

**Wurde anlässlich  
Ratssitzung vom  
6. April 2017  
beantwortet.**

## Antwort

auf die

### Interpellation 3

Claudio Soldati und Gianluca Pardini namens der  
SP/JUSO-Fraktion  
vom 6. September 2016  
(StB 72 vom 8. Februar 2017)

### Bedrohte Poststellen in der Stadt Luzern

Der Stadtrat beantwortet die Interpellation wie folgt:

Die Post hat den Auftrag, sowohl ihre Kundenfreundlichkeit als auch die Wirtschaftlichkeit laufend zu überprüfen. Die Post stellt fest, dass die Nachfrage nach traditionellen Postdienstleistungen schweizweit seit Jahren rückläufig ist. Seit dem Jahr 2000 habe sich die Zahl der Briefsendungen, die über die Schaltertheke gehen, um 65 Prozent reduziert, jene der Paketpost um 46 Prozent; Einzahlungen seien im gleichen Zeitraum um 40 Prozent zurückgegangen. Die Wirtschaftlichkeit der Poststellen sei auch in der Stadt Luzern mehrheitlich ungenügend.

Das Verkaufsnetz präsentiert sich heute wie folgt:

Poststelle	Öffnungszeiten (Std. Mo–Fr)	Nutzer/innen, Besonderes
Hauptpost 6000 Luzern 1 Annahme	11	Privatkundinnen und -kunden Geschäftskunden Pendler/innen, Touristen
6000 Luzern 2 Universität	11	Privatkundinnen und -kunden Geschäftskunden Pendler/innen, Studierende
6000 Luzern 4 Obergrund (Poststelle mit neuem Auftritt)	7	Privatkundinnen und -kunden (Quartierpoststelle)
6000 Luzern Altstadt (Agentur)	11,5	Privatkundinnen und -kunden (Quartierpoststelle Altstadt)
6000 Luzern 6 Zürichstrasse	9	Privatkundinnen und -kunden Geschäftskunden Pendler/innen, Touristen
6000 Luzern 7 Hirschengraben	9	Privatkundinnen und -kunden Geschäftskunden, Lehrlingspoststelle
6000 Luzern 10 Wesemlin (Agentur)	11	Privatkundinnen und -kunden (Quartierpoststelle)

6000 Luzern 11 Kreuzstutz (Agentur)	13,5	Privatkundinnen und -kunden (Quartierpoststelle)
6000 Luzern 14 Schönbühl	10	Privatkundinnen und -kunden Geschäftskunden, Passanten im Ein- kaufszentrum
6000 Luzern 15 Würzenbach	8,5	Privatkundinnen und -kunden Geschäftskunden (Quartierpoststelle)
6014 Luzern Littau	9	Privatkundinnen und -kunden Geschäftskunden Pendler/innen, Studierende
6015 Luzern Reussbühl	9	Privatkundinnen und -kunden kleine Geschäftskundenstelle (Quartierpoststelle)

Die Post führt in Luzern derzeit vier Betriebsformen:

- **Traditionelle Poststelle**  
Die meisten Poststellen sind noch traditionell eingerichtet (Fenstergitter, Panzerglasschalter usw.). Sie sind teuer im Betrieb und Unterhalt. Dieses Modell ist veraltet.
- **Poststelle mit neuem Auftritt („Privatkundenstelle“)**  
Wie traditionelle Poststellen werden diese Filialen von der Post mit eigenem Personal geführt. Die Einrichtung kommt ohne trennende Elemente zwischen Kundschaft und Mitarbeitenden aus. Das Dienstleistungsangebot entspricht den traditionellen Poststellen, mit Ausnahme der limitierten Geldbezugs- und Change-Möglichkeiten. Die Poststelle Obergrund wurde 2014 zu einer Poststelle mit neuem Auftritt umgewandelt.
- **Postagentur („Post mit Partner“)**  
Im Auftrag der Post betreiben Dritte das Postgeschäft. Sie erhalten so ein zweites Standbein. Infrage kommen dafür insbesondere Ladenbetreiber.  
Das Sortiment umfasst die meisten in einer klassischen Poststelle nachgefragten Dienstleistungen und richtet sich hauptsächlich an Privatkundinnen und -kunden. Einzahlungen sind zwar nur bargeldlos möglich, dafür auch mit gewissen Karten (Maestro- sowie PostFinance-Card). Der Geldwechsel ist nicht möglich.  
Kundinnen und Kunden holen hier die avisierten Sendungen ab. Betreuungsurkunden werden aus Datenschutzgründen auf eigenbetriebene Poststellen avisiert.
- **My Post 24**  
Diese Automaten ermöglichen es Postkunden, Pakete und eingeschriebene Briefe rund um die Uhr abzuholen oder aufzugeben. Um die Dienstleistungen nützen zu können, ist man auf elektronische Kommunikationsmittel (SMS und E-Mail) angewiesen.

