

Jahresbericht 2025

EDITORIAL

ANNE SEYDOUX-CHRISTE
Präsidentin

Markt unter Druck

SEITE 3

Im Jahr 2025 bestätigten sich auch auf dem Schweizer Postmarkt die Trends, die gerade in den meisten europäischen Ländern zu beobachten sind. Das Volumen der traditionellen Briefpost nimmt weiter ab, während der Paketmarkt sein Wachstum fortsetzt.

Die aktuellen Zahlen zeigen, dass die Finanzierung der Grundversorgung mit Postdiensten immer mehr unter Druck gerät. Zum ersten Mal reichten 2025 die Einnahmen aus der Grundversorgung nicht mehr aus, um die damit verbundenen Kosten zu decken. Dennoch kann die Post die eigenwirtschaftliche Finanzierung der Grundversorgung insgesamt wahren. Darüber hinaus erfüllt die Post auch alle Vorgaben der Postgesetzgebung, wobei insbesondere die Qualität hervorzuheben ist.



GRUNDVERSORGUNG

SEITE 8



FINANZIERUNG DER GRUNDVERSORGUNG

SEITE 26



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG DER POSTMÄRKTE

SEITE 32



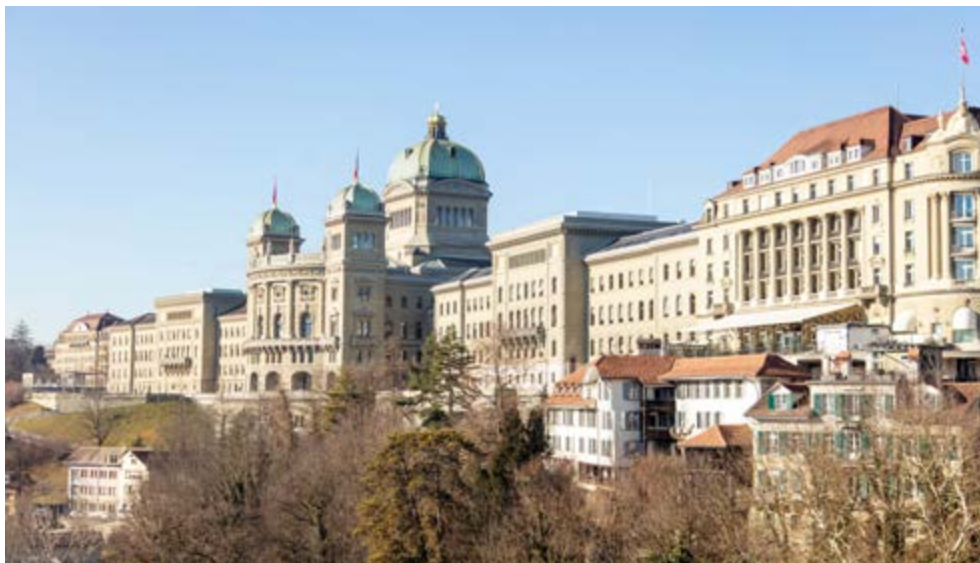
AUFSICHTSRECHTLICHE ANZEIGEN UND VERFAHREN

SEITE 44



JAHRESBERICHT DER SCHLICHTUNGSSTELLE OMBUD-POSTCOM

SEITE 49



Das Wichtigste in Kürze

SEITE 5

Der Schweizer Postmarkt wurde 2025 von tiefgreifenden strukturellen Veränderungen geprägt. Er verzeichnete einen Gesamtumsatz von 4,3 Milliarden Franken bei einem Sendungsvolumen von 2,5 Milliarden Stück.



Ausblick

SEITE 60

Bislang hat die Schweizer Bevölkerung von den tiefgreifenden Veränderungen auf dem Postmarkt relativ wenig gespürt. Dies liegt vor allem daran, dass die Dienstleistungen der Grundversorgung weiterhin in hoher Qualität und zu angemessenen Preisen erbracht werden. Doch diese vermeintliche Schweizer Besonderheit könnte schon bald der Vergangenheit angehören.



Über die PostCom

SEITE 56

Die PostCom ist eine unabhängige Behörde. Sie beaufsichtigt den schweizerischen Postmarkt und wacht über die Qualität der postalischen Grundversorgung. Die ihr übertragenen Aufgaben erfüllt sie gemäss den Vorgaben der Postgesetzgebung. Bei Verfahren prüft sie jeden Fall individuell und entsprechend ihrem gesetzlichen Auftrag sowie auf der Grundlage der von ihr entwickelten Praxis. Weiter informiert die PostCom die Bevölkerung über ihre Tätigkeit und schlägt dem Bundesrat konkrete Massnahmen vor, um ihre Aufgaben erfüllen zu können. Administrativ ist sie dem Departement UVEK angegliedert.



Jahresbericht 2025

Editorial



Anne Seydoux-Christe, Präsidentin

Im Jahr 2025 bestätigten sich auch auf dem Schweizer Postmarkt die Trends, die gerade in den meisten europäischen Ländern zu beobachten sind. Das Volumen der traditionellen Briefpost nimmt weiter ab, während der Paketmarkt sein Wachstum fortsetzt.

Die aktuellen Zahlen zeigen, dass die Finanzierung der Grundversorgung mit Postdiensten immer mehr unter Druck gerät. Zum ersten Mal reichten 2025 die Einnahmen aus der Grundversorgung nicht mehr aus, um die damit verbundenen Kosten zu decken. Dennoch kann die Post die eigenwirtschaftliche Finanzierung der Grundversorgung insgesamt wahren. Darüber hinaus erfüllt die Post auch alle Vorgaben der Postgesetzgebung, wobei insbesondere die Qualität hervorzuheben ist.

Weltweit werden immer weniger Briefe verschickt. An ihre Stelle treten E-Mails oder Kurznachrichten, die via Messaging-Dienste übermittelt werden. Selbst Rechnungen – bis anhin ein fester Bestandteil der stetig schrumpfenden Stapel an Couverts, die noch in den Briefkästen landen – werden immer häufiger per E-Mail versandt oder sogar direkt vom Bankkonto abgebucht.

Im Geschäftsjahr 2025 bestätigte sich damit der unaufhaltsame Rückgang der gesamten Menge an Postsendungen, wobei diese weiterhin eine wichtige Finanzierungsquelle für die Grundversorgung darstellen. Wie in den letzten Jahren wurden auch heuer viele Waren direkt zu den Endkundinnen und Endkunden nach Hause geliefert. Der Anstieg der in der Schweiz beförderten Paketmenge im Jahr 2025 bestätigt denn auch den Boom des Onlinehandels und die Veränderungen im Konsumverhalten. Und dennoch tragen die Briefe immer noch wesentlich zur Finanzierung des Paketversands und der Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs in der Grundversorgung bei.

Obwohl die Finanzierung der postalischen Grundversorgung eine immer grössere Herausforderung darstellt, hat die Post die vom Bundesrat festgelegten Qualitätsvorgaben einmal mehr übertroffen. Hier sei darauf hingewiesen, dass der Bundesrat beschlossen hat, bestimmte Vorgaben per 1. April 2026 zu lockern.

Die anderen Anbieterinnen von Postdiensten haben keinen Grundversorgungsauftrag, leisten aber dennoch einen Beitrag zum vielfältigen Angebot an Postdienstleistungen in der Schweiz. Bei den inländischen Paketen, deren Zahl weiter zunimmt, konnten diese Anbieterinnen ihren Marktanteil noch einmal steigern, und zwar auf 26 Prozent. Zudem profitieren sie vom starken Wachstum des Marktes für Importpakete, wo sie 50 Prozent ausmachen. Insgesamt lässt die Marktanalyse jedoch eine weniger dynamische Entwicklung als in den anderen europäischen Ländern erkennen.

Bei der Kontrolle der Arbeitsbedingungen ist über die Zeit hinweg ein klarer Rückgang der problematischen Fälle zu beobachten. Gleichwohl haben wir im Berichtsjahr in Einzelfällen noch festgestellt, dass die Stundenlöhne zu niedrig waren. In diesen Angelegenheiten wurden Sanktionen ausgesprochen.

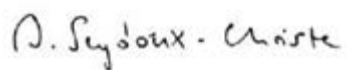
Die tiefgreifenden Veränderungen des Postmarktes machen sich auch in vielen anderen Ländern bemerkbar. Einige davon bekamen die Auswirkungen früher und stärker zu spüren als die Schweiz.

In diesem Kontext hält die PostCom seit mehreren Jahren informelle Treffen mit verschiedenen Regulierungsbehörden ab, insbesondere aus Europa, um gemeinsame Herausforderungen zu besprechen und den gegenwärtigen Wandel des Postmarktes besser einordnen zu können.

Einmal jährlich organisiert die PostCom ausserdem ein internes Seminar zu einer bestimmten Thematik und bietet den Schweizer Akteuren damit eine Plattform zum Austausch. 2025 lag der Schwerpunkt auf vulnerablen Personen und ihren Bedürfnissen im Zusammenhang mit der Grundversorgung mit Postdiensten.

Abschliessend bleibt mir zu bekräftigen, dass die PostCom dem Bundesrat und den Ämtern, die an der Revision der Postgesetzgebung beteiligt sein werden, ihr Fachwissen wie gewohnt zur Verfügung stellen wird.

Nun wünsche ich Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre unseres Jahresberichts.



Anne Seydoux-Christe
Präsidentin
Bern, Juni 2026

Das Wichtigste in Kürze

Der Schweizer Postmarkt wurde 2025 von tiefgreifenden strukturellen Veränderungen geprägt.

Er verzeichnete einen Gesamtumsatz von 4,3 Milliarden Franken bei einem Sendungsvolumen von 2,5 Milliarden Stück.

Die leichte Senkung des Umsatzes im Berichtsjahr (-0.3 %) lässt sich durch den anhaltenden Volumenrückgang des Briefgeschäftes bei gleichzeitig weitgehend stabilen Briefpreisen erklären. Mit 1,5 Milliarden Sendungen im Jahr 2025 ist das Briefvolumen seit 2021 rund um einen Fünftel gesunken.

Auf dem KEP-Markt (Pakete, Express, Kurier) stiegen hingegen der Umsatz und die Sendungsvolumen um 4 % im Vergleich zum Vorjahr. Diese positive Entwicklung des Paketgeschäftes wurde vor allem vom grenzüberschreitenden Versandhandel getragen: Bei Importsendungen stiegen Umsatz und Menge um rund 12 %.

Im internationalen Vergleich entwickelte sich der Schweizer Postmarkt zuletzt unterdurchschnittlich. Während der Branchenumsatz in Europa zwischen 2020 und 2024 im Durchschnitt um rund 6 % pro Jahr wuchs, war das Postgeschäft in der Schweiz leicht rückläufig. Der Hauptgrund liegt in der Struktur des Schweizer Postmarktes: Das im internationalen Vergleich weiterhin aussergewöhnlich hohe, zugleich aber sinkende Briefvolumen kann durch das Wachstum im Paketgeschäft nur teilweise kompensiert werden.

Im Mai 2026 waren bei der Eidgenössischen Postkommission PostCom 198 Postdiensteanbieterinnen registriert (- 9 / 2024). Davon unterstanden 53 Unternehmen (- 7) der ordentlichen und 145 (- 2) der vereinfachten Meldepflicht. Der jüngste Rückgang der Zahl registrierter Anbieterinnen ist in erster Linie auf die fortschreitende Konsolidierung im Postmarkt zurückzuführen.

Alle meldepflichtigen Anbieterinnen sind zur Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen verpflichtet. Seit Januar 2019 wurden 101 Unternehmen umfassend geprüft, wobei in 29 Fällen Aufsichtsverfahren eingeleitet wurden. Die häufigsten Beanstandungen in den letzten Jahren betrafen die Einhaltung der vertraglich festgelegten Wochenarbeitszeit (maximal 44 Stunden), des Mindeststundenlohns (mindestens 19 Franken) sowie anderer arbeitsrechtlicher Verpflichtungen.

Die Post erfüllte im Berichtsjahr 2025 die Vorgaben der Postgesetzgebung vollumfänglich. Die hohe Qualität der Grundversorgung zeigte sich unter anderem bei der Pünktlichkeit der Zustellung von Briefen und Paketen. Auch die übrigen Qualitätsauflagen wie die Erreichbarkeit der Zugangspunkte und das Dichtekriterium werden durch die Post eingehalten.

Ende 2025 bestand ein postalisches Netz von 718 eigenbetriebenen Poststellen und 1 264 Postagenturen. Insgesamt verfügt die Post somit über 1 982 bediente Zugangspunkte. Im Vergleich zum vergangenen Jahr gingen die Anzahl der Poststellen zurück (- 47), während die Anzahl der Agenturen zunahm (+ 34). Insgesamt war per Ende 2025 eine Abnahme von 13 bedienten Zugangspunkten zu verzeichnen (im Vorjahr: -11). Auch im laufenden Jahr plant die Post Umwandlungen im ähnlichen Ausmass durchzuführen. Die Post strebt bis Ende 2028 ein Postnetz an, dass aus rund 600 Poststellen und 1 200 Agenturen besteht.

Gemäss der regulatorischen Rechnungslegung – welche auf einer Vollkostenrechnung beruht – resultierte im Berichtsjahr ein negatives Ergebnis innerhalb der Grundversorgung von - 137 Millionen Franken. Erstmals konnte die Grundversorgung – trotz erlaubter Querfinanzierung mit den Transferzahlungen des Nettokostenausgleichs – nicht mehr ihre vollen Kosten tragen. Als Hauptgründe für dieses negative Ergebnis sind, neben der schwindenden finanziellen Ertragskraft des Briefbereichs, das steigende Defizit der Zeitungszustellung und der kostenintensive Zahlungsverkehr der Grundversorgung zu nennen. Auch der Paketbereich deckte seine Kosten nicht vollumfänglich ab. Ausserhalb der Grundversorgung resultierte ein positives Ergebnis von 28 Millionen Franken. Haupttreiber für dieses positive Ergebnis war PostFinance.

Zahlenspiegel

Entwicklung der Umsätze

in Mrd. Franken	2024	2025	Veränderung
Postmarkt insgesamt	4.269	4.257	-0.3 %
Postsendungen im Bereich der Grundversorgung: Post und Private (Pakete bis 20 kg, Briefe bis 1 kg, Zeitungen und Zeitschriften in der Tageszustellung, national und grenzüberschreitend)	3.336	3.327	-0.3 %
Grundversorgung durch die Post (gemäss Art. 29 VPG)	2.699	2.614	-3.1 %

Entwicklung der Mengen

in Mrd. Sendungen	2024	2025	Veränderung
Postmarkt insgesamt (Pakete bis 30 kg, Express- Kurierdienste, Briefe bis 2 kg, Zeitungen und Zeitschriften in der Tages- und in der Frühzustellung, national und grenzüberschreitend)	2.607	2.502	-4.0 %
Postsendungen im Bereich der Grundversorgung: Post und Private (Pakete bis 20 kg, Briefe bis 1 kg, Zeitungen und Zeitschriften in der Tageszustellung, national und grenzüberschreitend)	2.410	2.318	-3.8 %
Grundversorgung durch die Post (Pakete bis 20 kg, Briefe bis 1 kg, Zeitungen und Zeitschriften in der Tageszustellung, national und grenzüberschreitend)	1.992	1.903	-4.5 %

Grundversorgung

Im Berichtsjahr 2025 erfüllte die Post die Vorgaben der Postgesetzgebung vollumfänglich. Die hohe Qualität der Grundversorgung zeigte sich bei der Pünktlichkeit der Zustellung von Briefen und Paketen. Auch die übrigen Qualitätsauflagen wie die Erreichbarkeit der Zugangspunkte und das Dichtekriterium werden durch die Post eingehalten.

Umfang der postalischen Grundversorgung

Das Postgesetz unterteilt den schweizerischen Postmarkt in zwei Marktsegmente: die Dienstleistungen der Grundversorgung und die Postdienste ausserhalb der Grundversorgung. Die Schweizerische Post ist verpflichtet, sämtliche Dienstleistungen der Grundversorgung anzubieten. Während im reservierten Bereich (Monopol) einzig sie tätig sein darf, kann sie im nicht reservierten Bereich durch andere Anbieter konkurrenziert werden.

Die Grundversorgung mit Postdiensten umfasst die Annahme, die Beförderung und die Zustellung von Briefen bis 1 kg und Paketen bis 20 kg ins In- und Ausland sowie von abonnierten Zeitungen und Zeitschriften. Bei Briefen und Paketen im Inland hat die Post zwei Geschwindigkeiten anzubieten, bei solchen ins Ausland ist es nur eine. Als Briefe gelten Postsendungen bis maximal 2 cm Dicke. Sendungen, die dicker als 2 cm sind, gelten als Pakete. Diese Abgrenzung gilt jedoch nur für Sendungen im Inland; für Auslandssendungen gelten andere Formate, die im Weltpostvertrag festgelegt sind.

Weitere Dienstleistungen im Rahmen der Grundversorgung sind die Empfangsbestätigung und die Rücksendung sowie die Nachsendung, die Umleitung und der Rückbehalt der zuzustellenden Sendungen. Per 1. April 2026 ist zusätzlich der digitale Brief im hybriden Zustellsystem als Grundversorgungsleistung aufgenommen worden.

Grundversorgung postalisch

Reservierter Dienst = Monopol – nur Post	Nichtreservierter Dienst Post muss/Private dürfen	Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung
		Post und Private dürfen
Briefe bis 50 g Inland sowie aus dem Ausland in die Schweiz eingehend (Import)	Briefe über 50 g bis 1 kg Inland und Ausland sowie Briefe 0–50 g abgehend ins Ausland	Briefe von 1001 bis 2000 g Expressbriefe, Kurierdienste
	Pakete bis 20 kg Inland und Ausland	Pakete 20–30 kg Inland und Ausland, Express, Kurierdienst
	Abonnierte Zeitungen/Zeitschriften in Tageszustellung	Abonnierte Zeitungen/Zeitschriften in der Frühzustellung
	Elektronische Sendungen im hybriden Zustellsystem (seit 1. April 2026)	Weitere elektronische Angebote

Die Post bestimmt im Rahmen der Vorgaben der Postverordnung, welche ihrer Dienstleistungen unter die Grundversorgung fallen. Sie unterbreitet die Zuweisungen zur Grundversorgung jährlich der PostCom, welche die entsprechende Liste prüft und genehmigt. Die Zuweisung der Dienstleistungen zur Grundversorgung dient als Basis für die Zuordnung der Kosten sowie Umsatzerlöse und damit für den Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots.

Die von der Post 2025 vorgenommenen Änderungen bei den Dienstleistungen der Grundversorgung hatten keine Auswirkungen auf das Angebot der Grundversorgung.

Die PostCom genehmigte die Zuweisungen zur Grundversorgung 2025 mit Verfügung vom 31. Januar 2025.

Die Liste der Grundversorgung ist auf der Website der PostCom unter: <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/verfuegungen> abrufbar.

Weitere Anforderungen, welche die Post im Rahmen der Grundversorgung zu erfüllen hat, sind die Einhaltung der Qualitätsvorgaben (Laufzeiten und Erreichbarkeit) sowie die Verpflichtung zur Hauszustellung:

- **Laufzeiten für Einzelsendungen im Inland:** 97 % der Briefe müssen am darauffolgenden Werktag bzw. innerhalb von drei Werktagen nach Aufgabe zugestellt werden (seit 1. April 2026: 90 %). Bei den Paketen sind es 95 %, die am darauffolgenden Werktag bzw. innerhalb von drei Werktagen nach Aufgabe zuzustellen sind (seit 1. April 2026: 90 %). Seit 2022 müssen zudem abonnierte Tageszeitungen grundsätzlich bis spätestens 12.30 Uhr an alle Haushalte zugestellt werden, wenn in einer Region keine Frühzustellung angeboten wird. Diese Vorgabe ist zu 95 % einzuhalten. Die PostCom genehmigt die Messmethoden und prüft die Resultate der Qualitätsmessungen.
- **Erreichbarkeit:** Die Post hat ein landesweit flächendeckendes Netz mit Poststellen und Postagenturen zu betreiben. Dabei muss sie unter anderem gewährleisten, dass 90 % der ständigen Wohnbevölkerung eines Kantons innerhalb von 20 Minuten zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder Postagentur erreichen können. Bietet die Post einen Hauservice an, so gelten für die betroffenen Haushalte 30 Minuten. Die PostCom genehmigt die Messmethode und prüft die Resultate der Erreichbarkeitsmessungen. Die Post hat zudem ausreichend öffentliche Briefeinwürfe bereitzustellen, mindestens einen pro Ortschaft.
- Bei **Schliessung oder Verlegung einer Poststelle oder Postagentur** können die Behörden der betroffenen Gemeinden an die PostCom gelangen, wenn sie mit dem Entscheid der Post nicht einverstanden sind. Die PostCom führt ein Schlichtungsverfahren durch und gibt eine Empfehlung ab.
- **Hauszustellung:** Briefe und Pakete müssen an mindestens fünf Wochentagen, abonnierte Tageszeitungen an sechs Wochentagen zugestellt werden. Die Hauszustellung erfolgt in allen ganzjährig bewohnten Siedlungen. Seit 2021 gilt zudem, dass die Post grundsätzlich zur Hauszustellung in allen ganzjährig bewohnten Häusern verpflichtet ist, wobei die Postverordnung Ausnahmen davon definiert. Bei Streitigkeiten prüft die PostCom, ob die Post zur Hauszustellung verpflichtet ist, und entscheidet in Form einer anfechtbaren Verfügung.

Die Resultate für 2025 werden nachstehend im Detail erläutert.

Qualität der Zustellung

Resultate Brieflaufzeitmessung 2025

Gemäss Postverordnung müssen 97 % aller inländischen Einzelbriefe der Grundversorgung am darauffolgenden Werktag bzw. innerhalb von drei Werktagen nach Aufgabe zugestellt werden¹. Für die Brieflaufzeitmessung liegen die folgenden – durch die PostCom geprüften und genehmigten – Resultate vor:

Briefe Inland

Produkt	Regulatorische Vorgabe	2025	2024	2023
E+1 Briefe	97 %	97.30 %	97.40 %	97.30 %
E+3 Briefe	97 %	98.70 %	99.10 %	99.50 %

„E“ steht für Einlieferungstag und die Zahl für die Anzahl Werktage, welche zur Verarbeitung gemäss der Postverordnung vorgegeben sind. Als Werktage gelten Montag bis Freitag (vgl. [Art. 29 Abs. 7 VPG](#)).

Für das Jahr 2025 wurde bei den E+1 Briefen mit 97,30 % die Laufzeitvorgabe gut erfüllt. Im Vergleich zum Vorjahr sank dieses Resultat jedoch geringfügig. Bei den E+3 Briefen übertraf die Post die regulatorischen Anforderungen mit den gemessenen 98,70 % deutlich. Im Vergleich zum Vorjahr fiel auch dieses Resultat leicht tiefer aus.

Resultate Paketlaufzeitmessung 2025

Gemäss Postverordnung müssen 95 % aller inländischen Pakete der Grundversorgung am darauffolgenden Werktag bzw. innerhalb von drei Werktagen nach Aufgabe zugestellt werden². Für die Paketlaufzeitmessung liegen die folgenden – durch die PostCom geprüften und genehmigten – Resultate vor:

Pakete Inland

Produkt	Regulatorische Vorgabe	2025	2024	2023
E+1 Pakete	95 %	96.10 %	96.20 %	95.70 %
E+3 Pakete	95 %	99.60 %	99.60 %	99.60 %

„E“ steht für Einlieferungstag und die Zahl für die Anzahl Werktage, welche zur Verarbeitung gemäss der Postverordnung vorgegeben sind. Als Werktage gelten Montag bis Freitag (vgl. [Art. 29 Abs. 7 VPG](#)).

Bei den E+1 Paketen konnte die Post mit 96,10 % die Laufzeitvorgabe klar übertreffen. Im Vergleich zum Vorjahr resultierte jedoch ein leicht tieferes Resultat. Auch bei den E+3-Paketen schnitt die Post mit den gemessenen 99,60 % deutlich über der Vorgabe ab. Dieses Resultat ist gleich hoch wie im Vorjahr.

Methoden zur Messung der Laufzeiten für Briefe und Pakete

Die Postverordnung gibt vor, dass die Messmethoden wissenschaftlich anerkannt und durch eine unabhängige Fachstelle zu zertifizieren sind. Zusätzlich müssen sie auf internationalen Qualitätsstandards beruhen und den Stand der Technik berücksichtigen³.

¹ Art. 32 Abs. 1 Bst. a VPG
(in der bis 31.03.2026 geltenden Fassung)
² Art. 32 Abs. 1 Bst. b VPG
(in der bis 31.03.2026 geltenden Fassung)
³ Art. 32 Abs. 2 VPG

Die Messmethode der Brieflaufzeiten beruht auf einer adäquaten Stichprobenerhebung. Zur Anwendung kommen die Normen EN 13850⁴ und EN 14508⁵.

Die Messmethode der Paketlaufzeiten basiert auf einer Vollerhebung der Einzelsendungen. Zur Feststellung von Force Majeure wird auf die Norm EN 13850 abgestellt.

Die Messmethode für Briefe wie auch diejenige für Pakete erfüllen die Anforderungen der Postverordnung vollumfänglich.

