
Inhaltsverzeichnis

1 LEISTUNGSBESCHREIBUNG 3

1.1	Allgemeines	3
1.1.1	Leistungen.....	3
1.1.2	Sendungsarten.....	3
1.1.3	Unverbindliche Mengenschätzung auf Basis früherer Sendungsmengen.....	3
1.1.4	Mengenschwankungen und unvorhersehbare Ereignisse.....	4
1.1.5	Überlastung eines Druckstandorts	4
1.2	Qualitätssicherung	5
1.3	Abholung der Briefsendungen	5
1.3.1	Briefbehälter und sonstige Hilfsmittel zur Abholung	5
1.3.2	Bereitstellung der Briefsendungen zur Abholung.....	5
1.3.3	Abholtermine	6
1.3.4	Abholstandort	6
1.3.5	Backup Druckstandorte	6
1.3.6	Key Account Manager	7
1.4	Sendungsbeförderung und Zustellung	7
1.4.1	Zustellfristen, Zustelltage	7
1.4.2	Zustellerfolg und unzustellbare Sendungen	8
1.5	Zustellgebiete und Losbildung	9
1.6	Sichtvermerke	9

2 RAHMENBEDINGUNGEN ZUR LEISTUNGSERBRINGUNG.....10

2.1	Eintrag Anbieterverzeichnis	10
2.2	Mitarbeiteranforderungen	10
2.3	Reaktionszeiten und Reklamationservice	10

GEGENSTAND DER AUSSCHREIBUNG

Ziel der Ausschreibung ist der Abschluss von Verträgen über die Erbringung von Postdienstleistungen in vier Losen.

Der Auftraggeber (AG) ist im Rahmen seines Tätigkeitsbereichs verantwortlich für den kompletten Postausgangsprozess für die zentral gedruckten und kuvertierten Bescheide. Mit der ausgeschriebenen Postdienstleistung übernimmt der Auftragnehmer (AN) diese Aufgabe des AG.

Die Mehrzahl der Briefsendungen, die beim AG produziert werden, haben einen rechtlich erheblichen Inhalt bzw. stehen häufig im Zusammenhang mit Zahlungsverpflichtungen. Die Sendungen bedürfen daher einer korrekten und termingetreuen Zustellung.

Der Leistungsgegenstand umfasst die Abholung, Frankierung, Beförderung und Zustellung von Briefsendungen. Die Leistungen werden nachfolgend auch „Postdienstleistungen“ oder nur „Leistungen“ genannt.

Die Leistungen sind ab dem 1. Januar 2027 zu erbringen. Der Vertrag sieht eine Festlaufzeit bis 31. Dezember 2028 vor. Der Vertrag verlängert sich zwei Mal jeweils um ein Jahr, wenn der AG den Vertrag nicht vorher kündigt. Der Vertrag endet spätestens am 31. Dezember 2030.

Über die maximale vierjährige Vertragslaufzeit geht der AG auf der Basis von Erfahrungswerten aus vergangenen Jahren von ca. 35 Mio Briefsendungen (insgesamt für alle Lose) aus, die abzuholen, zu frankieren, zu befördern und zuzustellen sind. Davon und von den geschätzten Mengen in Ziffer 1.1.4 und Ziffer 1.5 dieser Leistungsbeschreibung sind in der Regel ca.:

98% Standardbriefe

1,7% Kompaktbriefe

0,3% Großbriefe

Die Briefsendungen sind maschinenlesbar. Die Maschinenlesbarkeit liegt über 96% und kann – abhängig von den eingesetzten Maschinen bis zu 99,99% erreichen. Es werden keine handschriftlichen Unterlagen versendet.

Dem AN wird kein bestimmter Umfang an Briefsendungen zugesagt, weder in Bezug auf die Anzahl der Briefsendungen noch in Bezug auf das Verhältnis der einzelnen Sendungsarten zueinander. Es wird auf Ziffer 1.1.3 und Ziffer 1.1.4 dieser Leistungsbeschreibung verwiesen.

1 LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1.1 Allgemeines

1.1.1 Leistungen

Gegenstand der vom Auftragnehmer zu erbringenden Postdienstleistungen ist die Abholung, Frankierung, Beförderung und Zustellung von Briefsendungen auf der Grundlage der Vorgaben der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (Bundesnetzagentur) gemäß dem Postgesetz in der jeweils aktuellen Fassung. Soweit in dieser Leistungsbeschreibung keine losspezifischen Vorgaben getroffen werden, gelten die Vorgaben gleichermaßen für alle Lose.

