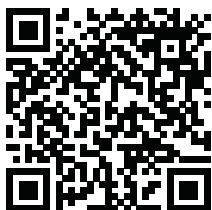


Eidgenössische Postkommission PostCom
Monbijoustrasse 51A | 3003 Bern
Tel.: +41 58 462 50 94 | Fax: +41 58 462 50 76

www.postcom.admin.ch
info@postcom.admin.ch



POSTCOM

JAHRESBERICHT

2013



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössische Postkommission PostCom

STANDPUNKT

LIEBE LESERIN, LIEBER LESER

Die Eidgenössische Postkommission PostCom legt mit diesem Jahresbericht Rechenschaft über ihr erstes Jahr als Regulierungsbehörde für den Schweizer Postmarkt ab und kann für 2013 ein insgesamt positives Fazit ziehen.

Die Grundversorgung durch die Schweizerische Post sowie die Tätigkeit der privaten Anbieterinnen stehen auf hohem Qualitäts- und Leistungsniveau. Dafür gebührt allen Beteiligten unser Dank und unsere Anerkennung, beispielsweise den Mitarbeitenden, die Schichtdienst leisten oder tagtäglich bei Wind und Wetter unterwegs sind.

Trotz Qualitätskontrollen läuft nicht immer alles wie am Schnürchen. Umso wichtiger ist, dass die Kundinnen und Kunden sich mit ihren Anliegen unkompliziert und rasch an die richtige Stelle wenden können. Die Post und die privaten Anbieterinnen verfügen über ein fachkundiges Beschwerdemanagement, das in vielen Fällen ausreichend ist. Ergänzend dazu hat die PostCom ihrem Gesetzauftrag gemäss eine unabhängige Schlichtungsstelle für zivilrechtliche Streitigkeiten eingerichtet. Die Zahl und Art der bisherigen Anfragen beweist, dass es trotz aller technischer Fortschritte nach wie vor zu Fehlern kommt und in solchen Fällen eine vermittelnde Stelle wertvolle Dienste zu leisten vermag.

Die Schweiz ist keine Insel. Das lässt sich auch am Postmarkt erkennen, der nach wie vor einem starken Wandel unterworfen ist. Gesamteuropäische und globale Trends wie die abnehmende physische Briefmenge und der boomende Online-Handel sind in der Schweiz ebenso spürbar wie anderswo. Alle Marktteilnehmer sind gezwungen, sich jeden Tag aufs Neue zu erfinden, um im Wettbewerb bestehen zu können.

Als Aufsichtsbehörde setzt sich die PostCom für wettbewerbsfördernde Bestimmungen ein. Unser Ziel ist, den Nutzen für alle Marktteilnehmer – auch der Arbeitnehmer und der Konsumenten – zu steigern und damit zu einem nachhaltigen Wachstum beizutragen und notwendige Veränderungen sozialverträglich abzufedern.

Zu unseren prioritären Aufgaben gehört die Kontrolle der Arbeitsbedingungen auf dem Postmarkt. Ausserdem wachen wir darüber, dass die Anbieterinnen von Postdiensten Verhandlungen für Gesamtarbeitsverträge führen. Im Zusammenhang mit der Schliessung oder Umwandlung von Poststellen hat unsere Behörde eine konsistente Praxis entwickelt, die den Interessen der Post wie auch der Bevölkerung und der Gemeinden Rechnung trägt. Ebenfalls aktuell ist das Thema der Behindertengängigkeit von Poststellen, das mit der Post vertieft geprüft wird. Generell setzt sich die PostCom intensiv mit der neuen Gesetzgebung auseinander und überprüft, wo Verbesserungspotenzial besteht.

Abschliessend hält die PostCom fest, dass sich die Schweiz in Bezug auf die postalische Versorgung im Vergleich zum Ausland in einer guten Lage befindet. Die PostCom wacht darüber, damit dies auch in Zukunft so bleibt.


Dr. Hans Hollenstein
Präsident





06 QUALITÄT DER GRUNDVERSORGUNG

- ZUGANGSPUNKTE:
ERREICHBARKEIT UND ÖFFNUNGSZEITEN
- SCHLIESSUNG ODER UMWANDLUNG VON POSTSTELLEN
- BRIEFEINWÜRFE
- ZUSTELLUNG
- LAUFZEITEN
- DIENSTLEISTUNGEN DER GRUNDVERSORGUNG

19 FINANZIERUNG DER GRUNDVERSORGUNG /
QUERSUBVENTIONEN / NETTOKOSTEN

22 ALLGEMEINE ENTWICKLUNG DER POSTMÄRKTE

- MELDEPFLICHT
- POSTMARKT
- PAKETMARKT, INKL. KURIERDIENSTE UND EXPRESS (KEP-MARKT)
- BRIEFMARKT
- ZEITUNGEN UND ZEITSCHRIFTEN
- BESCHÄFTIGTE IM POSTMARKT
- WEITERE WICHTIGE ENTWICKLUNGEN IM POSTMARKT
- INTERNATIONALE BEZIEHUNGEN
- SCHLICHTUNGSSTELLE

34 VERFAHREN UND AUFSICHTSRECHTLICHE ANZEIGEN

- BEHANDLUNG VON AUFSICHTSRECHTLICHEN ANZEIGEN
- DURCHFÜHRUNG VON AUFSICHTSVERFAHREN
- VERFAHREN BETREFFEND HAUSBRIEFKÄSTEN UND
HAUSZUSTELLUNG

37 ÜBER DIE POSTCOM

- AUFTRAG UND TÄTIGKEIT
- ABGRENZUNG ZU ANDEREN AUFSICHTSBEHÖRDEN

39 AUSBLICK

IMPRESSUM	
Herausgeber:	Eidgenössische Postkommission PostCom
Gestaltung:	Giger&Partner, Zürich
Druck:	Prolith AG, Schönbühl
Auflage:	deutsch 200 Ex., französisch 150 Ex., italienisch 100 Ex.



QUALITÄT DER GRUNDVERSORGUNG

Die PostCom lässt die Qualität der postalischen Grundversorgung auf der Grundlage wissenschaftlich anerkannter und zertifizierter Methoden messen. Überprüft werden vor allem die Erreichbarkeit und die Öffnungszeiten der Zugangspunkte, die Zustellung und die Laufzeiten von Briefen und Paketen sowie die Behandlung von Beschwerden. Die Schweiz steht sowohl absolut als auch im Vergleich mit dem Ausland gut da.

ZUGANGSPUNKTE: ERREICHBARKEIT UND ÖFFNUNGSZEITEN

Die Dienstleistungen der Grundversorgung müssen in allen Regionen für alle Bevölkerungsgruppen in angemessener Distanz erhältlich sein. Der Bundesrat hat diese Vorschrift der Postgesetzgebung auf Verordnungsstufe verbindlich konkretisiert: Als angemessen gilt, wenn mindestens 90 % der ständigen Wohnbevölkerung im Durchschnitt innert 20 Minuten – bei Vorhandensein eines Hauservices innert 30 Minuten – zu Fuss oder mit den öffentlichen Verkehrsmitteln die nächste Poststelle oder Postagentur (die sogenannten bedienten Zugangspunkte) erreichen.

2013 betrug der Wert der Erreichbarkeit 91,2 % (2012: 91,4 %). Der Zugang zu den Poststellen und den Postagenturen übertrifft damit weiterhin die gesetzlichen Vorgaben. Unter Einbezug der Gebiete mit Hauservice-Lösungen betrug der Zugangswert für 2013 92,4 %. Auch dieser Wert ist etwas tiefer als im Vorjahr (2012: 92,5 %). Zudem hat die Post der PostCom bestätigt, dass sich in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle befindet. Somit ist die Vorgabe nach Artikel 33 Absatz 2¹ der Postverordnung erfüllt.

Die PostCom prüft die Methode der Erreichbarkeitsmessung regelmässig. Diese muss wissenschaftlich anerkannt und von einer unabhängigen Fachstelle zertifiziert sein. 2011 wurde für die Erreichbarkeitsmessung die sogenannte Einzugsgebietsmethode anerkannt.

Für die zukünftige Berechnung der Erreichbarkeitswerte steht eine neue Methode zur Diskussion, welche sich vermehrt an den tatsächlichen Wegzeiten orientiert und die aktuellen Veränderungen des öffentlichen Verkehrsnetzes stärker berücksichtigt. Die Methode befindet sich derzeit noch in der Evaluationsphase. Über eine allfällige Einführung wird die PostCom zu einem späteren Zeitpunkt entscheiden.

ERREICHBARKEIT DER POSTSTELLEN UND POSTAGENTUREN						
	Erreichbarkeit in weniger als 20 Minuten			Erreichbarkeit in weniger 20 Minuten, wenn Hauservice in weniger als 30 Minuten		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Prozentsatz der Bevölkerung, die zu Fuss oder mit ÖV eine Poststelle oder eine Agentur innerhalb der gesetzlichen Vorgabe erreichen kann	91,7 %	91,4 %	91,2 %	92,6 %	92,5 %	92,4 %

¹ ART. 33 ABS. 2 POST-VERORDNUNG:«IN JEDER RAUMPLANUNGSREGION MUSS MINDESTENS EINE POST STELLE VORHANDEN SEIN.»

Seit der Einführung der Einzugsgebietsmethode hat sich der gemessene Zugangswert zwischen 91 % und 92 % eingependelt. Für die Zukunft sind keine signifikant tieferen Erreichbarkeitswerte zu erwarten, da gemäss dem Erläuterungsbericht zur Postverordnung die derzeitige Dichte des Poststellen- und Postagenturennetzes (2013: 2231) auch künftig erhalten bleiben soll². Dennoch wird die PostCom die von der Post angestrebten und realisierten Umwandlungen sowie die damit einhergehende Entwicklung aufmerksam verfolgen. Beanstandungen seitens der Gemeinden prüft die Kommission eingehend aufgrund von ausführlichen Dossiers sowie anhand eines Kriterienkatalogs (vgl. dazu auch den Abschnitt Schliessung oder Umwandlung von Poststellen).

Im internationalen Vergleich ist die schweizerische Methode der Zugangsmessung bemerkenswert. Gemäss einer Studie³ der unabhängigen europäischen Regulierungsbehörden für Postdienste (ERGP) wenden europäische Länder unterschiedliche Methoden an, um eine adäquate Poststellenanzahl festzulegen. Vorgegeben und gemessen werden beispielsweise die durchschnittlich bediente Fläche pro Poststelle, die Kilometerdistanz bis zur nächsten Poststelle oder die Zahl der Einwohner pro Poststelle (häufig mit einer zusätzlichen Unterscheidung zwischen städtischen und ländlichen Zonen). Generell gelangt oft eine Kombination von unterschiedlichen Kriterien zur Anwendung, die von Land zu Land variieren und von den geografischen und demografischen Besonderheiten der einzelnen Länder abhängig sind.

Gestützt auf die jüngsten verfügbaren Daten des Weltpostvereins⁴ nimmt die Schweiz im Vergleich zu den EU-Ländern – in Bezug auf die durchschnittlich bediente Fläche pro Poststelle – nach wie vor eine führende Rolle ein. Während die Schweiz im Jahr 2012 durchschnittlich über eine Poststelle pro 18,3 km² verfügte, lauteten die entsprechenden Werte für die Nachbarländer Deutschland 27,5 km², Frankreich 32,4 km², Italien 22,9 km² und Österreich 43,4 km². Diese Zahlen sind im Vergleich zum Vorjahr minim höher für die Schweiz und Frankreich. In Deutschland ist der Wert gleich geblieben, während er in Italien am stärksten angestiegen ist (2011: 21,6 km², 2012: 22,9 km²).

ÜBERPRÜFUNG DER BEDIENTEN ZUGANGSPUNKTE UND DES HAUSSERVICES

Seit dem Inkrafttreten der revidierten Postgesetzgebung per 1. Oktober 2012 werden Poststellen und Postagenturen als bediente Zugangspunkte bezeichnet. Ende 2013 wies die Post ein Netz von 1662 eigenbetriebenen Poststellen und 569 Agenturen aus, was insgesamt 2231 bedienten Zugangspunkten entspricht. Im Vergleich zum Vorjahr, als 2254 solcher Zugangspunkte registriert waren, ist somit eine leichte Abnahme (-23) festzustellen.

Zusätzlich erbrachte die Post 2013 mit 1269 Hauservice-Lösungen die Dienstleistungen der postalischen Grundversorgung. Hauservice-Lösungen stellen jedoch keine Poststelle oder Postagentur im Sinne der Postverordnung dar, sie werden aber als Zugangspunkte bei der Erreichbarkeitsmessung miteinbezogen.

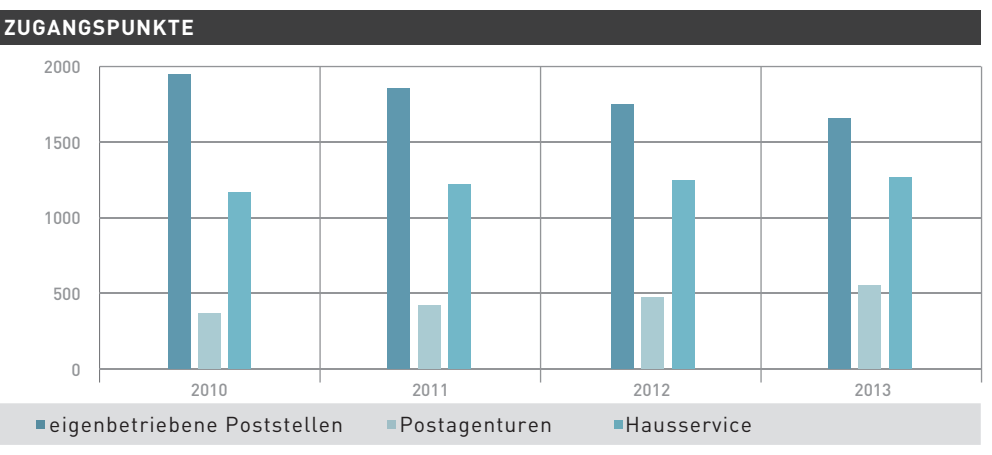
ZUGANGSPUNKTE				
	2010	2011	2012	2013
Poststellen	1955	1851	1757	1662
davon ohne Barzahlungsverkehr				14
Postagenturen	358	427	497	569
Hauservice-Lösungen	1192	1226	1251	1269
Total	3505	3504	3505	3500

² WEITERE DETAILS SIEHE ERLÄUTERUNGSBERICHT ZUR POSTVERORDNUNG, 29. AUGUST 2012, SEITE 18

³ ERGP REPORT 2013 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION, 2014, SEITE 37

⁴ UPU, POSTAL STATISTICS, 2012

Die Post nutzt den ihr durch den Gesetzgeber gewährten Spielraum. Wie im Jahr zuvor nahm die Zahl der eigenbetriebenen Poststellen ab, während die Zahl der Agentur- und Hausservice-Lösungen anstieg. Die Zugangspunkte insgesamt (die Summe der eigenbetriebenen Poststellen, Postagenturen und Hausservice-Lösungen) sind mit rund 3500 hingegen über die letzten Jahre anzahlmässig nahezu gleich geblieben.



⁵ ERGP REPORT 2013 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION, SEITE 38

Agenturen bieten zahlreiche Dienstleistungen an, auch wenn sie naturgemäss nicht die gesamte Angebotspalette eigenbetriebener Poststellen abdecken können. In Agenturen können die Kunden Briefe und Pakete aufgeben, Sendungen abholen und Briefmarken kaufen. Bargeldlose Einzahlungen lassen sich mit der Postfinance-Karte und den Maestro-Karten von Banken erledigen; für Geldbezüge braucht es jedoch die Postfinance-Karte. Insgesamt gewährleisten Agenturen damit eine angemessene Grundversorgung mit Post- und Zahlungsverkehrsdienstleistungen. Auch bei den eigenbetriebenen Poststellen ist das Angebot nicht einheitlich. Beispielsweise werden gewisse Finanzdienstleistungen und Massensendungen nicht in allen eigenbetriebenen Poststellen angeboten. Zusätzlich gibt es wenige (insgesamt 14) Poststellen ohne Barzahlungsverkehr.

