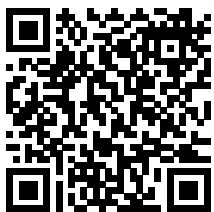


Eidgenössische Postkommission PostCom  
Monbijoustrasse 51A | 3003 Bern  
Tel.: +41 58 462 50 94 | Fax: +41 58 462 50 76

[www.postcom.admin.ch](http://www.postcom.admin.ch)  
[info@postcom.admin.ch](mailto:info@postcom.admin.ch)



# POSTCOM

JAHRESBERICHT

2018



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

**Eidgenössische Postkommission PostCom**

## STANDPUNKT

---

### SEHR GEEHRTE LESERIN, SEHR GEEHRTER LESER

---



Die PostCom hat im Berichtsjahr als Regulatorin den schweizerischen Postmarkt beaufsichtigt und darüber gewacht, dass die Grundversorgung in hoher Qualität sichergestellt wird und ein fairer Wettbewerb, soweit dies unter den gegebenen rechtlichen Rahmenbedingungen möglich ist, spielen kann.

2018 war ein bewegtes Jahr für die Schweizerische Post. Der Subventionsfall bei Post-Auto löste landesweit Empörung aus. Die daraus resultierenden Rückzahlungen sowie das generell schwierige Umfeld, insbesondere für PostFinance, hinterliessen deutliche Spuren im Jahresergebnis des Konzerns. Hinzu kamen Wechsel an der Spitze, welche das Unternehmen in operativer Hinsicht einer schweren Belastungsprobe aussetzten. Die Ereignisse haben zu einem Vertrauensverlust geführt und die Reputation der Schweizerischen Post beschädigt. Trotzdem hat sie die Leistungsvorgaben wie in den vorangegangenen Jahren deutlich erfüllt. Zum zweiten Mal in Folge als weltbesten Postbetrieb ausgezeichnet, überzeugt sie in ihren Kerngebieten durch Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Qualität.

Den privaten Anbieterinnen kann die PostCom ein gutes Zeugnis ausstellen. Innovativ, agil und teils auch gezielt in Nischen präsent, spielen sie ihre Stärken in einem Markt aus, der für alle der heute 179 in der Schweiz aktiven Postdienstunternehmen immer anspruchsvoller wird. Die Analyse des Paketmarktes zeigt, dass verschiedene Anbieterinnen an Präsenz und Anteilen zulegen konnten. Im Briefmarkt hat sich Quickmail als erstes privates Unternehmen etabliert, das seit der Teilliberalisierung dieses Marktes adressierte Briefe zustellt.

Im Berichtsjahr hat unsere Behörde eine Verordnung erlassen. Mit den Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen der Postbranche hat die PostCom Bestimmungen zum Schutz der Arbeitnehmenden ohne Gesamtarbeitsverträge festgelegt. Diese Verordnung, die anfangs 2019 in Kraft getreten ist, ist das Ergebnis eines mehrjährigen Prozesses, den wir unter Einbezug der Sozialpartner geführt haben. Mit dem Mindestlohn verfolgt die PostCom keine sozialpolitischen Ziele. Ihr Auftrag war es, einen wirksamen Schutz gegen Lohndumping zu schaffen und gleichzeitig weiterhin den Markteintritt neuer Anbieterinnen zu ermöglichen. Es versteht sich von selbst, dass die PostCom die Einhaltung dieser Mindeststandards engmaschig kontrollieren und mögliche Verstösse sanktionieren wird.

Erfreulich ist weiter, dass der Bundesrat mit der 2018 beschlossenen Teilrevision der Postverordnung verschiedene Anregungen unserer Kommission aufgenommen hat. Wie in früheren Jahresberichten moniert, schrieb die bisherige Postverordnung aus unserer Sicht zu tiefe Minimalvorgaben vor: Insbesondere das Kriterium, dass die Erreichbarkeitswerte national gemessen wurden, erachtete unsere Behörde als unzureichend. Die neuen Bestimmungen der Postverordnung tragen der Wichtigkeit des Service public für die Bevölkerung Rechnung. Seit Anfang 2019 muss das Poststellen- und Postagenturennetz gewährleisten, dass 90 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung eines Kantons (und nicht mehr des ganzen Landes) zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder Postagentur innerhalb von 20 Minuten erreichen können. Weitere Verbesserungen betreffen die Grundversorgung in Städten und Agglomerationen sowie die Vorgabe, dass die Post bezüglich Zugangspunkten einen regelmässigen Dialog mit den Kantonen zu führen hat.

#### IMPRESSUM

Herausgeber: Eidgenössische Postkommission PostCom  
Gestaltung: Giger Grafik, Zürich  
Druck: Prolith AG, Schönbühl  
Auflage: deutsch 150 Ex., französisch 80 Ex., italienisch 50 Ex.

---

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

---

Falsch wäre indes, wenn wir uns nun selbstzufrieden zurücklehnen würden. Dass faktische Zugangshindernisse den vom Gesetzgeber gewünschten Wettbewerb weiterhin beeinträchtigen und die privaten Anbieterinnen benachteiligen, beurteilen wir als heikel. Zwar hatte der Bundesrat im Frühjahr 2017 einer Motion der Kommission für Verkehr und Fernmeldewesen zugestimmt. Diese sah vor, die heutigen Grundlagen auf Gesetzes- und Verordnungsebene dahingehend anzupassen, damit ein fairer und diskriminierungsfreier Wettbewerb im Postmarkt Schweiz für alle Marktteilnehmer gewährleistet werde. Der Ständerat lehnte die Motion jedoch in der Folge ab. Die PostCom erachtet einen fairen Wettbewerb als unerlässlich. Die politischen Behörden sind eingeladen, für gleich lange Spiesse für alle Anbieterinnen zu sorgen.

In gesetzgeberischer Hinsicht sehen wir ebenfalls Handlungsbedarf. Die PostCom hat ihre Sicht und ihre Anliegen, wie im Kapitel Vorschläge zur Anpassung des Postgesetzes und der Postverordnung ausführlicher dargestellt wird, Anfang 2019 in die Vernehmlassung eingebracht.

Der Blick über die Grenzen der Schweiz hinaus zeigt, dass die Postbranche rund um den Globus vor immer grösseren Herausforderungen steht. Der E-Commerce sowie das massiv veränderte Kundenverhalten zwingen alle Postdienstleisterinnen dazu, sich stets neu zu erfinden, beispielsweise auf der letzten Meile. In diesem Jahresbericht nimmt die PostCom denn auch immer wieder Erkenntnisse aus den europäischen Ländern als Gradmesser, um mögliche Folgen für die Schweiz besser abschätzen zu können. Das Postwesen in unserem Land mag von den Veränderungen bislang weniger stark betroffen gewesen sein. Langfristig jedoch werden die Schweiz und der einheimische Postmarkt sich den Megatrends, wie der Substitution der physischen Briefmenge oder dem zunehmenden grenzüberschreitenden Paketverkehr, nicht entziehen können.

Ein qualitativ hochstehender Postservice ist und bleibt für die Schweiz als Land und als dynamischer, offener Wirtschaftsstandort eine Notwendigkeit. Die PostCom leistet ihren Beitrag, damit dies in Zukunft auch eine Selbstverständlichkeit bleiben wird.



Hans Hollenstein  
Präsident



## DAS WICHTIGSTE AUF EINEN BLICK

**179 grössere und kleinere Postdienstleisterinnen sorgen dafür, dass sich die postalische Versorgung der Schweiz weiterhin auf hohem Niveau bewegt.**

**Die Schweizerische Post erbringt die Grundversorgung eigenwirtschaftlich und in guter Qualität.**

**Der Umbau des Poststellennetzes schreitet fort. Die Versorgungsdichte bleibt im Vergleich zum Ausland aber nach wie vor hoch.**

**Brief- und Paketmärkte entwickeln sich unterschiedlich: Die Briefmenge sinkt stetig. Der Paketmarkt boomt, doch die Anbieterinnen stehen unter starkem Preis- und Margendruck. Der digitale Handel ist der Haupttreiber für den Paketmarkt.**

**Die von der PostCom für die Postbranche erlassenen Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen schützen Arbeitnehmende ohne Gesamtarbeitsvertrag. Gleichzeitig erhalten neue Anbieterinnen die Möglichkeit zum Markteintritt.**

**Der Wettbewerb spielt nur verhalten. Die Schweizerische Post dominiert den Markt. Die privaten Anbieterinnen haben nicht immer gleich lange Spiesse.**

**In gesetzgeberischer Hinsicht besteht nach wie vor Handlungsbedarf.**

**Für die Zukunft stellt sich die Frage, wie die Grundversorgung ausgestaltet werden soll. Die Logistik wird im Postwesen Wachstumstreiber und Herausforderung zugleich sein, nicht zuletzt bezüglich der Arbeitsbedingungen.**



# INHALTSVERZEICHNIS

## 7 GRUNDVERSORGUNG

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

## 25 FINANZIERUNG DER GRUNDVERSORGUNG

### 31 ALLGEMEINE ENTWICKLUNG DER POSTMÄRKTE

- MELDEPFLICHT
- POSTMARKT
- PAKETMARKT, EXPRESS- UND KURIERDIENSTMARKT (KEP-MARKT)
- BRIEFMARKT
- ZEITUNGEN UND ZEITSCHRIFTEN

### 41 AUFSICHTSRECHTLICHE ANZEIGEN UND VERFAHREN

- BEHANDLUNG VON AUFSICHTSRECHTLICHEN ANZEIGEN
- VERFAHREN BETREFFEND HAUSBRIEFKÄSTEN
- VERFAHREN BETREFFEND HAUSZUSTELLUNG
- BERICHT DER SCHLICHTUNGSSTELLE

### 46 ÜBER DIE POSTCOM

- AUFTRAG UND TÄTIGKEIT
- ABGRENZUNG ZU ANDEREN AUFSICHTSBEHÖRDEN

### 49 VORSCHLÄGE ZUR ANPASSUNG DES POSTGESETZES UND DER POSTVERORDNUNG

- GRUNDVERSORGUNG
- AUFSICHT

### 53 AUSBLICK



# GRUNDVERSORGUNG

Die Schweizerische Post hat 2018 in einem schwierigen Umfeld sämtliche Dienstleistungen der Grundversorgung erneut in hoher Qualität erbracht und die ihr vorgegebenen Werte übertroffen. Zu schaffen machen ihr die weiter sinkende Briefmenge und die geringere Nutzung der Poststellen. Als Folge des veränderten Kundenverhaltens führt die Post einerseits die Umwandlung des klassischen Poststellennetzes verstärkt weiter. Sie will andererseits jedoch die Anzahl der alternativen Zugangspunkte - Paketstationen, Aufgabe- und Abholstellen bei Bahnhöfen oder Tankstellen und My Post 24-Automaten - bis 2020 erhöhen.

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
	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

### GRUNDVERSORGUNG IM VERGLEICH ZU DEN NACHBARLÄNDERN DER SCHWEIZ

Die postalische Grundversorgung ist in Europa bezüglich der Briefe umfassender. Was die Pakete anbelangt, gehen die Vorgaben weniger weit als in der Schweiz. Nach den Richtlinien<sup>1</sup> der EU-Mitgliedstaaten gehören Briefe bis 2 kg und Pakete bis 10 kg zur postalischen Grundversorgung. Die Gewichtsgrenze für Pakete in der Grundversorgung kann gemäss diesen Richtlinien bis auf 20 kg angehoben werden.

- Für Pakete ist in 11 EU-Ländern die Gewichtsvorgabe bei 10 kg festgelegt, in 18 Ländern bei 20 kg. In Liechtenstein gehören Pakete bis 30 kg und in Litauen bis 50 kg zur Grundversorgung.
- In Island gehören Express-Pakete ebenfalls zur Grundversorgung.

Auch die Ausgestaltung der einzelnen Produkte innerhalb der Grundversorgung variiert innerhalb Europas. Zu nennen sind beispielsweise Geschäftskundenbriefe. In der Schweiz trägt dieser Bereich wesentlich zur Finanzierung der Grundversorgung bei. In Europa hingegen gehört dieser Teilmarkt nur in 19 von 32 Ländern zur Grundversorgung.

Infolge der Digitalisierung und der veränderten Kundenbedürfnisse haben sich die Rahmenbedingungen für die Grundversorgung stark gewandelt. Die Briefvolumina sind überall rückläufig und die Poststellen werden weniger frequentiert. In verschiedenen Ländern zeichnen sich Probleme bei der Finanzierung der Grundversorgung ab, die auch zu Anpassungen der minimalen Vorgaben für die Grundversorgung geführt haben.

<sup>1</sup> ART. 3, RICHTLINIE 97/67/EG UND 2008/6/EG HINWEIS: EINE RICHTLINIE IST EIN RECHTSAKT, IN DEM EIN VON ALLEN EU-LÄNDERN ZU ERREICHENDES ZIEL FESTGELEGT WIRD. ES IST JEDOCH SACHE DER EINZELNEN LÄNDER, EIGENE RECHTSVORSCHRIFTEN ZUR VERWIRKLICHUNG DIESES ZIELS ZU ERLASSEN.

Dabei ist Folgendes zu beobachten:

Angebotsreduktionen in der Grundversorgung:

- Entfernung von nicht-prioritären Briefen oder Massensendungen aus der Grundversorgung (z.B. Niederlande, Österreich, Schweden, Vereinigtes Königreich)
- längere Laufzeiten (Dänemark, Finnland, Norwegen) oder Verringerung der Zustellhäufigkeit (Niederlande, Norwegen, Schweden, Italien).

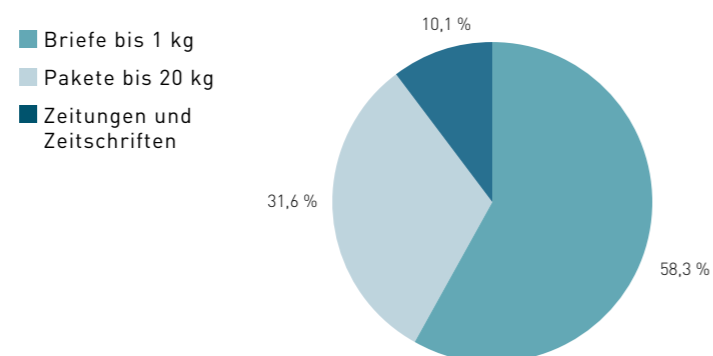
Reduktionen bei den Zugangspunkten in der Grundversorgung:

- genereller Trend hin zu weniger Zugangspunkten
- konsequente Umwandlung von Poststellen in Agenturen (Deutschland, Vereinigtes Königreich, Niederlande).

## MARKTSITUATION SCHWEIZ

Die Grundversorgung beinhaltet Briefe bis 1 Kilogramm (national und grenzüberschreitend), Pakete bis 20 Kilogramm (national und grenzüberschreitend) sowie Zeitungen und Zeitschriften in der Tageszustellung (national und grenzüberschreitend).

### UMSATZANTEILE GRUNDVERSORGUNG (NATIONAL, IMPORT, EXPORT)



Quelle: PostCom

### GRUNDVERSORGUNG (POST UND PRIVATE)

	Umsatz in CHF	Umsatzveränderung zum Vorjahr
Briefe bis 1 kg (national und grenzüberschreitend)	1'885 Mio.	-2,3 %
Pakete bis 20 kg (national und grenzüberschreitend)	1'020 Mio.	3,2 %
Abonnierte Zeitungen/Zeitschriften in der Tageszustellung	328 Mio.	-1,0 %
<b>Grundversorgung total</b>	<b>3'233 Mio.</b>	<b>0,2 %</b>

Der Umsatz mit Produkten der Grundversorgung belief sich 2018 auf 3,233 Mrd. Franken (2017: 3,226 Mrd. Franken). Im Vorjahresvergleich wurde bei den Briefen bis 1 kg ein Rückgang von 2,3 % (2017: -1,8 %) verzeichnet. Die Abnahme ist – wie bereits in der Vergangenheit – auf die verschiedenen digitalen Kommunikationsmöglichkeiten zurückzuführen.

Der Paketmarktumsatz der Grundversorgung legte hingegen um 3,2 % zu (2017: 5,5 %). Für den Zuwachs massgeblich sind die steigende Anzahl an Online-Bestellungen sowie die Expansion der Privaten.

Der Umsatz der abonnierten Zeitungen und Zeitschriften der Grundversorgung beträgt 328 Mio. Franken.

Insgesamt verharrt der in der Grundversorgung generierte Umsatz im Vergleich zum Vorjahr auf nahezu gleichem Niveau. Er nahm um 0,2 % zu. Dabei kompensierte das Wachstum bei den Paketen bis 20 kg die Reduktion bei den Briefen und den Zeitungen.

Das Sendevolumen innerhalb der Grundversorgung nimmt in Europa kontinuierlich ab (2016 zu 2015 -3,5 %<sup>2</sup>). Die Einzelbriefsendungen stellen nach wie vor den grössten Anteil innerhalb der Grundversorgung in Europa dar; sie gingen im Jahresvergleich um 5 % zurück. Das europäische Paketvolumen der Grundversorgung stieg in dieser Zeitspanne hingegen um 9 % an. In der Schweiz ist der Trend ähnlich. 2018 wurde bei den Briefen eine Volumenabnahme von -4,1 % registriert, während die Paketmenge in der Grundversorgung (national, Import, Export) um 7,7 % zunahm.

### MARKTANTEILE DER GRUNDVERSORGUNG

#### INLÄNDISCHE ADRESSIERTE PAKETE BIS 20 KILOGRAMM

Von besonderem Interesse aus regulatorischer Sicht ist der Bereich der Pakete mit einem Gewicht bis 20 Kilogramm. Dieses Marktsegment, in dem sich ein intensiver und innovativer Wettbewerb entwickelt hat, gehört zur postalischen Grundversorgung. Die Auswertung zeigt, dass 2018 die Menge für inländische adressierte Pakete im Bereich bis 20 Kilogramm 150 Mio. Sendungen umfasste (Vorjahr: 139 Millionen Sendungen). Der erzielte Umsatz betrug 891 Mio. Franken (Vorjahr: 838 Millionen Franken).

### UMSATZANTEILE DER NATIONALEN PAKETE 20KG

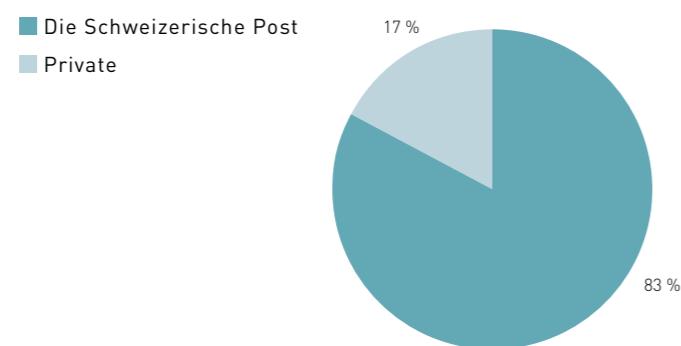
	%	Umsatz	Volumen
Die Schweizerische Post	83 %	742 Mio.	127 Mio.
Private	17 %	149 Mio.	23 Mio.
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>891 Mio.</b>	<b>150 Mio.</b>

Der gesamte Umsatz der nationalen Pakete bis 20 kg hat sich im Vergleich zum Vorjahr um 6,3 % erhöht (2017: 4,8 %), die Menge um 7,9 % (2017: 7 %).

Trotz der vollständigen Paketmarktöffnung im Jahre 2004 bleibt die Schweizerische Post die stärkste Anbieterin im Paketmarkt. Mit nationalen Paketen bis 20 Kilogramm erzielte die Post einen Umsatz von 742 Mio. Franken, wobei sie 127 Mio. Sendungen beförderte (2017: 706 Millionen Franken, 119 Millionen Sendungen). Umsatzmässig schlug sich dies im Vorjahresvergleich in einer Zunahme von +5,1 % (2017: 4,2%) nieder, während die Menge um +7,1 % (2017: 6,6 %) höher ausfiel. Infolge des wachsenden E-Commerce sowie aufgrund ihres grossen Netzes an Zugangs- und Distributionspunkten kann die Post weiter von der generellen Zunahme profitieren. Die Paketmenge wird wahrscheinlich auch künftig zunehmen.

