



Empfehlung Nr. 7/2015

vom 15. Oktober 2015

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

Poststelle 1468 Cheyres FR

Die Post eröffnete der Gemeinde Cheyres mit Datum vom 24. April 2015, dass die Poststelle der Gemeinde geschlossen und durch eine Agentur ersetzt werden soll. Die Gemeinde Cheyres gelangte mit Schreiben vom 18. Mai 2015 an die PostCom zwecks Überprüfung dieses Entscheids. Die PostCom behandelte das Dossier an der Sitzung vom 15. Oktober 2015.

I. Die PostCom stellt fest, dass

1. es sich beim strittigen Fall um die Schliessung einer bestehenden Poststelle im Sinne von Art. 34 Postverordnung (VPG) handelt;
2. die Gemeinde als Standortgemeinde der Poststelle eine betroffene Gemeinde im Sinne von Art. 34 Abs. 3 VPG ist;
3. die Eingabe der Gemeinde frist- und formgerecht erfolgt ist;

Die Voraussetzungen zur Anrufung der PostCom sind somit erfüllt.

II. Die PostCom überprüfte insbesondere, ob

1. die Post vor der Schliessung der Poststelle die Behörden der betroffenen Gemeinde angehört hat (Art. 34 Abs. 1 und Abs. 5 Bst. a VPG);
2. eine einvernehmliche Lösung gesucht wurde (Art. 34 Abs. 1 und Abs. 5 Bst. a VPG);
3. die Erreichbarkeit gemäss den Vorgaben von Art. 33 Abs. 4 resp. Art. 44 Abs. 1 VPG nach Realisierung des Entscheids der Post CH AG eingehalten wird (Art. 34 Abs. 5 Bst. b VPG);
4. die Post mit ihrem Entscheid die regionalen Gegebenheiten berücksichtigt hat (Art. 34 Abs. 5 Bst. c VPG) und die Bedürfnisse von Menschen mit Bewegungsbehinderungen genügend berücksichtigt

- werden (Art. 14 Abs. 7 Bst. a Postgesetz);
5. nach Umsetzung des Entscheids in der betreffenden Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle mit dem Angebot der Grundversorgung verbleibt (Art. 33 Abs. 2 VPG);
 6. Die Einhaltung der Zugangsverpflichtung im Bereich des Zahlungsverkehrs nach Art. 44 Abs. 1 VPG überprüft das Bundesamt für Kommunikation BAKOM. Das Resultat seiner Prüfung fliesst in das Verfahren vor der PostCom ein.

