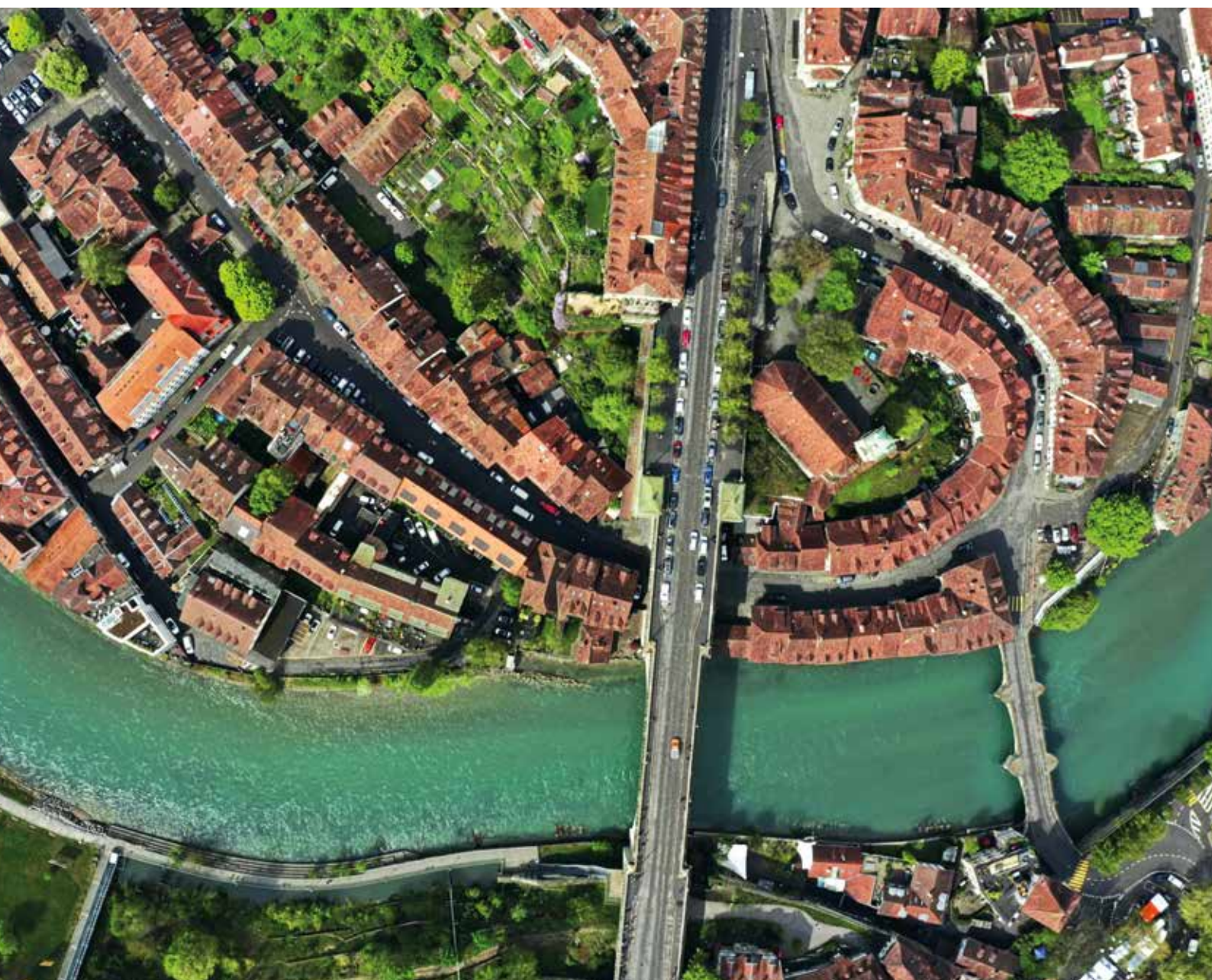


# Jahresbericht 2022



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Eidgenössische Postkommission PostCom**



# Liebe Leserin, lieber Leser



Anne Seydoux-Christe, Präsidentin

**Am 1. Oktober 2022 konnte die Eidgenössische Postkommission PostCom ihr 10-jähriges Bestehen feiern. Dem Postwesen als Ganzes hat das vergangene Jahrzehnt verschiedene Umwälzungen, Veränderungen und unerwartete Fragen gebracht. Neue Akteure sind auf den Plan getreten, findige Köpfe haben innovative Geschäftsmodelle ausgetüftelt. Mit der Folge, dass sich im Jahr 2023 andere ökonomische oder juristische Fragen stellen wie 2012, als die PostCom ihre Tätigkeit aufnahm.**

In den ersten Jahren stand vor allem die Transformation des Poststellennetzes im Vordergrund. Seit einiger Zeit hat sich der Fokus unserer Arbeit indes deutlich auf den Postmarkt und neue Geschäftsmodelle verlagert.

Nach wie vor kontrovers ist der Status der Essenslieferanten. Mit mehreren Entscheidungen hat die PostCom in den vergangenen Jahren eine Praxis festgelegt, die einerseits neuen Gewohnheiten der Verbraucherinnen und Verbraucher, andererseits aber auch den disruptiven Distributionsansätzen der Restaurants und der Foodkuriere Rechnung tragen.

Unsere Behörde betrachtet jeden Fall sehr differenziert. Die PostCom beurteilte die Aktivitäten von Essenslieferantinnen bekanntlich als postalische Tätigkeit und damit als meldepflichtig im Sinne des Postgesetzes. Zwei Unternehmen legten gegen die Verfügungen der PostCom Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht ein. Dessen Urteile stehen aus.

Umgekehrt, und dies aufgrund der vorstehend erwähnten differenzierten Betrachtung im Einzelfall, gelangte die PostCom bei einer weiteren Essenslieferantin zum Schluss, dass sie nicht meldepflichtig ist. Nach einer eingehenden Prüfung des Geschäftsmodells qualifizierte unsere Behörde die Verträge zwischen dieser Firma und ihren Lieferanten als Kaufverträge. Dieses Modell erfüllt nicht die Voraussetzung zur Erbringung von Postdienstleistungen für Dritte. Die jeweiligen Verfügungen, welche die Erwägungen der PostCom im Detail festhalten, sind, wie auch die übrigen Entscheide oder Empfehlungen, auf unserer Website einzusehen.

Marktfragen anderer Art beschäftigen die PostCom und das Bundesverwaltungsgericht ebenfalls, namentlich was die Einhaltung des Quersubventionierungsverbots durch die Schweizerische Post angeht. In diesem Zusammenhang befasste sich die PostCom mit Aufsichtsbeschwerden gegen die Post betreffend der Übernahme der Firmen Klara und Livesystems. Die Anzeigerinnen gingen von einer umfassenden Aufsicht der PostCom im Postbereich aus und brachten eine Vielzahl von Rügen vor. Da diese nicht in ihren Zuständigkeitsbereich fallen, trat die PostCom auf die Anträge der Anzeigerinnen nicht ein. Diese legten in der Folge beim Bundesverwaltungsgericht Beschwerde ein, dessen Entscheide in diesen Angelegenheiten ebenfalls noch ausstehen.

Einen wesentlichen Beitrag zum Schutz der Arbeitnehmenden und zum Funktionieren des liberalisierten Postmarkts leisten die Mindeststandards. Diese hatte die PostCom gemäss ihrem gesetzlichen Auftrag erstmals per Anfang 2019 festgelegt und im November 2022 aufgrund einer Folgestudie der Löhne auf dem Postmarkt ange-



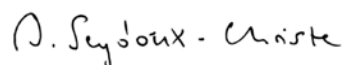
hoben. Im Postsektor angestellte Personen müssen ab 1. Juli 2023 neu mindestens Fr. 19.00 brutto pro Stunde erhalten. Auch in dieser Frage sieht sich die PostCom regelmässiger Kritik ausgesetzt. Für einige Arbeitgeber ist der Mindestlohn zu hoch angesetzt. Die Gewerkschaften hingegen werten den Stundenansatz als staatlich sanktioniertes Lohndumping. Fakt ist und bleibt jedoch Folgendes: Die Mindeststandards sind für Angestellte gedacht, die keinen gesamtarbeitsvertraglichen Schutz geniessen. Gleichzeitig müssen die Standards aber auch den Markteintritt von neuen Anbieterinnen ermöglichen. Die von der PostCom erlassenen Mindeststandards sind Vorgaben, die die allgemein gültigen arbeitsrechtlichen Verpflichtungen ergänzen. Im Gegensatz zu den kantonalen Mindestlöhnen, die bislang nur in fünf Kantonen angenommen wurden, verfolgen die Mindeststandards der PostCom somit nicht in erster Linie soziale Ziele.

Um die Aufsicht über den Postmarkt und die Anbieterinnen so umfassend und kundenfreundlich wie möglich wahrzunehmen, hat die PostCom in digitaler Hinsicht gerüstet. Im Berichtsjahr begleitete das Fachsekretariat die Entwicklung des Moduls Postdienste auf dem Portal E-GOV, das seit einigen Monaten aufgeschaltet ist. Neue Anbieterinnen können sich einfach und rasch über dieses Portal registrieren. Das jährliche Reporting der Anbieterinnen, dessen Auswertung im Kapitel Allgemeine Entwicklung der Postmärkte im Detail dargelegt wird, erfolgte erstmals über das neue Tool.

Selbst wenn Marktfragen nunmehr dominanter sind als auch schon, lässt die PostCom die Grundversorgung keineswegs ausser Acht. Die Schweizerische Post erbrachte ihre Dienstleistungen im vergangenen Jahr einmal mehr in hoher und über die Vorgaben hinausgehender Qualität. In Bezug auf Pünktlichkeit, Erreichbarkeit und Service führt sie nach wie vor das Ranking des Weltpostvereins an.

Zum Schluss komme ich zurück zur eingangs erwähnten Transformation des Poststellennetzes. 2013 konnten Kundinnen und Kunden bei 569 Postagenturen und 1662 Poststellen postalische Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Ende 2022 gab es hingegen 1254 Postagenturen und 773 Poststellen, was praktisch einer Umkehr des Verhältnisses entspricht. Daher untersuchte die PostCom im Berichtsjahr, welche Massnahmen die Post zur Gewährleistung der Qualität in den Postagenturen trifft. Fazit: Die Post stellt diesbezüglich ebenfalls ein gutes und stark verankertes Qualitätsbewusstsein unter Beweis und sorgt mit den Agenturen für ein tragfähiges Netz an Zugangspunkten.

Die PostCom geht davon aus, dass die Veränderungen des Postmarkts sich in den kommenden Jahren weiter beschleunigen werden. Doch muss dieser Wandel regulatorisch und gesetzgeberisch so begleitet werden, dass er sich für einzelne Anspruchsgruppen – und hier denke ich besonders an die Arbeitnehmenden und an die Bewohnerinnen und Bewohner in weniger dicht besiedelten Gebieten – nicht nachteilig auswirkt. Die PostCom ist bereit, diese Aufsichtsfunktion weiterhin mit dem gebotenen Augenmass, aber auch mit der erforderlichen Strenge wahrzunehmen.



Anne Seydoux-Christe

Präsidentin

Bern, im Mai 2023



# Das Wichtigste auf einen Blick

Während der Postsektor über die letzten Jahre insgesamt ein anhaltendes Wachstum verzeichnete, war das Jahr 2022 von einer Verlangsamung geprägt. Der Umsatz im Schweizer Postmarkt schrumpfte um 1,4 %.

Im Mai 2023 waren 218 Unternehmen bei der PostCom als Anbieterinnen von Postdiensten registriert, genau gleich viele wie ein Jahr zuvor. Hinter dieser scheinbaren Stabilität verbirgt sich in Wirklichkeit eine erhebliche Dynamik. In den letzten Monaten liessen sich zahlreiche neue Unternehmen bei der PostCom registrieren, während andere ihre postalischen Aktivitäten aufgaben.

Im Berichtsjahr 2022 übertraf die Post einmal mehr und teils deutlich die Vorgaben der Postgesetzgebung. Die hohe Qualität der Grundversorgung zeigte sich zum einen bei der Pünktlichkeit der Zustellung, wobei zum ersten Mal die rechtzeitige Zustellung von Tageszeitungen an alle Haushalte in Regionen ohne Frühzustellung gemessen wurde. Zum anderen überzeugte die Post ebenfalls bei den übrigen Qualitätskriterien wie der Erreichbarkeit der Zugangspunkte und weiteren Faktoren.

Ende 2022 bestand ein Netz von 773 eigenbetriebenen Poststellen und 1254 Postagenturen, d.h. insgesamt verfügt die Post über ein Netz von 2027 bedienten Zugangspunkten. Wie schon in den Vorjahren ging die Anzahl der Poststellen stärker zurück, als die Anzahl der Agenturen zunahm.

Seit Inkrafttreten des neuen Postrechts gab die PostCom auf Antrag der betroffenen Gemeinden rund 150 Empfehlungen zur Schliessung von Poststellen ab. Davon waren 78 Empfehlungen mit teils mehreren Auflagen, Bedingungen oder Erwartungen verknüpft. Sieben weitere Empfehlungen verlangten von der Post eine Ergänzung des Dialogs mit den betroffenen Gemeinden. In zehn Fällen empfahl die PostCom der Post, auf die Schliessung der Poststelle mit der vorgesehenen Ersatzlösung zu verzichten.

Die Folgen der Covid-Pandemie sowie die aktuell weltweite wirtschaftliche und geopolitische Instabilität werfen einige Fragen über die zukünftige Entwicklung der Postmärkte auf. Zum einen betrifft dies die Sendungsvolumen, zum anderen die Entwicklung der Finanzierung sowie die Qualität der Grundversorgung.

Die Veränderungen des Postmarkts werden sich in den kommenden Jahren weiter beschleunigen. Dieser Wandel muss regulatorisch und gesetzgeberisch so begleitet werden, dass er sich für einzelne Anspruchsgruppen nicht nachteilig auswirkt. Die PostCom ist bereit, ihre Aufsichtsfunktion weiterhin mit dem gebotenen Augenmass, aber auch mit der erforderlichen Strenge wahrzunehmen.



# Zahlenspiegel

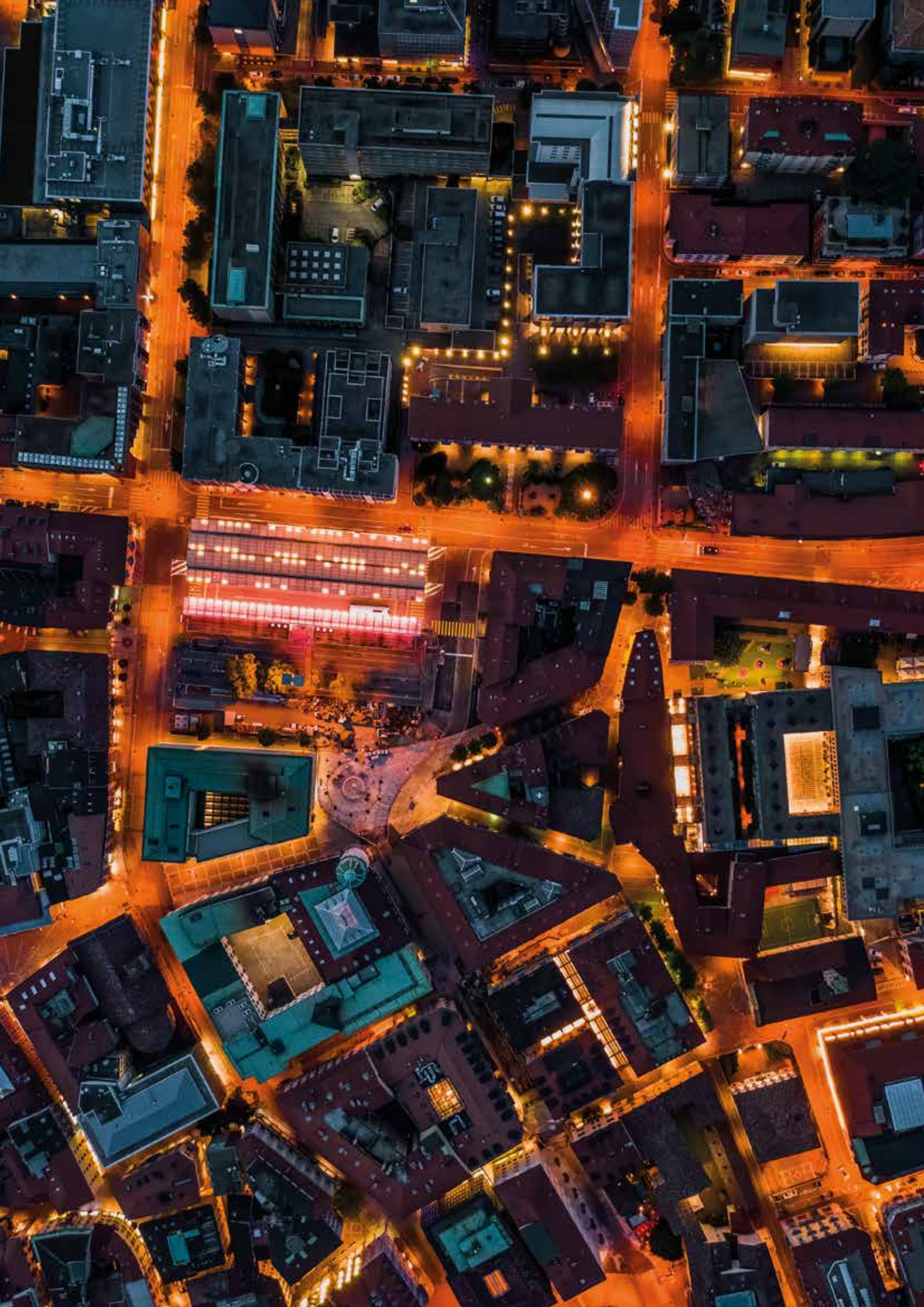
## Entwicklung der Umsätze

in Mrd. Franken	2021	2022	Veränderung
<b>Postmarkt insgesamt</b>	4.31	4.25	-1,4 %
<b>Postsendungen im Bereich der Grundversorgung: Post und Private</b> (Pakete bis 20 kg, Briefe bis 1 kg, Zeitungen und Zeitschriften in der Tageszustellung, national und grenzüberschreitend)	3.34	3.33	-0,1 %
<b>Grundversorgung durch die Post</b> (gemäss Art. 29 VPG)	2.72	2.67	-1,7 %

## Entwicklung der Mengen

in Mrd. Sendungen	2021	2022	Veränderung
<b>Postmarkt insgesamt</b> (Pakete bis 30 kg, Express- Kurierdienste, Briefe bis 2 kg, Zeitungen und Zeitschriften in der Tages- und in der Frühzustellung, national und grenzüberschreitend)	3.03	2.90	-4,3 %
<b>Postsendungen im Bereich der Grundversorgung: Post und Private</b> (Pakete bis 20 kg, Briefe bis 1 kg, Zeitungen und Zeitschriften in der Tageszustellung, national und grenzüberschreitend)	2.80	2.69	-4,0 %
<b>Grundversorgung durch die Post</b> (Pakete bis 20 kg, Briefe bis 1 kg, Zeitungen und Zeitschriften in der Tageszustellung, national und grenzüberschreitend)	2.40	2.26	-6,0 %







# Inhaltsverzeichnis

## 12 Grundversorgung

- Qualität
- Erreichbarkeit und Dichtekriterium
- Schliessung und Verlegung von Poststellen und Postagenturen
- Überprüfung der bedienten Zugangspunkte und des Hausservice
- Briefeinwürfe
- Hauszustellung
- Dienstleistungen der Grundversorgung

## 34 Finanzierung der Grundversorgung

## 46 Allgemeine Entwicklung der Postmärkte

- Meldepflicht
- Postmarkt
- Paket-, Express- und Kurierdienstmarkt (KEP-Markt)
- Briefmarkt
- Zeitungen und Zeitschriften
- Internationale Beziehungen

## 58 Aufsichtsrechtliche Anzeigen und Verfahren

- Behandlung von aufsichtsrechtlichen Anzeigen
- Verfahren betreffend Hausbriefkästen
- Verfahren betreffend Hauszustellung
- Aufsichtsbeschwerden zur Übernahmestrategie der Post
- Entscheide der PostCom in Aufsichtsverfahren gegenüber meldepflichtigen Anbieterinnen von Postdiensten
- Bericht der Schlichtungsstelle

## 70 Über die Postcom

- Auftrag und Tätigkeit
- Abgrenzung zu anderen Aufsichtsbehörden
- PostCom zog an Jubiläumskonferenz Bilanz

## 76 Vorrangige Vorschläge zur Anpassung des Postgesetzes und der Postverordnung

## 80 Ausblick

## 82 Abkürzungen und Glossar

# Grundversorgung

**Im Berichtsjahr 2022 übertraf die Post einmal mehr und teils deutlich die Vorgaben der Postgesetzgebung. Die hohe Qualität der Grundversorgung zeigte sich zum einen bei der Pünktlichkeit der Zustellung, wobei zum ersten Mal die rechtzeitige Zustellung von Tageszeitungen an alle Haushalte in Regionen ohne Frühzustellung gemessen wurde. Zum anderen überzeugte die Post ebenfalls bei den übrigen Qualitätskriterien wie der Erreichbarkeit der Zugangspunkte und weiteren Faktoren.**

Das Postgesetz unterteilt den schweizerischen Postmarkt in zwei Marktsegmente: die Grundversorgung und die Postdienste ausserhalb der Grundversorgung. Die Schweizerische Post ist verpflichtet, sämtliche Dienstleistungen der Grundversorgung anzubieten. Während im reservierten Bereich (Monopol) einzig sie tätig sein darf, kann sie im nicht reservierten Bereich durch andere Anbieter konkurrenziert werden.

Die Grundversorgung mit Postdiensten umfasst die Annahme, die Beförderung und die Zustellung von Briefen bis 1 kg und Paketen bis 20 kg ins In- und Ausland sowie von abonnierten Zeitungen und Zeitschriften. Diese Postsendungen müssen an mindestens fünf Wochentagen, abonnierte Tageszeitungen an sechs Wochentagen zugestellt werden.

## Grundversorgung postalisch

<b>Reservierter Dienst = Monopol – nur Post</b>	<b>Nichtreservierter Dienst Post muss / Private dürfen</b>	<b>Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung</b>
		<b>Post und Private dürfen</b>
Briefe bis 50 g Inland sowie aus dem Ausland in die Schweiz eingehend (Import)	Briefe über 50 g bis 1 kg Inland und Ausland sowie Briefe 0-50 g abgehend ins Ausland	Briefe von 1001 bis 2000 g, Expressbriefe, Kurierdienste
	Pakete bis 20 kg Inland und Ausland	Pakete 20-30 kg Inland und Ausland, Express, Kurierdienst
	Abonnierte Zeitungen/ Zeitschriften in Tageszustellung	Abonnierte Zeitungen/ Zeitschriften in der Frühzustellung

## Qualität

### Resultate Brieflaufzeitmessung 2022

Gemäss Postverordnung müssen 97 % aller inländischen Einzelbriefe der Grundversorgung am darauffolgenden Tag bzw. innerhalb von drei Tagen nach Aufgabe zugestellt werden.<sup>1</sup>



Für die Brieflaufzeitmessung liegen die folgenden – durch die PostCom geprüften und genehmigten - Resultate vor:

#### Briefe Inland

Produkt Resultat	2019 (12 Monate)	2020 (6.5 Monate) <sup>2</sup>	2021 (12 Monate)	2022 (12 Monate)
<b>A-Post (E+1)</b>	98,00 %	98,00 %	97,00 %	<b>97,20 %</b>
<b>B-Post (E+3)</b>	99,30 %	99,20 %	99,30 %	<b>99,30 %</b>

E = Einlieferungstag

Für das Jahr 2022 wurde bei den A-Post-Briefen mit 97,20 % die Laufzeitvorgabe erfüllt. Im Vergleich zum Vorjahr fiel das Resultat in dieser Kategorie etwas besser aus. Bei den B-Post-Briefen übertraf die Post die Anforderungen mit den gemessenen 99,30 % deutlich. Für diese Briefgattung vermochte die Post die Pünktlichkeit auf sehr hohem Niveau zu halten.

Über das Berichtsjahr betrachtet sanken die Pünktlichkeitswerte bei der A-Post nur während kurzer Zeiträume leicht unter die Vorgabe von 97 %. Dies war vor allem auf die hohe Anzahl an Sendungen gegen Ende des Jahres zurückzuführen, da der Festtagesverkehr generell mit deutlich höheren Aufwänden in der Briefverarbeitung verbunden ist (nach Grössen ordnen, Frankierungen kontrollieren, stempeln, sortieren). Die Post ergriff zusätzliche Qualitätsmassnahmen und baute im Hinblick auf die Festtage die Briefkapazitäten gezielt aus. Neben der Aufstockung des Personals in der Sendungsaufbereitung führte sie weitere Abholungen bei den Poststellen und mehr Transporte zwischen den Briefzentren durch. Dank diesen Massnahmen war es der Post möglich, die hohen regulatorischen Vorgaben zu erreichen.

#### Resultate Paketlaufzeitmessung 2022

Gemäss Postverordnung müssen 95 % aller inländischen Pakete der Grundversorgung am darauffolgenden Tag bzw. innerhalb von drei Tagen nach Aufgabe zugestellt werden.

Für die Paketlaufzeitmessung liegen die folgenden – durch die PostCom geprüften und genehmigten - Resultate vor:

#### Pakete Inland

Produkt Resultat	2019 (12 Monate)	2020 (4 Monate) <sup>3</sup>	2021 (8 Monate) <sup>4</sup>	2022 (12 Monate)
<b>PostPac Priority (E+1)</b>	95,30 %	95,40 %	95,00 %	<b>95,70 %</b>
<b>PostPac Economy (E+2)</b>	95,90 %	95,50 %	95,90 %	<b>96,90 %</b>

E = Einlieferungstag

Bei den Priority-Paketen konnte die Post mit 95,70 % die Laufzeitvorgabe übertreffen. Im Vergleich zum Vorjahr fiel das Resultat in dieser Kategorie wieder besser aus. Auch bei den Economy-Paketen schnitt die Post mit den gemessenen 96,90 % klar über der Vorgabe ab.

Bei der Paketverarbeitung steigen die Mengen jeweils bereits ab Singles-Day, Cyber Monday und Black Friday im November stark an und halten sich bis zu den Festtagen jeweils auf diesem hohen Niveau. Die grossen Mengen wirken sich überproportional auf die Laufzeiten aus. Der Post gelang es, vor allem durch die weiteren Investitionen

in den Ausbau ihrer Paketinfrastruktur, bei den Laufzeiten ein hohes Niveau zu halten. Verschiedene organisatorische Massnahmen wurden umgesetzt. Zudem nahm die Post 2022 zwei neue regionale Paketzentren in Rümlang ZH und in Buchs AG in Betrieb.

### **Harmonisierung der Methoden zur Messung der Laufzeiten für Briefe und Pakete**

Die Postverordnung gibt vor, dass die Messmethoden wissenschaftlich anerkannt und durch eine unabhängige Fachstelle zu zertifizieren sind. Zusätzlich müssen sie auf internationalen Qualitätsstandards beruhen und den Stand der Technik berücksichtigen.<sup>5</sup> Für die Brieflaufzeitmessung gelangen die Normen EN13850<sup>6</sup> und EN14508<sup>7</sup> zur Anwendung. Bei der Paketlaufzeitmessung wird zur Feststellung von Force majeure auf die Norm EN 13850 abgestellt.

Die Messmethode für Briefe wie auch diejenige für Pakete erfüllen die Anforderungen der Postverordnung vollumfänglich. Sie unterscheiden sich jedoch grundsätzlich voneinander. So beruht die Messung der Brieflaufzeiten auf einer adäquaten Stichprobenerhebung, während die Messung der Paketlaufzeiten mittels Vollerhebung der Einzelsendungen erhoben wird. Unterschiedlich umgesetzt werden in den Laufzeitmessungen auch die Vorgaben der Aufgabe- und Zustelltage nach Art. 29 VPG.

Die Post strebt deshalb eine gewisse Vereinheitlichung und Angleichung der Messmethoden an. Die PostCom unterstützt diese Anstrengungen zur Harmonisierung der Methoden, solange diese aus der Postverordnung ableitbar sind.<sup>8</sup> Die Umsetzungen werden im Geschäftsjahr 2023 erfolgen, wobei die Messmethoden aufgrund der Änderungen erneut zu zertifizieren sind. Liegt die Zertifizierung vor, ist es an der PostCom, über die Genehmigung der Methoden zu entscheiden.<sup>9</sup>

### **Berücksichtigung von höherer Gewalt (Force majeure) bei der Laufzeitmessung der Briefe und der Pakete**

Damit ein Ereignis als höhere Gewalt eingestuft werden kann, müssen gemäss der Norm EN 13850 folgende Kriterien erfüllt sein.<sup>10</sup>

Das Ereignis:

- darf nicht durch einen an der Beförderung beteiligten Betreiber und/oder durch einen seiner Subunternehmer verursacht werden.
- muss unvorhersehbar sein.
- muss durch den Betreiber unvermeidbar sein.
- muss ein seltenes Ereignis sein.
- muss eine nachweisbare Auswirkung auf mehrere aufeinanderfolgende Beförderungstage haben.

Gestützt auf Art. 32 Abs. 2 VPG in Verbindung mit der Norm EN 13850 anerkannte die PostCom, dass gewisse Ereignisse im Berichtsjahr 2022 als höhere Gewalt zu werten waren. In einigen Regionen wurden daher Sendungen aus der Messung der Laufzeiten ausgeschlossen.

Als höhere Gewalt wurden zwei Ereignisse mit Stromausfällen im Sortierzentrum Härkingen SO beurteilt. Diese wirkten sich auf die Brieflaufzeitmessung aus. Ein weiteres Ereignis wurde wegen starker Schneefälle in einigen Gebieten im Kanton Graubünden ausgelöst und hatte Auswirkungen auf die Paketlaufzeitmessung. Tangiert wurden die Paketlaufzeitmessungen zudem durch ein Vorkommnis in Daillens im Kanton Waadt, wo der Blitz ins Sortierzentrum einschlug.

---

1  
Art. 32 Abs. 1 Bst. a VPG

2  
Gestützt auf die Covid-19-Verordnung 2 sowie durch die Gewährung von Force Majeure der PostCom

3  
Gestützt auf die Covid-19-Verordnung 2 sowie durch die Gewährung von Force Majeure der PostCom

4  
Gewährung von Force Majeure durch die PostCom

5  
Art. 32 Abs. 2 VPG

6  
Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Messung der Durchlaufzeit von Einzelbriefsendungen mit Vorrang und Einzelbriefsendungen erster Klasse von Ende zu Ende

7  
Postalische Dienstleistungen - Dienstqualität - Laufzeitmessung end-to-end für Einzelsendungen ohne Vorrang und Sendungen zweiter Klasse

8  
Vgl. Zwischenverfügung 2/2023, 6. Februar 2023

9  
Art. 32 Abs. 3 VPG

10  
Vgl. Norm EN13850, Kapitel 5.2.2

### Briefe

<b>10./11. März 2022</b>	Force majeure wegen Stromausfall im Sortierzentrum Härkingen
<b>22./23. Juli 2022</b>	Force majeure wegen Stromausfall im Sortierzentrum Härkingen

### Pakete

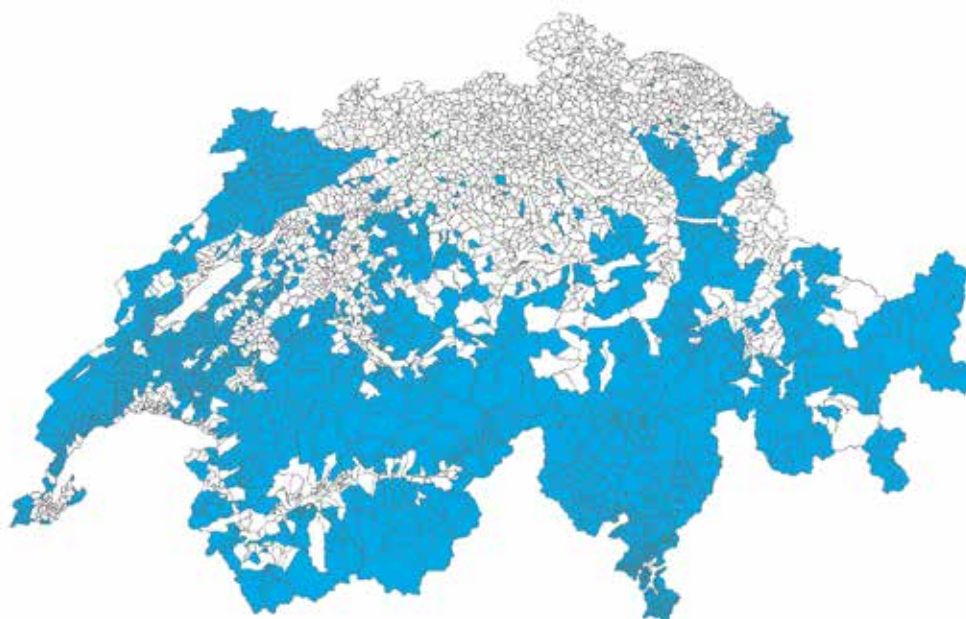
<b>2./3. Februar 2022</b>	Force majeure wegen starken Schneefällen in einigen Gebieten im Kanton Graubünden
<b>6./7. September 2022</b>	Force majeure wegen Blitzeinschlag im Paketzentrum Daillens

Die Force majeure-Ereignisse wurden von unabhängiger Stelle auditiert. Die PostCom prüfte die Anträge und gab ihnen gemäss der Norm EN13850 statt.<sup>11</sup> Die erwähnten unvorhergesehenen Ereignisse entzogen sich der Kontrolle der Post.

