

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

2015



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössische Postkommission PostCom

STANDPUNKT

LIEBE LESERIN, LIEBER LESER



Der Logistik- und Transportmarkt ist in einem radikalen Wandel begriffen, der auch das Postwesen fundamental verändern wird. Apps, mit denen Bestellungen aufgegeben und Lieferungen gesteuert werden können, die «Sharing Economy», welche bisherige Prozess- und Lieferketten völlig anders strukturiert, und neue Player, die Opportunitäten agil nutzen, werden mehr als nur frischen Wind bringen.

Angesichts des sich anbahnenden Umbruchs will die Eidgenössische Postkommission PostCom aus regulatorischer Sicht vorausdenken und den Behörden Hinweise zur postalischen Zukunft geben. Die Kundinnen und Kunden sollen weiterhin effiziente und qualitativ hochstehende Postdienstleistungen zu angemessenen Konditionen erhalten.

Dabei geht es nicht zuletzt um die zukünftige Ausgestaltung der Grundversorgung. In unserem digitalen Zeitalter reicht diese über die einzelne Poststelle oder Agentur hinaus. Der von allen Seiten geforderte Service public hat heute und in Zukunft andere Ansprüche zu erfüllen. Er muss in seiner Gesamtheit, einschliesslich aller Prozesse, Distanzen und bezüglich des Kundenverhaltens, neu erdacht werden. Wie soll er angesichts des eingangs geschilderten Umbruchs in fünf Jahren aussehen? Wer erhält wie, wann und wo seine Postsendungen? Und durch welchen Transporteur? Hier verfolgt die PostCom einen funktionalen Ansatz. Der Bevölkerung und der Wirtschaft müssen, auch in abgelegenen Gebieten, kundenfreundliche und kompetitive Produkte und Dienstleistungen angeboten werden. Es ist jedoch niemandem gedient, wenn liebgezwungene, aber wenig genutzte Strukturen aufrechterhalten werden.

Der Postmarkt Schweiz steht im internationalen Vergleich auf sehr hohem Niveau. Die Post erbringt ihre Dienstleistungen nach den vorgegebenen Kriterien auf beachtenswerte Weise, insgesamt sehr pünktlich und zuverlässig. Die privaten Anbieterinnen leisten einen sehr wichtigen Beitrag im schweizerischen Postwesen und beleben den Wettbewerb. Die Post und die Privaten zeichnen sich durch Innovationskraft und Kreativität aus.

Derzeit handelt die PostCom nach der Gesetzgebung, die 2012 in Kraft gesetzt wurde. Die ersten drei Jahre haben der PostCom gezeigt, dass legislative Retuschen in absehbarer Zeit unerlässlich sein werden. Berechtigte Forderungen der Bürger, der Gemeinden und der Kantone sollen aufgenommen werden. Die Kriterien für die Berechnung der Erreichbarkeit von Poststellen oder Agenturen beispielsweise sind so festgesetzt, dass der Zielwert von 90% national immer erreicht wird, regional hingegen starke Unterschiede bestehen. Der nationale Zielwert hilft entlegenen Regionen wenig.

Die Hauszustellung bleibt ebenfalls im Fokus. Die Post hält fest, dass sie die Einstellung der Hauszustellung in angemessener und verhältnismässiger Weise vornehme.

IMPRESSUM

Herausgeber: Eidgenössische Postkommission PostCom
Gestaltung: Giger&Partner, Zürich
Druck: Prolith AG, Schönbühl
Auflage: deutsch 130 Ex., französisch 80 Ex., italienisch 50 Ex.

Eidgenössische Postkommission PostCom
www.postcom.admin.ch
info@postcom.admin.ch

Dennoch sehen wir Anzeichen, dass die Post im Rahmen des geltenden Rechts ihre Praxis verschärft hat. Die PostCom wird weiterhin jeden Einzelfall sorgfältig prüfen, zwischen den Interessen der Post und der betroffenen Empfänger abwägen und ein besonderes Augenmerk auf gute Ersatzlösungen legen.

Auch hinsichtlich der Wettbewerbsbedingungen gibt es kontroverse Punkte. Das geltende Recht enthält einzelne Regelungen, die der Post Wettbewerbsvorteile einräumen. Dazu gehören unter anderem die sogenannten Koppelungsrabatte, der Zugang zu Teilleistungen oder die Berechnung des Entgelts für den Zugang zu Postfachanlagen. Die PostCom bringt ihre Feststellungen in die derzeit laufende Evaluation der Postgesetzgebung ein.

Ende 2015 hat die PostCom eine breit angelegte Studie lanciert, um die Arbeitsbedingungen im Postsektor zu ermitteln, für den die Sozialpartner – Post, KEP&Mail sowie Gewerkschaften – erfreulicherweise Gesamtarbeitsverträge abgeschlossen haben. Erkenntnisse aus dieser Studie werden für Ende 2016 erwartet. Sie sollen es uns erlauben, 2017 Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen festzulegen.

Das einzig Beständige bleibt der Wandel. Unsere Behörde wird dafür besorgt sein, dass sich der Postmarkt im Einklang mit den Bedürfnissen der Bevölkerung und der Wirtschaft weiterentwickeln wird.



Hans Hollenstein, Dr. rer.pol.
Präsident



INHALTSVERZEICHNIS

06 GRUNDVERSORGUNG

- MARKTSITUATION
- QUALITÄT
- SCHLIESSUNG UND UMWANDLUNG VON POSTSTELLEN
- ÜBERPRÜFUNG DER BEDIENTEN ZUGANGSPUNKTE UND DES HAUSSERVICE
- HAUSZUSTELLUNG
- BRIEFEINWÜRFE
- VERLUSTE VON POSTSENDUNGEN UND REKLAMATIONEN ZUR GRUNDVERSORGUNG
- DIENSTLEISTUNGEN DER GRUNDVERSORGUNG

23 FINANZIERUNG DER GRUNDVERSORGUNG

28 ALLGEMEINE ENTWICKLUNG DER POSTMÄRKTE

- MELDEPFLICHT
- POSTMARKT
- PAKETMARKT, INKL. KURIERDIENSTE UND EXPRESS (KEP)
- BRIEFMARKT
- SCHLICHTUNGSSTELLE

39 VERFAHREN UND AUFSICHTSRECHTLICHE ANZEIGEN

- BEHANDLUNG VON AUFSICHTSRECHTLICHEN ANZEIGEN
- AUFSICHTSVERFAHREN
- VERFÜGUNG ÜBER DEN ZUGANG ZU POSTFACHANLAGEN
- VERFAHREN BETREFFEND HAUSBRIEFKÄSTEN
- VERFAHREN BETREFFEND HAUSZUSTELLUNG

43 ÜBER DIE POSTCOM

- AUFTRAG UND TÄTIGKEIT
- ABGRENZUNG ZU ANDEREN AUFSICHTSBEHÖRDEN

46 AUSBLICK



GRUNDVERSORGUNG

Die zunehmende Mobilität und die fortschreitende Digitalisierung führen dazu, dass auch in der Schweiz die Bevölkerung postalische Leistungen anders nachfragt und diesbezüglich neue Bedürfnisse äussert. Innerhalb des anspruchsvollen Spannungsfeldes zwischen Tradition und Innovation kommt die Schweizerische Post ihrer Verpflichtung nach, sämtliche Dienstleistungen der Grundversorgung in hoher Qualität zu erbringen.

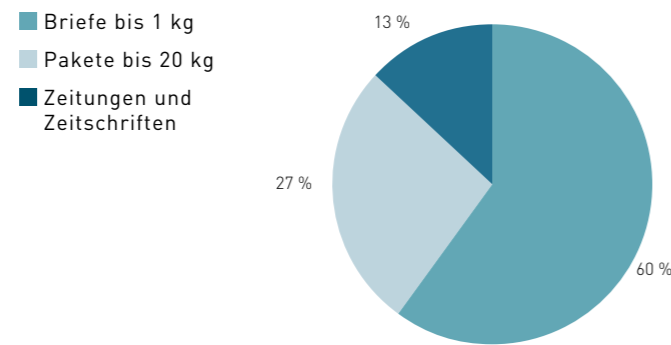
Das Postgesetz unterteilt den schweizerischen Postmarkt in zwei Marktsegmente: die Grundversorgung und die Postdienste ausserhalb der Grundversorgung. Die Schweizerische Post ist verpflichtet, sämtliche Dienstleistungen der Grundversorgung anzubieten. Während im reservierten Bereich (Monopol) einzig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

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

MARKTSITUATION

Die Segmente der Grundversorgung lassen sich wie folgt darstellen¹:

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 belief sich 2015 auf 3,42 Mrd. Franken (2014: 3,47 Mrd. Franken), was einem Rückgang von -1,3 % zum Vorjahr entspricht. Der Rückgang ist vor allem auf den schrumpfenden Briefmarkt zurückzuführen. Der Paketmarkt, der durch einen starken Konkurrenzdruck geprägt ist, konnte dank dem Online-Handel bei den Erträgen und bezüglich der Volumina zulegen.

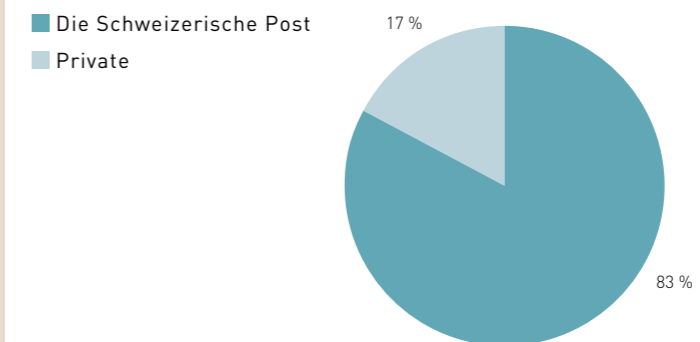
MARKTANTEILE DER GRUNDVERSORGUNG INLÄNDISCHE ADRESSIERTE PAKETE BIS 20 KILOGRAMM ²

Von besonderem Interesse aus postregulatorischer Sicht ist der Bereich der Pakete mit einem Sendungsgewicht bis 20 Kilogramm, da dieses Marktsegment zur postalischen Grundversorgung gehört und sich ein Wettbewerb entwickelt hat. Die Auswertung zeigt, dass 2015 die Menge für inländische adressierte Pakete im Bereich bis 20 Kilogramm 125 Mio. Sendungen (2014: 120 Mio.) und der damit erzielte Umsatz 784 Mio. Franken (2014: 768 Mio. Franken) betrug.

Trotz der vollständigen Paketmarktöffnung im Jahre 2004 bleibt die Schweizerische Post die stärkste Anbieterin im Paketmarkt. Sie konnte auch im vergangenen Geschäftsjahr von der Zunahme des Online- und Versandhandels in der Schweiz profitieren. Der Umsatz mit nationalen Paketen bis 20 Kilogramm bei der Post erreichte 651 Mio. Franken und das Volumen 106 Mio. Sendungen. Bei den nationalen Paketen konnte mengen- wie auch umsatzmässig ein Wachstum von rund 3 % ausgewiesen werden.

Obwohl die Post bei den inländischen Paketen der Grundversorgung über einen Marktanteil von 83 % verfügt, ist der Paketmarkt wettbewerblich geprägt. Im Geschäftsjahr 2015 verfügten die privaten Postdienstleisterinnen über einen konstanten Marktanteil von 17%.

UMSATZANTEILE DER NATIONALEN PAKETE BIS 20 KG (GRUNDVERSORGUNG)



Quelle: PostCom

BRIEFE BIS 1 KG

Die Postverordnung hat die Grundversorgung im inländischen Postverkehr bei Briefen auf 1 Kilogramm festgelegt³. Bezüglich Sendungs- und Umsatzvolumen ist dies mit Abstand der grösste Teilmarkt der postalischen Grundversorgung. Gemäss den Angaben der Schweizerischen Post und der privaten Postdienstleisterinnen für das Geschäftsjahr 2015 belief sich das Volumen auf 2,20 Mrd. Sendungen (2014: 2,22 Mrd.) und der Umsatz auf 1,73 Mrd. Franken (2014: 1,76 Mrd. Franken)⁴. Sowohl mengen- wie auch umsatzmässig war ein leichter Rückgang zu verzeichnen. Der Umsatz sank um -1,4 %, das Volumen reduzierte sich um -1,1 % im Vergleich zum Vorjahr.

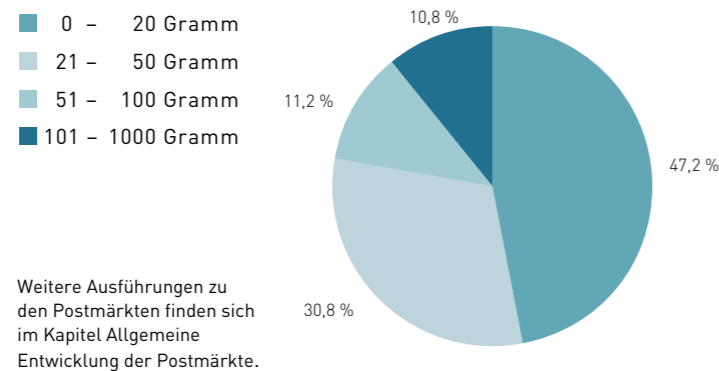
2009 wurde das Monopol auf Briefe bis 50 Gramm festgelegt. In diesem Segment standen 2015 nach Angaben der Schweizerischen Post volumenmässig rund 22 % (umsatzmässig 26 %) aller adressierten inländischen Briefe dem Wettbewerb offen. Der Wettbewerb im Briefmarkt entwickelt sich jedoch seit Jahren zögerlich. Der Schutz des Restmonopols kommt der Post weiterhin zugute. Auch die Investitionen in die moderne Technologie, insbesondere in den Ausbau der Verteilzentren und in die laufende Optimierung der Gangfolgesortierung, sichern diesen Marktanteil.

² OHNE GRENZÜBERSCHREITENDE PAKETE (IMPORT/EXPORT) UND OHNE EXPRESS UND KURIERDIENSTE

³ POSTVERORDNUNG VOM 29. AUGUST 2012, ARTIKEL 29

⁴ OHNE EXPRESS UND KURIERDIENSTE

ADRESSIERTE INLÄNDISCHE BRIEFE DER SCHWEIZERISCHEN POST NACH STÜCKZAHL
2,172 MRD. STÜCK IM JAHR 2015



Weitere Ausführungen zu den Postmärkten finden sich im Kapitel Allgemeine Entwicklung der Postmärkte.

Quelle: Die Schweizerische Post

QUALITÄT

ERREICHBARKEIT: STEIGENDE WERTE

Die Post muss schweizweit ein aus Poststellen- und Postagenturen bestehendes, flächendeckendes Netz von Zugangspunkten sicherstellen. Diese Zugangspunkte müssen bedient und für alle Bevölkerungsgruppen in allen Regionen in angemessener Distanz zugänglich sein.

Das Netz ist so zu gestalten, dass 90 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder Postagentur innerhalb von 20 Minuten erreichen können. Bietet die Post in einer Region einen Hausservice an, so gilt für die betroffenen Haushalte eine Erreichbarkeitslimite von 30 Minuten (Art. 33 Abs. 4 VPG).

Die Erreichbarkeitswerte werden jährlich für die gesamte Schweiz berechnet. Gemäss der Postgesetzgebung muss die Methode zur Erreichbarkeitsberechnung wissenschaftlich anerkannt und von einer unabhängigen Fachstelle zertifiziert sein. Zusätzlich hat die Methode den neusten Stand der Technik zu berücksichtigen.

Die seit 2014 angewandte Routing-Methode verwendet die Verbindungsauskunft der SBB und GPS-Daten zur Berechnung der typischen Wegzeiten zwischen den Wohnadressen der Postnutzer und den Zugangsstellen des Postnetzes.