<sup>2</sup> COPENHAGEN ECONOMICS, DATEN VON 21 LÄNDERN, SEITE 40

### UMSATZANTEILE DER NATIONALEN PAKETE BIS 20 KG (GRUNDVERSORGUNG)



Quelle: PostCom

Bei den inländischen Paketen der Grundversorgung verfügt die Post über einen Marktanteil von 83 % (2017: 84 %), auf die privaten Anbieterinnen entfielen demgemäss 17 % (2017: 16 %). Die Anteile verschoben sich damit um 1 % (2017: 1 %) zugunsten der Privaten. Durch den Boom des Online-Shoppings konnten sich neue Geschäftsmodelle etablieren. Der steigende Preisdruck, neue Anforderungen an die Liefergeschwindigkeiten und zunehmende Qualitätsansprüche verstärken die Wettbewerbsintensität. Dadurch entwickeln sich laufend weitere kundenorientierte Angebote. Im Vergleich zum Vorjahr konnten die Privaten den Umsatz stärker steigern. Dieser nahm um 12,5 % von 133 Mio. Franken auf 149 Mio. Franken (2017: 7,8 %) zu. Gegenwärtig zeichnet sich ein Trend ab, wonach der E-Commerce sich im Wesentlichen in der Grundversorgung entwickelt. Er integriert dabei Leistungen, die man bislang bei den Express- und Kurierdiensten fand. Seinen Anfang nahm dieser Trend bereits vor einigen Jahren, als die Track and Trace-Verfolgung für Pakete ermöglicht wurde.

In Zukunft könnten, bedingt durch neue Technologien, alternative Wettbewerbsmodelle den Paketmarkt fundamental verändern. Zu nennen sind beispielsweise kooperative Plattformen.

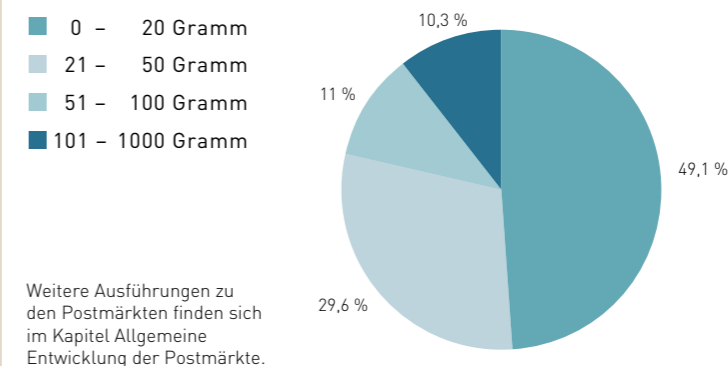
### INLÄNDISCHE BRIEFE BIS 1 KG

Die Postverordnung legt die Grundversorgung im inländischen Postverkehr für Briefe bei 1 kg fest. Bezüglich Sendungs- und Umsatzvolumen ist dies mit Abstand der grösste Teilmarkt der postalischen Grundversorgung. Gemäss den Angaben der Schweizerischen Post und der privaten Anbieterinnen für das Geschäftsjahr 2018 belief sich das Volumen auf 1,969 Mrd. Sendungen (2017: 2,039 Mrd.) und der Umsatz auf 1,554 Mrd. Franken (2017: 1,593 Mrd. Franken). Sowohl mengen- wie auch umsatzmässig war ein spürbarer Rückgang zu verzeichnen. Das Volumen reduzierte sich um -3,4 % im Vergleich zum Vorjahr, der Umsatz um -2,5 %.

### INLÄNDISCHE BRIEFE DER POST

Bei der Post reduzierte sich das Volumen um -5,2 % im Vergleich zum Vorjahr (2017: -4,2 %), der Umsatz um -3,6 % (2017: -2,2 %). Durch das kontinuierlich sinkende Briefvolumen bei gleichzeitig steigender Anzahl der Haushalte nimmt der Kostendruck bei der Post stetig zu.

### ADRESSIERTE INLÄNDISCHE BRIEFE DER SCHWEIZERISCHEN POST NACH STÜCKZAHL 1,898 MRD. STÜCK IM JAHR 2018



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

Quelle: Die Schweizerische Post AG

2009 wurde das Briefmonopol bis 50 Gramm festgelegt. Nach Angaben der Schweizerischen Post standen 2018 demnach volumenmässig (gerundet) 21,3 % (umsatzmässig 25,1 %) aller adressierten inländischen Briefe dem Wettbewerb offen. Dies entspricht nahezu den Werten des Vorjahres.

## QUALITÄT

### ERREICHBARKEITSWERTE BLEIBEN STABIL

Die Schweizerische Post hat die durch den Gesetzgeber vorgeschriebenen Erreichbarkeitswerte von 90 % erneut übertroffen. 2018 konnten 94,48 % der ständigen Wohnbevölkerung in der Schweiz<sup>3</sup> innerhalb von 20 Minuten zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder eine Agentur erreichen. Im Jahre 2017 betrug dieser Wert 94,52 %.

In Gebieten mit Hausservice, wo für die betroffenen Haushalte ein Erreichbarkeitswert von 30 Minuten gilt, wurde dieser Wert für 96,12 % der Bevölkerung eingehalten. Beide Werte sind damit nahezu identisch wie die Vorjahreszahlen<sup>4</sup>.

### ERREICHBARKEIT DER POSTSTELLEN UND POSTAGENTUREN IN % DER BEVÖLKERUNG

	Erreichbarkeit national <=20 Min.					Erreichbarkeit national <=20 Min., wenn Hausservice <=30 Min.				
	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Prozentsatz der Bevölkerung, die zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder eine Agentur erreichen kann	93,7 %	94,3 %	94,3 %	94,5 %	<b>94,4 %</b>	95,3 %	95,7 %	95,8 %	96,0 %	<b>96,1 %</b>

### NEUE BERECHNUNG DER ERREICHBARKEITSWERTE SEIT 1. JANUAR 2019

Bis anhin wurde als Erreichbarkeitswert der nationale Durchschnitt abgebildet. Neu gilt seit 1. Januar 2019 nicht mehr der Landesdurchschnitt<sup>5</sup>, sondern die Erreichbarkeit muss auf Stufe Kantone gemessen und ausgewiesen werden. Demzufolge muss die Post in jedem Kanton den Zugang für einen Bevölkerungsanteil von 90 Prozent gewährleisten. Zusätzlich wird die Sicherstellung der Grundversorgung in den Städten und Agglomerationen mit einem weiteren Kriterium verbessert. Danach muss in

<sup>3</sup> GEMÄSS BEVÖLKERUNGSDATEN 2018 DES BUNDESAMTS FÜR STATISTIK

<sup>4</sup> DITO

<sup>5</sup> VGL. ARTIKEL 33 POSTVERORDNUNG VPG

urbanen Gebieten mindestens ein bedienter Zugangspunkt (Poststelle oder Agentur) bestehen. Beim Überschreiten der Schwelle von jeweils 15'000 Beschäftigten oder Einwohnerinnen und Einwohnern muss die Post einen weiteren Zugangspunkt einrichten. Die Ausgestaltung der einzelnen Parameter ist noch in der Ausarbeitungsphase. Ab 2020 werden die konkreten Werte für das Berichtsjahr 2019 vorliegen.

ERREICHBARKEITSBERECHNUNG - GRUNDLAGE FÜR MODELLENTWICKLUNG		
Ständige Wohnbevölkerung Ende 2018	8 542 300	Einwohner
Erreichbarkeitswert 2018 in 20 Minuten	94,48 %	
keine Erreichbarkeit	5,52 %	
<b>Anzahl Einwohner ohne Erreichbarkeit nach Art. 33 Abs. 4</b>	<b>471 535</b>	<b>Einwohner</b>
Ständige Wohnbevölkerung Ende 2018	8 542 300	Einwohner
Erreichbarkeitswert 2018 mit Hausservice (30 Minuten)	96,12 %	
keine Erreichbarkeit	3,88 %	
<b>Anzahl Einwohner ohne Erreichbarkeit nach Art. 33 Abs. 4</b>	<b>331 441</b>	<b>Einwohner</b>

Die PostCom hat die vorliegenden Resultate der Erreichbarkeitsberechnung geprüft. Sie entsprechen den gesetzlichen Vorgaben, welche bis Ende 2018 zur Anwendung kamen. Im Weiteren hat die Post für das Jahr 2018 bestätigt, dass sich in jeder der 127 Raumplanungsregionen mindestens eine Poststelle befindet. Somit ist auch die bis anhin geltende Vorgabe nach Artikel 33 Absatz 2 der Postverordnung erfüllt.

Zum Vergleich: Nach den europäischen Richtlinien<sup>6</sup> müssen die Mitgliedstaaten der EU dafür sorgen, dass die Dichte der Abhol- und Zugangspunkte den Bedürfnissen der Nutzer entspricht. Die konkrete Ausgestaltung der Anzahl und Art der Zugangspunkte sowie das Dienstleistungsangebot werden jedoch länderspezifisch umgesetzt.

Gemäss einer Studie 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 EinwohnerInnen pro Poststelleneinzugsgebiet (häufig mit einer zusätzlichen Unterscheidung zwischen städtischen und ländlichen Zonen) oder ein Zugangspunkt pro Gemeinde. 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.

Von 2013 bis 2016 nahm die Dichte der Zugangspunkte in 23 von 32 europäischen Ländern ab. Festzuhalten ist, dass die ehemals staatlichen Postanbieter ihre Tätigkeiten kontinuierlich ausgegliedert haben. Nur noch in Bulgarien, Kroatien, Italien, Litauen, Spanien, Rumänien und Zypern werden die Poststellen zu 100 Prozent durch den entsprechenden Universaldienstleister betrieben.

Gestützt auf die jüngsten verfügbaren Daten (2017) des Weltpostvereins, die EU-Statistiken und die ERGP-Daten über die Dichte der Poststellennetze, verfügte die Schweiz durchschnittlich über eine Poststelle pro 19,14 km<sup>2</sup>, (Vorjahr: 18,98 km<sup>2</sup>). In Deutschland beispielsweise beträgt der entsprechende Wert 14,75 km<sup>2</sup>. Der Unterschied zur Schweiz ist darin begründet, dass Deutschland seine Poststellen bereits vor einigen Jahren vollständig in Agenturen umgewandelt und dadurch eine höhere Dichte an Zugangspunkten hat. Frankreich weist eine Poststelle pro 32,25 km<sup>2</sup> auf, in Italien liegt der Wert bei 23,50 km<sup>2</sup> und in Österreich bei 46,54 km<sup>2</sup>. Diese Werte haben sich nur unwesentlich verändert.

## LAUFZEITEN BRIEFE

Gemäss Postverordnung müssen 97 % aller inländischen Einzelbriefe der Grundversorgung am darauffolgenden Tag bzw. innerhalb von drei Tagen nach Aufgabe zugestellt werden. Die vorliegenden Resultate übertreffen diese Vorgaben.

BRIEFE INLAND					
Produkt Resultat	2014	2015	2016	2017	2018
A-Post (E+1)	97,7 %	97,8 %	98,0 %	97,6 %	97,4 %
B-Post (E+3)	99,0 %	98,9 %	98,9 %	99,0 %	98,9 %

E = Aufgabetag

Im Berichtsjahr 2018 ist die Pünktlichkeit bei den A-Post-Briefen leicht gesunken und beträgt 97,4 % (2017: 97,6 %). Auch bei den B-Post-Briefen resultierte ein leicht tieferes Resultat von 98,9 % (2017: 99,0 %). Insgesamt hat die Post im Berichtsjahr rund 2 Milliarden inländische Briefsendungen verarbeitet, wovon wie in der Vergangenheit über 70 % B-Post-Briefe waren.

## LAUFZEITMESSUNG BRIEFE, VERGLEICH MIT EUROPA:

Nach der neusten Qualitätsstudie der Europäischen Postregulatoren (ERGP) für das Jahr 2017 belegte die Schweiz bei den Laufzeitwerten für die prioritären Inlandbriefe (A-Post-Briefe) vor den Niederlanden und der Slowakei den ersten Rang. Die hohe Zielvorgabe von 97 % wird nur in der Schweiz gefordert. Die europäischen Zielvorgaben liegen tiefer und variieren zwischen 80 % (beispielsweise in Deutschland) bis 95 % (Österreich, Niederlande).

Ebenso unterscheiden sich die Minimalvorgaben für die Beförderungsgeschwindigkeit von Briefen. In 26 Ländern gelten die Vorgaben für die schnellste Zustellung (innerhalb 24 Stunden) als bindend. Aus Optimierungs- und Effizienzgründen sehen hingegen sechs Länder eine längere Zeitvorgabe<sup>7</sup> vor.

Die Resultate der Laufzeitmessungen für prioritäre Inlandbriefe werden in 28 Ländern, einschliesslich der Schweiz, gemäss der europäischen Norm (EN 13850) gemessen. Diese definiert die Vorgaben betreffend Stichprobenaufbau, Methodologie, Testsendungsmerkmale, geografische Verteilung des Panels, Durchführung und Qualitätskontrollen. Die Brieflaufzeitmessung wird in der Schweiz zurzeit durch das unabhängige Marktforschungsinstitut Ipsos SA (ehemals GfK Switzerland AG) durchgeführt. Für die Messungen werden während des Jahres über 90'000 Testbriefe versandt.

Der Durchschnitt der Brieflaufzeitmessung betrug in Europa 84,1 % (2017) und ist wiederum tiefer als im Vorjahr. Als Gründe für die Qualitätsreduktion wurden unter anderem der Rückgang des Volumens seit 2008 genannt und damit einhergehend Schliessungen von Sortierzentren und Reorganisationen bei den Zustellturen. Auch beeinflussten Geschehnisse ausserhalb des Einflussbereichs der etablierten Postunternehmen, beispielsweise extreme Wetterverhältnisse und Streiks, die Messungen. Seit 2015 sinkt der durchschnittliche Messwert in Europa kontinuierlich. Ob diese Reduktion strukturell bedingt ist, wird sich zeigen.

Gemäss einer Studie von Copenhagen Economics<sup>8</sup> könnte die bei vielen etablierten europäischen Postunternehmen vorgenommenen Kostenreduktionen eine erhöhte Qualitätsregulierung, beispielsweise in Form von Höchstpreisvorgaben oder vermehrten Sanktionen, erforderlich machen. Darauf hingewiesen wird, dass durch eine zu strikte Qualitätsregulierung die Dienstleistungen unerschwinglich werden könnten, oder die Finanzierung der Grundversorgung eine zu grosse finanzielle Bürde für die

<sup>6</sup> ARTIKEL 3, PARAGRAPH 2, RICHTLINIE 97/67/EG

<sup>7</sup> COPENHAGEN ECONOMICS, SEITE 186  
<sup>8</sup> COPENHAGEN ECONOMICS, SEITE 199

damit betrauten Postunternehmen darstellen und somit nicht mehr nachhaltig erbracht werden könnte.

#### LAUFZEITEN PAKETE

Gemäss Postverordnung müssen 95 % aller inländischen Pakete der Grundversorgung am darauffolgenden Tag bzw. innerhalb von zwei Tagen nach Aufgabe zugestellt werden. Die vorliegenden Resultate übertreffen diese Vorgaben.

PAKET INLAND					
Produkt Resultat	2014	2015	2016	2017	2018
PostPac Priority (E+1)	97,4 %	97,5 %	98,1 %	96,0 %	97,2 %
PostPac Economy (E+2)	97,5 %	97,5 %	97,2 %	97,5 %	97,7 %

E = Aufgabetag

Bei den Paketen weist die Post im Vergleich zum Vorjahr höhere Qualitätswerte aus: 97,2 % der Priority-Pakete (PostPac Priority) wurden ihren Empfängern pünktlich zugestellt. Dies ist gegenüber dem für 2017 verzeichneten Wert von 96,0 % eine deutliche Erhöhung. Auch die für Economy-Pakete (PostPac Economy) gemessene Pünktlichkeit stieg leicht an und beträgt 97,7 % (2017: 97,5 %).

Die Pünktlichkeit ist ein wichtiger Qualitätsindikator der Grundversorgung. Diese messbare Grösse ermöglicht dank Echtzeit-Technologie jährlich detaillierte Aussagen über die Versorgungsqualität der Schweiz und zeigt Verbesserungspotenziale auf. Die Ergebnisse für 2018 zeigen, dass die Pünktlichkeit der Grundversorgung in der ganzen Schweiz auf einem hohen Niveau gewährleistet ist.

#### LAUFZEITMESSUNG FÜR PAKETE, VERGLEICH MIT EUROPA:

Gemäss ERGP-Bericht gibt es in Europa unterschiedliche Laufzeitmessungsmethoden für Pakete. Anwendung findet beispielsweise die elektronische Sendungsverfolgung (die technischen Einzelheiten sind in der europäischen Norm TR 15472 beschrieben). Zurzeit verwenden vier europäische Länder diese technische Laufzeitnormmessung. Insgesamt werden in 19 Ländern Ziele für die Paketlaufzeiten vorgegeben, wobei jedoch in fünf Ländern die Messungen trotz Zielvorgaben nicht durchgeführt werden (Österreich, Deutschland, Rumänien, Serbien und Slowakei). Als Grund wurde beispielsweise in Rumänien das Fehlen einer geeigneten Messmethode genannt. In der Schweiz richtet sich die Post nach der Qualitätsweisung<sup>9</sup> der PostCom. Die Messung wird von einer internen, unabhängigen Stelle der Post durchgeführt und umfasst rund 2'400 Testsendungen. Ihr liegt ein wissenschaftlich anerkanntes Stichprobenverfahren zu Grunde. Extern werden die Messungen durch die unabhängige Fachstelle Consult AG Statistical Services überwacht.

In ihrer europaweiten Studie wiesen die Experten von Copenhagen Economics<sup>10</sup> weiter darauf hin, dass durch das Aufkommen der Digitalisierung sich auch die Qualitätsbedürfnisse der E-Commerce-Kunden ändern. In Zukunft dürfte die zeitgenaue Zustellung verstärkt nachgefragt und die Zustellgeschwindigkeit weniger wichtig werden.

#### EUROPAWEITE BEDÜRFNISABKLÄRUNG

Im Frühjahr 2019 werden europaweit (inklusive der Schweiz) die möglichen zukünftigen Bedürfnisse der Kunden im Postsektor evaluiert<sup>11</sup>. Hinterfragt wird auch die Effizienz der seit 20 Jahren geltenden Richtlinien. Die Evaluation erfolgt im Auftrag der EU<sup>12</sup>.

Die Studie ermittelt, wer zu den potenziell möglichen und zukünftig wichtigen Kunden zählen könnte. Insbesondere wird abgeklärt, ob die postalischen Bedürfnisse der

älteren Kundinnen und Kunden oder der Kundschaft in ländlichen Regionen sich von jenen der jüngeren oder urbanen Bevölkerung unterscheiden. Evaluiert wird auch, welche Dienstleistungen die zukünftige Grundversorgung beinhalten soll und welche Auswirkungen Anpassungen bei der Frequenz der Zustellung und bei den Vorgaben zur Qualität haben könnten.

Auf der Grundlage dieser europaweiten Bedürfnisevaluation werden im Herbst 2020 und im Frühjahr 2021 Empfehlungen für die Anpassung der postalischen Richtlinien der EU erfolgen. Dabei ist darauf hinzuweisen, dass viele europäische Mitgliedstaaten nach flexiblen Lösungsansätzen suchen, wie die postalische Grundversorgung in Abhängigkeit der Marktentwicklung gestaltet werden kann.

#### LAUFZEITMESSUNG: MEHRERE FÄLLE HÖHERER GEWALT WEGEN PREKÄRER WETTERVERHÄLTNISSE

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 menschlichen Verhaltens eintreffen.

Infolge höherer Gewalt wurden bei der Brief-Laufzeitmessung für das Jahr 2018 insgesamt 72 Testsendungen aus der Stichprobe ausgeschlossen, bei der Paket-Laufzeitmessung war das nicht der Fall. Gemäss den europäischen Normvorgaben sowie der Qualitätsweisung<sup>13</sup> der PostCom muss die Post diese Fälle der PostCom melden. Die Post hat zeitnah über die Fälle von höherer Gewalt informiert. Verursacht wurden sie durch Grosseignisse und extreme Wetterverhältnisse. Diese standen ausserhalb des Einflussbereiches der Post und traten unerwartet ein. Die PostCom war mit der Einstufung der gemeldeten Ereignisse als höhere Gewalt einverstanden.

