



1 Erfüllung des Grundversorgungsauftrags 2014

Die Post hat Ende März 2015 gemäss den Bestimmungen der Postgesetzgebung ([Postgesetz vom 17. Dezember 2010, PG](#); [Postverordnung vom 29. August 2012, VPG](#)) Bericht über ihre Tätigkeiten im Jahr 2014 erstattet.

1.1 Bereitstellung des Mindestangebots

Die Post bietet natürlichen und juristischen Personen mit Wohnsitz, Sitz oder Niederlassung in der Schweiz das Eröffnen und Führen eines Zahlungsverkehrskontos an ([Art. 43 Abs. 1 Bst. a VPG](#)). Die Kundinnen und Kunden mit einem Zahlungsverkehrskonto können Überweisungen von ihrem Konto (Bst. b), Bareinzahlungen auf das eigene Konto (Bst. d) sowie Bargeldbezüge vom eigenen Konto (Bst. e) vornehmen. Zum Angebot der Post gehört ausserdem die Gutschrift von Bargeld auf das Konto eines Dritten (Bst. c).

Aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen der PostFinance sowie ihrer Kundenannahme- und -weiterführungspolitik geht hervor, dass natürliche und juristische Personen mit Wohnsitz oder Sitz in der Schweiz generell ein Postkonto für den Zahlungsverkehr eröffnen können.

1.2 Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs

Die Bevölkerung hat auf verschiedenen Kanälen Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs in der Grundversorgung.

Neben den herkömmlichen Kanälen des Postnetzes bietet PostFinance mit E-Finance eine elektronische Lösung für den Zahlungsverkehr an. Diese zählte Ende Jahr rund 1,6 Millionen Benutzerinnen und Benutzer; das sind ungefähr 80'000 mehr als 2013.

Die Post hat innerhalb des ihr durch die Postgesetzgebung gewährten Handlungsspielraumes ihr Postnetz. Sie berücksichtigte dabei die Nachfrageentwicklung, aber auch bspw. den Zustand der Räumlichkeiten. So wurden Poststellen geschlossen und die Zahl der von Dritten geführten Postagenturen in derselben Grössenordnung erhöht. Die Agenturen bieten nicht alle Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs der Grundversorgung an. Es ist dort lediglich möglich, Bargeld zu beziehen und Überweisungen mit der PostFinance-Debitkarte und in bestimmten Fällen mit einer Maestro-Debitkarte vorzunehmen. Dennoch bleiben die Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs der Grundversorgung für die grosse Mehrheit der Bevölkerung unter den durch die Gesetzgebung vorgesehenen Bedingungen zugänglich (vgl. nachfolgendes Kapitel).

Die Post stellte auch 2014 wieder ein insgesamt dichtes Netz zur Verfügung. Ende Dezember gab es 1562 Poststellen, 660 Postagenturen und 985 Postomaten.

Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs

Eröffnen und Führen eines Zahlungsverkehrskontos	Poststelle, PostFinance-Filiale, elektronisch, telefonisch oder per Post
--	--

Gutschrift vom eigenen Konto auf das Konto eines Dritten	Poststelle, PostFinance-Filiale, Postagentur, elektronisch, per Post
Gutschrift von Bargeld auf das Konto eines Dritten	Poststelle mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs, Hausservice
Bareinzahlung auf das eigene Konto	Poststelle mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs, Hausservice, Postomat mit Einzahlungsfunktion
Bargeldbezug vom eigenen Konto	Poststelle, Postagentur, Hausservice, Postomat, Partner

<u>Postnetz</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>Diff. 2013-2014</u>
Poststellen mit Barzahlungsverkehr	1743	1648	1555	-93
Postagenturen	497	569	660	+91
PostFinance-Filialen	45	45	43	-2
Postleitzahlgebiete mit Hausservice	1251	1269	1278	+9
Postomaten	971	982	985	+3

1.3 Zugang zu den Bargelddienstleistungen in den Poststellen

Die Post hat den Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs gemäss der vom Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) im Jahr 2014 genehmigten Methode gemessen. Da einer der Parameter seither verändert wurde, wurden die Messungen für 2013 wiederholt, um die Ergebnisse der beiden Jahre miteinander vergleichen zu können.

Die Messungen zeigen, dass die Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs in den Poststellen 2014 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 Postagentur gibt, ein Hausservice zur Verfügung steht, war der Zugang für 98.3% der Bevölkerung gewährleistet. Obwohl die Zugangsquote leicht rückläufig ist (-0.1 Prozentpunkte), bleibt sie gut und weit über dem vom Bundesrat festgelegten Wert von 90%.

Im letzten Jahr gab es im Postnetz Änderungen, die den Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs betrafen. So hat die Post 88 Zugangspunkte mit einem vollständigen Angebot an Bargelddienstleistungen durch Zugangspunkte ersetzt, an denen der Barzahlungsverkehr nicht möglich ist. In 10 Fällen wurde als Ersatz dafür ein Hausservice eingerichtet. 6 Zugangspunkte mit einem Komplettangebot wurden hingegen ersatzlos geschlossen.

