



Empfehlung Nr. 17/2018

vom 6. Dezember 2018

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

Poststelle Roche VD

Die Post eröffnete der Gemeinde Roche VD (im Folgenden Roche) am 22. Mai 2018, dass die Poststelle Roche geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden soll. Die Municipalité Roche gelangte mit der Eingabe vom 5. Juni 2018 an die PostCom und beantragte, dass die PostCom den Entscheid der Post überprüfe. Die PostCom behandelte das Dossier an der Sitzung vom 6. Dezember 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. Nachdem die Gemeinde Roche die PostCom angerufen hatte, erstellte die Post ein Dossier zu Händen der PostCom. Die Municipalité Roche hatte Gelegenheit, zu diesem Dossier Stellung zu nehmen: Sie bezweifelt, ob die von der Post angegebenen Volumen stimmen. Nach der Schliessung von Poststellen in Nachbarorten hätte die Poststelle Roche neue Kunden erhalten. Auch aus der Industriezone der Gemeinde Vielleneuve kämen Kunden zur Poststelle Roche. Der Entscheid der Post trage den regionalen Gegebenheiten nicht Rechnung. Die Gemeinde Roche verfolge namentlich im Bereich der Industrie eine Entwicklung, die zur Ansiedlung neuer Unternehmen mit mehr als 700 Arbeitsplätzen führen solle. Die Poststelle Roche sei gut zugänglich und verfüge über Parkplätze. Auch der Zugang zur Postfachanlage sei gewährleistet und werde von der Kundschaft geschätzt. Die Bevölkerung schätze die Poststelle und deren Mitarbeitende. Die mögliche Schliessung der Poststelle habe in der Bevölkerung zu lebhaften Reaktionen und sogar zur Intervention eines Parlamentariers zu Gunsten der Poststelle geführt.
2. Die Gemeinde Roche liegt im Kanton Waadt im Chablais vaudois auf einer Höhe von 390 m. ü. M. Die politische Gemeinde gehört zum Distrikt Aigle. Auf dem rund 6.4 km² grossen Gemeindegebiet leben rund 1625 Einwohnerinnen und Einwohner. Nachbargemeinden sind Corbeyrier, Yvorne, Chessel, Noville, Rennaz und Villeneuve. In der Nachbarschaft der Gemeinde Roche wurden verschiedene Poststellen geschlossen und die PostCom versteht gut, dass die Municipalité Roche nicht nachvollziehen kann, dass die zusätzliche Kundschaft aus den Nachbarorten nicht zur «Rettung» ihrer Poststelle führt. Als Erklärung mag hilfreich sein, dass die Volumen insbesondere bei den Briefen und Einzahlungen allgemein rückläufig sind. Die zusätzliche Kundschaft aus den Nachbarorten vermochte diesen Trend allenfalls etwas auszugleichen, doch nicht in sein Gegenteil zu verkehren. Im Übrigen ist festzuhalten, dass die ungenügende Rentabilität von Poststellen zwar regelmässig Anlass für die Post zur Überprüfung dieser Poststellen ist. Jedoch gehört die Frage der Rentabilität nicht zu den Aspekten, die die PostCom nach Art. 34 Abs. 5 VPG bei der Abgabe ihrer Empfehlungen überprüfen kann (vgl. Ziff. III. 4 der Empfehlung 12/2018 vom 30. August 2018 in Sachen Poststelle Wiedlisbach BE).
3. Die VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. In der Raumplanungsregion 2208 (Aigle) gibt es nach Umsetzung der von der Post geplanten Umwandlung der Poststelle Roche in eine Postagentur sieben Poststellen und vier Postagenturen (zusätzlich zur Postagentur in Roche). Hinzu kommen elf Orte mit Hausservice (Datenbasis Stand 31. Mai 2018). Auch wenn der Poststelle Roche für die Ortschaften in der näheren Umgebung eine gewisse Zentrumsfunktion zukommt, verfügen doch diese Orte mit dem Hausservice und der Postagentur in Corbeyrier über eigene Ersatzlösungen für die Postversorgung. Die Poststellen Aigle und Villeneuve sind von der Poststelle Roche aus in 13-16 Minuten zu Fuss und mit dem öffentlichen Verkehr erreichbar. Zudem soll in Roche eine Postagentur eröffnet werden,

