

Jahresbericht 2013 der Schlichtungsstelle

Muri, im Januar 2014

Inhaltsverzeichnis

Seite 3 | 1. Einleitung
Seite 4 | 2. Aufgaben
Seite 4 | 3. Verfahren
Seite 5 | 4. Statistik
Seite 6 | 5. Organisation
Seite 6 | 6. Bemerkungen

1. Einleitung

Ab 01. August 2013 wurde die Schlichtungsstelle in rechtlicher, organisatorischer und betrieblicher Hinsicht aufgebaut. In der Vorbereitungszeit wurden das Verfahrensreglement in den Amtssprachen deutsch, französisch und italienisch erstellt sowie die Website entwickelt und in den drei Amtssprachen aufgeschaltet. Die Verfahrensabläufe wurden bestimmt und ein Konzept über den Betrieb der Schlichtungsstelle inklusive Finanzierung der Schlichtungstätigkeit verfasst. Die Leiterin der Schlichtungsstelle knüpfte Kontakte zu den Vertretern der Anbieterinnen von Postdiensten und der KEP&Mail an. Sie legt Wert darauf, dass die Schlichtungsstelle das Vertrauen der Kundinnen und Kunden und der Anbieterinnen erwirbt. Eine der Hauptaufgaben der Schlichtungsstelle besteht denn auch darin, das Vertrauen zwischen Kundinnen und Kunden sowie Anbieterinnen zu fördern und das Verhältnis in schwierigen Situationen zu verbessern.

Am 15. Oktober 2013 nahm die Schlichtungsstelle plangemäss ihre Tätigkeit gegenüber der Öffentlichkeit auf. Der offizielle Beginn löste sofort etliche Anfragen aus. Einige konnten rasch telefonisch gelöst werden. Manche fielen nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle, was verständlicherweise gewisse Enttäuschungen auslöste. In neun Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren eröffnet. Davon konnten sechs im Berichtsjahr abgeschlossen werden.

Es darf festgestellt werden, dass die Schlichtungsstelle gut angelaufen ist. Die Aufnahme bei den betroffenen Anbieterinnen war sehr zuvorkommend, die Reaktionen offen und kompetent. Es ist das ausdrückliche Ziel der Schlichtungsstelle, dass Konflikte mit Gesprächen und dort, wo es sinnvoll erscheint, mit einer Schlichtungsverhandlung gelöst werden.

Ich danke allen Beteiligten für das gute Mitwirken und freue mich auf die Herausforderungen im neuen Jahr.

Dr. Marianne Sonder
Leiterin Schlichtungsstelle

2. Aufgaben

Die Aufgabe der Schlichtungsstelle, ihre Unabhängigkeit und Neutralität sind in Art. 66 der Postverordnung (VPG; SR 783.01) geregelt.

Die Schlichtungsstelle behandelt zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden und den Anbieterinnen (Abs. 1).

Sie übt ihre Schlichtungsaufgabe unabhängig, unparteiisch, transparent und effizient aus. Sie darf keiner allgemeinen oder besonderen Weisung zur Streitbeilegung unterliegen (Abs. 2).

In der Praxis bestehen die Aufgaben darin, Beanstandungen der Kundinnen und Kunden entgegenzunehmen und möglichst eine gütliche Einigung mit den Anbieterinnen herbeizuführen immer mit dem Ziel, Gerichtsverfahren zu vermeiden. In den meisten Fällen ist es gelungen, rasch eine sachgerechte Lösung zu finden. Diese bestand darin, dass ein Anspruch seitens der Anbieterin anerkannt wurde, die Kundin oder der Kunde seine Beanstandung zurückgezogen hat oder dass ein Vergleich getroffen wurde. Wo die Kundin oder der Kunde aus sachlichen und rechtlichen Gründen erfolglos blieb, weil die Rechtslage eindeutig zu ihren/seinen Ungunsten sprach, diente das Verfahren zumindest dazu, die Rechtslage zu klären. Dadurch konnte das Verständnis zwischen den Beteiligten verbessert werden. Allein die Tatsache, dass die Schlichtungsstelle die Anliegen ernst nimmt und prüft, führt zu einer gewissen Entspannung. Es ist sehr erfreulich, dass die Beteiligten die Empfehlung oder Beurteilung der Schlichtungsstelle akzeptierten.

