



## Empfehlung Nr. 23/2017

vom 7. Dezember 2017

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

**Poststelle Les Genevez JU**

Die Post eröffnete der Gemeinde Les Genevez am 4. Juli 2017, dass die Poststelle in der Gemeinde Les Genevez geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden soll. Der Conseil communal Les Genevez gelangte mit der Eingabe vom 14. Juli 2017 an die PostCom und beantragte, dass die PostCom den Entscheid der Post überprüfe. Die PostCom behandelte das Dossier an der Sitzung vom 7. Dezember 2017.

### 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 im November 2016 und im Januar 2017 mit dem Conseil communal Les Genevez zwei Gespräche zur Zukunft der Postversorgung in der Gemeinde. Nachdem keine einvernehmliche Lösung zwischen der Post und der Gemeinde Les Genevez zustande kam, eröffnete die Post dem Conseil communal am 4. Juli 2017, dass sie die Poststelle Les Genevez in eine Postagentur umwandeln werde. Gegen diesen Entscheid rief der Conseil communal am 14. Juli 2017 fristgerecht die PostCom an. Die Post erstellte ein Dossier. Der Conseil communal hatte Gelegenheit, dazu Stellung zu nehmen. Die PostCom führte keine Verhandlung mit den Parteien durch.
2. Der Conseil communal Les Genevez gibt in seiner Eingabe an die PostCom zu bedenken, dass die Schliessung der Poststelle Les Genevez dem Ziel des kantonalen Richtplanes zuwiderlaufe, die Bevölkerung in den Ortschaften zu halten. Die Poststelle Les Genevez sei auch für die umliegenden Gemeinden wichtig. Die Gesamtschau des Poststellennetzes 2020 liege noch nicht vor. Der Conseil communal erachtet die derzeitige Nutzung der Poststelle als zufriedenstellend. Die Verankerung der Poststelle in der Gemeinde wird auch durch die eingereichte Petition mit rund 130 Unterschriften untermauert. Weitere Nachteile sind für den Conseil communal, dass in Postagenturen keine Bareinzahlungen und kein Geldwechsel möglich sind und keine Konten eröffnet werden können. Schliesslich erachtet der Conseil communal die Entschädigung für die Postagenturen als zu tief. Der Conseil communal weist darüber hinaus auf die Diskussionen und Reaktionen zu den Netzentwicklungsplänen der Post im eidgenössischen Parlament hin. Er argumentiert sinngemäss, dass die Berechnung eines nationalen Durchschnittswertes für die Erreichbarkeit von Poststellen und Postagenturen den peripheren Regionen und Berggebieten nicht gerecht werde. Schliesslich wirft der Conseil communal Fragen in Zusammenhang mit der Haltestelle des Car postal auf, für deren Beurteilung die PostCom aber nicht zuständig ist.
3. Die Gemeinde Les Genevez liegt im Kanton Jura im Bezirk Franches-Montagnes. Sie umfasst eine Fläche von 13.6 km<sup>2</sup>. Sie hat etwas mehr als 500 Einwohnerinnen und Einwohner. Im Jahr 2014 zählte das Bundesamt für Statistik gut 400 Arbeitsplätze in der Gemeinde. Die Poststelle von Les Genevez ist 22 Std. pro Woche geöffnet (Mo.-Fr. 8.00-10.00 Uhr und 16.00-18.00 Uhr, Sa. 8.00-10.00 Uhr). Der Zugang erfolgt ebenerdig. Die Eingangstüre öffnet automatisch. Die Poststelle verfügt über einen Schalter. Im Weiler Le Prédame bietet die Post einen Hausservice an. Im Juni 2017 gab die Post ihre Pläne für die Netzentwicklung bekannt: Die Poststelle Tramelan in 7.6 km Entfernung und die Poststelle Lajoux JU (in 5.9 km Entfernung) sind bis 2020 garantiert. Die weiter entfernte Poststelle Tavannes (11.3 km) ist ebenfalls bis 2020 garantiert. Dagegen ist für die Poststellen Reconvilier und Montfaucon die Überprüfung geplant. In den anderen Gemeinden um Les Genevez bietet die Post einen Hausservice an. Besonders zu erwähnen ist die Ortschaft Bellelay in der politischen Gemeinde Saicourt. Dort hat die PostCom am 15. Oktober 2015 eine Empfehlung zur Umwandlung der Poststelle Bellelay in einen Hausservice abgegeben (Empfehlung 8/2015 publiziert unter <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/empfehlungen-poststellen/>).

