



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössische Postkommission  
PostCom

# Corona-Pandemie und Paketboom steigern Gesamtumsatz des Postmarkts in der Schweiz

**Bern, 08.06.2021 - Die Corona-Pandemie und der dadurch ausgelöste Paketboom haben den Gesamtumsatz des schweizerischen Postmarkts angekurbelt und um 3 % gesteigert. Dies zeigt der Jahresbericht 2020 der Eidgenössischen Postkommission PostCom. Die Schweizerische Post musste in einem äusserst anspruchsvollen Umfeld bis an ihre Leistungsgrenzen gehen, um die Versorgung mit postalischen Diensten zu erbringen. Ihre Anstrengungen, wie auch jene der privaten Anbieterinnen, waren unerlässlich und systemrelevant. Gleichzeitig haben sich die langfristigen Trends, insbesondere das durch die Digitalisierung veränderte Kundenverhalten, beschleunigt. Diese Faktoren erhöhen den Druck auf die Grundversorgung und deren Finanzierung weiter.**

Angetrieben vom starken Wachstum des Paketsektors, erreichte der Postmarkt in der Schweiz 2020 mit 4,2 Milliarden Franken (+3 %) einen markant höheren Gesamtumsatz. Eine solche Zunahme wurde seit mehreren Jahren nicht mehr verzeichnet. Das Volumen hingegen lag bei 3,1 Milliarden Sendungen, was einem Rückgang von -4,5 % entspricht. Diese negative Entwicklung ist auf die bedeutend geringeren Mengen bei den Briefen, Zeitungen und Zeitschriften zurückzuführen. Der Anteil des Briefmarkts am Gesamtumsatz erreichte im Berichtsjahr mit 37 % einen neuen Tiefststand, nachdem er fünf Jahre zuvor noch über 50 % gelegen hatte.

Betrachtet man den Grundversorgungsmarkt (Pakete bis 20 kg, Briefe bis 1 kg sowie Zeitungen und Zeitschriften) für sich allein, ergeben sich die gleichen Feststellungen. Der Umsatz in der Grundversorgung betrug CHF 3,3 Mrd. und nahm im Vergleich zum Vorjahr um 2,8 % zu. Mit +32,5 % machte der von der Post und den privaten Anbieterinnen erzielte Umsatz mit Paketen einen veritablen Sprung auf CHF 1,482 Mrd. Bei den Briefen der

Grundversorgung war ein starker Umsatzrückgang von -13,8 % festzustellen, da die virtuelle Kommunikation angesichts der sozialen Distanzvorgaben während der Pandemie besonders stark an Bedeutung gewann.

## **Corona-Pandemie verursacht weitreichende Auswirkungen**

Die Corona-Pandemie stellte die Post vor mehrere Herausforderungen. Zum einen musste sie infolge der Home-Office-Vorgaben und den dadurch signifikant gesteigerten Online-Bestellungen sowie den beschränkten stationären Einkaufsmöglichkeiten eine Rekordmenge an Paketen bewältigen. Zum anderen reichte es nicht, Personalressourcen einfach aufzustocken, da der Einsatz der Mitarbeitenden durch verschiedene Schutzmassnahmen eingeengt und erschwert wurde. Viele der postalischen Teilprozesse waren starken Einschränkungen oder Anpassungen unterworfen.

Während der ausserordentlichen Lage erlaubte das Eidgenössische Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) der Post gestützt auf die damals geltende Covid-19-Verordnung 2, von den gesetzlichen Vorgaben in der Grundversorgung abzuweichen. Die Post wurde verpflichtet, alle Leistungen, insbesondere auch bei der Zustellung, nach «best effort» zu erbringen. Zudem anerkannte die PostCom bei den Laufzeiten für Pakete und Briefe für mehrere Monate das Vorliegen höherer Gewalt und setzte die Messungen dafür aus.

Unter Einbezug dieser Force majeure-Ereignisse übertraf die Post mit den Werten von 98,0% für die A-Post-Briefe und 99,2% für die B-Post-Briefe die Vorgabe von 97%. Bei den Paketen lag die Post mit 95,4 % für die Priority-Sendungen und 95,5% für Economy ebenfalls über der Vorgabe von 95%.

## **Erreichbarkeit gewährleistet**

Gemäss Postverordnung muss die Post gewährleisten, dass innerhalb von 20 Minuten 90 % der ständigen Wohnbevölkerung eines Kantons zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder Postagentur erreichen können. Bietet die Post einen Hausservice an, so gelten für die betroffenen Haushalte 30 Minuten. Die Post erfüllte die Anforderungen in sämtlichen Kantonen. Aufgrund von temporären Schliessungen glitt der Erreichbarkeitswert im Kanton Freiburg während der ausserordentlichen Lage zeitweise unter die 90 %-Grenze. Der Jahreswert für diesen Kanton wurde mit 92,75 % jedoch wieder erfüllt.