ERREICHBARKEIT DER POSTSTELLEN UND POSTAGENTUREN
IN % DER BEVÖLKERUNG

	Erreichbarkeit national <=20 Min.		Erreichbarkeit national <=20 Min., wenn Hausservice <=30 Min.	
	2014	2015	2014	2015
Prozentsatz der Bevölkerung, die zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder eine Agentur erreichen kann	93,7 %	94,3 %	95,3 %	95,8 %

Die in der Tabelle wiedergegebenen Werte zeigen die nach der Routing-Methode ermittelten Erreichbarkeitswerte für 2014 und 2015. Für das Jahr 2015 beträgt der Erreichbarkeitswert für Haushalte, welche den nächsten Zugangspunkt unter 20 Minuten erreichen, 94,3 %, was eine Verbesserung von 0,6 % darstellt. Berücksichtigt man die durch einen Hausservice bedienten Haushalte, steigt der für 2015 ermittelte Erreichbarkeitswert auf 95,8 % (2014: 95,3 %). Der Anstieg lässt sich unter anderem dadurch begründen, dass Bewohner aus ländlichen und eher schlecht erschlossenen Gebieten in dichter besiedelte Gebiete umgezogen sind. Andererseits hat der im Dezember 2015 erfolgte Fahrplanwechsel zu einer weiteren Optimierung des öffentlichen Verkehrs geführt, wodurch die Zugangspunkte der Post rascher zu erreichen sind.

Die PostCom hat die vorliegenden Resultate der Erreichbarkeitsberechnung eingehend geprüft. Sie entsprechen den gesetzlichen Vorgaben. Da die Ergebnisse die Erreichbarkeit für die Schweiz insgesamt abbilden, geben die ausgewiesenen Werte weder einen Einblick in die regionalen Unterschiede bei der Erreichbarkeit von Zugangspunkten, noch vermitteln sie ein realistisches Bild der Versorgungslage in ländlichen Gebieten.

Im Weiteren hat die Post für das Jahr 2015 bestätigt, dass sich in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle befindet. Somit ist auch die Vorgabe nach Artikel 33 Absatz 2 der Postverordnung erfüllt.

Gemäss einer Studie⁵ der unabhängigen europäischen Regulierungsbehörden für Postdienste (ERGP) wenden europäische Länder unterschiedliche Methoden an, um eine adäquate Poststellenanzahl festzulegen. Vorgegeben werden beispielsweise die maximale Kilometerdistanz bis zur nächsten Poststelle oder die Zahl der Einwohner pro Poststelleneinzugsgebiet (häufig mit einer zusätzlichen Unterscheidung zwischen städtischen und ländlichen Zonen). Oft gelangt eine Kombination unterschiedlicher Kriterien zur Anwendung, die von Land zu Land variieren und von den geografischen und demografischen Besonderheiten der einzelnen Länder abhängig sind. Hingegen müssen – nach den europäischen Richtlinien – die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass die Dichte der Kontakt- und Zugangspunkte den Bedürfnissen der Benutzer entspricht.

Gestützt auf die jüngsten verfügbaren Daten des Weltpostvereins⁶ über die Poststellendichten der Nachbarländer ist festzuhalten, dass die Schweiz im Jahr 2014 durchschnittlich über eine Poststelle pro 18,5 km² verfügte. In Deutschland beispielsweise beträgt der entsprechende Wert 14,3 km². Im Vergleich zur Schweiz hat Deutschland – dank den Agenturen – damit eine höhere Dichte an Zugangspunkten. Das Nachbarland Frankreich weist eine Poststelle pro 32,3 km² auf, in Italien liegt der Wert bei 23,2 km² und in Österreich bei 45,9 km².

Insbesondere in Deutschland fand eine grössere Anpassung statt, da in den letzten Jahren alle Postfilialen in Agenturen umgewandelt wurden. Zusätzlich führte der Wettbewerb im deutschen Paketmarkt dazu, dass andere Postdiensteanbieterinnen ebenfalls mehr Annahmestellen eingerichtet haben. Der E-Commerce-Markt erwies sich als Wachstumstreiber für stationäre Einrichtungen. Demzufolge nahm der Aus- und Aufbau für Einrichtungen zur Abholung oder zum Versand von Paketen zu. Viele Paketbeförderer planen deutschlandweit auch in Zukunft neue Paketshops⁷.

⁵ ERGP (15) 26 – REPORT ON QOS, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING, SEITE 29

⁶ UPU, POSTAL STATISTICS 2014

⁷ BUNDESNETZAGENTUR, TÄTIGKEITSBERICHT POST 2014/2015, SEITE 60

WÜRDIGUNG DURCH DIE POSTCOM

Nach geltendem Recht werden die Erreichbarkeitswerte im Rahmen eines jährlichen nationalen Durchschnittswertes ermittelt, für dessen Berechnung die Postagenturen den Poststellen gleichgestellt sind (Art. 33 Abs. 4 Postverordnung VPG). Bei dieser Berechnungsweise werden die durch die Verordnung vorgegebenen Erreichbarkeitswerte, auch in ländlichen Gebieten, immer erreicht. Die berechneten Werte sind deshalb wenig aussagekräftig. Die entsprechenden Regelungen der VPG setzen so keine Leitplanken für die Entwicklung eines Netzes von bedienten Zugangspunkten.

Für die PostCom stehen bezüglich des Poststellennetzes zwei Ziele im Vordergrund:

- Die Randregionen sollen gut versorgt werden.
- Für die Entwicklung des Netzes von Zugangspunkten generell sind geeignete Indikatoren zu definieren. Ein funktionaler Blick ist notwendig.

Aus Sicht der PostCom sind regionale Erreichbarkeitswerte zu befürworten. Entsprechende griffigere Kriterien sind rechtlich zu verankern.

LAUFZEITEN BRIEFE UND PAKETE

Im Berichtsjahr 2015 ist die Pünktlichkeit bei den A-Post-Briefen leicht gestiegen und beträgt 97,8 % (2014: 97,7 %). Auch bei den B-Post-Briefen kann die Post ein nahezu gleich hohes Resultat wie im vergangenen Jahr ausweisen: 98,9 % (2014: 99,0 %) der B-Post-Briefe erreichten ihre Empfänger rechtzeitig. Insgesamt hat die Post im Berichtsjahr rund 2,203 Milliarden inländische Briefsendungen verarbeitet, wovon über 70 % B-Post-Briefe waren.

Bei den Paketen weist die Post für das Jahr 2015 ebenfalls hohe Qualitätswerte aus. Die Pünktlichkeit bei den Priority-Paketen (PostPac Priority) erhöhte sich leicht auf 97,5 % (2014: 97,4 %). Bei den Economy-Paketen (PostPac Economy) kamen wie im vergangenen Jahr 97,5 % rechtzeitig beim Empfänger an.

Die Postgesetzgebung regelt die Laufzeitvorgaben in der Postverordnung konkret. 97 % aller inländischen Einzelbriefe müssen pünktlich zugestellt werden. Diese Vorgabe wurde von der Post eingehalten. Die Laufzeitvorgabe für inländische Pakete der Grundversorgung – Pakete bis 20 Kilogramm – beträgt 95 %. Auch diese Vorgabe wurde durch die Post erfüllt.

Auf dem seit 2004 vollständig liberalisierten Paketmarkt stellen diese Laufzeitwerte ein sehr hohes Niveau dar. Blickt man auf die letzten Jahre zurück, lässt sich eine Stabilisierung auf einem Niveau von deutlich über 95 % für die Laufzeitmessung der Pakete feststellen. Angesichts der kontinuierlich wachsenden Paketmenge liefert die Post mit dieser Leistung ein hervorragendes Resultat.

WEISUNG ZUR QUALITÄTSPRÜFUNG DER GRUNDVERSORGUNG

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

2013 hat die PostCom eine Weisung über die Mindeststandards der Qualitätsprüfung⁸ erarbeitet und dabei die bisherige Praxis, aber auch die Postgesetzgebung und ihr Anliegen für eine starke Qualitätskontrolle berücksichtigt. Diese Weisung dient der Post jährlich für die Qualitätsmessung der Grundversorgung. Die PostCom kontrolliert systematisch, ob die Qualität der Grundversorgung von der Post eingehalten wird.

LAUFZEITMESSUNG BRIEFE

Seit drei Jahren kommt bei der Laufzeitmessung die moderne RFID-Technologie zur Anwendung. Durch diese Funktechnik lassen sich die Laufzeiten exakt berechnen, da Fehler und Verspätungen unmittelbar aufgezeichnet werden. Diese Technologie hat sich bewährt.

Den gesetzlichen Vorgaben entsprechend führt eine unabhängige Fachstelle – wie in den vergangenen Jahren die GfK Switzerland AG – die Messungen durch. Die Methodik muss sich 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 Klasse obligatorisch. Die Schweizerische Post richtet ihre Messungen ebenfalls nach den CEN-Normen aus, was durch die unabhängige Fachstelle GfK Switzerland AG bestätigt wird.

Für die PostCom sind kontinuierlich hohe Laufzeitwerte zentral, da die Pünktlichkeit ein wichtiger Qualitätsindikator der Grundversorgung ist. Diese messbaren Grössen ermöglichen dank Echtzeit-Technologie jährlich detaillierte Aussagen über die Versorgungsqualität und zeigen Verbesserungspotenziale auf. Die Ergebnisse für 2015 zeigen, dass in Bezug auf die Pünktlichkeit die Grundversorgung in allen Landesteilen der Schweiz gewährleistet ist.

LAUFZEITMESSUNG PAKETE

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, sie jederzeit zu orten. In der Schweiz bieten die Post sowie viele der privaten Anbieterinnen diesen Service an.

Für die vorliegende Messung der Paketlaufzeiten wurde ein wissenschaftlich anerkanntes Stichprobenverfahren angewendet. Diese Messung wurde ebenfalls durch eine unabhängige Stelle – die Consult AG – überwacht. Sie bestätigte, dass die Messung korrekt ablief.

VERGLEICH MIT DEM AUSLAND

Gemäss der neusten Qualitätsstudie der Europäischen Postregulatoren belegte die Schweiz bei den Laufzeitwerten für die prioritären Inlandbriefe (A-Post-Briefe) vor Slowenien, den Niederlanden und Luxemburg den ersten Rang. Die hohe Zielvorgabe von 97 % wird nur in der Schweiz gefordert. Die europäischen Zielvorgaben liegen tiefer und variieren zwischen 80 % bis 95 %. Die Resultate der Laufzeitmessungen wurden in 29 europäischen Ländern publiziert, durchschnittlich betrug diese 89,3 %.

Gemäss ERGP-Bericht gibt es in Europa unterschiedliche Laufzeitmessungsmethoden für Pakete der Grundversorgung. Angewandt wird die bereits erwähnte elektronische Sendungsverfolgung (die technischen Einzelheiten sind in der europäischen Norm TR 15472 beschrieben). Zurzeit lehnen sich vier europäische Länder an diese technische Laufzeitnormmessung an. Insgesamt werden in 22 Ländern die Paketlaufzeiten erhoben oder Ziele vorgegeben. Neben der elektronischen Sendungsverfolgung werden die Paketlaufzeiten analog wie bei den Briefen oder anhand von anderen technischen Angaben gemessen.

⁸ WEITERE INFORMATIONEN
UNTER: WWW.POSTCOM.
ADMIN.CH UNTER DOKU-
MENTATION/WEISUNG

LAUFZEITMESSUNG INFOLGE HÖHERER GEWALT BEEINTRÄCHTIGT

Höhere Gewalt oder «force majeure» liegt vor, wenn ein Ereignis aussergewöhnlich, unvorhersehbar und unabwendbar ist. Das Ereignis muss gemäss schweizerischer Rechtsprechung völlig unerwartet und unabhängig von menschlichem Verhalten eintreffen.

Infolge höherer Gewalt mussten für das Jahr 2015 Testsendungen von der Laufzeitmessung ausgeschlossen werden. Gemäss den europäischen Normvorgaben sowie der Qualitätsweisung der PostCom muss die Post die Fälle von höherer Gewalt der PostCom melden. Die Post informierte, dass die Ausschlüsse vorwiegend auf das Zugsunglück in Daillens Ende April 2015 zurückzuführen waren. Die PostCom war mit der Einstufung der gemeldeten Fälle einverstanden. Europaweit sammeln die Regulatoren systematisch solche Ereignisse und thematisieren sie jährlich im Qualitätsrapport. Die Ereignisse und Ausschlüsse variieren von null bis sieben Tage, durch die sich Beeinträchtigungen bei der Laufzeitmessung ergaben⁹.

WÜRDIGUNG DURCH DIE POSTCOM

Die PostCom hat die gesetzlich vorgeschriebene Prüfung der Laufzeitenmessung für Briefe und Pakete für das Jahr 2015 durchgeführt. Die Vorgaben wurden eingehalten und sogar übertroffen. Die objektiv gemessenen Qualitätsindikatoren haben sich als gute Orientierungspunkte für die Beurteilung der Grundversorgung erwiesen. Für die PostCom sind diese Resultate erfreulich. Die gemessenen Laufzeiten zeigen auf, dass die Post landesweit qualitativ hochstehende Dienstleistungen in der Brief- und Paketzustellung erbringt.

Diese hohe Performance muss auch in Zukunft sichergestellt sein. Die PostCom wird sich weiterhin aktiv einsetzen, dass die Post diese wichtigen Qualitätsindikatoren der Grundversorgung auf dem heutigen Niveau hält. Diese investiert gemäss eigenen Angaben fortlaufend in ihre Infrastruktur. Die PostCom begrüsst diese Anstrengungen, da sie mit ein Garant dafür sind, die Qualität der postalischen Grundversorgung in der gesamten Schweiz langfristig zu sichern.

SCHLIESSUNG UND UMWANDLUNG VON POSTSTELLEN

Die Umwandlung des Poststellennetzes geht etwa im gleichen Tempo weiter wie bisher. Wie in den Vorjahren gelangte nur ein Bruchteil der Fälle vor die PostCom, und alle Eingaben richteten sich gegen die Schliessung von Poststellen. Daraus kann aber kein Trend zu einer häufigeren Anrufung der PostCom abgeleitet werden. Gegen die Verlegung von Poststellen und die Schliessung oder Verlegung von Postagenturen gingen hingegen keine Anträge ein.

EMPFEHLUNGEN DER POSTCOM

	2015	2014	2013
- Vereinbarungen zwischen Gemeinden und Post	115	101	108
- Vor die Kommission gebrachte Fälle	11	7	6
Im Berichtsjahr behandelt	12	4	5
Ergebnis:			
- Zustimmungsempfehlung	10	3	5
- Ablehnende Empfehlung	2	-	-
- Rückweisung zu weiteren Abklärungen	-	1	-
Hängige Eingaben an die PostCom	2*	4	1

*Zusätzlich zu den von der PostCom behandelten Eingaben wurde ein Fall durch Rückzug der Entscheideröffnung durch die Post erledigt, nachdem der designierte Agenturpartner gegenüber der Post seine Bereitschaft zur Führung der Agentur widerrufen hatte. Die Post sah sich gezwungen, nach einer neuen Lösung für die Postversorgung in der betroffenen Gemeinde suchen.

Das Thema der Schliessung von Poststellen interessiert die Bevölkerung, was sich auch in einer erhöhten medialen Aufmerksamkeit niederschlägt. Dies nicht nur bei negativen Empfehlungen, positive Bescheide der PostCom stiessen ebenso auf Interesse.

Im Berichtsjahr gab die PostCom zwei negative Empfehlungen zu geplanten Poststellenschliessungen ab. In den beiden Gemeinden Ramsen SH und Grandvillard FR plante die Post, in Ermangelung eines Agenturpartners die Poststellen durch einen Hauservice zu ersetzen. Sowohl in Ramsen als auch in Grandvillard waren aber mehrere potentielle Agenturpartner vorhanden, und die Wege zu umliegenden Poststellen im Vergleich zu anderen Fällen überdurchschnittlich lang. Im Fall von Ramsen kam noch die besondere geographische und nachbarschaftliche Lage dazu. Zusammen mit den Gemeinden Buch und Hemishofen, wo bereits ein Hauservice eingeführt worden war, liegt Ramsen nordwestlich von Stein am Rhein in einem rund 25 km² grossen Gebiet, das fast vollständig von deutschem Territorium umgeben ist. Die von der Post angestrebte Lösung hätte zur Folge gehabt, dass in einem ausserhalb der drei dörflichen Zentren bestehenden Gebiet weder eine Poststelle noch eine Postagentur vorhanden gewesen wäre, sondern die postalische Versorgung ausschliesslich über den Hauservice erfolgen würde. Aufgrund der konkreten regionalen Gegebenheiten empfahl die PostCom der Post deshalb, auf die geplante Schliessung der Poststellen zu verzichten und zusammen mit den Gemeinden intensiv nach einem Agenturpartner zu suchen. Im Fall Ramsen wohnte der Präsident der PostCom einem Gespräch zwischen der Gemeinde und der Post bei und versuchte zwischen den Parteien zu vermitteln.

