

## Jahresbericht 2020 der Schlichtungsstelle

Muri, Mai 2021

### 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 unabhängige und neutrale Schlichtungsstelle hat sich auch im Jahre 2020 als erfolgreiche Vermittlerin in Konfliktfällen zwischen Kunden und Anbieterinnen von Postdienstleistungen erwiesen. Als Leiterin der Schlichtungsstelle ist mir sehr daran gelegen, dass gütliche Lösungen gefunden werden. Wegen der meist geringen Streitwerte würde ein Gerichtsverfahren aus Kostengründen ausscheiden. So ist ein Schlichtungsverfahren eine wichtige Alternative, um geltend gemachte Ansprüche zu klären.

Trotz des boomenden E-Commerce mit den Paketmengen im Jahre 2020 stieg die Anzahl diesbezüglicher Beanstandungen nicht wesentlich an. In einigen Konfliktfällen ging es um verlorene oder beschädigte Pakete. Hier stand die Klärung der Fragen zur angemessenen Verpackung, zu den zulässigen Inhalten oder zur Haftung der Anbieterinnen zur Diskussion. Hinzu kamen die coronabedingten Änderungen. Artikel 7b der Verordnung über Massnahmen zur Bekämpfung des Coronavirus (COVID-19) (Verordnung 2 COVID-19; SR 818.101.24) liess zeitweise eine Übergangslösung bezüglich der Signierung von Sendungen durch das Zustellpersonal der Anbieterinnen zu. Fanden die Kunden die Pakete nicht vor, weil sie entgegen der Ansicht des Boten das Klingeln nicht gehört hatten oder der Bote nicht wartete, bis der Kunde vor ihm stand, wurde von beiden Seiten ein Diebstahl vermutet.

Ferner durfte die Post CH AG mit Zustimmung des Eidgenössischen Departements für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) die gesetzlich vorgesehenen Vorgaben für die Beförderungs- und Zustellzeiten von Briefen und Paketen sowie die Vorgaben zu Erreichbarkeit und Zugang zu ihren Filialen temporär aussetzen und nach „best effort“ handeln. Dafür hatten die meisten Kunden Verständnis, bei anderen führte es zu gewissen Missstimmungen.

Ein sich wiederholendes Thema ist die Enttäuschung der Kunden, dass sich die Anbieterinnen auf Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) berufen. Es ist den Kunden nach wie vor nicht

bekannt, dass es die AGB bei jeder Sendung gibt. Es wäre dienlich und würde etliche Fälle verhindern, wenn die Anbieterinnen ihre AGB prominent publizieren würden.

Schlichtungsverfahren stellen einerseits eine Chance für die Anbieterinnen dar, ihre Kundenfreundlichkeit unter Beweis zu stellen. Gleichzeitig regen sie dazu an, allfällige Mängel zu beheben und die Qualität der Kundendienste zu verbessern. Andererseits dienen sie den Kunden dazu, das Vertrauen zu den Anbieterinnen wieder herzustellen. Die Schlichtungsstelle zollt beiden Seiten Respekt dafür, dass sie bei Konfliktlösungen immer wieder bereit sind, auch Kompromisse eingehen. Im Geschäftsjahr 2020 konnten so Gerichtsverfahren verhindert werden. Damit ist der Zweck der Schlichtungsstelle erfüllt.

Die Zusammenarbeit mit beiden Seiten, den Kunden und den Anbieterinnen ist sehr erfreulich. Ich danke allen für das Vertrauen, das sie mir jedes Jahr schenken.

**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 Schlichtungsverfahren werden auf der Grundlage der gesetzlichen Vorgaben des Postgesetzes und der Postverordnung durchgeführt. Einzelheiten des Verfahrens sind zudem im Verfahrensreglement geregelt. Alle Grundlagen sind auf der Internetseite der Schlichtungsstelle veröffentlicht. Das Vorgehen ist genau beschreiben. Ein einfacher Fragebogen, der die Voraussetzungen eines Gesuchs enthält, führt zur Gesuchsberechtigung und zum Gesuchsformular, das online ausgefüllt und eingereicht werden kann. Die Bedingungen sind:

- Es muss sich um eine zivilrechtliche Auseinandersetzung handeln.
- Der Gesuchsteller (Kunde oder Anbieterin) muss dartun, dass er oder sie bereits verblichlich versucht hat, eine Einigung mit der anderen Partei zu finden.
- Zum Antragsgegenstand darf kein Gerichtsverfahren anhängig sein.

Nach der Praxis der Schlichtungsstelle sind nicht nur die Absender einer verlorenen oder beschädigten Paketsendung berechtigt, den zivilrechtlichen Anspruch gegenüber einer Anbieterin geltend zu machen. Dieses Recht wird auch dem Empfänger zugestanden, der beweist, dass er die bestellte Ware bereits bezahlt hat. In solchen Fällen haben die oft ausländischen Absender wenig Interesse, die Anbieterin zu bemühen. Der Kunde wird denn auch keine Abtretung seiner Ansprüche seitens der Absender erlangen. Dieses Dilemma hat die Schlichtungsstelle gelöst, indem sie sich der Forderung des Kunden annimmt.

