

Jahresbericht 2022 der Schlichtungsstelle

Muri, März 2023

Inhaltsverzeichnis

Seite 1 | 1. Einleitung

Seite 2 | 2. Zuständigkeit und
Verfahren

Seite 2 | 3. Problemschwerpunkte

Seite 5 | 4. Rückblick und Ausblick

Seite 5 | 5. Statistik

1. Einleitung

Die Schlichtungsstelle PostCom ist unabhängig und neutral. Sie ist – entgegen der Meinung von einigen Kundinnen und Kunden von Postdienstleistungen – nicht deren Vertreterin. Sie ergreift nicht Partei. Sie verhält sich wie eine richterliche Instanz. Sie hört beide Seiten an, sowohl die gesuchstellende Person als auch die betroffene Anbieterin der Postdienstleistungen. Sie nimmt eine objektive Prüfung der Rechts- und Beweislage vor und vermittelt zwischen den beiden Seiten.

Bietet die Schlichtungsstelle PostCom ein ausgewogenes Forum an, in dem beide Parteien ihre Fakten wechselseitig darlegen können, schafft dies Transparenz, Vertrauen und oft auch Verständnis für die Belange der jeweils anderen Seite. Diesen Prozess hat die Schlichtungsstelle PostCom im Jahre 2022 in 98 Fällen und zudem in unzähligen Telefonaten und E-Mail moderiert.

Das Schlichtungsverfahren endet mit einer Einigung zwischen den Parteien, mit einer Anerkennung seitens der Anbieterin, mit einem Rückzug eines Schlichtungsgesuches oder mit der Feststellung, dass eine Einigung nicht zustande gekommen ist. Es gibt win-win-Ergebnisse, z.B. wenn ein Missverständnis geklärt werden konnte. Es gibt Kompromisse, bei denen beide Seiten etwas von ihrem jeweiligen Standpunkt und Ziel abrücken müssen, und äusserst selten ist die Beilegung eines Streits nicht möglich. Im Berichtsjahr endeten nur zwei Fälle ergebnislos. In beiden Fällen erwarteten die gesuchstellenden Personen sehr hohe Schadenersatzforderungen und waren nicht bereit, diese zu reduzieren oder das Gesuch zurückzuziehen. Vier Fälle aus dem Jahre 2022 befinden sich noch in Bearbeitung.

Die Zusammenarbeit mit allen Betroffenen und Beteiligten, sowohl mit den Kundinnen und Kunden als auch mit den Anbieterinnen ist sehr erfreulich. Beide Seiten verdienen Respekt für ihre Bereitschaft, Konflikte gütlich zu lösen. Ich danke allen für ihr Vertrauen in die Arbeit der Schlichtungsstelle PostCom.

Dr. Marianne Sonder

Leiterin Schlichtungsstelle PostCom

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 Zuständigkeit der Schlichtungsstelle PostCom ist in der Postverordnung (SR 783.01) vorgesehen; das Verfahren in einem Verfahrensreglement verankert. Alle Voraussetzungen eines Schlichtungsverfahrens sind auf der Homepage www.ombud-postcom.ch auf Deutsch, Französisch und Italienisch publiziert. Auf der Internetseite der Schlichtungsstelle findet sich auch das Online-Gesuchsformular zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens:

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

Die Zuständigkeit ist durch folgende Bedingungen eingeschränkt:

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

Das Schlichtungsverfahren wird in der Regel schriftlich, d. h. per E-Mail oder Brief durchgeführt. Eine mündliche Verhandlung findet nur statt, wenn die Schlichtungsstelle PostCom eine solche für erforderlich hält. Die Verfahrenssprache richtet sich nach der Sprache der gesuchstellenden Person. Bei der Verhandlung treffen sich alle Beteiligten am runden Tisch, in möglichst entspannter Atmosphäre. Jede Person hat das Recht, angehört zu werden und ausreden zu können. Es gilt das Prinzip des gegenseitigen Respekts.

Die Kosten des Schlichtungsverfahrens trägt die Anbieterin. Die gesuchstellende Person kostet es eine Gebühr von CHF 20.00. Allerdings hat sie für ihre Reisespesen selber aufzukommen, wenn sie zu einer Schlichtungsverhandlung nach Bern reisen muss. Es finden keine Vergütung für den Zeitaufwand und keine ausseramtliche Entschädigung statt, sollte sich die gesuchstellende Person von einem Anwalt oder einer Anwältin vertreten lassen.