Ein Vergleich mit dem Ausland bezüglich der bedienten Zugangspunkte ist schwierig, da die postalische Grundversorgung in Europa unterschiedlich definiert wird. So gehören Finanzdienstleistungen nicht zur postalischen Grundversorgung, oder Pakete werden nur bis 10 kg zur postalischen Grundversorgung gerechnet. Generell ist jedoch wie in der Schweiz auch in Europa der gleiche Trend – weniger eigenbetriebene Poststellen, mehr Agenturlösungen – zu beobachten. Als Gründe für diese Entwicklung werden unter anderem verändertes Kundenverhalten, Bevölkerungsmigrationen, die rasante Abnahme des Briefvolumens und Kostenreduktionen genannt⁵. Hervorzuheben ist, dass beispielsweise in Deutschland, Dänemark und Schweden keine Poststellen mehr betrieben werden, sondern nur noch Agenturen als Zugangspunkte dienen.

ÖFFNUNGSZEITEN DER POSTSTELLEN UND AGENTUREN

Die PostCom hat keine Regulierungsbefugnisse bezüglich der Öffnungszeiten von Poststellen und Postagenturen. Die jeweilige Öffnungszeit jeder einzelnen Poststelle und Postagentur ist online auf der Webseite der Post abrufbar: www.post.ch (-> Standorte).

Erhebt man die aggregierten Öffnungszeiten von Poststellen und Postagenturen, ergibt sich folgendes Bild:

TABELLE ÖFFNUNGSZEITEN POSTSTELLEN UND POSTAGENTUREN (STICHTAG 3.12.2013) IN %		
ÖFFNUNGSZEITEN	POSTSTELLEN	POSTAGENTUREN
täglich bis 2 Stunden	2 %	1 %
täglich 2 bis 4 Stunden	7 %	6 %
täglich 4 bis 6 Stunden	15 %	10 %
täglich 6 bis 8 Stunden	44 %	20 %
täglich 8 Stunden und mehr	32 %	63 %

Auffällig ist, dass Poststellen anteilmässig am häufigsten täglich 6 bis 8 Stunden offen haben (44 %). Postagenturen hingegen sind mehrheitlich während mehr als 8 Stunden pro Tag geöffnet (63 %). Einige ausgesuchte Poststellen bieten indes sehr lange Öffnungszeiten an und dies auch am Samstag und Sonntag.

Der internationale Vergleich zeigt, dass in über der Hälfte der europäischen Länder die Postregulatoren über Kompetenzen in Bezug auf die Öffnungszeiten von Poststellen⁶ verfügen und entsprechende Weisungen erlassen. Per Gesetz vorgegeben werden zum Beispiel die Anzahl der Tage, an welchen eine Poststelle offen sein muss sowie die Spannweite der Öffnungszeiten.

KUNDENFREQUENZEN IN POSTSTELLEN UND AGENTUREN

Die durchschnittliche tägliche Kundenfrequenz ist in den Poststellen im Vergleich zum Vorjahr leicht höher ausgefallen. Die Zunahme ist hauptsächlich bedingt durch die Umwandlungen kleinerer Poststellen mit tiefen Kundenfrequenzen in Agenturen und Hausservice.

Bei den Agenturen⁷ ist die durchschnittliche tägliche Kundenfrequenz wie jedes Jahr bedeutend tiefer als bei den Poststellen. Im Vorjahresvergleich sind die Kundenfrequenzen bei den Agenturen indes stabil.

DURCHSCHNITTliche KUNDENFREQUENZ PRO TAG IN POSTSTELLEN UND POSTAGENTUREN						
Poststellentyp	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Poststellen	294	295	303	302	308	321
Agenturen	34	32	28	27	27	28

Die obenstehende Tabelle bildet schweizweit die durchschnittliche Kundenfrequenz pro Tag ab. Wie hoch frequentiert eine einzelne Poststelle hingegen jeweils konkret ist, muss vor Ort analysiert werden.

BEHINDERTENGÄNGIGKEIT

Nach der neuen Postgesetzgebung müssen die Postdienste so angeboten werden, dass Menschen mit Behinderungen sie in qualitativer, quantitativer und 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-Nutzer) entsprechen.

Für diese Personen sind die Zugangspunkte der Post (Poststelle oder Agentur) je nachdem, wie sich die baulichen Gegebenheiten präsentieren, nicht gleich zugänglich.

In Bezug auf die Behindertengängigkeit wurde am 12.12.2013 im Nationalrat die Interpellation «Behindertengerechte Poststellen» an den Bundesrat eingereicht. Diese verlangt die Einhaltung des Behindertengleichstellungsgesetzes (BehiG) und weist auf die Vorgaben der SIA-Norm «Hindernisfreie Bauten bei Poststellen» hin. Die Post hat in der Folge zugesichert, dass sie neu ab Juli 2014 gesamtschweizerisch bei sämtlichen Um- und Neubauten von Poststellen behindertengerechte Schalteranlagen verwenden wird.

Die PostCom wird diesen Prozess aktiv begleiten und insbesondere bei Veränderungen von Zugangspunkten (Neubau, Umbau, Formatwechsel) auf diese Problematik achten.

SENDUNGEN VON UND FÜR MENSCHEN MIT SEHBEHINDERUNGEN

Die Post befördert Blindensendungen, sogenannte Cécogrammes, kostenlos bis 7 kg. Es gelten folgende Bedingungen:

- Die Sendungen müssen Schriftstücke in Blindenschrift (auch Tonaufnahmen oder Material, das Sehbehinderte bei der Bewältigung ihrer Behinderung helfen) enthalten.
- Auf der Adressseite muss sich die Bezeichnung «Blindensendung» befinden.
- Die Sendung darf nicht Erwerbszwecken dienen.
- Die Sendungen müssen unverschlossen sein.

ZUGANG ZU ONLINEDIENSTEN DER POST

Seit dem 1.1.2004 sind die Internetangebote der Bundesbehörden wie auch der Post für alle Menschen mit Behinderungen zugänglich zu machen. Die Post setzt den barrierefreien Internetzugang seit 2008 konsequent um. Dabei darf festgehalten werden, dass für sensorisch beeinträchtigte Menschen wie auch für körperlich behinderte Menschen die Online-Plattform der Post sehr gut geeignet ist⁸.

SCHLIESSUNG ODER UMWANDLUNG VON POSTSTELLEN

Seit Oktober 2012 ist die PostCom für die Beurteilung der Schliessung oder Verlegung von Poststellen oder Postagenturen zuständig. Ihre Aufgabe besteht darin, geplante Massnahmen der Post auf Antrag der zuständigen Gemeindebehörde zu überprüfen und eine Empfehlung abzugeben. Die Post ist nicht an diese Empfehlung gebunden. Die Empfehlung der PostCom fliesst jedoch in die Entscheidfindung der Post mit ein. Die PostCom beurteilte im ersten Tätigkeitsjahr fünf geplante Poststellenschliessungen und entwickelte die Grundlagen für eine einheitliche Praxis. Dabei wendete sie bei der Prüfung der Fälle besondere Sorgfalt an.

Auf der Grundlage der Gesetzgebung überprüft die PostCom insbesondere, ob:

- die Post vor der Schliessung der Poststelle die Behörden der betroffenen Gemeinde angehört hat und eine einvernehmliche Lösung gesucht wurde;
- die Erreichbarkeit von Poststellen und Postagenturen gemäss den rechtlichen Vorgaben nach Realisierung des Entscheids der Schweizerischen Post noch immer eingehalten wird;
- die Post die regionalen Gegebenheiten in ihren Entscheid miteinbezogen hat und die Bedürfnisse von Menschen mit Bewegungsbehinderungen genügend berücksichtigt werden;
- nach Umsetzung des Entscheids in der betreffenden Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle mit dem Angebot der Grundversorgung verbleibt.

Für die Überprüfung, ob die Zugangsverpflichtung im Bereich des Zahlungsverkehrs eingehalten wird, ist das BAKOM zuständig. Deshalb holt die PostCom für ihre Empfehlung jeweils eine Stellungnahme dieser Aufsichtsbehörde ein.

Das neue Recht stellt Postagenturen hinsichtlich der Berechnung der Erreichbarkeit den Poststellen gleich. Da die Post nur selten Poststellen ersatzlos aufhebt, sondern nach Möglichkeit immer eine Postagentur eröffnet, hat ein Grossteil der Schliessungen von Poststellen nach neuem Recht keinen Einfluss auf die Berechnung der Erreichbarkeit.

Bei Schliessungen oder Umwandlungen sind die regionalen Gegebenheiten zu berücksichtigen. Dieses Kriterium ist neu die wichtigste Vorgabe für die inhaltliche Überprüfung der geplanten Massnahme der Post. Dazu überprüft die PostCom in eingeschränktem Mass den Zugang der lokalen Bevölkerung zu Poststellen in der Umgebung (Distanz von Poststellen, Reisezeit mit ÖV, Fahrtkosten etc.). Die PostCom bezieht in ihre Beurteilung Faktoren ein wie die Grösse der Gemeinde, die Anzahl der Arbeitsplätze in der Gemeinde, die raumplanerische Einordnung der Gemeinde, deren konkrete Entwicklungsperspektiven oder die Dauerhaftigkeit der Agenturlösung sowie deren Behindertengängigkeit.

Die PostCom kann die Gemeinden und die Post zu einer mündlichen Verhandlung einladen. Diese Möglichkeit musste im Berichtsjahr nicht beansprucht werden, da jeweils bereits im Vorfeld ein einlässlicher Dialog zwischen Post und Gemeinden stattgefunden hatte.

Festzustellen ist, dass die an die PostCom gelangenden Gemeinden mit mehrheitlich um die 2000 Einwohner nicht mehr zu den ganz kleinen Kommunen zählen. Das zeigt, dass die Bereinigung und Umgestaltung des Poststellennetzes weiter fortschreitet.

ENTSCHEIDE DER FRÜHEREN KOMMISSION POSTSTELLEN (BIS 30.09.2012) UND DER POSTCOM (SEIT 1.10.2012)							
	KOMMISSION POSTSTELLEN						POSTCOM
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Vereinbarung zwischen Gemeinden und Post	99	173	113	104	85	133	108
- vor die Kommission gebrachte Fälle	5	7	8	11	3	6	6
Im Berichtsjahr behandelt	4	3	8	10	6	8	5
Ergebnis:							
- zustimmende Empfehlung	4	2	7	8	6	6	5
- ablehnende Empfehlung	-	1	1	1	-	2	-
- Rückweisung zu weiteren Abklärungen	-	-	-	1	-	-	-
noch hängig	1	4	4	5	2	-	1

⁸ WEITERE INFORMATIONEN:
INTERNETSEITE DER
POST: WWW.POST.CH

In ihrer bisherigen Tätigkeit gab die PostCom fünf gutheissende Empfehlungen ab. In einer Empfehlung formulierte sie eine Erwartung an die Post.

HAUSSERVICE

Die Post unterhielt Ende 2013 1269 Hausservice-Lösungen, die 280'283 Haushaltungen bedienten und sich auf 938 Gemeinden verteilten. Beim Hausservice können die Postkundinnen und Postkunden die Postgeschäfte beim Postboten an der Haustür erledigen. Der Hausservice bietet Vorteile für Personen, die tagsüber zu Hause sind und eignet sich besonders für weniger dicht besiedelte Gebiete. Für die Post ist der Hausservice eine kostengünstige Alternative zu Poststellen und Postagenturen.

HAUSSERVICE			
	2012	2013	Veränderung
Anzahl Gebiete mit Hausservice	1251	1269	+18
Anzahl Haushalte in Gebieten mit Hausservice		280'283	
Anzahl Haushalte ohne Hausservice in Gebieten mit Hausservice		136	

In besonders dünn besiedelten Gebieten kann die Post die Hauszustellung unter Umständen einstellen, was regelmässig auch die Aufhebung des Hausservices zur Folge hat. Für die Betroffenen resultiert daraus in der Regel ein spürbarer Mehraufwand bei der Bewältigung des Alltags. Da es zumeist um Randregionen geht, werfen solche Entscheide nicht nur bei den Betroffenen, sondern auch in ihrer unmittelbaren Umgebung die Frage auf, wie eine gerechte Ausgestaltung des Service public in der Schweiz auszusehen hat. Solche Fragen sind grundsätzlicher Natur und lassen sich nicht allein gestützt auf ökonomische Überlegungen diskutieren.

Die Postverordnung enthält nur eine explizite Regelung über die Hauszustellung. Wünschenswert ist, dass bei der nächsten Revision der Postverordnung eine Regelung über die Aufhebung des Hausservice aufgenommen und die Zuständigkeiten der PostCom in diesen Verfahren klarer festgehalten werden.

WÜRDIGUNG DURCH DIE POSTCOM

Die PostCom verfolgt aufmerksam die Entwicklung und die strukturellen Änderungen im Poststellennetz. Zur Prüfung solcher Entscheide verschafft sie sich eine Gesamt-sicht, welche alle Aspekte einer Aufhebung, einer Umwandlung oder den Wechsel zum Hausservice miteinbezieht.

Die PostCom hat Verständnis dafür, dass die Gemeinden und die Bevölkerung in einigen Fällen mit den Entscheiden der Post Mühe bekunden, weil sie eine Agentur-lösung als weniger serviceorientiert betrachten. Die Praxis zeigt jedoch, dass diese Befürchtungen nicht zutreffen, weil die Agenturen, auch wenn sie nicht über die ge-nau gleiche Angebotspalette wie Poststellen verfügen, so doch zahlreiche Dienstlei-stungen erbringen und längere Öffnungszeiten haben. Wenn eine Umwandlung einer Poststelle in eine Agentur den rechtlichen Vorgaben entspricht, die Agenturlösung dauerhaft ist und eine gute postalische Versorgung der Gemeinde verspricht, sieht die PostCom keinen Anlass einzuschreiten. Nach sorgfältiger Prüfung wird in diesen Fällen in der Regel eine zustimmende Empfehlung ausgesprochen.

Die Bevölkerung ist heute stärker in den Arbeitsprozess eingegliedert und tagsüber ausser Haus bzw. nicht am eigenen Wohnort tätig. Für viele Berufstätige wäre es deshalb dienlich, wenn sie nach ihrem Arbeitsschluss noch Postgeschäfte tätigen

könnten (Abholen von Paketen oder eingeschriebenen Briefen, Einzahlungen usw.). Die Postverordnung schreibt vor, dass sich die Post bei der Festlegung der Öffnungs-zeiten an den ortsspezifischen Nutzungsbedürfnissen der Bevölkerung und der Wirtschaft orientieren muss (Art. 33 Abs. 3 VPG). Die PostCom vertritt deshalb die Ansicht, dass die Post die Öffnungszeiten der Poststellen noch häufiger den neuen Gegebenheiten und veränderten Kundenbedürfnissen anpassen sollte, sei es, indem sie die Öffnungszeiten verlängert oder auf die Zeiträume mit höheren Kundenfre-quenzen (auch am späteren Abend) ausrichtet.

Wenn eine Hausservice-Lösung vereinbart wurde, dann erwartet die PostCom von der Post, dass sie diese Lösung nachhaltig einrichtet. Die PostCom ist weiter der Auf-fassung, dass sie in Anlehnung an Art. 34 VPG bei Einstellung des Hausservice durch eine Gemeinde angerufen und um eine Empfehlung ersucht werden kann.

