

Jahresbericht 2016 der Schlichtungsstelle

Muri, Mai 2017

Inhaltsverzeichnis

Seite 1 | 1. Einleitung
Seite 1 | 2. Verfahren
Seite 2 | 3. Rückblick
Seite 3 | 4. Vielfalt der Fälle
Seite 4 | 5. Statistik

1. Einleitung

Die Schlichtungsstelle PostCom existiert seit drei Jahren. Sie erfüllt die beiden Absichten, welche der Gesetzgeber mit ihrer Einrichtung bezweckte: Sie bietet den Kundinnen und Kunden von Postdienstleistungen eine direkte und unabhängige Ansprechmöglichkeit an, bei der sie ihre Beanstandungen anbringen können. Sie schlichtet bei zivilrechtlichen Streitigkeiten und verhindert damit, dass der ordentliche Rechtsweg eingeschlagen wird.

Das wichtigste Mittel der Schlichtungsstelle ist das Zuhören. Sie hat ein Ohr für die verärgerten, enttäuschten oder benachteiligten Kundinnen und Kunden, aber auch für die Anbieterinnen, die ihre Arbeit so gut wie möglich verrichten. Sie klärt die Rechtsfragen ab, erläutert die Rechtslage und bietet den Parteien die Möglichkeit zu einer aussergerichtlichen Lösung an. Sie tritt für die Anliegen der Kundinnen und Kunden ein, wenn diese im Recht sind. Sie vermittelt aber auch für die Anbieterinnen, wenn die Forderungen der Kundinnen und Kunden nicht gerechtfertigt sind. Es liegt auf der Hand, dass bei den Anbieterinnen, die täglich unzählige Sendungen zu bearbeiten haben, Fehler vorkommen. Es gibt aber auch Kundinnen und Kunden, die nicht erfüllbare Ansprüche stellen oder Erwartungen haben. Auch in diesen Fällen besänftigt es sie, wenn man ihnen zuhört, ihre Argumente ernst nimmt und diese würdigt. Wichtig scheint mir, dass die Gesuche ohne grosse Formalitäten behandelt und die Probleme pragmatisch angegangen werden können. Eine Auseinandersetzung beansprucht viel Kraft, ein Kompromiss bietet Raum für Neues. Deshalb bin ich überzeugt, dass eine Lösung mit der Schlichtungsstelle sowohl den Kundinnen und Kunden als auch den Anbieterinnen Vorteile bringt. Jede Einigung setzt die Klugheit, Bereitschaft und Grosszügigkeit beider Seiten voraus.

Schlichten macht Freude. Der Aufwand lohnt sich, weil Ergebnisse erreicht werden, welche sowohl die Kundinnen und Kunden als auch die Anbieterinnen zufriedenstellen. Im Berichtsjahr führte kein Gesuch zu einem Gerichtsfall.

Ein herzliches Dankeschön geht an alle Beteiligten, an die Gesuchstellenden, an die Anbieterinnen und an meine Mitarbeitenden.

Dr. Marianne Sonder
Leiterin Schlichtungsstelle

2. Verfahren

Trifft ein Gesuch ein, prüfe ich zunächst die Zuständigkeit, d.h. die Frage, ob es sich um eine zivilrechtliche Angelegenheit handelt und tatsächlich die Schlichtungsstelle PostCom betrifft, oder ob das Begehren an eine andere Stelle weiterzuleiten ist. Beanstandungen im Zusammenhang mit der PostFinance sind an die Institution Schweizerischer Bankenombudsman zu richten; Klagen im Zusammenhang mit dem Erwerb eines Natelabonnements sind an die Ombudscom zu senden, selbst wenn der Vertragsabschluss auf einer Poststelle erfolgte; für Reklamationen bezüglich Schliessung einer Poststelle oder den Standort des Briefkastens betreffend ist die PostCom zuständig.

Der nächste Schritt besteht darin, dass die Anbieterin aufgefordert wird, zur Beanstandung Stellung zu nehmen. Gleichzeitig erhält der Gesuchsteller/die Gesuchstellerin eine Empfangsbestätigung sowie eine Kopie der Aufforderung an die Anbieterin. Mit Rücksicht auf die Auslastung der Kunden und Rechtsdienste der Anbieterinnen habe ich mich mit diesen auf eine Dauer der Vernehmlassungsfrist von 30 Tagen geeinigt. In der Regel treffen die Stellungnahmen innert Frist ein. In seltenen Einzelfällen reagiert die Anbieterin nicht, worauf ich sie ermahne und auf Art. 69 Postverordnung (VPG) hinweise. Danach sind die Anbieterinnen, die von einem Schlichtungsbegehren betroffen sind, verpflichtet, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Die Stellungnahmen fallen ganz unterschiedlich aus. Sie reichen von der gänzlichen Anerkennung eines Gesuchbegehrens bis zur totalen Ablehnung. Zum Teil beinhalten sie bereits eine Kompromisslösung. Ich prüfe und leite sie mit meiner knappen Beurteilung und Emp-

fehlung an den Gesuchsteller/die Gesuchstellerin weiter. Meine Entscheidung kann auch dahingehend lauten, die Angelegenheit anlässlich einer Schlichtungsverhandlung zu klären. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass sich im Rahmen eines Gespräches, von Angesicht zu Angesicht, mit dem notwendigen Beweismaterial auf dem Tisch Missverständnisse schnell lösen und auch die Glaubwürdigkeit der Anliegen viel sachlicher und effizienter erhärten lassen. Zudem ist eine kurze Schlichtungsverhandlung für die Anbieterin kostengünstiger als ausführliche, schriftliche Rechtsabhandlungen. Auch deshalb und weil jede Streitigkeit mit belastenden Emotionen verbunden ist, plädiere ich für ein pragmatisches Vorgehen.