### Zustellqualität Zeitungen

Mit der Umsetzung der Motion Candinas vom 30. September 2016 (Mo. 16.3848) wurden die rechtlichen Grundlagen dahingehend angepasst, dass abonnierte Zeitungen grundsätzlich bis spätestens 12.30 Uhr an alle Haushalte zugestellt werden müssen, wenn in einer Region keine Frühzustellung angeboten wird. Die Methode zur Messung dieser Qualitätsvorgabe basiert auf Stichprobenzählungen durch das Zustellpersonal der Post. Am jeweiligen Erhebungstag müssen die Zusteller zum einen die Anzahl Zeitungsexemplare ausweisen, die auf die Verteiltour mitgenommen wurden, und zum anderen die Anzahl Zeitungen, die sich nicht bis zum vorgegebenen Zeitpunkt zustellen liessen. Als Qualitätswert wird das Verhältnis zwischen den verteilten und den insgesamt zuzustellenden Zeitungsexemplaren genommen. Für die Erhebung massgeblich sind adressierte, abonnierte Tageszeitungen in Gebieten ohne Frühzustellung. Die Vorgabe ist in den betroffenen Gebieten in mindestens 95 % der Fälle zu erfüllen und jährlich schweizweit einzuhalten. Dabei hat die Zustellung an sechs Tagen zu erfolgen.<sup>12</sup> Die zur Anwendung gelangende Messmethode wurde zertifiziert und von der PostCom für fünf Jahre genehmigt.<sup>13</sup>

Die nachfolgende Karte zeigt per Anfang 2022 eine Übersicht der Gebiete ohne Frühzustellung (blau).





Die Post legte für das Jahr 2022 erstmalig einen Prüfbericht für die Messung der Zustellqualität der abonnierten Tageszeitungen vor:

#### Tageszeitungen Zustellqualität

Produkt	Vorgabe	Resultat 2022
Tageszeitungen bis 12:30 Uhr	95 %	<b>98,8 %</b>

Die PostCom prüfte das Resultat und stellte fest, dass die gesetzliche Vorgabe von 95 %<sup>14</sup> mit einem schweizweit erreichten Jahreswert von 98,8 % deutlich übertroffen wurde.

Der hohe Messwert zeigt auf, dass Zeitungen von der Post auch in den ländlichen und peripheren Gebieten mit einer sehr hohen Verlässlichkeit bis 12:30 Uhr zugestellt werden. Das Informationsbedürfnis wird somit hervorragend abgedeckt. Die staats- und demokratiepolitische Informationsfunktion der Zeitungen dürfte somit in der gesamten Schweiz gewährleistet sein.

Aufgrund der steigenden Digitalisierung und dem kontinuierlichen Rückgang der Nachfrage nach traditionellen Medien ist indes zu erwarten, dass die Frühzustellung in zunehmend weniger Gebieten angeboten wird. Mit der Zeit dürften die Vorgaben zur Qualität in der Tageszustellung daher auf weitere Gebiete ausgedehnt werden.

#### Internationale Vergleiche

Im Vergleich zu anderen europäischen Ländern sind die Qualitätsvorgaben bei den Laufzeiten in der Schweiz sehr hoch. Gemäss der Studie der europäischen Regulatoren variiert die Vorgabe bei den prioritär zugestellten Briefen von 80 % bis 95 %.<sup>15</sup> Eine relativ tiefe regulatorische Vorgabe gilt in Deutschland<sup>16</sup>: Es müssen im Jahresdurchschnitt mindestens 80 % der Briefsendungen am folgenden Werktag ausgeliefert werden. Aktuell steht diese Vorgabe in Deutschland politisch zur Diskussion, unter anderem werden Debatten über eine Anpassung mit höheren Verbindlichkeiten und längeren Laufzeiten geführt.<sup>17</sup>

Aus Kostengründen sowie aufgrund stark sinkender Briefmengen wurden in verschiedenen europäischen Ländern die Zustellfrequenzen in peripheren Gebieten in den vergangenen Jahren verringert oder es werden Diskussionen über eine alternierende Zustellung geführt. Zu nennen ist beispielsweise Italien, wo in gewissen Gebieten Briefsendungen wöchentlich wechselnd am Montag, Mittwoch, und Freitag und die darauffolgende Woche am Dienstag und Freitag zugestellt werden.

Bei der Brieflaufzeitmessung gelangt die Norm EN13850 in 23 Ländern zur Anwendung. Für die Laufzeitmessung der Pakete setzen die europäischen Länder auf unterschiedliche Normen und regulatorische Vorgaben. Mehrheitlich wird bei den prioritär verschickten Paketen eine Zustellung von zwei bis drei Werktagen gemessen. Dabei variieren die Laufzeitvorgaben in den Ländern stark von 70 % bis zu 99 %.<sup>18</sup> Für die Zeitungszustellung gelten neben der Schweiz nur noch in vier anderen europäischen Ländern regulatorische Vorgaben (Malta, Niederlanden, Norwegen, Portugal). In Dänemark, Frankreich und Österreich werden die Zeitungs-Zustellzeiten ohne regulatorische Vorgaben gemessen.<sup>19</sup>

Die neueste EU-Studie, welche die wichtigsten Entwicklungen der vergangenen Jahre im europäischen Postmarkt dokumentiert<sup>20</sup>, zeigt auf, dass bei den prioritär zugestellten Briefen bezüglich der Laufzeitresultate ein Qualitätsrückgang festzustellen ist.

11  
Vgl. EN13850 Abschnitt 5.2.2

12  
Vgl. Art. 14 Abs. 3 PG

13  
Vgl. Verfügung 10/2021 betreffend Genehmigung der Methodik zur Qualitätsmessung bei der Mittagszustellung von abonnierten Zeitungen in Gebieten ohne Frühzustellung

14  
Art. 31a Abs.1 VPG

15  
Vgl. ERGP (22) 10 Report on quality of service, consumer protection and complaint handling, Seiten 18 und 64

16  
Die Vorgabe von 80 % für prioritäre Briefe gilt auch in Bulgarien, Italien und Serbien.

17  
[www.bmwk.de/Redaktion/DE/Artikel/Service/Gesetzesvorhaben/novelle-des-post-gesetzes.html](http://www.bmwk.de/Redaktion/DE/Artikel/Service/Gesetzesvorhaben/novelle-des-post-gesetzes.html), Seite 3

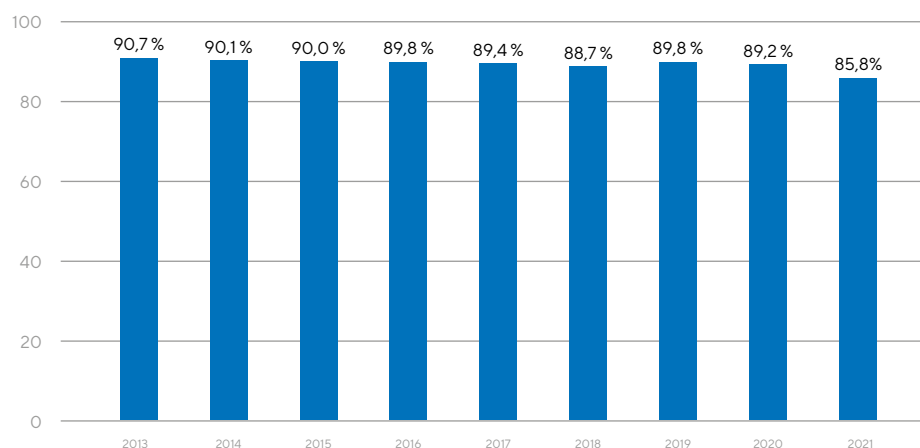
18  
Vgl. ERGP (22) 10, Seite 23

19  
Vgl. ERGP (22) 10, Seite 25

20  
Vgl. <https://copenhageneconomics.com/publication/main-developments-in-the-postal-sector-2017-2021/>

### D+1 delivery performance, 2013 – 2021, Europe (19 countries)

% of D+1 letters that arrived in D+1, median across all 19 countries



Includes data from the following 19 countries: AT, BG, HR, CY, CZ, EE, FR, DE, EL, HU, IE, IT, LT, NL, PL, SI, SK, CH. No D+1 FSC measurement was taken for Croatia in 2019, France in 2020, or Greece in 2021. The median is over all 19 countries, excluding the previously mentioned countries in years where no measurement was taken.

Bei den Paketen blieb die Qualität in vielen Ländern relativ konstant oder es wurde sogar eine Qualitätssteigerung festgestellt. Speziell wird auf das Jahr 2020 verwiesen, als in vielen Ländern ein Qualitätsrückgang eintrat, der sich durch die Corona-Pandemie, die vielen Lieferengpässe sowie die krankheitsbedingten Abwesenheiten der Belegschaft begründen liess. In praktisch allen Ländern, in denen durch die Pandemie im Jahr 2020 eine tiefere Qualität zu verzeichnen war, wurde dieser Rückgang im Jahr 2021 wieder ausgeglichen.

Die EU-Studie ergab zudem, dass bei den Bürgerinnen und Bürgern eine zunehmende Erwartung nach mehr Qualität, Schnelligkeit und Häufigkeit bei der Zustellung der Pakete vorhanden ist. Bei den Briefen liessen sich keine Erwartungsänderungen seitens der Bürger feststellen. Auf die Tendenz im Paketmarkt hin zu mehr Schnelligkeit und Häufigkeit der Zustellung wurde auch bereits im Bericht der «Expertenkommission Grundversorgung Post» für die Schweiz für die kommenden Jahre hingewiesen.<sup>21</sup>

### Postalische Situation in der Ukraine

Gemäss Angaben der Schweizerischen Post konnte für die Ukraine eine regelmässige Ableitung gewährleistet werden. Jedoch war die Auslieferung von Postsendungen in gewissen Regionen eingeschränkt. In diesem Zusammenhang wird auf die Informationen über die Liefergebiete der ukrainischen Post hingewiesen, die jeweils online abgerufen werden können. Auch betreffend Russland und Weissrussland ist der Versand organisiert. Die Zustellung von Postsendungen im Kriegsgebiet bleibe jedoch eine sehr grosse Herausforderung.

## Erreichbarkeit und Dichtekriterium

### Erreichbarkeitsvorgaben in der Postverordnung

Gemäss Postverordnung muss die Post gewährleisten, dass 90 % der ständigen Wohnbevölkerung eines Kantons innerhalb von 20 Minuten zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder Postagentur erreichen können. Bietet die Post einen Hausservice an, so gelten für die betroffenen Haushalte 30 Minuten (Art. 33 Abs. 4 VPG).

Die kantonalen Werte für die Erreichbarkeit von Poststellen und -agenturen werden mit der Routing-Methode jährlich gemessen und basieren auf den Fahrplandaten des öffentlichen Verkehrs. Unter Einbezug der Ferien und Feiertage und um den Fahrplanwechsel zu berücksichtigen, wurde als «typischer» normaler Tag der Dienstag, 10. Januar 2023 (und nicht beispielsweise der 31. Dezember 2022) als Stichtag ausgewählt.

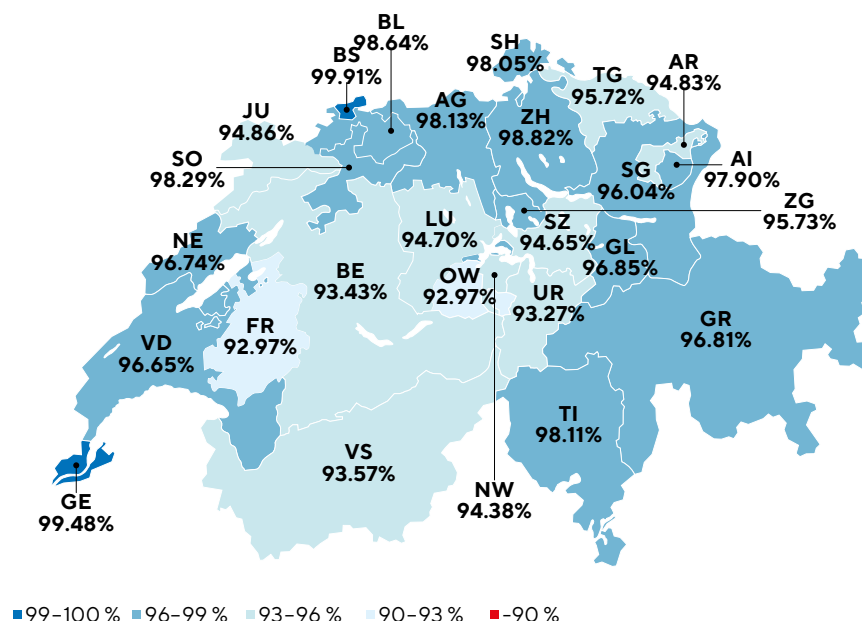
Zusätzlich zu den Fahrplandaten des öffentlichen Verkehrs wird in Kantonen mit Streusiedlungen und voralpinen Hügellandschaften das Rufbus-System einbezogen, wenn ein solches als Angebot des öffentlichen Verkehrs vorhanden ist. Beim Rufbus-System verkehren die Busse nur bei Bedarf und nicht nach einem bestimmten Fahrplan. In den aufgeführten Resultaten der Erreichbarkeitsberechnung für 2022 ist das Rufbus-System im Kanton Appenzell Innerrhoden berücksichtigt.

### Post erfüllte die Vorgaben für die Erreichbarkeit

Die PostCom hat die Resultate der Erreichbarkeitsberechnung geprüft. 2022 erfüllte die Post in sämtlichen Kantonen die gesetzlichen Anforderungen mit über 90 % (inkl. Hausservice).

Die höchsten Werte wiesen die Kantone Basel-Stadt, Genf und Zürich aus. Die niedrigsten Werte resultierten im Berichtsjahr in den Kantonen Freiburg und Obwalden. Im vergangenen Jahr verzeichnete Appenzell Ausserrhoden mit 91,66 % die tiefste Erreichbarkeit. In diesem Kanton erzielte die Post nun mit 94,83 % eine deutliche Steigerung, da sie den Hausservice ausgebaut hatte.

Auf nationaler Ebene resultierte ein Jahreswert von 96,67 % inkl. Hausservice. Der Jahreswert war somit höher als im Vorjahr, als die Erreichbarkeit bei 96,51 % lag. Alle Kantone – auch diejenigen mit weniger verkehrsgünstigen Regionen – wiesen einen Wert von über 90 % aus.



## Erreichbarkeit der Poststellen und Postagenturen für 2021 und 2022

Werte für 2021 und 2022	Erreichbarkeit ≤ 20 Minuten, wenn Hausservice ≤ 30 Minuten	
	2021	2022
<b>Erreichbarkeit (zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln) in Prozent der Bevölkerung pro Kanton</b>		
<b>Zielwert</b>	90 %	90 %
AG	98,07 %	98,13 %
AI <sup>[1]</sup>	97,94 %	97,90 %
AR	91,66 %	94,83 %
BE	93,77 %	93,43 %
BL	98,97 %	98,64 %
BS	99,88 %	99,91 %
FR	92,83 %	92,97 %
GE	99,54 %	99,48 %
GL	97,15 %	96,85 %
GR	95,69 %	96,81 %
JU	94,00 %	94,86 %
LU	94,18 %	94,70 %
NE	96,60 %	96,74 %
NW	94,18 %	94,38 %
OW	92,95 %	92,97 %
SG	95,67 %	96,04 %
SH	98,31 %	98,05 %
SO	98,26 %	98,29 %
SZ	94,22 %	94,65 %
TG	94,13 %	95,72 %
TI	98,53 %	98,11 %
UR	93,31 %	93,27 %
VD	96,05 %	96,65 %
VS	93,31 %	93,57 %
ZG	96,19 %	95,73 %
ZH	98,84 %	98,82 %
<b>National</b>	<b>96,51 %</b>	<b>96,67 %</b>

<sup>[1]</sup>: inklusive Rufbus

Schweizweit liegen alle kantonalen Erreichbarkeitswerte über der Vorgabe von 90 % (vgl. Art. 33 Abs. 4 VPG: inklusive Hausservice von 30 Minuten).

## **Dichtekriterium**

In gemäss Bundesstatistik definierten städtischen Gebieten und Agglomerationen muss mindestens ein bedienter Zugangspunkt gewährleistet sein. Wird die Schwelle von jeweils 15'000 Einwohnerinnen und Einwohnern oder Beschäftigten überschritten, ist ein weiterer bedienter Zugangspunkt zu betreiben.

Die Post hat die Berechnung der Anzahl Zugangspunkte nach dem Dichtekriterium für das Jahr 2022 ausgewiesen. Neu erfüllt sie in allen 83 Agglomerationen und städtischen Gebieten die Anforderungen der Postverordnung<sup>22</sup>.

Bis anhin stellte Einsiedeln SZ die einzige Ausnahme dar, da dort gemäss dem Dichtekriterium ein zweiter Zugangspunkt von der Post zu gewährleisten war. Anfangs 2022 konnte die Post diesen Zugangspunkt mit einem neuen Agenturpartner in Wilzerzell eröffnen. Die PostCom hatte die Einrichtung eines zweiten Zugangspunktes bereits seit einigen Jahren gefordert (vgl. Jahresberichte 2019, 2020 und 2021). Aus grundsätzlichen Überlegungen wartete sie bei diesem Suchprozess jedoch bewusst lange zu, damit sich eine Lösung finden liess, die der Wirtschaftsstruktur und den Bedürfnissen der Bevölkerung optimal entspricht. Nunmehr hält die Post auch dieses – auf der Bevölkerungsdichte beruhende - Erreichbarkeitskriterium auf regionaler Ebene ein.

## **Raumplanungsregionen**

Die Post bestätigt, dass für das Jahr 2022 in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden war. Sie erfüllte damit die geltende Vorgabe nach Art. 33 Abs. 2 VPG.

## **Regelmässiger Planungsdialog mit allen Kantonen**

Die Post führt im Einklang mit Art. 33 Abs. 8 VPG mit allen Kantonen regelmässig, normalerweise einmal pro Jahr, einen Planungsdialog. Ziel ist die Abstimmung und Koordination der unterschiedlichen Versorgungsdienstleistungen und -infrastrukturen (z. B. über die kantonalen Richtpläne). Zu den inhaltlichen Elementen des Planungsdialogs gehören namentlich die jeweiligen Erreichbarkeitswerte, besondere Bedürfnisse in postalischer Hinsicht sowie neue regionale Entwicklungen. Die Kantone stellen die Koordination und Kommunikation mit ihren Gemeinden in geeigneter Form sicher. Der Planungshorizont, der im Dialog diskutiert wird, umfasst mindestens vier Jahre. Aufgrund der Informationen, die der PostCom vorliegen, wurde dieser Planungsdialog durchgeführt.

## **Interaktive Karte im Internet**

Die Post muss im Internet ein interaktives System mit Karte zur Verfügung stellen, das umfassende Auskunft über die Standorte der verschiedenen Zugangspunkte sowie deren Angebot und Öffnungszeiten gibt, wobei die Vorgaben bezüglich Barrierefreiheit für Menschen mit Sehbehinderung einzuhalten sind. Dieses System wird fortlaufend aktualisiert und ist unter folgendem Link abrufbar: <https://places.post.ch/>.

## **Schliessung und Verlegung von Poststellen und Postagenturen**

Nur in einem Fall eröffnete die Post im Jahr 2022 einer Gemeinde einen Entscheid über die Umwandlung einer Poststelle in eine Postagentur. Es handelte sich dabei um eine mitbetroffene Nachbargemeinde. Mit der Standortgemeinde selber hatte die Post eine einvernehmliche Ersatzlösung gefunden. Die Nachbargemeinde verzichtete auf eine Eingabe an die PostCom. Alle anderen im Jahr 2022 beschlossenen Schliessungen

und Verlegungen von Poststellen erfolgten im Einvernehmen zwischen der Post und den betroffenen Gemeinden.

### **Erfolgreiche Dialogverfahren**

Im Berichtsjahr schloss die Post die Dialogverfahren zu 67 Standorten ab. In fünf dieser 67 Dialogverfahren waren mitbetroffene Gemeinden einbezogen. Nur ein Dialogverfahren mit einer mitbetroffenen Gemeinde führte nicht zu einer einvernehmlichen Lösung.

Abgeschlossen werden konnten Dialogverfahren zu 13 Poststellen. In sechs Fällen ging es um die Verlegung der Poststelle an einen anderen Standort. Fünf Poststellen wurden durch eine Postagentur ersetzt. In Montreux kam es zur Zusammenlegung von zwei Poststellen, und die Poststelle am Schweizerischen Bundesgericht, die für die Öffentlichkeit nicht zugänglich war, wurde ersatzlos geschlossen.

Im Berichtsjahr wurden 51 weitere Dialogverfahren zur Schliessung oder Verlegung von Postagenturen abgeschlossen. 26 solche Verfahren betrafen einen Partner- oder Standortwechsel der Agentur. Es gibt also in der entsprechenden Gemeinde weiterhin eine Postagentur. In 23 Fällen wurde die Postagentur durch einen Hausservice ersetzt. In zwei besonders gelagerten Fällen schloss die Post die Postagenturen ersatzlos (Kantonsspital St. Gallen, Ecublens VD SwissTech Village EPFL).

In drei weiteren Gemeinden, in denen es einen Hausservice gab, fand die Post einen Partner und konnte dort eine Postagentur eröffnen. Die Post führte Dialogverfahren mit den Behörden der betroffenen Gemeinden, obwohl dies gesetzlich nicht vorgeschrieben ist.

Im Berichtsjahr gab es somit erstmals mehr abgeschlossene Dialogverfahren zur Schliessung und Verlegung von Postagenturen (51 Standorte) als zur Schliessung und Verlegung von Poststellen (13 Standorte). Der Rückgang der Dialogverfahren bezüglich der Poststellen ist auf die in der Strategieperiode 2021-2024 kommunizierte Netzstabilisierung zurückzuführen. Der Anstieg bei den Dialogverfahren bezüglich der Agenturen lässt sich wahrscheinlich teilweise durch die zahlenmässige Zunahme dieser Partnerfilialen begründen. Im Jahr 2013 gab es 569 Postagenturen und 1662 Poststellen, per Ende 2022 standen 1254 Postagenturen 773 Poststellen gegenüber.

Als weiterer – auch in der Presse thematisierter – Faktor dürfte 2022 die Umstellung auf das digitale Bedienmodul V-Max und die damit einhergehende tiefere Abgeltung der Agenturleistung hinzukommen. Die Umstellung auf dieses Modul wird nach den Angaben der Post voraussichtlich bis Ende 2023 abgeschlossen sein. Ferner ist nicht ausser Acht zu lassen, dass im Jahr 2022 möglicherweise auch übliche Schwankungen zu Buche schlugen.

Obwohl den Gemeindebehörden bei Schliessung oder Verlegung einer Postagentur die gleichen Rechte zustehen wie bei Schliessung oder Verlegung einer Poststelle (Art. 34 Abs. 1 und Abs. 3 VPG), hat bisher noch nie eine Gemeindebehörde die PostCom für einen solchen Fall angerufen.

## Empfehlungen der PostCom

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
- Vereinbarungen zwischen Gemeinden und Post	108	101	115	127	104	134	83	89	98	66
- Vor die Kommission gebrachte Fälle	6	7	11	30	19	22	34	13	9	0
Im Berichtsjahr behandelt: Ergebnis:	5	4	12	20	24	18	18	24	23	2
- Zustimmungsempfehlung	5	3	10	16	19	17	18	21	21	1
- Ablehnende Empfehlung	-	-	2	2	1	1	-	3	1	-
- Rückweisung zu weiteren Abklärungen	-	1	-	2	4	-	-	-	-	-
- Andere Erledigungsarten <sup>1</sup>	-	-	1	1	-	2	1	-	1	1
Hängige Eingaben an die PostCom	1	4	2	13	11	12	27	16	2	0

<sup>1</sup>Abschreibungen, bspw., weil die Post und die Gemeinde nach Anrufung der PostCom eine einvernehmliche Lösung gefunden haben.

Zu Beginn des Berichtsjahres waren bei der PostCom zwei Verfahren hängig. Im Januar 2022 wurde ein Verfahren durch Abgabe einer Empfehlung erledigt. Das zweite Verfahren wurde abgeschlossen: Nachdem die PostCom Erkundigungen zum Dialog mit den Nachbargemeinden eingeholt hatte, zog die Post ihren Entscheid zurück, um mit den betroffenen Gemeinden den Dialog neu aufzunehmen. Damit waren alle aus den Vorjahren pendenten Verfahren erledigt.

## Evaluation der Umsetzung der Empfehlungen der PostCom durch die Post

Seit Inkrafttreten des neuen Postrechts per 1. Oktober 2012 gab die PostCom auf Antrag der betroffenen Gemeinden rund 150 Empfehlungen zur Schliessung von Poststellen ab. Davon waren 78 Empfehlungen mit teils mehreren Auflagen, Bedingungen oder Erwartungen verknüpft. Sieben weitere Empfehlungen verlangten von der Post eine Ergänzung des Dialogs mit den betroffenen Gemeinden. In zehn Fällen empfahl die PostCom der Post, auf die Schliessung der Poststelle mit der vorgesehenen Ersatzlösung zu verzichten. Auf das Stichtatum 1. März 2022 prüfte die PostCom, wie die Post diese Empfehlungen umgesetzt hatte. Ferner wollte die PostCom auch die Zweckmässigkeit einiger dieser Auflagen überprüfen. Die PostCom führte dazu mittels Fragebogen eine Erhebung bei der Post durch. Die Post wirkte kooperativ an der Erhebung mit und lieferte alle gewünschten Angaben.

Die Post hat die Auflagen der PostCom weitgehend erfüllt. Nur eine Auflage zu Gunsten der Gewerbetreibenden in einer Gemeinde wurde nicht umgesetzt (Empfehlung 10/2019 vom 29. August 2019 in Sachen Poststelle Manno TI). Bei einer weiteren Empfehlung sucht die Post aktuell nach Möglichkeiten, um der Auflage zu entsprechen (Empfehlung 6/2021 vom 6. Mai 2021 in Sachen Poststelle Perly GE).

Allgemein schien das Engagement der Post bei der Umsetzung der Auflagen zu Gunsten der Gewerbetreibenden am geringsten zu sein. Sie erfüllte die Vorgaben jedoch zumindest dem Wortlaut nach. Die PostCom wird mit der Post das Gespräch suchen, um die Konsequenzen der Schliessung von Poststellen für Gewerbetreibende (namentlich KMU) zu erörtern.

Am stärksten engagiert zeigte sich die Post bei der Suche nach geeigneten Ersatzlösungen für die Poststellen. Namentlich konnte sie in drei Fällen einen als Ersatzlösung eingeführten Hausservice später durch eine Postagentur ersetzen. Auch die übrigen als Ersatzlösung eingeführten Postagenturen erwiesen sich als nachhaltig: In allen betroffenen Gemeinden gab es mit Stichtag 1. März 2022 eine Postagentur (94 Fälle).

Insgesamt ist der Post ein positives Zeugnis auszustellen: Sie scheint weiterhin gewillt, die Empfehlungen der PostCom als verbindlich zu betrachten und diese umzusetzen. Dafür nimmt sie auch zusätzliche Arbeit und nicht zu vernachlässigende Kosten auf sich.

Der vollständige Bericht über die Evaluation ist auf der Website der PostCom abrufbar unter <https://www.postcom.admin.ch/de/grundversorgung/schliessung-umwandlung-von-poststellen-oder-agenturen>.

### **Dokumentation der Praxis der PostCom**

Die PostCom publiziert auf ihrer Website eine Dokumentation über ihre Praxis bei der Beurteilung von Entscheidungen der Post zur Schliessung oder Verlegung von Poststellen und Postagenturen. Im Berichtsjahr wurde diese Dokumentation umfassend überarbeitet und auf den neusten Stand gebracht. Gemeindebehörden, Medienschaffende und interessierte Privatpersonen können sich dort über die Praxis der PostCom bei der Beurteilung von Poststellenschliessungen informieren.

### **Postagenturen: hohes Qualitätsbewusstsein der Post**

2013 konnten Kundinnen und Kunden bei 569 Postagenturen und 1662 Poststellen postalische Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Ende 2022 gab es hingegen 1254 Postagenturen und 773 Poststellen. Aufgrund der zunehmenden Bedeutung der Postagenturen sah die PostCom in den strategischen Zielen 2020-2023 vor, dass sie eine Umfrage zur Qualität der Grundversorgungsdienstleistungen durchführt, wenn letztere an Dritte übertragen werden. Eine Arbeitsgruppe der PostCom führte mit der Post in den vergangenen Monaten einen Austausch zu den Qualitätssicherungsmaßnahmen, welche die Post für Postagenturen trifft. Dabei kam die PostCom zu den nachfolgenden Feststellungen:

- Die Post sorgt für die Ausbildung und die erforderliche Weiterbildung des Agenturpersonals.
- Der Zugang zum «Postterminal» (digitales Bedienmodul V-MaX) wird nur für jene Mitarbeitenden des Agenturpartners freigeschaltet, welche die erforderliche Ausbildung erfolgreich absolviert haben.
- Bei der Eröffnung der Postagentur unterstützen Mitarbeitende der Post das Agenturpersonal vor Ort.
- Auch nach der Eröffnungsphase werden die Postagenturen von einem Team der Post aus der jeweiligen Region betreut. Zusätzlich gibt es für bestimmte Fragen einen Support durch eine zentrale Stelle. Die zuständigen Mitarbeitenden der Betreuungsteams machen Besuche vor Ort und stehen bei Bedarf für Fragen zur Verfügung.
- Ein wichtiger Schritt im Qualitätsmanagement stellt die Einführung des neuen digitalen Bedienmoduls V-MaX dar: Die Erbringung der einzelnen Postdienstleistungen erfolgt über dieses System der Post, und die jeweiligen Prozesse werden über das System gesteuert. Durch die Automatisierung werden die Abläufe vereinfacht, was Fehlerquellen eliminiert und für die Post die gleichen Daten wie bei den eigenbetriebenen Filialen (Poststellen) generiert. Die Qualitätssicherung erfolgt für Poststellen und Postagenturen bei der nachträglichen Analyse dieser Daten nach den gleichen Kriterien.



- Die Führung der Mitarbeitenden des Agenturpartners verbleibt jedoch in der Verantwortung des Agenturbetriebes, denn die Erbringung von Postdienstleistungen ist immer nur eine Nebentätigkeit zum jeweiligen Kerngeschäft.

Aufgrund dieser Abklärungen gelangte die PostCom zum Schluss, dass bei der Post ein gutes und stark verankertes Qualitätsbewusstsein herrscht. Sie verfügt über ein Konzept für die Qualitätssicherung bei Postagenturen und arbeitet laufend an Verbesserungen. Die entsprechenden Massnahmen sind nach der Beurteilung der PostCom ausreichend. Weitere Vorkehrungen und Untersuchungen erübrigen sich.

