Geschäftsbericht 2020

Liechtensteinische Post AG

Die Liechtensteinische Post AG und die LIEservice AG danken ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihren Einsatz im Jahr 2020. Michael Aggeler · Hasan Ajgeraj · Beniamin Akhnoukh · Alma Alihodzic · Admir Alihodzic · Valon Aliji · Nexhmije Arifaj · Jasmin Auciello · Emre Bahadir · Ursula Banzer · Adolf Bärtsch · Natascha Battaglia · Silvia Baumgartner · Roswitha Beck · Silke Beck · Manfred Beck · Yasemin Bekleyen · Diana Benz · Heidi Benz · Rebecca Bernhard · Heinz Biedermann Hubert Biedermann · Alexandros Blantas · Marc Bless · Doris Blumoser · Christine Böhmwalder · Marie-Therese Boss · Kevin Boss · Nico Bruggmann · Silvia Büchel · Yvonne Büchel · Judith Büchel-Frommelt · Juan Jose Canosa Berbia · Martin Capek Elisabete Cardoso Fernandes Oliveira · Omar Casamento · Esmir Cehic · Luis Manuel Chinchini Mira · Simon Christoffel Marianne Corsaro-Lombardo · Simon Cristallo · Loide Da Costa Coelho · Michelle Da Silva Barbosa Assis · Roland Dal Ponte Silvano Di Silvestre · Fabian Döserich · Thomas Dürr · Elmas Dursun · Andrea Eberle · Daniela Eberle · Michael Eberle · Stefan Erne · Maria Fabiano · Antonio Fabiano · Caterina Fabiano Garieri · Sabrina Fasching · Fahret Fazlija · Markus Fehr · Lukas Felix · Amil Ferati · Henrique Fernandes Pereira · Nicole Fischer · Francine Frangi · Gianna Freuler · Susan Freund · Marie-Theres Frick · Renate Frick · Peter Frick · Thomas Frick · Alexandra Frommelt-Hasler · Daniela Fuchs · Sven Fuchs · Alexandra Gabathuler · Beatrice Gabathuler · Andrea Gantner-Weidmann · Silvia Gasser · Katharina Gassner · Ewald Gassner Bernadette Geissmann · Peter Gertschnig · Magdalena Maria Giesinger · Cornel Gnädinger · Marc Göldi · Corina Good Thomas Grabher-Meyer · Armin Grathwohl · Tanja Gross · Carmen Gstöhl · Gustav Gstöhl · Markus Gstöhl · Remo Gstöhl Sandra Gujan · Ravichandran Gunaratnam · Joel Hagelberger · Nico Hagelberger · Jasmina Hartmann · Claudio Hartmann Damian Hasler · Günther Hasler · Patrik Hasler · Shane Hasler · Marianne Hasler-Oehri · Sereina Hatt · Anita Hegelbach Sandra Heidegger · Vanessa Anna Hemmerle · Martin Hemmerle · Felix Hermann · Leonhard Hermann · Reto Hermann Veronika Hilti-Wohlwend · Martina Hoch · Barbara Hoop · Armin Hoop · Claudia Huber · Christian Jaag · Anita Jahaj-Schoch · Hedy Jung-Schädler · Larissa Kaiser · Peter Kaiser · Werner Kaiser · Bani Kamili · Floris Kamili · Damra Karaca Yvonne Kaufmann-Beck · Sieglinde Kieber · Katharina Kindle · Hermann Kindle · Noah Kindle · Irene Knaus · Ayten Kocatas Claudia Konrad · Dagmar Konrad · Silvia Kopf · Luise Kranz · Marie Kranz · Rosa Kranz · Brigitte Kranz-Saxer · Jasmine Krenn · Suthakaran Krishnamoorty · Natalia Kubiak · Marianne Kügerl · Heinz Küng · Sven Küng · Marianne Küttel Giovanna Ladner · Maite Lado Macias · Maite Lado Macias · Maria Lago Priegue · Michael Lampert · Rainer Lampert · Karin Lampert-Marock · Christa Lampert-Oehri · Ursula Lässer · Thomas Lenherr · Gabriela Liebigt · Sanja Ljatifi · Ibraim Ljatifi Peter Loacker · Concetta Loiacono · Esther Lüthi · Tamara Lüthi · Karin Lutz · Corina Luzi · Andreas Luzi · Ana Maria Macias Pazos · Michael Mäder · Rabea Manni-Haas · Belinda Marxer · Katrin Marxer · Leonie Marxer · Lina Marxer · Tamara Marxer Harald Marxer · Pirmin Marxer · Reinhard Marxer · Gabriela Marxer-Erhart · Priska Marxer-Walser · Arno Marxer-Walser Giovanni Marziale · Norman Matt · Philipp Matt · Thomas Mayer · Nazim Mehmeti · Isolde Meier · Larissa Meier · Leah Meier · Dragan Mitrojevic · Milena Mitrojevic Stojkovic · Yvonne Moser · Marco Mosimann · Sanell Murati · Kirupananthan Nadarajah · Anja Nägele · Heinz Näscher · Marco Näscher · Claudia Näscher-Ammann · Lien Nguyen · Ricarda Niederberger Silvia Nigg-Näf · Sona Nimasova · Taschi Norbukangsar · Joao Carlos Nunes da Silva Santos · Yasmina Oanes Abuelo · Enver Odobasic · Haris Odobasic · Birgit Oehri · Natascha Oehri · Josef Oehri · Reto Öhri · Petra Ospelt-Luzi · Franz Ottacher · Sibel Özcan · Valter Manuel Palma Pires · Karina Panitz · Luis Filipe Parente de Oliveira · Nicole Pedrazzini · Ivan Persampieri · Ivan Persampieri · Ueli Pfanner · Urs Pfanner · Michael Pfiffner · Rolf Pinggera · Stefan Platzer · Silvia Raschle · Andreas Raschle Sivakaran Rasiah · Belma Rastoder · Dominika Real · Silvia Anna Real · Ashir Redjepi · Jan Remmert · Emilia Rheinberger Silvia Rheinberger · Arno Rhomberg · Mathias Riedel · Kurt Rieder · Amelie Risch · Ewald Risch · Yannick Risch · Caroline Ritter · Peter Ritter · Beti Azucena Rodriguez · Michael Rohner · Herbert Rotar · Margrith Rothmund · Anna-Helma Ruderes Günther Ruderes · Nicole Rüegsegger · Luis Runge · Silvia Sätteli · David Sauter · Christine Schädler · Leon Schädler · Max Schädler · Nils Scheibelhofer · Tanja Scheucher · Eric Schneider · Annalena Schocher · Benjamin Schönheinz · Désirée Schreiber · Nadine Schuler · Daniela Schwalm · Katharina Schwarz · Patrick Schweizer · Annalies Schwengeler-Davatz Roland Seger · Caroline Sele · Gaby Sele · Alban Selimi · Redzep Selimi · Marcel Senn · Barbara Serratore · Gary Anthony Shean · Jeanine Therèse Sinz · Maria Soneira · Antonio Spellecchia · Alina Stocker · Martin Stocker · Samuel Stöckli Michael Stranzl · Birgit Stricker-Marxer · Wolfgang Strunk · Sevda Talay · Giuseppe Tallarico · Janni Tambarikas · Claudia Terlizzi · Sathees Thanabalasingam · Wenzel Tiefenthaler · Wenzel Tiefenthaler · Luana Tino · Davide Toto · André Trauner Svenia Tscharner · Katrin Uhlig · Silvana Vanini · Matthias Verling · Hedwig Vetsch · Tatjana Vieli · Cornelia Vils · Anita Vogt Ulrike Walser · Alexander Wanger · Anna Weidmann · Helga Weinzierl · Julia Wenaweser · Peter Wiedemeier · Remo Wildhaber · Jakob Willi · Roswitha Winkler · Sven Winkler · Johannes Winter · Hannah Wirnsperger · Chantal Wittwer Florina Wohlwend · Manfred Wohlwend · Ralf Wohlwend · Todd Wolford · Agnes Zangger · Sandra Zechner · Dario Zeller Mike Zeller · Peter Zellweger · Rolf Zimmermann · Rajakumaran Arumugam · Barbara Berger · Margrit Gegenschatz · Kurt Kauer · Antonio Miro Lagoa Linares · Benno Lenherr · Anandakumar Palanivadivelu · Mayavar Ponnuthurai · Tanja Bernegger (-Lazarevic) · Barbara Schärli · Josef Maria Thonhauser · Liliana Burek · Laurinda Cardoso · Ursula Diener · Erika Felix Daihana Ferri Fuchs Da Silva · Susanne Hobi · Nadja Koch · Ida Lenherr-Scheu · Monika Matiscsak · Elisabeth Poniku-Teuber Santhiralatha Puwaneswaran · Maja Rhiner-Schäpper · Susana Santos · Sarvika Satkunarajah · Arumaichelvam Tharmalingam Ana Belen Vilela Pose · Beatrice Wunderlin · Hamud Abokor Ahmed · Ferid Ajanovic · Aliorqui Atie Gil · Robert Berki Werner Bernegger · Florin Good · Michael Sven Karli · Bayram Kaya · Satkunarajah Kumarasamy · Bruno Filipe Lima Santos Sulejman Ljutviji · Puwaneswaran Nadarajah · Bekim Rexhepi · Heinz Rhiner · Michael Rohner · Velija Salihovic · Parameswaran Soma Sundharam · Piratheepan Somasundaram · Andreas Steiner · Hansruedi Tellenbach · Valentin Traut · Mohanathas Vaithilingam · Günter Hartmut Wittig