1.1.2 Sendungsarten

Bei den Briefsendungen handelt es sich um folgende Sendungsarten:

Produkt	Maße (maximal)	Gewicht (maximal)
Standardbrief	L: 140–235 mm	20 g
	B: 90–125 mm	
	H: bis 5 mm	
Kompaktbrief	L: 100–235 mm	50 g
	B: 70–125 mm	
	H: bis 10mm	
Großbrief	L: 100–353 mm	1000 g
	B: 70–250 mm	
	H: bis 30 mm	

1.1.3 Unverbindliche Mengenschätzung auf Basis früherer Sendungsmengen

Bei den in Ziffer 1.1.4 (Mengenschwankungen und unvorhersehbare Ereignisse) und in Ziffer 1.5 (Zustellgebiete und Losaufteilung) dieser Leistungsbeschreibung angegebenen Sendungsmengen handelt es sich um unverbindliche Schätzungen, die für die Standardbriefe und Kompaktbriefe auf Basis der Sendungsmengen aus dem Geschäftsjahr 2025 und für die Großbriefe auf Basis einer Markterkundung erfolgte. Die geschätzten Sendungsmengen dienen lediglich als Planungshilfe.

Dem AN ist bekannt, dass die Kunden des AG (in der Regel Kommunen) die Frankierung, Beförderung und Zustellung der Briefsendungen auch selbst durchführen oder von einem Dritten durchführen lassen können. Demzufolge kann das Aufkommen der Briefsendungen stark von den Mengenschätzungen abweichen, mitunter sogar gänzlich entfallen. Der AG sagt dem AN daher weder ein bestimmtes Auftragsvolumen zu noch ein bestimmtes Verhältnis der einzelnen Sendungsarten zueinander. Die abzuholenden Briefsendungen können sogar gegen Null laufen. Dies gilt im Besonderen, aber nicht nur, für die Großbriefe. Der AN hat demzufolge weder einen Anspruch auf bestimmte Mindestmengen noch einen Anspruch auf bestimmte Höchstmengen.

1.1.4 Mengenschwankungen und unvorhersehbare Ereignisse

In der nachfolgenden Tabelle werden die für einen Monat geschätzten Mengen angegeben. Die Mengen können jedoch nicht nur infolge eines geänderten Verhaltens der Kunden des AG schwanken, sondern auch saisonal, wobei die saisonalen Schwankungen auch von Jahr zu Jahr unterschiedlich ausfallen können. Die schwankenden Sendungsmengen müssen ohne Verarbeitungsverzögerung bewältigt werden können.

Sendungsmengen 2025

Briefsendungen 2025	Jan 25	Feb 25	Mrz 25	Apr 25	Mai 25	Jun 25	Jul 25	Aug 25	Sep 25	Okt 25	Nov 25	Dez 25	GESAMT
STD	1.240.053	766.738	519.421	566.056	552.191	556.820	547.503	533.403	580.945	598.814	668.929	1.643.042	8.773.915
KP	190.919	27.967	21.135	11.912	11.457	9.414	10.028	9.197	23.142	10.471	26.605	19.354	371.601
Ausland STD	29.004	26.814	25.562	30.059	33.389	27.180	36.352	36.782	30.044	32.558	28.728	34.030	370.502
Ausland KP	387	85	17	18	14	14	11	18	26	4	19	72	685
Summe	1.460.363	821.604	566.135	608.045	597.051	593.428	593.894	579.400	634.157	641.847	724.281	1.696.498	9.516.703

Eine zusätzliche Produktionsspitze führte im Jahr 2025 zu einer Abweichung der Sendungsmengen vom mehrjährigen Durchschnitt.