⁴ Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Messung der Durchlaufzeit von Einzelbriefsendungen mit Vorrang und Einzelbriefsendungen erster Klasse von Ende zu Ende

⁵ Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Laufzeitmessung end-to-end für Einzelsendungen ohne Vorrang und Sendungen zweiter Klasse

⁶ Vgl. Norm EN 13850, Kapitel 5.2.2

Berücksichtigung von höherer Gewalt (Force Majeure)

Damit ein Ereignis als höhere Gewalt eingestuft werden kann, müssen gemäss der Norm EN 13850 folgende Kriterien erfüllt sein⁶. Das Ereignis:

- darf nicht durch einen an der Beförderung beteiligten Betreiber und/oder durch einen seiner Subunternehmer verursacht werden;
- muss unvorhersehbar sein;
- muss durch den Betreiber unvermeidbar sein;
- muss ein seltenes Ereignis sein;
- muss eine nachweisbare Auswirkung auf mehrere aufeinanderfolgende Beförderungstage haben.

Gestützt auf [Art. 32 Abs. 2 VPG](#) in Verbindung mit der Norm EN 13850 anerkannte die PostCom, dass gewisse Ereignisse im Berichtsjahr 2025 als höhere Gewalt zu werten waren. Die Ereignisse mit höherer Gewalt betrafen sowohl die Brieflaufzeitmessung als auch die Messung der Zeitungszustellung.

Bei der Brieflaufzeitmessung wurden aufgrund von drei Ereignissen Briefe von der Messung ausgeschlossen.

Briefe

16./17. April 2025	Ausschluss durch Force Majeure wegen aussergewöhnlich starken Schneefällen im Wallis. Die extremen Witterungsbedingungen führten vor allem im Mittel- und Oberwallis zu grösseren Beeinträchtigungen der Verkehrsinfrastruktur.
3. Juni 2025	Ausschluss durch Force Majeure wegen eines Personenunfalls in der Nähe des Bahnhofs Grenchen. Aufgrund des Personenunfalls musste die Bahnstrecke für mehrere Stunden gesperrt werden. Diese Sperrung führte zu einem Totalunterbruch des Schienenverkehrs.
26. August 2025	Ausschluss durch Force Majeure wegen eines Personenunfalls auf der Bahnstrecke Biel-Solothurn. Aufgrund des Personenunfalls musste die Bahnstrecke in beide Richtungen gesperrt werden. Diese Sperrung führte zu einem Totalunterbruch des Schienenverkehrs.

Bei der Paketlaufzeitmessung wurden keine Sendungen wegen Force Majeure ausgeschlossen. Bei der Messung der Zustellqualität der abonnierten Tageszeitungen wurden aufgrund eines Ereignisses Sendungen von der Messung ausgeschlossen.

Pakete sowie abonnierte Tageszeitungen

16./17. April 2025

Ausschluss durch Force Majeure wegen aussergewöhnlich starken Schneefällen und intensiven Regenfällen im Wallis. Die extremen Witterungsbedingungen führten vor allem im Mittel- und Oberwallis zu grösseren Beeinträchtigungen der Verkehrsinfrastruktur.

⁷ Vgl. Art. 14 Abs. 3 PG

⁸ Vgl. Verfügung 10/2021 betreffend Genehmigung der Methodik zur Qualitätsmessung bei der Mittagszustellung von abonnierten Zeitungen in Gebieten ohne Frühzustellung

Die erwähnten unvorhergesehenen Ereignisse entzogen sich der Kontrolle der Post. Die Force Majeure-Ereignisse wurden von unabhängiger Stelle auditiert. Die PostCom prüfte die Anträge und gab ihnen gemäss der Norm EN 13850 statt.

Zustellqualität Zeitungen

Mit der Umsetzung der Motion Candinas vom 30. September 2016 ([Mo. 16.3848](#)) wurden die rechtlichen Grundlagen dahingehend angepasst, dass abonnierte Zeitungen grundsätzlich bis spätestens 12.30 Uhr an alle Haushalte zugestellt werden müssen, wenn in einer Region keine Frühzustellung angeboten wird. Die Methode zur Messung dieser Qualitätsvorgabe basiert auf Stichprobenzählungen durch das Zustellpersonal der Post. Am jeweiligen Erhebungstag müssen die Zusteller zum einen die Anzahl Zeitungsexemplare ausweisen, die auf die Verteiltour mitgenommen wurden, und zum anderen die Anzahl Zeitungen, die sich nicht bis zum vorgegebenen Zeitpunkt zustellen liessen. Als Qualitätswert wird das Verhältnis zwischen den verteilten und den insgesamt zuzustellenden Zeitungsexemplaren genommen. Für die Erhebung massgeblich sind adressierte, abonnierte Tageszeitungen in Gebieten ohne Frühzustellung. Die Vorgabe ist in den betroffenen Gebieten in mindestens 95 % der Fälle zu erfüllen und jährlich schweizweit einzuhalten. Dabei hat die Zustellung an sechs Tagen zu erfolgen⁷. Die zur Anwendung gelangende Messmethode wurde zertifiziert und von der PostCom für fünf Jahre genehmigt⁸.

Die nachfolgende Karte zeigt per Anfang 2025 eine Übersicht der Gebiete ohne Frühzustellung, in welchen der Zustellschluss bis 12.30 Uhr gilt. Auf der Karte sind die Gebiete ohne Frühzustellung in Rot dargestellt.



Im Vergleich zum Vorjahr wurden wiederum mehr Gebiete ohne Frühzustellung in der Messung für 2025 berücksichtigt (Stand Anfang 2025). Hingegen fanden keine unterjährigen Mutationen statt und somit wurden auch keine unterjährigen Anpassungen vorgenommen.

Die Post legte für 2025 einen Prüfbericht für die Zustellqualität der abonnierten Tageszeitungen mit dem folgenden Resultat vor:

Tageszeitungen Zustellqualität

Produkt	Regulatorische Vorgabe	2025	2024	2023	2022
E+0 Tageszeitungen bis 12:30 Uhr Inland	95 %	97.8 %	97.8 %	98.5 %	98.8 %

Die PostCom prüfte das Resultat und stellte fest, dass die gesetzliche Vorgabe von 95 % mit einem schweizweit erreichten Jahreswert von 97,8 %⁹ deutlich übertroffen wurde. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Wert auf dem gleich hohen Niveau geblieben.

Der Blick zurück auf die vergangenen vier Jahre zeigt auf, dass der hohe Qualitätswert zur Zustellung der Zeitungen bis 12:30 Uhr seit 2022 von der Post auch in den ländlichen und peripheren Gebieten mit einer sehr hohen Verlässlichkeit erfüllt wird. Das Informationsbedürfnis wird weiterhin hervorragend abgedeckt. Nach wie vor ist die staats- und demokratiepolitische Informationsfunktion der gedruckten Zeitungen – trotz des enormen Zuwachses an elektronischen Medien – somit in der gesamten Schweiz gewährleistet.

Aufgrund der steigenden Digitalisierung und dem kontinuierlichen Rückgang der Nachfrage nach gedruckten Tageszeitungen ist indes zu erwarten, dass die Frühzustellung infolge sinkender Attraktivität in zunehmend weniger Gebieten angeboten wird. Die Vorgaben zur Qualität in der Tageszustellung werden sich auf weitere Gebiete ausdehnen.

Die Post stellt in diesen Gebieten mehrheitlich Zeitungen gemeinsam mit den Briefen und Paketen zu. In den kommenden Jahren wird die Anzahl der Gebiete, in denen der Zustellschluss für Zeitungen eingehalten werden muss, weiter zunehmen. Somit wächst der Anteil der Gebiete, welche einen faktischen Zustellschluss bis 12.30 Uhr haben, als Folge der gemischten Zustellung.

Internationale Vergleiche

Im Vergleich zu anderen Ländern sind die aktuellen Qualitätsvorgaben bei den Laufzeiten in der Schweiz sehr hoch. Gemäss der [Qualitätsstudie der europäischen Regulatoren \(ERGP\)](#) variiert die Vorgabe bei den prioritär zugestellten Briefen (E+1) zwischen 80 % und 95 %¹⁰. Die erreichten Resultate (verfügbar für das Jahr 2024) variieren bedeutend stärker als die Vorgaben: Während die Länder Slowenien mit 96,1 % und Österreich mit 95,1 % ihre hohen Vorgaben von 95 % erreichen konnten, wies beispielsweise Polen mit 45,8 % ein tiefes Resultat aus.

Insgesamt war im europäischen Durchschnitt bei den prioritär zugestellten Briefen (E+1) eine leichte Qualitätsabnahme im Vergleich zum Vorjahr feststellbar (von 81 % auf 78,6 % für das Jahr 2024).

Neben der Zustellung am nächsten Arbeitstag (E+1) gelten in vielen Ländern oft auch noch längere Zustellungen für prioritäre Briefe (von E+2 bis E+5)¹¹. Durch diese verlängerte Zustellmöglichkeit erhalten die etablierten Postunternehmen jeweils mehr

⁹ Art. 31a Abs. 1 VPG

¹⁰ ERGP PL II (25) 21 – ERGP report on QoS, consumer protection and complaint handling, 27.11.2025

¹¹ Zum Beispiel hat Österreich bei den prioritären Briefen die folgenden Vorgaben: D+1=95 %, D+2=98 %, D+4=100 %

Flexibilität bei der Zustellung, dies insbesondere bei höherem Sendeaufkommen vor den Festtagen.

Von der ERGP wurde zudem ein umfassender Bericht über die Dienstleistungsqualitätsstandards von Postsendungen veröffentlicht¹².

Hingewiesen wird auf die hohe Bedeutung der Standards und Normen, da durch die einheitliche Vorgehensweise eine qualitative Überwachung des Postmarktes sichergestellt werden könne. Beispielsweise biete die Norm EN 13850 einen standardisierten Rahmen für die Messung und Berichterstattung der Leistung von prioritären Postdiensten. Für die etablierten Postdiensteanbieter ist die Einhaltung dieser Norm verpflichtend. Jedoch erfolgte im Bericht auch der Hinweis, dass in wenigen Ländern die Einhaltung der Normen nicht mehr so bedeutend sei (beispielsweise in Estland, Finnland und Ungarn), da sich die Realität des Postmarktes in den vergangenen Jahren stark geändert habe.

¹² ERGP (25) 26 ERGP Report on report on Quality-of-Service standards for domestic and cross-border mail, 27.11.2025, Seite 27

¹³ 15 000 contacted Dao about delayed letters - The Copenhagen Post 3.2.2026

Briefverkehr in Dänemark

In Dänemark wurde vom etablierten Postunternehmen PostNord die Bearbeitung und Zustellung von Briefen nur noch bis Ende 2025 gewährleistet. Nach dem 31. Dezember 2025 wurde die Briefzustellung von PostNord eingestellt und die Briefkästen wurden im ganzen Land entfernt. PostNord begründete diese Entscheidung mit dem anhaltenden Rückgang des Briefvolumens in Dänemark. PostNord beabsichtigt, sich ab 2026 auf die wachsende Paketzustellung zu konzentrieren. Weiterhin stellt hingegen der alternative Briefbetreiber «Dao» (Dansk Avis Omdeling) in Dänemark zu. Die Briefe werden in den daoSHOPS abgegeben. Rund 1 500 Annahmestellen gibt es in ganz Dänemark. Sie befinden sich häufig in Supermärkten, Geschäften, Kiosken und Tankstellen. Anfang Jahr 2026 kämpfte Dao noch mit erheblichen Verzögerungen bei der Zustellung, jedoch sollte die Zustellqualität monatlich besser werden¹³.

Erreichbarkeit und Dichtekriterium der bedienten Zugangspunkte

Erreichbarkeitsvorgaben in der Postverordnung

Gemäss Postverordnung muss die Post gewährleisten, dass 90 % der ständigen Wohnbevölkerung eines Kantons innerhalb von 20 Minuten zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder Postagentur erreichen können. Bietet die Post einen Hausservice an, so gelten für die betroffenen Haushalte 30 Minuten ([Art. 33 Abs. 4 VPG](#)).

Die kantonalen Werte für die Erreichbarkeit von Poststellen und -Agenturen werden mit der Routing-Methode jährlich gemessen und basieren auf den Fahrplandaten des öffentlichen Verkehrs. Unter Einbezug der Ferien und Feiertage sowie um den Fahrplanwechsel zu berücksichtigen, wurde ein «typischer» Wochentag (Donnerstag, 8. Januar 2026) als Stichtag für die Erreichbarkeitsmessung ausgewählt.

Zusätzlich zu den Fahrplandaten des öffentlichen Verkehrs wird in Kantonen mit Streusiedlungen und voralpinen Hügellandschaften das Rufbus-System einbezogen, wenn ein solches als Angebot des öffentlichen Verkehrs vorhanden ist. Beim Rufbus-System verkehren die Busse nur bei Bedarf und nicht nach einem bestimmten Fahrplan. In den aufgeführten Resultaten der Erreichbarkeitsberechnung für 2025 ist das Rufbus-System im Kanton Appenzell Innerrhoden berücksichtigt.

Post erfüllte die Vorgaben für die Erreichbarkeit

Die PostCom hat die Resultate der Erreichbarkeitsberechnung geprüft. 2025 erfüllte die Post in sämtlichen Kantonen die gesetzlichen Anforderungen mit über 90 % (inkl. Hausservice).

Alle Kantone – auch diejenigen, in denen einzelne Regionen durch den öffentlichen Verkehr weniger dicht erschlossen sind – wiesen einen Wert von über 90 % aus. Die höchsten Werte verzeichneten – gleich wie im vergangenen Jahr – die Kantone Basel-Stadt (99,88 %), Genf (99,46 %) und Zürich (98,87 %). Die tiefste kantonale Erreichbarkeit resultierte im Kanton Freiburg mit 93,53 %, gefolgt von Bern (93,54 %).

Auf nationaler Ebene ergab sich ein Jahreswert von 96,87 %, inkl. Hausservice. Der Jahreswert ist geringfügig höher als im Vorjahr mit 96,73 %, was hauptsächlich auf die Ausweitung der Hausservicegebiete zurückzuführen ist. Auch die Änderungen bei der Einwohnerzahl, beim Strassennetz und bei den Fahrplandaten des öffentlichen Verkehrs beeinflussen diese Berechnung.

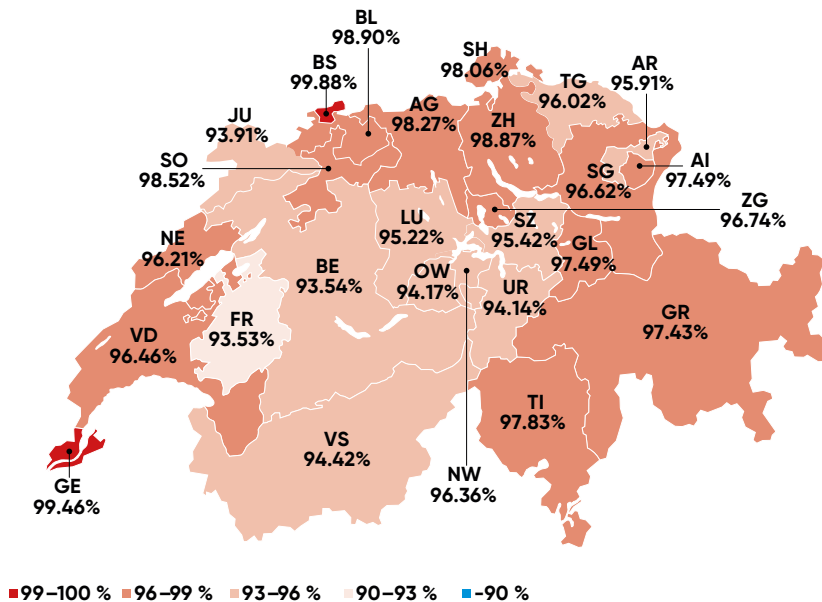


Tabelle: Erreichbarkeit der Poststellen und Postagenturen

¹⁴ Vgl. Art. 33 Abs. 5 bis VPG

¹⁵ Vgl. Art. 33 Abs. 2 VPG

Erreichbarkeit (zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln) in Prozent der Bevölkerung pro Kanton	Erreichbarkeit ≤ 20 Minuten; wenn Hausservice ≤ 30 Minuten	
	2024	2025
Zielwert	90 %	90 %
AG	98.16 %	98.27 %
AI [1]	98.38 %	97.49 %
AR	95.78 %	95.91 %
BE	93.37 %	93.54 %
BL	98.75 %	98.90 %
BS	99.79 %	99.88 %
FR	93.23 %	93.53 %
GE	99.41 %	99.46 %
GL	97.43 %	97.49 %
GR	97.26 %	97.43 %
JU	94.77 %	93.91 %
LU	95.10 %	95.22 %
NE	96.06 %	96.21 %
NW	96.13 %	96.36 %
OW	94.12 %	94.17 %
SG	96.41 %	96.62 %
SH	97.93 %	98.06 %
SO	98.40 %	98.52 %
SZ	95.13 %	95.42 %
TG	95.92 %	96.02 %
TI	97.93 %	97.83 %
UR	93.98 %	94.14 %
VD	96.15 %	96.46 %
VS	94.16 %	94.42 %
ZG	96.49 %	96.74 %
ZH	98.80 %	98.87 %
National	96.73 %	96.87 %

(1) Inklusive Rufbus

Schweizweit liegen alle kantonalen Erreichbarkeitswerte über der Vorgabe von 90 % (vgl. [Art. 33 Abs. 4 VPG](#); inklusive Hausservice von 30 Minuten).

Dichtekriterium

In gemäss Bundesstatistik definierten städtischen Gebieten und Agglomerationen muss mindestens ein bedienter Zugangspunkt gewährleistet sein. Wird die Schwelle von jeweils 15 000 Einwohnerinnen und Einwohnern oder Beschäftigten überschritten, ist ein weiterer bedienter Zugangspunkt zu betreiben.

Die Post hat die Berechnung der Anzahl Zugangspunkte nach dem Dichtekriterium für das Jahr 2025 ausgewiesen. Es werden in allen 83 Agglomerationen und städtischen Gebieten die Anforderungen der Postverordnung erfüllt¹⁴.

In 14 Agglomerationen bzw. Städten wird das Mindestkriterium an Zugangspunkten genau erfüllt. Alle übrigen Agglomerationen bzw. Städte weisen eine Überdeckung auf. Die grösste Überdeckung zeigt sich im Kanton Zürich.

Raumplanungsregionen

Die Post bestätigt, dass für das Jahr 2025 in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden war¹⁵. Sie erfüllt damit die geltende Vorgabe nach [Art. 33 Abs. 2 VPG](#).

Regelmässiger Planungsdialog mit allen Kantonen

Die Post führt im Einklang mit [Art. 33 Abs. 8](#) VPG mit allen Kantonen regelmässig, normalerweise einmal pro Jahr, einen Dialog auf politischer Ebene durch. Das Ziel dieses Dialogs ist es, die Kantone über die Entwicklung der Post zu informieren und die unterschiedlichen Versorgungsdienstleistungen und Infrastrukturen (z. B. kantonale Richtpläne) zu koordinieren. Zu den inhaltlichen Elementen des Dialogs gehören namentlich die jeweiligen Erreichbarkeitswerte, besondere Bedürfnisse in postalischer Hinsicht sowie neue regionale Entwicklungen. Die Kantone stellen die Koordination und Kommunikation mit ihren Gemeinden in geeigneter Form sicher. Der Planungshorizont, der im Dialog diskutiert wird, umfasst die aktuelle Strategieperiode der Post. Aufgrund der Informationen, die der PostCom vorliegen, wurde dieser Dialog mit allen Kantonen durchgeführt.

Interaktive Karte im Internet

Die Post muss im Internet ein interaktives System mit Karte zur Verfügung stellen, das umfassende Auskunft über die Standorte der verschiedenen Zugangspunkte sowie deren Angebot und Öffnungszeiten gibt, wobei die Vorgaben bezüglich Barrierefreiheit für Menschen mit Sehbehinderung einzuhalten sind. Dieses System wird fortlaufend aktualisiert und ist unter folgendem [Link](#) abrufbar: <https://places.post.ch>.

Schliessung und Umwandlungen von Poststellen und Postagenturen

Die Post fand im Berichtsjahr bei den 145 abgeschlossenen Verfahren zu 124 Fällen einvernehmliche Lösungen mit den zuständigen Gemeindebehörden. 102 Verfahren betrafen Poststellen, 35 Verfahren Postagenturen, 8 Verfahren waren regulatorisch nicht relevant und es bestand keine Dialogpflicht (bspw. beim Ersatz des Hauservices durch eine Postagentur):

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Vereinbarung zwischen Gemeinden und Post	83	89	98	66	57	49	124
Vor die Kommission gebrachte Fälle	34	13	9	0	1	2	15
Im Berichtsjahr behandelt: Ergebnis	18	24	23	2	1	3	8
Zustimmende Empfehlung	18	21	21	1		1	8
Ablehnende Empfehlung	-	3	1	-		2	0
Rückweisung zu weiteren Abklärungen	-	-	-	-		-	0
Andere Erledigungsarten	1	-	1	1	1	-	0
Hängige Eingaben an die PostCom	27	16	2	0	1	0	7

Im Berichtsjahr verschickte die Post 25 Entscheideröffnungen an Gemeinden, die insgesamt 21 Poststellen betrafen. In zwei Fällen verschickte die Post jeweils zwei Entscheideröffnungen (eine Entscheideröffnung an die Standortgemeinde und eine

Entscheideröffnung an eine mitbetroffene Gemeinde). In einem weiteren Fall eröffnete die Post – neben der Standortgemeinde – zwei mitbetroffenen Gemeinden einen Entscheid.

Zu sechs Poststellen, zu denen die Post den Gemeinden einen Entscheid eröffnet hatte, gingen keine Eingaben von den 10 betroffenen Gemeinden bei der PostCom ein. Insgesamt gingen bei der PostCom also 15 Eingaben um Abgabe einer Empfehlung ein.

Alle acht Empfehlungen der PostCom aus dem Jahr 2025 waren Zustimmungen zur geplanten Schliessung der betroffenen Poststelle. In sieben Fällen war eine Postagentur als Ersatzlösung vorgesehen. Bei einem Fall ging es um eine ersatzlose Schliessung ([Poststelle Freiburg 2 Bourg FR Empfehlung 1/2025 der PostCom vom 12. Juni 2025](#)). In drei Fällen machte die PostCom je eine Auflage bzw. in einem dieser Fälle eine Bedingung im Interesse eines behindertengerechten Zugangs zu den Postagenturen, die als Ersatzlösung vorgesehen waren ([Empfehlung 2/2025 vom 29. August 2025 in Sachen Poststelle Elgg](#), [Empfehlung 7/2025 vom 11. Dezember 2025 in Sachen Poststelle Oberlunkhofen](#) und [Empfehlung 8/2025 vom 11. Dezember 2025 in Sachen Poststelle Castel San Pietro](#)). Alle anderen zustimmenden Empfehlungen wurden ohne Auflagen und Bedingungen ausgesprochen. Die Empfehlungen der PostCom sind publiziert unter: <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/empfehlungen-poststellen>.

Behindertengerechter Zugang zu Poststellen und Postagenturen

Nach der Postgesetzgebung müssen die Postdienste so angeboten werden, dass Menschen mit Behinderungen diese in qualitativer, quantitativer und in wirtschaftlicher Hinsicht unter vergleichbaren Bedingungen wie Menschen ohne Behinderungen beanspruchen können. Insbesondere müssen die Zugangspunkte den Bedürfnissen von Menschen mit sensorischen Beeinträchtigungen (z.B. Seh- und Hörbehinderungen) oder Bewegungsbehinderungen (zum Beispiel Personen im Rollstuhl oder am Rollator) entsprechen.

Gemäss einer Vereinbarung mit der PostCom bewertet die Post jede Veränderung (d.h. Um- und Neubauten) bei Poststellen und Postagenturen nach Massgabe des Standards SIA 500:2009 anhand der folgenden Punkte:

- hindernisfreier Zugang;
- hindernisfreie Gestaltung des Eingangs;
- barrierefreie Schalterlösung (nur bei Poststellen).

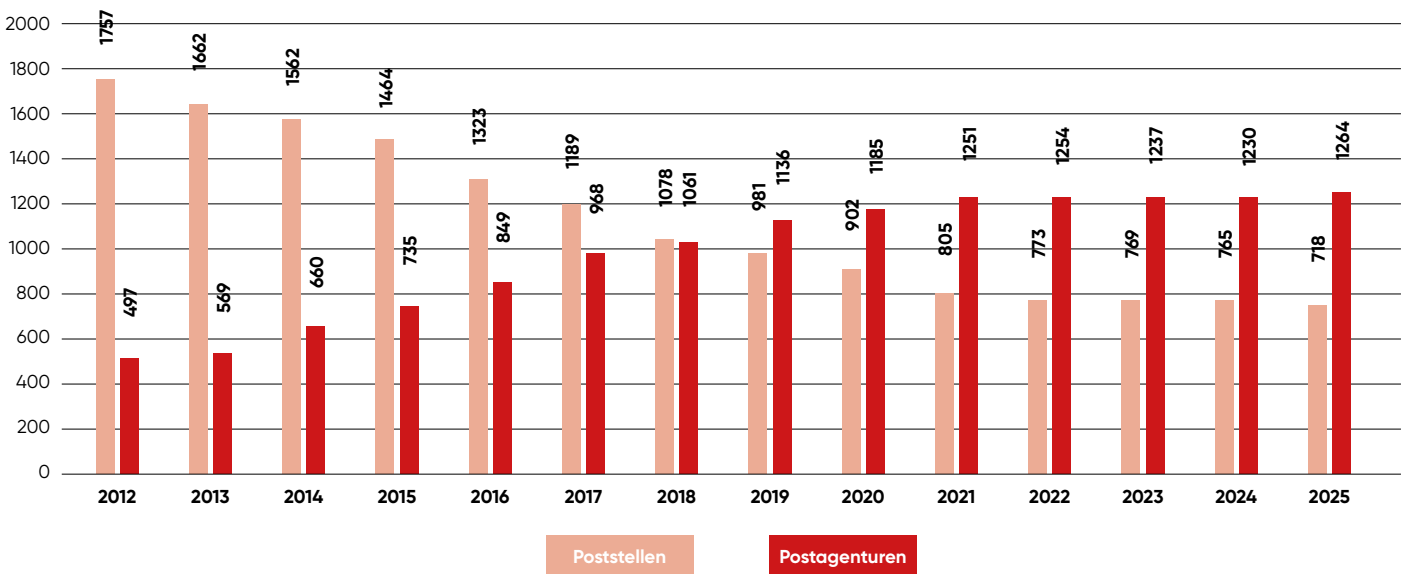
Bei 69 Poststellen wurde im Berichtsjahr ein Um- oder Neubau durchgeführt. Diese Poststellen verfügen alle über einen hindernisfreien Zu- und Eingang sowie eine barrierefreie Schalterlösung.

