhebungen, Auswertung und Analyse
- Zusammenfassende Darstellung und Erstellung Schlussbericht

Bereits 2017 wurde seitens der Wirtschaftskammer Wien erstmals ein Report zur Beleuchtung der KEP-Dienste in Wien beauftragt und erfolgreich durchgeführt, 2020 und 2022 wurden darauf aufbauend und ergänzt durch methodische Ansätze und Ideen, angelehnt an die jährlich erscheinende KEP-Studie des deutschen Bundesverbands Paket und Expresslogistik e.V., eine umfassende Analyse zum KEP-Markt in Wien erstellt.

Die aktuelle Studie 2024 zeigt nun die weitere Entwicklung im KEP-Markt vor allem vor dem Hintergrund des sich ändernden Konsumverhaltens,

der Lieferkettenproblematik, der zunehmenden Digitalisierung und der Arbeitsmarktsituation auf und schreibt die Entwicklungen der Vergangenheit weiter.

Die Zusammenführung und Aufbereitung der Informationen und vor allem der qualitativen Einschätzungen und Bewertungen war nur durch die Unterstützung aller relevanten KEP-Dienstleister in Österreich möglich. Es ist somit gelungen, aus einer neutralen Perspektive die relevanten Themen, Chancen aber auch Herausforderungen gesammelt darzustellen.

12.2 Dankeschön

Für die Zusammenarbeit im Rahmen von ExpertInnen-Interviews sowie für die Beistellung von Daten, Unterlagen und Bildern möchte sich das Projektteam ganz herzlich bedanken bei:

- Wolfgang Grausenburger (Österreichische Post)
- Matthias Hofmann (Österreichische Post)
- Rainer Schwarz (DPD)
- Christian Schöninger (GLS)
- Andrea Pihurik (GLS)
- Klaus Stodick (UPS)
- Markus Neumayer (Amazon Logistics)
- Thorsten Freers (Amazon Logistics)
- Marten Bosselmann (BPEX Bundesverband Paket- und Expresslogistik e. V.)
- Carsten Hansen (BPEX Bundesverband Paket- und Expresslogistik e. V.)

12.3 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 – Entwicklung der Paketmengen in Wien in Szenarien	11
Abbildung 2 – Umsatz je Paket im Durchschnitt 2023 (Standard und Express)	16
Abbildung 3 – Rund 12 Fußballfelder voll mit Paketen liefern PaketbotInnen täglich in Wien aus.....	16
Abbildung 4 – Die Jahresmenge an Paketen in Wien würde fast ganz Simmering mit einer Fläche von etwa 23 km ² bedecken.....	16
Abbildung 5 – Wordcloud KEP	17
Abbildung 6 – Paketentwicklung in Wien	36
Abbildung 7 – Umsatzentwicklung in Wien.....	36
Abbildung 8 – Entwicklung der Paketzahlen und Umsätze in Wien	37
Abbildung 9 – Regionale Verteilung der Paketmengen in Wien	39
Abbildung 10 – Entwicklung des Wiener KEP-Marktes aufgeteilt nach X2C und B2B	40
Abbildung 11 – Betrachtung von Privathaushalten und zugestellter Pakete je Haushalt pro Jahr	41
Abbildung 12 – Betrachtung von Arbeitsstätten und zugestellter Pakete je Arbeitsstätte pro Jahr	42
Abbildung 13 – Zero Emission Transport (@AS13SYS, Przemyslaw Iciak stock.adobe.com)	47
Abbildung 14 – eTaxi (© ALT/SHIFT).....	49
Abbildung 15 – Ladezonenrechner (© Daniel Dutkowski BV6).....	51
Abbildung 16 – Cargo Scooter	52
Abbildung 17 – Logbox Logo	53
Abbildung 18 – LogPOINT Logistiklösung	55
Abbildung 19 – Paketmengen gesamt in Österreich in Stück	59
Abbildung 20 – Anzahl versendeter Pakete je Mio. EUR BIP in Österreich und Wien	60
Abbildung 21 – Zuwächse gesamt in Österreich	61
Abbildung 22 – Umsatz je Standardpaket in Österreich	62
Abbildung 23 – Anteil Paketmengen nach Paketströmen 2023.....	64
Abbildung 24 – Entwicklung Menge in Österreich und Deutschland	66
Abbildung 25 – X2C Sendungen pro Kopf im Vergleich: Deutschland, Österreich und Wien.....	67
Abbildung 26 – Geschäftsfelder KEP-Markt Österreich	69
Abbildung 27 – Geschäftsfelder KEP-Markt Deutschland	69
Abbildung 28 – Paketmarktentwicklung im Vergleich zur BIP-Entwicklung	72
Abbildung 29 – Durchschnittliches jährliches Wachstum je Branche (2014 bis 2022).....	73
Abbildung 30 – Paketmarktentwicklung im Vergleich zu den Steigerungsraten der Bruttowertschöpfung in den jeweiligen Bereichen	74
Abbildung 31 – Abholstation der Österreichischen Post AG (@Österreichische Post AG)	94
Abbildung 32 – Pickup Paketstation (@DPD Austria)	95
Abbildung 33 – Shop Return Service (@GLS Austria GmbH).....	96
Abbildung 34 – UPS.....	97