3. Problemschwerpunkte im Jahre 2022

Die Darstellung einzelner Problemschwerpunkte soll dazu dienen, die Kundinnen und Kunden auf die leider oft nicht bekannte Rechtslage aufmerksam zu machen.

3.1 Rechtsverhältnis zwischen Kunden / Kundinnen und Anbieterinnen von Postdienstleistungen

Viele Kundinnen und Kunden sind sich nicht bewusst, dass sie mit jeder Brief- oder Paket-sendung einen privatrechtlichen Vertrag mit der Anbieterin von Postdienstleistungen abschliessen. Grundlage bilden die Bestimmungen über den Frachtvertrag im Obligationenrecht (Art. 440 ff. OR). Das Postgesetz ermächtigt indessen die Anbieterinnen von Postdienstleistungen, ihre Beziehungen zu ihren Kundinnen und Kunden mittels Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zu regeln. Es ist den Kundinnen und Kunden nach wie vor kaum bekannt, dass die AGB bei jeder Sendung gelten. Die Enttäuschung der Kundinnen und Kunden, dass sich die Anbieterinnen auf ihre AGB berufen, ist ein sich wiederholendes Thema.

3.2 Haftung

Die meisten Schlichtungsgesuche betrafen auch im Berichtsjahr 2022 die Frage nach der grundsätzlichen Haftung und dem Haftungsumfang der Anbieterinnen von Postdienstleistungen. Im Vordergrund standen Beschwerden bezüglich Verspätung, Verlust oder Beschädigungen von Postsendungen. Genau in solchen Fällen liegt die Antwort in den AGB, wie die folgenden Beispiele zeigen. Darin werden Haftungsbeschränkungen oder Haftungsausschlüsse vorgesehen. Sie gelten jedoch nicht für Schäden, die absichtlich oder grobfahrlässig, d.h. im Bewusstsein, dass ein Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde, herbeigeführt werden.

3.3 Haftungsausschluss bei einfachen Briefsendungen

Es kommt immer wieder vor, dass wichtige Originaldokumente oder Ausweise mittels einfacher Briefsendungen A- oder B-Post gesendet werden. Im Fall eines Verlusts ist eine Haftung ausgeschlossen. Die gesuchstellende Person kann

den Nachweis der Sendung nicht erbringen. Es fehlt eine Sendungsnummer, so dass eine Nachforschung nicht möglich ist. Es empfiehlt sich, solche Sendungen mittels eingeschriebener Post zu schicken. Von Originaldokumenten sollten unbedingt Kopien erstellt werden.

3.4 Haftungsausschluss bei vereinbartem Ablageort

Die Kundinnen und Kunden können für ihre Pakete einen bestimmten Ablageort vereinbaren, z.B. im Hauseingang, unter der Treppe, in der Garage. Wird die Sendung am vereinbarten Ort deponiert, gilt sie als rechtmässig zugestellt. Geht sie danach verloren oder wird sie danach beschädigt, haftet die beauftragte Anbieterin der Sendung nicht für den Verlust oder für den Schaden. Es stellt sich im Einzelfall die Frage, ob die Hausratversicherung für den Verlust, meist Diebstahl, aufzukommen hat.

3.5 Haftungsfragen bei kontaktlosen Zustellungen

Die Anbieterin haftet indessen, wenn sie das Paket ohne entsprechende Vereinbarung, das heisst ohne Erlaubnis ausserhalb des Ablagefaches des Briefkastens abgestellt hat. Sie haftet auch, wenn sie ein Paket im Milchkasten deponiert, das darin nicht vollumfänglich Platz hat und danach verloren geht. Eine kontaktlose Zustellung gilt nur dann als rechtsgültig erfolgt, wenn das Paket vollumfänglich im Milchkasten Platz hatte oder am vereinbarten Ort deponiert wurde. Die Anbieterin kann die Zustellung mittels des Scans belegen. Im Streitfall hat aber sie zu beweisen, dass ein Abstellort ausserhalb des Milchkastens vereinbart worden war. Bei einer Ablage im Milchkasten kann die gesuchstellende Person mit den Massen des Pakets den Gegenbeweis erbringen, dass der Milchkasten zu klein war.