BRIEF EINWÜRF E

Die Anzahl der Briefe in Wurfen und der Zeitpunkt der Briefkastenleerung sind wichtige Parameter der postalischen Grundversorgung. Die bisherige schweizerische Post-gesetzgebung enthielt keine konkreten Vorschriften zur Anzahl bzw. zur flächende-ckenden Verteilung von öffentlichen Briefe in Wurfen. Es wurde einzig vorgeschrieben, die Bedürfnisse der Bevölkerung und der Wirtschaft zu berücksichtigen. Mit der neu-en Postgesetzgebung ist die Post nun beauftragt worden, öffentliche Briefe in Wurfen in ausreichender Zahl bereitzustellen, mindestens aber einen pro Ortschaft⁹.

Neu muss die Post Auskunft geben, wie viele öffentliche Briefe in Wurfen sich in der Schweiz befinden und der PostCom bestätigen, dass mindestens ein Briefe in Wurf pro Ortschaft vorhanden ist.

Die Post hat der PostCom bestätigt, dass in allen Ortschaften mindesten ein öffent-licher Briefe in Wurf vorhanden ist. Zusätzlich hat die Post folgende Ausnahmefälle begründet: In 131 Ortschaften gibt es Ausnahmen¹⁰ (kein öffentlicher Briefe in Wurf pro Ortschaft). Darin sind 43 Ortschaften enthalten, welche noch nie einen Briefe in Wurf hatten. Bei den restlichen 88 Ortschaften wurden Briefe in Wurfen in den Jahren 2007 bis 2010 in Absprache mit den betroffenen Gemeinden aufgehoben. Gemäss den Ausführungen der Post ist zu beachten, dass auf viele dieser 88 Ortschaften nur ein Haus entfällt beziehungsweise ein Teil dieser Ortschaft mit einer anderen Ort-schaft eine Einheit bildet, jedoch politisch und (oder) postalisch getrennt sind.

ÖFFENTLICHE BRIEF EINWÜRF E		
	2008	2013
Anzahl	18'913	15'002

Per 31.12.2013 bediente die Post 15'002 öffentliche Briefe in Wurfen. Der Fünfjahres-vergleich zeigt eine Abnahme der öffentlichen Briefe in Wurfen um 21 % auf. Damit steht die Schweiz nicht alleine da. Auch international ist in rund einem Drittel der europäischen Länder eine vergleichbare Abnahme der öffentlichen Briefe in Wurfen zu verzeichnen¹¹.

⁹ ART. 14 ABS. 5 BST. B POSTGESETZ

¹⁰ DIESE BESTÄTIGUNG VON DER POST ERFOLGTE GEMÄSS NEUER POSTGE-SETZGEBUNG ERSTMALIG FÜR DAS JAHR 2013.

¹¹ VGL. ERGP REPORT 2013 ON THE QUALITY OF SERVICE AND END-USER SATISFACTION, SEITE 36, (2008-2012)

ZUSTELLUNG

Ein Anspruch auf Hauszustellung besteht in allen Gebäuden, die Teil von Siedlungen sind. Der Begriff Siedlung ist als eine Ansammlung von mindestens fünf ganzjährig bewohnten Häusern auf einer Fläche von einer Hektare definiert. Zusätzlich ist die Post verpflichtet, bei Häusern zuzustellen, welche ganzjährig bewohnt sind und deren Bedienung von einer Siedlung aus nicht mehr als zwei Minuten Wegzeit beträgt (total hin und zurück). Sind diese Kriterien nicht erfüllt, kann kein Anspruch auf Hauszustellung geltend gemacht werden. Der Anspruch auf Hauszustellung entfällt ausserdem, wenn unverhältnismässige Schwierigkeiten wie schlechte Strassenverhältnisse bestehen, oder wenn der Hausbriefkasten nicht den Vorgaben der Postverordnung entspricht. In diesen Fällen hat die Post eine Ersatzlösung anzubieten.

Mit der neuen Postgesetzgebung haben sich die Kompetenzen bei Streitigkeiten über den Anspruch auf Hauszustellung sowie über den Standort oder die Ausgestaltung von Hausbriefkästen geändert. Neu können sich die Betroffenen im Streitfall an die PostCom wenden. Diese überprüft im Rahmen eines Verfahrens, ob die Post die Bestimmung zur Hauszustellung korrekt anwendet bzw. ob die Briefkästen den Vorgaben der Postverordnung entsprechen. Die PostCom entscheidet in Form einer Verfügung. Diese kann beim Bundesverwaltungsgericht angefochten werden (vgl. dazu auch die Ausführungen im Kapitel «Verfahren und aufsichtsrechtliche Anzeigen»).

QUALITÄT DER ZUSTELLUNG – EINGESCHRÄNKTE HAUSZUSTELLUNG

Von insgesamt 1'783'979 (2012: 1'748'262) mit Sendungen zu bedienenden Häusern wurden deren 828 (2012: 946) mit eingeschränkter Zustellung beliefert. Dies entspricht einem Anteil von 0.05 % (2012: 0.05 %). Die Zählweise der Post bei der eingeschränkten Hauszustellung erfasst nur Adressen und nicht Haushalte oder Personen. Das bedeutet, dass ein Gebäudekomplex als eine einzige Adresse gezählt wird.

Auch wenn diese Zahl gesamtschweizerisch gering erscheint, bedeutet eine solche Einschränkung für jeden betroffenen Haushalt eine Einbusse bei der Postversorgung. Für die Kundinnen und Kunden mit eingeschränkter Zustellung kann bei der Abholung von Sendungen zusätzlicher Aufwand entstehen, wenn ihre nächstgelegene Poststelle eine Agentur ist. Dies, weil in den Agenturen gewisse Sendungen aus Vertraulichkeits- oder Organisationsgründen nicht hinterlegt werden (beispielsweise Zollsendungen, Gerichtsurkunden, etc.). Solche Sendungen können nur in einer Poststelle mit dem vollen Angebot der Grundversorgung abgeholt werden, was für die Kunden einen längeren Weg bedeutet.

Bezüglich regionaler Verteilung bestehen nur kleine Unterschiede; in der Region Süd ist die eingeschränkte Hauszustellung jedoch höher als in den anderen Regionen. Insgesamt ist die Zustelldichte in der Schweiz weiterhin sehr hoch.

LAUFZEITEN

2013 hat die Post 97,6 % der A-Post-Briefe und 98,8 % der B-Post-Briefe pünktlich an die Adressaten ausgeliefert. Damit übertrifft sie die – im europäischen Vergleich – sehr hohe Zielvorgabe des Bundesrates von 97 % erneut deutlich. Die neue Postgesetzgebung regelt die Laufzeitvorgaben in der Postverordnung konkret. 97 % aller inländischen Einzelbriefe müssen pünktlich zugestellt werden. Die Laufzeitvorgabe für inländische Pakete der Grundversorgung – also Pakete bis 20 Kilogramm – beträgt 95 %.

Im Berichtsjahr 2013 ist die Pünktlichkeit bei den A-Post-Briefen damit leicht gesunken (2012: 97,9 %). Dieser Wert ist indes nahezu gleich hoch wie vor der Inbetriebnahme der neuen Briefzentren und wird seit 2008 durch Resultate von konstant über 97 % gestützt. Die laufende Umsetzung der Gangfolgesortierung in den Briefzentren ist demzufolge nicht nur produktivitätssteigernd für die Post, sondern auch qualitätserhaltend für die Konsumenten.

Bei den B-Post-Briefen kann die Post ebenfalls ein sehr hohes Resultat ausweisen: Wie im Vorjahr erreichten 98,8 % der B-Post-Briefe ihre Empfänger rechtzeitig. Insgesamt hat die Post im Berichtsjahr rund 2,245 Milliarden inländische Briefsendungen verarbeitet, wovon über 70 % B-Post-Briefe waren.

WEISUNG ZUR QUALITÄTSPRÜFUNG DER GRUNDVERSORGUNG

Die Post ist verpflichtet, die Qualität der Grundversorgung jährlich durch eine unabhängige Fachstelle¹² messen zu lassen. Die PostCom prüft und veröffentlicht die Resultate. Zusätzlich genehmigte sie vorab die Methoden zur Laufzeitmessung.

Nach den ersten Erfahrungen hat die PostCom im Frühling 2013 eine Weisung über die Mindeststandards der Qualitätsprüfung erarbeitet und dabei die bisherige Praxis, aber auch die neue Postgesetzgebung und ihr Anliegen für eine stärkere Qualitätskontrolle berücksichtigt¹³. Diese Weisung dient der Post als Leitfaden für die Qualitätsmessung der Grundversorgung. Die PostCom kontrolliert jährlich systematisch, ob die Qualität der Grundversorgung eingehalten wird.

2013 gelangte erstmals die moderne RFID¹⁴-Technologie zur Anwendung. Dank dieser Funktechnik liessen sich die Laufzeiten noch exakter berechnen. Den gesetzlichen Vorgaben entsprechend führte eine unabhängige Fachstelle – wie in den vergangenen Jahren die GfK Switzerland AG – diese Messungen durch, welche vorgängig von der PostCom genehmigt wurde. Die Fachstelle bestätigte weiter, dass bei der Messung keine Testsendungen infolge höherer Gewalt ausgeschlossen werden mussten.

Weiter muss sich die Messmethodik gemäss gesetzlicher Grundlage an internationalen Standards orientieren. Entsprechende Normen gibt das Europäische Komitee für Normung (CEN) für inländische adressierte Briefe erster Klasse (A-Post-Briefe) und für Briefe der zweiten Klasse (B-Post-Briefe) heraus. Für die Mitgliedstaaten der EU ist die Umsetzung der Norm für Briefe der ersten Klasse¹⁵ obligatorisch. Die Schweizerische Post richtet ihre Messungen ebenfalls nach den CEN-Normen aus, was ebenfalls durch GfK Switzerland AG bestätigt worden ist.

Für die PostCom sind kontinuierlich hohe Laufzeitwerte zentral, da die Pünktlichkeit der A- und B-Post-Briefe wichtige Qualitätsindikatoren der Grundversorgung darstellen. Diese Qualitätsindikatoren sind messbare Grössen, welche jährlich Aussagen über die Versorgungsqualität ermöglichen und Verbesserungspotenziale aufzeigen.

2013 hat die PostCom diese Werte erstmals detaillierter und vertiefter analysiert, da aufgrund der neuen Weisung zusätzliche Daten vorlagen und die zugrundeliegende europäische Norm EN 13850 Ende 2012 aktualisiert worden war. Die Ergebnisse zeigen, dass in Bezug auf die Pünktlichkeit die Grundversorgung in allen Landesteilen der Schweiz gewährleistet ist.

¹² ARTIKEL 53 POSTVERORDNUNG

¹³ WEISUNG 2/2013 DER POSTCOM ZUHANDEN DER SCHWEIZERISCHEN POST BETREFFEND MINDESTANFORDERUNGEN DER QUALITÄTSPRÜFUNG DER GRUNDVERSORGUNG (MEHR INFORMATIONEN UNTER FOLGENDEM LINK: [HTTP://WWW.POSTCOM.ADMIN.CH/DE/DOKUMENTATION_WEISUNGEN.HTM](http://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/weisungen.htm))

¹⁴ RADIO-FREQUENCY IDENTIFICATION: IDENTIFIZIERUNG MIT HILFE ELEKTRONISCHER WELLEN

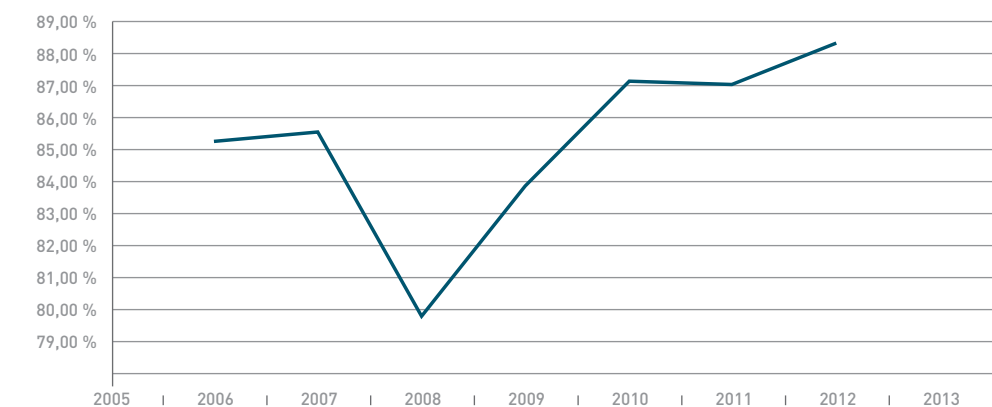
¹⁵ POSTALISCHE DIENSTLEISTUNGEN – DIENSTQUALITÄT – MESSUNG DER DURCHLAUFZEIT VON EINZELBRIEFSENDUNGEN MIT VORRANG UND EINZELBRIEFSENDUNGEN ERSTER KLASSE VON ENDE ZU ENDE, STAND 2012

LAUFZEITEN BRIEFE INLAND



Gemäss der neusten ERGP-Studie¹⁶ (Stand 2012) belegte die Schweiz bei den Laufzeitwerten für die prioritären Inlandbriefe (A-Post-Briefe) hinter Luxemburg den zweiten Rang. Mehr als die Hälfte der an der Studie teilnehmenden Länder konnten ihre Laufzeitwerte im Jahre 2012 verbessern. Die Studie belegt eine generelle Verbesserung der Resultate seit 2008 in Europa.

DURCHSCHNITTliche LAUFZEITRESULTATE (E+1) IN EUROPÄISCHEN LÄNDERN INKLUSIVE DER SCHWEIZ NACH ERGP (2006-2012)¹⁷



Die hohe Zielvorgabe von 97 % wird nur in der Schweiz gefordert. Die europäischen Zielvorgaben liegen tiefer und variieren zwischen 80 % bis 96 %. 2012 wurden in 19 europäischen Ländern die vorgegebenen Ziele bei der Laufzeit erreicht, in acht Ländern hingegen nicht. Für einige wenige Länder fehlen diesbezügliche Angaben. Gemäss ERGP-Studie kommt es in 29 Ländern zu Sanktionen, wenn die Zielvorgaben nicht erreicht werden. An der Studie nahmen insgesamt 31 Länder teil.

INTERNATIONALE LAUFZEITEN DER BRIEFE IMPORT UND EXPORT

Bei den internationalen Briefen konnte die Post ebenfalls sehr gute Resultate ausweisen. Bei den Priority Briefen Import (E+1) wurde die vorgeschriebene Laufzeit für 96,1 % der Sendungen eingehalten, dies ist deutlich höher als im Vorjahr (2012: 95,5 %). Bei den Briefen Export betrug der Laufzeitwert 93,9 % (2012: 91,3 %). Mit dem Wert für 2013 erreicht die Post die REIMS-Qualitätsziele, die bei 93 % liegen. REIMS (Remuneration of Mandatory Deliveries of Cross-Border Mails) regelt international die Bedingungen der Abgeltungen zwischen den Postunternehmen für ihre grenzüberschreitenden Leistungen.

