

Jahresbericht 2015 der Schlichtungsstelle

Muri, Anfang April 2016

Inhaltsverzeichnis

- Seite 1 | 1. Einleitung
- Seite 1 | 2. Verfahren
- Seite 2 | 3. Legitimation
- Seite 2 | 4. Zuständigkeitsbereich
- Seite 3 | 5. Rückblick
- Seite 3 | 6. Statistik

1. Einleitung

Ich freue mich, Ihnen einen Überblick über die Aktivitäten der Schlichtungsstelle im vergangenen Jahr zu übermitteln.

Die Effizienzansprüche der Anbieterinnen wirken sich auf die Beziehungen zwischen ihnen und ihren Kundinnen und Kunden aus. Diese sind an hochstehende Angebote gewöhnt und bewerten die Änderungen als Leistungsabbau in qualitativer und quantitativer Hinsicht. Dies erhöht die Spannungen zwischen den Vertragspartnern, was sich auf die Tätigkeit der Schlichtungsstelle auswirkt.

Zum einen hat die Schlichtungsstelle professionell und verständnisvoll auf die Anliegen der Kundinnen und Kunden einzugehen, welche das bisherige Leistungsniveau erwarten. Zum anderen muss sie dem Wandel Rechnung tragen. Einfühlungsvermögen und Sachkenntnis sind daher erforderlich, um kompetent zwischen den Vertragsparteien zu verhandeln und die Aufgabe erfolgreich zu bewältigen.

Die Leiterin der Schlichtungsstelle ist bestrebt, ihren Auftrag förderlich und zielführend zu erfüllen. Sie schlägt Lösungen vor, die den Einzelfall berücksichtigen und den Anliegen beider Parteien möglichst gerecht werden. Es geht in keinem Fall darum, dass eine Partei ihre Interessen durchsetzt und „gewinnt“. Vielmehr ist ein Konsens zu finden, der von allen Beteiligten getragen und dauerhaft akzeptiert wird. Oberstes Ziel ist es stets, Gerichtsverfahren zu verhindern. Wenn die Schlichtungsverfahren gleichzeitig dazu dienen, Missverständnisse zu beseitigen oder Animositäten zu beenden, freut sich auch die Leiterin der Schlichtungsstelle über den Erfolg.

Die Anzahl der Beschwerden war im Vergleich zum Vorjahr leicht rückgängig. Indessen hat sich die Komplexität der zivilrechtlichen Auseinandersetzungen erhöht. Im Berichtsjahr liessen sich mehrere langjährige Fehden per Saldo aller Ansprüche begraben. Es konnten

auch Streitigkeiten, die auf zwischenmenschlichen Konflikten beruhten, dank Begegnungen von Mensch zu Mensch statt mit einer anonymen Institution beseitigt werden.

Nach wie vor ist die Schlichtungsstelle eine beliebte Informationsstelle. Mit ausführlichen Auskünften trägt sie dazu bei, im Gespräch Unklarheiten oder Rechtsunsicherheiten zu beseitigen.

Die Leiterin der Schlichtungsstelle dankt allen Beteiligten für das konstruktive Mitwirken. Es ist erfreulich, dass im Geschäftsjahr 2015 kein einziger Gerichtsfall zu verzeichnen war.

Dr. Marianne Sonder
Leiterin Schlichtungsstelle

2. Verfahren

Die im Berichtsjahr durchgeführten Schlichtungen zeigen, dass sich das vorgesehene Verfahrensreglement bewährt. Das Schlichtungsverfahren wird grundsätzlich schriftlich durchgeführt. Die meisten Schlichtungsbegehren werden auf dem dafür vorgesehenen Formular online eingereicht. Mit diesem Frage-Antwort-Formular wird sichergestellt, dass die Eintretensvoraussetzungen erfüllt sind (<http://www.ombud-postcom.ch/vorgehen-schlichtungsgesuch/fragen-beantworten/>). Die Schlichtungsstelle gibt beiden Seiten die Möglichkeit, ihre Anliegen und Interessen in ausgewogenem Verhältnis darzulegen. Alle Gesuche und Stellungnahmen werden der Gegenseite mit der Möglichkeit zur Erwiderung zugestellt. Für die Akzeptanz der getroffenen Vereinbarung ist nämlich nicht nur die Lösung wichtig. Massgebend sind der Ablauf des Verfahrens und das Verhalten der Schlichtungsstelle gegenüber beiden Parteien. Werden beide Seite umfassend und sachlich angehört, wird bei Unklarheiten nachgefragt und danach unter Berücksichtigung der Interessen beider Parteien nach einer Lösung gesucht, kann oft ein Resultat erreicht werden, das mit einem z.T. sogar freundschaftlichen Handschlag endet.