Geschätzte Gesamtsumme:

- Inland: ca 7,976 Mio. Standard- und Kompaktbriefe + ca. 24 Tsd Großbriefe: **ca. 8 Mio. Sendungen pro Jahr**
- Ausland: ca. 500 Tsd Standard- und Kompaktbriefe pro Jahr

Neben einem geänderten Verhalten der Kunden des AG und saisonalen Schwankungen können außerdem Schwankungen infolge von unvorhersehbaren Ereignissen hinzukommen. Erfahrungswerte zeigen, dass durch unvorhersehbare Ereignisse (z. B. erhöhtes Sendungsaufkommen infolge der Corona-Pandemie) in einem Monat bis zu 150.000 Sendungen hinzukommen können. Der AN muss auch die infolge solcher unvorhersehbaren Ereignisse anfallenden zusätzlichen Sendungen ordnungsgemäß abholen, frankieren, befördern und zustellen. Die Abholung dieser zusätzlichen Sendungen erfolgt nach Abstimmung, in der Regel mit einer Vorankündigungsfrist von mindestens 3 Tagen.

1.1.5 Überlastung eines Druckstandorts

Für die Produktion und Bereitstellung der Briefsendungen am Druckstandort Karlsruhe hat der AG Ressourcen entsprechend der in Ziffer 1.1.4 der Leistungsbeschreibung geschätzten Sendungsmengen eingeplant.

Für den Fall, dass es in Abweichung der Mengenschätzungen zu einem erhöhten Bestelleingang durch die Kunden des AG kommen sollte und deshalb die Produktionsressourcen am Druckstandort Karlsruhe nicht ausreichen sollten, behält sich der AG vor, mit einem zeitlichen Vorlauf von vier Wochen zusätzlich zur Abholung am Druckstandort Karlsruhe auch eine regelmäßige Abholung am Druckstandort Ulm zu verlangen. Diese Vorgehensweise trifft nur auf die Standard- und Kompaktbriefe zu. Die Großbriefe sind hiervon nicht betroffen. Diese werden ausschließlich am Standort Karlsruhe produziert und zur Abholung bereitgestellt. Der AN wird diesem Verlangen ordnungsgemäß nachkommen.

1.2 Qualitätssicherung

Der AG behält sich vor, Maßnahmen zur Qualitätssicherung nach Maßgabe der nachfolgend aufgeführten Kriterien, insbesondere Laufzeitmessungen, durchzuführen und hierfür auch externe Dienstleister zu beauftragen. Die angemessenen Kosten für die Durchführung der Laufzeitmessung gehen zu Lasten des AN, wenn eine Laufzeitmessung ergibt, dass der AN die Briefsendungen nicht ordnungsgemäß zustellt, insbesondere nicht innerhalb der vereinbarten Zustellfristen. Dies gilt nicht, wenn der AN diese Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.

Welche Qualitätskriterien können gemessen werden?

- > Zustelldauer
- > Stempeldatum auf Umschlag
- > Beschädigungen
- > Verschmutzungen
- > Eingesetzter Briefzusteller



Was dem Brief angesehen werden kann, kann auch gemessen werden.

Die Laufzeitmessungen können in einem anerkannten Verfahren in Anlehnung an die Normen DIN EN 14534 (Laufzeitmessung End-to-end für Massensendungen) und DIN EN 13850 (Laufzeitmessung End-to-end für Vorrangsendungen und Sendungen erster Klasse) durchgeführt werden.

1.3 Abholung der Briefsendungen

1.3.1 Briefbehälter und sonstige Hilfsmittel zur Abholung

Die Briefsendungen sind am Druckstandort Karlsruhe (siehe 1.3.4 Abholstandort) abzuholen.

Der AN stellt dem AG die zur Vorbereitung der Abholung und Beförderung notwendigen und zweckdienlichen Briefbehälter sowie sonstigen Hilfsmittel, die zur Vertragsabwicklung notwendig oder zweckdienlich sind, kostenfrei zur Verfügung. Hierzu übergibt der AN dem AG die Briefbehälter und sonstigen Hilfsmittel an den jeweiligen Abholorten. Die Entladung der zu übergebenden Briefbehälter und sonstigen Hilfsmittel erfolgt ebenfalls durch den AN. Die Zurverfügungstellung der Briefbehälter und sonstigen Hilfsmittel erfolgt so rechtzeitig, dass der AG dem AN die Briefsendungen rechtzeitig zur Abholung bereitstellen kann. Die Briefbehälter und sonstigen Hilfsmittel müssen die Sendungen vor Nässe und Verschmutzung schützen. Alle weiteren erforderlichen Geräte und Hilfsmittel zur Erbringung der Postdienstleistungen werden für den AG ebenfalls kostenfrei und rechtzeitig durch den AN bereitgestellt.

