



# Bericht über die Evaluation der Umsetzung der Empfehlungen nach Art. 34 VPG durch die Post vom 6. Oktober 2022

Die PostCom evaluierte mit Stichdatum 1. März 2022, wie die Post die Empfehlungen umgesetzt hat, welche die PostCom seit Inkrafttreten des Postgesetzes per 1. Oktober 2012 zur Schliessung und Verlegung von Poststellen und Postagenturen abgegeben hat. Seit Inkrafttreten des Postgesetzes gab die PostCom rund 150 Empfehlungen ab.

- Davon waren 10 Empfehlungen negativ (d.h. der Post wurde empfohlen, auf die geplante Schliessung der Poststelle mit der vorgesehenen Ersatzlösung zu verzichten).
- In 7 Fällen wies die PostCom das Dossier an die Post zurück, mit der Empfehlung, bestimmte Teile des Dialogverfahrens zu ergänzen, bevor sie die geplante Massnahme inhaltlich beurteilt.<sup>1</sup>
- 78 der zustimmenden Empfehlungen wurden mit Auflagen, Bedingungen oder Erwartungen verknüpft.
- Die anderen Empfehlungen waren Zustimmungen zum geplanten Projekt der Post, die nicht mit Auflagen oder Bedingungen verbunden wurden.

---

<sup>1</sup> Fünf Rückweisungen betrafen die Schliessung einer Poststelle mit einer Postagentur als Ersatzlösung, ein Fall betraf die Schliessung einer Poststelle mit dem Hausservice als Ersatzlösung und bei einem Fall handelte es sich um die Verlegung einer Poststelle.

<b>1.</b>	<b>Ziele und Methode</b>	<b>4</b>
1.1	Mit der Evaluation wurden folgende Ziele angestrebt	4
1.2	Erhebung bei der Post	4
1.3	Bewertung, ob eine Auflage erfüllt wurde	4
<b>2.</b>	<b>Nachhaltigkeit der Ersatzlösung Postagentur</b>	<b>5</b>
2.1	Bestand der Ersatzlösung	5
2.2	Öffnungszeiten von Postagenturen	5
2.2.1	Auflagen zu den Öffnungszeiten von Poststellen	5
2.2.2	Veränderung der Öffnungszeiten von Poststellen gegenüber den Angaben im Dossier der Post	6
<b>3.</b>	<b>Umsetzung der Auflagen</b>	<b>7</b>
3.1	Auflagen für ein weiteres Engagement zur Realisierung einer Postagentur bei Einführung des Hausservice	7
3.2	Auflagen zur Weiterführung der Hauszustellung bei Einführung des Hausservice	8
3.3	Auflagen in Zusammenhang mit der Abholung von Sendungen	8
3.4	Auflagen in Zusammenhang mit der Diskretion in Postagenturen	9
3.5	Evaluation des Bedarfs nach einer Postfachanlage / Installation einer Postfachanlage	9
3.6	Auflage betr. Einrichtung einer Bedientheke	10
3.7	Bargeldversorgung	10
3.8	Auflagen betreffend Zufahrt zu Postagenturen bzw. Poststellen in der Umgebung	10
3.9	Auflagen zur Gewährleistung der Zugänglichkeit der Postagenturen für Menschen mit Bewegungsbehinderungen	10
3.10	Auflagen zu Gunsten von Gewerbetreibenden / Geschäftskunden	11
3.11	Auflagen zur Netzentwicklung	13
3.12	Auflagen betreffend Durchführung einer Informationsveranstaltung	14
3.13	Auflagen zum Dialogverfahren	14
3.14	Diverse Auflagen	14
<b>4.</b>	<b>Ablehnende (Negative) Empfehlungen der Postcom</b>	<b>15</b>
<b>5.</b>	<b>Netzentwicklung bei Empfehlungen zum Hausservice</b>	<b>16</b>

<b>6.</b>	<b>Kosten, die der Post aus der Umsetzung der Auflagen bzw. aus den Verfahren vor der Postcom entstanden sind</b>	<b>17</b>
<b>7.</b>	<b>Würdigung</b>	<b>17</b>
<b>8.</b>	<b>Massnahmen</b>	<b>18</b>

# 1. Ziele und Methode

## 1.1 Mit der Evaluation wurden folgende Ziele angestrebt

- Überprüfung, wie die Post die Empfehlungen der PostCom umsetzt.
- Information der Öffentlichkeit über die Umsetzung der Empfehlungen der Post-Com durch die Post.
- Überprüfung der Zweckmässigkeit der Empfehlungen der PostCom und der Kriterien, welche die PostCom in ihrer Praxis für die Beurteilung der geplanten Massnahme der Post gestützt auf die Regelungen der VPG entwickelt hat.<sup>2</sup>

## 1.2 Erhebung bei der Post

Die PostCom entwickelte für die Evaluation drei Fragebogen zu den Ersatzlösungen, zur Umsetzung der Auflagen und zu den Öffnungszeiten der Postagenturen. Die Post hat alle Fragen in den Fragebogen fristgerecht und vollständig beantwortet.

Bei den Angaben, die von der Post im Rahmen der Evaluation gemacht wurden, handelt es sich um Selbstdeklarationen der Post, die einer Plausibilisierung unterzogen, aber nicht detailliert überprüft wurden. Zu einigen Punkten wurden später bei der Post aufgrund der Plausibilisierung Rückfragen gemacht. Die Post beantwortete auch die Rückfragen fristgerecht und vollständig.

Zusätzlich erkundigte sich die PostCom nach den Kosten, die der Post aus der Umsetzung der Auflagen entstanden sind.

## 1.3 Bewertung, ob eine Auflage erfüllt wurde

In vielen Fällen empfahl die PostCom der Post nicht direkt, eine bestimmte Massnahme zu ergreifen, sondern sie empfahl der Post zu prüfen, ob eine bestimmte Massnahme zweckmässig sei oder ob Bedarf nach einer bestimmten Massnahme bestehe. In diesen Fällen wurde mit der zurückhaltenden Formulierung der Empfehlungen bzw. der mit den Empfehlungen verbundenen Auflagen der Autonomie der Post Rechnung getragen. Zudem war zu berücksichtigen, dass es manchmal von der konkreten Situation vor Ort abhängt, ob eine konkrete Massnahme (bspw. Installation einer Postfachanlage) Sinn macht oder ob eine bestimmte Massnahme zweckmässig ist (bspw. Installation von Schliessfächern in unbedienten Geschäftskundenstellen für wertvolle Sendungen oder höhere Entschädigungen für Gemeindeverwaltungen, die eine Postagentur betreiben). In solchen Fällen wäre es unverhältnismässig, die Post zum Ergreifen einer Massnahme zu verpflichten, ohne vorgängig abzuklären, ob dafür effektiv Bedarf besteht bzw. die Massnahme zweckmässig ist. Solche Abklärungen kann die PostCom in Verfahren nach Art. 34 VPG nicht selbst vornehmen, sondern sie muss darauf vertrauen, dass die Post die Empfehlungen der PostCom ernst nimmt und die Bedarfsabklärung nicht nur «pro forma» vornimmt.

In diesen Fällen wurden im Rahmen der vorliegenden Evaluation die Auflagen jeweils als erfüllt qualifiziert, wenn die Post plausibel angegeben hat, dass sie die erforderliche Prüfung durchgeführt hat bzw. eine plausible Erklärung dafür angegeben hat, weshalb sie die Massnahme als nicht zweckmässig erachtete.