## **Neue Kriterien für Prüfung von Hausservice-Lösungen**

Im Berichtsjahr gab die PostCom im Zusammenhang mit der Schliessung oder Verlegung von Poststellen 24 Empfehlungen ab. Zusätzlich beschloss sie, auf zwei Wiedererwägungsgesuche von Gemeinden nicht einzutreten.

Wenn die Post keinen Agenturpartner findet, führt sie den Hausservice zunehmend auch in grösseren Gemeinden als Ersatzlösung für eine Poststelle ein. Als Folge dieser neuen Ausrichtung hat die Anzahl von Ersatzlösungen mit Hausservice bei den Fällen, die der PostCom zur Beurteilung vorgelegt werden, deutlich zugenommen. Die PostCom hat im Berichtsjahr deshalb Kriterien erarbeitet, unter welchen Voraussetzungen sie solchen Lösungen zustimmen kann.

Ende 2020 bestand ein Netz von 902 eigenbetriebenen Poststellen und 1185 Postagenturen, d.h. die Post verfügte insgesamt über ein Netz von 2087 bedienten Zugangspunkten. Wie schon in den Vorjahren ging die Anzahl der Poststellen stärker zurück, als die Anzahl der Agenturen zunahm. Gemäss der neuen Strategie der Post, der «Post von morgen», wird bis ins Jahr 2024 eine Stabilisierung mit 800 Poststellen angestrebt.

Die Anzahl der Gebiete mit Hausservice stieg auf 1797, ein Plus von 22 gegenüber dem Vorjahr. Der Anteil der Haushalte in der Schweiz, die einen Hausservice erhalten, nahm ebenfalls leicht zu und betrug 9,5 %.

## **Anzahl ganzjährig bewohnter Häuser mit Ersatzlösungen nimmt zu**

Per Ende 2020 gab es schweizweit 1'783'250 ganzjährig bewohnte Häuser. Nach Angaben der Post wurde zu diesem Zeitpunkt bei 2159 Häusern keine reguläre Hauszustellung erbracht. Die Anzahl der ganzjährig bewohnten Häuser mit Ersatzlösungen steigt jährlich weiterhin stärker an (8,9%) als die Anzahl der ganzjährig bewohnten Häuser (0,7%). Die Ersatzlösungen bewegen sich indes im Promillebereich, wenn man sie mit der Anzahl aller ganzjährig bewohnten Häuser vergleicht.

## **Finanzierung der Grundversorgung unter Druck**

Die Grundversorgung und deren Finanzierung werden zurzeit politisch breit diskutiert. Die vom Bundesrat angedachte Privatisierung von PostFinance würde deren Herauslösung aus

dem Postkonzern bedeuten. Die heute bestehende enge Verflechtung und Zusammenarbeit zwischen PostFinance und den übrigen Konzerngesellschaften bei der Erbringung der Grundversorgung mit Post- und Zahlungsverkehrsdienstleistungen wären entsprechend anzupassen, was eine Revision der Bestimmungen zur Grundversorgung im Postgesetz (PG) voraussetzen würde. Aus regulatorischer Sicht ist festzuhalten, dass die Nettokosten der Grundversorgung von der Post zurzeit noch getragen werden können. Künftig ist jedoch mit weiteren Rückgängen der Erlöse insbesondere aus dem Briefmonopol – zusätzlich beschleunigt durch den Digitalisierungseffekt infolge der Corona-Pandemie – zu rechnen.

### **Folgestudie für die Revision der Mindeststandards lanciert**

Die Entwicklung des E-Commerce sowie das Angebot von kostenlosen Lieferungen und Rücksendungen machen den Paketmarkt immer kompetitiver. Der Druck auf die Margen der Unternehmen und damit auch auf die Arbeitsbedingungen verstärkt sich zusehends. Entsprechend steigt die Gefahr von Lohndumping. Anfang 2021 hat die PostCom eine Folgestudie über die Arbeitsbedingungen im Postmarkt in Auftrag gegeben und dazu einen beratenden Expertenausschuss eingesetzt, in dem auch die Sozialpartner vertreten sind. Die Ergebnisse dieser Studie werden in die Revision der Verordnung über Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen im Postmarkt einfließen, die erstmals per 1. Januar 2023 anzupassen ist.