Sollten Briefbehälterwagen zur Verfügung gestellt werden, müssen diese den in Deutschland geltenden Sicherheitsrichtlinien für Briefbehälterwagen entsprechen und mit dem Siegel „Geprüfte Sicherheit“ (GS-Zeichen) oder einem gleichwertigen EU-Zeichen versehen sein. Die Briefbehälterwagen müssen über eine Feststellbremse verfügen.

1.3.2 Bereitstellung der Briefsendungen zur Abholung

Die Briefsendungen werden vom AG im Format C6 (Ausnahme Großbrief) kuvertiert und dem AN in den Briefbehältern auf entsprechenden Behältnissen zur Abholung bereitgestellt. Der AN hat dem AG bei der

Abholung Behälter im Tausch mitzubringen. Aufgrund bautechnischer Einschränkungen muss die Abholung der Briefsendungen mittels 7,5- oder 12-Tonner, ohne Anhänger, mit Hubwagen und Hebebühne erfolgen. Die Abholung durch den AN umfasst insbesondere auch die Beladung des Transportfahrzeugs mit den zuzustellenden Sendungen. Die Abholung kann je nach Sendungsmenge auch mit einem sogenannten Transporter durchgeführt werden.

Die Sendungen werden nach Losen (zur Losbildung siehe 1.5) sortiert übergeben.

1.3.3 Abholtermine

Die Abholung erfolgt von Montag bis Freitag jeweils um 17:00 Uhr, je nach Abholstandort innerhalb der für die Postdienstleistungen vorgesehenen Monate (siehe Ziffer 1.1.4 und Ziffer 1.3.4 dieser Leistungsbeschreibung). Dabei toleriert der AG eine Abholung 15 min vor bzw. nach 17:00 Uhr. Je nach Sendungsaufkommen werden für einen Abholstandort auch mehrere Abholtermine vereinbart.

Der AG wird den AN informieren, sofern produktionsbedingt auch schon vor dem vereinbarten Abholtermin Abholungen möglich sind. Der AN und der AG werden sich in diesem Fall über vorzeitige Abholungen einvernehmlich abstimmen.

1.3.4 Abholstandort

Die Abholung erfolgt am nachstehenden Abholstandort (= Druckstandort), wobei die jeweiligen Abholstandorte vom AG vorgegeben werden. Der AN hat Fahrzeuge entsprechend der gesetzlich geforderten Schadstoffklasse zu nutzen.

Druckstandort Karlsruhe
civillent GmbH Pfannkuchstraße 4 76185 Karlsruhe

Hauptdruck- und Hauptabholstandort ist der Druckstandort Karlsruhe. An diesem ist ganzjährig eine Abholung vorgesehen. Bei einer Überlastung eines Druckstandorts und nach entsprechendem Verlangen des AG (siehe Ziffer 1.1.5 der Leistungsbeschreibung) sowie im Backup-Fall (siehe Ziffer 1.3.5 der Leistungsbeschreibung) muss der AN Briefsendungen auch am Druckstandort Ulm abholen. Die gelegentliche oder dauerhafte Aktivierung des Druckstandorts Ulm ist mit den angebotenen Preisen vollständig abgegolten.

1.3.5 Backup Druckstandorte

In einem Backup-Fall (die Produktionsressourcen an einem Druckstandort sind nicht oder nur ungenügend verfügbar und die Produktion muss an den anderen Druckstandort geschwenkt werden) holt der AN die Briefsendungen an dem Druckstandort Ulm (civillent GmbH, Schulze-Delitzsch-Weg 28, 89079 Ulm) ab. Die Abholung an dem Druckstandort Ulm erfolgt erstmals innerhalb von 48 Stunden nach Bekanntgabe des Backup-Falls durch den AG. Die Abholung erfolgt so lange von dem Druckstandort Ulm wie der Backup-Fall vorliegt.

Die Mengenschätzungen in Ziffer 1.1.4 und Ziffer 1.5 der Leistungsbeschreibung gelten auch für den Backup-Fall.

Ein Backup-Fall liegt vor, wenn die Druck- oder Kuvertierleistungen in dem Druckzentrum Karlsruhe aufgrund eines unvorhersehbaren Ereignisses (Pandemie, Brand, Hardwareausfall, höhere Gewalt etc.) nicht erbracht werden können.

