

# POSTREG

## TÄTIGKEITSBERICHT 2011



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Postregulationsbehörde PostReg



# DAS WICHTIGSTE AUF EINEN BLICK

Eine transparente, unparteiische und starke Regulation ist zwingende Voraussetzung für einen sich öffnenden Markt. Seit dem 1. Januar 2004 nimmt PostReg diese Regulationsaufgaben im Schweizer Postwesen wahr. PostReg ist administrativ und teilweise auch fachlich dem Generalsekretariat UVEK unterstellt. Ihr Auftrag umfasst die Qualitätssicherung im Bereich Grundversorgung. Sie gewährleistet, dass die Einhaltung der Grundsätze der Kosten- und Leistungsrechnung sowie des Quersubventionierungsverbots einer unabhängigen Prüfung unterzogen werden. Ausserdem behandelt PostReg aufsichtsrechtliche Anzeigen zur Grundversorgung, ebenso bereitet sie Entscheide im Postverkehr zuhanden des UVEK vor und setzt sie um.

## **Grundversorgung (Universaldienst)**

Die Grundversorgung umfasst die landesweite Versorgung mit Dienstleistungen des Post- wie auch des Zahlungsverkehrs. Diese müssen nach gleichen Grundsätzen in guter Qualität und zu angemessenen Preisen erfolgen. Die Schweizerische Post ist verpflichtet, sämtliche Dienstleistungen der Grundversorgung anzubieten. Dazu gehört die Beförderung von adressierten Briefen (bis 1 Kilogramm), von Paketen bis 20 Kilogramm sowie von abonnierten Zeitungen und Zeitschriften. Zum Zahlungsverkehr zählen Einzahlungen, Auszahlungen und Überweisungen. Die Grundversorgung wird unterteilt in reservierte Dienste (Monopol) und nicht reservierte Dienste.

## **Reservierte Dienste (Monopol)**

Dienstleistungen der Grundversorgung, die ausschliesslich von der Post angeboten werden dürfen und zu deren Erbringung die Post verpflichtet ist: Das Monopol umfasst die Beförderung adressierter inländischer und aus dem Ausland eingehender Briefe bis 50 Gramm.

## **Nicht reservierte Dienste**

Dienstleistungen der Grundversorgung, welche die Post in Konkurrenz mit anderen Anbietern erbringt: Beförderung adressierter inländischer und aus dem Ausland eingehender Briefe über 50 Gramm, abgehender Briefe im internationalen Verkehr, adressierter Pakete bis 20 Kilogramm sowie abonniertes Zeitungen und Zeitschriften. Ebenfalls dazu gehören Ein- und Auszahlungen und Überweisungen. Die Post ist verpflichtet, diese Dienste anzubieten; private Anbieter können die Post in diesen Geschäften konkurrieren.

## **Wettbewerbsdienste**

Dienstleistungen, die von der Post über die Grundversorgung hinaus in Konkurrenz mit privaten Anbietern im In- und Ausland angeboten werden können. Etwa: nicht adressierte Briefe, Pakete über 20 Kilogramm, Express, abonnierte Zeitungen und Zeitschriften in der Frühzustellung.

## **Kommission Poststellen**

Eine ausserparlamentarische Kommission, die auf Antrag von Gemeinden prüft, ob die Post beim Entscheid über die Schliessung oder Verlegung einer Poststelle die gesetzlichen Vorgaben eingehalten hat. Sie gibt Empfehlungen ab. Der definitive Entscheid verbleibt bei der Schweizerischen Post.

## **Konzessionspflicht**

Unternehmen, die gewisse Dienstleistungen der Grundversorgung anbieten wollen, brauchen eine behördliche Bewilligung (Konzession). Konzessionspflichtig ist die Beförderung von Briefen und Paketen im Bereich der nicht reservierten Dienste.

# STANDPUNKT

## LIEBE LESERIN, LIEBER LESER

Dies ist der letzte Tätigkeitsbericht den ich als PostReg-Chef herausgeben darf. Danach wird aus PostReg PostCom – die Postregulierung geht aus dem Generalsekretariat des UVEK in die Unabhängigkeit über.

Und das ist gut so, denn der Bund kann nicht gleichzeitig Eigentümer und Regulator sein. Was sich in der Telecombranche bewährt hat, wird sich auch hier bewähren. Auch wenn es hier weiterhin primär um die Frage der Qualität der Grundversorgung geht und weit weniger um Marktzugangs-Streitereien zwischen der Post und ihren Konkurrenten.

Als ich vor vier Jahren neben meiner Aufgabe als Telecomregulator auch die Leitung der PostReg übernahm, glaubte ich, dass die Problemstellungen und Herausforderungen beim Postmarkt ähnlich sein würden wie beim Telecommarkt. Doch das war ein Irrtum: Die beiden Märkte sind sehr unterschiedlich. Beim Briefmarkt gibt es kaum Wettbewerb, selbst wenn man – was ja sinnvoll wäre – die Limite für das Briefmonopol von 50 g auf 0 g reduzieren und so den Markt völlig öffnen würde. Hier geht es für die Regulierung primär um die Frage, ob die Post Qualitätsvorgaben wie Pünktlichkeit, Zustellkomfort, Poststellendichte etc. erfüllt oder nicht.

Und beim Paketmarkt herrscht zwar ein gewisser Wettbewerb, aber es gibt kaum Konflikte zwischen Post und privaten Logistikfirmen. Hier geht es eher darum, ob die Post ihren Subunternehmern und die Kurierfirmen ihren Arbeitnehmern korrekte Arbeitsbedingungen offerieren. Das alles sind sehr politische Fragen. Deshalb ist die Arbeit des Postregulators auch meist weit mehr in der öffentlichen Diskussion, als diejenige des Telecomregulators. Ob eine Poststelle geschlossen werden soll oder nicht, ob eine Post durch ein Lädeli ersetzt werden darf, erhitzt die Gemüter in der Regel viel mehr, als die volkswirtschaftlich weit bedeutendere Frage, ob Orange mit Sunrise fusionieren darf oder nicht.



Ich habe als Postregulator immer gespürt, dass jeder Schweizer das Gefühl hat, die Post gehöre auch ein bisschen ihm. Das ist soweit gut, solange dies nicht den fairen Wettbewerb und eine sinnvolle unternehmerische Entwicklung der Post verhindert. Das führt im Übrigen dazu, dass die Post unter genauer Beobachtung des Schweizer Volkes und damit der Konsumenten steht – und nicht nur unter derjenigen des Regulators.

Dass diese intensive Begleitung und Beobachtung nicht zu Vorsicht und Ängstlichkeit, sondern zu mehr Dynamik führt, ist dem Postsektor zu wünschen.

Ich wünsche Ihnen eine gute Lektüre!



Marc Furrer, Leiter PostReg

# INHALTSVERZEICHNIS

## 06 QUALITÄT DER GRUNDVERSORGUNG

Qualität der Dienstleistungen der Grundversorgung  
Qualität des Zugangs zur Grundversorgung  
Kundenzufriedenheit

## 12 KOMMISSION POSTSTELLEN

Verfahren und Kriterien  
Schwerpunkte der Kommissionsarbeit 2011

## 14 PREISE IN DER GRUNDVERSORGUNG

Preise für inländische Briefe – Briefpostindex  
Preise im Monopol  
Preise im nicht reservierten Bereich

## 18 FINANZIERUNG DER GRUNDVERSORGUNG / EINHALTUNG DES QUERSUBVENTIONIERUNGS- VERBOTS

Anforderungen an den Ausweis der Kosten der Grundversorgung  
Ausweis der Kosten der Grundversorgung  
Ergebnis der unabhängigen Prüfung durch die KPMG AG  
Infrastrukturbeitrag

## 22 ALLGEMEINE ENTWICKLUNG DER POSTMÄRKTE

Konzessionssystem  
Paketmarkt  
Briefmarkt  
Kurier / Express  
Gesetzgebung  
Weitere wichtige Entwicklungen im Postmarkt  
Internationale Beziehungen

## 31 POSTREGULATIONSBEHÖRDE POSTREG

Heutige Organisation  
Hauptaufgaben  
Behandlung von aufsichtsrechtlichen Anzeigen

## 33 ANHANG

Universaldienstliste



## QUALITÄT DER GRUNDVERSORGUNG

2011 hat die Post 97,5 Prozent der A-Post-Briefe und 99,3 Prozent der B-Post-Briefe pünktlich an die Adressaten ausgeliefert. Damit übertrifft die Post die Zielvorgabe des Bundesrates von 97 Prozent deutlich. Zudem beträgt der Erreichbarkeitswert 91,7 Prozent und überschreitet damit die Zielvorgabe des Bundesrats: Mindestens 90 Prozent der Bevölkerung soll innert 20 Minuten zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr Zugang zur nächsten Poststelle haben.

Eine der Kernaufgaben von PostReg liegt darin, die Qualität der Grundversorgung zu überwachen und deren unabhängige Prüfung sicherzustellen. Sie prüft dazu unter anderem, ob die Briefe pünktlich bei ihren Adressaten eintreffen und ob die Bevölkerung in angemessener Weise Zugang zu den Dienstleistungen der postalischen Grundversorgung hat. Dafür hat PostReg ein Konzept<sup>1</sup> erarbeitet, das systematisch und umfassend die Qualitätsanforderungen festlegt. Auch die Überprüfungen durch unabhängige Fachstellen werden sichergestellt.

<sup>1</sup> Konzept zur unabhängigen Qualitätsprüfung des Universaldienstes der Post: [http://www.postreg.admin.ch/de/themen\\_qualitaet.htm](http://www.postreg.admin.ch/de/themen_qualitaet.htm)

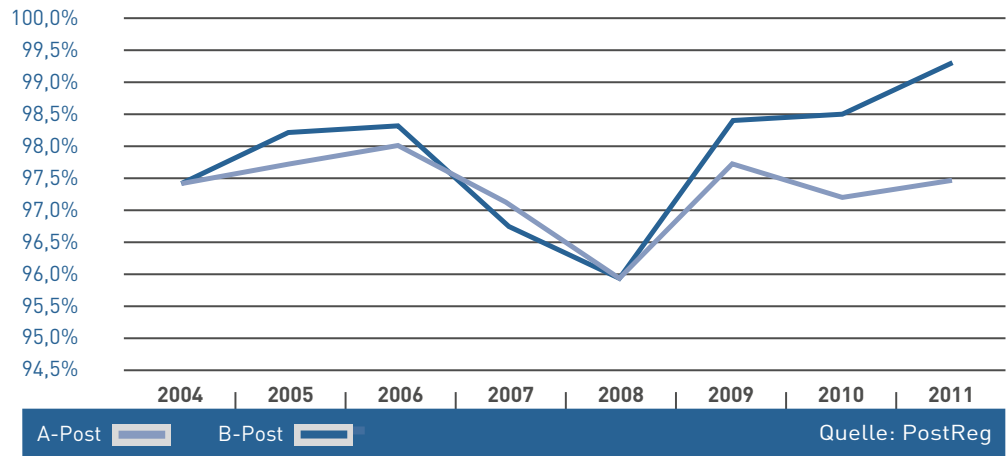
## QUALITÄT DER DIENSTLEISTUNGEN DER GRUNDVERSORGUNG

Im Berichtsjahr 2011 ist die Pünktlichkeit bei den A-Post-Briefen leicht angestiegen und beträgt 97,5% (2010: 97,2%). Dieser Wert ist auf ähnlich hohem Niveau wie vor der Inbetriebnahme der neuen Briefzentren. Hochgerechnet für 2011 trafen pro Tag rund 55 000 A-Briefe verspätet bei ihren Adressaten ein.

Auch bei den B-Post-Briefen kann die Post erneut eine Verbesserung vorweisen: 99,3% der B-Post-Briefe (2010: 98,5%) erreichten ihre Empfänger rechtzeitig, dies stellt einen neuen Rekordwert dar. Insgesamt hat die Post im Berichtsjahr rund 2,3 Milliarden inländische Briefsendungen verarbeitet, wovon fast drei Viertel B-Post-Briefe waren.

Unter dem Strich zeigen diese Resultate, dass sich die Abläufe in den Briefzentren bestens eingespielt haben. Für PostReg sind die hohen Laufzeitwerte zentral, da die Pünktlichkeit der Briefe auch zukünftig einer der wichtigsten Qualitätsindikatoren darstellt. PostReg setzt sich aktiv dafür ein, dass dieses hohe Niveau weiter Bestand hat.

## LAUFZEITEN BIEFE INLAND



<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/ergp/docs/documentation/ergp-11-19\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/ergp-11-19_en.pdf)

Im europäischen Vergleich<sup>2</sup> (Stand 2010) belegte die Schweiz mit Lettland und Luxemburg die Spitzenränge bei den Laufzeitwerten für die prioritären Inlandbriefe (A-Post-Briefe). Nahezu zwei Drittel der europäischen Länder konnten einen Laufzeitwert von über 90% ausweisen. Im Vergleich zum Vorjahr (2009) konnte rund die Hälfte der an der Studie teilnehmenden Länder ihre Pünktlichkeit verbessern. Die hohe Zielvorgabe von 97% verlangt neben der Schweiz nur noch Lettland. In vier weiteren Ländern (Österreich, Luxemburg, Niederlanden und Slowenien) müssen 95% der Briefe pünktlich beim Empfänger eintreffen; in vielen Ländern gilt eine Zielvorgabe von 85%<sup>3</sup>. In 18 europäischen Ländern wurden 2010 die vorgegebenen Ziele bei der Laufzeit erreicht, in 9 Ländern nicht. Wie es in der Studie heisst, mussten die postalischen Universaldienstleister am häufigsten mit finanziellen Sanktionen rechnen, wenn die Zielvorgabe nicht erreicht wurde.

<sup>3</sup> Kroatien, Finnland, Litauen, Norwegen, Rumänien, Schweden

<sup>4</sup> Strategische Ziele des Bundesrates für die Post 2010 - 2013

Die Schweizerische Post muss gemäss Postgesetzgebung die Dienstleistungen der Grundversorgung in guter Qualität erbringen. Der Bundesrat als Eigner der Post hat ihr dafür strategische Ziele<sup>4</sup> vorgegeben und die Qualitätsindikatoren definiert. Die Post nimmt seit Jahren entsprechende Messungen vor, die sie PostReg jährlich zur Überprüfung vorlegt. 2011 hat PostReg wiederum geprüft, ob die Post den Vorgaben des Qualitätskonzeptes gefolgt ist; dies ist für die hier veröffentlichten Angaben der Fall.

<sup>5</sup> E+1: Einwurfstag + 1 Werktag

Laut dem Qualitätskonzept von PostReg soll sich die Prüfmethode der Post an internationalen Standards orientieren. Eine entsprechende Norm gibt das Europäische Komitee für Normung (CEN) für inländische adressierte Briefe der Kategorie E+1<sup>5</sup> («A-Briefe») heraus. Für die Mitgliedstaaten der EU ist deren Umsetzung obligatorisch. Die Schweizerische Post richtet ihre Messung ebenfalls nach der CEN-Norm aus.

