

Jahresbericht 2021 der Schlichtungsstelle

Muri, August 2022

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 Schlichtungsstelle PostCom leistet Gutes – direkt und indirekt. Direkt, indem sie eine Möglichkeit bietet, einen Streit schnell und aussergerichtlich zu beenden. Im einzelnen Konfliktfall kann sie eine individuelle für beide Seiten befriedigende Lösung suchen. Indirekt, indem die Anbieterinnen von Postdiensten sensibilisiert sind und Konflikte vermehrt bereits intern beheben. Wird die Schlichtungsstelle angerufen, gehen die Beteiligten im besten Fall aufeinander zu, ohne dass es einer eigentlichen mündlichen Verhandlung bedarf; im zweitbesten Fall anlässlich der Schlichtungsverhandlung selbst. Die Schlichtungsstelle strebt immer eine gütliche Einigung an. Dieses Ziel lässt sich auch deshalb erreichen, weil die Anbieterinnen von Postdiensten verpflichtet sind, an den aussergerichtlichen Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Trotz der Zunahme des Onlinehandels sind die Schlichtungsgesuche im Jahre 2021 nicht angestiegen. Dies hat wie erwähnt mit der angepassten Lösungskultur der Anbieterinnen zu tun. Diese sind eher bereit, eine Einigung mit der Kundin oder dem Kunden zu erlangen. Gleichzeitig hat die Zunahme der telefonischen Beratungen der Schlichtungsstelle dazu geführt, dass aussichtslose Fälle nicht unterbreitet werden. Telefonisch lassen sich Fragen oder Missverständnisse klären, bevor ein eigentlicher Streit ausbricht. Die Kommunikation, die persönliche Ansprache, das Zuhören und das Beraten sind die wichtigsten Mittel.

Mit ihren erfolgreichen Vermittlungen trägt die Schlichtungsstelle PostCom dazu bei, das Vertrauen der Kundinnen und Kunden in die Anbieterinnen von Postdiensten zu stärken. Die Schlichtung stellt eine kostengünstige Alternative zu einem Gerichtsverfahren dar.

Ich danke allen Beteiligten, sowohl den Kundinnen und Kunden als auch den Anbieterinnen für die gute Zusammenarbeit und für ihr Vertrauen in die Schlichtungsstelle.

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

Das Postgesetz (PG, SR 783.0) und die Postverordnung (VPG, SR 783.01) enthalten Regelungen über die Organisation und das Verfahren, das von der Schlichtungsstelle PostCom umgesetzt wird. Die Details finden sich im Verfahrensreglement der Schlichtungsstelle, das in Deutsch, Französisch und Italienisch aufgeschaltet ist auf

http://www.ombud-postcom.ch/fileadmin/user_upload/dateien/ombud-postcom_verfahrensreglement_de.pdf

http://www.ombud-postcom.ch/fileadmin/user_upload/dateien/ombud-postcom_verfahrensreglement_fr.pdf

http://www.ombud-postcom.ch/fileadmin/user_upload/dateien/ombud-postcom_verfahrensreglement_it.pdf

Das Postgesetz legt fest, dass das aussergerichtliche Schlichtungsverfahren für die Kundinnen und Kunden praktisch kostenlos ist. Die Gebühr beträgt CHF 20.00. Im Einzelfall geht der Aufwand der Schlichtungsstelle zulasten der betroffenen Anbieterin.

Schlichtungsgesuche werden hauptsächlich von Kundinnen und Kunden eingereicht. Die Schlichtungsstelle hat die Praxis durchgesetzt, dass sowohl Absenderinnen und Absender als auch Adressatinnen und Adressaten einer Sendung zum Antrag berechtigt sind. Letztere müssen den Nachweis erbringen, dass sie z.B. die bestellte Ware bezahlt haben. Aber auch die Anbieterinnen von Postdiensten selbst können die Schlichtungsstelle anrufen. Gesuchsgegenstand kann von Gesetzes wegen nur ein zivilrechtlicher Anspruch sein. Für Fragen des öffentlichen Rechts, z.B. des Standortes der Briefkästen, ist die PostCom zuständig.

