Geschichten rund um eine von mir gewünschte Postumleitung von A nach B

Das seit 60 Jahren in unserem Besitz stehende Restaurant Spitzwald in Allschwil wurde gegen Ende Oktober 2013 wegen anstehender Renovation geschlossen. Der Postverkehr sollte an meine private Adresse in Triesen (Liechtenstein) umgeleitet werden. Ich versuche hier die Via dolorosa für diese Postumleitung in ihren administrativen Abläufen nachzuzeichnen.

Die damalige Restaurant-Geschäftsführerin ging am 12. November 2013 auf die Allschwiler Post und wollte diese nötige Post-Umleitung bewirken. Die Dame am Schalter sagte ihr, die Postumleitung müsse vom Besitzer persönlich gemacht werden. Ich solle mit Personalausweis und mit dem Eintrag ins Handelsregister, der ausweist, dass ich der Besitzer bin, persönlich vorbeikommen. Allschwil liegt von Triesen rund 220 km entfernt (!). Mit dem Handelsregisterauszug pilgerte ich am 2. Dezember 2013 an den Allschwiler Post-Schalter, wo es auf Anhieb mit Eilauftrag mit Vorzeigen des Handelsregisterauszuges und der Identitätskarte gelang, ab dem nächsten Tag, dem 3. Dezember 2013, den Nachsendeauftrag zu tätigen. Dies wurde mir von der „Kontaktadresse Kompetenzzentrum Adressen“ in Luzern attestiert. Ein Ablaufdatum für diese Umleitung war auf den Unterlagen nicht festgehalten. Vielleicht stand dies in den kleingedruckten Geschäftsbedingungen, die ich nicht kannte und hatte.

Trotz erfolgtem Umleitungsauftrag erreichten alsbald viele Briefe die Triesner Adresse offensichtlich nie. Dies führte zu einigen Komplikationen und Irritationen. So erhielt ich die „dritte und letzte Mahnung“ und gar einen Zahlungsbefehl, für Rechnungen, die ich vorher nie gesehen hatte. Mit Schreiben vom 25. April 2014 gelangte ich darum an das „Kompetenzzentrum für Adressen“ in Luzern und hielt diese Umstände schriftlich fest. Ich fragte auch an, ob der Auftrag nicht nur auf meinen Namen, sondern auch denjenigen des Restaurants und der Spitzwald AG ausgedehnt werden kann. Hierzu kam keine Antwort (da bin ich mir nicht mehr absolut sicher, weil die „Bundesbürokratie“ sonst so nicht ist. Jedenfalls fand ich in meinen Unterlagen keine Antwort).

Als dann schliesslich auch ein Postpaket seinen Weg nach Triesen nicht fand, nahm ich die Fährte wieder auf und ging zur Schweizer Post im benachbarten Buchs SG. Hier wiederum Vorlage aller Dokumente, Gespräche innerhalb der Belegschaft für Lösungswege. Schliesslich erbarmte sich der Postleiter persönlich und intervenierte unbürokratisch und ausserhalb des Dienstweges bei der anscheinend zuständigen Stelle für Baselland in Pratteln (BL). Und wieder erreichten Briefe die Umleitungsadresse nicht, zum Beispiel von zwei Banken, die mich deswegen kontaktierten.

Am 22. April 2015 fand darum meine neuerliche schriftliche Intervention beim „Kompetenzzentrum Adressen“ in Luzern statt. Ich bat um Kontrolle, legte den Handelsregisterauszug, mein früheres Schreiben vom 25.4.2014 sowie den gültigen Nachsendeauftrag bei. Jetzt meldete sich am 22. April 2015 plötzlich der „Kundendienst der Post AG“ aus Bern mit einem Brief, immerhin mit zwei Unterschriften unterfertigt. Sie dankten für das Schreiben. Die Zustellstelle habe sie informiert, dass der Nachsendeauftrag am 30. April 2015 auslaufe. Ich wurde im Schreiben gefragt, ob ich eine Verlängerung des Nachsendeauftrages wünsche. Dann solle ich einen Nachsendeauftrag erteilen, was ich umgehend per e-mail an die gleiche Stelle tat. Der Kundendienst in Bern bestätigte mir den Eingang am 8. Mai 2015 und dankte für das Interesse an der Dienstleistung. Aus Sicherheitsgründen werde aber keine Verlängerung per e-mail akzeptiert. Ich könne dies per Internet tätigen, was ich auch prompt versuchte. Mit der eingegebenen Post-Internetadresse „www.post.ch/nachsendung“ landete ich zu meinem Erstaunen dreimal bei einem privaten Anbieter von etwas ganz anderem. Im Mail des Kundendienstes aus Bern stand denn auch noch, man könne dies mit einem Zuschlag von CHF 12.-- auch am Postschalter erledigen. Also auf mit den Unterlagen zur Schaaner Post, da ja meine Umleitungsadresse in Liechtenstein vorlag und ich auf Kooperation zwischen Schweiz und