### **Entscheid des Bundesverwaltungsgerichts über eine Nichteintretensverfügung der PostCom**

In Zusammenhang mit der Schliessung einer Poststelle reichte eine private Person bei der PostCom mehrere Aufsichtsbeschwerden gegen die Post ein. Die Post habe bei der Schliessung der Poststelle verschiedene Vorgaben nach den Art. 33 (Infrastrukturauftrag) und Art. 34 (Dialogverfahren) VPG verletzt. Schliesslich verlangte der Anzeiger eine Verfügung über diese Aufsichtsbeschwerden (vgl. Jahresbericht 2021). Die PostCom trat auf diesen Antrag mit Verfügung 6/2021 vom 6. Mai 2021 nicht ein. Die Verfügung der PostCom wurde beim Bundesverwaltungsgericht angefochten. Mit Urteil des [BVGer] A-2662/2021 vom 22. Februar 2023 wies das Bundesverwaltungsgericht die Beschwerde ab.

Das Bundesverwaltungsgericht bestätigte, dass die PostCom die Parteistellung des Beschwerdeführers zu Recht verneinte und der Nichteintretensentscheid der PostCom nicht zu beanstanden sei. Der Rekurrent zog den Entscheid des Bundesverwaltungsgerichts an das Bundesgericht weiter. Dieses trat mit Entscheid vom 16. April 2023 nicht auf die Beschwerde ein.

### **Behindertengerechter Zugang zu Poststellen und Postagenturen**

Nach der Postgesetzgebung müssen die Postdienste so angeboten werden, dass Menschen mit Behinderungen sie in qualitativer, quantitativer und in wirtschaftlicher Hinsicht unter vergleichbaren Bedingungen wie Menschen ohne Behinderungen beanspruchen können. Insbesondere müssen die Zugangspunkte den Bedürfnissen von Menschen mit sensorischen Beeinträchtigungen (Seh- und Hörbehinderungen) oder Bewegungsbehinderungen (zum Beispiel Rollstuhlfahrer oder Rollatoren-Nutzerinnen) entsprechen.

Gemäss einer Vereinbarung mit der PostCom bewertet die Post jede Veränderung (d.h. Um- und Neubauten) bei Poststellen und Postagenturen nach Massgabe des Standards SIA500;2009 anhand der folgenden Punkte:

- hindernisfreier Zugang
- hindernisfreie Gestaltung des Eingangs
- behindertengerechte Schalterlösung (nur bei Poststellen).

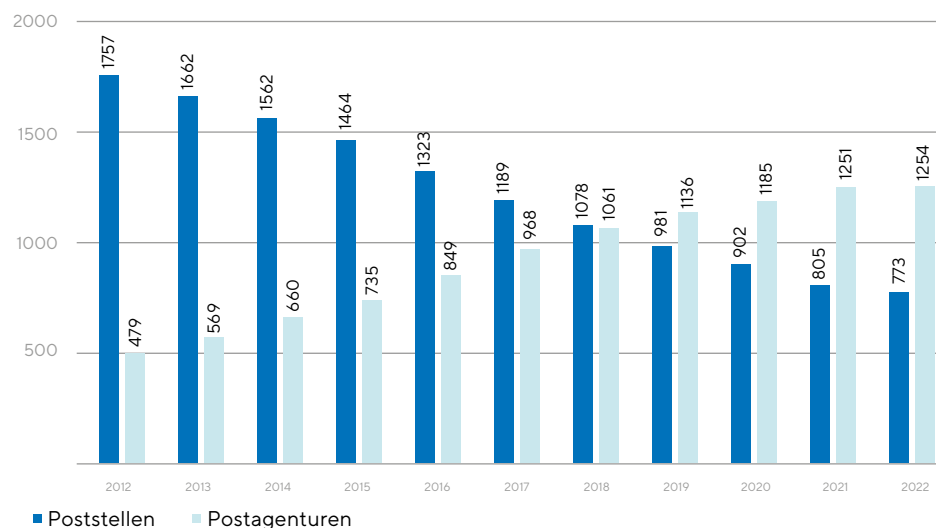
Im Berichtsjahr baute die Post 15 Poststellen um oder neu. Sie verfügen alle über einen hindernisfreien Zu- und Eingang sowie über eine behindertengerechte Schalterlösung. Zusätzlich wurden 53 Postagenturen im Jahr 2022 um- oder neugebaut. Diese Agenturen sind mehrheitlich mit einem hindernisfreien Zu- und Eingang ausgestattet.

## Überprüfung der bedienten Zugangspunkte und des Hausservice

Seit dem Inkrafttreten der revidierten Postgesetzgebung im Jahr 2012 werden Poststellen und Postagenturen als bediente Zugangspunkte bezeichnet. Ende 2022 bestand ein Netz von 773 eigenbetriebenen Poststellen und 1254 Postagenturen, d.h. insgesamt verfügt die Post über ein Netz von 2027 bedienten Zugangspunkten. Wie schon in den Vorjahren ging die Anzahl der Poststellen stärker zurück, als die Anzahl der Agenturen zunahm. Die Post hat mit ihrer aktuellen Strategie der «Post von morgen» die angekündigte Stabilisierung des Netzes mit rund 800 Poststellen weiter umgesetzt.

Die Abnahme an bedienten Zugangspunkten setzte sich im Berichtsjahr fort (-29, im Vorjahr: -31). Mehrheitlich wurden die Poststellen in Postagenturen umgewandelt. Die Post wählte jeweils dann einen Hausservice als Ersatzlösung, wenn sich keine Postagentur realisieren liess. Gemäss den Angaben der Post ist die Umwandlung der eigenbetriebenen Poststellen weitestgehend abgeschlossen und die angestrebte Stabilisierung bei 770 bis 780 Poststellen<sup>23</sup> umgesetzt.

### Entwicklung bedienter Zugangspunkte von 2012 bis 2022



In der Betrachtung der letzten zehn Jahre ist ersichtlich, dass seit 2019 das Postagenturennetz umfangreicher ist als das Poststellennetz. 2022 machten die Poststellen noch einen Anteil von 38 % des gesamten Poststellen- und Postagenturennetzes aus. 2012 betrug dieser Anteil noch 78 %.

Bediente Zugangspunkte	2017	2018	2019	2020	2021	2022	△
Poststellen	1'189	1'078	981	902	805	773	-32
Postagenturen	968	1'061	1'136	1'185	1'251	1'254	3
Total Poststellen und Postagenturen	2'157	2'139	2'117	2'087	2'056	2'027	-29
Differenz zum Vorjahr	-15	-18	-22	-30	-31	-29	2

Seit einiger Zeit wandelt die Post ausgesuchte Poststellen zu regionalen Dienstleistungszentren um. Dazu hat sie strategische Partnerschaften (mit Banken, Behörden, Gesundheitsdienstleistern) abgeschlossen. Beispielsweise konnten auch in einigen Poststellen im Kanton Jura im Rahmen eines Markttestes für einige Monate Behördenleistungen abgewickelt werden.

Weitere Netzöffnungsschritte mit Krankenkassen, Versicherungen und anderen Partnern aus verschiedenen Branchen werden angestrebt. In ausgesuchten Poststellen sind weitere Firmen als Shop-in-Shop auf den Verkaufsflächen präsent. Gemäss den Angaben der Post habe die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Partnern gezeigt, dass der Wandel von Poststellen zu Dienstleistungszentren einem Bedürfnis der Schweizer Wirtschaft und Bevölkerung entspräche<sup>24</sup>. Zudem will die Post mit einer neuen Offensive dafür sorgen, dass ihre Filialen attraktiver werden. Sie plant, sie für Firmen aller Art zu öffnen. Diese sollen ihre Produkte und Dienstleistungen auf eigens dafür vorgesehenen Pop-up-Flächen kurzzeitig vorstellen und dort auch Verkäufe tätigen können.<sup>25</sup>

- 23  
Vgl. Homepage Post Strategie | Die Post
- 24  
Vgl. Medienmitteilung der Post vom 9.3.2023
- 25  
Handelszeitung, 23.3.2023

### Hauservice

Die Anzahl der Gebiete mit Hauservice ist auf 1881 gestiegen. Dies entspricht einem Plus von 34 Gebieten im Vergleich zum Vorjahr. Mit 478'933 hat die Anzahl der Haushalte in der Schweiz, die einen Hauservice erhalten, ebenfalls leicht zugenommen. Anteilsmässig erhalten 10,6 % aller nationalen Haushalte den Hauservice. Die Anzahl der Haushalte in der Schweiz hat ebenfalls leicht zugenommen (1,5 %) und beträgt 4'505'791. Hingegen hat die Anzahl der Haushalte ohne Hauservice in Gebieten mit Hauservice abgenommen und beträgt noch 2778. Diese Haushalte stehen ausserhalb des Zustellperimeters der Post und haben keine Hauszustellung. Sie können auch keinen Hauservice beanspruchen.

Aus regulatorischer Sicht sind die eigenbetriebenen Poststellen, die Postagenturen und die Hauservice-Lösungen wesentlich für das Poststellennetz. Die Hauservice-Lösungen stellen rein zahlenmässig den grössten Anteil des Poststellennetzes dar.

Hauservice	2021	2022	Veränderung
Anzahl Gebiete mit Hauservice	1'847	1'881	34
Anzahl Haushalte in Gebieten mit Hauservice	447'855	478'933	31'078
davon Anzahl Haushalte ohne Hauservice in Gebieten mit Hauservice*	2'984	2'778	-206
Anzahl Haushalte total (national)	4'438'657	4'505'791	67'134
% Anteil Anzahl Haushalte mit Hauservice national	10,1%	10,6 %	0,5 %

\*Diese Haushalte ausserhalb des Zustellperimeters haben keine Hauszustellung und können auch keinen Hauservice beanspruchen.

Neben den regulatorisch relevanten Zugangspunkten bietet die Post weitere Zugangspunkte an. Diese umfassen insbesondere Aufgabe- oder Abholstellen (beispielsweise unbediente Paketautomaten oder Paketaufgabemöglichkeiten bei Detaillisten) sowie Geschäftskundenstellen und die öffentlich zugänglichen Briefeinwürfe.

### Paketautomaten

Die Post unterhält 225 Paketautomaten (My Post 24-Automaten). Diese ermöglichen, zeitunabhängig und selbstständig Briefe und Pakete zu empfangen und zu versenden. Die Post plant, bis zum Jahr 2024 zwischen 350 und 600 Automaten in Betrieb zu haben.

Paketautomaten	2020	2021	2022
My Post 24- Automaten	183	199	<b>225</b>

Europaweit wird die Entwicklung der Paketautomaten genau verfolgt, da diese zu einer nachhaltigen und kostengünstigen Verdichtung des Zugangsnetzes beitragen. Die meisten Paketautomaten sind in Polen (18'419 Automaten), Spanien (15'568) und

Deutschland (12'322) in Betrieb<sup>26</sup>. In diesen Angaben sind die Automaten der etablierten Universaldienstbetreiber und der Mitwettbewerber berücksichtigt.

### Öffnungszeiten der Poststellen und Agenturen

Die PostCom hat keine direkten Regulierungsbefugnisse bezüglich der Öffnungszeiten von Poststellen und Postagenturen. Dennoch bezieht sie diesen Aspekt in ihre Gesamtsicht mit ein.

Bezüglich der aggregierten Öffnungszeiten von Poststellen und Postagenturen ergibt sich folgendes Bild:

Dauer der Öffnungszeiten	Poststellen	Postagenturen
täglich bis 2 Stunden	0,1%	0,2%
täglich 2 bis 4 Stunden	1,9%	3,2%
täglich 4 bis 6 Stunden	7,9%	6,1%
täglich 6 bis 8 Stunden	<b>53,1%</b>	12,6%
täglich 8 Stunden und mehr	37,0%	<b>77,9%</b>

Über 90 % der Poststellen sind länger als sechs Stunden täglich geöffnet. Im Vergleich zum Vorjahr ist dies eine Steigerung von über 5 %. Diese Steigerung erfolgte vor allem bei den Poststellen mit dem Zeitfenster von 8 Stunden und mehr.

Der grösste Teil der Poststellen wie auch der Postagenturen ist täglich mehr als 6 Stunden geöffnet. Wie in den vergangenen Jahren sind die Poststellen anteilmässig am häufigsten täglich 6 bis 8 Stunden offen (53,1 %). In über drei Viertel der Postagenturen wiederum können während mehr als 8 Stunden pro Tag Postgeschäfte getätigt werden (77,9 %).

Absolut betrachtet, nimmt bei einer stetig wachsenden Anzahl Postagenturen der Anteil jener Agenturen zu, die täglich 8 Stunden und mehr geöffnet haben. Per 6. Dezember 2022 (Stichtag) boten 978 Postagenturen solche Öffnungszeiten an (2021: 926 Postagenturen). Durch die kontinuierliche Umwandlung in Agenturen profitieren Kunden vermehrt von längeren Öffnungszeiten.

Die Öffnungszeiten aller Poststellen und Postagenturen sind online auf der Website der Post unter folgendem Link abrufbar: [www.places.post.ch](http://www.places.post.ch).

### Kundenfrequenzen in Poststellen und Agenturen

#### Durchschnittliche Kundenfrequenz pro Tag in Poststellen und Postagenturen

Poststellentyp	2019	2020	2021	2022	Veränderung
Poststellen	410	381	395	392	-3
Postagenturen	35	38	41	42	1

Im Durchschnitt wurde eine Poststelle mit täglich 392 Kundinnen und Kunden leicht weniger besucht als im Vorjahr. Als einen der Gründe für diesen Rückgang führt die Post unter anderem die Einführung der QR-Rechnung an. Diese technologische Weiterentwicklung förderte den seit längerem anhaltenden rückläufigen Trend zur Bareinzahlung am Postschalter<sup>27</sup>.

Die Postagenturen wurden im Jahr 2022 im Durchschnitt leicht stärker frequentiert. Die Dienstleistungen von Postagenturen werden von Jahr zu Jahr mehr genutzt. Bei der durchschnittlichen Kundenfrequenz pro Tag handelt es sich jedoch um eine nationale Durchschnittszahl. Vor Ort ist die Situation der Kundenfrequenzen sehr unterschiedlich. Gemäss den vorliegenden Zahlen ist nach wie vor festzustellen, dass, obwohl die Anzahl der Postagenturen überwiegt, die Kunden ihre Geschäfte häufiger in einer Poststelle als in einer Agentur abwickeln.

26  
Vgl. ERGP (22) 12 Report on core indicators, Seite 79

27  
Weitere Informationen: Post, Jahresbericht 2022, Seite 49

### Zugang zu Onlinediensten der Post

Seit 2004 sind die Internetangebote der Bundesbehörden (Bund, Kantone, Gemeinden und alle weiteren öffentlichen Organisationen) wie auch der Post für alle Menschen mit Behinderungen zugänglich zu machen. Die Post setzt den barrierefreien Internetzugang seit 2008 konsequent um.

Blinde Menschen können sich Inhalte per Sprachausgabe vorlesen lassen. Für Menschen mit Sehschwäche sind Vergrösserungen aller Texte und Bilder möglich. Körperlich behinderte Menschen haben die Möglichkeit, mit nur einer Taste durch die Website zu navigieren. Dank Untertiteln bei audiovisuellen Medien (oder teilweise mit Videos in Gebärdensprache) können hörbehinderte Personen alle Toneinspielungen verfolgen. Von diesen Verbesserungen können auch Menschen mit altersbedingten Behinderungen profitieren.

## Briefeinwürfe

Die Anzahl der Briefeinwürfe und der Zeitpunkt der Briefkastenleerung sind wichtige Parameter der postalischen Grundversorgung. Die Postgesetzgebung gibt der Post vor, öffentliche Briefeinwürfe in ausreichender Zahl bereitzustellen, mindestens aber einen pro Ortschaft.

Die Post hat der PostCom bestätigt, dass in allen Ortschaften mindestens ein öffentlicher Briefeinwurf besteht. Ausnahmen gibt es in 134 Ortschaften. Dort sind keine öffentlichen Briefeinwürfe vorhanden. Im Vergleich zum vergangenen Jahr sind dies zwei Ortschaften mehr, da dort nach Einführung eines Hauservice der Briefeinwurf aufgehoben wurde.

Die Post bietet auf ihrer Post-App eine interaktive, kartenbasierte Standortsuche für Briefeinwürfe an. Mit dieser App oder dem Internetportal der Post lässt sich der nächstgelegene Briefeinwurf rasch finden. Praktische Angaben, wie beispielsweise die Leerungszeit, ermöglichen es, den geeignetsten Briefeinwurf in der jeweiligen Umgebung zu lokalisieren.

### Öffentliche Briefeinwürfe

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	<b>2022</b>
Anzahl öffentlicher Briefeinwürfe	14'823	14'729	14'617	14'583	14'495	14'451	14'364	<b>14'306</b>

Die Zahl der öffentlichen Briefeinwürfe geht langsam, aber kontinuierlich zurück. Per Ende 2022 bediente die Post 14'306 öffentliche Briefeinwürfe. Im Vergleich zum Vorjahr sind dies 58 Briefeinwürfe weniger.

Im Berichtsjahr wurden 148 Briefeinwürfe aufgehoben, gleichzeitig nahm die Post 90 Briefeinwürfe neu in Betrieb. Bei 66 der aufgehobenen beziehungsweise 62 neu in Betrieb genommenen Briefeinwürfe waren Umwandlungen von Poststellen in Postagenturen der Grund. Als weitere Gründe für die Aufhebung führt die Post unter anderem deren geringe Nutzung, das Entfernen auf Begehren von privaten Liegenschaftseigentümern oder den Abriss von Liegenschaften auf. Die Post wies darauf hin, dass die Aufhebung von Briefeinwürfen immer in Abstimmung mit den betroffenen Gemeinden erfolgte.

Auch in Europa ist mehrheitlich eine kontinuierliche Abnahme der öffentlichen, d.h. der von den etablierten Postdienstunternehmen betriebenen Briefeinwürfe zu verzeichnen<sup>28</sup>. Dieser Trend wird sich weiter fortsetzen, insbesondere da sich, beschleunigt durch die Pandemiezeit, der Informationsaustausch noch stärker vom physischen in den digitalen Bereich verlagert hat. Durch innovative Leistungsangebote und durch die Bereitstellung neuer Kommunikationsmöglichkeiten (wie beispielsweise die Integration von Chat-GPT<sup>29</sup>) nimmt die Fülle von Möglichkeiten zum digitalen Informationsaustausch rasant zu. Als weitere Beispiele sind auch Live- oder Voice Chat sowie Screen Sharing zu nennen.

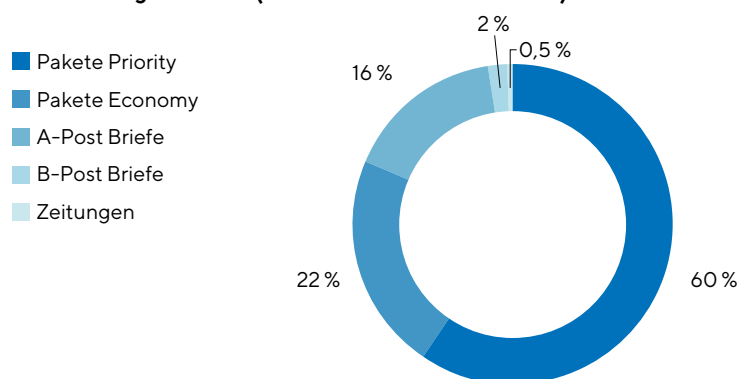
### Reklamationen zur Grundversorgung

Gemäss Art. 60 VPG ist die Post angehalten, jährlich über die Reklamationen und Verluste von Postsendungen zur Grundversorgung zu informieren.

In Anlehnung an die europäische Beschwerdenorm<sup>30</sup> wurde ein regulatorischer Ausweis mit Kriterien, die Reklamationen und Verlusten der Grundversorgung betreffen, erstellt. In diesem Ausweis erfasst die Post auch sämtliche restlichen Reklamationen aus allen Bereichen, die Postsendungen der Grundversorgung anbieten.

Die Gesamtbetrachtung über alle Kriterien zeigt, dass während des Jahres 2022 bei der Post 413'446 Kundenreklamationen zu verzeichnen waren. Im Vergleich zum Vorjahr fiel das Beschwerdeaufkommen mit einer Abnahme von 7 % geringer aus. Dieser Rückgang ist auf die gesunkene Paketmenge zurückzuführen.

#### Beschwerdegründe in % (ohne restliche Reklamationen)

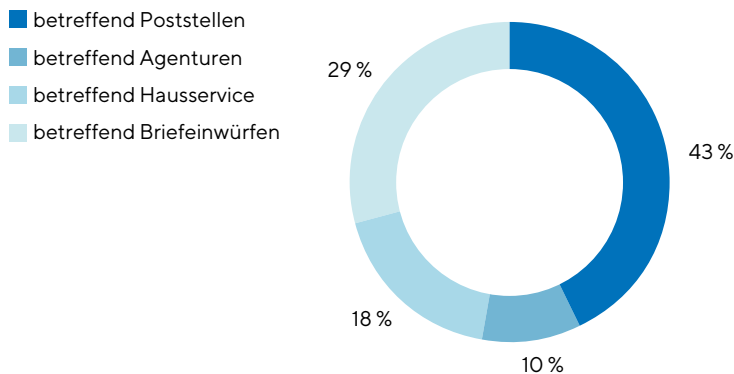


Bei der Betrachtung der Beschwerdegründe fällt der Vergleich zum Vorjahr anteilmässig nahezu identisch aus: Die Pakete, insbesondere die Priority-Paketsendungen, geben nach wie vor am meisten Anlass zur Kritik. In der Hauptsache geht es dabei um verlorengegangene Priority- und Economy-Pakete, wobei der Anteil der Priority-Pakete bedeutend grösser ist.

Bei den A- und B-Post-Briefen wurden falsche Zustellungen am meisten beanstandet. Auch bei diesen Beschwerden geht es mehrheitlich um A-Post-Briefe.

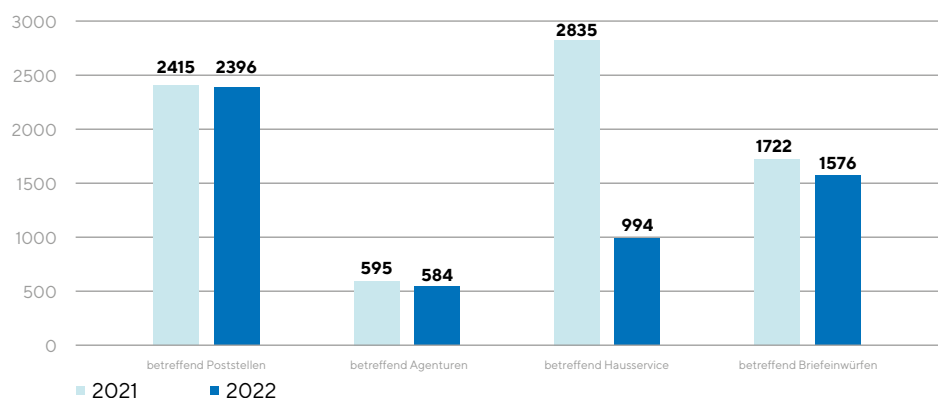
Der Anteil der Reklamationen in Relation zur Sendungsmenge blieb auf sehr tiefem Niveau. Pro 1000 Briefe erhielt die Post 0,03 Reklamationen. Bei den Paketen betrug der Anteil der Beschwerden 0,98 Reklamationen pro 1000 Pakete. Der grösste Anteil der Reklamationen geht nach wie vor auf mündlichem Wege direkt ein (am Telefon oder beim Schalter). Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Reklamationen stieg im Jahr 2022 auf 12,8 Tage (2021: 11,8 Tage), was einer Erhöhung von 8,5 % entspricht.

#### Anteil Reklamationen im Zusammenhang mit den regulatorischen relevanten Zugangspunkten der Post



Bezüglich den regulatorisch relevanten Zugangspunkten gingen insgesamt 5'514 Reklamationen bei der Post ein (Vorjahr: 7'567). Wie im vergangenen Jahr betraf fast die Hälfte davon die Poststellen. Der Anteil dieser Reklamationen blieb relativ stabil, wohingegen bei den Agenturen die Anzahl der Reklamationen leicht sank (um 8 % auf 548 Reklamationen).

#### Anzahl Reklamationen im Zusammenhang mit den regulatorisch relevanten Zugangspunkten der Post



Angesichts des wachsenden Anteils an Agenturen ist die Anzahl dieser Reklamationen beachtlich tief.

Die Reklamationen zum Hausservice sind im Vergleich zum Vorjahr hingegen stark gesunken (um 65 % auf 994 Reklamationen). Die Post führt diese Verbesserung auf die abgeschlossene Umstellung des digitalen Hausservices zurück. Gemäss den Angaben der Post seien die Bestellprozesse über das Internet, per Telefon oder mittels Bestellstift in der Zwischenzeit überall eingeführt worden und deren Gebrauch habe sich gut eingespielt.

Die Reklamationen zu den Briefeinwürfen sanken im Vergleich zum Vorjahr leicht auf 1576 Beschwerden.

28  
Vgl. ERGP (22) 12 Report on core indicators, Seite 76

29  
Bei Chat-GPT („Chatbot Generative Pre-trained Transformer“) kommuniziert der Benutzer über die Texteingabe mit dem Computer, wie bei einem Chat. Dabei lernt der Chat-Bot stetig aus der Kommunikation.

30  
EN14012 (Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden)

Abschliessend ist darauf hinzuweisen, dass für Beschwerden eine direkte und unmittelbare Kontaktaufnahme mit der Post am zweckmässigsten ist (unter der E-Mail-Adresse [info@post.ch](mailto:info@post.ch) oder unter der Telefonnummer 0848 888 888). So erhält die Post zeitnah von Qualitätsmängeln Kenntnis und hat die Möglichkeit, eine qualitativ gute Postversorgung wiederherzustellen. Die Post sollte diese Angaben prominent auf ihrer Website aufführen.

Betreffen die Beschwerden Aspekte der Grundversorgung, kann man sich in der Folge auch an die PostCom wenden (schriftlich via Brief oder [info@postcom.admin.ch](mailto:info@postcom.admin.ch)). Je nach Situation besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Schlichtungsstelle Ombud-PostCom einzureichen. Ausführliche Informationen dazu sowie zu Schwerpunkten der Schlichtungstätigkeit sind im Bericht der Schlichtungsstelle im Kapitel Aufsichtsrechtliche Anzeigen und Verfahren aufgeführt. Geht es bei den Beschwerden um Preisbeanstandungen, dann ist der Preisüberwacher dafür zuständig ([info@pue.admin.ch](mailto:info@pue.admin.ch)).

## Hauszustellung

Die Hauszustellung ist ein wesentlicher Aspekt der postalischen Grundversorgung. Sie ist Teil einer angemessenen Versorgung aller Bevölkerungsgruppen in allen Landesteilen mit elementaren postalischen Dienstleistungen. Die PostCom misst der Hauszustellung deshalb grosse Bedeutung bei.

Per Ende 2022 gab es schweizweit 1'808'190 ganzjährig bewohnte Häuser. Ersatzlösungen wurden bei 3199 Häusern erbracht. Als Ersatzlösung wurde die Zustellung in Postfächer oder Briefkastenanlagen, die Zustellung in Briefkästen ausserhalb des Grundstücks oder die Einschränkung der Zustellfrequenz (d.h. weniger als sechsmal pro Woche) vereinbart.

Hauszustellung	2018	2019	2020	2021	2022
Anzahl ganzjährig bewohnte Häuser	1'757'842	1'770'713	1'783'250	1'796'784	<b>1'808'190</b>
Veränderung zum Vorjahr in %	0,9 %	0,7 %	0,7 %	0,8 %	<b>0,6 %</b>
Anzahl ganzjährig bewohnte Häuser mit Ersatzlösungen*	1'524	1'983	2'159	3'403	<b>3'199</b>
Veränderung zum Vorjahr in %	19,3 %	30,1 %	8,9 %	57,6 %	<b>-6,0 %</b>

\* Bei den ganzjährig bewohnten Häusern mit Ersatzlösungen erfolgt keine reguläre Hauszustellung, da sie ausserhalb des Zustellperimeters der Post sind.

Die Anzahl der ganzjährig bewohnten Häuser mit Ersatzlösungen ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken (- 6 %). Die Post zeigt diese Reduktion als Folge der per 1. Januar 2021 angepassten Bestimmungen zur Hauszustellung auf, indem nach Bewohnerwechsel in Häusern, für die eine Ersatzlösung galt, 2022 wieder vermehrt am Domizil zugestellt wurde. Im Vergleich zur Anzahl aller ganzjährig bewohnten Häuser bewegt sich die Anzahl der Ersatzlösungen nach wie vor im Promillebereich (0,18 %).

Seit 1. Januar 2021 gelten neue Bestimmungen zur Hauszustellung. Die Postverordnung sieht in Art. 31 Abs. 1 neu vor, dass die Post grundsätzlich in alle ganzjährig bewohnten Häuser zustellen muss. Ausgenommen davon sind Häuser, die bereits vor 2021 eine Ersatzlösung anstelle der Hauszustellung hatten. Weitere Ausnahmen gelten



beispielsweise bei unverhältnismässigen Schwierigkeiten für die Zustellung. Besteht keine Verpflichtung zur Hauszustellung, muss die Post den Empfängern eine Ersatzlösung anbieten. Sie kann z.B. die Zustellfrequenz reduzieren oder einen anderen Zustellpunkt bezeichnen. Die Empfänger sind vorgängig anzuhören (Art. 31 Abs. 3 VPG). Bei Streitigkeiten über die Verpflichtung der Post zur Hauszustellung prüft die PostCom deren Zustellpflicht in einem Aufsichtsverfahren und erlässt eine Verfügung. Diese kann von den Betroffenen und der Post vor Bundesverwaltungsgericht angefochten werden. Zu den im Berichtsjahr ergangenen Entscheiden wird auf das Kapitel Aufsichtsrechtliche Anzeigen und Verfahren verwiesen.

Die PostCom behält die Hauszustellung als einen wichtigen Teil der Grundversorgung im Auge, da Häuser ohne Hauszustellung auch nicht vom Hausservice als Ersatzlösung für Poststellen oder Agenturen profitieren können. Letzterer wird vielfach ersatzweise für eine geschlossene Poststelle oder Agentur angeboten und ermöglicht so die Annahme von Postsendungen und die Erbringung von Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs am Domizil der Postkunden («Postschalter an der Haustür»). Der Hausservice wird von der Post nur in bestimmten Gebieten erbracht – ein Anspruch darauf besteht grundsätzlich nicht.

## Dienstleistungen der Grundversorgung

Die Post bestimmt im Rahmen der Vorgaben der Postverordnung, welche ihrer Dienstleistungen unter die Grundversorgung fallen. Sie unterbreitet die Zuweisungen zur Grundversorgung jährlich der PostCom, welche die entsprechende Liste prüft und genehmigt. Die Zuweisung der Dienstleistungen zur Grundversorgung dient als Basis für die Zuordnung der Kosten und Umsatzerlöse und damit für den Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots.

Die Post nahm 2022 folgende Änderungen bei den Dienstleistungen der Grundversorgung vor:

- Briefe ins Ausland: Die Post bietet nur noch eine Geschwindigkeit an und befördert die ins Ausland abgehenden Briefsendungen grundsätzlich als Priority. Zudem wird neu nach Inhalt der Sendung (Dokumente oder Waren) unterschieden. Kleinwarensendungen können nur noch als Maxibrief versendet werden. Diese Änderungen gelten für Privat- wie auch für Geschäftskunden.
- Neues Produkt «Wahl- und Abstimmungsbrief»: Diese Sendungen waren bisher Teil der B2-Massensendungen. Sie werden neu als eigenständiges Produkt bei den nicht prioritären Massensendungen geführt. Das neue Produkt ist nur für Geschäftskunden (Gemeinde- und Kantonsverwaltungen) erhältlich.
- Die geltenden Höchstmasse für Pakete im Inland sowie ins Ausland werden in der Liste der Dienstleistungen der Grundversorgung 2022 mit einem Sternvermerk aufgezeigt.

Die PostCom genehmigte die Zuweisungen zur Grundversorgung 2022 mit Entscheid vom 18. März 2022. Die Liste der Grundversorgung ist auf der Website der PostCom unter <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/verfuegungen> abrufbar.