3. Verfahren

Die Verfahrensabläufe sind in einem Reglement beschrieben. Grundlage bildet Art. 67 VPG. Ein Schlichtungsbegehren ist nur zulässig, wenn die Kundin oder der Kunde zuvor versucht hat, sich mit der Anbieterin zu einigen. An diese Bedingung müssen die Kundinnen und Kunden öfters erinnert werden. Die Rückweisung von Beanstandungen, welche die Voraussetzung nicht erfüllen, stösst in den wenigsten Fällen auf Verständnis. Die Leiterin der Schlichtungsstelle ist deshalb dazu übergegangen, die Beanstandungen an die betroffene Anbieterin weiterzuleiten, ohne aber einen Fall zu eröffnen. Dieses Vorgehen beschwichtigt die Kundin/den Kunden und erlaubt der Anbieterin, die erforderlichen Abklärungen zu treffen und die Anliegen ausserhalb eines Schlichtungsverfahrens zu lösen. Dieser Weg scheint sich zu bewähren, gelangten die Kundinnen und Kunden im Nachhinein nicht mehr an die Schlichtungsstelle. Ein Schlichtungsverfahren setzt ferner voraus, dass kein Gericht oder Schiedsgericht mit der Sache befasst ist. Ein Gesuchsformular erlaubt der Leiterin der Schlichtungsstelle eine erste Prüfung des Sachverhalts, der Beanstandung und eine Klärung des Auftrages vorzunehmen.

4. Statistik

Im Berichtsjahr wandten sich rund dreissig Personen an die Schlichtungsstelle. Dabei handelte es sich vorwiegend um E-mail-Anfragen. Daneben gab es schriftliche Gesuche. Über die telefonischen Anfragen werden keine detaillierten Daten erhoben. Einige Beanstandungen betrafen nicht den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle und mussten zurückgewiesen bzw. an andere Stellen weitergewiesen werden.

Ein Schlichtungsgesuch wird erst dann zu einem „Fall“, wenn alle Eintrittsbedingungen erfüllt sind und die Anliegen nicht sofort, d.h. ohne Stellungnahme der Anbieterin behandelt werden können. Im Berichtsjahr eröffnete die Schlichtungsstelle neun „Fälle“.

A. Gesuche im Berichtsjahr

30 Gesuche vom 15. Okt. bis 31. Dez. 2013

B. Fälle im Berichtsjahr 2013

Fälle im Oktober	1
Fälle im November	6
Fälle im Dezember	2
<hr/>	
Fälle total	9

C. Beschwerdegründe und Forderungen

Den nachfolgenden Zahlen ist zu entnehmen, dass mehrere Gründe und Forderungen pro Fall zusammenfallen können.

Verlust Brief/Paket	3
Verspätung	4
Beschädigung	1
andere Gründe	1
Ersatz des direkten Schadens	4
Ersatz des Folgeschadens	5
Entschuldigung	1

D. Sprachen

Deutsch	7
Französisch	0
Italienisch	2

E. Ausgang der Verfahren

Anerkennung	2
Rückzug infolge Behebung des Problems	2
Rückzug infolge Aussichtslosigkeit	2

Mit einer Ausnahme konnten die Probleme zufriedenstellend gelöst werden.

5. Organisation / Dreisprachigkeit

Die Bewältigung der Beanstandungen können zurzeit durch die Leiterin der Schlichtungsstelle allein gut bewältigt werden. Die Webseite ist auch in französischer und italienischer Sprache aufgeschaltet. Bei Bedarf wird die Unterstützung von Fachkräften französischer und italienischer Muttersprache beigezogen.

6. Bemerkungen

Bei der Mehrheit der Fälle ging es um den Verlust einer Sendung oder deren verspätete Zustellung. Im Vordergrund stand dabei die Frage des Schadenersatzes.

Nach Art. 11 des Postgesetzes (PG; SR 783.0) können die Anbieterinnen von Postdienstleistungen in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) die Haftung für uneingeschriebene Postsendungen beschränken oder sogar ganz ausschliessen. Für eingeschriebene Postsendungen können sie ihre Haftung für leichtes Verschulden beschränken oder ausschliessen (Art. 17 Abs. 3 PG). Unter den Begriff der Postsendungen fallen auch Pakete (Art. 2 lit. b PG). Von diesem Recht haben die Anbieterinnen Gebrauch gemacht. Art. 16 Abs. 2 VPG lässt es zu, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen einzig in elektronischer Form zur Verfügung gestellt werden, um verbindlich zu sein.

Im Rahmen der Schlichtungsgesuche musste wiederholt festgestellt werden, dass die Kundinnen und Kunden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht kennen und insbesondere über die Haftungsbeschränkungen nicht informiert sind. Es zeigt sich, dass die Durchschnittskundinnen und -kunden und vor allem ältere Personen das Internet nicht konsultieren. Im Rahmen von Gesprächen hat die Leiterin der Schlichtungsstelle den Anbieterinnen von Postdienstleistungen nahegelegt, den Hinweis auf ihre AGB und insbesondere auf die Haftungsbeschränkungen kundengeeignet z.B. an Schaltern anzubringen.