Die Schlichtungsstelle prüft die weiteren Eintretensfordernisse:

- Die Gesuchstellerin oder der Gesuchsteller muss sich bereits vergeblich um eine Lösung mit der Gegenseite bemüht haben.
- Der Antrag ist nicht an einem Gericht oder Schiedsgericht anhängig.

Sind die Voraussetzungen erfüllt, kommt es zu einem Schlichtungsverfahren. Es erhalten beide Seiten Gelegenheit, ihre Stellungnahmen abzugeben und relevante Beweise vorzulegen. Dies erfolgt in der Regel auf dem elektronischen Weg.

Wird im Rahmen des schriftlichen Austauschs keine Einigung erzielt, lädt die Schlichtungsstelle zu einer mündlichen Verhandlung ein. Dabei wägt sie die vorgebrachten Argumente unter Berücksichtigung der Sach- und Rechtslage ab. Wenn sich die Parteien gegenüber sitzen, lassen sich die zum Teil komplexen Rechtsfragen verständlicher erklären als mit schriftlichen Rechtserörterungen in juristischer Sprache. Die Parteien haben zudem eine Plattform, wo sie sich umfassend äussern können und angehört werden. Mit sachlichen Erklärungen und einem angemessenen Ergebnis lassen sich aufgestaute Emotionen oft besänftigen. Bei den mündlichen Verhandlungen kommt es meist auch bei den „hartnäckigen“ Fällen zu einer Lösung. Es entsteht ein gegenseitiges Verständnis und Vertrauen. Sehr oft liegt einem Konflikt die Tatsache zugrunde, dass die Kundinnen und Kunden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Anbieterinnen nicht kennen. Hier tut Aufklärung not. Einigen sich die Parteien, wird ein schriftlicher Vergleich abgeschlossen, der für beide Seiten bindend und einzuhalten ist.

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/>

<http://www.ombud-postcom.ch/fr/proceder-a-une-requete-de-conciliation/check-list/>

<http://www.ombud-postcom.ch/it/procedura-richiesta-di-conciliazione/lista-di-controllo/>

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 2021

3.1 Gegenstand der Schlichtungsgesuche

Die Fallbeispiele gleichen sich von Jahr zu Jahr: Verlust oder Entwendung von Postsendungen, beschädigte Sendungen, verspätete Lieferungen, Fehler bei der Zustellung, Fehler bei Nachsendungen, unberechtigte Rücksendungen. Schlichtungen waren immer dann möglich, wenn Missverständnisse vorlagen, z.B. wenn die von den Kundinnen und Kunden angefragten Bedingungen für eine Sendung nicht klar kommuniziert worden waren und wenn die Kundinnen und Kunden den erlittenen Schaden belegen konnten. Fehler passieren auf beiden Seiten. Es kann nicht genügend betont werden, dass die Anbieterinnen von Postdiensten ihre AGB prominent bekannt geben sollen und gleichzeitig, dass sich die Kundinnen und Kunden informieren müssen. Es muss jeder Kundin, jedem Kunden klar sein, dass der Warenwert auf den Zolldeklarationen bzw. Frachtpapieren korrekt anzugeben ist. Bei Verlust haftet die Anbieterin nur für den deklarierten Wert. Ein falsches Sparen bei den Zollgebühren kann grosse Nachteile haben. Jede Kundin, jeder Kunde sollte wissen, dass er Banknoten nicht in ein Couvert stecken soll. Einmal wird er den Inhalt kaum beweisen können. Sodann muss er wissen, dass die Haftung selbst bei eingeschriebenen Sendungen limitiert und bei Geldsendungen ins Ausland ausgeschlossen ist. Jede Kundin, jeder Kunde muss wissen, dass er Geräte oder Bestandteile der Informationstechnologie, der Telefonie und der Unterhaltungselektronik auf eigenes Risiko ins Ausland sendet. Gleichzeitig sollte die Anbieterin die Kundin, den Kunden darauf aufmerksam machen, dass keine Haftung besteht, wenn sie entsprechende Angaben auf der Zolldeklaration liest. Dies gilt erst recht, wenn sich die Kundin oder der Kunde nach der besten Versandart erkundigt.