Die Schlichtung ist ein freiwilliges Verfahren. Die Anbieterin muss sich jedoch auf ein vom Kunden eingeleitetes Schlichtungsverfahren einlassen. Mit einer Ausnahme haben sich die Anbieterinnen im Geschäftsjahr 2020 ohne weiteres an den Schlichtungsverfahren beteiligt.

Der Grossteil der Gesuche wird online eingereicht. Einige Anfragen und Beanstandungen erfolgen telefonisch. Reichen die Ausführungen der Kunden für eine verbindliche Rechtsauskunft nicht aus, weil zunächst der Sachverhalt mit einer Anbieterin geklärt werden muss, eröffnet die Schlichtungsstelle einen „Fall“, und es wird ein schriftliches Verfahren durchgeführt. Im Geschäftsjahr 2020 konnten coronabedingt nur drei Schlichtungsverhandlungen stattfinden.

Dies ist bedauerlich, werden doch am Tisch im gemeinsamen Gespräch sehr viele Missverständnisse geklärt und Emotionen aufgefangen. Dies gilt erst recht, wenn beide Seiten sehen, dass am anderen Ende des Tisches eine sympathische Person sitzt und nicht ein Querulant und nicht ein anonymer Grossbetrieb. Es entsteht viel eher ein gegenseitiges Verständnis und das Vertrauen kann wieder hergestellt werden.

Bei den „Fällen“ trägt die Anbieterin die Kosten des Schlichtungsverfahrens. Den Kunden kostet es eine Gebühr von CHF 20. Allerdings hat er für seine Reisespesen selber aufzukommen, wenn er zu einer Schlichtungsverhandlung nach Bern reisen muss. Es finden keine Vergütung für den Zeitaufwand und keine ausseramtliche Entschädigung statt, sollte sich der Kunde von einem Anwalt vertreten lassen.

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

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

## 3. Problemschwerpunkte im Jahre 2020

Die Darstellung einzelner Problemschwerpunkte soll auch dazu dienen, die Kunden auf gewisse Rechtsverhältnisse aufmerksam zu machen.

### 3.1 Anschrift Hausbriefkasten

Damit ein Kunde als „zustellbar“ im Adresssystem der Post CH AG hinterlegt werden kann, muss sein Hausbriefkasten korrekt und gut lesbar mit seinem Namen oder der Firma angeschrieben sein. Dies sieht Art. 73 Abs. 3 der Postverordnung vor. Fehlt der Name eines Kunden am Hausbriefkasten und möchte er trotzdem Sendungen empfangen, hat er die Möglichkeit, eine c/o Adressierung eines angeschriebenen Bewohners zu benutzen. Fehlt dieser c/o-Zusatz hat die Post CH AG keine Möglichkeit, die Sendung zuzustellen. Sie wird folglich an den Absender retourniert. Die Post CH AG handelt in diesen Fällen korrekt.

### 3.2 Verlust von eingeschriebenen Sendungen

Der Verlust oder die verspätete Zustellung von eingeschriebenen Sendungen führt immer wieder zu hohen Folgeschäden und damit zu Frustrationen bei den Kunden. Die AGB der Anbieterin schliessen eine Entschädigung für Folgeschäden aus. Beim Verlust eines Passes oder eines Visums werden die direkten Kosten für einen neuen Pass oder ein neues Visum erstattet, nicht aber die Kosten für einen deswegen verpassten Flug. Wie im letztjährigen Bericht erläutert, sind die finanziellen Folgen vor allem bei Verlusten von Kündigungsschreiben von Miet- oder Arbeitsverträgen und Krankenkassenpolicen, die empfangsbedürftig sind, erheblich. In besonderen Fällen ist die Anbieterin aus Kulanz und ohne Präjudiz bereit, die in den AGB vorgesehene maximale Haftungsmitel von CHF 500 zu bezahlen. Dieses Entgegenkommen wird geschätzt, obwohl der Folgeschaden nicht gedeckt ist.

Umgekehrt kann und darf ein Kunde nicht automatisch eine Entschädigung von CHF 500 erwarten, wenn ein eingeschriebener Brief verloren geht und der Inhalt nicht wertvoll war und zu keinem weiteren Schaden geführt hat.

Bei Verlust einer internationalen Paketsendung gelten zwei unterschiedliche maximale Haftungsmitel: Für Pakete im Import beträgt sie

maximal CHF 250, für Pakete im Export maximal CHF 1'000. Massgebend ist der Nachweis des Wertes mittels eines Zolldokumentes, eines Frachtbriefs oder einer Aufgäbequittung. Wurde ein Paket abgabefrei verzollt, kann der deklarierte Wert des Paketinhalts CHF 62.65 nicht überstiegen haben, weil ansonsten entsprechende Zollabgaben und -gebühren erhoben worden wären. Es lohnt sich somit, den wahren Warenwert zu deklarieren.

