

VOM GELBEN RIESEN

Ende gut, alles gut ...

Eine Post gibt es schon sehr lange auf Melchsee-Frutt. Gerda Gohl hatte hinter dem Postschalter in der alten Bergstation gearbeitet. Auch Marietta Elmiger war einst Postfräulein auf der Frutt, bis Peter, der plötzlich täglich und dann mehrmals täglich auf der Post zu tun hatte, sie eines Tages von der Post ins Posthais mitgenommen und sie zur Frau Marietta Rohrer-Elmiger gemacht hatte. 1901 wurde im Kurhaus Reinhard die erste offizielle Postablage eröffnet. Das Postfräulein erteilte zugleich auch Schulunterricht. «Dies soll ein gar schwieriges Unternehmen gewesen sein, weil die Kinder flink in die Schritten zu verschwinden wussten, wenn ihre Lehrerin in die Post gerufen wurde», lesen wir in der Schrift «100 Jahre Melchsee-Frutt» von Johanna Maria Reinhard-Burri. Noch früher hatte der 12-jährige Postbub Otto Durrer täglich die Briefpost auf die Frutt gebracht, zum Lohn von 12 Franken für den ganzen Sommer und der täglichen Wegzehrung. Später wurde aus Otto Durrer der Wildhüter, Kantonsrat und Mitbesitzer des Kurhauses Frutt.

Diese alten Zeiten sind Geschichte. Heute haben wir im Tourismusbüro in der alten Bergstation eine Postagentur mit Selbstbedienungswaage. Der Zahlungsverkehr wurde eingestellt, aber Briefe und Pakete aufgeben kann man noch immer und eingehende Briefe werden in die Postfächer gelegt.

Aber wohin geht die Post in den Zwischensaisons im Frühjahr und Herbst, wenn die Postagentur auf Melchsee-Frutt jeweils für rund zwei Monate geschlossen ist? Noch bis vor einem Jahr war diese Frage einfach zu beantworten. Die Post kam via Melchtal auf die Frutt und in den Zwischensaisons wurden die Sendungen von der Poststelle Melchtal zurückgehalten. Dort konnte man sie abholen und was nicht abgeholt wurde, das kam zum nächsten Saisonbeginn auf die Frutt ins Postfach. Herr Aregger von der Poststelle Melchtal hatte mir ein Postfach eingerichtet und so konnte ich meine Post auch am Morgen früh oder am Abend spät auf dem Weg von oder nach der Frutt abholen. So weit, so gut, bis dann die Poststelle im Melchtal geschlossen wurde.

Die Schliessung der Poststelle Melchtal wurde frühzeitig angekündigt. Ich habe mich erkundigt, wo ich dann zukünftig die Post in den Zwischensaisons abholen könne: Kerns

würde auf dem Weg liegen und sich anbieten. «Kerns ist nicht möglich», war die Antwort, «aber Sarnen, und wahrscheinlich auf der Geschäftspost in Sarnen.» Ich solle mich nochmals erkundigen, wenn es so weit sei, wurde mir empfohlen. Nun gut, ob Kerns oder Sarnen, wenn man mit dem Auto unterwegs ist, dann spielt das keine grosse Rolle, Sarnen ist auch okay, auch die Geschäftspost.

Einige Monate später, am Montag, den 22. April 2014: Es war Zwischensaison. Am folgenden Mittwoch wurde es Zeit, sich um die Post zu kümmern. Die Fahrbewilligung für die Strasse auf die Frutt war unterwegs, auch 2 Tickets für ein Konzert und ein bestelltes Buch sollten demnächst eintreffen. Ich rief die Post an; ich wollte mich erkundigen, ob ich meine Post in Sarnen im Lindenhof oder bei der Geschäftspost im Bünthen abholen kann. Das Telefonat war nicht ganz einfach. Der Herr auf der Zentrale verstand nicht, warum er mich mit Sarnen verbinden sollte, wenn ich doch auf Melchsee-Frutt wohne. Nach zehn Minuten erfolgloser Erklärungen zu Melchsee-Frutt hatte er vermutlich gar nichts mehr verstanden und wollte mich loswerden. Schlussendlich wurde ich mit der Geschäftspost in Sarnen verbunden. Eine verständnis- und humorvolle Dame war am Telefon.