3.6 Haftungsfragen bei Beschädigungsfällen

Die Anbieterin haftet für Schäden, die auf dem Transportweg entstehen. Die Haftung beginnt im Zeitpunkt der Übernahme und endet mit der Ablieferung der Sendung. Die Anbieterin kann sich jedoch von der Haftung befreien, wenn sie nachweisen kann, dass die Sendung ungenügend verpackt war. Welche Verpackung als ausreichend gilt, hängt im Einzelfall vom jeweiligen

Sendungsinhalt ab und führt oft zu Streitfragen. In einem Fall sah sich die Schlichtungsstelle veranlasst, der Anbieterin zu empfehlen, den Schaden zu ersetzen, weil sie das Paket trotz erkennbarer Mängel in der Verpackung vorbehaltlos angenommen hatte. Bei delikaten Sendungen tut die Absenderin oder der Absender gut daran, die Verpackung mittels Fotos zu dokumentieren.

3.7 Haftungslimiten

In den AGB sind betragsmässige Haftungslimiten vorgesehen. Bei Beschädigung oder Verlust einer Sendung mit einem höheren Wert, beschränkt sich die Schadenersatzpflicht der Anbieterin auf die Limite, sofern keine Zusatzversicherung abgeschlossen wurde. Beim Verlust eines Laptops mit einem Wert von CHF 1'500.00 beschränkt sich die Schadenersatzleistung auf CHF 500.00, sofern keine Zusatzversicherung besteht.

Ein häufiges Thema ist die Sendung von elektronischen Geräten ins Ausland. Bei Verlust solcher Güter besteht gar keine Haftung!

Im Einzelfall können selbst die Haftungslimiten nicht ausgeschöpft werden. Geschuldet ist maximal die Höhe des effektiv erlittenen und nachgewiesenen Schadens. Erleidet eine Kaffeemaschine auf dem Transportweg nur einen ästhetischen Makel, ist aber voll funktionstüchtig, hat die Anbieterin nur einen sogenannten Minderwert zu vergüten. Bei der Beschädigung oder beim Verlust eines älteren Fahrrades ist nicht der Neupreis zu vergüten. Bei der Wertermittlung sind Alter und Zustand zu berücksichtigen. Gleiches gilt beim Verlust von gebrauchten Kleidern, die ins Ausland gesendet werden oder von Winterkleidern, die eine gesuchstellende Person auf einer Weiterreise in ein warmes Land nach Hause schickt.

Bei internationalen Sendungen haftet die Anbieterin nur bis zu dem auf den Zolldokumenten vermerkten Wert der Sendung!

3.8 Haftungsbegrenzung auf den direkten Schaden, Haftungsausschluss für Folgeschäden

In den AGB wird die Haftung der Anbieterinnen auf den direkten Schaden, d.h. den konkret erlittenen Schaden, begrenzt. Nicht zu vergüten ist der sogenannte indirekte Schaden, der

Folgeschaden. Dies wird von den gesuchstellenden Personen selten verstanden. Der zeitliche Aufwand für die Wiederbeschaffung eines Gutes oder eines Dokumentes, die Reisezeiten und Fahrkosten etc. werden zum Ärger der geschädigten Person nicht entschädigt. Gleiches gilt für den entgangenen Gewinn. Vergütet wird der Einstandspreis ohne Marge.

3.9 Postfachadressen und Unteradressen

Einige Probleme zeigten sich bei Unteradressen von Postfächern.

Per 01. Januar 2022 änderten sich die Bedingungen bezüglich der Postfächer. Eine Änderung hat zur Folge, dass nur solche Sendungen in ein Postfach «Standard» zugestellt werden, wenn bei den Empfängern eine aktive Domiziladresse hinterlegt und auch der Hausbriefkasten angeschrieben ist. Dies gilt sowohl für den Postfachinhaber als auch für die Unteradressaten. Verfügen die Unteradressaten über eine andere Domiziladresse als der Postfachinhaber, werden ihre Sendungen nur dann ins Postfach zugestellt, wenn sie auch an das Postfach adressiert sind oder eine Postumleitung von der jeweiligen Domiziladresse ins Postfach besteht. Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, gelten die Sendungen als unzustellbar und gehen an den Absender zurück.