die mehr als doppelt so lange Öffnungszeiten wie die Poststelle haben wird (67.5 Std. im Vergleich zu 32 Std. pro Woche). Die Postagenturen bieten eine breite Dienstleistungspalette an: Es können in der Postagentur Briefe und Pakete ins In- und Ausland aufgegeben sowie avisierte Sendungen abgeholt werden (mit Ausnahme seltener Spezialsendungen wie Betreuungsurkunden). Der Versand von unadressierten bzw. P.P-Briefen über 350 Exemplaren ist auch in der Postagentur möglich. Für Geschäftskunden bietet die Post individuelle Lösungen an. Als Ausgleich für die fehlende Möglichkeit von Bareinzahlungen können 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. Gerade die ältere Bevölkerung, die tagsüber zu Hause ist, kann von diesem Angebot profitieren. Mit den Geschäftskunden nimmt die Post regelmässig direkt Kontakt auf, um mit ihnen individuelle Lösungen zu vereinbaren. Auch Unternehmen, die sich neu in der Gemeinde ansiedeln, können mit der Post solche individuelle Lösungen vereinbaren. Insofern trägt die Post den regionalen Gegebenheiten mit der Einführung einer Postagentur als Ersatzlösung genügend Rechnung.

4. Die Municipalité von Roche wendet ein, dass nur vier Parkplätze für die Kundschaft der Bäckerei mit Tearoom reserviert seien. Die designierte Postagentur liegt 300 m von der Poststelle entfernt, somit nicht weniger zentral als die Poststelle. Für Kundschaft aus der Gemeinde ist die Anreise mit dem Auto nicht zwingend erforderlich. Die Postagentur ist ebenerdig zugänglich und die Türen öffnen automatisch. Die Zugänglichkeit der Agentur ist gegenüber der Poststelle, deren Eingangstür manuell geöffnet werden muss, also sogar besser. Gegen die Ersatzlösung der Postagentur kann somit nicht eingewendet werden, dass sie schlechter zugänglich sei als die Poststelle.
5. Der Agenturpartner betreibt eine Bäckerei mit Tearoom. In der Empfehlung 6/2018 vom 23. März 2018 in Sachen Poststelle Castagnola erachtete die PostCom im konkreten Fall eine Bar – trotz des respektablen Eindrucks dieser Bar – als für den Betrieb einer Postagentur nicht geeignet. Grund für diese Beurteilung war die Befürchtung, dass die Diskretionsbedürfnisse der Postkundschaft durch die Kundschaft der Bar gestört werden könnten. Die Postagentur sollte zwar in einem Nebenraum der Bar betrieben werden, doch erfolgt der Zugang zum Nebenraum über die kleinräumige Bar. Dabei ging die PostCom davon aus, dass eine Bar die Kundschaft – anders als ein Verkaufsgeschäft mit Artikeln des täglichen Bedarfs – zum Verweilen einlädt. Dazu kam die erschwerte Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen des Bewegungsapparates wegen der zu überwindenden zwei Treppenstufen. Das Tearoom des designierten Agenturpartners in Roche ist dagegen relativ gross. Die Gäste des Tearooms verteilen sich somit in dem grösseren Lokal besser und haben die eintretende Kundschaft nicht überall gleich gut im Blick. Zudem verfügt die Bäckerei ebenfalls über Laufkundschaft. Es werden also relativ viele Personen das Geschäftslokal betreten und an der Bedientheke eine Besorgung tätigen, ohne sich ins Tearoom zu setzen. Für die Gäste des Tearooms wird somit nicht ohne weiteres ersichtlich sein, wer etwa an der Kasse der Bäckerei eine avisierte Sendung abholt und wer einen Einkauf tätigt. Das Selbstbedienungsmodul der Post soll im hinteren Teil der Agentur eingebaut werden. Aufgrund der Platzverhältnisse ist es möglich, dort einen zusätzlichen Sichtschutz sowie Schutz gegen akustische Wahrnehmungen etwa durch eine Trennwand oder ähnlichem einzurichten. Zudem sollen die Mitarbeitenden der Agentur für die Diskretionsanliegen der Postkundschaft besonders sensibilisiert werden. Denkbar ist etwa, dass avisierte Sendungen allenfalls beim Selbstbedienungsmodul hinter der Trennwand übergeben werden, wenn durch Gäste, die nahe bei der Bedientheke der Bäckerei sitzen und ihre Aufmerksamkeit in diese Richtung konzentrieren, die Diskretion der Postkundschaft gestört werden könnte. Werden solche zusätzlichen wirksamen Vorkehrungen zum Schutz der Diskretion der Postkundschaft getroffen, kann die PostCom der vorgesehenen Ersatzlösung grundsätzlich zustimmen.