12.4 Quellenverzeichnis

Informationen, Daten, Unterlagen, Bilder

Amazon Logistics, Bundesverband Paket und Expresslogistik e.V – BPEK, DPD, GLS, LogPOINT, Österreichische Post, Rundfunk- und Telekomregulierungs GmbH (RTR), Stadt Wien, Statistik Austria, UPS, WKW – Wirtschaftskammer Wien, stock.adobe.com: zinkevych, industrieblick, Przemyslaw Iciak, Halfpoint, Who is Danny, Ton Photographer4289 shutterstock.com: VECTORY_NT, Triangle c

Literaturquellen

ARD Tagesschau; Gräfe, J. (SWR): Wie Onlinehändler aus China den Zoll austricksen; online vom 6. Februar 2024
 BM für Arbeit und Wirtschaft, EU-Vorhabenbericht 2024, Wien 2024
 BMK (Hrsg.), Ratgeber: Einsatzkriterien und Standortwahl von Paketboxen in Gemeinden, Wien 2022
 Branchenradar, KEP-Dienste in Österreich 2024, 2022 und 2020
 Dako GmbH, SCHWERPUNKT: Paketlogistik aus Endkunden-Sicht - Ansprüche an Last-Mile, 2017
 DHL, Online Shopper Report 2023, Country Guide Austria, 2023
 ecommerce Magazin, Kundenwünsche: Wie Marken die Customer Experience perfektionieren können, September 2022

KE-Consult, KEP-Studie – Analyse des Marktes in Deutschland (Ausgaben 2015 – 2024)

Last Mile Experts, Out of home delivery in Europe 2023, PUDOs and automated parcel machines

Lufthansa Industry Solutions, Künstliche Intelligenz in der Kurier-, Express- und Paketbranche, 2024

Nexi, E-Commerce Report 2022

OTS, Post startet grüne Zustellung in Salzburg, Pressemeldung vom 26. April 2024

Schedler, M./Landschützer, C.; Methodische Entwicklung eines neuartigen Sortiersystems für Polybags, 2021

Statistisches Jahrbuch der Stadt Wien 2014-2021

SWR Julian Gräfe, Temu - wie die chinesische Plattform geschickt Steuerlücken nutzt, 2024

Wirtschaftsagentur Wien; Urbane Mobilität, Technologie Report, Wien, Juni 2023

Homepages

bpex-ev.de/presse/meldung/zustellerbefragung-2024.html

de.statista.com/statistik/daten/studie/317388/umfrage/online-shopper-in-oesterreich-nach-warengruppen/

de.statista.com/statistik/daten/studie/730812/umfrage/gruende-fuer-

mitgliedschaft-bei-amazon-prime-in-deutschland/
 de.statista.com/statistik/daten/studie/1073924/umfrage/anzahl-der-nationalen-paketlieferungen-in-der-eu/ und https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=demo_pjan&lang=de
 fairsenden.digital/de/2022/02/06/ihr-paketzusteller-hat-sie-leider-nicht-zu-hause-angetroffen/
 group.dhl.com/content/dam/deutschepostdhl/de/media-relations/press-releases/2022/pm-dhl-eroeffnet-10000ste-packstation-20220725.pdf
 infothek.bmk.gv.at/oekodesign-verordnung-vernichtungsverbot-unverkaufter-kleidung-eu/
 jumug.at/
 karrierebibel.de/zero-price-effekt/
 news.sevensenders.com/hubfs/Consumer%20Survey%202022/7S-ConsumerSurvey-DE.pdf
 www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf
 www.bmk.gv.at/themen/mobilitaet/transport/gueterverkehrslogistik/publikationen/logistische-auswirkungen.html
 www.dhl.com/content/dam/dhl/global/dhl-spotlight/documents/pdf/dhl-ecommerce-european-eshopper-survey.pdf
 www.etaxi-austria.at/downloads/

www.etaxi-austria.at/ueber-etaxi-austria/
 www.kosmo.at/paketflut-lieferschwierigkeiten-durch-china-billigware/
 www.logistik2030.at/?page_id=268
 www.logistik2030.at/?p=2023
 www.myflexbox.com/de-at/news/myflexbox-erreicht-ueber-50000-faecher-im-smart-locker-netzwerk/
 www.ots.at/presseaussendung/OTS_20240110_OTS0066/neuer-rekord-oesterreichische-post-transportierte-200-millionen-pakete-im-jahr-2023
 www.pitneybowes.com/content/dam/pitneybowes/us/en/shipping-index/23-mktc-03596-2023_global_parcel_shipping_index_ebook-web.pdf
 www.pitneybowes.com/de/newsroom/pressemitteilungen/parcel-shipping-index-2021.html
 www.statistik.at/fileadmin/announcement/2024/02/20240206UmsatzindizesHandelDienstleistungenDez2023.pdf
 www.wien.gv.at/mariahilf/graetzel-ladezonen-test
 www.wko.at/oe/news/analyse-buerokratie-wba-2018
 www.wko.at/oe/news/konjunkturumfrage-wirtschaftsbarometer
 www.wko.at/wien/experimentelle-graetzel-ladezone
 www.wko.at/wien/verkehr-betriebsstandort/presentation-paketzustellung-l2030.pdf

