



## Empfehlung Nr. 12/2015

vom 10. Dezember 2015

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

**Poststelle Wigoltingen TG**

Die Post eröffnete der Gemeinde Wigoltingen mit Datum vom 19. August 2015, dass die Poststelle Wigoltingen geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden soll. Die Gemeinde Wigoltingen gelangte mit Schreiben vom 16. September 2015 an die PostCom zwecks Überprüfung dieses Entscheids. Die PostCom behandelte das Dossier an der Sitzung vom 10. Dezember 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 Post führte zwischen Juli 2013 und Mai 2015 zwei Gespräche mit der Gemeinde Wigoltingen über die Zukunft der Postversorgung in Wigoltingen. Anlass für die Überprüfung der Poststelle Wigoltingen war die bescheidene Nachfrage am Postschalter und die ungenügende Wirtschaftlichkeit der Poststelle. Als keine einvernehmliche Lösung gefunden wurde, eröffnete die Post der Gemeinde mit Schreiben vom 19. August 2015 den Entscheid über die Schliessung der Poststelle und die Eröffnung einer Postagentur im Volg. Der Gemeinderat von Wigoltingen gelangte gegen diesen Entscheid mit Schreiben vom 16. September 2015 an die PostCom und beantragt, dass die PostCom die Post auffordere, die Poststelle Wigoltingen mit den bisherigen Öffnungszeiten weiter zu betreiben. Die Post erstellte zu Händen der PostCom ein Dossier. Der Gemeinderat von Wigoltingen erhielt eine Kopie zur Stellungnahme. Mit Schreiben vom 12. November 2015 brachte er seine Bemerkungen zum Dossier der Post ein. Die PostCom führte keine mündliche Verhandlung mit den Parteien durch.
2. Wigoltingen ist eine politische Gemeinde im Bezirk Weinfelden im Kanton Thurgau. Sie entstand durch Zusammenlegung der Dörfer Wigoltingen, Bonau, Engwang und Illhart sowie einigen Weilern und Höfen. Die Gemeinde umfasst eine Fläche von rund 17 km<sup>2</sup> und hat 2280 Einwohnerinnen und Einwohner. Sie ist im kantonalen Richtplan als Ort mit Zentrumsfunktion definiert. In einigen Weilern um Wigoltingen wird Hausservice angeboten.
3. Der Gemeinderat von Wigoltingen erachtete den Dienstleistungsabbau in der Agentur und den Verlust an Diskretion als gewichtige Nachteile, die nicht durch die längeren Öffnungszeiten aufgewogen werden. Die fehlende Möglichkeit für Bareinzahlungen in den Postagenturen störe besonders, weil diese einem echten Kundenbedürfnis entsprächen. Die Selbstbedienung in der Agentur und die fachliche Qualifikation des Personals stelle einen Qualitätsverlust dar. Zudem bestehe keine Garantie dafür, dass der Agenturpartner die Agentur dauerhaft betreibe. Mit der Schliessung der Poststelle werde auch die Quantität und die Qualität des Postfachangebots beeinträchtigt. Die Post versucht die Nachteile von Postagenturen durch flankierende Massnahmen aufzufangen. So wird das Agenturpersonal von der Post geschult. Einzahlungen sind in der Postagentur mit Maestro-Karten und der PostFinance Card möglich. Die Post nimmt eine gründliche Prüfung ihrer Agenturpartner vor, so dass davon auszugehen ist, dass es sich bei der Postagentur im Volg um eine nachhaltige Lösung in der Gemeinde handelt. Da der Gemeinderat von Wigoltingen seine Behauptung nicht begründet hat, besteht kein Anlass an der Überprüfung der Post zu zweifeln. Die wöchentliche Öffnungszeit der Postagentur von 78 Stunden stellt gegenüber den Öffnungszeiten von Poststellen einen gewichtigen Vorteil dar. Der Volg verfügt im Eingangsbereich über eine Rampe und eine Schiebetür. Auch hier liegt eine Verbesserung gegenüber der Poststelle. Geschäftskunden können ihre Massensendungen in einer der nahe gelegenen Poststellen aufgeben.
4. Der Gemeinderat von Wigoltingen befürchtet, dass der Abbau des Service public die Attraktivität der betroffenen Gemeinden schwäche. Die Ausdünnung des Poststellennetzes schaffe Mehrverkehr, längere Wartezeiten und zusätzlichen Aufwand für die Kunden. Durch Schliessung weiterer Poststellen entstehe ein postalisches Ödland.

