



Post CH Netz AG
Wankdorfallee 4
Postfach
3030 Bern

www.post.ch

Post CH Netz AG, PN31, Wankdorfallee 4, 3030 Bern

Piero Catani
Präsident Allmendingen-Thun-Leist
piero.catani@thun-allmendingen.ch

Datum 8. November 2024
Ihre Nachricht 21. Oktober 2024
Kontaktperson Martin Widmer
E-Mail martin.widmer@post.ch
Direktwahl +41 79 292 53 27

Postagenturen

Sehr geehrter Herr Catani

Besten Dank für Ihre Nachricht vom 21. Oktober 2024 an die PostCom und Ihr Interesse an unserem Format Filiale mit Partner (Postagentur). Die Aufsichtsbehörde hat uns mit der direkten Beantwortung Ihrer Fragen betraut und erhält eine Kopie dieses Schreibens.

Mit rund 2000 bedienten Standorten betreibt die Post ein flächendeckendes Netz an Zugangspunkten, davon sind rund 1200 Standorte Filialen mit Partner. Filialen mit Partner bewähren sich in der ganzen Schweiz und sind in der Bevölkerung sehr beliebt. Dies beweisen die Werte von Kundenbefragungen: diese sind mit knapp 80 Punkten (auf einer Skala von 100) sehr hoch und liegen damit gleichauf mit den eigenbetriebenen Filialen. Die Filialen mit Partner sind ein eigentliches Erfolgsmodell, weil sie insbesondere dank ausgedehnten Öffnungszeiten den Kundinnen und Kunden einen echten Nutzen und Mehrwert bringen. Filialen mit Partner betreibt die Post nun schon seit rund 20 Jahren, aktuell bestehen über 1'200 Partnerschaften. Das beweist eindrücklich die Ernsthaftigkeit und Praktikabilität des Formates.

Wir können gut verstehen, dass Sie aufgrund des Austausches mit unseren Vertretern vor Ort zur Filiale mit Partner in Thun Allmendingen und verschiedenen Berichten in den Medien, dem Format „Filiale mit Partner“ kritisch gegenüberstehen. Mit unseren Antworten auf *Ihre Fragen* wollen wir Transparenz und Vertrauen schaffen.

- *Warum müssen die Betreiberinnen und Betreiber der Partneragenturen die Briefmarken, die man am Schalter beziehen kann, selber und auf eigene Rechnung kaufen und so das alleinige Risiko tragen, falls sie diese nicht verkaufen können?*
Die Partner der Post als Wiederverkäufer können die Mengen an Briefmarken, die sie bestellen, selbst festlegen. Denn Sie wissen am besten, welche Briefmarken die Kundinnen und Kunden in ihrem Geschäft nachfragen. Beim Bezug von Wertzeichen erhalten die Partner eine Provision, die Post übernimmt die Versandkosten. Briefmarken behalten ihren Frankaturwert zeitlich unbegrenzt, die Partner können alle Briefmarken über einen beliebig langen Zeitraum

verkaufen. Den Mindestbestellwert hat die Post zudem sehr tief angesetzt, das Risiko für die Partner ist somit äusserst bescheiden.