Ein Um- oder Neubau wurde bei 65 Postagenturen durchgeführt. Davon haben zwei Postagenturen keinen hindernisfreien Zugang und bei drei Postagenturen sind auch keine hindernisfreien Eingänge vorhanden. Gründe dafür sind, dass entweder baulich keine Veränderung möglich ist oder keine baulichen Massnahmen geplant sind. In den meisten Fällen war ein Partnerwechsel oder ein Umzug an einen neuen Standort der Grund für die Umbauten.

Überprüfung der bedienten Zugangspunkte und des Hausservice

Seit dem Inkrafttreten der revidierten Postgesetzgebung im Jahr 2012 werden Poststellen und Postagenturen als bediente Zugangspunkte bezeichnet. Ende 2025 bestand ein Netz von 718 eigenbetriebenen Poststellen und 1 264 Postagenturen, d.h., insgesamt verfügt die Post über ein Netz von 1 982 bedienten Zugangspunkten. Im Vergleich zum vergangenen Jahr ging die Anzahl der Poststellen zurück (- 47) aber die Anzahl der Agenturen nahm zu (+ 34). Insgesamt war per Ende 2025 eine Abnahme von 13 bedienten Zugangspunkten zu verzeichnen (im Vorjahr: -11). Auch im laufenden Jahr plant die Post Umwandlungen im ähnlichen Ausmass durchzuführen.

Entwicklung bedienter Zugangspunkte von 2012 bis 2025



Von den bedienten Zugangspunkten reduziert sich der Anteil der Poststellen kontinuierlich. 2025 machten die Poststellen noch einen Anteil von 36 % aller bedienten Zugangspunkte aus.

Bediente Zugangspunkte	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Δ
Poststellen	981	902	805	773	769	765	718	-47
Postagenturen	1136	1185	1251	1254	1237	1230	1264	34
Total Poststellen und Postagenturen	2117	2087	2056	2027	2006	1995	1982	-13
Differenz zum Vorjahr	-22	-30	-31	-29	-21	-11	-13	
Anteil Poststellen vom Total	46 %	43 %	39 %	38 %	38 %	38 %	36 %	

Die Post ersetzte die 47 geschlossenen Poststellen mehrheitlich mit Postagenturen und Hausservice.

Zusätzlich eröffnete im Jahr 2025 die Post in mehreren Ortschaften neue Agenturen. Es erfolgten aber auch Schliessungen und Verlegungen von Poststellen und Agenturen.

Hauservice

Die Anzahl der Gebiete mit Hauservice ist per Ende 2025 auf 1 922 gestiegen.

Dies entspricht einem Plus von 11 Gebieten im Vergleich zum Vorjahr. Der Anstieg der Gebiete mit Hauservice ist das Resultat der Netzentwicklung und den damit verbundenen Umwandlungen von Poststellen und Agenturen.

Auch die Anzahl der Haushalte in der Schweiz, denen ein Hauservice angeboten wird, hat leicht zugenommen und umfasst nun 534 834 Haushalte. Anteilsmässig erhalten 11,4 % aller nationalen Haushalte den Hauservice. Dieser Anteil wächst seit Jahren langsam, aber stetig. Jedoch erhöht sich auch seit Jahren die gesamte Anzahl der Haushalte in der Schweiz. Per Ende 2025 wies die Schweiz 4 685 504 Haushalte auf, was einem Wachstum von 1,07 % im Vergleich zum Vorjahr entspricht.

Die Anzahl der Haushalte ohne Hauservice in Gebieten mit Hauservice ist nach wie vor tief: 2025 betrug diese Anzahl 2 916 Haushalte (2024: 2 912 Haushalte). Diese Haushalte befinden sich ausserhalb des Zustellperimeters der Post und haben keine Hauszustellung. Sie können auch keinen Hauservice beanspruchen.

Hauservice	2022	2023	2024	2025	Δ
Anzahl Gebiete mit Hauservice	1'881	1'898	1'911	1'922	11
Anzahl Haushalte in Gebieten mit Hauservice	478'933	500'483	517'286	534'834	17'548
davon Anzahl Haushalte ohne Hauservice in Gebieten mit Hauservice*	2'778	2'918	2'912	2'916	4
Anzahl Haushalte total (national)	4'505'791	4'586'807	4'635'969	4'685'504	49'535
% Anteil Anzahl Haushalte mit Hauservice national	10.6 %	10.9 %	11.2 %	11.4 %	

*Diese Haushalte ausserhalb des Zustellperimeters haben keine Hauszustellung und können auch keinen Hauservice beanspruchen.

Neben den regulatorisch relevanten Zugangspunkten (Poststellen, Postagenturen und Hauservice-Lösungen) bietet die Post weitere Zugangspunkte an. Diese umfassen insbesondere Aufgabe- oder Abholstellen (beispielsweise unbediente Paketautomaten oder Paketaufgabemöglichkeiten bei Detaillisten) sowie Geschäftskundenstellen und die öffentlich zugänglichen Briefeinwürfe.

Öffnungszeiten der Poststellen und Agenturen

Die PostCom hat keine direkten Regulierungsbefugnisse bezüglich der Öffnungszeiten von Poststellen und Postagenturen. Dennoch bezieht sie diesen Aspekt in ihre Gesamtsicht mit ein.

Bezüglich der aggregierten Öffnungszeiten von Poststellen und Postagenturen ergibt sich folgendes Bild:

Dauer der Öffnungszeiten	Poststellen	Postagenturen
täglich bis 2 Stunden	0 %	0.2 %
täglich 2 bis 4 Stunden	1.7 %	3.3 %
täglich 4 bis 6 Stunden	8.6 %	5.6 %
täglich 6 bis 8 Stunden	52.6 %	12.3 %
täglich 8 Stunden und mehr	37.1 %	78.5 %

Der überwiegende Teil der Poststellen und Postagenturen ist täglich mindestens 6 Stunden geöffnet. Bei den Poststellen sind mehr als die Hälfte (52,6 %) täglich zwischen 6 und 8 Stunden geöffnet. In über drei Viertel der Postagenturen (78,5 %) können während mehr als 8 Stunden pro Tag Postgeschäfte getätigt werden. Die Öffnungszeiten aller Poststellen und Postagenturen sind online auf der Website der Post unter folgendem Link abrufbar: <https://places.post.ch/recherche-de-site>.

Durchschnittliche Kundenfrequenz pro Tag in Poststellen und Postagenturen

Poststellentyp	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Δ
Poststellen	381	395	392	362	352	334	-18
Postagenturen	38	41	42	43	40	39	-1

Die Anzahl der Kundengeschäfte hat im Vergleich zum Vorjahr in den Poststellen um durchschnittlich 18 Geschäfte abgenommen. Dies ist eine Reduktion von 5,1 %. Auch bei den Postagenturen wurde eine leicht geringere Kundenfrequenz gemessen.

Bei der durchschnittlichen Kundenfrequenz pro Tag handelt es sich um eine nationale Durchschnittszahl. Regional variieren die Kundenfrequenzen stark. Die vorliegenden Zahlen belegen auch, dass Poststellen im Durchschnitt deutlich stärker frequentiert werden als Postagenturen.

Zugang zu Onlinediensten der Post

Seit 2004 sind die Internetangebote der Behörden (Bund, Kantone, Gemeinden und alle weiteren öffentlichen Organisationen) wie auch der Post für alle Menschen mit körperlichen und visuellen Behinderungen zugänglich zu machen. Die Post setzt den barrierefreien Internetzugang seit 2008 konsequent um.

Menschen ohne Sehvermögen können sich Inhalte per Sprachausgabe vorlesen lassen. Für Menschen mit leichter Sehschwäche sind Vergrößerungen aller Texte und Bilder möglich. Körperlich eingeschränkte Menschen haben die Möglichkeit, mit nur einer Taste durch die Website zu navigieren. Dank Untertiteln bei audiovisuellen Medien (oder teilweise mit Videos in Gebärdensprache) können Personen mit Hörschwäche alle Toneinspielungen verfolgen. Von diesen Verbesserungen können auch Menschen mit altersbedingten Beeinträchtigungen profitieren.

Leistungsangebot für Menschen mit Behinderungen

Die Post befördert Blindensendungen, sogenannte Cécogrammes, kostenlos bis 7 kg. Die detaillierten Angaben sind auf der Website der Post ersichtlich.

Briefeinwürfe

Die Anzahl der Briefeinwürfe und der Zeitpunkt der Briefkastenleerung sind wichtige Parameter der postalischen Grundversorgung. Die Postgesetzgebung gibt der Post vor, öffentliche Briefeinwürfe in ausreichender Zahl bereitzustellen, mindestens aber einen pro Ortschaft.

Die Post hat der PostCom bestätigt, dass grundsätzlich in allen Ortschaften mindestens ein öffentlicher Briefeinwurf besteht, wobei es insgesamt rund 4 100 Ortschaften in der Schweiz gibt. Ausnahmen sind hingegen in 139 (2024: 136) Ortschaften zu verzeichnen. Dort sind keine öffentlichen Briefeinwürfe vorhanden. Im Vergleich zum Vorjahr sind dies drei Ausnahmen mehr. Als Ausnahme gilt beispielsweise, wenn ein Briefeinwurf in einem Ferienort nicht mehr genutzt und deswegen abgebaut wird.

Die Post bietet auf ihrer Post-App eine interaktive, kartenbasierte Standortsuche für Briefeinwürfe an. Mit dieser App oder dem Internetportal der Post lässt sich der nächstgelegene Briefeinwurf rasch finden. Praktische Angaben, wie beispielsweise die Leerungszeit, ermöglichen es, den geeignetsten Briefeinwurf in der jeweiligen Umgebung zu lokalisieren.

Öffentliche Briefeinwürfe

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Δ
Anzahl öffentlicher Briefeinwürfe	14'617	14'583	14'495	14'451	14'364	14'306	14'199	14'077	13'926	-151

Die Zahl der öffentlichen Briefeinwürfe geht langsam, aber kontinuierlich zurück. Per Ende 2025 bediente die Post 13 926 öffentliche Briefeinwürfe. Im Vergleich zum Vorjahr sind dies 151 Briefeinwürfe weniger.

Im Berichtsjahr wurden 204 Briefeinwürfe aufgehoben, gleichzeitig nahm die Post 53 Briefeinwürfe neu in Betrieb. Die neu in Betrieb genommenen Briefeinwürfe sind auf Umwandlungen von Poststellen in Agenturen oder von Postagenturen in Hausservice zurückzuführen.

Die Aufhebung von Briefeinwürfen ist Umwandlungen, Verlegungen oder Schliessungen von Poststellen bzw. Postagenturen sowie der geringen Nutzung geschuldet.

Reklamationen zur Grundversorgung

Gemäss Art. 60 VPG ist die Post angehalten, jährlich über die Reklamationen und Verluste von Postsendungen zur Grundversorgung zu informieren.

In Anlehnung an die europäische Beschwerdenorm¹⁶ wurde ein regulatorischer Ausweis mit Kriterien, die Reklamationen und Verluste der Grundversorgung betreffen, erstellt. In diesem Ausweis erfasst die Post auch sämtliche restlichen Reklamationen aus allen Bereichen, die Postsendungen der Grundversorgung anbieten.

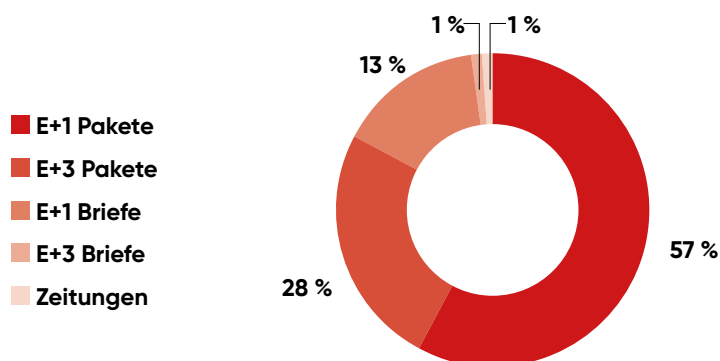
¹⁶ EN 14012: Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden

Die Gesamtbetrachtung über alle Kriterien zeigt, dass während des Jahres 2025 bei der Post 482 222 Kundenreklamationen zu verzeichnen waren. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies eine leichte Abnahme von 1,4 %. Die Reklamationen sind fast über alle Produkte und Ursachen gesunken.

Der grösste Anteil der Reklamationen geht direkt auf mündlichem Wege bei der Post ein (am Telefon oder am Schalter). Ein weiterer Teil der Reklamationen geht über die schnelle Kontaktaufnahme mit dem Contact Center durch den Chatbot, den Live-Chat und via WhatsApp bei der Post ein. Reklamationen per Brief erfolgen nur im geringen Umfang.

Generell geben die E+1 Pakete am meisten Anlass zur Kritik. In der Hauptsache geht es dabei um verlorengegangene Pakete. Bei den Briefen wurde die falsche Zustellung der E+1 Briefe am meisten beanstandet.

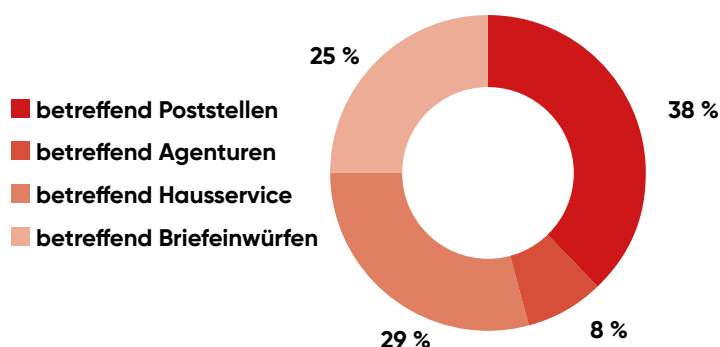
Beschwerdegründe in % (ohne restliche Reklamationen)



Der Anteil der Reklamationen in Bezug auf die Sendungsmenge blieb auf sehr tiefem Niveau. Pro 1 000 Briefe erhielt die Post 0,04 Reklamationen. Bei den Paketen betrug der Anteil der Beschwerden rund 1 Reklamation pro 1 000 Pakete.

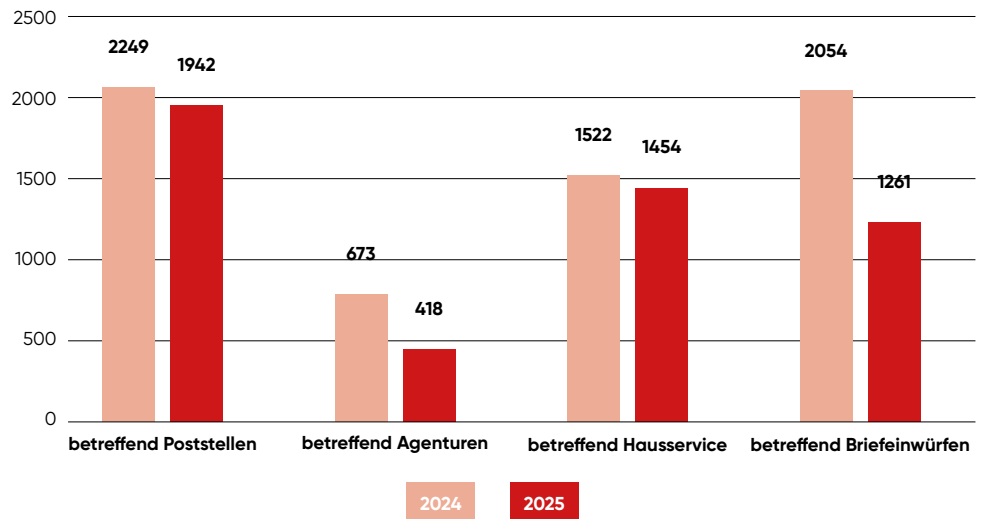
Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Reklamationen sank im Jahr 2025 auf 5 Tage (2024: 8,3 Tage). Somit hat sich die durchschnittliche Bearbeitungszeit im Vergleich zum Vorjahr um rund 40 % reduziert. Die Post begründete dies mit der verstärkten Nutzung des Chatbots für einfache Anfragen.

Anteil Reklamationen im Zusammenhang mit den regulatorisch relevanten Zugangspunkten der Post



Bezüglich den regulatorisch relevanten Zugangspunkte gingen insgesamt 5 075 Reklamationen bei der Post ein (2024: 6 498). Die Reklamationen erfolgten grösstenteils im Zusammenhang mit den Poststellen, dem Hausservice oder den Briefeinwürfen.

Anzahl Reklamationen im Zusammenhang mit den regulatorisch relevanten Zugangspunkten der Post



Im Vergleich zum Vorjahr gingen die Reklamationen bei allen regulatorisch relevanten Zugangspunkten zurück. Bei den Briefeinwürfen ist der grösste Rückgang bemerkbar. Da im Jahr 2024 die Leerungszeiten der Briefeinwürfe angepasst wurden, erfolgte damals ein deutlicher Anstieg der Reklamationen; dieser flachte im Jahr 2025 wieder ab.

Pro Poststelle resultierten durchschnittlich 2,7 Reklamationen pro Jahr, bei den Agenturen resultierten durchschnittlich 0,3 Reklamationen pro Jahr. Die Reklamationen beim Hausservice blieben nahezu auf gleichem Niveau.

Abschliessend ist darauf hinzuweisen, dass für Beschwerden eine direkte und unmittelbare Kontaktaufnahme mit der Post am zweckmässigsten ist.

Hauszustellung

Die Hauszustellung ist ein wesentlicher Aspekt der postalischen Grundversorgung.

Sie ist Teil einer angemessenen Versorgung aller Bevölkerungsgruppen in allen Landesteilen mit elementaren postalischen Dienstleistungen. Die PostCom misst der Hauszustellung deshalb grosse Bedeutung bei.

Per Ende 2025 gab es schweizweit 1 827 900 ganzjährig bewohnte Häuser. Die Anzahl der ganzjährig bewohnten Häuser mit Ersatzlösungen ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken (- 0,7 %) und betrifft 3 087 Häuser. Als Ersatzlösung wurde die Zustellung in Postfächer, die Zustellung mit versetzten Briefkästen sowie die eingeschränkte Zustellung vereinbart.

Hauszustellung	2023	2024	2025
Anzahl ganzjährig bewohnte Häuser	1'815'539	1'822'369	1'827'900
Veränderung zum Vorjahr in %	0.4 %	0.4 %	0.3 %
Anzahl ganzjährig bewohnte Häuser mit Ersatzlösungen*	3'097	3'109	3'087
Veränderung zum Vorjahr in %	-3.2 %	0.4 %	-0.7 %
Anzahl ganzjährig bewohnte Häuser/Anzahl mit Ersatzlösungen	0.17 %	0.17 %	0.17 %

*Bei den ganzjährig bewohnten Häusern mit Ersatzlösungen erfolgt keine reguläre Hauszustellung, da sie ausserhalb des Zustellperimeters der Post sind.

Im Vergleich zur Anzahl aller ganzjährig bewohnten Häuser bewegt sich die Anzahl der Ersatzlösungen – gleich wie im Vorjahr – mit 0,17 % im Promillebereich.

Seit 1. Januar 2021 gelten neue Bestimmungen zur Hauszustellung. Die Postverordnung sieht in [Art. 31 Abs. 1](#) vor, dass die Post grundsätzlich in alle ganzjährig bewohnten Häuser zustellen muss. Ausgenommen davon sind Häuser, die bereits vor 2021 eine Ersatzlösung anstelle der Hauszustellung hatten. Weitere Ausnahmen gelten beispielsweise bei unverhältnismässigen Schwierigkeiten für die Zustellung. Besteht keine Verpflichtung zur Hauszustellung, muss die Post den Empfängern eine Ersatzlösung anbieten. Sie kann z.B. die Zustellfrequenz reduzieren oder einen anderen Zustellpunkt bezeichnen. Die Empfänger sind vorgängig anzuhören ([Art. 31 Abs. 3 VPG](#)).

Bei Streitigkeiten über die Verpflichtung der Post zur Hauszustellung prüft die PostCom deren Zustellpflicht in einem Aufsichtsverfahren und erlässt eine Verfügung. Diese kann von den Betroffenen und der Post vor Bundesverwaltungsgericht angefochten werden.

Die PostCom beobachtet die Hauszustellung als einen wichtigen Eckpfeiler der Grundversorgung. Wird ein Haushalt nicht mehr mit Briefen und Paketen beliefert, kann dieser auch nicht vom Hausservice profitieren, was die Versorgung der betroffenen Haushalte mit Postdienstleistungen stark beeinträchtigt. Ein Hausservice wird vielfach ersatzweise für eine geschlossene Poststelle oder Agentur angeboten und ermöglicht so die Annahme von Postsendungen sowie die Erbringung von Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs am Domizil der Postkunden («Postschalter an der Haustür»). Der Hausservice wird von der Post nur in bestimmten Gebieten erbracht – ein Anspruch darauf besteht grundsätzlich nicht.

Rechtsänderungen im Bereich Grundversorgung

Am 19. Dezember 2025 revidierte der Bundesrat die Postverordnung (VPG): Die Laufzeitvorgaben bei Briefen und Paketen nach Art. 32 VPG wurden von 97 Prozent (Briefe) bzw. 95 Prozent (Pakete) auf einheitliche 90 Prozent gesenkt. Zudem wurde die elektronische Sendung als Dienstleistung der postalischen Grundversorgung definiert (Art. 29 Abs. 1 Bst e VPG). In der VPG wurden einlässliche Bestimmungen für das hybride Zustellsystem aufgestellt, das die Post zu diesem Zweck betreiben soll (Art. 35a ff.). Die PostCom hat den Auftrag, die Einhaltung des gesetzlichen Auftrags zur Grundversorgung zu beaufsichtigen (Art. 22 Abs. 2 Bst. e Postgesetz). Der Bundesrat hat der PostCom deshalb Aufsichtsaufgaben bezüglich dem hybriden Zustellsystem der Post übertragen (vgl. insb. Art. 35 f Abs. 4 VPG). Der Bundesrat hat vorgesehen, die Änderungen der VPG auf den 1. April 2026 in Kraft zu setzen.

Finanzierung der Grundversorgung

Die Schweizerische Post und die Postkonzerngesellschaften müssen die postalische Grundversorgung aus eigenen Kräften finanzieren. Dazu dienen ihr die Erträge, die sie mit den reservierten und nicht reservierten Diensten sowie den Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung erwirtschaftet. Es ist ihr jedoch untersagt, den Erlös aus dem Briefmonopol (Briefe bis 50 Gramm) zu verwenden, um Verbilligungen auf Dienstleistungen zu gewähren, die nicht im Rahmen der beiden Grundversorgungsaufträge erbracht werden (Quersubventionierungsverbot).

Gesetzlicher Rahmen

Die Schweizerische Post hat die Kosten der Grundversorgung eigenwirtschaftlich zu finanzieren, das heisst, die Post kann für die Finanzierung grundsätzlich keine staatlichen Gelder beanspruchen ([Art. 46 VPG](#)). Im Gegenzug hat die Post das ausschliessliche Recht, Briefe bis 50 Gramm (reservierter Dienst) zu befördern (vgl. [Art. 18 Abs. 1](#) und [Abs. 2 PG](#)).

Regulatorischer Ausweis

Gemäss [Art. 19 PG](#) muss die Post die Ergebnisse der Grundversorgung differenziert nach den einzelnen Produkten und Dienstleistungen ausweisen. Der darauf beruhende regulatorische Ausweis basiert auf dem Vollkostenprinzip (inklusive kalkulatorischer Zinsen) und zeigt die Kosten und Erlöse innerhalb und ausserhalb der Grundversorgung auf ([Art. 52 VPG](#)). Der regulatorische Ausweis dient zur Beurteilung der Finanzierungssituation der Grundversorgung.

Nettokosten

Die Postgesetzgebung definiert die durch die Verpflichtung zur Grundversorgung anfallenden Mehrkosten als Nettokosten. Diese Mehrkosten ergeben sich aus dem Vergleich zwischen dem Ergebnis, das die Post mit der Verpflichtung zur Grundversorgung tatsächlich erzielt (Ist-Zustand) und einem hypothetischen Ergebnis, das sie bei einem Wegfall dieser Verpflichtung erzielen würde. Die Differenz aus diesem Vergleich ergibt die Nettokosten ([Art. 49](#) und [50 VPG](#)).

Nettokostenausgleich

Die Post hat die Möglichkeit, die Nettokosten mit Transferzahlungen (mittels Nettokostenausgleich) umzuverteilen ([Art. 51 VPG](#)). Der Nettokostenausgleich stellt eine erlaubte Querfinanzierung innerhalb der Grundversorgung dar. Insbesondere darf die Post die Erträge aus dem reservierten Dienst (Briefmonopol) zur Deckung der Kosten der Grundversorgung verwenden. Der Nettokostenausgleich – als erlaubte Querfinanzierung – wirkt sich auf das Ergebnis der regulatorischen Rechnungslegung aus, jedoch nicht auf den finanziellen Jahresabschluss des Konzerns und die dort ausgewiesenen Ergebnisse der einzelnen Geschäftssegmente. Die Überprüfung dieser finanziellen Berichterstattung fällt nicht in den Aufgabenbereich der PostCom.

Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes

Eine verbotene Querfinanzierung liegt vor, wenn die Erträge des reservierten Dienstes (Briefmonopol) zur Verbilligung von Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung verwendet werden. Um die Einhaltung dieser Vorschrift zu belegen, muss die Post jährlich summarisch nachweisen, dass die ausserhalb der Grundversorgung angebotenen Produkte und Dienstleistungen die entstandenen Kosten gesamthaft decken und keinen Verlust erwirtschaften ([Art. 55 Abs. 3 VPG](#)).

Falls das Ergebnis bei den Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung negativ ausfällt, kommt der Nachweis im Einzelfall zur Anwendung ([Art. 55 Abs. 4](#) VPG).

Berechnung der Nettokosten

[Art. 49](#) und [50](#) VPG präzisieren die Methode zur Berechnung der Nettokosten. Um diese zu bestimmen, unterbreitet die Post der PostCom ein hypothetisches Szenario ihrer Geschäftstätigkeit ohne die Verpflichtung zur Grundversorgung. Die PostCom hat das hypothetische Szenario im Jahr 2013 erstmals genehmigt und es wurde 2016, 2021 und 2024 aktualisiert. Das hypothetische Szenario unterscheidet sich vom Ist-Zustand in Bezug auf den Umfang und die Struktur des Poststellennetzes, das Barzahlungs- und Sendungsangebot der Post sowie die Laufzeiteinhaltung und die Abdeckung der Domizilzustellung.

Aus dem Vergleich vom Ergebnis mit der Verpflichtung zur Grundversorgung und dem Ergebnis ohne Verpflichtung zur Grundversorgung resultiert die Differenz bestehend aus entgangenen Erlösen und vermiedenen Kosten. Ausgewiesen werden die Nettokosten aggregiert als entgangene Erlöse, vermiedene proportionale Kosten und vermiedene Strukturkosten.

Mio. Franken	2021	2022	2023	2024	2025
Entgangene Erlöse	-147	-123	-102	-168	-167
Vermiedene proportionale Kosten	30	21	22	53	50
Vermiedene Strukturkosten	374	361	348	478	481
Nettokosten	257	260	268	363	364

Quelle: Die Schweizerische Post AG, inklusive Rundungsdifferenzen

Für 2025 betragen die Nettokosten 364 Mio. Franken. Sie haben sich im Vergleich zum Vorjahr nahezu unverändert entwickelt.

Für die zukünftigen Nettokosten geht die Post bis 2028 von einem leichten Rückgang wegen den weiteren Poststellenumwandlungen aus. Langfristig geht die Post hingegen von steigenden Nettokosten aus, da sich der Rückgang der Briefmengen zu einem grösseren Kostentreiber entwickeln wird.

Finanzierung der Grundversorgung mittels Nettokostenausgleich

Mit Hilfe von Transferzahlungen – dem Nettokostenausgleich – darf die Post zwischen einzelnen Bereichen ausgleichen. Dabei hat die Höhe der Transferzahlungen auf den Nettokosten des Vorjahres zu beruhen ([Art. 51](#) VPG). Die Vorgaben zum Nettokostenausgleich sind in [Art. 51](#) VPG genannt. Die PostCom hat die Einhaltung dieser Vorgaben geprüft. Die Vorgaben wurden von der Post eingehalten.

Nettokostenausgleich innerhalb des reservierten Dienstes

Ergebnis reservierter Dienst (Briefe bis 50 g)	Reservierter Dienst				
Mio. Franken	2021	2022	2023	2024	2025
Erlöse	957	961	905	940	908
Kosten vor Nettokostenausgleich	767	787	771	772	747
Ergebnis vor Nettokostenausgleich	190	174	134	169	161
Verwendet für Nettokostenausgleich	86	130	106	91	117

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Der reservierte Dienst deckt seine Kosten vollständig und steuert mit 117 Mio. Franken den grössten Anteil zum Nettokostenausgleich bei.

Zusätzlich steuern noch weitere Dienstleistungen des Briefbereichs Anteile zum Nettokostenausgleich bei, so dass im Jahr 2025 insgesamt 159 Mio. Franken zwischen den Bereichen der Grundversorgung ausgeglichen werden. Der ertragsstarke Briefbereich, der seine Erlöse hauptsächlich im Geschäftskundenbereich erwirtschaftet, steuert insgesamt 159 Mio. Franken bei. Davon erhält der Paketbereich einen Anteil von 121 Mio. Franken. Dem Zahlungsverkehrsbereich wird ein Anteil von 38 Mio. Franken gutgeschrieben.

Nettokostenausgleich innerhalb der Grundversorgung

Mio. Franken	Briefe	Pakete	Zahlungsverkehr
Nettokostenausgleich*	159	-121	-38
	Post CH AG		PostFinance AG
Nettokostenausgleich summiert	38		-38

Quelle: Die Schweizerische Post AG.

Regulatorischer Ausweis

Der regulatorische Ausweis stützt sich vollständig auf das betriebliche Rechnungswesen der Post und wird jährlich von der externen Revisionsstelle geprüft ([Art. 57 VPG](#)).

Im Jahr 2025 wurde zusätzlich der Bericht der Eidgenössischen Finanzkontrolle (EFK) über das betriebliche Rechnungswesen der Post veröffentlicht. Die EFK bestätigte, dass das betriebliche Rechnungswesen ordnungsgemäss einzustufen ist.

Für den regulatorischen Ausweis erforderlich sind unter anderem die Zuordnung der kalkulatorischen Zinsen (Art. 52 VPG). Die kalkulatorischen Zinsen stellen fiktive Kosten dar, welche die Verzinsung des gebundenen Kapitals aufzeigen. Somit wirken sie auf die Ergebnisse innerhalb und ausserhalb der Grundversorgung, da die Produkte ihre jeweiligen Kapitalkosten zu tragen haben.

Für das Jahr 2025 weist die Post in ihrem regulatorischen Ausweis ein gesamtes Ergebnis von - 109 Mio. Franken aus. Innerhalb der Grundversorgung resultiert erstmals ein negatives Ergebnis (- 137 Mio. Franken). Ausserhalb der Grundversorgung fällt das Ergebnis positiv aus (28 Mio. Franken). Die kalkulatorischen Zinsen betragen

– 441 Mio. Franken und das Betriebsergebnis des Konzerns (ohne kalkulatorische Zinsen) beläuft sich auf 332 Mio. Franken. In der unteren Tabelle sind die regulatorischen Ergebnisse, sowie aggregiert durch Überleitung aller Konzernumlagen (inklusive der kalkulatorischen Zinsen) das Betriebsergebnis des Konzerns dargestellt.

Regulatorische Ergebnisse innerhalb und ausserhalb der Grundversorgung für 2025

Mio. Franken	Dienstleistungen der Grundversorgung			Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung						Ergebnis Konzern		
	Postdienste (Logistik-Services)	Zahlungsverkehr (PostFinance)	Total Dienstleistungen innerhalb der Grundversorgung	Logistik-Services	PostFinance	PostNetz	Digital Services	Mobilitäts-Services	Total Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung	Total Regulatorisches Ergebnis	Kalkulatorische Zinsen	Betriebsergebnis Konzern (ohne kalkulatorische Zinsen)
Erlöse	2'614	338	2'952	1'794	1'262	67	285	1'168	4'574	7'526		
Kosten	2'571	517	3'088	1'771	1'173	84	338	1'181	4'547	7'635		
Ergebnis vor Nettokostenausgleich	43	-180	-137	23	88	-18	-53	-13	28	-109		
Nettokostenausgleich	-38	38										
Ergebnis nach Nettokostenausgleich	5	-142	-137	23	88	-18	-53	-13	28	-109		
Ergebnis Konzern										-109	441	332

Regulatorisches Ergebnis innerhalb der Grundversorgung:

Postdienste

Auf Vollkostenbasis zeigt das Ergebnis innerhalb der Grundversorgung erstmals eine Kostenunterdeckung auf. Bei den Postdiensten (Logistik-Services) der Grundversorgung sank das Ergebnis auf 5 Mio. Franken (2024: 94 Mio. Franken). Für diesen starken Rückgang ist einerseits der Briefbereich verantwortlich. Hier wirkten die strukturell bedingten Erlösrückgänge, bei gleichbleibenden fixen Strukturkosten, negativ auf das Ergebnis. Der Briefbereich stellt – trotz seiner abnehmenden Ertragskraft – nach wie vor den einzigen Ertragspfeiler und das hauptsächliche Finanzierungsinstrument für die Grundversorgung dar. Er leistet den relevantesten Beitrag für den Nettokostenausgleich (2025: 159 Mio. Franken).

Im Paketbereich resultierte – trotz einem Mengenwachstum – ein rückläufiges Ergebnis. Dieser Rückgang ist auf den Mengenrückgang der Briefe zurückzuführen. Der Mengenrückgang der Briefe führte – bei gleichbleibenden fixen Strukturkosten – zu einer Erhöhung der Stückkosten der Pakete. Positiv wirken auf das Ergebnis die hohen Nettokostenausgleichsgutschriften. Ohne diese Transferzahlungen würde im Paketbereich hohe ungedeckte Kosten resultieren.

Im Bereich Zeitungen der Grundversorgung resultiert ein Defizit von 81 Mio. Franken. Diese Kostenunterdeckung ist strukturell bedingt und massgeblich mit den Rückgängen der Sendungsmengen zu begründen. In diesem Bereich führt die Post jeweils keine Nettokostenausgleiche durch und die vollen Kosten werden in diesem Defizit abgebildet.

Die Postdienste der Grundversorgung (Logistik-Services) weisen nur knapp – mit Hilfe der finanziellen Ertragskraft des Briefbereichs – ein positives Ergebnis aus. Weder der Zeitungs- noch der Paketbereich können ihre vollen Kosten innerhalb der Grundversorgung abdecken.

Zahlungsverkehr

Die Ergebnisse des Zahlungsverkehrs sind wegen der fortschreitenden Digitalisierung stark rückläufig. Wegfallende Gebührenerlöse und der kontinuierliche Rückgang im Schaltergeschäft belasten den Zahlungsverkehr zunehmend. Die gestiegenen finanztechnischen regulatorischen Eigenmittelanforderungen wirken sich zusätzlich nachhaltig auf die Grundversorgung aus und führen zu höheren Verarbeitungskosten. Im Weiteren belastet die Zuteilung der kalkulatorischen Kapitalkosten der Produkte innerhalb von PostFinance die Produkte der Grundversorgung.

Der gesamte Zahlungsverkehr verursacht hohe steigende ungedeckte Kosten und belastet das regulatorische Ergebnis der Grundversorgung zunehmend.

Regulatorisches Ergebnis ausserhalb der Grundversorgung

Das regulatorische Ergebnis ausserhalb der Grundversorgung beträgt 28 Mio. Franken. Im Vergleich zum Vorjahr fällt dieses Ergebnis – erstmals seit 2016 – wieder positiv aus (2024: – 121 Mio. Franken). Ausserhalb der Grundversorgung wirkt das Ergebnis von PostFinance überdurchschnittlich stark auf das Gesamtergebnis. Haupttreiber hierfür war das Zinsumfeld und die Erträge aus den Finanzanlagen.

Der Bereich Logistik-Services weist ausserhalb der Grundversorgung ein positives Ergebnis aus. Dieses Ergebnis fällt jedoch bedeutend tiefer als im Vorjahr aus. Dies ist unter anderem konjunkturbedingt auf tiefere Umsätze in der Güterlogistik zurückzuführen. Belastend wirkte zusätzlich die tiefere Nachfrage aus der Industrie.

Das Ergebnis von PostNetz fällt strukturell bedingt weiterhin negativ aus.

Der Bereich Digital Services weist ein höheres Ergebnis aus, jedoch wirken sich die Aufbaukosten nach wie vor negativ aus.

Auch der Bereich Mobilitäts-Services weist ein negatives Ergebnis aus. Dies ist unter anderem auf Reorganisationen und höhere Kosten beim Fahrpersonal zurückzuführen.

Zusammenfassung: Finanzierung der Grundversorgung und des Konzerns

Auf Vollkostenbasis resultiert ein negatives Ergebnis innerhalb der Grundversorgung von – 137 Mio. Franken. Erstmals kann die Grundversorgung – trotz erlaubter Querfinanzierung mit den Transferzahlungen des Nettokostenausgleichs – nicht mehr ihre vollen Kosten tragen. Somit ist auf Vollkostenbasis die Ertragsfähigkeit der Grundversorgung nicht gegeben. Die Hauptgründe für dieses negative Ergebnis sind, neben der schwindenden finanziellen Ertragskraft des Briefbereichs und dem steigenden Defizit der Zeitungszustellung, hauptsächlich der kostenintensive Zahlungsverkehr der Grundversorgung. Auch der Paketbereich deckt seine Kosten nicht vollumfänglich ab.

Ausserhalb der Grundversorgung resultiert ein positives Ergebnis von 28 Mio. Franken. Haupttreiber für dieses positive Ergebnis ist PostFinance.

Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes

Die Post kann den Nachweis nach [Art. 55 Abs. 3 VPG](#) summarisch erbringen, da sie für 2025 ein positives Ergebnis ausserhalb der Grundversorgung ausweist. Der Nachweis im Einzelfall kommt nicht zur Anwendung ([Art. 55 Abs. 4 VPG](#)).

Um eine Kontinuität der Daten zu bewahren, hat die PostCom dennoch vertiefte Abklärungen zu den Ergebnissen ausserhalb der Grundversorgung gemacht. Die Abklärungen zu den inkrementellen Kosten ausserhalb der Grundversorgung ergaben

(wie bereits in den Vorjahren), dass die Erlöse einzelner Produkte und Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung nicht ausreichend waren, um deren inkrementelle Kosten zu decken.

Zwecks Erhöhung der Plausibilität wurden auch die Stand-alone Kosten in die Betrachtung einbezogen. Die Post wies Stand-alone-Kosten in Höhe von 1 203 Mio. Franken für das Jahr 2025 aus (2024: 1 234 Mio. Franken). Mit den Stand-alone-Kosten des reservierten Dienstes konnte die Post nachweisen, dass die Erlöse des reservierten Dienstes (908 Mio. Franken) seine Stand-alone-Kosten nicht übersteigen.

Ergebnis der unabhängigen Prüfung

Gemäss [Art. 57 VPG](#) beauftragt die Post nach [Art. 7 des Revisionsaufsichtsgesetzes vom 16. Dezember 2005](#) ein staatlich beaufsichtigtes Revisionsunternehmen mit einer unabhängigen Prüfung. Seit 2019 hat die Post das Unternehmen Ernst & Young AG (EY) mit dieser unabhängigen Prüfung beauftragt. Das Revisionsunternehmen prüft zuhanden der PostCom:

- die Berechnung der Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung;
- die Einhaltung der Vorgaben zum Nettokostenausgleich;
- die Einhaltung der Vorgaben zum Rechnungswesen;
- die Zuordnung der Kosten und Umsatzerlöse der verschiedenen Dienste auf der Grundlage der Liste der Grundversorgung;
- die ausgewiesenen Stand-alone-Kosten im reservierten Dienst.

Genehmigung

Die PostCom hat den Bericht des beauftragten Revisionsunternehmens zur Kenntnis genommen. Auf Basis des positiven Gesamturteils des Revisionsunternehmens hat die PostCom die Berechnung der Nettokosten und den Nachweis über die Einhaltung der Vorgaben zum Nettokostenausgleich genehmigt. Auch der Nachweis über die Einhaltung des Quersubventionierungsverbots für das Jahr 2025 wurde geprüft und durch die PostCom genehmigt.

Ausblick zur Finanzierung der Grundversorgung

Als Ausgangslage steht der gesetzlich verankerte, flächendeckend zu erbringende Grundversorgungsauftrag der Post. Die Finanzierung erfolgte traditionell bis anhin über eine Mischung aus Einnahmen aus den Kernleistungen und den Nettokostenausgleichen aus dem ertragsstarken Briefbereich.

Dabei hat die Grundversorgung hohe sozialpolitische Bedeutung und stellt den Zugang zu Kommunikation mit dem Briefverkehr und weiteren Postdienstleistungen dar, besonders für ältere und benachteiligte Bevölkerungsgruppen. Es ist zu beachten, dass zukünftige politische Entscheidungen über die Weiterentwicklung der Grundversorgung – insbesondere auch deren Finanzierung – einen direkten Einfluss auf diesen Beitrag zum Gemeinwohl haben.

Als wahrscheinlichste Trends sind weitere steigende Kosten und eine sinkende Ertragskraft des Briefbereichs zu erwarten. Gleichzeitig könnten Effizienzsteigerungen und neue Geschäftsmodelle die Belastung mindern. Über mögliche Preisanpassungen innerhalb der Grundversorgung wird bereits öffentlich debattiert.

Allgemeine Entwicklung der Postmärkte

Der Schweizer Postmarkt blieb 2025 von tiefgreifenden strukturellen Veränderungen geprägt. Rückläufige Brief- und Zeitungsmengen standen einem wachsenden Paketgeschäft gegenüber, das vor allem vom grenzüberschreitenden Versandhandel getragen wurde. Trotz dieses Wachstums führte die anhaltende Schwäche des Briefgeschäfts zu einem leichten Rückgang des Gesamtumsatzes. Seit 2021 ist das Briefvolumen um rund einen Fünftel gesunken – eine Entwicklung, die den Strukturwandel im Postmarkt weiter prägt.

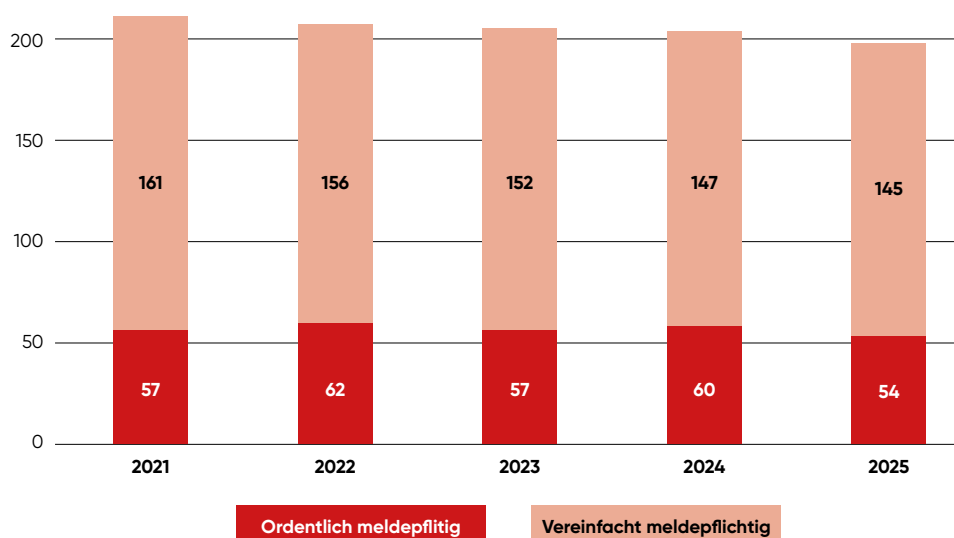
Meldepflicht

Im Mai 2026 waren bei der Eidgenössische Postkommission PostCom 198 Postdiensteanbieterinnen registriert – neun weniger als im Vorjahr. Davon unterstanden 53 Unternehmen (-7) der ordentlichen und 145 (-2) der vereinfachten Meldepflicht.

Der jüngste Rückgang der Zahl registrierter Anbieterinnen ist in erster Linie auf die fortschreitende Konsolidierung im Postmarkt zurückzuführen. Nachdem zwischen 2018 und 2022 mehrere neue Unternehmen in den Markt eingetreten waren, zeichnet sich in den vergangenen Jahren eine gegenläufige Entwicklung ab: Einige Anbieterinnen haben ihre Tätigkeit eingestellt oder wurden von Wettbewerberinnen übernommen. Ein aktuelles Beispiel ist die Notime AG, eine Tochtergesellschaft der Schweizerischen Post, die ihre Geschäftstätigkeit im Jahr 2025 eingestellt hat. Besonders im Kuriersegment hat sich das Marktumfeld zuletzt für verschiedene Anbieterinnen als anspruchsvoll erwiesen.

Die Liste der registrierten Anbieterinnen ist auf der Internetseite der PostCom publiziert.

Anzahl der bei der PostCom registrierten Postdiensteanbieterinnen 2021 – 2025, vereinfacht und ordentlich meldepflichtig



Die Subunternehmer, an welche die Anbieterinnen die Beförderung von Postsendungen ganz oder teilweise delegiert haben, sind ihrerseits nicht meldepflichtig. Soweit eine Subunternehmerin jedoch mehr als 50 % ihres Umsatzes mit Postdiensten erzielt, muss die Auftraggeberin mit ihr schriftlich die Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen vereinbaren. Umgekehrt sind Anbieterinnen, die den gesamten operativen Bereich auslagern, meldepflichtig.

Der Postmarkt wird zum einen durch die Definition der Postsendung umrissen, d. h. Pakete bis 30 kg, Briefe bis 2 kg sowie abonnierte Zeitungen und Zeitschriften. Zum anderen lässt er sich durch die Tätigkeiten abgrenzen, die definitionsgemäss im Begriff Postdienste erfasst sind, nämlich das Annehmen, Abholen, Sortieren, Transportieren und Zustellen von Postsendungen.

Anbieterinnen, die im eigenen Namen Umsätze von 500 000 Franken oder mehr erwirtschaften, sind der ordentlichen Meldepflicht unterstellt, solche mit Umsätzen unter 500 000 Franken dagegen der vereinfachten Meldepflicht. Zwecks Klärung der Definition von Postdiensten und zur Abgrenzung gegenüber anderen Tätigkeiten hat die PostCom auf ihrer Website einen Leitfaden zur Meldepflicht veröffentlicht.

Ein Teil der Neuregistrierungen erfolgte auf Intervention der PostCom. Im Rahmen ihrer Marktaufsicht hat die Kommission nicht registrierte Unternehmen, die Postdienste anbieten, identifiziert und diese zur Erfüllung ihrer Meldepflicht aufgefordert. Parallel dazu leitete die PostCom Strafverfahren wegen Verletzung der Meldepflicht beziehungsweise verspäteter Registrierung ein.

Aufsichtsabgaben

Nach Artikel 30 PG ist die PostCom gehalten, für ihre Verfügungen und Dienstleistungen kostendeckende Verwaltungsgebühren zu verrechnen. Zudem erhebt sie gemäss den Artikeln 78 – 80 VPG von den ordentlich meldepflichtigen Anbieterinnen jährlich eine Abgabe für die Aufsichtskosten, die sich nach den Aufwendungen der PostCom im jeweils vorangegangenen Jahr bemisst. Ist eine Postdiensteanbieterin mit der Rechnung für die Aufsichtsabgabe nicht einverstanden, erlässt die PostCom eine anfechtbare Verfügung.

Nachweis der Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen

Alle meldepflichtigen Anbieterinnen sind zur Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen verpflichtet. Die PostCom kontrolliert, ob die besagten Firmen dieser Pflicht nachkommen. Ordentlich meldepflichtige Anbieterinnen von Postdiensten müssen im Rahmen ihres jährlichen Reportings bestätigen, dass sie einen Gesamtarbeitsvertrag (GAV) abgeschlossen haben oder dass sie die Anforderungen gemäss der Verordnung der Postkommission über die Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen im Bereich der Postdienste (VMAP, SR 783.016.2) erfüllen. Hat eine Anbieterin mit ihrem Personal einen GAV abgeschlossen, so gilt die Vermutung, dass die branchenüblichen Arbeitsbedingungen eingehalten werden. Zudem müssen Postdiensteanbieterinnen ihre Subunternehmen mittels einer Vereinbarung schriftlich verpflichten, die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einzuhalten, falls ihr Umsatz mit Postdiensten mehr als die Hälfte des Gesamtumsatzes beträgt.

Mindeststandards der PostCom

Gestützt auf ihren Auftrag gemäss Art. 61 Abs. 3 VPG hat die PostCom am 30. August 2018 in einer Verordnung (VMAP) Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen in der Postbranche festgelegt. Diese sind seit dem 1. Januar 2019 in Kraft. Im Zuge einer Revision der VMAP wurde der minimale Bruttostundenlohn im Postsektor per 1. Juli 2023 auf 19 Franken erhöht. Die vertraglich vereinbarte normale Wochenarbeitszeit beträgt nach wie vor höchstens 44 Stunden. Die PostCom ermittelt die branchenüblichen Arbeitsbedingungen periodisch (Art. 61 Abs. 1 VPG). Die jüngste Monitoring-Studie über die Arbeitsbedingungen wurde im Jahr 2022 durchgeführt¹.

¹ Roman Graf, [Bericht zu branchenüblichen Mindeststandards im Postmarkt 2021/22](#).

Überwachung der Einhaltung der Arbeitsbedingungen

Es ist Aufgabe der PostCom, darüber zu wachen, dass die Anbieterinnen die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einhalten. Diese Überwachung übt die Kommission insbesondere dadurch aus, dass sie die Arbeitsbedingungen ausgewählter Anbieterinnen eingehend prüft. Diese Kontrolle ergänzt die Informationen, welche die ordentlich meldepflichtigen Unternehmen im Rahmen des jährlichen Reportings einreichen (Art. 59 VPG). Die kontrollierten Anbieterinnen müssen nachweisen, dass ihr Personal einem GAV unterstellt ist oder dass sie die von der PostCom erlassenen Mindeststandards erfüllen. Werden Dritte mit der Erbringung von Postdiensten beauftragt und erwirtschaften diese mehr als die Hälfte ihres Umsatzes im Bereich der Postdienste, verlangt die PostCom auch Belege dafür, dass sie die Verpflichtung, mit diesen Subunternehmen die Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen schriftlich zu vereinbaren, erfüllen (Art. 5 Abs. 3 VPG).