---

<sup>2</sup> Es ging hier darum zu prüfen, ob die Auflagen, welche die PostCom mit den Empfehlungen verbunden hat, geeignet sind, die gewünschte Abfederung der Schliessung der Poststelle zu erreichen. Es wurde etwa auch geprüft, ob bestimmte Auflagen nicht umsetzbar sind, ob bestimmte Auflagen in der Praxis «Wirkung» zeigen oder ob sich bestimmte, für die Prüfung entwickelte Kriterien auch bei nachträglicher Betrachtung als zweckmässig erweisen.

## 2. Ersatzlösung Postagentur

### 2.1 Bestand der Ersatzlösung

In 96 Fällen, gab die PostCom eine zustimmende Empfehlung zur Schliessung einer Poststelle mit einer Postagentur als Ersatzlösung ab.<sup>3</sup>

Nur in zwei Fällen liess sich nach der Abgabe der Empfehlung der PostCom die geplante Postagentur nicht realisieren:<sup>4</sup> Die Post führte die jeweilige Poststelle in diesen beiden Gemeinden vorerst weiter. Später fand die Post mit einer Gemeindebehörde eine einvernehmliche Lösung über die Schliessung dieser Poststelle mit dem Hausservice als Ersatzlösung. Im anderen Fall eröffnete die Post einen entsprechenden Entscheid, gegen den die Gemeindebehörde wiederum die PostCom anrief. In diesem Fall gab die PostCom dann eine zustimmende Empfehlung zur Schliessung der Poststelle mit dem Hausservice als Ersatzlösung ab. In einem Fall, der eine Empfehlung von August 2020 betrifft, ist ein baurechtliches Beschwerdeverfahren gegen die Integration der Postagentur in das Verkaufsgeschäft des designierten Agenturpartners hängig. Die Post betreibt dort die Poststelle weiter. In einigen andern Fällen war die Poststelle auf das Stichdatum der Evaluation noch nicht in eine Postagentur umgewandelt.

In insgesamt sechs Fällen wechselte nach Abgabe der Empfehlung der PostCom der Agenturpartner der Post. Dabei handelte es sich in vier Fällen nur um einen «formalen» Wechsel des Agenturpartners aufgrund einer Geschäftsübergabe. Das heisst, der Standort der Postagentur blieb unverändert. Der Agenturpartner der Post wechselte nur, weil wegen der Geschäftsübergabe mit dem neuen Inhaber ein neuer Vertrag abgeschlossen werden musste, es also einen neuen Vertragspartner gab. Nur in zwei Fällen wechselte der Standort der Postagentur.

Es lässt sich somit festhalten, dass die von der Post als Ersatzlösung gewählten Postagenturen ausgesprochen nachhaltig sind.

### 2.2 Öffnungszeiten von Postagenturen

#### 2.2.1 Auflagen zu den Öffnungszeiten von Poststellen

Die PostCom machte in drei Empfehlungen Auflagen zu den Öffnungszeiten. Die Post hat die drei Auflagen erfüllt. In einem weiteren Fall empfahl die PostCom der Post, die Wartezeiten in der nächstgelegenen Poststelle zu beobachten und bei Bedarf Massnahmen zu treffen. Die Post hat auch diese Auflage erfüllt und der PostCom einen Bericht dazu abgeliefert.

---

<sup>3</sup> Die PostCom gab weitere Empfehlungen zur Schliessung von Poststellen mit einer Postagentur als Ersatzlösung ab:

- Vier Empfehlungen waren ablehnend.
- In fünf Fällen wurde das Dossier zur Ergänzung des Dialogs an die Post zurückgewiesen. Später gab die PostCom dazu eine zustimmende Empfehlung ab. Diese Fälle sind somit oben bei den zustimmenden Empfehlungen zur Schliessung einer Poststelle mit einer Postagentur als Ersatzlösung erfasst.

<sup>4</sup> Empfehlung 17/2018 vom 6. Dezember 2018 in Sachen Poststelle Roche VD und Empfehlung 16/2018 vom 4. Oktober 2018 in Sachen Poststelle Auvornier NE.

## 2.2.2 Veränderung der Öffnungszeiten von Poststellen gegenüber den Angaben im Dossier der Post

Die Öffnungszeiten der Postagenturen blieben gegenüber den Angaben im Dossier der Post in rund 30 Fällen gleich und in rund 30 Fällen wurden sie verlängert. In rund 20 Fällen wurden die Öffnungszeiten gegenüber den Angaben im Dossier verkürzt.<sup>5</sup> Die anderen Empfehlungen waren auf das Stichdatum 1. März 2022 noch nicht umgesetzt.

Die Verkürzung der Öffnungszeiten betrug im Grossteil der Fälle nur wenige Stunden pro Woche (1/2 – 10 Stunden), wobei ins Gewicht fällt, dass die wöchentlichen Öffnungszeiten weiterhin relativ lang blieben.

Als Begründung für die Verkürzung der Öffnungszeiten gegenüber den Angaben im Dossier der Post gab die Post in rund 10 Fällen an, dass es sich um eine Anpassung der Öffnungszeiten innerhalb des vertraglichen Rahmens handle.<sup>6</sup> In einigen Fällen gab die Post an, dass Grund für die Verkürzung der Öffnungszeiten ein Partnerwechsel gewesen sei.

«Problematisch» scheinen nur wenige Fälle:

- Die Verkürzung der Öffnungszeiten um 17 Stunden von 57 auf 40 Stunden mit dem Hinweis, es handle sich um eine Verkürzung der Öffnungszeiten innerhalb des vertraglichen Rahmens.
- Die Verkürzung der Öffnungszeiten um 38 Stunden von 72 Stunden auf 34 Stunden, weil zur Wahrung der Diskretion die Posttheke vom übrigen Bargeschäft getrennt wurde.
- Zusätzlich zu erwähnen sind je ein Fall aus den Kantonen Nidwalden und Tessin, bei denen die Erbringung von Postdienstleistungen am Sonntag untersagt wurde. Diese Haltung des Kantons hätte allenfalls schon im Vorfeld vorhergesehen werden können.

Es ist hervorzuheben, dass in keinem dieser drei Fälle in der Empfehlung der Post-Com eine Auflage zu den Öffnungszeiten der Postagentur gemacht worden ist. Es geht hier also nicht um die Umsetzung von Auflagen, sondern um die Frage, ob die entsprechenden Kürzungen der Öffnungszeiten der Postagentur schon bei Erstellung des Dossiers der Post für das Verfahren nach Art. 34 VPG hätten vorhergesehen werden können.

### Zusammenfassung / Schlussfolgerung

Insgesamt erwiesen sich die Angaben in den Dossiers der Post zu den voraussichtlichen Öffnungszeiten der Postagenturen als weitgehend zutreffend. Namentlich ist nachvollziehbar, dass es zu leichten Schwankungen der Öffnungszeiten der privaten Vertragspartner kommen kann.

Einzig in wenigen Fällen (Sonntagsöffnungszeiten und Diskretionsbedürfnisse) entsteht der Eindruck, dass die unzutreffenden Angaben zu den Öffnungszeiten in den Dossiers der Post durch bessere Abklärungen im Vorfeld der Dossier Erstellung hätten vermieden werden können. Es handelt sich hier aber um eine Frage in Zusam-

---

<sup>5</sup> In einem Fall, der hier nicht erfasst wird, war die Kürzung der Öffnungszeiten nur eine vorübergehende aufgrund von krankheitsbedingten Ausfällen (Corona).