Ich nehme jede Beanstandung ernst, sei sie mündlich oder schriftlich, sachlich und anständig oder gehässig und unfein. Die Aufgabe der Schlichtungsstelle besteht gerade darin, Ansprüchen zur Durchsetzung zu verhelfen und bei Ärger die Wogen zu glätten immer mit dem Ziel, drohende Gerichtsverfahren zu vermeiden. Unter die zivilrechtlichen Auseinandersetzungen fallen auch Klagen wegen Persönlichkeitsverletzungen.

Die mündlichen und schriftlichen Verfahren werden in der Amtssprache des Gesuchstellers/der Gesuchstellerin durchgeführt.

3. Rückblick

Im Jahre 2016 gingen insgesamt 162 telefonische Anfragen bei der Schlichtungsstelle ein, die im Rahmen von 15 bis 30 minütigen Gesprächen geklärt werden konnten. Die Lösung eines telefonisch geschilderten Problems dauerte rund eineinhalb Stunden. Ich meine, dass es mir mit dem Zuhören und Zureden im richtigen Moment gelungen ist, eine Straftat zu verhindern. Hass, Wut und Ärger waren die Ursachen der geäusserten kriminellen Energie. Am Ende bedankte sich der Anrufer für das Gespräch. Das ist bei allen Anrufern die Regel. Die meisten sind äusserst freundlich, aber verärgert oder enttäuscht über den Verlauf einer Sendung, über die Dienstleistung einer Anbieterin oder über die Behandlung einer Beanstandung und am Ende des Gespräches dankbar.

Zusätzlich zu den telefonischen Gesprächen bearbeitete ich über 1'100 E-Mails. Dabei handelte es sich um Auskünfte, Beantwortung

bestimmter Rechtsfragen bezüglich Postdienstleistungen oder um den E-Mail-Verkehr im Zusammenhang mit den Fällen.

Nebst den telefonischen und online Beanstandungen, die mit relativ geringem Aufwand geklärt werden konnten und ohne dass die jeweilige Anbieterin einbezogen werden musste, wurden im Berichtsjahr 59 Fälle offiziell eröffnet und inhaltlich unter Einbezug der Anbieterinnen behandelt. In 11 Fällen wurde eine Schlichtungsverhandlung in Anwesenheit beider Parteien durchgeführt. In einem Fall benötigte ich auf Empfehlung der Polizei deren Schutz, um die Vertreter der Anbieterin und mich vor allfälligen Übergriffen zu schützen.

Die Schlichtungsverhandlung verlief zum Glück geordnet und am Ende kam eine Vereinbarung zustande. Die Schlichtungsbemühungen scheiterten nur in zwei Fällen, die jedoch keine rechtlichen Weiterungen zur Folge hatten. Offenbar gaben sich die Gesuchstellenden am Ende mit den Erläuterungen zufrieden, sodass ihr Verhalten einem Rückzug gleichkommt. Ein Fall ist nach wie vor offen.

Die Vertreter der Anbieterinnen unterbreiteten in der Regel intern gut abgeklärte Stellungnahmen, waren bereit zu Entschuldigungen, wenn Fehler passiert waren und zu Vergleichsangeboten im Sinne von gewissen Entschädigungen, wenn die Rechtslage nicht eindeutig war. In fünf Fällen wurde der Anspruch vorbehaltlos anerkannt. In anderen klaren Fällen beriefen sich die Anbieterinnen nach meinem Dafürhalten zu sehr auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB und dem darin vorgesehenen Haftungsausschluss, der jedoch nur für die leichte Fahrlässigkeit gelten kann. Diese Fälle führten zu verhandelten Kompromissen, mit denen letztlich auch die Gesuchstellenden gut leben konnten. In elf Fällen zogen die Gesuchstellenden ihr Gesuch zurück, nachdem sie aufgrund der dargelegten internen Abklärungen der Anbieterinnen einsehen mussten, dass deren Haltung oder Handlung korrekt war. Die Erfolgsquote liegt folglich bei rund 97%. Im Berichtsjahr gelangte keine einzige Kundin, kein einziger Kunde mit dem Anliegen an ein Gericht. Damit hat die Schlichtungsstelle das Ziel erreicht.

