



Empfehlung Nr. 15/2016

vom 8. Dezember 2016

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

Poststelle Ollon VD

Die Post eröffnete der Gemeinde Ollon mit Datum vom 9. Juni 2016, dass die Poststelle Ollon geschlossen und durch einen Hausservice ersetzt werden soll. Die Gemeinde Ollon gelangte mit Schreiben vom 30. Juni 2016 an die PostCom zwecks Überprüfung dieses Entscheids. Die PostCom behandelte das Dossier an ihrer Sitzung vom 8. Dezember 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. Ollon ist eine politische Gemeinde im Kanton Waadt mit 23 Dörfern und Weilern. Es liegt 3 km südöstlich des Bezirkshauptortes Aigle. Ollon umfasst eine Fläche von knapp 60km² und ist die flächenmässig sechstgrösste Gemeinde im Kanton Waadt. Die Gemeinde hat 7413 Einwohner (Stand 31. Dezember 2015). Davon leben 3370 im Dorf Ollon (inkl. den Weilern in der Umgebung), 1635 in Chesières und 1290 in Villars. Die Einwohnerzahlen der Gemeinde sind seit einigen Jahren im Ansteigen begriffen und es ist davon auszugehen, dass sich diese Tendenz in der Zukunft fortsetzen wird. Das Dorf Ollon liegt auf 478 m. Der höchste Punkt der Gemeinde liegt auf ca. 2200 Metern am Felshang des Culan. Das Dorf Villars-sur-Ollon ist ein bekannter Wintersportort. Dort gibt es ebenfalls eine Poststelle.
2. Die Post führte mit der Gemeinde Ollon zwischen September 2015 und Juni 2016 drei Gespräche über die Zukunft der Poststelle Ollon. Anlass für die Aufnahme des Dialogs war die bescheidene Nachfrage nach Postdienstleistungen in der Poststelle und deren ungenügende Wirtschaftlichkeit. Erste Priorität der Post war die Eröffnung einer Postagentur. Die Post fand einen Agenturpartner, der sich aber später zurückzog. Weil kein anderer Agenturpartner gefunden und mit der Gemeinde keine Einigung erzielt werden konnte, eröffnete die Post der Gemeinde Ollon am 9. Juni 2016, dass die Poststelle Ollon geschlossen und als Ersatzlösung ein Hausservice eingeführt werden soll. Die Gemeinde Ollon gelangte am 30. Juni 2016 an die PostCom und verlangte die Überprüfung des Entscheids der Post. Die Post erstellte zu Händen der PostCom ein Dossier. Die Gemeinde Ollon nahm am 31. August 2016 zum Dossier der Post Stellung und verlangte die Weiterführung des Verfahrens. Die PostCom führte keine mündliche Verhandlung mit den Parteien durch.
3. Die Gemeinde bemängelt in der Eingabe vom 30. Juni 2016 im Wesentlichen, dass der Entscheid der Post betreffend Schliessung der Poststelle Ollon bereits gefällt worden sei, bevor mit der Gemeinde das Gespräch aufgenommen worden war. Die ausschliesslich wirtschaftlichen Überlegungen der Post überzeugten weder die Gemeindebehörden, noch die Gewerbetreibenden und die Bevölkerung. Es sei zu Gunsten der Weiterführung der Poststelle eine Petition mit über 3500 Unterschriften zustande gekommen. Im Kanton Waadt würden immer mehr Poststellen aus wirtschaftlichen Gründen geschlossen. Die Post habe die regionalen Gegebenheiten nicht (genügend) berücksichtigt. Ollon sei die flächenmässig sechstgrösste Gemeinde des Kantons Waadt und bestehe aus nicht weniger als 23 Dörfern und Weilern. Per Ende Dezember 2015 habe die Gemeinde über 7400 Einwohner. Rund 3500 davon seien auf die Poststelle Ollon angewiesen. Die Gemeinde entwickle sich weiter und man rechne mit einer deutlichen Zunahme der Bevölkerung. Es sei fraglich, ob die Poststelle Aigle den Zustrom von Kunden (auch im Hinblick auf die Verkehrs- und Parkplatzsituation) bewältigen könne und wie weit die Wartezeiten auf der Poststelle Aigle, die schon heute beträchtlich seien, verlängert würden. Schliesslich weist die Gemeinde darauf hin, dass mehr als die Hälfte der Einwohner des Dorfes Ollon (also über 2000 Personen) ausserhalb der Gemeinde arbeite und deshalb vom Hausservice nicht profitieren könnte.
4. Die Post schliesst aus wirtschaftlichen Gründen in der ganzen Schweiz jährlich rund 100 Poststellen bzw. wandelt diese in Agenturen oder Hausservice um. Die VPG enthält Vorgaben für das