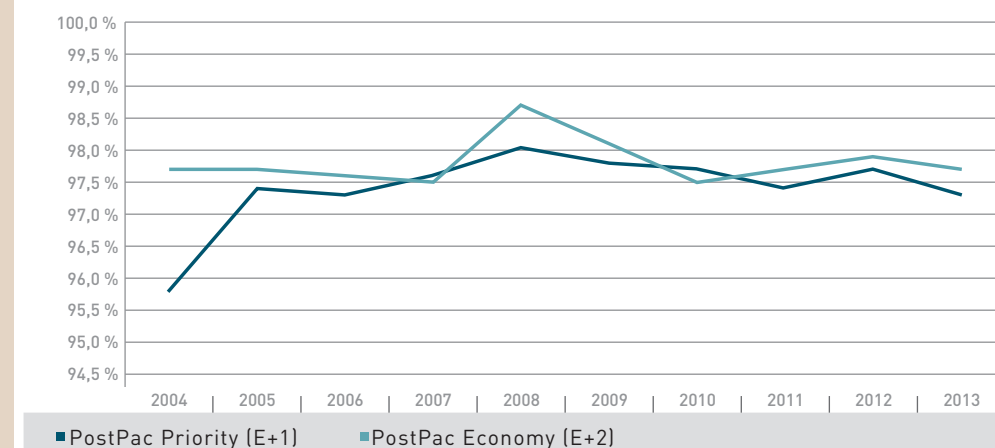
¹⁸ FÜR MEHR
INFORMATIONEN:
WWW.IPC.BE

Weiter ist zu beachten, dass bei den Briefen im Export die Post deren Geschwindigkeit allerdings nur bis zur Übergabe an die zustellende Postgesellschaft beeinflussen kann. Die Resultate zur Laufzeit von PRIORITY-Briefen ergeben sich aus der Messung der International Post Corporation (IPC) unter den europäischen Ländern.¹⁸

LAUFZEITMESSUNG DER INLÄNDISCHEN PAKETE

Auch bei den Paketen weist die Post für das Jahr 2013 bei der Pünktlichkeit hohe Qualitätswerte aus. Die Laufzeit bei den Priority-Paketen (PostPac Priority) reduzierte sich leicht auf 97,3 % (2012: 97,7 %). Bei den Economy-Paketen (PostPac Economy) kamen 97,7 % rechtzeitig beim Empfänger an (2012: 97,9 %). Auf dem seit 2004 vollständig liberalisierten Paketmarkt stellen diese Laufzeitwerte – gesetzlich gefordert ist, dass 95 % aller inländischen Pakete, welche zur Grundversorgung gehören, pünktlich zugestellt werden – ein sehr hohes Niveau dar. Blickt man auf die letzten Jahre zurück, lässt sich eine Stabilisierung auf einem Niveau von deutlich über 95 % feststellen.

LAUFZEITEN PAKETE INLAND



Für die Messmethode der Paketlaufzeiten wurde ein wissenschaftlich anerkanntes Stichprobenverfahren angewendet. Diese Messung wurde ebenfalls durch eine unabhängigen Stelle – der Consult AG – überwacht. Sie bestätigte, dass die Messung korrekt ablief und keine Testtage ausgeschlossen wurden.

Die Laufzeiten von Paketen werden häufig mit Hilfe der elektronischen Sendungsverfolgung individuell ermittelt (sogenannte «Track and trace»-Systeme). Diese Sendungsverfolgung liefert den aktuellsten Status der Sendung und ermöglicht es, die Sendung jederzeit zu orten. In der Schweiz bieten die Post aber auch viele der privaten Anbieterinnen diesen Service an.

In Europa gibt es unterschiedliche Laufzeitmessungsmethoden für Pakete der Grundversorgung. Gängig ist die bereits erwähnte elektronische Sendungsverfolgung (die technischen Einzelheiten sind in der europäischen Norm TR 15472:2006 beschrieben). Zurzeit lehnen sich sechs europäische Länder an diese Laufzeitnorm an. Insgesamt werden in 19 Ländern die Paketlaufzeiten erhoben, wobei jedoch verschiedene Methoden zur Anwendung kommen. Neben der elektronischen Sendungsverfolgung werden die Laufzeiten analog wie bei den Briefen oder anhand von anderen technischen Angaben gemessen.

¹⁶ [HTTP://EC.EUROPA.EU/INTERNAL_MARKET/ERGP/DOCS/DOCUMENTATION/2013/2013_qos-INDICATORS_EN.PDF](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/2013/2013_qos-indicators_en.pdf)

¹⁷ DAS ARITHMETISCHE MITTEL (D+1) (OHNE VOLUMENGEWICHTUNGEN) WURDE GEMESSEN IM JAHR 2006: DATEN VON 23 LÄNDERN, 2007: DATEN VON 24 LÄNDERN, 2008: DATEN VON 25 LÄNDERN, 2009: DATEN VON 27 LÄNDERN, 2010: DATEN VON 27 LÄNDERN, 2011: DATEN VON 29 LÄNDERN, 2012: DATEN VON 29 LÄNDERN (QUELLE: [HTTP://EC.EUROPA.EU/INTERNAL_MARKET/ERGP/DOCS/DOCUMENTATION/2013/2013_qos-INDICATORS_EN.PDF](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/2013/2013_qos-indicators_en.pdf) SEITE 25

FAZIT

Für die PostCom sind die vorliegenden Resultate sehr erfreulich. Die gesetzlichen Vorgaben wurden eingehalten und sogar übertroffen. Die PostCom wird sich weiterhin aktiv dafür einsetzen, dass die Qualität der Grundversorgung und der Zustellung auch in Zukunft auf dem heutigen Niveau erhalten bleibt.

VERLUSTE VON POSTSENDUNGEN UND REKLAMATIONEN ZUR GRUNDVERSORGUNG

Die Postverordnung weist in Artikel 60 konkret auf die Auskunftspflicht der Post betreffend Reklamationen und Verluste von Postsendungen zur Grundversorgung hin. Deswegen informiert die PostCom im vorliegenden Jahresbericht erstmals detailliert über die Beschwerden und Reklamationen zur Grundversorgung der Post.

In Anlehnung an die internationale Beschwerdenorm¹⁹ hat die PostCom in Zusammenarbeit mit der Post die regulatorische Umsetzung des Ausweises betreffend Reklamationen und Verlusten realisiert. Die Beschwerde- und Reklamationsdaten stammen dabei aus dem internen Beschwerdemanagementsystem der Post²⁰.

BEI DER POST IM JAHR 2013 EINGEGANGENE REKLAMATIONEN

Insgesamt verzeichnete die Post 207'802²¹ Kundenreklamationen, was einer Zunahme von 8 % im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Bei den Produkten der Grundversorgung monierten die Kunden am häufigsten verloren gegangene Sendungen im Bereich Priority Pakete.

Diese Zahl muss jedoch im Verhältnis zu den Sendungsmengen betrachtet werden. Zu betonen ist, dass sich die Reklamationen zahlenmässig sehr deutlich unter der Prozentgrenze bewegen. Im Verhältnis zur Gesamtmenge der adressierten inländischen Briefe wurden insgesamt rund 0,00091 % Reklamationen eingereicht. Bei den Paketen macht dies auf 100 Pakete 0,035 Reklamationen aus, die bearbeitet wurden.

Nach Angaben der Post lässt sich die gestiegene Zahl von Beschwerden unter anderem auf die Möglichkeit zurückführen, Reklamationen online vorzubringen. Postkunden, die sich via Internet bei der Post melden, reichen tendenziell schneller eine Beschwerde ein als Kunden, die brieflich oder telefonisch an die Post gelangen.

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. Für die Liste der Dienstleistungen der Grundversorgung 2013 erfolgte die Genehmigung mit Entscheid vom 21. März 2013. Dieser und die Liste der Grundversorgung sind auf der Website der PostCom abrufbar. 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.

FINANZIERUNG DER GRUNDVERSORGUNG / QUERSUBVENTIONEN / NETTOKOSTEN

Die Schweizerische Post und ihre Konzerngesellschaften müssen die postalische Grundversorgung aus eigenen Mitteln finanzieren. Dazu dienen ihnen die Erträge, die sie mit den reservierten und nicht reservierten Diensten sowie mit den Wettbewerbsdiensten erwirtschaften. Dabei ist es ihnen jedoch untersagt, den Erlös aus dem Verkauf von Leistungen des reservierten Dienstes (dem Briefmonopol bis 50 Gramm) dazu zu verwenden, Verbilligungen auf Dienstleistungen zu gewähren, die nicht im Rahmen der beiden Grundversorgungsaufträge erbracht werden (Quersubventionierungsverbot).

Für die Dienste der Grundversorgung muss die Post kostendeckende Preise festsetzen. Falls diese Finanzierungsquellen nicht ausreichen – das heisst, wenn die Verpflichtung zur Grundversorgung für die Post mit Nettokosten verbunden ist –, sieht die Postverordnung unter bestimmten Voraussetzungen die Möglichkeit eines sogenannten Nettokostenausgleichs vor.

Die Schweizerische Post ist verpflichtet, jedes Jahr die Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung auszuweisen und den Nachweis zu erbringen, dass die Voraussetzungen für den Nettokostenausgleich erfüllt sind. Die allgemeinen Grundsätze dafür sind in der Postgesetzgebung verankert.

QUERSUBVENTIONIERUNGSVERBOT IM EINZELFALL

Art. 19 Abs. 1 Postgesetz (PG) hält den Grundsatz des Quersubventionierungsverbots fest, wonach die Post den Erlös aus dem reservierten Dienst nicht zur Verbilligung von Dienstleistungen ausserhalb der beiden Grundversorgungsaufträge (Postdienste und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs) verwenden darf. Dieses Verbot gilt indes nicht für die Erträge aus dem Verkauf von Dienstleistungen der Grundversorgung, die nicht zum reservierten Dienst gehören.

Gemäss den Bestimmungen von Art. 58 Postverordnung (VPG) hat die PostCom mit der Weisung 1/2013 administrative Vorschriften erlassen, wie die Schweizerische Post den Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots im Einzelfall erbringen muss. Die Weisung, die am 15. März 2013 genehmigt wurde, fasst die geltenden Prinzipien zusammen und definiert die anwendbaren technischen Kriterien, die zu diesem Nachweis und dessen Überprüfung herangezogen werden.

Aufgrund von Art. 19 Abs. 3 PG kann die PostCom auf Anzeige hin oder von Amtes wegen die Post verpflichten, diesen Nachweis zu erbringen. Dies war 2013 nicht der Fall.

NETTOKOSTEN DER VERPFLICHTUNG ZUR GRUNDVERSORGUNG

Mit dem Inkrafttreten der neuen Postgesetzgebung wurde es möglich, die durch die Verpflichtung zur Grundversorgung anfallenden Zusatzkosten neu als Nettokosten der Grundversorgung auszuweisen.

Gemäss Art. 49 Abs. 1 VPG ergeben sich die Nettokosten aus dem Vergleich zwischen dem Ergebnis, das die Post und die Postkonzerngesellschaften mit dieser Verpflichtung erzielen (Ist-Zustand), und dem hypothetischen Ergebnis, das sie ohne diese Verpflichtung erzielen würden.

¹⁹ GRUNDSÄTZE DER BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN, EN 14012, NOVEMBER 2008

²⁰ DETECTION SYSTEM POST (DSP)

²¹ DIE TOTALE ANZAHL DER KUNDENREKLAMATIONEN UMFASST SÄMTLICHE POSTALISCHEN PRODUKTE (AUCH DIE WETTBEWERBS-PRODUKTE).

Art. 49 Abs. 2 VPG präzisiert die Methode, die sich auf eine wirtschaftliche Betrachtung stützt. Zur Bestimmung der Nettokosten unterbreitet die Post der PostCom das hypothetische Szenario ohne die Verpflichtung zur Grundversorgung, dessen Ergebnis mit dem bestehenden Szenario und der damit verbundenen Verpflichtung zur Grundversorgung verglichen wird. Die Nettokosten ergeben sich, wenn man vom Ergebnis, das die Post und die Postkonzerngesellschaften tatsächlich erzielen, das Ergebnis abzieht, das die Post und die Postkonzerngesellschaften hypothetisch, also ohne die Verpflichtung zur Grundversorgung erzielen würden. Dies entspricht der Differenz zwischen den Kosten, welche die Post ohne Grundversorgungsauftrag vermeiden könnte und den Umsatzerlösen, die ihr ohne diesen Auftrag entgehen würden (Art. 50 Abs. 1 VPG).

Auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen erarbeitete die Post zum einen eine Berechnungsmethode und zum anderen das Szenario ohne die Verpflichtung der Grundversorgung. Die PostCom prüfte und genehmigte beides im Jahre 2013.

BERECHNUNG DER NETTOKOSTEN

Die Post hat die Nettokosten, die sich aus der ihr auferlegten Verpflichtung zur Grundversorgung ergeben, erstmals 2013 konkret berechnet.

Die nachfolgende Tabelle zeigt das Ergebnis dieser Berechnung auf, die in Übereinstimmung mit den durch die PostCom genehmigten Vorgaben und gemäss Verfügung der PostCom vom 7. Februar 2013 erstellt wurde.

NETTOKOSTEN DER VERPFLICHTUNG ZUR GRUNDVERSORGUNG	TOTAL KONZERN 2013 IN MIO. FRANKEN GERUNDET
Entgangene Erlöse	576
Vermiedene proportionale Kosten	335
Vermiedene Strukturkosten	649
ERGEBNIS NETTOKOSTEN	409

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Die Post hat der PostCom die Berechnung der Nettokosten gemäss den Bestimmungen von Art. 58 VPG vorgelegt. Die PostCom hat diese Berechnung für das Jahr 2013 am []. Mai 2014 genehmigt.

FINANZIERUNG DER GRUNDVERSORGUNG

In Übereinstimmung mit dem in Art. 46 VPG enthaltenen Grundsatz wird die Grundversorgung mit den Umsatzerlösen 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 zu befördern (reservierter Dienst). 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 jedoch nur zur Deckung der Kosten aus der Grundversorgung für die Postdienste und die Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs verwenden (vgl. Art. 19 Abs. 1 PG). Die Post kann somit die ihr durch die Verpflichtung zur Grundversorgung mit Postdiensten und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs verursachten Nettokosten mit Transferzahlungen zwischen

einzelnen Unternehmensbereichen und Postkonzerngesellschaften ausgleichen (vgl. Art. 51 Abs. 1 VPG).

- Voraussetzung für solche Transferzahlungen ist jedoch, dass der reservierte Dienst:
- seine eigenen Kosten deckt und
 - zusätzlich nur maximal mit den Nettokosten belastet wird, die sich aus der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Postdiensten und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs ergeben (vgl. Art. 51 Abs. 2 Bst. b VPG)
 - die Finanzdienstleistungen 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 2013 auf. Aus den Zahlen in der Tabelle kann man erkennen, dass der reservierte Dienst kostendeckend ist.

ERGEBNIS RESERVIERTER DIENST (BRIEFE BIS 50G)	RESERVIERTER DIENST 2013 IN MIO. FRANKEN
Erlöse	1237
Kosten	1196
ERGEBNIS	41
Nettokosten der Post	409

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Die PostCom hat den jährlichen Nachweis über die Einhaltung des Quersubventionierungsverbots für das Jahr 2013 am 15. Mai 2014 genehmigt.

ERGEBNIS DER UNABHÄNGIGEN PRÜFUNG

- Gemäss Art. 57 VPG beauftragt die Post nach Artikel 7 des Revisionsaufsichtsgesetzes vom 16. Dezember 2005 ein staatlich beaufsichtigtes Revisionsunternehmen mit einer unabhängigen Prüfung dieser verschiedenen Kosten und Zahlen. Das Revisionsunternehmen prüft zuhanden der PostCom:
- die Berechnung der Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung und die Einhaltung der Vorgaben zum Nettokostenausgleich,
 - die Zuordnung der Kosten und Umsatzerlöse der verschiedenen Dienste auf der Grundlage der Universaldienstliste,
 - den jährlichen Nachweis über die Einhaltung des Quersubventionierungsverbots.

Mit Schreiben vom 12. September 2013 teilte die Post der PostCom mit, dass sie das Unternehmen KPMG AG mit dieser unabhängigen Kontrolle beauftragt habe.

In seinem Bericht an die PostCom stellt das Revisionsunternehmen fest, dass alle Bestimmungen der Postgesetzgebung, die gemäss Art. 57 VPG in den Bereich der unabhängigen Kontrolle fallen, 2013 in allen wesentlichen Belangen eingehalten wurden. Insbesondere wurde auch der jährliche Nachweis über die Einhaltung des Quersubventionierungsverbots erbracht.