Losgelöst von einem konkreten Verfahren setzte sich die PostCom zudem bei der Post dafür ein, dass diese ihr Angebot, eine Agenturlösung einzuführen, gegenüber den Gemeinden auch nach einer allfälligen Entscheideröffnung aufrechterhält. Die Post hat diese Anregung der PostCom aufgenommen.

AUFSICHTSBESCHWERDE POSTSTELLE GRONO

Den Fall der Poststelle Grono wies die PostCom 2014 an die Post zurück, weil sie das bis dahin geführte Dialogverfahren als zu knapp erachtet hatte. Gegen Ende 2014 gelangten die betroffenen Gemeinden an die PostCom mit dem Ersuchen, dass sie Aufsichtsmaßnahmen gegen die Post in Zusammenhang mit der Übergangslösung für die Postversorgung und mit dem bevorstehenden Dialog zwischen Post und Gemeinden anordne. Nach Prüfung der Eingabe zeigte sich, dass die Aufsichtsbeschwerde nicht das richtige Instrument für die Geltendmachung der entsprechenden Anliegen der betroffenen Gemeinden war. Vielmehr sind diese Punkte nach Abschluss des Dialogverfahrens allenfalls in einem weiteren Verfahren nach Art. 34 VPG zu prüfen.

EMPFEHLUNGS- VERSUS VERFÜGUNGSKOMPETENZ

Nur Gemeinden, nicht aber Privatpersonen können gegen Entscheide der Post bezüglich der Schliessung von Poststellen vorgehen. Ebenso kann die PostCom einzig Empfehlungen abgeben, jedoch in solchen Angelegenheiten keine Verfügungen erlassen. Im Berichtsjahr zeigten sich, auch in anderen Zusammenhängen, einzelne Stakeholder damit unzufrieden. Sie äusserten den Wunsch nach verbindlichen Rechtsmittelmöglichkeiten, um gegen Entscheide der Post zur Schliessung von Poststellen besser vorgehen zu können. Dies entspricht indes nicht der Konzeption des Gesetzgebers. Aus Sicht der PostCom scheinen die bestehenden Möglichkeiten ausreichend. Dies zumal die Post den Empfehlungen der Aufsichtsbehörde in der Praxis den gleichen Verbindlichkeitsgrad zukommen lässt wie Verfügungen.

⁹ ERGP (15) 26 – REPORT ON QoS, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING (SEITEN 15 UND 54)

WÜRDIGUNG DURCH DIE POSTCOM

Die PostCom ist bestrebt, in den von ihr zu beurteilenden Fällen eine Gesamtschau der Postversorgung im fraglichen Gebiet vorzunehmen. Dazu gehören neben der Zugänglichkeit von Poststellen und Postagenturen in der Umgebung auch die dort verwirklichten Hausservice-Lösungen, die Anzahl Briefeinwürfe oder die Distanz zu den nächsten Postomaten. In dünner besiedelten Gebieten ist ferner zu beachten, dass für Haushalte, die keine Hauszustellung erhalten, der Hausservice ebenfalls nicht erbracht wird. Diese Haushalte müssen für den Bezug von Postdienstleistungen und für das Abholen der Post teilweise sehr weite Wegstrecken zurücklegen.

Die PostCom erwartet von der Post, dass sie der Postversorgung eine Gesamtplanung mit zentralen Poststellen und einem Postagentur- sowie Hausservicenetz zur Unterstützung zugrunde legt. In diesen Kontext gehören ausserdem eine genügende Anzahl Briefeinwürfe und Postomaten usw. In die Erwägungen ist, neben betriebswirtschaftlichen Überlegungen, auch die Versorgungslage in entlegenen Gebieten miteinzubeziehen.

ÜBERPRÜFUNG DER BEDIENTEN ZUGANGSPUNKTE UND DES HAUSSERVICE

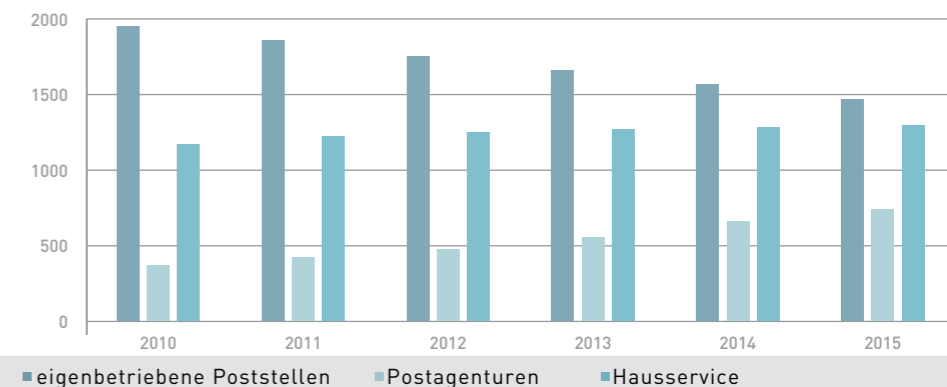
Seit dem Inkrafttreten der revidierten Postgesetzgebung werden Poststellen und Postagenturen als bediente Zugangspunkte bezeichnet. Ende 2015 bestand ein Netz von 1 464 eigenbetriebenen Poststellen und 735 Agenturen, d.h. insgesamt von 2 199 bedienten Zugangspunkten. Im Vergleich zum Vorjahr mit 2 222 Zugangspunkten ist somit eine Abnahme (-23) festzustellen. Zusätzlich erbrachte die Post 2015 in 1 295 Gebieten mit Hausservice-Lösungen die Dienstleistungen der postalischen Grundversorgung. Hausservice-Lösungen stellen jedoch keine Poststelle oder Postagentur im Sinne der Postverordnung dar, sie werden aber als Zugangspunkte bei der Erreichbarkeitsmessung miteinbezogen.

ZUGANGSPUNKTE			
	2013	2014	2015
Poststellen	1 662	1 562	1 464
davon ohne Barzahlungsverkehr	14	7	7
Postagenturen	569	660	735
Gebiete mit Hausservice-Lösungen	1 269	1 278	1 295
Total	3 500	3 500	3 494

Die Post nutzt den ihr durch den Gesetzgeber gewährten Spielraum weiter aus. 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 3 494 hingegen über die letzten Jahre anzahlmässig nahezu gleich geblieben.

POSTSTELLENNETZ

Anzahl Zugangspunkte



Agenturen bieten zahlreiche Dienstleistungen an, auch wenn sie nicht die gesamte Angebotspalette eigenbetriebener Poststellen abdecken. 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 überall angeboten. Zusätzlich gibt es wenige (insgesamt 7) Poststellen ohne Barzahlungsverkehr.

UMSTRITTENER VERKAUF VON DRITTPRODUKTEN

Bei den sogenannten Drittprodukten hat die Post ihre diesbezügliche Politik in Poststellen neu ausgerichtet. Der Verkauf solcher Produkte ist ihren Angaben zufolge mit einem Umsatz von rund 500 Millionen Franken ein wichtiger Ertragspfeiler zur Deckung des Defizits im Poststellennetz. Aufgrund wiederholter Kritik hat sie im November 2015 jedoch beschlossen, das Sortiment künftig auf Angebote wie Behördendienstleistungen, Versicherungen oder Produkte und Dienstleistungen aus dem Telekommunikationsbereich zu fokussieren. Ergänzend beibehalten werden Angebote wie Bücher, Papeterieartikel oder Geschenkkarten.

VERGLEICH MIT DEM AUSLAND

Der Vergleich mit dem Ausland gestaltet sich nach wie vor als schwierig, da die postalische Grundversorgung in Europa unterschiedlich definiert wird¹⁰. So gehören Finanzdienstleistungen nicht zur postalischen Grundversorgung, oder Pakete werden nur bis 10 kg zur postalischen Grundversorgung gerechnet. Generell ist bei den Zugangspunkten jedoch auch in Europa der gleiche Trend wie in der Schweiz zu beobachten. Die Grundversorger führen immer weniger eigenbetriebene Poststellen und setzen vermehrt auf Agenturlösungen. Die Agenturen sind mehrheitlich in Verkaufsläden, Tankstellen und Kiosken untergebracht¹¹ und stellen für alle Beteiligten – Post, Betreiber der Agenturen und Kunden – eine Win-Win-Situation dar. Die Postunternehmen können ihre teuren Infrastrukturkosten reduzieren, die Läden, Tankstellen und Kioske profitieren von einem grösseren Kunden- und Umsatzvolumen und die Kunden von längeren Öffnungszeiten.

¹⁰ ERGP PL (15) 27 – REPORT ON CORE INDICATORS FOR MONITORING THE EUROPEAN POSTAL MARKET, SEITE 11

¹¹ ERGP PL (15) 26 – REPORT ON QOS, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING, SEITE 33 UND 34

WÜRDIGUNG DURCH DIE POSTCOM

International und schweizweit ist der laufende Strukturwandel eine grosse Herausforderung für die Postunternehmen, denn es gilt abzustimmen, ob die Anzahl der Kontaktpunkte den Anforderungen der Bürger genügen. Zugleich muss die Grundversorgung kosteneffizient angeboten werden.

Die PostCom stellt fest, dass für die Entwicklung eines Netzes von Zugangspunkten wirkungsvolle Vorgaben und eine Gesamtschau fehlen. Art. 33 Abs. 2 der Postverordnung fordert für das Poststellennetz, dass die Post mindestens eine Poststelle pro Raumplanungsregion betreiben muss. Per Ende 2015 gab es 127 Raumplanungsregionen in der Schweiz. Das bedeutet in letzter Konsequenz, dass das Netz bedienter Zugangspunkte theoretisch aus 127 Poststellen und entsprechend mehr Postagenturen bestehen könnte. Die Post beabsichtigt nach eigenen Angaben jedoch keinen so grossen Ab- und Umbau. Die unrealistisch tiefe Planungsvorgabe des VPG führt aber dazu, dass die Post keine konzeptionelle Netzplanung machen muss, sondern fallweise vorgehen kann und Poststellen dort schliesst, wo sich gerade eine geeignete Gelegenheit bietet (beispielsweise infolge Pensionierung des Poststellenleiters, Kündigung der Räumlichkeiten, Investitionsbedarf). Diese Vorgehensweise ist problematisch und wenig transparent.

Die PostCom erwartet daher, dass die Entwicklung des Poststellennetzes verstärkt auf einer Planung und einer Gesamtsicht beruht. Der für den Service public wichtige Entscheid über die Ausgestaltung dieses Netzes sollte nicht der Post allein überlassen sein.

ÖFFNUNGSZEITEN DER POSTSTELLEN UND AGENTUREN

Die PostCom hat keine Regulierungsbefugnisse bezüglich der Öffnungszeiten von Poststellen und Postagenturen. Die jeweilige Öffnungszeit aller Poststellen und Postagenturen lässt sich online auf der Webseite der Post abrufen: www.post.ch (-> Standorte).

Für die aggregierten Öffnungszeiten von Poststellen und Postagenturen ergibt sich folgendes Bild:

ÖFFNUNGSZEITEN POSTSTELLEN UND POSTAGENTUREN (STICHTAG 1.12.2015) IN %		
DAUER DER ÖFFNUNGSZEITEN	POSTSTELLEN	POSTAGENTUREN
täglich bis 2 Stunden	1 %	0 %
täglich 2 bis 4 Stunden	5 %	5 %
täglich 4 bis 6 Stunden	13 %	9 %
täglich 6 bis 8 Stunden	47 %	15 %
täglich 8 Stunden und mehr	33 %	71 %

Wie in den vergangenen Jahren dargelegt, sind auch 2015 die Poststellen anteilmässig am häufigsten täglich 6 bis 8 Stunden offen (47 %). Rund drei Viertel der Postagenturen haben hingegen mehr als 8 Stunden pro Tag geöffnet (71 %). Durch die Umwandlung in Agenturen ergeben sich damit gesamthaft längere Öffnungszeiten.

In ihrem Jahresbericht 2013 hatte die PostCom die Post aufgefordert, die Öffnungszeiten der Poststellen in Anbetracht der veränderten gesellschaftlichen Realitäten (stärker in den Arbeitsprozess eingegliederte Bevölkerung, die tagsüber ausser Haus bzw. nicht am eigenen Wohnort tätig ist) grundsätzlich zu überdenken. Die Post lancierte in der Folge ein Projekt, um diese Punkte vertieft abzuklären. Daraus ging hervor, dass die Privatkunden längere Öffnungszeiten am Abend begrüßen, die

Geschäftskunden hingegen eine frühe Öffnung der Poststelle am Morgen vorziehen. Würden die Bedürfnisse aller Segmente berücksichtigt, müssten die Öffnungszeiten allgemein ausgedehnt werden, was höhere Kosten zur Folge hätte. Aus diesen Erkenntnissen zog die Post das Fazit, dass eine zentral angeordnete, generelle Anpassung der Öffnungszeiten nicht sinnvoll wäre. Vielmehr seien die Öffnungszeiten regional bzw. lokal auf die Bedürfnisse der Kundschaft anzupassen. Die PostCom wird die regionale bzw. lokale Umsetzung beobachten und mit der Post im Dialog bleiben.

BETRIEB AM SONNTAG

Mit der Umwandlung in eine spezialgesetzliche Aktiengesellschaft und der Unterstellung unter das Arbeitsgesetz wurde der Schweizerischen Post die Beschäftigung von Arbeitnehmenden zwischen Samstag, 23:00 Uhr, und Sonntag, 23:00 Uhr, untersagt beziehungsweise sie war neu nur mit einer Bewilligung des Staatssekretariates für Wirtschaft (Seco) möglich. Die Post stellte daher im November 2015 Gesuche für die Bewilligung der Sonntagsarbeit in zentral gelegenen Poststellen verschiedener grösserer Städte mit der Begründung, dass diese Sonntagsarbeit im Sinne von Art. 19 Abs. 2 Arbeitsgesetz wirtschaftlich unentbehrlich sei. Die Post machte weiter geltend, dass sie seit jeher Dringlichkeitsschalter betreibe, um dem besonderen Kundenbedürfnis nach Erledigung verschiedener Postgeschäfte ausserhalb der üblichen Öffnungszeiten Rechnung zu tragen. Die Nutzungsfrequenzen der erwähnten Poststellen würden das bestehende Kundenbedürfnis dokumentieren, welches – auch im Interesse des Service public – weiterhin bedient werden sollte. Zudem komme dem Poststempel aufgrund seiner rechtlichen Relevanz nach wie vor eine ausserordentliche Bedeutung zu. Umgekehrt wurde die Notwendigkeit einer weiteren Ausdehnung der Dringlichkeitsschalter verneint, weil diese mit dem gesetzlichen Auftrag und dem vorhandenen Konsumbedürfnis nicht mehr vereinbar wären.

Das Seco erteilte im Dezember 2015 die Bewilligung, allerdings nur mit Auflagen. So dürfen am Sonntag unter anderem keine Postkonti eröffnet und keine Drittprodukte verkauft werden. Durch die mit den Bewilligungen verknüpften Auflagen wird nach Angaben der Post die Wirtschaftlichkeit des bereits heute nicht kostendeckenden Betriebs am Sonntag zusätzlich erschwert. Die Post entschied deshalb, ab dem 1. Februar 2016 nur noch fünf Poststellen in den Städten Lausanne, Bern, Basel, Luzern sowie Zürich am Sonntag bis auf Weiteres geöffnet zu halten.

KUNDENFREQUENZEN IN POSTSTELLEN UND AGENTUREN

Die durchschnittliche tägliche Kundenfrequenz ist in den Poststellen im Vergleich zum Vorjahr wiederum leicht höher ausgefallen. Die Zunahme ist vor allem darauf zurückzuführen, dass durch die Umwandlung kleinerer Poststellen mit tiefer Kundenfrequenz in Agenturen und Hausservice die durchschnittliche Kundenfrequenz der verbliebenen Poststellen angestiegen ist.

Bei den Agenturen¹² fällt die durchschnittliche tägliche Kundenfrequenz wie in den vergangenen Jahren bedeutend tiefer aus als bei den Poststellen. Betrachtet man einzig die Agenturen, zeigt sich, dass die Kundenfrequenzen im Mehrjahresbereich stabil geblieben sind.

¹² BEI DEN AGENTUREN WIRD DIE DURCHSCHNITTLICHE TÄGLICHE KUNDENFREQUENZ BESTIMMT, INDEM DIE GESAMTMENGE DER GETÄTIGTEN TRANSAKTIONEN DURCH DIE DURCHSCHNITTLICHE ANZAHL TRANSAKTIONEN PRO KUNDE DIVIDIERT WIRD.