Poststellennetz: Art. 33 Abs. 2 VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. Zudem bestimmt Art. 33 Abs. 4 VPG, dass das Poststellen- und Postagenturennetz gewährleisten muss, dass 90 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung der Schweiz zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder Postagentur innerhalb von 20 Minuten erreichen können. Bietet die Post einen Hausservice an, so gelten für die betroffenen Haushalte 30 Minuten. Die PostCom kann nach Art. 33 Abs. 5 Bst. b VPG überprüfen, ob die Vorgaben zur Erreichbarkeit eingehalten bleiben:

- In der Raumplanungsregion 2208 (Aigle) gibt es mit Stand 31. Mai 2016 (unter Einrechnung der geplanten Schliessung der Poststelle Ollon mit einem Hausservice als Ersatzlösung) zehn Poststellen und drei Postagenturen und elf Hausservicelösungen.
- Im Jahr 2015 konnten 95.8 Prozent der Bevölkerung eine Poststelle zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln in 20 Minuten (bzw. in 30 Minuten, wenn ein Hausservice angeboten wird) erreichen.

Die Erreichbarkeitsvorgaben nach Art. 33 VPG bleiben somit eingehalten.

5. Die Poststelle Aigle liegt ungefähr 3.7 km von Ollon entfernt. Sie verfügt über lange Öffnungszeiten (53 Std. 30 Min. pro Woche; Mo-Fr 8.00-18.00 und Sa 8.00-11.30 Uhr). Zwischen Ollon und Aigle verkehren ein Zug und ein Bus. Die Fahrzeit mit dem Zug beträgt 6 Minuten und mit dem Bus 12 Minuten. Es gibt ungefähr jede halbe Stunde eine Verbindung zwischen Ollon und Aigle (abwechslungsweise per Bus bzw. per Bahn). Die Poststelle Aigle liegt weniger als 100 Meter vom Bahnhof entfernt. Die Reisezeit zur Poststelle Aigle liegt – jedenfalls für die Einwohner des Dorfes Ollon – somit im Rahmen, den Art. 33 Abs. 4 VPG für die Berechnung des nationalen Erreichbarkeitswertes vorgibt (vgl. Ziff. 4 oben). Aufgrund der Fahrpläne, die eine Zugs- oder Busverbindung ungefähr jede halbe Stunde vorsehen, ist nicht von übermässig langen Wartezeiten auszugehen. Der Zeitbedarf für die Erledigung eines Postgeschäftes in Aigle (inkl. Hin- und Rückreise) erscheint zumutbar. Die Post hat zudem dargelegt, dass es vor der Poststelle vier für Postkunden reservierte Parkplätze gebe. Zusätzlich gebe es acht Parkplätze, bei denen die Parkdauer auf 15 Minuten limitiert sei. Die Wartezeit auf der Poststelle Aigle betrage heute für 95.5 Prozent der Kundschaft weniger als 7 Minuten.
6. 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 Ollon holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. Darin führte das BAKOM aus, dass die Post aktuell im Rahmen des Hausservices im Bereich „Zahlungsverkehr Inland“ die Bareinzahlungen auf das eigene Konto und auf das Konto eines Dritten sowie die Bargeldbezüge anbiete. Dieses Angebot erfülle die Vorgaben von Art. 44 VPG (Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs). Deshalb habe die geplante Umwandlung der Poststelle Ollon in einen Hausservice keinen Einfluss auf den Erreichbarkeitsgrad gemäss dieser Bestimmung. Das BAKOM hält fest, dass die Einführung eines Hausservices nicht als wesentlicher Leistungsabbau in der Grundversorgung erscheine, so lange die Post das aktuelle Angebot an Barzahlungsdienstleistungen im Hausservice weiterführt und die Hauszustellung im betroffenen Gebiet für alle Haushaltungen gewährleistet bleibt.
7. Nach den Angaben der Gemeindebehörde leben im Einzugsgebiet der Poststelle heute rund 3500 Personen und es ist möglich, dass die Einwohnerzahl im betroffenen Gebiet in den nächsten Jahren auf über 4000 Personen ansteigen könnte. Die Poststelle Ollon verfügt tatsächlich über ein grosses Einzugsgebiet und gehört auch bezüglich Umsätzen nicht zu den ganz kleinen Poststellen. Die Umsätze blieben stabil, sind im Hinblick auf die relativ langen Öffnungszeiten der Poststelle aber eher bescheiden. Die Aussage der Post bezüglich negativer Wirtschaftlichkeit der Poststelle lässt sich jedenfalls gut nachvollziehen. Bereits heute arbeiten nach den Angaben der Gemeinde über 2000 Personen aus dem Einzugsgebiet der Poststelle ausserhalb der Gemeinde und könnten nicht vom Hausservice profitieren. Diese Umstände sprechen deutlich für einen bedienten Zugangspunkt im Dorf Ollon. Das heisst, dass die Post dort eine Postagentur betreiben sollte. Das war auch die von der Post prioritär angestrebte Ersatzlösung. Erst nachdem kein Agenturpartner gefunden wurde, entschied die Post zu Gunsten eines Hausservices als Ersatzlösung. Indessen ist fraglich, ob ein Hausservice den Anforderungen an die Postversorgung zu genügen vermag,