6. Die Aufsicht über die Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs obliegt nach Art. 63 Bst. a VPG dem Bundesamt für Kommunikation BAKOM. Zur Beurteilung der geplanten Schliessung der Poststelle Roche holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. In der Stellungnahme vom 30. August 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).
7. Aufgrund der konkreten Umstände des Falles gelangt die PostCom zur Beurteilung, dass in Roche auch bei Umwandlung der Poststelle in eine Postagentur eine gute Postversorgung gewährleistet ist. Die Municipalité Roche hat sich in drei Gesprächen mit der Post für eine gute Postversorgung in der Gemeinde engagiert. Namentlich ersuchte sie die Post auch um Weiterführung der Postfachanlage. Die PostCom empfiehlt der Post abzuklären, wie viele Kundinnen und Kunden weiterhin Bedarf für ein Postfach in der Gemeinde anmelden. Bei ausgewiesenem Bedarf und Aufhebung der bestehenden Postfachanlage soll in der Nähe der Postagentur eine entsprechend grosse Postfachanlage mit Zustellgarantie bis 9.00 Uhr erstellt werden.

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, sofern die Post Massnahmen zum Schutz der Diskretionsbedürfnisse der Postkundschaft trifft:

- Das Selbstbedienungsmodul der Postagentur ist mit einer Trennwand oder einer anderen Form eines Sichtschutzes und Schutzes vor akustischen Wahrnehmungen vom übrigen Lokal abzutrennen.
- Die Mitarbeitenden der Agentur sind für die Diskretionsbedürfnisse der Postkundschaft besonders zu sensibilisieren. Sitzen Gäste nahe bei der Bedientheke der Bäckerei, sind avisierte Sendungen zum Schutz der Diskretion beim Selbstbedienungsmodul der Postagentur hinter der Trennwand zu übergeben.

Ohne wirksame Vorkehrungen zum Schutz der Diskretionsbedürfnisse der Postkundschaft kann die PostCom zur Schliessung der Poststelle Roche mit der vorgesehenen Ersatzlösung einer Postagentur in der Bäckerei mit Tearoom keine zustimmende Empfehlung abgeben.

Die PostCom empfiehlt der Post zudem abzuklären, wie viele Kundinnen und Kunden weiterhin Bedarf für ein Postfach in der Gemeinde anmelden. Bei ausgewiesenem Bedarf und Aufhebung der bestehenden Postfachanlage soll in der Nähe der Postagentur 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:

- Poste CH SA, Wankdorfallee 4 / case postale, 3030 Berne
- Commune de Roche, Municipalité, Rue des Salines 2A, Les Saulniers, Case postale 27, 1852 Roche
- Office fédéral de la communication, Section Poste, rue de l'Avenir 44, case postale, 2501 Bienne
- Département de l'économie et du sport, Rue Caroline 11, 1014 Lausanne

Anhang

- Stellungnahme BAKOM vom 30. August 2018 „Remplacement d'un office de post par une agence postale à Roche (VD)“



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 30 août 2018

Remplacement d'un office de poste par une agence postale à Roche (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 Roche (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