



# 1 Erfüllung des Grundversorgungsauftrags in 2013

Die Post hat Ende März 2014 zum ersten Mal gemäss der seit dem 1. Oktober 2012 neu geltenden Gesetzgebung ([Postgesetz vom 17. Dezember 2010, PG](#); [Postverordnung vom 29. August 2012, VPG](#)) Bericht erstattet. Der Bericht bezieht sich auf ihre Tätigkeiten im Kalenderjahr 2013.

Bisher hatte sie die Postregulationsbehörde PostReg (Vorgängerin der PostCom) über die Erfüllung der zwei Grundversorgungsaufträge in den Bereichen Postdienste und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs informiert.

## 1.1 Bereitstellung des Mindestangebots

Die Post bietet das Eröffnen und Führen eines Zahlungsverkehrskontos an ([Art. 43 Abs. 1 Bst. a VPG](#)). Die Kundinnen und Kunden mit einem Zahlungsverkehrskonto können Überweisungen direkt von ihrem Konto (Bst. b), Bareinzahlungen auf das eigene Konto (Bst. d) sowie Bargeldbezüge vom eigenen Konto (Bst. e) tätigen. 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 bzw. Sitz in der Schweiz generell ein Postkonto für den Zahlungsverkehr eröffnen können.

## 1.2 Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs

Gemäss Informationen der Post hat die Bevölkerung auf verschiedenen Kanälen Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs in der Grundversorgung.

Die elektronische Zahlungslösung E-Finance wird von jenen genutzt, die ein Postkonto besitzen: 2013 waren es mehr als 1,5 Millionen Nutzerinnen und Nutzer. Sie profitierten von einer hohen Systemstabilität. In 2013 gab es 85 Ausfälle, aufgrund derer der Zugriff nicht möglich war oder nicht alle üblicherweise verfügbaren Dienstleistungen genutzt werden konnten.

Alles in allem hat die Post der Bevölkerung 2013 ein dichtes Netz mit namentlich 1662 Poststellen und 569 von Dritten geführten Postagenturen zur Verfügung gestellt.

### 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 Barzahlungsverkehr, Hausservice
Bareinzahlung auf das eigene Konto	Poststelle mit Barzahlungsverkehr, Hausservice, Postomat mit Einzahlungsfunktion
Bargeldbezug vom eigenen Konto	Poststelle, Postagentur, Hausservice, Postomat, Partner

<u>Postnetz</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Poststellen	1757	1662
Postagenturen	497	569
PostFinance-Filialen	45	45
Postleitzahlgebiete mit Hausservice	1251	1269
Postomaten	971	982

### 1.3 Zugang zu den Bargelddienstleistungen in den Poststellen

Zum ersten Mal hat die Post die Ergebnisse der Messungen des Zugangs zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs gesondert vorgelegt. Der Zugang wurde gemäss einer vom Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) genehmigten Methode gemessen, wie in der Postgesetzgebung verlangt.

Die Messungen zeigen, dass die Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs in den Poststellen 2013 für 97,1 % 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 98,6 % der Bevölkerung gewährleistet.

Im letzten Jahr gab es im Postnetz Änderungen, die den Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs betrafen. So hat die Post 77 Zugangspunkte mit einem vollständigen Angebot an Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs durch Zugangspunkte ersetzt, an denen der Barzahlungsverkehr nicht möglich ist, und 14 durch einen Hausservice. Ausserdem wurden 8 Zugangspunkte mit einem Komplettangebot ersatzlos geschlossen.

<u>Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs gemäss Art. 44 VPG</u>	<u>2013</u>
Bevölkerungsanteil mit Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs innerhalb 30 Minuten (in Prozent)	97,1
Bevölkerungsanteil mit Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs innerhalb 30 Minuten oder mit Hausservice (in Prozent)	98,6
<u>Änderungen in der Postinfrastruktur</u>	<u>2013</u>
Ersetzen von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs durch Zugangspunkte ohne Barzahlungsdienstleistungen	77
Schliessung von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs und Inbetriebnahme eines Hausservice	14
Ersatzlose Schliessung von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs	8

### 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 E-Finance per Ende 2011 und im März 2014 die Kriterien der Konformitätsstufe AA+ erfüllt haben. Diese Stufe entspricht den Empfehlungen des Bundes und ist Garant für effektiv barrierefrei zugängliche Websites und für die Einhaltung des Behindertengleichstellungsgesetzes.

