



## **Empfehlung Nr. 11/2015**

vom 10. Dezember 2015

**der Eidgenössischen Postkommission PostCom**

**an die Post CH AG**

in Sachen

**Poststelle Pfyng TG**

Die Post eröffnete der Gemeinde Pfyng mit Datum vom 29. Juni 2015, dass die Poststelle Pfyng geschlossen und durch eine Postagentur ersetzt werden soll. Die Gemeinde Pfyng gelangte mit Schreiben vom 21. Juli 2015 an die PostCom zwecks Überprüfung dieses Entscheids. Die PostCom behandelte das Dossier an der Sitzung vom 10. Dezember 2015.

### **I. Die PostCom stellt fest, dass**

1. es sich beim strittigen Fall um die Schliessung einer bestehenden Poststelle im Sinne von Art. 34 Postverordnung (VPG) handelt;
2. die Gemeinde als Standortgemeinde der Poststelle eine betroffene Gemeinde im Sinne von Art. 34 Abs. 3 VPG ist;
3. die Eingabe der Gemeinde frist- und formgerecht erfolgt ist:

Die Voraussetzungen zur Anrufung der PostCom sind somit erfüllt.

### **II. Die PostCom überprüfte insbesondere, ob**

1. die Post vor der Schliessung der Poststelle die Behörden der betroffenen Gemeinde angehört hat (Art. 34 Abs. 1 und Abs. 5 Bst. a VPG);
2. eine einvernehmliche Lösung gesucht wurde (Art. 34 Abs. 1 und Abs. 5 Bst. a VPG);
3. die Erreichbarkeit gemäss den Vorgaben von Art. 33 Abs. 4 resp. Art. 44 Abs. 1 VPG nach Realisierung des Entscheids der Post CH AG eingehalten wird (Art. 34 Abs. 5 Bst. b VPG);
4. die Post mit ihrem Entscheid die regionalen Gegebenheiten berücksichtigt hat (Art. 34 Abs. 5 Bst.

- c VPG) und die Bedürfnisse von Menschen mit Bewegungsbehinderungen genügend berücksichtigt werden (Art. 14 Abs. 7 Bst. a Postgesetz);
5. nach Umsetzung des Entscheids in der betreffenden Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle mit dem Angebot der Grundversorgung verbleibt (Art. 33 Abs. 2 VPG);
  6. Die Einhaltung der Zugangsverpflichtung im Bereich des Zahlungsverkehrs nach Art. 44 Abs. 1 VPG überprüft das Bundesamt für Kommunikation BAKOM. Das Resultat seiner Prüfung fliesst in das Verfahren vor der PostCom ein.