III. Die PostCom kommt zu folgender Beurteilung

1. Die Gemeinde Cheyres liegt am Südufer des Neuenburgersees im Kanton Freiburg. Das Gemeindegebiet umfasst 5.2 km² (rund 3 km Seeuferlinie). In Seenähe gibt es ausgedehnte Ferienhaus-siedlungen und einen Campingplatz. Zu Cheyres gehört der Weiler Le Moulin. Nach Angaben der Gemeinde beläuft sich die Bevölkerung von Cheyres aber relativ häufig auf über 4000 Personen, weil die Zweitwohnungsbesitzer regelmässig in der Gemeinde anwesend sind. Es gibt in Cheyres diverse Arbeitsplätze in der Landwirtschaft, im Dienstleistungssektor und im Kleingewerbe. Dank der attraktiven Wohnlage wurde Cheyres zur Wohngemeinde und es gibt relativ viele Wegpendler.
2. Die Post nahm mit der Gemeinde Cheyres im Juli 2013 das Gespräch über die Zukunft der Poststelle auf. Es fanden insgesamt drei Gespräche statt. Die Nachbargemeinde Châbles wurde in den Dialog einbezogen und nahm an zwei Gesprächen teil. Nachdem keine einvernehmliche Lösung gefunden werden konnte, eröffnete die Post der Gemeinde am 24. April 2015 ihren Entscheid über die Schliessung der Poststelle und die Eröffnung einer Postagentur im 250 Meter von der bisherigen Poststelle entfernten Volg an der Route d'Yverdon-les-Bains. Die Gemeinde Cheyres gelangte gegen diesen Entscheid mit Schreiben vom 18. Mai 2015 an die PostCom. Die Post erstellte darauf ein Dossier. Der Gemeinderat von Cheyres erhielt eine Kopie zur Stellungnahme. Die PostCom führte keine mündliche Verhandlung mit den Parteien durch.
3. Die VPG verlangt, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. Die Raumplanungsregion 1005 Broye verfügt nach Schliessung der Poststelle Cheyres über sieben Poststellen und eine Postagentur.
4. Die Gemeinde Cheyres rügt, dass mit der Post keine wirkliche Diskussion zustande gekommen sei und die Post die Argumente der Gemeinden nicht genügend gewürdigt habe. Dies zeige bspw. die Verwendung eines vorbereiteten Protokollformulars für die einzelnen Gespräche mit den Gemeinden. Darin seien die Interventionen der Gemeinde in einer anderen Schrift und in stereotyper Formulierung aufgenommen worden. Die Verwendung von standardisierten Dokumentenvorlagen kann der Post nicht zum Vorwurf gemacht werden. Die Post gibt den Gemeinden im Rahmen des Dialogverfahrens regelmässig Daten über die Nutzung der Postdienstleistungen in der entsprechenden Poststelle bekannt. Darüber hinaus besteht keine rechtliche Verpflichtung zur Bekanntgabe weiterer Geschäftszahlen weder von der betroffenen Filiale noch von Filialen in den Nachbargemeinden. Auch wenn die PostCom die Enttäuschung der Gemeinde über die geplante Schliessung der Poststelle nachvollziehen kann, entsteht aus den vorhandenen Unterlagen auch im Übrigen der Eindruck eines korrekt durchgeführten Dialogverfahrens. In den Gemeinden Cheyres und Châbles wurden für die Weiterführung der Poststelle rund 1000 Unterschriften gesammelt. Vertreter der Gemeinden überbrachten diese Petition persönlich im Hauptsitz der Post in Bern und bedauerten, dass kein Mitglied der Geschäftsleitung anwesend gewesen war. Für die Entgegennahme von Petitionen gibt es keine rechtlichen Vorgaben. Die Entgegennahme durch den regional verantwortlichen Mitarbeiter der Post ist daher nicht zu beanstanden.
5. Die Gemeinde Cheyres macht geltend, dass vorfrankierte Briefe und Zahlungen über PostFinance nicht in den Kundengeschäftszahlen der Poststelle Cheyres aufgeführt werden und bezweifelt die

entsprechenden statistischen Angaben der Post CH AG. Tatsächlich handelt es sich bei der Verbuchung in den Poststellen von Dienstleistungen für die Segmente PostMail (Aufträge von Geschäftskunden) und PostFinance um eine buchhalterische Regel. Diese beinhaltet, dass die Geschäfte, die in den Poststellen für PostMail und PostFinance abgewickelt werden, nicht dem Segment Poststellen und Verkauf gutgeschrieben werden. Die Post befolgt diese buchhalterische Regel für die Abwicklung von Dienstleistungen nicht nur für PostMail und PostFinance, sondern für alle Segmente. Deshalb erscheinen die vorfrankierten Briefe und die Zahlungen über PostFinance nicht in der Statistik über die Kundengeschäfte der Poststelle Cheyres.