Bei telefonischen Erstkontakten lassen sich viele Unklarheiten, Missverständnisse, Rechtsunsicherheiten klären. Die Gesuchstellenden erhalten einen raschen Einblick in das Verfahren und den ersten Zugang zur Leiterin der Schlichtungsstelle.

Sind Einigungsbegehren der Kundinnen und Kunden bei der betroffenen Anbieterin länger als 30 Tage unbeantwortet geblieben, werden die vorausgesetzten Lösungsbemühungen als gescheitert beurteilt, und die Schlichtungsstelle darf auf das Schlichtungsgesuch eintreten.

Die Anbieterinnen sind gesetzlich verpflichtet, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen (Art. 69 VPG). Darauf musste eine Anbieterin hingewiesen werden, welche die Mitwirkung rundweg ablehnte.

3. Legitimation

Im Berichtsjahr wurde die Ombudsstelle mit der Frage der Legitimation der Gesuchstellenden konfrontiert.

Die Schlichtungsstelle wird von Absendern oder Empfängern angerufen. Im letzteren Fall bestreiten die Anbieterinnen die Legitimation der gesuchstellenden Person oder verlangen eine Forderungsabtretung des Absenders. Dies ist z.B. bei Zalando-Geschäften schwierig zu handhaben, da die Kunden und Kundinnen die Ware unentgeltlich zurücksenden dürfen. Wer gilt im Fall eines Verlustes oder einer Sachbeschädigung beim Transport als Sender, wer ist Empfänger? Zudem reagieren Verkäufer im e-commerce nicht, wenn sie den Kaufpreis erhalten haben und die Sendung beim Transport verloren geht oder beschädigt wird. Der geschädigte Empfänger erlangt keine Zession und hat das Nachsehen. Angesichts dieser Verhältnisse sollte der Empfänger, der die Ware nachweislich bereits bezahlt oder zurück gesendet hat, den Schaden, der durch Beschädigung oder Verlust beim Transport entstanden ist, anstelle des Auftraggebers gegenüber Anbieterinnen von Postdiensten gelten machen können.

Bei vielen Kundinnen und Kunden stösst der Hinweis auf die fehlende Legitimation auf Unverständnis. Deshalb hat die Schlichtungsstelle angeregt, die rechtlichen Grundlagen

für eine Ausdehnung der Legitimation der Gesuchstellenden und deren Anspruch auf solche Fälle zu prüfen. Die Schlichtungsstelle nimmt sich solcher Fälle bis zur Anordnung des Gegenteils weithin an.

4. Zuständigkeitsbereich

Die Aufgabe der Schlichtungsstelle liegt in der Vermittlung in zivilrechtlichen Streitfällen zwischen Kundinnen und Kunden sowie Anbieterinnen von Postdienstleistungen. So steht es in Art. 66 Abs. 1 Postverordnung (VPG): Die Schlichtungsstelle behandelt zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden und den Anbieterinnen. Die Zuständigkeit bei Streitigkeiten nach den Artikeln 73 bis 75 VPG obliegt der PostCom (z.B. Streitigkeiten über den Standort von Briefkästen). Diese Abgrenzung wurde bis heute beachtet, und die Schlichtungsstelle hat einzig zivilrechtliche Streitigkeiten betreut.