«Ja, Ihre Post liegt bei uns, aber Sie können sie nicht abholen.»

«Warum, haben Sie denn keinen Kundenshalter bei der Geschäftspost?» Ich war noch nie auf der Bünthen-Post, ich habe keine Ahnung, wie es dort aussieht.

«Doch, doch, wir haben Kundenshalter und Ihre Post liegt gleich dort, aber ich kann Ihnen ihre Post nicht aushändigen, das ist nicht vorgesehen. Die Post muss zugestellt werden, aber zustellen können wir sie nicht, denn die Postagentur Melchsee-Frutt ist geschlossen. Machen Sie doch einen Umleitungsauftrag, auch wenn Sie das eine Kleinigkeit kostet.»

«Ja, das wäre eine Möglichkeit, und eine zweite Ferienumleitung mache ich für die Frutt-Freunde, und das zweimal im Jahr, das kostet dann schon mehr als eine Kleinigkeit. Die Absender bezahlen doch Porto, wenn sie die Briefe aufgeben. Und jetzt soll ich nochmals bezahlen, damit mir die Post ausgehändigt wird? Nein, da habe ich ein grundsätzliches Problem. Ich verstehe ja, dass Sie die Post

in der Zwischensaison nicht auf die Frutt bringen, und ich komme auch gerne bei Ihnen vorbei, um sie abzuholen. Oder Sie können sie in ein Postfach legen, oder Sie machen mir eine kostenlose Umleitung, aber ich bin nicht bereit zu bezahlen, nur weil die Poststelle im Melchtal geschlossen wurde. Übrigens, was passiert jetzt mit der Post, wenn Sie sie mir nicht aushändigen?»

«Wir schicken die Briefe nach ein paar Tagen an die Absender zurück, mit dem Vermerk, dass die Postagentur Melchsee-Frutt geschlossen ist.»

«Haben Sie auch Postfächer? Können Sie mir die Post in ein Postfach legen, so wie das Herr Aregger im Melchtal gemacht hat?»

«Ja, wir haben freie Postfächer und ich kann Ihre Post in ein Postfach legen, aber das geht nur mit einem kostenpflichtigen Umleitungsauftrag.»

«Und warum können Sie es nicht gleich machen wie Herr Aregger im Melchtal, ohne Umleitungsauftrag?»

«Das geht nicht. Bei den alten Posthaltern gab es noch Leute mit Menschenverstand und Courage, die haben ab und zu für ihre Kunden die Regeln strapaziert. Aber wenn ich Ihnen die Post aushändige, was nicht vorgesehen ist, dann wird mir fristlos gekündigt und Sie bekommen Ihre Post wieder nicht. Tut mir leid, ich kann nichts für sie tun.»

«Wenn Sie nichts tun können oder dürfen, gibt es bei Ihnen einen Oberpöstler der Kompetenzen hat und etwas tun kann?»

«Ich weiss nicht, aber ich kann Ihr Anliegen weitergeben, Sie hören von uns.»

Schon am nächsten Tag, am Tag 4 nach Saisonschluss, ruft mich der Oberpöstler an. Seine Stimme klingt etwas mechanisch: «Guten Tag Herr Zumbbrunn. Sie haben angefragt, was ein Umleitungsantrag kostet.»

«Nein, guten Tag, das ist ein Missverständnis. Ich habe angefragt, wie ich zu meiner Post komme, ohne dass ich bezahlen muss. Sie können sie mir zustellen, oder ich komme sie bei Ihnen abholen, oder Sie können sie mir in ein Postfach legen, oder ...»

«Es gibt zwei Möglichkeiten. Möglichkeit eins ist «Post zurückbehalten», das kostet Sie ...»

«Entschuldigung, wenn ich unterbreche, aber wie komme ich dann zu meiner Post?»