# Finanzierung der Grundversorgung

**Die Schweizerische Post und die Postkonzerngesellschaften müssen die postalische Grundversorgung aus eigenen Kräften finanzieren. Dazu dienen ihr die Erträge, die sie mit den reservierten und nicht reservierten Diensten sowie den Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung erwirtschaftet. Es ist ihr jedoch untersagt, den Erlös aus dem Briefmonopol (Briefe bis 50 Gramm) zu verwenden, um Verbilligungen auf Dienstleistungen zu gewähren, die nicht im Rahmen der beiden Grundversorgungsaufträge erbracht werden (Quersubventionierungsverbot).**

## **Gesetzlicher Rahmen**

Die Schweizerische Post ist verpflichtet, die Grundversorgung eigenwirtschaftlich zu erbringen. Sie hat dabei die Möglichkeit, die ihr durch die Grundversorgungsverpflichtung entstandenen Kosten (die sogenannten Nettokosten) mit Transferzahlungen zwischen den Konzerngesellschaften umzuverteilen («Nettokostenausgleich»).

Gemäss der Gesetzgebung kann die Post sämtliche Dienstleistungen zur Finanzierung der Grundversorgung beiziehen. Die PostCom genehmigt jährlich die Berechnung der Nettokosten und den Nachweis über die Einhaltung der Vorgaben zum Nettokostenausgleich.

Der Nettokostenausgleich wirkt sich auf das Ergebnis der regulatorischen Rechnungslegung aus, hat aber keinen Einfluss auf den Jahresabschluss des Konzerns und die dort ausgewiesenen Ergebnisse der einzelnen Geschäftssegmente. Die Überprüfung der finanziellen Berichterstattung des Postkonzerns fällt nicht in den Aufgabenbereich der PostCom. Sie hat deshalb keinen Einfluss auf die Methoden, mit deren Hilfe die einzelnen Segmentergebnisse innerhalb des Konzerns ermittelt wurden und darf diese auch nicht überprüfen. Die Zuständigkeiten und Kompetenzen der PostCom sind in der Postgesetzgebung detailliert geregelt.

Art. 19 Abs. 1 PG regelt das Quersubventionierungsverbot. Danach darf die Post die Erträge aus dem reservierten Dienst (Briefmonopol) nur zur Deckung der Kosten der Grundversorgung verwenden, nicht aber zur Verbilligung von Dienstleistungen ausserhalb der beiden Grundversorgungsaufträge (Postdienste und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs).

Um die Einhaltung der Vorschrift zu belegen, muss die Post jährlich pauschal nachweisen, dass die ausserhalb der Grundversorgung angebotenen Produkte und Dienstleistungen die entstandenen Kosten gesamthaft decken und keinen Verlust erwirtschaften (Pauschalnachweis nach Art. 55 Abs. 3 VPG).

Gelingt es der Post nicht, den Pauschalnachweis nach Art. 55 Abs. 3 VPG zu erbringen, überprüft die PostCom von Amtes wegen, ob Quersubventionierungen im Einzelfall vorliegen. Dies war seit 2017 regelmässig der Fall. Gleiches gilt, wenn die PostCom auf Anzeige hin von einer allfälligen Verletzung des Quersubventionierungsverbotes im Einzelfall Kenntnis erhält (Art. 19 Abs. 3 PG). Auch wenn im Jahr 2022 keine Anzeige erhoben wurde, hat die PostCom im Rahmen ihres regulatorischen Auftrags detaillierte Kontrollen durchgeführt. Dabei wurde keine Verletzung der postgesetzlichen Vorgaben festgestellt.



Eine Quersubventionierung im Einzelfall liegt dann vor, wenn die Erlöse eines ausserhalb der Grundversorgung angebotenen Produktes (oder Dienstleistung) nicht dessen inkrementellen Kosten deckt (Art. 48 Abs. 1 Bst. a VPG). Verboten ist eine derartige Quersubventionierung im Einzelfall jedoch nur dann, wenn die Erlöse des reservierten Dienstes höher sind als seine Stand-alone-Kosten (Art. 48 Abs. 1 Bst. b). Um das Vorliegen einer verbotenen Quersubventionierung im Einzelfall auszuschliessen, muss die Post deshalb gegenüber der PostCom die Stand-alone-Kosten des reservierten Dienstes ermitteln und ausweisen (Art. 55 Abs. 4 und 5 VPG).

### **Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung**

Die Postgesetzgebung definiert die durch die Verpflichtung zur Grundversorgung anfallenden Mehrkosten als Nettokosten. Gemäss Art. 49 Abs. 1 VPG ergeben sich die Nettokosten aus dem Vergleich zwischen dem Ergebnis, das die Post und ihre Konzerngesellschaften mit der Verpflichtung zur Grundversorgung tatsächlich erzielen (Ist-Zustand) und einem hypothetischen Ergebnis, das sie bei einem Wegfall dieser Verpflichtung erzielen würden.

Art. 49 Abs. 2 VPG präzisiert die Methode zur Ermittlung der Nettokosten. Um diese zu bestimmen, unterbreitet die Post der PostCom ein hypothetisches Szenario ihrer Geschäftstätigkeit ohne die Verpflichtung zur Grundversorgung. Das hypothetische Szenario unterscheidet sich vom Ist-Zustand hinsichtlich der Annahmen zum Umfang und der Struktur des Poststellennetzes, der Frequenz der Briefzustellung und der Zustellart in der Peripherie.

Das unter den Bedingungen des hypothetischen Szenarios erzielbare Ergebnis wird in der Folge mit dem tatsächlichen Ergebnis verglichen. Die Differenz zwischen den beiden Ergebnissen ergibt die Nettokosten. Diese setzen sich zusammen aus den Kosten, die die Post ohne den Grundversorgungsauftrag vermeiden könnte und den Umsatzerlösen, die ihr ohne diesen Auftrag entgehen würden (Art. 50 Abs. 1 VPG). Die Nettokosten berechnen sich als Differenz zwischen entgangenen Erlösen und vermiedenen Kosten.

Die PostCom hat das hypothetische Szenario im Jahr 2013 erstmals genehmigt. Sie überprüft das Szenario in regelmässigen Abständen und passt auf Antrag der Post nötigenfalls die Datenbasis den aktuellen Entwicklungen an. Letztmals wurde das Szenario 2021 aktualisiert.

### **Berechnung der Nettokosten**

Die Post reicht die Berechnung der Nettokosten, die sich aus der ihr auferlegten Verpflichtung zur Grundversorgung ergeben, nach Art. 49 VPG (Grundsatz zur Berechnung der Nettokosten) und Art. 50 VPG (Einzelheiten zur Berechnung der Nettokosten) jährlich bis 31. März ein (Art. 56 Abs. 1 VPG).

Die nachfolgende Tabelle zeigt das Ergebnis dieser Berechnung auf.

Mio. Franken	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
- Entgangene Erlöse	576	577	546	499	452	428	343	188	147	<b>123</b>
+ Vermiedene proportionale Kosten	335	343	327	291	262	244	174	31	30	<b>21</b>
+ Vermiedene Strukturkosten	649	627	590	554	515	455	450	388	374	<b>361</b>
<b>Ergebnis</b>	<b>409</b>	<b>392</b>	<b>371</b>	<b>346</b>	<b>325</b>	<b>271</b>	<b>281</b>	<b>231</b>	<b>257</b>	<b>260</b>

Quelle: Die Schweizerische Post AG, inklusive Rundungsdifferenzen

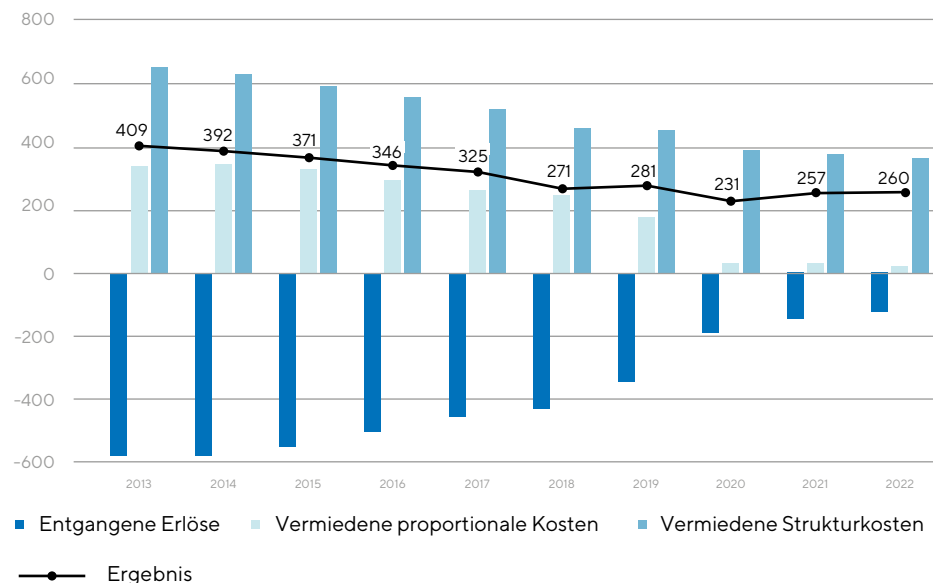
Die Nettokosten betragen im Berichtsjahr 260 Mio. Franken. Sie ergeben sich als Differenz zwischen den entgangenen Erlösen, den vermiedenen proportionalen Kosten und den vermiedenen Strukturkosten.

Im Jahr 2022 gingen die Umsätze im effektiven Netz (Ist-Zustand) zurück. Da die Veränderungen beim Schaltergeschäft (u.a. betreffend Pakete, Briefe und Zahlungen) im hypothetischen Szenario statisch vorgegeben sind, wirkte sich das reduzierte Ist-Ergebnis von 2022 (insbesondere bei den Bareinzahlungen) entsprechend auf die entgangenen Erlöse und die vermiedenen proportionalen Kosten aus. Optimierungen im Poststellennetz führten zu einem leichten Rückgang der vermiedenen Strukturkosten. Insgesamt resultierten für 2022 Nettokosten auf dem Vorjahresniveau.

Im Mehrjahresvergleich ist eine kontinuierliche Verminderung der Nettokosten feststellbar, da eine allmähliche Annäherung des hypothetischen Szenarios an die aktuelle Geschäftsentwicklung der Post stattgefunden hat. Mittelfristig ist davon auszugehen, dass unter dem geltenden regulatorischen Rahmen und in Anbetracht der aktuellen Strategie der Post (insbesondere was die Aufrechterhaltung des Netzes angeht) die Nettokosten sich auf diesem Niveau stabil weiterentwickeln werden.

Die nachfolgende Grafik zeigt diese Entwicklung der Nettokosten von 2013 bis 2022 auf.

#### Entwicklung der Nettokosten (in Mio. CHF)



Anteil der Nettokosten im Verhältnis zu den Grundversorgungskosten:

In Mio. Franken	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Kosten Grundversorgung	3626	3410	3382	3295	3111	3045	3208	3071	3120
Nettokosten	392	371	346	325	271	281	231	257	260
<b>Anteil Nettokosten</b>	<b>10,8 %</b>	<b>10,9 %</b>	<b>10,2 %</b>	<b>9,9 %</b>	<b>8,7 %</b>	<b>9,2 %</b>	<b>7,2 %</b>	<b>8,4 %</b>	<b>8,3 %</b>

Über die Jahre betrachtet war der Anteil der Nettokosten an den Kosten der Grundversorgung<sup>30</sup> bis 2020 leicht rückläufig und hat sich seither stabilisiert. Im Jahr 2022 betrug dieser Anteil 8,3 %, was in etwa dem Niveau des Vorjahres entspricht.

Nach der Beurteilung des gemäss Art. 57 VPG von der Post beauftragten Revisionsunternehmens (siehe Abschnitt «Ergebnis der unabhängigen Prüfung») wurde die Berechnung der Nettokosten für das Jahr 2022 in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit der Postverordnung erstellt.

### Finanzierung der Grundversorgung

In Übereinstimmung mit dem in Art. 46 VPG enthaltenen Grundsatz wird die Grundversorgung durch die Umsatzerlöse der Post und der Postkonzerngesellschaften finanziert. Diese legen die Preise ihrer Dienstleistungen unter Berücksichtigung dieses Ziels nach wirtschaftlichen Grundsätzen fest (vgl. Art. 47 Abs. 1 VPG).

Im Gegenzug hat die Post das ausschliessliche Recht, Briefe bis 50 Gramm (reservierter Dienst) zu befördern. Vom reservierten Dienst ausgenommen sind Briefe, für die das Zweieinhalbfache des Preises der Post für Briefe der schnellsten Kategorie der ersten Gewichts- und Formatstufe bezahlt wird und abgehende Briefe im internationalen Verkehr (vgl. Art. 18 Abs. 1 und Abs. 2 PG).

Die Post darf die Erträge aus dem reservierten Dienst grundsätzlich nur zur Deckung der Kosten der Grundversorgung für die Postdienste und die Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs verwenden (vgl. Art. 19 Abs. 1 PG). Sie darf jedoch die ihr durch die Verpflichtung zur Grundversorgung mit Postdiensten und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs verursachten Nettokosten mit Hilfe von Transferzahlungen zwischen einzelnen Unternehmensbereichen und Postkonzerngesellschaften ausgleichen (vgl. Art. 51 Abs. 1 VPG).

Für die Höhe solcher Transferzahlungen gelten folgende Schranken:

- Der reservierte Dienst muss seine eigenen Kosten decken und darf zusätzlich maximal mit den Nettokosten belastet werden, die sich aus der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Postdiensten und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs ergeben (vgl. Art. 51 Abs. 2 Bst. b VPG);
- Die Finanzdienstleistungen dürfen maximal die Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs tragen (vgl. Art. 51 Abs. 2 Bst. c VPG).

Die nachfolgende Tabelle zeigt das Ergebnis des reservierten Dienstes für 2015 bis 2022 zum Vergleich auf.

Ergebnis reservierter Dienst (Briefe bis 50 g)	Reservierter Dienst							
	Mio. Franken	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Erlöse	1225	1161	1153	1106	1046	994	957	<b>961</b>
Kosten	1118	1115	1057	966	935	912	853	<b>917</b>
<b>Ergebnis</b>	<b>107</b>	<b>46</b>	<b>96</b>	<b>139</b>	<b>112</b>	<b>82</b>	<b>104</b>	<b>44</b>
Enthaltene Kosten aus Nettokostenausgleich (NKA)	106	81	96	96	96	90	86	130
<b>Nettokosten der Post</b>	<b>371</b>	<b>346</b>	<b>325</b>	<b>271</b>	<b>281</b>	<b>231</b>	<b>257</b>	<b>260</b>
<b>Anteil NKA an NK</b>	<b>29 %</b>	<b>23 %</b>	<b>30 %</b>	<b>35 %</b>	<b>34 %</b>	<b>39 %</b>	<b>33 %</b>	<b>50 %</b>

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Aus den Zahlen in der vorstehenden Tabelle lässt sich erkennen, dass der reservierte Dienst kostendeckend ist. Das Ergebnis nach Durchführung des Nettokostenausgleichs für das Jahr 2022 beträgt 44 Mio. Franken. Dieser Betrag enthält die Belastung im Rahmen des Nettokostenausgleichs in Höhe von 130 Mio. Franken und ist kleiner als die gesamten Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Postdiensten und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs (260 Mio. Franken). Er entspricht damit den Vorgaben der Postverordnung.

Für 2022 wurden dem reservierten Dienst im Rahmen des Nettokostenausgleichs 50 % der gesamten Nettokosten zugerechnet und liegt damit innerhalb der in Art. 51 Abs. 2 VPG festgelegten regulatorischen Rahmenbedingungen.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Beträge und die Verteilung des Nettokostenausgleichs für das Jahr 2022 auf.

#### Nettokostenausgleich

Mio. Franken	Briefe	Pakete	PostFinance
Nettokostenausgleich*	185	-123	-62
	Post CH AG		PostFinance AG
Nettokostenausgleich summiert	62		-62

\* Ein positiver Wert zeigt eine Zahlung, ein Minuswert eine Gutschrift. Quelle: Die Schweizerische Post AG

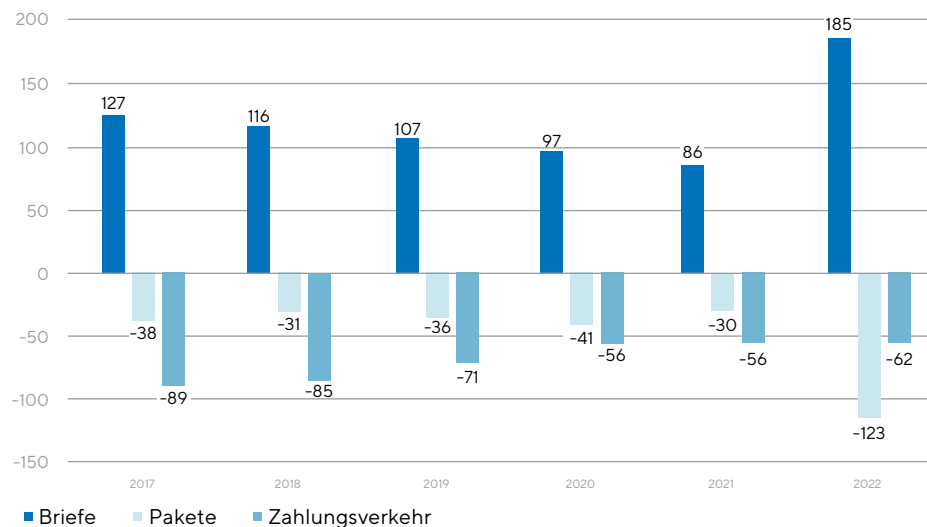
Die Post nutzte 2022 die Möglichkeit der Postverordnung (Art. 51 Abs. 1 VPG), die Nettokosten des Vorjahres auszugleichen und den einzelnen Dienstleistungen und Produkten zuzuordnen. 2021 beliefen sich die Nettokosten auf 257 Mio. Franken. Es wurden insgesamt 185 Mio. Franken (2021: 86 Mio. Franken) zwischen den Segmenten der Grundversorgung ausgeglichen und zwar zulasten des Bereichs Briefe. Von diesem Betrag wurde ein Anteil in Höhe von 123 Mio. Franken dem Bereich Pakete und ein Anteil in Höhe von 62 Mio. Franken dem Bereich Zahlungsverkehr (PostFinance) gutgeschrieben.

Unter Berücksichtigung von Art. 51 VPG kann die Post die Nettokosten der Grundversorgung den Bereichen frei zuordnen. Der ertragsstarke Bereich Briefe wurde wie in den Vorjahren im Rahmen des Nettokostenausgleichs mit dem grössten Anteil der Nettokosten belastet. Die Bereiche Pakete und Zahlungsverkehr sind wie in den vergangenen Jahren jeweils Empfängerinnen von Nettokostengutschriften. Dabei wurden die Dienstleistungen der Pakete im Vergleich zum Vorjahr stärker entlastet. Hingegen blieben die Entlastungen im Bereich des Zahlungsverkehrs (PostFinance AG) im Vergleich zum Vorjahr relativ stabil (62 Mio. Franken).

31  
Vgl. Tabelle «Ergebnisse der Dienstleistungen der Grundversorgung und des Konzerns»

## Nettokostenausgleich im Mehrjahresvergleich

Nettokostenausgleich im Mehrjahresvergleich (in Mio. CHF)



Die von PostFinance geführten Finanzdienstleistungen dürfen maximal die anteiligen Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs tragen. Die Einhaltung dieser Vorgaben wurden erfolgreich geprüft (Art. 51 Abs. 2 Bst. c VPG).

### Vergleich Nettokosten / Nettokostenausgleich

Nettokostenausgleich	Postdienste		Zahlungsverkehr		
	Mio. Franken	2021	2022	2021	2022
Nettokostenausgleich*		56	62	-56	-62
		Nettokosten (bei Post CH AG)		Nettokosten (PostFinance AG)	
Anteilige Nettokosten		171	183	86	77

\* Ein positiver Wert zeigt eine Zahlung, ein Minuswert eine Gutschrift. Quelle: Die Schweizerische Post AG

PostFinance wurde im Rahmen des Nettokostenausgleichs im Jahre 2022 mit 62 Mio. Franken entlastet, weil sie mehrheitlich die kostenintensiven Schaltergeschäfte im Zahlungsbereich zu tragen hat.

Fazit Nettokostenausgleich: Der Nettokostenausgleich wurde analog zu den vergangenen Jahren auch 2022 ausschliesslich nur innerhalb der Grundversorgung vorgenommen. Es erfolgte kein Ausgleich ausserhalb der Grundversorgung.

### Verwendung der Förderbeiträge für die Zustellung der abonnierten Zeitungen und Zeitschriften (Art. 51 Abs. 2 Bst. a VPG)

Für das Jahr 2022 genehmigte der Bundesrat für die Lokal- und Regionalpresse eine Zustellermässigung von 29 Rappen je Exemplar. Aufgrund der Versandmenge von 111,75 Millionen Exemplaren ergab dies eine Ermässigung von 32,41 Mio. Franken. Die Mitgliedschafts- und Stiftungspresse erhielt eine Zustellermässigung im Umfang von 18 Rappen pro Exemplar. Aufgrund der Versandmenge von 108,2 Exemplaren resultierte eine Ermässigung von 19,47 Mio. Franken. Die Post gab diese Förderbeiträge weiter. Insgesamt wurden 51,88 Mio. Franken verteilt.

Die diesbezüglichen Vorgaben von Art. 51 Abs. 2 Bst. a VPG betreffend Nettokostenausgleich wurden eingehalten und durch die externe Revisionsstelle bestätigt.



In der regulatorischen Rechnungslegung decken die Erträge der Zeitungszustellung die entsprechenden Kosten nicht. Das Defizit wird durch die Post getragen. Bei den Zeitungen in der Grundversorgung erfolgt kein Nettokostenausgleich.

### Quersubventionierungsverbot (Pauschalnachweis nach Art. 55 Abs. 3 VPG)

Für den jährlichen Nachweis weist die Post gestützt auf Art. 55 Abs. 3 VPG nach, dass die Differenz zwischen den Erlösen und den Kosten des Konzerns mindestens so hoch ist wie die Summe der Differenzen zwischen den Erlösen und den Kosten der beiden Grundversorgungsaufträge. Mit anderen Worten darf das Ergebnis bei den Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung nicht negativ werden.

Für das Jahr 2022 hat die Post in ihrer regulatorischen Berichterstattung folgende Ergebnisse ausgewiesen (die dargestellten Ergebnisse beinhalten die Vollkostensicht des Konzerns).

#### Ergebnisse der Dienstleistungen der Grundversorgung und des Konzerns für 2022

Mio. Franken	Dienstleistungen der Grundversorgung			Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung						Total Konzern
	Postdienste (Logistik-Services)	Zahlungsverkehr (Post-Finance)	Total	Logistik-Services	Post-Finance	PostNetz	Kommunikations-Services	Mobilitäts-services	Total	
Erlöse*	2673	478	3151	1593	1096	65	59	1069	3881	<b>7033</b>
Kosten*	2579	541	3120	1546	1158	79	132	1082	3997	<b>7117</b>
Ergebnis vor Nettokostenausgleich	94	-63	31	47	-62	-15	-73	-13	-114	<b>-83</b>
Nettokostenausgleich	-62	62	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Ergebnis nach Nettokostenausgleich	<b>32</b>	<b>-1</b>	<b>31</b>	<b>47</b>	<b>-62</b>	<b>-15</b>	<b>-73</b>	<b>-13</b>	<b>-114</b>	<b>-83</b>

\* Erlöse und Kosten ohne Bereinigung Inter-Company-Umsätze.  
Quelle: Die Schweizerische Post AG (inkl. Rundungsdifferenzen)

Insgesamt beträgt das regulatorische Ergebnis innerhalb der Grundversorgung 31 Mio. Franken (2021: 213 Mio. Franken). Ausserhalb der Grundversorgung werden total -114 Mio. Franken ausgewiesen (2021: -20 Mio. Franken). Über den ganzen Konzern ergibt dies ein regulatorisches Ergebnis von -83 Mio. Franken (2021: 193 Mio. Franken).<sup>32</sup>

Das regulatorische Ergebnis der Postdienste (Logistik-Services) in der Grundversorgung sank auf 32 Mio. Franken (2021: 178 Mio. Franken). Einerseits ist dies auf den anhaltenden Rückgang beim Briefvolumen sowie den defizitären Zeitungsversand zurückzuführen. Andererseits wies auch der Paketbereich aufgrund des Rückgangs des Paketvolumens – nach dem starken Wachstum der vergangenen Jahre – ein geringeres Ergebnis aus. Anzumerken ist, dass das Vorjahresergebnis stark durch einen Sondereffekt (Auflösung Rückstellung Personalgutscheine für Rentner) beeinflusst war, und deshalb nur bedingt mit den aktuellen Zahlen vergleichbar ist.<sup>33</sup>

Bei den Dienstleistungen der Grundversorgung im Zahlungsverkehr war infolge des Rückgangs der Inland-Zahlungen am Schalter sowie der starken Substitution durch elektronische Dienstleistungen im Zahlungsverkehr ein weiterer Erlösrückgang zu verzeichnen. Zusätzlich erlösmindernd wirkte der Wegfall von Guthabengebühren, dies als Folge des Entscheids der Schweizerischen Nationalbank zur Aufhebung des Negativzins ab dem vierten Quartal.

32

Das regulatorische Ergebnis unterscheidet sich vom Konzernergebnis im Jahresbericht der Post vor allem aufgrund der Berücksichtigung kalkulatorischer Kapitalkosten. Für 2022 betrug das Konzernergebnis der Post 358 Mio. Franken und fiel damit um den Betrag von 441 Mio. Franken höher aus als das regulatorische Ergebnis.

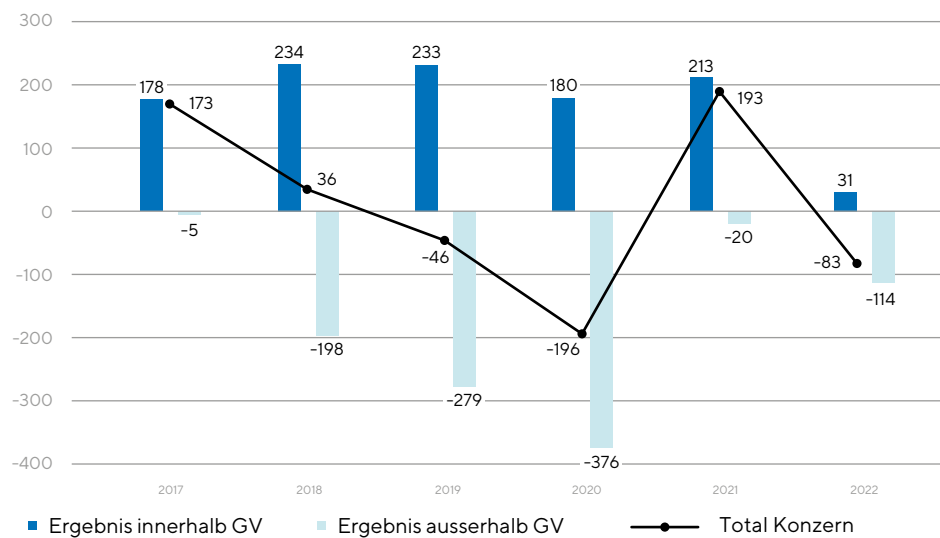
33

Weitere Informationen zum Sondereffekt des Vorjahres: Finanzbericht Post, Seite 46

Das regulatorische Ergebnis ausserhalb der Grundversorgung betrug -114 Mio. Franken. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies eine Verschlechterung um 94 Mio. Franken (2021: -20 Mio. Franken).

PostNetz und PostFinance beeinflussten das Ergebnis ausserhalb der Grundversorgung negativ. Zusätzlich ergebnismindernd wirkten die Kosten im Zusammenhang mit dem weiteren Aufbau der Geschäftsfelder im Segment Kommunikations-Services. Auch die Sparte Mobilitäts-Services schloss negativ. Einzig der Bereich Logistik-Services konnte ausserhalb der Grundversorgung ein positives Ergebnis ausweisen.

#### Regulatorische Ergebnisse 2017–2022 der Dienstleistungen innerhalb und ausserhalb der Grundversorgung (in Mio. CHF)



Obwohl die Grundversorgung nach wie vor kostendeckend erbracht werden kann, ist der Rückgang des regulatorischen Ergebnisses innerhalb der Grundversorgung im Mehrjahresvergleich klar ersichtlich.

#### Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes im Einzelfall

Wie bereits in den Vorjahren konnte die Post den jährlichen Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots gemäss Art. 55 Abs. 3 VPG für das Jahr 2022 summarisch nicht erbringen.

Da die Nichterbringung des Pauschnachweises nach Art 55 Abs. 3 VPG ein Indikator für das Vorliegen möglicher Quersubventionierungen im Einzelfall ist, nahm die Post-Com auch 2022 von Amtes wegen entsprechende Überprüfungen vor.

Für den Nachweis einer verbotenen Quersubventionierung im Einzelfall<sup>34</sup> müssen zwei Kriterien kumulativ erfüllt sein:

1. Der Umsatzerlös einer bestimmten Dienstleistung ausserhalb der Grundversorgung reicht nicht zur Deckung der inkrementellen Kosten dieser Dienstleistung aus (potenzielles Ziel der Quersubventionierung).
2. Der Umsatzerlös einzelner Dienstleistungen oder Unternehmensbereiche innerhalb des reservierten Dienstes übersteigt seine Stand-alone Kosten (potenzielle Quelle der Quersubventionierung).

Nur wenn beide Kriterien erfüllt sind, liegt eine verbotene Quersubventionierung im Einzelfall vor.

### **Berechnung der inkrementellen Kosten ausserhalb der Grundversorgung für 2022 (Art. 48 Abs. 1 Bst. a VPG)**

Ausserhalb der Grundversorgung gehört der Zahlungsverkehr nach wie vor zu den Hauptursachen für das negative Ergebnis. Die sinkenden Mengen der Schaltereinzahlungen belasteten das Geschäft von PostFinance. Zusätzlich ertragsmindernd wirkte der Wegfall von Guthabengebühren aufgrund des Entscheids der Schweizerischen Nationalbank zur Aufhebung der Negativzinsen. Unter Berücksichtigung der kalkulatorischen Eigenkapitalkosten erwirtschaftet PostFinance deshalb einen gesamthaft negativen Beitrag zum Ergebnis der Post.

Im Bereich PostNetz waren wie in den Vorjahren bei einzelnen Drittprodukten die inkrementellen Kosten nicht gedeckt. Die vor mehreren Jahren eingeführte Bereinigung des Sortiments wurde abgeschlossen. Mittelfristig strebt die Post an, dass alle Drittprodukte mindestens ihre inkrementellen Kosten decken. Dies war 2022 noch nicht der Fall. Die Entwicklung der inkrementellen Kosten der Drittprodukte bei PostNetz wird von der PostCom weiterhin beobachtet, insbesondere auch die Kosten, die aus der Netzöffnung entstehen.

Bei der PostCom wurden im November und Dezember 2021 zwei Aufsichtsbeschwerden gegen die Post eingereicht. Die Beschwerden richteten sich gegen Firmenübernahmen, welche die Post getätigt hatte (vgl. dazu das Kapitel Aufsichtsrechtliche Anzeigen und Verfahren). Da in diesem Zusammenhang auch der Verdacht von Quersubventionierungen geäussert wurde, führte die PostCom in den Bereichen der Kommunikations- und Logistik-Services Abklärungen durch. Geprüft wurden deshalb wie im Vorjahr auch 2022 die inkrementellen Kosten verschiedener Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung. Dabei wurde festgestellt, dass die inkrementellen Kosten einzelner Dienstleistungen nicht durch entsprechende Erlöse gedeckt waren.

### **Berechnung der Stand-alone-Kosten im reservierten Dienst für 2022 (Art. 48 Abs. 1 Bst. b VPG)**

Die Stand-alone-Kosten sind diejenigen Kosten, die der Post unter der Annahme entstehen würden, wenn sie ausschliesslich die Dienstleistungen des reservierten Dienstes anbieten würde. Um diese Kosten zu berechnen, wurde ein hypothetisches Szenario («Stand-alone-Szenario») unter der vorstehend erwähnten Annahme erstellt. Die Methodik dieses Stand-alone-Kosten-Szenarios kommt seit 2019 zur Anwendung.

Die Post wies für das Jahr 2022 Stand-alone-Kosten in Höhe von 1'226 Mio. Franken aus (2021: 1'240 Mio. Franken).

