



## Empfehlung Nr. 6/2016

vom 25. August 2016

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

**Poststelle Muraz VS**

Die Post eröffnete der Gemeinde Collombey-Muraz mit Datum vom 8. Februar 2016, dass die Poststelle Muraz geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden soll. Der Gemeinderat von Collombey-Muraz gelangte mit Schreiben vom 9. März 2016 an die PostCom zwecks Überprüfung dieses Entscheids. Die PostCom behandelte das Dossier an der Sitzung vom 25. August 2016.

### 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. Aufgrund der geringen Nachfrage nach Postdienstleistungen in der Poststelle Muraz führte die Post mit der Gemeinde Collombey-Muraz zwischen Oktober und Dezember 2015 zwei Gespräche über die Zukunft der Poststelle Muraz. Zusätzlich gab es einen Briefwechsel. Nachdem keine Einigung gelang, eröffnete die Post der Gemeinde mit Schreiben vom 8. Februar 2016, dass die Poststelle Muraz geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden soll. Mit Schreiben vom 9. März 2016 gelangte der Gemeinderat von Collombey-Muraz an die PostCom mit dem Begehren um Überprüfung des Entscheids der Post. Die Post erstellte zu Händen der PostCom ein Dossier. Der Gemeinderat von Collombey-Muraz erhielt eine Kopie zur Stellungnahme. Die Gemeinde nahm am 31. Mai 2016 zum Dossier der Post einlässliche Stellung. Die PostCom führte keine mündliche Verhandlung mit den Parteien durch.
2. Die politische Gemeinde Collombey-Muraz im Bezirk Monthey (VS) umfasst eine Fläche von 29.8 km<sup>2</sup>. Sie besteht aus fünf Dörfern (Collombey, Muraz, Les Neyres, Illarsaz und Collombey-le-Grand). Der grösste Teil des Gemeindegebietes liegt auf einer Höhe knapp 400 Metern. In den 60er Jahren war die Gemeinde landwirtschaftlich geprägt. Seither entwickelten sich primär in Collombey und Collombey-le-Grand industrielle Zonen. Die Raffinerie Collombey, eine der zwei Erdölraffinerien der Schweiz, befand sich hier. Schon im Jahr 2000 gab es in Collombey-Muraz nach den Angaben auf der Website der Gemeinde 1600 Arbeitsplätze. Die Gemeinde hatte Anfang 2016 rund 8650 Einwohner. Davon leben 2553 in Muraz.
3. Der Gemeinderat von Collombey-Muraz machte in seiner Eingabe vom 9. März 2016 und der Stellungnahme vom 31. Mai 2016 geltend, dass die Post nie bereit gewesen sei, auf ihren Entschluss, die Poststelle Muraz zu schliessen, zurückzukommen. Die Post habe den Entscheid über die Schliessung der Poststelle Muraz schon vor Aufnahme des Gesprächs mit der Gemeinde gefasst und damit Art. 34 Abs. 1 VPG verletzt. Zudem habe die Post die regionalen Gegebenheiten nicht (genügend) berücksichtigt, indem sie die demographische Entwicklung ausser Acht gelassen habe: In den letzten 15 Jahren habe die Bevölkerungszahl der Gemeinde um 2834 Einwohner zugenommen (+32%). Die Gemeinde Collombey-Muraz bestehe aus fünf Dörfern. Muraz habe mehr als 2'500 Einwohner. Auch die mehr als 700 Einwohnerinnen und Einwohner von Illarsaz und ein Teil der Einwohner von Collombey-le-Grand besuchten die Poststelle Muraz. In Muraz seien Bauvorhaben in Planung und aus dem Umzug von Teilen der Gemeindeverwaltung nach Muraz per Ende 2015 sei ebenfalls eine Steigerung des Umsatzes der Poststelle Muraz zu erwarten. Die Post ignoriere diese Entwicklung. Der Anstieg der Umsätze der Poststelle im Jahr 2015 werde von der Post zu Unrecht mit Bauarbeiten vor der zweiten Poststelle der Gemeinde relativiert. Die Post habe im Übrigen nicht genügend dargelegt, dass die Poststelle Muraz defizitär sei. Sie habe als Agenturpartner die Volg-Filiale gewählt. Der Gemeinderat sei – ebenfalls unter dem Blickwinkel der Berücksichtigung der regionalen Gegebenheiten - der Meinung, dass die Post mehrere Geschäfte und allenfalls auch die Gemeindeverwaltung hätte anfragen müssen, ob diese an der Führung der Agentur interessiert seien. Auch aus diesem Grund müsse die Post ihren Entscheid überprüfen und die anderen möglichen Agenturpartner in Erwägung ziehen. Der Gemeinderat räumt aber ein, dass die Volg-Filiale ein attraktiver Agenturpartner sei.