DURCHSCHNITTLICHE KUNDENFREQUENZ PRO TAG IN POSTSTELLEN UND POSTAGENTUREN					
Poststellentyp	2011	2012	2013	2014	2015
Poststellen	302	308	321	330	343
Agenturen	27	27	28	29	29

BEHINDERTENGÄNGIGKEIT

Nach der 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 können¹³. Insbesondere müssen die Zugangspunkte den Bedürfnissen von Menschen mit sensorischen Beeinträchtigungen (Seh- und Hörbehinderungen) oder Bewegungsbehinderungen (zum Beispiel Rollstuhlfahrer oder Rollatoren-Nutzer) entsprechen.

Die Post hat der PostCom bestätigt, dass bei Neubauten von Poststellen die gesetzlichen Anforderungen für den Zugang für Menschen mit Behinderungen erfüllt sind. Die Post weist für die Planung, Vergabe und Realisierung von baulichen Veränderungen in Poststellen auf die Norm SIA 500;2009 «Hindernisfreie Bauten» hin. Im Rahmen von nicht hindernisfreien Umbauten wird diese konsequent angewendet.

Von der Post werden folgende Beispiele genannt:

- Bei der Anmietung von neuen Standorten werden Lokale gewählt, die hindernisfrei zugänglich sind oder sich diese Zugänglichkeit durch Anpassungen ermöglichen lässt.
- Im Falle von Poststellenneubauten und Umbauten im Schalterbereich werden behindertengerechte Schalter realisiert.
- Bei der Wahl des Agenturpartners bei neuen Postagenturen stellt der hindernisfreie Zugang ein wichtiges Kriterium dar.
- Die Post hat zudem Agenturmodule weiter entwickelt, in welchen die Kundeneinrichtungen noch behindertengerechter ausgestattet sind. Diese kommen seit November 2015 bei Neuinstallationen oder Umbauten von Postagenturen zum Einsatz.

Die Analyse der PostCom zeigt auf, dass die Post 2015 die Anforderungen für einen hindernisfreien Zugang und Eingang sowie für behindertengerechte Schalterlösungen bei ihren Umbauten und Neubauten von Poststellen erfüllt hat. Bei den Um- und Neubauten von Agenturen trifft dies mehrheitlich zu. Im Falle von Neueröffnungen von Poststellen und Postagenturen ist dies immer gewährleistet.

Im Bericht der europäischen Regulierungsbehörden für Postdienste (ERGP) wird auf acht weitere Länder neben der Schweiz hingewiesen¹⁴, in welchen die meisten postalischen Einrichtungen für behinderte Menschen leicht zugänglich sind.

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 Sendungen sind an Blinde, Sehbehinderte oder Blindeninstitute adressiert oder werden von diesen aufgegeben.
- 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. Für sensorisch wie auch für körperlich beeinträchtigte Menschen ist die neue Webseite, welche seit 1. Juni 2015

aufgeschaltet ist, sehr gut geeignet. Bei den Best of Swiss Web Awards 2016 holte die Post mit ihrem Auftritt post.ch den begehrten Master of Swiss Web.

HAUSZUSTELLUNG

RECHTLICHE AUSGANGSLAGE

Die Hauszustellung ist ein wesentlicher Aspekt der postalischen Grundversorgung. Diese bezweckt eine angemessene Versorgung aller Bevölkerungsgruppen in allen Landesteilen mit elementaren postalischen Dienstleistungen. Dazu zählt neben dem Zugang zum Poststellennetz auch die Zustellung von Postsendungen am Wohn- oder Geschäftsdomicil. Die PostCom misst der Hauszustellung deshalb grosse Bedeutung bei.

Die Post ist gesetzlich verpflichtet, in allen ganzjährig bewohnten Siedlungen die Hauszustellung zu erbringen. Art. 14 Abs. 3 des Postgesetzes erlaubt dem Bundesrat jedoch, diese Verpflichtung im Rahmen der Postverordnung einzuschränken, wenn einzelne Haushalte nur mit einem unverhältnismässigen Aufwand zu erreichen sind. Entsprechend verpflichtet die Postverordnung die Post nur dann zur Hauszustellung, wenn das betreffende Haus zu einer Siedlung mit mindestens fünf ganzjährig bewohnten Häusern auf einer maximalen Fläche von einer Hektare gehört, oder aber die Wegzeit für die Bedienung eines ganzjährig bewohnten Hauses von einer solchen Siedlung aus insgesamt nicht mehr als zwei Minuten beträgt (Art. 31 Abs. 1 Bst. a und b VPG).

Kein Anspruch auf Hauszustellung besteht überdies in den nachstehenden Fällen:

- Die Post müsste bei der Zustellung unverhältnismässige Schwierigkeiten, wie schlechte Strassenverhältnisse oder die Gefährdung des Zustellpersonals, in Kauf nehmen;
- Zwischen dem Empfänger und der Post wurde ein anderer Zustellort (z.B. Postfach) oder eine andere Zustellform vereinbart;
- Die Vorgaben nach Art. 73–75 der Postverordnung für die Briefkästen und Briefkastenanlagen sind nicht eingehalten (Art. 31 Abs. 2 VPG).

Besteht keine Verpflichtung zur Hauszustellung, muss die Post den Empfängern eine Ersatzlösung anbieten. Sie kann z.B. die Zustellfrequenz reduzieren oder einen anderen Zustellpunkt bezeichnen. Die Empfänger sind vorgängig anzuhören (Art. 31 Abs. 3 VPG). Aus Sicht der PostCom ist die Ausgestaltung und Angemessenheit von Ersatzlösungen Teil der Grundversorgung.

Von der Hauszustellung zu unterscheiden ist der Hausservice. Dieser wird vielfach als Ersatz für eine geschlossene Poststelle oder Agentur angeboten und umfasst die Annahme von Postsendungen und die Erbringung von Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs am Domicil des Postkunden («Postschalter an der Haustür»). Der Hausservice wird von der Post nur in bestimmten Gebieten erbracht – ein Anspruch darauf besteht grundsätzlich nicht. Voraussetzung für die Erbringung des Hausservices ist die Hauszustellung. Haushalte, denen keine Post zugestellt wird, können daher im Falle einer Poststellenschliessung auch nicht von einem Hausservice als Ersatzlösung profitieren.

Bei Streitigkeiten über die Verpflichtung der Post zur Hauszustellung zwischen betroffenen Empfängern und der Post prüft die PostCom auf Gesuch hin und im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens, ob ein Anspruch auf Hauszustellung besteht, und ob die von der Post vorgeschlagene Ersatzlösung verhältnismässig ist. Die PostCom entscheidet in diesen Fällen in Form einer Verfügung. Im Berichtsjahr hat sich die PostCom diesbezüglich unter anderem mit der Auslegung der Zwei-Minuten-Regel und mit der Parteistellung der Gesuchsteller befasst (vgl. dazu die Ausführungen in Kapitel 4).

¹³ ARTIKEL 14
ABSATZ 7 PG

¹⁴ BELGIEN, BULGARIEN,
KROATIEN, ZYPERN,
TSCHECHISCHE REPUBLIC,
FINNLAND, GRIECHENLAND,
UNGARN UND POLEN, AUS ERGP (15)
26 – REPORT ON QOS,
CONSUMER PROTECTION
AND COMPLAINT HANDLING,
SEITE 31

Eine Zustellungspflicht seitens der Post besteht bei insgesamt 1'794'037 Adressen beziehungsweise 1'715'157 ganzjährig bewohnten Häusern. Nach Angaben der Post wurde im Jahr 2015 bei 1005 Haushalten (2014: 897) keine reguläre Hauszustellung erbracht. Als Alternativlösungen wurden die Zustellung in Postfächer oder Briefkastenanlagen, die Zustellung in Briefkästen ausserhalb des Grundstücks oder die Einschränkung der Zustellfrequenz (d.h. weniger als sechsmal pro Woche) vereinbart.

WÜRDIGUNG DURCH DIE POSTCOM

Die Post hält fest, dass sie die Einstellung der Hauszustellung in angemessener und verhältnismässiger Weise vornehme. Die Zahl der von der regulären Hauszustellung ausgeschlossenen Haushalte erscheint absolut betrachtet und relativ zur Gesamtzahl der versorgten Haushalte gering. Dennoch kann sich die PostCom des Eindrucks nicht erwehren, dass die Post ihre Praxis verschärft hat, was zwangsläufig auf eine Zunahme der von der Hauszustellung ausgeschlossenen Haushalte hinauslaufen dürfte.

Es stellt sich die Frage, ob Anpassungen des Service public, die einzelne Personen derart hart treffen, mit dem Postulat nach einer qualitativ hochwertigen Grundversorgung in allen Landesteilen vereinbar sind. In der Entstehungsgeschichte des Postgesetzes deutet alles darauf hin, dass der Gesetzgeber von einer Fortführung der bisherigen Zustellungspraxis ausging. Die Post sollte bei einer Überprüfung der Hauszustellung auch die berechtigten Interessen der betroffenen Haushalte berücksichtigen. Gute Ersatzlösungen können wesentlich zur Entschärfung der Probleme beitragen, die aus der Einstellung der Hauszustellung erwachsen. Die PostCom wird die ihr von Betroffenen unterbreiteten Einzelfälle wie bis anhin sorgfältig prüfen und nach einer Abwägung zwischen den berechtigten Interessen beider Parteien entscheiden.

BRIEFEINWÜRFE

Die Anzahl der Briefeinwürfe und der Zeitpunkt der Briefkastenleerung sind wichtige Parameter der postalischen Grundversorgung. Die Postgesetzgebung gibt der Post vor, öffentliche Briefeinwürfe in ausreichender Zahl bereitzustellen, mindestens aber einen pro Ortschaft¹⁵.

Die Post hat der PostCom bestätigt, dass in allen Ortschaften mindestens ein öffentlicher Briefeinwurf besteht. Gemäss der Post bestehen für 132 Ortschaften Ausnahmen (2014: 129), d.h., dort ist kein öffentlicher Briefeinwurf vorhanden. Als Gründe für die Zunahme nannte die Post fehlende Ersatzstandorte, eine geringe Nutzung oder den Entscheid der Gemeinde, an diesem Standort auf einen Briefeinwurf zu verzichten.

In den Ausnahmen sind 41 Ortschaften enthalten, welche noch nie einen Briefeinwurf hatten. Bei 87 Ortschaften wurden Briefeinwürfe 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 87 Ortschaften nur ein Haus entfällt beziehungsweise ein Teil dieser Ortschaft mit einer anderen Ortschaft eine Einheit bildet, jedoch politisch und/oder postalisch getrennt ist.

Per 31.12.2015 bediente die Post 14 823 öffentliche Briefeinwürfe.

ÖFFENTLICHE BRIEFEINWÜRFE				
	2014	2015	Veränderung	% Veränderung
Anzahl	14 927	14 823	-104	-0,7 %

Im Vergleich zum vergangenen Jahr war wieder eine leichte Abnahme der öffentlichen Briefeinwürfe zu verzeichnen (-0,7%). Als Hauptgrund wurde von der Post die Netzentwicklung genannt. Beispielsweise wird bei einer Umwandlung einer Poststelle in eine Agentur der Briefeinwurf bei der Poststelle aufgehoben und ein neuer bei der Agentur eröffnet. Wenn sich direkt neben der Agentur schon ein Briefeinwurf befand, wird dieser entfernt, da die Einwüfe – gemäss Post – sonst zu nahe beieinander liegen würden.

Mit der Abnahme der öffentlichen Briefeinwürfe steht die Schweiz nicht alleine da. Auch international ist in den europäischen Ländern über die letzten Jahre mehrheitlich eine Abnahme der öffentlichen Briefeinwürfe zu verzeichnen¹⁶.

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 detailliert über die Beschwerden und Reklamationen zur Grundversorgung der Post.

In Anlehnung an die internationale Beschwerdenorm¹⁷ wurde ein regulatorischer Ausweis betreffend Reklamationen und Verlusten realisiert. Die Beschwerde- und Reklamationsdaten stammen dabei aus dem internen Beschwerdemanagementsystem der Post.

BEI DER POST IM JAHR 2015 EINGEGANGENE REKLAMATIONEN

Insgesamt verzeichnete die Post 208 024 Kundenreklamationen¹⁸. Dies entspricht einer Zunahme der Reklamationen von 2,5 % im Vergleich zum Vorjahr.

Am häufigsten gingen die Reklamationen am Telefon oder am Schalter, also mündlich, ein. Bei den Produkten der Grundversorgung monierten die Kunden am häufigsten verloren gegangene Sendungen im Bereich Priority Pakete und von A-Post-Briefen. Auch die falsche Zustellung wurde stärker beanstandet.

WÜRDIGUNG DURCH DIE POSTCOM

Wenn heikle Dokumente, wie Lohnausweise oder Bankauszüge oder auch sonstige Sendungen, falsch zugestellt werden, ist dies im Einzelfall für die Betroffenen immer ärgerlich. Betrachtet man indes die absolute Zahl der eingegangenen Reklamationen im Verhältnis zu den gesamten Sendungsmengen, dann bewegen sich die Beschwerden wie in den Vorjahren sehr deutlich unter der Prozentgrenze. Im Verhältnis zur Gesamtmenge der adressierten inländischen Briefe wurden insgesamt rund 0,00091 % Reklamationen eingereicht. Bei den Paketen macht dies auf 100 Pakete 0,034 Reklamationen aus, die bearbeitet wurden.

Die Tatsache, dass die PostCom sehr wenige Reklamationen direkt erhält, spricht für die Qualität des Beschwerdemanagements der Post.

¹⁶ ERGP (15) 26 – REPORT ON QOS, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING, SEITE 28

¹⁷ POSTALISCHE DIENSTLEISTUNGEN – DIENSTQUALITÄT – GRUNDSÄTZE DER BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN; DEUTSCHE FASSUNG EN 14012:2008

¹⁸ DIE TOTALE ANZAHL DER KUNDENREKLAMATIONEN UMFASST SÄMTLICHE POSTALISCHE PRODUKTE, AUCH DIE WETTBEWERBS-PRODUKTE.

DIENSTLEISTUNGEN DER GRUNDVERSORGUNG

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

Die Liste der Dienstleistungen der Grundversorgung wurde 2015 überarbeitet. Diverse Dienstleistungen aus dem Geschäftskundensegment, die den Grundsätzen der Grundversorgung nicht entsprachen, wurden von der Liste entfernt (Dispomail, Zusatz DirectResponse Card, Zusatz Geschäftsantwortsendung, OnTime Mail, Briefnachnahme Zusatz, Rückschein, Eigenhändig, Zweite Zustellung, Brief Value Added Service Export Rückschein). Obwohl diese Dienstleistungen nicht mehr Teil der Grundversorgung sind, kann die Post sie weiterhin anbieten. Sie darf sie aber nicht mehr mit den Erlösen aus dem Monopol quersubventionieren.

Die PostCom genehmigte die Zuweisungen zur Grundversorgung 2015 mit Entscheid vom 10. Februar 2015. Die Liste der Grundversorgung ist auf der Website der PostCom abrufbar.



FINANZIERUNG DER GRUNDVERSORGUNG

Die Schweizerische Post und ihre Konzerngesellschaften müssen die postalische Grundversorgung aus eigenen Kräften finanzieren. Dazu dienen der Post die Erträge, die sie mit den Dienstleistungen innerhalb und ausserhalb der Grundversorgung erwirtschaftet. Es ist ihr jedoch untersagt, die Erlöse aus dem reservierten Dienst (Briefmonopol bis 50 Gramm) zur Verbilligungen von Dienstleistungen zu verwenden, die nicht im Rahmen der Grundversorgung erbracht werden (Quersubventionierungsverbot).

Die Schweizerische Post ist verpflichtet, jedes Jahr die Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung auszuweisen. Der Nettokostenausweis ist die Voraussetzung für den Nettokostenausgleich. Die PostCom genehmigt die Berechnung der Nettokosten und den Nachweis über die Einhaltung der Vorgaben zum Nettokostenausgleich. Die Vorgehensweise und die Zuständigkeit der PostCom sind in der Postgesetzgebung geregelt

QUERSUBVENTIONIERUNGSVERBOT IM EINZELFALL

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

Im Einklang mit Art. 58 Postverordnung (VPG) hat die PostCom mit ihrer Weisung 1/2013 am 15. März 2013 administrative Vorschriften erlassen, die regeln, in welcher Form die Schweizerische Post den Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots im Einzelfall erbringen muss. Die Weisung 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, einen entsprechenden Nachweis zu erbringen. Von dieser Möglichkeit wurde im 2015 kein Gebrauch gemacht.