12.5 Projektteam und AutorInnen

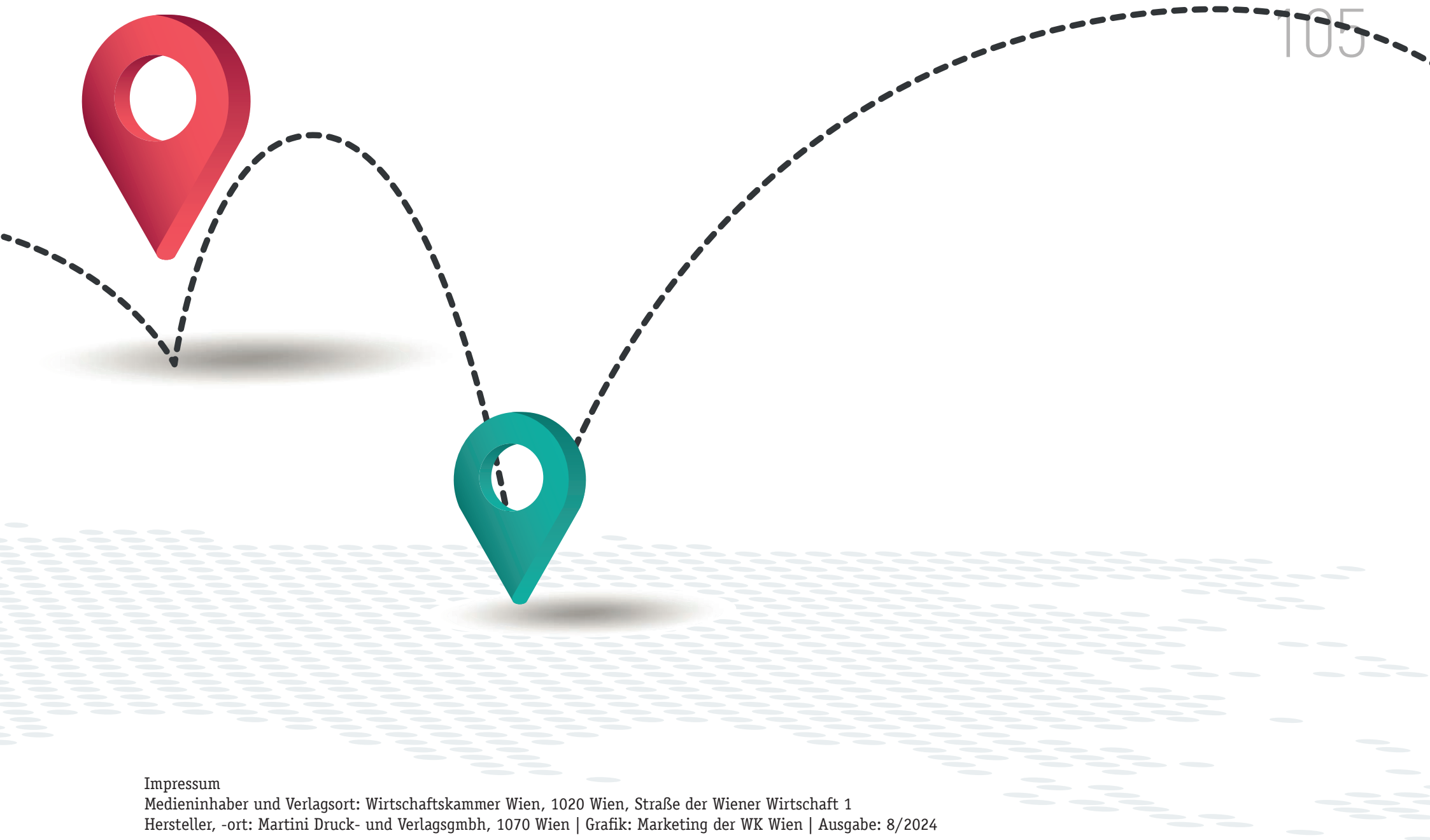
DI Andrea Faast

Mag. Jürgen Schrampf
Mag. Gerda Hartmann

Wirtschaftskammer Wien
Standort- und Infrastrukturpolitik
Straße der Wiener Wirtschaft 1
1020 Wien
> wko.at/wien/standortpolitik <

ECONSULT
Betriebsberatungsges.m.b.H.
Jochen Rindt-Straße 33
1230 Wien
> www.econsult.at <





Impressum

Medieninhaber und Verlagsort: Wirtschaftskammer Wien, 1020 Wien, Straße der Wiener Wirtschaft 1

Hersteller, -ort: Martini Druck- und Verlagsgmbh, 1070 Wien | Grafik: Marketing der WK Wien | Ausgabe: 8/2024





