

Jahresbericht 2019 der Schlichtungsstelle

Muri, Juli 2020

Inhaltsverzeichnis

- Seite 1 | 1. Einleitung
- Seite 2 | 2. Zuständigkeit und Verfahren
- Seite 3 | 3. Problemschwerpunkte
- Seite 4 | 4. Rückblick
- Seite 5 | 5. Statistik

1. Einleitung

Die Schlichtungsstelle ist fast täglich als neutrale Ansprechpartnerin für Kunden von Anbieterinnen von Postdienstleistungen gefragt. Die Kunden erkundigen sich nach der Rechtslage, nach ihren Ansprüchen im Konfliktfall oder benützen die Schlichtungsstelle als Ventil, um ihrem Ärger Luft zu verschaffen, weil sie sich von einer Anbieterin nicht korrekt behandelt fühlen. Sowohl die Kunden als auch die Anbieterinnen bedanken sich sehr freundlich für gelungene Schlichtungen.

Bei den Anliegen der Kunden geht es meist um relativ bescheidene finanzielle Ansprüche. Diese sind zu tief, um ein teures Gerichtsverfahren zu wagen. Deshalb ist es wichtig, dass es eine Stelle gibt, welche die Kunden anhört, beiden Seiten die Möglichkeit gibt, sich zur Streitsache zu äussern, die Rechtslage neutral beurteilt und eine Lösung sucht, mit der beide Parteien leben können. Oft bedarf es einer gewissen Hartnäckigkeit, um das Ziel zu erreichen. Es kann aber auch sein, dass die Rechtslage so klar ist, dass die Schlichtungsstelle die eine oder andere Seite enttäuschen muss. Die grösste Unzufriedenheit löst bei Kunden die Tatsache aus, dass sie die einschränkenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Anbieterinnen nicht kennen. In den AGB werden u.a. Haftungsfragen geregelt, bei denen Schadenersatzleistungen beschränkt oder ausgeschlossen werden. Wo die Kunden nicht ausdrücklich den AGB zustimmen müssen, sind sie sich nicht bewusst, dass es sie gibt.

Die Anbieterinnen sind gesetzlich verpflichtet, sich in ein Schlichtungsverfahren einzulassen. Sie zeigen in vielen Fällen eine Lösungsbereitschaft. Im Geschäftsjahr 2019 konnte die Schlichtungsstelle feststellen, dass die Anbieterinnen kundenfreundlicher geworden sind. Somit hat die Schlichtungsstelle auch eine präventive Wirkung und kommt letztlich allen Beteiligten zugute.

Als Leiterin der Schlichtungsstelle freut mich ganz besonders, dass auch im Geschäftsjahr 2019 Gerichtsverfahren verhindert werden konn-

ten. Die Schlichtungsstelle ist ein unverzichtbares Instrumentarium.

Wie jedes Jahr sei allen für das Vertrauen in die Arbeit der Schlichtungsstelle herzlich gedankt.

Dr. Marianne Sonder
Leiterin Schlichtungsstelle

Ombud PostCom
Postfach 243
3074 Muri

info@ombudpostcom.ch
www.ombudpostcom.ch
Tel. 031 951 02 07
Fax 031 951 02 03

2. Zuständigkeit und Verfahren

Die Schlichtungsstelle darf sich von Gesetzes wegen nur zivilrechtlichen Angelegenheiten annehmen. Dazu gehören auch Verletzungen von Persönlichkeitsrechten und des Datenschutzes. Für Fragen des öffentlichen Rechts (z.B. Standort Briefkasten) ist die PostCom zuständig.

Nach der Praxis der Schlichtungsstelle PostCom sind sowohl Absender als auch Empfänger einer Postsendung und jeder, der einen zivilrechtlichen Anspruch gegenüber einer Anbieterin geltend macht, berechtigt, ein Schlichtungsgesuch zu stellen. Berechtigt wären auch die Anbieterinnen. Bis heute haben sie die Schlichtungsstelle nie von sich aus angerufen. Der Gesuchsteller muss dartun, dass er bereits vergeblich versucht hat, eine Einigung mit der Anbieterin zu finden. Ausserdem darf zum Antragsgegenstand kein Gerichtsverfahren anhängig sein. Legitimiert sind sowohl natürliche als auch juristische Personen. Die Schlichtung ist ein freiwilliges Verfahren. Die Anbieterin muss sich jedoch auf ein vom Kunden eingeleitetes Schlichtungsverfahren einlassen. An dieser Stelle sei lobend erwähnt, dass sich nun alle Anbieterinnen ohne weiteres an den Schlichtungsverfahren beteiligen.