<sup>6</sup> Bei etlichen Fällen fiel die Eröffnung der Postagentur in die Pandemiezeit, was eine Erklärung für die leichten Verkürzungen der Öffnungszeiten in der jüngeren Vergangenheit sein könnte.

menhang mit der Erstellung des Dossiers und nicht um ein Problem mit der Umsetzung von Auflagen. Ferner ist zu bedenken, dass die Post rund 150 Dossiers für die PostCom erstellte. Jedes Dossier enthält eine Vielzahl von Informationen. Der Umstand, dass in drei dieser Dossiers in je einem Punkt (d.h. zu den Öffnungszeiten) eine präzisere Abfassung des Dossiers möglich gewesen wäre, scheint nicht gravierend. Doch wird die PostCom die Frage der Dossiererstellung mit der Post in den kommenden Monaten erörtern, insbesondere, weil sich auch in einem anderen Dossier (Perly-Certoux) die Frage nach der Verbindlichkeit der Angaben im Dossier der Post gestellt hat (vgl. dazu Ziff. unten 3.9).

### **3. Umsetzung der Auflagen**

#### **3.1 Auflagen für ein weiteres Engagement zur Realisierung einer Postagentur bei Einführung des Hauservice**

Die PostCom gab 28 zustimmende Empfehlungen zur Schliessung einer Poststelle mit dem Hauservice als Ersatzlösung ab.<sup>7</sup> Insgesamt 21 dieser Zustimmungen verband die PostCom mit einer der folgenden Auflagen:

- Die PostCom appellierte in verschiedenen Empfehlungen zur Schliessung einer Poststelle mit dem Hauservice als Ersatzlösung an die Post, an die Gemeinde und an das einheimische Gewerbe, weiterhin nach einer Agenturlösung zu suchen.
- Die PostCom legte der Post nahe, auf die Einführung einer Postagentur in einem späteren Zeitpunkt hinzuwirken.
- Die PostCom empfahl der Post in einigen Empfehlungen, die Möglichkeiten zur Realisierung einer Agenturlösung zeitlich unbeschränkt zu prüfen (und nicht nur, wie von der Post vorgesehen, während zwei Jahren nach der Schliessung der Poststelle).

In drei von diesen Fällen ergab sich später tatsächlich die Möglichkeit, eine Agenturlösung zu realisieren.<sup>8</sup> In einer weiteren Gemeinde könnte sich in näherer Zukunft ebenfalls die Möglichkeit zur Realisierung einer Postagentur ergeben. Die Post ist bereit, diese Option zu gegebener Zeit zu prüfen. In einem anderen Fall konnte in einer Nachbargemeinde ein My Post Service eingerichtet werden, was einigen Einwohnenden von damals mitbetroffenen Gemeinden die Abholung von Sendungen in diesem Service-Point ermöglicht. Schliesslich konnte in zwei Fällen, in denen die PostCom der Post empfahl, auf die Schliessung einer Poststelle mit dem Hauservice als Ersatzlösung zu verzichten, später tatsächlich eine Postagentur als Ersatzlösung eingeführt werden.<sup>9</sup>

Da die Post nur dann den Hauservice als Ersatzlösung für eine Poststelle einführt, wenn sie in der entsprechenden Gemeinde keinen Agenturpartner gefunden hat,

---

<sup>7</sup> Die PostCom gab weitere Empfehlungen zur Schliessung von Poststellen mit dem Hauservice als Ersatzlösung ab. Sechs Empfehlungen waren ablehnend. In einem Fall wurde das Dossier zur Ergänzung des Dialogs an die Post zurückgewiesen. Später gab die PostCom dazu eine zustimmende Empfehlung ab. Dieser Fall ist somit oben bei den zustimmenden Empfehlungen zur Schliessung einer Poststelle mit dem Hauservice als Ersatzlösung erfasst.

<sup>8</sup> Empfehlung 11/2019 vom 3. Oktober 2019 in Sachen Poststelle Anières GE, Empfehlung 07/2021 vom 6. Mai 2021 in Sachen Poststelle La Croix-de-Rozon GE und Empfehlung 14/2021 vom 27. August 2021 in Sachen Poststelle St-Sulpice VD.

<sup>9</sup> Empfehlung 15/2016 vom 8. Dezember 2016 in Sachen Poststelle Ollon VD und Empfehlung 02/2015 vom 10. Februar 2015 in Sachen Poststelle Ramsen SH.

darf man bei dieser Anzahl von nachträglich gefundenen Agenturlösungen von einem Erfolg sprechen. Die oben aufgeführten Auflagen der PostCom an die Adresse der Post haben sich somit in der Praxis bewährt.

### **3.2 Auflagen zur Weiterführung der Hauszustellung bei Einführung des Hausservice**

Führt die Post als Ersatzlösung für eine Poststelle den Hausservice ein, verzichtete sie nach altem Recht (vor der Änderung von Art. 31 Abs. 1 VPG per 1.1.2021) während drei Jahren auf die Einstellung der Hauszustellung in diesem Gebiet, auch wenn sie dazu berechtigt gewesen wäre. Grund für diese Zurückhaltung war, dass die Haushalte, die keine Hauszustellung erhalten, nicht vom Hausservice profitieren können. Die PostCom empfahl der Post unter der Geltung des alten Rechts in drei Fällen, bei Einführung des Hausservice im Einzugsgebiet der jeweiligen Poststelle auch über die dreijährige Frist hinaus keine weiteren Einschränkungen der Hauszustellung vorzunehmen.

Die Post hat in allen drei Fällen angegeben, keine weiteren Einschränkungen des Hausservice vorgenommen zu haben. Doch stammt nur ein Fall aus dem Jahr 2015. Die beiden anderen Empfehlungen wurden im Januar 2020 abgegeben. Dort ist somit die dreijährige Frist noch nicht abgelaufen. Die Post gibt an, dort mittelfristig keine Einschränkungen der Domizilzustellung zu planen, wobei offenbleibt, welcher Zeitraum mit mittelfristig gemeint ist.<sup>10</sup>

Es kann somit festgehalten werden, dass die Post die Auflage in allen drei Fällen erfüllt hat.

### **3.3 Auflagen in Zusammenhang mit der Abholung von Sendungen**

In zwei Fällen empfahl die PostCom der Post, sich mit der Gemeinde für die Bestimmung der Abholstelle für avisierte Sendungen abzusprechen. In beiden Fällen erfüllte die Post die Auflage.

Die PostCom empfahl der Post in einem Fall zur Förderung der Postagentur zu prüfen, ob die Gemeindebehörden zweier umliegenden Gemeinden diese Postagentur als Abholstelle für avisierte Sendungen bevorzugen. Die Postagentur wurde in der Folge als Abholstelle für Sendungen aus diesen beiden Gemeinden bezeichnet.