#### **Vergleich Stand-alone-Kosten zum Erlös des reservierten Dienstes**

Mio. Franken	2019	2020	2021	2022
Erlös des reservierten Dienstes	1'046	994	957	961
Stand-alone-Kosten (ohne Nettokostenausgleich)	1'357	1348	1240	1226
<b>Differenz (ohne Nettokostenausgleich)</b>	<b>-311</b>	<b>-354</b>	<b>-283</b>	<b>-265</b>
Nettokostenausgleich	-96	-90	-86	-130
Stand-alone-Kosten (mit Nettokostenausgleich)	1'454	1437	1326	1356
Differenz (mit Nettokostenausgleich)	-407	-443	-369	-395

Für das Jahr 2022 stehen dem Erlös des reservierten Dienstes von 961 Mio. Franken Stand-alone-Kosten von 1'226 Mio. Franken gegenüber. Die Differenz beträgt 265 Mio. Franken. Unter Berücksichtigung der im Rahmen des Nettokostenausgleichs ver-

rechneten Nettokosten resultiert sogar eine Differenz von 395 Mio. Franken. Da die Stand-alone-Kosten den Erlös des reservierten Dienstes übersteigen, sind allfällige Quersubventionierungen einzelner Produkte nach der gültigen Postgesetzgebung nicht verboten.

### **Zusammenfassung**

Die Post konnte für das Jahr 2022 den jährlichen Pauschnachweis der Einhaltung des Quersubventionsverbots gemäss Art. 55 Abs. 3 VPG nicht erbringen.

Die PostCom hat vertiefte Abklärungen getroffen, um die Ursachen des ausserhalb der Grundversorgung erwirtschafteten Defizits zu analysieren und stellte fest, dass die Erlöse einzelner Produkte und Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung nicht ausreichend waren, um deren inkrementelle Kosten zu decken. Da die Post nachweisen konnte, dass die Stand-alone-Kosten des reservierten Dienstes dessen Erlöse übersteigen, waren die festgestellten Kostenunterdeckungen jedoch nicht zu beanstanden. Entsprechend konnte die PostCom im Berichtsjahr keine verbotenen Quersubventionen feststellen.

Bereits im Vorjahr (2021) wurden mögliche Verletzungen des Quersubventionsverbotes überprüft. Die PostCom konnte jedoch keine verbotenen Quersubventionen feststellen. Dieser Entscheid der PostCom wurde im Juni 2022 veröffentlicht<sup>35</sup>.

Die PostCom sieht sich wiederholt mit der Tatsache konfrontiert, dass zwar gewisse Produkte und Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung defizitär sind, diese Tatsache aber keine verbotene Quersubventionierung im Sinne der Postgesetzgebung darstellt, so lange die Post den Nachweis erbringen kann, dass die Erlöse des reservierten Dienstes nicht dessen Stand-alone-Kosten decken.

Der Stand-alone-Kostennachweis soll belegen, dass die Post den reservierten Dienst nicht wirtschaftlich betreiben könnte, wenn sie allein diesen anbieten würde. Anders ausgedrückt soll dieser Test zeigen, dass der reservierte Dienst für sich allein genommen nicht rentabel betrieben werden könnte und deshalb nicht als Quelle für Quersubventionierungen von Produkten ausserhalb der Grundversorgung in Betracht kommt.

### **Ergebnis der unabhängigen Prüfung**

Gemäss Art. 57 VPG beauftragt die Post nach Art. 7 des Revisionsaufsichtsgesetzes vom 16. Dezember 2005 ein staatlich beaufsichtigtes Revisionsunternehmen mit einer unabhängigen Prüfung. Seit 2019 hat die Post das Unternehmen Ernst & Young AG (EY) mit dieser unabhängigen Prüfung beauftragt. Das Revisionsunternehmen prüft zuhanden der PostCom:

- die Berechnung der Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung,
- die Einhaltung der Vorgaben zum Nettokostenausgleich (inklusive Zustellermässigung),
- die Einhaltung der Vorgaben zum Rechnungswesen,
- die Zuordnung der Kosten und Umsatzerlöse der verschiedenen Dienste auf der Grundlage der Liste der Grundversorgung,
- den jährlichen Nachweis über die Einhaltung des Quersubventionsverbots mittels der ausgewiesenen Stand-alone-Kosten im reservierten Dienst.

Für das Rechnungsjahr 2022 wurde zusätzlich bei den Gesellschaften Post CH AG, PostFinance AG und Swiss Post Insurance AG die Einhaltung der Vorgaben zum Rechnungswesen gemäss der Postgesetzgebung vertieft geprüft.

Im Bericht an die PostCom stellt das Revisionsunternehmen fest, dass nach seiner Beurteilung alle Bestimmungen der Postgesetzgebung, die in den Bereich der unabhängigen Kontrolle fallen, in allen wesentlichen Belangen eingehalten wurden.

### **Genehmigung**

Die PostCom hat den Bericht des beauftragten Revisionsunternehmens zur Kenntnis genommen. Auf Basis des positiven Gesamturteils des Revisionsunternehmens hat die PostCom die Berechnung der Nettokosten und den Nachweis über die Einhaltung der Vorgaben zum Nettokostenausgleich genehmigt. Auch der Nachweis über die Einhaltung des Quersubventionierungsverbots für das Jahr 2022 wurde geprüft und durch die PostCom genehmigt.

### **Ausblick zur Finanzierung der Grundversorgung**

Die vom Bundesrat beauftragte Expertenkommission legte im Februar 2022 konkrete Vorschläge zur Weiterentwicklung der Grundversorgung im Bereich von Post- und Zahlungsverkehrsdienstleistungen vor<sup>36</sup>. Der Bericht empfiehlt, dass der Grundversorgungsauftrag der Post zu modernisieren sei, da bis 2030 das heutige Angebot weder für die Bevölkerung noch für die Unternehmen zeitgemäss sei. Im Bericht wurde darauf hingewiesen, dass in Zukunft die Finanzierung der Grundversorgung auf dem Spiel stehe.

Im Juni 2022 informierte der Bundesrat, dass die Themen des Berichts weiter zu vertiefen seien, damit die politische Diskussion vorankomme. Im Herbst 2022 entschied das Parlament mit der Rückweisung der Revision des Postorganisationsgesetzes, dass zuerst diskutiert und entschieden werden müsse, wie die Zukunft der Grundversorgung aussehen solle, insbesondere auch im Bereich des Zahlungsverkehrs.

Obgleich beim regulatorischen Ergebnis innerhalb der Grundversorgung im Mehrjahresvergleich ein stärkerer Rückgang zu verzeichnen ist, ist unter den aktuellen regulatorischen Rahmenbedingungen die Finanzierung der Grundversorgung weiterhin gewährleistet.

Aus regulatorischer Sicht ist festzuhalten, dass die Post nach wie vor in der Lage ist, die Grundversorgung eigenwirtschaftlich zu erbringen. Dabei steuern die Brief- und Paketbereiche (innerhalb und ausserhalb der Grundversorgung) den grössten positiven Anteil zum Ergebnis bei.

---

35

Vgl. Verfügung 08/2022 betreffend Überprüfung der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots 2021, 21. Juni 2022

36

Vgl. Expertenbericht Grundversorgung Post, 24.2.2022

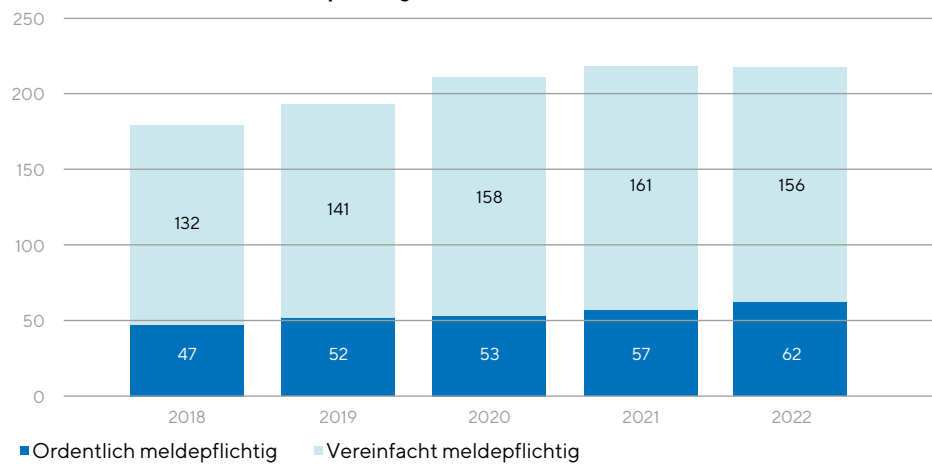
# Allgemeine Entwicklung der Postmärkte

Während der Postsektor über die letzten Jahre insgesamt ein anhaltendes Wachstum verzeichnete, war das Jahr 2022 von einer Verlangsamung geprägt. Die schrittweise Abschaffung der Massnahmen zur Verhinderung der Ausbreitung von COVID-19 führte zu einer Wiederbelebung der lokalen Geschäfte, was jedoch zu Lasten eines weiteren Anstiegs der Onlinebestellungen ging. Das Briefsegment verzeichnete umsatzmässig einen leichten Anstieg, der auf die Tarifierhöhungen der Post zurückzuführen war. Insgesamt schrumpfte der Umsatz im Schweizer Postmarkt um 1,4 %.

## Meldepflicht

Im Mai 2023 waren 218 Unternehmen bei der PostCom als Anbieterinnen von Postdiensten registriert, genau gleich viele wie ein Jahr zuvor. Von diesen Unternehmen unterstanden 62 (+5) der ordentlichen Meldepflicht und 156 (-5) der vereinfachten Meldepflicht. Hinter dieser scheinbaren Stabilität verbirgt sich in Wirklichkeit eine erhebliche Dynamik. In den letzten Monaten liessen sich zahlreiche neue Unternehmen bei der PostCom registrieren, während andere ihre postalischen Aktivitäten aufgaben. Die höhere Zahl der ordentlich meldepflichtigen Unternehmen ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass einige Anbieter ihren Umsatz in zwei aufeinanderfolgenden Jahren auf 500 000 Franken oder mehr steigerten. Die laufend aktualisierten Listen der registrierten Unternehmen können auf der Website der PostCom eingesehen werden.

Anzahl bei der PostCom registrierter Postdiensteanbieterinnen 2018-2022, vereinfacht und ordentlich meldepflichtig



Jedes Unternehmen, das im eigenen Namen als gewerbsmässige Postdiensteanbieterin am Markt auftritt, hat sich innerhalb von zwei Monaten nach seiner Betriebsaufnahme bei der PostCom zu registrieren. Im eigenen Namen solche Leistungen anzubieten, bedeutet, dass die durch Postdiensteanbieterinnen beauftragten Subunternehmerinnen nicht unter die Meldepflicht fallen. Umgekehrt sind Anbieterinnen, die die Gesamtheit der Leistungen extern vergeben, meldepflichtig.

Der Postmarkt wird zum einen durch die Definition der Postsendung umrissen, d.h. Pakete bis 30 kg, Briefe bis 2 kg sowie abonnierte Zeitungen und Zeitschriften. Zum anderen lässt er sich durch die Definition abgrenzen, was Postdienste umfassen, nämlich das Annehmen, Abholen, Sortieren, Transportieren und Zustellen von Post-



sendungen. Anbieterinnen sind ordentlich meldepflichtig, wenn sie damit im eigenen Namen einen Umsatz von mindestens 500'000.- Franken erzielen. Fällt besagter Umsatz tiefer aus, sind sie vereinfacht meldepflichtig.

In einigen Fällen erfolgte die Neuregistrierung aufgrund einer Intervention der PostCom. Nachdem das Sekretariat der PostCom im Rahmen seiner regelmässigen Recherchen festgestellt hatte, dass nicht registrierte Unternehmen auf dem Postmarkt tätig waren, forderte es diese auf, ihrer Meldepflicht nachzukommen. Da der Inhalt einer adressierten Sendung für die Einstufung als Postsendung nicht ausschlaggebend ist, unternahm die PostCom auch Schritte zur Registrierung von Unternehmen, die im Bereich der Essenzzustellung tätig sind. Während sich einige dieser Unternehmen mittlerweile registriert haben, bestreiten andere ihre Unterstellung unter die Postgesetzgebung. Das Bundesverwaltungsgericht wird in zwei hängigen Fällen über diese Frage entscheiden.

Parallel dazu führte die PostCom Verwaltungsstrafverfahren gegen die Verantwortlichen von Firmen wegen Verletzung der Meldepflicht oder aufgrund einer verspäteten Registrierung. Um die Identifikation von Postaktivitäten und die Abgrenzung der verschiedenen Dienste zu erleichtern, hat die PostCom auf ihrer Website einen Leitfaden veröffentlicht (vgl. <https://www.postcom.admin.ch/de/postmaerkte/meldepflicht/allgemeine-informationen>).

Seit Mai 2022 steht den Postdienstleistern das neue Portal eGovernment UVEK ([www.uvek.egov.swiss](http://www.uvek.egov.swiss)) für ihre Registrierung bei der PostCom und für die Übermittlung der im Rahmen der jährlichen Berichterstattung an die PostCom verlangten Auskünfte zur Verfügung.

### **Aufsichtsabgaben**

Artikel 30 PG verpflichtet die PostCom, für ihre Verfügungen und Dienstleistungen kostendeckende Verwaltungsgebühren einzufordern. Zudem erhebt sie von den ordentlich meldepflichtigen Unternehmen jährlich eine Abgabe für die Aufsichtskosten, die sich nach den Aufwendungen richtet, welche die PostCom im vorangehenden Jahr hatte. Einzelheiten dazu regeln die Artikel 78 bis 80 VPG. Ist eine Postdiensteanbieterin mit der Rechnung für die Aufsichtsabgabe nicht einverstanden, erlässt die PostCom eine anfechtbare Verfügung.

### **Nachweis der Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen**

Alle meldepflichtigen Unternehmen müssen die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einhalten. Die PostCom kontrolliert, ob die besagten Firmen dieser Pflicht nachkommen. Ordentlich meldepflichtige Anbieterinnen von Postdiensten müssen im Rahmen des jährlichen Reportings bestätigen, dass sie einen Gesamtarbeitsvertrag (GAV) abgeschlossen haben oder dass sie die Anforderungen gemäss Verordnung der Postkommission über die Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen im Bereich der Postdienste vom 30. August 2018 (VMAP, SR 783.016.2) erfüllen. Hat eine Anbieterin mit ihrem Personal einen GAV abgeschlossen, so gilt die Vermutung, dass die branchenüblichen Arbeitsbedingungen eingehalten werden. Zudem müssen Postdiensteanbieterinnen ihre Subunternehmen mittels einer Vereinbarung schriftlich verpflichten, die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einzuhalten, falls deren Umsatz mit Postdiensten mehr als 50 % des Gesamtumsatzes beträgt.

### **Mindeststandards der PostCom**

Ihrem Auftrag gemäss Art. 61 Abs. 3 VPG folgend hat die PostCom in der vorstehend erwähnten Verordnung vom 30. August 2018 die Mindeststandards für die Post-



branche festgelegt. Diese sind seit dem 1. Januar 2019 in Kraft. Am 6. Oktober 2022 beschloss die PostCom, den minimalen Bruttostundenlohn im Postsektor per 1. Juli 2023 von Fr. 18.27 auf Fr. 19.00 zu erhöhen. Zu diesem Zweck revidierte sie die Verordnung der Postkommission über die Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen im Bereich der Postdienste (VMAP). Die vertraglich vereinbarte normale Wochenarbeitszeit wurde bei maximal 44 Stunden belassen. Im Vorfeld hatte die PostCom den Experten Roman Graf beauftragt, eine Monitoring-Studie über die geltenden Arbeitsbedingungen in der Postbranche durchzuführen. Diese Studie basiert auf den Angaben der bei PostCom registrierten Unternehmen, was fast 25 000 beschäftigten Personen entspricht.

### **Überwachung der Einhaltung der Arbeitsbedingungen**

Es ist Aufgabe von der PostCom, darüber zu wachen, dass die Anbieterinnen die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einhalten. Diese Überwachung übt sie insbesondere dadurch aus, dass sie die Arbeitsbedingungen ausgewählter Anbieterinnen eingehend prüft. Diese Kontrolle erfolgt zusätzlich zu den Meldungen, die die ordentlich meldepflichtigen Unternehmen im Rahmen des jährlichen Reportings machen. Die PostCom wählt die zu kontrollierenden Firmen anhand spezifischer Kriterien aus, die vor allem die Risiken berücksichtigen. Seit Anfang 2019 hat sie 54 Unternehmen eingehend geprüft und in 20 Fällen Aufsichtsverfahren eingeleitet.

Die kontrollierten Unternehmen müssen nachweisen, dass ihr Personal einem GAV unterstellt ist oder dass sie die von der PostCom erlassenen Mindeststandards erfüllen. Werden Dritte mit der Erbringung von Postdiensten beauftragt und erwirtschaften diese mehr als die Hälfte ihres Umsatzes im Postbereich, verlangt die PostCom auch Belege dafür, dass sie die Verpflichtung, mit diesen Subunternehmern die Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen schriftlich zu vereinbaren, erfüllen.

Wie in den Vorjahren zeigten die Kontrollen im Jahr 2022, dass einige Unternehmen die Mindeststandards nicht einhalten. Die Verstösse betrafen insbesondere die mit den Angestellten vertraglich vereinbarte Dauer der Arbeitswoche (maximal 44 Stunden), den Stundenlohn (mindestens Fr. 18.27) und andere allgemeine arbeitsrechtliche Verpflichtungen. Ebenso hatten einige Unternehmen mit unter die Vorgaben fallenden Subunternehmern die Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen bei der Erbringung von Postdienstleistungen nicht oder nur teilweise vereinbart. Erbringt das kontrollierte Unternehmen nicht den Nachweis, dass es die gesetzlichen und reglementarischen Anforderungen an die Arbeitsbedingungen einhält, kann die PostCom gemäss Art. 24 und 25 PG Massnahmen und Sanktionen verhängen, wobei sie bei der Sanktionsbemessung die Schwere des Verstosses und die finanzielle Situation des Unternehmens berücksichtigt.

## **Postmarkt**

### **Marktentwicklung**

Der schweizerische Postmarkt umfasst den Transport und die Zustellung von Paketen, Briefen, Zeitungen und Zeitschriften. Sämtliche der in den nachstehenden Aufstellungen und Analysen präsentierten Daten stammen, wenn nicht ausdrücklich anders erwähnt, aus dem jährlichen Reporting, das alle bei der PostCom ordentlich registrierten Unternehmen ausfüllen müssen. Der Abschluss eines Aufsichtsverfahrens im Jahr 2022 führte zu Anpassungen bei den Statistiken der Vorjahre. Um die Vergleichbarkeit über einen längeren Zeitraum zu gewährleisten, wurden die Werte für die Jahre seit 2018 entsprechend revidiert.

Die Akteure auf dem Schweizer Postmarkt unterscheiden sich sowohl in Bezug auf ihre Grösse als auch auf ihr Geschäftsmodell. Einige Anbieterinnen sind stark diversifiziert und bieten eine breite Palette an Logistikdienstleistungen an, während andere ihr Angebot auf bestimmte Marktnischen wie Kurierdienste oder die Frühzustellung von Zeitungen konzentrieren. Für andere wiederum sind Postdienste nur ein Nebengeschäft. Dies gilt insbesondere für Unternehmen, die ihren Kunden ein breites Sortiment an Logistikdienstleistungen zur Verfügung stellen. Über 99% des Umsatzes der Schweizer Postbranche wird von Firmen erwirtschaftet, die der ordentlichen Meldepflicht unterliegen.

### **Verlangsamung nach Rekordjahren**

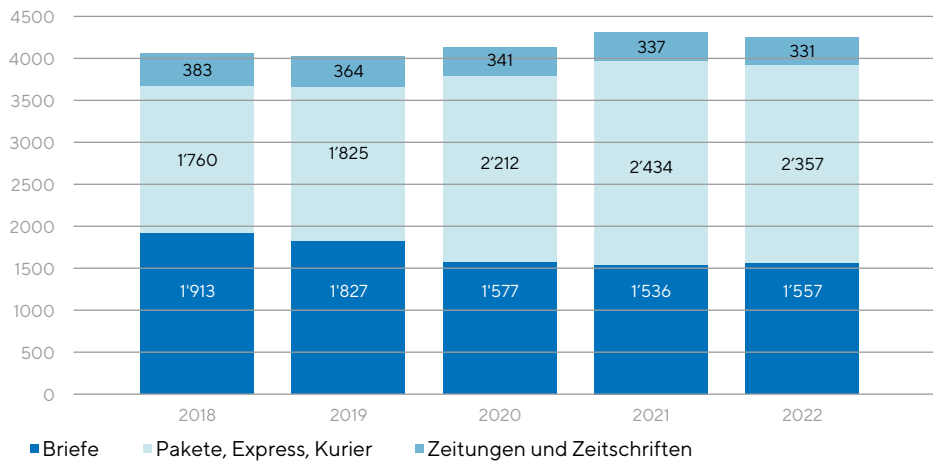
2022 belief sich der Gesamtumsatz des Postmarktes auf 4,2 Milliarden Franken, dies bei einem Sendungsvolumen von 2,9 Milliarden Stück. Im Vergleich zum Vorjahr ist ein Umsatzrückgang von nahezu 1,4 % zu beobachten. Die Gesundheitslage in den Jahren 2020 und 2021 mit den Massnahmen gegen die Ausbreitung von COVID-19 hatte die Nachfrage nach Postdienstleistungen erheblich angekurbelt, dies nicht nur in den traditionellen Bereichen der Standardpakete, sondern auch im Bereich der städtischen Kurierdienste, insbesondere bei der Lieferung von Fertiggerichten und dem Transport von Laborprodukten. Bei der Entwicklung der Anzahl Sendungen nahm der negative Trend an Intensität zu, da der Rückgang des Briefvolumens im Jahr 2022 nicht mit einem entsprechenden Anstieg der Paketsendungen einherging. Insgesamt nahm die Zahl der beförderten Sendungen um 4,3 % ab.

Der Rückgang der Posttätigkeit im Jahr 2022 liess den Postmarkt jedoch bei weitem nicht auf das Niveau von 2019 zurückfallen. Dank der starken Nachfrage im Paketsegment stieg der Umsatz des Postsektors insgesamt in den letzten fünf Jahren, wobei das durchschnittliche jährliche Wachstum 1,2 % betrug. Bei den Volumina ging der Gesamtmarkt im Jahresdurchschnitt um 3,6 % zurück. Das Briefvolumen sinkt seit vielen Jahren kontinuierlich, was dazu führte, dass der Anteil dieses Segments am Gesamtumsatz des Schweizer Postmarktes im Jahr 2022 weniger als 37% betrug, während er fünf Jahre zuvor noch bei 47 % lag. Bei den Volumina fielen die Veränderungen weniger dramatisch aus: Paketsendungen - einschliesslich Express- und Kurierdiensten - machten 2022 rund 11 % des Aufkommens aus, gegenüber 6 % im Jahr 2018.

In den letzten Jahren entwickelte sich der Schweizer Postmarkt im europäischen Vergleich weniger dynamisch. Die jüngsten Daten bestätigen diesen Trend. Auch während der COVID-19-Krise war das Wachstum im europäischen Durchschnitt deutlich höher als in der Schweiz.

Zwischen 2017 und 2021 verzeichneten die in der ERGP-Erhebung zu Postindikatoren berücksichtigten Länder ein durchschnittliches jährliches Wachstum des Postumsatzes von 6,7 %<sup>37</sup>, während es in der Schweiz im Zeitraum 2018-2022 nur 1,1 % betrug. Der Unterschied zwischen dem durchschnittlichen Wachstum in Europa und der Schweiz war 2021 besonders gross, als der konsolidierte Anstieg des Postumsatzes auf europäischer Ebene 10,5 % betrug, während er in der Schweiz bei 4,3 % lag. Was das Gesamtvolumen der Sendungen betrifft, so entspricht der in der Schweiz beobachtete Rückgang in den letzten fünf Jahren mit 3,6 % bzw. 3,5 % in etwa dem europäischen Durchschnitt. Zwischen 2021 und 2020 war das Wachstum des Paketvolumens in Europa so stark, dass es den Rückgang des Briefvolumens überkompensieren konnte, was letztlich zu einem Wachstum der Sendungen um 0.6%<sup>38</sup> im Vergleich zum Vorjahr führte.

### Entwicklung des Jahresumsatzes auf dem Schweizerischen Postmarkt 2018\*-2022, in Millionen Franken



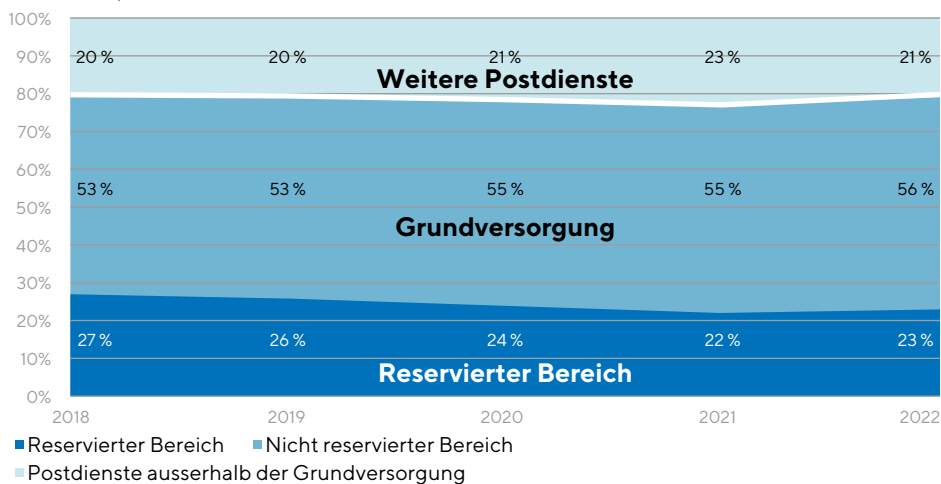
\* Die Werte der Vorjahre (2018-2021) wurden angepasst (siehe „Marktentwicklung“ oben).

### Wachstum des Anteils der nicht reservierten Dienste

Als Marktsegment umfasst die Grundversorgung die Beförderung von Briefen bis 1 kg und Paketen bis 20 kg in der Schweiz und ins Ausland sowie von abonnierten Zeitungen und Zeitschriften, die zusammen mit den übrigen Postsendungen in der gewöhnlichen Zustellung geliefert werden. Express- und Kuriersendungen gehören dagegen nicht dazu, ebenso wenig wie Zeitungen und Zeitschriften in der Frühzustellung.

Im Verhältnis zum Gesamtumsatz des Postmarkts verzeichneten sowohl der nicht reservierte Dienst als auch die Postdienste ausserhalb der Grundversorgung in den letzten fünf Jahren ein Wachstum. Die von der Post 2022 vorgenommenen Tariferhöhungen für Briefe im Standardformat sowie die stärkere Reduzierung des Volumens von Briefen über 50 g haben dazu geführt, dass der Anteil des reservierten Dienstes 2022 anstieg.

### Entwicklung der Grundversorgung, des Monopols und der weiteren Postdienste 2018-2022, in Prozent des Gesamtumsatzes im Postmarkt



Was die Marktanteile der Grundversorgung gemessen am Umsatz betrifft, so hält die Post als dafür verantwortliche Anbieterin den Löwenanteil mit rund 87 % (inkl. reservierter Dienst). Die wichtigsten privaten Anbieterinnen sind DPD (Schweiz) AG, DHL Express (Schweiz) AG und Quickmail AG.

2022 ging der Gesamtumsatz der Grundversorgung im Vergleich zum Vorjahr um 0,2 % zurück. Aufgrund der Tariferhöhungen trugen die Briefe im Vergleich zu den anderen Postdiensten zu einem besseren Abschneiden des Universaldienstes bei.

37  
ERGP (22) 12, Report on Postal Core Indicators, Seite 56.

38  
ERGP (22) 12, Report on Postal Core Indicators, Seite 46.

## Paket-, Express und Kurierdienstmarkt (KEP-Markt)

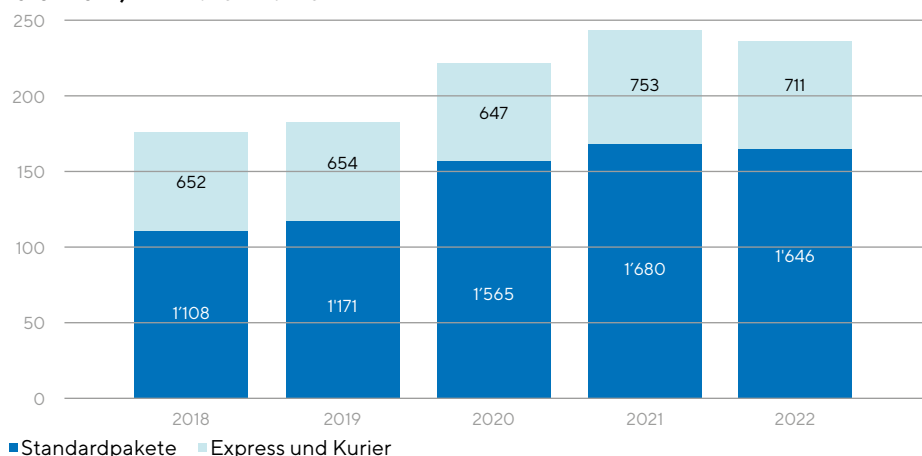
Der KEP-Markt (bestehend aus den Märkten für Pakete, Express- und Kurierdienste) umfasst standardmässig verschickte Pakete sowie die Sendungen, die allgemein schneller bzw. innerhalb einer bestimmten und garantierten Frist zugestellt (Express) oder die direkt (das heisst ohne vorherige Lagerung und Sortierung) durch Kuriere an die Empfänger ausgeliefert werden.

Wie bereits in vorangegangenen Berichten erläutert, weist der KEP-Markt seit mehreren Jahren eine grosse, durch den wachsenden E-Commerce ausgelöste Dynamik auf. Im Jahr 2021 stieg der Umsatz des Online-Handels in der Schweiz um 12%<sup>39</sup>. Nach diesem Rekordjahr gingen sowohl der Umsatz des nationalen Onlinehandels als auch die Anzahl der KEP-Postsendungen um 2,4 %<sup>40</sup> bzw. 3,2 % zurück. Im Allgemeinen gehen die Branchenakteure davon aus, dass es sich hierbei um einen vorübergehenden Rückgang handelt, dem ein Wachstum folgen sollte, wenn auch ein moderateres als in den letzten Jahren.

Der Umsatzrückgang im Jahr 2022 von fast 10 % war bei den grenzüberschreitenden Sendungen besonders stark. Dieses Segment hatte sich bereits zuvor deutlich weniger dynamisch entwickelt, mit der Folge, dass in den letzten fünf Jahren der Umsatz mit KEP-Sendungen im Export nahezu unverändert blieb. Die negative Entwicklung des Importvolumens deutet ebenfalls auf eine erhebliche Schrumpfung der grenzüberschreitenden Posttätigkeit hin.

Für diese Entwicklungen gibt es verschiedene Gründe. Einer davon ist, dass E-Commerce-Waren, sowohl im Import als auch im Export, nun häufig ausserhalb des Postkreislaufs befördert und einem Postdienstleister in der Schweiz vor allem für die Endzustellung an die Verbraucher im Inland übergeben werden.

**Entwicklung des Umsatzes bei den Standardpaketen und den Express- und Kuriersendungen, 2018\*-2022, in Millionen Franken**

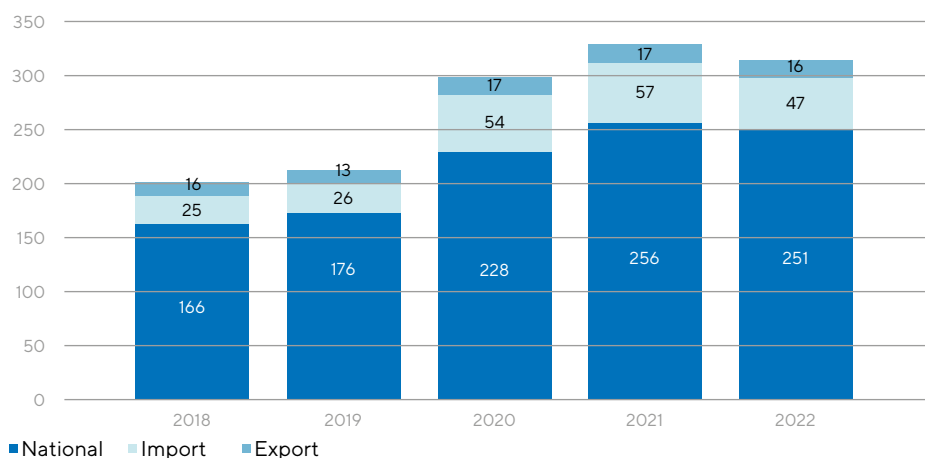


\* Die Werte der Vorjahre (2018-2021) wurden angepasst (siehe «Marktentwicklung» oben).