Das Schlichtungsverfahren wird in der Regel in Textform, d. h. per E-Mail oder Brief, durchgeführt. Es finden auch viele telefonische Erörterungen statt. Es gehört zur Aufgabe der Schlichtungsstelle, im Einzelfall auch deutlich machen, dass die eine oder andere Seite die Rechtslage fehl einschätzt. Eine mündliche Schlichtungsverhandlung wird angesetzt, wenn die Leiterin der Schlichtungsstelle dies für notwendig hält, weil der schriftliche Weg zu einem endlosen Hin und Her zu drohen scheint und die Parteien nicht aufeinander zukommen wollen oder können. Am Tisch lassen sich Lösungen finden, wenn das Anliegen ernst genommen, das erforderliche Verständnis für die Standpunkte beider Seiten gezeigt wird und in einzelnen Fällen auch etwas Humor zur Entspannung beiträgt. Dieses Vorgehen bewährt sich und ist günstiger als das Ausarbeiten von schriftlich begründeten Lösungsvorschlägen.

Die Kosten des Schlichtungsverfahrens trägt die Anbieterin. Den Kunden kostet es eine Gebühr von CHF 20.00. Allerdings hat er für seine Reisespesen selber aufzukommen, wenn er zu einer Schlichtungsverhandlung nach Bern

reisen muss. Es finden auch keine Vergütung für den Zeitaufwand und keine ausseramtliche Entschädigung statt, wenn sich der Kunde von einem Anwalt vertreten lässt.

Auf der Internetseite der Schlichtungsstelle findet sich das Online-Gesuchsformular zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens in Deutsch, Französisch und Italienisch:

<http://www.ombud-Anbieterincom.ch/vorgehen-schlichtungsgesuch/fragen-beantworten/>

Ombud PostCom
Postfach 243
3074 Muri

info@ombudpostcom.ch
www.ombudpostcom.ch
Tel. 031 951 02 07
Fax 031 951 02 03

3. Problemschwerpunkte im Jahre 2019

3.1 Allgemeines

Der Verlust, die Entwendung oder Beschädigung von Sendungen machten den Grossteil der Schlichtungsbegehren aus. Etliche Fälle bezogen sich auf Verspätungen und Unregelmässigkeiten bei der Zustellung. Trotz steigender grenzübersteigender Lieferungen infolge des Online-Handels hatte sich die Schlichtungsstelle im Jahre 2019 überwiegend mit nationalen Sachverhalten zu befassen. Beim Online-Handel nehmen die Anbieterinnen die Verzollung vor. Dabei führen die Zoll- und Mehrwertsteuerpflicht immer wieder zu Fragen und Konflikten.

3.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Es ist zu wiederholen und zu betonen, dass den Kunden nicht bekannt ist, dass die Post CH AG wie die anderen Anbieterinnen Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) kennt. Auch die Post CH AG bietet wie andere Anbieterinnen verschiedene Produkte an, für die jeweils unterschiedliche Haftungsbedingungen gelten. Die Kunden gehen jedoch nach wie vor von einem (umfassenden) Service public aus und kennen die Rechtsverhältnisse mit den Haftungsbeschränkungen nicht. Am Schalter setzen sie kein \checkmark unter die AGB und sind sich nicht bewusst, dass es solche gibt, welche die Haftung einschränken oder ganz ausschliessen.

3.3 Eingeschriebene Sendungen

Auf Unverständnis stösst die Haftungsbeschränkung bei eingeschriebenen Sendungen. Dies gilt vor allem bei Kündigungen von Miet- oder Arbeitsverträgen und Krankenkassenpolicen, die empfangsbedürftig sind. Geht ein Brief verloren oder wird er verspätet zugestellt, kann dies für einen Kunden zu beachtlichen finanziellen Folgen führen. In den AGB ist die Haftung für Folgeschäden ausgeschlossen. Selbstverständlich trifft auch den Kunden eine Sorgfaltspflicht. Er muss damit rechnen, dass sein Brief nicht immer am Folgetag beim Empfänger eintrifft. Auch ihm muss bewusst sein, dass er eine Kündigung nicht an einem Freitag senden kann, wenn der letzte Tag des Monats auf ein Wochenende fällt. In diesem Fall kann ein Kunde nicht mit einer kulanten Lösung rechnen. Anders sieht es aus, wenn ein Kündigungsschreiben früh

aufgegeben wurde und verloren ging oder erst mehrere Tage später übermittelt wurde. Hier kann die Schlichtungsstelle zu einer guten Lösung beitragen. Es ist den Kunden zu raten, wichtige Sendungen frühzeitig aufzugeben und deren Verlauf im Internet anhand der Sendungsnummer zu verfolgen.