4. Aus dem von der Post erstellten Dossier ergibt sich, dass die Post die Gemeinde schon im Rahmen des ersten Gesprächs informierte, dass primär die Volg-Filiale und ein anderes Lebensmittelgeschäft in der Gemeinde als Agenturpartner in Betracht kommen. Im Hinblick auf ein zweites Treffen mit der Gemeinde kündigte die Post schriftlich an, dass sie vom Gemeinderat dessen Präferenzen hinsichtlich der beiden Lebensmittelläden als Agenturpartner erfahren möchte und die Gemeinde nahm daraufhin die Haltung ein, dass die Auswahl des Agenturpartners Sache der Post sei. Die Post hat die Gemeinde somit genügend in die Auswahl des Agenturpartners einbezogen. Der Post kann auch nicht zum Vorwurf gemacht werden, dass sie auf die Forderung der Gemeinde, die Poststelle Muraz weiter zu betreiben nicht eingegangen ist. Die Pflicht zur Anhörung der Gemeinde und Suche nach einer einvernehmlichen Lösung kann nicht in dem Sinn interpretiert werden, dass die Post auf die Schliessung der Poststelle verzichten müsse, wenn die betroffene Gemeinde dies verlangt.
5. Anlass für die Überprüfung einer Poststelle sind regelmässig wirtschaftliche Überlegungen. Es ist deshalb nachvollziehbar, dass die Gemeinde Angaben zur Wirtschaftslage der Poststelle wünscht. Der Zweck des Dialogs nach Art. 34 Abs. 1 VPG ist, dass die Post und die Gemeinden gemeinsam eine einvernehmliche Lösung für die Postversorgung in den betroffenen Gemeinden finden. Die Post legt den Gemeinden jeweils die Kundengeschäftszahlen der Poststelle für die Einzahlungen, die In- und Auslandsbriefe, die Pakete und die Sendungsabholungen der Vorjahre offen. Daraus ist der Umsatzrückgang ersichtlich und diese Angaben ermöglichen es den betroffenen Gemeinden, etwa in Verbindung mit den Öffnungszeiten der Poststelle, der Grösse des Postlokals etc. Rückschlüsse auf die Wirtschaftlichkeit der Poststelle zu ziehen. Darüber hinaus muss die Post keinen Nachweis der defizitären Wirtschaftslage der Poststelle erbringen.
6. Die Gemeinde Collombey-Muraz hat rund 8650 Einwohner. Die Bevölkerung ist in den letzten 15 stark gewachsen und es darf davon ausgegangen werden, dass sich dieses Wachstum fortsetzen wird. Das Recht macht keine Vorgaben, dass ab einer bestimmten Einwohnerzahl eine oder mehrere Poststellen betrieben werden müssen. Die VPG schreibt aber vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. Die Raumplanungsregion 2308 (Monthey – St-Maurice) verfügt mit Stichtatum 4. Januar 2016 (unter Einrechnung der geplanten Schliessung der Poststelle Muraz und der Eröffnung einer Agentur im Volg-Laden) über zehn Poststellen, sieben Postagenturen und vier Hausservicelösungen. Art. 33 Abs. 4 VPG macht weitere Vorgaben für die Erreichbarkeit von Poststellen und Postagenturen. Die Bestimmung stellt die Postagenturen für die Berechnung der Erreichbarkeit den Poststellen gleich. Die Gemeinde Collombey-Muraz verfügt heute über zwei Poststellen und die Post will die Poststelle Muraz durch eine Postagentur ersetzen. An den Erreichbarkeitswerten ändert sich somit durch die Umwandlung der Poststelle Muraz in eine Postagentur nichts. Auch in tatsächlicher Hinsicht bieten die Postagenturen eine breite Palette von Postdienstleistungen an. Insbesondere können praktisch alle avisierten Sendungen (mit Ausnahme von Betreibungen, Nachnahmesendungen sowie Zahlungsanweisungen) bei der Postagentur abgeholt werden. Bareinzahlungen sind in einer Postagentur nicht möglich. Als Ersatz bietet die Post an, dass Einzahlungen in der Postagentur zusätzlich zur PostFinance Card mit der Maestro-Karte der Banken beglichen werden können. Mit der PostFinance Card sind Barbezüge vom eigenen Konto bis maximal CHF 500 möglich. Die Fahrt zur nächstgelegenen Poststelle in Collombey dauert mit dem öffentlichen Verkehr weniger als zehn Minuten. Diese Poststelle verfügt über lange Öffnungszeiten (Mo-Fr. 7.45-11.30 und 14.00-18.00 Uhr sowie Sa. 8.30-11.00 Uhr). Die Postversorgung in der Gemeinde Collombey-Muraz ist somit als ausreichend zu beurteilen. Das gilt auch im Hinblick auf die vorhersehbare demographische Entwicklung.
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 Muraz holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. In der Stellungnahme vom 29. Juni 2016 hält das BAKOM fest, dass die Erreichbarkeitsvorgaben nach VPG per Ende 2015 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.

8. In Würdigung aller Umstände, namentlich der sehr guten Agenturlösung in Muraz und der Tatsache, dass in der Gemeinde Collombey-Muraz weiterhin eine Poststelle betrieben wird, erachtet die PostCom eine gute postalische Grundversorgung nach wie vor als gewährleistet.

#### **IV. Empfehlung**

Der Entscheid der Post steht in 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 Noguét  
Leiter Fachsekretariat

#### Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorffallee 4, Postfach, 3030 Bern
- Commune de Collombey-Muraz, Conseil communal, Rue des Dents-du-Midi 44, Case postale 246, 1868 Collombey
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- Departement für Volkswirtschaft, Energie und Raumentwicklung, Place de la Planta 3, 1950 Sion

Diese Empfehlung wird auf der Website der PostCom publiziert.

#### Anhang

Stellungnahme BAKOM vom 29. Juni 2016 betreffend „Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Collombey-Muraz (VS) »



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, sca

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

Notre référence : 383/1000345032  
Votre référence :  
Dossier traité par : Annette Scherrer  
Biel/Bienne, le 29 juin 2016

## **Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Collombey-Muraz (VS): 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 Muraz à Collombey-Muraz (VS) 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.

Office fédéral de la communication OFCOM  
Annette Scherrer  
rue de l'Avenir 44, 2501 Biel/Bienne  
Tél. +41 58 46 05465, Fax +41 58 46 31824  
annette.scherrer@bakom.admin.ch  
www.bakom.admin.ch

D/ECM/11929560

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 2015, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices postaux étaient accessibles en 30 minutes à 97% 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 98.5% de la population fin 2015. 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.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM

  
Annette Scherrer  
Cheffe de la section Poste