



## Empfehlung Nr. 1/2024

vom 1. Februar 2024

der Eidgenössischen Postkommission PostCom

an die Post CH AG

in Sachen

**Schliessung Postagentur Hellbühl**

### I. Sachverhalt

1. Die Post eröffnete der Gemeinde Neuenkirch am 2. November 2023, dass die Postagentur Hellbühl per Ende 2023 geschlossen und durch einen Hausservice ersetzt werden soll.
2. Der Gemeinderat von Neuenkirch gelangte mit der Eingabe vom 13. November 2023 fristgerecht gemäss Art. 34 Abs. 3 Postverordnung VPG an die Postkommission PostCom und beantragte, dass die PostCom den Entscheid der Post überprüfe.
3. Die PostCom stellte fest, dass die Voraussetzungen nach Art. 34 VPG für die Anrufung der PostCom erfüllt sind. Sie gab an der Sitzung vom 7. Dezember 2023 eine Empfehlung zuhanden der Post ab (Empfehlung 1/2023 vom 7. Dezember 2023 in Sachen Weiterführung der Postagentur Hellbühl während der Dauer des Schlichtungsverfahrens nach Art. 34 Abs. 4 VPG; publiziert unter <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/empfehlungen-poststellen>):
  - Nach Art. 34 Abs. 1 VPG muss die Post mindestens sechs Monate vor der Schliessung oder Verlegung einer Poststelle oder Postagentur die Behörden der betroffenen Gemeinden anhören und eine einvernehmliche Lösung anstreben. Kommt keine einvernehmliche Lösung zustande, so können die Behörden der betroffenen Gemeinden innerhalb von 30 Tagen nach Bekanntgabe des Entscheids der Post die PostCom anrufen (Art. 34 Abs. 3 VPG). Die PostCom führt ein Schlichtungsverfahren zwischen der Post und den Behörden der beteiligten Gemeinden durch (Art. 34 Abs. 4 VPG). Nach der Anrufung gibt die PostCom innerhalb von sechs Monaten eine Empfehlung zu Handen der Post ab (Art. 34 Abs. 5 VPG). Bis zur Abgabe der Empfehlung der PostCom, im konkreten Fall also bis spätestens Mitte Mai 2024, darf die Post die Postagentur Hellbühl gemäss Art. 34 Abs. 8 VPG weder schliessen noch verlegen.

- Aus dem Entscheid der Post vom 2. November 2023 und der Eingabe der Gemeinde Neuenkirch vom 13. November 2023 geht hervor, dass die Post den laufenden Vertrag mit dem Agenturpartner in Hellbühl am 5. Juni 2023 auf Ende des Jahres 2023 gekündigt hat und die Postagentur auf diesen Zeitpunkt schliessen will (mit dem Hausservice als Ersatzlösung).
- Auf Nachfrage teilte die Post der PostCom mit Schreiben vom 30. November 2023 mit, dass sie die Postagentur Hellbühl während der Dauer des Verfahrens vor der PostCom nicht weiterführen werde. Zur Begründung führte die Post praktische Hindernisse für die Weiterführung der Postagentur Hellbühl nach Ende 2023 an (bspw. die Ausserbetriebsetzung der zugrundeliegenden Informationssysteme bei Post und PostFinance).
- Die PostCom empfahl der Post gestützt auf die oben aufgeführten Erwägungen am 7. Dezember 2023, die Postagentur Hellbühl bis zur Abgabe der definitiven Empfehlung der PostCom entsprechend der Vorschrift von Art. 34 Abs. 8 VPG weiterzuführen. Sofern die Post ihren Entscheid vom 2. November 2023 schon umsetze, bevor die PostCom sich mit dem Dossier befasst und ihre Empfehlung abgegeben habe, werde das Schlichtungsverfahren vor der PostCom obsolet und die PostCom könne zum Vorgehen der Post und zur Schliessung der Postagentur Hellbühl mit dem Hausservice als Ersatzlösung nur eine ablehnende Empfehlung abgeben. Die bereits in Auftrag gegebene Dossiererstellung durch die Post bis am 5. Januar 2024 erübrige sich in diesem Fall. Schliesslich wurde die Post aufgefordert, der PostCom bis am 5. Januar 2024 mitzuteilen, ob sie die Empfehlung angenommen habe und wie sie diese umsetze (vgl. zum Ganzen Empfehlung 1/2023 vom 7. Dezember 2023 in Sachen Weiterführung der Postagentur Hellbühl während der Dauer des Schlichtungsverfahrens nach Art. 34 Abs. 4 VPG; publiziert unter <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/empfehlungen-poststellen>).