### III. Die PostCom kommt zu folgender Beurteilung

1. Die Post führte mit der Gemeinde Pfyn im Zeitraum von August 2012 bis April 2015 vier Gespräche über die Zukunft der Postversorgung in Pfyn. Anlass für die Überprüfung der Postversorgung in Pfyn war die bevorstehende Pensionierung des Poststellenleiters und die rückläufige Poststellennutzung. Als keine einvernehmliche Lösung gefunden wurde, eröffnete die Post der Gemeinde mit Schreiben vom 29. Juni 2015 den Entscheid über die Schliessung der Poststelle und die Eröffnung einer Postagentur im Volg. Die Gemeinde Pfyn gelangte gegen diesen Entscheid mit Schreiben vom 21. Juli 2015 an die PostCom. Sie beantragt darin, dass die PostCom die Post auffordere, die Poststelle Pfyn weiter zu betreiben und die Öffnungszeiten von heute 3 ¼ Std. pro Tag auf 6 Std. täglich zu erhöhen. Die Post erstellte zu Händen der PostCom ein Dossier. Der Gemeinderat von Pfyn erhielt eine Kopie und nahm mit Schreiben vom 17. September 2015 Stellung zum Dossier der Post. Die PostCom führte keine mündliche Verhandlung mit den Parteien durch.
2. Pfyn ist eine politische Gemeinde im Bezirk Frauenfeld im Kanton Thurgau. Pfyn löste die Munizipalgemeinde ab und wurde auf den 1. Januar 1998 aus den beiden Ortsgemeinden Dettinghofen und Pfyn gebildet. Die Gemeinde umfasst eine Fläche von rund 13 km<sup>2</sup> und hat knapp 1950 Einwohner (Pfyn 1590, Dettinghofen 360). Sie wurde im kantonalen Richtplan als einer der 34 Orte mit Zentrumsfunktion definiert, und zwar in einem Entwicklungsgebiet. In der Gemeinde gibt es knapp 800 Arbeitsplätze (rund 620 Vollzeitäquivalente). Das Bevölkerungswachstum ist in den letzten Jahren zum Stillstand gekommen. Pfyn ist ein beliebter Wohnort und eine der ältesten Siedlungen der Ostschweiz. Die Gemeinde verfügt über eine der ersten Kirchen im Thurgau. Sie hat sich selber für die Jahre 2011/2012 zur Kulturhauptstadt der Schweiz ernannt. Die Poststelle Pfyn bildet zusammen mit der Gemeindeverwaltung und der Raiffeisenbank an bester Lage im Zentrum ein attraktives Dreigestirn mit eigener Postautohaltestelle und guten Parkierungsmöglichkeiten.
3. Der Gemeinderat Pfyn setzte sich für die Aufrechterhaltung des Status quo ein und bemängelt, dass die Post auf diese Option nicht eingegangen ist. Die Pflicht der Post zur Aufnahme von Gesprächen mit den Gemeinden nach Art. 34 VPG wird gerade ausgelöst durch den Plan, eine Poststelle oder Postagentur zu schliessen oder zu verlegen. Es kann der Post somit keine mangelnde Bereitschaft hinsichtlich Suche nach einer einvernehmlichen Lösung mit der Gemeinde vorgeworfen werden, wenn sie am Plan für die Schliessung der Poststelle festhält und nur die andern Möglichkeiten für die Postversorgung im entsprechenden Gebiet in Erwägung zieht. Das Finden einer einvernehmlichen Lösung verlangt nicht nur von der Post eine gewisse Flexibilität, sondern auch von den betroffenen Gemeinden.
4. Der Gemeinderat erachtete den Dienstleistungsabbau in der Agentur und den Verlust an Diskretion als gewichtige Nachteile, die nicht durch die längeren Öffnungszeiten aufgewogen werden. Die fehlende Möglichkeit für Bareinzahlungen in den Postagenturen störe besonders, weil diese einem echten Kundenbedürfnis entsprächen. Die Selbstbedienung in der Agentur und die fachliche Qualifikation des Personals stelle einen Qualitätsverlust dar. Zudem bestehe keine Garantie dafür, dass der Agenturpartner die Agentur dauerhaft betreibe. Mit der Schliessung der Poststelle werde auch die Quantität und die Qualität des Postfachangebots beeinträchtigt. Der Abbau des

Service public schwäche die Attraktivität der betroffenen Gemeinden. Die Ausdünnung des Poststellennetzes schaffe Mehrverkehr, längere Wartezeiten und zusätzlichen Aufwand für die Poststellen. Zudem müsste die Kundschaft aus Pfn längere Reisezeiten und hohe Reisekosten in Kauf nehmen. In den vergangenen Jahren habe die Post verschiedene Poststellen im Einzugsgebiet der Gemeinde Pfn geschlossen, wobei einzelne Poststellen durch Postagenturen und Hauservice ersetzt wurden. Dabei sei der Kanton Thurgau besonders stark von der Schliessung von Poststellen betroffen gewesen. Mit der beabsichtigten Schliessung der Poststelle Pfn mit einer Postagentur als Ersatzlösung entstehe ein weites postalisches Ödland. Ein guter Service public sei wesentliche Voraussetzung der Funktionstüchtigkeit des ländlichen Raums. Im Kanton Thurgau seien seit dem Jahr 2001 von 132 Poststellen 88 geschlossen worden. Die Post betreibe im Kanton Thurgau zurzeit noch 44 Poststellen und 31 Agenturen. Der Kanton Thurgau erlebe einen schweizweit überdurchschnittlich hohen Abbau des Poststellennetzes. Die Post durchkreuze mit der Schliessung der Poststellen die Bestrebungen des Kantons. Nach Ansicht des Kantons Thurgau ist in den sechs kantonalen und den sechs regionalen Zentren sowie in den 34 zentralen Orten der Service public ohne Einschränkung (d.h. inkl. Poststellen) zu gewährleisten. Der Gemeinderat von Pfn verlangt, dass die Post kantonale Vergleichswerte zu den Poststellenschliessungen und den Erreichbarkeitswerten angibt.