<sup>6</sup> EN 13850: Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Laufzeitmessung End-to-end für Vorrangsendungen und Sendungen erster Klasse

Bei dieser CEN-Norm<sup>6</sup> handelt es sich um eine so genannte End-to-end Laufzeitmessung: Die Zeitspanne von der Abgabe einer Sendung (unter Beachtung der Annahmeschlusszeiten bzw. der letzten Briefkastenleerung) bis zur Auslieferung an den Empfänger wird gemessen.

### Pakete

Auch bei den Paketen weist die Post für das Jahr 2011 hohe Qualitätswerte bei der Pünktlichkeit aus. Die Laufzeit bei den Priority-Paketen (PostPac Priority) entsprach mit 97,4% nahezu dem Vorjahr (2010: 97,7%). Bei den Economy-Paketen (PostPac Economy) kamen 97,7% rechtzeitig beim Empfänger an (2010: 97,5%). Auf dem seit 2004 vollständig liberalisierten Paketmarkt stehen diese Laufzeitwerte auf einem sehr hohen Niveau. Für die Messmethode der Paketlaufzeiten wurde ein wissenschaftlich anerkanntes Stichprobenverfahren angewendet. Auch diese Messung wurde, wie im Qualitätskonzept von PostReg vorgeschrieben, von einer unabhängigen Stelle überwacht. PostReg hatte Einsicht in die Messung; sie entspricht ihren Qualitätsvorgaben.

### Taggerechte Verarbeitung von Zahlungsbelegen

Bei den Zahlungstransaktionen erfolgte die taggerechte Verarbeitung weiterhin auf einem hohen Niveau. Die Zahlungsbelege von Poststellen weisen 99,3% (2010: 99,9%) aus; die Zahlungsbelege aus Zahlungsaufträgen 98,8% (2010: 99,9%) und 99,7% (2010: 99,8%) machen die Zahlungstransaktionen mit der Schalterapplikation SCHAPO<sup>7</sup> aus. Gründe für den minimalen Rückgang sind vereinzelte Systemstörungen.

<sup>7</sup> Eingescannte Einzahlungsscheine am Postschalter

## QUALITÄT DES ZUGANGS ZUR GRUNDVERSORGUNG

Die Dienstleistungen der Grundversorgung müssen in allen Regionen für alle Bevölkerungsgruppen in angemessener Distanz erhältlich sein. Der Bundesrat hat diese Vorschrift der Postgesetzgebung konkretisiert. Als angemessen gilt, wenn mindestens 90% der Bevölkerung im Durchschnitt innert 20 Minuten – bei Vorhandensein eines Hausservices innert 30 Minuten – zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr Zugang zur nächsten Poststelle haben<sup>8</sup>. PostReg hat den Auftrag, die Einhaltung dieser Vorschriften zu prüfen. In ihrem Qualitätskonzept hat PostReg die Anforderungen an die Zugangsmessung umschrieben.

<sup>8</sup> Kommentierung – Revision 2004 der Postverordnung vom 26. November 2003: [http://www.postreg.admin.ch/de/dokumentation\\_gesetzgebung.htm](http://www.postreg.admin.ch/de/dokumentation_gesetzgebung.htm)

Im Berichtsjahr 2010 ergab der Erreichbarkeitswert der Post lediglich 89,9%.

Wie PostReg bereits im Tätigkeitsbericht 2010 geschrieben hat, ist dieser errechnete Wert auf veraltete Bevölkerungszahlen – aus dem Jahr 2000 – zurückzuführen. Mit den nun vom Bundesamt für Statistik (BfS) aktuell erhobenen Daten (aus dem Jahr 2010) kann die Post den Erreichbarkeitswert mit 91,7% wieder einhalten.

PostReg überprüft die Methoden zur Qualitätsüberprüfung regelmässig, um ihren Auftrag zeitgemäss und auf höchstem Niveau aus- und weiterzuführen. Mit der sogenannten Einzugsgebietsmethode (méthode des bassins) hat sich PostReg im Berichtsjahr nun für eine neue, weniger zeitintensive Berechnungsmethode entschieden. Die Zertifizierung einer neuen Methode muss von einer unabhängigen, externen Stelle erfolgen. PostReg beauftragte Professor Claude Collet vom Departement für Geowissenschaften an der Universität Freiburg zu überprüfen, ob die Resultate der angepassten Methode von denjenigen der bisherigen Berechnungsweise abweichen und die angepasste Methode zu zertifizieren. Professor Collet wies nach, dass die neue Berechnungsweise mit der bisherigen vergleichbar ist und zertifizierte die neue Berechnungsweise. Die Vorgaben der Postverordnung werden eingehalten.

PostReg hat sich gemeinsam mit der Post darüber geeinigt, den Erreichbarkeitswert künftig mit der Einzugsgebietsmethode zu berechnen.

Professor Collet überprüfte ebenfalls, ob der Erreichbarkeitswert – berechnet mit den aktuellen Daten des BfS und der Einzugsgebietsmethode – korrekt ist. Er konnte nachweisen, dass 2011 die Erreichbarkeit 91,7% beträgt; der Zugang zu den Poststellen ist damit innerhalb von 20 Minuten (zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr) gewährleistet. Die Verbesserung von 89,9 auf 91,7% ist vor allem auf die neu erhobenen Zahlen des BfS zurückzuführen. Aber auch auf die Tatsache, dass mit der neuen Berechnungsweise die Messwerte der ganzen Schweiz berücksichtigt wurden und nicht, wie bis anhin, nur diejenigen ARE-Regionen, in denen eine Veränderung im Poststellennetz stattfand.

Mit der Einzugsgebietsmethode werden zudem jährlich Protokolle erstellt, die die Berechnungen der Post für PostReg leichter überprüfbar machen. Zusätzlich überprüfte Professor Collet den Zugangswert unter Einbezug der Gebiete mit Hausservice-Lösungen und bestätigte den minim erhöhten Wert von 92,6 %. In gewissen Gebieten (vor allem in Bergregionen) ist der Hausservice vermehrt verbreitet.

### DURCHSCHNITTLICHE ZUGANGSZEIT ZUR NÄCHSTEN POSTSTELLE PER 31.12.

In % der Bevölkerung	2011	2010
innert 10 Min.	70,4%	68,0%
innert 20 Min.	91,7%	89,9%
innert 30 Min.	96,0%	95,2%

Quelle: Die Schweizerische Post

Die Post konnte den Erreichbarkeitswert von 90% für das Berichtsjahr 2011 wieder einhalten.

Im internationalen Vergleich ist die schweizerische Methode der Zugangsmessung bemerkenswert. Diejenigen EU-Länder, die eine Zugangsregelung kennen, messen meist die durchschnittlich bediente Fläche pro Poststelle, die Kilometerdistanz bis zur nächsten



Poststelle oder die Zahl der Einwohner pro Poststelle. Gestützt auf die letzten aktuellen Daten des Weltpostvereins<sup>9</sup> nimmt die Schweiz im Vergleich zu den EU-Ländern – in Bezug auf die durchschnittlich bediente Fläche pro Poststelle – nach wie vor eine führende Rolle ein. Während die Schweiz im Jahr 2010 durchschnittlich über eine Poststelle pro 17,9 km<sup>2</sup> verfügte, lauten die entsprechenden Werte etwa für die Nachbarländer Deutschland 25,4 km<sup>2</sup>, Frankreich 32,3 km<sup>2</sup>, Italien 21,6 km<sup>2</sup> und Österreich 45,3 km<sup>2</sup>.

### Überprüfung des Poststellennetzes

Ende 2011 weist die Post ein Netz von 1851 eigenbetriebenen Poststellen und 427 Agenturen aus. Zusätzlich erbringt die Post die Dienstleistungen der postalischen Grundversorgung mit 1226 Hausservice-Lösungen. Wie im Jahr zuvor nahm die Zahl der eigenbetriebenen Poststellen ab, während Agentur- und Hausservice-Lösungen zunahm (2010: 1955 eigenbetriebene Poststellen, 358 Agenturen und 1192 Hausservicelösungen).

Agenturen sind im Sinne der Postgesetzgebung Poststellen. Sie können mit längeren Öffnungszeiten aufwarten, bieten jedoch nicht die ganze Dienstleistungspalette einer Poststelle an. Nicht verfügbar sind dort Barzahlungsverkehr (Ein- und Auszahlungen, Bargeldbezug ist aber beschränkt möglich), Annahme von Betreibungs- und Gerichtsurkunden, Press International sowie B-Brief-Massensendungen.

Die Post macht in 419 Agenturen (2010: 350) und 4 Poststellen (2010: 5) von der ihr in der Postverordnung eingeräumten Möglichkeit Gebrauch, ausgewählte Finanzdienstleistungen der Grundversorgung nicht anzubieten. Allerdings ermöglicht die Post in den meisten Agenturen bargeldlose Einzahlungen mit Eigen- und Drittkarten sowie den Bargeldbezug.

### KUNDENFREQUENZ IN POSTSTELLEN

POSTSTELLENTYP	DURCHSCHNITTLICHE KUNDENFREQUENZ PRO TAG			
	2011	2010	2009	2008
Vernetzte Poststellen	302	303	295	294
Agenturen	27	28	32	34

<sup>10</sup> Vernetzte Poststellen verfügen über die Schalterapplikation SCHAPO, welche elektronisch die Kundenfrequenz misst.

<sup>11</sup> Bei den Agenturen wird die durchschnittliche tägliche Kundenfrequenz bestimmt, indem die Gesamtmenge der getätigten Transaktionen durch die durchschnittliche Anzahl Transaktionen pro Kunden dividiert wird.

Die durchschnittliche tägliche Kundenfrequenz ist in den vernetzten Poststellen<sup>10</sup> im Vergleich zum Vorjahr leicht tiefer ausgefallen; im Vierjahresvergleich ist jedoch vorderhand eine Stabilisierung zu erkennen. Bei den Agenturen<sup>11</sup> ist die durchschnittliche tägliche Kundenfrequenz wie jedes Jahr bedeutend tiefer als bei den vernetzten Poststellen. Im Vierjahresvergleich ist bei den Agenturen eine kontinuierliche Abnahme der Kundenfrequenz festzustellen.

Die obige Tabelle bildet schweizweit die durchschnittliche Kundenfrequenz pro Tag ab. Wie hoch frequentiert eine einzelne Poststelle hingegen jeweils konkret ist, muss vor Ort analysiert werden.

### Briefeinwürfe

Die Anzahl der Briefeinwürfe und der Zeitpunkt der Briefkastenleerung sind wichtige Parameter der postalischen Grundversorgung. Die aktuelle schweizerische Postgesetzgebung enthält keine konkreten Vorschriften zur Anzahl bzw. zur flächendeckenden Verteilung von öffentlichen Briefkästen. Es wird einzig vorgeschrieben, die Bedürfnisse der Bevölkerung und der Wirtschaft zu berücksichtigen.

Beide Parameter standen in den vergangenen Jahren im Fokus der Öffentlichkeit. Zwischen 2006 und Ende 2010 hat die Post ihr Briefeinwurfnetz («Briefkästen») im Rahmen des Projekts «Briefeinwurf 2010» umgebaut. Ziel war, die Briefkästen zu vereinheitlichen, sie zu modernisieren und ihre Standorte zu optimieren. Die Post sicherte zu, dass die Umsetzung im Dialog mit den lokalen Behörden erfolgen würde. Das alte Briefkastennetz umfasste 20'600 Briefeinwürfe. Ende 2011 waren es noch leicht über 15'000 Einwüfe.

Der Zeitpunkt der Briefkastenleerung gab auch 2011 in der Öffentlichkeit viel zu reden. Die Post hatte vor längerer Zeit damit begonnen, immer mehr Briefeinwürfe vor 12 Uhr, darunter viele bereits um 8 Uhr morgens, zu leeren. Ein am Mittag eingeworfener Brief wurde in

gewissen Regionen erst am folgenden Vormittag abgeholt, wodurch sich die Laufzeit entsprechend verlängerte und im schlechtesten Fall 2,5 Tage dauern konnte. Der Postregulator thematisierte diese Änderungen regelmässig gegenüber der Post und prangerte sie auch in der Öffentlichkeit als kundenfeindlich und als versteckten Leistungsabbau an. Nicht zuletzt aufgrund dieser Demarchen machte die Post schliesslich eine Kehrtwende. Gemäss den Angaben der Post wurden ab September 2011 93% der eingeworfenen Briefe frühestens ab 17 Uhr abgeholt, vorher waren es 68%. Ausserdem gab die Post bekannt, auch 2012 weitere Investitionen zu tätigen, um die Dienstleistungsqualität von Brief- und Paketpost zu steigern.

#### **Qualität der Zustellung – eingeschränkte Hauszustellung**

Auch im Jahr 2011 hat die Post Daten zur Zustellung erhoben und an PostReg kommuniziert. Von insgesamt 1'721'416 (2010: 1'703'925) mit Sendungen zu bedienenden Häusern wurden 739 (2010: 654) mit eingeschränkter Zustellung bedient. Dies entspricht einem Anteil von lediglich 0,04% (2010: 0,04%). Bezüglich regionaler Verteilung bestehen keine wesentlichen Unterschiede.

PostReg beurteilt die Qualität der Zustellung in der Schweiz in Anbetracht des in den vergangenen Jahren deutlich unter 1% liegenden Wertes als sehr gut. Aufgrund von Bürgerbriefen zu dieser Dienstleistung stellt PostReg jedoch auch fest, dass die eingeschränkte Hauszustellung für jeden betroffenen Haushalt eine spürbare Einbusse bedeutet.

Die Zählweise der Post bei der eingeschränkten Hauszustellung erfasst nur Adressen und nicht Haushalte oder Personen. Das bedeutet, dass ein Gebäudekomplex als eine einzige Adresse gezählt wird. Für die Kundinnen und Kunden mit eingeschränkter Zustellung kann bei der Abholung von Sendungen zusätzlicher Aufwand entstehen, wenn ihre nächstgelegene Poststelle eine Agentur ist: In den Agenturen werden, wie erwähnt, gewisse Sendungen aus Vertraulichkeits- oder Organisationsgründen nicht hinterlegt. Solche Sendungen können nur in einer Poststelle mit dem vollen Angebot des Universaldienstes abgeholt werden, was für die Kunden einen längeren Weg bedeutet.

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Post lässt die Zufriedenheit ihrer Kunden jährlich durch eine externe Befragung messen. PostReg hat die Messkonzepte geprüft; die Vorgaben der unabhängigen Prüfung werden eingehalten.

Insgesamt konnte die Post für 2011 ähnlich hohe Resultate ausweisen wie ein Jahr zuvor. Gemäss der jährlichen Umfrage bei Privat- und Geschäftskunden wurden die Dienstleistungen der Post auf einer 100er-Skala mit 79 Punkten bewertet, 2010 waren es 80 Punkte.

In der detaillierteren Betrachtung schneidet der Bereich Poststellen und Verkauf bei den Privatkunden sehr gut ab. Am besten erfüllte die Post hier die Erwartungen bei der individuellen Bedienung und der Beratung. Kritischer beurteilt wurden das Preis-/Leistungsverhältnis und die Problembehandlung. Bei der Behandlung von Beschwerden und Problemen sind demzufolge die Massnahmenentwicklungen noch zu optimieren.