Weitere Betriebsformen, die in der Stadt Luzern zurzeit nicht vorkommen:

- **Geschäftskundenstelle**  
Die exklusiv diesem Kundensegment vorbehaltene Betriebsform ist für städtische Gebiete sehr geeignet. Denkbar sind bediente und unbediente Formen. Wichtig ist die gute Erreichbarkeit mit Motorfahrzeugen.
- **Hausservice**  
Bei diesem Angebot wird der Postschalter quasi an die Haustür verlegt. Kundinnen und Kunden können ihre Postgeschäfte direkt beim Zustellpersonal an der Haustür erledigen.

Die Poststelleninfrastruktur entwickelt sich in ihrer Vielfalt. Die Post sieht bei den meisten Poststellen in der Stadt Luzern Handlungsbedarf. Dieser hat unterschiedliche Ursachen:

- ungenügende Wirtschaftlichkeit;
- veränderte Kundenbedürfnisse;
- Veränderungsabsichten der Vermieterin in Liegenschaften, in die die Post eingemietet ist;
- Wechsel beim Betreiber, Pächter oder Eigentümer des Partnerbetriebes.

Trotz der angestrebten Veränderungen soll die Gesamtzahl der Zugangsmöglichkeiten in der Stadt Luzern mindestens gleich bleiben. Tatsächlich strebt die Post an, vermehrt Agenturen bei Partnerbetrieben zu schaffen und weitere alternative Angebotsformen zu realisieren. Diese Strategie ist aus Sicht des Stadtrates nachvollzieh- und grundsätzlich vertretbar: Die Dienstleistungen können so weiterhin flächendeckend angeboten werden; die Öffnungszeiten hingegen sind in Agenturen in der Regel länger. Zentral ist für den Stadtrat, dass Dienstleistungen qualitativ gut und kundennah erbracht werden können. Die Geschäftsform erscheint dem Stadtrat weniger relevant.

Die Postverordnung legt in den Artikeln 29 bis 35 fest, welche Angebote zur Grundversorgung gehören. Es geht dabei einerseits um die Zustellung und Annahme von adressierten Sendungen, andererseits um das Netz. Art. 33 Abs. 4 Postverordnung definiert: „Das Poststellen- und Postagenturennetz muss gewährleisten, dass 90 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder Postagentur innerhalb von 20 Minuten erreichen können. Bietet die Post einen Hausservice an, so gelten für die betroffenen Haushalte 30 Minuten.“ Diese Minimalanforderung wird in Luzern erreicht.

Das Verfahren bei einer Schliessung oder Verlegung einer Poststelle oder Postagentur wird in Art. 34 Postverordnung definiert: Die Post muss die Behörden der betroffenen Gemeinde im Voraus anhören und eine einvernehmliche Lösung anstreben. Gelingt das nicht, kann die Gemeinde die Postkommission (PostCom) anrufen. Diese prüft, ob die Post dieser Verpflichtung nachgekommen sei und ob die in Art. 33 Postverordnung definierten Vorgaben zur Erreichbarkeit eingehalten werden. Darauf gibt sie der Post eine Empfehlung ab. Die Post entscheidet in der Folge abschliessend über die Schliessung bzw. Verschiebung.

Die rechtlichen Möglichkeiten der Gemeinden auf dem Verfahrensweg sind definiert. Sie sind nicht stark. Erfolgversprechender als der Verfahrensweg erscheint dem Stadtrat der kontinuierliche Dialog. Der Stadtrat begleitet die Post bei den stetigen betrieblichen Anpassungen, indem er – stellvertretend für die Kundinnen und Kunden in Luzern – seine Einwände und Anliegen einbringt.