Inhalt

Die Post im Wandel der Zeit
In unserer Bilderstrecke auf den Seiten 6 bis 17 entdecken Sie interessante Eindrücke aus der postalischen Grundversorgung der letzten 100 Jahre.

Vorwort

Vorwort von Dr. Jan Remmert und Roland Seger 2

Rückblick/Fokusthema

Highlights und Ereignisse 2020 5
Postalische Grundversorgung im Wandel der Zeit 6

Organisation und Corporate Governance

Verwaltungsrat 14
Geschäftsleitung 16
Corporate Governance 18
Risikobericht 22
Soziale Verantwortung, Nachhaltigkeit, Ökologie 25
Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Gesundheitsförderung 29
Kundenzufriedenheit, Analyse der Kundenreklamationen, Qualitätsüberprüfung zum Universaldienst 30

Jahresbericht 2020

Kommentar zur Jahresrechnung 2020 32
Kennzahlen 33

Jahresrechnung 2020

Bilanz 34
Erfolgsrechnung 35
Geldflussrechnung 36
Anhang zur Jahresrechnung 37
Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinnes 46
Bericht der Revisionsstelle 47
Impressum 48

Vorwort des Verwaltungsratspräsidenten und des Vorsitzenden der Geschäftsleitung

v.l.n.r.: Roland Seger, Dr. Jan Remmert

Als wir das Geschäftsjahr 2019 zusammengefasst haben, standen vor allem ausserordentliche Effekte im Zusammenhang mit dem Jubiläum «300 Jahre Fürstentum Liechtenstein» im Vordergrund. Zu diesem Zeitpunkt hat niemand gedacht, dass das Jahr 2020 noch ausserordentlicher werden könnte. Beinahe über das ganze Jahr hinweg war die Liechtensteinische Post AG in allen Dimensionen von COVID-19 betroffen: von einer deutlich geänderten Nachfrage über Anpassungen im Angebot bis hin zu diversen Umstellungen in allen Leistungsprozessen.