Mit Schreiben vom 4. Januar 2024 teilte die Post der PostCom mit, dass sie die Empfehlung der PostCom vom 7. Dezember 2023 angenommen und mit dem Betreiber der Postagentur Hellbühl zwecks Weiterführung der Postagentur während der Dauer des Schlichtungsverfahrens Kontakt aufgenommen habe. Doch seien die entsprechenden Verhandlungen nicht erfolgreich gewesen. Die Post schloss deshalb die Postagentur Hellbühl per Ende 2023 und führte als Ersatz per 3. Januar 2024 den Hausservice ein.

## II. Die PostCom kommt zu folgender Beurteilung

4. Für die Abgabe der Empfehlung durch die PostCom gibt es eine Ordnungsfrist von sechs Monaten (Art. 34 Abs. 5 VPG). In der Regel werden tatsächlich rund sechs Monate für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach Art. 34 VPG benötigt:
  - Nach Eintreffen der Eingabe(n) der Gemeindebehörde(n) nach Art. 34 Abs. 3 VPG mit dem Ersuchen um Abgabe einer Empfehlung der PostCom leitet die PostCom die Eingabe(n) der Gemeindebehörde(n) weiter an die Post und erteilt dieser den Auftrag zur Erstellung eines Dossiers. Für die Erstellung des Dossiers benötigt die Post rund einen Monat Zeit, in manchen Fällen (bspw. während der Ferienzeit oder bei komplexen Sachverhalten) etwas länger. Parallel dazu holt die PostCom eine Stellungnahme des Standortkantons der Poststelle oder Postagentur ein.
  - Anschliessend leitet die PostCom das Dossier der Post an die Gemeindebehörde(n) weiter, welche die PostCom angerufen hat (haben). Die Gemeindebehörden erhalten ebenfalls rund einen Monat Zeit, um sich zum Dossier der Post zu äussern. Läuft die Frist über die Feiertage oder die Schulferien, wird sie üblicherweise entsprechend verlängert. Auch das BAKOM lässt der PostCom nach Vorliegen des Dossiers der Post eine Stellungnahme zur Einhaltung der Zugangsverpflichtung im Bereich des Zahlungsverkehrs nach Art. 44 Abs. 1 VPG zukommen.
  - Das Fachsekretariat der PostCom tätigt allenfalls erforderliche zusätzliche Abklärungen zur

Vorbereitung der Empfehlung der PostCom und bereitet die Empfehlung vor.