3.2 Unterschiedliche Haftungsbedingungen

Die Anbieterinnen von Postdiensten bieten verschiedene Produkte an. Für jedes Produkt gelten unterschiedliche Haftungsbedingungen. Für eingeschriebene Briefe, für Paketsendungen, für Sendungsinhalte und Sendungen im Inland oder ins Ausland sind Haftungsgrenzen und Haftungsbedingungen in den AGB vorgesehen. Für In- und Auslandsendungen gelten unterschiedliche Einschränkungen. Je nach Art der

Sendung setzt eine Haftung der Anbieterin eine Zusatzleistung mit Zustellnachweis voraus. Darüber müssen sich die Kundinnen und Kunden im Klaren sein. Dies ist oft nicht der Fall. Erneut: Es bedarf der kundenfreundlichen Information der Anbieterin, aber auch der persönlichen Erkundigung der Kundinnen und Kunden. Eine teure Kaffeemaschine sollte nicht ohne Zustellnachweis verschickt werden. Es ist Sache der Absenderin, des Absenders, das geeignete Versandprodukt zu wählen.

3.3 Haftungsrisiken bei deponierten Paketen

Pakete, die für das Brief- oder Ablagefach zu gross sind, können einer Nachbarin oder einem Nachbarn übergeben werden, sofern keine gegenteilige Anweisung vorliegt. Übergeben bedeutet aber nicht einfach abstellen. Wird ein Paket einfach am Hauseingang abgestellt, weil die Haustüre offen war oder von irgendjemandem mittels Fernbedienung geöffnet wurde, haftet die Anbieterin für einen allfälligen Verlust. Hat die Empfängerin oder der Empfänger einen Ablageort, z.B. unter der Treppe, erlaubt, erlischt eine Haftung der Anbieterin sowohl für Verlust als auch für eine allfällige Beschädigung ab dem Zeitpunkt der Ablieferung der Sendung am vereinbarten Ablageort.

3.4 Haftung bei kontaktlosen Zustellungen

Während der Pandemie war die kontaktlose Zustellung, d.h. ohne Unterschrift der Adressatin oder des Adressaten erlaubt (Artikel 7b der Verordnung über Massnahmen zur Bekämpfung des Coronavirus (COVID-19) (Verordnung 2 COVID-19; SR 818.101.24). In solchen Fällen lag eine besondere Beweissituation vor, wenn ein Paket verschwand. Die Adressatin oder der Adressat meldete einen Verlust an. Das Zustellpersonal konnte jedoch mittels seines Scans dokumentieren, dass die Zustellung erfolgt war. Konnte die Adressatin oder der Adressat dartun, dass sie oder er im Zeitpunkt der Zustellung nicht zuhause war, hatte die Anbieterin den Schaden zu ersetzen.

Es ist wichtig zu wissen, dass neben der Adressatin oder dem Adressaten sämtliche sich im selben Wohn- oder Geschäftsdomizil anzutreffenden Personen zum Bezug von Sendungen

berechtigt sind. Bei Abwesenheit der Empfängerin oder des Empfängers und anderer bezugsberechtigten Personen können Sendungen auch einer Nachbarin oder einem Nachbarn übergeben werden, wie das Wort „übergeben“ zu verstehen ist. Vorbehalten bleibt auch hier die gegenteilige Weisung des Absenders oder des Empfängers.

3.5 Nachweis des konkreten Schadens

Sind die Voraussetzungen einer Haftung erfüllt, hat die Anbieterin den Schaden zu ersetzen. Zu ersetzen ist der nachgewiesene Schaden, d.h. höchstens der Einstandspreis des Sendungsinhaltes bzw. jener, der auf den Zollpapieren vermerkt ist. Liegt weder Absicht noch Grobfahrlässigkeit der Anbieterin vor, gelten zudem die in den AGB genannten Höchstbeträge der Haftung. In jedem Fall muss der Schaden durch ein Fehlverhalten der Anbieterin entstanden sein. In den AGB ist ferner die Haftung für sogenannte Folgeschäden, z.B. für den Zeitaufwand der Kundin oder des Kunden oder für den entgangenen Gewinn, ausgeschlossen.

