

Jahresbericht 2018 der Schlichtungsstelle

Muri, Mai 2020

Inhaltsverzeichnis

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

1. Einleitung

Die Schlichtungsstelle ist fünf Jahre alt. Sie führt seit 01. Januar 2014 Schlichtungen bei Streitigkeiten zwischen Anbieterinnen von Postdienstleistungen in der Schweiz und ihren Kunden durch. Sie ist im Postgesetz verankert. Einzelheiten des Verfahrens sind in der Postverordnung und in einem Verfahrensreglement festgehalten.

Das unparteiliche Verfahren ist eine einfache und schnelle Alternative zu langwierigen und teuren Gerichtsverfahren. Gegen eine Verfahrensgebühr von CHF 20.00 erhalten die Gesuchstellenden eine professionelle Vermittlung zur gütlichen Streitbeilegung. Der Leiterin der Schlichtungsstelle ist sehr daran gelegen, allen Beteiligten wirksam zur Seite zu stehen und sich dafür einzusetzen, einen Streit lösungsorientiert zu regeln. Bei den Schlichtungsfällen dreht es sich mehrheitlich um Verlust, Beschädigung oder verspäteter Lieferung von Sendungen (von Briefen oder Paketen). In solchen Konfliktfällen hat sich die Schlichtungsstelle als erfolgreiche Vermittlerin etabliert. Sie trägt auch dazu bei, langjährige Querelen einem versöhnlichen Ende zuzuführen. Gleichzeitig bilden die Schlichtungsfälle Anlass für die Anbieterinnen von Postsendungen, Qualitätsmängel festzustellen und die eigene Beschwerdebearbeitung zu optimieren. Dazu regt die Leiterin der Schlichtungsstelle mit Verbesserungsvorschlägen an. Die Möglichkeit der aussergerichtlichen Streitbeilegung stellt für beide Seiten, sowohl für die Anbieterinnen von Postdienstleistungen als auch für die Kunden eine Chance dar.

Schlichtungsverfahren sind ein wirksames und überzeugendes Instrument, unnötige Prozesse zu verhindern. Sie sind auch eine geeignete Möglichkeit, das gegenseitige Vertrauen und Verständnis für die Aufgaben und Herausforderungen der Anbieterinnen einerseits und Anliegen der Kunden andererseits zu fördern.

Im Berichtsjahr 2018 konnten 74 von 77 Konfliktfälle erfolgreich gelöst werden. Ein Fall ist noch pendent. Zudem konnte im Rahmen von

unzähligen Telefongesprächen die Eskalation von Konflikten verhindert werden. Das Zuhören, Informieren, Beraten lohnt sich. Wichtig sind sachliche Erörterungen, aber auch klare Worte, wo sich solche aufdrängen. Die Schlichtungsstelle ist ein unverzichtbares Instrumentarium.

Für das Vertrauen in die Tätigkeit der Schlichtungsstelle und für das gute Mitwirken danke ich allen Gesuchstellenden, Anbieterinnen und Mitarbeitenden und auch der Aufsichtsbehörde PostCom.

Dr. Marianne Sonder
Leiterin Schlichtungsstelle

Ombud PostCom
Postfach 243
3074 Muri

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

2. Verfahren

Sowohl natürliche Personen (Private) als auch juristische Personen (Firmen), Kunden oder Anbieterinnen können ein Schlichtungsgesuch stellen. Ein solches kann bearbeitet werden, wenn es sich um eine privatrechtliche bzw. zivilrechtlichen (synonyme Begriffe) Problematik handelt. Darunter fallen insbesondere alle Streitigkeiten, welche sich auf einen „Transport“ von Sendungen beziehen, zum Beispiel Zustellung, Empfang und auch Deponieren von Briefen und Paketen. Nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle fällt der Standort von Briefkästen und Probleme im Zusammenhang mit Briefkastenanlagen. Dafür ist von Gesetzes wegen die PostCom zuständig. Besondere Zuständigkeiten sind gegeben bei Streitigkeiten mit der PostFinance (Bankenombudsman) oder mit dem Verkauf von Mobile-Apparaten und Telefonabonnements (ombudscom). Die Schlichtungsstelle darf in den zivilrechtlichen Angelegenheiten aller bei der PostCom gemeldeten Anbieterinnen (<https://www.Anbieterincom.admin.ch/de/Anbieterinmaerkte/meldepflicht/gemeldete-unternehmen/>) vermittelnd tätig sein.

Die Schlichtungsstelle hat es erreicht, dass Empfänger von Sendungen berechtigt sind, ein Schlichtungsgesuch zu stellen. Die Anbieterinnen stellten sich bis anhin auf den Standpunkt, dass sie nur mit dem Absender in einem Vertragsverhältnis stehen. Kann der Empfänger jedoch die Bezahlung einer Ware nachweisen, wird er als Gesuchsteller zugelassen. Eine Abtretung des Forderungsanspruchs des Absenders wird dann nicht mehr gefordert.