- Die PostCom beschliesst die Empfehlungen Usus gemäss an einer Sitzung und nicht im Zirkularverfahren, weil es sich um Dossiers handelt, die sie mündlich diskutieren will.
5. Im konkreten Fall traf die Eingabe der Gemeinde Neuenkirch am 15. November 2023 bei der PostCom ein. Es war erstmals die Schliessung einer Postagentur und nicht einer Poststelle zu beurteilen. Somit war erstmals ein Dossier zur Schliessung einer Postagentur zu erstellen. Die PostCom gab der Post Frist bis zum 5. Januar 2024, um das erforderliche Dossier zu erstellen. Die Post ersuchte am 14. Dezember 2023 am Rande einer Sitzung zu einem anderen Thema mündlich um eine Verlängerung dieser Frist bis am 22. Januar 2024. Zudem informierte die Post, dass sie sich am nächsten Tag mit dem Betreiber der Postagentur Hellbühl treffen wolle, um über die Weiterführung der Postagentur während dem Schlichtungsverfahren zu verhandeln. Die Fristverlängerung für die Erstellung des Dossiers bis am 22. Januar 2024 wurde der Post an dieser Sitzung mündlich gewährt. Nachdem die Verhandlungen mit dem Betreiber der Postagentur gescheitert waren, wurde die Postagentur Hellbühl per Ende des Jahres 2023 geschlossen. Die Post bietet der betroffenen Bevölkerung als Ersatz seit dem 3. Januar 2024 den Hausservice an. Die Post hat ihren Entscheid vom 2. November 2023 somit schon umgesetzt, bevor sich die PostCom mit dem Dossier befassen konnte.
  6. Beim Verfahren nach Art. 34 VPG handelt es sich um ein Schlichtungsverfahren (Art. 14 Abs. 6 Postgesetz PG in Verbindung mit Art. 34 VPG). Eine Schlichtung zwischen Post und Gemeinderat Neuenkirch betreffend Schliessung der Postagentur Hellbühl mit einem Hausservice als Ersatzlösung ist nicht möglich, nachdem die Post ihren Entscheid schon umgesetzt hat. Denn mit der Umsetzung des Entscheids vom 2. November 2023 per Ende Dezember 2023, stellte die Post sowohl den Gemeinderat Neuenkirch als auch die PostCom vor vollendete Tatsachen. Die PostCom gibt deshalb zur Schliessung der Postagentur Hellbühl - in Übereinstimmung mit der Praxis der Vorgängerbehörde der PostCom, der Kommission Poststellen, - eine ablehnende Empfehlung ab, ohne die Einhaltung der Vorgaben von Art. 34 Abs. 5 VPG zu überprüfen (vgl. Empfehlung der Kommission Poststellen vom 24. September 2012 in Sachen Poststelle 8804 Au; publiziert [https://www.post-com.admin.ch/inhalte/PDF/Empfehlungen\\_bis\\_2012/Empfehlung-Au-d-20120830.pdf](https://www.post-com.admin.ch/inhalte/PDF/Empfehlungen_bis_2012/Empfehlung-Au-d-20120830.pdf) ).
  7. Die Post gibt in ihrem Schreiben vom 4. Januar 2024 an, sie habe die Empfehlung der PostCom vom 7. Dezember 2023 angenommen. Sie habe mit dem Betreiber der Postagentur umgehend Kontakt aufgenommen, um über die Weiterführung der Postagentur Hellbühl während der Dauer des Schlichtungsverfahrens zu verhandeln. Doch sei keine Einigung mit dem Agenturpartner zustande gekommen. Die Post schreibt in ihrem Brief, der Fall Hellbühl zeige exemplarisch auf, dass die Post im Bereich der Agenturen auf die Kooperationsbereitschaft Dritter angewiesen sei und es nicht in ihrer alleinigen Entscheidungsgewalt liege, ob eine einzelne Filiale weitergeführt werden könne oder nicht. Die Post habe unter Befolgung der Empfehlung 1/2023 vom 7. Dezember 2023 letztlich alles versucht, um die Filiale mit Partner in Hellbühl zumindest bis zum Vorliegen einer Empfehlung der PostCom weiterzuführen. Die Post gehe davon aus, dass die PostCom in ihrer Beurteilung die Bemühungen der Post und die Umstände angemessen berücksichtige.
  8. Es trifft zu, dass die Post bei Postagenturen auf die Kooperation Dritter angewiesen ist. Das bedeutet aber nicht, dass die Post deshalb von der Einhaltung des Rechts dispensiert wird, sondern vielmehr, dass sie diesem Punkt bei der Planung von Veränderungen bei Postagenturen besondere Aufmerksamkeit schenken muss. Zu erinnern ist namentlich an die Regelung von Art. 34 Abs. 1 VPG, wonach die Post mindestens 6 Monate vor der Schliessung oder Verlegung einer Poststelle oder Postagentur mit den Behörden der betroffenen Gemeinden einen Dialog führen muss und an die Regelung von Art. 34 Abs. 8 VPG, wonach die Post die Poststelle oder Postagentur vor der Abgabe der Empfehlung der PostCom weder schliessen noch verlegen darf. Die PostCom hat sich in ihrer Praxis verschiedentlich mit den Anforderungen beschäftigt, welche nach Art. 34 Abs. 1 VPG an den Dialog der Post mit den Gemeindebehörden zu stellen sind. Es kann diesbezüglich auf die