4. Die Postverordnung stellt die Postagenturen den Poststellen für die Berechnung des Erreichbarkeitswertes gleich: Das Poststellen- und Postagenturennetz muss gewährleisten, dass 90 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung 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 (Art. 33 Abs. 4 VPG). Der Erreichbarkeitswert nach Art. 33 Abs. 4 VPG wird nach geltendem Recht nicht pro Ortschaft, sondern jährlich als gesamtschweizerischer Durchschnittswert berechnet. Im Jahr 2016 betrug der Wert 95.8% (publiziert im Jahresbericht 2016 der PostCom, Seite 9; abrufbar unter: <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/jahresberichte/>). Der Hinweis des Conseils communal, dass der so als nationaler Durchschnitt berechnete Erreichbarkeitswert den Besonderheiten peripherer Regionen und Berggebieten nicht gerecht werden kann, ist nicht von der Hand zu weisen. Tatsächlich wird diese Frage auf politischer Ebene diskutiert. Die PostCom ist indessen an das geltende Recht gebunden und muss den vorliegenden Fall nach den geltenden Normen beurteilen. Die PostCom prüft aber in Verfahren nach Art. 34 VPG regelmässig, ob die Post bei ihrer Entscheidung die regionalen Gegebenheiten genügend berücksichtigt hat (Art. 34 Abs. 5 Bst. c VPG).
5. Die VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. In der Raumplanungsregion 2601 (Jura) gibt es mit Stichdatum 31.08.2017 nach Umsetzung der von der Post geplanten Umwandlung der Poststellen Les Genevez in eine Postagentur 30 Poststellen, zehn Postagenturen (zusätzlich zur geplanten Postagentur in Les Genevez) und 42 Hausservices. Von Les Genevez liegen die Poststellen Lajoux in 5.9 km, Tramelan in 7.6 km und Tavannes in 11.3 km Entfernung (Luftlinie). Die Reise mit dem öffentlichen Verkehr zur Poststelle Lajoux dauert rund zehn Minuten und nach Tramelan rund zwölf Minuten. Die Kurse konzentrieren sich auf den frühen Morgen und den Abend (Pendlerverkehr), so dass es während der Öffnungszeiten der Poststellen nur wenige Verbindungen gibt, die eine Hin- und Rückreise mit dem öffentlichen Verkehr innerhalb zumutbarer Zeitdauer erlauben. Die Reise zur Poststelle Lajoux und zurück nach Les Genevez ist mit dem öffentlichen Verkehr wegen der kürzeren Öffnungszeiten der Poststelle Lajoux kaum möglich. Es gibt primär eine Verbindung am späten Nachmittag, die zumutbar erscheint. Insofern kann die PostCom nachvollziehen, dass die Post die etwas besser erreichbare Poststelle Tramelan als Abholstelle für avisierte Sendungen bestimmt hat, wobei einzuräumen ist, dass es auch hier unter der Woche nur ungefähr drei Verbindungen täglich gibt, mit denen die An- und Rückreise zur Poststelle Tramelan mit dem öffentlichen Verkehr zumutbar erscheint.
6. Aus diesem Grund kommt dem Umstand grosse Bedeutung zu, dass die Post in Les Genevez im Mini-Marché eine Postagentur eröffnen will. Der Mini-Marché liegt im Zentrum des Dorfes und ist 120 Meter von der Poststelle entfernt. Er ist mit 39 Std. pro Woche (Mo.-Di. und Do.-Fr. 7.30-12.00 u. 15.30-18.30, Mi. u. Sa. 7.30-12.00) fast doppelt so lange geöffnet wie die Poststelle (22 Std. pro Woche). Die Schliessung der Postagentur während der Betriebsferien wäre aus Sicht des Conseils communal problematisch. Nach den Angaben der Post können Postagenturen nur ausnahmsweise Betriebsferien machen, und zwar wenn es sich beim Partner um einen Familienbetrieb ohne Angestellte handelt. Diese Partner können nur Ferien beziehen, wenn sie das Geschäft vorübergehend schliessen. Wenn an einem Standort kein anderer Partner zur Verfügung steht, bewilligt die Post die Betriebsferien ausnahmsweise. Die Post gibt an, dass sie dafür Rücksprache mit den Behörden nimmt. Die Betriebsferien werden in einem Vertragszusatz festgehalten. Während der Betriebsferien können avisierte Sendungen auf der nächstgelegenen Filiale abgeholt werden. Nicht betroffen davon ist die Postzustellung. Auch die Briefeinwürfe beim Partner werden normal geleert. In den Verhandlungen mit dem designierten Agenturpartner in Les Genevez waren Betriebsferien nach den Angaben der Post nie ein Thema. Deshalb geht die Post heute davon aus, dass die Postagentur ganzjährig geöffnet haben wird. Der Partnervertrag wird aber erst unterzeichnet, wenn die neue Lösung definitiv ist.
7. Die Postagenturen bieten eine breite Dienstleistungspalette an. Insbesondere können als Ausgleich für die fehlende Möglichkeit von Bareinzahlungen Einzahlungen sowohl mit der PostFinance