Jeder Fall stellt einen Einzelfall dar und muss entsprechend gewürdigt und gelöst werden. Dabei geht es nicht immer um die Frage von Recht und Unrecht. Oft geht es darum, eine Person ernst zu nehmen, auf sie einzugehen

und das Verhältnis zwischen dem/der „kleinen“ Kunden/Kundin einerseits und der „grossen“ und „mächtigen“ Anbieterin andererseits zu relativieren. Ich danke allen Beteiligten, dass sie die Vorschläge und Vermittlungsbestrebungen der Schlichtungsstelle respektieren und umsetzen.

4. Vielfalt der Fälle

Die Gesuche betrafen einen bunten Strauss von Beschwerdegründen. Nebst den Beanstandungen wegen Verlust, Verspätung, Verweigerung von Zustellungen oder Falschzustellungen war z.B. ein Fall zu schlichten, in welchem eine Anbieterin die Datei von Zeitschriftabonnenten einer Kundin ohne deren Wissen an eine ausländische Anbieterin veräussert hatte. Die neue Anbieterin belieferte die Abonnenten direkt und günstiger. Dadurch verlor die Kundin die Abonnenten und die entsprechenden Einnahmen. An der Schlichtungsverhandlung einigten sich die Parteien auf eine Entschädigung.

Der Verlust von eingeschriebenen Kündigungsschreiben kann schwerwiegende Folgen haben, sei es im Arbeits- oder im Mietrecht. Treffen Kündigungsschreiben nicht rechtzeitig ein, kann dies zu kostspieligen Verlängerungen von Lohn- oder Mietzinszahlungen führen. Nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB z.B. einer Anbieterin haftet diese bei Verlust oder verspäteter Zustellung einer eingeschriebenen Sendung bis zum Betrag von CHF 500.00. Dies führt gerade bei nicht rechtzeitig eingetroffenen Kündigungen zu unbefriedigenden Ergebnissen. Die Haftungseinschränkung kann jedoch nur für leichte Fahrlässigkeit gültig sein. Im Gerichtsfall würde die Umkehr der Beweislast eintreten, d.h. die Anbieterin müsste nachweisen, dass sie nicht grobfahrlässig gehandelt hat. Absicht kann in den meisten Fällen ausgeschlossen werden. Trotz dieser Umkehr der Beweislast sind die Bedenken für rechtlich nicht bewanderte Kunden und Kundinnen, ein Gerichtsverfahren einzuleiten, gross. Die Schlichtungsstelle verhalf den Parteien zu einer aussergerichtlichen Lösung.

Ein weiteres Haftungsproblem zeigt sich beim internationalen Transport von elektronischen Geräten (Mobiltelefone, Geräte der Unterhaltungselektronik, z. B. mobile Musikplayer, TV-Geräte, Computer, Computerbestandteile oder Laptops). Die meisten Anbieterinnen schlies-

sen die Haftung für Verlust oder Schäden in ihren AGB aus. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, ob solche Ausschlüsse in den AGB aus der Sicht der Kundinnen und Kunden als ungewöhnlich gelten oder als branchenüblich und bekannt sind. Die Ungewöhnlichkeit einer Klausel ist aus Sicht des Zustimmenden, d.h. des Kunden/der Kundin zur Zeit des Vertragsabschlusses zu beurteilen. Aus diesem Grund können auch branchenübliche Klauseln für einen branchenfremden Konsumenten ungewöhnlich sein (subjektive Ungewöhnlichkeit). Wichtig ist deshalb, dass die Kundinnen und Kunden informiert werden. Die Schlichtungsstelle verhalf den Parteien zu einer aussergerichtlichen Lösung.

Es ergaben sich gewisse Unzulänglichkeiten mit der Swiss Post Box. Die Schlichtungsstelle verhalf den Parteien zu einer aussergerichtlichen Lösung.

Als schwierig erweisen sich die Sendungen aus dem Ausland, die bei der Schweizer Anbieterin verloren gehen. Diese verweist die Kundinnen und Kunden auf die internationalen Bestimmungen und darauf, dass die Absenderin die Beschwerde bei der ausländischen Anbieterin anmelden muss. Die Schlichtungsstelle verhalf den Parteien zu einer aussergerichtlichen Lösung.

5. Statistik

A. Gesuche im Berichtsjahr

Total telefonische Anfragen und Gesuche vom 01. Januar bis 31. Dezember 2016, welche die Eintretensvoraussetzungen erfüllten 221

B. Fälle im Berichtsjahr

Total Falleröffnungen vom 01. Januar bis 31. Dezember 2016 59

C. Beschwerdegründe und Forderungen der 59 Fälle

Pro Fall können mehrere Gründe und Forderungen zusammenfallen, z.B. Verlust oder Verspätung und Schadenersatz.

Verlust Sendung	13
Verspätung	5
Ersatz des direkten Schadens	9
Ersatz des Folgeschadens	4
Verweigerte Zustellung	7
Andere Gründe	23

D. Sprachen der 59 Fälle

Deutsch	50
Französisch	9
Italienisch	0

E. Ausgang der Verfahren bei den 59 Fällen

Vergleich	41
Anerkennung	5
Rückzug infolge Behebung des Problems oder Aussichtslosigkeit	11
Kein Vergleich	2