



Empfehlung Nr. 24/2017

vom 7. Dezember 2017

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

Poststelle Travers NE

Die Post eröffnete der Gemeinde Val-de-Travers am 4. Juli 2017, dass die Poststelle in der Ortschaft Travers geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden soll. Der Conseil communal Val-de-Travers gelangte mit der Eingabe vom 12. 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 mit dem Conseil communal Val-de-Travers ein Gespräch zur Zukunft der Postversorgung in der Ortschaft Travers. Nachdem keine einvernehmliche Lösung zwischen der Post und der Gemeinde Val-de-Travers zustande kam, eröffnete die Post dem Conseil communal am 4. Juli 2017, dass sie die Poststelle Travers in eine Postagentur umwandeln werde. Gegen diesen Entscheid rief der Conseil communal am 12. Juli 2017 fristgerecht die PostCom an. Die Post erstellte ein Dossier zu Händen der PostCom. Der Conseil communal hatte Gelegenheit, sich dazu zu äussern. Die PostCom führte keine Verhandlung mit den Parteien durch.
2. Der Conseil communal Val-de-Travers argumentiert, dass der Bezirk Val-de-Travers 25 % der Fläche des Kantonsgebietes umfasse. Im Kanton Neuenburg seien 25 Poststellen garantiert. Nur drei davon lägen im Bezirk Val-de-Travers. Angesichts der Grössenverhältnisse müssten nach dem Conseil communal im Bezirk Val-de-Travers mehr Poststellen garantiert werden. Der Conseil communal zeigte sich im Übrigen beeindruckt von der auf der Gemeindekanzlei eingereichten Petition zu Gunsten der Poststelle. Mit 1'784 Unterschriften (über 1400 davon aus der Gemeinde Val-de-Travers) komme der Petition beträchtliches Gewicht zu. Das veranlasste den Conseil communal, auf weitere Gespräche mit der Post zu verzichten und die Unterzeichnung einer einvernehmlichen Lösung mit der Post abzulehnen. Stattdessen verlangte er die Eröffnung eines Entscheides, gegen welchen er die PostCom anrufen könne.
3. Aus dem Zusammenhang der Eingaben des Conseil communal ergibt sich ferner, dass dieser befürchtet, die Schliessung der Poststelle könne der Entwicklung des Dorfes schaden. Im Dorf gebe es neue Wohnungen und Bauland für die Erstellung von zusätzlichem Wohnraum. Die Ortschaft verfügt über ein aktives Dorfleben mit Schule, Kirchen, Wohnraum für ältere Menschen und einem breiten Angebot an Dienstleistungs- und Gewerbebetrieben. Zudem sei Travers auch Ausgangspunkt für touristische Aktivitäten wie den Besuch der Asphaltmine, Wanderungen, Veloutouren etc. Es gebe in Travers bedeutende Unternehmen etwa aus der Landwirtschaft und der Baubranche. Zudem wird auf die Bedeutung der Ortschaft für den Strassen- und Schienenverkehr (sogar mit internationalen Verbindungen) hingewiesen. Die Poststelle sei trotz der kurzen Öffnungszeiten gut besucht. Es komme nicht selten vor, dass mehr als acht Kundinnen und Kunden in der Schlange anstehen würden.
4. Travers gehört zur politischen Gemeinde Val-de-Travers im Kanton Neuenburg. Die Ortschaft Travers hat rund 1200 Einwohnerinnen und Einwohner. Sie gehörte vor der Gemeindefusion zu den mittelgrossen Gemeinden des Kantons Neuenburg. Die politische Gemeinde Val-de-Travers entstand per 1.1.2009 aus der Fusion von neun Gemeinden (Noiraigue, Travers, Couvet, Môtiers, Boveresse, Fleurier, Buttes, Saint-Sulpice und Les Bayards). Sie hat gut 10'900 Einwohnerinnen und Einwohner und umfasst eine Fläche von knapp 125 km². Die beiden anderen Gemeinden im Distrikt Val-de-Travers sind Verrières und Côte-aux-Fées.
5. Die Poststelle Travers ist 27 Std. pro Woche geöffnet (Mo.-Fr. 8.00-11.00 Uhr und 16.00-18.00 Uhr,

