

**Wurde anlässlich  
Ratssitzung vom  
17. März 2022  
beantwortet.**

## **Antwort**

auf die

### **Interpellation 151**

Michael Zeier-Rast und Mirjam Fries  
namens der Mitte-Fraktion  
vom 15. Dezember 2021  
(StB 103 vom 9. Februar 2022)

## **Zu den neusten Poststellenschliessungen**

Der Stadtrat beantwortet die Interpellation wie folgt:

Die Schweizerische Post ist seit Jahren mit rückläufigen Kundenfrequenzen und sinkenden Versandmengen konfrontiert. Von 2000 bis 2020 betrug der gesamtschweizerische Rückgang bei den Briefen 75 Prozent, bei den Paketen 25 Prozent und bei den Einzahlungen 57 Prozent. Die Post hat aus ökonomischen Gründen das Filialnetz in den vergangenen Jahren schweizweit – und somit auch in der Stadt Luzern – überprüft und angepasst. Sie war und ist dabei nicht völlig frei: Sie muss gemäss Art. 33 und 44 der Postverordnung vom 29. August 2012 (VPG; SR 783.01) ein «landesweit flächendeckendes Poststellen- und Postagenturennetz» betreiben.

Per 19. Februar 2022 wird die Poststelle Luzern 2 Universität geschlossen. Privatkundinnen und Privatkunden werden in der Poststelle Luzern 1 Hauptpost bedient. Für Geschäftskundinnen und Geschäftskunden wird im Universitätsgebäude eine unbediente Geschäftskundenstelle eingerichtet. In der Stadt Luzern blieb seit 2017 bis zur Schliessung der Poststelle Luzern 2 Universität die Zahl der in der Postverordnung regulierten Zugangspunkte gleich. Ausgebaut wurden zusätzliche Dienstleistungspunkte wie MyPost 24-Automaten, Pick-up-Stellen (die Post nennt sie «My Post Service-Stellen») und Geschäftskundenstellen.

Ab 19. Februar 2022 präsentiert sich die Situation in der Stadt Luzern wie folgt:

Filiale/Ort	Format	Weitere Informationen
6000 Luzern 1 Hauptpost	Poststelle Filiale PostFinance	Täglich geöffnet
6000 Luzern 4 Obergrund	Poststelle	
6000 Luzern 6 Zürichstrasse	Poststelle	Filiale mit Lernenden
6014 Luzern Littau	Poststelle	
6000 Luzern Altstadt	Filiale mit Partner	Bäckerei Merz
6000 Luzern 7 Kasernenplatz	Filiale mit Partner	von Moos Sport+Hobby
6000 Luzern 10 Wesemlin	Filiale mit Partner	Swidro Drogerie Wäsmeli
6000 Luzern 11 Kreuzstutz	Filiale mit Partner	Quai4 Markt
6000 Luzern 14 Schönbühl	Filiale mit Partner	Migros
6000 Luzern 15 Würzenbach	Filiale mit Partner	Migros

6015 Luzern Reussbühl	Filiale mit Partner	Emma's Bäckerei
Universität	Geschäftskundenstelle	
Fanghöfli	Geschäftskundenstelle	
Hirschengraben	Geschäftskundenstelle	
Bahnhof Luzern	My Post 24-Automat	
Shopping-Center Schönbühl	My Post 24-Automat	
Denner Bernstrasse	My Post Service-Stelle	
Migros Waldstätter	My Post Service-Stelle	
Migros Bruchstrasse	My Post Service-Stelle	
Migros Schweizerhof	My Post Service-Stelle	
Migros Schlossberg	My Post Service-Stelle	
Migros Allmend	My Post Service-Stelle	
Denner Sälistrasse	My Post Service-Stelle	
Denner Brünigstrasse	My Post Service-Stelle	
Migros Grossmatte	My Post Service-Stelle	
Migros Ruopigen	My Post Service-Stelle	
Migros Weinbergli	My Post Service-Stelle	
Suter's Meile	My Post Service-Stelle	

Zu 1.:

*Wann und in welcher Form wurde der Stadtrat von der Post über die Schliessungen der Poststellen Hirschengraben und Uni informiert?*

Über die Bestrebung, die Poststelle Luzern 7 Hirschengraben in eine Filiale mit Partner umzuwandeln, wurde der Stadtrat bereits 2016 ins Bild gesetzt. In der Antwort auf die Interpellation 3, Claudio Soldati und Gianluca Pardini namens der SP/JUSO-Fraktion vom 6. September 2016: «Bedrohte Poststellen in der Stadt Luzern», informierte der Stadtrat den Grossen Stadtrat über diese Absicht. Mit der Stellungnahme zum Dringlichen Postulat 165, Martin Wyss, Claudio Soldati und Gianluca Pardini namens der SP/JUSO-Fraktion vom 1. Dezember 2017: «Schluss mit Poststellenschliessungen», zeigte der Stadtrat auf, dass dieser Schritt erst nach der Sanierung der Poststelle Luzern 6 Zürichstrasse, also frühestens im Verlauf des Jahres 2019, erfolgen würde.