Der Umsatz mit nationalen KEP-Sendungen hielt sich hingegen recht gut und ging nur geringfügig um 0,9 % zurück. Diese bessere Leistung ist vor allem den nationalen Express- und Kuriersendungen zu verdanken, deren Umsatzwachstum sich auch 2022 mit 6,5 % fortsetzte. Mehrere in diesem Markt etablierte Unternehmen verzeichneten somit einen erheblichen Anstieg ihrer Geschäftstätigkeit. Wie bereits im Vorjahr deutet dieses Wachstum darauf hin, dass die Nachfrage nach schnellen Lieferdienstleistungen, die häufig noch am selben Tag erbracht werden, steigt. Dies fördert die Entwicklung dezentraler Logistiklösungen, die oft kleiner sind und in begrenzten

städtischen Gebieten agieren. Um einen Austausch zwischen den verschiedenen Zentren zu ermöglichen, arbeiten sie jedoch häufig zusammen, beispielsweise im Rahmen des Netzwerks, das um die Firma swissconnect AG organisiert ist.

#### Entwicklung des KEP-Sendungsvolumens 2018\*-2022, in Millionen Sendungen



\* Die Werte der Vorjahre (2018-2021) wurden angepasst (siehe «Marktentwicklung» oben).

In den letzten Jahren haben verschiedene Studien gezeigt, dass das Wachstum des KEP-Marktes in der Schweiz unter dem Durchschnitt der europäischen Märkte lag. In ihrem Jahresbericht 2021 hatte die PostCom eine grössere Dynamik in der Schweiz wahrgenommen, was eine Trendwende gegenüber den Vorjahren bedeutet hätte. Die seither veröffentlichten europäischen Zahlen für das Jahr 2021 widerlegen diese These. Tatsächlich erreicht das über den Zeitraum 2017-2021 gemessene durchschnittliche Wachstum der KEP-Sendungsumsätze 13 % im europäischen Durchschnitt<sup>41</sup>, während es in unserem Land in den letzten fünf Jahren 7,6 % betrug. Obwohl der Unterschied weniger ausgeprägt ist, gilt diese Schlussfolgerung auch für die Entwicklung der Volumina (16 % im europäischen Durchschnitt<sup>42</sup> gegenüber 11,4 % in der Schweiz). Zieht man die Anzahl der KEP-Sendungen pro Kopf als Vergleichsmaßstab heran, zeigt sich, dass die Schweiz mit 36 Sendungen pro Kopf deutlich über dem europäischen Durchschnitt liegt (27 im Jahr 2021). Von den 26 Ländern, die die ERGP-Studie im Jahr 2021 betrachtete, hatten nur zwei Länder eine höhere Anzahl an KEP-Sendungen pro Kopf, nämlich Deutschland (56) und Österreich (38).<sup>43</sup>

#### Marktanteile weitgehend stabil

Gemessen am Umsatz ist die Post CH AG mit einem Marktanteil von 57 % (2021: 59 %) der wichtigste Anbieter im KEP-Markt. Besonders stark ist die Post CH AG im inländischen KEP-Markt, den sie mit 76 % (79 % im Jahr 2021) kontrolliert. Im internationalen Verkehr sind es jedoch die privaten Anbieterinnen, die gemeinsam den grössten Marktanteil haben. Sie kontrollieren 72 % des Importmarktes und sogar 86 % des Exportmarktes. Die Post CH AG, DHL Express (Schweiz) AG, UPS United Parcel Service (Schweiz) AG und DPD (Schweiz) AG sind die wichtigsten Anbieterinnen auf dem KEP-Markt.

Besonders interessant ist die Entwicklung der Marktanteile im Segment der nationalen Standardpakete bis 20 kg, das seit 2004 vollständig für den Wettbewerb geöffnet ist. 2022 hatten die privaten Anbieterinnen in diesem Segment beim Umsatz einen Marktanteil von 20 %. Dies ist zwar ein Anstieg im Vergleich zum Vorjahr (17 %), doch ist dieser Anteil seit vielen Jahren weitgehend stabil. Die grössten Unternehmen in diesem Segment nach der Post CH AG sind DPD (Schweiz) AG, DHL Express (Schweiz) AG und Planzer KEP AG.

39 Ralf Wölfle, Uwe Leimstoll, Commerce Report Schweiz 2022, Werte und Dienstleistungen im Fokus des Handels, Hochschule für Wirtschaft, FHNW, S. 5.

40 GfK Switzerland AG, HANDELSVERBAND. swiss, Schweizerische Post - Jahreserhebung Onlinehandel Schweiz 2022, S. 12.

41 ERGP (22) 12, Report on Postal Core Indicators, Seite 56.

42 ERGP (22) 12, Report on Postal Core Indicators, Seite 46.

43 ERGP (22) 12, Report on Postal Core Indicators, Seite 55.

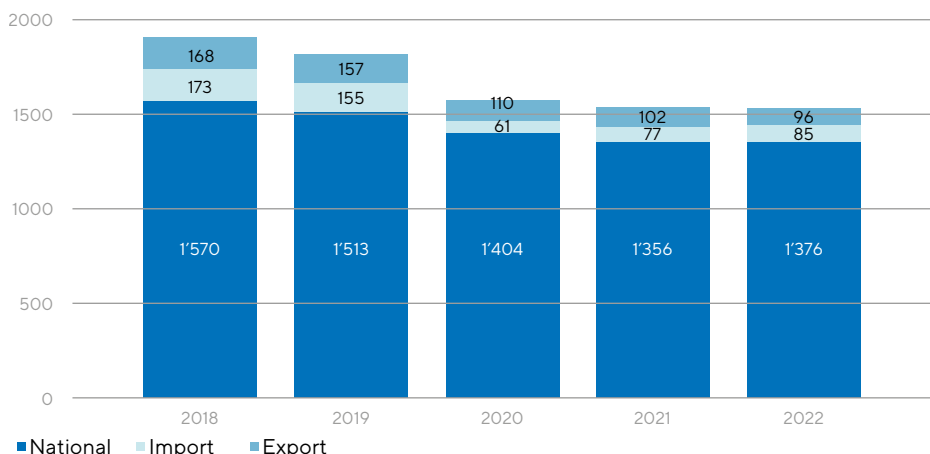
## Briefmarkt

Der Briefmarkt umfasst Korrespondenz- sowie leichte Warensendungen bis zu einem Gewicht von 2 kg, die Briefformat aufweisen und höchstens zwei Zentimeter dick sind.

2022 betrug der Gesamtumsatz des Briefmarktes 1,6 Milliarden Franken, bei einem Volumen von 1,8 Milliarden Sendungen. Im Vergleich zum Vorjahr stieg der Umsatz um 1,4 %. Dies ist der erste Anstieg seit mehreren Jahren; er ist hauptsächlich auf die von der Post CH AG umgesetzten Tarifierhöhungen zurückzuführen. Die Anzahl der beförderten Sendungen sank hingegen erneut deutlich um 4,1 %. Im Jahr 2021 war der Rückgang moderater ausgefallen.

Das Briefvolumen ist nun schon seit mehreren Jahren aufgrund der zunehmenden Digitalisierung der Transaktions- und Kommunikationspost rückläufig. Der Versand von Kleinwaren im Briefformat hat den Rückgang zwar verlangsamt, reichte aber bei weitem nicht aus, um das zurückgehende Briefvolumen im Kommunikationssektor zu kompensieren. Alles deutet darauf hin, dass sich dieser Rückgang in den nächsten Jahren fortsetzen wird.

### Entwicklung des Umsatzes bei den nationalen und grenzüberschreitenden Briefen 2018–2022, in Millionen Franken



Der Umsatzanstieg im Briefsegment betraf nicht nur die inländischen Sendungen (1,5 %), sondern auch die Importsendungen mit einem Anstieg um 9 %. Bei den Exportbriefen hingegen ging der Umsatz das fünfte Jahr in Folge zurück, mit einem Rückgang von fast 6 %.

### Inländische Briefe mit geringem Gewicht: Nachfrage bleibt hoch

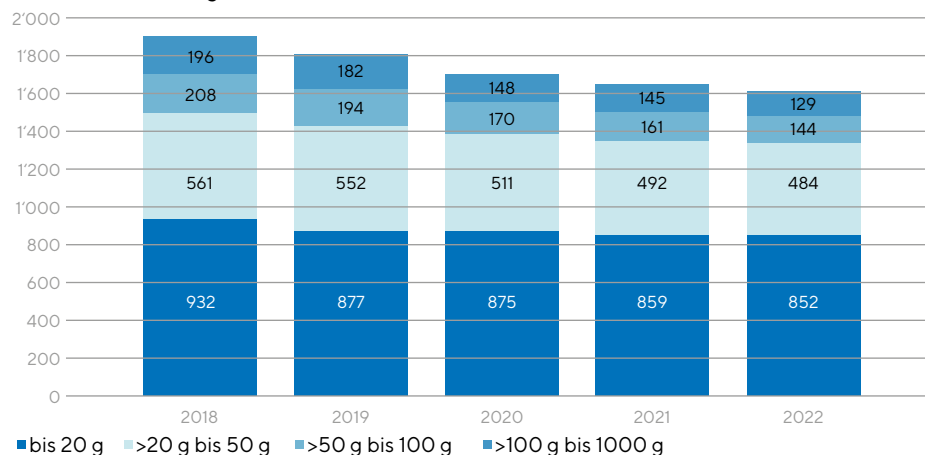
Inländische Briefe stellen den bei weitem wichtigsten Teilmarkt im Briefsegment dar. Die folgenden Zahlen beziehen sich nur auf die unter die Grundversorgung fallenden Briefe bis 1 Kilo, die von der Post befördert werden.

Im Jahr 2022 beförderte die Post 1,6 Milliarden Inlandbriefe bis 1 Kilogramm, von denen 53 % weniger als 20 Gramm wogen. Die unterste Gewichtsklasse ist somit weiterhin die volumenstärkste im inländischen Briefmarkt, was darauf hindeutet, dass die traditionelle Kommunikations- und Transaktionspost trotz sinkender Sendungsmengen immer noch ein wichtiger Geschäftsbereich im Schweizer Postmarkt ist. Der Anteil der Briefe über 100 Gramm bis 1 Kilogramm (8 %) liegt deutlich unter den Anteilen der leichteren Gewichtsklassen.

Betrachtet man die Entwicklungen der letzten fünf Jahre, so ist es interessant festzustellen, dass das Volumen der leichtesten Briefe im Durchschnitt um 2,2 % pro Jahr

zurückging, während bei Briefen über 50 g der durchschnittliche jährliche Rückgang bei 9,2 % lag. Als Grund für diesen Unterschied wird häufig angeführt, dass Werbesendungen tendenziell immer leichter werden, was unter anderem auf die stark gestiegenen Papierpreise zurückzuführen ist.

#### Aufteilung der inländischen Briefsendungen der Post nach Gewichtskategorien 2018-2022, in Millionen Sendungen



#### Briefmarkt in der Schweiz im internationalen Vergleich robuster

Im europäischen Vergleich hatte sich der Schweizer Briefmarkt bislang als recht widerstandsfähig gegenüber Volumenrückgängen erwiesen. Zwischen 2017 und 2021 betrug der von allen in der ERGP vertretenen Ländern berichtete Rückgang bei Briefen (inkl. Zeitungen und Zeitschriften) im Jahresdurchschnitt 3,5 %<sup>44</sup> für den Umsatz und 7,1 %<sup>45</sup> für das Volumen. In der Schweiz betrug der entsprechende Rückgang 4,8 %, und zwar sowohl beim Umsatz als auch bei den beförderten Mengen. In den letzten fünf Jahren ist die Situation bezüglich des Rückgangs des Briefvolumens in der Schweiz also günstiger als der europäische Durchschnitt. Unter dem Gesichtspunkt des Umsatzes ist der Rückgang in der Schweiz jedoch signifikanter. Ein Faktor, der den stärkeren Umsatzrückgang in unserem Land erklären könnte, ist die Tatsache, dass viele europäische Anbieter ihre öffentlichen Tarife für den Versand von Inlandsbriefen bereits vor einiger Zeit substantiell erhöht hatten, während in der Schweiz die Tarife für Standard-Inlandssendungen der Post 2022 zum ersten Mal seit 2004 angehoben wurden.

#### Briefe pro Kopf: Die Schweiz weiterhin an der Spitze

Im Jahr 2022 belief sich die Zahl der beförderten Briefe pro Einwohner in der Schweiz auf 209 Einheiten. Wenn man Zeitungen und Zeitschriften hinzurechnet, steigt diese Zahl auf 294 Einheiten, während sie laut ERGP-Studie im europäischen Durchschnitt bei 83 Einheiten liegt, also weniger als ein Drittel, das in unserem Land beobachtet wird. Die Schweiz ist nach wie vor das Land mit der höchsten Anzahl an Briefen pro Einwohner, dicht gefolgt von Finnland (276) und Luxemburg (241)<sup>46</sup>. In einigen Ländern, die traditionell ebenfalls ein hohes Volumen an Briefsendungen pro Einwohner aufwiesen, ist die Zahl der Sendungen in den letzten Jahren sehr stark zurückgegangen. So ist die Zahl der Briefe pro Einwohner in Schweden von 220 im Jahr 2017 auf 144 im Jahr 2021 gesunken.

#### Entwicklung der Marktanteile

Mit einem Gesamtmarktanteil (Umsatz) von 96,4 % ist die Post CH AG weiterhin die unangefochtene Nummer eins im Briefmarkt, vor der Quickmail AG. Im Inlandbriefmarkt stieg der Marktanteil der Post im Jahr 2022 auf 96,8 %, im Jahr 2021 betrug er noch 94,8 %.

44  
ERGP (22) 12, Report on Postal Core Indicators, Seite 56.

45  
ERGP (22) 12, Report on Postal Core Indicators, Seite 46.

46  
ERGP (22) 12, Report on Postal Core Indicators, Seite 54.

Während der europäische Briefmarkt vollständig liberalisiert ist, besteht in der Schweiz noch immer ein Monopol für Inlands- und Importbriefe bis 50 Gramm. Aufgrund dieses Monopols sind etwa 23% des Volumens und 33% des Umsatzes des Marktes für Inlandbriefe bis 2 Kilogramm für den Wettbewerb geöffnet. Die Anbieterinnen haben sich bisher einen relativ kleinen Teil dieses Marktes angeeignet, der auf 20 % der inländischen Briefsendungen ausserhalb des Monopols geschätzt wird.

### **Europa: Briefmarkt noch immer von ehemaligen staatlichen Betreibern dominiert**

In allen europäischen Ländern ist zu beobachten, dass die etablierten Postbetreiber den Briefmarkt weiterhin dominieren und ihren hohen Marktanteil erfolgreich verteidigen. Von den 16 Ländern, die der ERGP 2021 Zahlen einreichten, gaben nur drei Länder Marktanteile des etablierten Betreibers von weniger als 80 % an (einschliesslich Zeitungen und Zeitschriften). De facto ist die Wettbewerbssituation in der Schweiz also sehr vergleichbar mit der auf den anderen europäischen Briefmärkten.

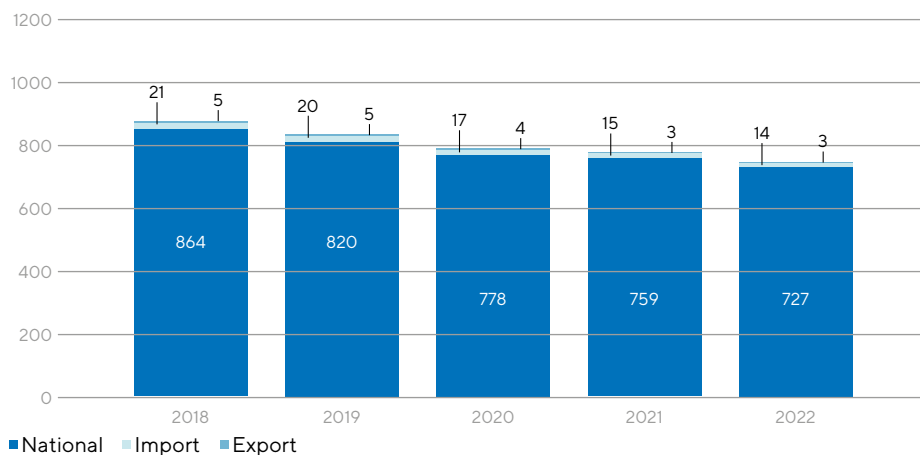
## **Zeitungen und Zeitschriften**

Beim Teilmarkt der Zeitungen und Zeitschriften handelt es sich um die Zustellung von abonnierten Publikationen, d.h. Tages- und Wochenzeitungen, die lokal, regional oder überregional erscheinen, sowie Publikums- und Fachzeitschriften. Die Zustellung dieser Publikationen kann entweder frühmorgens in der sogenannten «Frühzustellung» oder zu späteren Tageszeiten, meistens gebündelt mit weiteren Postsendungen, in der «Tageszustellung» stattfinden.

Der Gesamtumsatz des Zeitungs- und Zeitschriftensektors betrug im Jahr 2022 331 Millionen Franken, was einem Rückgang von 1,8 % gegenüber dem Vorjahr entspricht. Das Sendungsvolumen belief sich auf 745 Millionen Einheiten, was einem Rückgang von 4,4 % gleichkommt. Besonders stark war der Rückgang erneut bei den grenzüberschreitenden Sendungen, wo das Volumen bei der Einfuhr um 8 % und bei der Ausfuhr um 17 % zurückging. In den letzten fünf Jahren lag die durchschnittliche jährliche Abnahmerate bei den Zeitungs- und Zeitschriftensendungen (5,8 %) nahe bei derjenigen des Briefvolumens (5 %). Mit 8,3 % war der Abwärtstrend bei der Frühzustellung signifikanter als bei der regulären Postzustellung (5,6 %). Der starke Rückgang der Volumen und Umsätze ist darauf zurückzuführen, dass sich die Leserschaft zunehmend digitalen Informationskanälen zuwendet.



## Entwicklung der Volumen Zeitungen und Zeitschriften 2018–2022, in Millionen Stück



Die führenden Anbieter in diesem Teilmarkt sind die Post CH AG und Presto Presse Vertriebs AG, ein Unternehmen des Postkonzerns, das einen Frühzustelldienst anbietet.

## Internationale Beziehungen

Seit Mitte 2021 war die PostCom aufgrund des Streits zwischen der Schweiz und der EU über das Rahmenabkommen von den Arbeiten der ERGP ausgeschlossen. Die PostCom nahm jedoch 2022 an Gesprächen mit mehreren europäischen Regulierungsbehörden teil und engagierte sich, diese 2023 in der Schweiz zu empfangen, um sich über einige aktuelle Punkte der Postregulierung auszutauschen.

Die PostCom ist im Europäischen Komitee für Normung (CEN) vertreten, das die Aufgabe hat, europäische Normen für Postdienste festzulegen.

Zudem ist die PostCom Mitglied der Schweizerischen Normenvereinigung (SNV), die in der Schweiz eine koordinierende Rolle im Bereich der nationalen und internationalen Normen spielt.

# Aufsichtsrechtliche Anzeigen und Verfahren

## Behandlung von aufsichtsrechtlichen Anzeigen

Das Fachsekretariat der PostCom erhält regelmässig Eingaben und Beanstandungen von Einwohnerinnen und Einwohnern (sogenannte «Bürgerbriefe») zur postalischen Grundversorgung. Hinzu kommen jeweils Zusendungen mit diversen Anfragen oder Reklamationen ausserhalb der Zuständigkeit der PostCom. Die Anzahl der Zusendungen 2022 bewegt sich in der Grössenordnung der Vorjahre.

Bei den Themen lassen sich im Berichtsjahr keine klaren Schwerpunkte erkennen. Die Zusendungen betrafen unter anderem Fehlzustellungen, verlorene oder zu spät zugestellte Sendungen oder Beanstandungen im Zusammenhang mit Poststellen. Vereinzelt war die Erhöhung der Tarife von A- und B-Post-Briefen (Listenpreise) ein Thema. Diese sind Teil einer Vereinbarung zwischen der Post und der Eidgenössischen Preisüberwachung und können nicht von der PostCom überprüft werden. Auch nicht in die Zuständigkeit der PostCom fallen die Zusendungen infolge der Umstellung des Kundenlogins der Post auf SwissID.

In Bezug auf die übrigen Anbieterinnen von Postdiensten gingen 2022 drei Bürgerbriefe ein (2021: 4).

Die Anzeigen werden geprüft und beantwortet. Bei Bedarf wird eine Stellungnahme der verantwortlichen Postdiensteanbieterin eingeholt. Ergibt die Abklärung, dass rechtliche Vorgaben im Zuständigkeitsbereich der PostCom verletzt wurden, kann die PostCom ein Aufsichtsverfahren einleiten und gegebenenfalls Massnahmen oder Verwaltungssanktionen anordnen. Solche Anordnungen in Bezug auf die postalische Grundversorgung wurden im Berichtsjahr keine erteilt.

## Verfahren betreffend Hausbriefkästen

Die PostCom erlässt bei Streitigkeiten über Hausbriefkästen oder Briefkastenanlagen gestützt auf Art. 76 VPG eine anfechtbare Verfügung. Das Verfahren richtet sich nach dem Verwaltungsverfahrensgesetz vom 20. Dezember 1968 (VwVG, SR 172.021).

### Anzahl Fälle

2022 gingen 56 Eingaben und Anfragen zu Hausbriefkästen ein (2021: rund 50). Meist konnten sie nach Erläuterung der Rechtslage oder nach nochmaligem Gespräch der Antragsteller mit der Post erledigt oder gütlich beigelegt werden. Eine grössere Anzahl betraf die Rechtsauskunft an Architektur- und Baubüros im Zusam-



menhang mit Bauprojekten. In 12 Fällen wurde ein Verwaltungsverfahren eingeleitet (2021: 17).

Die PostCom schloss im Berichtsjahr zehn Verfahren mit einem materiellen Entscheid ab (2021: 2). Ein Gesuch wurde gutgeheissen, in einem weiteren Fall kam es zu einer Teilguttheissung, acht Gesuche wurden abgewiesen (2021: 2 Abweisungen). Fünf Verfahren wurden infolge Rückzugs des Gesuchs abgeschrieben (2021: 4).

### **Anforderungen an Briefkästen und Briefkastenanlagen nach Art. 73-75 VPG**

Die Hausbriefkästen bzw. Briefkastenanlagen müssen bestimmten Vorgaben, die in Art. 73 und 74 der Postverordnung festgelegt sind, entsprechen. Sie müssen frei zugänglich sein und in der Regel an der Grundstücksgrenze beim allgemein benutzten Zugang zum Haus aufgestellt werden. Bei Mehrfamilien- und Geschäftshäusern können die Briefkastenanlagen im Bereich der Hauszugänge platziert werden, sofern der Zugang von der Strasse her möglich ist. Ausnahmen von diesen Standorten sieht Art. 75 VPG vor, wenn den Bewohnern aus gesundheitlichen Gründen der ordentliche Briefkastenstandort nicht zugemutet werden kann oder wenn bei unter Denkmalschutz stehenden Liegenschaften der ordentliche Briefkastenstandort zu einer wesentlichen Beeinträchtigung der Ästhetik führen würde. Entspricht der Standort oder die Ausgestaltung (Mindestmasse) des Hausbriefkastens nicht den Vorgaben, kann die Post gestützt auf Art. 31 Abs. 2 Bst. c VPG die Hauszustellung einstellen.

### **Entscheidpraxis 2022**

Die PostCom hiess ein Gesuch von zwei Haushalten auf einem landwirtschaftlichen Betrieb gut, bei dem das Wohnhaus und das Hofareal nicht abparzelliert sind. Die Post forderte die Versetzung des Briefkastens an die Grenze der landwirtschaftlichen Parzelle. Die PostCom erachtete diesen Standort am Rand eines drei Meter breiten, landwirtschaftlichen Strässchens als ungeeignet, da die Briefkästen beim Manövrieren von landwirtschaftlichen Fahrzeugen und Maschinen beschädigt werden könnten oder die landwirtschaftliche Nutzung des Bodens an der betreffenden Stelle erschwert würde. Die PostCom erachtete deshalb den bestehenden Standort der Briefkästen eingangs des Hofareals als vereinbar mit Art. 74 Abs. 1 VPG (Verfügung 16/2022 vom 6. Oktober 2022).

Eine Teilguttheissung erfolgte im Fall eines Zweifamilienhauses, in dem sich die Hausbriefkästen beim Hauseingang befanden (Verfügung 28/2022 vom 7. Dezember 2022). Der Zugang zum Haus erfolgte über eine abparzellierte Treppe. Die Gesuchsteller beantragten in erster Linie die Guttheissung des bestehenden Standorts, die Post beantragte den Standort am Fuss der Treppe. Die PostCom entschied, dass der relevante Schnittpunkt des Zugangs zum Haus mit der Grundstücksgrenze und damit der korrekte Briefkastenstandort sich oben an der Treppe befindet, was dem Eventualantrag der Gesuchsteller entsprach.

Drei Verfügungen betrafen die Abgrenzung zwischen den Begriffen des Einfamilienhauses einerseits und des Mehrfamilien- bzw. Geschäftshauses andererseits (Verfügungen 12/2022 vom 25. August 2022, 17/2022 vom 6. Oktober 2022 sowie 28/2022 vom 7. Dezember 2022). Die diesen Fällen zugrunde liegenden Konstellationen umfassten Häuser mit einem oder zwei Haushalten sowie einem oder mehreren dort domizilierten Kleinunternehmen. Praxisgemäss gilt eine Liegenschaft mit zwei Wohnungen und einem domizilierten Kleinunternehmen nicht als Mehrfamilien- oder Geschäftshaus, sondern ist als Zweifamilienhaus einzustufen. Der Grund liegt unter anderem darin, dass die Verhältnisse, die der Festlegung des Briefkastenstandorts zugrunde liegen, eine gewisse Beständigkeit aufweisen müssen. Büroräumlich-

keiten in einem Zweifamilienhaus lassen sich jedoch relativ einfach umnutzen. Dasselbe gilt für Firmendomizile, die sich leicht und schnell verlegen lassen. Deshalb kann das Domizil eines oder mehrerer Kleinunternehmen in einem Haus mit zwei Haushaltungen nicht das entscheidungswesentliche Erfordernis zur Begründung des Briefkastenstandorts beim Hauseingang gestützt auf 74 Abs. 3 VPG sein. Vielmehr bleibt das Hauptkriterium für die Einstufung als Mehrfamilien- oder Geschäftshaus, ob die Nutzung der Liegenschaft zu einem erhöhten Zustellvolumen im Vergleich zu einem Ein- oder Zweifamilienhaus führt. In allen drei Fällen wurden die Gesuche deshalb abgewiesen.

In der Verfügung 1/2022 vom 27. Januar 2022 beurteilte die PostCom das Gesuch eines Liegenschaftseigentümers, seinen zur architektonischen Gestaltung des Einfamilienhauses gehörenden, in die Wand beim Hauseingang eingebauten Hausbriefkasten beizubehalten. Die PostCom stellte fest, dass trotz der kurzen Distanz von vier Metern von der Grundstücksgrenze und den zwei Treppenstufen von einem übermässigen Zustellaufwand auszugehen sei. Die PostCom hielt fest, der Verordnungsgeber habe mit der Regel von Art. 74 Abs. 1 VPG, dass die Briefkästen von Ein- und Zweifamilienhäusern an der Grundstücksgrenze aufzustellen seien, einen Standort festgelegt, der eine effiziente Zustellung für alle Anbieterinnen der Hauszustellung ermögliche. Der Gesuchsteller wurde deshalb im Entscheid aufgefordert, seinen Hausbriefkasten an der Grundstücksgrenze links oder rechts des Zugangswegs aufzustellen.

Mit Verfügung 2/2022 vom 17. März 2022 entschied die PostCom, dass die Eigentümer eines Zweifamilienhauses in der Landwirtschaftszone, welches sie zusammen mit ihren Kindern und den betagten Eltern bewohnen, den Briefkasten an die 83 Meter entfernte Grundstücksgrenze bei der Zufahrt zur Liegenschaft versetzen müssen. Die PostCom führte in den Erwägungen aus, dass auch ausserhalb der Bauzone die Vorschrift von Art. 74 Abs. 1 VPG, nach welcher der Briefkasten an der Grundstücksgrenze aufzustellen sei, zur Anwendung komme. Ebenso hielt sie fest, dass es sich bei den geltend gemachten Altersbeschwerden der Eltern der Gesuchsteller nicht um ständig auftretende, gesundheitliche Gründe im Sinne von Art. 75 Abs. 1 VPG handle, aufgrund derer in Anwendung von Art. 75 Abs. 1 Bst. a VPG wegen unzumutbarer Härten vom ordentlichen Standort abgewichen werden könne.

Mit Verfügung 5/2022 vom 5. Mai 2022 entschied die PostCom, dass der Briefkasten eines Einfamilienhauses trotz des offenen, die ganze Hausbreite einnehmenden Vorplatzes von der Hauswand an die Grundstücksgrenze zu versetzen sei, da der zusätzliche Weg über den Vorplatz von 14 Metern hin und zurück zu einem unverhältnismässigen Mehraufwand bei der Zustellung führe.

Mit Verfügung 6/2022 vom 5. Mai 2022 stellte die PostCom fest, dass die Eigentümer eines Einfamilienhauses ihren Briefkasten vom Hauseingang an die Grundstücksgrenze bei der Einfahrt auf den privaten Wendeplatz zu versetzen haben. Das Argument der Gesuchsteller, der private Wendeplatz vor den Garagen dürfe auch vom Zustellpersonal zum Wenden der Fahrzeuge benutzt werden, weshalb kein Mehraufwand entstehe, wurde im Entscheid nicht berücksichtigt. Die PostCom hielt fest, dass der zusätzliche Weg von je 15 Metern von der Grundstücksgrenze bis zum Briefkasten und zurück in jedem Fall einen zusätzlichen Zustellaufwand verursache und nicht mit den Vorgaben von Art. 74 Abs. 1 VPG vereinbar sei.

Mit Verfügung 15/2022 vom 6. Oktober 2022 entschied die PostCom, dass die Eigentümer eines Einfamilienhauses ihren Hausbriefkasten vom Hauseingang an die

Grundstücksgrenze zu versetzen haben, auch wenn der private Garagenvorplatz von der Post für die Zustellung benutzt werden könne. Der zusätzliche Weg von je 10 Metern hin und zurück bis zur Grundstücksgrenze sei den Gesuchstellern zumutbar und dieser Standort entspreche Art. 74 Abs. 1 VPG.

Ebenfalls abgewiesen wurde ein Gesuch im Fall eines Einfamilienhauses, bei dem sich der Briefkasten ca. fünf Meter von der Grundstücksgrenze befand. Die PostCom kam zum Schluss, dass im vorliegenden Fall ein einzelner Hausbriefkasten die Sicht nicht derart zu beschränken vermochte, dass eine relevante Gefahr davon ausgehen würde. (Verfügung Nr. 22/2022 vom 7. Dezember 2022).

Die Verfügungen sind auf der Website der PostCom veröffentlicht (<https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/verfuegungen>).

## Verfahren betreffend Hauszustellung

Seit 1. Januar 2021 gelten neue Bestimmungen zur Hauszustellung. Die Postverordnung sieht in Art. 31 Abs. 1 neu vor, dass die Post grundsätzlich in alle ganzjährig bewohnten Häuser zustellen muss. Ausgenommen davon sind Häuser, die bereits vor 2021 eine Ersatzlösung anstelle der Hauszustellung hatten (Art. 83a VPG). Weitere Ausnahmen gelten beispielsweise bei unverhältnismässigen Schwierigkeiten (Art. 31 Abs. 2 VPG). Besteht keine Verpflichtung zur Hauszustellung, muss die Post den Empfängern eine Ersatzlösung anbieten. Sie kann z.B. die Zustellfrequenz reduzieren oder einen anderen Zustellpunkt bezeichnen. Die Empfänger sind vorgängig anzuhören (Art. 31 Abs. 3 VPG). Bis 2020 bestand grundsätzlich nur in ganzjährig bewohnten Siedlungen, definiert als mindestens fünf ganzjährig bewohnten Häuser auf einer Fläche von 100 x 100 m, oder in der Nähe davon, Anspruch auf Hauszustellung.