Erbringt ein kontrolliertes Unternehmen den Nachweis nicht, dass es die gesetzlichen und reglementarischen Anforderungen an die Arbeitsbedingungen einhält, kann die PostCom Massnahmen und Sanktionen gemäss Art. 24 und 25 PG anordnen. Bei der Bemessung der Sanktionen berücksichtigt sie die Schwere des Verstosses und die finanzielle Situation der Anbieterin.

Die PostCom wählt die zu kontrollierenden Unternehmen anhand spezifischer risikobasierter Kriterien aus. Seit Januar 2019 wurden 101 Anbieterinnen umfassend geprüft, wobei in 29 Fällen Aufsichtsverfahren eingeleitet wurden. Die häufigsten Beanstandungen in den letzten Jahren betrafen die Einhaltung der vertraglich festgelegten Wochenarbeitszeit (maximal 44 Stunden), des Mindeststundenlohns (mindestens 19 Franken) sowie anderer arbeitsrechtlicher Verpflichtungen. In einigen Fällen wurde auch die unzureichende Erfassung der tatsächlichen Arbeitszeiten beanstandet, insbesondere bei Pauschallöhnen oder Entlohnungssystemen, die auf vordefinierten Parametern beruhen. Bei der Beurteilung von Arbeitszeitmodellen berücksichtigt die PostCom auch Lösungen, die von den Sozialpartnern anerkannt sind, wie sie beispielsweise bei der Frühzustellung von Zeitungen und Zeitschriften vereinbart wurden. Diese Regelungen sind in Gesamtarbeitsverträgen festgehalten und werden daher als branchenüblich betrachtet.

Im Jahr 2023 haben die Sozialpartner den Gesamtarbeitsvertrag Zustellung abgeschlossen und anschliessend dessen Allgemeinverbindlicherklärung beantragt. Das Verfahren zur Allgemeinverbindlicherklärung ist derzeit noch im Gang. Mit dem Inkrafttreten eines allgemeinverbindlich erklärten Vertrags würde die vorgesehene paritätische Kommission für dessen Vollzug verantwortlich sein.

Postmarkt

Marktentwicklung

Der schweizerische Postmarkt umfasst die Annahme, die Abholung, die Sortierung, den Transport und die Zustellung von Paketen, Briefen sowie abonnierten Zeitungen und Zeitschriften. Alle in den nachfolgenden Aufstellungen und Analysen präsentierten Daten stammen, sofern nicht ausdrücklich anders vermerkt, aus den Reportings, das alle ordentlich registrierten Anbieterinnen der PostCom jährlich einreichen müssen.

Die Anbieterinnen im Schweizer Postmarkt unterscheiden sich sowohl in ihrer Grösse als auch in ihrem Geschäftsmodell. Einige Unternehmen sind stark diversifiziert und bieten eine breite Palette an Logistikdienstleistungen an, während andere sich auf spezialisierte Nischen wie Kurierdienste oder die Frühzustellung von Zeitungen konzentrieren. Für manche Unternehmen stellen Postdienstleistungen lediglich ein

Nebengeschäft dar, vor allem für solche, die ihren Kunden ein umfassendes Angebot an Logistiklösungen bieten. Über 99 % des Umsatzes im Schweizer Postmarkt wird von Unternehmen erwirtschaftet, die der ordentlichen Meldepflicht unterliegen.

Rückläufiges Briefgeschäft setzt Postmarkt unter Druck

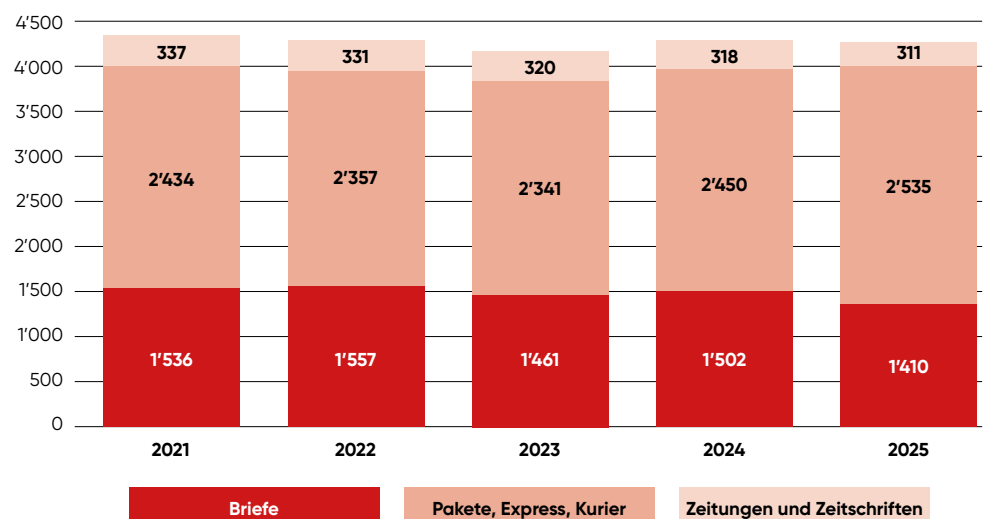
Im Jahr 2025 verzeichnete der Schweizer Postmarkt einen Gesamtumsatz von 4,3 Milliarden Franken bei einem Sendungsvolumen von 2,5 Milliarden Stück. Gegenüber dem Vorjahr ist der Umsatz leicht gesunken (-0,3 %). Die Hauptursache ist der anhaltende Rückgang der Briefmenge bei gleichzeitig weitgehend stabilen Briefpreisen im Berichtsjahr.

Auch im Fünfjahresvergleich zeigt sich ein rückläufiger Trend. Seit 2021 sind die Umsätze im Postsektor durchschnittlich um 0,3 % pro Jahr gesunken, während die Sendungsmengen jährlich um 4,7 % abnahmen. Diese Entwicklung verdeutlicht den strukturellen Rückgang der Briefpost, deren wirtschaftliche Bedeutung seit Jahren kontinuierlich abnimmt. Im Jahr 2025 entfiel auf das Briefgeschäft – einst die wichtigste Ertragssäule des Postmarktes – nur noch rund ein Drittel des gesamten Branchenumsatzes.

Europäischer Postmarkt wächst weiter

Seit mehreren Jahren stellt die PostCom fest, dass sich der Schweizer Postmarkt im internationalen Vergleich schwächer entwickelt. Die jüngsten Zahlen deuten sogar auf eine zunehmende Divergenz hin: Während die in der ERGP-Studie zu den Postindikatoren erfassten Länder zwischen 2020 und 2024 ein durchschnittliches jährliches Umsatzwachstum von 5,6 %² verzeichneten, lag das Wachstum in der Schweiz im selben Zeitraum bei lediglich 0,8 % pro Jahr. Auch bei den Sendungsmengen zeigt sich europaweit ein rückläufiger Trend (-2,7 % pro Jahr³), der in der Schweiz mit -4,0 % jedoch deutlich ausgeprägter ausfällt. Vieles spricht dafür, dass diese Entwicklung anhalten könnte. In mehreren europäischen Ländern bestehen im E-Commerce weiterhin bedeutende Wachstumspotenziale, während der Schweizer B2C-Paketmarkt bereits einen hohen Reifegrad erreicht hat. Zudem prägt das im internationalen Vergleich weiterhin hohe Briefaufkommen die Geschäftsentwicklung hierzulande noch immer stark.

Entwicklung des Jahresumsatzes im Postmarkt 2021 – 2025, in Millionen Franken



² ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 30

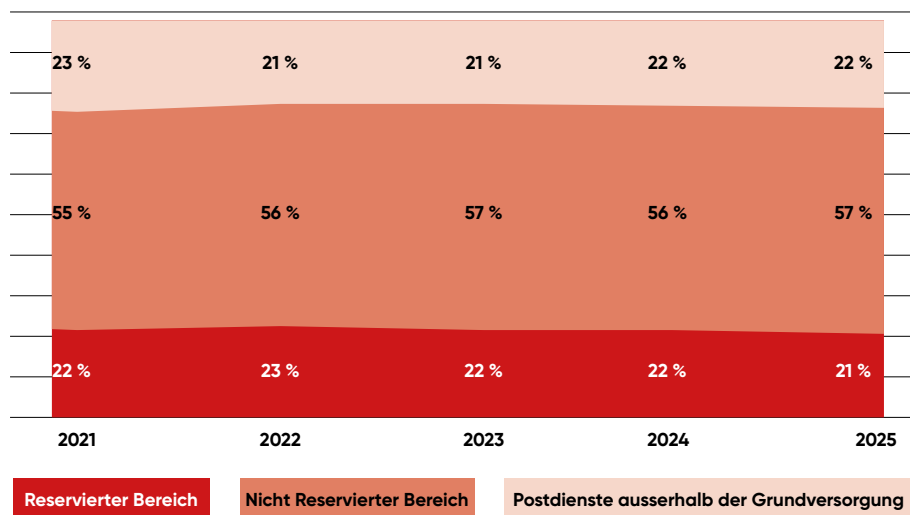
³ ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 22

Umsatzanteil der Grundversorgung am Gesamtmarkt bleibt stabil

Zum Marktsegment der Grundversorgung zählen die Beförderung von Briefen bis 1 kg und Paketen bis 20 kg im In- und Ausland sowie die Zustellung abonnierte Zeitungen und Zeitschriften im Rahmen der Tageszustellung gemeinsam mit den übrigen Postsendungen. Nicht zur Grundversorgung gehören Express- und Kuriersendungen sowie Zeitungen und Zeitschriften in der Frühzustellung. Die Produkte der Grundversorgung machen zusammen nahezu 80 % des Umsatzes im Postmarkt aus.

In den vergangenen fünf Jahren blieben die Umsatzanteile der drei regulierungsrelevanten Marktbereiche weitgehend stabil. Im Jahr 2025 verringerte sich der Anteil des Monopolbereichs leicht auf 21 %, während der Anteil des nicht reservierten Bereichs der Grundversorgung entsprechend auf 57 % anstieg. Wachstum verzeichnete im Berichtsjahr einzig der nicht reservierte Bereich der Grundversorgung: Dort stiegen die Umsatzerlöse um ein Prozent.

Entwicklung der Grundversorgung, des Monopols und der weiteren Postdienste 2021 – 2025, in Prozent des Gesamtumsatzes im Postmarkt



Die wichtigste Anbieterin von Produkten der Grundversorgung ist die Post CH AG, eine Tochter der Schweizerischen Post AG, mit einem Marktanteil von rund 86 % (unverändert im Vergleich zum Vorjahr). Die wichtigsten privaten Anbieterinnen in diesem Segment sind die DPD Schweiz AG, die Planzer KEP AG und die DHL Express (Schweiz) AG.

Paket-, Express- und Kurierdienstmarkt (KEP-Markt)

Der KEP-Markt, bestehend aus den Märkten für Paket-, Express- und Kurierdienste, umfasst Standardpaketdienste sowie Sendungen, die in der Regel schneller bzw. innerhalb einer bestimmten und garantierten Frist zugestellt (Expressdienste) oder direkt (d. h. ohne vorherige Lagerung und Sortierung) durch Kurier zugestellt werden.

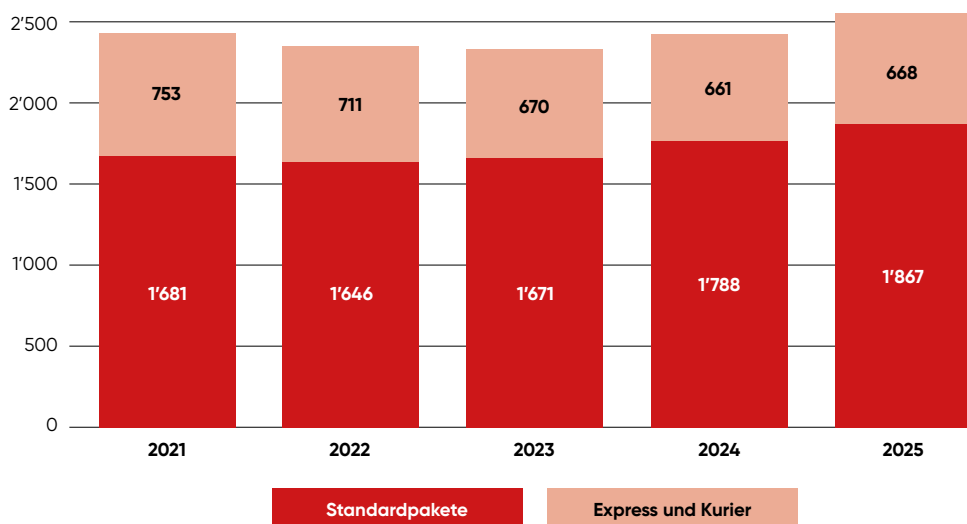
In den vergangenen Jahren verzeichnete der KEP-Markt ein solides Wachstum, das von der anhaltenden Expansion des Onlinehandels angetrieben wurde. In der Schweiz hat sich E-Commerce fest im Konsumverhalten etabliert. Laut aktuellen Umfragen haben 86 % der Bevölkerung in den letzten zwölf Monaten Onlinekäufe getätigt⁴. Im Non-Food-Einzelhandel entfällt inzwischen rund ein Fünftel des

Umsatzes auf den Onlinekanal⁵. Ein grosser Teil der online bestellten Waren wird von Postdiensteanbieterinnen zugestellt, was die enge Verknüpfung zwischen E-Commerce und dem KEP-Markt unterstreicht. Zwar hat sich das Wachstum des Onlinehandels zuletzt verlangsamt, mittelfristig wird jedoch weiterhin mit steigenden Versandvolumina gerechnet.

Im Jahr 2025 stiegen der Umsatz und die Sendungsmenge im KEP-Markt um rund 4 % und damit deutlich stärker als im Durchschnitt der vergangenen Jahre. Dank dieses kräftigen Wachstums wurde das bisherige Allzeithoch bei den Sendungsmengen aus dem Jahr 2021 erstmals wieder übertroffen. Wie bereits im Vorjahr wurde diese Entwicklung massgeblich vom grenzüberschreitenden Verkehr getragen: Bei den Importsendungen stiegen Umsatz und Menge jeweils um rund 12 %. Das Exportsegment entwickelte sich hingegen deutlich verhaltener. Zwar stieg die Sendungsmenge um 3 %, gleichzeitig ging der Umsatz jedoch leicht um 0,3 % zurück. Im nationalen KEP-Geschäft lagen die Wachstumsraten bei Umsatz und Mengen zwischen 2 % und 3 %.

Im Berichtsjahr zeigte sich innerhalb des KEP-Marktes ein differenziertes Bild: Während die Umsätze bei Standardpaketen um 4,4 % stiegen, verzeichneten Kurier- und Expresssendungen nach drei rückläufigen Jahren mit einem Anstieg von 1 % erstmals wieder ein Plus. Wie bei den Standardpaketen erwiesen sich Sendungen aus dem Ausland hierbei als wichtigster Wachstumstreiber. Trotz des zunehmenden Onlinehandels profitiert das Express- und Kuriersegment bislang nur begrenzt davon, da das zusätzliche Sendungsaufkommen weiterhin überwiegend auf preisgünstige Standardlieferungen entfällt.

Entwicklung des Umsatzes bei Standardpaketen, Express- und Kuriersendungen 2021 – 2025, in Millionen Franken



Da der KEP-Markt bisher starken jährlichen Schwankungen unterlag, lassen sich strukturelle Trends besser über längere Zeiträume hinweg erkennen. So sind die Umsätze im KEP-Markt seit 2021 durchschnittlich um 1 % pro Jahr und die Sendungsmengen um 0,3 % pro Jahr gestiegen. Hinter diesem insgesamt moderaten Wachstum verbergen sich jedoch deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Sendungsströmen. Besonders dynamisch entwickelte sich das Importsegment, dessen Sendungsmenge seit 2021 im Durchschnitt um 5 % pro Jahr zunahm. Demgegenüber gingen die Exportsendungen im gleichen Zeitraum um durchschnittlich 5 % pro Jahr zurück. Auch im nationalen KEP-Geschäft war die Entwicklung leicht rückläufig: Die

Sendungsmengen nahmen jährlich um durchschnittlich 0,3 % ab. Diese gegenläufigen Entwicklungen deuten auf einen strukturellen Wandel im grenzüberschreitenden KEP-Geschäft hin. Während das Exportsegment an Bedeutung verliert, gewinnt der Importverkehr im Zuge wachsender internationaler E-Commerce-Ströme weiter an Gewicht. Trotz dieser ungleichen Entwicklung machen die nationalen KEP-Sendungen weiterhin rund drei Viertel des Sendungsaufkommens aus.

Veränderte internationale Paketströme im E-Commerce

Die Entwicklung des grenzüberschreitenden E-Commerce mit stark steigenden Mengen an Kleinsendungen aus dem asiatischen Raum ist seit Jahren Gegenstand kontroverser Diskussionen. Gemäss einer aktuellen Umfrage gaben 35 %⁶ der befragten Konsumentinnen und Konsumenten in der Schweiz an, dass ihre letzte grenzüberschreitende Bestellung aus China stammte; an zweiter Stelle folgte Deutschland mit 27 %. Der internationale Onlinehandel weist dabei eine hohe Konzentration auf – sowohl hinsichtlich der Herkunftsländer als auch der genutzten Verkaufsplattformen. Gemäss derselben Umfrage entfallen in den 37 untersuchten Ländern rund 48 %⁷ der grenzüberschreitenden Bestellungen allein auf Temu und Amazon.

Lange Zeit begünstigte das Tarifsysteem des Universal Postal Union (die sogenannten Terminal Dues) den kostengünstigen Versand von Kleinwarensendungen aus China. Entsprechend wurde der stark wachsende Onlinehandel aus China bis etwa 2019 grösstenteils über das UPU-Netz abgewickelt. Mit der anschliessenden Reform der Tarifstrukturen passten chinesische Plattformen ihre Logistikmodelle grundlegend an. Seither spielen Kleinwarensendungen aus China bis 2 kg im UPU-Netzwerk kaum noch eine Rolle⁸. Anstelle klassischer Einzelbeförderung von Postsendungen im UPU-Kanal sind flexiblere Logistiklösungen entstanden. Grosse E-Commerce-Akteure wie Temu oder Shein setzen nun hauptsächlich auf konsolidierte Transporte, bei denen Sendungen gebündelt per Luftfracht nach Europa gelangen, zentral verzollt und anschliessend in nationale Postnetze eingespeist werden.

Die in der EU ab Mitte 2026 geplante Pauschalabgabe auf Kleinsendungen unter 150 EUR dürfte den Trend weg von der direkten Einzelbeförderung hin zu konsolidierten Transporten über europäische Logistikkreisläufe mit anschliessender Einspeisung in nationale Postnetze weiter verstärken. Gleichzeitig eröffnet sie internationalen Plattformen zusätzliche Anreize, Waren bereits vor Eingang der Bestellung in europäischen Logistikzentren zwischenzulagern und diese aus den Herkunftsländern gebündelt – etwa auf dem Seeweg – nach Europa zu transportieren.

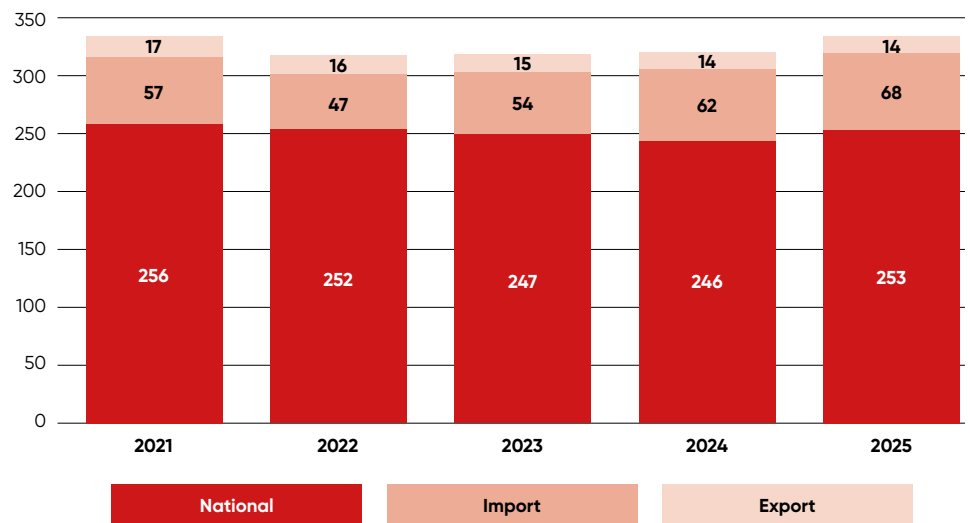
Die vergangenen Jahre haben gezeigt, dass grosse Onlineplattformen ihre Logistikmodelle rasch an veränderte Rahmenbedingungen anpassen können. Dabei setzen sie gezielt auf unterschiedliche Versandmodelle und Logistikpartner, einschliesslich konzerninterner Transportlösungen. Ein prominentes Beispiel ist Amazon, das sich in mehreren Märkten selbst zu einer bedeutenden Paketbeförderin entwickelt hat.

⁶ International Post Corporation, Cross-border e-commerce shopper survey 2025 – key findings, S. 7

⁷ International Post Corporation, Cross-border e-commerce shopper survey 2025 – key findings, S. 9

⁸ Union postale universelle UPU, Statistique des services postaux 2024, S. 71

Entwicklung des KEP-Sendungsvolumens 2021 – 2025, in Millionen Sendungen



⁹ ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 30

¹⁰ ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 27

In der Vergangenheit entwickelte sich der KEP-Markt in der Schweiz im internationalen Vergleich weniger dynamisch. Diese Tendenz bestätigt sich durch die jüngsten europäischen Zahlen erneut: Zwischen 2020 und 2024 stiegen die Umsätze mit KEP-Sendungen im europäischen Durchschnitt jährlich um 8,7 %⁹, in der Schweiz betrug das jährliche Wachstum im gleichen Zeitraum durchschnittlich 2,6 %. Zieht man die Anzahl KEP-Sendungen pro Kopf als Vergleichsgrösse heran, so zeigt sich, dass die Schweiz mit 37 Sendungen pro Kopf deutlich über dem europäischen Durchschnitt liegt (29¹⁰ im Jahr 2024). Von den 29 in der ERGP-Studie 2024 betrachteten Ländern weisen drei eine höhere Anzahl KEP-Sendungen pro Kopf auf: die Niederlande (57), Deutschland (57) und Österreich (47).

Marktanteile weitgehend stabil

Gemessen am Umsatz konnte die Post CH AG als wichtigste Anbieterin im KEP-Markt ihren Marktanteil gegenüber dem Vorjahr leicht auf 60 % steigern (59 % im Jahr 2024). Besonders stark ist die Position der Post CH AG im nationalen KEP-Markt mit einem Marktanteil von 74 % (73 % im Vorjahr). Im internationalen Versand dominieren hingegen die privaten Anbieterinnen: Gemessen am Umsatz kontrollieren sie zusammen 50 % des Importmarktes und sogar 88 % des Exportmarktes. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil der Privaten bei den grenzüberschreitenden Sendungen allerdings zurückgegangen. Neben der Post CH AG zählen DHL Express (Schweiz) AG, UPS United Parcel Service (Schweiz) AG und DPD (Schweiz) AG zu den wichtigsten Anbieterinnen im KEP-Markt.

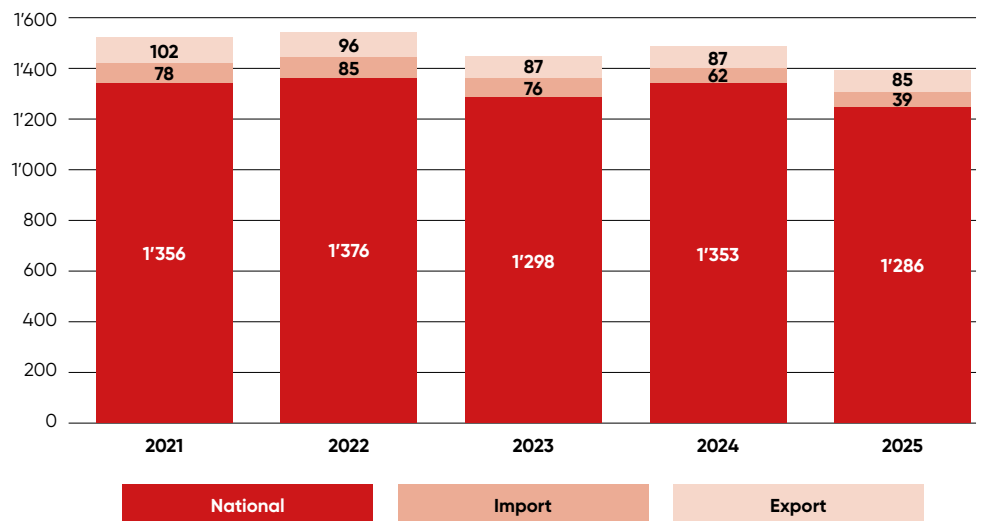
Auch von Interesse ist die Entwicklung der Marktanteile im Segment der nationalen Standardpakete bis 20 kg, das seit 2004 vollständig für den Wettbewerb geöffnet ist. Im Jahr 2025 hielten die privaten Anbieterinnen in diesem Segment gemessen am Umsatz einen Marktanteil von 26 %, während dieser drei Jahre zuvor noch bei 20 % lag. Über viele Jahre war dieser Anteil weitgehend stabil bei rund 20 %. Die grössten Unternehmen im Inlandssegment der Pakete bis 20 kg hinter der Post CH AG sind Planzer KEP AG, DPD (Schweiz) AG und DHL Express (Schweiz) AG.