«Dann wird die Post zurückbehalten und sie kommt bei Saisonbeginn auf die Frutt. Das kostet Sie ...»

«Nein danke! Ich suche nach einer kostenfreien Lösung, so wie bis anhin. Ich hole die Post bei ihnen ab, oder Sie können sie mir in ein Postfach legen, oder Sie können die Post gratis für mich umleiten. Ich möchte nicht für meine Post bezahlen, nur weil die Poststelle im Melchtal jetzt geschlossen wurde.»

«Möglichkeit zwei ist ein «Umleitungsauftrag», das kostet sie ...»

Ich beende das Gespräch, ohne mich zu verabschieden. Ich bin überzeugt, dass ich mit einem Roboter gesprochen habe, nicht mit einem Menschen mit Kopf und Herz.

Und was jetzt? Nochmals anrufen beim Kundendienst der Post bringt nichts. Im Internet finde ich bei «Gelb bewegt» ein Reklamationsformular «Vorfall melden». Das ist gut. Da schreibe ich einen Brief und erkläre die Situation. Der Brief ist kurz, sachlich und höflich. Ich schreibe auch, dass ich jetzt meine Post ganz dringend brauche. Ich brauche die Fahrbewilligung und auch die Tickets für das Konzert, das demnächst stattfindet. Den Betreff formuliere ich etwas provokativ: «Post CH AG verweigert die Herausgabe der Sendungen.» So verspüren die Reklamationsbearbeiter meine Verzweiflung. Sie lesen meinen Brief und rufen: «Alarm! Wir haben die Poststelle Melchtal geschlossen und dabei die Frutter vergessen. Die Frutter haben ein Problem, ein grosses Problem, ein Riesenproblem, das müssen wir lösen. Jetzt! Wir setzen das Notfallszenario in Gang und stellen eine Taskforce auf. Sofortmassnahme Nummer 1: Wir stellen gleich jetzt die angefallene Post dem Kunden zu. Wir rufen ihn an, fragen wo er zurzeit ist und dann fahren wir mit dem Express-Auto zu ihm hin. Dann können wir persönlich unser Bedauern ausdrücken und mit ihm das weitere Vorgehen besprechen.» So hatte ich mir das vorgestellt, den Senden-Knopf betätigt und das Handy zur Hand genommen. Gleich rufen sie an ...

Ein paar Tage später, am Tag 8 nach Saisonschluss, kommt per E-Mail die Bestätigung von Sachbearbeiterin Claudia G.: «Vielen Dank für das Schildern Ihres Anliegens. Den Sachverhalt werden wir gerne unter der Referenznummer CR-044376-14 überprüfen. Sobald unsere Abklärungen abgeschlossen sind, informieren wir Sie umgehend. In der Zwischenzeit bitten wir Sie um etwas Geduld. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag.»

In der Zwischenzeit habe ich den kostenpflichtigen Umleitungsauftrag mit Expresszuschlag eingereicht. Ich habe die Fahrbewilligung erhalten und das Konzert besucht, das Buch liegt auf dem Nachttisch.

Tag 21 nach Saisonschluss. E-Mail von Zumbrunn an Claudia G.: «Sehr geehrte Claudia G. Bis wann kann ich mit einer Antwort rechnen? Mit freundlichen Grüßen.»

Tag 28 nach Saisonschluss. Telefon von Zumbrunn an die Post: «Nein, mit Claudia G. kann ich Sie nicht verbinden, ich kann ihr etwas ausrichten. Was ist Ihr Anliegen?»

Tag 33 nach Saisonschluss. E-Mail von Zumbrunn an Claudia G.: «[...] Ich bitte Sie, mir bis spätestens am 28. Mai 2014 den aktuellen Stand Ihrer Abklärungen mitzuteilen sowie den Termin für die endgültige Lösung.»

Tag 36 nach Saisonschluss. Ein Lebenszeichen von Claudia G, E-Mail an Zumbrunn: «Vielen Dank für Ihr Feedback. Alle betroffenen Stellen wurden in die Abklärung Ihres Anliegens involviert. Sobald die Ergebnisse vorliegen, informieren wir Sie umgehend. Es ist unser Ziel, Ihnen bald eine ausführliche Antwort zukommen zu lassen.»