### 3.3 Verlust eines Überraschungspakets

In einem Fall ging ein Paket verloren, nachdem ein Abholschein im Briefkasten gelegt worden war. Die Empfängerin vermutete ein Überraschungsgeschenk, da sie am Tag des Empfangs Geburtstag hatte. Mit der Sendungsnummer konnte nur der Aufgäbeort eruiert werden. Leider meldete sich der Absender nicht, so dass der Inhalt des Pakets nicht eruiert werden konnte. Die Anbieterin bezahlte das Porto und behielt sich eine weitere Entschädigung vor, sollte der Inhalt bekannt werden.

### 3.4 Beschädigter Paketinhalt

Ein Stereo Vorverstärker MacIntosh C39 wurde während des Transportes komplett beschädigt. Die Gesuchstellerin konnte den Nachweis erbringen, dass das Gerät vorbildlich verpackt, als zerbrechlich deklariert und für CHF 5'000 versichert versendet worden war. Ein Foto des Gerätes vor dem Versand zeigte, dass das Gerät völlig intakt und voll funktionsfähig war. Aufgrund dieser Beweise hat die Anbieterin den Schaden vollumfänglich vergütet.

Eine Ware wurde mit der Zusatzleistung „zerbrechlich“ oder „fragil“ versendet. In der Sortierphase werden auch Sendungen mit dem Zusatzdienst „zerbrechlich“ oder „fragil“ von Sortieranlagen bearbeitet. Sie müssen daher nach den Empfehlungen der Anbieterin verpackt und gepolstert sein. Wünscht ein Kunde eine manuelle Bearbeitung muss er den Zusatzservice „MAN / Manuelle Bearbeitung“ oder „VinoLog“ mit entsprechenden Aufpreisen wählen.

### 3.5 Unsorgfältige Ausführung eines Massenversand

Ein junger Vater versandte 105 Geburtskarten als Massenversand B-Post. Rund ein Drittel der Karten ging verloren oder kam vermutlich durch die Sortiermaschine beschädigt beim Empfänger an. Ohne Haftungspflicht bei einer B-Post-Sendung kam die Anbieterin für die Kosten der Geburtskarten und den Teil des Massenversandes auf, der nicht ordentlich zugestellt worden war.

### 3.6 Verspätete Zustellung verderblicher Ware

Eine Bäckerei versandte während der Coronazeit Grundnahrungsmittel an Risikogruppen. Angesichts der ausserordentlichen Lage konnten die Regellaufzeiten der „PostPac Priority“ nicht eingehalten werden, so dass die Ware zum Teil verdorben bei den Empfängern ankam. Die Post CH AG hatte gestützt auf die COVID-Verordnung des Bundesrats das Zeitfenster für die Beförderung und Zustellung von Briefen und Paketen temporär ausgedehnt und war berechtigt, nach „best effort“ zu handeln. Trotzdem war sie ohne Präjudiz bereit, den Schaden der Bäckerei teilweise zu ersetzen, da die Ware wegen Osterfeiertagen länger unverarbeitet blieb.

### 3.7 Kündigung Postfach

Den Kunden ist nicht bewusst, dass eine Kündigung ihres Postfaches droht, wenn sie das Postfach nicht regelmässig leeren. Wollen die Kunden eine Kündigung vermeiden, empfiehlt es sich, während ihrer Abwesenheit der Post CH AG einen Auftrag „Post zurückbehalten“ zu erteilen oder eine Vertrauensperson mit der Leerung ihres Postfachs zu beauftragen.

## 4. Rückblick

Einen grossen Teil der Arbeit machen die telefonischen oder E-Mail-Anfragen aus. Im Jahre 2020 wurden insgesamt rund 2'300 Kontakte (Briefe, E-Mail- und Telefonverkehr) 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.

Im Geschäftsjahr 2020 sind die Informationen an die Kunden und deren Beratung sowie die Fälle, bei denen die Anbieterinnen einbezogen werden mussten, im Vergleich zum Vorjahr etwas angestiegen. Zwei Konfliktfälle sind noch pendent, 83 Fälle konnten erfolgreich geschlichtet werden. In 5 Fällen kam keine Einigung zustande. Meines Wissens wurde in keinem Fall ein Gerichtsverfahren eingeleitet.

## 5. Statistik

### A. Gesuche im Berichtsjahr

Telefonische und E-Mail-Kommunikationen  
vom 01.01. bis 31.12.2020

Total rund	2'300
------------	-------

---

### B. Fälle im Berichtsjahr

Total Falleröffnungen vom 01. Januar  
bis 31. Dezember 2020

	90
--	----

---

### C. Beschwerdegründe und Forderungen der 90 Fälle

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

Verlust Sendung	27
Verspätung	8
Ersatz des direkten Schadens	40
Ersatz des Folgeschadens	6
Verweigerte Zustellung	19
Andere Gründe	23

---

### D. Sprachen der 90 Fälle

Deutsch	73
Französisch	17
Italienisch	0

---

### E. Ausgang der Verfahren bei den 90 Fällen

Vergleich	29
Anerkennung	37
Rückzug infolge Behebung des Problems oder Aussichtslosigkeit	17
Kein Vergleich / pendent	7