Der Gesuchsteller muss dartun, dass er bereits vergeblich versucht hat, eine Einigung mit der Gegenseite herbeizuführen. Zudem darf zum Antragsgegenstand kein Gerichtsverfahren anhängig sein. Das Schlichtungsverfahren kostet für den Kunden CHF 20.00. Allerdings muss er die anfallenden Auslagen, wie z.B. Porto oder Reisespesen zur Schlichtungsverhandlung nach Bern selber tragen. Auch der Zeitaufwand wird nicht entschädigt.

Die Schlichtungsverfahren stellen für die Anbieterinnen kein freiwilliges Verfahren dar. Die betroffenen Anbieterinnen müssen am Schlichtungsverfahren teilnehmen (Art. 69 VPG).

Das Schlichtungsverfahren wird meist per E-Mail oder Brief durchgeführt. Beide Seiten erhalten

Gelegenheit, ihre Stellungnahmen abzugeben und relevante Nachweise vorzulegen. Eine mündliche Verhandlung findet nur statt, wenn der Austausch von Stellungnahmen zwischen den Parteien zu keiner Annäherung führt und die Leiterin der Schlichtungsbehörde „Lösungspotential“ erkennt. In solchen Fällen bewertet sie den Sachverhalt und unterbreitet mündlich einen Vorschlag für eine gütliche Streitbeilegung. Dabei wägt sie die vorgebrachten Argumente unter Berücksichtigung der Sach- und Rechtslage ab. Ziel ist ein für alle zufriedenstellendes Ergebnis zur Beilegung des Konflikts. Dieses Vorgehen bewährt sich und ist günstiger als das Ausarbeiten von schriftlich begründeten Lösungsvorschlägen. Im Rahmen einer Einigungsverhandlung können beide Parteien sofort reagieren und unter dem Eindruck einer entspannten face to face Einigungsverhandlung einem Abschluss zustimmen. Die Verfahren finden in der Amtssprache des Gesuchstellers statt.

Die Parteien sind nicht verpflichtet, den Lösungsvorschlag der Leiterin der Schlichtungsstelle anzunehmen. Akzeptieren sie den Einigungsvorschlag, wird eine für beide Seiten verbindliche Abmachung schriftlich festgehalten.

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

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

3. Problemschwerpunkte im Jahre 2018

3.1 Paketsendungen mit Postfach-Adresse

Die Anbieterin liefert keine Pakete in die Postfächer. Das heisst, sie hinterlegt keinen Avis ins Postfach. Ist ein Paket korrekt mit der Postfach-Adresse adressiert, wird es von der Anbieterin an die Domiziladresse umadressiert. Ist daselbst niemand anzutreffen bzw. der Hausbriefkasten nicht angeschrieben, wird das Paket als „unzustellbar“ an den Absender zurück gesendet. Dieser muss Abklärungen bezüglich der Empfänger-Adresse treffen und das Paket noch einmal senden. Gleiches gilt für Grossbriefe über 2 cm Dicke, die als Pakete gelten. Die Kunden ärgern sich über die verspätete Lieferung und zudem über das dreifache Porto. Die Anbieterin hat sich in den Schlichtungsfällen bezüglich Zusatzkosten kulant gezeigt. Zudem werden Lösungsmöglichkeiten geprüft.

3.2 Verlust von Paketen

Mit dem zunehmenden Online-Handel kommt es immer wieder vor, dass die Adressaten Pakete vermissen. Die Anbieterinnen berufen sich auf das elektronisch erfasste Zustellereignis, das gemäss ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) als Zustellnachweis gilt. Bei Auslandbestellungen machen sie geltend, dass eine Nachforschung für Importsendungen durch den Empfänger nicht möglich sei. Eine solche könne grundsätzlich nur vom Absender selbst bei dessen Anbieterin in Auftrag gegeben werden. Gelangt der Kunde zur Sendungsnummer und kann er nachweisen, dass das Paket von der Schweizer Anbieterin in Empfang genommen wurde, stellt sich die Anbieterin auf den Standpunkt, dass das Paket im Ablagekasten deponiert worden sei. Sowohl die Dimensionen des Pakets als auch die gewählte Verpackung für den Versand könnten nachträglich nicht mehr eruiert werden und der Zustellbote könne sich an den Zustellvorgang verständlicherweise nicht mehr erinnern. Es sei deshalb von einem Diebstahl auszugehen, welcher der Polizei zu melden sei.

Im Online-Handel, bei welchem die Pakete im Voraus zu bezahlen sind, ist es dem Empfänger kaum möglich, die Grösse eines Paketes ausfindig zu machen. Gelingt es ihm und war das Paket grösser als der Ablagekasten und schaltet er die Schlichtungsstelle ein, vergütet

die Anbieterin im Rahmen eines Vergleichs den nachweislich bezahlten Warenwert.