Tag 43 nach Saisonschluss. Das kann noch Wochen oder Monate dauern. Ich rufe beim Beratungszentrum des Beobachters an. «Die Post hat eine Ombudsstelle, versuchen Sie es dort.» Die Ombud-PostCom hat eine Website. Man muss sich etwas schlau lesen, dann kann man ein Schlichtungsgesuch einreichen, das kostet 20 Franken, weniger noch als ein Umleitungsauftrag der Post. Ich schreibe ein Schlichtungsgesuch und wieder einmal drücke ich den Senden-Knopf. Postwendend erhalte ich per E-Mail eine Bestätigung. Zwei Tage später meldet sich Frau Dr. Sonder, die Ombudsfrau. Sie hat die Post CH AG angeschrieben, hat ihr mein Gesuch vorgelegt und die Post um Einreichung einer Vernehmlassung (im Doppel) aufgefordert, bis am 27. Juni 2014.

Frau Dr. Sonder ist mir auf Anhieb sympathisch.

Tag 60 nach Saisonschluss. Ein E-Mail von Frau Dr. Sonder. Die Vernehmlassung der Post ist eingetroffen: «[...] Herr G. von der Briefzustellregion Kriens wird sich ab dem 1. Juli 2014 direkt mit Herrn Zumbrunn in Verbindung setzen, um eine Lösung zu besprechen. Da es sich bei dieser Angelegenheit um eine unsererseits noch nicht abgeschlossene und beantwortete Kundenanfrage handelt, sehen wir die Voraussetzungen zu einer Bearbeitung durch die Schlichtungsstelle der PostCom nicht gegeben und möchten den Fall daher zurückweisen.» Im Begleitbrief schreibt Frau Dr. Sonder: «Wir haben den Vertretern der Post CH AG mitgeteilt, dass sie den Schlichtungsfall nicht zurückweisen können. Bitte lassen Sie uns wissen, ob Sie Anfangs Juli 2014 kontaktiert wurden und eine

Lösung gefunden werden konnte. Dies sollte bis spätestens 4. Juli 2014 der Fall sein.»

Frau Dr. Sonder ist ein Schatz.

Tag 73 nach Saisonschluss. Es ist der 4. Juli 2014. Herr G. von der Briefzustellregion Kriens ruft mich an. Er bietet mir an, meine Post ganzjährig in ein Postfach in Kerns zu leiten. «Nein, nur in den Zwischensaisons kann ich das nicht machen.» Es ist ihm spürbar peinlich; er hat mich auch erst im allerletzten Moment angerufen. Der Vorschlag, die Post ganzjährig an ein Postfach in Kerns zu leiten, ist keine attraktive Alternative. Die Post in Kerns ist 21 Kilometer von Melchsee-Frutt entfernt und bedingt im Winter noch Fahrten mit der Gondelbahn. Wenn die Post während den acht Monaten der Sommer- und Wintersaison täglich im entfernten Kerns abgeholt werden muss, nur damit sie auch während den vier Monaten in den Zwischensaisons zugestellt wird, dann ist das etwas viel Aufwand. Ich lehne das Angebot der Post dankend ab und informiere Frau Dr. Sonder.

Tag 97 nach Saisonschluss. E-Mail von Frau Dr. Sonder. Die Post CH AG hat sich bei der Schlichtungsstelle gemeldet: «[...] Bitte erlauben Sie uns den Hinweis, dass der Schlichtungsstelle gemäss Art. 66 VPG die zivilrechtlichen Streitigkeiten vorbehalten sind, wogegen Fragen der Hauszustellung durch die PostCom beurteilt werden müssen. Im Fall von Herrn Zumbrunn handelt es sich eindeutig um einen solchen Sachverhalt. In diesem Zusammenhang möchten wir Sie davon in Kenntnis setzen, dass das Begehren des Kunden und weiterer Betroffener bereits Gegenstand eines Verfahrens vor der dafür zuständigen PostCom ist. Dort werden dann auch die im Gesuch aufgeworfenen Fragen im Einzelnen zu prüfen und zu klären sein. Aufgrund dieser Überlegungen möchten wir Sie bitten, nicht auf das Gesuch des Herrn Zumbrunn einzutreten.»