Verstärkte Planungsunsicherheit

Die Liechtensteinische Post AG hat sich in dieser anspruchsvollen Zeit flexibel an Herausforderungen angepasst und das Pandemie-Jahr mit einem operativen Gewinn von 2.47 MCHF sehr gut abgeschlossen. Allerdings ganz anders als ursprünglich geplant. Die Einschränkungen beim stationären Einzelhandel führten zu einer internationalen E-Commerce-Paketflut, die auch Liechtenstein erfasste. Die Paketmengen nahmen gegenüber dem Vorjahr stark zu. Gleichzeitig beschleunigte COVID-19 die Digitalisierung und führte im Bereich Briefpost zu einem deutlichen Mengenrückgang sowie bei den Einzahlungen zu einem drastischen Einbruch. Letzteres wirkte sich unmittelbar auf die Kundenfrequenz in den Filialen und das dortige Ergänzungsgeschäft aus. Der enorme Zuwachs an Paketen konnte erstmals Rückgänge in anderen Bereichen kompensieren, sodass wir das Geschäftsjahr 2020 mit einem Umsatz von 42.25 MCHF abschlossen. Dieses Resultat entspricht einer Differenz zum Vorjahr von –2.28 MCHF oder –5.1 %. Hierbei sind jedoch die Sondereffekte des Vorjahres im Zusammenhang mit der Ausgabe der Jubiläumsmünzen zu berücksichtigen.

Prognosen hinsichtlich der zukünftigen Marktentwicklung und der Situation der Liechtensteinischen Post AG zu treffen, wird trotzdem nicht einfacher. Anzunehmen, dass sich der Druck der Digitalisierung auf den Brief und den Barzahlungsverkehr in einer «Nach-COVID-19-Zeit» wieder reduziert, ist unrealistisch. Und die Erwartung, dass das Paketvolumen unverändert hohe Zuwachsraten aufweist, ohne dass der stationäre Einzelhandel zeitweise geschlossen ist, ist ausgesprochen optimistisch. Gleichzeitig konkretisiert sich das Risiko eines erneuten Finanzierungszuschusses der Liechtensteinischen Post AG an die Pensionskasse. Für deren strukturelle Stabilisierung steht ein Konzept noch aus, und die Pensionskasse weist keinen Puffer für negative Entwicklungen im aktuellen Zins- und Börsenumfeld auf. Auch bedarf es einer gesetzlichen Regelung für die Liberalisierung des Briefmarktes mit Antworten auf Fragen der Finanzierung von Grundversorgungsauflagen.

Je nach Entwicklung in den unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern der Liechtensteinischen Post AG entsteht entweder eine sehr erfreuliche Situation mit nachhaltigen Gewinnen aus einem starken Paketmarkt bei stabilen Briefmengen. Oder es resultiert eine dauerhafte Verlustphase, in der sich das Paketvolumen zwar stabilisiert, aber die Briefmengen ähnlich deutlich wie im Jahr 2020 zurückgehen.

Steigender Bedarf an einer Umsatzdiversifizierung
Die Antwort der Liechtensteinischen Post AG auf die Unsicherheit, welches Szenario eintreffen wird, ist eine stärkere Diversifizierung ihrer Umsätze: Mit einer grösseren Palette an Umsatzfeldern ist der Einfluss von besonderen Effekten in einzelnen Sparten zu reduzieren und das Verlustrisiko zu verkleinern.

Zum einen geht es dabei um eine breitere Kundenbasis im Bereich bestehender Angebote wie beispielsweise den Logistikdienstleistungen mit Full-Service-Leistungen für E-Commerce-Anbieter. Der stetige Ausbau der Dienstleistung «SpediFux» für den möglichst einfachen Transport von Stückgutsendungen ist hier ebenso zu nennen wie die Philatelie, die mit technischen Neuerungen neue Kundenkreise erschliessen möchte.

Zum anderen geht es um neue Umsatzquellen. Diese entwickeln sich zunehmend im Bereich des Warenimports und der Leistungen an der Haustür der Kunden (z.B. Liefer- und Abholservice) weiter. Auch neue Dienstleistungen im Werbemarkt und in der Flächennutzung als Absatzkanal für Dritte in Postfilialen, die dafür die räumlichen Möglichkeiten bieten, gehören dazu.