Die Post führte im Jahre 2011 auch eine Umfrage zu den Postagenturen durch: Zufrieden sind die Kunden laut Post insbesondere mit dem Agenturpersonal, der Erreichbarkeit, dem Angebot und der Handhabung der Brief- und Paketaufgabe. Skeptischer wurden die Dienstleistungen beim Zahlungsverkehr beurteilt, vor allem der Ablauf einer bargeldlosen Einzahlung. Beim Zahlungsverkehr in den Agenturen besteht gemäss der Kundenzufriedenheitsanalyse noch grösseres Potenzial für Verbesserungen. Beim Hausservice sind die Kunden mehrheitlich zufrieden. Sehr positiv beurteilen die Kunden die Arbeit des Post-Personals. Beanstandet wird nach wie vor die Erreichbarkeit der nächsten Poststelle.

Insgesamt ist in der Schweiz die Kundenzufriedenheit ein relevanter und aussagekräftiger Qualitätsaspekt der Grundversorgung. Auch im internationalen Umfeld, insbesondere in der ERGP (European Regulators Group for Postal Services) wurde die Kundenzufriedenheit als ein Hauptindikator zur Überwachung und Kontrolle im Postmarkt definiert<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/ergp/docs/documentation/ergp-11-20\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/ergp/docs/documentation/ergp-11-20_en.pdf), November 2011, p 44

### Reklamationen

Bei der Post sind insgesamt weniger Reklamationen betreffend Briefe und Pakete eingegangen als im Vorjahr. Begründet wird dies mit den laufend verbesserten Leistungserbringungsprozessen. Direkt bei den Poststellen hingegen nahm die Reklamationsquote zu. Dies wird primär auf die Übernahme der Privatkundenverantwortung für logistische Produkte bei den Poststellen zurückgeführt.

Es reklamierten auch mehr Kunden in Bezug auf den Service bei den internationalen Paketen, da der grenzüberschreitende Postverkehr durch wirtschaftliche und politische Ereignisse wie auch grosse Umweltkatastrophen (etwa das Erdbeben und die Reaktorkatastrophe in Japan) beeinträchtigt wurde.



## KOMMISSION POSTSTELLEN

**Wenn es um die Schliessung von Poststellen geht, kommt – auf Antrag einer Gemeinde – die Kommission Poststellen zum Einsatz: Sie überprüft Entscheide der Post zu Änderungen im Poststellennetz auf die Einhaltung der gesetzlichen Grundlagen und gibt Empfehlungen ab; der definitive Entscheid obliegt der Post. 2011 behandelte die Kommission sechs Fälle.**

Die ausserparlamentarische Kommission Poststellen prüft auf Antrag von Gemeinden, ob die Schweizerische Post beim Entscheid über die Schliessung oder Verlegung einer Poststelle die gesetzlichen Bedingungen eingehalten hat und gibt eine Empfehlung ab. Der definitive Entscheid bleibt bei der Schweizerischen Post, die abweichende Entscheide aber begründen muss. PostReg führt die Geschäftsstelle der Kommission. Die Kommission publiziert keinen eigenen Jahresbericht; ihre Arbeit wird im Tätigkeitsbericht von PostReg dargestellt.

Die unabhängige Kommission setzt sich aus erfahrenen Persönlichkeiten zusammen. Die wichtigen Sichtweisen zur flächendeckenden Grundversorgung sind einbezogen, auf eine direkte Interessenvertretung wurde bewusst verzichtet. Der Kommission gehören an: Thomas Wallner (Präsident, alt Regierungsrat, ehem. Präsident Volkswirtschaftsdirektorenkonferenz/SO), Monika Dusong (Vizepräsidentin, alt Regierungsrätin/NE), Arnoldo Coduri (Vizepräsident, Vorsteher Amt für Wirtschaft/TI), Philippe Biéler (alt Staatsrat/VD), Peter Everts (ehem. Präsident Verwaltungsdelegation Migros/BE), Hanspeter Seiler (ehem. Präsident/Nationalrat/BE), Milli Wittenwiler (alt Nationalrätin, ehem. Vizepräsidentin Schweiz. Arbeitsgemeinschaft für das Berggebiet SAB/SG).

Ende 2011 wurde die Kommission vom Bundesrat in der gleichen Besetzung im Amt bestätigt.

## VERFAHREN UND KRITERIEN

Die Kommission hat keine Befugnis, von Amtes wegen ein Verfahren einzuleiten. Sie wird dann tätig, wenn sie von einer Gemeinde angerufen wird, die mit einem Entscheid der Schweizerischen Post über die Schliessung oder Verlegung einer Poststelle nicht einverstanden ist. Kommen die Schweizerische Post und eine betroffene Gemeinde zu einer einvernehmlichen Lösung, verzichtet die Gemeinde in einer Vereinbarung auf die Anrufung der Kommission.

Das Verfahren vor der Kommission ist ohne grosse Formalitäten ausgestaltet. Eingabeberechtigt ist nur die nach Gemeindereglement zuständige Behörde, weil die Kommission nicht über Differenzen innerhalb einer Gemeinde befinden soll. Ist eine Eingabe hängig, darf die Schweizerische Post bis zum Ende des Verfahrens keine definitiven Umsetzungsschritte vornehmen. Die Kommission prüft jeden Fall auf die Einhaltung der Vorgaben der Postge-

setzung. Bezüglich Verfahren untersucht sie, ob die Schweizerische Post die Gemeindebehörde korrekt angehört hat und ob sich die Parteien genügend um eine einvernehmliche Lösung bemüht haben. Materiell prüft die Kommission, ob der Zugang zu den Dienstleistungen der Grundversorgung auch nach Umsetzung des Entscheides der Schweizerischen Post in angemessener Distanz für alle Bevölkerungsgruppen gewährleistet bleibt. Die Ausgestaltung des öffentlichen Verkehrs in einer Region kann dabei eine wichtige Rolle spielen. Die Kommission fragt im Rahmen der regionalen Betrachtung auch nach einem allfälligen Dominoeffekt, d. h. nach Auswirkungen von Änderungen im Poststellennetz auf umliegende Gemeinden.

## SCHWERPUNKTE DER KOMMISSIONSARBEIT 2011

Im Jahr 2011 ist die Kommission von drei Gemeinden angerufen worden. Sie hat an vier Sitzungen einen dieser Fälle sowie fünf Fälle aus dem Vorjahr geprüft.

Sie sprach sechs zustimmende Empfehlungen zu den jeweiligen Entscheiden der Schweizerischen Post aus. Einen Fall hatte sie Anfang Jahr zur Wiederaufnahme des Dialogs mit der Gemeinde an die Post zurückgewiesen, Ende Jahr wieder aufgerollt und abgeschlossen. Die beiden hängigen Fälle werden 2012 behandelt.

	2011
<b>Der Kommission durch die Post zur Kenntnis gebrachte Schliessungs- und Verlegungsentscheide</b>	<b>93</b>
<b>Davon sind:</b>	
- Vereinbarungen zwischen Gemeinden und Post	85
- unbenutzter Ablauf der Eingabefrist	5
- vor die Kommission gebrachte Fälle	3
<b>im Berichtsjahr behandelt</b>	<b>6 (davon 5 aus dem Vorjahr)</b>
<b>Ergebnis:</b>	
- zustimmende Empfehlung	6
- ablehnende Empfehlung	-
- Rückweisung zu weiteren Abklärungen	-
<b>hängig</b>	<b>2</b>

Insgesamt erhielt die Kommission seit ihrer Einsetzung 2004 53 Eingaben von Gemeinden zur Prüfung unterbreitet. Davon kamen 32 aus der Deutschschweiz, 11 aus der Romandie und 10 aus dem Tessin. Alle Empfehlungen sind im Wortlaut auf der Website von PostReg veröffentlicht<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> [http://www.postreg.admin.ch/de/dienstleistungen\\_kommissionpoststellen.htm](http://www.postreg.admin.ch/de/dienstleistungen_kommissionpoststellen.htm)

Weil im Vorjahr der von der Post ausgewiesene Zugang zur Grundversorgung den Zielwert von 90% gerade noch erreichte, beurteilte die Kommission nicht nur die ihr unterbreiteten Einzelfälle, sondern beobachtete auch die gesamte Entwicklung des Poststellennetzes. Sie konnte nun zu ihrer Zufriedenheit feststellen, dass der Zielwert per Ende des Berichtsjahrs wieder eingehalten ist.

Um sich das notwendige Hintergrundwissen anzueignen, hat sich die Kommission laufend zu wichtigen Themen und Aspekten der postalischen Grundversorgung informieren lassen. Zu diesem Zweck hat sie verschiedene Typen von Poststellen resp. Agenturen besichtigt. Sie hat zudem zum Entwurf der revidierten Postverordnung Stellung genommen, soweit dieser die Grundversorgung und die Ausgestaltung des Verfahrens bei Schliessung oder Verlegung einer Poststellen oder Postagentur betrifft.



## PREISE IN DER GRUNDVERSORGUNG

**PostReg untersucht die Preisentwicklung im Postbereich in anderen europäischen Ländern. Ihr Fazit: Kunden bezahlen in der Schweiz für Briefe verhältnismässig günstige Preise. Relativ teuer hingegen sind Briefe, die unter 20 Gramm wiegen.**

Die Schweizerische Post muss die Preise für die reservierten Dienste (Monopol) durch das Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) genehmigen lassen. Für die nicht reservierten Dienste der Grundversorgung und die Wettbewerbsdienste ist der Preisüberwacher zuständig. Umsatzrabatte oder Rabatte für Vorleistungen (Vorsortierung oder Transport zum Briefzentrum) kann die Schweizerische Post hingegen frei gewähren. Es besteht diesbezüglich weder eine Genehmigungspflicht noch eine Pflicht zur Transparenz. Die Postgesetzgebung sieht entsprechend keine Kontrolle der gewährten Grosskundenrabatte vor.

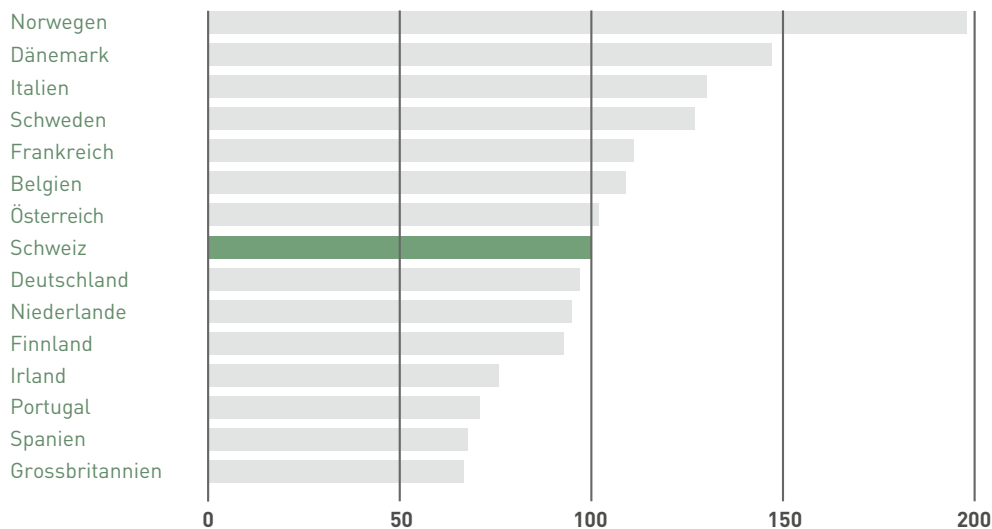
## PREISE FÜR INLÄNDISCHE BRIEFE – BRIEFPOSTINDEX

Die Dienstleistungen der Grundversorgung müssen gemäss Postgesetz zu angemessenen Preisen angeboten werden. Vorgaben im Monopolbereich für eine sektorspezifische Regulierung, die klare Massstäbe für die Preisfestlegung definieren und das Regulierungsverfahren bestimmen, fehlen in der Postgesetzgebung allerdings.

Mit dem so genannten Briefpostindex wird das Preisniveau für Briefe in der Schweiz mit dem Ausland insgesamt verglichen. Der Index berücksichtigt in jedem Vergleichsland zum gegenwärtigen Wechselkurs (Stand: 1. November 2011) die Briefpreise (inkl. Mehrwertsteuer) für Einzelsendungen der historischen Postunternehmen, die als Warenkorb mit den von der Schweizerischen Post am Schalter angebotenen Briefkategorien gewichtet werden (A-Post- und B-Post-Briefe bis 1kg, Einzelsendungen ohne höherwertige Sendungen und Zusatzleistungen). Die Indexbildung ist analog zu der des Landesindex der Konsumentenpreise (LIK).

Gemäss diesem Briefpostindex liegt die Schweizerische Post an der achtbesten Stelle (2010: sechstbeste Stelle) der 15 Vergleichsländer. Der Briefpostindex ist ein Durchschnitt; er lässt keine Aussagen über die preisliche Positionierung einzelner Produkte im internationalen Vergleich aus Konsumentensicht zu. Deshalb sind ergänzend Vergleiche auf der Basis von Einzelpreisen vorzunehmen.

**SCHWEIZERISCHER BRIEFPOSTINDEX 2011**



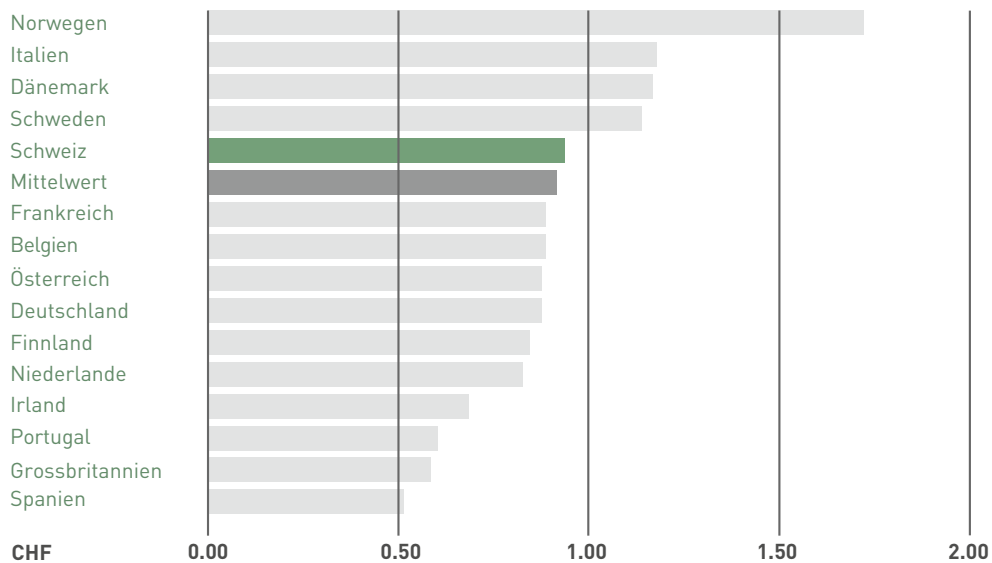
Berücksichtigt werden Briefe bis 1 kg, ohne höherwertige Sendungen und Zusatzleistungen; Listenpreise für Einzelsendungen (wechselkursbereinigt). Stand 1. November 2011. Schweiz = 100  
Quelle: Die Schweizerische Post

**PREISE IM MONOPOL**

Beim Vergleich des Preisniveaus für Briefe bis zur Gewichtsobergrenze des reservierten Dienstes befindet sich das Schweizerische Monopol (adressierte inländische und aus dem Ausland eingehende Briefe bis 50 Gramm) in Europa im Mittelfeld.