#### AUCH ANDERE LÄNDER VON FÄLLEN HÖHERER GEWALT BETROFFEN

Europaweit sammeln die Regulatoren systematisch Ereignisse höherer Gewalt bei der Brieflaufzeitmessung und thematisieren sie jährlich im Qualitätsrapport<sup>14</sup>. Die Ereignisse und Ausschlüsse variierten im letzten Bericht (2017) von null bis vier Tage, durch die sich Beeinträchtigungen bei der Laufzeitmessung ergaben. Als Gründe von Ausschlüssen wurden extreme Wetterverhältnisse, Streiks und Sicherheitsrisiken genannt. Die meisten Ausschlüsse waren in Griechenland zu verzeichnen, dies unter anderem wegen der prekären winterlichen Wetterverhältnisse und Generalstreiks.

#### 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. Auch die Methoden zur Laufzeitmessung sind von der PostCom zu genehmigen. Sie waren fünf Jahre gültig und wurden von der PostCom bis Ende 2019 verlängert. Zurzeit finden Verhandlungen zur Evaluierung der künftigen Messmethoden statt.

## SCHLISSUNG UND UMWANDLUNG VON POSTSTELLEN

Im Jahr 2018 eröffnete die Post 25 Standortgemeinden und acht mitbetroffenen Gemeinden einen Entscheid über die Postversorgung. 25 dieser Gemeinden haben in der Folge eine Empfehlung der PostCom verlangt. Das entspricht ungefähr dem Vorjahreswert. Erwähnenswert ist, dass der Grossteil der Fälle im Einvernehmen mit den Gemeinden bereinigt werden konnte. Im gleichen Zeitraum gab die PostCom 18 Empfehlungen ab. In einer Empfehlung forderte sie die Post auf, von der geplanten Schliessung bzw. Umwandlung abzusehen, in neun Fällen empfahl sie der Post, zusätzliche Massnahmen

<sup>9</sup> INFORMATIONEN UNTER: [HTTPS://WWW.POSTCOM.ADMIN.CH/DE/DOKUMENTATION/WEISUNGEN/](https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/weisungen/)

<sup>10</sup> COPENHAGEN ECONOMICS, SEITE 199

<sup>11</sup> WEITERE INFORMATIONEN DER WIK STUDIE IM AUFTRAG DER EU UNTER [HTTPS://EC.EUROPA.EU/DOCSROOM/DOCUMENTS/33683](https://ec.europa.eu/docsroom/documents/33683)

<sup>12</sup> RICHTLINIE 97/67/EG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES VOM 15. DEZEMBER 1997 ÜBER GEMEINSAME VORSCHRIFTEN FÜR DIE ENTWICKLUNG DES BINNENMARKTES DER POSTDIENSTE DER GEMEINSCHAFT UND DIE VERBESSERUNG DER DIENSTQUALITÄT

<sup>13</sup> INFOS UNTER: [HTTPS://WWW.POSTCOM.ADMIN.CH/DE/DOKUMENTATION/WEISUNGEN/](https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/weisungen/)

<sup>14</sup> VGL. ERGP [HTTPS://EC.EUROPA.EU/DOCSROOM/DOCUMENTS/33141](https://ec.europa.eu/docsroom/documents/33141) SEITE 56



zur Abfederung der geplanten Schliessung bzw. Umwandlung der Poststelle zu ergreifen (Empfehlungen mit Auflagen). 2018 führte die PostCom zudem zwei Schlichtungsverhandlungen durch. In einem Fall konnte die PostCom eine einvernehmliche Lösung zwischen der Post und den zwei am Verfahren beteiligten Gemeinden herbeiführen.

EMPFEHLUNGEN DER POSTCOM						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
- Vereinbarungen zwischen Gemeinden und Post	108	101	115	127	104	134
- Vor die Kommission gebrachte Fälle	6	7	11	30	19	21*
Im Berichtsjahr behandelt						
Ergebnis:	5	4	12	20	24	18
- Zustimmungsempfehlung	5	3	10	16	19	17
- Ablehnende Empfehlung	-	-	2	2	1	1
- Rückweisung zu weiteren Abklärungen**	-	1	-	2	4	-
- Andere Erledigungsarten***	-	-	1	1	-	2
Hängige Eingaben an die PostCom	1	4	2	13	11	12

\* In vier Fällen machte neben der Standortgemeinde zusätzlich je eine mitbetroffene Gemeinde eine Eingabe an die PostCom. Eine dieser Eingaben betraf einen Fall, der bei Jahreswechsel hängig war. Es trafen somit im Berichtsjahr insgesamt 25 Eingaben bei der PostCom ein, die 21 Poststellen betrafen.

\*\* Ein Fall aus dem Jahr 2017 bleibt bis zur abschliessenden Empfehlung der PostCom hängig.

\*\*\* Abschreibungen, beispielsweise, weil die Post und die Gemeinde nach Anrufung der PostCom eine einvernehmliche Lösung gefunden haben.

#### AUS DER PRAXIS DER POSTCOM 2018

Die PostCom stellte auch im Jahr 2018 wieder generell ein grosses Engagement der Gemeindebehörden sowie einzelner Bürgerinnen und Bürger zu Gunsten der Poststelle in ihrer Gemeinde fest. In einzelnen Fällen wurden Interessensgemeinschaften gegründet, um die Poststelle aufrechtzuerhalten. Sowohl innerhalb als auch ausserhalb der Schlichtungsverfahren wenden sich diese Anspruchsgruppen an die PostCom. Deutlich zu spüren ist die Sorge der kommunalen Behörden um die Attraktivität ihrer Gemeinde als Wohngemeinde und als Wirtschaftsstandort, falls die Poststelle geschlossen bzw. in eine Agentur umgewandelt wird.

#### ZUM DIALOGVERFAHREN

Immer häufiger lassen sich die Gemeindebehörden im Dialog mit der Post nicht auf die Diskussion über Ersatzlösungen ein, sondern beharren einzig auf der Weiterführung der Poststelle. Gibt die Post einer kommunalen Behörde jedoch Gelegenheit, sich zu möglichen Agenturpartnern zu äussern, hat sie die diesbezüglichen Anforderungen an den Dialog mit der Gemeindebehörde erfüllt. Die PostCom weist in solchen Fällen das Dossier nicht an die Post zurück, um einen Dialog zur Auswahl des Agenturpartners anzuordnen (Ziff. III. 5e der Empfehlung 16/2018 vom 4. Oktober 2018 in Sachen Poststelle Auvornier). Lassen sich die Gemeindebehörden im Sinne eines «Plan B» auf einen Dialog mit der Post über Ersatzlösungen und insbesondere über die Auswahl des Agenturpartners ein, wird ihnen dies nicht als Zustimmung zur Schliessung bzw. Umwandlung der Poststelle ausgelegt (Ziff. III. 8 der Empfehlung 18/2018 vom 6. Dezember 2018 in Sachen Poststelle Mümliswil SO). Die Gemeinden können nach wie vor für den Erhalt ihrer Poststelle kämpfen.

#### VORRANG EINVERNEHMLICHER LÖSUNGEN ZWISCHEN POST UND GEMEINDEBEHÖRDEN GEGENÜBER EMPFEHLUNGEN DER POSTCOM

In einem Fall gab die PostCom eine ablehnende Empfehlung an die Adresse der Post ab (Empfehlung 6/2018 vom 23. März 2018 in Sachen Poststelle Castagnola). Die PostCom erachtete die im konkreten Fall vorgesehene Ersatzlösung (Postagentur) als ungeeignet. Nach Abgabe der Empfehlung einigten sich die Post und die zuständige Gemeindebehörde einvernehmlich auf die Schliessung der Poststelle mit eben dieser Ersatzlösung. Auch wenn die konkret geplante Postagentur der Empfehlung der

PostCom widerspricht, gibt die PostCom einer einvernehmlichen Lösung zwischen Post und Gemeindebehörde den Vorrang gegenüber ihrer eigenen Empfehlung.

#### POSTAGENTUREN

Im Berichtsjahr beschäftigte sich die PostCom vermehrt mit der Zugänglichkeit und der Qualität von Postagenturen.

- So empfahl sie der Post in einem Fall, dafür zu sorgen, dass die Postagentur für Menschen mit Bewegungsbehinderungen ohne Probleme zugänglich sei (Empfehlung 14/2018 vom 4. Oktober 2018 in Sachen Poststelle Sorengo). In einem anderen Fall war die nicht freie Zugänglichkeit für Menschen mit Bewegungsbehinderungen ein Grund für die Abgabe einer ablehnenden Empfehlung an die Post (Ziff. III. 5 der Empfehlung 6/2018 vom 23. März 2018 in Sachen Poststelle Castagnola).
- Die Integration von Postagenturen in eigentliche Restaurationsbetriebe erachtet die PostCom als nicht optimal. Sie prüft aber immer im Einzelfall, ob sie von der Eröffnung der Postagentur im konkreten Restaurationsbetrieb abraten muss (Empfehlung 6/2018 vom 23. März 2018 in Sachen Poststelle Castagnola) oder ihr (mit gewissen Auflagen) zustimmen kann (Empfehlung 17/2018 vom 6. Dezember 2018 in Sachen Poststelle Roche VD).
- In einem Fall empfahl die PostCom der Post im Interesse der Nachhaltigkeit der Agenturlösung den gewählten Partner zu stärken. Die Post sollte insbesondere prüfen, ob die Einwohnerinnen und Einwohner von zwei Nachbargemeinden es vorziehen würden, avisierte Sendungen in der Postagentur abzuholen (Empfehlung 1/2018 vom 25. Januar 2018 in Sachen Poststelle Crémines).

#### VORBEREITUNG AUF DAS INKRAFTTRETEN DES NEUEN RECHTS

Mit der Teilrevision der Postverordnung hat der Bundesrat die Vorgaben für die Erreichbarkeit von Poststellen und Postagenturen per 1. Januar 2019 verschärft. Die PostCom traf deshalb im Hinblick auf das Inkrafttreten der neuen Bestimmungen per 1. Januar 2019 verschiedene Vorbereitungen. Namentlich holte sie gegen Ende des Jahres 2018 in allen beim Jahreswechsel hängigen Verfahren nach Art. 34 VPG eine Stellungnahme des jeweiligen Standortkantons bezüglich der infrage stehenden Poststelle ein.

#### FAZIT

- In insgesamt 6 von 83 Empfehlungen hat die PostCom seit Aufnahme ihrer Tätigkeit im Jahre 2012 der Post empfohlen, auf die beabsichtigte Massnahme ganz zu verzichten.
- In 32 weiteren Fällen empfahl die PostCom der Post, eine oder mehrere zusätzliche Massnahmen zu treffen, um die geplante Schliessung der Poststelle abzufedern (Empfehlungen mit Auflagen).
- In sieben Fällen erachtete die PostCom den Dialog, den die Post mit der Gemeinde geführt hat, als ungenügend. Sie wies deshalb der Post das Dossier zurück zur Verbesserung des Dialogs.
- In einem zusätzlichen Fall musste die PostCom keine Empfehlung abgeben, weil es an einer Schlichtungsverhandlung gelungen war, zwischen der Post und den beiden involvierten Gemeinden eine einvernehmliche Lösung zu vermitteln.

Insgesamt interveniert die PostCom also in mehr als der Hälfte der Fälle zu Gunsten der betroffenen Gemeinden. Die Post befolgt die Empfehlungen der PostCom in aller Regel. Einzige Ausnahme ist bisher der Fall der Poststelle Castagnola, wo Post und Gemeinde – wie erwähnt – nachträglich eine einvernehmliche Lösung gefunden haben.

## ÜBERPRÜFUNG DER BEDIENTEN ZUGANGSPUNKTE UND DES HAUSSERVICE

Seit dem Inkrafttreten der revidierten Postgesetzgebung im Jahre 2012 werden Poststellen und Postagenturen als bediente Zugangspunkte bezeichnet. Ende 2018 bestand ein Netz von 1'078 eigenbetriebenen Poststellen und 1'061 Postagenturen, d.h. insgesamt verfügt die Post über ein Netz von 2'139 bedienten Zugangspunkten. Im Vergleich zum Vorjahr ist eine Abnahme von 18 Zugangspunkten festzustellen. Die Zunahme der Postagenturen (+93) vermochte die Schliessung oder Verlegung von Poststellen (-111) nicht zu kompensieren. Im Mehrjahresvergleich resultiert eine relativ konstante minimale Abnahme (-0,8%) der bedienten Zugangspunkte.

ANZAHL POSTSTELLEN UND POSTAGENTUREN						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Poststellen	1 662	1 562	1 464	1 323	1 189	<b>1 078</b>
Postagenturen	569	660	735	849	968	<b>1 061</b>
<b>Total Poststellen und Postagenturen</b>	<b>2 231</b>	<b>2 222</b>	<b>2 199</b>	<b>2 172</b>	<b>2 157</b>	<b>2 139</b>
Differenz zum Vorjahr	-23	-9	-23	-27	-15	<b>-18</b>
Differenz in %	<b>-1,0 %</b>	<b>-0,4 %</b>	<b>-1,0 %</b>	<b>-1,2 %</b>	<b>-0,7 %</b>	<b>-0,8 %</b>

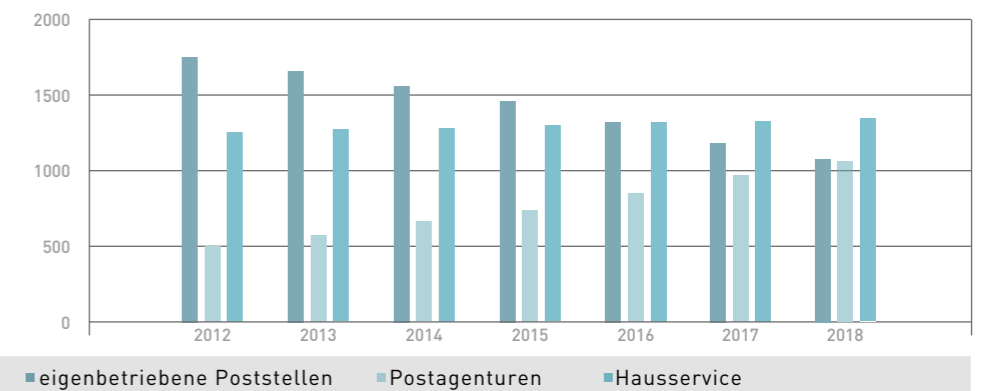
Zusätzlich erbrachte die Post 2018 in 1341 Gebieten Dienstleistungen der postalischen Grundversorgung durch den Hausservice. In diesen Gebieten können die wichtigsten Postgeschäfte direkt an der Haustüre abgewickelt werden. Dies setzt jedoch voraus, dass die betroffenen Kunden auch tagsüber vor Ort sind. Die Postverordnung betrachtet den Hausservice, anders als Poststellen oder Postagenturen, nicht als bedienten Zugangspunkt. Gleichwohl werden Gebiete mit Hausservice-Lösungen bei der Erreichbarkeitsmessung (90 %-Regel) berücksichtigt.

ZUGANGSPUNKTE						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Poststellen	1 662	1 562	1 464	1 323	1 189	<b>1 078</b>
davon ohne Barzahlungsverkehr	14	7	7	6	5	<b>3</b>
Postagenturen	569	660	735	849	968	<b>1 061</b>
Gebiete mit Hausservice-Lösungen	1 269	1 278	1 295	1 319	1 326	<b>1 341</b>
<b>Total</b>	<b>3 500</b>	<b>3 500</b>	<b>3 494</b>	<b>3 491</b>	<b>3 483</b>	<b>3 480</b>

Wie im Jahr zuvor nahm die Zahl der eigenbetriebenen Poststellen ab. Die Zahl der Agenturen stieg in diesem Zeitraum an. Die Hausservice-Lösungen blieben im Vergleich zum Vorjahr nahezu unverändert. Die Summe der eigenbetriebenen Poststellen, der Postagenturen und der Hausservice-Lösungen ergibt nach wie vor knapp 3500 Zugangspunkte und ist damit stabil geblieben.

## POSTSTELLENNETZ

Anzahl Zugangspunkte



## NETZSTRATEGIE 2020

Die Post setzt ihre Netzstrategie 2020 weiter um. Mit dieser Strategie will sie gesellschaftlichen Trends und möglichen räumlichen Entwicklungen Rechnung tragen. Sie strebt an, bis 2020 noch rund 800 bis 900 eigenbetriebene Poststellen zu unterhalten. Als Alternative will sie verstärkt auf die Umwandlung von Poststellen in Agenturen sowie die Schaffung neuer Zugangsmöglichkeiten setzen. Dies beinhaltet alternative Zugangspunkte, wie neue Arten von Aufgabe- oder Abholstellen (beispielsweise unbediente Paketstationen), sowie Geschäftskundenstellen. Ersatzlose Schliessungen will die Post dagegen vermeiden. Mit dieser Strategie knüpft sie an ihr bisheriges Vorgehen an, indem sie den ihr durch den Gesetzgeber gewährten Spielraum ausnutzte und wie bereits in der Vergangenheit pro Jahr über 100 Poststellen umwandelte.

Agenturen sind bei der Post sogenannte Partnerfilialen. Sie bieten zahlreiche Dienstleistungen an, auch wenn sie nicht die gesamte Angebotspalette eigenbetriebener Poststellen abdecken und das Personal nicht über den gleichen Ausbildungsstand bezüglich der Postgeschäfte verfügt wie Mitarbeitende der Post. In Agenturen können die Kunden Briefe und Pakete aufgeben, Sendungen abholen und Briefmarken kaufen. Auch die Aufgabe von Massensendungen für das lokale Gewerbe ist in den Agenturen möglich, wenn es die Platzverhältnisse zulassen.

Bargeldlose Einzahlungen lassen sich in Agenturen mit der Postfinance-Karte und den Maestro- und V PAY-Karten von Banken begleichen. Bargeldbezüge (bis 500 Franken) sind ausschliesslich mit der Postfinance-Karte möglich. Hingegen ist es nicht möglich, in Agenturen Bareinzahlungen zu tätigen oder beispielsweise Gerichtsurkunden abzuholen.

Seit Inkrafttreten der neuen Postverordnung anfangs 2019 muss die Post die Bareinzahlung am Domizil in allen Gebieten ermöglichen, in denen nur eine Postagentur vorhanden ist. Demzufolge sind in den Ortschaften, in denen die Post ausschliesslich eine Agentur betreibt, beim Briefträger an der Haustüre Einzahlungen möglich.

## ÖFFNUNGSZEITEN DER POSTSTELLEN UND AGENTUREN

Die PostCom hat keine direkten Regulierungsbefugnisse bezüglich der Öffnungszeiten von Poststellen und Postagenturen. Dennoch bezieht sie diesen Aspekt in ihre Gesamtsicht mit ein. Für die aggregierten Öffnungszeiten von Poststellen und Postagenturen ergibt sich folgendes Bild:

ÖFFNUNGSZEITEN VON POSTSTELLEN UND POSTAGENTUREN (STICHTAG 4.12.2018) IN %		
DAUER DER ÖFFNUNGSZEITEN	POSTSTELLEN	POSTAGENTUREN
täglich 2 bis 4 Stunden	3 %	4 %
täglich 4 bis 6 Stunden	9 %	7 %
täglich 6 bis 8 Stunden	51 %	13 %
täglich 8 Stunden und mehr	<b>37 %</b>	<b>76 %</b>

Die Öffnungszeiten werden vermehrt den örtlichen Nutzungsbedürfnissen der Bevölkerung und der Wirtschaft angepasst. Die Post folgte in dieser Hinsicht einer Empfehlung der PostCom.

Nur bei 3 % der Poststellen lag die Öffnungszeit unter vier Stunden. 88 % der Poststellen und 89 % der Postagenturen sind täglich mehr als 6 Stunden geöffnet. Wie in den vergangenen Jahren sind auch 2018 die Poststellen anteilmässig am häufigsten täglich 6 bis 8 Stunden offen (51 %). Umgekehrt können in rund drei Viertel der Postagenturen während mehr als 8 Stunden pro Tag Postgeschäfte getätigt werden (76 %). Durch die Umwandlung in Agenturen erhalten die Kunden die Möglichkeit, die längeren Öffnungszeiten zu nutzen. Die Öffnungszeiten werden tendenziell jährlich ausgedehnt.

## KUNDENFREQUENZEN IN POSTSTELLEN UND AGENTUREN

Die durchschnittliche tägliche Kundenfrequenz ist in den Poststellen im Vergleich zum Vorjahr wiederum 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 Agenturen 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.