Briefmarkt

Der Briefmarkt umfasst Korrespondenz- und leichte Warensendungen bis zu einem Gewicht von 2 kg, die Briefformat aufweisen und höchstens 2 cm dick sind. Im Jahr 2025 erzielte dieses Marktsegment einen Umsatz von 1,4 Milliarden Franken bei einem Volumen von 1,5 Milliarden Sendungen. Da die Schweizerische Post im Berichtsjahr die Standardtarife für Briefe unverändert liess, konnte der nachfragebedingte Mengenrückgang – anders als im Vorjahr – nicht über höhere Preise aufgefangen werden. In der Folge gingen die Sendungsmengen um 5 % und die Umsatzerlöse um 6 % zurück.

Mengenmässig entsprach diese Entwicklung weitgehend dem rückläufigen Trend der vergangenen Jahre. Auffällig war jedoch der starke Einbruch bei den Importbriefen, deren Volumen gegenüber dem Vorjahr um rund 17 % sank. Dahinter steht nicht nur ein struktureller Rückgang im Briefverkehr, sondern auch eine Verlagerung hin zum Paketkanal: Grenzüberschreitende Sendungen werden tendenziell grösser, schwerer und zunehmend als Pakete statt als Briefe befördert. Bereits seit mehreren Jahren nimmt die Briefmenge aufgrund der Digitalisierung der Transaktions- und Kommunikationspost ab. Alles deutet darauf hin, dass sich dieser rückläufige Trend in den nächsten Jahren fortsetzen wird.

Entwicklung des Umsatzes bei den nationalen und grenzüberschreitenden Briefen 2021 – 2025, in Millionen Franken



Leichteste Briefkategorie zeigt sich vergleichsweise robust

Die nachfolgenden Angaben beziehen sich ausschliesslich auf die von der Post CH AG beförderten inländischen Briefsendungen bis 1 kg. Im Jahr 2025 transportierte die Post CH AG insgesamt rund 1,4 Milliarden Inlandsbriefe in diesem Segment. Davon entfielen rund 54 % auf die Gewichtsklasse bis 20 g, womit diese ihre Stellung als volumenstärkste Kategorie im nationalen Briefmarkt behauptete.

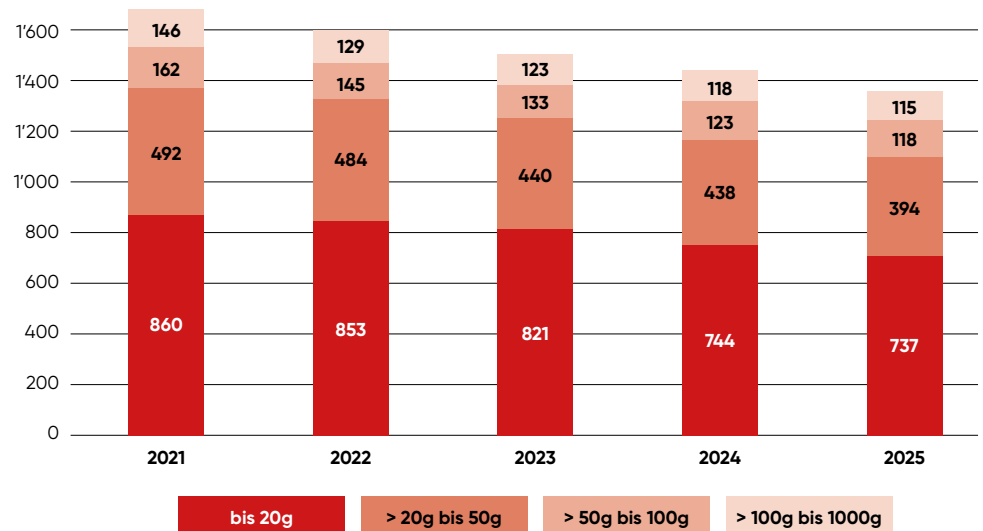
Trotz des anhaltenden strukturellen Rückgangs erweist sich die leichteste Briefkategorie als vergleichsweise robust. Über mehrere Jahre hinweg nahm ihr Volumen durchschnittlich um 3,8 % pro Jahr ab und damit weniger stark als im Gesamtmarkt (– 5,3 % pro Jahr). Im Jahr 2025 fiel der Rückgang mit lediglich 1 % besonders moderat aus.

Deutlich dynamischer entwickelt sich hingegen das Segment der schwereren Briefe. Besonders ausgeprägt war der Rückgang in der Gewichtsklasse zwischen 50 g und 100 g. Hier gingen die Mengen im Jahr 2025 um rund 10 % zurück. Auch im Mehrjahresvergleich verzeichnete dieses Segment die stärkste Abnahme – seit 2021 kumuliert um 27 %.

Verteilung der inländischen Briefsendungen der Post nach Gewichtskategorien 2021 – 2025, in Millionen Sendungen

¹¹ ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 30

¹² ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 22



Briefe überwiegend von der Geschäftskundschaft versendet

Der Briefmarkt wird weiterhin überwiegend von Geschäftskundschaft getragen. Im Jahr 2025 entfielen über 90 % aller von der Post CH AG und privaten Anbieterinnen beförderten Inlandsbriefe auf Massensendungen. Die Menge der von Geschäftskundschaft versandten Briefe ging gegenüber dem Vorjahr um rund 4 % zurück. Im Privatkundensegment fiel der Rückgang mit 10 % deutlich stärker aus. Auch im Mehrjahresvergleich zeigt sich, dass Privatkundinnen und -kunden wesentlich schneller auf den Briefversand verzichten als Geschäftskundinnen und -kunden.

Obwohl der Anteil der von Privatkundinnen und -kunden versandten Briefe am gesamten Sendungsvolumen gering ist, profitieren Haushalte und Kleinunternehmen als Empfängerinnen und Empfänger weiterhin stark von einem flächendeckenden Angebot an Postdiensten.

Briefmarkt in der Schweiz robuster im internationalen Vergleich

Im europäischen Vergleich hat sich der Schweizer Briefmarkt bislang als recht widerstandsfähig gegenüber Volumenrückgängen erwiesen. Zwischen 2020 und 2024 betrug der berichtete Rückgang bei Briefen (einschliesslich Zeitungen und Zeitschriften) für die Gesamtheit der in der ERGP-Studie berücksichtigten Länder im Jahresdurchschnitt 1,9 %¹¹ beim Umsatz und 6,4 %¹² beim Volumen. In der Schweiz betrug der entsprechende Rückgang inklusive Zeitungen und Zeitschriften 1,3 % (Umsatz) bzw. 4,7 % (Menge). Damit zeigt sich einmal mehr, dass der Rückgang in der Schweiz sowohl beim Umsatz als auch beim Volumen geringer ausfällt als im europäischen Durchschnitt. Durch die Preiserhöhungen der Post CH AG in den Jahren 2022 und 2024 konnte der Umsatzrückgang, der bisher etwa im Gleichschritt mit der Mengenentwicklung verlief, abgemildert werden.

Briefe pro Kopf: Die Schweiz bleibt europäische Spitzenreiterin

Im Jahr 2025 lag die Zahl der beförderten Briefe pro Einwohnerin und Einwohner in der Schweiz bei 167 Sendungen. Rechnet man abonnierte Zeitungen und Zeitschriften hinzu, erhöht sich dieser Wert auf 237 Einheiten. Der europäische Durchschnitt liegt gemäss der ERGP-Erhebung bei 56 Einheiten¹³ und damit bei weniger als einem Viertel des Schweizer Niveaus.

Die Schweiz weist damit weiterhin das höchste Briefaufkommen pro Kopf in Europa auf. In Österreich (125), Deutschland (134) und Frankreich (89) liegen die Werte deutlich tiefer. Einzig Finnland erreicht mit 213 Sendungen pro Kopf ein vergleichbar hohes Niveau¹⁴. Auffällig ist jedoch, dass in sämtlichen Ländern mit überdurchschnittlich hohem Briefaufkommen die Mengen in den vergangenen fünf Jahren deutlich zurückgegangen sind. Rückläufige Briefmengen sind jedoch nicht nur in Ländern mit hohem Briefaufkommen zu beobachten. So ging beispielsweise auch in Spanien, wo das Briefvolumen mit 40 Sendungen pro Kopf im Jahr 2020 bereits auf einem niedrigen Niveau lag, die Pro-Kopf-Menge zwischen 2020 und 2024 um 35 % auf 26 Briefe zurück.

¹³ ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 27

¹⁴ ERGP (25) 9, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 28

Entwicklung der Marktanteile

Mit einem Umsatzmarktanteil von 96,8 % bleibt die Post CH AG vor der Quickmail Planzer AG die mit Abstand führende Anbieterin im Briefmarkt. Im Segment der Inlandsbriefe erreichte die Post CH AG im Jahr 2025 einen Marktanteil von 98 % und konnte diesen gegenüber dem Vorjahr leicht ausbauen. In den vergangenen Jahren hat sie im nationalen Briefgeschäft wiederholt Marktanteile hinzugewonnen.

Während der europäische Briefmarkt vollständig liberalisiert ist, besteht in der Schweiz weiterhin ein Monopol für Briefe bis 50 g. Entsprechend sind im Markt für Inlandsbriefe bis 2 kg lediglich rund 22 % des Sendungsvolumens und 35 % des Umsatzes dem Wettbewerb zugänglich. In diesem liberalisierten Marktsegment erreichten private Anbieterinnen im Jahr 2025 einen geschätzten Marktanteil von 14 %, nach 15 % im Vorjahr.

Europa: Briefmarkt in der Regel von ehemaligen staatlichen Betrieben dominiert

In der überwiegenden Mehrheit der europäischen Länder dominieren die etablierten Postdiensteanbieterinnen den Briefmarkt weiterhin deutlich. Die jüngste ERGP-Studie bestätigt dementsprechend erneut, dass der europäische Briefmarkt insgesamt durch eine hohe Marktkonzentration geprägt ist.

Eine Besonderheit stellt Dänemark dar: Dort zog sich PostNord aus dem Briefmarkt zurück, worauf die inländische Briefbeförderung von einer Organisation übernommen wurde, die zuvor vor allem Zeitungen und Zeitschriften zugestellt hatte und weiterhin im Besitz von Medienunternehmen steht. An der grundlegenden Marktstruktur änderte dies jedoch wenig: Auch in Dänemark wird die Briefbeförderung weiterhin weitgehend von einer einzigen Anbieterin erbracht.

Die Wettbewerbssituation im Schweizer Briefmarkt ist im europäischen Vergleich somit trotz des bestehenden Monopols kein Sonderfall, sondern gleicht weitgehend den in anderen Ländern beobachteten Marktstrukturen.

Zeitungen und Zeitschriften

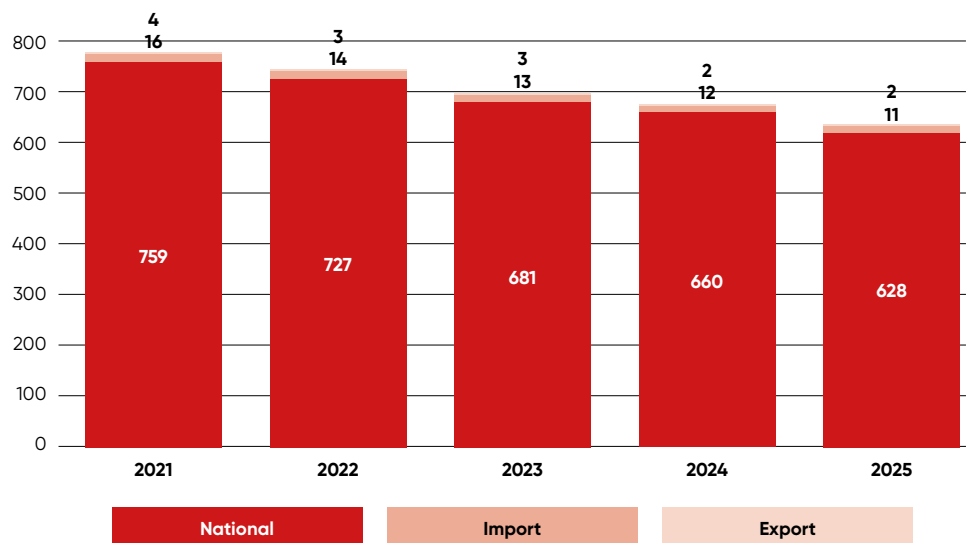
Der Teilmarkt der Zeitungen und Zeitschriften umfasst die Zustellung abonnierteter Publikationen, insbesondere von lokal, regional oder überregional erscheinenden Tages- und Wochenzeitungen sowie von Publikums- und Fachzeitschriften. Die Zustellung erfolgt entweder frühmorgens in der sogenannten Frühzustellung oder zu späteren Tageszeiten im Rahmen der Tageszustellung, meist gebündelt mit weiteren Postsendungen.

Im Jahr 2025 belief sich der Gesamtumsatz dieses Marktsegments auf 311 Millionen Franken, was einem Rückgang von 2 % gegenüber dem Vorjahr entspricht. Das Sendungsvolumen lag bei 641 Millionen Exemplaren und nahm um 5 % ab. Damit setzte sich die rückläufige Entwicklung der vergangenen Jahre fort, in einer ähnlichen Grössenordnung wie im Briefmarkt.

Überdurchschnittliche Rückgänge waren erneut bei den grenzüberschreitenden Sendungen zu beobachten. Aufgrund des vergleichsweise kleinen Marktvolumens dieses Segments bleibt dessen Einfluss auf die Gesamtentwicklung jedoch begrenzt. In der Frühzustellung betrug der Rückgang rund 4 %.

Der anhaltende Volumen- und Umsatzrückgang spiegelt den strukturellen Wandel im Medienkonsum wider, da sich ein wachsender Teil der Leserschaft digitalen Informationskanälen zuwendet.

Entwicklung des Zeitungs- und Zeitschriftenvolumens 2021 - 2025, in Millionen Einheiten



Die führenden Anbieter in diesem Teilmarkt sind die Post CH AG und die Presto Presse Vertriebs AG, eine Tochtergesellschaft der Post, die einen Frühzustelldienst anbietet.

Aufsichtsrechtliche Anzeigen und Verfahren

Behandlung von aufsichtsrechtlichen Anzeigen

Das Fachsekretariat der PostCom erhält regelmässig Eingaben und Beanstandungen von Einwohnerinnen und Einwohnern (sogenannte «Bürgerbriefe») zur postalischen Grundversorgung. Hinzu kommen jeweils Zusendungen mit diversen Anfragen oder Reklamationen ausserhalb der Zuständigkeit der PostCom. Angesichts der relativ geringen Anzahl können die Beanstandungen nicht als repräsentativ betrachtet werden.

Die Anzahl der Zusendungen im Zusammenhang mit der Post (ohne Anfragen oder Eingaben betreffend die Hausbriefkästen, vgl. das folgende Kapitel), nahm 2025 mit 116 Eingaben gegenüber dem Vorjahr erheblich zu (2024: 73). Die Beanstandungen betrafen unter anderem Fehlzustellungen oder verlorene bzw. zu spät zugestellte Sendungen. Ein beträchtlicher Teil der Zusendungen bezog sich zudem auf Dienstleistungen und Bereiche der Post, die nicht in die Zuständigkeit der PostCom fallen, darunter die Zustellung nicht adressierter Sendungen oder elektronische Dienstleistungen.

In Bezug auf die übrigen Anbieterinnen von Postdiensten gingen 2025 fünf Reklamationen ein (2024: 3).

Die Anzeigen werden geprüft und beantwortet. Bei Bedarf wird eine Stellungnahme der verantwortlichen Postdiensteanbieterin eingeholt. Ergibt die Abklärung, dass rechtliche Vorgaben im Zuständigkeitsbereich der PostCom verletzt wurden, kann die PostCom ein Aufsichtsverfahren einleiten und gegebenenfalls Massnahmen oder Verwaltungssanktionen anordnen. Solche Anordnungen in Bezug auf die postalische Grundversorgung wurden im Berichtsjahr keine erlassen.

Verfahren betreffend Hausbriefkästen

Die schweizweite Durchsetzung der Vorgaben zu den Hausbriefkästen in Bezug auf den Standort und die Mindestmasse ist in erster Linie Sache der Post. Dies erfolgt, indem die Post die Liegenschaftseigentümer von bestehenden Häusern oder Neubauten anschreibt und sie zur Anpassung der Briefkästen an die Vorgaben auffordert. Hierzu kann die Post die Aufnahme der Hauszustellung verweigern oder deren Einstellung androhen, wenn sie einen Briefkasten als nicht bestimmungskonform erachtet. Kommt es zwischen der Eigentümerschaft und der Post nicht zu einer Einigung, kann die erstere bei der PostCom ein Gesuch zur Überprüfung des Hausbriefkastens stellen. Die PostCom prüft die Gesuche einzelfallweise und entscheidet gestützt auf [Art. 76 VPG](#) in Form einer anfechtbaren Verfügung.

Anforderungen an Briefkästen und Briefkastenanlagen nach Art. 73–75 VPG

Die Hausbriefkästen bzw. Briefkastenanlagen müssen bestimmten Vorgaben, die in [Art. 73](#) und [Art. 74](#) der Postverordnung festgelegt sind, entsprechen. Sie müssen frei zugänglich sein und in der Regel an der Grundstücksgrenze beim allgemein benutzten Zugang zum Haus aufgestellt werden. Bei Mehrfamilien- und Geschäftshäusern können die Briefkastenanlagen im Bereich der Hauszugänge platziert werden, sofern der Zugang von der Strasse her möglich ist. Ausnahmen von diesen Standorten sieht [Art. 75 VPG](#) vor, wenn den Bewohnern aus gesundheitlichen Gründen der ordentliche Briefkastenstandort nicht zugemutet werden kann oder wenn bei unter Denkmalschutz stehenden Liegenschaften der ordentliche Briefkastenstandort zu einer wesentlichen Beeinträchtigung der Ästhetik führen würde. Entspricht der Standort oder die Ausgestaltung (Mindestmasse) des Hausbriefkastens nicht den Vorgaben, kann die Post gestützt auf [Art. 31 Abs. 2 Bst. c VPG](#) die Hauszustellung einstellen.

Anzahl Fälle

Bei den informellen Anfragen im Zusammenhang mit Hausbriefkästen war 2025 mit 65 Zuschriften eine Zunahme zu verzeichnen (2024: 47). Eine grössere Anzahl betraf die (Rechts-)Auskunft von Architekten, Bauunternehmen oder der Bauherrschaft anlässlich von Bau- oder Umbauprojekten. Die PostCom informiert in solchen Fällen über die geltenden Vorgaben, kann in dieser Phase aber keine verbindliche Auskunft zum korrekten Briefkastenstandort geben und verweist die Anfragenden jeweils an die Post. In weiteren Zuschriften wurde das Vorgehen der Post bzw. die Aufforderung zur Versetzung des Briefkastens beanstandet. Meist konnten diese Beanstandungen nach Erläuterung der Rechtslage erledigt oder nach nochmaligem Gespräch der Betroffenen mit der Post beigelegt werden.

Auch die Anzahl der formellen Gesuche stieg 2025 leicht an. In 13 Fällen leitete die PostCom ein Verwaltungsverfahren zur Überprüfung des Briefkastenstandorts ein (2024: 10).

Die PostCom schloss im Berichtsjahr 11 Verfahren mit einem materiellen Entscheid ab (2024: 7). Dabei wurden ein Gesuch gutgeheissen und 10 Gesuche abgewiesen (2024: 1 Gutheissung und 6 Abweisungen). Drei Verfahren wurden infolge Rückzugs des Gesuchs abgeschrieben (2024: 3).

Entscheidpraxis 2025

Alle 11 Verfügungen der PostCom betrafen Ein- oder Zweifamilienhäuser, bei denen sich die Briefkästen nicht an der Grundstücksgrenze befanden. Dementsprechend wurden 10 der 11 Gesuche der Liegenschaftseigentümer abgewiesen. Ein Gesuch wurde gutgeheissen, da sich aufgrund der Akten ein näher zur Grundstücksgrenze gelegener, umsetzbarer Standort nicht feststellen liess. Die PostCom verzichtete dabei auf die Durchführung eines Augenscheins, zumal die Post im Verfahren ihrer Mitwirkungspflicht nicht gerecht wurde ([Verfügung Nr 9/2025](#) vom 3. April 2025).

Eine Praxisübersicht der 2025 erlassenen Verfügungen zu Hausbriefkästen ist unter dem Link <https://www.postcom.admin.ch/de/grundversorgung/briefkastenstandort> abrufbar.

Die Verfügungen sind zudem im Wortlaut auf der Website der PostCom veröffentlicht: <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/verfuegungen>.

Verfahren betreffend Hauszustellung

Seit 1. Januar 2021 gelten neue Bestimmungen zur Hauszustellung. Die Postverordnung sieht seither in [Art. 31 Abs. 1](#) vor, dass die Post grundsätzlich in alle ganzjährig bewohnten Häuser zustellen muss. Ausgenommen davon sind Häuser, die bereits vor 2021 eine Ersatzlösung anstelle der Hauszustellung hatten ([Art. 83 a VPG](#)). Weitere Ausnahmen gelten beispielsweise bei unverhältnismässigen Schwierigkeiten ([Art. 31 Abs. 2 VPG](#)). Besteht keine Verpflichtung zur Hauszustellung, muss die Post den Empfängern eine Ersatzlösung anbieten. Sie kann z.B. die Zustellfrequenz reduzieren oder einen anderen Zustellpunkt bezeichnen. Die Empfänger sind vorgängig anzuhören ([Art. 31 Abs. 3 VPG](#)). Bis 2020 bestand grundsätzlich nur in ganzjährig bewohnten Siedlungen, definiert als mindestens fünf ganzjährig bewohnte Häuser auf einer Fläche von 100 x 100 m, oder in der Nähe davon, Anspruch auf Hauszustellung.

Bei Streitigkeiten über die Hauszustellung zwischen der Post und Empfängerinnen und Empfängern von Postsendungen hat die PostCom 2025 zwei neue Verfahren eingeleitet (2024: 1).

Entscheidpraxis 2025

Die PostCom hat 2025 vier Verfügungen (Endentscheide) betreffend die Hauszustellung erlassen (2024: 0). In zwei Fällen wurden die Gesuche gutgeheissen, zwei weitere Gesuche wurden abgewiesen.

Eine Gutheissung erfolgte im Fall einer Ferienwohnung, die sich in einem Haus mit weiteren, ganzjährig bewohnten Wohnungen befand. Die PostCom kam zum Schluss, dass Häuser mit gemischter Nutzung als Erst- und Zweitwohnsitz als ganzjährig bewohnt gelten, weshalb die ordentliche Hauszustellung zu allen Wohneinheiten der Liegenschaft zu erbringen ist ([Vergütung 10/2025](#) vom 14. April 2025).

Weiter hiess die PostCom die Gesuche mehrerer ganzjähriger Bewohnenden von Rigi Kaltbad gut und wies die Post zur Fortführung der Hauszustellung im betroffenen Gebiet an ([Verfügung Nr. 21/2025](#) vom 11. Dezember 2025). Dabei verneinte sie eine Gefährdung des Zustellpersonals ([Art. 31 Abs. 2 Bst. a VPG](#)) sowie ein Anfallen von unverhältnismässigen Kosten bzw. eines unverhältnismässigen Aufwands bei der Hauszustellung ([Art. 31 Abs. 2bis VPG](#)).

Die Verfügungen sind im Wortlaut auf der Website der PostCom veröffentlicht: <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/verfuegungen>.

Aufsichtsbeschwerden zu Akquisitionen von Unternehmen durch die Post

Die Urteile des Bundesverwaltungsgerichts [A-3607/2022](#) sowie [A-3629/2022](#) vom 12. November 2024, mit denen die Verfügungen der PostCom [Nrn. 9/2022](#) und [10/2022](#) vom 16. Juni 2022 aufgehoben wurden, sind von der Post beim Bundesgericht angefochten worden. Die Beschwerdeverfahren sind zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Berichts noch hängig.

Entscheide der PostCom in Aufsichtsverfahren gegenüber meldepflichtigen Anbieterinnen von Postdiensten

Die PostCom ist für die Überwachung der Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen, der Informations- und Auskunftspflichten sowie für die Registrierung der meldepflichtigen Anbieterinnen zuständig ([Art. 22 Abs. 2 Bst. a, b und d PG](#)). Bei Feststellung von Verstössen gegen diese Vorgaben kann sie gestützt auf [Art. 24](#) und [Art. 25 PG](#) die erforderlichen Aufsichtsmaßnahmen anordnen und Sanktionen verhängen.

Im Berichtszeitraum erliess die PostCom zwei Verfügungen bezüglich der Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen, die sich ausschliesslich an vereinfacht registrierte Anbieterinnen richteten. In diesen Fällen wurden insbesondere die Nichteinhaltung des gesetzlichen Mindestlohns sowie die fehlende Entschädigung für die Nachtarbeit gerügt (Verfügung 18/2025 vom 29. August 2025, beim Bundesverwaltungsgericht angefochten). Zudem wurde in einem weiteren Fall die Überschreitung der höchstzulässigen wöchentlichen Arbeitszeit festgestellt ([Verfügung 15/2025](#) vom 12. Juni 2025). Zur Wiederherstellung des rechtmässigen Zustands ordnete die PostCom die Nachzahlung der ausstehenden Lohnbeträge bis zur Höhe des Mindestlohns sowie die Anpassung der wöchentlichen Regelarbeitszeit auf maximal 44 Stunden an. Darüber hinaus wurden Verwaltungssanktionen verhängt, deren Höhe sich am erzielten Umsatz mit Postdiensten orientiert und unter Berücksichtigung der Schwere des Verstosses sowie der finanziellen Lage des Unternehmens bestimmt wird.