Eine Empfehlung verband die PostCom mit der Auflage, dass die Post mit der zuständigen Gemeindebehörde Möglichkeiten für die Abholung von Sendungen erörtert. Die Post führte mit der Gemeindebehörde die Gespräche, ohne dass eine Lösung in dieser Gemeinde gefunden werden konnte. Dafür konnte in einer anderen Gemeinde in der Umgebung ein My Post Service eingerichtet werden. Dort besteht

---

<sup>10</sup> Im Hinblick auf die Änderung von Art. 31 Abs. 1 VPG per 1.1.2021 hat sich die Problemlage jedoch geändert: Die Post ist jetzt (vorbehältlich Art. 31 Abs. 2<sup>bis</sup> VPG) zur Hauszustellung von Postsendungen in alle ganzjährig bewohnten Häuser verpflichtet. Welche Auswirkung die Ausnahme von Art. 31 Abs. 2<sup>bis</sup> VPG hat, wird sich in der Zukunft zeigen.

die Möglichkeit, dass die Einwohnenden von zwei von der damaligen Poststellen-schliessung mitbetroffenen Gemeinden Sendungen abholen können. Die Post hat auch in diesem Fall die Auflage erfüllt.

In einem Fall, in dem die Ersatzlösung ein Hausservice war, war die Poststelle im Nachbarort am Samstag mit dem öffentlichen Verkehr nur mit unverhältnismässig langen Reisezeiten erreichbar. Deshalb empfahl die PostCom, zumindest eine kundenfreundliche Lösung für die Abholung von avisierten Sendungen bzw. deren Empfang vor Ort anzubieten (bspw. die Einrichtung einer PickPost-Stelle oder eines My Post 24-Automaten).<sup>11</sup> Die Post verlängerte stattdessen die Samstags-Öffnungszeiten der Poststelle im Nachbarort. Das ermöglichte am Samstagvormittag die Hin- und Rückreise mit dem öffentlichen Verkehr und zu Fuss inkl. Tätigkeit eines Postgeschäftes in rund einer Stunde. Die Post suchte dazu mit der PostCom das Gespräch schon im Vorfeld der Umsetzung dieser Lösung (d.h. vor der Schliessung der Poststelle). Da der Zweck der Auflage mit dieser Lösung erreicht wird, erachtet die PostCom die Auflage als erfüllt.

### **3.4 Auflagen in Zusammenhang mit der Diskretion in Postagenturen**

In 20 Fällen empfahl die PostCom der Post, dafür zu sorgen, dass in der Postagentur ein Schild angebracht wird, welches die wartende Kundschaft aus Diskretionsgründen zur Wahrung von Distanz auffordert. In 18 Fällen gab die Post an, das Schild sei montiert. In zwei Fällen habe sich die Montage des Schildes erübrigt, weil eine separate Bedientheke nur für Postkunden eingerichtet worden sei bzw. ein besonderer Bedienschalter bestehe, zu dem nur eine Person aufs Mal Zugang habe. In einem weiteren Fall, in dem die PostCom der Post empfahl, die erforderlichen Massnahmen zur Gewährleistung der Diskretion der Postkundschaft in der Agentur zu treffen, hat die Post ebenfalls ein Schild installiert, das zur Wahrung von Distanz auffordert. Bei dem Fall, in dem die PostCom umfangreichere Massnahmen zum Schutz der Diskretion der Postkundschaft empfahl, handelt es sich um den Fall, bei dem die designierte Agentur vor Übernahme der Postagentur den Betrieb aufgegeben hatte.

Es kann somit festgestellt werden, dass die Post alle Auflagen zur Wahrung der Diskretion in den Postagenturen erfüllt hat.

### **3.5 Evaluation des Bedarfs nach einer Postfachanlage / Installation einer Postfachanlage**

In 30 Fällen empfahl die PostCom der Post, den Bedarf nach Postfächern zu evaluieren und bei nachgewiesenem Bedarf eine Postfachanlage mit Zustellgarantie 9.00 Uhr nahe der Postagentur zu installieren.

In 22 Fällen installierte die Post eine Postfachanlage (bzw. in einem Fall eine Briefkastenanlage) an zentraler Stelle. In sieben Fällen verzichtete die Post wegen der schwachen Nachfrage nach Postfächern auf die Installation einer Postfachanlage. In einem dieser Fälle war es nach den Abgaben der Post aufgrund des fehlenden Konsens mit der Gemeinde nicht möglich, eine Postfachanlage auf dem öffentlichen

---

<sup>11</sup> Empfehlung 15/2020 vom 27. August 2020 in Sachen Poststelle Fontenais JU.

Grund zu errichten. In einem Fall konnte die Post die Empfehlung nicht umsetzen, weil sich der designierte Agenturpartner zurückgezogen hatte.

### **3.6 Auflage betr. Einrichtung einer Bedientheke**

In zwei besonders gelagerten Fällen empfahl die PostCom der Post die Einrichtung einer Bedientheke in der Postagentur.<sup>12</sup> Die Post bestätigte, in beiden Postagenturen eine Bedientheke installiert zu haben.

### **3.7 Bargeldversorgung**

In einer Empfehlung hielt die PostCom fest, dass sie bei der Beurteilung davon ausgehe, dass die Bargeldversorgung in der Gemeinde zusätzlich zur Postagentur durch einen Postomaten sichergestellt werde. Die Post bestätigte, dass ein Postomat vorhanden ist.<sup>13</sup>

### **3.8 Auflagen betreffend Zufahrt zu Postagenturen bzw. Poststellen in der Umgebung**

In drei besonders gelagerten Fällen empfahl die PostCom der Post, zusätzliche Abklärungen bezüglich Zufahrt zur Postagentur zu treffen bzw. einen Zeitplan für die Umsetzung der Empfehlung unter Berücksichtigung von Verkehrsbehinderungen zu erstellen. Die Post erfüllte die Auflagen in allen drei Fällen. In einem Fall war die Realisierung einer Lösung aus verkehrstechnischen Gründen nicht möglich. Doch führte die Post die erforderlichen Abklärungen und Gespräche durch, so dass auch diese Auflage als erfüllt betrachtet wird.

### **3.9 Auflagen zur Gewährleistung der Zugänglichkeit der Postagenturen für Menschen mit Bewegungsbehinderungen**

Die PostCom machte in vier Empfehlungen Auflagen zur Gewährleistung des Zugangs zu Postagenturen für Menschen mit Bewegungsbehinderungen. In drei Fällen hat die Post die Auflagen offensichtlich erfüllt.

In einem Fall wird zurzeit geprüft, ob die Post die Auflage erfüllt hat:<sup>14</sup> Die Post stellte in dem Dossier, das sie für das Verfahren zur Poststelle Perly erstellte, in Aussicht, dass bei der Postagentur eine Rampe errichtet werden könne, um den Zugang für Menschen mit Bewegungsbehinderungen zu gewährleisten. Nachträglich stellte sich heraus, dass die Errichtung einer fixen Rampe bei der Postagentur nicht möglich war. Die Post entschied sich deshalb für eine mobile Rampe, die das Personal der Postagentur auf Klingeln hin montieren soll. Die Post und die Gemeindebehörde von Perly-Certoux suchen zurzeit nach einer optimierten Lösung für den Zugang zur Postagentur.

---

<sup>12</sup> Empfehlung 12/2018 vom 30. August 2018 in Sachen Poststelle Wiedlisbach BE und Empfehlung 09/2020 vom 7. Mai 2020 in Sachen Poststelle Emmetten NW.

<sup>13</sup> Empfehlung 19/2017 vom 5. Oktober 2017 in Sachen Poststelle Balerna TI.

<sup>14</sup> Empfehlung 06/2021 vom 6. Mai 2021 in Sachen Poststelle Perly GE.