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG DER POSTMÄRKTE

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Wettbewerbssituation auf den Postmärkten nur geringfügig verändert. Bezüglich der Meldepflicht verstärkt die PostCom ihre Anstrengungen, um alle Anbieterinnen von Postdiensten zu erfassen. Im Berichtsjahr 2013 mussten ordentlich meldepflichtige Postdiensteanbieterinnen (d.h. mit einem Umsatz von mehr als 500'000 Franken) erstmals gegenüber der PostCom den Nachweis erbringen, dass sie mit anerkannten und repräsentativen Gewerkschaften innerhalb von sechs Monaten nach ihrer Anmeldung Verhandlungen zum Abschluss eines Gesamtarbeitsvertrages (GAV) führen.

MELDEPFLICHT

Seit Inkrafttreten der neuen Postgesetzgebung am 1. Oktober 2012 hat sich jedes Unternehmen, das im eigenen Namen als professionelle Postdiensteanbieterin am Markt auftritt, bei der PostCom zu registrieren. Postdiensteanbieterinnen befördern adressierte Pakete bis 30 kg, adressierte Briefe bis 2 kg, Zeitungen und Zeitschriften sowie Kurier- und Expresssendungen. Je nach Umsatz, den sie mit dieser Tätigkeit erzielen, sind sie der ordentlichen Meldepflicht (bei Umsätzen von 500'000 Franken oder höher) bzw. der vereinfachten Meldepflicht (bei Umsätzen unter 500'000 Franken) unterworfen.

REGISTRIERUNG DER UNTERNEHMEN BEI DER POSTCOM

Postdiensteanbieterinnen müssen sich gemäss der Gesetzgebung innerhalb von zwei Monaten nach ihrer Betriebsaufnahme bei der PostCom registrieren. Um diese Pflicht so einfach wie möglich zu gestalten, ermöglicht die PostCom auf ihrer Website die Online-Anmeldung. Per Anfang Mai 2014 waren bei der PostCom 124 meldepflichtige Unternehmen registriert (86 vereinfachte und 38 ordentlich Meldepflichtige), während es Ende 2012 erst deren 72 waren. Die Listen sind auf der PostCom-Website abrufbar und werden fortlaufend aktualisiert²².

POSTCOM FORDERT ZUR REGISTRIERUNG AUF

Im Rahmen ihrer Aufsichtstätigkeit stellte die PostCom im Berichtsjahr fest, dass sich im Vergleich zu ihrer eigenen Einschätzung der Marktlage eine zu kleine Zahl von Postdiensteanbieterinnen registriert hatte und die Angaben mehrerer Unternehmen im sogenannten Reporting teils lückenhaft und unvollständig waren. Um dieser unbefriedigenden Situation abzuhelpfen, erarbeitete die PostCom einen Massnahmenplan und forderte die Unternehmen aktiv zur Registrierung auf.

Auf der Grundlage von Angaben aus dem Betriebs- und Unternehmensregister (BUR), das durch das Bundesamt für Statistik (BFS) geführt wird, stellte die PostCom eine Liste in Frage kommender Unternehmen zusammen und kontaktierte im November 2013 mehrere hundert solcher Firmen per offiziellem Anschreiben, um sie auf ihre möglichen Pflichten aufmerksam zu machen. In der Folge meldeten sich zahlreiche Unternehmen.

Die PostCom hat den Fragebogen für das Reporting 2013 verfeinert und ergänzt. Dieser Fragebogen ist durch die Unternehmen jeweils jährlich bis am 31. März online auszufüllen. Neben Angaben zu den beförderten Briefen, Paketen sowie Zeitungen und Zeitschriften kann die PostCom für ihren Jahresbericht nun auch Daten zu den Express- und Kuriersendungen erheben. Dies wiederum erlaubt ihr, den Postmarkt

in der Schweiz besser zu überblicken und zu analysieren. Die im Rahmen des Reportings 2013 erhobenen Angaben ermöglichen es der PostCom, Bilanz zu ziehen und zu entscheiden, ob sich für die Zukunft weitere Massnahmen aufdrängen.

NACHWEIS DER EINHALTUNG DER BRANCHENÜBLICHEN ARBEITSBEDINGUNGEN

Die PostCom legt grossen Wert darauf, dass die branchenüblichen Arbeitsbedingungen eingehalten werden. Ordentlich meldepflichtige Anbieterinnen von Postdiensten müssen jedes Jahr im Rahmen des Reportings den Nachweis erbringen, dass sie diese Voraussetzungen erfüllen.

Der Nachweis ist ein integraler Bestandteil der Informationspflicht der Postdiensteanbieterinnen gegenüber der PostCom. Hat eine Anbieterin mit ihrem Personal einen Gesamtarbeitsvertrag (GAV) abgeschlossen, gelten die branchenüblichen Arbeitsbedingungen als erfüllt.

Ausserdem verpflichten die Anbieterinnen von Postdiensten für sie tätige Subunternehmen, die mehr als die Hälfte ihres Umsatzes mit Postdienstleistungen erzielen, schriftlich dazu, die branchenüblichen Arbeitsbedingungen bei deren eigenem Personal einzuhalten.

NACHWEIS, DASS VERHANDLUNGEN GEFÜHRT WERDEN

Gemäss Art. 6 der Postverordnung (VPG) müssen der ordentlichen Meldepflicht unterstellte Anbieterinnen aufgrund entsprechender Dokumente nachweisen, dass sie mit den anerkannten, repräsentativen und tariffähigen Gewerkschaften Verhandlungen über einen GAV führen. Sie haben diesen Nachweis innerhalb von sechs Monaten nach Beginn der Meldepflicht zu erbringen.

2013 mussten die Postdiensteanbieterinnen erstmals dieser Anforderung genügen. Die PostCom überprüfte in der Folge die Angaben im Einklang mit den Bestimmungen von Art. 22 des Postgesetzes (PG). Sowohl die Post als auch die privaten Anbieterinnen, die grossmehrheitlich Mitglieder des Verbandes KEP&Mail sind, haben den Nachweis erbracht, dass sie mit den Gewerkschaften die erforderlichen Verhandlungen über einen GAV führen.

Die PostCom ihrerseits unterhält sowohl zur Post und zu KEP&Mail als auch zu den wichtigsten Gewerkschaften (Syndicom und Transfair) regelmässige Kontakte, um bezüglich des Stands und der Entwicklung der Verhandlungen auf dem Laufenden zu sein. Ein erfolgreicher Abschluss dieser Verhandlungen, sprich die Vereinbarung eines Branchen-GAV, liegt im Interesse aller Beteiligten.

Die PostCom erwartet, dass die Kriterien wie wöchentliche Regelarbeitszeit, Mindestlohn (Jahres- bzw. Stundenlohn) und Mindestferienanspruch in einem solchen GAV festgehalten und damit als branchenübliche Arbeitsbedingungen anerkannt werden.

²² MEHR INFORMATIONEN:
[HTTP://WWW.POSTCOM.
ADMIN.CH/DE/DIENST-
LEISTUNGEN_REGISTRIE-
RUNG.HTM](http://www.postcom.admin.ch/de/dienstleistungen_registrierung.htm)

WÜRDIGUNG DURCH DIE POSTCOM

Die PostCom stellt fest, dass sich bislang noch nicht alle meldepflichtigen Unternehmen gemeldet haben. Sie unternimmt alles, damit alle Anbieterinnen von Postdiensten korrekt registriert sind. Sie wertet das Reporting jährlich aus, um branchenweit effiziente Kontrollen durchführen und überprüfen zu können, dass die Anbieterinnen ihren gesetzlichen Pflichten vollumfänglich nachkommen.

Die PostCom erwartet ausserdem, dass alle beteiligten Marktakteure zeitnahe und faire Verhandlungen über Gesamtarbeitsverträge führen.

POSTMARKT

MARKTENTWICKLUNG INSGESAMT

Insgesamt wurden im Jahr 2013 auf den schweizerischen Postmärkten, bestehend aus dem Briefmarkt bis 2 Kilogramm, dem Paketmarkt bis 30 Kilogramm, den Zeitungen und Zeitschriften sowie den Import- und Exportmärkten, Umsätze in Höhe von rund 4,087 Mrd. Franken erzielt. Im Vergleich zum Vorjahr werden damit höhere Umsätze ausgewiesen, was allerdings mehrheitlich auf eine umfassendere und detailliertere Datenerhebung (Reporting) zurückzuführen ist.

JÄHRLICHES REPORTING

Die Daten zu den diversen Postmarktsegmenten stammen aus dem sogenannten Reporting aller im Postmarkt präsenten Firmen, inklusive der Schweizerischen Post. Die PostCom wertete die Daten aus, um ihrer Marktaufsichts- und Marktbeobachtungspflicht nachzukommen.

In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass die Dienstleistungen und das Angebot im Bereich des Postmarktes in der Schweiz sehr heterogen sind. Registriert bei der PostCom sind Firmen, die allgemeine Beförderer sowie Spezialbeförderer von Paketen sind. Weiter gehören auch Briefdienstleister, Werbemittelverteiler sowie Zeitungs- und Zeitschriftenverteiler zu dieser Kategorie.

Bei der Datenerhebung für das Jahr 2013 wurden erstmals die Express- und Kurierdienste separat erhoben. Ausserdem erging an die meldepflichtigen Unternehmen die Instruktion, nur Sendungen und Umsätze auszuweisen, die sie im eigenem Namen erwirtschaftet hatten. Dementsprechend mussten sie auch ihre Umsätze gegenüber denjenigen Umsätzen abgrenzen, die von ihnen beauftragte Subunternehmer erzielt hatten. Mit diesem Vorgehen vermied die PostCom Doppelzählungen, welche das Resultat verfälscht hätten.

In einigen Fällen musste das Fachsekretariat sich mit Hochrechnungen behelfen, da nicht alle registrierten Firmen das Reporting zeitgerecht per 31. März 2014 eingereicht hatten. Für das kommende Jahr behält sich die PostCom ausdrücklich vor, Verfahren einzuleiten und gezielt Schritte zu unternehmen, wenn registrierte Firmen unkorrekte Daten melden oder Firmen es trotz Meldepflicht unterlassen haben, sich fristgerecht bei der PostCom zu registrieren.

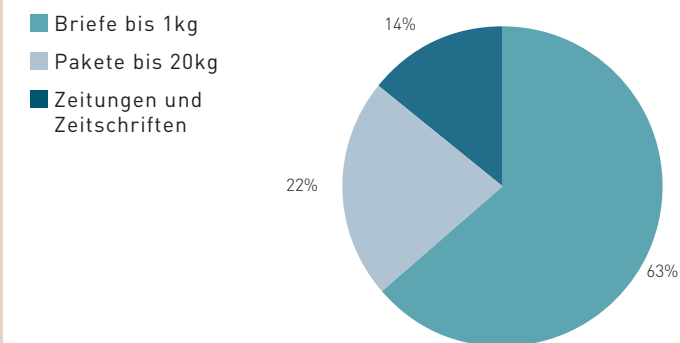
²³ KEP = KURIERE, EXPRESS UND PAKETE BIS 30 KILOGRAMM

²⁴ OHNE GRENZÜBERSCHREITENDE PAKETE (IMPORT / EXPORT) UND OHNE EXPRESS UND KURIERDIENSTE

POSTALISCHE GRUNDVERSORGUNG

Die Segmente der Grundversorgung lassen sich wie folgt darstellen:

UMSATZANTEILE GRUNDVERSORGUNG (NATIONAL, IMPORT, EXPORT)



Quelle: PostCom

Die Grundversorgung beinhaltet Briefe bis 1 Kilogramm (national und grenzüberschreitend), Pakete bis 20 Kilogramm (national und grenzüberschreitend) sowie Zeitungen und Zeitschriften (national und grenzüberschreitend). Der gesamte Umsatz der Grundversorgung beträgt 3,397 Mrd. Franken. Express und Kurierdienste gehören nicht zur Grundversorgung, jedoch zum KEP-Markt²³.

MARKTANTEILE DER GRUNDVERSORGUNG

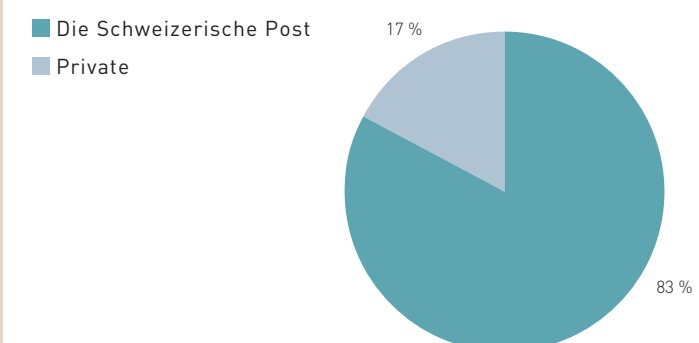
INLÄNDISCHE ADRESSIERTE PAKETE BIS 20 KILOGRAMM²⁴

Von besonderem Interesse aus postregulatorischer Sicht ist der Bereich der Pakete mit Sendungsgewicht bis 20 Kilogramm, da dieses Marktsegment zur postalischen Grundversorgung gehört.

Die Auswertung zeigt, dass 2013 die Sendungsmenge für inländische adressierte Pakete im Bereich bis 20 Kilogramm 118 Mio. Sendungen und der Umsatz 736 Mio. Franken betrug.

Trotz der vollständigen Paketmarköffnung im Jahre 2004 ist die Schweizerische Post noch immer die stärkste Anbieterin im Paketmarkt. Sie konnte auch im vergangenen Geschäftsjahr von der Zunahme des Online- und Versandhandels in der Schweiz profitieren. Für 2013 weist die Post bei den inländischen Paketen bis 20 kg der Grundversorgung ein Mengenwachstum von 4 % und ein Umsatzwachstum von 3 % aus. Die Post verfügt über einen Marktanteil bei den inländischen Paketen der Grundversorgung von 83 % und die privaten Postdienstanbieter haben einen Marktanteil von 17 %.

UMSATZANTEILE DER NATIONALEN PAKETE BIS 20KG (GRUNDVERSORGUNG)



Quelle: PostCom

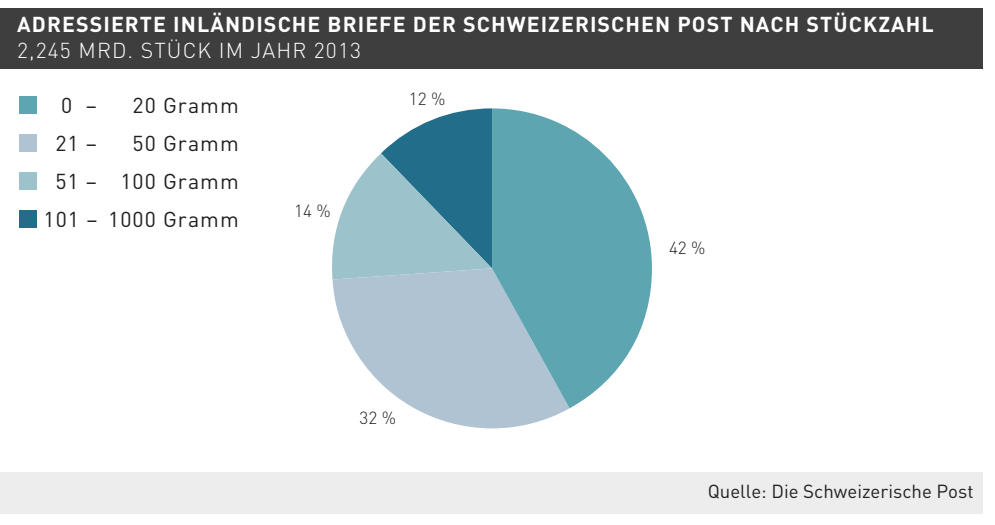
ADRESSIERTE INLÄNDISCHE BRIEFE BIS 1 KG

Mit der neuen Postgesetzgebung wurde die Grundversorgung im inländischen Postverkehr bei Briefen auf 1 Kilogramm festgelegt²⁵. Dies ist mit Abstand der grösste Teilmarkt der postalischen Grundversorgung – bezüglich Sendungs- und Umsatzvolumen. Gemäss den Angaben der Schweizerischen Post und der privaten Postdiensteanbieterinnen für das Geschäftsjahr 2013 belief sich das Volumen auf 2,261 Mrd. Sendungen und der Umsatz auf 1,798 Mrd. Franken²⁶.