<u>Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs gemäss Art. 44 VPG</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
Bevölkerungsanteil mit Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs innerhalb 30 Minuten (in Prozent)	96.9	96.8
Bevölkerungsanteil mit Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs innerhalb 30 Minuten oder mit Hausservice (in Prozent)	98.5	98.3
 <u>Änderungen in der Postinfrastruktur</u>	 <u>2013</u>	 <u>2014</u>
Ersetzen von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs durch Zugangspunkte ohne Barzahlungsdienstleistungen	77	88
Schliessung von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs und Inbetriebnahme eines Hausservice	14	10
Ersatzlose Schliessung von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs	8	6

1.4 Barrierefreier Zugang zum elektronischen Zahlungsverkehr für Menschen mit Behinderungen

Die Post hat von der Stiftung "Zugang für alle" ein Zertifikat erhalten, das bescheinigt, dass die Website von PostFinance und die Seite E-Finance im März 2014 die Kriterien der Konformitätsstufe AA+ erfüllt haben. Diese Stufe ist Garant sowohl für effektiv barrierefrei zugängliche Websites als auch für die Einhaltung des Behindertengleichstellungsgesetzes und entspricht den Empfehlungen des Bundes.

1.5 Kundenbeziehung und -zufriedenheit

2014 sind bei der PostFinance über 100'000 Reklamationen eingegangen. Dies entspricht einer starken Zunahme gegenüber dem Vorjahr (+128%). Gemäss Angaben der Post ist dieser Anstieg auf die Einführung elektronischer Zinsausweise, die Änderung der Benutzeroberfläche der E-Finance-Plattform und die Einführung neuer Nutzungsbedingungen für die E-Finance-Lösung zurückzuführen. Ein leichter Rückgang wurde hingegen bei den an die Schlichtungsstelle gerichteten Anträgen verzeichnet. [<http://www.ombudsman-postfinance.ch/willkommen-bei-ombudsman-postfinance>]

Obwohl die PostFinance im vergangenen Jahr wesentlich mehr Reklamationen behandeln musste, blieb der Kundenzufriedenheitsindex stabil und sank nur um einen Punkt auf einer Skala von 100 Punkten. Der Index lag bei den Geschäftskunden mit 82 Punkten leicht tiefer als bei den Privatkunden mit 84 Punkten. Im Geschäftsbereich Poststellen und Verkauf blieb er gleich wie im Vorjahr.

<u>Kundenzufriedenheitsindex (Index 1-100)</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
Poststellen und Verkauf, Geschäftskunden	82	82
Poststellen und Verkauf, Privatkunden	86	86
PostFinance, Geschäftskunden	83	82
PostFinance, Privatkunden	85	84

1.6 Beurteilung durch das BAKOM

1.6.1 Erfüllung des gesetzlichen Auftrags

Die Post hat den ihr durch die Postgesetzgebung übertragenen Grundversorgungsauftrag im Bereich der Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs im vergangenen Jahr erfüllt.

Aus den übermittelten Informationen geht hervor, dass die Post einerseits das in der Verordnung vorgeschriebene Mindestangebot gewährleistet und andererseits grundsätzlich jeder natürlichen und juristischen Person mit Wohnsitz oder Sitz in der Schweiz die Dienstleistungen der Grundversorgung anbietet ([Art. 43 VPG](#)). Die Ausschlussklauseln für die Benützung der Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs von der PostFinance entsprechen a priori den in der Verordnung vorgesehenen Ausnahmen ([Art. 45 VPG](#)).

Die Post erfüllt ausserdem die Anforderungen der Postgesetzgebung in Bezug auf den Zugang der Bevölkerung zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs. Sie übertrifft den vom Bundesrat festgesetzten Schwellenwert von 90% ([Art. 44 VPG](#)) um beinahe 7 Prozentpunkte. Dies zeigt, dass die Grundversorgung im Bereich Barzahlungsverkehr für alle in allen Regionen leicht zugänglich ist.

Darüber hinaus erfüllt die Post auch den gesetzlichen Grundversorgungsauftrag gegenüber den Personen mit Behinderungen, indem sie effektiv barrierefrei zugängliche elektronische Dienstleistungen anbietet.

1.6.2 Allgemeine Erwägungen

Das BAKOM stellt fest, dass die Post bei der Organisation des Zugangs zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs den Bedürfnissen der verschiedenen Bevölkerungsgruppen Rechnung trägt und den Zugang auf diversen Wegen garantiert. Die Post nutzt demnach ihre Freiheit bei der Ausgestaltung des Zugangs in angemessener Weise und berücksichtigt dabei sowohl die Bedürfnisse der Bevölkerung als auch den technischen Fortschritt und betriebswirtschaftliche Grundsätze.

Die Bevölkerung nimmt sämtliche von der PostFinance angebotenen Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs in Anspruch und nutzt auch effektiv die verschiedenen verfügbaren Kanäle. Insbesondere werden zahlreiche elektronische Überweisungen sowie Bargeldeinzahlungen vorgenommen.

Wie das BAKOM bereits bei der vorangegangenen Prüfung der Dienstleistungen der PostFinance festgestellt hat, zeigt sich Letztere – über ihren gesetzlichen Auftrag hinaus – offen für Beziehungen zu Schweizerinnen und Schweizern unabhängig ihres Wohnsitzes, was bei der derzeitigen politischen und internationalen Situation sehr begrüßenswert ist.

Das BAKOM beobachtet überdies, dass trotz der Veränderungen im Postnetz in den letzten Jahren der Anteil der Bevölkerung, der innerhalb von 30 Minuten zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle erreichen kann, um namentlich Bargeldeinzahlungen vorzunehmen, hoch bleibt.

Die Zufriedenheit der PostFinance-Kundschaft ist trotz eines leichten Rückgangs des Indexes ebenfalls weiterhin gut.