DURCHSCHNITTLICHE KUNDENFREQUENZ PRO TAG IN POSTSTELLEN UND POSTAGENTUREN							
Poststellentyp	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Poststellen	308	321	330	343	360	372	<b>380</b>
Postagenturen	27	28	29	29	29	28	<b>29</b>

## BEHINDERTENGERECHTER ZUGANG

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

Die Analyse der PostCom zeigt auf, dass die Post 2018 bei ihren Umbauten und Neubauten von Poststellen die Anforderungen für einen hindernisfreien Zugang und Eingang sowie für behindertengerechte Schalterlösungen erfüllt hat. Bei den Um- und Neubauten von Agenturen trifft dies mehrheitlich zu. Auch werden bei allen Neuinstallationen oder Umbauten neue behindertengerechte Module eingesetzt. Im Bericht der europäischen Regulierungsbehörden für Postdienste (ERGP) wird auf weitere Länder neben der Schweiz hingewiesen, in welchen die postalischen Einrichtungen für behinderte Menschen mehrheitlich leicht zugänglich sind<sup>15</sup>.

## ZUGANG ZU ONLINEDIENSTEN DER POST

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

## BRIEFEINWÜRFE

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

Die Post hat der PostCom bestätigt, dass in allen Ortschaften mindestens ein öffentlicher Briefeintrage besteht. Gemäss der Post bestehen – wie im vergangenen Jahr – für 131 Ortschaften Ausnahmen, d.h., dort ist kein öffentlicher Briefeintrage vorhanden. Als Gründe für die Ausnahmen nannte die Post eine geringe Nutzung oder den Entschluss der Gemeinde, an diesem Standort auf einen Briefeintrage zu verzichten.

In den Ausnahmen sind 38 Ortschaften enthalten, welche noch nie einen Briefeintrage hatten. In 86 Ortschaften wurden Briefeinträge in den Jahren 2007 bis 2010 in Absprache mit den betroffenen Gemeinden aufgehoben. Sieben weitere Briefeinträge wurden zwischen 2012 und 2018, ebenfalls nach Absprache mit den Gemeinden, aufgehoben.

<sup>15</sup> ERGP REPORT ON THE QUALITY OF SERVICE, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING 2017 - AN ANALYSIS OF TRENDS, 29. NOVEMBER 2018 (SEITE 36)

Wollen Kunden bereits frankierte Briefe selbst aufgeben, können sie sich vorab online informieren, wo der nächste Briefeinwurf steht, sowie wann dieser geleert wird<sup>16</sup>.

Per Ende 2018 bediente die Post 14'583 öffentliche Briefeinwürfe.

ÖFFENTLICHE BRIEFEINWÜRFE								
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Veränderung 2017/2018	% Veränderung 2017/2018
Anzahl	15 002	14 927	14 823	14 729	14 617	14 583	-34	-0,2 %

Die Zahl der öffentlichen Briefeinwürfe geht leicht, aber kontinuierlich zurück (2018: -0,2 %, 2017: -0,8 %). Als Hauptgrund führt die Post die Netzentwicklung an. 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 beieinanderliegen würden.

Europaweit ist mehrheitlich eine Abnahme der Zahl öffentlicher Briefeinwürfe zu verzeichnen<sup>17</sup>. Durch die Digitalisierung werden Innovationen wie die digitalen Briefboxen, mit denen die Kunden ihre physische Post online abrufen und bearbeiten können, getestet und vermehrt eingeführt.

#### 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. Aus diesem Grund informiert die PostCom detailliert über die Beschwerden und Reklamationen für diesen Bereich.

In Anlehnung an die europäische Beschwerdenorm wurde ein regulatorischer Ausweis betreffend Reklamationen und Verlusten erstellt. Die vorliegenden Beschwerde- und Reklamationsdaten stammen aus dem internen Beschwerdemanagementsystem der Post.

Bei der Post gingen 2018 total 260'064 Kundenreklamationen ein. Dies entspricht einer Abnahme der Reklamationen von -3,3 % im Vergleich zum Vorjahr. Der Anteil der online eingegangenen Reklamationen ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen, da sich die unzufriedenen Kunden vermehrt auf elektronischem Weg beschwerten. Der grösste Anteil der Reklamationen geht jedoch nach wie vor auf mündlichem Wege direkt ein (am Telefon oder beim Schalter).

#### REKLAMATIONEN IN DER GRUNDVERSORGUNG

Bei den Produkten der Grundversorgung monierten die Kunden gleich wie im Vorjahr am häufigsten verloren gegangene Sendungen im Bereich Priority-Pakete, gefolgt von verlorenen Economy-Paketen und A-Briefen. Auch die falsche Zustellung der A-Briefe wurde stärker beanstandet.

Absolut gesehen, machen die Reklamationen nach wie vor deutlich weniger als ein Promille aus. Auf 1'000 Briefe gingen 0,018 Reklamationen ein. Bei den Paketen betrug der Anteil der Beschwerden 0,58 auf 1'000 Pakete.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Reklamationen betrug 3,8 Tage und ist im Vergleich zum Vorjahr gesunken (2017: 4,8 Tage). Neben der speditiven Abwicklung

der Beschwerde ist als Grund auch die Einführung des neuen Betriebssystems zur Erfassung der Kundenreklamationen zu nennen.

## HAUSZUSTELLUNG

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

Die Post ist nach Art. 14 PG verpflichtet, in allen ganzjährig bewohnten Siedlungen die Hauszustellung zu erbringen. Der Bundesrat hat jedoch in der Postverordnung die Verpflichtung der Post zur Hauszustellung auf dem Verordnungsweg für einzelne Haushalte eingeschränkt, die nur mit unverhältnismässigen Schwierigkeiten erreichbar sind. Gemäss Art. 31 Abs. 1 Bst. a und b VPG ist die Post nur zur Hauszustellung verpflichtet, 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 (Hin- und Rückfahrt) für die Bedienung eines ganzjährig bewohnten Hauses von einer solchen Siedlung aus insgesamt nicht mehr als zwei Minuten beträgt.

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).

Schweizweit gab es per Ende 2018 1'757'842 ganzjährig bewohnte Häuser (2017: 1'743'006). Nach Angaben der Post wurde zu diesem Zeitpunkt bei 1'524 Häusern (2017: 1'277) keine reguläre Hauszustellung erbracht. Als Ersatzlösung wurde die Zustellung in Postfächer oder Briefkastenanlagen, die Zustellung in Briefkästen ausserhalb des Grundstücks oder die Einschränkung der Zustellfrequenz (d.h. weniger als sechsmal pro Woche) vereinbart.

Bei Streitigkeiten über die Verpflichtung der Post zur Hauszustellung prüft die PostCom auf Gesuch der betroffenen Postempfänger, ob für das betreffende Haus eine Zustellpflicht besteht, und erlässt eine anfechtbare Verfügung. 2018 wurden zwei Verfahren eingeleitet und zwei Entscheide erlassen. In beiden Fällen wurde die Zustellpflicht auf Basis der geltenden Rechtslage verneint (vgl. dazu auch die Ausführungen im Kapitel Aufsichtsrechtliche Anzeigen und Verfahren).

Von der Hauszustellung zu unterscheiden ist der Hauservice. Dieser wird vielfach ersatzweise für eine geschlossene Poststelle oder Agentur angeboten und ermöglicht so die Annahme von Postsendungen und die Erbringung von Dienstleistungen des Zah-

<sup>16</sup> [HTTPS://WWW.POST.CH/DE/PRIVAT/THEMEN-A-Z/SENDUNG-AUFGEBEN/BRIEFE-AUFGEBEN-PRI-VAT/BRIEF EINWURF](https://www.post.ch/de/privat/themen-a-z/sendung-aufgeben/briefe-aufgeben-pri-vat/briefeinwurf)  
<sup>17</sup> ERGP REPORT ON THE QUALITY OF SERVICE, CONSUMER PROTECTION AND COMPLAINT HANDLING 2017 - AN ANALYSIS OF TRENDS (SEITE 38)

lungsverkehrs am Domizil des Postkunden («Postschalter an der Haustür»). Der Haus-service wird von der Post nur in bestimmten Gebieten erbracht – ein Anspruch darauf besteht grundsätzlich nicht. Voraussetzung für die Erbringung des Haus-service ist die Hauszustellung. Haushalte, denen keine Post zugestellt wird, können daher im Falle einer Poststellenschliessung auch nicht vom Haus-service als Ersatzlösung profitieren.

## **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.

Das Grundversorgungsangebot blieb 2018 für Privatkunden gegenüber dem Angebot 2017 unverändert. Im Geschäftskundenbereich hat die Post die Dienstleistung A-Post Plus (A-Post Brief mit elektronischer Sendungsverfolgung) aus der Grundversorgung entfernt. Für Privatkunden war diese Dienstleistung bereits zuvor nicht Teil der Grundversorgung.

Die PostCom genehmigte die Zuweisungen zur Grundversorgung 2018 mit Entscheid vom 26. Januar 2018. Die Liste der Grundversorgung ist auf der Website der PostCom abrufbar.



## **FINANZIERUNG DER GRUNDVERSORGUNG**

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

### **NETTOKOSTEN**

Die Schweizerische Post ist verpflichtet, die Grundversorgung eigenwirtschaftlich zu erbringen. Sie hat dabei die Möglichkeit, die ihr durch die Grundversorgungsverpflichtung entstandenen Kosten (die sogenannten Nettokosten) mit Transferzahlungen zwischen den Konzerngesellschaften umzuverteilen («Nettokostenausgleich»). Gemäss der Gesetzgebung kann die Post sämtliche Dienstleistungen zur Finanzierung der Grundversorgung beziehen. Die PostCom genehmigt jährlich die Berechnung der Nettokosten und den Nachweis über die Einhaltung der Vorgaben zum Nettokostenausgleich.

Der Nettokostenausgleich hat weder Einfluss auf das finanzielle Gesamtergebnis des Konzerns noch auf die finanziellen Ergebnisse der einzelnen Geschäftssegmente. Die Überprüfung der finanziellen Berichterstattung des Postkonzerns fällt nicht in den Aufgabenbereich der PostCom. Sie hat deshalb keinen Einfluss auf die Methoden, mit deren Hilfe die einzelnen Segmentergebnisse innerhalb des Konzerns ermittelt wurden und darf diese auch nicht überprüfen. Die Zuständigkeiten und Kompetenzen der PostCom sind in der Postgesetzgebung detailliert geregelt.

### **QUERSUBVENTIONIERUNGSVERBOT IM EINZELFALL**

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

Im Einklang mit Art. 58 Postverordnung (VPG) hat die PostCom mit ihrer Weisung 1/2013 am 15. März 2013 administrative Vorschriften erlassen, 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 2018 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 Kon-

zerngesellschaften mit der Verpflichtung zur Grundversorgung tatsächlich erzielen (Ist-Zustand) und einem hypothetischen Ergebnis, das sie bei einem Wegfall dieser Verpflichtung erzielen würden. Art. 49 Abs. 2 VPG präzisiert die Methode zur Ermittlung der Nettokosten. Um diese zu bestimmen, unterbreitet die Post der PostCom ein hypothetisches Szenario ihrer Geschäftstätigkeit ohne die Verpflichtung zur Grundversorgung. Das 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 bereits 2013 die Berechnungsmethode (Verfügung 1/2013 vom 7. Februar 2013) und das hypothetische Szenario ohne die Verpflichtung der Grundversorgung (Verfügung 7/2013 vom 4. September 2013, Verfügung 10/2016 der PostCom vom 12. Mai 2016).

### BERECHNUNG DER NETTOKOSTEN

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

Die nachfolgende Tabelle zeigt das Ergebnis dieser Berechnung auf.

NETTOKOSTEN DER VERPFLICHTUNG ZUR GRUNDVERSORGUNG					
Mio. Franken	2014	2015	2016	2017	2018
- Entgangene Erlöse	577	546	499	452	428
+ Vermiedene proportionale Kosten	343	327	291	262	244
+ Vermiedene Strukturkosten	627	590	554	515	455
<b>ERGEBNIS</b>	<b>392</b>	<b>371</b>	<b>346</b>	<b>325</b>	<b>271</b>

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Die Nettokosten beliefen sich 2018 auf 271 Mio. Franken. Das sind 54 Mio. Franken weniger als im Vorjahr. Seit ihrer Einführung im Rahmen der neuen Postgesetzgebung sind die Nettokosten der Verpflichtung zur Erbringung der Grundversorgung kontinuierlich gesunken. Gegenüber 2014 haben sich die Nettokosten von 392 Mio. Franken um 121 Mio. Franken bzw. 30,9 % verringert. Hauptgründe für diesen Trend sind - wie in den Vorjahren - die Kosteneinsparung durch die Umwandlung von Poststellen (-111 Poststellen) in Postagenturen (+ 93 Postagenturen) sowie die Optimierung der Zustellungsprozesse bei der Briefpost.

Nach der Beurteilung des gemäss Art. 57 VPG von der Post beauftragten Revisionsunternehmens (siehe nachstehenden Abschnitt «Ergebnis der unabhängigen Prüfung») wurde die Berechnung der Nettokosten für das Jahr 2018 in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit der VPG erstellt.

### FINANZIERUNG DER GRUNDVERSORGUNG

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

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

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

Voraussetzung für solche Transferzahlungen ist indes, dass

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

### ERGEBNIS RESERVIERTE DIENSTE

Die nachfolgende Tabelle zeigt das Ergebnis des reservierten Dienstes für 2014 bis 2018 zum Vergleich auf.

ERGEBNIS RESERVIERTER DIENST (BRIEFE BIS 50 G)	RESERVIERTER DIENST				
	Mio. Franken	2014	2015	2016	2017
Erlöse	1 213	1 225	1 161	1 153	1 106
Kosten	1 097	1 118	1 115	1 057	967
ERGEBNIS	116	107	46	96	139
Enthaltene Kosten aus Nettokostenausgleich	80	106	81	96	85
<b>Nettokosten der Post</b>	<b>392</b>	<b>371</b>	<b>346</b>	<b>325</b>	<b>271</b>

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Aus den Zahlen in den vorstehenden Tabellen lässt sich erkennen, dass der reservierte Dienst kostendeckend ist. Das Ergebnis nach Durchführung des Nettokostenausgleichs beträgt 139 Mio. Franken. Dieser Betrag enthält die Belastung im Rahmen des Nettokostenausgleichs in Höhe von 85 Mio. Franken und ist kleiner als die gesamten Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Postdiensten und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs (271 Mio. Franken). Er entspricht damit den Vorgaben der Postverordnung.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Beträge und die Verteilung des Nettokostenausgleichs für das Jahr 2018 auf. Ein positiver Wert zeigt eine Ausgleichszahlung, ein Minuswert eine Ausgleichsgutschrift.

NETTOKOSTENAUSGLEICH			
Mio. Franken	PostMail	PostLogistics	PostFinance
Nettokostenausgleich	116	-31	-85

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Die Post nutzte 2018 die Möglichkeit der Postverordnung (Art. 51 Abs. 1 VPG), die Nettokosten des Vorjahres auszugleichen und den einzelnen Dienstleistungen und Produkten zuzuordnen. 2017 beliefen sich die Nettokosten gemäss der durch die PostCom am 3. Mai 2018 genehmigten Berechnung auf insgesamt 325 Millionen Franken. Von diesem Betrag wurden 2018 insgesamt 116 Millionen Franken zwischen den Segmenten ausgeglichen. Dieser Betrag wurde gesamthaft dem Bereich PostMail belastet. Daraus wurde ein Anteil in Höhe von 31 Mio. Franken dem Bereich PostLogistics und ein Anteil in Höhe von 85 Mio. Franken dem Bereich PostFinance gutgeschrieben.

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

NETTOKOSTENAUSGLEICH		
Mio. Franken	Postdienste	Finanzdienstleistungen
Nettokostenausgleich	85	- 85
Anteilige Nettokosten	199	72

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Aufteilung des Konzernergebnisses der Post in die Ergebnisse, die mit Dienstleistungen innerhalb und ausserhalb der Grundversorgung erzielt wurden.

ERGEBNISSE DER DIENSTLEISTUNGEN DER GRUNDVERSORGUNG UND DES KONZERNS					
Mio. Franken	Dienstleistungen der Grundversorgung			Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung	Total Konzern
	Postdienste	Zahlungsverkehr	Total		
Erlöse	2639	706	3345	4574	7919
Kosten	2351	760	3111	4772	7883
Ergebnis vor Nettokostenausgleich	288	-54	234	-198	36
Nettokostenausgleich	85	-85	0	0	0
Ergebnis nach Nettokostenausgleich	203	31	234	-198	36

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Die Zahlen belegen, dass die Grundversorgung mit einem Betriebsergebnisbeitrag in Höhe von 234 Mio. Franken insgesamt kostendeckend erbracht werden konnte. Von diesem Betrag entfielen 203 Mio. Franken bzw. 86 % auf die Grundversorgung mit Postdiensten und 31 Mio. Franken bzw. 14 % auf den Bereich der Grundversorgung mit Finanzdienstleistungen. In diesen Zahlen enthalten ist die Ausgleichgutschrift in Höhe von 85 Mio. innerhalb der Grundversorgung.

Betrachtet man die Zusammensetzung dieser Ergebnisbeiträge im Detail, zeigt sich, welchen Beitrag die Grundversorgung zum Gesamtergebnis und zu den Gesamtkosten des Konzerns geleistet hat. Mit einem anteiligen Umsatz in Höhe von 3'345 Mio. Franken und anteiligen Kosten in Höhe von 3'111 Mio. Franken entfielen 42,2 % der Erlöse

und 39,5 % der Kosten des Konzerns auf die Grundversorgung mit Postdiensten und Finanzdienstleistungen.

Im Gegenzug bedeuten diese Zahlen, dass die Erlöse und Kosten des Postkonzerns mit Anteilen von 57,8 % bzw. 60,5 % mehrheitlich auf Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung entfielen. Im Gegensatz zum Bereich der Grundversorgung resultierten diese Aktivitäten in 2018 in der Summe in einem negativen Ergebnisbeitrag in Höhe von 198 Mio. Franken.

In der Summe ergibt sich aus den Ergebnisbeiträgen innerhalb und ausserhalb der Grundversorgung ein Konzernergebnis in Höhe von 36 Mio. Franken. Da dieser Betrag kleiner als das Ergebnis der Grundversorgung (234 Mio. Franken) ausfällt, konnte die Post wie schon in 2017 den jährlichen Nachweis über die Einhaltung des Quersubventionierungsverbots gemäss Art. 55 Abs. 3 VPG nicht erbringen.

Der jährliche Nachweis gemäss Art. 55 Abs. 3 VPG ist ein pauschaler Indikator für die Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes in Artikel 19 Abs. 1 PG. Dieses untersagt der Post, Erträge aus dem reservierten Dienst (Briefmonopol) dazu verwenden, Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung zu verbilligen. Ausdrücklich gestattet ist jedoch die Verwendung dieser Erträge zur Deckung der Kosten innerhalb der Grundversorgung.

Kann die Post wie 2017 und 2018 den jährlichen pauschalen Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes nicht erbringen, bedeutet das noch nicht, dass sie unerlaubte Quersubventionierungen vornimmt. Dazu müssen gemäss Art. 48 Abs. 1 VPG die folgenden beiden Voraussetzungen kumulativ erfüllt sein:

- 1) Der Umsatzerlös einer bestimmten Dienstleistung ausserhalb der Grundversorgung ist kleiner als die inkrementellen Kosten (Grenzkosten plus dienstleistungsspezifische Fixkosten) dieser Dienstleistung.
- 2) Der Umsatzerlös einzelner Dienstleistungen oder Unternehmensbereiche innerhalb des reservierten Dienstes übersteigt seine Stand-alone-Kosten. Das sind diejenigen Kosten, die anfallen würden, wenn nur die betrachtete Dienstleistung angeboten würde.

Nur wenn beide Kriterien erfüllt sind, liegt eine verbotene Quersubventionierung vor. Die PostCom führt gegenwärtig vertiefte Abklärungen durch.

#### 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 Einhaltung der 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.

Für das Rechnungsjahr 2018 wurden Post CH AG, PostFinance AG und PostLogistics AG geprüft.

In seinem Bericht an die PostCom stellt das Revisionsunternehmen fest, dass alle Bestimmungen der Postgesetzgebung, die in den Bereich der unabhängigen Kontrolle fallen, in allen wesentlichen Belangen nach seiner Beurteilung eingehalten wurden. In seinem Bericht zu Händen der PostCom hat das beauftragte Revisionsunternehmen auf die Ursachen der Sonderbelastungen und ihre Auswirkungen auf den Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes ausdrücklich hingewiesen, aber gleichzeitig festgestellt, dass sie das Gesamtergebnis der Prüfung nicht einschränken.