2017 kündigte die Post an, die Poststelle Luzern 2 Universität zu überprüfen, sie jedoch mindestens bis 2020 als eigene Filiale zu führen.

Die Post informiert jeweils zuerst mündlich die zuständige Person in der Stadtverwaltung. Diese wiederum konsultiert den Stadtrat. Da die Post gemäss Postverordnung die schriftliche Bestätigung der kommunalen Behörden benötigt, informiert die Post schriftlich und stellt die Vorlage einer sogenannten Dialogbestätigung zur Verfügung. Letztmals ist dies im Januar 2022 geschehen, weil die

Filiale Luzern 10 Wesemlin Ende Juni 2022 vom heutigen Standort in das neu erstellte Quartierzentrum umziehen wird. Sie wird weiterhin von der Swidro Drogerie Wäsmeli betrieben.

Zu 2.:

*Hat der Stadtrat sich gegen eine Schliessung der Poststellen gewehrt? Falls ja, warum war er nicht erfolgreich? Falls nein, warum hat er sich dagegen nicht eingesetzt?*

Die Poststelle Hirschengraben wurde nicht geschlossen; sie wird im Agenturformat als Filiale mit Partner betrieben. Agenturlösungen haben sowohl Vor- als auch Nachteile. Geboten werden die wichtigsten von Privatkundinnen und Privatkunden nachgefragten Dienstleistungen. Einschränkungen betreffen hauptsächlich das Bargeldgeschäft: So sind Einzahlungen nur bargeldlos möglich, und der Bezug von Bargeld ist beschränkt. Vorteilhaft sind die längeren Öffnungszeiten, insbesondere samstags. Die Verbindung mit einem weiteren Unternehmen des Detailhandels bietet für die Kundschaft wie für das Partnerunternehmen Vorteile.

Für Geschäftskundinnen und Geschäftskunden steht im Gebäude der ehemaligen Poststelle Luzern 2 Universität eine unbediente Geschäftskundenstelle zur Verfügung. Die Post reagiert damit auf ein spezifisches Kundenbedürfnis. Der Stadtrat konnte sich mit der Umwandlung einverstanden erklären, weil sowohl den Privatkundinnen und Privatkunden als auch den Geschäftskundinnen und Geschäftskunden Lösungen angeboten werden.

Gegen die ersatzlose Schliessung der Poststelle Luzern 2 Universität wehrte sich der Stadtrat mit Schreiben vom 28. Oktober 2020. Was das Privatkundengeschäft angeht, erklärte er sich mit der Schliessung der Poststelle Luzern 2 Universität einverstanden, weil nur wenige Gehminuten entfernt die Hauptpost zur Verfügung steht. Sie ist sowohl länger geöffnet als auch besser erschlossen. Sie wird ab 20. Februar 2022 neu zusätzlich am Sonntagnachmittag geöffnet sein. Für die Geschäftskundinnen und -kunden hingegen verlangte der Stadtrat ein lückenlos anschließendes, adäquates Alternativangebot. Mit der unbedienten Geschäftskundenstelle im Universitätsgebäude erfüllt die Post grundsätzlich diese Forderung. Da die Verkehrssituation um das Universitätsgebäude in der Abendspitze unbefriedigend ist, begrüsst es der Stadtrat, dass die Post weiterhin zusätzliche Geschäftskundenstellen im Raum Obergrund/Allmend sowie im Norden sucht.

Zu 3.:

*Die Schliessung des Standortes Uni ist aus Sicht der zentralen Lage und der guten Erreichbarkeit zu Fuss und mit dem Auto schwer nachzuvollziehen. Weiter bleiben dort unseres Wissens die Postfächer bestehen, aber der Service fällt nun weg. Wie steht der Stadtrat zu diesen Überlegungen? Verfügt er über klare Kriterien und Zahlen der Post, warum der Standort Uni nicht rentabel sein soll, wenn es sich dabei ja um einen Service public handelt?*

Die Post betreibt mit der Hauptpost und der Poststelle Universität in Nähe zum Bahnhof Luzern zwei grosse Filialen mit ausgedehnten Öffnungszeiten. Die Hauptpost ist aktuell wöchentlich während 65 Stunden geöffnet, die Poststelle Universität während 57 Stunden. Beide Poststellen sind

für Privatkundinnen und Privatkunden sehr gut erreichbar. Der Standort Universität ist mit dem Auto gut erreichbar, was ihn für eine Geschäftskundenstelle prädestiniert. Ebenfalls erhalten bleibt an diesem Ort eine Postfachanlage. In Anbetracht der Nähe der verschiedenen Angebote zueinander kann aus Sicht des Stadtrates nicht von wegfallendem Service gesprochen werden.

Vergleichbar mit den eingangs erwähnten gesamtschweizerischen Zahlen werden auch in der Stadt Luzern die Filialen seit Jahren von immer weniger Kundinnen und Kunden besucht, die weniger Einzahlungen tätigen und weniger Sendungen aufgegeben. Zahlen zu einzelnen Filialen veröffentlicht die Post nicht.