Jetzt sind wir alle etwas verwirrt. Die Eidgenössische Postkommission PostCom ist eine unabhängige Behörde, welche die Sicherstellung der Grundversorgung mit postalischen Dienstleistungen beaufsichtigt. Sie ist direkt dem Bundesrat unterstellt. Wer ist bei der PostCom vorstellig geworden und warum, was hat das mit Melchsee-Frutt in den Zwischensaisons zu tun? Wir wissen es nicht. Nach ein paar weiteren E-Mails mit Frau Dr. Sonder haben wir uns entschieden, dass ich mein Anliegen bei der PostCom vorbringe.

Tag 131 nach Saisonschluss: Meine Anfrage geht an die PostCom. Am nächsten Tag kommt die Bestätigung: «Wir werden uns bei Ihnen melden, sobald wir Ihre Anliegen abge-

klärt haben und bitten Sie in der Zwischenzeit um Geduld.»

Dann geht die Zeit ins Land. Es gibt einige E-Mails, es gibt einige Nachfragen. Die Post CH AG aber hält weiterhin an einem kostenpflichtigen Nachsendeauftrag für die Zwischensaisons fest.

Tag 238 nach Saisonschluss. E-Mail von PostCom an Zumbrunn: «Sehr geehrter Herr Zumbrunn. Wir möchten Sie hiermit über den Stand betreffend die Postzustellung informieren. Die PostCom hat sich anlässlich ihrer letzten Sitzung mit Ihrer Angelegenheit befasst. Sie ist der Auffassung, dass die Post ein kostenloses und verhältnismässiges Grundangebot für die Postzustellung im Rahmen der Grundversorgung anbieten muss. Wir haben deshalb bei der Post nochmals nachgehakt und müssen Sie leider weiter um Geduld bitten. Wir wünschen Ihnen frohe kommende Festtage und ein glückliches neues Jahr.»

Schön, das sind gute Neuigkeiten, sehr gute sogar. Ein Befehl von oben an die Post CH AG. Ich bin gespannt wie jetzt der Verantwortliche Customer Governance, der Leiter Kundendienst und all die andern Post-Manager reagieren. Wenn sie jetzt weiterhin auf

stur machen, dann gibt es ein Verwaltungsverfahren, das ist so etwas wie für den Teufel das Weihwasser.

Tag 269 nach Saisonschluss: Herr G. von der Briefzustellregion Kriens ruft mich wiederum an: «Guten Tag Herr Zumbrunn. Wie geht es Ihnen? Dürfte ich Ihnen ganz unverbindlich ein Angebot unterbreiten? Wir können gerne darüber diskutieren. Wenn die Post Ihnen jeweils in der Zwischensaison kostenfreie Umleitungsaufträge ...»

«Entschuldigung, Herr G., ich muss etwas falsch verstanden haben. Könnten Sie bitte nochmals ...»

Ich hatte Herrn G. nicht falsch verstanden. Die Post bittet mich ganz höflich darum, jeweils in der Zwischensaison einen kostenfreien Umleitungsauftrag zu machen, damit sie in der Lage sei, mir die Post rechtzeitig an eine Adresse meiner Wahl zuzustellen. Eine gute Sache! Da hat die Post eine intelligente Lösung ausgearbeitet. Sie kann ohne Mehraufwand bestehende Infrastruktur und Abläufe nutzen und damit die Bedürfnisse ihrer Kunden erfüllen. Das ist echter Kundennutzen und echter Dienst am Kunden. Ich bedanke mich bei Herrn G. für dieses Angebot und

sage ihm, dass ich das toll finde und dass ich jetzt sehr stolz bin auf die Schweizer Post.