#### **GENEHMIGUNG DURCH DIE POSTCOM**

Die PostCom hat den Bericht von KPMG zur Kenntnis genommen. Auf Basis des positiven Gesamturteils der KPMG hat die PostCom die Berechnung der Nettokosten und den Nachweis über die Einhaltung der Vorgaben zum Nettokostenausgleichs für das Jahr 2018 genehmigt.

Hingegen hat die PostCom noch nicht über den Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots entschieden. Wie vorstehend erwähnt, nimmt sie zurzeit vertiefte Abklärungen vor.



## **ALLGEMEINE ENTWICKLUNG DER POSTMÄRKTE**

**Digitaler Handel, Datenmanagement und künstliche Intelligenz sind drei Treiber, die die Postbranche noch tiefgreifender umwandeln werden, als dies bislang der Fall war. Experten gehen davon aus, dass eine neue industrielle Revolution begonnen hat. Damit verbunden sind zahlreiche Fragen. Wie werden die Postmärkte der Zukunft aussehen? Welche Anbieterinnen werden sie mit ihren Dienstleistungen prägen? Wie lässt sich die immer anforderungsreiche Logistik vor allem auf der letzten Meile bewältigen?**

**Mögliche Antworten zeichnen sich erst ab. Vor diesem Hintergrund hat die PostCom im bereits weitgehend liberalisierten Postmarkt Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen festgesetzt, die am 1. Januar 2019 in Kraft getreten sind. Sie schützen Angestellte, die keine gesamtarbeitsvertragliche Absicherung geniessen, vor Lohndumping. Gleichzeitig ermöglichen diese Standards den Markteintritt von neuen Anbieterinnen.**

---

#### **MELDEPFLICHT**

---

Ende Mai 2019 waren insgesamt 179 Unternehmen bei der PostCom als Postdiensteanbieterinnen registriert. Im Vergleich zum Vorjahr war somit ein weiterer leichter Anstieg von sieben neu gemeldeten Firmen zu verzeichnen. Von den 179 Anbieterinnen sind 47 (+3) ordentlich und 132 (+4) vereinfacht meldepflichtig. Die Listen sind auf der PostCom-Website abrufbar und werden fortlaufend aktualisiert.

Jedes Unternehmen, das im eigenen Namen als gewerbsmässige Postdiensteanbieterin am Markt auftritt, hat sich innerhalb von zwei Monaten nach seiner Betriebsaufnahme bei der PostCom zu registrieren. Postdiensteanbieterinnen befördern adressierte Pakete bis 30 kg, adressierte Briefe bis 2 kg, Zeitungen und Zeitschriften sowie Kurier- und Expresssendungen. Bei Umsätzen von 500 000 Franken oder höher sind sie der ordentlichen Meldepflicht, bei Umsätzen unter 500 000 Franken der vereinfachten Meldepflicht unterstellt.

Die Neuregistrierungen sind in erster Linie auf eine Intervention der PostCom zurückzuführen. Das Fachsekretariat forderte meldepflichtige Firmen zur Registrierung auf, nachdem es aufgrund seiner regelmässigen Recherchen festgestellt hatte, dass bislang nicht gemeldete Unternehmen auf dem Postmarkt aktiv waren. Aus diesem Grund hat die PostCom parallel zum Registrierungsprozess Abklärungen im Hinblick auf die mögliche Eröffnung eines Verwaltungsstrafverfahrens gegen die für die Meldung verantwortlichen Personen getroffen.

Ergänzend zu den Massnahmen, um alle auf dem Postmarkt aktiven Anbieterinnen zu ermitteln und zu registrieren, wird die PostCom dieses Jahr auch ihren Leitfaden für die Meldepflicht aktualisieren und dabei verschiedene rechtliche und praktische Aspekte klären.

#### **AUFSICHTSABGABEN**

Artikel 30 des Postgesetzes verpflichtet die PostCom, für ihre Verfügungen und Dienstleistungen kostendeckende Verwaltungsgebühren zu verrechnen. Zudem erhebt sie von den ordentlich meldepflichtigen Unternehmen jährlich eine Abgabe für die Aufsichtskosten, die sich nach den Aufwendungen richtet, welche die PostCom im vorangehenden Jahr hatte. Einzelheiten dazu regeln die Artikel 78 bis 80 der Postver-



ordnung. Ist eine Postdienstanbieterin mit der Rechnung für die Aufsichtsabgabe nicht einverstanden, erlässt die PostCom eine anfechtbare Verfügung.

### NACHWEIS DER EINHALTUNG DER BRANCHENÜBLICHEN ARBEITSBEDINGUNGEN

Alle meldepflichtigen Unternehmen müssen die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einhalten.

Die PostCom wacht darüber, dass die branchenüblichen Arbeitsbedingungen eingehalten werden. Ordentlich meldepflichtige Anbieterinnen von Postdiensten müssen im Rahmen des Reportings den Nachweis erbringen, dass sie diese Voraussetzungen erfüllen. Dieser Nachweis ist ein integraler Bestandteil der Informationspflicht gegenüber der PostCom. Hat eine Anbieterin mit ihrem Personal einen Gesamtarbeitsvertrag (GAV) abgeschlossen, gelten die branchenüblichen Arbeitsbedingungen als erfüllt.

Postdiensteanbieterinnen verpflichten ihre Subunternehmen, die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einzuhalten, falls deren Umsatz mit Postdiensten mehr als 50 % des Gesamtumsatzes beträgt.

### MINDESTSTANDARDS BIS ENDE 2022 FIXIERT

Ihrem Auftrag gemäss Art. 61 Abs. 3 VPG folgend hat die PostCom mit Verordnung vom 30. August 2018 die Mindeststandards für die Postbranche festgelegt (VMAP, SR 783.016.2). Diese gelten seit dem 1. Januar 2019 und sollen erstmals auf den 1. Januar 2023 angepasst werden.

### ÜBERSICHT ÜBER DIE MINDESTSTANDARDS

Die Mindeststandards schreiben einen Mindestlohn von brutto Fr. 18.27 pro Stunde vor. Als Vergleich: Zum Zeitpunkt der Festlegung dieser Standards bestand eine Spanne der zwischen den Sozialpartnern ausgehandelten Löhne, die von CHF 17.50 über CHF 18.31 bis maximal CHF 25.00 reichte. Die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit darf höchstens 44 Stunden pro Woche betragen. Die Bestimmungen gelten für alle Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Postsektor, die keinem Gesamtarbeitsvertrag unterstehen. In diese Kategorie fallen nur noch relativ wenige Arbeitnehmende im Postmarkt, da die Sozialpartner bereits verschiedene Gesamtarbeitsverträge abgeschlossen haben. Die Bestimmungen der PostCom gelten ebenfalls für Temporär- und Teilzeitangestellte. Ziel ist zu verhindern, dass sich der im Postsektor erwünschte Wettbewerb auf Kosten der Löhne und Arbeitsbedingungen von besonders exponierten Arbeitnehmenden, wie zum Beispiel Ungelernten oder Berufsanfängerinnen und Berufsanfängern, entwickelt. Gleichzeitig sollen diese Standards den Markteintritt neuer Anbieterinnen und einen fairen Wettbewerb ermöglichen.

Die Mindeststandards gelten ab Beginn eines Arbeitsverhältnisses und für Anbieterinnen von Postdiensten, die der ordentlichen oder der vereinfachten Meldepflicht unterliegen (Art. 3 und 8 VPG). Dazu gehören auch jene Subunternehmerinnen, die mehr als 50 Prozent ihres jährlichen Umsatzes mit Postdiensten erzielen (Art. 5 VPG). Das von einer Postdienstanbieterin gewählte Geschäftsmodell hat keinerlei Einfluss und kann nicht als Rechtfertigung für die Nichteinhaltung der Mindeststandards vorgebracht werden.

Zusammenfassend gelten die folgenden Arbeitsbedingungen als Mindeststandards:

Ferien	gemäss Obligationenrecht (bis zum 20. Altersjahr 25 Tage, ab dem 20. Altersjahr 20 Tage)
Arbeitszeit	44 Stunden
Überzeit	nach Arbeitsgesetz ArG
Überstunden	nach Obligationenrecht
Nachtarbeit	nach Arbeitsgesetz ArG
Sonntagsarbeit	nach Arbeitsgesetz ArG
Mindestlohn	Bruttolohn pro Stunde CHF 18.27
Krankheit	nach Obligationenrecht
Unfall	nach Obligationenrecht
Mutterschaft	nach Obligationenrecht
Militär	nach Obligationenrecht

### KEIN ERSATZ FÜR GESAMTARBEITSVERTRÄGE (GAV)

Die Mindeststandards kommen subsidiär zur Anwendung. Wenn eine gesetzliche Regelung oder eine Vereinbarung besteht oder abgeschlossen wird, die den Arbeitnehmenden bessere Konditionen gewähren, sind letztere massgeblich. Einige Kantone haben Mindestlöhne erlassen, die sozialpolitische Ziele verfolgen. Diese kantonalen Mindestlöhne kommen im betreffenden Kanton zur Anwendung, wenn sie höher sind als der von der PostCom festgesetzte Mindestlohn.

Die Mindeststandards sollen nicht an die Stelle von Gesamtarbeitsverträgen (GAV) treten. Im Gegenteil: Alle bei der PostCom ordentlich gemeldeten Unternehmen müssen nachweisen, dass sie mit in der Branche anerkannten, tariffähigen und repräsentativen Personalverbänden Verhandlungen über einen Gesamtarbeitsvertrag führen bzw. abgeschlossen haben (Art. 6 Abs. 1 VPG). Ebenso gelten die Mindeststandards als erfüllt, wenn ein GAV für den Postsektor abgeschlossen wurde (Art. 5 Abs.2 VPG). So haben beispielsweise die Gewerkschaften und der Arbeitgeberverband SWISSMESSENGER-LOGISTIC SML einen Gesamtarbeitsvertrag «Velokuriere und urbane Kurierdienstleistungen» unterzeichnet. Velokuriere, die unter den GAV fallen, profitieren neu von einem Mindestlohn, geregelten Zuschlägen, Pikettdiensten und Einsatzplänen und von einem Vaterschaftsurlaub. Daneben bestehen verschiedene weitere Gesamtarbeitsverträge im Postsektor (siehe Kasten).

### BREIT ABGESTÜTZTE GRUNDLAGEN

Mit Hilfe einer wissenschaftlichen Studie der Experten Roman Graf und Prof. Dr. Yves Flückiger (Universität Genf) liess die PostCom eine breite Datengrundlage erheben. Die Studie erfasste die individuellen Profile der operativ tätigen Angestellten, die für Unternehmen und deren Subunternehmen arbeiten, welche bei der PostCom gemeldet sind. Für die Studie berücksichtigt wurden die individuellen Lohndaten von 28'000 Personen, darunter auch von Angestellten, die einem GAV unterstehen. Dabei zeigte sich insbesondere, dass der nun festgelegte Mindeststundenlohn sich nahe bei oder über den Mindestlöhnen bewegt, welche die Sozialpartner in Gesamtarbeitsverträgen für die Postbranche vereinbart hatten. Als Folge davon wurden die Mindestbedingungen einiger GAV bereits nach oben angepasst.

Bei der Festlegung der übrigen Mindestbedingungen hat die PostCom sich auf das folgende Kriterium gestützt: Ein Mindeststandard ist dann gegeben, wenn er für zwei Drittel aller Arbeitnehmenden und die Mehrheit der Unternehmen gilt. Wird diese Regel angewendet, kommt man auf eine Wochenarbeitszeit von 44 Stunden und vier

Wochen Ferien. Vergleicht man diese Werte mit den Vereinbarungen in den GAV, gelten diese Minima ebenfalls für eine gewisse Anzahl von Postdiensteanbieterinnen.

Waren keine verlässlichen statistischen Angaben vorhanden, hat die PostCom entschieden, für die Mindeststandards auf die Bestimmungen des Arbeitsgesetzes und des Obligationenrechts zu verweisen. Dies trifft auf die Lohnzahlungen für Überstunden, Nachtarbeit, Sonntagsarbeit sowie bei Krankheit, Unfall, Mutterschaft und Militär zu.

Die PostCom hat darauf verzichtet, Mindeststandards nach Marktsegmenten oder Kategorisierungen wie «gelernt / ungelernt» vorzugeben, weil sich zwischen den Sozialpartnern kein Konsens bezüglich einer Klassifizierung finden liess, die klare und objektive Kontrollkriterien ergeben hätte. Zudem wird eine solche Segmentierung durch die gegenwärtige Dynamik und den tiefgreifenden Wandel auf dem Postsektor erschwert.

## POSTMARKT

### MARKTENTWICKLUNG

Der schweizerische Postmarkt umfasst den Transport und die Zustellung von Paketen, Briefen, Zeitungen und Zeitschriften. Dabei spielt es keine Rolle, welche technischen oder organisatorischen Mittel (Art des Transportes, Grösse des Unternehmens) für diese Dienstleistung eingesetzt werden oder in welche Kategorie diese Dienstleistungen fallen (Express, Kurierdienste, Frühzustellung). Sämtliche der in den nachstehenden Aufstellungen und Analysen präsentierten Daten stammen, wenn nicht ausdrücklich anders erwähnt, aus dem jährlichen Reporting, das alle bei der PostCom ordentlich registrierten Unternehmen ausfüllen müssen. Die PostCom wertet diese Daten gemäss den ihr übertragenen Aufgaben als Aufsichtsbehörde über den Markt aus.

Im Vergleich zum Vorjahr wurde das Reporting 2018 vereinfacht. Der neue Fragebogen berücksichtigt in einem stärkeren Masse die verschiedenen Geschäftsmodelle der Postanbieterinnen. Gleichzeitig verringert er die administrative Belastung für die meldepflichtigen Unternehmen, ohne dadurch die Qualität der Aufsichtstätigkeit der PostCom zu schmälern. Diese Vereinfachung hat insbesondere zur Schaffung eines neuen Marktsegments «Express und Kurierdienste» geführt. Die bislang getrennt erhobenen Angaben zu den Velokurierdiensten sind neu auch in dieser Kategorie aufgeführt.

Die Geschäftsmodelle der einzelnen Postdiensteanbieterinnen unterscheiden sich teils deutlich. Einige Unternehmen sind sehr diversifiziert und bieten eine grosse Auswahl an logistischen Dienstleistungen an, während andere Firmen, wie zum Beispiel die Velokuriere oder die Frühzusteller, mit ihrem Angebot eine spezifische Nische besetzen. Auch gibt es Firmen, für die Postdienste eine Nebentätigkeit sind. Dies ist insbesondere der Fall für jene Unternehmen, die ihren Kunden eine grosse Palette an Logistikdienstleistungen zur Verfügung stellen. Mehr als 99 % der Umsätze in der schweizerischen Postbranche werden durch die ordentlich meldepflichtigen Unternehmen erzielt.

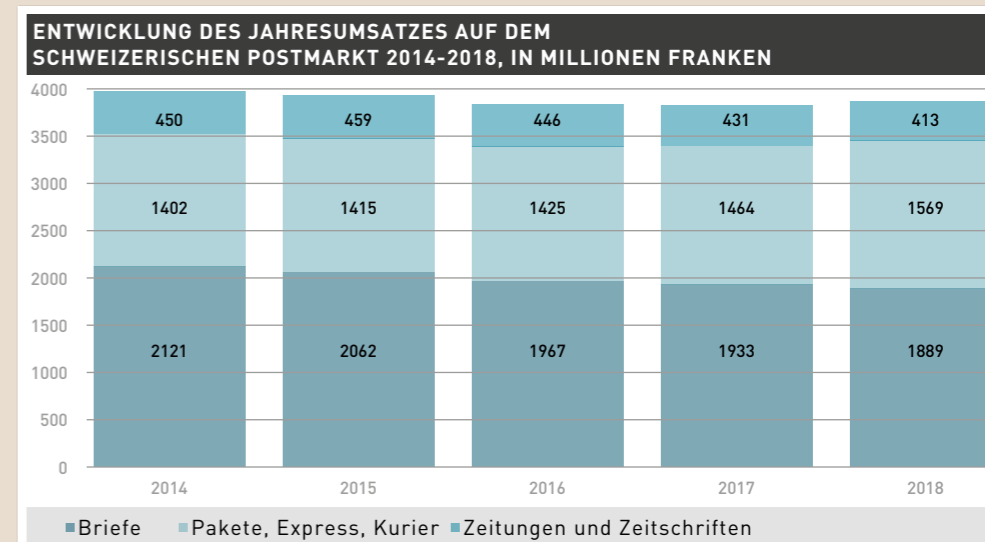
### POSTMARKT: GESAMTUMSATZ STEIGT ERSTMALS WIEDER

2018 belief sich der Gesamtumsatz auf dem Postmarkt auf 3,871 Milliarden Franken, erzielt mit einem Volumen von 3,442 Milliarden Sendungen. Der Gesamtumsatz ist damit erstmals seit längerer Zeit im Vergleich zum Vorjahr wieder gewachsen (1,1 %). Hingegen sank die Anzahl Sendungen um 3,7 %.

Die zuletzt beobachtete Umsatzsteigerung kommt wegen der rasant wachsenden Paketmengen nicht ganz unerwartet. Erstmals seit vielen Jahren konnten die beträchtlich abnehmenden Mengen in den übrigen Teilmärkten (Briefe, Zeitungen, Zeitschriften) durch den wachsenden Paketmarkt kompensiert werden.

Über die letzten fünf Jahre hinweg gesehen, hat sich der Gesamtumsatz im Postsektor trotz dieser jüngsten Wende jedoch jährlich um ungefähr 1 % verringert. Der Briefmarkt schrumpft Jahr für Jahr. 2018 machte der Briefmarkt mit 48,8 % Umsatzmässig erstmals weniger als die Hälfte des schweizerischen Postmarktes aus.

Auf den europäischen Postmärkten wurde eine jährliche Umsatzzunahme von 2,4 % registriert. Dieses sehr solide Wachstum in Europa ist in erster Linie auf den Aufschwung im Paket-, Express- und Kurierdienst-Markt in einzelnen Ländern zurückzuführen<sup>18</sup>.



## PAKET-, EXPRESS- UND KURIERDIENSTMARKT (KEP-MARKT)

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

Geprägt waren die vergangenen Monate durch den Eintritt verschiedener neuer Akteure in den Paketmarkt. Zu Beginn des Jahres 2018 startete die Firma Planzer einen Paketdienst. Anfang 2019 lancierte das Unternehmen Quickmail seinen neuen Paketdienst Quickpac, der sich auf den inländischen Paketmarkt fokussiert. Ebenfalls neu auf den Markt kam DHL Parcel, doch hat sich der Konzern nach kurzer Zeit wieder aus diesem Bereich zurückgezogen<sup>19</sup>.

In den vergangenen Jahren entwickelte sich der KEP-Markt sehr dynamisch. Hauptgrund dafür ist das Wachstum im E-Commerce, das in der Schweiz auf 10 % pro Jahr veranschlagt wird<sup>20</sup>. Der Umsatz des KEP-Marktes betrug 2018 insgesamt 1,57 Milliarden Franken und umfasste ein Volumen von 187 Millionen Sendungen. Mit Wachstumsraten bei den Volumina wie auch bei den Umsätzen von rund 7 % hat sich die positive Entwicklung der vergangenen Jahre verstärkt.