5. Die Post achtet auf die Ausbildung des Agenturpersonals und die Postagenturen bieten eine breite Palette von Postdienstleistungen an. Für alle im Einzugsgebiet der Gemeinde Pfn geschlossenen Poststellen wurde eine Ersatzlösung eingeführt (Postagentur oder Hauservice). In Pfn wird an zentraler Lage eine Postagentur im Volg-Laden eröffnet, welcher über 80 Stunden pro Woche geöffnet ist. Die VPG schreibt vor, dass in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden sein muss. Die Raumplanungsregion 2001 (Frauenfeld) verfügt nach Schliessung der Poststelle Pfn über sieben Poststellen und neun Postagenturen (inkl. der Postagentur in Pfn). Diese Zahlen sprechen nicht für ein postalisches Ödland und es ist festzuhalten, dass das Postrecht die Post CH AG insbesondere nicht verpflichtet in den 34 zentralen Orten im Kanton Thurgau Poststellen zu betreiben. Die Post erinnert schliesslich an ihre Investitionen in die Neugestaltung Areal Hauptpostgebäude Frauenfeld und die wiederkehrenden Investitionen in das Paketzentrum in Frauenfeld, um die Vorwürfe des Gemeinderates Pfn zu entkräften, dass der Kanton Thurgau überdurchschnittlich stark von Einsparungen betroffen sei. Indessen besteht bei diesen Investitionen kein direkter Zusammenhang zur Schliessung von Poststellen. Von Pfn aus gibt es während der Öffnungszeiten der 3.5 km entfernten Poststelle Müllheim stündlich eine Busverbindung. Die reine Fahrzeit beträgt vier Minuten. Möglich ist auch der Besuch der 7.4 km entfernten Poststelle Frauenfeld, insbesondere wenn der Besuch der Post mit weiteren Erledigungen verbunden werden soll. Da in Postagenturen ein breites postalisches Dienstleistungsangebot offeriert wird, ist der Besuch der umliegenden Poststellen im Übrigen nur in Ausnahmefällen erforderlich.
6. Der Gemeinderat bringt vor, dass die Verkürzung der Öffnungszeiten zu einem Rückgang der Kundengeschäfte geführt habe und argumentiert, dass damit erst die Begründung für die Schliessung der Poststelle geschaffen worden sei. In diesem Zusammenhang beantragt der Gemeinderat, dass die PostCom die Post auffordere, für die Poststelle Pfn die bisherige Änderung der Öffnungszeiten, die durchschnittlichen Kundenzahlen pro Tag und die Verkehrsentwicklung je Jahr (Briefe, eingeschriebene Briefe, Pakete, Einzahlungen, avisierte Sendungen etc.) für die letzten zehn Jahre lückenlos aufzuzeigen. Es bestehen weder hinsichtlich Anzahl Poststellenschliessungen und Erreichbarkeitswerten in einem Kanton noch hinsichtlich Entwicklung der Kundengeschäftszahlen Offenbarungspflichten der Post CH AG gegenüber den Gemeinden in Dialogverfahren nach Art. 34 VPG. Die PostCom verfügt nicht über die Kompetenz, die Post CH AG zur Offenlegung der entsprechenden Daten anzuhalten. Besonders hervorzuheben ist, dass die VPG die Berechnung der Erreichbarkeitswerte als nationalen und nicht als kantonalen Durchschnittswert vorschreibt. Die Post CH AG erfüllt somit mit der Berechnung der Erreichbarkeitswerte als nationale Durchschnittswerte die Vorgaben des geltenden Rechts.