Liechtenstein mit gleichem Postleitzahlssystem setzte. Ich bediente mich im Vorraum mit einer Kundennummer und harrte der Dinge, die da kommen sollten. Schliesslich wurde meine Nummer aufgerufen. Nach Erläuterung der Sachlage begann die freundliche ältere Dame am Schalter mit einiger Mühe, im Computer ein Formular auszufüllen. Und fast am Schluss stellte sie fest, dass sie diese Umleitung gar nicht tätigen könne. Sie seien in Schaan ein liechtensteinisches Postamt und hierfür müsse ich in die Schweiz gehen. Mit etwas Frust ging es ab in die benachbarte Schweiz nach Buchs SG, wo ich mir wieder eine Nummer beschaffte, und wieder erwartete mich eine reifere Frau am Schalter. Ich erklärte ihr den Sachverhalt und sie begann zu tippen. Dann verlangte sie von mir einen Handelsregisterauszug. Den hatte ich nicht dabei, ich meinte zu ihr, es gehe ja nur um eine Verlängerung und den Auszug hätte ich bereits einmal bei der Post deponiert. Sie meinte, sie könne ohne Auszug nichts machen. Freude herrscht! Also Übung unterbrochen, zurück in mein Schaaner Büro auf der Suche nach dem Handelsregisterauszug. Wieder nach Buchs, wieder Nummer beschaffen und wieder gelange ich zur gleichen älteren Lady. Sie beginnt lächelnd mit dem Ausfüllen des Formulars am Computer. Von wo nach wo sollen die Dinge bewegt werden? Bald aber ein Stirnrunzeln, das Restaurant Spitzwald in Allschwil gebe es ja gar nicht im Verzeichnis. Grosses Konklave mit einer anderen Frau, die später noch viermal beigezogen wird. Begründung der Nicht-Existenz: die Nachsendefrist sei abgelaufen, es müsse alles neu beginnen. Und dann noch eine weitere Komplikation: ich möchte eine Umleitung auf meinen Namen und/oder für den Namen des Restaurants. Das gehe im Computer nicht, also müssten zwei Umleitungsaufträge geschaffen werden? Nach einigen Anläufen geht es dann mit neuerlicher Zweithilfe dennoch, bedingt aber einen Preisaufschlag. Und schliesslich könne sie mir den Antrag nur mit einem „Eilauftrag“ behandeln, was zusätzlich CHF 12.-- koste. Ich sagte etwas verzweifelt, es sei alles gut, wenn ich nur den Umleitungsauftrag bewerkstelligen könne. Ich bezahlte schliesslich nach mehr als einer Stunde am Postschalter einen „Vorübergehend gültigen Nachsendeauftrag bis auf Widerruf“, bezahlt bis zum 11. August 2015, mit Zuschlag für zwei Umleitungsadressaten, mit der vorübergehenden Triesner Adresse und der Postleitzahl 9495, die in der Schweiz liege. Der zaghafte Hinweis, dass Triesen in Liechtenstein sei, sorgt für neuerliche Verwirrung am Schalter und mit Hilfe der zweiten Frau wird beschlossen, dies dann nachträglich einmal zu korrigieren. Übrigens: Pakete werden jetzt zusätzlich kostenpflichtig nachgesendet, werde ich instruiert, und ich bekäme nach Ablauf der Frist eine neue Rechnung zugestellt, müsse also weder nach Allschwil, Buchs oder anderswo hin dafür. Hurra, ich habe nun für CHF 81.-- einen vom „Kundendienst Post AG“ in Bern bestätigten Nachsendeauftrag.

Für diesen Umleitungsauftrag hatte ich innert 18 Monaten Postkontakte von Allschwil, Pratteln (BL), Luzern, Bern, Schaan bis nach Buchs SG.

Fazit: ich habe meist sehr freundliche Antworten mit Briefen (gar mit zwei Unterschriften) und Mails bekommen, die mir die nötigen Verfahrenswege aufzeigten. Geklappt hat es zwar nie. Und ich habe darum meinerseits nie eine boshafte Bemerkung gemacht, dass solche Abläufe wohl für die Privatwirtschaft unmöglich wären. Dies, weil alle Mitarbeitenden der Post mit mir immer sehr freundlich waren und „wertvolle“ Tipps zu den Abläufen gaben.

MFB 12. Mai 2015