Dokumentation zum Verfahren bei Schliessungen und Umwandlungen von Poststellen und Postagenturen nach Art. 34 VPG (publiziert unter <https://www.postcom.admin.ch/de/grundversorgung/schliessung-umwandlung-von-poststellen-oder-agenturen>) und auf die Empfehlungen der PostCom (publiziert unter <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/empfehlungen-poststellen>) verwiesen werden. Die Post kann den Zeitbedarf für den Dialog mit den Gemeindebehörden gestützt auf ihre eigenen Erfahrungen und die ihr bekannte Praxis der PostCom berechnen. Hinzuzurechnen sind die sechs Monate Frist für die Abgabe der Empfehlung der PostCom. Für einen Fall wie vorliegend, in dem die Post von sich aus den Agenturvertrag mit dem Partner kündigt, ist es ihr ohne weiteres möglich, die erforderliche «Vorlaufzeit» zu berechnen.


Die PostCom nimmt die von der Post an den Tag gelegten Bemühungen zur Verlängerung des Agenturbetriebs während der Dauer des Schlichtungsverfahrens zur Kenntnis. Die Nichteinhaltung von Art. 34 Abs. 8 VPG ist im vorliegenden Fall jedoch Folge der allgemeinen Planung bei der Umwandlung der YMAGO-Agenturen, da die Post bei ihrer Planung nicht einkalkuliert hatte, dass die Behörde einer betroffenen Gemeinde die PostCom anrufen könnte und mithin die entsprechende Postagentur noch rund ein halbes Jahr länger weiterzubetreiben war. Diese Umstände vermögen die Post im vorliegenden Fall der Postagentur Hellbühl nicht zu exkulpieren. Die Verantwortung für die eingetretene Situation liegt – namentlich aufgrund der Kündigung des Agenturvertrages durch die Post - bei der Post und nicht beim Agenturpartner.

9. Wie schon in der Empfehlung vom 7. Dezember 2023 festgehalten, hat die PostCom aufgrund der Kompetenzordnung im Postgesetz PG (Art. 22 Abs. 2 Bst. f PG i.V.m. Art. 34 Abs. 5 und Abs. 7 VPG) bezüglich der Einhaltung der Vorgaben von Art. 34 VPG keine Verfügungskompetenz (vgl. dazu auch Verfügung 6/2021 vom 6. Mai 2021 betreffend Nichteintreten auf Gesuch um Erlass Verfügung Schliessung Poststelle - bestätigt durch Urteil A-2662/2021 des Bundesverwaltungsgerichts vom 22.02.2023). Die PostCom kann im vorliegenden Fall nur eine Empfehlung an die Post abgeben.


### III. Empfehlung

- a) Die PostCom gibt zur Schliessung der Postagentur Hellbühl mit dem Hausservice als Ersatzlösung eine ablehnende Empfehlung ab.
- b) Die PostCom empfiehlt der Post, in Zukunft für die Schliessung und Verlegung von Postagenturen Zeitpläne aufzustellen, die es ihr ermöglichen, die Vorgaben von Art. 34 VPG auch bei Postagenturen einzuhalten.

Eidgenössische Postkommission PostCom



Anne Seydoux-Christe  
Präsidentin



Michel Noguét  
Leiter Fachsekretariat

#### Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorffallee 4, Postfach, 3030 Bern
- Gemeinde Neuenkirch, Gemeinderat, Luzernstrasse 16, 6206 Neuenkirch
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- Bau-, Umwelt- und Wirtschaftsdepartement des Kantons Luzern, Bahnhofstrasse 15, Postfach 3768, 6002 Luzern