Bei Streitigkeiten über die Hauszustellung zwischen der Post und Empfängerinnen und Empfängern von Postsendungen hat die PostCom 2022 zwei neue Verfahren eingeleitet (2021: 12).

### Entscheidpraxis 2022

Die PostCom hat 2022 erstmals Entscheide unter der neuen Regelung zur Hauszustellung gefällt und drei Verfügungen, alle auf Grundlage der Übergangsbestimmungen, erlassen (2 Abweisungen, 1 Gutheissung).

Die Verfügung 19/2022 vom 6. Oktober 2022 betraf vier Liegenschaften in einem Seitental, die entlang einer Strasse über eine Länge von 1,5 km stehen. Die Post hatte dort die Hauszustellung bereits 2015 eingestellt und als Ersatzlösung eine Briefkastenanlage nahe der Abzweigung der Strasse ins Seitental umgesetzt, rund 700 m vom nächstgelegenen Haus entfernt. Nach Inkrafttreten der neuen Bestimmungen beantragten die Bewohnerinnen und Bewohner die Wiederaufnahme der Hauszustellung. Die PostCom wies das Gesuch in Anwendung der Übergangsbestimmung von Art. 83a VPG ab, gemäss welcher sinngemäss bei vorbestehenden Ersatzlösungen das bisherige Recht gilt. Die relativ abgelegenen Liegenschaften erfüllten die bis 31. Dezember 2020 geltenden Vorgaben zur Hauszustellung in alt Art. 31 Abs. 1 VPG nicht und haben deshalb aufgrund der 2015 getroffenen Ersatzlösung keinen Anspruch auf Hauszustellung.

Der Verfügung 20/2022 vom 6. Oktober 2022 lag ein ähnlicher Sachverhalt, aber mit grösseren Distanzen zugrunde. Die Post stellte bei den drei betroffenen Liegen-

schaften die damals bereits eingeschränkte Hauszustellung 2014 gänzlich ein. Als Ersatzlösung erfolgte die Zustellung in drei Briefkästen im nächstgelegenen Dorf. Auch hier wies die PostCom die Gesuche in Anwendung der Übergangsbestimmung von Art. 83a VPG ab.

Die Verfügung 21/2022 vom 6. Oktober 2022 betraf einen landwirtschaftlichen Betrieb auf einer Jurahöhe, der seit Februar 2020 von der Familie der Gesuchsteller bewohnt wird. Die Post nahm die Hauszustellung nicht auf und wies der Familie stattdessen ein Postfach in 6,5 km Entfernung zu. Das nächstgelegene ganzjährig bewohnte Haus mit ordentlicher Hauszustellung und Hauservice ist weniger als 1 km von der Liegenschaft der Gesuchsteller entfernt. Die Post konnte im Verfahren nicht belegen, dass die Gesuchsteller nach dem Zuzug im Februar 2020 im ordentlichen Prozess zur Ersatzlösung angehört (Art. 31 Abs. 3 VPG) und über die Möglichkeit, bei der PostCom die Verpflichtung zur Hauszustellung überprüfen lassen, informiert wurden. Die Familie stellte ihr Gesuch in der Folge erst 2021, nachdem sie von der neuen Regelung erfuhr. Die PostCom kam zum Schluss, dass keine Ersatzlösung im Sinne von Art. 31 Abs. 3 VPG zustande gekommen war und hiess das Gesuch gestützt auf Art. 31 Abs. 1 VPG gut.

Die Verfügungen sind auf der Website der PostCom veröffentlicht (<https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/verfuegungen>).

## Aufsichtsbeschwerden zur Übernahmestrategie der Post

Die PostCom befasste sich im Berichtsjahr mit den Aufsichtsbeschwerden gegen die Post betreffend ihrer Übernahmen von Klara und Livesystems. Die Anzeigerinnen waren von einer umfassenden Aufsicht der PostCom im Postbereich ausgegangen und hatten eine Vielzahl von Rügen vorgebracht, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der PostCom fallen. Die PostCom trat auf die Anträge der Anzeigerinnen nicht ein. Zuständig ist die PostCom einzig zur Prüfung der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots im Einzelfall. In beiden Fällen nahm die PostCom zur Kenntnis, dass diese Postkonzerngesellschaften zwar defizitäre respektive geringfügig defizitäre Produkte ausserhalb der Grundversorgung aufweisen. Die ausgewiesenen und überprüften Stand-alone-Kosten im reservierten Dienst fielen jedoch höher aus als die Erträge. Entsprechend konnte die PostCom keine verbotene Quersubventionierung im Einzelfall ermitteln (vgl. dazu auch Kapitel Finanzierung der Grundversorgung).

## Entscheide der PostCom in Aufsichtsverfahren gegenüber meldepflichtigen Anbieterinnen von Postdiensten

Die PostCom verfügte im Berichtsjahr mehrere Aufsichtsmaßnahmen und Verwaltungssanktionen gegen meldepflichtige Anbieterinnen von Postdiensten. Die Entscheide sind auf [www.postcom.admin.ch/Dokumentation/Verfuegungen](http://www.postcom.admin.ch/Dokumentation/Verfuegungen) publiziert.

Mit Verfügung 3/2022 vom 17. März 2022 sanktionierte die PostCom eine Anbieterin wegen Verletzung der Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen im Bereich der Postdienste mit einer Busse von Fr. 5'600. Die verfügten Aufsichtsmaßnahmen (Anpassung der Arbeitszeit an die wöchentliche Höchst Arbeitszeit von 44 Stunden) wurden umgesetzt.

Mit Verfügung 14/2022 vom 25. August 2022 forderte die PostCom eine Anbieterin gestützt auf Art. 24 Abs. 2 Bst. a PG auf, ihren Auskunftspflichten gegenüber der PostCom nachzukommen und im jährlichen Reporting diejenigen Postdienste (Umsatzerlöse und Sendevolumen) für die Geschäftsjahre 2017-2021 anzugeben, für die sie effektiv meldepflichtig ist.

Mit Verfügung 25/2022 vom 7. Dezember 2022 belegte die PostCom eine Firma wegen Verletzung der wöchentlichen Höchstarbeitszeit von 44 Stunden gemäss Art. 2 Abs. 2 VMAP mit einer Sanktion von Fr. 2'800 und verpflichtete sie, bis spätestens am 30. Juni 2023 die wöchentliche Regelarbeitszeit der Angestellten im Bereich der Postdienste so anzupassen, dass sie 44 Stunden pro Woche nicht überschreitet.

Mit Verfügung 26/2022 vom 7. Dezember 2022 wurde eine Anbieterin wegen Verletzung des Mindestlohns und der Höchstarbeitszeit gemäss Art. 2 Abs. 1 und 2 VMAP mit einer Sanktion von Fr. 6'000 belegt. Die Firma wurde aufgefordert, für die Zukunft alle Löhne und die vertraglich vereinbarten, wöchentlichen Höchstarbeitszeiten bis spätestens am 31. März 2023 den Mindeststandards der PostCom von 18.27 Franken brutto pro Stunde und höchstens 44 Stunden pro Woche anzupassen. Ebenso wurde sie angewiesen, rückwirkend den Mindestlohn von 18.27 Franken einzuhalten und die Lohndifferenzen nachzuzahlen. Die Verfügung wurde mit Beschwerde ans Bundesverwaltungsgericht angefochten.

Mit Verfügung vom 27/2022 vom 7. Dezember 2022 auferlegte die PostCom einer Anbieterin eine Sanktion von Fr. 2'300 wegen Verletzung der wöchentlichen Höchstarbeitszeit von 44 Stunden im Jahr 2021 nach Art. 2 Abs. 2 VMAP. Die Kommission nahm weiter zur Kenntnis, dass die Firma seit dem 1. Januar 2022 das Arbeitszeitreglement angepasst und somit den rechtswidrigen Zustand bereits selber behoben hatte.

Mit Verfügung vom 15. Dezember 2022 forderte die PostCom eine Anbieterin auf, bis spätestens am 31. März 2023 die mit ihren Subunternehmerinnen abgeschlossenen Rahmenverträge so anzupassen, dass die Anforderungen zur Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen entsprechend Art. 5 Abs. 3 VPG erfüllt sind und den Nachweis über Anpassung der schriftlichen Vereinbarungen bis zum 31. März 2023 der PostCom einzureichen. Die Verfügung ist rechtskräftig.

### **Verfügungen der PostCom betreffend Feststellung der Meldepflicht gemäss Art. 4 Abs. 1 PG im Bereich Food Delivery**

Zu den Aufgaben der PostCom gehören die Registrierung der meldepflichtigen Anbieterinnen nach Art. 4 Abs. 1 PG sowie die Überwachung der Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen durch die meldepflichtigen Anbieterinnen (vgl. Art. 4 Abs. 3 Bst. b PG sowie Art. 22 Abs. 2 Bst. a und b PG). Bestreitet eine Anbieterin die Meldepflicht, erlässt die PostCom eine vor dem Bundesverwaltungsgericht anfechtbare Feststellungsverfügung über die Meldepflicht.

Am Bundesverwaltungsgericht sind zurzeit zwei Beschwerden gegen die Meldepflicht von Anbieterinnen hängig. Angefochten sind die Verfügung 14/2021 vom 7. Oktober 2021 in Sachen Meldepflicht der eat.ch GmbH sowie die Feststellungsverfügung 13/2022 vom 25. August 2022 betreffend die Meldepflicht von Uber Portier BV (Uber eats-Service).

Mit Verfügung 18/2022 vom 6. Oktober 2022 stellte die PostCom fest, dass Smood AG nicht meldepflichtig nach Art. 4 Abs. 1 PG ist, da sie nicht Postdienste an Dritte anbietet, sondern ihre eigenen Sendungen liefert. Die Verfügung ist rechtskräftig.



## Verwaltungsstrafverfahren

Der Eidgenössischen Postkommission PostCom obliegt gemäss Art. 22 Abs. 2 Bst. k PG die Verfolgung und Beurteilung von Übertretungen gemäss Art. 31 Abs. 1 PG. So ahndet sie gemäss Buchstabe a die Verletzung der Meldepflicht nach Art. 4 Abs. 1 PG und bestraft mit Busse diejenigen Anbieterinnen von gewerbsmässigen Postdiensten im eigenen Namen, welche diese Tätigkeit nicht bei der PostCom melden. Zudem werden nach Buchstabe b Anbieterinnen sanktioniert, die unbefugt Postsendungen im Bereich des reservierten Dienstes der Schweizerischen Post nach Art. 18 Abs. 1 PG versenden, mithin das ausschliessliche Recht der Post, Briefe bis 50 Gramm zu befördern (Briefmonopol), verletzen.

Im Berichtsjahr wurden neun Strafbescheide wegen Verletzung der Meldepflicht erlassen. Der Bussenrahmen reichte dabei von 400 bis 2'000 Franken. Acht Strafbescheide sind in Rechtskraft erwachsen und einer ist pendent.

Vier Verwaltungsstrafverfahren wegen Verletzung der Meldepflicht wurden mangels Erfüllung des Tatbestandes eingestellt (Art. 2 und 62 VStrR).

In 13 Fällen wurde eine Nichtanhandnahme verfügt.

Die rechtskräftigen Strafbescheide werden auf der Website der PostCom unter dem Link <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/strafbescheide> anonymisiert veröffentlicht.

## Verfahren nach BGÖ

Im Dezember 2022 gingen bei der PostCom unabhängig voneinander zwei Gesuche nach Art. 10 Öffentlichkeitsgesetz BGÖ um Zugang zu einem amtlichen Dokument ein. Das Dokument enthält im Rahmen eines Aufsichtsverfahrens erhobene Daten über ein privates Unternehmen. Die PostCom sprach sich grundsätzlich für die Gewährung des Zugangs zu diesem Dokument aus. Doch erachtete sie es zum Schutz des Geschäftsgeheimnisses des Unternehmens als erforderlich, einige Passagen im Dokument abzudecken. Zudem sollten einige Namen von Dritten anonymisiert werden. Dem betroffenen Unternehmen gingen diese Massnahmen zu wenig weit. Die Firma verlangte im Rahmen der Anhörung nach Art. 11 BGÖ, dass der Zugang zum Dokument nicht gewährt werde und gelangte in der Folge mit einem Schlichtungsgesuch an den Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten. Der weitere Gang des Verfahrens war zur Zeit der Drucklegung des Tätigkeitsberichtes noch offen.

## Bericht der Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle PostCom ist unabhängig und neutral. Sie ist – entgegen der Meinung von einigen Kundinnen und Kunden von Postdienstleistungen – nicht deren Vertreterin. Sie hört beide Seiten an, sowohl die gesuchstellende Person als auch die betroffene Anbieterin der Postdienstleistungen. Sie nimmt eine objektive Prüfung der Rechts- und Beweislage vor und vermittelt zwischen den beiden Seiten. Mit diesem ausgewogenen Forum, in dem beide Parteien ihre Fakten wechselseitig darlegen können, schafft die Ombud-PostCom Transparenz, Vertrauen und oft auch Verständnis für die Belange der jeweils anderen Seite. Diesen Prozess hat die Schlichtungsstelle im Jahre 2022 in 98 Fällen und zudem in unzähligen Telefonaten und E-Mails moderiert.

Das Schlichtungsverfahren endet mit einer Einigung zwischen den Parteien, mit einer Anerkennung seitens der Anbieterin, mit einem Rückzug eines Schlichtungsgesuches oder mit der Feststellung, dass eine Einigung nicht zustande gekommen ist. Es gibt win-win-Ergebnisse, z.B. wenn ein Missverständnis geklärt werden konnte. Es gibt Kompromisse, bei denen beide Seiten etwas von ihrem jeweiligen Standpunkt und Ziel abrücken müssen.

Äusserst selten ist die Beilegung eines Streits nicht möglich. Im Berichtsjahr endeten nur zwei Fälle ergebnislos. In beiden Fällen erwarteten die gesuchstellenden Personen sehr hohe Schadenersatzforderungen und waren nicht bereit, diese zu reduzieren oder das Gesuch zurückzuziehen. Vier Fälle aus dem Jahre 2022 befinden sich noch in Bearbeitung.

### **Zuständigkeit und Verfahren**

Die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle PostCom ist in der Postverordnung (SR 783.01) vorgesehen; das Verfahren in einem Verfahrensreglement verankert. Alle Voraussetzungen eines Schlichtungsverfahrens sind auf der Homepage [www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch) auf Deutsch, Französisch und Italienisch publiziert.

### **Problemschwerpunkte im Jahr 2022**

Die Darstellung einzelner Problemschwerpunkte soll dazu dienen, die Kundinnen und Kunden auf die leider oft nicht bekannte Rechtslage aufmerksam zu machen.

### ***Rechtsverhältnis zwischen Kunden/Kundinnen und Anbieterinnen von Postdienstleistungen***

Viele Kundinnen und Kunden sind sich nicht bewusst, dass sie mit jeder Brief- oder Paketsendung einen privatrechtlichen Vertrag mit der Anbieterin von Postdienstleistungen abschliessen. Grundlage bilden die Bestimmungen über den Frachtvertrag im Obligationenrecht (Art. 440 ff. OR). Das Postgesetz ermächtigt indessen die Anbieterinnen von Postdienstleistungen, ihre Beziehungen zu ihren Kundinnen und Kunden mittels Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zu regeln. Es ist den Kundinnen und Kunden nach wie vor kaum bekannt, dass die AGB bei jeder Sendung gelten. Die Enttäuschung der Kundinnen und Kunden, dass sich die Anbieterinnen auf ihre AGB berufen, ist ein sich wiederholendes Thema.

### ***Haftung***

Die meisten Schlichtungsgesuche betrafen auch im Berichtsjahr 2022 die Frage nach der grundsätzlichen Haftung und dem Haftungsumfang der Anbieterinnen von Postdienstleistungen. Im Vordergrund standen Beschwerden bezüglich Verspätung, Verlust oder Beschädigungen von Postsendungen. Genau in solchen Fällen liegt die Antwort in den AGB, wie die folgenden Beispiele zeigen. Darin werden Haftungsbeschränkungen oder Haftungsausschlüsse vorgesehen. Sie gelten jedoch nicht für Schäden, die absichtlich oder grobfahrlässig, d.h. im Bewusstsein, dass ein Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde, herbeigeführt werden.

Wie bereits in früheren Jahresberichten erwähnt, kann es nicht genügend betont werden, dass die Anbieterinnen von Postdiensten ihre AGB prominent bekannt geben sollen und gleichzeitig, dass sich die Kundinnen und Kunden informieren müssen.

### ***Haftungsausschluss bei einfachen Briefsendungen***

Es kommt immer wieder vor, dass wichtige Originaldokumente oder Ausweise mittels einfacher Briefsendungen A- oder B-Post gesendet werden. Im Fall eines Verlusts ist eine Haftung ausgeschlossen. Die gesuchstellende Person kann den

Nachweis der Sendung nicht erbringen. Es fehlt eine Sendungsnummer, so dass eine Nachforschung nicht möglich ist. Es empfiehlt sich, solche Sendungen mittels eingeschriebener Post zu schicken. Von Originaldokumenten sollten unbedingt Kopien erstellt werden.

#### **Haftungsausschluss bei vereinbartem Ablageort**

Die Kundinnen und Kunden können für ihre Pakete einen bestimmten Ablageort vereinbaren, z.B. im Hauseingang, unter der Treppe, in der Garage. Wird die Sendung am vereinbarten Ort deponiert, gilt sie als rechtmässig zugestellt. Geht sie danach verloren oder wird sie danach beschädigt, haftet die beauftragte Anbieterin der Sendung nicht für den Verlust oder für den Schaden. Es stellt sich im Einzelfall die Frage, ob die Hausratversicherung für den Verlust, meist Diebstahl, aufzukommen hat.

#### **Haftungsfragen bei kontaktlosen Zustellungen**

Die Anbieterin haftet indessen, wenn sie das Paket ohne entsprechende Vereinbarung, das heisst ohne Erlaubnis, ausserhalb des Ablagefaches des Briefkastens abgestellt hat. Sie haftet auch, wenn sie im Milchkasten ein Paket deponiert, das darin nicht vollumfänglich Platz hat und danach verloren geht. Eine kontaktlose Zustellung gilt nur dann als rechtsgültig erfolgt, wenn das Paket vollumfänglich im Milchkasten Platz hatte oder am vereinbarten Ort deponiert wurde. Die Anbieterin kann die Zustellung mittels des Scans belegen. Im Streitfall hat aber sie zu beweisen, dass ein Abstellort ausserhalb des Milchkastens vereinbart worden war. Bei einer Ablage im Milchkasten kann die gesuchstellende Person mit den Massen des Pakets den Gegenbeweis erbringen, dass der Milchkasten zu klein war.

#### **Haftungsfragen bei Beschädigungsfällen**

Die Anbieterin haftet für Schäden, die auf dem Transportweg entstehen. Die Haftung beginnt im Zeitpunkt der Übernahme und endet mit der Ablieferung der Sendung. Die Anbieterin kann sich jedoch von der Haftung befreien, wenn sie nachweisen kann, dass die Sendung ungenügend verpackt war. Welche Verpackung als ausreichend gilt, hängt im Einzelfall vom jeweiligen Sendungsinhalt ab und führt oft zu Streitfragen. In einem Fall sah sich die Schlichtungsstelle veranlasst, der Anbieterin zu empfehlen, den Schaden zu ersetzen, weil sie das Paket trotz erkennbarer Mängel in der Verpackung vorbehaltlos angenommen hatte. Bei delikaten Sendungen tut die Absenderin oder der Absender gut daran, die Verpackung mittels Fotos zu dokumentieren.

#### **Haftungslimiten**

In den AGB sind betragsmässige Haftungslimiten vorgesehen. Bei Beschädigung oder Verlust einer Sendung mit einem höheren Wert beschränkt sich die Schadenersatzpflicht der Anbieterin auf die Limite, sofern keine Zusatzversicherung abgeschlossen wurde. Beim Verlust eines Laptops mit einem Wert von Fr. 1'500 beschränkt sich die Schadenersatzleistung auf Fr. 500, sofern keine Zusatzversicherung besteht.

Ein häufiges Thema ist die Sendung von elektronischen Geräten ins Ausland. Bei Verlust solcher Güter besteht gar keine Haftung.

Im Einzelfall können selbst die Haftungslimiten nicht ausgeschöpft werden. Geschuldet ist maximal die Höhe des effektiv erlittenen und nachgewiesenen Schadens. Erleidet eine Kaffeemaschine auf dem Transportweg nur einen ästhetischen Makel, ist aber voll funktionstüchtig, hat die Anbieterin nur einen sogenannten Minderwert zu vergüten. Bei der Beschädigung oder beim Verlust eines älteren Fahrrades ist nicht der Neupreis zu vergüten. Bei der Wertermittlung sind Alter und Zustand zu berücksichtigen. Gleiches gilt beim Verlust von gebrauchten Kleidern, die ins Ausland gesendet

werden oder von Winterkleidern, die eine gesuchstellende Person auf einer Weiterreise in ein warmes Land nach Hause schickt.

Bei internationalen Sendungen haftet die Anbieterin nur bis zu dem auf den Zolldokumenten vermerkten Wert der Sendung.

### ***Haftungsbegrenzung auf den direkten Schaden, Haftungsausschluss für Folgeschäden***

In den AGB wird die Haftung der Anbieterinnen auf den direkten Schaden, d.h. den konkret erlittenen Schaden, begrenzt. Nicht zu vergüten ist der sogenannte indirekte Schaden, der Folgeschaden. Dies wird von den gesuchstellenden Personen selten verstanden. Der zeitliche Aufwand für die Wiederbeschaffung eines Gutes oder eines Dokumentes, die Reisezeiten und Fahrkosten etc. werden zum Ärger der geschädigten Person nicht entschädigt. Gleiches gilt für den entgangenen Gewinn. Vergütet wird der Einstandspreis ohne Marge.

### ***Postfachadressen und Unteradressen***

Einige Probleme zeigten sich bei Unteradressen von Postfächern. Per 1. Januar 2022 änderten sich die Bedingungen bezüglich der Postfächer. Eine Änderung hat zur Folge, dass nur solche Sendungen in ein Postfach «Standard» zugestellt werden, wenn bei den Empfängern eine aktive Domiziladresse hinterlegt und auch der Hausbriefkasten angeschrieben ist. Dies gilt sowohl für den Postfachinhaber als auch für die Unteradressaten. Verfügen die Unteradressaten über eine andere Domiziladresse als der Postfachinhaber, werden ihre Sendungen nur dann ins Postfach zugestellt, wenn sie auch an das Postfach adressiert sind oder eine Postumleitung von der jeweiligen Domiziladresse ins Postfach besteht. Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, gelten die Sendungen als unzustellbar und gehen an den Absender zurück.

### ***SwissID***

Mehrere Gesuche richteten sich dagegen, dass die Post CH AG die elektronische Zustellermächtigung nur Personen mit einem SwissID-Konto ermöglicht. Die elektronische Zustellermächtigung ist nicht Bestandteil der gesetzlichen Grundversorgung. Aus rechtlicher Sicht kommt der Post CH AG ausserhalb der Grundversorgung die unternehmerische Freiheit im Rahmen ihrer AGB zu. Dies bedeutet, dass die Post CH AG beschliessen darf, nur noch die SwissID als Login zu verwenden und auf ihr bisheriges Post-Login zu verzichten. Das E-ID Gesetz ist keine rechtliche Voraussetzung für private digitale Identitäten wie die SwissID. Die Grundversorgung wird mit der Bedienung in den Postfilialen gewährleistet.

### ***Betrügerischer Missbrauch einer Datenverarbeitungsanlage***

Im Zusammenhang mit Postumleitungen, die auf elektronischem Weg erteilt werden, kann es zu Missbräuchen kommen. In einem Fall beauftragte eine Firma die Post CH AG, die Sendungen einer Konkurrenzfirma an ihre Adresse umzuleiten, angeblich um in den Besitz von Kundenanfragen zu gelangen. Die Anbieterin haftet im Schadenfall, wenn sie ihre Sorgfaltspflicht grobfahrlässig missachtet hat. Der Gesuchsteller konnte keinen Schaden nachweisen, sodass die Frage des Verschuldens nicht näher geprüft werden musste. Entgegen seinen Erwartungen kann die Schlichtungsstelle keine Sanktionen aussprechen. Der Gesuchsteller wurde auf Art. 147 Strafgesetzbuch (StGB) verwiesen, der den betrügerischen Missbrauch einer Datenverarbeitungsanlage regelt.

## Rückblick und Ausblick

Einen grossen Teil der Arbeit machen die telefonischen oder E-Mail-Anfragen aus. Im Jahre 2022 wurden insgesamt rund 2'280 Kontakte (Anfragen, Anliegen, Gesuche, Korrespondenzen mit Gesuchstellenden und Anbieterinnen) bearbeitet.

Statistisch nicht erfasst sind die Eingaben und Anfragen, welche nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fallen. Sie werden geprüft und an die zuständigen Stellen weitergeleitet.

Lässt man die Geschäftsbehandlungen, d.h. die Informationen an die Kunden und deren Beratung, bei denen die Anbieterinnen nicht einbezogen werden mussten, ausser Betracht, so bewegen sich die effektiven „Fälle“ in der Grössenordnung der Vorjahre. Dies gilt auch für die Erfolgsquote. Im Jahr 2022 konnten zwei Konflikte nicht erfolgreich gelöst werden. Gemäss Informationsstand der Leiterin der Ombudsstelle wurde in beiden Fällen kein Gerichtsverfahren eingeleitet

Die Zahl der Schlichtungsgesuche und sonstigen Eingaben, mit denen sich Kundinnen und Kunden im Jahre 2022 an die Schlichtungsstelle PostCom wandten, zeigt, dass es auch künftig einer aussergerichtlichen, neutralen Institution bedarf, die möglichst zeitnah und kostengünstig eine Lösung zwischen den Parteien herbeiführt. Gerade aufgrund der zumeist eher geringen Streitwerte kommt ein Gerichtsverfahren nicht in Betracht. Umso wichtiger ist es, dass in diesen Fällen eine Möglichkeit besteht, im Schadenfall eine Einigung anzustreben. Dies wird vor dem Hintergrund besonders deutlich, dass die Anbieterinnen ihre AGB, die für die Kundinnen und Kunden nicht zur Disposition stehen, zur Grundlage der Vertragsbeziehungen machen.

### Statistik

A. Gesuche im Berichtsjahr			
Telefonische und E-Mail-Kommunikationen vom 01.01. bis 31.12.2022			
Total rund		2280	
B. Fälle im Berichtsjahr			
Total Falleröffnungen vom 01. 01. bis 31. 12.2022		98	
C. Beschwerdegründe und Forderungen der 98 Fälle			
Pro Fall können mehrere Gründe und Forderungen zusammenfallen, z. B. Verlust oder Verspätung und Schadenersatz.			
Verlust Sendung	30	Ersatz des Folgeschadens	2
Verspätung	9	Verweigerte Zustellung	9
Ersatz des direkten Schadens	45	Andere Gründe	35
D. Sprachen der 98 Fälle			
Deutsch	84		
Französisch	12		
Italienisch	2		
E. Ausgang der Verfahren bei den 98 Fällen			
Vergleich	23	Rückzug infolge Behebung des Problems oder Aussichtslosigkeit	30
Anerkennung	39	Kein Vergleich/pendent	2 / 4

# Über die PostCom

Die PostCom ist eine unabhängige Behörde. Sie beaufsichtigt den schweizerischen Postmarkt, wacht über die Qualität der postalischen Grundversorgung und setzt sich für eine nachhaltige Entwicklung des Postmarktes ein. Die ihr übertragenen Aufgaben erfüllt sie gemäss den Vorgaben der Postgesetzgebung. Bei Verfahren prüft sie jeden Fall individuell und entsprechend ihrem gesetzlichen Auftrag sowie auf der Grundlage der von ihr entwickelten Praxis. Weiter informiert die PostCom die Bevölkerung über ihre Tätigkeit und schlägt dem Bundesrat konkrete Massnahmen vor, um ihre Aufgaben erfüllen zu können. Administrativ ist sie dem Departement UVEK angegliedert.



Die PostCom (von links nach rechts): Andrea Stegmann (stv. Leiterin Fachsekretariat), Michel Noguét (Leiter Fachsekretariat), Georges Champoud, Robert Göx, Valérie Défago, Anne Seydoux-Christe, Patrick Salamin, Micol Morganti Perucchi und Clemens Poltera.

Die PostCom setzt sich aus den folgenden sieben vom Bundesrat gewählten Kommissionsmitgliedern zusammen:

**Anne Seydoux-Christe, lic. en droit (Präsidentin)**, gehörte dem Stadtparlament von Delémont und dem Parlament des Kantons Jura an, bevor sie von 2007 bis 2019 als Ständerätin den Kanton Jura vertrat. Die Juristin präsidierte im Ständerat die Geschäftsprüfungskommission sowie die Kommission für Rechtsfragen und war Mitglied weiterer Kommissionen.

**Georges Champoud (Vizepräsident)** hat eine lange Praktikerkarriere vom Postangestellten bis ins Kader der Schweizerischen Post durchlaufen und war dort zuletzt Stabschef der Konzernleitung in Bern. In seinen letzten Berufsjahren leitete er als CEO den privaten Postanbieter DPD.

**Valérie Défago, Dr. iur. (Mitglied)**, ist ordentliche Professorin und Inhaberin des Lehrstuhls für Verwaltungsrecht an der Rechtsfakultät der Universität Neuenburg, wo sie Verwaltungsrecht und Raumentwicklungsrecht unterrichtet. Anwaltspatent 1998, Doktorat 2005 an der Universität Genf. Von 2005 bis 2015 war sie als Rechtsanwältin tätig.



**Robert F. Göx, Dr. rer. pol. (Mitglied)**, ist Professor (Ordinarius) mit einem Lehrstuhl für Managerial Accounting an der Universität Zürich. Zuvor war er an der Universität Fribourg als Professor für Unternehmensrechnung und Controlling tätig und fungierte unter anderem auch als Vizepräsident des Senats. Daneben wirkt er in diversen internationalen Fachgremien mit und nimmt Mandate als Experte wahr.

**Micol Morganti Perucchi, lic.iur. (Mitglied)**, ist Rechtsanwältin und Notarin und arbeitet in einer Anwalts- und Notariatskanzlei in Lugano. Zu ihren beruflichen Schwerpunkten in der Rechtspflege gehört das Verwaltungsrecht. Zuvor war sie als Gerichtsschreiberin am Tessiner Verwaltungsgericht tätig.

**Clemens Poltera (Mitglied)** ist Wirtschaftsprüfer und Fachexperte für Rechnungslegung und Controlling.

**Patrick Salamin, lic. Sciences Politiques, Genf, und lic. oec. HSG, St. Gallen (Mitglied)**, arbeitete ab 2003 bis Juli 2013 für die Schweizerische Post. Von 2007 bis Juli 2013 war er Mitglied der Konzernleitung und Leiter der Division Poststellen und Verkauf. Heute ist er als Unternehmensberater und Verwaltungsrat tätig.

Unterstützt wird die PostCom durch das Fachsekretariat unter der Leitung von Michel Noguét, Dr. ès sc. écon. Zum Team gehören Mitarbeitende für die Bereiche Recht, Wirtschaft, Administration und Kommunikation.

Angegliedert ist die unabhängige Schlichtungsstelle (vgl. vorstehendes Kapitel) unter der Führung von Frau Dr. iur. Marianne Sonder.

## Auftrag und Tätigkeit

Die PostCom trifft Entscheide und erlässt Verfügungen, die nach dem Postgesetz und den Ausführungsbestimmungen in ihrer Kompetenz liegen.