Postkunden in der Schweiz bezahlen für die wichtigste Briefkategorie des Monopols – inländische Briefe unter 50 Gramm – relativ günstige Preise. Diese Kategorie macht zirka drei Viertel des Volumens aller Briefe in der Schweiz aus. Der gewichtete Preis der inländischen Briefpostsendungen bis 50 Gramm zum Jahresmittelwechselkurs ist mit dem der anderen industrialisierten europäischen Ländern vergleichbar und liegt 2,0 Prozent über dem Mittelwert. Damit belegt die Schweiz den 11. Rang der 15 Vergleichsländer.

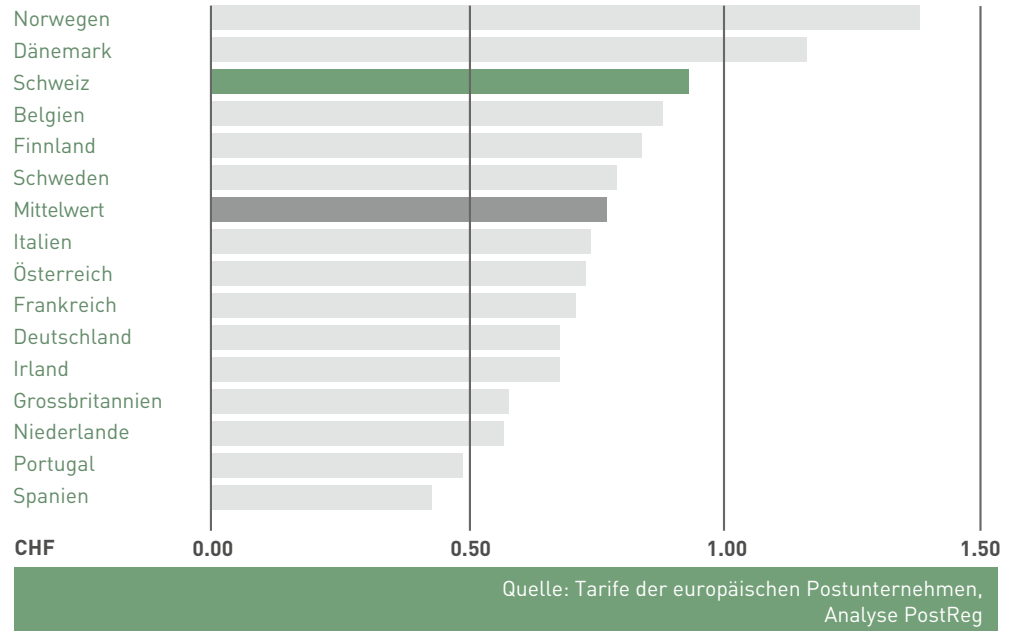
**GEWICHTETE PREISE DER INLÄNDISCHEN A- UND B-BRIEFPOSTEINZELSENDUNGEN BIS ZUR GEWICHTSOBERGRENZE DES SCHWEIZERISCHEN MONOPOLS ZUM JAHRESMITTELWECHSELKURS 2011**



Quelle: Tarife der europäischen Postunternehmen, Analyse PostReg

Etwa 41,9 Prozent der inländischen Briefe wiegen maximal 20 Gramm; daher ist der Preis für Briefe bis zu dieser Gewichtsgrösse besonders aussagekräftig. In der Schweiz bezahlt der Konsument im europäischen Vergleich einen der höchsten Tarife für diese wichtigste Sendungskategorie. Nur in Norwegen und Dänemark bezahlen die Kundinnen und Kunden mehr. Am anderen Ende der Skala finden sich Spanien, Portugal und die Niederlande. In diesen Ländern sind Briefe in dieser Kategorie am günstigsten.

#### GEWICHTETE PREISE DER INLÄNDISCHEN A- UND B-BRIEFPOSTEINZELSENDUNGEN BIS 20G ZUM JAHRESMITTELWECHSELKURS 2011



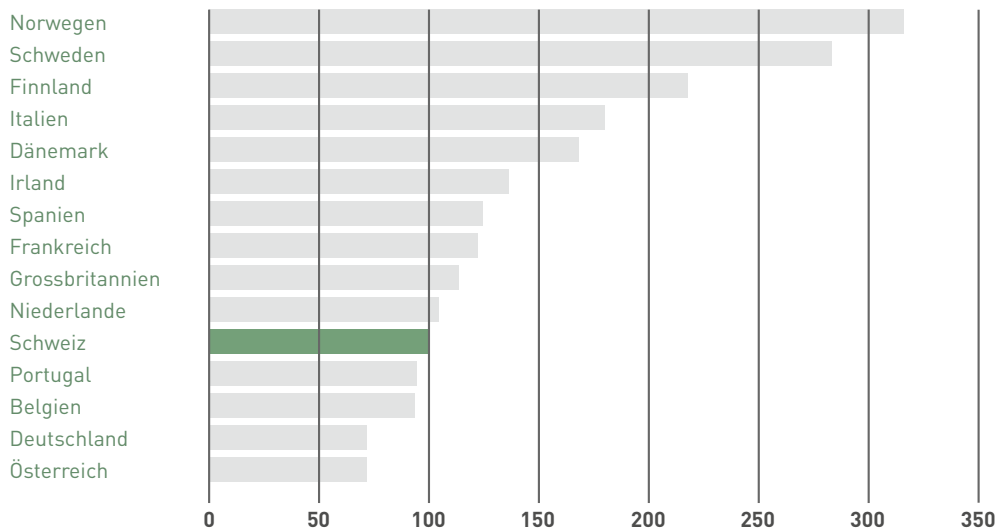
Auf Basis des Jahresmittelwechsellkurses berechnet, verlangt die Schweizerische Post für Briefe bis 20 Gramm verhältnismässig hohe Preise. Im Vergleich zu 2010 hat sich die Lage der Schweiz was die Tabellenstelle (- 2 Stellen) und die Abweichung vom Mittelwert (+ 31,1%) trotz Preiserhöhungen (+ 11,6% im Durchschnitt) in acht der 14 untersuchten Länder verschlechtert. Der Grund dafür ist die Änderung des Jahresmittelwechsellkurses zwischen 2010 und 2011 des Schweizer Franken sowohl gegenüber dem Euro (+ 11,9%) als auch gegenüber den anderen betroffenen Währungen (+ 8,9% im Durchschnitt). Die Lohn-differenz und die entsprechende hohe Kaufkraft in der Schweiz werden hier natürlich nicht berücksichtigt.



## PREISE IM NICHT RESERVIERTEN BEREICH

Bei der Preisfestlegung von Dienstleistungen im nicht reservierten Bereich muss die Schweizerische Post das Kriterium der angemessenen Preise, die allgemeinen Wettbewerbsregeln und die Regeln der Preisüberwachung einhalten; darüber hinaus ist sie in der Preisfestsetzung frei. Sowohl für Briefe, die nicht zum Monopol gehören, als auch für inländische Pakete verlangt die Schweizerische Post – im Vergleich zu den wichtigsten europäischen Ländern – günstige Preise.

### SCHWEIZERISCHER PAKETPOSTINDEX 2011



Berücksichtigt werden Pakete bis 20 kg (ohne Zusatzleistungen);  
 Listenpreise für Einzelsendungen (wechsellkursbereinigt). Schweiz = 100  
 Stand 1. November 2011. Quelle: Die Schweizerische Post

Einzig für die Beförderung von gewissen abonnierten Zeitungen und Zeitschriften gilt eine Preisgenehmigungspflicht durch das UVEK.

Gemäss den Grundsätzen, die vom Parlament 2007 im Rahmen der Revision des Presseförderungssystems gutgeheissen wurden, soll sich die Erhöhung dieser ermässigten Preise lediglich auf den Teuerungsausgleich (+ 7,5% bis 2011) beschränken. Darum beantragte die Post für die Zustellung von förderungsberechtigten Titeln der Regional- und Lokalpresse Preiserhöhungen um 4,4 Prozent im 2007, um 2,0 Prozent im 2009 und um 0,5 Prozent im 2010. Das UVEK gab diesen Ansuchen statt.



## FINANZIERUNG DER GRUNDVERSORGUNG / EINHALTUNG DES QUERSUBVENTIONIERUNGSVERBOTS

Mit 661 Mio. Franken fällt das Ergebnis der Post für die Grundversorgung 2011 wiederum sehr gut aus. Die Post soll die Grundversorgung selbst und aus den Wettbewerbserträgen finanzieren. Allerdings richtet PostReg ein spezielles Augenmerk darauf, dass die Wettbewerbsdienste nicht mit Erträgen aus der Grundversorgung quersubventioniert werden.

Im Rahmen der Gesamtschau zur weiteren Entwicklung des Postwesens haben Bundesrat und Parlament zur Finanzierung der flächendeckenden Grundversorgung ein Finanzierungskonzept<sup>14</sup> beschlossen. Die Schweizerische Post soll die Grundversorgung aus den Erträgen der Grundversorgung selbst und aus den Wettbewerbsdiensten finanzieren. Zudem muss sie ihre Dienstleistungen kostengünstig erbringen und Rationalisierungsmöglichkeiten ausschöpfen. Sollte sie trotzdem nachweislich keine volle Kostendeckung bei der Grundversorgung erreichen, ist die Erhebung von Gebühren bei konzessionierten Postkonkurrenten möglich.

<sup>14</sup> Gesamtschau zur weiteren Entwicklung des Postwesens in der Schweiz – Bericht des Bundesrates und Botschaft über die Änderung des Postorganisationsgesetzes vom 22. Mai 2002: <http://www.postreg.admin.ch/de/files/5011.pdf>

Gemäss Postgesetzgebung darf der Wettbewerbsdienst insgesamt nicht mit Erträgen aus der Grundversorgung verbilligt werden. Den generellen Nachweis, dass dieses Quersubventionierungsverbot im Sinne von Art. 18 Abs. 1 der Postverordnung eingehalten wird, hat die Post zu erbringen. PostReg stellt die unabhängige Prüfung der Einhaltung der Grundsätze der Kosten- und Leistungsrechnung sowie des Quersubventionierungsverbotes sicher.

## ANFORDERUNGEN AN DEN AUSWEIS DER KOSTEN DER GRUNDVERSORGUNG

2004 hat PostReg eine Weisung zum Kostenausweis der Grundversorgung<sup>15</sup> erlassen. Die Post ist demnach zur Führung einer Vollkostenrechnung verpflichtet, welche die effektiven Kosten und Erlöse der Dienstleistungen ausweist. Letztere sind der Grundversorgung und dem Wettbewerbsdienst nach sachlichen Kriterien zuzuordnen. Die Regelungen von PostReg müssen auch sicherstellen, dass die finanziellen Daten durch eine externe Revisionsstelle geprüft werden können.

<sup>15</sup> Weisung zuhanden der Schweizerischen Post zum Ausweis der Kosten des Universaldienstes sowie zum Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots angepasst am 14. Januar 2010: [http://www.postreg.admin.ch/de/themen\\_finanzierung.htm](http://www.postreg.admin.ch/de/themen_finanzierung.htm)

Die Post weist gemäss Art. 17 Postverordnung jährlich die Kosten der Grundversorgung aus. Der Ausweis dieser Kosten erfolgt zweistufig: In einem ersten Schritt werden mithilfe der Kosten- und Leistungsrechnung (KLR) die Erlöse und Kosten aus betriebswirtschaftlicher Sicht ermittelt. Die KLR basiert auf den Daten der Finanzrechnung nach IFRS-Standard, eliminiert jedoch betriebsfremde und ausserordentliche Positionen und berücksichtigt kalkulatorische Kosten (vor allem Zinsen auf dem betriebsnotwendigen Kapital). Zudem

dient die KLR dem Verwaltungsrat und der Konzernleitung zur nachhaltigen Führung des Unternehmens im Sinne der Substanzerhaltung und Wertsteigerung (z. B. für Investitionsentscheide, Preisgestaltung u.a.m.).

Ausgehend von dieser Basis werden in einem zweiten Schritt die Ergebnisse der Dienste gemäss den regulatorischen Anforderungen berechnet, wie sie die entsprechende Weisung und Anhang von PostReg gestützt auf die Postverordnung definiert. Diese regulatorische Sicht unterscheidet sich von der Optik des betrieblichen Rechnungswesens dadurch, dass sämtliche Erträge und Aufwendungen der Post – unabhängig davon, ob es sich um ausserordentliche, einmalige oder betriebsfremde handelt – auf die Dienste verteilt werden. Mit der regulatorischen Betrachtungsweise wird beurteilt, ob die Grundversorgung noch ausreichend finanziert ist oder ob die gemäss Finanzierungskonzept des Bundesrates vorgesehene Erhebung der Konzessionsgebühren durch private Postanbieter eingeführt werden muss. Ebenso wird damit sichergestellt, dass die vom Bundesrat im Rahmen der Gesamtschau Post in Aussicht gestellte Gesetzesvorlage zur Einführung von Abgeltungen an die ungedeckten Kosten der Grundversorgung allenfalls in Angriff genommen werden könnte. Ferner dient die regulatorische Betrachtungsweise als Entscheidungsgrundlage für allfällige weitere Marktöffnungsschritte.

Der regulatorische Ausweis des Ergebnisses der Grundversorgung dient somit den politischen Entscheidungsinstanzen. Das Ergebnis der Dienste gemäss Kosten- und Leistungsrechnung der Post wird hingegen für die Führung des Unternehmens benötigt. Diese unterschiedlichen Betrachtungsweisen führen zu unterschiedlichen Ergebnissen, weil namentlich die kalkulatorischen Zinsen im regulatorischen Ausweis nicht als Kosten der Grundversorgung zugelassen und Gewinne und Verluste aus Sachanlagenverkäufen dem regulatorischen Ergebnis der Grundversorgung zuzurechnen sind.

