



## **Empfehlung Nr. 11/2016**

vom 6. Oktober 2016

**der Eidgenössischen Postkommission PostCom**

**an die Post CH AG**

in Sachen

**Poststelle Welschenrohr SO**

Die Post eröffnete der Gemeinde Welschenrohr mit Datum vom 13. April 2016, dass die Poststelle Welschenrohr geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden soll. Die Gemeinde Welschenrohr gelangte mit Schreiben vom 2. Mai 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. Welschenrohr liegt 8 km nördlich von Solothurn und 13 km westsüdwestlich von Balsthal (Luftlinie). Die Gemeinde umfasst eine Fläche von knapp 13 km<sup>2</sup> und hat rund 1140 Einwohner. Aufgrund der Einwohnerzahl gehört Welschenrohr zu den mittelgrossen Gemeinden des Kantons Solothurn. In der Nachbargemeinde Gänsbrunnen mit rund 100 Einwohnern bietet die Post einen Hausservice an. Abholstelle für avisierte Sendungen ist heute die Poststelle Welschenrohr und in Zukunft die Poststelle Matzendorf.
2. Die Post führte mit der Gemeinde Welschenrohr zwischen August 2012 und März 2013 drei Gespräche. Entsprechend dem Wunsch des Gemeinderates verzichtete die Post auf die Umwandlung in eine Postagentur. Sie führte die Poststelle ab Juni 2013 mit reduzierten Öffnungszeiten weiter. Schon damals deklarierte die Post diesen Entscheid als Übergangslösung. Im August 2015 nahm die Post den Dialog mit dem Gemeinderat wieder auf. Nachdem in zwei weiteren Gesprächen mit der Gemeinde keine Einigung gefunden wurde, eröffnete die Post dem Gemeinderat am 13. April 2016 den Entscheid über die Schliessung der Poststelle Welschenrohr mit einem Hausservice als Ersatzlösung. Der Gemeinderat von Welschenrohr rief gegen diesen Entscheid der Post am 2. Mai 2016 die PostCom an. Die Post erstellte ein Dossier, zu welchem der Gemeinderat von Welschenrohr am 5. Juli 2016 Stellung nahm.
3. Der Gemeinderat bringt vor, er sei davon ausgegangen, dass ihm bezüglich Schliessung der Poststelle ein Mitspracherecht zustehe. Die Weiterführung der Poststelle mit gekürzten Öffnungszeiten habe teilweise dem Willen des Gemeinderates entsprochen. Dagegen habe der Entscheid über die Schliessung der Poststelle mit einer Postagentur im Volg-Laden als Ersatzlösung das Mitspracherecht des Gemeinderates überhaupt nicht mehr respektiert. Vor der Schliessung oder Verlegung einer Poststelle oder Postagentur hört die Post nach Art. 34 Abs. 1 VPG die Behörden der betroffenen Gemeinden an. Sie strebt eine einvernehmliche Lösung an. Kommt keine einvernehmliche Lösung zustande, so können die Behörden der betroffenen Gemeinden innerhalb von 30 Tagen nach Bekanntgabe des Entscheids der Post die PostCom anrufen (Art. 34 Abs. 3 VPG). In diesem Sinne kann von einem Mitspracherecht (aber nicht von einem Vetorecht) der Gemeinden gesprochen werden. Die Schliessung oder Verlegung von Poststellen bedarf weder der Zustimmung der Gemeinden noch der Zustimmung der PostCom (Art. 34 Abs. 7 VPG). Die PostCom kann nur eine Empfehlung an die PostCom abgeben.
4. Der Gemeinderat befürchtet, dass es für das heutige Postgebäude, das sich im Zentrum der Gemeinde befindet, keinen neuen Verwendungszweck ergeben könnte. Der Gemeinderat weist ferner darauf hin, dass die Post die Pakete bei einigen Geschäften direkt abhole. Dieser Umsatz gehe der Poststelle Welschenrohr verloren. Das führe zu einer Verfälschung der Umsatzzahlen der Poststelle. Die Verkürzung der Öffnungszeiten habe ebenfalls zum Umsatzrückgang beigetragen. Zudem habe die Post die Postzustellung kurzerhand von Welschenrohr nach Aedermannsdorf verlegt. Die Gemeinde Welschenrohr liege im hinteren Thal etwas abseits der grösseren Zentren. Sie erfahre aufgrund ihrer Lage verschiedene Nachteile (etwa die Schliessung von Geschäften und Firmen, bei der Anbindung an den öffentlichen Verkehr und jetzt mit der Schliessung der Poststelle). Der Post gehe es statt um einen guten Service public nur noch um Gewinnoptimierung. Ein gewisses Angebot an Dienstleistungen müsse aber aufrechterhalten werden, damit die Gemeinde mit doch rund 1'100 Einwohnern attraktiv bleibe. Die Politik habe das Postmonopol aufgeweicht, nun könnten private Postdienstleister sich die Rosinen picken. Ländliche Gemeinden müssten diese politischen Entscheide mit der Schliessung der Poststellen büssen. Auch beim öffentlichen Verkehr

