

## Jahresbericht 2014 der Schlichtungsstelle

Muri, im Februar 2015

### Inhaltsverzeichnis

Seite 1 | 1. Einleitung  
Seite 1 | 2. Schlichtungsverfahren  
Seite 2 | 3. Rückblick  
Seite 3 | 4. Statistik

### 1. Einleitung

Ich freue mich, Ihnen den Bericht des ersten vollständigen Geschäftsjahres 2014 der Schlichtungsstelle PostCom vorzulegen. Seit dem 1. August 2013 habe ich das Privileg, die Schlichtungsstelle zu führen. Dank des Vertrauens der PostCom, der Anbieterinnen sowie der Kundinnen und Kunden ist die Einführungsphase gut gelungen. Dafür spreche ich allen Beteiligten meinen herzlichen Dank aus.

Angesichts der Menge und der Vielfalt der angebotenen Postdienstleistungen kommt es erstaunlich selten zu zivilrechtlichen Konflikten zwischen den Kundinnen und Kunden und den Anbieterinnen. Die Schlichtungsstelle ist aber täglich mit der Herausforderung konfrontiert, unzufriedenen und oft verunsicherten Kundinnen und Kunden richtige, annehmbare und verständliche Antworten zu liefern. Diese bestehen nicht einfach darin, ihnen Recht zu geben. Vielmehr geht es darum, ihnen aus Sicht einer unabhängigen Institution fundierte und vor allem nachvollziehbare Erklärungen und mögliche Lösungen zu unterbreiten. Wird die Schlichtungsstelle angerufen, ist es deren Aufgabe, neutral und unabhängig zu vermitteln. Sie hat keine Rechtsprechungsbefugnis.

Die Schlichtungsstelle ist ausserdem zu einer Informationsstelle geworden, die den Kundinnen und Kunden empfiehlt oder abrät, den Kundenservice der Anbieterinnen zu beanspruchen oder nach erfolglosen Interventionen ein Schlichtungsgesuch einzureichen.

Es zeigt sich, dass die Schlichtungsstelle eine gute Institution ist. Bis auf einen einzigen Fall konnte ein Gerichtsverfahren verhindert werden. In jenem Fall kam bereits in der Einleitungsphase doch noch ein Vergleich zustande. Damit ist der Nutzen einer professionellen Informations- und Mediationsstelle offenkundig.

Die Schlichtungsstelle PostCom will eine Plattform dafür sein, dass sich die beiden Parteien mit Respekt auseinandersetzen können und eine für alle akzeptable Lösung finden. Ein

guter und fairer Vergleich ist für alle Beteiligten allemal besser als ein langwieriges, belastendes und teures Gerichtsverfahren.

Die Schlichtungsstelle PostCom entspricht einem Bedürfnis. Ihr Bekanntheitsgrad ist noch gering und muss angemessen gefördert werden. Die weitere Entwicklung darf mit Spannung erwartet werden.

Ich danke allen Kundinnen und Kunden und den Anbieterinnen, die ihr Vertrauen in die Schlichtungsstelle PostCom setzen und bereit sind, Konflikte, Missverständnisse, rechtliche Grenzen im Rahmen von konstruktiven Begegnungen zu lösen oder zu akzeptieren. Ich freue mich darauf, die Rolle einer Schlichterin weiter wahrnehmen zu können.

Dr. Marianne Sonder  
Leiterin Schlichtungsstelle

### 2. Schlichtungsverfahren

Die Schlichtungsstelle ist eine subsidiäre Institution. Die Anbieterinnen verfügen über kompetente interne Kundenservices. Es ist wichtig zu wissen und muss gegenüber den Kundinnen und Kunden immer wieder betont werden, dass die Schlichtungsstelle erst aktiv werden darf, wenn der direkte Weg zu keiner Einigung geführt hat. Aufgrund der Vielzahl der Beschwerden beanspruchen die Kundenservices eine gewisse Bearbeitungszeit. Dadurch fühlen sich die Kundinnen und Kunden mit ihren individuellen Anliegen vernachlässigt und übergangen. Es ist mit den Anbieterinnen auszuloten, ab welchem Zeitpunkt die Kundin / der Kunde von einer erfolglosen Intervention ausgehen und die Schlichtungsstelle anrufen darf. Die Zuständigkeitsvoraussetzung bietet immer wieder Anlass zu Diskussionen zwischen den Anbieterinnen und der Schlichtungsstelle und muss weiter erörtert werden. Ansonsten bewähren sich die eingeführten Abläufe, bedürfen jedoch weiterer Verbesserungen.