#### ERGEBNISSE RESERVIERTE DIENSTE, NICHT RESERVIERTE DIENSTE UND WETTBEWERBSDIENSTE STAMMHAUS POST (OHNE POSTAUTO)

1'000 CHF	Grundversorgung (Universaldienst)						Wettbewerbsdienste		Total	
	Reservierte Dienste		Nicht reservierte Dienste		Total Universaldienst		2011	2010	2011	2010
	2011	2010	2011	2010	2011	2010				
Betriebserlös	1'378'229	1'468'895	2'625'731	2'602'296	4'003'960	4'071'191	2'949'620	2'985'336	6'953'581	7'056'527
Betriebskosten	1'329'024	1'398'101	2'194'790	2'207'316	3'523'814	3'605'416	2'709'036	2'730'959	6'232'850	6'336'376
<b>Betriebliches Ergebnis</b>	<b>49'205</b>	<b>70'795</b>	<b>430'941</b>	<b>394'980</b>	<b>480'146</b>	<b>465'774</b>	<b>240'585</b>	<b>254'377</b>	<b>720'731</b>	<b>720'151</b>
Anteil Ergebnis interner Dienstleister	-5'829	-4'339	-13'354	-5'989	-19'183	-10'329	-45'360	-16'789	-64'543	-27'118
Anteil Ergebnis Managementbereiche	-33'563	-34'431	-55'426	-54'359	-88'989	-88'790	-68'413	-67'255	-157'401	-156'045
<b>Ergebnis gemäss Kosten- und Leistungsrechnung</b>	<b>9'814</b>	<b>32'024</b>	<b>362'161</b>	<b>334'631</b>	<b>371'975</b>	<b>366'655</b>	<b>126'812</b>	<b>170'333</b>	<b>498'786</b>	<b>536'988</b>
Kalkulatorische Zinsen	63'664	62'844	105'310	99'179	168'973	162'023	131'328	123'118	300'301	285'141
Zinsen gemäss Steuerausweis	-981	-847	-1'622	-1'337	-2'603	-2'185	-2'023	-1'660	-4'626	-3'845
Kalkulatorische Abschreibungen	43'749	46'036	72'368	72'653	116'118	118'689	90'247	90'189	206'365	208'878
Finanzielle Abschreibungen nach IFRS	-43'703	-46'094	-72'292	-72'745	-115'995	-118'839	-90'153	-90'303	-206'148	-209'142
Umlage Gewinne/Verluste Sachanlagenverkauf Immobilien	15'028	17'675	26'239	27'512	41'267	45'188			41'267	45'188
Umlage Erg. Konzerntresorerie	2'393	7'387	88'295	77'191	90'688	84'578	30'917	39'292	121'605	123'870
Überleitung gemäss Weisung <sup>1</sup>	-9'485	7'934		858	-9'485	8'792		139	-9'485	8'931
<b>Regulatorischer Ausweis: Ergebnis Grundversorgung und Wettbewerbsdienste</b>	<b>80'478</b>	<b>126'958</b>	<b>580'459</b>	<b>537'943</b>	<b>660'937</b>	<b>664'901</b>	<b>287'128</b>	<b>331'108</b>	<b>948'065</b>	<b>996'009</b>

<sup>1</sup>Der gemäss Weisung und Anhang PostReg hergeleitete Infrastrukturbeitrag aus dem Prozess «Annahme und Verkauf» wird auf sämtlichen Stufen den reservierten Diensten belastet. Ausgewiesen werden Differenzen zwischen Plan- und Ist-Infrastrukturbeitrag sowie allfällige weitere Differenzen.

## AUSWEIS DER KOSTEN DER GRUNDVERSORGUNG

Die Schweizerische Post weist die Kosten der Grundversorgung und der Wettbewerbsdienste für das Geschäftsjahr 2011 wie vorstehend aufgeführt aus. Sie hat dies für das Berichtsjahr bestätigt. Ab 2010 wird der Infrastrukturbeitrag ausschliesslich den Produkten in den reservierten Diensten belastet (vorher: Kosten aus der Grundversorgungsverpflichtung). In den früheren Jahren ermittelten die Konzernbereiche der Post auf Basis der Prozesskostenrechnung sogenannte «Zusatzkosten aus der Grundversorgungsverpflichtung». Diese wurden im betrieblichen Rechnungswesen den Bereichen zugewiesen, welche Produkte in den reservierten Diensten führten. Im «Regulatorischen Ausweis: Ergebnis Grundversorgung und Wettbewerbsdienste» wurde den reservierten Diensten ausschliesslich der gemäss Weisung und Anhang PostReg hergeleiteten Infrastrukturbeitrag belastet. Diese Anpassung hat keine Auswirkung auf das regulatorische Ergebnis.

Das regulatorische Ergebnis der Grundversorgung (660,9 Mio. Franken) hat um 0,6 Prozent abgenommen (- 4,0 Mio. Franken). Diese Abnahme resultiert aus einem Rückgang des regulatorischen Ergebnisses des reservierten Dienstes (- 46,5 Mio. Franken) und einem Zuwachs des regulatorischen Ergebnisses des nicht reservierten Dienstes (+ 42,5 Mio. Franken). Der Hauptgrund dafür ist die Verminderung des Betriebserlöses bei den adressierten Briefen Inland im Monopol (- 52,8 Mio. Franken) infolge Mengenrückgangs (- 2,8%) und Stückerlösabnahme (-1,3%). Die Verbesserung des Ergebnisses des nicht reservierten Dienstes gegenüber dem Vorjahr (+ 36,0 Mio. CHF, + 27,5 Mio. CHF gemäss Kosten- und Leistungsrechnung) ist vor allem durch geringere Betriebskosten der abonnierten Zeitungen (- 16,4 Mio. Franken) begründet: Das weniger negative Ergebnis bei den Zeitungen (um 16,1 Mio. Franken) ist auf höhere Stückerlöse (+ 2,2%) zurückzuführen. Die Anzahl beförderter Zeitungen in der Grundversorgung ging um 2,3 Prozent zurück.

Das Totalergebnis (regulatorisches Ergebnis der Grundversorgung und der Wettbewerbsdienste) hat sich um 47,9 Mio. Franken auf 948,1 Mio. Franken vermindert (Vorjahr: 996,0 Mio. Franken). Das angefügte regulatorische Ergebnis der Wettbewerbsdienste und der nicht reservierten Dienste der Grundversorgung zusammen (867,6 Mio. Franken) verringerte sich um 1,5 Mio. Franken (Vorjahr: 869,1 Mio. Franken).

Die Grundversorgung ist 2011 immer noch eigenfinanziert (118,8%) und die Situation hat sich leicht verbessert (Vorjahr: 118,4%). Die Finanzdienstleistungen haben den Hauptbeitrag zu dem regulatorischen Ergebnis des Universaldienstes (38,1%, Vorjahr: 38,4%) und des gesamten Stammhauses Post (57,4%, Vorjahr: 52,9%) geliefert. Daraus kann man herauslesen, dass die Post ihre Abhängigkeit von dem Bereich PostFinance gesteigert hat.

## ERGEBNIS DER UNABHÄNGIGEN PRÜFUNG DURCH DIE KPMG AG

Der Ausweis der Schweizerischen Post über die Kosten der Grundversorgung und der Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes müssen jährlich durch eine externe unabhängige Revisionsstelle geprüft und bestätigt werden. Die KPMG AG nahm diese Prüfung für das Geschäftsjahr 2011 vor.

Die KPMG AG stellt in ihrem Prüfbericht an PostReg fest, dass die Post die Postgesetzgebung bezüglich der Berichterstattung an PostReg, was den Ausweis der Post über die Kosten des Universaldienstes, die Vorgaben zu den Kosten und den Erlösen nach Dienstleistungen und Produkten und den Nachweis der Post über die Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes betrifft, im Berichtsjahr eingehalten hat. Dabei schloss die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft auf die generelle Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes, d.h. sie kam zum Schluss, dass keine Quersubventionierung im Sinne des Art. 18 Abs. 1 der Postverordnung besteht.

## INFRASTRUKTURBEITRAG

Der Infrastrukturbeitrag wurde 2007 neu definiert. Bis dahin war nicht geregelt, wie viele Poststellen ein kommerziell orientiertes, im Wettbewerb stehendes Unternehmen betreiben würde, um landesweit die Dienstleistungen der Schweizerischen Post anzubieten. Kosten, die über diesem betriebsnotwendigen Poststellennetz liegen – der so genannte Infrastrukturbeitrag – sind auszuweisen und werden nach gesetzlicher Ordnung durch das Monopol finanziert.

PostReg und die Schweizerische Post haben ein Modell erstellt, um das optimale (betriebsnotwendige) Poststellennetz zu ermitteln. Seither werden die Kosten, die über diesem betriebsnotwendigen Poststellennetz liegen, berechnet: Um landesweit die Dienstleistungen der Schweizerischen Post anzubieten, würde ein kommerziell orientiertes im Wettbewerb stehendes Postunternehmen theoretisch ein Netz betreiben, das 1'700 Poststellen (bestehend aus 700 eigenbetriebenen Poststellen und 1'000 Agenturen)<sup>16</sup> umfasst. Zum Vergleich: Die Post betreibt per Ende 2011 2'278 Poststellen (Vorjahr: 2'313), davon 1'851 eigenbetriebene Poststellen (Vorjahr: 1'955) und 427 Agenturen (Vorjahr: 358). Das Monopol (regulatorisches Ergebnis inkl. Infrastrukturbeitrag: 80,5 Mio. Franken) muss den Infrastrukturbeitrag tragen.

Dank Anpassungen im Poststellennetz (Umwandlungen in Agenturen, Einführung Hauservices und Schliessungen) reduzierte sich der Infrastrukturbeitrag um 11 Mio. Franken. Der Infrastrukturbeitrag beläuft sich im Berichtsjahr auf 187 Mio. Franken (Vorjahr: 198 Mio. Franken).

<sup>16</sup> Anhang zur Weisung zuhanden der Schweizerischen Post zum Ausweis der Kosten des Universaldienstes sowie zum Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots, angepasst am 14. Januar 2010: [http://www.postreg.admin.ch/de/dokumentation\\_publikationen.htm](http://www.postreg.admin.ch/de/dokumentation_publikationen.htm)



## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG DER POSTMÄRKTE

Die Post verfügt nach wie vor über ein Monopol für Briefe bis 50 Gramm. Der Wettbewerb im Briefmarkt ist daher immer noch schwierig. Im Paketmarkt hingegen ist durch die vollständige Liberalisierung eine beschränkte Konkurrenzsituation entstanden. PostReg gewährleistet in diesem Rahmen einen fairen Wettbewerb und wacht darüber, dass die branchenüblichen Konditionen eingehalten werden.

### KONZESSIONSSYSTEM

Für nicht reservierte Postdienstleistungen besteht ein Konzessionsystem. Konzessionäre befördern adressierte Pakete bis 20 Kilogramm, inländische und aus dem Ausland eingehende adressierte Briefe über 50 Gramm sowie Briefe ins Ausland. Sie benötigen dafür eine Konzession, sofern sie mit diesen Dienstleistungen einen Umsatz von mindestens 100'000 Franken erzielen. Erreichen sie diese Umsatzschwelle nicht, sind sie meldepflichtig. Von der Konzessionspflicht ausgenommen ist die Schweizerische Post, da sie diese Dienstleistungen als Teil der Grundversorgung anbieten muss. Keine entsprechende Pflicht besteht zudem im Markt für adressierte Zeitungen und für Finanzdienstleistungen der Grundversorgung. Auch Express- und Kurierdienstleistungen im Bereich der Wettbewerbsdienste sind ausgenommen.

PostReg prüft und bearbeitet eingereichte Konzessionsgesuche aufgrund eines standardisierten Verfahrens zuhanden des UVEK, das die Konzessionen erteilt. Geprüft wird, ob die logistischen und finanziellen Mittel vorhanden und die branchenüblichen Arbeitsbedingungen eingehalten sind, damit unter anderem kein Lohndumping betrieben wird. Auch nach Konzessionserteilung überwacht PostReg laufend und insbesondere im Rahmen des jährlichen Reportings, dass die Konzessionsvorschriften befolgt werden. Bestehen Anhaltspunkte für Abweichungen von den Konzessionsbestimmungen, hat PostReg die Kompetenz, eine Untersuchung einzuleiten und dem UVEK weitergehende Massnahmen bis hin zum Entzug der Konzession zu beantragen.

#### Konzessions- und meldepflichtige Unternehmen

Im Berichtsjahr hat PostReg diverse Anfragen von Unternehmen zur Konzessions- und Meldepflicht beantwortet. Fünf Unternehmen haben ihre Konzession erneuert. Ende 2011 lag die Anzahl aller Konzessionäre bei 28 und die der Meldepflichtigen bei 22.

Ein Rückblick zeigt die Entwicklungen im Konzessionswesen auf. Im Jahre 2005, ein Jahr nachdem das Konzessionssystem eingeführt wurde, lösten 20 private Postfirmen eine Konzession. Danach stieg die Zahl nur noch leicht von 23 (2006) auf 26 (2007) und blieb bis ins Jahr 2009 unverändert. Diese Stagnation ist vor allem auf wirtschaftliche Gründe zurückzuführen – gewisse Postfirmen wurden von anderen übernommen oder fusionierten.

Hinzu kam für die Jahre 2008 bis 2010 die angespannte Wirtschaftslage, die die Existenz kleiner privater Postanbieter schwieriger gestaltete. Zum Teil verzeichneten diese Firmen deutliche Umsatzeinbussen. Auch bei den meldepflichtigen Unternehmen ist eine Stagnation zu beobachten: Im Jahr 2004 waren es 18 Firmen; von 2006 bis 2009 blieb die Anzahl mit 24 Meldepflichtigen gleich. 2010 reduzierte sich die Zahl der meldepflichtigen Firmen auf 23 und 2011 auf 22. Wenn es in Zukunft zu einer stärkeren Konsolidierung im Brief- und Paketmarkt kommen sollte, dürften internationale Firmen gegenüber mittleren und lokalen Unternehmen ein grösseres Gewicht auf dem Schweizer Postmarkt erlangen.

### Branchenübliche Arbeitsbedingungen

Das Konzessionssystem ist das wesentliche Instrument zur Kontrolle der schrittweisen Marktöffnung. Um Praktiken wie z.B. Sozialdumping einen Riegel zu schieben, besteht die Vorschrift, dass Konzessionäre ihre Arbeitsbedingungen branchenüblich ausgestalten und auch ihre Subunternehmer zur deren Einhaltung verpflichten. In erster Linie stehen die zentralen Kriterien wie wöchentliche Regelarbeitszeit, Mindestlohn (Jahres- bzw. Stundenlohn) und Mindestferienanspruch im Mittelpunkt. Mit dieser Praxis ist die Schweiz gegenüber anderen Ländern in dieser wichtigen Frage einen Schritt voraus.

Auf der Grundlage des jährlichen Reportings stellt PostReg für 2011 bei den Konzessionären keine Änderungen bei den Arbeitsbedingungen fest: Nach wie vor gilt für praktisch alle Mitarbeitenden ein Mindestjahreslohn von 42'000 Franken brutto bei Vollzeitbeschäftigung. Mindestens fünf Wochen Ferien für alle Beschäftigten setzen sich als Standard vermehrt durch. Die Regelarbeitszeit liegt bei 43 Stunden pro Woche, diejenige für Fahrer von Fahrzeugen bis 3,5 Tonnen bei 44 Stunden. Für Lastwagenfahrer gilt eine wöchentliche Höchst-arbeitszeit von 46 Stunden als branchenüblich. Da grössere Konzessionäre ihre Umsätze zum Teil auch mit deregulierten Wettbewerbsdiensten erzielen, geht die Wirkung dieser Regelung weit über den konzessionspflichtigen Bereich hinaus. Bei der Schweizerischen Post gilt gemäss GAV Post und GAV KG (=Gesamtarbeitsvertrag für ausgegliederte Geschäftseinheiten der Schweizerischen Post) eine vertragliche Wochenarbeitszeit von 41 Stunden. Auch für 2011 gilt, dass die Post wie auch die privaten Postfirmen gute Bedingungen anbieten. Im Jahr 2007 schloss DPD (Schweiz) AG als erstes privates Unternehmen einen GAV ab, der für andere private Anbieter Beispielcharakter hat.