seien Änderungen geplant, die für die Gemeinde zu Nachteilen führe würden. Man wolle aber nicht zu Bürgern zweiter Klasse werden. Der Gemeinderat betont schliesslich, dass sich die Eingabe nicht gegen den Volg-Laden richte, den der Gemeinderat und die Einwohner der Gemeinde als Dorfladen sehr schätzen und auch nach Kräften unterstützen möchten.

5. Nach Art. 34 Abs. 5 Postverordnung (VPG) kann die PostCom im Rahmen ihrer Empfehlungen prüfen, ob die Post die Vorgaben zur Dialogführung mit den betroffenen Gemeinden nach Art. 34 Abs. 1 VPG sowie die Vorgaben zur Erreichbarkeit nach Artikel 33 eingehalten hat. Zusätzlich kann die PostCom überprüfen, ob der Entscheid der Post die regionalen Gegebenheiten berücksichtigt. Die vom Gemeinderat Welschenrohr vorgebrachten Argumente zur Wirtschaftlichkeit der Poststelle Welschenrohr und zum Service public kann die PostCom im Rahmen ihrer Empfehlungen nicht berücksichtigen. Auch die Frage, über welche Poststelle in einer Region die Post die Postzustellung organisiert, kann die PostCom im Rahmen einer Empfehlung nach Art. 34 VPG nicht überprüfen. Die Zusammenhänge zwischen Kürzung der Öffnungszeiten und Umsatzrückgängen sind der Post bekannt. Wie sich aus den Protokollen des Dialogs zwischen Post und Gemeinde ergibt, informierte die Post den Gemeinderat Welschenrohr transparent über den zu erwartenden Rückgang der Umsätze als Folge einer Verkürzung der Öffnungszeiten. Der Gemeinderat Welschenrohr wünschte trotzdem, dass die Poststelle mit gekürzten Öffnungszeiten weiter betrieben wird. Man kann der Post nicht zum Vorwurf machen, dass sie auf diesen Wunsch des Gemeinderates im Sinne einer Übergangslösung eingegangen ist.
6. Die VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. In der Raumplanungsregion 1102 (Thal) würde es nach Umwandlung der Poststelle Welschenrohr in eine Postagentur drei Poststellen (Balsthal, Matzendorf und Mümliswil) und drei Postagenturen geben (Laupersdorf, Aedermannsdorf und Welschenrohr). Die Fahrt zwischen Welschenrohr und Matzendorf, wo die nächste Poststelle liegt, dauert mit dem öffentlichen Verkehr ca. 15 Minuten. Aufgrund der Fahrpläne berechnete die Gemeinde einen Zeitbedarf von gut 1 ½ Stunden für die Erledigung eines Postgeschäftes mit dem öffentlichen Verkehr. Dieser Zeitbedarf ist nicht zu unterschätzen, aber angesichts der guten Agenturlösung in der Gemeinde zumutbar. Die Kosten für die Fahrt betragen Fr. 6.20. Es handelt sich um einen beträchtlichen Betrag. Die Postagenturen bieten aber eine breite Dienstleistungspalette an. Insbesondere können als Ausgleich für die fehlende Möglichkeit von Bareinzahlungen Einzahlungen sowohl mit der PostFinance Card als auch mit der Maestro-Karte der Banken beglichen werden. Mit der PostFinance Card sind Barbezüge vom eigenen Konto bis maximal CHF 500 möglich. Auch die meisten avisierten Sendungen können in der Postagentur abgeholt werden. Es ist deshalb nicht zu erwarten, dass die Einwohnerinnen und Einwohner von Welschenrohr und Gänsbrunnen regelmässig eine Poststelle aufsuchen müssen.
7. Obwohl der Gemeinderat voll hinter dem Volg-Laden steht, befürchtet er aufgrund der räumlichen (nicht der personellen) Situation einen Diskretionsverlust in der Postagentur gegenüber der Poststelle. Die PostCom hat Verständnis für die Befürchtungen des Gemeinderates. Es ist aber darauf hinzuweisen, dass das Personal der Postagentur - wie alle Mitarbeitenden der Post - an das Postgeheimnis gebunden ist. Die Verletzung des Postgeheimnisses wird geahndet und kann zu einer Bestrafung führen. Die Post schult das Agenturpersonal im Hinblick auf die Gewährleistung der Diskretion. Das Agenturpersonal ist verpflichtet, sämtliche Postsendungen sowie Transaktionsbelege zum Zahlungsverkehr vor dem Einblick und Zugriff durch Dritte zu schützen. Für avisierte Sendungen (Briefe und Pakete) in Postagenturen gibt es spezifische Vorgaben:
  - Eingeschriebene Briefe, welche in der Agentur zur Abholung bereit liegen, müssen unter Verschluss aufbewahrt werden. In der Regel handelt es sich um eine abschliessbare Schublade im sogenannten Beistellkorpus direkt bei der Kasse des Agenturpartners.
  - Zur Abholung bereit liegende Pakete müssen in einem für Dritte nicht zugänglichen Raum aufbewahrt werden. In der Regel ist dies der Lagerraum des Agenturpartners. Sind die Platzverhältnisse sehr eng, können Fristpakete auch bei der Kasse oder beim Postmodul gelagert werden; dies allerdings so, dass sie von den Agenturkunden nicht direkt eingesehen werden können.

