

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	III
Abkürzungsverzeichnis	IV
Zusammenfassung	V
Summary	VI
1 Einleitung	1
2 Ziele und Ausgestaltung der Qualitätsregulierung	3
2.1 Begriff und Dimensionen der Qualität von Postdiensten	3
2.2 Motivation einer Qualitätsregulierung	4
2.3 Anforderungen an das Regulierungsdesign	6
2.4 Instrumente der Qualitätsregulierung	8
2.4.1 Durchsetzung von Qualitätsanforderungen	8
2.4.2 Qualitätsstandards	9
2.4.3 Berücksichtigung qualitativer Aspekte im Rahmen der Preisregulierung	11
2.4.4 Qualitätskriterien als Variablen eines Benchmarkings	13
3 Qualitätsregulierung im Postsektor: Politischer und gesetzlicher Rahmen	14
3.1 Universaldienstleistungen	14
3.2 Qualitätsvorgaben und –ziele auf EU-Ebene	15
3.2.1 Die europäische Postdirektive	15
3.2.2 Qualitätsmessung nach standardisierten Richtlinien	18
3.3 Gesetzliche Qualitätsanforderungen auf nationaler Ebene	19
3.4 Gestalt und Umfang der Qualitätsregulierung in anderen europäischen Ländern	22
4 Qualitätsregulierung im Postsektor: Ökonomische Analyse	24
4.1 Qualitätsregulierung in monopolistischen Märkten	24
4.2 Marktversagen in Wettbewerbsmärkten	26
4.2.1 Marktergebnisse bei funktionsfähigem Wettbewerb	26
4.2.2 Unteilbarkeiten	28
4.2.3 Informationsmängel	30
4.2.4 Externe Effekte	31

4.3	Qualitätsregulierung und Universaldienstauflagen in vollständig geöffneten Briefmärkten	32
4.3.1	Die Gestalt des Annahmenetzes	32
4.3.2	Die Zustellungsbedingungen	34
4.3.3	Brieflaufzeiten	36
4.3.4	Die Transportzuverlässigkeit	38
4.3.5	Kundenreaktionen und Beschwerdemanagement	39
4.4	Qualitätsregulierung auf wettbewerblichen Paket- und Expressmärkten	40
5	Qualitätsregulierung im dynamischen Marktöffnungsprozess	42
5.1	Qualitätsregulierung vor dem Hintergrund einer stufenweisen Liberalisierung	42
5.1.1	Liberalisierungsgeschwindigkeit	42
5.1.2	Notwendigkeit von Regulierungseingriffen	45
5.2	Anreizstrukturen der Marktteilnehmer im Liberalisierungsprozess	47
5.2.1	Produktionseffizienz der etablierten Postanbieter	47
5.2.2	Reaktionen der Sendungsnachfrage auf Qualitätsverbesserungen	50
5.2.3	Die Chancen neuer Wettbewerber	52
5.3	Möglichkeiten der Marktsicherung und Marktabschottung	56
5.3.1	Aufbau strategischer Marktschranken	56
5.3.2	Marktschranken als Folge nicht-effizienter Qualitätsregulierung	57
5.4	Konsequenzen für den Umfang der Qualitätsregulierung	58
5.4.1	Das Regulierungsdilemma	58
5.4.2	Gestaltung der Universaldienstauflagen	59
6	Resümee und Schlussfolgerungen	63
	Literaturverzeichnis	65

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Qualitätsdimensionen von Postdienstleistungen	3
Abbildung 2:	Perspektiven der Dienstqualität	7
Abbildung 3:	Regulatorische Laufzeitziele in den Mitgliedstaaten der EU	23
Abbildung 4:	Brieflaufzeiten aus betrieblicher und verbraucherorientierter Sicht	38
Abbildung 5:	Leistungsniveau und Qualitätsbereitstellung des etablierten Anbieters	48
Abbildung 6:	Kostenzusammenhänge der Dienstqualität	50