- *Warum müssen die Betreiberinnen und Betreiber der Partneragenturen die Versicherungsprämien für die für den Postbetrieb benötigten Apparaturen bezahlen? Warum übernimmt dies nicht die Post?*
Die Infrastruktur befindet sich in den Räumen des Partnerbetriebs. Die Bestimmungen zum Versicherungsschutz der Infrastruktur sind vertraglich einheitlich geregelt.
- *Warum beteiligt sich die Post nicht an den Mietkosten der Partneragenturen?*
Die Partner betreiben das Postgeschäft im Auftrag der Post und werden dafür angemessen vergütet. Diese Vergütung enthält eine Grundpauschale, welche den für die Erbringungen von Postdienstleistungen benötigten Platzbedarf mit einschliesst.
- *Warum müssen die Betreiberinnen und Betreiber das Geld für Bargeldbezüge der Postkundinnen und -kunden am Schalter von ihrem eigenen Konto vorstrecken, so dass ein Teil ihres Vermögens gebunden ist, auch wenn das Konto am nächsten Tag ausgeglichen wird? Warum überwälzt die Post damit den Vertragspartnern das Risiko, falls das Geld abhandenkommt (z.B. durch Diebstahl)?*
Der Bargeldbezug gehört zum Standard-Dienstleistungsangebot einer Filiale mit Partner. Die Vorgaben und die Vergütung sind vertraglich geregelt. Üblicherweise verfügen unsere Partner über eigene Ladenkassen, aus deren Bestand die Auszahlungen vorgenommen werden. Das ist für die meisten Partner sehr praktisch. In Filialen mit Partner können Kundinnen und Kunden vom PostFinance-Konto bis CHF 500 Bargeld beziehen. Abhängig vom Kassenbestand des Partners sind CHF 50 garantiert.
- *Warum bietet die Post bei einem personellen Engpass wegen Krankheit oder Unfall nicht Hand und hilft mit posteigenem Personal aus?*
Die Post kauft beim Partner eine Dienstleistung («Erbringen von Postdienstleistungen») ein und regelt die Zusammenarbeit mit einem Vertrag. In schwierigen Situationen kann die Post ihre Partner nach Möglichkeit punktuell unterstützen. Der Partner bleibt jedoch verantwortlich, die von der Post eingekaufte Leistung zu erbringen.
- *Wie kommt es, dass die Post offenbar sämtliche Risiken an die Partner auslagert, ohne dass diese bei postalischen Fragen (z.B. Postgebühren) mitreden können?*
Die Post überträgt ihren Partnern vertraglich genau geregelte Aufgaben und vergütet sie dafür fair. Die Führung einer Postagentur ist ein Vertragsgeschäft, zu dem jede Partnerin und jeder Partner ja oder nein sagen kann. Die Vertragskonditionen sind transparent. Unsere über 1'200 Partnerschaften zeigen: das Modell funktioniert.
Die Preisgestaltung ihrer Produkte, also für Briefe und Pakete, obliegt hingegen der Post. Die Post bietet ihre Dienstleistungen in der ganzen Schweiz zu einheitlichen Preisen und Bedingungen an, so wie es die Gesetzgebung vorsieht. Gestützt auf die Verpflichtung der Post CH AG und der PostFinance AG zur Erbringung einer Grundversorgung mit landesweit gleichen Preisen ist auch der Partner verpflichtet, die von Post CH AG, PostFinance AG bzw. PostNetz vorgegebenen Preise für Post- und Zahlungsverkehrsdienstleistungen zu übernehmen. Dasselbe gilt für den Verkauf von Artikeln mit Preisvorgaben wie Wertzeichen und Autobahnvignetten. Bei anderen über die Post eingekauften Handelswaren (z.B. PostPac) darf der Partner eigene Preise festsetzen.

- *Die Entschädigung für eine Postagentur nimmt unserer Meinung nach auf all diese Fragen zu wenig Rücksicht und ist zu tief angesetzt. Ist hier in der nächsten Zeit eine Erhöhung angedacht?*
Die Post bietet ihren Partnern marktconforme Konditionen an. Die Vertragsbedingungen der Partnerschaft verhandeln wir ausschliesslich mit unseren Partnern. Die Vertragsbedingungen unterliegen dem Geschäftsgeheimnis.
- *Dies sind alles grosse Hemmnisse für einen Betreiber, eine Betreiberin einer Postfiliale. Wie lässt sich unter diesen Bedingungen aus Sicht der Post der Service Public-Auftrag erfüllen?*
Die Post ist überzeugt: die Zusammenarbeit mit der Post ist für die Betreiberinnen und Betreiber von Partnerfilialen kein Hemmnis, sondern eine grosse Chance. Dank der Post erhält das Stammgeschäft ein zweites Standbein - und oft mehr Kundschaft. Zudem kann es von Synergien profitieren. Die über 1'200 Partnerschaften in der ganzen Schweiz und die vielen Rückmeldungen von Partnerinnen und Partner bestärken das.
Die Post erfüllt den viel zitierten Service Public nicht einfach nach regulatorischen Vorgaben. Vielmehr will sie dort sein, wo die Kundinnen und Kunden die Post brauchen. Darum modernisiert sie laufend ihre Filialen, so z.B. auch im Aarezentrum Thun. Zudem investiert sie in den Ausbau ihres Netzes mit Paketautomaten (My Post 24), Aufgabe- und Abholpunkten (My Post Service) oder Geschäftskundenstellen. Im Raum Thun hat die Post seit 2021 drei Paketautomaten, fünf My Post Service Stellen und eine Geschäftskundenstelle in Betrieb genommen. Die Postverordnung definiert die Anforderungen an das Filialnetz sehr genau: In jedem Kanton müssen 90% der Bevölkerung einen bedienten Zugangspunkt der Post innert 20 Minuten erreichen können; in Gebieten mit Hauservice innert 30 Minuten. Diese Vorgabe übertrifft die Post in allen Kantonen deutlich (vgl. Jahresbericht der PostCom 2023, Seiten 23ff.).

Wir hoffen, dass wir Ihnen die herausfordernde Situation, in der sich die Post befindet, etwas besser erläutern konnten und danken Ihnen herzlich für Ihr Vertrauen.

Freundliche Grüsse

Post CH Netz AG



Martin Widmer
Leiter Netzentwicklung und
strategisches Partnermanagement

Post CH Netz AG



Vincenzo Pierdomenico
Verantwortlicher Filialen mit Partner

Kopien an:

- PostCom
- Marcel Bollhalder, Spezialist Netzentwicklung
- Peter Loosli, Leiter Gebiet Thun