NETTOKOSTEN DER VERPFLICHTUNG ZUR GRUNDVERSORGUNG

Die Postgesetzgebung definiert die durch die Verpflichtung zur Grundversorgung anfallenden Mehrkosten als Nettokosten.

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

Art. 49 Abs. 2 VPG präzisiert die Methode zur Ermittlung der Nettokosten. Um diese zu bestimmen, unterbreitet die Post der PostCom ein hypothetisches Szenario ihrer Geschäftstätigkeit ohne die Verpflichtung zur Grundversorgung. Das unter den Bedingungen des hypothetischen Szenarios erzielbare Ergebnis wird dann mit dem tatsächlichen Ergebnis verglichen. Die Differenz zwischen den beiden Ergebnissen ergibt die Nettokosten. Diese setzen sich zusammen aus den Kosten, die die Post

ohne den Grundversorgungsauftrag vermeiden könnte und den Umsatzerlösen, die ihr ohne diesen Auftrag entgehen würden (Art. 50 Abs. 1 VPG).

Die PostCom genehmigte 2013 die Berechnungsmethode (Verfügung 1/2013 vom 7. Februar 2013) und das Szenario ohne die Verpflichtung der Grundversorgung (Verfügung 7/2013 vom 4. September 2013).

BERECHNUNG DER NETTOKOSTEN

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

Die nachfolgende Tabelle zeigt das Ergebnis dieser Berechnung auf.

NETTOKOSTEN DER VERPFLICHTUNG ZUR GRUNDVERSORGUNG			
Mio. Franken	2015	2014	2013
Entgangene Erlöse	546	577	576
Vermiedene proportionale Kosten	327	343	335
Vermiedene Strukturkosten	590	627	649
ERGEBNIS	371	392	409

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Die gesamten Nettokosten der Grundversorgungsverpflichtung beliefen sich 2015 auf 371 Mio. Franken, d.h. 21 Mio. Franken weniger als im Vorjahr. Hauptgründe sind die Kosteneinsparung durch die Umwandlung von Poststellen (-98) in Postagenturen (+75) sowie die Optimierung der Zustellung bei der Briefpost.

Nach der Beurteilung des gemäss Art. 57 VPG von der Post beauftragten Revisionsunternehmens (siehe unten «Ergebnis der unabhängigen Prüfung») wurde die Berechnung der Nettokosten für das Jahr 2015 in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit der VPG erstellt. Die PostCom hat diese Berechnung am 6. Mai 2016 genehmigt.

FINANZIERUNG DER GRUNDVERSORGUNG

Gemäss Art. 46 VPG wird die Grundversorgung durch die Umsatzerlöse der Post und ihrer Konzerngesellschaften finanziert. Diese legen die Preise ihrer Dienstleistungen unter Berücksichtigung der Finanzierung des Grundversorgungsauftrags nach wirtschaftlichen Grundsätzen fest (vgl. Art. 47 Abs. 1 VPG).

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

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

Voraussetzung für solche Transferzahlungen ist, 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);
- und dass 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 die Jahre 2015, 2014 und 2013 zum Vergleich auf.

ERGEBNIS RESERVIERTER DIENST (BRIEFE BIS 50 G) MIO. FRANKEN	RESERVIERTER DIENST		
	2015	2014	2013
Erlöse	1 225	1 213	1 237
Kosten	1 118	1 097	1 196
ERGEBNIS	107	116	41
Enthaltene Kosten aus Nettokostenausgleich	106	80	153
Nettokosten der Post	371	392	409

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Aus den Zahlen in der vorstehenden Tabelle lässt sich erkennen, dass der reservierte Dienst kostendeckend ist. Das Ergebnis vor Nettokostenausgleich beträgt 213 Mio. Franken (+ 8,7 % im Vergleich zum Vorjahr), und das Ergebnis nach Nettokostenausgleich beläuft sich auf 107 Mio. Franken. Die Transferzahlung im Rahmen des Nettokostenausgleichs beträgt 106 Mio. Franken und liegt damit unterhalb der Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Postdiensten und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs (371 Mio. Franken).

Die nachstehende Tabelle zeigt die Beträge und die Verteilung des Nettokostenausgleichs für das Jahr 2015 auf. Ein positiver Wert zeigt eine Ausgleichszahlung, ein negativer Wert eine Ausgleichsgutschrift.

NETTOKOSTENAUSGLEICH				
Mio. Franken	PostMail	PostLogistics	Poststellen u. Verkauf	PostFinance
Nettokostenausgleich	218	36	-128	-126

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Die Post nutzte 2015 die Möglichkeit der Postverordnung (Art. 51 Abs. 1 VPG), die Nettokosten des Vorjahrs auszugleichen und den einzelnen Dienstleistungen und Produkten des Folgejahres zuzuordnen. Der Nettokostenausgleich für das Jahr 2015 basiert also auf den Nettokosten des Jahres 2014. Diese beliefen sich gemäss der durch die PostCom am 12. Mai 2015 genehmigten Berechnung (Verfügung 10/2015 betr. Genehmigung der Berechnung der Nettokosten für das Jahr 2014) auf 392 Mio. Franken. Von diesem Betrag wurden 254 Mio. Franken zwischen den Segmenten ausgeglichen.

Dabei wurden die Bereiche «Poststellen und Verkauf» um 128 Mio. Franken und die PostFinance um 126 Mio. Franken entlastet: Letztere Massnahme soll der PostFinance AG ermöglichen, den mit der FINMA vereinbarten Kapitalaufbaupfad (Verfügung der FINMA vom 6. Dezember 2012) einzuhalten.

Die Angabe des Nettokostenbetrags aus der Verpflichtung für die Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs der Grundversorgung gestattet es, die Einhaltung der Bestimmungen von Art. 51 Abs. 2 Bst. c VPG zu überprüfen. Dieser hält fest, dass die von der PostFinance geführten Finanzdienstleistungen maximal die Nettokosten der Ver-

pflichtung zur Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs tragen dürfen. Die nachfolgende Tabelle belegt, dass diese Vorgaben eingehalten wurden:

NETTOKOSTENAUSGLEICH		
Mio. Franken	Postdienste	Finanzdienstleistungen
Nettokostenausgleich	126	-126
Nettokosten	244	127

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Die nachstehende Tabelle zeigt die Aufteilung des Konzernergebnisses der Post in die Ergebnisse, die mit Dienstleistungen innerhalb und ausserhalb der Grundversorgung erzielt wurden. Zum einen wird deutlich, dass die Grundversorgung insgesamt kostendeckend erbracht werden konnte. Zum anderen zeigt sich, dass die Dienstleistungen der Grundversorgung bei einem Anteil von lediglich 44,0% des Konzernumsatzes einen Anteil von 85,9% zum Konzerngewinn beisteuern, wobei die Postdienste mit einem Anteil von 66,3% des Konzerngewinns (nach Nettokostenausgleich) am bedeutendsten sind. Wie bereits im Vorjahr wird 2015 der Nettokostenausgleich nur innerhalb der Grundversorgung vorgenommen.

ERGEBNISSE DER DIENSTLEISTUNGEN DER GRUNDVERSORGUNG UND DES KONZERNS					
Mio. Franken	Dienstleistungen der Grundversorgung			Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung	Total Konzern
	Postdienste	Zahlungsverkehr	Total		
Erlöse	2 836	811	3 647	4 642	8 289
Kosten	2 527	883	3 410	4 602	8 012
Ergebnis vor Nettokostenausgleich	309	-72	237	39	276
Nettokostenausgleich	126	-126	0	0	0
Ergebnis nach Nettokostenausgleich	183	54	237	39	276

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Aus den Zahlen in der vorstehenden Tabelle lässt sich erkennen, dass die Differenz zwischen den Erlösen und den Kosten des Konzerns 276 Mio. Franken beträgt. Dieser Betrag ist grösser als das Ergebnis der Grundversorgung in Höhe von 237 Mio. Dieses ergibt sich als Summe der Differenzen zwischen den Erlösen und den Kosten der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Postdiensten (309 Mio. Franken) und den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs (-72 Mio. Franken). Gemäss Art. 55 Abs. 3 VPG gilt damit der Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots als erbracht. Die PostCom hat den jährlichen Nachweis über die Einhaltung des Quersubventionierungsverbots für das Jahr 2015 am 6. Mai 2016 genehmigt.

ERGEBNIS DER UNABHÄNGIGEN PRÜFUNG

Gemäss Art. 57 VPG beauftragt die Post nach Art. 7 des Revisionsaufsichtsgesetzes vom 16. Dezember 2005 ein staatlich beaufsichtigtes Revisionsunternehmen mit einer unabhängigen Prüfung dieser verschiedenen Kosten und Zahlen.

Die Post hat das Unternehmen KPMG AG mit dieser unabhängigen Kontrolle beauftragt. Das Revisionsunternehmen prüft zuhanden der PostCom:

- die Berechnung der Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung,
- die Einhaltung der Vorgaben zum Nettokostenausgleich,

- die Vorgaben zum Rechnungswesen,
- die Zuordnung der Kosten und Umsatzerlöse der verschiedenen Dienste auf der Grundlage der Universaldienstliste,
- den jährlichen Nachweis über die Einhaltung des Quersubventionierungsverbots.

Durch ihre Verfügung vom 2. September 2014 («Bezeichnung der Postkonzerngesellschaften nach Art. 52 VPG») bezeichnete die PostCom für die Jahre 2014 – 2017 zehn Postkonzerngesellschaften, die in ihrem betrieblichen Rechnungswesen die Umsatzerlöse und die Kosten ihrer Dienstleistungen über ein Rechnungsmodell ausweisen müssen, das sämtliche Kosten auf alle betroffenen Dienstleistungen verteilt und auf objektiv zu rechtfertigenden Kostenrechnungsgrundsätzen beruht. Die unabhängige Prüfung der Einhaltung der Vorgaben zum Rechnungswesen erfolgt in einem Turnus. Für das Rechnungsjahr 2015 wurden Post CH AG, PostFinance AG, SPI Logistics AG und SwissSign AG geprüft.

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, 2015 in allen wesentlichen Belangen nach seiner Beurteilung eingehalten wurden. Insbesondere wurde auch der jährliche Nachweis über die Einhaltung des Quersubventionierungsverbots erbracht.



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG DER POSTMÄRKTE

Die Wettbewerbssituation auf den Postmärkten bleibt insofern weiterhin stabil, als sich die Marktanteile der traditionellen Postdiensteanbieterinnen kaum verändert haben. Bei den Paketen liessen E-Commerce und Versandhandel das Sendungsvolumen weiter anwachsen. Neue Geschäftsmodelle wie Uber oder die Sharing Economy werfen jedoch ihre Schatten voraus. Die PostCom erkennt diesbezüglich einen möglichen Handlungs- und Regulierungsbedarf.

2015 hat die PostCom ihre Anstrengungen zur Aufsicht der meldepflichtigen Unternehmen weiter verstärkt und zum zweiten Mal nach 2014 Aufsichtsgebühren erhoben. Um die Mindeststandards für branchenübliche Arbeitsbedingungen festlegen zu können, hat sie eine wissenschaftliche Studie in Auftrag gegeben.

MELDEPFLICHT

Seit Inkrafttreten der neuen Postgesetzgebung hat sich jedes Unternehmen, das im eigenen Namen als gewerbmässige 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.

Die Anzahl der ordentlichen meldepflichtigen Unternehmen blieb im Jahr 2015 nahezu stabil. Hingegen nahm die Anzahl der neu registrierten vereinfachten meldepflichtigen Unternehmen zu. Im Mai 2016 waren bei der PostCom 157 meldepflichtige Unternehmen registriert (41 ordentlich Meldepflichtige und 116 vereinfacht Meldepflichtige). Im Vorjahr, im Mai 2015, waren bei PostCom 140 meldepflichtige Unternehmen verzeichnet gewesen.

Die Listen sind auf der PostCom-Website abrufbar und werden fortlaufend aktualisiert.

AUFSICHTSVERFAHREN GEGEN SÄUMIGE UNTERNEHMEN

Die geltende Postgesetzgebung macht den Postdiensteanbieterinnen die klare Auflage, sich bei der Aufsichtsbehörde zu registrieren. Trotz dieser «Bringschuld» für die Anbieterinnen hat die PostCom auch in diesem Berichtsjahr ihren 2013 verabschiedeten Aktionsplan fortgeführt, um ihrerseits den Markt nach noch nicht gemeldeten Unternehmen abzusuchen und Firmen bezüglich einer möglichen Meldepflicht zu sensibilisieren. So hat sie beispielsweise über Verbände und Interessenvereinigungen Unternehmen nachdrücklich aufgefordert, sich zu melden und – im Falle von ordentlich meldepflichtigen Firmen – auch die gesetzlich geforderten Auskünfte und Unterlagen einzureichen.

2015 sah die PostCom sich veranlasst, gegen ein Unternehmen ein Aufsichtsverfahren zu eröffnen. Die besagte Firma war trotz zahlreicher Aufforderungen einerseits ihrer Auskunftspflicht (Ausfüllen des Reportingfragebogens) im Sinne von Art. 59 der Postverordnung nicht nachgekommen und hatte es andererseits unterlassen, ihre Kunden über die Möglichkeit zu informieren, dass bei zivilrechtlichen Streitigkeiten die Schlichtungsstelle angerufen werden kann (Verletzung der Informationspflicht gemäss Art. 12 Postverordnung). Die PostCom erliess daher gegen das fehlbare Unternehmen eine administrative Sanktion (vgl. Verfügung 16/2015 auf der Website).

Der Fragebogen für meldepflichtige Firmen, der dem Reporting zugrunde liegt, ist bis spätestens am 31. März jedes Jahres auszufüllen. Die damit erhobenen Angaben erlauben es der PostCom, einerseits die heutige Situation auf dem schweizerischen Postmarkt zu ermitteln und andererseits Vergleiche zum Vorjahr anzustellen. Ebenso lässt sich daraus ableiten, ob sich für die Zukunft weitere Massnahmen aufdrängen.

Weiter verfolgt die PostCom sehr aufmerksam die Entwicklungen, die durch Unternehmen wie Uber im Logistikbereich oder bei der Beförderung von Gegenständen ausgelöst werden. Sie geht davon aus, dass in dieser Hinsicht in den kommenden Jahren ein tiefgreifender Wandel eintritt, dessen Auswirkungen auch bezüglich der Meldepflicht zu berücksichtigen sein werden.

AUFSICHTSABGABEN

Artikel 30 des Postgesetzes erlaubt es der PostCom, für ihre Verfügungen und Dienstleistungen kostendeckende Verwaltungsgebühren in Rechnung zu stellen. Zudem darf sie von den ordentlich meldepflichtigen Unternehmen jährlich eine Abgabe für die Aufsichtskosten erheben, die sich nach den Aufwendungen richtet, welche die PostCom im vorangehenden Jahr hatte. Einzelheiten dazu regeln die Artikel 78 bis 80 der Postverordnung.

Die Aufsichtsgebühr wird aufgrund des Jahresumsatzes sowie des Volumens berechnet, die das betreffende Unternehmen an postalischen Leistungen erbringt, dies im Verhältnis zum Gesamtumsatz des schweizerischen Postmarktes. Die Bezahlung von Aufsichtsgebühren beginnt mit der Meldepflicht und endet bei Einstellung der Unternehmensaktivitäten im postalischen Bereich. Ist eine Postdiensteanbieterin mit der Rechnung für die Aufsichtsabgabe nicht einverstanden, erlässt die PostCom eine Verfügung.

Im Juli 2015 hat die PostCom die für das Geschäftsjahr 2014 fälligen Abgaben in Rechnung gestellt. Bemessungsgrundlage war der durch die Behörde festgelegte Schlüssel, der den Umsatz und das Volumen zu jeweils 50 % gewichtet.

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

Artikel 6 der Postverordnung verpflichtet die ordentlich meldepflichtigen Unternehmen dazu, auf der Grundlage von sachdienlichen Unterlagen nachzuweisen, dass sie mit in der Branche anerkannten, tariffähigen und repräsentativen Personalverbänden Verhandlungen über einen Gesamtarbeitsvertrag (GAV) führen. Diese Nachweise haben sie innerhalb von sechs Monaten nach Beginn ihrer Meldepflicht zu erbringen.

