



# 1 Erfüllung des Grundversorgungsauftrags 2015

Die Post hat im März 2016 gemäss den Bestimmungen der Postgesetzgebung ([Postgesetz vom 17. Dezember 2010, PG](#); [Postverordnung vom 29. August 2012, VPG](#)) Bericht über die Erfüllung des Grundversorgungsauftrags im Zahlungsverkehr im Jahr 2015 erstattet.

## 1.1 Bereitstellung des Mindestangebots

PostFinance 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 auf das Konto eines Dritten (Bst. b), Bareinzahlungen auf das eigene Konto (Bst. d) sowie Bargeldbezüge (Bst. e) vornehmen. Zum Angebot von PostFinance gehört ausserdem die Gutschrift von Bargeld auf das Konto eines Dritten (Bst. c).

Aus den allgemeinen Geschäftsbedingungen von PostFinance sowie ihrer Kundenannahme- und -weiterführungspolitik geht hervor, dass natürliche und juristische Personen mit Wohnsitz oder Sitz in der Schweiz die von PostFinance anzubietenden Dienstleistungen grundsätzlich beanspruchen können.

## 1.2 Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs

Die Bevölkerung hat über verschiedene Kanäle 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. Die Zahl der Benutzerinnen und Benutzer von E-Finance nimmt stetig zu und beläuft sich auf rund 1.7 Millionen.

Die Post hat innerhalb des ihr durch die Postgesetzgebung gewährten Handlungsspielraumes ihr Postnetz weiter angepasst. Sie berücksichtigte dabei die Nachfrageentwicklung, aber auch bspw. den Zustand der Räumlichkeiten. Es wurden Poststellen geschlossen und die Zahl der von Dritten geführten Agenturen erhöht. Die Agenturen bieten nicht alle Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs der Grundversorgung an. Die Barzahlungsdienstleistungen sind dort beschränkt: Es ist lediglich möglich, Bargeld zu beziehen (abhängig des Kassabestands). Die Überweisungen sind mit der PostFinance-Debitkarte und in bestimmten Fällen mit einer Maestro-Debitkarte möglich. 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 stellt weiterhin ein insgesamt dichtes Netz zur Verfügung. Ende Dezember 2015 gab es insbesondere 1464 Poststellen, 735 Agenturen und 977 Postomaten.

### Zugang zu den Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs

Eröffnen und Führen eines Zahlungsverkehrskontos	Poststelle, PostFinance-Filiale, elektronisch, telefonisch, per Post
Gutschrift vom eigenen Konto auf das Konto eines Dritten	Poststelle, PostFinance-Filiale, Agentur, 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, Agentur, Hausservice, Postomat, Partner

<u>Postnetz</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>Δ 2014-2015</u>
Poststellen mit Barzahlungsverkehr	1743	1648	1555	1457	-98
Agenturen	497	569	660	735	+75
PostFinance-Filialen	45	45	43	43	0
Postleitzahlgebiete mit Hausservice	1251	1269	1278	1295	+17
Postomaten	971	982	985	977	-8

### **1.3 Zugang zu den Bargelddienstleistungen in den Poststellen**

Die Post hat den Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs mit der vom Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) im Jahr 2014 genehmigten Methode gemessen.

Die Messungen zeigen, dass die gesetzlich vorgeschriebenen Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs in den Poststellen 2015 für 97% 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 der Zugang für 98.5% der Bevölkerung gewährleistet.

Die Zugangsquote liegt somit weit über dem vom Bundesrat im Jahr 2012 festgelegten Wert von 90%. Dass der Anteil der Bevölkerung, für den die Barzahlungsdienstleistungen innert 30 Minuten zugänglich waren, trotz der Schliessung von Poststellen leicht angestiegen ist, hat vor allem zwei Gründe: Zum einen zog ein Teil der Bevölkerung in Gebiete mit einer besseren Versorgung, zum anderen wurde das ÖV-Angebot in gewissen Regionen verbessert.