Die 2020 von der PostCom durchgeführten Kontrollen haben Hinweise zutage gefördert, dass mehrere Firmen die Mindestvorgaben nicht einhalten. Verstösse wurden insbesondere hinsichtlich der mit den Arbeitnehmern vereinbarten Wochenarbeitszeit (die höchstens 44 Stunden betragen darf), des Stundenlohns (mindestens Fr. 18.27) und weiterer arbeitsrechtlicher Verpflichtungen festgestellt (z.B. Kompensationen für Nacharbeit, Erfassung der Arbeitszeiten). In Fällen, in welchen die kontrollierte Anbieterin nicht nachweisen kann, dass sie die gesetzlichen und reglementarischen Vorgaben zu den Arbeitsbedingungen einhält, kann die PostCom gemäss den Artikeln 24 und 25 PG, unter Berücksichtigung der Schwere des Verstosses und der finanziellen Lage des Unternehmens, Massnahmen und Sanktionen verfügen.

### **Aufsichtsrechtliche Anzeigen und Verfahren**

Im Berichtsjahr hat das Fachsekretariat der PostCom insgesamt 33 Eingaben von Bürgerinnen und Bürgern (sogenannte «Bürgerbriefe») erhalten, die Reklamationen gegenüber der Post vorbrachten (2019: 27). Hinzu kamen rund 50 Zusendungen mit diversen Anfragen. In Bezug auf die übrigen Anbieterinnen gingen 2020 vier Bürgerbriefe ein (2019: 1).

2020 erhielt die PostCom rund zwei Dutzend Eingaben und Anfragen zu Hausbriefkästen (2019: 28). In zwei Fällen wurde ein Verwaltungsverfahren eingeleitet (2019: 4). Die PostCom schloss zwei Verfahren mit einem materiellen Entscheid ab (2019: 14). Sie wies ein Gesuch ab und hiess eines gut (2019: 12 Abweisungen, zwei Gutheissungen). Zuzufolge Vergleichs oder Rückzugs wurde kein Verfahren abgeschrieben (2019: 4).

Im Berichtsjahr wurden 14 Strafbescheide wegen Verletzung der Meldepflicht erlassen. In 13 Fällen wurden die Strafbescheide von den Betroffenen akzeptiert, und die Entscheide sind in Rechtskraft erwachsen. Der Bussenrahmen reichte dabei von CHF 200 bis CHF 3'000.

2020 bearbeitete die Schlichtungsstelle insgesamt rund 2'300 Kontakte (Briefe, E-Mail- und Telefonverkehr). 83 Fälle konnten erfolgreich geschlichtet werden. Zwei Konfliktfälle sind noch pendent. In fünf Fällen kam keine Einigung zustande. Ein Gerichtsverfahren wurde in keinem Fall eingeleitet.

## **Transformation steht dem Postsektor noch bevor**

Ohne ihren Postsektor wäre es für die Schweiz ungleich schwerer gewesen, die Phasen, in denen das öffentliche Leben weitgehend stillgelegt werden musste, zu überstehen und die Versorgung zu gewährleisten. Dennoch: Nicht alles lief perfekt. Wenn die Schweiz die Gesundheitskrise einmal hinter sich oder zumindest besser im Griff hat, müssen kritische Situationen aufgearbeitet und mögliche Verbesserungen identifiziert werden.

Veränderungen haben in den letzten Jahren nicht nur die angebotenen Produkte und Postdienstleistungen erfahren. Auch bezüglich der Struktur des Marktes selbst sind Verschiebungen sichtbar. Der liberalisierte Paketmarkt ruft je länger je mehr Akteure auf den Plan, die postalische Leistungen auf eine andere Art und Weise erbringen, als etablierte Unternehmen dies bisher getan haben. Was unverändert gilt: Auch diese neuen Player sind verpflichtet, sich bei der PostCom zu registrieren.

Nach wie vor prägen langfristige Trends die Postbranche. Die Pandemie und die damit verbundenen Beschränkungen des öffentlichen Lebens verändern das Kundenverhalten unwiederbringlich. Alle diese Faktoren erhöhen den Druck auf die Grundversorgung und deren Finanzierung weiter.

## **Über die PostCom**

Die Eidgenössische Postkommission PostCom wacht über die Qualität der postalischen

Grundversorgung und setzt sich für eine nachhaltige Entwicklung des Postmarktes ein. Sie informiert die Bevölkerung über ihre Tätigkeit und schlägt dem Bundesrat konkrete Massnahmen vor. Die Kommission setzt sich aus sieben durch den Bundesrat gewählten Mitgliedern zusammen und verfügt über ein Fachsekretariat. Als unabhängige Behörde ist sie dem Eidgenössischen Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) einzig administrativ angegliedert.

---

### Adresse für Rückfragen

Eidgenössische Postkommission PostCom  
Monbijoustrasse 51A  
3003 Bern  
Tel.: +41 58 462 50 94

---

## Dokumente

 [Jahresbericht PostCom 2020](#) (PDF, 1 MB)

### Herausgeber

Eidgenössische Postkommission PostCom  
<http://www.postcom.admin.ch/de/>

<https://www.admin.ch/content/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-83874.html>