Der Stadtrat beantwortet die einzelnen Fragen wie folgt:

*Zu 1.:*

*Haben in den letzten 2 Jahren Gespräche zwischen der Post und dem Stadtrat stattgefunden? Wenn ja, was war der Inhalt der Gespräche?*

Vertreter der Post CH AG, Poststellen und Verkauf, haben den Stadtrat zuletzt am 1. Februar 2017, zuvor am 9. Dezember 2015 persönlich über ihre Entwicklungsabsichten informiert. Unter dem Begriff „Postnetz 2020“ beabsichtigt die Post, im Privatkundensektor vermehrt die Zusammenarbeit mit Partnern zu suchen und im Geschäftskundensektor neue Angebote aufzubauen. Die Vertreter der Post haben den Stadtrat über die Veränderungsabsichten bei einzelnen Filialen unterrichtet. Zugleich haben sie erläutert, welches Verfahren zum Zug käme, falls keine einvernehmlichen Lösungen gefunden werden.

*Zu 2.:*

*Sind in den nächsten Monaten Gespräche zwischen der Post und dem Stadtrat geplant?*

Vertreter der Post tauschen sich ein- bis zweimal jährlich mit Mitarbeitenden der Verwaltung aus. Sobald eine bestehende Poststelle oder Postagentur geschlossen oder verschoben werden soll, muss die Post gemäss Art. 34 Abs. 1 der Postverordnung den Stadtrat anhören. Aktuell ist die Stadt Luzern mit der Post im Dialog zum künftigen Postnetz. Die Post hat den Stadtrat um Unterstützung bei der Suche nach geeigneten Standorten für Geschäftskundenstellen ersucht. Eine soll auf der linken Seeseite, im Raum Obergrund/Bruch, entstehen, die andere auf der rechten Seeseite im Raum Schlossberg.

*Zu 3.:*

*Inwiefern ist der Stadtrat über die „Gesamtbetrachtung der Stadt Luzern“ laut Markus Flückiger, Kommunikationsverantwortlicher Postnetz Mitte, gemäss dem genannten Artikel der NLZ orientiert?*

Die Post hat anlässlich der oben genannten Gespräche offen über ihre generellen und, soweit bekannt, konkreten Absichten informiert. Sie hat die Einwände des Stadtrates angehört und aufgenommen. Beispielsweise hatte der Stadtrat im Dezember 2015 seine Bedenken geäussert, die Poststelle Luzern 6, Zürichstrasse in eine Agentur überzuführen, weil dadurch auf dem rechten Ufer nach Umsetzung von „Postnetz 2020“ ausschliesslich Postagenturen bestehen würden. Dadurch wären auf dieser Stadtseite Bareinzahlungen nicht mehr möglich. Für

manche Personen ist es nach wie vor von grosser Bedeutung, am Schalter Einzahlungen tätigen zu können. Die Post hat den Wunsch des Stadtrates in ihre aktualisierten Überlegungen aufgenommen, die Filiale an der Zürichstrasse soll als Lehrlingspoststelle weiterhin selbst betrieben werden.

Die Poststelle Luzern 15 Würzenbach wird in eine bediente Agentur übergeführt. Der Stadtrat rechnet damit, dass ihm noch diesen Frühling der konkrete Lösungsvorschlag zur Beurteilung vorgelegt wird.

Die Poststelle Reussbühl soll in eine Agentur übergeführt werden. Details über den geplanten Zeitpunkt oder mögliche Partnerbetriebe konnte die Post Anfang Februar noch keine bekannt geben.

Die heutige Lehrlingspoststelle Luzern 7 Hirschengraben soll in eine bediente Agentur übergeführt werden. Um die Bedürfnisse der zahlreichen Geschäftskundinnen und Geschäftskunden zu befriedigen, ist eine Geschäftskundenstelle im Raum Obergrund/Bruch vorgesehen.

Die Poststelle Luzern 14 Schönbühl soll nicht mehr als eigenbetriebene Filiale geführt werden. Die Struktur der Quartierbevölkerung könnte einen Versuch mit einem Hausservice im städtischen Gebiet begünstigen. Die Post prüft einen schweizweiten Pilotversuch in Luzern. Sollte sich dabei herausstellen, dass der Hausservice nicht den angestrebten Erfolg zeigt, würde die Post eine Agenturlösung suchen.

