



## Empfehlung Nr. 13/2017

vom 28. Juni 2017

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

**Poststelle Worben BE**

Die Post eröffnete der Gemeinde Worben am 22. März 2017, dass die Poststelle Worben geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden soll. Der Gemeinderat von Worben gelangte mit der Eingabe vom 30. März 2017 an die PostCom und beantragte, dass die PostCom den Entscheid der Post überprüfe. Die PostCom behandelte das Dossier an der Sitzung vom 28. Juni 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 März und Juli 2014 mit dem Gemeinderat Worben zwei Gespräche zur Zukunft der Postversorgung in Worben. Nachdem der Gemeinderat Worben eine Veränderung der Postversorgung ablehnte, führte die Post die Poststelle Worben mit unveränderten Öffnungszeiten weiter. Im Jahr 2016 nahm die Post den Dialog mit der Gemeinde wieder auf. Am 14. Juni 2016 und am 23. Januar 2017 fanden zwei weitere Gespräche statt. Nachdem keine einvernehmliche Lösung zwischen der Post und der Gemeinde Worben zustande kam, eröffnete die Post dem Gemeinderat Worben am 22. März 2017, dass sie die Poststelle Worben in eine Postagentur umwandeln werde. Gegen diesen Entscheid rief der Gemeinderat Worben am 30. März 2017 fristgerecht die PostCom an. Die Post erstellte ein Dossier. Der Gemeinderat Worben erhielt Gelegenheit, dazu Stellung zu nehmen. Die PostCom führte keine Verhandlung mit den Parteien durch.
2. Worben ist eine politische Gemeinde im Verwaltungskreis Seeland (BE). Worben hatte per Ende 2016 knapp 2270 Einwohner. Die Gemeinde umfasst eine Fläche von 2.8 km<sup>2</sup>. In der Gemeinde gab es im Jahr 2014 knapp 830 Arbeitsplätze. Der Gemeinderat Worben erachtet die Poststelle Worben in der heutigen Form als wertvoll und nicht ersetzbar. Er schätzt insbesondere das qualifizierte und gut ausgebildete Personal in der Poststelle. In der Gemeinde Worben befindet sich das Wohn- und Werkheim, Seelandheim Worben, das rund 300 Personen beherbergt. Die Bevölkerungsstruktur der Gemeinde Worben weist deshalb nach Angabe des Gemeinderates Worben einen hohen Anteil an älteren Personen und Menschen mit Behinderungen aus, die auf einen nahe liegenden und gut zugänglichen Postschalter sowie eine fachspezifische ausgebildete Bedienung angewiesen sei. In rund 10 Jahren werde ein Drittel der Bevölkerung von Worben im Rentenalter sein. Nach Angabe des Gemeinderates werden mit drei Grossüberbauungen 100 Wohneinheiten und an zentraler Lage gut zugängliche Ladenflächen mit Parkplatzmöglichkeiten geschaffen. Der Gemeinderat Worben geht von einem Wachstum der Bevölkerung auf rund 4000 Einwohnerinnen und Einwohner und einer Erhöhung der Anzahl Arbeitsplätze aus. Der Gemeinderat hätte es gerne gesehen, wenn die Post mit einer Agenturlösung bis zur Realisierung des geplanten Dorfzentrums zugewartet hätte. Aus kommunaler Sicht wäre es vorteilhaft, das Dorfzentrum mit einer Postagentur zu beleben. Im Fall, dass die Poststelle geschlossen werden sollte, ist es dem Gemeinderat Worben ein Anliegen, dass für die Angestellten zufriedenstellende Lösungen für die Weiterbeschäftigung geboten werden.
3. Die VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. In der Raumplanungsregion 117 (seeland.biel/bienne) gibt es nach Umsetzung der von der Post geplanten Umwandlungen der Poststellen Worben, Busswil BE und Twann in Postagenturen noch 24 Poststellen, 14 Postagenturen und 23 Hausservicelösungen. Hinzu kommen zwei Automaten My Post 24 sowie vier PickPost-Stellen (Stand 1. April 2017). Die Poststelle Studen liegt 1.5 km von der Poststelle Worben entfernt. Die Fahrt mit dem Postauto dauert zwei bis drei Minuten. Die Kurse verkehren ungefähr im Halbstundentakt. Die Poststelle liegt ca. 300 Meter von der Haltestelle entfernt. Die Poststelle Studen ist 45 Stunden pro Woche geöffnet (Mo-Fr 7.30-

12.00 und 14.00-18.00 sowie Sa 8.30-12.00 Uhr). Die Poststelle Lyss liegt knapp 4 km von Worben entfernt. Die Fahrt mit dem ÖV dauert ca. 10 Minuten (Hinfahrt) bzw. 5 Minuten (Rückfahrt). Die Kurse verkehren im Halbstundentakt. Die Poststelle Lyss liegt ca. 150 Meter von der Haltestelle entfernt. Die Poststelle Lyss ist 55 ½ Std. pro Woche geöffnet (Mo-Fr 7.30-18.00 sowie Sa 8.00-11.00 Uhr).