## 1.5 Kundenbeziehung und -zufriedenheit

2013 hat PostFinance etwas mehr als 45'000 Reklamationen behandelt. Dies entspricht einer Zunahme von ungefähr 16 % im Vergleich zum Vorjahr. Bei der Schlichtungsstelle der PostFinance gingen deutlich mehr Schlichtungsanträge betreffend Dienstleistungen der Grundversorgung ein als noch im Vorjahr. Dieser Anstieg der Reklamationen und Schlichtungsbegehren lässt sich durch die verschiedenen Veränderungen bei der PostFinance im Jahr 2013 erklären, welche die Kundinnen und Kunden betroffen haben, wie beispielweise die Umwandlung der PostFinance in eine Aktiengesellschaft, den Erhalt einer Banklizenz und die Aufhebung der Staatsgarantie. <http://www.ombudsman-postfinance.ch/willkommen-bei-ombudsman-postfinance>

Der Kundenzufriedenheitsindex belief sich 2013 sowohl im Geschäftsbereich Poststellen und Verkauf als auch bei der PostFinance auf mehr als 80 von 100 möglichen Punkten. Der Index war leicht tiefer bei den Geschäftskunden: Im Geschäftsbereich Poststellen und Verkauf lag er bei 86 Punkten für Privat- und bei 82 Punkten für Geschäftskunden, bei der PostFinance bei 85 bzw. 83 Punkten.

<u>Kundenzufriedenheitsindex (Index 1-100)</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Poststellen und Verkauf, Geschäftskunden	80	82
Poststellen und Verkauf, Privatkunden	86	86
PostFinance, Geschäftskunden	84	83
PostFinance, Privatkunden	85	85

## 1.6 Beurteilung durch das BAKOM

### 1.6.1 Erfüllung des gesetzlichen Auftrags

Die Post hat den ihr übertragenen Grundversorgungsauftrag im Bereich der Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs 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 bzw. Sitz in der Schweiz die Dienstleistungen der Grundversorgung anbietet ([Art. 43 VPG](#)). Die PostFinance zeigt sich überdies offen für Beziehungen zu Schweizerinnen und Schweizern unabhängig ihres Wohnsitzes. Die Ausschlussklauseln für die Benützung der Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs von der PostFinance entsprechen a priori den in der VPG vorgesehenen Ausnahmen ([Art. 45](#)). Unabhängig von der vorliegenden Beurteilung des Jahresberichts der Post wird eine detailliertere Prüfung stattfinden.

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 rund 7 Prozentpunkte. Dies zeigt, dass die Grundversorgung im Bereich Barzahlungsverkehr für alle in allen Regionen leicht zugänglich ist und dies trotz der Veränderungen in der Postinfrastruktur im Jahr 2013.

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 Bevölkerung auf unterschiedlichen Kanälen Zugang zu den verschiedenen Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs hat: sei es auf den traditionellen Wegen oder modernen wie dem Internet. Dadurch kann den Bedürfnissen der verschiedenen Bevölkerungsgruppen Rechnung getragen und der Zugang zu den Dienstleistungen der PostFinance auf verschiedene Art gewährleistet werden. In den Augen des BAKOM nutzt die Post bei der Ausgestaltung des Zugangs ihre Freiheit als unabhängiges Unternehmen in angemessener Weise. Sie berücksichtigt sowohl die Bedürfnisse der Bevölkerung als auch den technischen Fortschritt und betriebswirtschaftliche Grundsätze.

Die Bevölkerung greift auf sämtliche von der PostFinance angebotenen Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs zu und nutzt auch effektiv die verschiedenen verfügbaren Kanäle. Die Dienstleistungen der PostFinance werden rege genutzt. Insbesondere werden zahlreiche elektronische Überweisungen und weiterhin viele Bargeldeinzahlungen getätigt.

Die Gesamtzufriedenheit der Kundschaft ist alles in allem gut, der Zufriedenheitsindex liegt über 80 von 100 Punkten.