



Empfehlung Nr. 9/2018

vom 14. Juni 2018

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

Poststelle Chardonne VD

Die Post eröffnete der Municipalité Chardonne am 13. Februar 2018, dass die Poststelle Chardonne geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden soll. Die Municipalité Chardonne gelangte mit der Eingabe vom 26. Februar 2018 an die PostCom und beantragte, dass die PostCom den Entscheid der Post überprüfe. Die PostCom behandelte das Dossier an der Sitzung vom 14. Juni 2018.

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);

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 betreibt in der Gemeinde Chardonne eine Poststelle. In Mont-Pèlerin bietet sie zudem einen Hausservice an. Die Post diskutierte die Zukunft der Postversorgung in Chardonne mit der Municipalité erstmals in den Jahren 2008/2009. Nachdem keine Einigung hinsichtlich Umwandlung der Poststelle in eine Postagentur zustande kam, führte die Post die Poststelle Chardonne mit um fünf Stunden pro Woche gekürzten Öffnungszeiten weiter. In den Jahren 2015-2018 führte die Post weitere fünf Gespräche mit der Municipalité Chardonne. Nachdem auch diese Gesprächsrunde zu keiner einvernehmlichen Lösung führte, eröffnete die Post der Municipalité Chardonne am 13. Februar 2018 den Entscheid, dass die Poststelle Chardonne geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werde. Die Municipalité Chardonne rief gegen diesen Entscheid mit Schreiben vom 26. Februar 2018 die Eidgenössische Postkommission PostCom an. Die Post erstellte zu Handen der PostCom ein Dossier. Die Municipalité Chardonne hatte Gelegenheit sich dazu zu äussern.
2. Gegen die Umwandlung der Poststelle Chardonne in eine Postagentur wendete die Municipalité ein, dass für Chardonne eine Poststelle erforderlich sei. Die Kürzung der Öffnungszeiten habe die Poststelle geschwächt. Trotzdem seien die Volumen der Poststelle aus Sicht der Municipalité weiterhin bedeutend. Zudem hoffe die Municipalité darauf, dass die Schliessung der Postagentur in Mont-Pèlerin per Ende 2016 der Poststelle Chardonne zusätzliche Kundschaft bringe. Die Poststelle sei ein wichtiger Teil des Dorflebens. Zwischen Chardonne und dem 1.5 km entfernten Jongny, wo die nächste Poststelle liegt, bestünden keine direkten Verbindungen mit dem öffentlichen Verkehr. Zu erwähnen ist ferner, dass sich die Bevölkerung mit einer Petition für die Poststelle Chardonne einsetzte.
3. Wie die Municipalité Chardonne richtig feststellte, führt die Kürzung der Öffnungszeiten einer Poststelle regelmässig zu Umsatzeinbussen. Aus diesem Grund lehnt die Post im Dialogverfahren die häufig von Gemeinden vorgeschlagene Kürzung der Öffnungszeiten einer Poststelle als Alternative zu deren Schliessung ab. Dass die Post der Gemeinde Chardonne im Jahr 2009 trotz dieser bekannten Zusammenhänge entgegengekommen ist und statt der beabsichtigten Schliessung der Poststelle bloss deren Öffnungszeiten um fünf Stunden pro Woche reduziert hat, kann ihr nicht zum Vorwurf gemacht werden.
4. Im Juli 2016 hat die Post das Dialogverfahren mit der Municipalité Chardonne für rund eineinhalb Jahre sistiert, um zu evaluieren, wie sich die Schliessung der Postagentur Mont-Pèlerin per Ende Dezember 2016 auf die Volumen der Poststelle Chardonne auswirken wird. Im Jahr 2017 kam es täglich zu fünf zusätzlich avisierten Sendungen und drei zusätzlich deponierten Paketen. Dagegen setzte sich der Rückgang bei Einzahlungen und Briefaufgaben fort. Entgegen den Erwartungen der Municipalité führte die Schliessung der Postagentur Mont-Pèlerin mit einem Hausservice als Ersatzlösung somit zu keiner nennenswerten Erhöhung der Volumen der Poststelle Chardonne.
5. Die Post will die Poststelle Chardonne durch eine Postagentur im neuen Volg-Laden der Gemeinde