Die VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. Die Raumplanungsregion 2004 (Mittelthurgau) verfügt nach Schliessung der Poststelle Wigoltingen über neun Poststellen und zehn Postagenturen (inkl. Wigoltingen). In 2.7 km Entfernung gibt es die Poststelle Müllheim Dorf, in 2.9 km Entfernung die Poststelle Märstetten und in 7.2 km Entfernung befindet sich die Poststelle Weinfeld. Diese Zahlen sprechen nicht für ein postalisches Ödland. Obwohl die beiden Poststellen Müllheim Dorf und Märstetten räumlich relativ nahe gelegen sind, betragen die Fahrzeiten selbst mit den besten Verbindungen des öffentlichen Verkehrs mindestens 16 Minuten (Poststelle Müllheim) und es gibt nur relativ wenige Verbindungen mit so kurzen Fahrzeiten. Teilweise beträgt die Fahrzeit für einen Weg zur Poststelle mehr als eine Stunde (Poststelle Märstetten). Die benötigte Zeit für die Erledigung eines Postgeschäftes mit Hin- und Rückreise beträgt zwischen 75 Minuten und fast zwei Stunden. Es gibt täglich nur wenige Verbindungen, die die Erledigung eines Postgeschäftes innerhalb der kürzeren Zeitdauern in einer der umliegenden Poststellen erlauben. Ferner gibt der Gemeinderat von Wigoltingen an, dass nur gerade jene Einwohner, die nahe beim Bahnhof wohnen, eine der umliegenden Poststellen in 30 Minuten erreichen können. Da die Post aber in Wigoltingen eine Postagentur mit ausserordentlich langen Öffnungszeiten einrichtet, fallen diese Reisezeiten nicht gleich ins Gewicht, wie wenn eine Poststelle ersatzlos oder mit dem Hausservice als Ersatzlösung geschlossen wird.

5. Der Gemeinderat von Wigoltingen wirft der Post vor, die Schliessung der Poststelle durch die Verkürzung der Öffnungszeiten, die zum Rückgang der Kundengeschäfte geführt habe, selber verursacht zu haben. Die Zusammenhänge zwischen der Verkürzung der Öffnungszeiten und dem Rückgang der Kundengeschäfte sind tatsächlich bekannt. Indessen kann die Veränderung des Kundenverhaltens im digitalen Zeitalter nicht durch Aufrechterhaltung langer Öffnungszeiten von Poststellen abgewendet werden. Die PostCom kann die inhaltlichen Bedenken des Gemeinderats nachvollziehen, ist aber der Meinung, dass diese Vorwürfe an die Adresse der Post so nicht zutreffen.

Weiter erwähnt der Gemeinderat, dass die Post in den vergangenen Jahren verschiedene Poststellen im Einzugsgebiet der Gemeinde Wigoltingen geschlossen habe, wobei einzelne Poststellen durch Postagenturen und Hausservice ersetzt wurden. Der Kanton Thurgau sei besonders stark von der Schliessung von Poststellen betroffen gewesen. Diesbezüglich erinnert die Post an ihre Investitionen in die Neugestaltung Areal Hauptpostgebäude Frauenfeld und die wiederkehrenden Investitionen in das Paketzentrum in Frauenfeld. Die Investitionen ins Paketzentrum haben allerdings keinen Zusammenhang mit der in Frage stehenden Poststelle.

