

# «Mich ärgert, dass man sich jetzt auf die Post stürzt»

Post-Verwaltungsratspräsident Urs Schwaller wünscht sich ein gutes Einvernehmen mit den Gemeinden. Sie seien aber gefordert, aufzuzeigen, warum es gerade bei ihnen eine traditionelle Poststelle zu erhalten gelte.



*Post-Verwaltungsratspräsident Urs Schwaller in seinem Büro an der Wankdorfallée im Interview mit der «Schweizer Gemeinde».*

*Bild: Céline Hoppler*

**Herr Schwaller, während die Post reihum Poststellen schliesst, drängen immer mehr Private auf den Päckli-markt. So unrentabel kann das Geschäft nicht sein.**

**Urs Schwaller:** Der Paketmarkt ist ein freier Markt. Er steht also allen Anbietern offen. Dank des Monopols, das die Post bei den Briefen bis zu 50 Gramm noch besitzt, kann sie einen Teil der Mittel erwirtschaften, um aus eigener Kraft den

Auftrag zur Grundversorgung flächendeckend zu erfüllen. Fakt ist aber: Wir schreiben heute ein Defizit von 180 Millionen Franken bei den Poststellen. Das Schaltergeschäft geht jährlich um vier bis fünf Prozent zurück.

**Die Post sagt ja selber von sich, sie sei kein Unternehmen wie jedes andere. Da kann sie nicht nach rein wirtschaftlichen Kriterien entscheiden.**



«Der Härtefall muss diskutiert werden können, der Erhalt einer Poststelle muss aber begründet sein. Es reicht nicht, zu sagen, dass man anderer Meinung ist als die Post.»

den Sinn, sie Defizite erwirtschaften zu lassen. Auch eine Gemeinde muss so geführt sein, dass die Rechnung ausgeglichen ist und die Infrastruktur auf dem neusten Stand bleibt. Zudem müssen künftige Investitionen möglich sein.

**Wie definieren Sie denn in der ganzen Diskussion um Poststellenschliessungen einen Härtefall, wenn die Post tatsächlich nicht nur nach wirtschaftlichen Kriterien entscheidet?**

**Schwaller:** Die Post führt seit zwölf Jahren Agenturen ein; heute sind es über 900 in der Schweiz. Letztes Jahr haben wir angekündigt, dass wir 1300 Agenturen anstreben. Für den Verwaltungsrat ist also klar, dass 800 bis 900 Poststellen in der Schweiz erhalten bleiben sollen. Es war nie die Rede davon, wie in Deutschland sämtliche Poststellen in Agenturen umzuwandeln. Das steht für den Verwaltungsrat nicht zur Diskussion. Wir sind überzeugt, dass wir mit dem angestrebten Mix von Poststellen, Agenturen und Hausservices wie neuen Formaten unseren Grundversorgungsauftrag flächendeckend erfüllen, wenn nicht gar übererfüllen.

**Und die Kriterien für einen Härtefall?**

**Schwaller:** Wir richten unser Netz nach bestimmten Kriterien aus. Dazu gehören Bezirks- und Kantonshauptorte, Siedlungs- und Entwicklungsschwerpunkte sowie Pendlerströme. Wir haben bei den Poststellen Handlungsspielraum, deshalb führen wir ja gerade mit den Kantonen und in einem zweiten Schritt mit den Gemeinden das Gespräch, um einen Härtefall, wie Sie ihn nennen, auszuloten. Auch informieren wir seit Anfang 2017 bei jeder Umwandlung die Bevölkerung an Informationsabenden. Der

Härtefall muss diskutiert werden können, der Erhalt einer Poststelle muss aber begründet sein. Es reicht nicht, zu sagen, dass man anderer Meinung ist als die Post.

**Welches ist denn Ihre Definition eines Härtefalls? Nach welchen Kriterien geht die Post in diese Diskussionen?**

**Schwaller:** Der entscheidende Punkt ist die Nachfrage. Es ergibt keinen Sinn, eine Poststelle aufrechtzuerhalten, wenn niemand mehr hingehet und diese nur noch fünf Stunden am Tag geöffnet ist. Aber nicht nur. In einem Tal kann ich mir beispielsweise vorstellen, dass es aus geografischen Überlegungen noch eine Poststelle braucht. Oder vielleicht verläuft die Strassenführung in einer Region so, dass man an gewissen Orten eine Poststelle belassen muss, die in vernünftiger Zeit erreichbar ist. Was verstehen Sie denn unter einem Härtefall?

**Die Frage ist, was die Post als Härtefall bezeichnet.**

**Schwaller:** So gestellt, setzt die Frage voraus, dass es am Ende Härtefälle geben wird, für die keine Lösung gefunden wurde.