Nach Angaben der Schweizerischen Post stehen seit der 2009 vollzogenen Senkung der Monopolgrenze auf 50 Gramm im Jahr 2013 volumenmässig rund 26 % (umsatzmässig 29 %) aller adressierten inländischen Briefe der Post dem Wettbewerb offen. Der Wettbewerb entwickelt sich nach wie vor nur zögerlich. Der Schutz des Restmonopols und die hohen Investitionen in die neueste Technologie (insbesondere bei den Sortierzentren) kommen der Post weiterhin zugute. Diese Marktsituation bleibt für die Wettbewerber eine grosse Herausforderung.

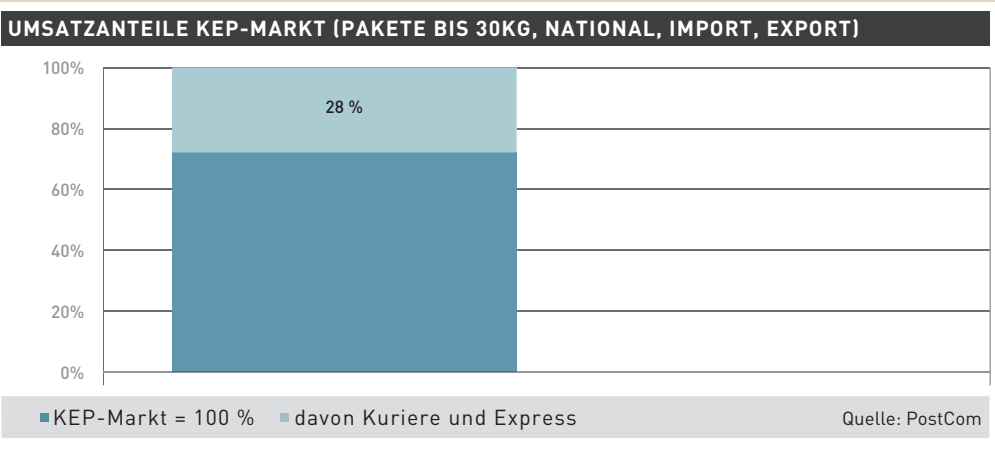
²⁵ ART. 29 POSTVERORDNUNG

²⁶ OHNE EXPRESS UND KURIERDIENSTE (OHNE BRIEFE EXPRESS, KURIER)



PAKETMARKT, INKL. KURIERDIENSTE UND EXPRESS (KEP-MARKT)

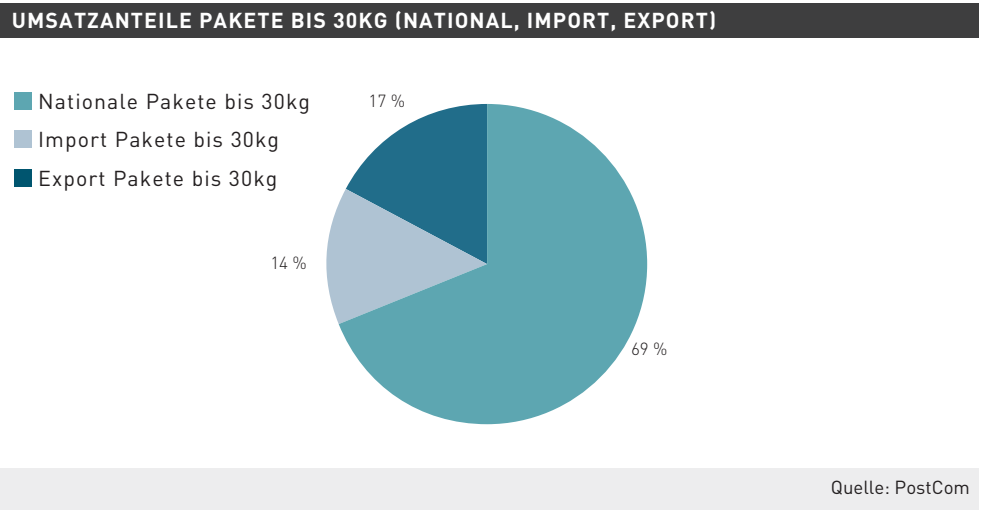
Der KEP-Markt lässt sich wie folgt darstellen:



Der gesamte Umsatz beim KEP-Markt (national und grenzüberschreitend) beträgt 1,280 Mrd. Franken.

Im Vergleich zum gesamten KEP-Markt (Pakete bis 30 Kilogramm, inklusive Express und Kurierdienste) machen die Kurier- und Expressdienste 28 % aus.

Die Umsatzanteile bei den Paketen bis 30 Kilogramm setzen sich wie folgt zusammen:

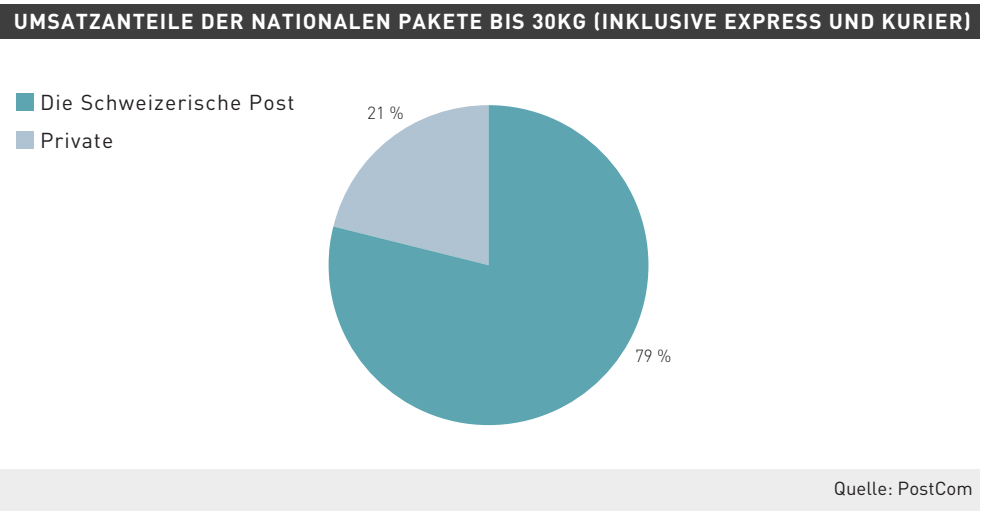


Der gesamte Umsatz beträgt 1,280 Mrd. Franken bei einem Volumen von 140 Mio. Stück.

Gemäss Gesetzgebung sind alle Wettbewerbsdienste auf dem Postmarkt meldepflichtig, insbesondere auch Kurier- und Expressdienstleistungen. Diese Dienstleistungen dürfen von Unternehmen frei angeboten werden; die Schweizerische Post hat keine Pflicht, diese Dienstleistungen zu erbringen. Oft sind die Grenzen zwischen den einzelnen Angeboten unklar, da vor allem die Geschäftskunden bezüglich Preisen und Qualität hohe Anforderungen an die Postdiensteanbieterinnen stellen. Demzufolge ist auch die Abgrenzung zwischen Paketen der Grundversorgung und Paketen der Express- und Kurierdienste teilweise verschwommen. Nach dem Erläuterungsbericht zur Postverordnung gelten als Express und Kuriersendungen adressierte Pakete, welche in der Regel schneller, ausserhalb der ordentlichen Zustellung, in separaten Prozessen und zu höheren Preisen befördert werden als die Sendungen, die von der Post gemäss der Definition der Grundversorgung angeboten werden²⁷.

MARKTANTEILE: NATIONALE PAKETE BIS 30 KILOGRAMM

Die Auswertungen zeigen, dass für das Geschäftsjahr 2013 die Sendungsmenge für nationale Pakete bis 30 Kilogramm 128 Mio. Sendungen betrug²⁸, während der Umsatz sich auf 883 Mio. Franken belief. Diese Angaben betreffen den Marktanteil der Pakete bis 30 Kilogramm sowie alle Pakete der Express- und Kurierdienste. Die Post, DPD und DHL Express sind weiterhin die grössten Anbieter von Paketdienstleistungen in der Schweiz.



²⁷ ERLÄUTERUNGSBERICHT ZUR POSTVERORDNUNG VOM 29. AUGUST 2012, SEITE 17

²⁸ DATEN SIND NICHT MIT VORJAHR ZU VERGLEICHEN, DA ZAHLEN ZU IMPORT UND EXPORT SEPARAT AUSGEWIESEN WERDEN.

KURIERDIENSTE UND EXPRESS

Gemeldet bei der PostCom sind die klassischen Kurierfirmen, welche die Sendungen direkt zustellen (national und international), sowie auch die Stadtkuriere (beispielsweise die Velokuriere) und die Firmen im Expresssegment (national und international tätige Unternehmen).

Die Kuriersendungen werden meist als Aufträge durchgeführt. Aus diesem Grund liess sich für gewisse Unternehmen eine Einteilung in Briefe und Pakete nicht vornehmen und das Fachsekretariat nahm Schätzungen vor.

Für das Geschäftsjahr 2013 werden folgende Umsätze ausgewiesen:

	BEREICH NATIONAL BRIEFE BIS 1KG UND PAKETE BIS 20KG	BEREICH NATIONAL BRIEFE BIS 2KG UND PAKETE BIS 30KG	BEREICH INTERNATIONAL IMPORT, EXPORT (BRIEFE BIS 2KG UND PAKETE BIS 30KG)
Total Umsatz in CHF	2'569 Mio.	2'699 Mio.	899 Mio.
davon Anteil Express und Kurierdienste	1 %	3 %	45 %

²⁹ HINWEIS: UNTERSCHIED IM INTERNATIONALEN BEREICH IN EXPRESS- UND KURIERDIENSTE WURDE BEI DIVERSEN UNTERNEHMEN GESCHÄTZT

Im nationalen Postmarkt spielen die Express- und Kurierdienste insgesamt eine eher untergeordnete Rolle, da sie dort im Wettbewerb mit den regulären Brief- und Paket-zustellungsunternehmen stehen. National verschwimmen die Unterschiede hinsichtlich Serviceleistungen und Laufzeiten zwischen Express / Kurier und Standard zunehmend, weshalb viele Kunden die günstigeren Standardprodukte nutzen.

International profitieren die Kurier- und Expressunternehmen jedoch insbesondere von der seitens der Wirtschaft verstärkt kommenden Nachfrage nach zeitgenauen Transportleistungen. Wie aus der obigen Tabelle ersichtlich ist, beträgt der Anteil der Express- und Kurierdienste im internationalen Bereich nahezu die Hälfte (rund 45 %)²⁹.

BEWERTUNG PAKETMARKT

Obwohl die Schweizerische Post immer noch über eine starke Position verfügt, hat sich die Öffnung insbesondere des Paketmarktes aus Sicht der Kundschaft positiv ausgewirkt. Die Kundschaft hat die Möglichkeit, von unterschiedlichen Angeboten der Post und der Privaten zu profitieren. Auch der Trend zu mehr Annahmestellen hält stetig an. Insgesamt wurden per Ende 2013 über 3'000 private Annahmestellen gemeldet. Ein grosser Teil davon sind Velokurierfirmen. Auch Annahmestellen, die sich auf Versandhandelsretouren (Pakete) spezialisiert haben (insbesondere Kioske) machen einen bedeutenden Anteil der privaten Annahmestellen aus.

Ebenfalls scheinen Abend- und Samstagszustellung einem immer grösseren Bedürfnis zu entsprechen. Personen, die online die Waren am Morgen bestellen, wollen diese immer häufiger noch am gleichen Abend erhalten. Dafür sind sie bereit, einen Aufpreis zu bezahlen.

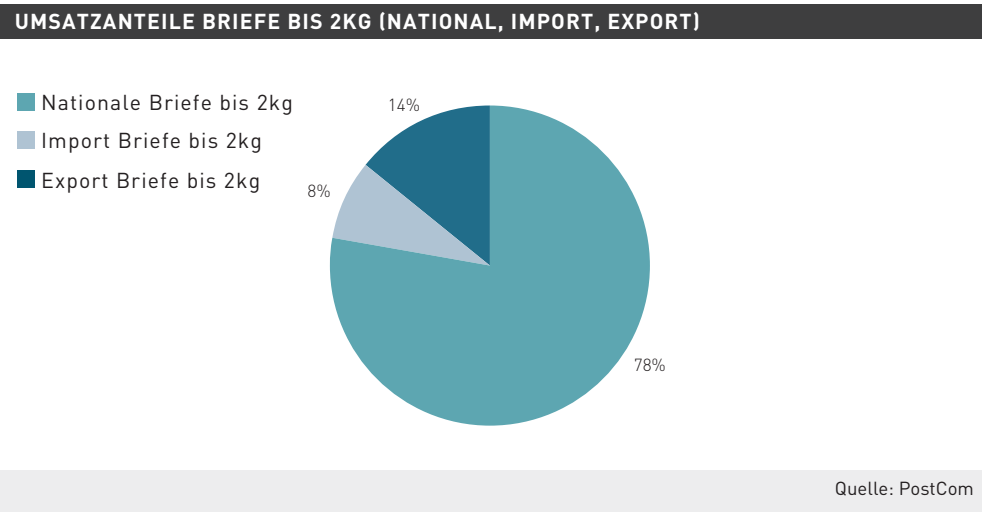
Die elektronische Sendungsverfolgung bei Paketen und die elektronische Signatur gehören vermehrt zum Standard. Etabliert haben sich interaktive Zustellbenachrichtigungen und die Nennung des Zustellfensters per E-Mail oder mit einer SMS-Kurzmitteilung auf das Mobiltelefon.

Zusätzlich können die Sendungsempfänger immer häufiger auf Wunsch ihr Paket rund um die Uhr an Paketautomaten abholen. Weitere Paketautomaten sind in der

ganzen Schweiz geplant. Damit werden sowohl der Zustellungserfolg wie auch die Annehmlichkeit massiv verbessert. Neue Innovationen, welche eine noch effizientere, markt- und kundenorientiertere Versorgung mit Postdienstleistungen sicherstellen, sind zu erwarten.

Die hohen Leistungs- und Servicequalitäten des Paketversandes haben sich etabliert. Die Liberalisierung des Paketmarktes hat mehr Wettbewerb, mehr Innovationen und infolge des zunehmenden Onlineshoppings mehr Wachstum mit sich gebracht.

BRIEFMARKT



³⁰ TEILWEISE SCHÄTZUNGEN

³¹ MIT EXPRESS UND KURIERDIENSTEN

³² INKLUSIVE EXPRESS UND KURIERDIENSTE (D.H. BRIEFE BIS 2 KILOGRAMM)

³³ DATEN NICHT MIT VORJAHR VERGLEICHBAR.

Die Umsatzanteile bei den Briefen bis 2 Kilogramm setzen sich wie folgt zusammen: Der gesamte Umsatz beträgt 2,318 Mrd. Franken, bei einem Volumen von total 2,619 Mrd.³⁰ Stück.