Im Bereich der Auskunftspflichten sanktionierte die PostCom eine ordentlich meldepflichtige Anbieterin, die das jährliche Reporting für das Jahr 2024 nicht fristgerecht und trotz mehrfacher Mahnungen nicht vorgelegt hatte ([Verfügung 4/2025](#) vom 30. Januar 2025).

Verwaltungsstrafverfahren

Der Eidgenössischen Postkommission PostCom obliegt gemäss [Art. 22 Abs. 2 Bst. k PG](#) die Verfolgung und Beurteilung von Übertretungen gemäss [Art. 31 Abs. 1 PG](#). So ahndet sie gemäss Buchstabe a die Verletzung der Meldepflicht nach [Art. 4 Abs. 1 PG](#) und bestraft mit Busse diejenigen Anbieterinnen von gewerbsmässigen Postdiensten im eigenen Namen, welche diese Tätigkeit nicht bei der PostCom melden. Zudem werden nach Buchstabe b Anbieterinnen sanktioniert, die unbefugt Postsendungen im Bereich des reservierten Dienstes der Schweizerischen Post nach [Art. 18 Abs. 1 PG](#) versenden, mithin das ausschliessliche Recht der Post, Briefe bis 50 Gramm zu befördern (Briefmonopol), verletzen.

Im Berichtsjahr wurden drei Strafbescheide wegen Verletzung der Meldepflicht erlassen. Der Bussenrahmen reichte dabei von CHF 300 bis CHF 1 800. Einsprachen gegen die Strafbescheide wurden keine erhoben und die Entscheide sind in Rechtskraft erwachsen.

Ein Verwaltungsstrafverfahren wegen Verletzung der Meldepflicht wurde mangels Erfüllung des Tatbestandes eingestellt ([Art. 2](#) und [Art. 62 VStrR](#)).

Im Zusammenhang mit der Verletzung des Briefmonopols wurden keine Widerhandlungen geahndet.

Die bisher von der PostCom erlassenen rechtskräftigen Strafbescheide werden auf der Website der PostCom unter dem Link: <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/strafbescheide> anonymisiert veröffentlicht.

Verfahren nach BGÖ

Im Berichtsjahr gingen bei der PostCom keine Zugangsgesuche nach [BGÖ](#) ein.

Jahresbericht der Schlichtungsstelle Ombud-Postcom

Vorwort der Leiterin der Schlichtungsstelle

Gemäss Postgesetz und Postverordnung stellt die Schlichtungsstelle Ombud-PostCom Kundinnen und Kunden von Anbieterinnen von Postdienstleistungen eine unabhängige, unparteiische, transparente und effiziente Anlaufstelle für die Streitbeilegung zur Verfügung.

Die Schlichtungsstelle nimmt ihre Tätigkeit seit 2013 im Auftrag der Eidgenössischen Postkommission (PostCom) wahr. Im Berichtsjahr wandten sich insgesamt 276 Personen mit allgemeinen Anfragen sowie konkreten Fällen an uns. Aufgrund einer Änderung im Datenerfassungssystem liegen derzeit keine direkten Vergleichszahlen zu den Vorjahren vor; neu werden die Personen erfasst, die sich an die Schlichtungsstelle wenden, und nicht mehr die reine Anzahl Kontakte. Im Berichtsjahr wurden 81 Schlichtungsverfahren eröffnet, was einer Zunahme von rund 3 % entspricht.

Die Gründe für den Anstieg der Schlichtungsverfahren sind vielfältig. Besonders zugenommen haben die Fälle im Bereich der Paketsendungen, was vor dem Hintergrund der anhaltenden Wachstumsdynamik im Versandhandel nicht überrascht. Der Detailhandel befindet sich in einem tiefgreifenden strukturellen Wandel, und das Konsumverhalten hat sich stark hin zum Online-Handel verlagert. Viele Konsumentinnen und Konsumenten bestellen Waren selbstverständlich im Internet und gehen davon aus, diese bei Bedarf ohne grossen Aufwand und ohne nennenswerte Kosten retournieren zu können. Diese Entwicklung steht in einem gewissen Widerspruch zu Bestrebungen im Bereich der Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung. Hinter jeder Bestellung stehen Menschen, Arbeit und damit auch Fehlerquellen – vielen Kundinnen und Kunden wird dies erst bewusst, wenn etwas nicht wie erwartet funktioniert.

Verlorene oder gestohlene Sendungen, Verzollungsgebühren oder der Ärger über eine verpasste Zustellung gehören zu den Themen, mit denen sich die Schlichtungsstelle täglich auseinandersetzt. Der Wettbewerb um die Kundschaft ist gross, und eine verlässliche Logistik ist zentral für das Funktionieren der heutigen Geschäftsmodelle im Paketbereich. Für Empfängerinnen und Empfänger von Paketen bestehen jedoch verschiedene Fallstricke: Ein Paket, das korrekt zugestellt wurde und erst danach verschwindet, fällt nicht mehr in den Verantwortungsbereich der Anbieterin von Postdienstleistungen. Nach meiner Einschätzung sind die Anbieterinnen von Postdienstleistungen bestrebt, Fehler zu minimieren und die Instruktionen der Empfängerinnen und Empfänger möglichst genau zu befolgen. Dennoch kommt es gelegentlich zu Fehlern, und leider nehmen auch Diebstähle nach korrekt erfolgter Zustellung zu. Unregelmässigkeiten bei Paketzustellungen bilden nach wie vor den grössten Anteil der Dossiers. Zunehmend treten zudem Probleme im Zusammenhang mit Nachsendeaufträgen und Umleitungen auf.

Die Thematik der sogenannten «Wutbürger» hat die Schlichtungsstelle auch im Berichtsjahr intensiv beschäftigt. Auf eine systematische Erfassung der entsprechenden Kontakte wurde verzichtet; doch handelt es sich um mehrere Hundert E-Mails von wenigen besonders aktiven Personen, die einen erheblichen Zeitaufwand verursachen.

Besonders hervorzuheben ist das neue Reglement der Ombud-PostCom, welches die PostCom im Mai 2025 genehmigt hat. Das Reglement wurde modernisiert, inhaltlich gestrafft und verständlicher formuliert; neu ermöglicht es auch Verhandlungen per Videokonferenz.

Mein Dank gilt den Mitarbeitenden der Anbieterinnen von Postdienstleistungen, mit denen in zahlreichen Fällen nachhaltige Lösungen erarbeitet werden konnten, sowie den Mitarbeitenden der Eidgenössischen Postkommission, die der Schlichtungsstelle für fachlichen Austausch und wertvolle Anregungen zur Verfügung stehen.

1. Problemschwerpunkte

Bei den Themen, mit denen sich Kundinnen und Kunden im Jahr 2025 an die Schlichtungsstelle wandten, ergaben sich gegenüber dem Vorjahr keine grundlegenden Verschiebungen. Probleme im Zusammenhang mit Paketsendungen und deren Auslieferung traten mit Abstand am häufigsten auf. Beschwerden betrafen zudem Nachsendeaufträge, Vollmachtsregelungen, E-Post-Dienste und Verzollungsdienstleistungen sowie Unregelmässigkeiten bei Briefsendungen. Daneben gingen Meldungen zu Postfachangelegenheiten, dem Postshop, zum Verhalten von Mitarbeitenden sowie zu Bareinzahlungen am Schalter ein.

1.1. Unregelmässigkeiten bei Paketsendungen

Von den insgesamt 81 Fällen im Jahr 2025 entfielen 48 auf den Bereich Paketsendungen. Die Schwerpunkte lagen bei Zustellungsproblemen an falsche oder nicht empfangsberechtigte Personen, beim Abstellen an nicht vereinbarten Orten, beim Abhandenkommen oder Diebstahl von Paketen sowie beim unsachgemässen Abstellen (z. B. im Regen) und beim teilweisen oder vollständigen Fehlen von Paketinhalt. Einige Fälle betrafen ausserdem den Versand von Frischfleisch und anderen leicht verderblichen Lebensmitteln durch Kleinbetriebe.

1.2. Nachsendeaufträge

Sechs Fälle standen im Zusammenhang mit Nachsende- und Umleitungsaufträgen. Teilweise gingen Kundinnen und Kunden davon aus, dass komplexe Umleitungsmodelle von der Anbieterin von Postdienstleistungen problemlos umgesetzt werden könnten. In der Praxis führen jedoch an einer Adresse bestehende Unteradressen dazu, dass Sendungen an unterschiedlichen Orten eintreffen. Eine sorgfältige Beratung am Postschalter ist hier besonders sinnvoll.

1.3. A-Post, Mond, Gerichtsurkunden, Einschreiben, Same-Day

Sechs Fälle betrafen Briefsendungen. In diesem Bereich können Nichteinhaltungen zugesicherter Laufzeiten gravierende Folgen haben. Kundinnen und Kunden müssen sich auf eine Same-Day- oder «Mond»-Zustellung verlassen können, insbesondere wenn damit Fristen gewahrt werden sollen, etwa bei Kündigungen von Mietverhältnissen. Werden Fristen infolge von Fehlern nicht eingehalten, entstehen oft erhebliche Kosten. Der vertragliche Ausschluss von Folgeschäden in den AGB ist zwar aus Sicht der Anbieterinnen von Postdienstleistungen nachvollziehbar, kann für die betroffene Partei jedoch schwerwiegende Konsequenzen haben. Gegebenenfalls wäre zu prüfen, ob gewisse Angebote

angepasst werden müssen, wenn zugesicherte Zustellfristen regelmässig nicht eingehalten werden können.

1.4. E-Post

Im Bereich E-Post wurden vier Fälle eingereicht. Das Angebot ist beliebt, doch sind die Folgen von Fehlern für die Kundinnen und Kunden auch hier teilweise sehr unangenehm.

1.5. Verzollungsdienstleistungen

Mit der stark gestiegenen Zahl von Paketsendungen aus dem Ausland nimmt auch die Bedeutung der Verzollungsdienstleistungen zu. Die Schlichtungsstelle ist hierbei ausschliesslich für Fragen zu den Dienstleistungen der Anbieterinnen von Postdienstleistungen zuständig, nicht jedoch für die eigentlichen Zollthemen. Häufig bestehen Unstimmigkeiten über in Rechnung gestellte Leistungen, deren Berechnungsgrundlagen für Kundinnen und Kunden nicht nachvollziehbar sind. Es werden Gebühren und Kosten belastet, die zwar auf Absprachen zwischen den Anbieterinnen von Postdienstleistungen und dem Bundesamt für Zoll- und Grenzsicherheit beruhen, für die Kundschaft jedoch kaum auffindbar oder verständlich dokumentiert sind. In diesem Bereich besteht aus unserer Sicht ein klarer regulatorischer Handlungsbedarf, um die komplexen Regelwerke zu strukturieren und besser zugänglich zu machen. Viele Konsumentinnen und Konsumenten fühlen sich hier ausgeliefert und sehen kaum Möglichkeiten, sich wirksam zur Wehr zu setzen. In diesem Bereich gab es sehr viele E-Mails und telefonische Anfragen.

2. Ausgewählte Fallbeispiele

Nachfolgend werden ausgewählte Fälle aus dem Berichtsjahr dargestellt. Insbesondere die ersten beiden Beispiele verdeutlichen, dass auch Kundinnen und Kunden sorgfältig nachfragen und ihren gesunden Menschenverstand einsetzen müssen; nicht jede Verantwortung kann auf die Anbieterinnen von Postdienstleistungen überwältigt werden. Positiv hervorzuheben ist, dass sich diese bei Fehlervorkommen in aller Regel kulant und lösungsorientiert zeigen.

2.1. Versand von Fleisch per Paketpost

Ein Landwirt brachte mehrere Pakete mit Frischfleisch an einen Postschalter im Kanton Graubünden und wies ausdrücklich darauf hin, dass es sich um verderbliche Ware handle, die zwingend am Folgetag zugestellt werden müsse. Die Schaltermitarbeiterin sowie der Filialleiter bestätigten ihm, dass bei der gewählten Express-Versandart die Zustellung zu 99 % am Folgetag vor 09.00 Uhr erfolge, worauf diese Versandart für sämtliche Pakete gewählt wurde.

Am Folgetag waren bis auf zwei Pakete alle Sendungen zugestellt. Trotz mehrerer Nachforschungen über die Hotline konnte der Verbleib der beiden Pakete zunächst nicht geklärt werden. Aus den Quittungen ergab sich schliesslich, dass bei den fraglichen Sendungen ein anderes Lieferdatum – drei Tage nach Aufgabe – hinterlegt war. Der Schaden durch das Verderben der beiden Sendungen belief sich auf CHF 1 260,00. Die Post erstattete die Sendungstaxe gemäss ihren Bedingungen, lehnte jedoch eine Haftung für Folgeschäden und verdorbene Ware ab. Nach Intervention der Schlichtungsstelle und sorgfältiger Abklärung stellte sich heraus, dass in den Empfängerkantonen am betreffenden Samstag ein Feiertag war und eine Zustellung deshalb erst am Montag vorgesehen war. Diese Information sowie der Hinweis, dass grundsätzlich keine verderblichen Lebensmittel versandt

werden sollten, hätten dem Kunden klar mitgeteilt werden müssen. Die Post erhöhte daraufhin ihre Kulanz, sodass der Fall mit einer Vergleichszahlung abgeschlossen werden konnte.

2.2. Preisgestaltung von Sendungen ins Ausland

Ein Geschäftskunde versandte ein kleines Paket mit drei Tafeln Schokolade nach Asien. Nach Aufgabe der Sendung wurde ihm mitgeteilt, dass die Versandkosten über CHF 600,00 betragen. Diese Information überraschte ihn, da er sich nach eigenen Angaben vorab telefonisch erkundigt hatte, aber offenbar keine klare Auskunft erhielt. Die Online-Tarfberechnung hatte er nicht konsultiert, da er davon ausging, dass ein kleines, leichtes Paket keine aussergewöhnlich hohen Kosten verursachen würde. Nach mehrfachen erfolglosen Versuchen, den Kundendienst telefonisch zu erreichen, und dem Verweis auf ausschliesslich schriftliche Kommunikation wandte er sich an die Ombud-PostCom. Die Postdienstanbieterin vertrat die Auffassung, der Kunde hätte das Online-Tool nutzen oder eine verbindliche Auskunft einholen können. Durch Vermittlung der Schlichtungsstelle konnte dennoch eine angemessene Gutschrift für zukünftige Sendungen erzielt werden.

2.3. Gerichtsurkunde «GU» verloren

Eine Kundin meldete sich bei der Ombud-PostCom, nachdem ihr ein Nachbar einen eingeschriebenen Brief des Bezirksgerichts übergeben hatte, der geöffnet, durchnässt und offensichtlich nicht korrekt zugestellt worden war. Die Nachforschungen ergaben, dass es sich um eine Gerichtsurkunde («GU») handelte, für welche die AGB der Post eine rechtsverbindliche Zustellung vorsehen. Offenbar war die Empfängerin bei der Zustellung abwesend; nach dem Scan der Avisierung liess sich im System kein weiterer Scan mehr finden. Vermutlich war die Sendung dem Zusteller aus dem Fahrzeug gefallen und vom Nachbarn aufgefunden worden. Die Post erkannte zwar den bedauerlichen Vorfall an, verneinte jedoch einen ersatzpflichtigen Schaden. Die Kundin fühlte sich verunsichert und in ihrer Privatsphäre verletzt, da der Nachbar nun von ihrem Gerichtsverfahren wusste. Durch Vermittlung der Schlichtungsstelle konnte eine angemessene Kulanzzahlung erreicht werden.

3. Zahlen und Fakten

3.1. Schlichtungsverfahren (Fälle) und Anfragen

Im Berichtsjahr wandten sich insgesamt 276 Personen an die Schlichtungsstelle. Daraus resultierten 81 Schlichtungsverfahren (2024: 78) sowie 195 allgemeine Anfragen.

3.1.1. Schlichtungsverfahren (Fälle)

Im Jahr 2025 wurden 81 neue Fälle bei der Ombud-PostCom eingereicht – ein leichter Anstieg um drei Fälle gegenüber dem Vorjahr.

Die Verteilung der 81 Fälle auf die Themenbereiche sieht wie folgt aus:

Themenbereich	Anzahl
Paketsendungen	48
A-Post, Einschreiben, Gerichtsurkunde	6
Nachsendeaufträge	5
Vollmachtsregelungen	4
E-Post	4
Postfachangelegenheiten	3
Probleme mit Mitarbeitenden	3
Postshop	2
Betrugsversuch durch Kunde	2
Swiss-ID	1
Zeitungsvertrieb	1
Einzahlung am Postschalter	1
Umleitungsauftrag	1

Tabelle 1: Verteilung der Fälle nach Themenbereichen

Die Fälle verteilen sich auf folgende Anbieterinnen von Postdienstleistungen

Anbieterin	Anzahl
Die Post	75
UPS	3
DPD	1
DHL	1
TNT FedEx	1

Tabelle 2: Verteilung der Fälle nach Anbieterinnen

3.1.1.1. Pendente Schlichtungsverfahren

Ende 2025 waren elf Verfahren noch anhängig.

3.1.1.2. Erledigte Schlichtungsverfahren

70 Verfahren wurden im Berichtsjahr abgeschlossen. Davon endeten 58 mit Vergleichslösungen (einschliesslich Sachverhaltsklärungen oder Dienstleistungsverbesserungen) bzw. Kulanzzahlungen. Zehn Verfahren führten zu keiner Einigung, und in zwei Fällen stellte sich heraus, dass von Seiten der Kundinnen oder Kunden ein deliktischer Versuch unternommen worden war, eine unberechtigte Leistung zu erlangen.

3.2. Anfragen

Als Anfragen werden sämtliche Anrufe und E-Mails erfasst, die kein Schlichtungsverfahren begründen. Häufig handelt es sich um Auskünfte zum Ablauf von Verfahren oder zur Einschätzung der Erfolgsaussichten. Oft sind es Meldungen zu geringfügigen Vorfällen, die durch eine einfache Weiterleitung an die zuständigen Stellen bei den Anbieterinnen von Postdienstleistungen gelöst werden können. Die Schlichtungsstelle agiert pragmatisch und sucht effiziente Lösungen. Zudem werden Kundinnen und Kunden, deren Anliegen an andere Ombudsstellen gerichtet ist, stets korrekt weiterverwiesen.

3.3. Sprache der Kundinnen und Kunden

Bei den 70 erledigten Verfahren war die Sprachverteilung wie folgt:

Deutsch:	49
Französisch:	15
Italienisch:	2
Englisch:	2

3.4. Verfahrenskosten und Dossier-Gebühr

Die gesetzlich vorgeschriebene Dossier-Gebühr von CHF 20.00 ist bei Einreichung des Fallformulars zu entrichten. Die Verfahrenskosten tragen die Anbieterinnen von Postdienstleistungen. In vereinzelt Fällen verzichtete die Schlichtungsstelle auf die Erhebung der Kosten, etwa bei geringfügiger Tragweite oder wenn das Anliegen ausserhalb ihres Zuständigkeitsbereichs lag.

3.5. Medienkontakte

Es gab vereinzelte Anfragen von Printmedien zur Sichtweise der Schlichtungsstelle zu aktuellen Themen. Zudem werden viele Kundinnen und Kunden von Hotlines von Konsumentenschutzorganisationen an die Ombud-PostCom verwiesen.

4. Neues Verfahrensreglement

Die Postkommission genehmigte im Mai 2025 das überarbeitete Reglement der Ombud-PostCom. Es ist moderner und verständlicher formuliert und erlaubt nun explizit Verhandlungen per Videokonferenz. Der grundlegende Ablauf des Verfahrens bleibt unverändert.

4.1. Ablauf des Schlichtungsverfahrens

4.2. Voraussetzungen

Zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

Erfolgloser Lösungsversuch mit der Anbieterin der Postdienstleistung (Kundendienst, Hotline, Schalter etc.)

Begleichung der Dossier-Gebühr von CHF 20.00 auf das Konto der Ombud-PostCom

Kein bereits anhängiges Verfahren in derselben Sache bei einer anderen Instanz (z. B. Friedensrichteramts, Schlichtungsstelle)

Streitigkeit zwischen einer Kundin oder einem Kunden und einer Schweizer Anbieterin von Postdienstleistungen

4.3. Formular

Wenn die Voraussetzungen erfüllt sind, sollen Kundinnen und Kunden das Formular auf der Homepage www.ombud-postcom.ch ausfüllen und es zusammen mit den relevanten Unterlagen an die Schlichtungsstelle senden – per E-Mail oder postalisch:

E-Mail: scheiner@ombud-postcom.ch

Post: Ombud-PostCom Parkring 49 8002 Zürich

4.4. Ablauf des Verfahrens

Die Leiterin der Schlichtungsstelle prüft das Gesuch auf Vollständigkeit und Zuständigkeit, fordert bei Bedarf weitere Unterlagen an und leitet es an die Gegenpartei mit Frist zur Stellungnahme weiter. Es folgen gegebenenfalls weitere Schriftenwechsel. Anschliessend entscheidet sie über die Form des weiteren Verfahrens (schriftlich, mündlich oder per Videokonferenz, z. B. Zoom oder Teams). Am Abschluss unterbreitet sie den Parteien einen Lösungsvorschlag (sofern keine einvernehmliche Einigung erzielt wurde) und schliesst das Verfahren ab.

4.5. Querulatorisches Verhalten

Das neue Reglement sieht in Ziffer 8.3 lit. e und 8.4 vor, dass ein Schlichtungsgesuch, das offensichtlich missbräuchlich oder querulatorisch ist (vgl. Art. 67 Abs. 2 Bst. c VPG), als unzulässig abgewiesen werden kann. Der Entscheid darüber obliegt der Leiterin der Schlichtungsstelle. Im Kontext zunehmender Fälle von «Wutbürgern» wurde diese Regelung neu eingeführt.

5. Rückblick und Ausblick

Rückblickend lässt sich auf ein Jahr mit vielfältigen und anspruchsvollen Fällen verweisen, in denen grossmehrheitlich Vergleichslösungen, Sachverhaltsklärungen oder Erklärungen zu den Vorfällen erzielt werden konnten. Oft fühlen sich Kundinnen und Kunden bei Hotlines oder Kundendiensten nicht ausreichend angehört oder abgewimmelt. Bei der Schlichtungsstelle finden ihre Anliegen Gehör und im Idealfall eine Lösung. Diesen Kurs wird die Ombud-PostCom auch im kommenden Jahr mit viel Engagement fortsetzen.

Die Leiterin der Schlichtungsstelle Ombud-PostCom

Lic.iur. Claudia Scheiner

Über die PostCom

Die PostCom ist eine unabhängige Behörde. Sie beaufsichtigt den schweizerischen Postmarkt und wacht über die Qualität der postalischen Grundversorgung. Die ihr übertragenen Aufgaben erfüllt sie gemäss den Vorgaben der Postgesetzgebung. Bei Verfahren prüft sie jeden Fall individuell und entsprechend ihrem gesetzlichen Auftrag sowie auf der Grundlage der von ihr entwickelten Praxis. Weiter informiert die PostCom die Bevölkerung über ihre Tätigkeit und schlägt dem Bundesrat konkrete Massnahmen vor, um ihre Aufgaben erfüllen zu können. Administrativ ist sie dem Departement UVEK angegliedert.



Die PostCom (stehend von links nach rechts): Ivan Progin, Andrea Stegmann (stv. Leiterin Fachsekretariat), Micol Morganti Perucchi, Patrick Kessler und Michel Noguét (Leiter Fachsekretariat).
Sitzend von links nach rechts: Patrick Salamin, Anne Seydoux-Christe, Valérie Défago und Robert Göx.

Die PostCom setzte sich 2025 aus den folgenden sieben vom Bundesrat gewählten Kommissionsmitgliedern zusammen:

Anne Seydoux-Christe (Präsidentin), lic. en droit, gehörte dem Stadtparlament von Delémont und dem Parlament des Kantons Jura an, bevor sie von 2007 bis 2019 als Ständerätin den Kanton Jura vertrat. Sie präsidierte im Ständerat die Geschäftsprüfungskommission sowie die Kommission für Rechtsfragen und war Mitglied weiterer Kommissionen.

Patrick Salamin (Vizepräsident), lic. Sciences Politiques, Genf und lic. oec. HSG, St. Gallen, arbeitete ab 2003 bis Juli 2013 für die Schweizerische Post. Von 2007 bis Juli 2013 war er Mitglied der Konzernleitung und Leiter der Division Poststellen und Verkauf. Heute ist er als Unternehmensberater und Verwaltungsrat tätig.

Valérie Défago (Mitglied), Dr. iur., ist ordentliche Professorin und Inhaberin des Lehrstuhls für Verwaltungsrecht an der Rechtsfakultät der Universität Neuenburg, wo sie Verwaltungsrecht und Raumentwicklungsrecht unterrichtet. Anwaltspatent 1998, Doktorat 2005 an der Universität Genf. Von 2005 bis 2015 war sie als Rechtsanwältin tätig.

Robert F. Göx (Mitglied), Dr. rer. pol., ist Professor (Ordinarius) mit einem Lehrstuhl für Managerial Accounting an der Universität Zürich. Zuvor war er an der Universität Fribourg als Professor für Unternehmensrechnung und Controlling tätig. Daneben wirkt er in diversen internationalen Fachgremien mit und nimmt Mandate als Experte wahr.