die sich aus den regionalen Gegebenheiten im vorliegenden Fall ergeben. Jedenfalls kann die PostCom dem Vorgehen der Post nicht beipflichten, in einem Fall wie dem vorliegenden nach erfolgloser standardmässiger Suche nach einem Agenturpartner die Poststelle zu schliessen und einen Hausservice als Ersatzlösung einzuführen. Die PostCom erwartet, dass die Post in solchen Fällen die Suche nach einem Agenturpartner intensiviert und eine gewisse Flexibilität bei der Verhandlung mit möglichen Agenturpartnern zeigt. Von der Gemeindebehörde erwartet die PostCom, dass sie die Post bei der Suche nach einem Agenturpartner unterstützt und das einheimische Gewerbe wird aufgerufen, im Interesse der betroffenen Bevölkerung Hand für eine Partnerschaft mit der Post zu bieten.

8. Die PostCom kann in Würdigung aller Umstände im aktuellen Zeitpunkt der Einführung eines Hausservices in Ollon nicht zustimmen. Sie empfiehlt der Post, die Suche nach einem Agenturpartner zu intensivieren und die Poststelle Ollon so lange weiter zu betreiben, bis dort eine Postagentur als Ersatzlösung eröffnet werden kann. Die PostCom ruft die Post, die Gemeindebehörde und das einheimische Gewerbe mit Nachdruck auf, im Interesse der betroffenen Bevölkerung gemeinsam nach Möglichkeiten für die Realisierung einer Agenturlösung zu suchen. Sollte sich aber innerhalb von zwei Jahren nach Abgabe dieser Empfehlung trotz nachweisbarer intensiver Suche nach einem Agenturpartner keine Agenturlösung abzeichnen, kann die Einführung des Hausservices als Ersatz für die Poststelle in Wiedererwägung gezogen werden. Die PostCom empfiehlt der Post in diesem Fall der Gemeindebehörde von Ollon einen neuen Entscheid zu eröffnen (sofern nach einem kurzen Dialogverfahren keine einvernehmliche Lösung zustande kommt). Gegen diesen Entscheid kann die Gemeindebehörde Ollon erneut die PostCom anrufen. Die PostCom wird dann die Situation erneut überprüfen.

IV. Empfehlung

Die PostCom stimmt der Einführung des Hausservices in Ollon nicht zu. Sie empfiehlt der Post, die Poststelle Ollon erst zu schliessen, wenn diese durch eine Postagentur in der Gemeinde ersetzt werden kann. Die PostCom ruft die Post, die Gemeindebehörde und das einheimische Gewerbe mit Nachdruck auf, im Interesse der betroffenen Bevölkerung gemeinsam nach Möglichkeiten für die Realisierung einer Agenturlösung zu suchen.

Sollte die Post innerhalb von zwei Jahren nach Abgabe dieser Empfehlung trotz intensiver Suche nach einem Agenturpartner keine Agenturlösung realisieren können, kann sie die Einführung des Hausservices als Ersatz für die Poststelle in Wiedererwägung ziehen. Die PostCom empfiehlt der Post, der Gemeindebehörde von Ollon in diesem Fall nach einem kurzen Dialogverfahren einen Entscheid zu eröffnen, sofern keine einvernehmliche Lösung zustande kommt.

Eidgenössische Postkommission PostCom

Dr. Hans Hollenstein
Präsident

Dr. Michel Noguet
Leiter Fachsekretariat

Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorfallee 4, Postfach, 3030 Bern
- Commune d'Ollon, Municipalité, Place de Cotterd 1, Case postale 64, 1867 Ollon
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel

- Département de l'économie et du sport, Rue Caroline 11, 1014 Lausanne

Diese Empfehlung wird auf der Website der PostCom publiziert.

Anhang

„Stellungnahme BAKOM vom 7. September 2016 « Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Ollon VD»



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 Bern

Notre référence : 383/1000345032
Votre référence :
Dossier traité par : Annette Scherrer
Biel/Bienne, le 7 septembre 2016

Remplacement d'un office de poste par un service à domicile à Ollon (VD): 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 Ollon (VD) par un service à domicile.

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 2015, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices de poste étaient

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/11929565

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.

Avec le service à domicile, les prestations postales sont exécutées à domicile. L'offre actuelle de la Poste comprend, dans le domaine des services de paiement nationaux, les versements en espèces sur le propre compte et sur le compte d'un tiers, ainsi que les retraits d'espèces. Le service à domicile suffit à remplir les conditions de l'art. 44 OPO. Le remplacement prévu de l'office de poste de Bellelay n'a donc aucune influence sur le degré d'accessibilité.

Du point de vue des prestations relevant du trafic des paiements, on observe de manière générale que le remplacement d'un office de poste par un service à domicile n'entraîne pas de diminution importante des prestations du service universel si la Poste maintient l'offre actuelle de prestations en espèces. Il est dans cette situation important que le service à domicile qui est lié à la distribution à domicile demeure garanti à l'ensemble des habitants de la zone postale concernée.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM



Annette Scherrer
Cheffe de la section Poste