Folgende Anforderungen gelten für die Zusammenarbeit im Backup-Fall

- Der AG informiert den AN über den Eintritt eines Backup-Falles und teilt die voraussichtliche Menge der abzuholenden Briefsendungen und die voraussichtliche Dauer des Backup-Falls mit.
- Es sind regelmäßige Statusbesprechungen mit dem AG als Telefon- oder Videokonferenzen zu vereinbaren und durchzuführen.

1.3.6 Key Account Manager

Der AN hat einen festen Key Account Manager und dessen Stellvertreter namentlich zu benennen.

Insbesondere der Key Account Manager und die Stellvertretung sind berechtigt, alle Erklärungen mit Wirkung für und gegen den AN abzugeben und entgegenzunehmen.

Änderungen der Personen oder der Kontaktdaten des Key Account Manager oder seiner Stellvertretung werden dem AG unverzüglich schriftlich bekannt gegeben.

Aufgaben des Key Account Manager

Der Key Account Manager und dessen Stellvertreter haben insbesondere folgende Aufgaben:

- Organisation von Statusgesprächen
- Annahme von Fragen und Anregungen des AG
- Entgegennahme von Reklamationen

1.4 Sendungsbeförderung und Zustellung

1.4.1 Zustellfristen, Zustelltage

Der AN stellt den Empfängern die Sendungen nach Abholung, Frankierung und Beförderung ordnungsgemäß zu. Die Zustellung nationaler Sendungen erfolgt im Jahresdurchschnitt zu mindestens 95 % bis zum dritten auf den vereinbarten Abholtag folgenden Werktag („E+3“) und zu mindestens 99% bis zum vierten auf den vereinbarten Abholtag folgenden Werktag („E+4“). Die Zustellung aller nationalen Sendungen soll spätestens an dem fünften Werktag nach dem vereinbarten Abholtag („E+5“) vollständig erfolgt sein.

Die Zustellung grenzüberschreitender innergemeinschaftlicher Briefsendungen erfolgt beim Empfänger im Jahresdurchschnitt zu mindestens 85 % an dem dritten auf den vereinbarten Abholtag folgenden Werktag (E+3) und zu mindestens 97 % an dem fünften auf den vereinbarten Abholtag folgenden Werktag (E+5). Die Zustellung aller innergemeinschaftlichen Briefsendungen soll spätestens am sechsten Werktag nach dem vereinbarten Abholtag (E+6) erfolgt sein.

Der Auftragnehmer hat organisatorisch darauf hinzuwirken, dass Briefsendungen einer zusammengehörenden Einlieferung möglichst straßenweise und vollständig an einem Zustelltag zugestellt werden. Gleiches gilt für Sendungen, die an denselben Haushalt oder dasselbe Gebäude adressiert sind.

Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber auf Anforderung einen prüffähigen Nachweis über die ordnungsgemäße Durchführung der Zustellung vorzulegen.

Dieser enthält, soweit dem Auftragnehmer oder den von ihm eingesetzten Verbundpartnern oder Nachunternehmern verfügbar, mindestens

- die Anzahl der beförderten Sendungen,
- Zustellzeitraum (Kalenderwoche),
- die belieferten Straßen bzw. Zustellbezirke,
- Reklamationen,
- bekannte Zustellhindernisse,
- Rückläuferquoten sowie
- vorhandene Qualitäts- und Laufzeitkennzahlen, soweit diese vom Auftragnehmer oder von den von ihm beauftragten Nachunternehmern (insbesondere der Deutschen Post AG) ermittelt und bereitgestellt werden können.

Der AG ist berechtigt, die Einhaltung der Leistungsanforderungen stichprobenartig zu überprüfen. Abweichungen von den vereinbarten Zustellvorgaben sind vom AN dem AG unverzüglich mitzuteilen.

Die Tage Montag bis Samstag sind Werk- und damit Zustelltage, sofern nicht ein gesetzlicher Feiertag auf einen dieser Tage fällt.

1.4.2 Zustellerfolg und unzustellbare Sendungen

Die Zustellung hat entsprechend § 12 PostG zu erfolgen.

Im Übrigen gelten die vertraglichen Regelungen, auf die hiermit verwiesen wird, vgl. § 5 des Vertrags.