## PAKETMARKT

Die Daten zum Paketmarkt stammen aus den Selbstdeklarationen aller im Markt verankerten Firmen (inkl. der Schweizerischen Post). PostReg wertet die Daten aus, um ihrer Marktbeobachtungs- und Marktaufsichtspflicht nachzukommen. Die Auswertung zeigt, dass 2011 die Sendungsmenge für Pakete im nicht reservierten Bereich bis 20 Kilogramm im Vergleich zum Vorjahr minim von 119,0 Mio. auf 119,4 Mio. Sendungen zugenommen hat. Der ausgewiesene Umsatz mit Paketen bis 20 Kilogramm ist um 0,7% von 818,8 Mio. (2010) auf 813,2 Mio. Franken gesunken. Der Paketmarkt zeigt Sättigungstendenzen. Gründe sind neben der gedämpften Konsumentenstimmung im Berichtsjahr auch der starke Schweizer Franken. Zwar wurden mehr Pakete verschickt, allerdings zu geringerem Umsatz. Insbesondere die Preise bei Geschäftskunden müssen unter Druck geraten sein. Im weiteren hat auch der massiv verstärkte Einkaufstourismus im grenznahen Ausland zu dieser Sättigung im Paketmarkt geführt<sup>17</sup>.

Da PostReg mangels allgemeiner Registrierungspflicht nicht über Daten der Wettbewerbsdienste verfügt, fehlen Angaben zum Express- und Kuriermarkt. Für das Jahr 2012 wird sich dies ändern, da aufgrund der neuen Postgesetzgebung eine Registrierungspflicht für alle Anbieterinnen von Postdiensten gelten wird.

### Marktanteile konzessionspflichtiger Pakete

Trotz der vollständigen Paketmarktöffnung 2004 ist die Schweizerische Post noch immer die unbestrittene Nummer 1 im Paketmarkt. Sie musste jedoch im Jahre 2011 einen Umsatzrückgang von 3% bei den Paketen bis 20 kg verzeichnen, wobei besonders die Umsätze bei den importierten Paketen der Post markant zurückgegangen sind. Demgegenüber haben die Konzessionäre und Meldepflichtigen profitiert und vermehrt Wettbewerbsdruck ausgeübt. Im Vergleich zum Vorjahr wiesen sie einen um 8% höheren Umsatz aus.

<sup>17</sup> Gesetzmässigkeiten des Online- und Versandhandels, VSV; März 2012



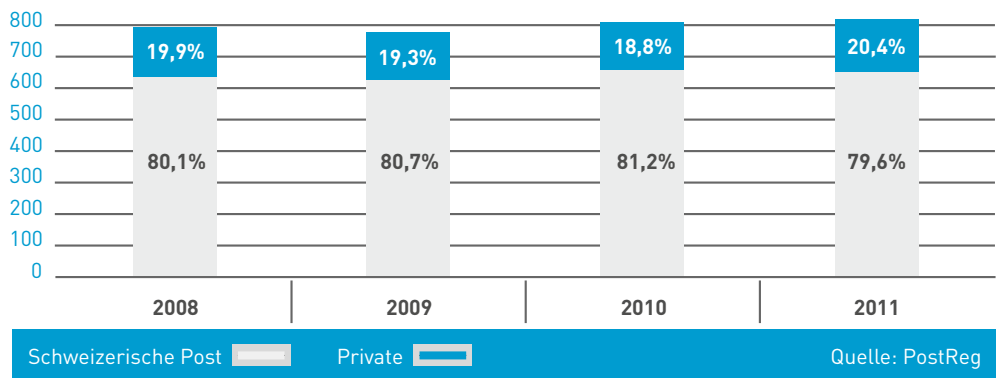
Obwohl Konzessionäre und Meldepflichtige im Paketmarkt wiederum Terrain gutgemacht haben, stieg der Anteil der Privaten gegenüber der Schweizerischen Post im Jahr 2011 nur minim auf einen Anteil von 20,4% an.

Im europäischen Vergleich halten die privaten Anbieter in der Schweiz einen konstant geringeren Marktanteil. Für die Schweizerische Post wirken sich insbesondere die hohen Skalen- und Verbundeffekte, der bekannte Markenname, das dichte Poststellennetz und die starken Technologisierung bei der Paketverarbeitung positiv aus. Auch konnte im Vergleich zu vielen europäischen Ländern die Schweizerische Post ihr Paketmonopol lange, nämlich bis 2004, halten. In den meisten EU-Ländern erfolgte die Öffnung bereits 1998.

Die grössten zwei privaten Anbieter im konzessionspflichtigen Segment sind nach wie vor die DPD (Schweiz) AG und die DHL Express (Schweiz) AG. Sie erzielen zusammen rund 75% am gesamten Umsatz der Konzessionäre und Meldepflichtigen.

### PAKETE DER GRUNDVERSORGUNG – UMSATZANTEILE

in Mio. CHF



### Ins Ausland abgehende Pakete

Zur Grundversorgung gehört auch die Beförderung von ins Ausland abgehenden adressierten Paketen bis 20 Kilogramm. 2011 waren 13 (2010: 12) konzessionspflichtige Unternehmen und einige wenige Meldepflichtige in diesem Bereich tätig. Von den insgesamt 119,4 Mio. Paketen – gemäss Definition der Grundversorgung – wurden 2,4% ins Ausland versandt. Der Anteil der Konzessionäre im Markt für ins Ausland abgehende Pakete beträgt volumenmässig über 80%. Davon entfällt der grösste Teil auf die Unternehmen Deutsche Post Global Mail (Switzerland) AG und DPD (Schweiz) AG.

### Bewertung

Obwohl die Schweizerische Post immer noch über eine starke Position verfügt, hat sich die Paketöffnung aus Sicht der Kundschaft positiv ausgewirkt. Die Kundschaft hat die Möglichkeit, von unterschiedlichen Angeboten der Post und der Privaten zu profitieren. Auch der Trend zu mehr Annahmestellen hält an. Insgesamt wurden per Ende 2011 über 900 private Annahmestellen gemeldet, wobei ein grosser Teil der Annahmestellen lediglich Versandhandelsretouren (Pakete) entgegennimmt.

Allerdings verfügt die Post aufgrund ihres dichten Poststellennetzes immer noch über einen grossen strategischen Vorteil. Obwohl private Postfirmen Produkte teilweise günstiger anbieten, ziehen die meisten Kunden nach wie vor das Angebot der Schweizerischen Post vor. So blieb auch die Annahmemenge der Pakete in den Poststellen in 2011 stabil.

Insgesamt hat die Kundenorientierung weiter zugenommen und es wurde vermehrt auf die Kundenbedürfnisse eingegangen. Beispielsweise sind einige Postfilialen wie auch private Annahmestellen am Wochenende bis spät abends geöffnet. Auch die elektronische Sendungsverfolgung bei Paketen und die elektronische Signatur gehören allmählich zum Standard.

## BRIEFMARKT

Auch die nachfolgenden Analysen basieren auf den Marktdaten, die PostReg im Rahmen der Informationspflicht der im Markt tätigen Unternehmen erhoben hat. Zur Grundversorgung



gehört der Markt für adressierte Briefsendungen, der die inländischen, die aus dem Ausland eingehenden und die ins Ausland abgehenden Briefe umfasst. Im Jahr 2006 wurde der Markt für inländische und aus dem Ausland eingehende Briefe über 100 Gramm für den Wettbewerb geöffnet; die Öffnung für ins Ausland abgehende Briefe war bereits früher erfolgt. Per 1. Juli 2009 wurde die Monopolgrenze für Briefe auf 50 Gramm gesenkt.

<sup>18</sup> Vorjahreswert angepasst

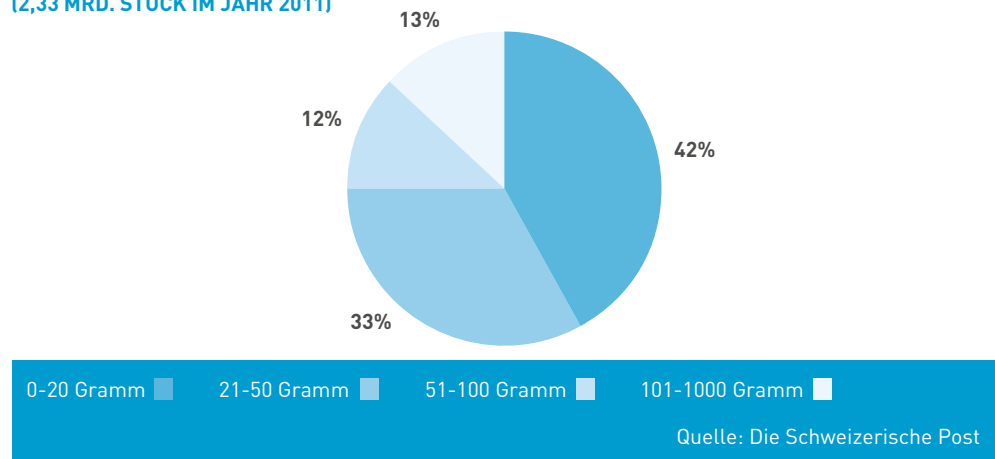
Gemäss den Angaben der Schweizerischen Post und der Konzessionäre für das Geschäftsjahr 2011 betragen das Volumen des gesamten Briefmarkts der Grundversorgung 2,73 Mrd. (2010: 2,74<sup>18</sup> Mrd.) Sendungen und der Umsatz 2,19 (2010: 2,25) Mrd. Franken. Davon sind 8% der gesamten Briefmenge ins Ausland abgehende Briefe und 6,3% dieser Menge sind vom Ausland eingehende Briefe.

Der mit Abstand grösste Teilmarkt der postalischen Grundversorgung – bezüglich Sendungs- und Umsatzvolumen – ist der Markt für adressierte inländische Briefe. Gemäss den Angaben der Schweizerischen Post und der Konzessionäre für das Geschäftsjahr 2011 betragen das Volumen 2,35 Mrd. Sendungen und der Umsatz 1,81 Mrd. Franken. Obwohl verschiedene Konzessionäre ihre Sendungsvolumen stark steigern konnten, nahm das gesamte Volumen wie auch der Umsatz bei den adressierten inländischen Briefen ab.

Der langfristige Trend hin zu einem stetig schrumpfenden Briefmarkt bleibt weiter bestehen. Aufgrund dieser Situation sind auch negative Entwicklungen auf die zukünftige Wettbewerbssituation zu erwarten, da schrumpfende Märkte grundsätzlich weniger attraktiv für Markteintritte sind als wachsende Märkte.

Gemäss der Daten der Schweizerischen Post stehen seit der 2009 vollzogenen Senkung der Monopolgrenze auf 50 Gramm volumenmässig im Jahr 2011 rund 25% (umsatzmässig rund 30%) aller adressierten inländischen Briefe dem Wettbewerb offen. Obwohl seither mehr Konzessionäre im nationalen Briefmarkt tätig sind, entwickelt sich der Wettbewerb nur sehr zögerlich. Der Schutz des Restmonopols und die hohen Investitionen in die neueste Technologie (insbesondere bei den Sortierzentren) kommen der Post zugute. Diese Marktsituation bleibt für die Wettbewerber weiterhin schwierig.

#### ADRESSIERTE INLÄNDISCHE BRIEFE DER SCHWEIZERISCHEN POST NACH STÜCKZAHL (2,33 MRD. STÜCK IM JAHR 2011)



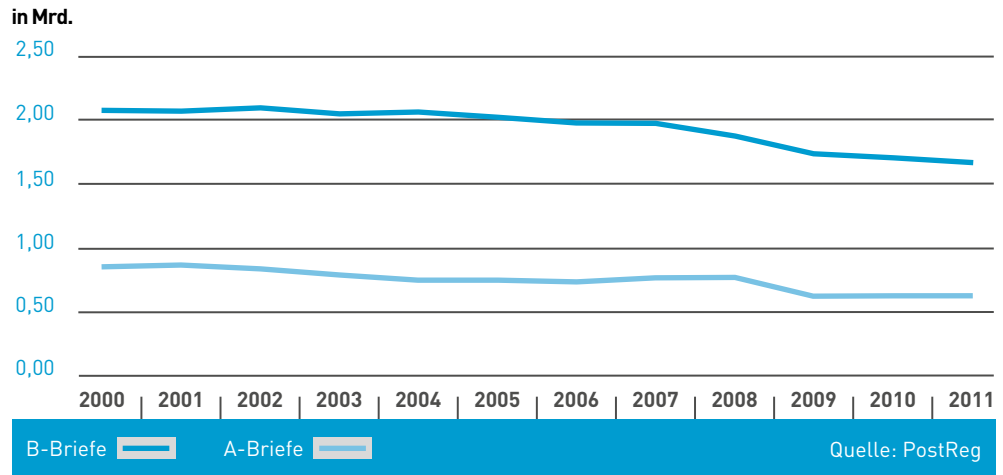
Das Volumen der adressierten inländischen Briefe der Post war auch im Jahr 2011 rückläufig, doch etwas geringfügiger als im Vorjahr. Es war eine Abnahme von insgesamt 1,3% zu verzeichnen (2010: - 1,5%) Gemäss der Post wird diese Rückgangstendenz weiter bestehen bleiben, da die anhaltende Substitution durch elektronische Medien und die Versandoptimierungen der Geschäftskunden aktuell bleiben. Jedoch dürfte sich dieser abwärtsgerichtete Trend nur langsam fortsetzen, da der physische Brief in der Schweiz nach wie vor sehr geschätzt wird.

<sup>19</sup> Medienmitteilung, Umfrageergebnisse, Schweizerische Post, 11. August 2011

Eine Umfrage der Schweizerischen Post hat gezeigt, dass die Mehrheit der befragten Personen weiterhin ihre Geschäftskorrespondenz in Papierform zu erhalten wünscht<sup>19</sup>. Am physischen Brief wird gemäss Umfrage geschätzt, dass er vertrauenswürdig, verbindlich und einfach zu archivieren ist.

<sup>20</sup> Die Briefmengen wurden 2010 mit einer neuen Methode erhoben. Für die Jahre 2006 bis 2008 ist die Vergleichbarkeit nur beschränkt gegeben.

### ADRESSIERTE INLÄNDISCHE BRIEFE DER SCHWEIZERISCHEN POST<sup>20</sup>



Seit dem Jahr 2000 ist eine durchschnittliche jährliche Abnahme von rund 2% bei den adressierten inländischen Briefen zu beobachten. Die Briefmenge wird auch in den nächsten Jahren langsam zurückgehen. Im europäischen Vergleich verfügt die Schweiz jedoch nach wie vor über eine Sonderstellung: Sie ist das Land mit der höchsten Pro-Kopf-Sendungsmenge Europas. Jeder Einwohner der Schweiz erhält durchschnittlich über 500 adressierte Sendungen pro Jahr. Diese hohe Menge ermöglicht es der Post, trotz Marktsättigung wesentliche Skalen- und Verbundeffekte zu realisieren. Weil die Post ihre Brieflogistik, insbesondere die Sortierzentren stark modernisiert hat, werden diese Effekte weiterhin anhalten.