ersetzen. Das Lokal des Agenturpartners befindet sich rund 40 m von der Poststelle entfernt. Die Öffnungszeiten des Volg-Laden sind noch nicht festgelegt, da es sich um eine Neueröffnung handelt. Doch dürften sie sich im für Volg-Filialen üblichen Rahmen bewegen, das heisst ca. 70 Stunden pro Woche an sechs Tagen pro Woche betragen. Das stellt gegenüber den Öffnungszeiten der Poststelle (19.5 Stunden pro Woche) einen grossen Vorteil dar. Die Postagenturen bieten eine breite Dienstleistungspalette an. Insbesondere können als Ausgleich für die fehlende Möglichkeit von Bareinzahlungen Einzahlungen wie üblich mit der PostFinance Card sowie zusätzlich mit der V PAY Karte und der Maestro-Karte aller 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 avisierte Spezi alsendungen wie etwa Betreuungsurkunden müssen in der Poststelle Corsier-sur-Vevey abgeholt werden. In der geplanten Postagentur können nach Angaben der Post im Rahmen der Platzverhältnisse Massensendungen aufgegeben werden. Damit werde in diesem Bereich die Nachfrage von Gemeinden, KMU und Vereinen 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.

6. Die VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. In der Raumplanungsregion 2207 (Vevey-Montreux) gibt es nach Umsetzung der von der Post geplanten Umwandlung der Poststelle Chardonne in eine Postagentur zehn Poststellen, vier Postagenturen (einschliesslich der Postagentur Chardonne) und neun Hausservices (Stichdatum 31. Dezember 2017). Die als Abholstelle für avisierte Spezi alsendungen bestimmte Poststelle Corsier-sur-Vevey ist mit dem öffentlichen Verkehr mit einer Reisezeit von weniger als 25 Minuten erreichbar (inklusive erforderliche Fussmärsche). Es gibt zwei Verbindungen pro Stunde. Die Poststelle Corsier-sur-Vevey ist 47.5 Stunden pro Woche geöffnet und somit auch in zeitlicher Hinsicht gut erreichbar. Die Poststelle Corsier-sur-Vevey gehörte nach der Kommunikation der Post im Juni 2017 zur Kategorie der bis 2020 zu überprüfenden Poststellen. Nach einem Gespräch mit den Gemeinden „Cercle de Corsier“ im September 2017 entschied die Post, dass die Poststelle Corsier-sur-Vevey nicht vor 2020 überprüft werde. Die Poststelle Jongny kann nach den Angaben im Dossier der Post mit dem öffentlichen Verkehr und Fussmärschen in weniger als 15 Minuten erreicht werden. Es gibt ebenfalls zwei Verbindungen pro Stunde. Die Poststelle Jongny wird aber zurzeit ebenfalls überprüft.
7. Die Aufsicht über die Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs obliegt nach Art. 63 Bst. a VPG dem Bundesamt für Kommunikation BAKOM (BAKOM). Zur Beurteilung der geplanten Schliessung der Poststelle Chardonne holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. In der Stellungnahme vom 17. Mai 2018 hält das BAKOM fest, dass die Erreichbarkeitsvorgaben nach Art. 44 Abs. 1 VPG für die Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs per Ende 2017 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 PostCom versteht die Haltung der Municipalité Chardonne, dass die Poststelle Chardonne als wichtiger Teil des Dorflebens erhalten bleiben sollte. Es darf aber auch nicht übersehen werden,

dass die Poststelle Chardonne tiefe Volumen aufweist, die von einer Postagentur problemlos verarbeitet werden können. Die gut dreimal so langen Öffnungszeiten der Postagentur gegenüber der Poststelle ist für die Kundschaft ein grosser Vorteil. Da Postagenturen die in der Praxis am häufigsten nachgefragten Dienstleistungen mit Ausnahme von Bareinzahlungen anbieten, sind sie ein guter Ersatz für Poststellen. Seit einigen Monaten bietet die Post der Kundschaft in Gebieten, die ausschliesslich über Postagenturen versorgt werden, sogar die Möglichkeit an, Bareinzahlungen an der Haustüre vorzunehmen. Aus diesen Gründen kommt die PostCom zum Schluss, dass im fraglichen Gebiet auch bei Umwandlung der Poststelle Chardonne in eine Postagentur weiterhin eine gute postalische 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, Wankdorfallee 4, Postfach, 3030 Bern
- Commune de Chardonne, Municipalité, Rue du Village 19, 1803 Chardonne
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- Département de l'économie et du sport, Rue Caroline 11, 1014 Lausanne

Anhang

Stellungnahme BAKOM vom 17. Mai 2018 „Remplacement de l'office de poste par une agence postale à Chardonne.“



2501 Biel/Bienne, OFCOM

PostCom
1 & Mai 2018

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

Notre référence : 383/1000345032

Votre référence :

Biel/Bienne, le 17 mai 2018

Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Chardonne (VD): 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 Chardonne (VD) 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

2017, elle indiquait que les prestations de paiement en espèces dans les offices postaux étaient accessibles en 30 minutes à 96.7% 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 98.2% de la population fin 2017. 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