Am 2. März 2015 vermeldeten die Schweizerische Post, die Gewerkschaft syndicom und der Personalverband transfair, dass sie die Verhandlungen über neue Gesamtarbeitsverträge (GAV) für die Post CH AG, die PostAuto Schweiz AG und die PostFinance AG abgeschlossen haben. Die Entscheidungsgremien der Sozialpartner genehmigten Ende April 2015 diese Vereinbarung. Die neuen GAV traten am 1. Januar 2016 in Kraft.

Der Verband der privaten Postdienstleister der Schweiz (KEP&Mail) hat seinerseits mit der Gewerkschaft syndicom und dem Personalverband transfair den ersten Gesamtarbeitsvertrag (GAV) für die private Post-Branche unterzeichnet. Der GAV tritt am 1. Juli 2016 in Kraft.

Die PostCom, die mit der Post, KEP&Mail sowie den Gewerkschaften regelmässige Kontakte unterhält, begrüsst diese Vereinbarungen, die im Interesse aller Beteiligten sind.

ANALYSE DER BRANCHENÜBLICHEN ARBEITSBEDINGUNGEN UND FESTLEGUNG DER MINDESTSTANDARDS

Art. 61 Absatz 3 der Postverordnung erteilt der PostCom den Auftrag, die Mindeststandards für den Bereich der branchenüblichen Arbeitsbedingungen festzulegen, dies auch unabhängig vom Ergebnis der Verhandlungen für Gesamtarbeitsverträge zwischen den Gewerkschaften und Postdiensteanbieterinnen. Ebenso ist die PostCom dazu verpflichtet, von Zeit zu Zeit die Arbeitsbedingungen in der Postbranche zu analysieren. Die Praxis hat jedoch gezeigt, dass die im Rahmen des Jahresreportings bei den Postdiensteanbieterinnen erhobenen Angaben nicht ausreichen, um die Mindeststandards für das Betriebspersonal solcher Firmen zu definieren.

Aus diesem Grund hat die PostCom entschieden, bei den Experten Roman Graf und Professor Yves Flückiger (Universität Genf) ein wissenschaftliches Gutachten zur Erhebung der Arbeitsbedingungen in der Postbranche in Auftrag zu geben.

Die Erstellung des Gutachtens erfolgt in drei Etappen. In einer ersten Phase (Dezember 2015 bis Mitte Februar 2016) wurden die teilnehmenden Unternehmen ermittelt, sprich der Referenzmarkt und die Firmen mit Angestellten im operativen Bereich identifiziert. Nicht berücksichtigt wurden Subunternehmen, die weniger als 50 % des Umsatzes mit postalischen Diensten generieren, sowie Ein-Personen-Betriebe und Broker. Im Frühjahr 2016 erstellte die PostCom die Unternehmerliste für die zweite Phase, in der die Erhebung der Mindestarbeitsbedingungen auf Unternehmensebene im Zentrum steht. Die dritte Phase wird Lohndatenlieferungen für den Schlussbericht umfassen. Nach Abschluss und Auswertung der Studie wird die PostCom gemäss Artikel 61 Absatz 3 der Postverordnung 2017 die Mindeststandards für branchenübliche Arbeitsbedingungen festlegen.

INFORMATIONSPFLICHT

Ordentlich meldepflichtige Unternehmen müssen gemäss Artikel 11 bis 15 der Postverordnung verschiedene Informationen liefern und bezüglich des Konsumentenschutzes Vorgaben erfüllen:

- Die Anbieterin muss die Listenpreise ihrer Dienstleistungen und ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen aufführen.
- Die Anbieterin hat ihre Kundinnen und Kunden auf die Möglichkeit hinzuweisen, die Schlichtungsstelle (www.ombud-postcom.ch) nach Artikel 65 anzurufen.
- Die Anbieterin hat ihre Kundinnen und Kunden über den Umgang mit Adressdaten und die Widerspruchsmöglichkeiten zu informieren.
- Postsendungen, Zustellfahrzeuge und Zustellpersonal müssen so gekennzeichnet sein, dass sie von Dritten der verantwortlichen Anbieterin zugeordnet werden können.
- Die Anbieterin hat Informationen bezüglich der Qualität ihrer Leistungen, insbesondere über die Laufzeiten der einzelnen Postsendungen sowie die ökologischen und sozial verantwortlichen Aspekte, zu veröffentlichen.

WÜRDIGUNG DURCH DIE POSTCOM

Die PostCom verfolgt weiterhin eine aktive Politik zur Ermittlung der meldepflichtigen Unternehmen. Um gegen säumige Unternehmen verstärkt vorgehen zu können, fehlen ihr jedoch erweiterte Kompetenzen, wie zum Beispiel Zugang zu Testaten der revidierten Unternehmen und Angaben zu den Konsolidierern. Bei Letzteren handelt es sich um Vorleister, die Briefe vor dem eigentlichen Beförderungsweg bei Kunden abholen, vorsortieren und dann bei den Anbieterinnen einliefern.

Grossen Wert legt die PostCom auch darauf, dass die Postdiensteanbieterinnen an der Studie zur Erhebung der Arbeitsbedingungen teilnehmen. Die Resultate sind für Arbeitgeber und Arbeitnehmer wichtig. Korrekte und vollständige Antworten sind auch deshalb von grosser Bedeutung, da in Bezug auf die daraus abgeleiteten Mindeststandards die Branche wegweisend beeinflusst wird. Mit einer möglichst hohen Rückantwortquote haben es die Unternehmen selbst in der Hand, dass ihre Situation gebührend berücksichtigt wird.

POSTMARKT

MARKTENTWICKLUNG INSGESAMT

Gesamthaft wurden im Jahr 2015 auf den schweizerischen Postmärkten, bestehend aus dem Briefmarkt bis 2 Kilogramm, dem Paketmarkt bis 30 Kilogramm, den Express- und Kurierdiensten, den Zeitungen und Zeitschriften sowie den Import- und Exportmärkten Umsätze in Höhe von rund 3,94 Mrd. Franken (2014: 3,98 Mrd. Franken) erzielt und 3,836 Mrd. Sendungen befördert (2014: 3,849 Mrd. Sendungen). Im Vergleich zum Vorjahr werden damit leicht tiefere Umsätze und Volumina ausgewiesen. Als Gründe gaben die Unternehmen unter anderem den härteren Konkurrenzdruck an. Insbesondere grosse Geschäftskunden verlangen immer höhere Rabatte. Das schwierige Marktumfeld bleibt weiter bestehen.

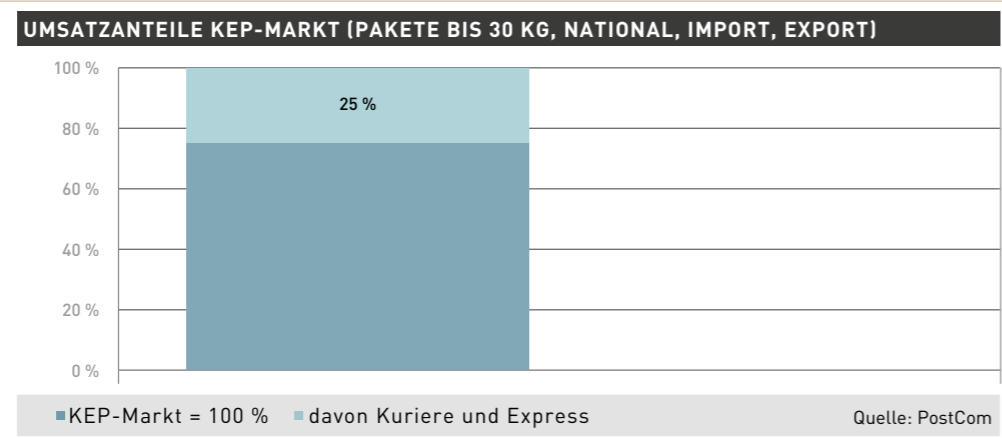
JÄHRLICHES REPORTING

Die Daten zu den diversen Postmarktsegmenten stammen aus den Reportings 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, Verteiler von adressierten Werbemitteln sowie Zeitungs- und Zeitschriftenverlage zu dieser Kategorie. Genossenschaftlich organisierte Velokuriere sowie auch Broker und Konsolidierer sind ebenfalls bei der PostCom registriert.

PAKETMARKT, INKL. KURIERDIENSTE U. EXPRESS (KEP)

Der gesamte KEP-Markt¹⁹ lässt sich wie folgt darstellen:

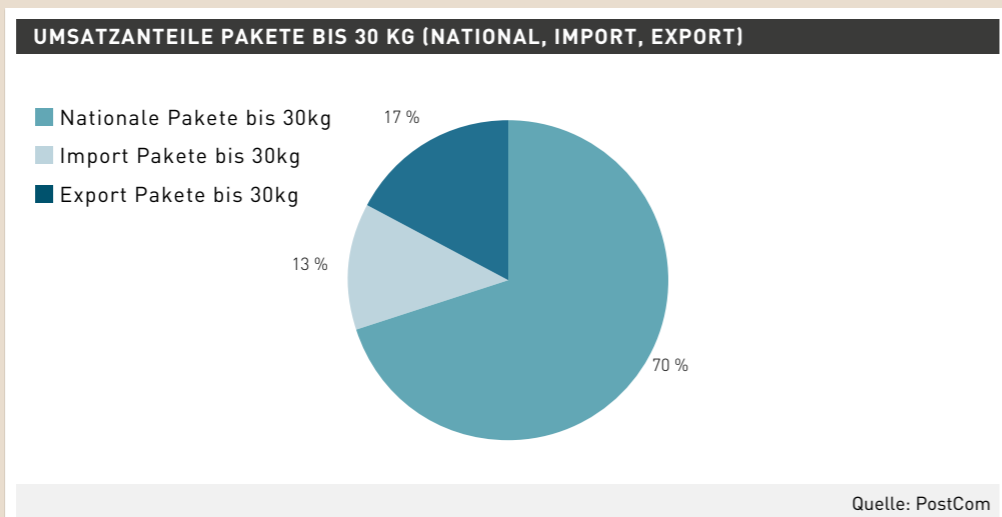


Der gesamte Umsatz beträgt 1,25 Mrd. Franken, bei einem Volumen von 150 Mio. Stück. Generell fand ein Umsatzwachstum (+2 %) statt, das Volumen legte sogar um 5 % zu. Auch diese erfreulichen Zahlen sind hauptsächlich auf das weitere Wachstum im Onlinehandel zurückzuführen.

Insgesamt dürfte, getrieben durch den Internethandel, besonders der Anteil der kleinformigen, leichten Sendungen zugenommen haben. In diesem dynamisch wachsenden Markt ist die Unterscheidung der Kleinsendungen in Pakete und Briefe jedoch oft ein schwieriges Unterfangen.

Im Vergleich zum gesamten KEP-Markt (Pakete bis 30 Kilogramm, inklusive Express und Kurierdienste) machen die Kurier- und Expressdienste 25 % aus.

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



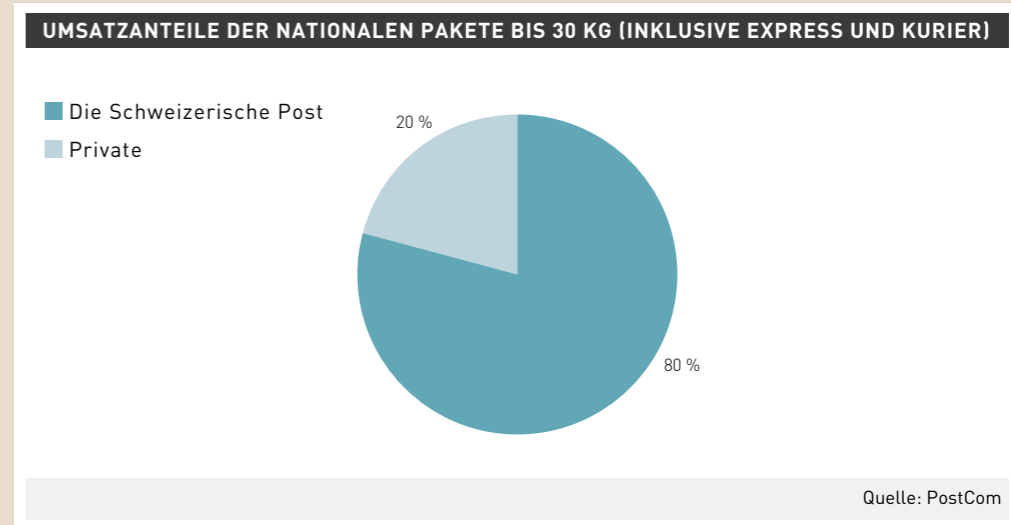
¹⁹ KEP = KURIERE, EXPRESS, UND PAKETE BIS 30 KILOGRAMM

Die privaten Anbieter haben bei Import-Paketen umsatzmässig einen Anteil von 78 %, bei Export-Paketen von 80 %.

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 der Preise und Qualität hohe Anforderungen an die Postdienstleisterinnen stellen. Demzufolge ist auch die Abgrenzung zwischen Paketen der Grundversorgung und Paketen der Express- und Kurierdienste oft diffizil, da sich die einzelnen Dienstleistungen teils überlappen. 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 werden²⁰.

MARKTANTEILE: NATIONALE PAKETE BIS 30 KILOGRAMM

Die Auswertungen zeigen, dass für das Geschäftsjahr 2015 die Stückmenge für nationale Pakete bis 30 Kilogramm 132 Mio. Sendungen betrug.



Der Umsatz mit nationalen Paketen bis 30 Kilogramm belief sich auf 882 Mio. Franken. Diese Angaben betreffen den Marktanteil der Pakete bis 30 Kilogramm sowie alle Pakete der Express- und Kurierdienste. Auch hier ist eine leichte Umsatz- sowie Mengenerhöhung zu konstatieren. Einer der Gründe dürften die tiefen Treibstoffpreise²² sein. Eine Verlagerung der Transporte von der Schiene auf die Strasse ist gemäss Bundesamt für Statistik nicht eruierbar²².

Die Post, DPD und DHL Express sind weiterhin die grössten Anbieter von Paketdienstleistungen in der Schweiz.

KURIERDIENSTE UND EXPRESS

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

Die Kuriersendungen werden meist als Aufträge durchgeführt. Aus diesem Grund lassen sich für gewisse Unternehmen eine Einteilung in Briefe und Pakete nur schwer

²⁰ ERLÄUTERUNGSBERICHT, POSTVERORDNUNG VOM 29. AUGUST 2012, SEITE 17

²¹ [HTTP://WWW.ASTAG.CH/UPLOAD/DOCS/ASTAG/DIESELPREISE_2015_BASIS%201.20.PDF](http://www.astag.ch/upload/docs/astag/dieselpreise_2015_basis%201.20.pdf).

²² BFS, 7.12.2015: MEHR GÜTERVERKEHR DENN JE, [HTTPS://WWW.NEWS.ADMIN.CH/MESSAGE/INDEX.HTML?LANG=DE&MSG-ID=59817](https://www.news.admin.ch/message/index.html?lang=de&msg-id=59817)

vornehmen. In Absprache mit den einzelnen Unternehmen werden teilweise Schätzungen gemacht.

Für das Geschäftsjahr 2015 werden folgende Umsätze ausgewiesen:

	BEREICH NATIONAL BRIEFE BIS 1 KG UND PAKETE BIS 20 KG	BEREICH NATIONAL BRIEFE BIS 2 KG UND PAKETE BIS 30 KG	BEREICH INTERNATIONAL IMPORT, EXPORT (BRIEFE BIS 2 KG UND PAKETE BIS 30 KG)
Total Umsatz in CHF	2 516 Mio.	2 631 Mio.	831 Mio.
davon Anteil Express und Kurierdienste	2 %	3 %	45 %

Im nationalen Postmarkt spielen die Express- und Kurierdienste eine eher untergeordnete Rolle, da sie im starken Wettbewerb mit den regulären Brief- und Paketzustellungsunternehmen stehen. Die Kunden verzichten national oft auf eine garantierte Zustellzeit. Um ihre Ausgaben zu verringern, nutzten viele Kunden die günstigeren Standardprodukte.

International profitieren die Kurier- und Expressunternehmen jedoch von der Nachfrage nach zeitgenauen Transportleistungen. Wie aus der obigen Tabelle ersichtlich ist, beträgt der Anteil der Express- und Kurierdienste im internationalen Bereich 45 %²³.