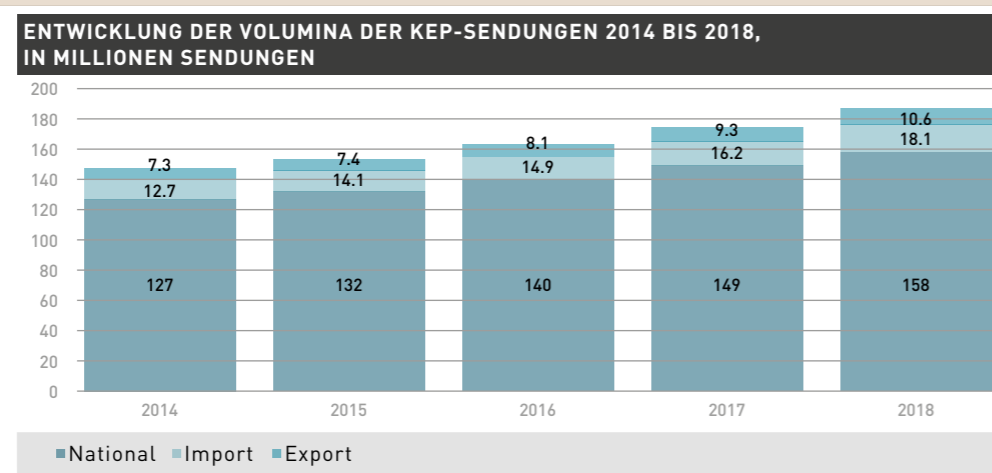
<sup>18</sup> DIESE UMSATZENTWICKLUNG BEZIEHT SICH EINZIG AUF DIE EHEMALS STAATLICHEN ANBIETERINNEN. QUELLE: COPENHAGEN ECONOMICS, 2018, MAIN DEVELOPMENTS IN THE POSTAL SECTOR (2013-2016), STUDY FOR THE EUROPEAN COMMISSION, DIRECTORATE-GENERAL FOR INTERNAL MARKET, INDUSTRY, ENTREPRENEURSHIP AND SMES, S. 47.

<sup>19</sup> VGL. NZZ AM SONNTAG, 24. MÄRZ 2019: ÜBUNGSABRUCH: DHL BEENDET IHREN ANGRIFF AUF DIE SCHWEIZER POST.

<sup>20</sup> VSV, SCHWEIZERISCHE POST, GFK, ONLINE- UND VERSANDHANDELSMARKT SCHWEIZ 2018, 28. FEBRUAR 2019

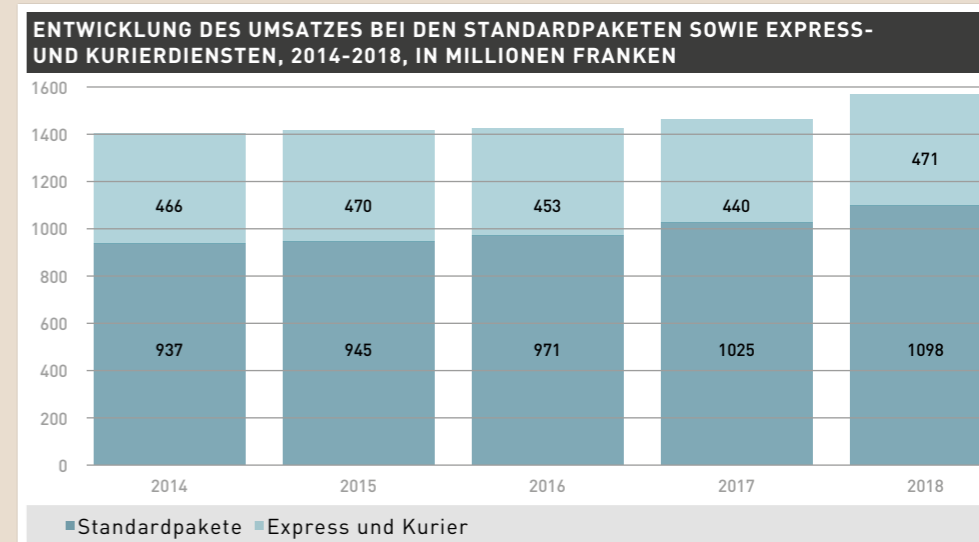
Betrachtet man die Marktsituation näher, ist festzustellen, dass das Segment der internationalen Sendungen innerhalb des KEP-Marktes am stärksten wächst. Der Import weist 2018 volumenmässig eine Zunahme von 12 % aus, beim Export waren es gar 14 %. Treiber dieses Wachstums ist der grenzüberschreitende digitale Handel, der gemäss dem Verband des Schweizer Versandhandels (VSV) in den vergangenen Jahren nahezu 20 % jährlich zugelegt hat. Über die letzten fünf Jahre hinweg betrug die jährliche Zunahme bei den Volumina im Schnitt fast 10 % und zwar sowohl bei der Einfuhr wie auch bei der Ausfuhr.

Bezüglich der Umsätze der grenzüberschreitenden Sendungen war die Entwicklung deutlich bescheidener. Das Wachstum lag hier bei 4,5 % pro Jahr für den Import von Paketen, während umsatzmässig die Ausfuhr im Jahresschnitt sogar leicht zurückging. Nach drei aufeinanderfolgenden negativen Jahren konnte 2018 jedoch mit einem Umsatzwachstum von fast 9 % für das Segment der Paket-Exporte erstmals wieder eine Zunahme verzeichnet werden. Der Grund für die im Vergleich zu den Volumen bescheidene Umsatzzunahme lässt sich anhand der vorhandenen Daten nur schwer eruieren. Möglich sind insbesondere sinkende Stückpreise wie auch abnehmende Durchschnittsgewichte bei den einzelnen Sendungen.



Die inländischen Sendungen stellen in Bezug auf den Umsatz und die Stückzahlen das grösste Segment des KEP-Marktes dar. In diesem Bereich setzte sich das Wachstum bei der Anzahl Sendungen mit + 6 % wie auch beim Umsatz mit + 5,5 % fort, was dem Durchschnitt der letzten fünf Jahre entspricht (der 6 % bei der Anzahl Sendungen und 4 % beim Umsatz betrug).

Ganzheitlich betrachtet, ist die positive Entwicklung auf dem KEP-Markt in erster Linie auf die Standard-Paketsendungen zurückzuführen und weniger auf die Express- und Kurierdienste. Diese Dienste verzeichneten ein geringeres Volumenwachstum von 2,5 % gegenüber dem Vorjahr, was ziemlich genau dem Fünfjahresdurchschnitt entspricht.



Im Vergleich mit den übrigen europäischen Märkten wächst der KEP-Markt in der Schweiz deutlich langsamer. Pro Jahr verzeichnen die EU-Länder durchschnittlich ein Wachstum von 13 % (volumenmässig, 2013-2016), während die Schweiz nur eine Zunahme von 6 % ausweist. Nimmt man die Anzahl der KEP-Sendungen pro Kopf als Massstab, kann jedoch gesagt werden, dass die Schweiz sich mit mehr als 21 Sendungen praktisch gleichauf befindet mit den skandinavischen Ländern (22 Sendungen im Jahr 2016). Dabei liegt die Schweiz sogar deutlich über dem gesamteuropäischen Mittel von acht Sendungen pro Einwohner<sup>21</sup>.

#### MARKTANTEILE INSGESAM STABIL

Punkto Umsatz ist die Post CH AG im KEP-Markt mit einem Marktanteil von 56 % die grösste Anbieterin<sup>22</sup> (-1 % im Vergleich zum Vorjahr). Dies verdankt die Post vor allem ihrer starken und ziemlich stabilen Stellung im nationalen KEP-Markt mit einem Marktanteil von 78 %. Im grenzüberschreitenden Verkehr weisen die privaten Anbieterinnen aber wesentlich höhere und tendenziell steigende Marktanteile aus. Beim Import sind es 83 % (+3 %) und beim Export gar 86 % (+1,2 %). Daraus lässt sich folgern, dass die privaten Anbieterinnen stärker vom Wachstum im grenzüberschreitenden digitalen Handel profitieren konnten. Die Post CH AG, DPD und DHL Express bleiben die grössten Anbieterinnen auf dem KEP-Markt.

#### SORGEN BEZÜGLICH DER UMWELT

Wie andere Branchen auch erlebt der Postmarkt aufgrund der zunehmenden Anwendung digitaler Applikationen sowie der Online-Kommunikation eine umfassende Veränderung. Deutlich feststellbar ist, dass der Konkurrenzdruck wächst und die Forderungen und Wünsche der preisbewussten Kundinnen und Kunden weiter steigen. Angesichts dieser Entwicklungen streben die Anbieterinnen an, die Kunden noch schneller und noch besser auf deren Bedürfnisse abgestimmt zu beliefern. Damit wollen sie den Wunsch nach quasi augenblicklicher Zustellung an einem vorgegebenen Ort erfüllen.

Gewisse Anbieter, wie zum Beispiel Quickmail AG mit dem Dienst Quickpac, haben entschieden, dass sie für die Zustellung von Postsendungen ausschliesslich elektrisch betriebene Fahrzeuge verwenden. Zu einem Zeitpunkt, da Umweltfragen die Bevölkerung immer stärker beschäftigen, muss die Postbranche aufgrund ihres grossen Fuhrparks und der enormen Anzahl an Fahrten in die Innenstädte dieser Frage besondere Aufmerksamkeit schenken. Auf der Grundlage der Informationspflicht, welche die gemeldeten Anbieterinnen gemäss Art. 9 des Postgesetzes haben, wird die

<sup>21</sup> COPENHAGEN ECONOMICS, 2018, MAIN DEVELOPMENTS IN THE POSTAL SECTOR (2013-2016), STUDY FOR THE EUROPEAN COMMISSION, DIRECTORATE-GENERAL FOR INTERNAL MARKET, INDUSTRY, ENTREPRENEURSHIP AND SMES, S. 43-45.

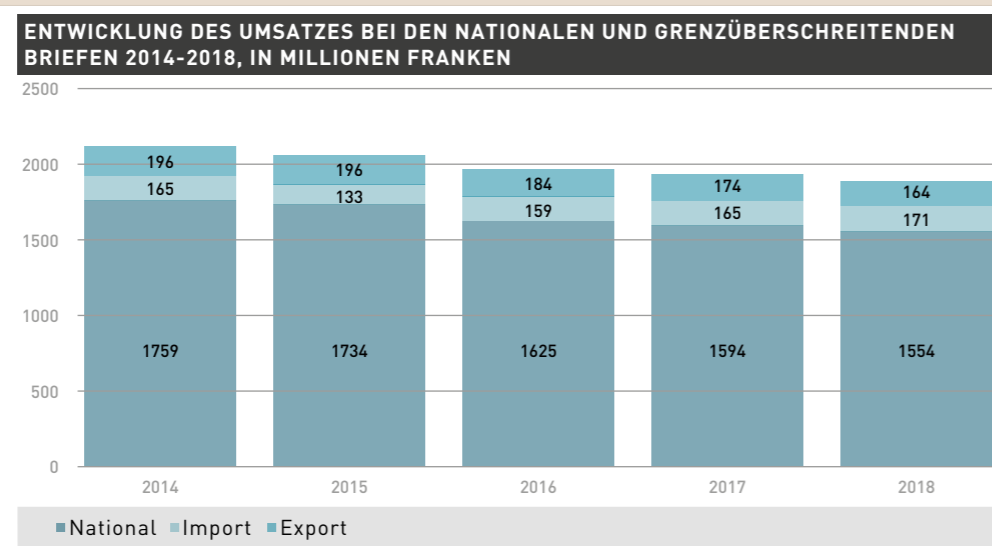
<sup>22</sup> IN DIESER ZAHL NICHT BERÜCKSICHTIGT SIND WICHTIGE PARTNERSCHAFTEN DER SCHWEIZERISCHEN POST IM KEP-MARKT WIE DAS JOINT-VENTURE TNT SWISS POST, DAS SEIT OKTOBER 2018 MEHRHEITLICH DER FEDEX CORP. GEHÖRT. QUELLE: MEDIENMITTEILUNG TNT SWISS POST VOM 4. OKTOBER 2018.

PostCom in den kommenden Monaten das Umweltverhalten der Anbieterinnen vertieft analysieren.

## BRIEFMARKT

Der Briefmarkt umfasst Korrespondenz- sowie leichte Warensendungen bis zu einem Gewicht von 2 kg, die Briefformat aufweisen.

2018 belief sich der Gesamtumsatz auf dem Briefmarkt auf 1,9 Milliarden Franken. Das Volumen betrug 2,3 Milliarden Sendungen. Umsatzmässig war damit ein Rückgang von -2,3 % zu verzeichnen, der jedoch geringer als der Durchschnitt der vergangenen fünf Jahre ausfiel (-2,8 %). Hingegen sanken die Volumina signifikant. Der Rückgang fiel mit -4,1 % gegenüber der 2014 bis 2018 verzeichneten durchschnittlichen Abnahme von -3,0 % deutlicher aus.



Ähnlich wie im KEP-Markt haben sich die einzelnen Segmente des Briefmarktes unterschiedlich entwickelt. Die Briefe, die ins Ausland verschickt wurden, verzeichneten 2018 umsatzmässig mit -5,7 % den deutlichsten Rückgang, bei den inländischen Briefen waren es -2,5 %. Umgekehrt stieg der Umsatz mit Briefen aus dem Ausland um 3,6 %. Über den Zeitraum 2014-2018 hinweg betrachtet, liegt der Umsatz der importierten Briefe 2018 erstmals über jenem der Export-Briefe.

Die unterschiedlichen Entwicklungen sind vermutlich auf die beträchtlich gestiegene Anzahl von importierten Kleinpaketen im Briefformat zurückzuführen, während der traditionelle Kommunikations-Briefmarkt seit Jahren abnimmt. Die Daten, welche der Verband des Schweizerischen Versandhandels VSV zur Entwicklung der Anzahl Kleinsendungen aus dem Ausland veröffentlicht hat, stützen diese Hypothese. Gemäss VSV-Angaben hat sich das Volumen von Kleinsendungen zwischen 2014 und 2018 von 15,5 Millionen auf 33 Millionen Sendungen mehr als verdoppelt<sup>23</sup>.

### BRIEFE PRO EINWOHNER: SCHWEIZ NOCH IMMER AN DER SPITZE

2018 erhielt jeder Einwohner der Schweiz durchschnittlich 278 Briefe. Damit liegt die Schweiz bezüglich der Anzahl Briefe pro Einwohner im europäischen Vergleich noch immer an der Spitze, auch wenn das Volumen der Briefsendungen in den vergangenen Jahren stetig abgenommen hat. Vom Rückgang der physischen Briefsendungen sind alle europäischen Postmärkte betroffen. Im Jahresdurchschnitt beträgt der Rückgang

im Zeitraum 2013-2016 -4,3 % und fällt damit stärker aus als die für Schweiz von 2014-2018 registrierte Abnahme von durchschnittlich -2,8 %. 2018 hat sich die Schweiz mit einer Abnahme von -4,1 % jedoch dem europäischen Mittel stark angenähert. Hauptgrund für den Rückgang ist die Substitution von physischen Briefen durch elektronische Kommunikationsmittel. Neben dem veränderten Kommunikationsverhalten der Bevölkerung ist die Abnahme auch darauf zurückzuführen, dass die grossen Versender, wie Banken, Versicherungen, Krankenkassen und Behörden, mehr und mehr auf digitale, kostengünstigere Informations- und Zustellungs Kanäle setzen. Mittels Lösungen für die elektronische Rechnungsstellung, Online-Banking und elektronischen Schaltern substituieren sie fortlaufend die papiergestützte Korrespondenz.

### BEWEGUNG BEI DEN MARKTANTEILEN

Mit einem umsatzmässigen Marktanteil von 96,7 % (-0,2 %) ist die Post CH AG weiterhin klar die führende Anbieterin im Briefmarkt, dies sowohl im national- wie auch im internationalen Verkehr. Im teilgeöffneten Markt der inländischen Briefe ist der Marktanteil der Post im Vorjahresvergleich von 98,6% auf 97,5% gesunken. Im äusserst dynamischen Markt der Importbriefe konnte die Post hingegen eine Marktanteilsteigerung von 85,2 % auf 92,7 %<sup>24</sup> erzielen. Auch bei den Exportbriefen konnte die Post ihren Marktanteil von 92,8% auf 93,7% erhöhen.

Während der europäische Briefmarkt vollständig liberalisiert ist, hat die Schweiz ein Monopol für Briefe bis 50g. Damit sind etwa 24 % des Volumens und 27 % 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 Marktanteil für sich beanspruchen. Der Anteil der Privaten wächst jedoch jährlich.

### EUROPA: EHEMALS STAATLICHE POSTUNTERNEHMEN DOMINIEREN WEITERHIN DEN BRIEFMARKT<sup>25</sup>

In allen europäischen Ländern ist zu beobachten, dass im betreffenden Markt historisch etablierte Postunternehmen den Briefmarkt auch heute noch dominieren und einen entsprechend hohen Marktanteil erfolgreich verteidigen. Nur in den Niederlanden, Finnland, Rumänien und Litauen liegen die Marktanteile des etablierten Postunternehmens jeweils unter 80 %. In den übrigen Ländern ist dieser Anteil grösser, hat in den vergangenen Jahren indes kontinuierlich abgenommen. Eine Ausnahme bildet Italien. Dort konnten die Poste Italiane den Briefmarktanteil im nationalen Verkehr von 90 % auf 93 % erhöhen. Ein Grund dafür ist möglicherweise der schrumpfende Briefmarkt, der potenzielle Konkurrenten abschreckt.

## ZEITUNGEN UND ZEITSCHRIFTEN

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

Insgesamt betrug der Umsatz im Bereich der Zeitungen und Zeitschriften 413 Mio. Franken, was im Vergleich zum Vorjahr einem Rückgang von 4,1 % entspricht. Die Sendungsmenge ging mit insgesamt 994 Mio. Exemplaren noch stärker zurück (-4,7 %). Besonders ausgeprägt ist der Abwärtstrend bei der Frühzustellung mit mit einem Volumenrückgang von über 8 % innert Jahresfrist. Neben dem zunehmenden digitalen

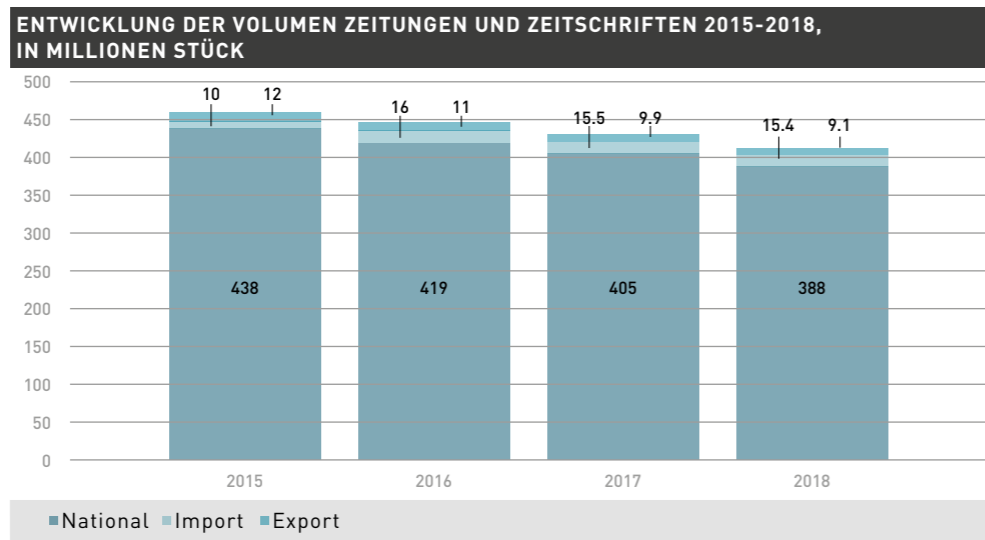
<sup>23</sup> VSV, SCHWEIZERISCHE POST, GFK, ONLINE- UND VERSANDHANDELSMARKT SCHWEIZ 2018, 28. FEBRUAR 2019, S. 24

<sup>24</sup> BEI DEN BRIEFEN WURDEN DIE VORJAHRESWERTE INFOLGE DES NEUEN REPORTINGS REVIDIERT, DA DIESE NEU KEINE EXPRESS- UND KURIERSENDUNGEN ENTHALTEN.

<sup>25</sup> COPENHAGEN ECONOMICS, 2018, MAIN DEVELOPMENTS IN THE POSTAL SECTOR (2013-2016), STUDY FOR THE EUROPEAN COMMISSION, DIRECTORATE-GENERAL FOR INTERNAL MARKET, INDUSTRY, ENTREPRENEURSHIP AND SMES, SEITE 73

Konsum von Tagesnachrichten seitens der Leserschaft liegt ein weiterer Grund darin, dass eine der führenden Tageszeitungen, Le Matin, ihre Printausgabe eingestellt hat<sup>26</sup>. Rund 22 %<sup>27</sup> der Zeitungen und Zeitschriften wurden in der Frühzustellung verteilt.

Marktführerin in diesem Teilsegment sind die Post CH AG sowie Presto, die als Konzerngesellschaft der Schweizerischen Post Dienste im Bereich der Frühzustellung anbietet.