Die Bestrebungen für neue Angebote gingen im vergangenen Jahr mit einer positiven Bewertung durch unsere Kunden anlässlich der regelmässig durchgeführten Umfrage zur Kundenzufriedenheit einher. Die Liechtensteinische Post AG konnte hierbei erneut sehr gute Werte wie in den vergangenen Jahren erzielen, trotz der Einschränkungen etwa beim Filialzugang oder bei der Briefzustellung im Frühjahr 2020. Da die Anpassungen auf die besondere COVID-19-Situation nur durch die Akzeptanz unserer Kunden möglich waren, bedanken wir uns bei dieser Gelegenheit herzlich bei ihnen.

Nicht erfreulich für die Liechtensteinische Post AG war hingegen die Einstellung der Zeitungsfrühzustellung in Werdenberg. Diese Dienstleistung wurde von unserer Tochtergesellschaft, der LIEservice AG, erbracht. Deren Geschäftspartner kündigte den Vertrag per 31. Dezember 2020. Seine Entscheidung hat unter anderem mit der Neuausrichtung der staatlichen Presseförderung in der Schweiz zu tun. Diese Entwicklung verdeutlicht die Notwendigkeit, sich ständig den Anforderungen der Märkte zu stellen und darauf zu reagieren.

Liberalisierung des Briefmarktes in Sichtweite
Das Beispiel der Frühzustellung zeigt, dass die Liechtensteinische Post AG in Konkurrenz zu direkten oder indirekten Substituten steht. Die anstehende Liberalisierung des Briefmarktes und das Ende des Monopols für die Zustellung von Briefen bis 50 Gramm sind somit keine neue Situation. Wir gehen davon aus, dass die Liechtensteinische Post AG hierfür gut aufgestellt ist, wenn sie in einem Regulierungsumfeld agiert, das allen Marktteilnehmenden gleiche Rechte und Pflichten auferlegt. Nichtsdestotrotz wird eine Liberalisierung Veränderungen fordern, idealerweise bevor neue Anbieter mit besseren Alternativen auf den Markt kommen. Diese Veränderungen betreffen nicht nur das Leistungsangebot, sondern auch die Art, wie dieses erstellt wird. Die Liechtensteinische Post AG wird daher auch ihre Bemühungen in den Bereichen Mitarbeiterentwicklung und Ökologie, etwa mit dem Ausbau der E-Transportflotte, fortsetzen.

Unveränderte Relevanz für Liechtenstein
Nicht jede Veränderung wird als Verbesserung gewertet. Das beweist beispielsweise die intensive Diskussion rund um die Anpassungen im Filialnetz. Die Debatte zeigt jedoch mehr als nur Kritik. Sie verdeutlicht die Relevanz, welche die Liechtensteinische Post AG unverändert für Liechtenstein hat. Zugleich offenbart sie, wie wichtig es ist, den lokalen Kontext bei Veränderungen zu berücksichtigen. Das Interesse der Bevölkerung an «ihrer Post» und der Wunsch nach Regionalität sind zwei zentrale Faktoren, von denen die Liechtensteinische Post AG auch in einem zukünftig liberalisierten Markt profitieren kann. Trotzdem wird sie sich auch weiterhin verändern müssen, um den diversen Ansprüchen gerecht zu werden. Nicht alle lassen sich dabei im selben Ausmass berücksichtigen. Ein Verharren im Status quo wird jedoch dazu führen, langfristig keinem Anspruch mehr zu genügen.

Wir sind allen Mitarbeitenden zu grossem Dank verpflichtet, weil sie mit ihrem Engagement die Veränderungen für eine erfolgreiche Zukunft möglich gemacht haben. Dieser Dank gilt ebenso unseren Eignern, dem Land Liechtenstein und der Schweizerischen Post AG, für ihre Unterstützung auf dem eingeschlagenen Weg in Richtung eines Postunternehmens, das in Liechtenstein mehr bewegt als Briefe und Pakete.