BEWERTUNG PAKETMARKT

In diesem wettbewerblich stärker geprägten Markt sind verschiedene Anbieter mit einem nationalen, oft aber auch internationalen Netz von Annahme- und Abholstationen für Geschäfts- und Privatkunden tätig. Der Konkurrenzdruck bewirkt Innovationen, die erfreulicherweise auch zu einer höheren Qualität führen. Einer dieser Treiber ist die zunehmende Digitalisierung. Die Kunden können über die digitalen Kanäle sehen, wo sich die Sendungen zu einem gegebenen Zeitpunkt befinden und diese bei Bedarf kurzfristig an einen anderen Empfangsort umleiten. Sogenannte «wearable technologies»²⁴, am Körper getragene vernetzte Geräte, wie beispielsweise Smartwatches, werden zukünftig zu Smartphones und anderen Endgeräten hinzukommen, wenn es darum geht, Sendungen elektronisch zu leiten oder Empfänger über die bevorstehende Auslieferung zu informieren.

Technologische Fortschritte, die Sharing Economy und der allgemeine Trend zur Convenience steigern zudem die Erwartungshaltung der Kunden. Diese betrachten eine immer schnellere und zuverlässigere Lieferung sowie die einfache und kostenlose Rücksendungen der bestellten Waren als Selbstverständlichkeit. Die Unternehmen, d.h. sowohl die Anbieter von Produkten und Gütern als auch die Postdienstleisterinnen, investieren immer mehr in moderne Technologien und Software, damit sie den Kundenansprüchen entlang der gesamten Produktions- und Lieferkette gerecht werden.

Als Reaktion auf das Bedürfnis der Kunden, Waren bereits am gleichen Tag zu erhalten, haben verschiedene Anbieter spezielle Angebote oder Pilotprojekte lanciert. Die Schweizerische Post testet bis im Spätsommer 2016 im Raum Bern einen Online-Marktplatz mit Gleichtagzustellung, der zudem örtlichen Kleinunternehmen Zugang zum boomenden E-Commerce verschaffen soll. Die Gleichtagzustellung erfolgt mit einem Kurierdienst eines Startup-Unternehmens. Alternativ erhalten die Kunden ihre Artikel auf dem üblichen Postweg oder sie holen sie selber im Geschäft ab.

Ein weiterer Trend zeichnet sich mit dem Internet der Dinge ab. Die Idee dazu stammt aus der für die Postdienstleisterinnen immer wichtigeren Logistik, die tagtäglich

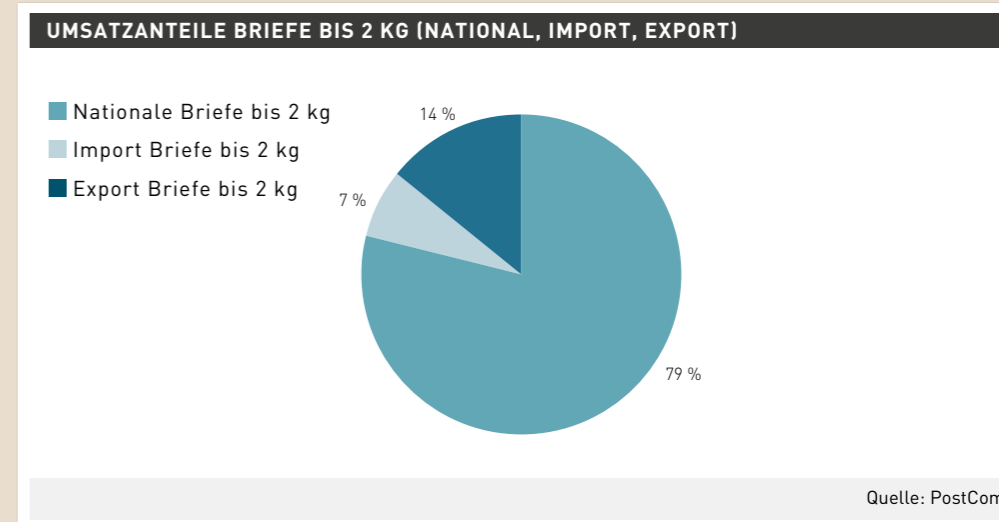
Millionen von Gegenständen verschiebt. Mittels internetgestützter Vernetzung soll ein System entstehen, das sich eines Tages komplett selbst steuert. In Versandzentren zum Beispiel übernehmen bereits heute Roboter anstelle von Menschen die langen Wege, um Pakete aus den Regalen zum Verlad zu befördern. Ergänzt durch 3D-Drucker, die gemäss den ihnen übermittelten Spezifikationen vor Ort Gegenstände ausdrucken, könnte das «Internet of Things» die Lagerhaltung und die Lieferzeiten künftig noch weiter verringern und den Gütertransport in neue Bahnen lenken.

Es ist daher davon auszugehen, dass sich der Paketmarkt in naher Zukunft noch schneller und dynamischer weiterentwickeln wird. Da viele Besteller in urbanen Zentren oder Agglomerationen wohnen, stellt sich immer dringender die Frage der Citylogistik, sprich der physischen Lieferung in solche Zonen. Poller, Barrieren oder andere Abschränkungen, welche zur Verkehrsberuhigung in Stadtzentren zum Einsatz kommen, erweisen sich de facto als Wettbewerbshemmnisse. Die PostCom wies die Behörden einzelner Städte darauf hin, dass ihre verkehrsberuhigenden Massnahmen unerwünschte Nebenwirkungen zeitigen würden. Sie ersuchte darum, alle Postdiensteanbieterinnen gleich zu behandeln, wenn es beispielsweise darum geht, Zufahrtsbewilligungen auszustellen.

Nicht nur Ballungszentren, auch schwer zugängliche Gebiete könnten von Drohnen profitieren, mit denen verschiedene Postdiensteanbieterinnen breitangelegte Tests machen. In dieser Hinsicht ist ebenfalls ein weiterer Technologieschub zu erwarten, der sich insbesondere auf den Paketmarkt auswirken dürfte.

BRIEFMARKT

Die Umsatzanteile bei den Briefen bis 2 Kilogramm setzen sich wie folgt zusammen:



Der gesamte Umsatz betrug 2,212 Mrd. Franken, dies bei einem Volumen von total 2,520 Mrd. Stück. Im Vergleich zum Vorjahr sind sowohl Umsatz (-3,1 %) wie auch Volumen (-1,6 %) zurückgegangen. Volumenmässig schrumpft die Briefmenge in moderaten Schritten. Der Umsatz ist hingegen stärker rückläufig. Diese Tendenz ist vor allem auf Rationalisierungseffekte in den Unternehmen sowie auf die fortschreitende Digitalisierung zurückzuführen.

Der gesamte Umsatzanteil der Import Briefe bis 2 kg betrug 158 Mio. Franken, die privaten Anbieterinnen haben einen Anteil von 27 %. Der Umsatzanteil der Export Briefe betrug 303 Mio. Franken, davon beanspruchen die privaten Anbieterinnen einen Anteil von 39 %.

²³ HINWEIS: UNTERSCHIEDUNG IM INTERNATIONALEN BEREICH IN EXPRESS UND KURIERDIENSTE WAR BEI DEN DIVERSEN UNTERNEHMEN NICHT MÖGLICH.

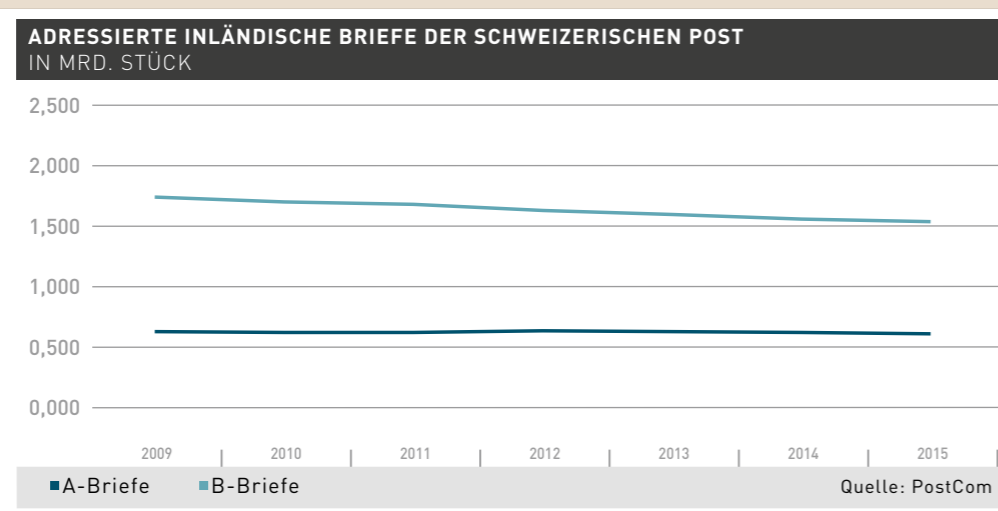
²⁴ [HTTP://WWW.WIK.ORG/FLADMIN/STUDIEN/2015/WIK_TUEV_MONITORING_2014.PDF](http://www.wik.org/FLADMIN/STUDIEN/2015/WIK_TUEV_MONITORING_2014.PDF)

MARKTANTEILE BEI DEN ADRESSIERTEN INLÄNDISCHEN BRIEFEN BIS 2 KILOGRAMM ²⁵

Gemäss den Angaben der Schweizerischen Post und der privaten Postdienstleisterinnen für das Geschäftsjahr 2015 betrug das Volumen des gesamten nationalen Briefmarkts bis 2 Kilogramm 2,199 Mrd. Sendungen und der Umsatz 1,751 Mrd. Franken ²⁶. 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 2015 leicht rückläufig. Verzeichnet wurde eine Abnahme von insgesamt -1,5 % (2014: -2,5 %).

Dieser Trend wird sich weiter moderat fortsetzen, da die Substitution durch elektronische Medien anhält.



Im europäischen Vergleich gehört die Schweiz mit dem hohen Sendevolumen und der hohen Bevölkerungsdichte nach wie vor zu den Ländern mit der höchsten Pro-Kopf-Sendungsmenge. Nach den Zahlen des Bundesamtes für Statistik (September 2015) und dem Sendevolumen der Post für adressierte Briefe bis 2 kg (Inland, Import, Export) erhält jeder Einwohner der Schweiz pro Jahr durchschnittlich rund 300 adressierte Briefe. 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. In der Schweiz sind – seit der Herabsetzung der Monopolgrenze auf 50 Gramm – mittlerweile 22 % des Volumens und 26 % des Umsatzes im nationalen Briefmarkt bis 1 kg für den Wettbewerb offen. Die privaten Anbieter können in der Schweiz nach wie vor erst einen kleinen Wettbewerbsanteil für sich beanspruchen.

Ausserdem fehlt in der Schweiz der Wettbewerb unter den Konsolidierern. Die Frage des «verhandelbaren» Zugangs der privaten Anbieter zu Teilleistungen der Post bleibt nach wie vor aktuell. Das Postgesetz regelt in Artikel 5 einen diskriminierungsfreien, transparenten und zeitgerechten Zugang zu solchen Teilleistungen. Konkret geht es darum, dass private Postanbieter als Konsolidierer von Kunden Briefe erhalten, die sie dann der Post gesammelt zur Distribution übergeben. International hat sich der Konsolidierungswettbewerb vor allem in England, Frankreich und Deutschland gebildet.

²⁵ MIT EXPRESS UND KURIERDIENSTEN

Abschliessend ist wie in den vergangenen Jahren festzuhalten, dass die physische Briefmenge in den europäischen Ländern aus den bekannten Gründen (Substitution durch E-Mail, elektronische Rechnungsstellung usw.) weiterhin sinkt. Dieser Prozess wird sich fortsetzen, auch in der Schweiz.

ZEITUNGEN UND ZEITSCHRIFTEN

Bei den abonnierten Zeitungen und Zeitschriften handelt es sich um Tages- und Wochenzeitungen, die lokal, regional oder überregional erscheinen, sowie um Publikums- und Fachzeitschriften, die meist wöchentlich oder seltener verteilt werden. Im Bereich der adressierten Zeitungen und Zeitschriften betrug der Umsatz 2015 459 Mio. Franken. Die Sendungsmenge belief sich auf insgesamt 1,165 Mrd. (inklusive Import und Export). Dominante Marktführerin in diesem Teilsegment sind die Schweizerische Post sowie deren Konzerngesellschaft Presto.

Im Vergleich zum Vorjahr stiegen Volumen wie auch der Umsatz, obschon gemäss Erhebungen des Bundesamts für Statistik die Anzahl Zeitungen in der Schweiz seit Jahrzehnten stetig abnimmt ²⁷. Der Anstieg ist auf detailliertere Angaben der Anbieterinnen im Reporting zurückzuführen.

BESCHÄFTIGUNGSENTWICKLUNG IM POSTMARKT

Im postalischen Sektor sind hochgerechnet insgesamt rund 38 000 Mitarbeiter beschäftigt. Da im laufenden Geschäftsjahr – wie vom Gesetzgeber gewünscht – eine Evaluation der branchenüblichen Arbeitsbedingungen erfolgt, werden betreffend Beschäftigte im Postmarkt im kommenden Jahresbericht umfassendere Aussagen möglich sein.

INTERNATIONALE BEZIEHUNGEN

Die PostCom hat als Ad-hoc-Beobachterin im Jahre 2015 zu den Arbeiten der Gruppe europäischer Regulierungsbehörden (ERGP) beigetragen. Der Präsident nimmt mit dem Leiter Fachsekretariat jeweils an den internationalen Konferenzen teil, während die Mitglieder des Fachsekretariats in Spezialausschüssen tätig sind.

Weiter ist die PostCom 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 Normen.

SCHLICHTUNGSSTELLE

2015 wandten sich insgesamt 151 Personen an die Schlichtungsstelle. In rund 60 % der Streitigkeiten konnten die Differenzen zwischen Kundin oder Kunde und den Anbieterinnen mündlich auf dem Verhandlungsweg pragmatisch erledigt werden. In knapp 40 % mussten eigentliche Verfahren eröffnet und durchgeführt werden. Davon ist es in 18 Fällen gelungen, rasch eine ausgewogene und für alle Beteiligten faire Lösung zu finden. In sechs Fällen fanden mündliche Vergleichsverhandlungen in Bern in Anwesenheit aller Parteien statt. In 17 Fällen wurden die Anliegen der Gesuchstellenden von den betroffenen Anbieterinnen als ausgewiesen beurteilt und anerkannt. Zwanzig Gesuche wurden vom Kunden oder der Kundin zurückgezogen, weil das Problem in der Zwischenzeit behoben werden konnte, weil er oder sie aufgrund der

Gespräche und Erläuterungen einsah, dass die Anbieterin korrekt gehandelt hatte oder wenn der Gesuchstellende die erforderlichen Unterlagen nicht nachreichte. In einem einzigen Fall konnte keine Einigung erzielt werden.

STATISTIK	
A. Gesuche im Berichtsjahr Total Anfragen und Gesuche vom 1. Januar bis 31. Dezember 2015, welche die Eintretensvoraussetzungen erfüllten	151
B. Fälle im Berichtsjahr Total Falleröffnungen vom 1. Januar bis 31. Dezember 2015	56
C. Beschwerdegründe und Forderungen Pro Fall können mehrere Gründe und Forderungen zusammenfallen.	
Verlust Sendung	13
Ersatz des Folgeschadens	8
Verspätung	7
Verweigerte Zustellung	8
Ersatz des direkten Schadens	19
Andere Gründe	25
D. Sprachen	
Deutsch	35
Französisch	19
Italienisch	2
E. Ausgang der Verfahren	
Vergleich	18
Anerkennung	17
Rückzug infolge Behebung des Problems oder Aussichtslosigkeit	20
Kein Vergleich	1

Im Berichtsjahr gelangte keine einzige Kundin, kein einziger Kunde mit dem Anliegen an ein Gericht. Damit hat die Schlichtungsstelle das Ziel erreicht. Der ausführliche Bericht der Schlichtungsstelle ist auf der Website www.ombud-postcom.ch abrufbar.

WÜRDIGUNG DURCH DIE POSTCOM

Die Schlichtungsstelle PostCom entspricht einem Bedürfnis und arbeitet sehr gut. Sie geht professionell und verständnisvoll auf die Anliegen der Kundinnen und Kunden ein. Mit ausführlichen Auskünften trägt sie dazu bei, im Gespräch Unklarheiten oder Rechtsunsicherheiten zu beseitigen und Gerichtsverfahren zu vermeiden.