Card bzw. V PAY Karte als auch mit der Maestro-Karte der Banken beglichen werden. Mit der PostFinance Card sind Barbezüge vom eigenen Konto bis maximal CHF 500 möglich. Die Post hat zudem ab September 2017 die Möglichkeit zur Bareinzahlung am Domizil eingeführt, und zwar in allen Ortschaften, die ausschliesslich über Postagenturen verfügen. Nach einer einmaligen Registrierung können Privatkundinnen und Privatkunden Bareinzahlungen an der Haustüre tätigen. Hingegen muss eine Kundin oder ein Kunde aus Les Genevez für eher seltenere Geschäfte wie etwa die Eröffnung eines Kontos bei PostFinance zu einer Poststelle in einem Nachbarort fahren. Die meisten avisierten Sendungen können in der Postagentur abgeholt werden. Nur noch wenige avisierte Spezialsendungen wie etwa Betreuungsurkunden müssen in der Poststelle Tramelan abgeholt werden. In der geplanten Postagentur von Les Genevez können nach Angaben der Post im Rahmen der Platzverhältnisse weiterhin Massensendungen aufgegeben werden. Damit werde in diesem Bereich die Nachfrage für Gemeinden, KMU und Vereine abgedeckt. Die Post hat darüber hinaus ein Angebot für Geschäftskunden mit kleineren und mittleren Aufgabevolumen entwickelt, bei welchen sie die Sendungen direkt vor Ort abholt. Die Post schult das Agenturpersonal und steht ihm in den ersten Tagen bei der Einführung zur Seite. Zu dieser Schulung gehört auch ein spezieller Schulungsblock zum Postgeheimnis und zum Umgang mit vertraulichen Informationen. Die Möglichkeit, die in der Praxis am häufigsten nachgefragten Postdienstleistungen in der Postagentur in Les Genevez zu beziehen, erspart der Kundschaft in den meisten Fällen den Weg nach Tramelan oder Lajoux. Die Höhe der Entschädigung des Agenturpartners gehört dagegen nicht zu den Aspekten, die die PostCom überprüft.