Sollten sämtliche vorgestellten Ideen umgesetzt werden, würden auf Stadtgebiet künftig fünf Poststellen, fünf Agenturen, zwei Geschäftskundenstellen, zwei bis drei My-Post-24-Automaten sowie ein Hausservice angeboten. Dies soll bis zirka 2020 der Fall sein. Die Hauptpost, Luzern 2 Universität und Littau werden weiterhin als eigenbetriebene Filialen geführt. Das Angebot in der Poststelle Littau wird ausgebaut.

*Zu 4.:*

*Wie steht der Stadtrat zum aktuellen Poststellennetz in der Stadt Luzern?*

Im Privatkundensektor ist die flächendeckende Versorgung mit Poststelleninfrastruktur von zentraler Bedeutung. Diese bleibt auch mit der Umsetzung von „Postnetz 2020“ bestehen. Alle Einwohnerinnen und Einwohner erreichen einen Postzugangspunkt zu Fuss oder mit dem ÖV in nützlicher Frist.

Die Postversorgung rund um den Bahnhof in Luzern 1 Hauptpost und Luzern 2 Universität wird sowohl von Einheimischen aus der Stadt und der Region in Anspruch genommen als auch von Touristinnen und Touristen. Die Angebote in diesem Raum sollten keinesfalls ausgedünnt werden. Die Absicht der Post, den Geschäftskunden auf beiden See- bzw. Reussseiten je eine eigene Kundenstelle anzubieten, unterstützt die städtische Wirtschaftspolitik, den Unternehmen ein stabiles Umfeld anzubieten.

Die meisten Poststellen sind über Mittag geschlossen, im Gegensatz zu den Agenturen. Es entspricht aber einem Kundenbedürfnis, Erledigungen über Mittag zu besorgen. Der Stadtrat begrüsst es ausdrücklich, wenn die Post auf traditionelle und neue Kundenbedürfnisse eingeht.

Die Lehrlingspoststelle Luzern 7 Hirschengraben wird von den Kundinnen und Kunden sehr geschätzt. Der Stadtrat ist froh, dass weiterhin eine Lehrlingspoststelle in Luzern, neu an der Zürichstrasse, geführt wird.

Zu 5.:

*Würde sich der Stadtrat für den Erhalt der Poststellen Würzenbach, Reussbühl, Zürichstrasse und Schönbühlring einsetzen, sollte die Post Poststellen-Schliessungen oder Umwandlungen in Postagenturen anstreben? Wenn ja, wie würde sich der Stadtrat dagegen einsetzen? Wenn nein, warum würde sich der Stadtrat nicht dagegen einsetzen?*

Gegen ersatzlose Schliessungen würde sich der Stadtrat sicherlich vehement einsetzen. Die Gespräche mit der Post zeigen, dass dies nicht beabsichtigt ist. Agenturlösungen und weiteren alternativen Angeboten – namentlich den Geschäftskundenstellen und dem Hauservice – steht der Stadtrat grundsätzlich positiv gegenüber. Da sich dieser Umwandlungsprozess über mehrere Jahre erstrecken wird, ist der Stadtrat zuversichtlich, dass sich für die jeweils betroffenen Mitarbeitenden der Poststellen gute Anschlusslösungen finden lassen.

Zu 6.:

*Welche Kriterien sind für den Stadtrat massgebend, damit gegen eine allfällige Poststellen-schliessung oder Umwandlung in eine Postagentur die PostCom angerufen würde?*

Generell-abstrakte Kriterien, die über die in der Postverordnung definierte Grundversorgung hinausgehen, kann der Stadtrat nicht nennen. Grundsätzlich muss die Bevölkerung nach wie vor guten Zugang zu Postdienstleistungen haben. Avisierte Sendungen müssen auf einer Poststelle oder in einer Agentur abgeholt werden können, die zu Fuss oder mit dem ÖV gut erreichbar ist.

Ist eine Schliessung oder Verlegung vorgesehen, muss diese einzeln im bestehenden räumlichen Kontext beurteilt werden.

Stadtrat von Luzern