In allgemeiner Weise kann bezüglich Öffnungszeiten festgehalten werden, dass die Zusammenhänge zwischen der Verkürzung der Öffnungszeiten und dem Rückgang der Kundengeschäfte tatsächlich bekannt sind. In manchen Fällen verzichtet die Post CH AG deshalb auf die Umsetzung dieser Option und strebt eine andere Lösung an. In anderen Fällen - so wie bei der Poststelle Pfyn - verkürzt die Post die Öffnungszeiten, wobei sie die Gemeinden aber transparent auf den erfahrungsgemäss zu erwartenden Rückgang der Kundengeschäfte hinweist. Dies hat die Post auch gegenüber der politischen Gemeinde Pfyn gemacht, wie sich aus den schriftlichen Unterlagen über die Gespräche zwischen Post und Gemeinde ergibt.

Die PostCom kann die vom Gemeinderat Pfyn vorgebrachten Argumente gut nachvollziehen und anerkennt den Einsatz der Gemeinde für ihre Poststelle. Insbesondere ist verständlich, dass die Bevölkerung von Pfyn und Umgebung die zahlreichen in der Umgebung von Pfyn geschlossenen Poststellen vermisst und sich die Fortführung des qualitativ hohen Dienstleistungsangebots in den Poststellen inklusive Möglichkeit für Bareinzahlungen wünscht. Trotzdem ist festzustellen, dass in Pfyn eine gute postalische Versorgung gewährleistet ist, solange in der Region die Poststelle Müllheim dauerhaft weiter betrieben wird. Namentlich überzeugt die von der Post angestrebte Agenturlösung durch ihre langen Öffnungszeiten. Aufgrund der Umstände ist davon auszugehen, dass es sich um eine dauerhafte Agenturlösung in der Gemeinde handelt. Die Wege zur 3.5 km entfernten Poststelle Müllheim für die Erledigung von Postgeschäften, die in einer Postagentur nicht erledigt werden können, sind grundsätzlich zumutbar.

7. Die Aufsicht über die Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs obliegt nach Art. 63 Bst. a VPG dem BAKOM. Zur Beurteilung der geplanten Schliessung der Poststelle Pfyn holte deshalb die PostCom eine Stellungnahme des BAKOM ein. In der Stellungnahme vom 10. November 2015 hält das BAKOM fest, dass die Erreichbarkeitsvorgaben nach VPG per Ende 2014 eingehalten wurden. Die Auswirkungen der Poststellenschliessung auf die Erreichbarkeitsvorgabe kann das BAKOM mangels entsprechender Berichterstattungspflicht im Einzelfall nicht beurteilen. In genereller Weise sei zu bemerken, dass die Umwandlung einer Poststelle in eine Agentur je nach Situation der regionalen Postversorgung zumindest für einzelne Haushalte durchaus deutliche Einschränkungen der Versorgungsqualität im Bereich der Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs mit sich bringen könne.

#### IV. Empfehlung

Der Entscheid der Post steht im Einklang mit den gesetzlichen Rahmenbedingungen und ermöglicht nach wie vor eine gute postalische Grundversorgung im fraglichen Gebiet. Er ist daher nach der Beurteilung der PostCom nicht zu beanstanden. Bei dieser Beurteilung geht die PostCom aber davon aus, dass die Poststelle Müllheim in der Region dauerhaft weiterbetrieben wird.

Eidgenössische Postkommission PostCom

Dr. Hans Hollenstein  
Präsident

Dr. Michel Noguet  
Leiter Fachsekretariat

Mitteilung an:

- Post CH AG, Wankdorffallee 4 / Postfach, 3030 Bern
- Politische Gemeinde Pfyn, Gemeinderat, Hauptstrasse 35, 8505 Pfyn
- Bundesamt für Kommunikation, Sektion Post, Zukunftstrasse 44, Postfach, 2501 Biel
- Departement für Inneres und Volkswirtschaft, Regierungsgebäude, Postfach, 8510 Frauenfeld

Diese Empfehlung wird auf der Website der PostCom publiziert.