Die gleiche Problematik entsteht, wenn grössere Pakete vor die Haustüre oder auf die Briefkastenanlage deponiert oder einem Nachbarn ausgehändigt werden. Das elektronisch erfasste Zustellereignis spricht für die Übergabe. Der Absender kann die Sendung belegen, der Empfänger muss den „Nichtempfang“ nachweisen, was unmöglich ist.

Die Schlichtungsstelle vertritt in solchen Fällen die Meinung, dass die Anbieterin den Verlust zu vergüten hat, sofern sie nicht nachweist, dass der Empfänger eine von der Standardzustellung abweichende Zustellform – z. B. Deponierung des Pakets – explizit verlangt hat.

3.3 Haftungsausschluss für indirekten Folgeschaden

Die Anbieterinnen haften in der Regel nur für den direkten Schaden, nicht für den sogenannten mittelbaren Schaden oder Folgeschaden. Es sei folgendes Beispiel erwähnt. Ein professioneller Schlüsselservice sandte einen Eingangs- und Wohnungsschlüssel per Einschreiben. Bei der Adressatin kam der Brief geöffnet und ohne Schlüssel an. Daraufhin wechselte die Verwaltung die zum Schlüssel gehörende Schliessanlage für die gesamte Stockwerkeigentümergeinschaft aus und belastete die Kosten der Adressatin. Die Anbieterin lehnte eine Kostenübernahme ab und erklärte, nur den direkten Schaden (konkreten Sachwert, d. h. Schlüsselwert), nicht aber den indirekten Folgeschaden (neue Schliessanlage) ersetzen zu müssen. Die Adressatin wandte sich an die Schlichtungsstelle. Sie musste nicht für den Schaden aufkommen. Der Absenderin, einer professionellen Schlüsselservicefirma, müssen die Folgen beim Verlust eines solchen Schlüssels bekannt sein. Sie trägt das Risiko einer ungenügenden Verpackung und muss auch wissen, dass die Anbieterinnen die Haftung für leichte Fahrlässigkeit in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) beschränkt haben. Bei eingeschriebenen Briefen liegt die Haftungsgrenze bei CHF 500.00.

3.4 Verlust oder verspätete Zustellung von eingeschriebenen Briefen

Die gleiche Problematik des hohen Folgeschadens zeigt sich im Zusammenhang mit Kündigungen von Miet- oder Arbeitsverträgen. Diese haben in der Regel mit eingeschriebener Sendung zu erfolgen. Eine Verspätung oder ein Verlust kann Forderungen nach sich ziehen, welche die Haftungsgrenze von CHF 500.00 bei weitem übersteigen. Die Leiterin der Schlichtungsstelle regt deshalb die Entwicklung eines Produkts für eingeschriebene Kündigungssendungen an, welches eine Haftung für Folgeschäden umfasst.

3.5 Datenschutz

Die Kunden sind bezüglich ihrer persönlichen Daten sensibilisiert. Den Anbieterinnen ist die Weitergabe von Kundendaten untersagt (vorbehaltlich des Vorliegens von gesetzlichen Grundlagen der Auskunftersuchenden). In einem Fall wurde ein Auskunftsbegehren einer Gemeinde gestützt auf Art. 12 des Bundesgesetzes über die Harmonisierung der Einwohnerregister und anderer amtlichen Personenregister (RHG) erteilt. Die Gemeinde verfügt über die entsprechende gesetzliche Grundlage, weshalb die Anbieterin verpflichtet war, die entsprechende Auskunft zu geben.

4. Rückblick

Einen grossen Teil der Arbeit machen die telefonischen oder E-Mail-Anfragen aus. Im Jahre 2018 wurden insgesamt rund 1'750 Kontakte (Anfragen, Anliegen, Gesuche) bearbeitet. Im Berichtsjahr haben die Informations- und Beratungsanteile deutlich zugenommen.

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.

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 2018 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 31.12.2018

Total rund	1750
------------	------

B. Fälle im Berichtsjahr

Total Falleröffnungen vom 01. Januar
bis 31. Dezember 2018

	77
--	----

C. Beschwerdegründe und Forderungen der 77 Fälle

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

Verlust Sendung	11
Verspätung	10
Ersatz des direkten Schadens	17
Ersatz des Folgeschadens	8
Verweigerte Zustellung	11
Andere Gründe	31

D. Sprachen der 77 Fälle

Deutsch	70
Französisch	4
Italienisch	3

E. Ausgang der Verfahren bei den 77 Fällen

Vergleich	37
Anerkennung	9
Rückzug infolge Behebung des Problems oder Aussichtslosigkeit	28
Kein Vergleich / pendent	3