Die Geschäftskunden, welche meist landesweite Kundenbeziehungen haben, sind im inländischen Briefmarkt besonders bedeutungsvoll. Aufgrund ihrer hohen Sendungsvolumina generieren Geschäftskunden rund 85% des gesamten Briefaufkommens. Generell wird der Rückgang der Briefmenge zu weiteren Effizienz- und auch Innovationssteigerungen bei der Post aber auch bei den Konzessionären führen, insbesondere die Geschäftskunden werden dadurch Preisnachlässe erlangen. Jedoch sind Geschäftskundenrabatte auf Vertragsbasis je nach Kundenbeziehung verhandelbar, so dass Vergleiche schwierig sind.

#### Marktanteile der adressierten inländischen Briefe und der aus dem Ausland eingehenden Briefe

Die Konzessionäre beförderten im Geschäftsjahr 2011 über 16 Mio. (2010: 2,5 Mio.) inländische und aus dem Ausland eingehende Briefe über 50 Gramm. Marktführer bei den privaten Dienstleistern ist Quickmail AG. Trotz der grossen Volumenzunahme der Privaten verfügt die Schweizerische Post im geöffneten Teilmarkt der inländischen und eingehenden Briefe über 50 Gramm durch ihr hohes Sendevolumen über einen Marktanteil von über 99%.

#### Ins Ausland abgehende Briefe

Rund 8% aller Briefe der Grundversorgung werden ins Ausland befördert. In diesem Bereich verfügen elf Unternehmen über eine Konzession. Diese Konzessionäre konnten ihren Marktanteil im Berichtsjahr auf 47% steigern (2010: 40%). Davon erzielen die über gute internationale Verteilnetze verfügende Deutsche Post Global Mail (Switzerland) AG und G3 Worldwide Mail (Switzerland) AG deutlich über 90%.

#### Bewertung

In Europa ist seit Ende 2010 rund 95% des Briefvolumens für den Wettbewerb geöffnet, ab 2013 wird der europäische Briefmarkt vollständig geöffnet sein. Demgegenüber ist in der Schweiz – seit der Herabsetzung der Monopolgrenze auf 50 Gramm – mittlerweile 25% des Briefvolumens für den Wettbewerb offen. Die privaten Anbieter konnten in der Schweiz insbesondere im nationalen Briefmarkt noch keinen bedeutenden Wettbewerbsanteil für sich beanspruchen. Auch die bisherigen Erfahrungen in der EU zeigen, dass sich der Wettbewerb in vollständig liberalisierten Briefmärkten nur sehr zögerlich entwickelt hat. So wurde auch in Deutschland, wo vor über zehn Jahren der Entscheid für die Marktöffnung gefällt wurde, moniert, dass sich noch kein tragfähiger Wettbewerb auf dem Briefmarkt etablieren konnte<sup>21</sup>.

<sup>21</sup> Monopolkommission moniert stagnierenden Wettbewerb auf Postmärkten, Bonn, 15. Dezember 2011

## KURIER / EXPRESS

Kurier- und Expressdienstleistungen gehören zu den Wettbewerbsdiensten. Diese Dienstleistungen dürfen von Unternehmen frei angeboten werden; die Schweizerische Post hat keine Pflicht, diese Dienstleistungen zu erbringen. In der Praxis stellen sich heikle Abgrenzungsfragen zwischen Kurier- und Expressdienstleistungen sowie Dienstleistungen der Grundversorgung. Die Grenzen zwischen den einzelnen Angeboten verwischen sich zusehends, da vor allem die Geschäftskunden bezüglich Preisen und Qualität hohe Anforderungen an die Paket- wie auch an die Briefdienstleister stellen.

## GESETZGEBUNG

PostReg hat bereits verschiedentlich in den Tätigkeitsberichten über das neue Postgesetz berichtet, das im Dezember 2010 vom Parlament verabschiedet wurde. Es wird voraussichtlich im dritten Quartal 2012 in Kraft treten und bringt für alle Beteiligten wichtige Neuerungen. Dies unter anderem hinsichtlich der Marktordnung und auf Seiten der Regulierungsbehörde, die in eine zukünftige PostCom überführt werden soll. Zurzeit wird die Verordnung zum Postgesetz durch das UVEK ausgearbeitet. Von Januar bis April dieses Jahres fand eine Vernehmlassung dazu statt.

PostReg hatte die Möglichkeit, während der Ämterkonsultation Stellung zur Postverordnung zu nehmen. Wichtig ist, dass die neue Verordnung eine qualitativ hochstehende Grundversorgung gewährleistet und dem Postulat der gleichlangen Spiesse für alle Postdiensteanbieter nachkommt.

### Neue Marktordnung

Das heutige Konzessionssystem wird aufgehoben und durch ein Meldesystem ersetzt. Meldepflichtig sind neu alle Firmen, die Postdienste für Dritte erbringen, also auch Express- und Kurierdienste. Meldepflichtige, die eine gewisse Umsatzschwelle übersteigen, haben ausserdem bestimmte Vorgaben zu erfüllen. Unter anderem müssen sie, wie die konzessionierten Unternehmen heute schon, die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einhalten. Neu sind sie auch verpflichtet, mit Personalverbänden Verhandlungen über einen Gesamtarbeitsvertrag zu führen. Die Umsatzschwelle liegt gemäss Vernehmlassungsentwurf bei 500'000 Franken.

Als weitere Neuerung müssen die Postdiensteanbieter sich gegenseitig den Zugang zu Postfachanlagen gewähren und Adressdaten austauschen, so dass sich Postsendungen nachschicken, umleiten und rückbehalten lassen. Der Zugang zu Postfachanlagen sowie der Austausch von Adressdaten sind kostenpflichtig. Die Parteien müssen zunächst versuchen, den Zugang untereinander zu regeln. Kommt keine Einigung über die Bedingungen zustande, können sie an die zukünftige PostCom gelangen, die dann unter Berücksichtigung des Gleichbehandlungsgebots darüber entscheidet. Die Regulierung des Zugangs zu Teilleistungen bleibt auf die beiden genannten Aspekte beschränkt. Der Zugang zu weiteren Teilleistungen, wie z.B. zu den Sortierzentren, kann von den Postdiensteanbietern zwar vereinbart werden, untersteht aber keiner Regulierung.

### Neue Regulierungsbehörde PostCom

An die Stelle von PostReg tritt eine neue Regulierungsbehörde, die Postkommission PostCom. Sie wird analog zu den Regulierungsbehörden im Telekommunikations- oder Elektrizitätsbereich (ComCom und ElCom) als Kommission aus sieben unabhängigen Sachverständigen gebildet. Die PostCom wird ausserdem über ein unabhängiges Fachsekretariat verfügen, das ihre Geschäfte vorbereitet, Untersuchungen durchführt und ihre Entscheidungen vollzieht. Im Vergleich zur PostReg wird die PostCom über eine grössere Unabhängigkeit und mehr Kompetenzen verfügen. Im Rahmen ihrer Kompetenzen wird sie dafür sorgen, dass sich die Marktteilnehmer an die Marktordnung halten, z.B. der Meldepflicht nachkommen, die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einhalten und die Informationspflichten gegenüber den Konsumentinnen und Konsumenten erfüllen. Neu kann sie auch Massnahmen und Sanktionen anordnen. Ausserdem wird die PostCom die Einhaltung des gesetzlichen Auftrages zur Grundversorgung mit Postdiensten beaufsichtigen und die Qualitätsprüfung sicherstellen. Für die Einhaltung der Grundversorgung mit Zahlungsverkehrsdienstleistungen wird demgegenüber das BAKOM zuständig sein.

## WEITERE WICHTIGE ENTWICKLUNGEN IM POSTMARKT

### Arbeitsplätze

Der Gesamtpersonalbestand der Schweizerischen Post hat im Berichtsjahr um 1,7% abgenommen und beträgt 44'348 Personaleinheiten (Vollzeitäquivalente). Die Anzahl der Personaleinheiten in der Schweiz ist gegenüber dem Vorjahr mit 37'703 Personaleinheiten nahezu konstant geblieben (2010: 37'873 Personaleinheiten). Im Stammhaus der Schweizerischen Post – hier werden die Dienstleistungen der Grundversorgung erbracht – waren im Jahresdurchschnitt noch 30'088 (2010: 30'246) Personaleinheiten angestellt. Dies entspricht im Vergleich zum Vorjahr einer Reduktion von 0,5%. Der Anteil der Personaleinheiten, die nach Gesamtarbeitsvertrag (GAV) Post beschäftigt ist, beträgt 64% (2010: 65%).

Als wichtigste Gründe für die Personalreduktion wurde die Auslagerung von Gebäudemanagement (Facility Managements) in die InfraPost AG genannt, und zudem übernahm die Deutsche Post DHL die Verzollung und die Zustellung der in Deutschland aufgegebenen und in die Schweiz importierten Sendungen. Bei den Konzernbereichen PostFinance und PostLogistics vergrösserte sich dagegen der Personalbestand.

Bei den Konzessionären und Meldepflichtigen wurde im konzessionspflichtigen Bereich mehr Personal eingesetzt: Sie beschäftigten per Ende 2011 rund 1'600 Personaleinheiten (2010: 1'400). Auch die Zahl der Beschäftigten der Subunternehmer stieg mit 1'500 Personaleinheiten (2010: 1'400) an. Bei diesen Daten sind die Arbeitsstellen im Wettbewerbsbereich nicht berücksichtigt und die Angaben beruhen auf Hochrechnungen (basierend auf dem Umsatz), die nur für den konzessionspflichtigen Bereich zutreffen.

### KEP-Markt

Durch die zunehmende Verflechtung der einzelnen Wirtschaftsräume in Europa mit der Schweiz sollte der Paketmarkt wie auch der gesamte KEP-Markt (Kurier-, Express und Pakete) profitieren können. In Deutschland wird im KEP-Markt mit einem Anstieg von 5% pro Jahr bis zum Jahr 2015 gerechnet<sup>22</sup>. Als wichtige Wachstumsregionen werden neben Deutschland auch Grossbritannien, Polen und Russland genannt<sup>23</sup>.

### E-Commerce und Online Versandhandel

Die Tendenz via Internet einzukaufen (E-Commerce) hat in der Schweiz<sup>24</sup> zugenommen und ist für viele eine Selbstverständlichkeit geworden. Geschätzt wird neben den flexiblen Zahlungsmöglichkeiten die schnelle und zuverlässige Lieferung. Im Vergleich zum Ausland hat sich jedoch in der Schweiz der E-Commerce Boom nicht in einen dynamisch wachsenden Paketmarkt entwickelt<sup>25</sup>.

Ein signifikantes Wachstum wird vor allem beim grenzüberschreitenden Online-Einkauf in der EU vorausgesehen<sup>26</sup>. Die im Auftrag der europäischen Kommission getätigte Studie weist zusätzlich jedoch auch auf die verschiedenen erschwerenden Handelshemmnisse hin, mit welchen besonders Konsumenten und kleinere Händler konfrontiert sind: Neben den bestehenden Sprachbarrieren werden insbesondere Informationsdefizite bei den Paketrücksendungen, der Paketbeschriftungen und beim Beschwerdemanagement der einzelnen Anbieter genannt.

### Weitere Trends

International werden immer mehr Postunternehmen beginnen, verbindliche elektronische Schriftkommunikation zu offerieren, wie zum Beispiel die Schweizerische Post mit «IncaMail», die Deutsche Post mit dem «E-Postbrief», die österreichische Post mit «meinBrief.at» oder die belgische französische Certipost mit ihren Produkten. Zusätzlich gibt es eine enorme Zunahme von breitgefächerten Angeboten, welche von komplexen Verschlüsselungsverfahren mit elektronischen Signatur bis zum hybriden Brief reichen. Auch die neuen Cloud-Dienste, bei welchen die elektronische Infrastruktur, die Plattform und die Software im Internet ausgegliedert werden kann, werden eine weitere Dynamikwelle hin zur Digitalisierung verursachen.

### Vereinfachtes Zollveranlagungsverfahren für Kleinsendungen

Für die Erbringung des Postuniversaldienstes ist nach Weltpostrecht ein einfaches Zollveranlagungsverfahren vorzusehen, das günstig und schnell sein muss. Diese Verpflichtung hat

<sup>22</sup> Wirtschaftliche Bedeutung der KEP-Branche, Marktanalyse, BIEK, April 2011

<sup>23</sup> Paketmarkt zurück auf Wachstumskurs, A.T. Kearney, November 2011

<sup>24</sup> Einkaufen 4.0, Der Einfluss von E-Commerce auf Lebensqualität und Einkaufsverhalten, Deutsche Post, Februar 2012

<sup>25</sup> Vgl. Der Schweizer Online- und Versandhandel 2011, GfK, VSV, März 2012

<sup>26</sup> Studie zu grenzüberschreitenden Postsendungen innerhalb der EU, FTI Consulting, Dezember 2011

der Bundesrat in den Artikeln 145ff. der Zollverordnung verankert. Das besondere Zollveranlagungsverfahren im «Postverkehr» für Briefpostsendungen und Pakete, die von der Post im Rahmen der Grundversorgung befördert werden sowie für konzessionspflichtige Sendungen, die die privaten Konzessionäre spedieren. Dabei sind die Konzessionäre der Post gleichgestellt.

Die Zollverwaltung hat die Überarbeitung des Postgesetzes sowie die Forderungen des Preisüberwachers nach einem kostengünstigen, vereinfachten Verzollungsverfahren für Kleinsendungen zum Anlass genommen, im Verfahren zugelassener Empfänger (ZE-Verfahren) die vereinfachte Zollanmeldung für Kleinsendungen zu ermöglichen. Dieses Verfahren ist sowohl für Postdienstleistungsanbieter als auch für Spediteure zugänglich und setzt keine Postkonzession mehr voraus. Mit dem neuen Verfahren können Kleinsendungen – das heisst Sendungen mit einem Wert von nicht mehr als 1'000 Franken und einem Gewicht von nicht mehr als 1'000 Kilogramm, die keiner besonderen Einfuhrbewilligungs- oder Kontrollpflicht unterliegen – unabhängig vom Versandkanal (Post, privater Spediteur) und unabhängig von der Dienstleistung (Express, mit Mehrwert) beim Zoll vereinfacht angemeldet werden. Als weitere Vereinfachung können Kleinsendungen, für die der Abgabebetrag Zoll und Mehrwertsteuer (MWST) jeweils nicht mehr als 5 Franken beträgt, nicht mehr elektronisch angemeldet werden.

### Wichtige Entwicklungen in Europa

Die aktuelle europäische Richtlinie ist 2008 in Kraft getreten<sup>27</sup>. Im Vordergrund stehen die Bedeutung eines hohen Qualitätsniveaus der Grundversorgung, die Stärkung der Verbraucherrechte und die Rolle der unabhängigen nationalen Regulierungsbehörden. Die Richtlinie umfasst ebenfalls eine Liste von Massnahmen, die den Mitgliedstaaten zur Gewährleistung und nötigenfalls zur Finanzierung der Grundversorgung zur Verfügung stehen. Gemäss der Richtlinie musste die vollständige Öffnung des Marktes bis Ende 2010 erreicht sein. Allerdings wurde einigen, insbesondere den neuen Mitgliedstaaten<sup>28</sup>, die Möglichkeit eingeräumt, die Öffnung maximal bis anfangs 2013 zu vollziehen.