#### INTERNATIONALE BEZIEHUNGEN

Die PostCom hat als Ad-hoc-Beobachterin im Jahre 2018 an den Sitzungen und Workshops der Gruppe europäischer Regulierungsbehörden (ERGP) teilgenommen und in den Arbeitsgruppen mitgewirkt. 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. Die Regulierungsbehörde ist ausserdem Mitglied der Schweizerischen Normenvereinigung (SNV). Diese hat in der Schweiz eine Drehscheibenfunktion für die nationalen und internationalen Normen.

<sup>26</sup> MEDIENMITTEILUNG VON TAMEDIA VOM 7. JUNI 2018, «LE MATIN WIRD ZUR DIGITALEN MEDIENMARKE».

<sup>27</sup> IM LETZTJÄHRIGEN TÄTIGKEITSBERICHT WURDE EIN WESENTLICH HÖHERER ANTEIL IN DER FRÜHZUSTELLUNG KOMMUNIZIERT. EINE ANBIETERIN HAT 2018, IM GEGENSATZ ZUM VORJAHR, KEINE EXEMPLARE IN DER FRÜHZUSTELLUNG RAPPORTIERT.



## AUFSICHTSRECHTLICHE ANZEIGEN UND VERFAHREN

### BEHANDLUNG VON AUFSICHTSRECHTLICHEN ANZEIGEN

Im Berichtsjahr hat das Fachsekretariat der PostCom insgesamt 41 Eingaben von Bürgerinnen und Bürgern (sogenannte «Bürgerbriefe») erhalten, die Reklamationen gegenüber der Post vorbrachten (2017: 32). Sie betrafen unter anderem die Zustellpraxis der Post bei Paketen, Beanstandungen im Zusammenhang mit Poststellen und Postagenturen, Probleme bei Nachsendeaufträgen und verlorengegangene oder zu spät zugestellte Sendungen. Angesichts der geringen Anzahl können die Beanstandungen jedoch nicht als repräsentativ betrachtet werden.

Die Paketzustellung war auch in den Medien ein Thema. Pakete, die nicht ins Ablagefach passen, werden von den Postboten vermehrt vor der Haustüre oder im Treppenhaus deponiert, wenn die Empfängerin oder der Empfänger nicht zuhause ist. Die Post spart damit Kosten in nicht unbeträchtlichem Umfang. Sie praktiziert dies auch, wenn der Empfänger der Post keine ausdrückliche Zustellermächtigung erteilt hat. Das Risiko für Diebstahl oder Beschädigung der Sendung steigt. Wer die Deponierung von Sendungen verhindern will, kann sich an den Kundendienst der Post wenden und verlangen, dass ein entsprechender Vermerk im System vorgenommen wird.

Hinzu kamen rund 50 Zusendungen, die entweder diverse Anfragen enthielten oder zuständigkeithalber an das BAKOM, die Post oder den Preisüberwacher weitergeleitet wurden. Nicht in die Zuständigkeit der PostCom fallen namentlich Beanstandungen zu elektronischen Dienstleistungen der Post (wie die Verknüpfung des Kundenlogins der Post mit SwissID) oder zur Zustellung von unadressierten Sendungen in Hausbriefkästen mit «Stopp-Werbung»-Kleber. Unadressierte Sendungen sind gemäss Postgesetzgebung keine Postsendungen. Die Zustellung solcher Mailings untersteht nicht der staatlichen Regulierung.

In Bezug auf die übrigen Anbieterinnen von Postdiensten ging 2018 ein Bürgerbrief ein (2017: 1).

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 Verwaltungsanktionen anordnen. Solche Anordnungen wurden im Berichtsjahr keine erteilt.

### VERFAHREN BETREFFEND HAUSBRIEFKÄSTEN

Die PostCom erlässt bei Streitigkeiten über Hausbriefkästen oder Briefkastenanlagen eine anfechtbare Verfügung. Das Verfahren richtet sich nach dem Verwaltungsverfahrensgesetz und wird schriftlich durchgeführt.

#### ANZAHL VERFAHREN

2018 gingen 70 Eingaben und Anfragen zu Hausbriefkästen ein (2017: 87). Mehr als die Hälfte der Fälle konnte nach Erläuterung der Rechtslage oder nach nochmaligem Ge-

sprach der Antragsteller mit der Post gütlich beigelegt werden. Daneben wurden 29 Verwaltungsverfahren eingeleitet (2017: 42).

Die PostCom hat im Berichtsjahr 17 Verfahren mit einem materiellen Entscheid abgeschlossen (2017: 16). Sie hat 15 Gesuche abgewiesen und zwei gutgeheissen (2017: 13 Abweisungen, zwei Gutheissungen, eine Teilgutheissung). 19 Verfahren wurden zufolge Vergleichs oder Rückzugs abgeschlossen (2017: 12). Kein Entscheid der PostCom wurde beim Bundesverwaltungsgericht angefochten. Auch sind keine Urteile des Bundesverwaltungsgerichts im Zusammenhang mit Hausbriefkästen ergangen.

#### **AUS DER PRAXIS**

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 platziert werden, sofern der Zugang von der Strasse her möglich ist. Ausnahmen von diesen Standorten sieht die Postverordnung vor, wenn den Bewohnern aus gesundheitlichen Gründen der ordentliche Briefkastenstandort nicht zugemutet werden kann oder wenn bei unter Denkmalschutz stehenden Liegenschaften der ordentliche Briefkastenstandort zu einer wesentlichen Beeinträchtigung der Ästhetik führen würde. Entspricht der Standort oder die Ausgestaltung (Mindestmasse) nicht den Vorgaben der Postverordnung, kann die Post nach Vorankündigung die Hauszustellung einstellen.

In fast allen Verfahren wies die PostCom die Anträge der Liegenschaftseigentümer ab und entschied, dass die Post diese zurecht aufgefordert hatte, die Hausbriefkästen an die Grundstücksgrenze zu versetzen oder durch Modelle zu ersetzen, welche den Anforderungen der Postverordnung und deren Anhang 1 entsprechen. Argumente des Wetterschutzes, der Bequemlichkeit oder der Ästhetik bei nicht denkmalgeschützten Häusern können dabei nicht berücksichtigt werden. Eine Gutheissung erfolgte bei einem nicht abparzellierten Bauernhaus (Verfügung Nr. 9/2018 vom 14. Juni 2018). Die PostCom entschied in diesem Fall, dass es an der Grundstücksgrenze bei der Zufahrt keinen geeigneten Standort gibt, und genehmigte den bestehenden Standort an der Hofeinfahrt. Die zweite Gutheissung berücksichtigte gesundheitliche Gründe, die zu einer unzumutbaren Härte bei den Liegenschaftseigentümern führten (Verfügung Nr. 16/2018 vom 30. August 2018).

---

### **VERFAHREN BETREFFEND HAUSZUSTELLUNG**

---

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

Bei Streitigkeiten über die Hauszustellung zwischen der Post und Empfängerinnen und Empfängern von Postsendungen hat die PostCom 2018 zwei Verfahren eingeleitet (2017: 7) und zwei Entscheide erlassen (2017: 5). Beide Fälle wurden abgewiesen. Ein Verfahren aus dem Jahr 2015 wurde als gegenstandslos abgeschlossen, nachdem die Post der Aufnahme der Hauszustellung zugestimmt hatte. Ein seit längerer Zeit sistiertes Verfahren mit sieben Verfahrensbeteiligten wurde nach der Durchführung eines Augenscheins und einer Einigungsverhandlung zufolge Vergleichs abgeschlossen. Die Verfügungen wurden nicht angefochten, ebenso sind keine Urteile des Bundesverwaltungsgerichts zur Hauszustellung ergangen.

#### **AUS DER PRAXIS**

Ein Haus in der Landwirtschaftszone im Berner Oberland wurde wieder bewohnt, nachdem es einige Zeit leer gestanden hatte. In der Folge beantragten die neuen Bewohner die Aufnahme der Hauszustellung. Im Entscheid Nr. 17/2018 vom 30. August 2018 wies die PostCom das Gesuch ab. Sie hielt dabei fest, dass sich das nächste bewohnte Haus rund 750 m entfernt befinde und die Distanz bis zum Siedlungsrand der nächsten Ortschaft 2,8 km betrage. Damit seien die Voraussetzungen für die Hauszustellung gemäss Art. 31 Abs. 1 VPG nicht erfüllt. Zudem erachtete sie die von der Post vorgeschlagene Ersatzlösung – einen Briefkasten an der Abzweigung der Strasse, 650 m vom Wohnhaus entfernt – für verhältnismässig. Dabei stützte sie sich auf die Praxis des Bundesverwaltungsgerichts, wonach die von der Post angebotene Ersatzlösung nicht die bestmögliche für den Empfänger, sondern lediglich eine den Umständen angemessene, notwendige Massnahme sein müsse.

Mit Verfügung Nr. 20/2018 vom 4. Oktober 2018 wies die PostCom das Gesuch von fünf Gesuchstellern (ein Elektrizitätswerk, ein Restaurant sowie Privathaushalte) in einem Weiler am Doubs ab und verneinte einen Anspruch auf Hauszustellung, nachdem die PostCom ihnen während des Verfahrens 2017 die Hauszustellung vorsorglich noch gewährt hatte. Die PostCom kam zum Schluss, dass aufgrund der grossen Distanz zwischen den Häusern keine Siedlung im Sinne von Art. 31 Abs. 1 Bst. a VPG vorliege und die Wegzeit bei einer Strecke mit einem Höhenunterschied von 400 m und einer Länge von 7 km hin und zurück klar mehr als zwei Minuten betrage.

In einem Verfahren aus dem Melchtal von sechs Gesuchstellern aus zwei Weilern hat die PostCom einen Augenschein durchgeführt und den Gesuchstellern und der Post anschliessend einen Einigungsvorschlag, bestehend aus einer reduzierten Zustellfrequenz von drei Tagen pro Woche und einer zentralen Briefkastenanlage für die Zustellung an den übrigen Zustelltagen, vorgeschlagen. Durch die Einigung über die Ersatzlösung konnten die Gesuchsteller weiterhin den von der Post angebotenen Hausservice in Anspruch nehmen, obwohl sie ausserhalb des Gebietes der Zustellpflicht leben.

---

### **BERICHT DER SCHLICHTUNGSSTELLE**

---

Die Schlichtungsstelle ist fünf Jahre alt. Im Postgesetz verankert, führt sie seit dem 1. Januar 2014 Schlichtungen bei Streitigkeiten zwischen Anbieterinnen von Postdienstleistungen in der Schweiz und ihren Kundinnen und Kunden durch. Einzelheiten des Verfahrens sind in der Postverordnung und in einem Verfahrensreglement festgehalten.

Das unparteiliche Verfahren ist eine einfache und schnelle Alternative zu langwierigen und teuren Gerichtsverfahren. Gegen eine Gebühr von CHF 20.00 erhalten die Gesuchstellenden eine professionelle Vermittlung zur gütlichen Streitbeilegung. Bei den Schlichtungsfällen dreht es sich mehrheitlich um den Verlust, die Beschädigung oder die verspätete Lieferung von Sendungen (von Briefen oder Paketen). In solchen Konflikten hat sich die Schlichtungsstelle als erfolgreiche Vermittlerin etabliert. Sie trägt auch dazu bei, langjährige Querelen einem versöhnlichen Ende zuzuführen. Gleichzeitig bilden die Schlichtungsfälle Anlass für die Anbieterinnen von Postsendungen, Qualitätsmängel festzustellen und die eigene Beschwerdebearbeitung zu optimieren.

#### **VERFAHREN**

Sowohl natürliche Personen (Private) als auch juristische Personen (Firmen), Kunden oder Anbieterinnen können ein Schlichtungsgesuch stellen. Ein solches wird behan-

delt, wenn es sich um eine privatrechtliche bzw. zivilrechtliche (synonyme Begriffe) Problematik handelt. Darunter fallen insbesondere alle Streitigkeiten, welche sich auf einen «Transport» von Sendungen beziehen, zum Beispiel Zustellung, Empfang und auch Deponieren von Briefen und Paketen.

Die Schlichtungsstelle hat erreicht, dass auch Empfänger von Sendungen berechtigt sind, ein Schlichtungsgesuch zu stellen. Die Anbieterinnen stellten sich bis anhin auf den Standpunkt, dass sie nur mit dem Absender in einem Vertragsverhältnis stehen. Kann der Empfänger jedoch die Bezahlung einer Ware nachweisen, wird er als Gesuchsteller zugelassen. Eine Abtretung des Forderungsanspruchs des Absenders wird dann nicht mehr verlangt.

Der Gesuchsteller muss darlegen, dass er bereits vergeblich versucht hat, eine Einigung mit der Gegenseite herbeizuführen. Zudem darf zum Antragsgegenstand kein Gerichtsverfahren anhängig sein. Die Schlichtungsverfahren stellen für die Anbieterinnen kein freiwilliges Verfahren dar, sondern sie müssen daran teilnehmen.

Das Schlichtungsverfahren wird meist per E-Mail oder Brief durchgeführt. Beide Seiten erhalten Gelegenheit, ihre Stellungnahmen abzugeben und relevante Nachweise vorzulegen. Eine mündliche Verhandlung findet nur statt, wenn der Austausch von Stellungnahmen zwischen den Parteien zu keiner Annäherung führt und die Leiterin der Schlichtungsbehörde «Lösungspotential» erkennt. In solchen Fällen bewertet sie den Sachverhalt und unterbreitet mündlich einen Vorschlag für eine gütliche Streitbeilegung. Dabei wägt sie die vorgebrachten Argumente unter Berücksichtigung der Sach- und Rechtslage ab. Ziel ist ein für alle zufriedenstellendes Ergebnis zur Beilegung des Konflikts im Rahmen einer Einigungsverhandlung. Die Verfahren finden in der Amtssprache des Gesuchstellers statt.

Die Parteien sind nicht verpflichtet, den Lösungsvorschlag der Leiterin der Schlichtungsstelle anzunehmen. Akzeptieren sie den Einigungsvorschlag, wird eine für beide Seiten verbindliche Abmachung schriftlich festgehalten.

#### PROBLEMSCHWERPUNKT VERLUST VON PAKETEN

Mit dem zunehmenden Online-Handel kommt es immer wieder vor, dass die Adressaten Pakete vermissen. Die Anbieterinnen berufen sich auf das elektronisch erfasste Zustellereignis, das gemäss ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) als Zustellnachweis gilt. Bei Auslandbestellungen machen sie geltend, dass eine Nachforschung für Importsendungen durch den Empfänger nicht möglich sei. Eine solche könne grundsätzlich nur vom Absender selbst bei dessen Anbieterin in Auftrag gegeben werden. Gelangt der Kunde zur Sendungsnummer und kann er nachweisen, dass das Paket von der Schweizer Anbieterin in Empfang genommen wurde, stellen sich die Anbieterinnen auf den Standpunkt, dass das Paket im Ablagekasten deponiert worden sei. Sowohl die Dimensionen des Pakets als auch die gewählte Verpackung für den Versand könnten nachträglich nicht mehr eruiert werden und der Zustellbote könne sich an den Zustellvorgang verständlicherweise nicht mehr erinnern. Es sei deshalb von einem Diebstahl auszugehen, welcher der Polizei zu melden sei.

Im Online-Handel, bei welchem die Pakete im Voraus zu bezahlen sind, ist es dem Empfänger kaum möglich, die Grösse eines Paketes ausfindig zu machen. Gelingt es ihm und war das Paket grösser als der Ablagekasten und schaltet er die Schlichtungsstelle ein, vergütet die Anbieterin im Rahmen eines Vergleichs den nachweislich bezahlten Warenwert.

Die gleiche Problematik entsteht, wenn grössere Pakete vor der Haustüre oder auf der Briefkastenanlage deponiert oder einem Nachbarn ausgehändigt werden. Das elektronisch erfasste Zustellereignis spricht für die Übergabe. Der Absender kann die Sendung belegen, der Empfänger muss den «Nichtempfang» nachweisen, was unmöglich ist.

Die Schlichtungsstelle vertritt in solchen Fällen die Meinung, dass die Postdienstleisterin den Verlust zu vergüten hat, sofern sie nicht nachweist, dass der Empfänger eine von der Standardzustellung abweichende Zustellform – z. B. Deponierung des Pakets - explizit verlangt hat.

Ausführliche Angaben zu weiteren Schwerpunkten der Tätigkeit der Schlichtungsstelle können auf ihrer Website unter <http://www.ombud-postcom.ch/dokumente/> abgerufen werden.

#### RÜCKBLICK

Im Jahre 2018 wurden insgesamt rund 1'750 Kontakte (Anfragen, Anliegen, Gesuche) bearbeitet. Die Informations- und Beratungsanteile haben deutlich zugenommen. Im Rahmen von unzähligen Telefongesprächen gelang es der Leiterin der Schlichtungsstelle, eine Eskalation von Konflikten zu verhindern.

Die Anzahl der effektiven «Fälle» bewegt sich in der Grössenordnung der Vorjahre. Im Berichtsjahr 2018 liessen sich 74 von 77 Konfliktfällen erfolgreich lösen. Ein Fall ist noch pendent, in zwei Fällen konnte keine Einigung erzielt werden. Der Schlichtungsstelle ist nicht bekannt, dass in diesen beiden Fällen ein Gerichtsverfahren eingeleitet wurde.

STATISTIK			
<b>A. Gesuche im Berichtsjahr</b>			
Telefonische und E-Mail-Kommunikationen vom 01.01. bis 31.12.2018			1750
Total rund			
<b>B. Fälle im Berichtsjahr</b>			
Total Falleröffnungen vom 01.01. bis 31.12.2018			77
<b>C. Beschwerdegründe und Forderungen der 77 Fälle</b>			
Pro Fall können mehrere Gründe und Forderungen zusammenfallen, z.B. Verlust oder Verspätung und Schadenersatz.			
Verlust Sendung	11	Ersatz des Folgeschadens	8
Verspätung	10	Verweigerte Zustellung	11
Ersatz des direkten Schadens	17	andere Gründe	31
<b>D. Sprachen</b>			
Deutsch	70		
Französisch	4		
Italienisch	3		
<b>E. Ausgang der Verfahren bei den 77 Fällen</b>			
Vergleich			37
Anerkennung			9
Rückzug infolge Behebung des Problems oder Aussichtslosigkeit			28
Kein Vergleich/pendent			3

## ÜBER DIE POSTCOM

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

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

- Hans Hollenstein, Dr. rer.pol., ehemaliger Regierungsrat des Kantons Zürich, Präsident, Winterthur ZH
- Georges Champoud, vormals Schweizerische Post und ehemaliger CEO DPD, Vizepräsident, Freienbach SZ
- Valérie Défago Gaudin, Prof. Dr. iur., Ordinaria, Lehrstuhl für Verwaltungsrecht, Universität Neuenburg (neu), Nyon VD
- Robert Göx, Prof. Dr. rer.pol., Ordinarius, Lehrstuhl für Managerial Accounting, Universität Zürich, Tentlingen FR
- Micol Morganti Perucchi, lic. iur., Rechtsanwältin und Notarin, Lugano TI
- Reto Müllhaupt, dipl. Geograf, ehemaliger Generalsekretär Schweizerische Post, Lausanne VD
- Clemens Poltera, Wirtschaftsprüfer und Fachexperte für Rechnungslegung und Controlling, Rona GR.

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



Die Mitglieder der PostCom (von links nach rechts): Reto Müllhaupt, Georges Champoud, Clemens Poltera, Hans Hollenstein, Valérie Défago Gaudin, Micol Morganti Perucchi, Robert Göx und Michel Noguét.

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

## AUFTRAG UND TÄTIGKEIT

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

Die PostCom erfüllt vor allem folgende Aufgaben:

- Sie beaufsichtigt die Einhaltung des gesetzlichen Auftrages zur Grundversorgung, insbesondere auch, was die Verfahren bezüglich der Standorte von 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.



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.



## VORSCHLÄGE ZUR ANPASSUNG DES POSTGESETZES UND DER POSTVERORDNUNG

Die PostCom hat im Jahresbericht 2017 erstmals eine Übersicht über den Rechtssetzungsbedarf erstellt, der aus ihrer Sicht besteht. Während einige Punkte in der auf Anfang 2019 in Kraft getretenen teilrevidierten Postverordnung berücksichtigt worden sind, besteht bei anderen Themen aus Sicht der PostCom weiterhin die Notwendigkeit zu gewissen Anpassungen. Nach Sachgebieten geordnet, hat sie dazu entsprechende Vorschläge erarbeitet und diese im Rahmen einer Ämterkonsultation als mögliche Stossrichtungen für eine Teilrevision des Postgesetzes formuliert.