Eine Anbieterin beruft sich gestützt auf die Botschaft zur Revision des Postgesetzes aus dem Jahre 2009 auf eine äusserst eingeschränkte Kompetenz der Schlichtungsstelle. In der Zwischenzeit hat sich die Welt vor allem im Bereich der elektronischen Zustellungen massgebend entwickelt. Dieser Entwicklung wollte sich der Gesetzgeber mit Sicherheit nicht verschliessen. Es kann auch nicht dem Sinn und Zweck des Gesetzes entsprechen, dass die Schlichtungsstelle bei zivilrechtlichen Streitigkeiten zunächst das Gewicht einer Postsendung abklären muss (bei Briefen: ob unter oder über 2 kg, bei Paketen: ob über oder unter 30 kg etc.) oder dass elektronische Postdienstleistungen von einem Schlichtungsverfahren ausgenommen werden sollen.

Die Schlichtungsstelle wurde unter dem Anliegen des Konsumentenschutzes eingeführt. Die Institution soll ein transparentes, einfaches und kostengünstiges Verfahren durchführen. Diesem Anspruch wird sie gerecht. Sie strebt immer das Ziel an, Gerichtsverfahren in zivilrechtlichen Angelegenheiten zu vermeiden. In diesem Sinn nahm sie die Aufgabe bis anhin wahr und vermittelte in sämtlichen zivilrechtlichen Angelegenheiten zwischen Kundinnen und Kunden und Anbieterinnen. Diese haben sich denn auch auf die vielfältigen zivilrechtlichen Verhältnisse eingelassen. Die

Schlichtungsstelle erachtet sich weiterhin zur Beilegung sämtlicher zivilrechtlicher Streitigkeiten als zuständig.

5. Rückblick

Im Jahre 2015 wandten sich insgesamt 151 Personen an die Schlichtungsstelle. Eine Anfrage wird statistisch erfasst, wenn sie die Eintretensvoraussetzungen erfüllt. In rund 60% der Streitigkeiten konnten die Differenzen zwischen Kundin oder Kunde und den Anbieterinnen mündlich auf dem Verhandlungsweg pragmatisch erledigt werden. In knapp 40% mussten eigentliche Verfahren eröffnet und durchgeführt werden. Davon ist es in 18 Fällen gelungen, rasch eine ausgewogene und für alle Beteiligten faire Lösung zu finden. In sechs Fällen fanden mündliche Vergleichsverhandlungen in Bern in Anwesenheit aller Parteien statt. In 17 Fällen wurden die Anliegen der Geschachtelnden von den betroffenen Anbieterinnen als ausgewiesen beurteilt und anerkannt. Zwanzig Gesuche wurden vom Kunden oder der Kundin zurückgezogen, weil das Problem in der Zwischenzeit behoben werden konnte, weil er oder sie aufgrund der Gespräche und Erläuterungen einsah, dass die Anbieterin korrekt gehandelt hatte oder wenn der Geschachtelnde die erforderlichen Unterlagen nicht nachreichte. In einem einzigen Fall konnte keine Einigung erzielt werden. Die Erfolgsquote liegt folglich bei 98%. Im Berichtsjahr gelangte keine einzige Kundin, kein einziger Kunde mit dem Anliegen an ein Gericht. Damit hat die Schlichtungsstelle das Ziel erreicht.

6. Statistik

A. Gesuche im Berichtsjahr

Total Anfragen und Gesuche vom 01. Januar bis 31. Dezember 2015 welche die Eintretensvoraussetzungen erfüllten	151
--	-----

B. Fälle im Berichtsjahr

Total Falleröffnungen vom 01. Januar bis 31. Dezember 2015	56
--	----

C. Beschwerdegründe und Forderungen

Pro Fall können mehrere Gründe und Forderungen zusammenfallen.

Verlust Sendung	13
Verspätung	7
Ersatz des direkten Schadens	19
Ersatz des Folgeschadens	8
Verweigerter Zustellung	8
andere Gründe	25

D. Sprachen

Deutsch	35
Französisch	19
Italienisch	2

E. Ausgang der Verfahren

Vergleich	18
Anerkennung	17
Rückzug infolge Behebung des Problems oder Aussichtslosigkeit	20
Kein Vergleich	1