**Ein Härtefall in dem Sinne, dass eine Poststelle aus Sicht der Post eigentlich Kandidatin für eine Schliessung wäre.**

**Schwaller:** Achtung, wir planen keine ersatzlosen Schliessungen. Wir wandeln traditionelle Poststellen in Agenturen um, die in der Regel längere Öffnungszeiten haben. Da sind nun die Gemeinden gefordert aufzuzeigen, warum es gerade bei ihnen eine traditionelle Poststelle zu erhalten gilt. Und damit meine ich eine Poststelle, die den ganzen Tag über geöffnet ist, nicht bloss fünf Stunden lang. Mir

**Schwaller:** Das behauptet auch niemand. Der Post-Verwaltungsrat verlangt nicht, das 180-Millionen-Franken-Defizit in eine schwarze Null zu verwandeln. Ziel ist es, dieses Defizit nicht weiter wachsen zu lassen. Wir sind nun einmal mit der Tatsache konfrontiert, dass die Menge der am Schalter abgegebenen Pakete und Briefe und der getätigten Einzahlungen zurückgeht. Bei einer Gemeinde käme es ja auch niemandem in



*Ich habe noch nie gehört, dass vier Gemeindebüros aufrechterhalten werden, wenn vier Gemeinden fusionieren. Warum? Weil sich auch die Bedürfnisse der Gemeindebevölkerung verändert haben. Da kann man der Post nicht verwehren, sich anzupassen.* Bilder: Céline Hoppler

ist ein gutes Einvernehmen mit den Gemeinden sehr wichtig, denn wir bieten beide Leistungen der Grundversorgung an. Und ich bin daran interessiert, dass wir gemeinsam Lösungen finden.

**Die Rückmeldungen aus den Gemeinden sind zum Teil wütend und enttäuscht. Es herrscht vielerorts ein Gefühl, man werde vor vollendete Tatsachen gestellt.**

**Schwaller:** Ich bin schon sehr erstaunt: Wir sind nun seit zwölf Jahren daran, Poststellen in Agenturen umzuwandeln. Diskussionen gab es bisher kaum. Nun haben wir letztes Jahr transparent über unser Vierjahresziel bis 2020 informiert, haben zwei Diskussionsrunden mit den Kantonen geführt, diskutieren ausführlich mit den Gemeinden. Wir wollen gemeinsam mit ihnen in den nächsten dreieinhalb Jahren Lösungen finden. Wir suchen auch verstärkt den Kontakt mit der betroffenen Bevölkerung und planen zudem, ab Herbst besser über die Angebote der Postagenturen zu informieren. Ich stelle nämlich fest, dass viele Personen die Angebote nicht kennen. Noch einmal: Es besteht Spielraum für 900 Poststellen, so will es der Verwaltungsrat. Wenn das System dann einmal steht, werden wir es evaluieren und unsere Erfahrungen sammeln. Ob wir die Diskussion in vier Jahren erneut aufnehmen, kann ich heute nicht sagen.

**Es könnten in ein paar Jahren also auch weniger als 900 Poststellen sein?**

**Schwaller:** Es gibt heute keine Pläne für weitere Umwandlungen. Die Kun-

denbedürfnisse verändern sich – teilweise in raschem Tempo. Die Post bekennt sich jedoch auch in Zukunft zu einem Netz mit eigenbetriebenen Postfilialen.

**Sie sprechen von Information und Kommunikation. Gleichzeitig mussten Gemeindebehörden bis vor Kurzem noch eine Geheimhaltungsvereinbarung unterzeichnen.**

**Schwaller:** Diese gibt es nicht mehr.

**Sie sagen aus heutiger Sicht, dieser Ansatz sei unglücklich gewesen?**

**Schwaller:** Ich will nicht die Vergangenheit beurteilen, sondern bin an der Zukunft interessiert.

**Die Post hat die Vereinbarung aufgehoben.**

**Schwaller:** Das hat sie, und ich denke, damit ist genug gesagt. Mich ärgert, dass man sich ausgerechnet jetzt auf die Post stürzt, da wir offen und transparent informieren und unsere Zahlen auf den Tisch legen.

**Einverstanden. Aber wenn es darum ging, die Bevölkerung zu informieren, liess die Post die Gemeindebehörden allein.**

**Schwaller:** Es ist nicht an mir, die Vergangenheit zu beurteilen. Festzuhalten gilt, dass wir Anpassungen vorgenommen haben. Unser Leiter des Poststellennetzes, Thomas Baur, war übrigens während Wochen fast jeden Abend mit seinem Team unterwegs in den Gemeinden, um Gespräche mit der Bevölkerung zu führen.