Dr. Jan Remmert
Verwaltungsratspräsident

Roland Seger
Vorsitzender der Geschäftsleitung

403
404
405
406
407
408
409
POST
FL 31795

Highlights und Ereignisse 2020

13. März 2020: Der «Corona-Krisenstab» wird einberufen. Erste Schutzmassnahmen zur Verhinderung der Ausbreitung des COVID-19-Virus werden getroffen: zum Beispiel die alternierende Zustellung der Briefpost nach Tagen und Regionen und die Schliessung der Postfilialen mit offenen Schaltern.

7. Mai 2020: Die Zusammenarbeit mit der Bäckerei-Confiserie Wanger, Schaan, bezüglich der Lieferung von Backwaren in der Frühzustellung beginnt. Die bestellten Produkte werden täglich von Montag bis Sonntag in der Bäckerei frisch hergestellt, um 3.30 Uhr abgeholt, für die Touren der Frühzustellung in Liechtenstein sortiert und dann gemeinsam mit den Tageszeitungen zugestellt. Der Start dieses Lieferservice erfolgte zuerst im Gebiet Schaan und Planken. Die Zustellung wurde anschliessend schrittweise auf das ganze Land ausgedehnt.

15. Mai 2020: Das Geschäftsergebnis 2019 wird bekanntgegeben. Die Liechtensteinische Post AG konnte ihr bestes operatives Ergebnis mit 4.02 MCHF seit der Gründung im Jahr 1999 erreichen. Der Erfolg ist stark durch Einmaleffekte aus dem Geschäftsbereich Philatelie geprägt, während der Universaldienst einen weiteren Umsatzrückgang verzeichnen musste.

15. Mai 2020: Die Postfilialentwicklung bis Ende 2022 wird anlässlich einer Medienkonferenz bekanntgegeben: mit Veränderungen in Vaduz (neuer moderner Auftritt), Triesenberg (Umwandlung in eine Postpartnerschaft im Herbst 2020), Gamprin (Schliessung der Postfiliale im Herbst 2020), Triesen (Umwandlung in eine Postpartnerschaft Anfang 2022) und Eschen (Umzug in das zukünftige Einkaufszentrum an der Essanestrasse Mitte 2022).

30. Juli 2020: Die Aktion zum Weltpostkartentag findet unter dem Motto «Fürstliche Grüsse» statt. Hierfür wurden alle Postfilialen mit Plakaten, Ballonen und speziell gestalteten Postkarten ausgestattet und die Bevölkerung animiert, wieder mehr Postkarten zu schreiben.

1. September 2020: Die Aktion zum Tag des Briefeschreibens wird durchgeführt. Die Liechtensteinische Post AG lud an diesem Tag die Bevölkerung ein, einen Brief zu schreiben und zu verschicken. Verschiedene Aktivitäten, unter anderem eine Briefschreibeaktion mit I.K.H. Erbprinzessin Sophie fanden im Liechtenstein Center in Vaduz statt. Zudem wurde ein Handlettering-Kurs durchgeführt.

18. September 2020: Die neue Transportdienstleistung «SpediFux» der Liechtensteinischen Post AG wird gemeinsam mit acht weiteren Innovationen von europäischen Postgesellschaften für den PostEurop Innovation Award 2020 nominiert. Es ist das erste Mal, dass die Liechtensteinische Post AG auf einer Nominierungsliste für einen internationalen Award steht – und dies gleich bei der ersten Anmeldung.

30. September 2020: Am letzten Öffnungstag der Postfiliale Triesenberg kommt ein philatelistischer Sonderstempel bei der Briefpost zum Einsatz.

1. Oktober 2020: Die Postpartnerschaft mit der «Papeterie mit Herz» und deren Geschäftsführerin Ramona Schwarz in Triesenberg beginnt.