Im letzten Jahr nahm die Post im Postnetz verschiedene Änderungen vor, die den Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs betrafen. So hat sie 79 Zugangspunkte mit einem vollständigen Angebot an Bargelddienstleistungen durch Zugangspunkte ersetzt, an denen der Barzahlungsverkehr nicht möglich ist. In zwölf Fällen wurde als Ersatz ein Hausservice eingerichtet. Zudem wurden neun Zugangspunkte mit Barzahlungsangebot ersatzlos geschlossen.

<u>Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
<u>gemäss Art. 44 VPG</u>		
Bevölkerungsanteil mit Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs innerhalb 30 Minuten (in %)	96.8	97.0
Bevölkerungsanteil mit Zugang zu den Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs innerhalb 30 Minuten oder mit Hausservice (in %)	98.3	98.5

<u>Änderungen in der Postinfrastruktur</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
Ersetzen von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs durch Zugangspunkte ohne Barzahlungsdienstleistungen	88	79
Schliessung von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs und Inbetriebnahme eines Hausservice	10	12
Ersatzlose Schliessung von Zugangspunkten mit Dienstleistungen des Barzahlungsverkehrs	6	9

## 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 das Internetportal 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. Die Website von PostFinance hat seither keine Änderungen erfahren, die den Zugang für Menschen mit Behinderungen beeinträchtigt hätten.

## 1.5 Kundenbeziehung und -zufriedenheit

Nachdem es im Jahr 2014 aufgrund der Einführung neuer Nutzungsbedingungen für die E-Finance-Lösung zu einem Anstieg der Reklamationen bei PostFinance kam, ging die Anzahl Reklamationen 2015 wieder zurück.

Die Zahl der Anträge an die Schlichtungsstelle von PostFinance, weniger als 100 Fälle pro Jahr, bleibt stabil (Schwankungen zwischen 63 [2014] und 85 [2013 und 2015]).

[\[http://www.ombudsman-postfinance.ch/willkommen-bei-ombudsman-postfinance\]](http://www.ombudsman-postfinance.ch/willkommen-bei-ombudsman-postfinance)

Gemäss einer Kundenumfrage sind 95% der befragten Privatkunden und 93% der Geschäftskunden mit PostFinance insgesamt zufrieden oder sehr zufrieden. Der Kundenzufriedenheitsindex, der auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten ausgedrückt wird, beträgt für die PostFinance-Kundschaft knapp 80 Punkte. Da die Stichprobenziehung geändert wurde, kann die Entwicklung der Kundenzufriedenheit nicht in angemessener Weise nachvollzogen werden. Im Geschäftsbereich Poststellen und Verkauf verharrt der Index stabil auf einem guten Niveau von über 80 Punkten.

## 1.6 Beurteilung durch das BAKOM

### 1.6.1 Erfüllung des gesetzlichen Auftrags

Die Post hat den ihr gesetzlich übertragenen Grundversorgungsauftrag im Zahlungsverkehr 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 Zahlungsverkehrsdienstleistungen von 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 7 Prozentpunkte. Dies zeigt, dass die Grundversorgung im Bereich Barzahlungsverkehr flächendeckend gut zugänglich ist.

Darüber hinaus erfüllt die Post auch den gesetzlichen Auftrag gegenüber den Personen mit Behinderungen, indem sie 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 damit 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 PostFinance angebotenen Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs in Anspruch und nutzt auch tatsächlich die verschiedenen verfügbaren Kanäle. Besonders bedeutend ist die Zahl der Bargeldeinzahlungen am Schalter, ebenso wie jene der elektronischen Überweisungen, die weiter ansteigt.

Der Anteil der Bevölkerung, der innerhalb von 30 Minuten zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle erreichen kann, um Bargelddienstleistungen in Anspruch zu nehmen, ist hoch.

Die Zufriedenheit der PostFinance-Kundschaft ist weiterhin gut.

Das BAKOM stellt ausserdem mit Zufriedenheit fest, dass PostFinance weiterhin Geschäftsbeziehungen mit Auslandschweizerinnen und Auslandschweizern unabhängig ihres Wohnsitzes unterhält, obwohl sie nicht dazu verpflichtet wäre. Bei der derzeitigen politischen und internationalen Lage begrüsst das BAKOM den Willen, den Schweizer Staatsangehörigen im Ausland grundlegende Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs anzubieten, soweit es die Bedingungen zulassen.