Patrick Kessler (Mitglied), Höhere Wirtschafts- und Verwaltungsschule (HWV), Universität St. Gallen, war von 2020 bis 2023 Geschäftsführer des HANDELSVERBAND. swiss. Zuvor war er mehr als zwölf Jahre lang Geschäftsführer und Präsident des Verbands des Schweizerischen Versandhandels (VSV), der sich 2020 mit dem Verband Schweizerischer Filialunternehmen (VSF) zum HANDELSVERBAND.swiss zusammenschloss.

Micol Morganti Perucchi (Mitglied), lic.iur., ist Rechtsanwältin und Notarin und arbeitet in einer Anwalts- und Notariatskanzlei in Lugano. Zu ihren beruflichen Schwerpunkten in der Rechtspflege gehört das Verwaltungsrecht. Zuvor war sie als Gerichtsschreiberin am Tessiner Verwaltungsgericht tätig.

Ivan Progin (Mitglied), eidg. diplomierter Experte in Rechnungslegung und Controlling, war als Verantwortlicher für die Buchhaltung und das Inkasso der Finanzdirektion des Kantons Freiburg tätig und zudem zuständig für Informatikprojekte. Überdies unterrichtete er als Dozent für Finance und Accounting an der Hochschule für Wirtschaft in Freiburg. Er ist Mitglied der Prüfungskommission Höhere Prüfungen im Rechnungswesen und Controlling und des Vorstands des Verbands für Rechnungslegung, Controlling und Rechnungswesen (SwissAccounting).



Peter Fiechter

Herr Robert Göx ist per 31. Dezember 2025 aus dem Amt als Mitglied der PostCom ausgeschieden. Die Nachfolge trat **Peter Fiechter** am 1. Januar 2026 an (lesen Sie unsere [Pressemitteilung](#)).

Unterstützt wird die PostCom durch das Fachsekretariat unter der Leitung von Michel Noguét, Dr. es sc. écon. Zum Team gehören Mitarbeitende für die Bereiche Recht, Wirtschaft, Administration und Kommunikation.

Angegliedert ist die unabhängige Schlichtungsstelle (vgl. vorstehendes Kapitel) unter der Führung von Frau lic.iur. Claudia Scheiner, die diese Funktion seit dem 1. Juli 2024 ausübt.

Auftrag und Tätigkeit

Die PostCom trifft Entscheide und erlässt Verfügungen, die nach dem Postgesetz und den Ausführungsbestimmungen in ihrer Kompetenz liegen.

Die PostCom erfüllt vor allem folgende Aufgaben:

- Sie beaufsichtigt die Einhaltung des gesetzlichen Auftrages zur Grundversorgung, insbesondere auch, was die Verfahren bezüglich der Standorte von Hausbriefkästen sowie die Hauszustellung anbelangt.
- Sie macht Empfehlungen im Falle von geplanten Schliessungen und Verlegungen bedienter Zugangspunkte (Poststellen und -agenturen).
- Sie stellt die Qualitätsprüfung der Grundversorgung mit Postdiensten sicher.
- Sie überwacht die Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes und den Ausweis der Nettokosten.
- Sie berichtet an den Bundesrat und an das Parlament. Sie schlägt dem Bundesrat gegebenenfalls geeignete Massnahmen zur Sicherstellung der Grundversorgung vor.
- Sie registriert die Anbieterinnen von postalischen Dienstleistungen.
- Sie überwacht, ob die branchenüblichen Arbeitsbedingungen eingehalten und ob Verhandlungen über einen Gesamtarbeitsvertrag geführt werden.
- Sie entscheidet bei Streitigkeiten über den Zugang zu Postfachanlagen und über das Bearbeiten von Adressdaten.
- Sie überwacht die Einhaltung der Informations- und Auskunftspflichten.
- Sie verfolgt und beurteilt Übertretungen.
- Sie beobachtet die Entwicklungen des Postmarktes im Hinblick auf eine vielfältige, preiswerte und qualitativ hochstehende Versorgung aller Landesteile. Dazu steht sie in ständigem Austausch mit allen Akteuren des Postmarkts.
- Sie beantwortet Bürgerbriefe und orientiert die Öffentlichkeit sowie alle übrigen Anspruchsgruppen mit einem Jahresbericht über ihre Tätigkeit.

Internationale Beziehungen

Die Eidgenössische Postkommission ([PostCom](#)) ist im Europäischen Komitee für Normung ([CEN](#)) vertreten, das die Aufgabe hat, europäische Standards für die Postdienste festzulegen. Sie ist ausserdem Mitglied der Schweizerischen Normenvereinigung ([SNV](#)). Diese hat in der Schweiz eine Drehscheibenfunktion für die nationalen und internationalen Normen.

2021 wurde die PostCom von der Arbeit der Gruppe europäischer Regulierungsbehörden für Postdienste ([ERGP](#)) ausgeschlossen, da sich die Schweiz und die Europäische Union (EU) nicht über das Rahmenabkommen einigen konnten. Die PostCom führt ihre Beziehungen zu mehreren europäischen Regulierungsbehörden jedoch weiter.

Die PostCom hat zusammen mit anderen Regulierungsbehörden einen internationalen Workshop für Postregulierer ins Leben gerufen. Rund zwanzig Postregulierer aus verschiedenen europäischen Ländern und den USA nehmen daran teil.

Abgrenzung zu anderen Aufsichtsbehörden

Im Zuge der Totalrevision der Postgesetzgebung wurden die Kompetenzen der für postalische Fragen zuständigen Behörden zum Teil neu geregelt. Seit dem 1. Oktober 2012 sind neben der PostCom folgende weitere Behörden an der Aufsicht des Postwesens beteiligt:

Der Bund steuert seine verselbstständigten Einheiten auf strategischer Ebene mit übergeordneten und mittelfristigen Zielvorgaben ([die Post](#), [SBB](#), [Swisscom AG](#), usw.). Die strategischen Ziele des Bundesrates sind damit ein zentrales Instrument in der Eignerpolitik des Bundes. Das Parlament hat die Oberaufsicht und ist ermächtigt, dem Bundesrat Aufträge zu erteilen im Hinblick auf die Festlegung oder Änderung strategischer Ziele ([Art. 28 Abs. 1 und 1bis ParlG](#)).

In diesem Rahmen nimmt der Bundesrat die Eignerrolle gegenüber der Post wahr. Das Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation ([UVEK](#)) als Fachdepartement und die Eidgenössische Finanzverwaltung teilen sich die Vorbereitung und Koordination der eignerpolitischen Geschäfte zu Händen des Bundesrates und üben im Auftrag des Bundesrates die Aktionärsrechte gegenüber der Post aus. Dieses sogenannte duale Modell gilt insbesondere bei verselbstständigten Einheiten wie der Post, die Dienstleistungen am Markt und/oder mit Monopolcharakter erbringen und zugleich von grosser Bedeutung für den Bundeshaushalt sind.

Das Bundesamt für Kommunikation ([BAKOM](#)) ist zuständig für die Erarbeitung der Postpolitik zuhanden des Departements für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation ([UVEK](#)). Das BAKOM bereitet die Entscheide des Bundesrates über die Preise im Monopol und die ermässigten Zustellpreise im Rahmen der indirekten Presseförderung vor. Weiter ist es verantwortlich für verschiedene im Postgesetz geregelte Aufgaben: Beispielsweise nimmt es die Aufsicht über die Grundversorgung im Zahlungsverkehr wahr, beurteilt die Gesuche um indirekte Presseförderung und ist zuständig für die Koordination der Vertretung der schweizerischen Interessen in internationalen Organisationen.

Der [Preisüberwacher](#) wiederum ist für die Preise ausserhalb des Monopols zuständig. Bei Anpassungen von Preisen im Monopol wird er angehört und gibt eine Empfehlung ab. Die finanzmarktrechtliche Aufsicht über die [PostFinance AG](#) wird durch die Eidgenössische Finanzmarktaufsicht ([FINMA](#)) wahrgenommen.

Ausblick

Bislang hat die Schweizer Bevölkerung von den tiefgreifenden Veränderungen auf dem Postmarkt relativ wenig gespürt. Dies liegt vor allem daran, dass die Dienstleistungen der Grundversorgung weiterhin in hoher Qualität und zu angemessenen Preisen erbracht werden. Doch diese vermeintliche Schweizer Besonderheit könnte schon bald der Vergangenheit angehören.

Lange schien die Schweiz der Diskussion über die Grundversorgung entgehen zu können, weil das Briefvolumen hier deutlich weniger stark zurückging als in vielen anderen europäischen Staaten.

Dank der weiterhin hohen Zahl an Sendungen pro Kopf konnte die Schweizerische Post bedeutende Skaleneffekte und Verbundvorteile nutzen. Im Gegensatz zu anderen Ländern in Europa hat die Schweiz zudem beschlossen, am Monopol für Briefe bis 50 g festzuhalten, um die Finanzierung der Grundversorgung zu stärken.

Die stetig abnehmenden Briefmengen gefährden die Finanzierung der Grundversorgung jedoch zunehmend, und auch die Schweiz kann sich dieser Entwicklung nicht entziehen. Denn die Erträge aus dem Briefgeschäft bilden einen wichtigen Pfeiler der Finanzierung unserer Grundversorgung. Allerdings vermochten die mit den Briefsendungen der Grundversorgung erzielten Erträge im Jahr 2025 die damit verbundenen Kosten erstmals nicht mehr zu decken. Mit der Änderung der Postverordnung vom 1. April 2026 hat der Bundesrat die Qualitätsvorgaben herabgesetzt, um die Finanzierung der Grundversorgung zu verbessern. Da das Briefvolumen weiter zurückgehen dürfte, braucht es eine langfristige Lösung.

Angesichts veränderter Lebensweisen und Konsumgewohnheiten sowie der Ablösung physischer Briefe durch digitale Sendungen stellt sich grundsätzlich die Frage, ob die postalische Grundversorgung in der heutigen Form noch relevant ist. Der Bundesrat hat angekündigt, Ende Juni 2026 die Vorlage zur Revision des Postgesetzes in die Vernehmlassung zu schicken, mit der die Grundversorgung modernisiert werden soll.

Solche Diskussionen werden in den europäischen Ländern seit Jahren geführt. Während verschiedene Staaten ihre Grundversorgung bereits angepasst haben, hat die Europäische Union eine Konsultation zu den möglichen Beschränkungen der derzeitigen Postvorschriften sowie zu den Zielen und den angestrebten politischen Optionen für ihre Modernisierung eingeleitet. Die Rückmeldungen sollen dann in die Ausarbeitung des künftigen EU-Vorschriften über Zustelldienstleistungen einfließen. Die von der Europäischen Union durchgeführte Prospektivstudie sowie die Arbeiten der europäischen Postregulierungsbehörden kommen übereinstimmend zum Schluss, dass ein besonderes Augenmerk auf vulnerable Personen gelegt werden muss.

Zu diesem Thema organisierte die PostCom im August 2025 ein Seminar, bei dem sich verschiedene Akteure aus dem In- und Ausland einbringen konnten.

Gemäss dem Weltpostverein (WPV) sind die Anbieterinnen von Postdiensten in den verschiedenen Ländern bestrebt, soziale Dienstleistungen auszubauen. Nach Auffassung des WPV ist der Zusammenhang zwischen dem Bedürfnis der Akteure der sozialen Entwicklung, die am stärksten isolierten Bevölkerungsgruppen zu erreichen,

und einer qualitativ hochstehenden und flächendeckenden Grundversorgung durch die dafür zuständigen Anbieterinnen offensichtlich.

Dieser Thematik ist auch in der anstehenden Debatte in der Schweiz Rechnung zu tragen.

Als zweiter Trend zeichnet sich eine Verschiebung der Grenzen des Postsektors ab. Traditionell war der Markt durch einen historischen Postbetreiber geprägt, der in der Regel die Grundversorgung sicherstellte. Dieser Betreiber war im jeweiligen Land marktbeherrschend. Nachdem zunächst der Paket- und danach der Briefmarkt geöffnet worden waren, wurde dieser historische Betreiber schrittweise dem Wettbewerb mit anderen Postdienstleistern ausgesetzt. Die Akteure auf dem Markt liessen sich relativ leicht bestimmen, zumal es vergleichsweise wenige waren. Der Briefmarkt weist nach wie vor diese traditionelle Struktur auf, da der Wettbewerb selbst in Ländern, die ihren Markt bereits vor Jahrzehnten geöffnet haben, begrenzt geblieben ist.

Ganz anders sieht es auf dem Paketmarkt aus: Dort ist der Wettbewerb deutlich intensiver. Die Anbieterinnen mussten ihre Angebote verbessern und gleichzeitig die Kosten unter Kontrolle halten. So wurden Dienstleistungen wie die Sendungsverfolgung, die früher meist Expresssendungen vorbehalten waren, in das Angebot gewöhnlicher Paketsendungen übernommen und gehören dort inzwischen zum Standard.

Mit fortschreitender Digitalisierung konnten Konsumentinnen und Konsumenten zunehmend Einfluss auf Lieferzeit und Lieferort nehmen und damit unmittelbar auf die Organisation der Logistikprozesse der Postdienstleister einwirken. Die neuen Konsumformen führten dazu, dass die Anbieterinnen ihre Tätigkeiten auf neue Geschäftsfelder ausweiteten und auch Unternehmen aus branchennahen Bereichen in den Postmarkt eintraten. Die Digitalisierung der Wirtschaft hat damit die Grenzen des Postmarkts verschoben: Die Zahl der Akteure ist gestiegen, und zugleich haben sich vielfältige Organisationsformen und Geschäftsmodelle entwickelt.

Diese Transformation des Postmarkts hat erhebliche Auswirkungen auf die Arbeitsbedingungen in diesem Sektor. Damit ein gesunder und fairer Wettbewerb möglich ist, müssen sämtliche Anbieterinnen, auch die neuen Marktteilnehmer, registriert sein und die Arbeitsbedingungen einhalten.

Die PostCom sorgt im Rahmen ihrer Aufsichtstätigkeit für die Durchsetzung der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen. Zur Überprüfung der Arbeitsbedingungen bei Subunternehmen fehlen ihr jedoch die nötigen Untersuchungsbefugnisse. Der Verband Zustellung Schweiz, die Gewerkschaft syndicom und der Personalverband transfair haben den Bundesrat aufgefordert, den Geltungsbereich ihres neuen Gesamtarbeitsvertrags (GAV) «Zustellung» auf Subunternehmen auszudehnen. Bis zum Inkrafttreten dieses GAV wird die PostCom ihre Pflichten in Bezug auf die Kontrolle der Arbeitsbedingungen in der Branche weiterhin wahrnehmen.

Die steigende Zahl von Anbieterinnen im Zustellbereich verschärft vor allem die in den Innenstädten bestehenden Probleme wie Verkehrsüberlastung und Parkplatzmangel. Um dem entgegenzuwirken, treiben einige Grossstädte die Entwicklung von Logistiklösungen für den urbanen Raum (City-Logistik) voran. Dort werden schrittweise alternative Zustellsysteme wie Paketautomaten eingeführt. Ferner ist sicherzustellen, dass die neuen Infrastrukturen technologie- und wettbewerbsneutral sind.

Wie sich zeigt, stehen die Schweiz und ihre Nachbarländer vor ähnlichen Herausforderungen. In diesem Zusammenhang wird es aufschlussreich sein, die Debatte über den geplanten neuen EU-Vorschriften über Zustelldienstleistungen zu verfolgen. Die PostCom wird ihre Expertise im Rahmen der ihr übertragenen Aufgaben auch weiterhin in die Überarbeitung der schweizerischen Postgesetzgebung einbringen.

Abkürzungen

Abs.	Absatz
ArG	Arbeitsgesetz
Art.	Artikel
BBl	Bundesblatt
BK	Bundeskanzlei
Bst.	Buchstabe
BV	Bundesverfassung
EFK	Eidgenössische Finanzkontrolle
ff.	nachfolgende
GAV	Gesamtarbeitsvertrag
Ip.	Interpellation
KEP	Kurier, Express und Pakete
KVF	Kommission für Verkehr und Fernmeldewesen
Mo.	Motion
OR	Obligationenrecht
PG	Postgesetz
Po.	Postulat
POG	Postorganisationsgesetz
RegInfra	Sammelbegriff für Regulierungsbehörden und ausserparlamentarische Kommissionen des UVEK
RVOV	Regierungs- und Verwaltungsorganisationsverordnung SR Systematische Sammlung des Bundesrechts UPU Union postale universelle, Weltpostverein
VPg	Postverordnung
VPOG	Postorganisationsverordnung
VMAP	Verordnung der Postkommission über die Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen im Bereich der Postdienste
UVEK	Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation
ZGB	Zivilgesetzbuch

Glossar

Anbieter des Postuniversaldienstes

Vom Staat bezeichneter Postdienstanbieter, der die Grundversorgung als Ganzes oder teilweise gewährleistet.

Blindensendung

An Blinde und Blindeninstitute adressierte oder von diesen aufgegebenen Sendungen können – unter bestimmten Voraussetzungen – in der ganzen Schweiz kostenlos verschickt werden. Für Pakete gilt das bis zu einem Gewicht von 7 kg.

Brief

Briefpostsendung von maximal 2 cm Dicke und maximal 2 kg Gewicht.

Briefeinwurf

Behälter zum Einwerfen und zur Aufbewahrung von Briefen, die verschickt werden.

Citylogistik

Citylogistik oder urbane Logistik umfasst Konzepte, die sich mit der logistischen Erschliessung von städtischen Gebieten befassen. Im Fokus steht eine effiziente Nutzung der bestehenden Infrastruktur und der schnelle Zugang zu Städten trotz zunehmender Bevölkerungszahlen und Verkehrsaufkommen.

Click and Collect

Mit Click & Collect bestellt der Kunde online und holt die Ware in einer Filiale (Shop) des Händlers ab.

Digital Commerce

Digitaler Handel ist der Kauf und Verkauf von Waren und Dienstleistungen über das Internet, Mobilfunknetze sowie Social-Media-Kanälen. Weiter umfasst der digitale Handel die Marketingaktivitäten, die diese Transaktionen begleiten. Einzuschliessen sind zudem Personen, Prozesse und Technologien, die das Angebot in den Bereichen Analyse,

Werbung, Preisgestaltung, Kundengewinnung und -bindung sowie die Kundenzufriedenheit an allen Berührungspunkten in der gesamten Kaufreise des Kunden (Customer Journey) unterstützen.

Distanzhandel

Der Handel auf Distanz (oder Versandhandel) ist eine Form des Einzelhandels, bei dem die Produkte per Katalog, Prospekt, TV oder Internet (E-Commerce) angeboten und nach der Bestellung an den Kunden geschickt werden.

E-Commerce

E-Commerce ist die verkürzte Form für den englischen Begriff Electronic Commerce, welcher übersetzt elektronischer Handel oder auch Handelsverkehr bedeutet. Wie der Begriff impliziert, findet der elektronische Handel nur im Internet, sprich im World Wide Web, statt. Hierbei zählen nicht nur die Begriffe Kauf- und Verkaufsprozess zum E-Commerce, sondern auch etwaige Leistungen aus den Bereichen Kundenservice und Online-Banking. Der Fokus liegt jedoch hier hauptsächlich auf dem elektronischen Geschäftsverkehr in dem Bereich der B2C- und B2B-Geschäfte.

Eilzustellung

Sendung, die durch einen speziellen Boten zugestellt wird.

Einlieferungstag der Sendungen (E); Aufgabetag (A), Aufgabetag einer Postsendung

Tag, an dem eine Postsendung vom Absender aufgegeben wird, sofern die Aufgabe vor der letzten Briefkastenleerung erfolgt.

Einschreiben, eingeschriebene Postsendung

Sendung, die auf Anfrage des Absenders dem Empfänger nur gegen Unterschrift ausgehändigt wird, womit bei Verlust, Diebstahl oder Schaden eine Entschädigung gewährleistet ist.

Express(-sendung)

Auch Eilsendung genannt. Die Schweizerische Post bietet ihren Kundinnen und Kunden diese Dienstleistung für Sendungen an, die am Folgetag beim Empfänger sein müssen, der Post aber erst nach 16:00 Uhr übergeben werden können. Im Unterschied dazu werden Sendungen mit Kurier gleichentags zugestellt.

Fulfilment

Vollständige Auftragsabwicklung von der Bestellung über die Be-zahlung, Lagerung, den Transport und die Auslieferung bis zum After Sales Service und zur Entsorgung, z. B. durch einen Logistikdienstleister (B2C und B2B).

Grundversorgung mit Postdiensten

Im inländischen und grenzüberschreitenden Postverkehr umfasst die Grundversorgung, zu deren Erfüllung die Schweizerische Post AG verpflichtet ist, mindestens ein Angebot für die Beförderung bestimmter adressierter Postsendungen (Briefe bis 1 kg und Pakete bis 20 kg als Einzel- und Massensendung, abonnierte Zeitungen und Zeitschriften in der Tageszustellung, Gerichts- und Betreibungsurkunden mit Empfangsbestätigung in elektronischer oder in Papierform) sowie weitere, klar definierte Dienste (Zustellnachweis, Rücksendung, Nachsendung, Umleitung und Rückbehalt) (a); die übrigen Dienstleistungen, die die Post zwar anbietet, zu deren Erbringung sie jedoch nicht verpflichtet ist, gehören nicht zur Grundversorgung, wie z. B. die Express- oder Kurierpostsendungen (b).

Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs

Versorgung mit grundlegenden Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs, zu welcher in der Schweiz die PostFinance AG verpflichtet ist und die mindestens ein Angebot für inländische Dienstleistungen in Schweizer Franken für natürliche und juristische Personen mit Wohnsitz, Sitz oder Niederlassung in der Schweiz umfasst. Eröffnen und Führen eines Zahlungsverkehrskontos, Anweisung zur Gutschrift vom eigenen Zahlungsverkehrskonto auf das Konto eines Dritten, Anweisung zur Gutschrift von Bargeld auf das Konto eines Dritten, Bareinzahlung auf das eigene Zahlungsverkehrskonto und Bargeld-bezug vom eigenen Zahlungsverkehrskonto (a); die Erfüllung der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs ist von Gesetzes wegen von der Schweizerischen Post AG auf die PostFinance AG übertragen worden (b); der grenzüberschreitende Zahlungsverkehr ist nicht Gegenstand der Grundversorgung (c).

Hausbriefkasten

Frei zugänglicher, dem Empfang von Postsendung dienender Kasten, der aus einem Brieffach mit einer Einwurfföffnung und einem Ablagefach besteht, mit der Anschrift der Wohnungsbesitzerin oder des Liegenschaftsbesitzers oder der Firma beschriftet ist und vom Eigentümer der Liegenschaft für die Postzustellung eingerichtet werden muss.

Hausservice

Annahme beim Absender von Briefen bis 1 kg und Paketen bis 20 kg als Einzelsendungen des inländischen Postverkehrs, die je nach Frankierung am ersten dem Aufgabetag folgenden Werktag oder bis am dritten dem Aufgabetag folgenden Werktag zugestellt werden müssen, sowie von Briefen bis 1 kg und Paketen bis 20 kg als Einzelsendungen des grenzüberschreitenden Postverkehrs.

Hauszustellung

Hauszustellung von Postsendungen: Zustellung von Postsendungen an das in der Anschrift genannte Domizil des Empfängers.

KEP-Dienste

KEP-Dienste (Kurier-/Express- und Paketdienste, manchmal auch Kurier-/Express- und Postdienste) sind Logistik- und Postunternehmen. Die Abgrenzungskriterien zu anderen Märkten sind u.a. Gewicht und Volumen der Sendungen, die Versandgeschwindigkeit und die angebotenen Dienstleistungen.

Kurier

Ein Kurier (auch: Kurierbote) holt und überbringt die ihm anvertraute Sendung persönlich, direkt und in einem engen Zeitfenster dem Empfänger. Im Unterschied dazu wird eine Expresssendung in der Regel nicht beim Absender abgeholt und indirekt (über Sortierzentren) sowie in einem grösseren Zeitfenster zugestellt.

Laufzeit

Zeitperiode, die sich von der Aufgabe einer Postsendung bei einem Postdienstleister bis zur Zustellung der Sendung beim Empfänger erstreckt.

Paket

Paketpostsendung von mehr als 2 cm Dicke bis zu einem Gewicht von 30 kg.

Postagentur

Öffentliche Stelle zur Erbringung von Postdiensten, die ein weniger breites Angebot als eine Poststelle vorsieht und nicht durch den eigentlichen bzw. öffentlichen oder primären Postdienstleister, sondern durch ein selbstständiges bzw. privates Unternehmen geleitet wird.

Poststelle

Öffentliche Einrichtung mit einem Angebot an Postdienstleistungen, die von der Post betrieben wird und an die sich ein Kunde, in der Regel, für sämtliche Postdienstleistungen wenden kann.

Reservierter Dienst

Gesamtheit der Dienstleistungen der postalischen Grundversorgung, die ausschliesslich von der Post angeboten werden dürfen. Sie umfasst die Beförderung adressierter inländischer und aus dem Ausland eingehender Briefe bis 50 Gramm; entspricht dem sogenannten Post-monopol.

Same Day Delivery

Von «Same day delivery» spricht man, wenn bestellte Waren am Tag der Bestellung geliefert werden.

Stückgut

Stückgut bezeichnet in der Logistik alles, was sich am Stück transportieren lässt, z. B. Gebinde wie Kisten, beladene Paletten usw.

Track & Trace

IT-gestützte Verfolgung der Transportprozesse von der Aufnahme an der Rampe des Herstellers bis zum Ort der Nachfrage. Auch Sendungsverfolgung genannt.