16. Oktober 2020: Durch die Umsetzung der Umstellung der gesamten Transportorganisation der Liechtensteinischen Post AG infolge der Inbetriebnahme des Regionalen Paketzentrums Untervaz durch die Schweizerische Post, können verschiedene Prozessverbesserungen unter anderem mit einer Ausdehnung des Annahmeschlusses von Priority-Paketen und einer optimierten Sortierung der Pakete erzielt werden.

17. Oktober 2020: Die Postfiliale Gamprin-Bendern ist zum letzten Mal geöffnet. Es kommt ein philatelistischer Sonderstempel zum Einsatz.

31. November 2020: Der Kryptowährungswechsel am Schalter der Postfilialen Vaduz und Schaan wird nach fast zweijähriger Laufzeit aufgrund des hohen aufsichtsrechtlichen Aufwands eingestellt.

2. November 2020: Die Mitarbeitenden der Liechtensteinischen Post AG sind erstmals mit der neuen Berufskleidung im Einsatz. Diese besticht durch ein frisches und modernes Design. Durch die Verwendung von funktionalen, atmungsaktiven Materialien wird der Tragekomfort verbessert.

31. Dezember 2020: Die Frühzustellung in Werdenberg wird aufgrund der Kündigung des Zustellvertrags durch die Buchs Medien AG eingestellt. Grossen Einfluss auf die Entscheidung der Buchs Medien AG hatte unter anderem die Neuausrichtung der staatlichen Presseförderung in der Schweiz.

Postalische Grundversorgung im Wandel der Zeit

Interviews mit David Falk, Rolf Zimmermann, Stefan Platzer und Wolfgang Strunk

Wie sich die Postversorgung bis heute entwickelt hat und welche Herausforderungen in der Zukunft warten. Vier Interviewpartner erzählen.
Wer früher mit anderen kommunizieren wollte, war auf den Postweg angewiesen. Postdienstleistungen gehörten deshalb auch schon früh zur staatlich geregelten Grundversorgung. Rechtliche Rahmenbedingungen legen die quantitativen und qualitativen Anforderungen fest, die für die Beförderung von Briefen, Paketen und Zeitungen sowie im Zahlungsverkehr zu erfüllen sind. Im Postgesetz und in der dazugehörenden Verordnung sind heute noch detaillierte Vorgaben zu den Laufzeiten enthalten: 97 Prozent der A-Post-Briefe und 95 Prozent der Priority-Pakete muss die Liechtensteinische Post AG rechtzeitig zustellen. Das Unternehmen hat den Auftrag seitens des Staates, die postalischen Dienstleistungen im Land flächendeckend, zu attraktiven Preisen und mit einem hohen Qualitätsanspruch zu erbringen.

Transformation des Postwesens
Die Nutzung der Postdienstleistungen hat sich infolge der Digitalisierung und dem veränderten Konsum- und Kommunikationsverhalten stark verändert. Nachrichten werden in Echtzeit ausgetauscht. Das Internet ermöglicht es, Tag und Nacht auf Informationen zuzugreifen und beinahe überall elektronisch zu kommunizieren. Gedruckte Zeitungen haben an Bedeutung verloren. Die Geschäftskorrespondenz erfolgt zunehmend online. Das hat zur Folge, dass immer weniger Briefe verschickt werden, währenddessen das Paketvolumen sowie der Wettbewerbs- und Preisdruck im Markt zunehmen. Mit dieser Entwicklung sind Postunternehmen weltweit konfrontiert.

Viele Jahre im Zeichen der Veränderung
David Falk hat den Wandel der postalischen Versorgung in Liechtenstein miterlebt. Der Schaaner leitete von 1979 bis 2006 die Postfiliale in seiner Heimatgemeinde. 1964 absolvierte er die Lehre bei der Schweizerischen Post. Ab 1968 war David Falk in verschiedenen Poststellen in Liechtenstein im Einsatz. Die Schweizerische Post besorgte damals den Postdienst im Land, bevor 1999 die Liechtensteinische Post AG gegründet wurde. Der 75-Jährige ist heute noch als Postmeister im Land bekannt und stolz darauf, während all den Jahren über 60 Lernende ausgebildet zu haben. Über seine Arbeit sagt er: «Es waren die Begegnungen mit Menschen, die meinen Beruf so bunt und einzigartig gemacht haben.»