6. Nach den Angaben der Gemeinde Cheyres halten sich neben der einheimischen Bevölkerung (rund 1340 Einwohnerinnen und Einwohner) die Inhaber von Zweitwohnungen häufig in der Gemeinde auf. Dann belaufe sich die Bevölkerung auf 4000 Personen. Bezüglich Anforderungen an die postalische Versorgung können nach Ansicht der PostCom einheimische Bevölkerung und Ferien- bzw. Wochenendgäste nicht gleich gewichtet werden. Ferien- und Wochenendgäste können die Postgeschäfte, für welche man auf eine Poststelle angewiesen ist, weil sie in einer Postagentur nicht angeboten werden, an ihrem Wohnort erledigen. Sie sind dafür nicht auf ihren Ferienort angewiesen. Es sind im Übrigen nur wenige Postgeschäfte, die nur in einer Poststelle und nicht in einer Postagentur erledigt werden können. In der Praxis sicher am wichtigsten ist die auf Poststellen beschränkte Möglichkeit von Bareinzahlungen. In den Postagenturen sind aber Einzahlungen mittels PostCard und MaestroCard möglich. Anders würde es sich allenfalls verhalten, wenn die Post einer Tourismusgemeinde einen Hausservice einführen möchte. Das Fehlen jedes öffentlichen Zugangspunktes könnte in einer Tourismusgemeinde zu einem Problem werden.
7. Die Gemeinde Cheyres bezweifelt, dass die Poststelle in Estavayer-le-Lac innerhalb von 20 Minuten erreichbar ist. Die Gemeinde bezieht sich hier auf die Regel von Art. 33 Abs. 4 VPG, wonach das Poststellen- und Postagenturennetz gewährleisten muss, dass 90 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder Postagentur innerhalb von 20 Minuten erreichen können. Bei diesem jährlich zu berechnenden Wert handelt es sich um einen nationalen Durchschnittswert. Für das Jahr 2014 betrug der Wert 93.7 % mit Einbezug der zehn minütigen Verlängerung für Haushalte mit Hausservice sogar 95.3%. Die Post hat die Vorgaben bezüglich nationalem Erreichbarkeitswert somit erreicht. Im Übrigen stellt das geltende Postrecht Postagenturen den Poststellen für die Berechnung der Erreichbarkeit gleich. Das bedeutet, dass die Schliessung der Poststelle Cheyres keinen Einfluss auf die Berechnung der Erreichbarkeit nach Art. 33 Abs. 4 VPG hat, weil die Post CH AG in Cheyres eine Postagentur eröffnet. Der Volg an der Route d'Yverdon-les-Bains verfügt über einen ebenerdigen Zugang und automatische Türen. Er ist an sieben Tagen pro Woche insgesamt 73 Stunden geöffnet. Die geplante Agenturlösung erfüllt somit die rechtlichen Vorgaben für einen bedienten Zugangspunkt optimal. Abgesehen davon ist festzuhalten, dass in der Umgebung von Cheyres drei Poststellen innerhalb von weniger als 20 Minuten Fahrt mit dem öffentlichen Verkehr erreichbar sind: Die nächst gelegene Poststelle befindet sich in Estavayer-le-Lac in 6,4 km Entfernung. Weitere Poststellen gibt es in Yvonand in 4,3 km Entfernung und in Yverdon in 13,2 km Entfernung. Die Fahrt nach Estavayer-le-Lac und die Fahrt nach Yvonand dauern 3-6 Minuten, die Fahrt nach Yverdon dauert 9-14 Minuten. Diese drei Poststellen mit ihren teilweise sehr langen Öffnungszeiten vermögen die zusätzliche Kundschaft aus Cheyres und Châbles problemlos aufzunehmen. Die Fahrt zu den umliegenden Poststellen muss nur für die Erledigung jener Postgeschäfte unternommen werden, die nicht in einer Agentur erledigt werden können. Die von der Gemeinde geltend gemachten Probleme in Zusammenhang mit dem Strassenverkehr und der Parkplatzsituation bei der Poststelle in Estavayer-le-Lac überzeugen daher ebenfalls nicht.
8. Nach den Angaben der Gemeinde Cheyres wurde die Schliessung der Poststelle in der Nachbargemeinde Châbles unter anderem damit begründet, dass die Poststelle in Cheyres zur Verfügung stehe. Aktuell steht in Cheyres immer noch eine Postagentur zur Verfügung und die Fahrt zu einer der oben aufgeführten Poststellen für die Erledigung von Postgeschäften, die nur in einer Poststelle angeboten werden, ist den Einwohnern von Châbles zumutbar.

9. Die Aufsicht über die Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs obliegt nach Art. 63 Bst. a VPG dem BAKOM. Zur Beurteilung der geplanten Schliessung der Poststelle Cheyres holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. Die Aufsicht über die Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs obliegt nach Art. 63 Bst. a VPG dem BAKOM. Zur Beurteilung der geplanten Schliessung der Poststelle Cheyres holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. In der Stellungnahme vom 16. September 2015 hält das BAKOM fest, dass die Erreichbarkeitsvorgaben nach VPG per Ende 2014 eingehalten wurden. Die Auswirkungen der Poststellenschliessung auf die Erreichbarkeitsvorgabe kann das BAKOM mangels entsprechender Berichterstattungspflicht im Einzelfall nicht beurteilen. In genereller Weise sei zu bemerken, dass die Umwandlung einer Poststelle in eine Agentur je nach Situation der regionalen Postversorgung zumindest für einzelne Haushalte durchaus deutliche Einschränkungen der Versorgungsqualität im Bereich der Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs mit sich bringen könne.
10. In Erwägung aller Umstände, namentlich in Anbetracht der überzeugenden Agenturlösung und der guten Erreichbarkeit von drei Poststellen in der Umgebung, gelangt die PostCom zur Beurteilung, dass in Cheyres und Umgebung auch nach der Umsetzung des Entscheids der Post CH AG eine gute postalische Versorgung gewährleistet ist. Die rechtlichen Vorgaben von PG und VPG werden erfüllt.