Anhang

Stellungnahme BAKOM vom 10. November 2015 betreffend Ersatz der Poststelle Pfyn (TG) durch eine Agentur



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für  
Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation UVEK

**Bundesamt für Kommunikation BAKOM**  
Abteilung Telekommunikation und Post  
Sektion Post

2501 Biel/Bienne, BAKOM.com

Eidgenössische Postkommission PostCom  
Hans Hollenstein  
Präsident  
Monbijoustrasse 51A  
3003 Bern

Referenz/Aktenzeichen: 383/1000345032  
Sachbearbeiter/in: Marilena Corti  
Biel/Bienne, 10. November 2015

### **Ersatz der Poststelle Pfyn (TG) durch eine Agentur: Stellungnahme BAKOM**

Sehr geehrter Herr Hollenstein

Das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) ist zuständig für die Beurteilung der Einhaltung der Zugangsverpflichtung im Bereich des Zahlungsverkehrs nach Art. 44 Abs. 1 der Postverordnung vom 29. August 2012 (VPG; SR 783.01). In diesem Sinne lassen wir Ihnen im Rahmen des Verfahrens nach Art. 34 VPG, das bei der Schliessung oder Verlegung einer Poststelle oder Postagentur von der Eidgenössischen Postkommission (PostCom) durchgeführt wird, unsere Stellungnahme zur geplanten Umwandlung der Poststelle in Pfyn (TG) in eine Agentur zukommen.

Der Grundversorgungsauftrag im Bereich Zahlungsverkehr umfasst die Dienstleistungen nach Art. 43 Abs. 1 Bst. a-e VPG. Nach Art. 32 Abs. 3 des Postgesetzes vom 17. Dezember 2010 (PG; SR 783.0) müssen die Dienstleistungen der Grundversorgung im Zahlungsverkehr für alle Bevölkerungsgruppen in allen Regionen in angemessener Weise zugänglich sein. Die Post richtet sich bei der Ausgestaltung des Zugangs nach den Bedürfnissen der Bevölkerung. Für Menschen mit Behinderungen stellt die Post den barrierefreien Zugang zum elektronischen Zahlungsverkehr sicher. PostFinance kann den Zugang mittels verschiedener Formate sicherstellen.

In Art. 44 VPG hat der Bundesrat eine Zugangsverpflichtung verankert. Der zufolge müssen die Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs nach Art. 43 Abs. 1 Bst. c-e VPG für 90 % der ständigen Wohnbevölkerung zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln innerhalb von 30 Minuten zugänglich sein. Für die Einhaltung dieser Zugangsverpflichtungen sind somit nur die Bareinzahlungen und die Bargeldbezüge Inland massgebend.

Die Post weist gegenüber dem BAKOM im Rahmen der jährlichen Berichterstattung zur Einhaltung des Grundversorgungsauftrags im Bereich Zahlungsverkehr die Erreichbarkeit aus. Der Messwert für

D/ECM/11530638

Bundesamt für Kommunikation BAKOM  
Marilena Corti  
Zukunftstrasse 44, 2501 Biel/Bienne  
Tel. +41 58 46 05435, Fax +41 58 46 31824  
marilena.corti@bakom.admin.ch  
www.bakom.admin.ch

das Berichtsjahr 2014 zeigt, dass die Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs in den Poststellen für 96.8% der ständigen Wohnbevölkerung innerhalb von 30 Minuten zugänglich waren. Wird berücksichtigt, dass an bestimmten Orten, in denen es weder eine Poststelle noch eine Agentur gibt, ein Hausservice zur Verfügung steht, war per Ende 2014 der Zugang für 98.3% der Bevölkerung gewährleistet. Die Vorgaben gemäss VPG waren folglich eingehalten.

Mangels einer entsprechenden Berichterstattungspflicht der Post verfügt das BAKOM nicht über die nötigen Informationen, um im konkreten Fall Aussagen über die Auswirkung einer Poststellenschliessung auf den Erreichbarkeitsgrad zu machen.

In genereller Weise ist zu bemerken, dass die Umwandlung einer Poststelle in eine Agentur je nach Situation der regionalen Postversorgung zumindest für einzelne Haushalte durchaus deutliche Einschränkungen der Versorgungsqualität im Bereich der Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs mit sich bringen kann.

Mit freundlichen Grüßen

Bundesamt für Kommunikation BAKOM

  
Annette Scherrer  
Sektionsleiterin Post