8. Heute gibt es in Les Genevez eine Postfachanlage mit 92 Postfächern. Etwas weniger als die Hälfte der Postfächer sind besetzt. Die Post hat dem Conseil communal im Rahmen des Verfahrens nach Art. 34 VPG zugesichert, dass sie in Les Genevez in der Nähe des Agenturpartners eine bedarfsgerechte Postfachanlage mit Zustellschluss 9.00 Uhr installieren wird.
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 von Les Genevez holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. In der Stellungnahme vom 20. Oktober 2017 hält das BAKOM fest, dass die Erreichbarkeitsvorgaben nach Art. 44 Abs. 1 VPG für die Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs per Ende 2016 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. Es gelte jedoch zu berücksichtigen, dass die Post durch den Ausbau des Angebots an Zahlungsdienstleistungen in Agenturen allfälligen mit der Umwandlung verbundenen Einschränkungen des Versorgungsumfangs entgegenwirke (z.B. Möglichkeit der Bareinzahlung an der Haustür in Ortschaften, die nur über eine Agentur verfügen).
10. Die PostCom anerkennt das Engagement des Conseils communal Les Genevez für die Poststelle der Gemeinde. Die PostCom kommt jedoch zur Beurteilung, dass für eine Gemeinde mit 500 Einwohnerinnen und Einwohnern eine Postagentur eine gute Lösung für die Postversorgung ist und damit auch den Bedürfnissen der umliegenden Gemeinden nach einem bedienten Zugangspunkt Rechnung getragen wird. Die Umwandlung einer Poststelle in eine Postagentur läuft nicht den Zielen des kantonalen Richtplanes entgegen. Mit der Errichtung einer bedarfsgerechten Postfachanlage mit Zustellschluss 9.00 Uhr in der Nähe des Agenturpartners kommt die Post den Kundenbedürfnissen zusätzlich entgegen. Die Post hat mit diesen Ersatzlösungen die regionalen Gegebenheiten genügend berücksichtigt und die PostCom erachtet die postalische Grundversorgung im fraglichen Gebiet 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. Bei dieser Beurteilung geht die PostCom davon aus, dass die Post in der Gemeinde Les Genevez dauerhaft eine Postagentur betreibt.

Eidgenössische Postkommission PostCom

Dr. Hans Hollenstein  
Präsident

Dr. Michel Noguét  
Leiter Fachsekretariat

#### Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorfallee 4, Postfach, 3030 Bern
- Commune des Genevez, Conseil Communal, Administration communale, 2714 Les Genevez
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- Département de l'Économie et de la Coopération, 12, rue de la Préfecture, 2800 Delémont
- Département de l'Environnement et de l'Équipement, 2, rue des Moulins, 2800 Delémont

#### Anhang

- Stellungnahme BAKOM vom 20. Oktober 2017 „Remplacement d'un office de poste par une agence postale aux Genevez (JU)“



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

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

Notre référence : 383/1000345032  
Votre référence :  
Biel/Bienne, le 20 octobre 2017

## **Remplacement d'un office de poste par une agence postale aux Genevez (JU): avis de l'OFCOM**

Monsieur,

L'OFCOM est compétent 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 aux Genevez (JU) 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 2016, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices postaux étaient

D/ECM/11929560

Office fédéral de la communication OFCOM  
rue de l'Avenir 44, 2501 Biel/Bienne  
Tél. +41 58 46 05055  
Tp-secretariat@bakom.admin.ch  
www.bakom.admin.ch

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 2016. 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. Il importe toutefois de relever qu'en développant les prestations en matière de trafic des paiements dans les agences, la Poste contrebalance les restrictions de l'offre dues au processus de transformation (p. ex. possibilité d'effectuer des virements en espèces à domicile dans les localités qui ne disposent que d'une agence).

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Office fédéral de la communication OFCOM

  
Annette Scherrer  
Cheffe de la section Poste