Neben der Betreuung für das operative Geschäft durch die verantwortliche Poststelle finden auch

regelmässige Kontrollen durch verschiedene Stellen statt. Stellt der Gemeinderat von Welschenrohr Probleme betreffend Diskretion in der Postagentur fest, kann er der Post jederzeit eine entsprechende Meldung erstatten.

8. Es besteht im Übrigen kein Zusammenhang zwischen dem Standort der Zustellung und der Nutzung einer Poststelle. Die Post erbringt die Zustellung nach betriebswirtschaftlichen und logistischen Kriterien. In Aedermannsdorf stand für die geplante Konzentration der Zustellung (Aedermannsdorf, Matzendorf und Welschenrohr) ein geeigneter Standort zur Verfügung. Insofern führt der Hinweis des Gemeinderats von Welschenrohr, dass die Post kurzerhand die Zustellung von Welschenrohr nach Aedermannsdorf verlegt habe, zu keiner anderen Bewertung,
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 Welschenrohr holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. In der Stellungnahme vom 2. August 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.
10. In Würdigung aller Umstände, insbesondere im Hinblick auf die gute Agenturlösung im Volg-Laden in der Gemeinde Welschenrohr gelangt die PostCom zur Beurteilung, dass in Welschenrohr nach wie vor eine gute postalischen Grundversorgung gewährleistet ist.

#### 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
- Einwohnergemeinde Welschenrohr, Gemeinderat, Hauptstrasse 550, 4716 Welschenrohr
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- Volkswirtschaftsdepartement, Barfüssergasse 24, 4509 Solothurn

Diese Empfehlung wird auf der Website der PostCom publiziert.

#### Anhang

Stellungnahme BAKOM vom 2. August 2016 „Ersatz der Poststelle Welschenrohr (SO) 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\_sca

Eidgenössische Postkommission PostCom  
Hans Hollenstein  
Präsident  
Monbijoustrasse 51A  
3003 Bern

Referenz/Aktenzeichen 383/1000345032  
Ihr Zeichen.  
Sachbearbeiter/in Annette Scherrer  
Biel/Bienne, 2. August 2016

### **Ersatz der Poststelle Welschenrohr (SO) 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 Welschenrohr (SO) 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

D/ECM/11929574

Bundesamt für Kommunikation BAKOM  
Annette Scherrer  
Zukunftstrasse 44, 2501 Biel/Bienne  
Tel. +41 58 46 05465, Fax +41 58 46 31824  
annette.scherrer@bakom.admin.ch  
www.bakom.admin.ch

das Berichtsjahr 2015 zeigt, dass die Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs in den Poststellen für 97% 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 2015 der Zugang für 98.5% 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