Sa. 9.00-11.00 Uhr). Der Zugang erfolgt ebenerdig. Die Eingangstüre ist von Hand zu öffnen. Sie verfügt über einen Schalter. Von Travers liegen die Poststellen Couvet in 4 km und Fleurier in 9.5 km Entfernung (Luftlinie). Die Reise mit dem öffentlichen Verkehr zur Poststelle Couvet dauert inkl. Fussmärsche zum Bahnhof und zur Poststelle ca. 15 Min. und nach Fleurier ca. 22 Min. (reine Fahrzeit 5 Min. bzw. 15 Min.). Am frühen Morgen, am Mittag und gegen Abend verkehren die Kurse halbstündlich (Pendlerverkehr), sonst stündlich. Die Zeitdauer zwischen Ankunft und Abfahrt des Zuges in Couvet erlaubt die Erledigung eines Postgeschäftes, ohne dass lange Wartezeiten für die Rückreise entstehen, selbst wenn die Züge nur stündlich verkehren. In Fleurier dürfte dagegen die Zeitspanne zwischen Ankunft und Abfahrt des Zuges bei stündlichen Kursen für die Erledigung eines Postgeschäftes zu kurz bemessen sein.

6. Die Post will die Poststelle Travers durch eine Postagentur im Marché Discount ABC ersetzen. Der Marché Discount ABC liegt an der Hauptstrasse ungefähr 160 Meter von der Poststelle entfernt. Er ist mit 56 Std. pro Woche (Mo.-Fr. 7.00-12.00 u. 14.00-18.30 sowie Sa. 7.30-16.00) mehr als doppelt so lange geöffnet wie die Poststelle (27 Std. pro Woche). 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 ab September 2017 zudem 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. Die meisten avisierten Sendungen können in der Postagentur abgeholt werden. Nur noch wenige avisierte Spezi alsendungen wie etwa Betreuungsurkunden müssen in der Poststelle Couvet abgeholt werden. In Postagenturen können 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 hat gegenüber der Gemeindebehörde Val-de-Travers in Aussicht gestellt, dass sie bei genügender Nachfrage in der Nähe der Postagentur eine Postfachanlage mit Zustellschluss 9.00 Uhr weiterführen werde. Die Befürchtungen des Conseil communal, dass die Umwandlung der Poststelle in eine Postagentur der Ortschaft Travers schaden könnte, kann zwar nachvollzogen werden, scheint aber aufgrund der oben geschilderten Massnahmen zur Aufrechterhaltung eines guten postalischen Angebotes unbegründet.
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 Travers 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 Zahlungsverkehrsdienstleistungen 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).
8. Die VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. In der Raumplanungsregion 2404 (Val-de-Travers) bzw. im Distrikt Val-de-Travers gibt es nach Umsetzung der von der Post geplanten Umwandlung der Poststelle Travers in eine Posta-

gentur drei Poststellen in Couvet, Fleurier und Les Verrières, sechs Postagenturen (Travers, Noiraigue, Môtiers, Buttes, Saint-Sulpice und La Côte-aux-Fées) und drei Hausservices (Boveresse, Les Bayards und Les Sagnettes). Die drei verbleibenden Poststellen in Couvet, Fleurier und les Verrières sind bis 2020 garantiert. Der Distrikt Val-de-Travers hat 12'051 Einwohnerinnen und Einwohner (per 31. Dezember 2015) und umfasst eine Fläche von rund 166.5 km². Mit drei Poststellen sechs Postagenturen und drei Hausservices ist eine gute Grundversorgung in diesem Bezirk gewährleistet. Die geplante Agenturlösung überzeugt im Übrigen auch im Hinblick auf die postalischen Bedürfnisse einer Ortschaft in der Grössenordnung von Travers.

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 unter nachfolgenden Vorbehalten nicht zu beanstanden:

Die PostCom empfiehlt der Post abzuklären, wie viele Kundinnen und Kunden weiterhin Bedarf für ein Postfach in der Ortschaft Travers anmelden. Bei ausgewiesenem Bedarf und Aufhebung der bestehenden Postfachanlage soll – wie der Gemeinde Val-de-Travers in Aussicht gestellt - in der Nähe der Postagentur Travers eine entsprechend grosse Postfachanlage mit Zustellgarantie bis 9.00 Uhr erstellt werden.

Eidgenössische Postkommission PostCom

Dr. Hans Hollenstein
Präsident

Dr. Michel Noguét
Leiter Fachsekretariat

Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorfallee 4, Postfach, 3030 Bern
- Commune de Val-de-Travers, Conseil communale, Collège 2, 2108 Couvet
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- Département de l'économie et de l'action sociale, Château, Rue de la Collégiale 12, 2000 Neuchâtel

Anhang

- Stellungnahme BAKOM vom 20. Oktober 2017 „Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Travers (NE)“



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 à Travers (NE): 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 de Travers (NE) 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

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