**Gut. Die Post macht es jetzt also anders.**

**Schwaller:** Ja, sie macht es anders. Etwas muss ich an dieser Stelle noch anfügen. Ich kenne die Gemeinden aus meiner eigenen Tätigkeit ja recht gut, war Präfekt, Regierungsrat und Ständerat. Auch auf den Gemeinden sah es vor 50 Jahren noch völlig anders aus, mit Schalterhallen und Milchglas und Stempeln und Kassenschrank und Formularen. Heute erhalte ich von der Gemeinde Mails statt Briefe, werde gebeten, Zahlungen elektronisch vorzunehmen. Und dann die zahlreichen Fusionen, die es gerade auch in meinem Kanton Freiburg gab und gibt: Ich habe noch nie gehört, dass vier Gemeindebüros aufrechterhalten werden, wenn vier Gemeinden fusionieren. Warum? Weil sich auch die Bedürfnisse der Gemeindebevölkerung verändert haben. Da kann man doch der Post nicht verwehren, sich an die veränderten Kundenbedürfnisse anzupassen.

**Immerhin ein Drittel aller Poststellendienste betrifft Bargeldeinzahlungen.**

**Dafür bietet die Agentur keinen Ersatz.**

**Schwaller:** Auf der Postagentur sind Auszahlungen bis zu 500 Franken möglich, und Einzahlungen können neben der Postcard mit allen gängigen Kartenmodellen getätigt werden – übrigens auch mit dem gelben Büchlein. Wer nun weiterhin bar einzahlen will, dem offeriert die Post ab September die Möglichkeit, dies zu Hause zu tun. Das ist kein Novum. Schon heute bedient die Post 300000 Häuser respektive rund eine Million Kunden mit dieser Dienstleistung. Die Barein-

zahlung am Domizil wird künftig in allen Ortschaften, die ausschliesslich über Postagenturen verfügen, angeboten.

## **Das heisst, dass man zu Hause auf den Pöstler warten muss.**

**Schwaller:** Wer ausser Haus ist, kann die Einzahlung auch ausser Haus erledigen, wenn er das wünscht. Die Post will Verbesserungen anbieten, die Bareinzahlung zu Hause ist eine davon. Wer will, soll diese Dienstleistung in Anspruch nehmen können. Das zeigt doch, dass wir mit den Gemeinden nicht nur pro forma diskutieren, sondern die vorgebrachten Anliegen ernst nehmen. Auch die Aufgabe von Massensendungen für Gemeinden, Vereine und KMU wird ab September in den Agenturen möglich sein, wenn die Platzverhältnisse es zulassen. Die Zahl der Geschäftskundenboxen wird in den nächsten Jahren weiter ausgebaut. Neu bieten wir in Ortschaften mit Agenturen auch Einzahlautomaten an, damit etwa Metzger, Bäcker, Restaurantbesitzer oder Coiffeure kein Bargeld im Geschäft aufbewahren müssen. Massensendungen, Dienstleistungen für KMU: Die Post erbringt den Tatbeweis, dass sie die Forderungen der Gemeinden ernst nimmt.

## **Was, wenn sich in einer Gemeinde niemand findet, der eine Postagentur führen will? Dann bleibt das an der Gemeindeverwaltung hängen?**

**Schwaller:** Es gibt auch den Hauszustellendienst, der wie gesagt bei 300 000 Häusern seit Jahren bestens funktioniert. Wenn am einen oder anderen Ort die Gemeindeverwaltung einspringt, schätze ich das natürlich. Aber häufig haben die Gemeindeverwaltungen auch nicht den ganzen Tag über geöffnet. Und es ist klar, dass der Aufwand nicht grösser sein darf als beispielsweise in einem Volg-Laden; das muss gut analysiert sein. Ganz generell aber scheint die Agentur ein interessantes Modell zu sein. Denn die Zahl der Angebote zur Eröffnung einer Postagentur übersteigt die Nachfrage bei der Post bei Weitem.

## **Aus einer Gemeindeverwaltung wird uns berichtet, dass die Leistungen der Post den Aufwand bei Weitem nicht deckten: Sie erhält 2000 Franken, während das Postgeschäft 50 bis 60 Stellenprozente ausmacht.**

**Schwaller:** Sie sprechen die Gemeinde Leubringen an, die ich ja gemeinsam mit Thomas Baur, dem Leiter des Postnetzes, besucht habe. Ich habe mir das notiert, und wir werden Ende Jahr die Zahlen zu den Kundenbesuchen, den Briefen

und Paketen genau anschauen und, falls nötig, Korrekturen vornehmen.