1.5 Zustellgebiete und Losbildung

Die ausgeschriebene Postdienstleistung wird in einzelne Lose aufgeteilt:

Los	Zustellbereich LR	Sendungsmenge pro Jahr (ca.)	Abholstandort	Abholzeit täglich Mo-Fr	Zustellung
1	70-72	1,9 Mio	civillent GmbH Pfannkuchstraße 4 76185 Karlsruhe	17:00 Uhr (+/- 15 min)	E+3 min. 95% E+4 min. 99% Rest: vgl. Ziff. 1.4.1
2	73 - 76	2,2 Mio	civillent GmbH Pfannkuchstraße 4 76185 Karlsruhe	17:00 Uhr (+/- 15 min)	E+3 min. 95% E+4 min. 99% Rest: vgl. Ziff. 1.4.1
3	77-79	1,9 Mio	civillent GmbH Pfannkuchstraße 4 76185 Karlsruhe	17:00 Uhr (+/- 15 min)	E+3 min. 95% E+4 min. 99% Rest: vgl. Ziff. 1.4.1
4	Deutschland (ohne, 70 - 79) + Ausland	2 Mio + Ca. 500.000	civillent GmbH Pfannkuchstraße 4 76185 Karlsruhe	17:00 Uhr (+/- 15 min)	E+3 min. 95% E+4 min. 99% Rest: vgl. Ziff. 1.4.1 Ausland: vgl. Ziff. 1.4.1

Ziffer 1.1.5 dieser Leistungsbeschreibung bleibt unberührt.

1.6 Sichtvermerke

Auf alle Sendungen ist ein Sichtvermerk aufzubringen. Dieser muss die einwandfreie Identifikation und Nachvollziehbarkeit der Sendung ermöglichen und das Datum des Bearbeitungstages beinhalten. Dabei kann sowohl ein Sichtvermerk des AN selbst als auch ein Sichtvermerk eines vom AN beauftragten Nachunternehmers bzw. eines vom AN bei der Leistungserbringung eingesetzten Dritten aufgebracht werden. Es kommt allein auf die Identifizierbarkeit der Sendung an. Die Kosten für den Sichtvermerk sind mit dem angebotenen Preis abgegolten und können nicht zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

2 RAHMENBEDINGUNGEN ZUR LEISTUNGSERBRINGUNG

2.1 Eintrag Anbieterverzeichnis

Für die Erbringung von Postdienstleistungen muss der AN während der gesamten Vertragslaufzeit ordnungsgemäß im Anbieterverzeichnis der Bundesnetzagentur gemäß den Vorgaben des Postgesetzes eingetragen sein. Die Ablehnung, die Rücknahme, der Widerruf oder die Löschung dieser Eintragung sowie jegliche verfahrensrelevanten Änderungen sind vom AN unverzüglich schriftlich anzuzeigen.

2.2 Mitarbeiteranforderungen

Der AN ist verpflichtet, zur Leistungserbringung ausschließlich zuverlässige und geschulte Mitarbeiter einzusetzen. Außerdem müssen diese Mitarbeiter insbesondere über gute territoriale Kenntnisse im jeweiligen Zustellungsgebiet verfügen.

Der AN gewährleistet ein der Dienstleistung angemessenes äußeres Erscheinungsbild. Mitarbeiter, welche die Post bei dem AG abholen, haben einen Dienstausweis mitzuführen und auf Verlangen des AG bzw. dessen Bediensteten unverzüglich vorzuzeigen.

2.3 Reaktionszeiten und Reklamationservice

Auf Reklamationen hat der AN unverzüglich zu reagieren und zwar noch am selben Tag innerhalb der üblichen Geschäftszeiten, bzw. spätestens am nächsten Tag, sofern die Reklamation nach 12:00 Uhr beim AN eingeht. Die Klärung der Reklamation hat unverzüglich, spätestens nach 4 Werktagen endgültig zu erfolgen.

Der AN hat für die Entgegennahme von Reklamationen innerhalb von vierzehn Tagen nach Vertragsschluss einen festen persönlichen Ansprechpartner sowie einen festen Stellvertreter zu benennen. Der persönliche Ansprechpartner oder der Stellvertreter müssen von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr erreichbar sein. Vorstehende Reaktionszeiten und vorstehender Reklamationservice gelten über die gesamte Vertragslaufzeit.