Die PostCom erfüllt vor allem folgende Aufgaben:

- Sie beaufsichtigt die Einhaltung des gesetzlichen Auftrages zur Grundversorgung, insbesondere auch, was die Verfahren bezüglich der Standorte von Hausbriefkästen sowie die Hauszustellung anbelangt.
- Sie macht Empfehlungen im Falle von geplanten Schliessungen und Verlegungen bedienter Zugangspunkte (Poststellen und -agenturen).
- Sie stellt die Qualitätsprüfung der Grundversorgung mit Postdiensten sicher.
- Sie überwacht die Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes und den Ausweis der Nettokosten.
- Sie berichtet an den Bundesrat und an das Parlament. Sie schlägt dem Bundesrat gegebenenfalls geeignete Massnahmen zur Sicherstellung der Grundversorgung vor.
- Sie registriert die Anbieterinnen von postalischen Dienstleistungen.
- Sie überwacht, ob die branchenüblichen Arbeitsbedingungen eingehalten und ob Verhandlungen über einen Gesamtarbeitsvertrag geführt werden.
- Sie entscheidet bei Streitigkeiten über den Zugang zu Postfachanlagen und über das Bearbeiten von Adressdaten.
- Sie überwacht die Einhaltung der Informations- und Auskunftspflichten.
- Sie verfolgt und beurteilt Übertretungen.
- Sie beobachtet die Entwicklungen des Postmarktes im Hinblick auf eine vielfältige, preiswerte und qualitativ hochstehende Versorgung aller Landesteile. Dazu steht sie



- in ständigem Austausch mit allen Akteuren des Postmarkts.
- Sie beantwortet Bürgerbriefe und orientiert die Öffentlichkeit sowie alle übrigen Anspruchsgruppen mit einem Jahresbericht über ihre Tätigkeit.

## Abgrenzung zu anderen Aufsichtsbehörden

Im Zuge der Totalrevision der Postgesetzgebung wurden die Kompetenzen der für postalische Fragen zuständigen Behörden zum Teil neu geregelt. Seit dem 1. Oktober 2012 sind neben der PostCom folgende weitere Behörden an der Aufsicht des Postwesens beteiligt:

Der Bund steuert seine verselbstständigten Einheiten auf strategischer Ebene mit übergeordneten und mittelfristigen Zielvorgaben. Die strategischen Ziele des Bundesrates sind damit ein zentrales Instrument in der Eignerpolitik des Bundes. Das Parlament hat die Oberaufsicht und ist ermächtigt, dem Bundesrat Aufträge zu erteilen im Hinblick auf die Festlegung oder Änderung strategischer Ziele (Art. 28 Abs. 1 und 1<sup>bis</sup> ParlG).

In diesem Rahmen nimmt der Bundesrat die Eignerrolle gegenüber der Post wahr. Das Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) als Fachdepartement und die Eidgenössische Finanzverwaltung teilen sich die Vorbereitung und Koordination der eignerpolitischen Geschäfte zu Händen des Bundesrates und üben im Auftrag des Bundesrates die Aktionärsrechte gegenüber der Post aus. Dieses sogenannte duale Modell gilt insbesondere bei verselbstständigten Einheiten wie der Post, die Dienstleistungen am Markt und/oder mit Monopolcharakter erbringen und zugleich von grosser Bedeutung für den Bundeshaushalt sind.

Das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) ist zuständig für die Erarbeitung der Postpolitik zuhanden des Departements für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK). Das BAKOM bereitet die Entscheide des Bundesrates über die Preise im Monopol und die ermässigten Zustellpreise im Rahmen der indirekten Presseförderung vor. Weiter ist es verantwortlich für verschiedene im Postgesetz geregelte Aufgaben: Beispielsweise nimmt es die Aufsicht über die Grundversorgung im Zahlungsverkehr wahr, beurteilt die Gesuche um indirekte Presseförderung und ist zuständig für die Koordination der Vertretung der schweizerischen Interessen in internationalen Organisationen.

Der Preisüberwacher wiederum ist für die Preise ausserhalb des Monopols zuständig. Bei Anpassungen von Preisen im Monopol wird er angehört und gibt eine Empfehlung ab. Die finanzmarktrechtliche Aufsicht über die PostFinance AG wird durch die Eidgenössische Finanzmarktaufsicht (FINMA) wahrgenommen.

## PostCom zog an Jubiläumskonferenz Bilanz

Anfang Oktober 2022 konnte die PostCom ihr 10-jähriges Bestehen feiern. Die PostCom nahm dieses kleine Jubiläum zum Anlass, um am 3. Mai 2023 im Rahmen einer Konferenz im Zentrum Paul Klee in Bern ihre bisherige Tätigkeit kritisch zu würdigen und einen Blick in die Zukunft zu werfen.

Präsentationen, Panels zur Grundversorgung und zum Postmarkt sowie ein Ausblick auf mögliche Trends und Entwicklungen vermittelten den Teilnehmenden einen

umfassenden Einblick sowie die Möglichkeit, mit den anwesenden Expertinnen und Experten in einen Dialog zu treten.

Nach der Begrüssung durch Präsidentin Anne Seydoux-Christe überbrachte UVEK-Generalsekretär Yves Bichsel die Glückwünsche des Bundes. In seinem Referat ging er weiter darauf ein, dass die Grundversorgung mit Post- und Zahlungsverkehrsdiensten auch in Zukunft einen wichtigen Beitrag zum gesellschaftlichen und regionalen Zusammenhalt leisten sollte. Ebenso sei geplant, die Gesetzgebung für den Postmarkt den neuen Gegebenheiten anzupassen.

Vizepräsident Georges Champoud zeigte in seinem Rück- und Ausblick die Praxis der PostCom auf. Zudem strich er unter anderem auch hervor, wie sich die Schwerpunkte der Tätigkeit der PostCom seit Beginn ihrer Tätigkeit zum Teil deutlich verschoben haben.

In der ersten Podiumsdiskussion wurde die Grundversorgung aus drei unterschiedlichen Blickwinkeln betrachtet. Michelle Schweizer brachte als Geschäftsführerin des Jugendparlaments des Kantons Bern die Sicht der jüngeren Generationen ein, die durch den Online-Einkauf zu den wichtigen Treibern des Paketmarktes gehören. Die grosse Bedeutung der Grundversorgung für Berg- und Randregionen erklärte Thomas Egger, Direktor der Schweizerischen Arbeitsgemeinschaft für die Berggebiete, in seinen Voten. Thomas Baur, Leiter PostNetz und Stellvertretender Konzernchef der Post, zeigte die Rahmenbedingungen und Herausforderungen auf, mit denen die Post sich heute und in den kommenden Jahren konfrontiert sieht.

Der Nachmittag der eintägigen Konferenz stand im Zeichen des Postmarktes. Für einmal wurde er nicht aus Sicht der Postdiensteanbieterinnen betrachtet. Vielmehr ging es in der Paneldiskussion «Postmarkt: Bedürfnisse Versender und Kund:innen» darum, die Sicht anderer Anspruchsgruppen einzubringen. Babette Sigg Frank, die Präsidentin des Konsumentenforums, machte sich für die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher als Empfänger von Postsendungen stark. Bernhard Egger, Geschäftsführer von Handelsverband.swiss, ging auf die Bedeutung des Paketmarktes für Onlinehändler und den Handel allgemein ein. Prof. Ralf Wölfle, der als Dozent am Institut für Wirtschaftsinformatik der Fachhochschule Nordwestschweiz tätig ist, zeigte seinerseits auf, weshalb und wie Postdienstleistungen ein Wettbewerbsfaktor in der Distribution von Gütern sind.

Abgerundet wurde die Jubiläumskonferenz durch ein Referat von Jack Hamande, dem langjährigen Präsidenten der Europäischen Postregulatoren (ERGP) und heutigen Director General Digital Transformation in Belgien. In seinen Ausführungen warf Hamande einen Blick in eine postalische Zukunft, in der der Wandel weiterhin an der Tagesordnung sein und völlig neue Fragestellungen aufwerfen wird.

Impressionen und Einzelheiten zur Konferenz und zu den Präsentationen sind auf der Website der PostCom unter [www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/konferenz-10-jahre-postcom](http://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/konferenz-10-jahre-postcom) abrufbar.



# Vorrangige Vorschläge zur Anpassung des Postgesetzes und der Postverordnung

Die PostCom äussert sich in ihren Jahresberichten regelmässig dazu, welche Änderungen des Postrechts (PG und VPG) sie aus ihrer Regulierungspraxis heraus als dringlich betrachtet. Im Hinblick auf eine bevorstehende Revision des Postgesetzes wird die PostCom in den kommenden Monaten prüfen, welche Anpassungen sich aufdrängen und diese in den Prozess einbringen. Pro memoria sind die vorrangigen Vorschläge der PostCom aus dem Jahresbericht 2021 nachstehend nochmals aufgeführt.

## **Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen durch die Subunternehmen**

Nach dem geltenden Recht müssen die registrierten Anbieterinnen der PostCom jedes Jahr eine Liste ihrer Subunternehmen einreichen. In diesen Listen sind die Subunternehmen, die über 50% ihres Umsatzes im Postmarkt erzielen (signifikante postalische Aktivität), von den Firmen zu bezeichnen. Nach Art. 5 Abs. 3 VPG sind die Anbieterinnen verpflichtet, mit diesen Subunternehmen schriftlich zu vereinbaren, dass diese die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einhalten.

Die Subunternehmen selber sind nicht meldepflichtig. Deshalb kann die PostCom diese Firmen nicht beaufsichtigen und nicht kontrollieren, ob sie die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einhalten. Gegenüber den Subunternehmen kann die PostCom nach dem geltendem Recht bei Verstössen gegen die branchenüblichen Arbeitsbedingungen keine aufsichtsrechtlichen Massnahmen anordnen.

Die PostCom schlägt de lege ferenda das folgende Kontrollsystem vor:

- a) Die Anbieterinnen müssen der PostCom wie bisher jährlich ihre Subunternehmen melden. Die Subunternehmen sollen also nicht der Meldepflicht unterstellt werden.
- b) Die Subunternehmen sollen aber gegenüber der PostCom zur Erteilung von Auskünften verpflichtet werden.
- c) Die Pflicht zur Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen soll wie bisher auf Subunternehmen beschränkt werden, die mehr als 50 Prozent ihres Umsatzes mit der Erbringung von Postdiensten erzielen. Damit will man verhindern, dass die Aufsicht der PostCom auf Branchen ausserhalb des Postmarktes ausgedehnt wird.
- d) Die PostCom soll gegen die Subunternehmen Massnahmen nach Art. 24 f. PG verfügen können, wenn diese die branchenüblichen Arbeitsbedingungen nicht einhalten.
- e) Es soll eine Haftung der Anbieterinnen für die Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen durch die von ihnen beauftragten Subunternehmen mit signifikanter postalischer Aktivität statuiert werden. Die PostCom hat folgenden Vorschlag für ein Haftungssystem entwickelt:
  - Die Anbieterin muss weiterhin die Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen mit den beigezogenen Subunternehmen schriftlich vereinbaren.
  - Zusätzlich muss sie sich die Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen von den Subunternehmen anhand von Dokumenten und Belegen glaubhaft darlegen lassen.



Wird eine dieser Sorgfaltspflichten (bzw. werden beide Sorgfaltspflichten) durch die Anbieterin verletzt, soll die PostCom sie wegen Verletzung der Sorgfaltspflicht mit einer Sanktion belegen können, und zwar unabhängig davon, ob es im konkreten Fall tatsächlich zu einer Verletzung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen gekommen ist oder nicht. Die Anbieterin soll zudem solidarisch (aber subsidiär) mit dem Subunternehmen für allfällige Verletzungen der branchenüblichen Arbeitsbedingungen haften. Der Umfang der Haftung beschränkt sich auf die nachträgliche Kompensation der zivilrechtlichen Ansprüche der betroffenen Arbeitnehmenden. Die Anbieterin haftet nur, wenn das Subunternehmen zuvor erfolglos belangt wurde oder nicht belangt werden kann (bspw., weil es nicht mehr existiert). Die Anbieterin, die den Nachweis erbringt, dass sie die erforderliche Sorgfalt bezüglich Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen durch das beigezogene Subunternehmen eingehalten hat, kann sich mit diesem Nachweis von der Haftung für Verfehlungen des Subunternehmens befreien.

### **Kontrollkompetenzen gegenüber Meldepflichtigen**

Wer dem Postgesetz unterstellt ist, muss der PostCom und dem Fachsekretariat die Auskünfte erteilen, die diese für die Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen (Art. 23 Abs.1 und 2 PG). Insbesondere müssen die Anbieterinnen jährlich Angaben zum postalischen Umsatz und zu den Sendungsvolumen übermitteln (Art. 59 Abs. 2 Bst. a VPG). Die PostCom ist zu ermächtigen, bei Verdacht, dass ein Meldepflichtiger unvollständige oder falsche Angaben geliefert hat, diesen zur Vorlage einer Bestätigung durch eine Revisionsstelle zu verpflichten. Weitergehende Vorschriften für die interne Buchführung sind dagegen nicht erforderlich.

### **Beschwerderecht der PostCom**

In Verfahren vor dem Bundesverwaltungsgericht haben unterliegende Vorinstanzen der Bundesverwaltung grundsätzlich nicht die Möglichkeit, den Entscheid des Bundesverwaltungsgerichts beim Bundesgericht anzufechten. Das Bundesgerichtsgesetz sieht immerhin ein Beschwerderecht der eidgenössischen Departemente und der ihnen unterstellten Verwaltungseinheiten vor, damit diese zwecks Durchsetzung des Bundesrechts in ihrem Zuständigkeitsbereich einen Entscheid unterer Instanzen an das Bundesgericht weiterziehen können. Im Anwendungsbereich der Postgesetzgebung steht dieses Beschwerderecht dem UVEK zu. Die PostCom als unabhängige Postregulierungsbehörde ist jedoch nicht selbstständig zur Erhebung von Beschwerden an das Bundesgericht ermächtigt. Das erweist sich dort als Nachteil, wo wesentliche Fragen der Zuständigkeit der PostCom oder Grundsatzfragen bezüglich Anwendung des Postrechts entschieden werden.

In einigen Spezialgesetzen gibt es zusätzlich zum Beschwerderecht der Departemente ein Beschwerderecht für besondere Verwaltungseinheiten, etwa für Aufsichtsbehörden oder eidgenössische Kommissionen (bspw. FINMA oder ESBK; in Vorbereitung ist eine analoge Regelung für die ELCOM). Der PostCom ist wie diesen Aufsichtsbehörden ein direktes Beschwerderecht im Sinne von Art. 89 Abs. 2 Bst. d BGG zu gewähren.



# Ausblick

**Während zu Beginn der 2000er Jahre der Briefsektor einen wesentlichen Bestandteil der Postsendungen darstellte und der Pakettransport hauptsächlich zwischen Unternehmen (B2B) stattfand, hat sich der Postmarkt seit etwa einem Jahrzehnt grundlegend verändert. Das Briefvolumen ging kontinuierlich zurück, während die Paketbeförderung sich mit jährlichen Wachstumsraten zwischen 5 und 10 % stärker auf die Achse Unternehmen-Verbraucher (B2C) ausrichtete. Seit 2004 ist die Anzahl der nationalen Standardpakete bis 20 kg um etwa 75 % gestiegen. In Bezug auf den Umsatz war das Wachstum mit 62% etwas weniger ausgeprägt.**

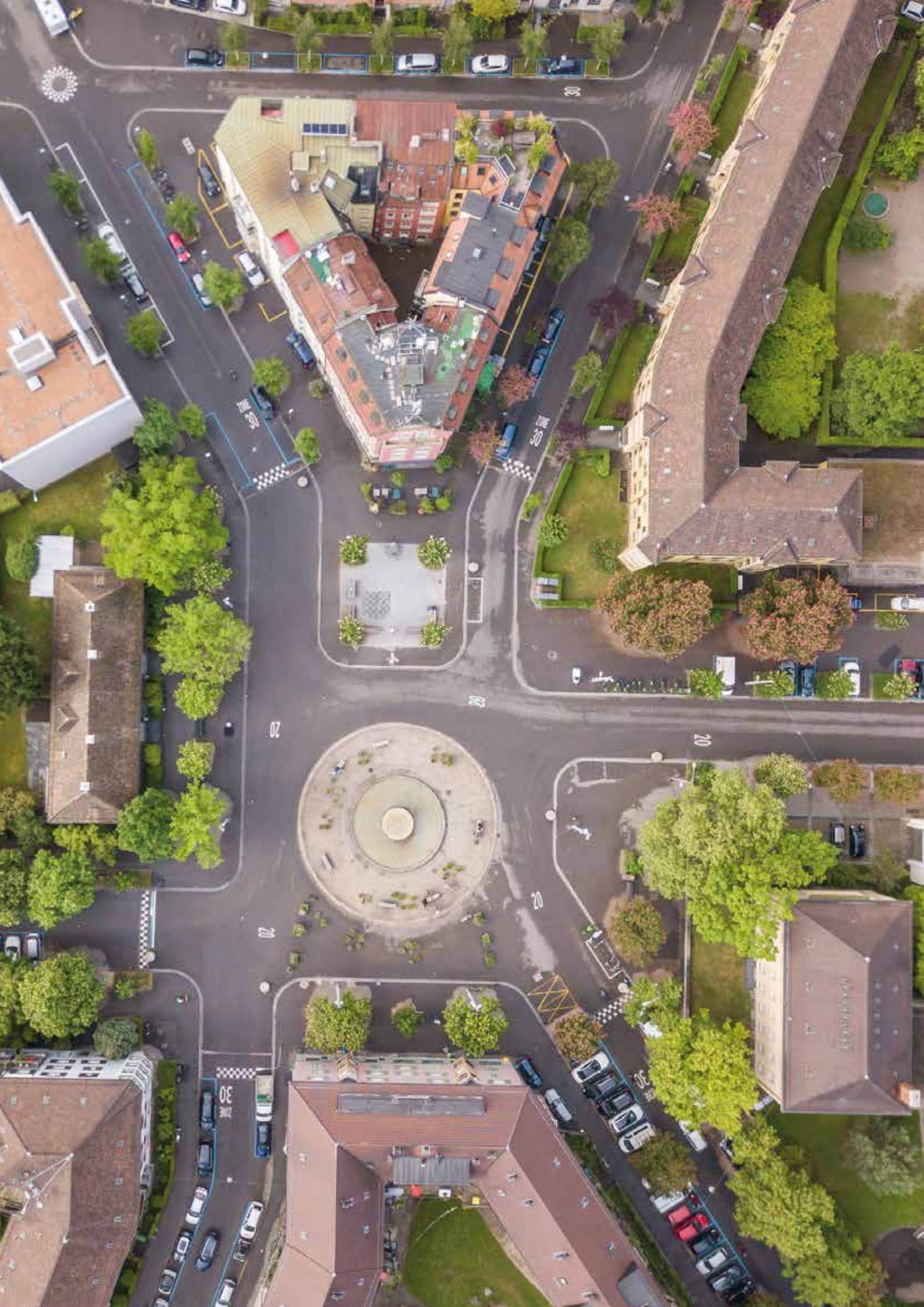
Trotz des erheblich grösseren Volumens hat sich der Marktanteil zwischen den privaten Anbieterinnen und der Schweizerischen Post seit der Liberalisierung des Paketmarktes kaum verändert. Die Zahl der Postdienstleister und auch deren Diversifizierung haben jedoch zugenommen. Als Folge davon sind neue Akteure mit oftmals anderen Geschäftsmodellen als die etablierten Anbieterinnen auf dem Markt aufgetaucht. Differenzierte Dienstleistungen ermöglichen es, den Kunden neue Konsumerfahrungen zu bieten, insbesondere durch E-Commerce und eine Zustellung, die besser an ihren Lebensstil angepasst ist.

Die Pandemieperiode hat die bereits beobachteten Trends - zunehmender Rückgang des Briefvolumens, Boom bei den Paketen und die Beschleunigung der Digitalisierung - weiter verstärkt. Die Anbieterinnen von Postdienstleistungen und insbesondere die Schweizerische Post selbst mussten innerhalb kurzer Zeit einen grossen Paketstrom bewältigen, während ein Teil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausfiel. Obwohl alle Postdienstleister auf eine harte Probe gestellt wurden, boten sie im Allgemeinen weiterhin qualitativ gute Dienstleistungen an.

Diese besondere Situation, gefolgt von der aktuell weltweiten wirtschaftlichen und geopolitischen Instabilität, hat jedoch einige Fragen über die zukünftige Entwicklung der Postmärkte aufgeworfen. Zum einen betrifft dies die Sendungsvolumen, zum anderen die Entwicklung der Finanzierung sowie die Qualität des Universaldienstes. Auch wenn es noch zu früh für ein „endgültiges“ Bild ist, zeichnen sich einige Tendenzen immer deutlicher ab. Dazu gehört die Fortsetzung des vor Covid beobachteten Abwärtstrends bei den Briefen. Gleichzeitig stieg das Paketvolumen im Vergleich zu 2019 zwar an, ohne jedoch die Rekordwerte von 2021 zu erreichen. Weiter feststellbar ist, dass das Ergebnis für die Grundversorgung zurückgeht. Dennoch bleibt die Post nach wie vor in der Lage, den Universaldienst völlig autonom zu finanzieren. Und erfreulich ist, dass die Qualität der Dienstleistungen wieder das Niveau von vor der Pandemie erreicht.

Um die künftigen Trends im Postmarkt einzuschätzen und noch besser zu verstehen, organisierte die PostCom am 3. Mai 2023 eine Konferenz, an der Experten sowie Vertreterinnen und Vertreter verschiedener Interessensgruppen teilnahmen. Diese Konferenz bot eine fundierte Grundlage für Diskussionen über die wichtigsten Herausforderungen im Postsektor. Die Schlussfolgerungen und weiteren Erkenntnisse werden auch in die Lagebeurteilung einfließen, wenn die Postkommission zu Beginn der nächsten Legislaturperiode ihre strategischen Ziele für 2024-2027 festlegen wird.





# Abkürzungen

# Glossar

<b>Abs.</b>	<b>Absatz</b>
<b>ArG</b>	<b>Arbeitsgesetz</b>
<b>Art.</b>	Artikel
<b>BBI</b>	Bundesblatt
<b>BK</b>	Bundeskanzlei
<b>Bst.</b>	Buchstabe
<b>BV</b>	Bundesverfassung
<b>EFK</b>	Eidgenössische Finanzkontrolle
<b>ff.</b>	nachfolgende
<b>GAV</b>	Gesamtarbeitsvertrag
<b>Ip.</b>	Interpellation
<b>KEP</b>	Kurier, Express und Pakete
<b>KVF</b>	Kommission für Verkehr und Fernmeldewesen
<b>Mo.</b>	Motion
<b>OR</b>	Obligationenrecht
<b>PG</b>	Postgesetz
<b>Po.</b>	Postulat
<b>POG</b>	Postorganisationsgesetz
<b>RegInfra</b>	Sammelbegriff für Regulierungsbehörden und ausserparlamentarische Kommissionen des UVEK
<b>RVOV</b>	Regierungs- und Verwaltungsorganisationsverordnung
<b>SR</b>	Systematische Sammlung des Bundesrechts
<b>UPU</b>	Union postale universelle, Weltpostverein
<b>VPG</b>	Postverordnung
<b>VPOG</b>	Postorganisationsverordnung
<b>VMAP</b>	Verordnung der Postkommission über die Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen im Bereich der Postdienste
<b>UVEK</b>	Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation
<b>ZGB</b>	Zivilgesetzbuch

## **Anbieter des Postuniversaldienstes**

Vom Staat bezeichneter Postdiensteanbieter, der die Grundversorgung als Ganzes oder teilweise gewährleistet.

## **Blindensendung**

An Blinde und Blindeninstitute adressierte oder von diesen aufgebene Sendungen können – unter bestimmten Voraussetzungen – in der ganzen Schweiz kostenlos verschickt werden. Für Pakete gilt das bis zu einem Gewicht von 7 kg.

## **Brief**

Briefpostsendung von maximal 2 cm Dicke und maximal 2 kg Gewicht.

## **Briefeinwurf**

Behälter zum Einwerfen und zur Aufbewahrung von Briefen, die verschickt werden.

## **Citylogistik**

Citylogistik oder urbane Logistik umfasst Konzepte, die sich mit der logistischen Erschliessung von städtischen Gebieten befassen. Im Fokus steht eine effiziente Nutzung der bestehenden Infrastruktur und der schnelle Zugang zu Städten trotz zunehmender Bevölkerungszahlen und Verkehrsaufkommen.

## **Click and collect**

Mit click and collect bestellt der Kunde online und holt die Ware in einer Filiale (Shop) des Händlers ab.

## **Digital Commerce**

Digitaler Handel ist der Kauf und Verkauf von Waren und Dienstleistungen über das Internet, Mobilfunknetze sowie Social-Media-Kanälen. Weiter umfasst der digitale Handel die Marketingaktivitäten, die diese Transaktionen begleiten. Einzuschliessen sind zudem Personen, Prozesse und Technologien, die das Angebot in den Bereichen Analyse, Werbung, Preisgestaltung, Kundengewinnung und -bindung sowie die Kundenzufriedenheit an allen Berührungspunkten in der gesamten Kaufreise des Kunden (Customer Journey) unterstützen.

## **Distanzhandel**

Der Handel auf Distanz (oder Versandhandel) ist eine Form des Einzelhandels, bei dem die Produkte per Katalog, Prospekt, TV oder Internet (E-Commerce) angeboten und nach der Bestellung an den Kunden geschickt werden.

## **E-Commerce**

E-Commerce ist die verkürzte Form für den englischen Begriff Electronic Commerce, welcher übersetzt elektronischer Handel oder auch Handelsverkehr bedeutet. Wie der Begriff impliziert, findet der elektronische Handel nur im Internet, sprich im World Wide Web, statt. Hierbei zählen nicht nur die Begriffe Kauf- und Verkaufsprozess zum E-Commerce, sondern auch etwaige Leistungen aus den Bereichen Kundenservice und Online-Banking. Der Fokus liegt jedoch hier hauptsächlich auf dem elektronischen Geschäftsverkehr in dem Bereich der B2C- und B2B-Geschäfte.

## **Eilzustellung**

Sendung, die durch einen speziellen Boten zugestellt wird.

## **Einlieferungstag der Sendungen (E); Aufgabetag (A), Aufgabetag einer Postsendung**

Tag, an dem eine Postsendung vom Absender aufgegeben wird, sofern die Aufgabe vor der letzten Briefkastenleerung erfolgt.

**Einschreiben, eingeschriebene Postsendung**

Sendung, die auf Anfrage des Absenders dem Empfänger nur gegen Unterschrift ausgehändigt wird, womit bei Verlust, Diebstahl oder Schaden eine Entschädigung gewährleistet ist.

**Express(-sendung)**

Auch Eilsendung genannt. Die Schweizerische Post bietet ihren Kundinnen und Kunden diese Dienstleistung für Sendungen an, die am Folgetag beim Empfänger sein müssen, der Post aber erst nach 16:00 Uhr übergeben werden können. Im Unterschied dazu werden Sendungen mit Kurier gleichentags zugestellt.

**Fulfilment**

Vollständige Auftragsabwicklung von der Bestellung über die Bezahlung, Lagerung, den Transport und die Auslieferung bis zum After Sales Service und zur Entsorgung, z. B. durch einen Logistikdienstleister (B2C und B2B).

**Grundversorgung mit Postdiensten**

Im inländischen und grenzüberschreitenden Postverkehr umfasst die Grundversorgung, zu deren Erfüllung die Schweizerische Post AG verpflichtet ist, mindestens ein Angebot für die Beförderung bestimmter adressierter Postsendungen (Briefe bis 1 kg und Pakete bis 20 kg als Einzel- und Massensendung, abonnierte Zeitungen und Zeitschriften in der Tageszustellung, Gerichts- und Betreibungsurkunden mit Empfangsbestätigung in elektronischer oder in Papierform) sowie weitere, klar definierte Dienste (Zustellnachweis, Rücksendung, Nachsendung, Umlleitung und Rückbehalt) (a); die übrigen Dienstleistungen, die die Post zwar anbietet, zu deren Erbringung sie jedoch nicht verpflichtet ist, gehören nicht zur Grundversorgung, wie z. B. die Express- oder Kurierpostsendungen (b).

**Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs**

Versorgung mit grundlegenden Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs, zu welcher in der Schweiz die PostFinance AG verpflichtet ist und die mindestens ein Angebot für inländische Dienstleistungen in Schweizer Franken für natürliche und juristische Personen mit Wohnsitz, Sitz oder Niederlassung in der Schweiz umfasst. Eröffnen und Führen eines Zahlungsverkehrskontos, Anweisung zur Gutschrift vom eigenen Zahlungsverkehrskonto auf das Konto eines Dritten, Anweisung zur Gutschrift von Bargeld auf das Konto eines Dritten, Bareinzahlung auf das eigene Zahlungsverkehrskonto und Bargeldbezug vom eigenen Zahlungsverkehrskonto (a); die Erfüllung der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs ist von Gesetzes wegen von der Schweizerischen Post AG auf die PostFinance AG übertragen worden (b); der grenzüberschreitende Zahlungsverkehr ist nicht Gegenstand der Grundversorgung (c).

**Hausbriefkasten**

Frei zugänglicher, dem Empfang von Postsendung dienender Kasten, der aus einem Brieffach mit einer Einwurfföffnung und einem Ablegfach besteht, mit der Anschrift der Wohnungsbesitzerin oder des Liegenschaftsbesitzers oder der Firma beschriftet ist und vom Eigentümer der Liegenschaft für die Postzustellung eingerichtet werden muss.

**Hauservice**

Annahme beim Absender von Briefen bis 1 kg und Paketen bis 20 kg als Einzelsendungen des inländischen Postverkehrs, die je nach Frankierung am ersten dem Aufgabetag folgenden Werktag oder bis am dritten dem Aufgabetag folgenden Werktag zugestellt werden müssen, sowie von Briefen bis 1 kg und Paketen bis 20 kg als Einzelsendungen des grenzüberschreitenden Postverkehrs.

**Hauszustellung**

Hauszustellung von Postsendungen: Zustellung von Postsendungen an das in der Anschrift genannte Domizil des Empfängers.

**KEP-Dienste**

KEP-Dienste (Kurier-/Express- und Paketdienste, manchmal auch Kurier-/Express- und Postdienste) sind Logistik- und Postunternehmen. Die Abgrenzungskriterien zu anderen Märkten sind u.a. Gewicht und Volumen der Sendungen, die Versandgeschwindigkeit und die angebotenen Dienstleistungen.

**Kurier**

Ein Kurier (auch: Kurierbote) holt und überbringt die ihm anvertraute Sendung persönlich, direkt und in einem engen Zeitfenster dem Empfänger. Im Unterschied dazu wird eine Expresssendung in der Regel nicht beim Absender abgeholt und indirekt (über Sortierzentren) sowie in einem grösseren Zeitfenster zugestellt.

**Laufzeit**

Zeitperiode, die sich von der Aufgabe einer Postsendung bei einem Postdienstleister bis zur Zustellung der Sendung beim Empfänger erstreckt.

**Paket**

Paketpostsendung von mehr als 2 cm Dicke bis zu einem Gewicht von 30 kg.

**Postagentur**

Öffentliche Stelle zur Erbringung von Postdiensten, die ein weniger breites Angebot als eine Poststelle vorsieht und nicht durch den eigentlichen bzw. öffentlichen oder primären Postdienstleister, sondern durch ein selbstständiges bzw. privates Unternehmen geleitet wird.

**Poststelle**

Öffentliche Einrichtung mit einem Angebot an Postdienstleistungen, die von der Post betrieben wird und an die sich ein Kunde, in der Regel, für sämtliche Postdienstleistungen wenden kann.

**Reservierter Dienst**

Gesamtheit der Dienstleistungen der postalischen Grundversorgung, die ausschliesslich von der Post angeboten werden dürfen. Sie umfasst die Beförderung adressierter inländischer und aus dem Ausland eingehender Briefe bis 50 Gramm; entspricht dem sogenannten Postmonopol.

**Same Day Delivery**

Von «Same day delivery» spricht man, wenn bestellte Waren am Tag der Bestellung geliefert werden.

**Stückgut**

Stückgut bezeichnet in der Logistik alles, was sich am Stück transportieren lässt, z. B. Gebinde wie Kisten, beladene Paletten usw.

**Track & Trace**

IT-gestützte Verfolgung der Transportprozesse von der Aufnahme an der Rampe des Herstellers bis zum Ort der Nachfrage. Auch Sendungsverfolgung genannt.







**Impressum**

Herausgeber: Eidgenössische Postkommission PostCom  
Konzept & Design: Giger Grafik, Zürich  
Fotografie: Adobe Stock, iStockphoto, Shutterstock  
Druck: Schneider Druck AG, Zürich  
Auflage: deutsch 100 Ex.,  
französisch 70 Ex.,  
italienisch 40 Ex.

**Eidgenössische Postkommission PostCom**  
[www.postcom.admin.ch](http://www.postcom.admin.ch)  
[info@postcom.admin.ch](mailto:info@postcom.admin.ch)



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Eidgenössische Postkommission PostCom**