VERFAHREN UND AUFSICHTS-RECHTLICHE ANZEIGEN

BEHANDLUNG VON AUFSICHTSRECHTLICHEN ANZEIGEN

Im Berichtsjahr hat das Fachsekretariat der PostCom insgesamt 36 Briefe von Bürgerinnen und Bürgern (sogenannte «Bürgerbriefe») erhalten, die Reklamationen gegenüber der Post betrafen (2014: 44). 21 Fälle (2014: 26) betrafen Probleme mit der Zustellung.

In Bezug auf die übrigen Anbieterinnen von Postdiensten sind 2015 zwei Bürgerbriefe eingegangen (2014: 4).

Die Anzeigen werden geprüft und beantwortet. Bei Bedarf wird eine Stellungnahme der verantwortlichen Postdiensteanbieterin eingeholt. Ergibt die Abklärung, dass rechtliche Vorgaben im Zuständigkeitsbereich der PostCom verletzt wurden, kann die PostCom ein Aufsichtsverfahren einleiten und gegebenenfalls Massnahmen oder Verwaltungssanktionen anordnen.

AUFSICHTSVERFAHREN

Im Zusammenhang mit Verhandlungen über einen Gesamtarbeitsvertrag (GAV) hatte das Bundesgericht über die Beschwerde einer Gewerkschaft zu entscheiden. Diese hatte von der PostCom verlangt, sie müsse die Post anweisen, sie als Gewerkschaft ebenfalls in die Verhandlungen über einen Gesamtarbeitsvertrag (GAV) einzubeziehen.

Das Bundesgericht entschied indes (Urteil 2C_118/2014 vom 22. März 2015), dass die PostCom auf solche Gesuche nicht einzutreten habe. Die PostCom sei nur verpflichtet zu überprüfen, ob tatsächlich Verhandlungen über einen GAV stattgefunden haben, und ob die Postdiensteanbieterin die branchenüblichen Arbeitsbedingungen befolge. Hat die Anbieterin einen GAV abgeschlossen, so gilt die Vermutung, dass die branchenüblichen Arbeitsbedingungen eingehalten sind. Personalverbänden, die von einer Postdiensteanbieterin nicht in die Verhandlungen einbezogen werden, steht der zivilrechtliche Weg offen.

Gegen Ende 2014 ordnete die PostCom Aufsichtsmaßnahmen gegen die Schweizerische Post an. Nach Einführung des Hausservices (als Ersatzlösung für eine geschlossene Poststelle) überprüfte die Post die Hauszustellung im betroffenen Gebiet und reduzierte diese für sieben Haushaltungen. Das führte bei diesen Haushaltungen zu einer entsprechenden Einschränkung des Hausservices. Da die Post der Gemeinde die Überprüfung der Hauszustellung im Rahmen des Dialogs bezüglich der Schliessung der Poststelle nicht angekündigt hatte, erachtete die PostCom den Vertrauensgrundsatz als verletzt. Die Post traf als Folge der Intervention der PostCom diverse Massnahmen, um die Koordination der Abläufe zur Einführung des Hausservices und der Bereinigung der Hauszustellung zu optimieren. Diese Massnahmen reichten nach Beurteilung der PostCom aber nicht aus. Deshalb ordnete sie in einer Verfügung zusätzliche Massnahmen an. Die Post bestritt sowohl die Zuständigkeit der PostCom zur Anordnung entsprechender Massnahmen als auch die Verletzung des Vertrauensgrundsatzes. Das Bundesverwaltungsgericht bestätigte zwar die grundsätzliche Zuständigkeit der PostCom, erachtete aber das Vertrauensprinzip im konkreten Fall als nicht verletzt und hob die Verfügung der PostCom auf (Urteil A-173/2015 vom

8. Juni 2015). Es liegt somit allein in der Verantwortung der Post, in solchen Fällen Vorkehrungen zu treffen, damit entsprechende Verhandlungen mit den Gemeinden nach Treu und Glauben erfolgen.

VERFÜGUNG ÜBER DEN ZUGANG ZU POSTFACHANLAGEN

Das Postgesetz PG gibt Postdienstanbieterinnen einen gegenseitigen Anspruch auf Zugang zu den von anderen Postdienstanbieterinnen betriebenen Postfachanlagen. Die Postdienstanbieterinnen sollen die Vertragskonditionen (inkl. Entgelt für den Zugang) grundsätzlich durch Vertrag regeln. Nur wenn sie untereinander keine Zugangsvereinbarung finden, können sie an die PostCom gelangen, damit diese den Vertragsabschluss verfügt.

Mitte 2015 ging ein solches Gesuch bei der PostCom ein. Die Parteien hatten sich über alle Vertragskonditionen geeinigt, mit Ausnahme des Zugangsentgelts. Die Postverordnung VPG enthält in Art. 20 eine Regelung für die Berechnung des Zugangsentgelts, wenn dieses durch die PostCom festgelegt werden muss. Diese Berechnungsregel führt zu sehr hohen Zugangspreisen. Insbesondere weist Art. 20 Abs. 1 Bst. c VPG den ganzen Gewinn, der aus der entsprechenden Postdienstleistung resultiert, der Betreiberin der Postfachanlage zu. Die private Postdienstanbieterin machte geltend, dass das nach Art. 20 VPG berechnete Entgelt zu prohibitiv hohen Preisen führe. Dadurch werde Art. 6 PG unterlaufen, welcher den Zugang zu den Postfachanlagen im Interesse des Wettbewerbs und im Interesse der Kundschaft fördern wollte. Die Postdienstanbieterin beantragte deshalb, die Berechnungsregel von Art. 20 VPG nicht anzuwenden und das Zugangsentgelt stattdessen so zu berechnen, dass es tiefer ausfallen würde. Die PostCom wich in ihrer Verfügung vom 4. März 2016 nicht von der Verordnung ab. Wird nicht die Berechnungsregel von Art. 20 VPG angewendet, ist es Willkür, wie das Entgelt sonst berechnet wird. Es ist der Bundesrat und nicht die PostCom, der die Verordnung bei Bedarf korrigieren muss. Gegen die Verfügung der PostCom wurde Beschwerde erhoben.

VERFAHREN BETREFFEND HAUSBRIEFKÄSTEN

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 Gesuch 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.

Im Berichtsjahr hat die PostCom zwölf Verfügungen in Verfahren über den Briefkastenstandort erlassen (2014: 3). In zehn Fällen wies die PostCom die Anträge der Gesuchsteller ab, in zwei Fällen hiess sie sie gut. Eine der beiden Gutheissungen (Verfügung 8/2015 vom 7. Mai 2015) wurde von der Post angefochten. Der Entscheid der PostCom wurde vom Bundesverwaltungsgericht bestätigt (Urteil A-3713/2015 vom 27. April 2016). Die Verfügungen sind auf der Website der PostCom abrufbar

(www.postcom.admin.ch/dokumentation_verfuegungen.htm). In sieben Fällen (2014: 5) wurde das Verfahren als gegenstandslos abgeschlossen, sei es, weil eine einvernehmliche Lösung gefunden wurde, sei es, weil entweder die Post einlenkte oder die Gesuchsteller ihr Gesuch zurückzogen.

Eingegangen sind 2015 knapp 60 Eingaben betreffend den Briefkastenstandort (2014: rund zwei Dutzend). Manche Streitigkeiten konnten nach Erläuterung der Rechtslage oder nach nochmaligem Gespräch der Antragsteller mit der Post beigelegt werden. In 42 Fällen (2014: 17) wurde ein Verwaltungsverfahren eröffnet, wovon eines der Verfahren sechs Gesuchsteller umfasst. Wie auch im Vorjahr kam es im Berichtsjahr zu einer deutlichen Zunahme der Gesuche. Diese zeigte sich besonders in der zweiten Jahreshälfte: 29 der 42 Verfahren wurden zwischen Juli und Dezember 2015 eingeleitet.

Die PostCom hat in ihrer Entscheidpraxis im Jahr 2015 den Begriff des Mehrfamilienhauses und des Geschäftshauses im Sinne von Art. 74 Abs. 3 VPG konkretisiert. Mehrfamilienhäuser verfügen über mehr als zwei Parteien; unter diesen Begriff fallen auch Reihen- oder Terrassenhäuser mit einem gemeinsamen Zugang. Geschäftshäuser sind Liegenschaften, welche mehrheitlich geschäftlich genutzt werden. Im Berichtsjahr hat die PostCom entschieden, dass ein zusammengebautes Zwei- und Einfamilienhaus mit einem gemeinsamen Sockelgeschoss und einem gemeinsamen Vorplatz ein Mehrfamilienhaus darstellt (Verfügung 8/2015 vom 7. Mai 2015). In einem weiteren Fall hat sie entschieden, dass ein Büro eines Handwerkerbetriebs in einem Einfamilienhaus dieses nicht zu einem Geschäftshaus macht (Verfügung 21/2015 vom 10. Dezember 2015). Darüber hinaus setzte sich die PostCom in einem Fall mit dem allgemein benutzten Zugang auseinander und hiess das Gesuch gut (Verfügung 22/2015 vom 10. Dezember 2015). Die Abweisung von 10 Gesuchen erfolgte, weil die Vorgabe, den Briefkasten bei Ein- und Zweifamilienhäusern an die Grundstücksgrenze zu stellen, nicht erfüllt war.

VERFAHREN BETREFFEND HAUSZUSTELLUNG

(vgl. dazu auch die Ausführungen zu den Rechtsgrundlagen in Kapitel 1, Hauszustellung)

In Streitigkeiten über die Hauszustellung hat die PostCom 2015 in fünf Fällen ein Verfahren eingeleitet (2014: 5), wobei ein Verfahren sieben Gesuchsteller umfasst. Verfügt hat die PostCom in vier Fällen: In zwei Fällen hat sie die Anträge der Bewohner auf Aufnahme der Hauszustellung gutgeheissen (Verfügungen 19 und 20/2015 vom 27. August 2015), zwei Gesuche hat sie abgewiesen (Verfügungen 18/2015 vom 27. August 2015 und 23/2015 vom 10. Dezember 2015):

- Bei einem landwirtschaftlichen Betrieb, der sich in 1 km Entfernung zur der nächsten Siedlung befindet, hat die Post die Aufnahme der Hauszustellung verweigert. Die PostCom hat eine strikte und wörtliche Auslegung der rechtlichen Grundlagen betreffend die Hauszustellung in der Postverordnung abgelehnt und den Anspruch auf Hauszustellung in Anwendung der Zwei-Minuten-Regel im Einzelfall bejaht (Verfügung 19/2015 vom 27. August 2015; angefochten).
- Im Falle eines Hauses, das etwas oberhalb des Durchgangswegs des Postboten steht, schlug die Gesuchstellerin im Sinne einer Ersatzlösung vor, den Briefkasten für die Zustellung an den Strassenrand zu stellen. Die Post lehnte eine solche Lösung ab und schlug stattdessen die Zustellung in ein Postfach in der nächstgelegenen Siedlung vor, rund 1,4 km vom Wohnhaus entfernt. Die PostCom betrachtet die Ersatzlösung anstelle der Hauszustellung als Teil der Grundversorgung und er-

achtet sich als zuständig zur Prüfung, ob die Ersatzlösung verhältnismässig ist. Im vorliegenden Fall hat sie die Verhältnismässigkeit verneint und die Post angewiesen, die tägliche Zustellung in den Briefkasten am Durchgangsweg des Postboten vorzunehmen (Verfügung 20/2015 vom 27. August 2015; angefochten).

- Bei einem Weiler in hügeligem Gelände, 2,6 km von der nächsten Siedlung entfernt, hat die Post die Wiederaufnahme der Hauszustellung abgelehnt und als Ersatzlösung die tägliche Zustellung in einen Briefkasten am Durchgangsweg des Postboten in 240 m Entfernung vom Weiler vorgeschlagen. Die PostCom hat diese Lösung als verhältnismässig erachtet (Verfügung 18/2015 vom 27. August 2015; angefochten).
- Im Fall eines Ausflugsrestaurants, welches 7 km von der nächsten Siedlung entfernt liegt, hat die PostCom die tägliche Zustellung der Briefsendungen in einen 800 m vom Restaurant entfernten Ablagekasten und die Zustellung von Paketsendungen auf der nächstgelegenen, 7 km entfernten Poststelle als verhältnismässig erachtet (Verfügung Nr. 23/2015 vom 10. Dezember 2015).



ÜBER DIE POSTCOM

Die PostCom ist eine unabhängige Behörde und einzig administrativ dem Departement UVEK angegliedert. Sie beaufsichtigt den schweizerischen Postmarkt, wacht darüber, dass die Grundversorgung in hoher Qualität erfolgt und sichert einen fairen Wettbewerb.

Das Gremium setzt sich aus sieben vom Bundesrat gewählten Kommissionsmitgliedern zusammen. Für die neue Legislaturperiode 2016 – 2019, die am 1.1. 2016 begann, bestimmte er folgende Mitglieder:

- Dr. rer.pol. Hans Hollenstein, ehemaliger Regierungsrat des Kantons Zürich, Präsident (bisher), Winterthur ZH
- Georges Champoud, vormals Schweizerische Post und ehemaliger CEO DPD, Vizepräsident (bisher), Freienbach SZ
- Prof. Dr. rer.pol. Robert Göx, Ordinarius, Lehrstuhl für Managerial Accounting, Universität Zürich (bisher), Tentlingen FR
- Prof. Dr. iur. Clémence Grisel Rapin, assoziierte Professorin für Öffentliches Recht, Lehrstuhl für Verwaltungsrecht, Universität Freiburg (neu), Lutry VD
- Lic. iur. Micol Morganti Perucchi, Rechtsanwältin und Notarin (bisher), Sonvico TI
- Reto Müllhaupt, dipl. Geograf, ehemaliger Generalsekretär Schweizerische Post, (bisher), Lausanne VD
- Clemens Poltera, Wirtschaftsprüfer und Revisionsexperte (bisher), Rona GR.

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



Die Mitglieder der PostCom (von links nach rechts): Florence Grisel Rapin, Michel Noguét (Leiter Fachsekretariat), Georges Champoud (Vizepräsident), Reto Müllhaupt, Hans Hollenstein (Präsident), Robert F. Göx, Micol Morganti Perucchi und Clemens Poltera.

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 (Poststellen und -agenturen).
- Sie stellt die Qualitätsprüfung der Grundversorgung mit Postdiensten sicher.
- Sie überwacht die Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes und den Ausweis der Nettokosten.
- Sie berichtet an den Bundesrat und an das Parlament. Sie schlägt dem Bundesrat gegebenenfalls geeignete Massnahmen zur Sicherstellung der Grundversorgung vor.
- Sie registriert die Anbieterinnen von postalischen Dienstleistungen.
- Sie überwacht, ob die branchenüblichen Arbeitsbedingungen eingehalten und ob Verhandlungen über einen Gesamtarbeitsvertrag geführt werden.
- Sie entscheidet bei Streitigkeiten über den Zugang zu Postfachanlagen und über das Bearbeiten von Adressdaten.
- Sie überwacht die Einhaltung der Informations- und Auskunftspflichten.
- Sie verfolgt und beurteilt Übertretungen.
- Sie beobachtet die Entwicklungen des Postmarktes im Hinblick auf eine vielfältige, preiswerte und qualitativ hochstehende Versorgung aller Landesteile. Dazu steht sie in ständigem Austausch mit allen Akteuren des Postmarkts.
- Sie beantwortet Bürgerbriefe und orientiert die Öffentlichkeit sowie alle übrigen Anspruchsgruppen mit einem Jahresbericht über ihre Tätigkeit.

ABGRENZUNG ZU ANDEREN AUFSICHTSBEHÖRDEN

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

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

In diesem Rahmen nimmt der Bundesrat die Eignerrolle gegenüber der Post wahr. Das Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) als Fachdepartement und die Eidgenössische Finanzverwaltung teilen sich die Vorbereitung und Koordination der eignerpolitischen Geschäfte zu Handen des Bundesrates und üben im Auftrag des Bundesrates die Aktionärsrechte gegenüber der Post aus. Dieses sogenannte duale Modell gilt insbesondere bei verselbstständigten Einheiten wie der Post, die Dienstleistungen am Markt und/oder mit Monopolcharakter erbringen und zugleich von grosser Bedeutung für den Bundeshaushalt sind (siehe hierzu etwa Corporate-Governance-Bericht des Bundesrates vom 13.9.2006, S. 8294 f; http://www.efv.admin.ch/d/themen/finanzpolitik_grundlagen/cgov.php).

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.