In einem weiteren Fall, in dem die PostCom eine ablehnende Empfehlung abgab zur Schliessung einer Poststelle mit einer Postagentur als Ersatzlösung, die für Menschen mit Bewegungsbehinderungen nicht zugänglich war, sucht die Post nach einem anderen Agenturpartner.

### 3.10 Auflagen zu Gunsten von Gewerbetreibenden / Geschäftskunden

Die PostCom hat 12 Empfehlungen mit Auflagen zu Gunsten von Gewerbetreibenden / Geschäftskunden verbunden:

- Schaffung einer Möglichkeit für die Einzahlung von Bareinnahmen von Geschäftskunden (3 Fälle).
- Erstellung eines Konzeptes für die Bedienung der Geschäftskunden in Anbetracht der Bedeutung des Wirtschaftsstandortes Manno (1 Fall).
- Schaffung einer bedienten oder unbedienten Abgabestelle für Geschäftskunden für die Abgabe von Sendungen (5 Fälle).
- Schaffung von angemessenen Lösungen für Geschäftskunden, die auf eine frühe Zustellung angewiesen sind (3 Fälle) / Zustellung in eine Postfachanlage (2 Fälle).

a) Bareinzahlung an der Haustüre

Die Post ermöglicht auch Geschäftskunden die Bareinzahlung an der Haustüre. Da Gewerbetreibende in der Regel während der Bürozeiten am Geschäftsdomicil anwesend sind oder anwesend sein können, haben sie die Möglichkeit, Bareinzahlungen, die in den Postagenturen nicht möglich sind, am Geschäftsdomicil zu tätigen. Die Auflagen betreffend Bareinzahlung sind somit erfüllt.

b) Konzept für die Bedienung der Geschäftskunden in Manno

Bei Manno handelt es sich um einen bedeutenden Wirtschaftsstandort. Die PostCom stellte in ihrer Empfehlung fest, dass zahlreiche Institutionen und (internationale) Unternehmungen in Manno angesiedelt sind (insbesondere zu erwähnen sind die SUPSI; Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana sowie verschiedene Forschungszentren). Es gibt in der Gemeinde über 5700 Beschäftigte und viele Pendler. Hervorgehoben wurde ferner der Entwicklungsplan für den «Piano Caminada» und die Realisierung der Tramlinie Lugano-Pon-tre Tresa, Bioggio-Manno-Lugano, und das Projekt NPV (nuovo polo economico Vedeggio).<sup>15</sup>

Als Ersatzlösung für die Poststelle führte die Post dort den Hausservice ein. In Anbetracht der Umstände erachtete die PostCom den Hausservice als Ersatzlösung für die Poststelle als nicht ideal. Da die Post jedoch keinen Agenturpartner gefunden hatte, stimmte die PostCom der Schliessung der Poststelle Manno mit dem Hausservice als Ersatzlösung zu. Sie verband die zustimmende Empfehlung jedoch mit verschiedenen Auflagen, um den besonderen regionalen Gegebenheiten Rechnung zu tragen. Unter anderem empfahl die PostCom der Post in Anbetracht der Bedeutung des Wirtschaftsstandortes Manno die Erstellung eines Konzeptes für die Bedienung der Geschäftskunden.

---

<sup>15</sup> Empfehlung 10/2019 vom 29. August 2019 in Sachen Poststelle Manno TI.

Auf Nachfrage gab die Post an, dass für Manno kein Konzept für die Bedienung der Geschäftskunden erstellt worden sei. Es gebe aber ein gesamtschweizerisches Konzept für die Betreuung von Geschäftskunden.

Die PostCom erachtet die Auflage durch Anwendung des gesamtschweizerischen Konzepts als nicht erfüllt, weil die Post damit den besonderen regionalen Gegebenheiten von Manno – entgegen der Auflage der PostCom - nicht Rechnung getragen hat.

Die Post nahm dazu wie folgt Stellung:

«Auf Nachfrage gab die Post an, dass für Manno kein eigenständiges Konzept für die Bedienung der Geschäftskunden erstellt worden sei, weil es dafür bereits ein schweizweit anwendbares Konzept gibt. Dieses wurde in Manno angewandt, indem in der regionalen Arbeitsgruppe Zugangspunkte (RAZ) das konkrete Vorgehen in Bezug auf die Bedienung von KMU bei der Poststellenumwandlung festgelegt wurde. Die verschiedenen Bereiche haben die ihnen zugewiesenen Kunden direkt kontaktiert, um mit ihnen ihre Bedürfnisse zu klären und ihnen dann individuelle Lösungen wie Heimlieferung und Abholung, Zuweisung von Postfächern bei den Anlagen in Gravesano oder Lamone, etc. vorzuschlagen. Zudem eröffnete die Post schon 2018 im Hinblick auf die Schliessung der Poststelle Manno eine neue Geschäftskundenstelle in Lamone, welche den Geschäftskunden des gesamten Wirtschaftsraumes von Bedano, Gravesano, Manno, Cadempino und Lamone dient. Der Annahmeschluss von von prioritären Paketsendungen in dieser Annahmestelle wurde gleichzeitig auf 16:00 Uhr verlängert (bisherige Postfilialen 12:00 Uhr).»

c) Abgabestelle für Geschäftskunden

- Die Auflagen aus der Empfehlung 15/2021 vom 27. August 2021 in Sachen Poststelle Schattdorf UR erfüllte die Post vorbehaltlos.
- In Erfüllung der Empfehlung 21/2021 vom 9. Dezember 2021 in Sachen Poststelle Bettlach SO hat die Post eine unbediente Geschäftskundenstelle eingerichtet.
- In zwei Fällen (Geschäftskundenstelle in Balerna und Postfachanlage in Manno)<sup>16</sup> war die Erfüllung der Auflagen nach den Angaben der Post «strikt nach dem Wortlaut der Empfehlung» aus faktischen Gründen nicht möglich. Doch realisierte die Post in beiden Fällen alternative Lösungen.
- In anderen Fällen gibt die Post an, dass es keinen Bedarf nach einer unbedienten Geschäftskundenstelle gab.
  - o Im Fall von Vitznau<sup>17</sup> gibt die Post an, die Geschäftskunden könnten ihre Sendungen auf der Postagentur aufgeben. Zudem stünden ihnen die Poststellen Brunnen und Weggis zur Verfügung. Es handelt sich hier um Alternativen, die für die Geschäftskunden mit deutlich höherem Aufwand verbunden sind, wenn diese ihre Sendungen nicht auf der Postagentur abgeben können, weil sie dafür zu umfangreich sind.
  - o Auch im Fall Laax<sup>18</sup> gibt die Post an, es seien individuelle Lösungen ohne Geschäftskundenstelle gefunden worden.

---

<sup>16</sup> Empfehlung 19/2017 vom 5. Oktober 2017 in Sachen Poststelle Balerna TI und Empfehlung 10/2019 vom 29. August 2019 in Sachen Poststelle Manno TI.

<sup>17</sup> Empfehlung 10/2015 vom 15. Oktober 2015 in Sachen Poststelle Vitznau LU.