MARKTANTEILE BEI DEN ADRESSIERTEN INLÄNDISCHEN BRIEFEN BIS 2 KILOGRAMM³¹

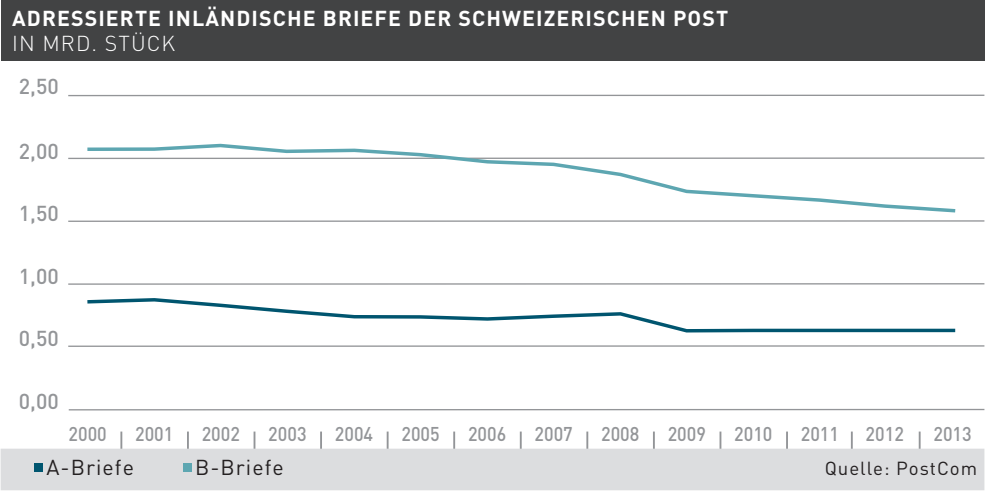
Gemäss den Angaben der Schweizerischen Post und der privaten Postdienstanbieterinnen für das Geschäftsjahr 2013 betrug das Volumen des gesamten nationalen Briefmarkts bis 2 Kilogramm 2,263 Mrd. Sendungen und der Umsatz 1,815 Mrd. Franken³².

Die privaten Meldepflichtigen generierten einen Umsatz im Geschäftsjahr 2013 von über 21 Mio.³³ bei den inländischen Briefen. Marktführer bei den privaten Dienstleistern ist Quickmail.

Nach wie vor verfügt die Schweizerische Post im geöffneten Teilmarkt der inländischen Briefe durch ihr hohes Sendevolumen über einen Marktanteil von nahezu 99 % (bei Umsatz und Volumen).

Das Volumen der adressierten inländischen Briefe der Post war auch im Jahr 2013 rückläufig. Verzeichnet wurde eine Abnahme von insgesamt 2,0 % (2012: -1,9 %). Dieser Trend wird sich weiter fortsetzen, da die Substitution durch elektronische Medien anhält.

Im europäischen Vergleich gehört die Schweiz mit dem ausserordentlich hohen Sendevolumen und der hohen Bevölkerungsdichte jedoch nach wie vor zu den Ländern



mit der höchsten Pro-Kopf-Sendungsmenge. Nach den neusten Zahlen des Weltpostvereines erhält jeder Einwohner der Schweiz durchschnittlich über 700 adressierte Sendungen³⁴ von der Post. Diese hohe Menge ermöglicht es der Post, trotz Marktsättigung wesentliche Skalen- und Verbundeffekte zu realisieren.

BEWERTUNG BRIEFMARKT

Seit 2013 ist der europäische Briefmarkt vollständig geöffnet. Demgegenüber sind in der Schweiz – seit der Herabsetzung der Monopolgrenze auf 50 Gramm – mittlerweile 26 % des Briefvolumens für den Wettbewerb offen. Die privaten Anbieter konnten in der Schweiz insbesondere im nationalen Briefmarkt erst einen kleinen Wettbewerbsanteil für sich beanspruchen.

Mit ein Grund dafür ist der Zugang der privaten Anbieterinnen zu Teilleistungen der Post. Das Postgesetz regelt in Artikel 5 einen diskriminierungsfreien Zugang für solche Teilleistungen. Konkret geht es darum, dass privaten Postdiensteanbieterinnen von Kunden Briefe erhalten, die sie dann gesammelt der Post zur Distribution übergeben. Gemäss dem Verband der privaten Postdiensteanbieterinnen KEP&Mail soll die Post auf diese Übergabe aber keinen Geschäftskundenrabatt gewähren, sondern den vollen Preis für die weitere Beförderung verlangen. Dies halte die privaten Anbieterinnen davon ab, solche Sammelleistungen zu erbringen. Die PostCom wird dieses Thema vertieft prüfen.

Seit 2007 ist die Briefmenge in Europa um durchschnittlich 15 % gesunken. Die Ursache für sinkende Briefmengen liegt weiterhin in der zunehmenden Substitution durch elektronische Kommunikation.

Die Schweiz bildet mit der eher stabilen Briefmarktentwicklung eine Ausnahme im Vergleich zu vielen anderen europäischen Staaten. Im Durchschnitt sank die Briefmenge in den westeuropäischen Ländern zwischen 2007 und 2011 jährlich um 3,9 %. Besonders hohe Rückgänge waren in Dänemark, Grossbritannien, Niederlande und Norwegen zu beobachten³⁵. Länder, welche auch eine ähnlich stabile Briefmarktentwicklung wie die Schweiz vorzeigen konnten, sind Österreich, Deutschland, Finnland und Luxembourg.

Auch wenn die Entwicklungen in den einzelnen Ländern sehr unterschiedlich verlaufen, so ist ein weiterer Rückgang bei den Briefmengen zu erwarten. Dies stellt die Postunternehmen vor ernsthafte Herausforderungen. Generell reagieren die Postunternehmen darauf mit Kostensenkungen, Preiserhöhungen oder indem sie neue Geschäftsfelder erschliessen, um die erodierenden Erlöse aus dem Briefsegment zu kompensieren³⁶.

ZEITUNGEN UND ZEITSCHRIFTEN

Bei den abonnierten Zeitungen und Zeitschriften handelt es sich um Tages- und Wochenzeitungen, die lokal, regional oder überregional erscheinen, sowie Publikums- und Fachzeitschriften, die meist wöchentlich oder seltener erscheinen³⁷. Im Bereich der adressierten Zeitungen und Zeitschriften betrug im Jahr 2013 der Umsatz 487 Mio. Franken. Die Sendungsmenge betrug insgesamt 1,266 Mrd. (inklusive Import und Export).

Dominante Marktführerin in diesem Teilsegment ist die Schweizerische Post sowie deren Konzerngesellschaft Presto.

BESCHÄFTIGTE IM POSTMARKT

Im postalischen Sektor sind hochgerechnet insgesamt über 31'000 Personaleinheiten tätig (inklusive der Schweizerischen Post). Bei den privaten Anbieterinnen wurden im postalischen Bereich mehr als 5000³⁸ Personaleinheiten eingesetzt.

WEITERE WICHTIGE ENTWICKLUNGEN IM POSTMARKT

E-COMMERCE: ENTWICKLUNG IN DER SCHWEIZ

In der Schweiz ist die Sättigungsgrenze für den Online-Einkauf (E-Commerce) noch nicht erreicht³⁹. Als verstärkende Faktoren für die weitere E-Commerce-Nachfrage werden die demografische Entwicklung im Verbund mit dem Kompetenzfortschritt der Internetnutzer genannt. Den Anbietern wird ein steigendes Serviceniveau im Onlinehandel attestiert. Aber auch die zunehmenden Onlineangebote ausländischer Anbieter fördern die E-Commerce-Nachfrage. Es wird davon ausgegangen, dass das Wachstum weiter zunimmt.

KEP-MARKT DEUTSCHLAND

Gemäss der Studie von A.T. Kearney über den deutschen Kurier-, Express- und Paketdienste-Markt⁴⁰ (KEP-Markt) wächst dieser Markt weiterhin im mittleren einstelligen Bereich, wobei nationale Standardsendungen den Grossteil der Sendungen ausmachen. Das E-Commerce-Geschäft bleibt der wesentliche Wachstumsmotor beim wichtigsten Handelspartner der Schweiz. Natürlich wird ein Grossteil des Wachstums auch durch Retouren getragen – während Universalversender Retourenquoten von etwa 30 % verzeichnen, können Spezialisten auf Werte über 50 % kommen. Ferner wird in der Studie darauf hingewiesen, dass die Serviceleistungen und Laufzeiten zwischen Express und Standards im nationalen Bereich zunehmend unklarer werden. Auch könnten im nationalen Standardsegment die Preise ansteigen.

Zusätzlich sollte wie letztes Jahr das Umsatzwachstum des internationale Segments jeweils grösser ausfallen als das nationale Wachstum. Auch nach der KEP-Studie von BIEK «Motor für Wirtschaftswachstum und Beschäftigte»⁴¹ wird bei den internationalen Sendungen bis 2017 eine langfristige überdurchschnittliche Wachstumsrate prognostiziert.

EU-KOMMISSION UND DIE GRENZÜBERSCHREITENDE PAKETZUSTELLUNG

Die europäische Kommission hat im Dezember 2013 eine Mitteilung für die Vollendung des Binnenmarktes für die Paketzustellung angenommen⁴². In der Mitteilung werden die Probleme des Marktes und die Herausforderungen, insbesondere für die

³⁴ UPU, POSTAL STATISTICS 2012

³⁵ WIK-CONSULT, MAIN DEVELOPMENTS IN THE POSTAL SECTOR (2010-2013), SEITE 169

³⁶ WIK NEWSLETTER, DEZEMBER 2013

³⁷ VGL. DAZU ART.2 BST. E POSTGESETZ: „ZEITUNGEN UND ZEITSCHRIFTEN SIND REGELMÄSSIG ERSCHEINENDE PUBLIKATIONEN IN PAPIERFORM, WELCHE EINER BREITEN LESERSCHAFT ZUGESTELLT WERDEN.“

³⁸ OHNE BESCHÄFTIGTE DER SUBUNTERNEHMEN, TEILWEISE HOCHRECHNUNG

³⁹ BLITZUMFRAGE DES E-COMMERCE-REPORT SCHWEIZ IM HERBST 2013, 5.11.2013, FACHHOCHSCHULE NORDWESTSCHWEIZ

⁴⁰ KEP-MARKT-STUDIE 2013, A.T. KEARNEY-STUDIE, 2013

⁴¹ BUNDESVERBAND INTERNATIONALER EXPRESS- UND KURIERDIENSTE E. V., MARKTANALYSE, KEP-STUDIE 2013, APRIL 2013

⁴² 16.12.2013 MEHR INFORMATIONEN UNTER: [HTTP://EC.EUROPA.EU/INTERNAL_MARKET/E-COMMERCE/PARCEL-DELIVERY/INDEX_DE.HTM](http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/parcel-delivery/index_de.htm)

Online-Händler, Zusteller und Verbraucher, aufgezeigt sowie entsprechende Massnahmen vorgeschlagen. Die Kommission nannte drei Hauptziele für ihren Fahrplan:

1. Mehr Transparenz und Informationen durch spezielle Plattformen (Webportale) und Internetwerkzeuge sowie Sammlung relevanter Marktdaten.
2. Bessere Verfügbarkeit von Zustell-Lösungen durch Erforschung und Entwicklung von Lösungen für eine bessere Verknüpfung von Informationssystemen zur Ermöglichung des Datenaustauschs, eine einfachere Verfolgung von Sendungen und Kennzeichnung der Waren sowie eine unkomplizierte Rücksendung.
3. Bessere Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren für Verbraucher: Zusteller, Online-Einzelhändler und Verbraucherverbände sollen sich gemeinsam für eine bessere Zusammenarbeit bei den Beschwerde- und Verbraucherschutzverfahren einsetzen.

Mit dem vorliegenden Fahrplan will die EU-Kommission sicherstellen, dass so schnell wie möglich spürbare Verbesserungen erzielt werden. Online-Einzelhändler und Verbraucher müssen hochwertige, gut zugängliche und erschwingliche Paketzustelldienste für grenzüberschreitende Lieferungen nutzen können, wobei den Bedürfnissen von KMU sowie weniger entwickelten und schlecht angebundenen Regionen besonders Rechnung zu tragen ist.

INTERNATIONALE BEZIEHUNGEN

In ihrer Eigenschaft als Ad-hoc-Beobachterin hat die PostCom 2013 zu den Arbeiten der Gruppe europäischer Regulierungsbehörden (ERGP) beigetragen. Die auf Ersuchen der Europäischen Kommission erstellte Stellungnahme betreffend die grenzüberschreitenden Lieferung von Paketen⁴³ wurde auf der ERGP-Website veröffentlicht. Weiter wurden Berichte betreffend der spezifischen Problematik der Kostenverteilung im Postsektor sowie über Indikatoren der Dienstleistungsqualität publiziert. Ebenfalls veröffentlicht wurde ein Bericht der Qualitätsgruppe⁴⁴.

Weiter ist die PostCom auch im Europäischen Komitee für Normung (CEN) vertreten, das die Aufgabe hat, europäische Standards für die Postdienste festzulegen. Das Komitee trägt bei seiner Arbeit den Harmonisierungsmassnahmen Rechnung, die auf internationaler Ebene beschlossen werden. Die Regulierungsbehörde ist dafür zuständig, diese Normen zu erfassen und deren Auswirkungen auf die schweizerische Postgesetzgebung zu ermitteln. Die Regulierungsbehörde ist ebenfalls Mitglied der Schweizerischen Normenvereinigung (SNV). Diese hat in der Schweiz die Drehscheibenfunktion für die nationalen und internationalen Normennetzwerke inne.

SCHLICHTUNGSSTELLE

Dem gesetzlichen Auftrag entsprechend hat die PostCom im Berichtsjahr 2013 eine unabhängige Schlichtungsstelle eingerichtet und mit deren Leitung die Rechtsanwältin Dr. Marianne Sonder beauftragt.

Ab Anfang August 2013 wurde die Schlichtungsstelle in rechtlicher, organisatorischer und betrieblicher Hinsicht aufgebaut, bevor sie plangemäss am 15. Oktober 2013 ihre Tätigkeit gegenüber der Öffentlichkeit aufnahm.

Innert kürzester Zeit gingen rund 30 Anfragen ein. Einige konnten rasch telefonisch gelöst werden. Manche fielen nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle. In neun Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren eröffnet. Davon konnten

sechs im Berichtsjahr abgeschlossen werden. Es darf festgestellt werden, dass die Schlichtungsstelle gut angelaufen ist.

STATISTIK

Die Statistik über die ersten zweieinhalb Monate wird nachstehend dargestellt. Über die telefonischen Anfragen werden keine detaillierten Daten erhoben.

STATISTIK	
Total schriftliche Gesuche oder Anfragen vom 15.10. bis 31.12.2013	30
Total Fälle vom 15.10. bis 31.12.2013 Ein Schlichtungsgesuch wird nur dann zu einem «Fall», wenn alle Eintretensbedingungen erfüllt sind und die Anliegen nicht sofort, d.h. ohne Stellungnahme der Anbieterin, behandelt werden können.	9
Beschwerdegründe und Forderungen (zum Teil kumulativ)	
Verlust Sendung	3
Schadenersatz	4
Verspätung	4
Folgeschaden	5
Beschädigung	1
Entschuldigung	1
andere Gründe	1
Sprachen (beschränkt auf Fälle)	
Deutsch:	7
Französisch:	0
Italienisch:	2
Ausgang der Verfahren	
Anerkennung	2
Rückzug infolge Behebung des Problems	2
Rückzug wegen Aussichtslosigkeit	2
Pendent	3
Mit einer Ausnahme konnten die Probleme zufriedenstellend gelöst werden.	
Kosten	
Kosten pro Fall im Durchschnitt	750.00
Anfragen und Gesuche, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fallen, können nicht in Rechnung gestellt werden.	

WÜRDIGUNG DURCH DIE POSTCOM

Die Schlichtungsstelle entspricht einem Bedürfnis der Postkunden. Sie wurde geschaffen, um in zivilrechtlichen Streitigkeiten zu vermitteln und so die Zivilgerichte zu entlasten. In der Praxis ergibt sich jedoch ein Problem bezüglich der Verjährung von Ansprüchen⁴⁵, da während des Schlichtungsverfahrens die Verjährungsfrist weiter läuft. Dadurch können in der Praxis einer Partei, die die Schlichtungsstelle anruft und die für ihr Anliegen keine Einigung erzielen kann, Nachteile erwachsen, weil die Frist zur Anmeldung von Ansprüchen vor Gericht möglicherweise bereits abgelaufen ist. Aus diesem Grund regt die PostCom eine Gesetzesänderung an, mit der die Verjährungsfrist während eines Verfahrens vor der Schlichtungsstelle unterbrochen wird.