Häufig beschwerten sich Kundinnen und Kunden in den Fällen, in denen die Anbieterin eine Haftung wegen des Versands von verderblicher Ware ablehnt, über die tatsächliche Laufzeit der Sendung. Ihnen ist weder bekannt, dass die Haftung für verderbliche Waren in den AGB zum Teil ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, noch dass für den Standardversand lediglich Regellaufzeiten gelten.

Im Fall von befruchteten Hühnereiern aus Deutschland kam es zu Verspätungen. Die Eier trafen eine Woche nach der Sendungsankündigung durch den Zoll bei der Bestellerin ein. Obwohl die Chancen sehr schlecht waren, wurden die Eier in die gemieteten Brüter gelegt. Kein einziges Küken ist in den Eiern gewachsen. Die Bestellerin, welche die Eier bezahlt hatte, machte Schadenersatz für die Eier geltend (direkter Schaden). Zudem beantragte sie eine Entschädigung für ihren zusätzlichen Aufwand sowie für die Miete der Brüter (Folgeschäden). Ihren Forderungen konnte aus mehreren Gründen nicht entsprochen werden; sie musste an die Absenderin verwiesen werden. Kurz vor den Osterfeiertagen hatte die Absenderin die Sendung mit einem derart sensiblen Inhalt mit dem kostengünstigen Produkt verschickt, das eine durchschnittliche Beförderungszeit von vier bis sieben Werktagen vorsieht. Während den

Feiertagen stand die Sendung in der Schweiz still. Hinzu kam, dass besondere Faktoren, z.B. Temperatur, Lagerung, Feuchtigkeit, regelmässiges Wenden der Eier beim Ausbrüten eine Rolle spielen. Dafür konnte die Anbieterin nicht verantwortlich sein. Die Absenderin hätte eine besondere Versandvariante mit einer schnellen Beförderungszeit wählen müssen, um das Risiko eines allfälligen Schadens aufgrund der Transportdauer zu minimieren.

3.6 Fehlende Anschrift am Hausbriefkasten

Die fehlende Anschrift am Hausbriefkasten führt immer wieder zu ungewollten Retoursendungen an die Absenderin oder den Absender. Die Retouren können Verzugszinsen oder gar Betreibungen zur Folge haben. Den Kundinnen und Kunden ist zu empfehlen, ihre Briefkästen ordnungsgemäss anzuschreiben.

4. Rückblick

Einen grossen Teil der Arbeit machen die telefonischen oder E-Mail-Anfragen aus. Im Jahre 2021 wurden insgesamt rund 2'450 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 2021 sind die Fälle, bei denen die Anbieterinnen einbezogen werden mussten, im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken. Zwei Konfliktfälle sind noch pendent, 82 Fälle konnten erfolgreich geschlichtet bzw. beendet werden. Meines Wissens wurde in keinem Fall ein Gerichtsverfahren eingeleitet.

5. Statistik

A. Gesuche im Berichtsjahr

Telefonische und E-Mail-Kommunikationen
vom 01.01. bis 31.12.2021

Total rund	2'450
------------	-------

B. Fälle im Berichtsjahr

Total Falleröffnungen vom 01. Januar
bis 31. Dezember 2021

	84
--	----

C. Beschwerdegründe und Forderungen der 84 Fälle

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

Verlust Sendung	23
Verspätung	6
Ersatz des direkten Schadens	46
Ersatz des Folgeschadens	10
Verweigerte Zustellung	11
Andere Gründe	22

D. Sprachen der 84 Fälle

Deutsch	67
Französisch	17
Italienisch	0

E. Ausgang der Verfahren bei den 84 Fällen

Vergleich	31
Anerkennung	30
Rückzug infolge Behebung des Problems oder Aussichtslosigkeit	22
Kein Vergleich / pendent	1