<sup>18</sup> Empfehlung 02/2019 vom 29. August 2019 in Sachen Poststelle Laax GR.

d) Frühe Zustellung

Zur Erfüllung der Auflagen, dass für Geschäftskunden, die auf eine frühe Zustellung angewiesen sind, nach angemessenen Lösungen zu suchen sei, hat die Post keine besonderen Massnahmen ergriffen. Stattdessen wurden den Geschäftskunden individuelle Lösungen für die frühere Zustellung angeboten. Die Post gibt an, dass die Kundschaft diese Lösung nicht nutzen würde.

Die Post hat «ihren Interpretationsspielraum» in dem Sinne genutzt, die entsprechenden Empfehlungen der PostCom so zu interpretieren, dass sie der Kundschaft einfach die üblichen Angebote für Geschäftskunden machen könne. Da eine Frühzustellung oder Zustellung zu einem bestimmten Zeitpunkt gemäss dem Angebot der Post mit beträchtlichen Kosten verbunden ist, erstaunt es nicht, dass die Kundschaft diese Angebote nicht nutzt. Mit der Umschreibung, dass nach angemessenen Lösungen zu suchen sei bzw. durch Anpassung der Zustelltour auf die Bedürfnisse der Kundschaft einzugehen sei, wollte die PostCom in ihren Empfehlungen zum Ausdruck bringen, dass nach preislich günstigeren Varianten zu suchen sei, um die negativen Folgen der Schliessung der Poststelle für die Gewerbetreibenden abzufedern. Es ist aber einzuräumen, dass die Auflagen in den Empfehlungen der PostCom relativ offen formuliert waren.

e) Schlussfolgerungen / Massnahmen

Wird eine Poststelle geschlossen, können die Gewerbetreibenden in der Regel in einem gewissen Ausmass von den Leistungen der Postagentur profitieren. Leistungen, welche die Postagentur jedoch nicht erbringen kann (bspw. Entgegennahme umfangreicherer Sendungen) oder Leistungen, die entfallen, weil bspw. die Postfachanlage aufgehoben wird, können weiterhin von der Post bezogen werden (bspw. Abholung von Sendungen, Frühzustellung). Doch erbringt die Post diese Leistungen nur gegen Entgelt. Dadurch können den Gewerbetreibenden teils hohe Kosten entstehen. Verzichten die Gewerbetreibenden wegen der hohen Kosten auf die Leistungen der Post, entsteht ihnen teils ein beträchtlicher Zusatzaufwand. Namentlich für KMU können daraus erhebliche Nachteile entstehen. Sinn der Auflagen der PostCom war, die Folgen der Schliessung der Poststelle insbesondere für KMU abzufedern. Dieses Ziel wurde nur teilweise erreicht.

Es sind folgende Massnahmen in Betracht zu ziehen:

- Die PostCom wird mit der Post in den kommenden Monaten das Gespräch suchen, um die Folgen für die Gewerbetreibenden bei Schliessung einer Poststelle zu erörtern.
- Die PostCom wird zudem in künftigen Fällen entsprechende Auflagen bei Bedarf so formulieren, dass weniger Interpretationsspielraum besteht.
- Es wird zu prüfen sein, ob die Post aufzufordern ist, im Dossier für das Verfahren nach Art. 34 VPG mehr Angaben zu den Geschäftskunden im Einzugsgebiet der Poststelle zu machen.

### **3.11 Auflagen zur Netzentwicklung**

Die PostCom gab verschiedene Empfehlungen ab, die in Zusammenhang zur Netzentwicklung gesehen werden können:

- In drei Fällen hielt die PostCom fest, dass sie bei der Abgabe einer zustimmenden Empfehlung davon ausgehe, dass eine grössere Poststelle in der Region

dauerhaft weiterbetrieben werde. In diesen Fällen sind die entsprechenden Poststellen nach wie vor in Betrieb.

- In mehreren Empfehlungen aus den Jahren 2013, 2015 und 2017 sprach die PostCom die Erwartung aus, dass es in der Gemeinde eine dauerhafte Agenturlösung gebe. In diesen Gemeinden gab es im Zeitpunkt der Auskunftserteilung durch die Post (Stichdatum 1. März 2022) eine Postagentur.
- In einem Fall empfahl die PostCom der Post zu prüfen, ob in drei Gemeinden einer Region zumindest eine Poststelle zu betreiben sei. Es ist davon auszugehen, dass in der später folgenden Netzentwicklung 2017 diese Prüfung vorgenommen und somit die Auflage erfüllt worden ist.
- In einer Empfehlung legte die PostCom der Post nahe, bei der Verteilung der Poststellen in einer Agglomeration verschiedene Kriterien heranzuziehen. Die Post bestätigte, dass sie das bereits bisher so gehandhabt habe.

### **3.12 Auflagen betreffend Durchführung einer Informationsveranstaltung**

In zwei Fällen machte die PostCom die Auflage, dass die Post eine Informationsveranstaltung für die Bevölkerung anbietet. Die Post führte die erforderlichen Informationsveranstaltungen durch.

### **3.13 Auflagen zum Dialogverfahren**

Die PostCom machte in fünf Empfehlungen Auflagen zum Dialogverfahren. Die Post bestätigte, die Auflagen umgesetzt zu haben bzw. in Zukunft in ähnlich gelagerten Fällen umsetzen zu wollen.

In 7 Fällen hatte die PostCom im Rahmen einer ersten Empfehlung das Dossier an die Post zurückgewiesen, weil sie den Dialog mit den Gemeindebehörden als unvollständig erachtete. Sie empfahl in diesen Empfehlungen der Post, bestimmte Teile des Dialogs mit den jeweiligen Gemeindebehörden zu ergänzen und der PostCom ein Zusatzdossier zu diesem Dialog zu unterbreiten. Erst dann wolle die PostCom diese Fälle inhaltlich beurteilen. Die Post kam diesen Empfehlungen vollumfänglich nach. Das heisst, sie führte die entsprechenden Dialoge mit den Gemeindebehörden und unterbreitete der PostCom das verlangte Zusatzdossier. In all diesen Fällen erachtete die PostCom den Dialog mit den Gemeindebehörden nach Vorlage des Zusatzdossiers als ausreichend und gab daraufhin eine inhaltliche Empfehlung ab.

### **3.14 Diverse Auflagen**

- In einem Fall wendete eine Gemeindebehörde ein, dass sich die geplante Postagentur aus baurechtlichen Gründen womöglich nicht realisieren lassen werde. Dort hielt die PostCom fest, dass die Poststelle erst geschlossen werden dürfe, wenn gewährleistet ist, dass die Postagentur den Betrieb aufnehmen könnte. Die Post erfüllte diese Auflage.
- Aufgrund einer Empfehlung, die gegen Ende 2021 abgegeben wurde, ist die Post mit einer Gemeindebehörde im Gespräch, um allenfalls eine zweite Postagentur samt My Post 24 am Standort der ehemaligen Poststelle einzurichten. Die Post ist somit aktiv, um die Auflage zu erfüllen.
- Die PostCom empfahl der Post zu prüfen, ob in den Fällen, in denen keine andere Agenturlösung realisiert werden kann, die Entschädigung für Gemeindever-

waltungen angemessen zu erhöhen ist, um einen kostendeckenden Agenturbetrieb in der Gemeindeverwaltung zu ermöglichen. Die Post erachtet die Abgeltungen für Agenturpartner als angemessen. Zudem vermeidet sie abweichende Abgeltungen für bestimmte Partnerkategorien (z.B. Gemeindeverwaltungen) aus Gründen der Gleichbehandlung (Grundrechtsbindung der Post im Bereich der Grundversorgung). Da es sich lediglich um einen Prüfungsauftrag handelte, hat die Post diese Auflage ebenfalls erfüllt, obwohl man die Frage aufwerfen kann, ob die Pflicht zur Gleichbehandlung eine höhere Entschädigung für Gemeindeverwaltungen tatsächlich verbietet – zumal diese, anders als Verkaufsgeschäfte, nicht von zusätzlicher Kundschaft profitieren können.