Schliesslich führt der Gemeinderat aus, dass die Umgestaltung des Poststellennetzes die kantonale Planung unterlaufe: Nach Ansicht des Kantons Thurgau ist in den sechs kantonalen und den sechs regionalen Zentren sowie in den 34 zentralen Orten nach kantonalem Richtplan der Service public ohne Einschränkung (d.h. inkl. Poststellen) zu gewährleisten. Der vom Bundesrat genehmigte kantonale Richtplan sei für Behörden verbindlich, also auch für die PostCom. Hier ist festzuhalten, dass der vom Bund genehmigte Richtplan den kantonalen Zielwerten hinsichtlich Angebot an Service public keine Verbindlichkeit verleiht.

6. Zusammengefasst ist die Schliessung der Poststelle für die Gemeinde grundsätzlich nachteilig. Die Post muss aber neben der Gewährleistung des Service public auch die Wirtschaftlichkeit der Leistungserbringung im Auge behalten. Hinzu kommt, dass die von der Post vorgesehene Postagentur mit ihren sehr langen Öffnungszeiten als gute Lösung für die Postversorgung in Wigoltingen einzustufen ist und die Wegzeiten zur nächstgelegenen Poststelle in Müllheim Dorf als zumutbar erachtet werden können, zumal in Wigoltingen eine Postagentur betrieben wird. In Erwägung aller Umstände gelangt die PostCom deshalb zum Schluss, dass in Wigoltingen nach wie vor eine gute postalische Versorgung gewährleistet ist, solange in der Region die Poststelle Müllheim dauerhaft weiter betrieben wird. In der Eingabe an die PostCom hat der Gemeinderat von Wigoltingen gefordert, dass auf dem Gemeindegebiet ein Geldbezugsautomat zu installieren sei. Die Entscheidung zur Inbetriebnahme eines neuen Postomaten erfolgt nach marktwirtschaftlichen Kriterien. Der Entscheid wird von der PostFinance AG gefällt. Die Post CH AG gibt im von ihr erstellten Dossier an, dass die Gemeinde dieses Anliegen im Dialogverfahren nicht vorgebracht habe und die Post CH AG nicht abschätzen könne, ob die benötigte Transaktionsmenge in Wigoltingen erreicht

würde. Die PostCom empfiehlt der Post CH AG, obschon das Dialogverfahren bereits abgeschlossen ist, die PostFinance AG anzuschreiben und ihr das Anliegen zu unterbreiten, ob die PostFinance AG bereit ist, auf dem Gemeindegebiet einen Postomaten zu installieren.

7. 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 Wigoltingen holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. In der Stellungnahme vom 26. November 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. Der Gemeinderat von Wigoltingen ist der Meinung, dass die VPG offen lasse, ob sich die Erreichbarkeitswerte in Art. 33 Abs. 4 VPG auf die ganze Schweiz beziehen oder für jede einzelne Gemeinde zu berechnen seien. Dem ist entgegenzuhalten, dass sowohl der Wortlaut als auch die Entstehungsgeschichte von Art. 33 Abs. 4 VPG klar die Berechnung der Erreichbarkeit im Rahmen eines jährlichen nationalen Durchschnittswertes verlangen.

#### 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. Bei dieser Beurteilung geht die PostCom aber davon aus, dass die Poststelle Müllheim in der Region dauerhaft weiterbetrieben wird.

Eidgenössische Postkommission PostCom



Dr. Hans Hollenstein  
Präsident



Dr. Michel Noguét  
Leiter Fachsekretariat

#### Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorfallee 4 / Postfach, 3030 Bern
- Politische Gemeinde Wigoltingen, Gemeinderat, Oberdorfstrasse 15, 8556 Wigoltingen
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- Departement für Inneres und Volkswirtschaft, Regierungsgebäude, Postfach, 8510 Frauenfeld

Diese Empfehlung wird auf der Website der PostCom publiziert.