Die Schlichtungsstelle nimmt jede Beschwerde ernst. Der überwiegende Teil der Rat su-

chenden Kundinnen und Kunden gelangt mittels einer elektronischen Anfrage oder eines auf dem Internet publizierten Gesuchformulars an die Schlichtungsstelle. Das Gesuch beinhaltet eine schriftliche Darlegung des Sachverhalts, die entsprechenden Vorwürfe, den Lösungsversuch mit der Anbieterin und allenfalls die Berechnungsbasis der finanziellen Forderung. Dem Dossier sind alle wesentlichen Dokumente, Korrespondenzen mit der Anbieterin, Vertragsunterlagen, Belege etc. beizulegen. Die Schlichtungsstelle prüft die Zuständigkeitsvoraussetzungen. Sind sie gegeben, eröffnet sie ein Schlichtungsverfahren. Die Anbieterin erhält Gelegenheit zu einer Stellungnahme, damit sich die Schlichtungsstelle in Kenntnis der Positionen beider Parteien zum Fall äussern kann. In Bagatellfällen reichen oft klärende Gespräche, um Missverständnisse zu lösen. Bei komplexeren Verhältnissen wird eine Schlichtungsverhandlung durchgeführt. Oft ist es hilfreich, dass sich Personen gegenüber sitzen, die miteinander kommunizieren und nicht Kundin oder Kunde und unpersönliche Organisationen aufeinander treffen. Dies ist insbesondere bei als langjährige „Querulanten“ aufgefallene Kundinnen oder Kunden der Fall. Mittels eines Vergleichs per Saldo aller Ansprüche kann ein Schlussstrich unter langjährige Auseinandersetzungen gezogen werden.

Telefonische Erstkontakte bieten einige Vorteile. Die Vorgehens- und andere Fragen können rasch, unkompliziert und ohne administrativen Aufwand beantwortet werden. Zudem erhält der Kunde eine erste unabhängige, jedoch nur summarische Einschätzung des Sachverhalts und seines Begehrens sowie Informationen zu den Vorgehensmöglichkeiten. Ein ansehnlicher Teil der telefonisch vorgebrachten Fälle wird so bereits im Gespräch erledigt, weil die Schlichtungsstelle Fragen zufriedenstellend beantwortet oder Zweifel der Kundin oder des Kunden am korrekten Verhalten der Anbieterin ausräumen kann.

Ein guter und fairer Vergleichsvorschlag setzt voraus, dass ihm die grob umrissene Rechtslage zugrunde gelegt wird. Dies setzt eine juristische Beurteilung der Sachlage voraus, die

aufgrund der vorhandenen Akten getroffen wird. Dabei muss sich die Schlichtungsstelle auf eine summarische Beurteilung beschränken. Die Streitwerte sind meist sehr bescheiden, und die Kosten des Schlichtungsverfahrens gehen zu Lasten der Anbieterinnen. Die Schlichtungsstelle muss deshalb möglichst pragmatisch, unbürokratisch und rasch zwischen den Parteien vermitteln.

### 3. Rückblick

Im Jahre 2014 gelangten insgesamt 426 Personen an die Schlichtungsstelle. Aus den Anfragen gingen 69 eigentliche „Fälle“ hervor. Die übrigen Anfragen führten nicht zu Fällen, weil die Rechtslage anlässlich eines Gesprächs verständlich erläutert werden konnte, der Einigungsversuch mit der Anbieterin noch nicht erfolgt war oder das Anliegen als völlig aussichtslos beurteilt wurde.

In 35 Fällen ist es gelungen, rasch eine ausgewogene und für alle Beteiligten faire Lösung zu finden. In 14 Fällen wurden die Anliegen der Gesuchstellerinnen und Gesuchsteller von den betroffenen Anbieterinnen als ausgewiesen beurteilt und anerkannt. In 13 Fällen haben die Gesuchstellerinnen und Gesuchsteller ihre Anliegen zurückgezogen, weil das Problem in der Zwischenzeit behoben werden konnte oder weil sie aufgrund der Gespräche und Erläuterungen einsahen, dass die Anbieterinnen korrekt gehandelt hatten. In vier Fällen stellte sich heraus, dass die Gesuche den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle überschritten. Einzig in drei Fällen konnte keine Einigung erzielt werden. Davon gelangte soweit bekannt ein einziger Gesuchsteller an das Gericht, wobei die Parteien eine gütliche Regelung trafen, bevor die eigentliche Klage eingereicht wurde. Die Erfolgsquote übersteigt somit 90%. Nur in knapp 10% der Fälle blieb ein positives Ergebnis aus. Mit diesem Resultat scheint die Schlichtungsstelle zu überzeugen.

## 4. Statistik

### A. Gesuche im Berichtsjahr

Total Anfragen und Gesuche vom 01. Januar bis 31. Dezember 2014	426
--	-----

---

### B. Fälle im Berichtsjahr

Total Fälle vom 01. Januar bis 31. Dezember 2014	69
---	----

---

### C. Beschwerdegründe und Forderungen

Pro Fall können mehrere Gründe und Forderungen zusammenfallen.

Verlust Sendung	21
Verspätung	5
Ersatz des direkten Schadens	22
Ersatz des Folgeschadens	9
Verweigerte Zustellung	3
andere Gründe	30

---

### D. Sprachen

Deutsch	58
Französisch	7
Italienisch	4

---

### E. Ausgang der Verfahren

Vergleich	35
Anerkennung	14
Rückzug infolge Behebung des Problems oder Aussichtslosigkeit	17
Kein Vergleich	3

---