## 4. Ablehnende (negative) Empfehlungen der PostCom

Die PostCom empfahl der Post insgesamt zehnmal, auf die Schliessung der Poststelle mit der vorgesehenen Ersatzlösung zu verzichten.<sup>19</sup> Doch war die Empfehlung der PostCom, auf die Schliessung einer Poststelle zu verzichten, nie eine Absolute, sondern immer bezogen auf eine bestimmte Ersatzlösung oder bestimmte zu berücksichtigende Umstände. So hat die PostCom bspw. in relativ vielen Fällen die negative Empfehlung mit dem Vorbehalt verbunden, dass die Post die Schliessung der Poststelle mit dem als Hausservice vorgesehenen Ersatzlösung in Wiedererwägung ziehen könne, wenn sich innerhalb angemessener Frist kein Agenturpartner finde.

- In zwei Fällen gab die PostCom bei der zweiten Beurteilung eine zustimmende Empfehlung ab, und zwar einmal zur Schliessung einer Poststelle mit einer Postagentur als Ersatzlösung<sup>20</sup> und einmal zur Schliessung einer Poststelle mit einem Hausservice als Ersatzlösung.<sup>21</sup>
- In drei Fällen fand die Post später mit der Gemeindebehörde eine einvernehmliche Lösung.<sup>22</sup> In zwei dieser Fälle vereinbarte die Post mit den Gemeindebehörden gerade diejenigen Ersatzlösungen, die im ursprünglichen Entscheid der Post vorgesehen waren, von dessen Umsetzung die PostCom in ihrer Empfehlung abgeraten hatte.<sup>23</sup> Doch steht es der Post frei, mit den Gemeindebehörden einvernehmliche Lösungen über die Postversorgung in der jeweiligen Gemeinde zu treffen. Das Vorgehen der Post entsprach somit allen geltenden rechtlichen Bestimmungen.
- In einem Fall verzichtet die Gemeinde auf die Anrufung der PostCom, als ihr die Post einen neuen Entscheid mitteilte.<sup>24</sup>
- In den anderen Fällen führt die Post zurzeit einen Dialog mit der jeweiligen Gemeindebehörde, weil sie an der Schliessung der Poststelle festhält.

---

<sup>19</sup> Sechs Fälle betrafen die Schliessung einer Poststelle mit dem Hausservice als Ersatzlösung und vier Fälle die Schliessung einer Poststelle mit einer Postagentur als Ersatzlösung.

<sup>20</sup> Empfehlung 05/2016 vom 23. Juni 2016 in Sachen Poststelle Emmetten NW bzw. Empfehlung 09/2020 vom 7. Mai 2020 in Sachen Poststelle Emmetten NW.

<sup>21</sup> Empfehlung 03/2017 vom 24. Januar 2017 in Sachen Poststelle St. Stephan BE bzw. Empfehlung 01/2020 vom 30. Januar 2020 in Sachen Poststelle St. Stephan BE.

<sup>22</sup> Empfehlung 02/2015 vom 10. Februar 2015 in Sachen Poststelle Ramsen SH, Empfehlung 03/2015 vom 7. Mai 2015 in Sachen Poststelle Grandvillard FR und Empfehlung 06/2018 vom 23. März 2018 in Sachen Poststelle Castagnola TI.

<sup>23</sup> Empfehlung 03/2015 vom 7. Mai 2015 in Sachen Poststelle Grandvillard FR und Empfehlung 06/2018 vom 23. März 2018 in Sachen Poststelle Castagnola TI.

<sup>24</sup> Empfehlung 15/2016 vom 8. Dezember 2016 in Sachen Poststelle Ollon VD.

Fazit ist, dass sich die Post in mindestens 8 von 10 Fällen an die ablehnenden Empfehlungen der PostCom gehalten hat. In zwei Fällen hielt sich die Post nicht an die Empfehlung der PostCom. Doch fand sie dafür eine einvernehmliche Lösung mit der jeweiligen Behörde der betroffenen Gemeinde, was nach den geltenden rechtlichen Bestimmungen ohne weiteres zulässig ist.

Keine der 10 Empfehlungen, in denen die PostCom bisher der Post empfohlen hat, (zumindest vorübergehend) auf die Schliessung der Poststelle mit der vorgesehenen Ersatzlösung zu verzichten, führte zur «nachhaltigen Rettung der Poststelle», sondern höchstens zu deren vorübergehenden Weiterführung. Doch konnte in zwei Fällen, in denen die PostCom der Post empfahl, die Poststelle erst zu schliessen, wenn als Ersatzlösung eine Postagentur eingeführt werden könnte, tatsächlich eine Postagentur eingeführt werden (in den Gemeinden Ollon und Ramsen). In einem Fall sucht die Post weiterhin nach einer Postagentur, die für Menschen mit Bewegungsbehinderungen zugänglich ist.

### Schlussfolgerungen

Eine Schlussfolgerung aus dem Umstand, dass negative Empfehlungen der PostCom nicht zur «Rettung» von Poststellen führen, ist, dass das Schlichtungsverfahren vor der PostCom nicht diesem Zweck dient, sondern ein Instrument zur Vermittlung zwischen den Gemeindebehörden und der Post ist.

Die Angaben der Post zeigen, dass sie in mehreren Fällen nach Abgabe der Empfehlung der PostCom mit den entsprechenden Gemeindebehörden in einem neuen Dialog eine einvernehmliche Lösung gefunden hat. Das deutet darauf hin, dass die Entscheideröffnung durch die Post, die Anrufung der PostCom durch die Gemeindebehörden und das Schlichtungsverfahren vor der PostCom nicht zwingend zu einer Verhärtung der Fronten führt, sondern in der Folge wieder ein direkter Dialog zwischen Post und Gemeindebehörde möglich ist, der sogar zu einvernehmlichen Lösungen in der gleichen Sache führen kann.

## **5. Netzentwicklung bei Empfehlungen zum Hausservice**

Ein wichtiges Kriterium bei Beurteilung der Schliessung einer Poststelle mit dem Hausservice als Ersatzlösung ist für die PostCom die Zugänglichkeit von bedienten Zugangspunkten in der Umgebung der betroffenen Ortschaft. Deshalb wurde im Rahmen der Evaluation geprüft, wie sich das Poststellen- und Postagenturnetz in der Umgebung *nach* Abgabe der Empfehlung der PostCom entwickelt hat:

- In 5 Fällen wurden bediente Zugangspunkte in der Umgebung einer Gemeinde (Ausgangsgemeinde) nach Abgabe der Empfehlung der PostCom mit einem Hausservice als Ersatzlösung geschlossen. Doch handelte es sich in keinem dieser Fälle um die Poststelle, auf der Einwohnende der Ausgangsgemeinde avisierte Sendungen abholen mussten. In keinem dieser Fälle entstand durch die Schliessung des bedienten Zugangspunktes in der Umgebung der Ausgangsgemeinde eine wesentliche Verschlechterung für die Postversorgung in der Ausgangsgemeinde.
- In 7 Fällen wurden eine oder mehrere Poststellen in der Umgebung der Ausgangsgemeinde mit je einer Postagentur als Ersatzlösung geschlossen. In diesen Fällen blieb somit ein bedienter Zugangspunkt erhalten.