⁴³ ERGP OPINION REQUESTED BY THE EUROPEAN COMMISSION. EUROPEAN CROSS-BORDER E-COMMERCE PARCELS DELIVERY AND QUESTIONS RELATED TO MARKET ANALYSIS

⁴⁴ INFOS UNTER: HTTP://EC.EUROPA.EU/INTERNAL_MARKET/ERGP/DOCUMENTATION/DOCUMENTS_EN.HTM

⁴⁵ GEMÄSS GUTACHTEN VON PROF. PASCAL PICHONNAZ, UNIVERSITÄT FREIBURG



VERFAHREN UND AUFSICHTS- RECHTLICHE ANZEIGEN

BEHANDLUNG VON AUFSICHTSRECHTLICHEN ANZEIGEN

Im Berichtsjahr hat das Fachsekretariat der PostCom insgesamt 46 Bürgerbriefe erhalten, die Reklamationen gegenüber der Post betrafen (2012: 53). Ein Grossteil, nämlich 21 Fälle (2012: 22), bezog sich auf den Bereich Zustellung. 12 Eingaben ergingen im Zusammenhang mit Hausbriefkästen, ohne dass in der Folge ein Verfahren eröffnet wurde.

In Bezug auf die übrigen Anbieterinnen von Postdiensten sind 2013 keine Bürgerbriefe eingegangen.

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.

DURCHFÜHRUNG VON AUFSICHTSVERFAHREN

Die PostCom führte unter anderem folgende Verfahren durch:

- Im Nachgang zu diversen Eingaben eröffnete die PostCom 2013 von Amtes wegen ein Verfahren gegen die Post betreffend die Dienstleistung Maxibrief ins Ausland (Sendungen bis 2 kg, meist im Bereich von Paketen) im Privatkundensegment. Die Post hatte 2012 beschlossen, Maxibriefe ins Ausland für Privatkunden nur noch als Einschreiben anzubieten, was die Dienstleistung um 6 Franken verteuerte. Für Geschäftskunden blieb die Dienstleistung demgegenüber auch ohne Einschreiben erhältlich. Noch vor einem Entscheid der PostCom verpflichtete sich die Post im Rahmen einer Vereinbarung mit dem Preisüberwacher vom Januar 2014 jedoch, ab 1. April 2014 Maxibriefe ins Ausland auch für Privatkunden wieder mit einer Wahlmöglichkeit bezüglich Einschreiben anzubieten. Die PostCom stellte das Aufsichtsverfahren darauf ein.
- Ein Gesuchsteller beanstandete bei der PostCom, dass die Post bei der Abholung von avisierten Sendungen (z.B. Einschreiben) in Poststellen von den Empfängern einen Ausweis verlangt. Er forderte die PostCom auf, die Post anzuweisen, solche Sendungen einzig gegen die Vorlage der Abholeinladung herauszugeben. Zudem wollte der Gesuchsteller auf diesem Weg die Herausgabe von zwei eingeschriebenen Sendungen an ihn erzwingen und verlangte eine anfechtbare Verfügung. Die PostCom trat auf die Eingabe nicht ein, da die Herausgabe einer Sendung auf dem zivilrechtlichen Weg geltend gemacht werden muss. Weiter kam dem Gesuchsteller im Bereich seiner Aufsichtsbeschwerde keine Parteistellung zu. Darüber hinaus sah die PostCom in der Praxis der Post keine Verletzung der Grundversorgungsverpflichtung.
- Eine Gewerkschaft beanstandete bei der PostCom, dass sie von der Post nicht in die Verhandlungen über einen Gesamtarbeitsvertrag (GAV) einbezogen wurde und verlangte eine anfechtbare Verfügung. Die PostCom lehnte den Antrag ab.

Auf Beschwerde hin entschied das Bundesverwaltungsgericht (Urteil vom 13. Dezember 2013, A-4175/2013), dass die PostCom zur Behandlung dieses Gesuchs nicht zuständig war. Der Gesuchsteller führte dagegen Beschwerde an das Bundesgericht. Das Verfahren ist noch hängig.

VERFAHREN BETREFFEND HAUSBRIEFKÄSTEN UND HAUSZUSTELLUNG

Die Hausbriefkästen bzw. Briefkastenanlagen müssen bestimmten Vorgaben, die in 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 zu stehen kommen, sofern der Zugang von der Strasse her möglich ist. Entspricht der Standort oder die Ausgestaltung (Mindestmasse) nicht den Vorgaben der Postverordnung, kann die Post nach Vorankündigung die Hauszustellung einstellen. Bei Streitigkeiten prüft die PostCom auf Antrag der Liegenschaftseigentümer im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens, ob der Standort bzw. die Ausgestaltung der Briefkästen den Vorgaben der Postverordnung entspricht und entscheidet in Form einer Verfügung. Diese kann an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden. Bis zum Inkrafttreten des neuen Postrechts am 1. Oktober 2012 war es die Post, die über solche Streitigkeiten erstinstanzlich entschied.

Die Post ist grundsätzlich zur Hauszustellung verpflichtet. Einen Anspruch auf Hauszustellung hat, wer in einer ganzjährig bewohnten Siedlung wohnt. Eine solche wird definiert als mindestens fünf ganzjährig bewohnte Häuser auf einer Fläche von einer Hektare. Darüber hinaus besteht ein Anspruch, wenn die Wegzeit für die Bedienung eines ganzjährig bewohnten Hauses von einer Siedlung aus insgesamt nicht mehr als zwei Minuten (total hin und zurück) beträgt. Bestehen unverhältnismässige Schwierigkeiten wie schlechte Strassenverhältnisse oder entspricht der Briefkasten nicht den Vorgaben der Postverordnung, so entfällt der Anspruch auf Hauszustellung. Will die Post die Hauszustellung deswegen einschränken oder einstellen, so hat sie die Empfänger vorgängig anzuhören und ihnen eine Ersatzlösung anzubieten. Im Streitfall können sich die Betroffenen an die PostCom wenden. Diese prüft im Rahmen eines Verfahrens, ob die Post die Hauszustellung zu Recht einschränkte oder einstellte. Die PostCom entscheidet in Form einer Verfügung, die an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden kann.

Im Berichtsjahr hat die PostCom ein gutes Dutzend Eingaben betreffend Streitigkeiten über den Briefkastenstandort erhalten. Manche Streitigkeiten konnten nach Erläuterung der Rechtslage oder nach nochmaligem Gespräch der Antragsteller mit der Post beigelegt werden. In sechs Fällen wurde ein Verwaltungsverfahren eröffnet. Davon wurden vier Fälle mit einer Verfügung der PostCom erledigt und sind inzwischen rechtskräftig. Ein Fall ist noch hängig, in einem weiteren wurde das Gesuch wieder zurückgezogen und das Verfahren eingestellt. Die Entscheide fielen in allen vier Fällen zuungunsten der Gesuchsteller aus, da die Briefkästen nicht den Vorgaben der Postverordnung entsprachen. Die PostCom lehnt sich in ihren Entscheiden an die bisherige, ausführliche Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichts an. Die Verfügungen sind auf der Website der PostCom abrufbar (www.postcom.admin.ch/dokumentation_verfuegungen.htm).

Bisweilen befinden sich die Briefkastenanlagen in Mehrfamilienhäusern aus Sicherheitsgründen hinter verschlossenen Haustüren. Dies obwohl die Postverordnung

verlangt, dass die Briefkästen frei zugänglich sein müssen. Die Liegenschaftsverwaltungen händigen in solchen Fällen oftmals der Post für die Zustellung einen Schlüssel oder den Zugangscode aus. Den privaten Postdienstanbieterinnen wird ein Schlüssel jedoch häufig verweigert, wodurch die Briefkastenanlagen für sie unzugänglich bleiben. Eine korrekte Zustellung ist für sie dadurch erschwert oder gar unmöglich.

WÜRDIGUNG DURCH DIE POSTCOM

Briefkastenanlagen, die für private Anbieterinnen von Postdiensten unzugänglich sind, schränken deren Spielraum bzw. Angebotsmöglichkeiten ein. Dies führt für sie zu Unannehmlichkeiten und Qualitätsverlusten bei der Zustellung, was wiederum auch die Kunden verärgern kann.

Die Eigentümer sind grundsätzlich verpflichtet, für eine frei zugängliche Briefkastenanlage zu sorgen. Die PostCom wird diesem Thema in Zukunft nachgehen und sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten für eine verbesserte, verordnungskonforme Zugänglichkeit der Briefkastenanlagen einsetzen.



ÜBER DIE POSTCOM

Seit dem 1. Oktober 2012 obliegt der PostCom die Aufsicht über die Grundversorgung mit Postdiensten. Die PostCom ist unabhängig und einzig administrativ dem Departement UVEK angegliedert. Sie untersteht in ihren Entscheiden keinen Weisungen des Bundesrates oder von Verwaltungsbehörden.

Das Gremium setzt sich aus sieben vom Bundesrat gewählten Kommissionsmitgliedern zusammen. Ihr Präsident ist Dr. Hans Hollenstein, ihm zur Seite stehen als Mitglieder Georges Champoud (Vizepräsident), Delphine Centlivres, Prof. Dr. Robert F. Göx, Reto Müllhaupt, Clemens Poltera und Dr. Federica De Rossa Gisimundo.

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

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 Briefkästen sowie die Hauszustellung anbelangt.
- Sie macht Empfehlungen im Falle von geplanten Schliessungen und Verlegungen bedienter Zugangspunkte.
- Sie stellt die Qualitätsprüfung der Grundversorgung mit Postdiensten sicher.
- Sie überwacht die Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes.
- 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.
- Sie schlägt dem Bundesrat gegebenenfalls geeignete Massnahmen zur Sicherstellung der Grundversorgung vor.
- Sie orientiert die Öffentlichkeit über ihre Tätigkeit und unterbreitet dem Bundesrat jährlich einen Tätigkeitsbericht.

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:

Das Generalsekretariat des Eidgenössischen Departements für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) nimmt gegenüber der Post die Eigentümerrolle wahr und überprüft die Umsetzung der strategischen Ziele für die Post, die der Bundesrat vorgibt. Es bereitet die entsprechenden Bundesratsgeschäfte vor.

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.



Die Mitglieder der PostCom (von links nach rechts): Reto Müllhaupt, Georges Champoud (Vizepräsident), Clemens Poltera, Delphine Centlivres, Hans Hollenstein (Präsident), Federica De Rossa Gisimundo, Michel Noguét (Leiter Fachsekretariat) und Robert F. Göx.

AUSBLICK

Wie in den Würdigungen zu den einzelnen Themen angesprochen, ortet die PostCom aktuelle Herausforderungen in den nachfolgenden Bereichen:

GESAMTARBEITSVERTRÄGE

Die Post führt derzeit mit den Gewerkschaften Verhandlungen über die branchenüblichen Arbeitsbedingungen. Ziel soll ein Abschluss bis Ende 2014 sein. Ebenso stehen die privaten Anbieter, vertreten durch den Branchenverband KEP&Mail, mit den Gewerkschaften in Verhandlungen. In Gesprächen mit den verschiedenen Akteuren weist die PostCom jeweils mit Nachdruck darauf hin, dass die Verhandlungspartner im eigenen Interesse Gesamtarbeitsverträge abschliessen.

MELDEPFLICHT FÜR POSTDIENSTEANBIETERINNEN

Die PostCom misst der Meldepflicht grosse Bedeutung bei, dies vor allem auch, um kontrollieren zu können, dass alle Postdiensteanbieterinnen erfasst werden (dazu gehören je nach Geschäftstätigkeit auch Logistikunternehmen) und deren Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen kontrolliert werden kann. Aus diesem Grund wird die PostCom die Jahres-Reportings weiter verfeinern und gegebenenfalls nachhaken.

ZUGANG DER PRIVATEN ANBIETERINNEN ZU DEN POSTFACHANLAGEN

Das Postgesetz garantiert in Artikel 6 den Zugang zu den Postfachanlagen. In der Verordnung VPG Kapitel 2 im 4. Absatz werden die Details geregelt. Der Branchenverband KEP&Mail bemängelt den de facto verwehrten Zugang, weil es sich finanziell überhaupt nicht lohne. Die PostCom sieht tatsächlich mögliche wettbewerbshemmende Elemente und wird dies vertieft abklären.

ZUGANG DER PRIVATEN ANBIETERINNEN ZU DEN BRIEFKÄSTEN

Vielerorts - zum Beispiel in Wohnblöcken - befinden sich die Briefkastenanlagen aus Sicherheitsgründen hinter verschlossenen Eingangstüren. Die Liegenschaftsverwaltungen geben der Post zwecks Zustellung einen Hausschlüssel oder Zugangscode, weigern sich aber häufig, diese auch den privaten Postdiensteanbieterinnen auszuhändigen. Dies ist für die privaten Anbieter ein nicht zu unterschätzender Wettbewerbsnachteil und verhindert zudem eine korrekte Zustellung an die Empfänger (Verlust/Diebstahl der Sendungen). Hier sollen rasch Lösungen gefunden werden.

ZUGANG DER PRIVATEN ANBIETERINNEN ZU TEILLEISTUNGEN

Das Postgesetz regelt in Artikel 5 einen diskriminierungsfreien Zugang für Teilleistungen der Post. Konkret geht es darum, dass private Postdiensteanbieterinnen von Kunden Briefe erhalten, die sie dann gesammelt der Post zur Distribution übergeben. Gemäss dem Verband der privaten Postdiensteanbieterinnen KEP&Mail soll die Post auf diese Übergabe aber keinen Geschäftskundenrabatt gewähren, sondern den vollen Preis für die weitere Beförderung verlangen. Dies halte die privaten Anbieterinnen davon ab, solche Sammelleistungen zu erbringen. Die PostCom wird dieses Thema vertieft prüfen.

Ausserdem verfolgt die PostCom aufmerksam die Trends, die den Postmarkt grundsätzlich stark beeinflussen. Dazu gehören die weiterhin sinkenden physischen Briefvolumina, welche insbesondere die ehemals staatlichen Postdiensteanbieterinnen teilweise hart treffen. Ein Teil dieses Rückgangs wird durch das nach wie vor boomende Online-Shopping und den damit verbundenen Pakettransport kompensiert. Der elektronische Handel ist eine der wichtigsten Triebkräfte für prosperierende und wettbewerbsfähige Märkte und birgt ein beträchtliches Potenzial für mehr Wirtschaftswachstum und Beschäfti-

gung. Online-Einzelhändler und Verbraucher müssen dabei jedoch auf hochwertige, gut zugängliche und erschwingliche Paketzustelldienste für grenzüberschreitende Lieferungen zählen können, wobei den Bedürfnissen von KMU sowie weniger entwickelten und schlecht angebundenen Regionen besonders Rechnung zu tragen ist.

Im gleichen Zusammenhang hat die PostCom auf Ansuchen der Westschweizer Konsumentenorganisation FRC Abklärungen getroffen. Hintergrund sind die Kosten für die Verzollung, welche den Konsumenten zusätzlich zum Kaufpreis auferlegt werden und deren Höhe sie erst bei Erhalt der Rechnung kennen. Die PostCom hat die meldepflichtigen Unternehmen ersucht, in dieser Hinsicht transparenter zu informieren.

Die privaten Postdiensteanbieterinnen, vom Velokurier bis zu den Grossfirmen, haben den Wettbewerb positiv belebt. Das Potenzial ist aber noch nicht voll ausgeschöpft.