Die Postfachanlage wird von der Stadt Luzern als Kundin genutzt. Seit zwei Jahren gelten für Postfächer schweizweit neue Zustellzeiten. Eine Frühbereitstellung, d. h. früher als 7.30 Uhr, wird separat in Rechnung gestellt. Mit der Verschiebung der Postfachanlage wird nun die Frühbereitstellung auch in Luzern verrechnet. Dadurch entstehen der Stadt jährlich Mehraufwendungen von einigen Tausend Franken.

*Zu 4.:*

*Der Paketversand hat beträchtlich zugenommen. Die externen Post-/Pick-up-Stellen wie z. B. Kioske beklagen, dass sie fast keinen Platz mehr haben für die Lagerung der Pakete. Was weiss der Stadtrat von diesem Umstand?*

Die Post arbeitet in Luzern nicht mit Kiosken oder anderen Kioskbetreiberinnen zusammen. Der Paketmarkt ist neben der Post CH AG für weitere Unternehmen geöffnet, die möglicherweise Partnerschaften mit den Kiosken unterhalten. Der Stadtrat ist diesbezüglich nicht im Bild. Beim zur Grundversorgung gehörenden Format «Filiale mit Partnern» kam es an einzelnen Standorten auch schon zu Engpässen. Die Post ist mit den Partnerunternehmen regelmässig im Austausch.

*Zu 5.:*

*Wie ist der Stadtrat von Seiten der Post darüber informiert, wie diese «externen Poststellen» funktionieren? Was für Informationen hat er über die Kundenzufriedenheit?*

Wie bei Frage 1 ausgeführt, informiert die Post den Stadtrat bei jeder Veränderung einer Filiale oder Filiale mit Partner, wie es die Postverordnung vorsieht. Dagegen entscheidet die Post über die Einrichtung oder Aufhebung von My Post Service-Stellen eigenständig. Sie weist darauf hin, dass es sich hierbei nicht um Einrichtungen der Grundversorgung handelt, sondern um die Befriedigung eines Bedürfnisses im freien Wettbewerb des Paketmarktes.

Bezüglich der Kundenzufriedenheit hat sich der Stadtrat bei der Post erkundigt und folgende Information erhalten: «Die Post misst die Kundenzufriedenheit zu ihren Zugangspunkten regelmässig. Die Zufriedenheitswerte der Filialen mit Partner bewegen sich dabei schweizweit auf dem ähnlich hohen Niveau wie in den eigenbetriebenen Filialen, was die gute Akzeptanz dieser Partnerfilialen

bei den Kundinnen und Kunden unterstreicht. Befragt werden jeweils Kunden, welche die Filialen und Filialen mit Partner nutzen. Basierend auf diesen Umfrageergebnissen leitet die Post jeweils geeignete Verbesserungsmassnahmen in Filialen mit Partnern ein, wie z. B. Schulungen des Partnerpersonals. Ebenfalls aufgrund von Kundenfeedbacks entwickelte die Post ein neues Partnermodell mit Bedientheke, das seit 2019 anstelle des Modells mit Selbstbedienungsmodul eingesetzt wird.»

Zu 6.:

*Hat der Stadtrat Einblick in die Strategie der Post über ihre Versorgung für die Stadt Luzern? Falls nicht, was denkt er in diesem Zusammenhang zu tun?*

Die Post will mit ihrer Strategie «Post von morgen» das Netz der eigenbetriebenen Filialen bei rund 800 stabilisieren. Im Gegensatz zur vorangegangenen Strategieperiode, bei welcher Kosteneinsparungen im Fokus standen, sollen ausgehend vom Kerngeschäft auch neue Märkte erschlossen werden. Sie will das eigene Netz für Dritte öffnen. Diese Form der Partnerschaft soll der Post ermöglichen, dass ihre Filialen trotz rückläufigem Schaltergeschäft auch in Zukunft gut besucht sind. Die Ernsthaftigkeit dieser Strategie wird durch die Investitionen untermauert, die die Post mit der baulichen Modernisierung der Filialen Hauptpost, Zürichstrasse und Obergrund in den letzten Jahren tätigte.

Das Format «Filiale mit Partner» bleibt nach wie vor ein wichtiger Zugangspunkt der Post.

Zu 7.:

*Falls ja, ist mit weiteren Schliessungen von Poststellen zu rechnen, und wie will sich der Stadtrat dazu verhalten?*

Nach Aussagen der Post sind keine weiteren Schliessungen in der Stadt Luzern vorgesehen. Die Post sucht weiterhin nach geeigneten Standorten für Geschäftskundenstellen, hauptsächlich im Süden im Raum Allmend/Obergrund und im Norden zwischen Schlossberg und Würzenbach. Aus Sicht des Stadtrates ist es sinnvoll, die traditionellen Poststellen durch weitere Formate zu ergänzen, die auf spezifische Bedürfnisse unterschiedlicher Kundschaft zugeschnitten sind.

Stadtrat von Luzern