In einem Fall wurde eine Poststelle mit dem Hausservice als Ersatzlösung und zwei Poststellen mit je einer Postagentur als Ersatzlösung geschlossen. Dieser Fall ist somit doppelt erfasst.

- In 12 Fällen kam es zu keiner Änderung im Poststellen- und Postagenturennetz in der Umgebung der Ausgangsgemeinde. Doch stammt nur eine dieser Empfehlungen aus dem Jahr 2015. Drei Empfehlungen stammen aus dem Jahr 2019, vier Empfehlungen aus dem Jahr 2020<sup>25</sup> und vier Empfehlungen aus dem Jahr 2021.

Somit gab es in 11 von 23 Fällen nach Abgabe der Empfehlung der PostCom eine Änderung im Netz der bedienten Zugangspunkte. Drei Empfehlungen stammen aus dem Jahr 2015, zwei Empfehlungen aus dem Jahr 2017, eine Empfehlung aus dem Jahr 2018 und vier Empfehlungen aus dem Jahr 2021. In fünf von diesen neueren Fällen blieb der bediente Zugangspunkt in der Umgebung erhalten, weil die Poststellen durch Postagenturen ersetzt wurden. In einem Fall wurden in der Umgebung sowohl zwei Poststellen durch zwei Postagenturen und eine Poststelle durch einen Hausservice ersetzt. Nur in insgesamt 5 von 23 Fällen wurde ein bedienter Zugangspunkt geschlossen und ein Hausservice als Ersatzlösung eingeführt. Nach Beurteilung der PostCom entstand in diesen Fällen keine Verschlechterung für die Postversorgung in der Ausgangsgemeinde. Hervorzuheben ist ferner, dass im Rahmen der Netzplanung 2017 Klarheit über die geplante Netzentwicklung in der Umgebung von Ortschaften bestand, in denen die Poststelle durch den Hausservice ersetzt werden sollte.

## **6. Kosten, die der Post aus der Umsetzung der Auflagen bzw. aus den Verfahren vor der PostCom entstanden sind**

Der Post sind aus der Umsetzung der Auflagen bzw. aus den Rückweisungen und negativen Empfehlungen der PostCom nach ihren eigenen Schätzungen Kosten in der Höhe eines mittleren einstelligen Millionenbetrages entstanden.»

## **7. Würdigung**

Der Post kann ein gutes Zeugnis ausgestellt werden. Sie hat die Auflagen der PostCom weitgehend erfüllt und teilweise ein sehr grosses Engagement entwickelt, um die Auflagen zu erfüllen. Namentlich konnte sie in drei Fällen einen als Ersatzlösung eingeführten Hausservice später durch eine Postagentur ersetzen. In einigen wenigen Fällen war die Erfüllung der Auflage strikt nach dem Wortlaut der Empfehlung nach den Angaben der Post nicht möglich. Doch suchte die Post nach Möglichkeiten, um die Auflage dem Sinn nach zu erfüllen.

Besonders hervorzuheben ist die grosse Nachhaltigkeit der von Post als Ersatzlösung realisierten Postagenturen. In den 96 Fällen, in denen die PostCom eine Empfehlung zur Schliessung einer Poststelle mit einer Postagentur als Ersatzlösung abgab, konnte die Empfehlung in 94 Fällen umgesetzt werden bzw. in einem Fall war auf das Stichdatum der Evaluation noch eine baurechtliche Eingabe hängig bzw. in

---

<sup>25</sup> In zwei Fällen wurden in der gleichen Gemeinde zwei Poststellen geschlossen mit einem Hausservice als Ersatzlösung. Die beiden Empfehlungen wurden gleichzeitig abgegeben. Weitere Änderungen im Poststellen- und Postagenturennetz in der Umgebung dieser Gemeinde gab es nicht. Deshalb werden diese beiden Fälle der Kategorie zugerechnet, in der es nach der Abgabe der Empfehlung der PostCom zu keinen Änderungen im Poststellen- und Postagenturennetz kam.

einigen Fällen war die Poststelle auf das Stichdatum der Evaluation noch nicht umgewandelt. In allen Fällen, in denen eine Postagentur als Ersatzlösung eingeführt worden ist, besteht in den betroffenen Gemeinden noch heute eine Postagentur.

In vielen Fällen scheint die Post davon auszugehen, die Auflagen der PostCom zu Gunsten der Gewerbetreibenden in den betroffenen Gemeinden durch ihr übliches Angebot zu erfüllen.

#### Nicht erfüllte Auflagen

- Die einzige Auflage, bei der zurzeit festgestellt werden kann, dass die Post sie nicht erfüllte, ist die Auflage in der Empfehlung 10/2019 vom 29. August 2019 in Sachen Poststelle Manno TI: Dort empfahl die PostCom der Post in Anbetracht der Bedeutung des Wirtschaftsstandortes Manno, ein Konzept für die Betreuung der Geschäftskunden zu erstellen. Die Post hat dieses Konzept nicht erstellt (vgl. dazu aber auch die Stellungnahme der Post, die in Ziff. 3.10 Bst. b aufgeführt ist).
- In einem Fall wird zurzeit geprüft, ob die Post die Auflage erfüllt hat.<sup>26</sup> Die Post stellte in dem Dossier, das sie für das Verfahren zur Poststelle Perly erstellte, in Aussicht, dass bei der Postagentur eine Rampe errichtet werden könne, um den Zugang für Menschen mit Bewegungsbehinderungen zu gewährleisten. Nachträglich stellte sich heraus, dass die Errichtung einer fixen Rampe bei der Postagentur nicht möglich war. Die Post entschied sich deshalb für eine mobile Rampe, die das Personal der Postagentur auf Klingeln hin montieren soll. Die Post und die Gemeindebehörde von Perly-Certoux suchen zurzeit nach einer optimierten Lösung für den Zugang zur Postagentur.

## **8. Massnahmen**

Wie bereits oben festgehalten, ist der Post aufgrund der Evaluation ein grundsätzlich gutes Zeugnis auszustellen. Die PostCom zieht aufgrund der Feststellungen aus der Evaluation – im Sinne einer Optimierung des Verfahrensablaufs zur Abgabe von Empfehlungen nach Art. 34 VPG - die folgenden Massnahmen in Betracht:

- Aufforderung an die Post, über die Umsetzung der Empfehlungen der PostCom jährlich zu rapportieren.
- Aufnahme des Gesprächs mit der Post, um einen Austausch zur Erstellung der Dossiers für die Verfahren nach Art. 34 VPG zu suchen. Es wird in diesem Zusammenhang auch zu prüfen sein, ob die Post aufzufordern ist, im Dossier für das Verfahren nach Art. 34 VPG mehr Angaben zu den Geschäftskunden im Einzugsgebiet der Poststelle zu machen.
- Aufnahme des Gesprächs mit der Post, um einen Austausch zu den besonderen Problemen zu suchen, die den Geschäftskunden aus der Schliessung von Poststellen entstehen können und um Lösungen zu suchen.

---

<sup>26</sup> Empfehlung 06/2021 vom 6. Mai 2021 in Sachen Poststelle Perly GE.