3.10 SwissID

Mehrere Gesuche richteten dagegen, dass die Post CH AG die elektronische Zustellermächtigung nur Personen mit einem SwissID-Konto ermöglicht. Die elektronische Zustellermächtigung ist nicht Bestandteil der gesetzlichen Grundversorgung. Aus rechtlicher Sicht kommt der Post CH AG ausserhalb der Grundversorgung die unternehmerische Freiheit im Rahmen ihrer AGB zu. Dies bedeutet, dass die Post CH AG beschliessen darf, nur noch die SwissID als Login zu verwenden und auf ihr bisheriges Post-Login zu verzichten. Das E-ID Gesetz ist keine rechtliche Voraussetzung für private digitale Identitäten wie die SwissID. Die Grundversorgung wird mit der Bedienung in den Postfilialen gewährleistet.

3.11 Betrügerischer Missbrauch einer Datenverarbeitungsanlage

Im Zusammenhang mit Postumleitungen, die auf elektronischem Weg erteilt werden, kann es zu Missbräuchen kommen. In einem Fall beauftragte eine Firma die Post CH AG, die Sendungen einer Konkurrenzfirma an ihre Adresse umzuleiten, angeblich um in den Besitz von Kundenanfragen zu gelangen. Die Anbieterin haftet im Schadenfall, wenn sie ihre Sorgfaltspflicht grobfahrlässig missachtet hat. Der Gesuchsteller konnte keinen Schaden nachweisen, sodass die Frage des Verschuldens nicht näher geprüft werden musste. Entgegen seinen Erwartungen kann die Schlichtungsstelle keine Sanktionen aussprechen. Der Gesuchsteller wurde auf Art. 147 Strafgesetzbuch (StGB) verwiesen, welcher den betrügerischen Missbrauch einer Datenverarbeitungsanlage regelt.

4. Rückblick und Ausblick

Einen grossen Teil der Arbeit machen die telefonischen oder E-Mail-Anfragen aus. Im Jahre 2022 wurden insgesamt rund 2'280 Kontakte (Anfragen, Anliegen, Gesuche, Korrespondenzen mit Gesuchstellenden und Anbieterinnen) 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 weitergeleitet.

Lässt man die Geschäftsbehandlungen, d.h. die Informationen an die Kunden und deren Beratung, bei denen die Anbieterinnen nicht einbezogen werden mussten, ausser Betracht, so bewegen sich die effektiven «Fälle» in der Grössenordnung der Vorjahre. Dies gilt auch für die Erfolgsquote. Im Jahr 2022 konnten zwei Konflikte nicht erfolgreich gelöst werden. Meines Wissens wurde in beiden Fällen kein Gerichtsverfahren eingeleitet.

Die Zahl der Schlichtungsgesuche und sonstigen Eingaben, mit denen sich Kundinnen und Kunden im Jahre 2022 an die Schlichtungsstelle PostCom gewendet haben, zeigt, dass es auch künftig einer aussergerichtlichen, neutralen Institution bedarf, die möglichst zeitnah und kostengünstig eine Lösung zwischen den Parteien herbeiführt. Gerade aufgrund der zumeist eher geringen Streitwerte kommt ein Gerichtsverfahren nicht in Betracht. Umso wichtiger ist es, dass in diesen Fällen eine Möglichkeit besteht, im Schadensfall eine Einigung anzustreben. Dies wird vor dem Hintergrund besonders deutlich, dass die Anbieterinnen ihre AGB, die für die Kundinnen und Kunden nicht zur Disposition stehen, zur Grundlage der Vertragsbeziehungen machen. Die Schlichtungsstelle Post-Com wird auch im Jahr 2023 als Vermittlerin bei Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden und den Anbieterinnen zur Verfügung stehen.

5. Statistik

A. Gesuche im Berichtsjahr

Telefonische und E-Mail-Kommunikationen vom 01.01. bis 31.12.2022	
Total rund	2'280

B. Fälle im Berichtsjahr

Total Falleröffnungen vom 01.01. bis 31.12.2022	98
---	----

C. Beschwerdegründe und Forderungen der 98 Fälle

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

Verlust Sendung	30
Verspätung	9
Ersatz des direkten Schadens	45
Ersatz des Folgeschadens	2
Verweigerte Zustellung	9
Andere Gründe	35

D. Sprachen der 98 Fälle

Deutsch	84
Französisch	12
Italienisch	2

E. Ausgang der Verfahren bei den 98 Fällen

Vergleich	23
Anerkennung	39
Rückzug infolge Behebung des Problems oder Aussichtslosigkeit	30
Kein Vergleich / pendent	2 / 4