## **Gleichzeitig muss der Kunde zufrieden sein. Mit welchen Qualitätskriterien garantiert die Post, dass er auf einer Agentur den gleichen Service hat?**

**Schwaller:** Das Postgeheimnis gilt auch auf der Agentur. Ich verstehe nicht, warum man meinen sollte, die Verantwortlichen auf einer Agentur seien nicht qualifiziert. Sie werden von der Post ausgebildet. Ich höre und sehe auch bei eigenen Besuchen, dass das Personal kompetent und hilfreich ist, dass es sich Zeit nimmt, wenn jemand das erste Mal auf die Agentur kommt.

## **Uns ist ein Fall bekannt, da holte eine Kundin ziemlich entnervt ihr Paket nach zwei Tagen wieder von der Agentur ab, weil es die Besitzerin des Lädellis liegen gelassen hatte.**

**Schwaller:** Ich kann nicht auf einen Vorfall reagieren, den ich nicht kenne und von dem ich noch nie etwas gehört habe. Hat sich diese Frau denn bei der Post gemeldet? Dann hätten wir nämlich eingreifen können. Ich als Kunde hätte sicher reagiert in so einem Fall.

## **Erhält die Post mehr Reklamationen, seit es Agenturen gibt?**

**Schwaller:** Die Kundenzufriedenheit bei den Agenturen, die im Auftrag der Post alle zwei Jahre erhoben wird, liegt regelmässig sehr hoch. Auch bei der letzten Befragung im Jahr 2015 wurden Bedienung, Qualität, Zuverlässigkeit und Diskretion in den Agenturen mit 79 bis 83 von 100 möglichen Punkten bewertet. Damit übertrifft die Post die Vorgaben des Bundesrats. Besonders geschätzt werden in den Agenturen die langen Öffnungszeiten.

## **Die Post erwirtschaftet einen grossen Teil ihres Umsatzes durch den Verkauf von Papeterieartikeln und erweitert ihre Aktivitäten im elektronischen Bereich. Wie sehr ist die Post überhaupt noch Post?**

**Schwaller:** Sie ist die beste Post der Welt. Und es sind nicht wir, die das feststellen, sondern der Weltpostverein mit seinen über 170 Mitgliedern. Wir haben das dichteste Poststellennetz der Welt, stellen an fünf Tagen der Woche Briefe und an sechs Tagen der Woche Zeitungen zu, erreichen bei der Pünktlichkeit über 98 Prozent, haben über 4000 Zugangspunkte in der Schweiz und 15 000 gelbe Briefkästen. Aber: Die Welt hat sich verändert. Auch ich kaufe mein Zugbillet über den iPad und meine Briefmarken per App. Und wenn ich der Steuerverwaltung einen Brief schreibe, werde ich per Mail gebeten, für Überweisungen E-Banking, aber bitte keine Einzahlungsscheine zu verwenden. Diese Entwicklung ist nicht aufzuhalten.

## **Die Post hat aber einen Auftrag zur Grundversorgung.**

**Schwaller:** Ja, und den übererfüllt sie bei Weitem. Doch wenn sich die Post nicht verändern darf, setzt dies Tausende von Arbeitsplätzen aufs Spiel. Gerade dank den Agenturen können etliche Dorfläden noch überleben. Wir wurden sogar von einer Gemeindeverwaltung, die ich nicht namentlich nennen will, angefragt, ob die Poststelle nicht Aufgaben der Gemeinde übernehmen könnte. Das möchte ich lieber nicht, die Post soll nicht Konkurrentin sein, sondern eine Ergänzung. Auch für E-Voting sind wir legitimiert, denn wir bleiben beim Kerngeschäft der Post: Es geht um den Transport von Informationen, ob das nun physisch ist oder digital.

*Interview: Denise Lachat*

## **Die Forderungen des Gemeindeverbands**

Der SGV hat sich in zwei Anhörungen zur Entwicklung des Poststellennetzes bei den zuständigen Kommissionen des National- und Ständerats dafür eingesetzt, dass die Gemeinden auf Augenhöhe einbezogen werden. Zudem verlangt der SGV mehr Spielraum bei der Erreichbarkeitsregelung. Die Erreichbarkeitskriterien müssen überprüft werden, die regionalen Gegebenheiten mehr Gewicht erhalten. Auch fordert der SGV, dass Agenturlösungen ein vollständiges Dienstleistungsangebot aufweisen und zu 100 Prozent ausfinanziert sind, insbesondere dort, wo die Agentur in die Gemeindeverwaltung integriert wird. Der SGV konnte seinen Standpunkt im Frühjahr zusätzlich gegenüber dem zuständigen Departement (UVEK) und zweimal gegenüber der strategischen und operativen Führung der Post einbringen. Verschiedene kantonale Gemeindeorganisationen sind in den letzten Wochen ebenfalls aktiv geworden. Der SGV strebt an, ihre diesbezüglichen Bemühungen im Spätsommer noch stärker zu koordinieren.