#### Anhang

Stellungnahme BAKOM vom 26. November 2015 betreffend Ersatz der Poststelle Wigoltingen (TG) durch eine Agentur



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für  
Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation UVEK

**Bundesamt für Kommunikation BAKOM**  
Abteilung Telecomdienste und Post  
Sektion Post

2501 Biel/Bienne, BAKOM, com

Eidgenössische Postkommission PostCom  
Hans Hollenstein  
Präsident  
Monbijoustrasse 51A  
3003 Bern

Referenz/Aktenzeichen 383/1000345032  
Ihr Zeichen:  
Sachbearbeiter/in: Marilena Corti  
Biel/Bienne, 26. November 2015

### **Ersatz der Poststelle Wigoltingen (TG) durch eine Agentur: Stellungnahme BAKOM**

Sehr geehrter Herr Hollenstein

Das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) ist zuständig für die Beurteilung der Einhaltung der Zugangsverpflichtung im Bereich des Zahlungsverkehrs nach Art. 44 Abs. 1 der Postverordnung vom 29. August 2012 (VPG; SR 783.01). In diesem Sinne lassen wir Ihnen im Rahmen des Verfahrens nach Art. 34 VPG, das bei der Schliessung oder Verlegung einer Poststelle oder Postagentur von der Eidgenössischen Postkommission (PostCom) durchgeführt wird, unsere Stellungnahme zur geplanten Umwandlung der Poststelle in Wigoltingen (TG) in eine Agentur zukommen.

Der Grundversorgungsauftrag im Bereich Zahlungsverkehr umfasst die Dienstleistungen nach Art. 43 Abs. 1 Bst. a-e VPG. Nach Art. 32 Abs. 3 des Postgesetzes vom 17. Dezember 2010 (PG; SR 783.0) müssen die Dienstleistungen der Grundversorgung im Zahlungsverkehr für alle Bevölkerungsgruppen in allen Regionen in angemessener Weise zugänglich sein. Die Post richtet sich bei der Ausgestaltung des Zugangs nach den Bedürfnissen der Bevölkerung. Für Menschen mit Behinderungen stellt die Post den barrierefreien Zugang zum elektronischen Zahlungsverkehr sicher. PostFinance kann den Zugang mittels verschiedener Formate sicherstellen.

In Art. 44 VPG hat der Bundesrat eine Zugangsverpflichtung verankert. Der zufolge müssen die Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs nach Art. 43 Abs. 1 Bst. c-e VPG für 90 % der ständigen Wohnbevölkerung zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln innerhalb von 30 Minuten zugänglich sein. Für die Einhaltung dieser Zugangsverpflichtungen sind somit nur die Bareinzahlungen und die Bargeldbezüge Inland massgebend.

Die Post weist gegenüber dem BAKOM im Rahmen der jährlichen Berichterstattung zur Einhaltung des Grundversorgungsauftrags im Bereich Zahlungsverkehr die Erreichbarkeit aus. Der Messwert für

Bundesamt für Kommunikation BAKOM  
Marilena Corti  
Zukunftstrasse 44, 2501 Biel/Bienne  
Tel. +41 58 46 05435, Fax +41 58 46 31824  
marilena.corti@bakom.admin.ch  
www.bakom.admin.ch

D/ECM/11530638

das Berichtsjahr 2014 zeigt, dass die Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs in den Poststellen für 96.8% der ständigen Wohnbevölkerung innerhalb von 30 Minuten zugänglich waren. Wird berücksichtigt, dass an bestimmten Orten, in denen es weder eine Poststelle noch eine Agentur gibt, ein Hausservice zur Verfügung steht, war per Ende 2014 der Zugang für 98.3% der Bevölkerung gewährleistet. Die Vorgaben gemäss VPG waren folglich eingehalten.

Mangels einer entsprechenden Berichterstattungspflicht der Post verfügt das BAKOM nicht über die nötigen Informationen, um im konkreten Fall Aussagen über die Auswirkung einer Poststellenschliessung auf den Erreichbarkeitsgrad zu machen.

In genereller Weise ist 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 kann.

Mit freundlichen Grüßen

Bundesamt für Kommunikation BAKOM

  
Annette Scherrer  
Sektionsleiterin Post