4. Die Post will die Poststelle Worben durch eine Postagentur an einem zentralen Standort im Denner-Satelliten ersetzen. Einen grossen Vorteil stellen die langen Öffnungszeiten der Postagentur (70 Std. pro Woche; Mo-Fr 7.00-19.00 sowie Sa 7.00-17.00 Uhr) gegenüber den deutlich kürzeren Öffnungszeiten der Poststelle Worben (42 ½ Std. pro Woche) dar. Die Postagenturen bieten 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. Avisierte Spezi alsendungen wie Betreuungsurkunden müssen in der nahe gelegenen Poststelle Studen abgeholt werden. Es gehört zu den Aufgaben der Mitarbeitenden des Denner-Satelliten, Kundinnen und Kunden, die für die Abwicklung von Postgeschäften auf Unterstützung angewiesen sind, zur Seite zu stehen. Die regelmässigen Umfragen durch ein unabhängiges Institut ergeben für die Postagenturen eine hohe Kundenzufriedenheit. Die PostCom vertraut deshalb darauf, dass die Mitarbeitenden des Agenturpartners in Worben ihren Verpflichtungen gegenüber der Kundschaft nachkommen werden.
5. 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 Worben holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. In der Stellungnahme vom 7. Juni 2017 hält das BAKOM fest, dass die Erreichbarkeitsvorgaben nach VPG 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.
6. Die PostCom hat die vom Gemeinderat geschilderten erfreulichen Entwicklungsprognosen für die Gemeinde Worben zur Kenntnis genommen. Indessen führt ein Zuwachs der Bevölkerung um 1000 oder 2000 Personen nach den Erfahrungen der Post leider nicht zu einer Zunahme von Postgeschäften, die die Weiterführung einer Poststelle erlauben. Auch die Verkürzung der Öffnungszeiten einer Poststelle ist keine sinnvolle Lösung, weil sie regelmässig zu weiteren Umsatzeinbussen führt, so dass mit dieser Massnahme die Schliessung der Poststelle höchstens hinausgezögert, nicht aber verhindert werden kann. Die PostCom hat Verständnis für die Haltung des Gemeinderates Worben, der mit einer Postagentur gerne das Dorfzentrum der Gemeinde beleben möchte. Die PostCom kann aber auch nachvollziehen, dass die Post nicht so lange mit der Umwandlung der Poststelle zuwarten möchte, zumal mit dem Denner-Satellit ein guter Agenturpartner zur Verfügung steht. In Würdigung aller Umstände gelangt die PostCom deshalb zum Ergebnis, dass die Postversorgung in der Region – selbst im Hinblick auf das vom Gemeinderat Worben prognostizierte Bevölkerungswachstum – bei Realisierung der geplanten Umwandlung der Poststelle Worben in eine Postagentur gewährleistet ist. Im Übrigen zählt die PostCom darauf, dass die Post wie im von ihr erstellten Dossier in Aussicht gestellt, für die Mitarbeitenden der Poststelle Worben gute Lösungen für die Weiterbeschäftigung bzw. vorzeitige Pensionierung sucht.

#### **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



Georges Champoud  
Vize-Präsident



Dr. Michel Noguét  
Leiter Fachsekretariat

Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorfallee 4, Postfach, 3030 Bern
- Gemeinde Worben, Gemeinderat, Hauptstrasse 19, 3252 Worben
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- Volkswirtschaftsdirektion des Kantons Bern, Münsterplatz 3a, 3011 Bern

Anhang

Stellungnahme BAKOM vom 7. Juni 2017 „Ersatz der Poststelle Worben (BE) durch eine Agentur“



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

Eidgenössisches Departement für  
Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation UVEK

**Bundesamt für Kommunikation BAKOM**  
Abteilung Telecomdienste und Post  
Sektion Post

2501 Biel/Bienne, BAKOM

Eidgenössische Postkommission PostCom  
Hans Hollenstein  
Präsident  
Monbijoustrasse 51A  
3003 Bern

Referenz/Aktenzeichen: 383/1000345032  
Biel/Bienne, 7. Juni 2017

### **Ersatz der Poststelle Worben (BE) 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 in Worben (BE) 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 das Berichtsjahr 2016 zeigt, dass die Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs in den Poststellen für

D/ECM/11929574

Bundesamt für Kommunikation BAKOM  
Zukunftstrasse 44, 2501 Biel/Bienne  
Tel. +41 58 460 5055  
tp-secretariat@bakom.admin.ch  
www.bakom.admin.ch

96.8% 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 Hauservice zur Verfügung steht, war per Ende 2016 der Zugang für 98.3% 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