In einem Fall ging die an eine gerichtliche Frist gebundene Eingabe einer Rechtsanwältin verloren. Hier zählt das Datum der Postübergabe und nicht des Empfangs. Die Rechtsanwältin wies darauf hin, dass fristwahrende Eingaben an Gerichte in der Schweiz von Gesetzes wegen nur über eine eingeschriebene Sendung bei der Post CH AG möglich seien. Ein Haftungsausschluss sei deshalb nicht zulässig. Im konkreten Fall hatte der Verlust der Eingabe keinen Nachteil für den Klienten der Anwältin zur Folge, da die rechtzeitige Aufgabe der Sendung nachgewiesen werden konnte. Die Lösung konnte darin gefunden werden, dass der Gesuchstellerin die Gestehungskosten und Spesen vergütet wurden.

3.4 Verlust von Sendungen oder Sendungsinhalten

Es kommt vor, dass der Inhalt von Sendungen keinen Marktwert, wohl aber einen ideellen Wert hat. Geht eine solche Sendung bzw. deren Inhalt verloren, erleidet der Kunde keinen Schaden im rechtlichen Sinn. In einem Fall sandte der Gesuchsteller mittels eingeschriebenen Briefes ein besonderes, seltenes Naturobjekt an ein Museum. Dort kam ein leerer Briefumschlag an. Zwar liess sich der ideelle Verlust nicht wettmachen. Dennoch fanden die Parteien eine Lösung.

Zu Recht berief sich eine Anbieterin auf die Haftungsbeschränkung in einem Fall, in welchem der Gesuchsteller Edelmetalle im Wert von knapp CHF 50'000.00 gesendet hatte. Der Gesuchsteller hatte für einen solchen Inhalt nicht die geeignete Dienstleistung gewählt.

Zunehmend kommt es vor, dass Sendungen von Botschaften mit Pässen oder Visa beschädigt und ohne Inhalt beim Empfänger ankommen. Eine Gesuchstellerin musste nicht nur die beiden Dokumente neu erstellen lassen. Für diesen direkten Schaden kam die Anbieterin ohne weiteres auf. Die Gesuchstellerin musste jedoch ihren Flug umbuchen bzw. ein neues

Ticket kaufen. Da die Post für den Folgeschaden grundsätzlich nicht haftet, wurde diesbezüglich ein Kompromiss gefunden.

4. Rückblick

Einen grossen Teil der Arbeit machen die telefonischen oder E-Mail-Anfragen aus. Im Jahre 2019 wurden insgesamt rund 1'557 Kontakte (Anfragen, Anliegen, Gesuche) bearbeitet.

Statistisch nicht erfasst sind die Eingaben und Anfragen, welche nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fallen. Sie werden geprüft und an die zuständigen Stellen weiter geleitet.

Die Mehrzahl der Geschäftsbehandlungen bestand wie jedes Jahr in Informationen an die Kunden und deren Beratung. Solche Anfragen werden behandelt, ohne dass ein eigentliches Schlichtungsverfahren eröffnet und die Anbieterinnen einbezogen werden müssen. Sie dienen dazu, Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden. Die Anzahl der Konflikte, die ein Zweiparteiverfahren erforderten, bei denen also auch die Anbieterinnen einzubeziehen waren und als eigentliche „Fälle“ bezeichnet werden, hat im Vergleich zum Vorjahr abgenommen. Der Grund liegt, wie erwähnt, vermutlich darin, dass die Anbieterinnen auch Schlichtungsverfahren soweit möglich verhindern wollen.

Im Jahr 2019 konnten zwei Konflikte nicht erfolgreich gelöst werden. Meines Wissens wurde in diesen beiden Fällen kein Gerichtsverfahren eingeleitet

5. Statistik

A. Gesuche im Berichtsjahr

Telefonische und E-Mail-Kommunikationen
vom 01.01. bis 31.12.2019

Total rund	1557
------------	------

B. Fälle im Berichtsjahr

Total Falleröffnungen vom 01. Januar
bis 31. Dezember 2019

	64
--	----

C. Beschwerdegründe und Forderungen der 64 Fälle

Pro Fall können mehrere Gründe und Forde-
rungen zusammenfallen, z.B. Verlust oder Ver-
spätung und Schadenersatz.

Verlust Sendung	13
Verspätung	6
Ersatz des direkten Schadens	15
Ersatz des Folgeschadens	2
Verweigerte Zustellung	16
Andere Gründe	18

D. Sprachen der 64 Fälle

Deutsch	53
Französisch	11
Italienisch	0

E. Ausgang der Verfahren bei den 64 Fällen

Vergleich	30
Anerkennung	14
Rückzug infolge Behebung des Problems oder Aussichtslosigkeit	18
Kein Vergleich / pendent	2