IV. Empfehlung

Der Entscheid der Post steht im Einklang mit den gesetzlichen Rahmenbedingungen und ermöglicht nach wie vor eine gute postalische Grundversorgung im fraglichen Gebiet. Er ist daher nach der Beurteilung der PostCom nicht zu beanstanden.

Eidgenössische Postkommission PostCom

Dr. Hans Hollenstein
Präsident

Dr. Michel Noguet
Leiter Fachsekretariat

Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorffallee 4 / Postfach, 3030 Bern
- Commune de Cheyres, Conseil communal, Rue de la Gare 10, Case postale, 1468 Cheyres
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- Direction de l'économie et de l'emploi du canton de Fribourg, Bd de Pérolles 25, Case postale 1350, 1701 Fribourg

Diese Empfehlung wird auf der Website der PostCom publiziert.

Anhang

Stellungnahme BAKOM vom 16. September 2015 betreffend Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Cheyres (FR)



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'environnement,
des transports, de l'énergie et de la communication DETEC

Office fédéral de la communication OFCOM
Division Services de télécommunication et poste
Section Poste

[2501 Biel/Bienne.OFCOM.com](http://2501.Biel/Bienne.OFCOM.com)

Commission fédérale de la poste PostCom
Hans Hollenstein
Président
Monbijoustrasse 51A
3003 Berne

Notre référence : 383/1000345032
Votre référence :
Dossier traité par : Marilena Corti
Biel/Bienne, le 16 septembre 2015

Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Cheyres (FR) : avis de l'OFCOM

Monsieur,

L'OFCOM est compétente pour examiner le respect de l'obligation concernant l'accès aux services de paiement inscrite à l'art. 44, al. 1 de l'ordonnance du 29 août 2012 sur la poste (OPO; RS 783.01).

En ce sens, et dans le cadre de la procédure prévue à l'art. 34 OPO et menée par la Commission fédérale de la poste (PostCom) en cas de fermeture ou de transfert d'un office de poste ou d'une agence postale, nous vous faisons parvenir notre avis sur le remplacement de l'office de poste de Cheyres (FR) par une agence postale.

Le mandat de service universel relatif aux services de paiement comprend les prestations énumérées à l'art. 43, al. 1, let. a-e, OPO. En vertu de l'art. 32, al. 3, de la loi du 17 décembre 2010 sur la poste (LPO; RS 783.0), les prestations du service universel dans le domaine des services de paiement doivent être accessibles de manière appropriée à tous les groupes de population et dans toutes les régions du pays. La Poste organise l'accès en tenant compte des besoins de la population. Elle garantit aux personnes handicapées un accès sans entraves aux services de paiement électronique. PostFinance peut garantir l'accès de différentes manières.

Le Conseil fédéral a inscrit à l'art. 44 de l'ordonnance une obligation en matière d'accès en vertu de laquelle les prestations mentionnées à l'art. 43, al. 1, let. c-e, OPO, doivent être accessibles à 90% de la population résidente permanente en 30 minutes à pied ou en transports publics. L'obligation d'accès est par cette disposition limitée aux prestations en espèces.

Dans le cadre du rapport annuel sur le respect du mandat de service universel dans le domaine du trafic des paiements, la Poste doit fournir à l'OFCOM des données sur l'accessibilité. Pour l'année

Office fédéral de la communication OFCOM
Marilena Corti
rue de l'Avenir 44, 2501 Biel/Bienne
Tél. +41 58 46 05435, Fax +41 58 46 31824
marilena.corti@bakom.admin.ch
www.bakom.admin.ch

D/ECM/11495144


2014, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices de poste étaient accessibles en 30 minutes à 96.8% de la population résidente permanente. Si l'on tient compte du fait qu'un service à domicile est fourni là où il n'existe ni office de poste ni agence postale, l'accès était garanti à 98.3% de la population fin 2014. Les conditions énoncées par l'OPO étaient donc remplies.

Etant donné que la Poste n'a pas d'obligation de fournir des données à ce sujet, l'OFCOM ne dispose pas des informations nécessaires pour se prononcer, dans le cas concret, sur l'effet de la fermeture d'un office de poste au niveau de l'accessibilité.

De manière générale, on constate toutefois que la transformation d'un office de poste en une agence peut, selon la région, engendrer une nette baisse de la qualité de la desserte en matière de services de paiement, au moins pour certains ménages.

Veillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM


Annette Scherrer
Cheffe de la section Poste