

Kundenmonitor Deutschland 2026: Kunden bewerten Postfilialen besser als je zuvor

- Freundliche Mitarbeiter, kürzere Wartezeiten und gute Erreichbarkeit: Menschen in Deutschland sind laut der aktuellen Erhebung des Kundenmonitors Deutschland mit Postfilialen und Paketshops noch zufriedener als im vergangenen Jahr
- Keine andere untersuchte Branche konnte ihre Gesamtzufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr stärker verbessern
- Rund 22.400 Partnerfilialen und Paketshops in Deutschland sind täglich für etwa zwei Millionen Kundinnen und Kunden da – ergänzt durch ein wachsendes Netz aus Packstationen und Poststationen

Bonn, 18. September 2026: Rund zwei Millionen Menschen besuchen täglich die Filialen und Paketshops der Deutschen Post. Wichtig ist, dass es einfach funktioniert: Pakete abgeben, Briefe versenden, eine Auskunft erhalten oder etwas abholen. Genau dafür erhalten die Postfilialen in Deutschland von ihren Kundinnen und Kunden bessere Bewertungen als im vergangenen Jahr. Im aktuellen Kundenmonitor Deutschland verbessern sich die Postfilialen bei der Gesamtzufriedenheit um sechs Basispunkte auf 2,00 und verzeichnen damit die stärkste Verbesserung aller untersuchten Branchen. Gleichzeitig ist es der bislang höchste Wert für Postfilialen seit Beginn der Erhebung im Jahr 1992.

„Die Ergebnisse zeigen, dass unsere tausenden Filialpartnerinnen und Filialpartner jeden Tag hervorragende Arbeit leisten. Sie sind für viele Menschen eine vertraute Anlaufstelle im Alltag. Dass die Kundinnen und Kunden unsere Partnerfilialen so positiv bewerten, freut uns sehr. Es ist eine Anerkennung für die Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und den Einsatz der Menschen vor Ort“, sagt Holger Bartels, Leiter Filialen und Automation im Unternehmensbereich Post & Paket Deutschland der DHL Group.

Insbesondere bei der Freundlichkeit erzielen die Filialen starke Werte. Im Branchenvergleich gehören sie zu den Spitzenreitern. Gleichzeitig verbessern sich auch die Bewertungen für Erreichbarkeit und Wartezeiten gegenüber den Vorjahren. Um Wartezeiten weiter zu verringern und Prozesse in Filialen für Mitarbeitende und Kunden noch effizienter zu gestalten, hat die Deutsche Post erst in diesem Jahr einen mittleren zweistelligen Millionenbetrag in die Modernisierung der Hardware investiert.

Dichtes Netz aus Filialen, Paketshops und Packstationen

Die Deutsche Post bleibt mit ihrem Netz fest in den Städten und Gemeinden Deutschlands verankert. Insgesamt umfasst das Netz heute etwa 42.000 Anlaufstellen für Post- und Paketdienstleistungen. Neben Filialen und Paketshops sind das auch automatisierte Lösungen, wie derzeit rund 19.000 Packstationen und Poststationen. Damit bietet die Deutsche Post das dichteste Netz für postalische Dienstleistungen in Deutschland.

„Menschen erwarten heute unterschiedliche Zugangswege zu unseren Leistungen. Die einen kommen in die Filiale oder den Paketshop im Supermarkt oder Schreibwarenladen, andere nutzen eine Packstation, die rund um die Uhr geöffnet ist. Entscheidend ist, dass wir in der Region präsent und erreichbar sind. Wir bauen unser automatisiertes Netz stark aus, während unsere Partnerfilialen eine zentrale Säule in unserem Netz bleiben“, erklärt Holger Bartels.

Die große Bedeutung der Partnerfilialen zeigt sich auch daran, dass sie eng mit dem lokalen Einzelhandel verbunden sind. Menschen können somit ihren Einkauf im Supermarkt bequem mit dem Verschicken von Briefen und Paketen kombinieren, ohne zusätzliche Wege. Im städtischen wie im ländlichen Raum leisten Partnerfilialen damit einen wichtigen Beitrag zu einer wohnortnahen Versorgung.

Weitere Informationen: www.kundenmonitor.de

– Ende –

Sie finden die Pressemitteilung zum Download sowie weiterführende Informationen unter group.dhl.com/pressemitteilungen

Medienkontakt

DHL Group
Media Relations

Sarah Preuß

Tel.: +49 228 182-9944

E-Mail: pressestelle@dhl.com

Im Internet: group.dhl.com/presse

Diese Kontaktdaten gelten ausschließlich für Medienanfragen.

Bei Fragen zu einzelnen Sendungen oder Dienstleistungen von Deutsche Post und DHL hilft der Kundenservice unter der Telefonnummer 0228 / 4 333 112.

Post & Paket Deutschland ist ein Unternehmensbereich der DHL Group mit rund 182.000 Beschäftigten. Kerngeschäft ist das nationale Brief- und Paketgeschäft – also das Transportieren, Sortieren und Zustellen von Briefen und Paketen. Sein umfangreiches Angebot an Dienstleistungen und Produkten vertreibt Post & Paket Deutschland unter den beiden starken Marken **Deutsche Post** und **DHL**.

Mit seinen beiden Marken **Deutsche Post** und **DHL** ist Post & Paket Deutschland der größte Postdienstleister Europas, Marktführer im deutschen Brief- und Paketmarkt, Dienstleister erster Wahl für Versender- und Empfängerkunden sowie Betreiber des größten Paketautomaten-Netzes (Packstationen und Poststationen) in Deutschland. In seiner Branche ist Post & Paket Deutschland Vorreiter im Bereich der ökologischen und sozialen Nachhaltigkeit.

DHL Group erzielte als Konzern 2025 einen Umsatz von rund 82,9 Milliarden Euro. Mit Investitionen in grüne Technologien sowie dem Engagement für Gesellschaft und Umwelt leistet der Konzern einen positiven Beitrag. Bis 2050 strebt DHL Group die netto Null-Emissionen-Logistik an.