<sup>27</sup> Richtlinie 2008/6/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Februar 2008 zur Änderung der Richtlinie 97/67/EG im Hinblick auf die Vollendung des Binnenmarktes der Postdienste der Gemeinschaft: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/post/doc/legislation/2008-06\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/legislation/2008-06_de.pdf)

<sup>28</sup> Griechenland, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Polen, Rumänien, Slowakei, Tschechische Republik, Ungarn und Zypern

## INTERNATIONALE BEZIEHUNGEN

### Weltpostverein (UPU)

Der Weltpostverein ist die zweitälteste Sonderorganisation der Vereinten Nationen. Die Schweiz ist nicht nur Mitglied, sondern auch Gründerstaat dieser Organisation. Die Rolle der UPU besteht darin, sicherzustellen, dass die erforderlichen Vorschriften für eine weltweit rasche und zuverlässige Zustellung der Postsendungen der Grundversorgung erlassen werden. Durch die Mitwirkung der Schweiz in dieser Organisation erhält unser Land Zugang zum weltweit grössten Postnetz. PostReg nimmt in der UPU im Auftrag des UVEK die Interessen des Schweizerischen Postwesens wahr. Die Aufgabe von PostReg besteht darin, darauf zu achten, dass die Beschlüsse, die innerhalb dieser Organe gefasst werden, mit den innerstaatlichen Rechtsvorschriften vereinbar sind.

Die Schweiz ist für die Periode 2008 bis 2012 Mitglied des Conseil d'exploitation postale (CEP) und nimmt weiterhin einen Beobachterstatus im Conseil d'Administration (CA) ein. Die Vorbereitungen für den UPU-Weltkongress im Herbst 2012 in Doha sind voll im Gang.

### Europäischer Ausschuss für Postregulierung (CERP)

Die CERP umfasst die Staaten und die Regulierungsbehörden für das Postwesen von 48 europäischen Ländern, darunter die Schweiz. Die CERP hat das Ziel, die Postregulierung in Europa zu harmonisieren. Sie kümmert sich um alle politischen Fragen, die das Postwesen betreffen und um die so genannten best practices.

### Gruppe europäischer Regulierungsbehörden für Postdienste (ERGP)

PostReg wurde 2010 als Beobachterin bei der von der Europäischen Kommission eingesetzten Gruppe europäischer Regulierungsbehörden für Postdienste ERGP (European Regulators Group for Postal Services) aufgenommen.

Die ERGP dient als Forum für Reflexionen und Diskussionen. Sie unterstützt die Koordinierung und die Zusammenarbeit zwischen den unabhängigen nationalen Regulierungsbehörden.

den und berät die Europäische Kommission im Bereich der Postdienste. Dadurch soll die erfolgreiche Entwicklung eines wettbewerbsfähigen, effizienten und nachhaltigen europäischen Postmarkts erleichtert werden.

Als Beobachterin nimmt PostReg an internen Arbeitsgruppen (Quality of service and end user satisfaction, Market developments and effects of regulation, Access regulation) teil.

#### **Europäisches Komitee für Normung (CEN)**

Das CEN hat die Aufgabe, europäische Standards für die Postdienste festzulegen. Das Komitee trägt bei seiner Arbeit den Harmonisierungsmassnahmen Rechnung, die auf internationaler Ebene beschlossen werden. PostReg ist dafür zuständig, diese Normen zu erfassen und deren Auswirkungen auf die schweizerische Postgesetzgebung zu ermitteln. PostReg ist ebenfalls Mitglied der Schweizerischen Normenvereinigung (SNV). Diese hat in der Schweiz die Drehscheibenfunktion für die nationalen und internationalen Normennetzwerke inne. 2008 definierte das CEN seine Ziele für den nächsten Zeitraum: Das Komitee wird weiterhin an neuen Normen zur Qualität der postalischen Dienstleistungen arbeiten.



## POSTREGULATIONSBEHÖRDE POSTREG

In einem Postmarkt, der sich nach und nach öffnet, braucht es eine Regulierungsbehörde, die sich dafür einsetzt, dass der Service public in guter Qualität gewährleistet bleibt. PostReg achtet darauf, dass die postalischen Dienstleistungen der Grundversorgung für Kunden in allen Regionen erhältlich sind. Vor allem sorgt PostReg dafür, dass die Finanzierung der Grundversorgung unabhängig überprüft wird und untersucht zudem Eingaben von Bürgern, die mit dem Postservice nicht zufrieden sind.

### HEUTIGE ORGANISATION

Seit dem 1. Januar 2004 nimmt die vom Bundesrat geschaffene Postregulationsbehörde (PostReg) Regulationsaufgaben im Schweizer Postwesen wahr. Sie ist administrativ und teilweise auch fachlich dem Generalsekretariat UVEK (Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation) unterstellt.

Marc Furrer, der auch Präsident der Eidgenössischen Kommunikationskommission ComCom ist, trägt als Postregulator die Gesamtverantwortung für PostReg. Michel Noguet ist interner Leiter und Stellvertreter des Postregulators. Zum Team gehören weiter fünf Mitarbeitende für die Bereiche Recht und Wirtschaft sowie je eine Mitarbeitende für die Administration und die Kommunikation. Ende 2011 zählte das Team von PostReg insgesamt neun Personen.

Im laufenden Jahr wird PostReg mit Inkrafttreten des neuen Postgesetzes aufgelöst. Stattdessen wird eine unabhängige Kommission nach dem Vorbild der Eidgenössischen Elektrizitätskommission ElCom eingeführt. Die neue Postkommission PostCom wird über ein eigenes Fachsekretariat verfügen. Die Aufgaben werden gegenüber der PostReg leicht ausgeweitet und die Unabhängigkeit wird gestärkt. Es ist vorgesehen, dass das Gesetz im dritten Quartal 2012 In Kraft gesetzt wird.

### HAUPTAUFGABEN

PostReg beaufsichtigt die Sicherstellung der Grundversorgung, übt die Marktaufsicht aus und ermöglicht einen wirksamen Wettbewerb im Rahmen der schrittweisen Marktöffnung. Als Regulationsbehörde stellt PostReg die unabhängige Prüfung der Qualität der Dienstleistungen innerhalb der Grundversorgung und des Zugangs zu dieser sicher. Ausserdem gewährleistet sie durch eine unabhängige Prüfung, dass die Grundsätze der Kosten- und Leistungsrechnung sowie des Quersubventionierungsverbots eingehalten werden.

Im Übrigen nimmt PostReg zuhanden des Departements hoheitliche Aufgaben im Postwesen wahr. Insbesondere vollzieht sie das Konzessionswesen, instruiert Verfahren wegen Verletzung des Quersubventionierungsverbots, bereitet Preisentscheide des Departements vor und evaluiert die schrittweise Marktöffnung. Ausserdem führt PostReg das Sekretariat der unabhängigen Kommission Poststellen. Neben den beschriebenen Aufgaben hat PostReg auch den Auftrag, aufsichtsrechtliche Anzeigen zur Grundversorgung und internationale Fragen des Postwesens zu behandeln.

#### **Verfahren bei Quersubventionierung im Einzelfall**

Es ist der Post verboten, Wettbewerbsdienste mit Erträgen aus der Grundversorgung zu verbilligen und so Quersubventionierung zu betreiben. Besteht die Vermutung, dass eine Quersubventionierung vorliegt, klärt PostReg als Instruktionsbehörde den Sachverhalt ab. Wird eine unzulässige Quersubventionierung festgestellt, fällt das UVEK einen formellen Entscheid. Diesen kann die Post an das Bundesverwaltungsgericht weiterziehen.

Das UVEK übernimmt in dieser Frage als Eignervertreter gegenüber der Post gleichzeitig regulatorische Aufgaben. Dies birgt die Gefahr eines Interessenskonflikts. Mit Inkrafttreten des neuen Postgesetzes wird dieses Spannungsfeld jedoch aufgelöst. Künftig wird es Aufgabe der unabhängigen Postkommission PostCom sein, über Quersubventionierungsfragen zu entscheiden.

Im Berichtsjahr 2011 hatte PostReg keine Quersubventionierungsfälle zu prüfen. Das von verschiedener Seite kritisierte neue Brief-Preismodell für Geschäftskunden der Post betrifft nur Dienstleistungen der Grundversorgung; eine unzulässige Quersubventionierung von Wettbewerbsdiensten ist deshalb ausgeschlossen.

## **BEHANDLUNG VON AUFSICHTSRECHTLICHEN ANZEIGEN**

Jede Person kann bei PostReg Anzeigen zur Grundversorgung einreichen. Ausgenommen sind die Preise, da sie nicht zum Kompetenzbereich von PostReg gehören. Auf eine aufsichtsrechtliche Anzeige hin klärt PostReg jeweils den Sachverhalt ab und beantwortet die Anzeige. Ergibt die Untersuchung, dass ein formelles Verfahren eingeleitet werden muss, zeigt PostReg dies dem UVEK an, welches daraufhin eine Verfügung erlassen kann.

Im Jahr 2011 hat PostReg 40 (2010: 52) Eingaben im Bereich der Grundversorgung bearbeitet. Dies stellt eine deutliche Abnahme dar. Allerdings nahmen die Fälle im Bereich der Zustellung leicht auf 22 Fälle zu (2010: 20 Fälle). Sie betragen neu mehr als die Hälfte aller Eingaben. Demgegenüber gingen die Eingaben in anderen Kategorien, namentlich bei der Grundversorgung und der Qualität, markant zurück.



# ANHANG

## LISTE DER DIENSTLEISTUNGEN DER GRUNDVERSORGUNG POST 2012

Die Universaldienstliste mit den Dienstleistungen, welche die Post im Rahmen der Grundversorgung zu erbringen hat, wird durch das UVEK genehmigt.

Wo nichts vermerkt ist, werden die Produkte und Zusatzleistungen grundsätzlich **in allen Poststellen und Agenturen angeboten**, allerdings unter folgenden Vorbehalten:

- Insbesondere aus Sicherheitsgründen kann die Post in Agenturen und einzelnen Poststellen auf das Anbieten von Finanzdienstleistungen verzichten (vgl. Art. 6 Abs. 2 VPG).
- Aus Platzgründen kann in Agenturen und gewissen Poststellen die Annahme von Massensendungen eingeschränkt sein.

### Briefe, Zeitungen, Zeitschriften national

PRODUKT	ZUSATZLEISTUNGEN
<b>Briefe bis 50 Gramm – reservierte Dienste (Monopol)</b>	
A-Brief	Nachnahme <sup>1,3</sup>
B-Brief Einzelsendung	Nachnahme <sup>1,3</sup>
B-Brief Massensendung <sup>1</sup>	-
Einschreiben	Rückschein <sup>1</sup> , Eigenhändig <sup>1</sup> , Nachnahme <sup>1</sup>
Gerichtsurkunde <sup>1</sup>	Nachnahme <sup>1</sup>
Betreibungsurkunde <sup>1</sup>	Eigenhändig <sup>1</sup>
<b>Briefe über 50 Gramm und Zeitungen – nicht reservierte Dienste</b>	
A-Brief	Nachnahme <sup>1,3</sup>
B-Brief Einzelsendung	Nachnahme <sup>1,3</sup>
B-Brief Massensendung <sup>1</sup>	-
Einschreiben	Rückschein <sup>1</sup> , Eigenhändig <sup>1</sup> , Nachnahme <sup>1</sup>
Gerichtsurkunde <sup>1</sup>	Nachnahme <sup>1</sup>
Abonnierte Zeitungen und Zeitschriften <sup>2</sup>	-
Nachsendeauftrag	-

### Pakete national

PRODUKT	ZUSATZLEISTUNGEN
<b>Nicht reservierte Dienste</b>	
Paket Priority bis 20 kg	-
Paket Economy bis 20 kg	-
Blindensendung Priority / Economy	-

<sup>1</sup> nur in eigenbetriebenen Poststellen erhältlich

<sup>2</sup> kein Schalterangebot

<sup>3</sup> nur für Geschäftskunden

## Briefe, Pakete, Zeitungen und Zeitschriften international

PRODUKT	ZUSATZLEISTUNGEN
<b>EMPFANG<sup>2</sup> – reservierte Dienste (Monopol)</b>	
Brief Priority bis 50 g	Einschreiben, Rückschein
Brief Economy bis 50 g	Einschreiben, Rückschein
<b>EMPFANG<sup>2</sup> – nicht reservierte Dienste</b>	
Brief Priority über 50 g	Einschreiben, Rückschein
Brief Economy über 50 g	Einschreiben, Rückschein
Paket Priority bis 20 kg	-
Paket Economy bis 20 kg	-
Press International	-
<b>VERSAND – nicht reservierte Dienste</b>	
Brief Priority	Einschreiben, Rückschein <sup>1</sup>
Brief Priority Massensendung <sup>1</sup>	Einschreiben, Rückschein <sup>1</sup>
Brief Economy	Einschreiben, Rückschein <sup>1</sup>
Brief Economy Massensendung <sup>1</sup>	Einschreiben, Rückschein <sup>1</sup>
Paket Priority bis 20 kg	-
Paket Economy bis 20 kg <sup>1</sup>	-
Press International <sup>2</sup> Priority / Economy	-

### Briefmarken

#### Reservierte Dienste

Erstverkauf frankaturgültiger Postwertzeichen

### Zahlungsverkehrsdienstleistungen national und in CHF

DIENSTLEISTUNG	ERLÄUTERUNG
<b>Nicht reservierte Dienste</b>	
Konto <sup>2</sup>	-
Einzahlung Inland	Einzahlung auf eigenes oder fremdes Konto, bar oder mit Karte; in eigenbetriebenen Poststellen ist beides erhältlich, in Agenturen in der Regel Karte.
Überweisung <sup>2</sup>	Postkonto → Konto, mit Zahlungsauftrag Papier
Zahlungsanweisung <sup>2</sup>	Postkonto → Barauszahlung, mit Zahlungsauftrag Papier
Baranweisung <sup>1</sup>	Bareinzahlung → Barauszahlung
Postcheck <sup>1</sup>	Für Postkontoinhaber

<sup>1</sup> nur in eigenbetriebenen Poststellen erhältlich

<sup>2</sup> kein Schalterangebot

## IMPRESSUM

**Herausgeber:** Postregulationsbehörde PostReg

**Konzept, Design:** Giger & Partner, Zürich

**Druck:** Prolith AG, Schönbühl

**Auflage:** deutsch 200 Ex., französisch 150 Ex., italienisch 100 Ex.

Postregulationsbehörde PostReg  
Monbijoustrasse 51A  
3003 Bern  
Tel.: +41 31 322 50 94  
Fax: +41 31 322 50 76

[www.postreg.admin.ch](http://www.postreg.admin.ch)  
[info@postreg.admin.ch](mailto:info@postreg.admin.ch)