### KOMPETENZABGRENZUNG ZWISCHEN DEN BEHÖRDEN

Die klare Zuweisung zusammenhängender Aufgabengebiete ist nach wie vor aktuell und soll nach Ansicht der PostCom einer Lösung zugeführt werden.

Empfehlung: Den verschiedenen Behörden sind Aufgabengebiete und alle damit verbundenen Kompetenzen zu übertragen, so dass jede Behörde in ihrem Zuständigkeitsbereich die Gesamtverantwortung trägt und eine Gesamtschau vornehmen kann. Die Regulierungsaufgaben des BAKOM im Bereich Zahlungsverkehr wären sinnvollerweise der PostCom zu übertragen, was auch die Prozessabläufe vereinfachen würde.

Mögliche Aufgabenzuweisung:

- Die Vorbereitung der Gesetzgebung wird mit allen dazugehörenden Funktionen und Aufgaben dem UVEK (BAKOM) zugewiesen (policy development and evaluation). Zusätzlich erfüllt das BAKOM die Aufgaben in Zusammenhang mit der Presseförderung.
- Die operative Kontrolle/Aufsicht über die Grundversorgung und die Regulierungstätigkeit werden zusammen mit allen daraus resultierenden Aufgaben der PostCom zugewiesen (policy implementation).
- Die Wahrnehmung der Eignerfunktion liegt beim Finanzdepartement (Eidg. Finanzverwaltung).

---

### GRUNDVERSORGUNG

---

#### KOMPETENZZUORDNUNG PREISREGULIERUNG IN DER GRUNDVERSORGUNG

Die Zuständigkeiten für die Preisregulierung im Postgesetz sind unklar geregelt. So wird in Art. 22 Abs. 2 Bst. h PG auf Art. 92 Abs. 2 zweiter Satz BV (Festlegung der Tarife nach einheitlichen Grundsätzen), Art. 16 Abs. 2 (Festlegung der Preise distanzunabhängig und nach einheitlichen Grundsätzen) und Art. 18 Abs. 3 PG (Festlegung der Preise im reservierten Dienst: distanzunabhängig, kostendeckend, angemessen und nach einheitlichen Grundsätzen; Preisobergrenzen durch den Bundesrat) verwiesen. Einzig Art. 16 Abs. 2 PG regelt aber eine Zuständigkeit der PostCom, nämlich die periodische Prüfung der Einhaltung der Distanzunabhängigkeit. Die PostCom ist deshalb der Auffassung, dass sich ihre Preisregulierungskompetenz heute einzig auf die Distanzunabhängigkeit bezieht. In den internen Diskussionen anlässlich der Totalrevision des Postgesetzes (2008 und folgende Jahre) wurde es abgelehnt, der PostCom weitergehende Aufgaben in der Preisregulierung zu übertragen.

Empfehlung: Klärung der Zuständigkeiten auf gesetzlicher Ebene.

## **UMSCHREIBUNG DER GRUNDVERSORGUNGSVERPFLICHTUNG BEZÜGLICH SENDUNGEN INS AUSLAND IN ART. 29 ABS. 2 VPG**

Die Grundversorgungsverpflichtung in Art. 29 Abs. 2 VPG entspricht nicht den Vorgaben des Regelwerks des Weltpostvereins (UPU), insbesondere, was Art. 17 der Convention angeht. Gemäss den der PostCom vorliegenden Informationen bestand dieser Widerspruch bereits unter der alten Postgesetzgebung; die Gründe für die Regelung im nationalen Recht sind der PostCom nicht bekannt. Im Wissen, dass eine einfache Lösung nicht auf der Hand liegt, regt die PostCom dennoch an, eine UPU-konforme Regelung in Art. 29 Abs. 2 VPG vertieft zu prüfen. Dabei ist jedoch eine Ausweitung des Monopols zu vermeiden. Der reservierte Dienst bei Importsendungen muss sich weiterhin auf die nationale Briefe-Definition gemäss Art. 2 Bst. c PG beziehen.

## **NETTOKOSTENAUSGLEICH**

Das Konzept der Nettokosten gemäss Art. 49 und 50 VPG als Mass für die Opportunitätskosten, die der Post aus der Verpflichtung zur Erbringung des Grundversorgungsauftrages erwachsen, hat sich aus Sicht der PostCom bewährt und sollte unbedingt beibehalten werden. Die Nettokosten zeigen der Behörde und der Bevölkerung auf, wieviel die Grundversorgung kostet.

Die PostCom will ebenfalls am Nettokostenausgleich gemäss Art. 51 VPG festhalten, da dieser einen indirekten Beitrag zur langfristigen Sicherstellung der Finanzierung der Grundversorgung leistet. Angesichts der Bedeutung dieser Instrumente begrüsst es die PostCom, dass dafür eine formelle gesetzliche Grundlage geschaffen werden soll.

## **VORGABEN FÜR DIE ENTWICKLUNG DES POSTSTELLENNETZES**

Die PostCom begrüsst die 2018 erfolgte Teilrevision der Postverordnung, welche neu Erreichbarkeitswerte auf Stufe Kanton misst, die Kantone in den Planungsdialog miteinschliesst und Massnahmen vorsieht, um die Attraktivität der Postagenturen zu erhöhen.

## **QUALITÄTSSICHERUNGSSYSTEM FÜR POSTAGENTUREN**

Das Postagenturennetz wird laufend ausgebaut und gewinnt weiterhin an Bedeutung (2018: 1078 Poststellen und 1061 Agenturen). Deshalb ist eine Professionalisierung des Betriebs der Postagenturen angezeigt.

Empfehlung: Aufgrund der fortschreitenden Umwandlung von Poststellen in Agenturen erachtet die PostCom eine rechtliche Regelung für Postagenturen als erforderlich. Die Post soll zur Einführung eines Qualitätssicherungssystems für Postagenturen verpflichtet werden.

## **DIENSTLEISTUNGEN DES ZAHLUNGSVERKEHRS:**

### **ABLIEFERUNG VON BAREINNAHMEN**

Die Möglichkeit für Bareinzahlungen an der Haustüre in Ortschaften, die nur über Postagenturen bedient werden, bietet die Post nur den Privatkunden und nicht den Geschäftskunden an. Hier besteht eine Lücke.

Empfehlung: Die Post soll verpflichtet werden, für KMU Möglichkeiten zur Ablieferung von Bareinnahmen zu schaffen, wo Poststellen fehlen.

## **VERFAHREN HAUSSERVICE**

Der Hausservice hat an Bedeutung stark zugenommen. Nach einem Urteil des Bundesverwaltungsgerichts liegen Änderungen im Hausservice jedoch im alleinigen Ermessen der Post. Die Postverordnung enthält keine entsprechenden Regelungen.

Empfehlung: Sind Anpassungen am Hausservice geplant, sollten hinsichtlich des Einbezugs der Gemeinden die gleichen Regelungen gelten, wie sie für die Verlegung oder Schliessung von Poststellen oder Postagenturen zur Anwendungen kommen. Das heisst, dass die Post mit den betroffenen Gemeinden den Dialog aufnehmen muss und die Gemeinden das Recht erhalten, die PostCom anzurufen.

## **HAUSZUSTELLUNG**

Die PostCom begrüsst eine Anpassung von Art. 31 der Postverordnung im Sinne einer weniger rigiden Umsetzung der Ausnahmen von der Hauszustellung gemäss Art. 14 Abs. 3 des Postgesetzes grundsätzlich, wobei die Ausgestaltung der neuen Regelung noch nicht bekannt ist. Die PostCom regt zudem an, eine spezielle Regelung für Gebiete mit Hausservice zu prüfen, zumal die dort lebenden Einwohnerinnen und Einwohner oft stärker als andere von der Einstellung der Hauszustellung betroffen sind. Weiter soll ein Kriterienkatalog für die Ersatzlösungen aufgenommen und die Prüfungskompetenz der PostCom klar geregelt werden. Diese Kompetenz soll – nebst der Einzelfallprüfung bezüglich Verpflichtung zur Hauszustellung – auch die Überprüfung der Angemessenheit von Ersatzlösungen sowie die Anordnung von Ersatzlösungen umfassen.

---

## **AUFSICHT**

---

### **ZUSÄTZLICHE KOMPETENZEN IM BEREICH DER MELDEPFLICHT UND KONTROLLINSTRUMENTE BEZÜGLICH ANGABEN DER ANBIETERINNEN**

Die registrierten Anbieterinnen reichen der PostCom jedes Jahr verschiedene Marktdaten ein. In einigen Fällen wurde an der Plausibilität der im Selbstdeklarationsverfahren kommunizierten Daten gezweifelt. Der PostCom fehlen jedoch Instrumente für eine effektive Kontrolle.

Empfehlung: Die PostCom sollte die Kompetenz erhalten, von den Meldepflichtigen auf Stichprobenbasis Revisionsbestätigungen zum Umsatz und Sendevolumen einzufordern oder allenfalls einen Dritten mit einer Buchprüfung bei einzelnen Meldepflichtigen zu beauftragen.

### **KOMPETENZAUSBAU, UM NACH MELDEPFLICHTIGEN ZU SUCHEN**

Die PostCom hat für die Kontrolle der Meldepflichtigen, im Gegensatz zu anderen vergleichbaren Aufsichtsbehörden, keine besonderen Kompetenzen. Sie kann daher primär Meldungen und Reportings entgegennehmen, hat aber kaum Möglichkeiten, selbst nach Meldepflichtigen zu forschen, die ihrer Meldepflicht nicht nachgekommen sind.

Empfehlung: Massvoller Kompetenzausbau.

### **MARKTABGRENZUNG NÄHER PRÄZISIEREN**

Neben den traditionellen Anbieterinnen von Postdiensten ist eine wachsende Anzahl an Unternehmen tätig, die zwar postalische Dienstleistungen erbringen, diese aber nicht als solche erkennt. Diese Firmen registrieren sich deshalb oft nicht oder zögern ihre Anmeldung hinaus.

Empfehlung: Der Begriff der Postdienste ist näher zu präzisieren, damit alle auf diesem Markt vertretenen Akteure gleich behandelt werden.

## **FEHLENDE INFORMATIONSPFLICHTEN DER MELDEPFLICHTIGEN ÜBER WICHTIGE EREIGNISSE IN IHRER GESCHÄFTSTÄTIGKEIT**

Das Postgesetz sieht vor, dass die PostCom gegenüber den Meldepflichtigen nur in einem sehr formellen Rahmen vorgehen kann (Aufsichtsverfahren mit dem Ziel der Anordnung von Aufsichtsmaßnahmen oder Verwaltungssanktionen). Das gilt im Prinzip auch für die Überwachung der Erfüllung des Grundversorgungsauftrages durch die Post. In diesen Verfahren haben die Meldepflichtigen eine Mitwirkungspflicht. Die Hürden für ein Einschreiten der PostCom und Abklärungen sind somit hoch. Das hat zur Folge, dass der PostCom aufgrund fehlender Informationspflichten der Meldepflichtigen ausserhalb der jährlichen Reportings ein Frühwarnsystem zu wichtigen unternehmerischen Ereignissen fehlt. Ihre diesbezüglichen Informationen kann sie teilweise erst aufgrund von Meldungen in den Medien nachführen.

**Empfehlung:** Einführen einer weitergehenden Informationspflicht: Die Meldepflichtigen müssen die PostCom zeitnah über wichtige Ereignisse informieren. Davon betroffen wären wichtige Entwicklungen, wie die Ausdehnung oder Einschränkung der Geschäftstätigkeit, Qualitätsprobleme oder der Abschluss neuer Gesamtarbeitsverträge. Die PostCom soll die Kompetenz erhalten, bei den Meldepflichtigen allgemeine Informationen zu wichtigen Entwicklungen einzuholen.

## **WETTBEWERBSBEHINDERUNGEN**

Es fehlt ein Verbot von Koppelungsrabatten (Abhängigkeit des Preises eines Produkts ausserhalb des Monopols vom Kauf eines Produkts innerhalb des Monopols). Zusätzlich sollten die gewährten Rabatte der PostCom bekanntgegeben werden.

Zudem ist dieses Problem anzugehen:

Es müssen Mechanismen geschaffen werden, um privaten Anbieterinnen den Zugang zu Teilleistungen zu ermöglichen. Als faktische Zugangshindernisse explizit zu nennen sind:

- die zu hohen Preise für die Gewährung des Zugangs zu Postfachanlagen und den Austausch von Adressdaten
- das Fehlen eines wirksamen Systems für die Gewährung des Zugangs zu nicht frei zugänglichen Briefkästen (z.B. in Hauseingängen) für alle Postdiensteanbieterinnen.

Alle diese Wettbewerbsbeeinträchtigungen wirken sich zum Nachteil der Konkurrenten der Post aus.

**Empfehlung:** Das Fehlen von rechtlichen Vorgaben für die Rabattierung durch die Post kann zu Wettbewerbsvorteilen führen. Aus verschiedenen Gründen existieren weiterhin faktische Zugangshindernisse, die den vom Gesetzgeber gewünschten Wettbewerb beeinträchtigen. Die PostCom ist nach wie vor der Ansicht, dass die rechtlichen Grundlagen zur Gewährleistung eines wirkungsvollen Wettbewerbs dringend anzupassen sind.



## **AUSBLICK**

**Das Postwesen spielt eine entscheidende Rolle bei der Verbindung von Menschen, Gütern, Wirtschaftsunternehmen und Behörden. Trotz der strukturellen Veränderungen und dynamischen Marktentwicklungen wissen die ehemals staatlichen Postunternehmen sich mehrheitlich zu behaupten. Wachstumstreiber in der Postbranche bleiben der Pakethandel, die Logistik und technologische Errungenschaften.**

Der Trend zur Digitalisierung wird sich kontinuierlich verstärken. Experten gehen davon aus, dass von allen physischen Briefen nur gerade 5 % nicht digitalisierbar wären. Umgekehrt wird die Anzahl Pakete weiter in die Höhe schiessen. Gründe dafür sind das steigende Vertrauen in die Online-Händler bezüglich Qualität der Ware und Zahlungsmodalitäten sowie vor allem der Faktor «Convenience». Praktisch alles lässt sich heute über das Internet irgendwo bestellen, bequem liefern und bei Nichtgefallen auch wieder retournieren. Für die Schweiz stellt der Branchenverband KEP&Mail fest, dass der boomende Online-Handel den B2C-Paketmarkt weiterhin relativ stark wachsen lasse.

## **WIE SOLL DIE GRUNDVERSORGUNG DER ZUKUNFT AUSSEHEN?**

Alle ehemals staatlichen Postdiensteanbieterinnen, die so genannten «Incumbents», beschäftigt ein Thema: Wie lässt sich die postalische Grundversorgung in Zukunft finanziell nachhaltig sicherstellen? Wie ist der Grundversorgungsauftrag angesichts des technologischen Wandels zu definieren? Wo kann die Post mit ihrer flächendeckenden Versorgung neue Geschäftsfelder entdecken oder allenfalls einen gesellschaftlichen Auftrag wahrnehmen?

In der Schweiz prüft die Post für ihre «letzte Meile» neue Angebote im Rahmen von Pilotprojekten. Dazu gehören die Auslieferung von Online-Einkäufen oder das Einsammeln von Altkleidern, PET-Flaschen und Kaffeekapseln zum Recycling. In Finnland bringen Briefträgerinnen und Briefträger längst nicht mehr nur die Post, sondern erledigen auch Gartenarbeiten. Frankreichs Postboten agieren quasi als Teilzeitsozialarbeiter, indem sie auf ihren Touren regelmässig bei älteren Menschen vorbeischaun und so deren Einbindung in die Gemeinschaft stärken oder Gesundheitsstellen frühzeitig auf mögliche gesundheitliche Probleme bei diesen Personen aufmerksam machen können. In die gleiche Richtung zielt ein Vorhaben in Bremen (Deutschland). Die neuen Dienstleistungen, für die die Post mit einer karitativen Pflegehilfeorganisation, der Sparkasse und vier Wohlfahrtsverbänden kooperiert, sind Teil eines städtischen Projekts zur Unterstützung älterer Menschen.

Umgekehrt denken die Grundversorger darüber nach, wie eine Lockerung der Universaldienstverpflichtung aussehen könnte. In verschiedenen skandinavischen Ländern bestehen entsprechende Pläne. In Schweden beispielsweise soll mit einem Test in mehreren Regionen des Landes im Herbst 2019 die Post teilweise nur jeden zweiten Tag zugestellt werden. Für 2020 ist geplant, die Restrukturierung danach landesweit umzusetzen. Mit Blick auf die Europäische Union als Ganzes haben Experten von Copenhagen Economics eine grundsätzliche Anpassung der EU-Postdirektive ins Spiel gebracht. Diese Direktive regelt unter anderem, wie die Grundversorgung zu erbringen ist und macht allen EU-Mitgliedern diesbezüglich verbindliche Vorgaben.

## **LOGISTIK ALS WACHSTUMSTREIBER UND HERAUSFORDERUNG**

Für die Postdiensteanbieterinnen wird entscheidend sein, wie sie trotz immer höheren Anforderungen die Kosten für die Logistik im Griff behalten können. Die kostenlose

Standard-Lieferung eines Pakets und auch dessen Rücknahme durch den Warenverkäufer werden von den Kundinnen und Kunden heute fast schon als selbstverständlich betrachtet. Dies drückt auf die Logistikpreise. Auch für Premium-Leistungen, wie z.B. eine noch schnellere Lieferung, ist die Zahlungsbereitschaft niedrig. Ein weiterer Knackpunkt ist, dass heute die Online-Händler festlegen, wer ihre Bestellung an die Kundinnen und Kunden ausliefert. In Zukunft könnte es sein, dass dieser Entscheid vermehrt den Konsumenten überlassen werden muss, weil diese sich vorzugsweise immer durch den gleichen Zusteller beliefern lassen möchten.

Damit stellt sich gleichzeitig die Frage, wie die Distribution ausgestaltet werden könnte. Umweltfragen beschäftigen die Bevölkerung immer stärker. Mit der enormen Anzahl an Fahrten in die Innenstädte, welche die verschiedenen Anbieter tagtäglich machen, rückt die Frage nach einem einheitlichen, für alle Anbieterinnen zugänglichen Verteilnetz je länger, je mehr in den Vordergrund. Hier setzt die PostCom mit ihrer Empfehlung nach einem gemeinsamen Zugang an, zumal die Städte Bewilligungen für Anlieferungen in den Zentrumsanlagen immer restriktiver handhaben. Diese Frage sowie weitere rechtliche Überlegungen, wie im vorangehenden Kapitel ausgeführt, müssen in näherer Zukunft geklärt werden.

Die PostCom wird zudem Pilotprojekte mit Elektrofahrzeugen sowie die weitere Entwicklung des für die Zukunft geplanten Logistiksystems namens «Cargo sous terrain», mit dem Güter unterirdisch befördert werden sollen, aufmerksam verfolgen. Für letzteres befasst sich der Bund derzeit mit den gesetzlichen Grundlagen.

#### **ARBEITSBEDINGUNGEN BLEIBEN IM FOKUS**

Angesichts des Margendrucks, der vor allem bei der Paketzustellung auf den Postdiensteanbieterinnen und Logistikunternehmen lastet, müssen die Arbeitsbedingungen überwacht werden. Zuversichtlich stimmt, dass für die Postbranche verschiedene Gesamtarbeitsverträge abgeschlossen wurden. In dieser Hinsicht ist der GAV in der Schweizer Velokurierbranche auch auf europäischer Ebene ein Novum.

Erschwert wird die Kontrolle, weil die Ausgliederung der Zustellung an Subunternehmen kaskadenmässig erfolgt und zunimmt. Um möglichem Lohndumping effektiv zu begegnen, wird es unerlässlich sein, die Einhaltung dieser Bedingungen strikte zu kontrollieren. Die PostCom ist im Begriff, ein umfassendes Konzept zu erarbeiten, um diese Aufgabe zu erfüllen.

In der Schweiz wird die Zustellung via IT-Plattformen («Uberisierung») ein aktuelles Thema bleiben. In verschiedenen Kantonen sind Rechtsverfahren im Gange, um die Frage zu klären, wie über Vermittlungsplattformen eingesetzte Fahrer oder Zusteller arbeitsrechtlich zu behandeln sind. Voraussichtlich wird in diesen Fragen erst Klarheit herrschen, wenn das Bundesgericht dazu einen Grundsatzentscheid gefällt hat.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