Einige Tage später kommt das Angebot nochmals in schriftlicher Form. Ich soll es bitte unterschreiben und möglichst bald zurücksenden. In diesem Brief steht noch, dass auf Melchsee-Frutt keine Domizilzustellung stattfindet und dass die Lösung auf Zusehen hin und ohne präjudiziellen Charakter angeboten werde. Nun – wenn die Post diese Vorbehalte braucht, dann soll sie sie haben. Solange ich meine Post erhalte, stört mich das nicht weiter. Ich melde der PostCom und der Ombudsfrau, dass eine zufriedenstellende Lösung gefunden wurde. Von beiden Stellen kommen Abschiedsgrüsse zurück. Die PostCom schreibt noch: «Sollte die Post die Zustellung jedoch zu Ihren Ungunsten ändern, können Sie sich gerne wieder an uns wenden.»

Ende gut, alles gut. Der gelbe Riese ist also doch ein Lieber, auch wenn er zwischendurch grundlos knurrt und seine Muskeln spielen lässt. Aber wir haben ja zum Glück die Ombudsfrau und die PostCom.

Kurt Zumbrunn

THEMENREIHE «SOMMERWANDERUNGEN»

Von der Frutt über den Mittelpunkt der Schweiz auf die Stöckalp

Eine anspruchsvolle, interessante Rundwanderung für rüstige Bergwanderer.

Routenbeschreibung

Unsere abwechslungsreiche Wandertour starten wir natürlich auf der Melchsee-Frutt.

Wie bereits in einer früheren Beschreibung der Themenreihe dargestellt, wandern wir Richtung Blausee, die Matten hoch, zwischen Hochstollen und Haupt, in einigen Kehren bis zum Grat aufs Abschütz. Belohnt wird man durch den grandiosen Ausblick zurück auf die Frutt und den Weitblick in die Berner Alpen. Tief unten liegt die Älggialp, wohl allen bekannt als der geografische Mittelpunkt der Schweiz. Dies ist auch das nächste Etappenziel unserer Wanderung.

Via Alp Seefeld, wo ein wunderbares Bergseeli lockt, erreichen wir die Alp Älggi. Hier kann man einen schönen Zwischenhalt in der Bergwirtschaft geniessen.

Vom Älggi geht es weiter nach rechts Richtung Bachegg. Nach einer weiteren Steigung auf dem angenehmen Weg bietet sich nochmals eine wunderschöne Aussicht auf die Melchtalerberge. Bei der Bachegg haben wir bereits wieder den höchsten Punkt erreicht. Von da an geht es talwärts über die Alpweiden Innenbach, dann Schwigbalm und links weg zur Chlisterlialp.

Eine kleine Kapelle lädt zum Ruhen ein. Hier hat der Heilige Bruder Klaus gelebt, bevor er in den Ranft übersiedelte und mit dem Einsiedlerleben begonnen hat. Ein einzigartiger, herrlicher Fleck Erde!! Matten voller Blumen, weitab von Hetze und Gedränge. Von hier aus ist es noch ein Katzensprung bis hinunter zur Stöckalp.

Wanderroute

Melchsee-Frutt 1920 m ü.M. – Abschütz 2222 m ü.M. – Seefeld 1840 m ü.M. – Älggi 1650 m ü.M. – Bachegg 1866 m ü.M. – Innenbach 1828 m ü.M. – Chlisterli 1309 m ü.M. – Stöckalp 1075 m ü.M.

Höhenprofil

Gleichmässig geht es auf- und abwärts. Die gesamte Wanderung beträgt ca. 4 Std. 45 Min. Der Abstieg zwischen Innenbach und Stöckalp ist steil, was von jedem Wanderer einen sicheren Tritt verlangt.

Es braucht etwas Ausdauer und wie immer eine gute Ausrüstung. Da es nur zwei Einkehrmöglichkeiten (Älggi und Stöckalp) hat, unbedingt Getränke und Verpflegung mitnehmen.

Einen sonnigen Bergsommer!!

Edith Bucher