Als Postmeister hatte David Falk vielseitige Aufgaben zu erledigen: Er kümmerte sich um das Personal- und Lohnwesen, erstellte den Dienstplan, half am Schalter und in der Kundenbetreuung mit, erledigte die Kassenprüfung und die Buchhaltung – anfangs alles manuell versteht sich. «Der schönste Moment war immer abends, wenn die Poststelle geschlossen und alle Briefkästen geleert waren. Wir haben uns dann beim Briefversand getroffen, einer hat die Briefbunde herausgegeben, während die anderen sie in die Postsäcke gepackt haben. Die Postsäcke mussten zusammengebunden und mit Etiketten bestückt werden. Auf diesen stand die Adresse, wohin die Postsäcke gebracht werden mussten. Alle haben mitgeholfen. Das war wie in einer Familie», erinnert er sich. David Falk ist heute noch dankbar – «dem Herrgott und der Post», dass er einen so tollen Beruf ausüben konnte. «Jede Begegnung mit ehemaligen Mitarbeitenden freut mich», sagt er lächelnd. Im Interview erzählt der ehemalige Postmeister mehr über seine Arbeit in der Poststelle und wie es dazu kam, dass er den Grundstein für das spätere Logistikgeschäft der Liechtensteinischen Post AG legte.

Postamt Balzers mit dem zweiten Postauto im Fürstentum Liechtenstein, ca. 1925
Foto: Landesarchiv, LILA B_515_002_001

Luftschiff «Graf Zeppelin» in Liechtenstein, vier Männer mit Gewichtsäcken, 2.v.l. Regierungschef Dr. Josef Hoop, ca. 1930
Foto: Paul Marxer, Schaan, LILA B_513_001_008

David Falk, Postmeister in Pension

Herr Falk, als Poststellenleiter in Schaan waren Sie bei der Schweizerischen Post angestellt. Wie gestaltete sich die Postannahme und -zustellung, als es noch kein eigenes Postunternehmen im Land gab?
Damals wurde die gesamte Brief- und Paketpost noch bei der Post Buchs oder auch direkt am Zug von Liechtensteiner Personal abgeholt. Die Sendungen wurden dort von uns entweder in FL-Postautos umgeladen oder den Poststellen mit Fourgon direkt zugeführt. Das betreffende Personal hatte teilweise schon vor 5 Uhr Dienstbeginn – und das von Montag bis Samstag. In der eigenen Poststelle waren Arbeitskollegen ab 5.30 Uhr ebenfalls schon gut mit der vorliegenden Briefpost vom Vortag ausgelastet. Nach dem Eintreffen der restlichen Tagespost aus der Schweiz wurde es dann hektisch im Arbeitsraum der «Uniformierten» – das war damals die gängige Berufsbezeichnung der Briefträger. Die gesamte Briefpost musste aus den Postsäcken ausgeladen und zuerst für die verschiedenen Zustellbezirke vorsortiert werden. Das Gleiche galt für die Pakete und die unhandlichen und grossformatigen Briefsendungen, die Nachnahmen und die Auslandpakete mit und ohne Gebühren sowie die eingeschriebenen Briefe. Auch die Express-Sendungen wollten unverzüglich zugestellt werden. Gleichzeitig wurden die Sendungen für die Postfachinhaber vom Büropersonal übernommen und über das Postfach zugestellt. Bis zur Schalteröffnung um 7.45 Uhr musste alles parat sein.

Für den Zusteller begann nun die Arbeit der Feinsortierung, schön nach den Haushalten getrennt, wie es seine Laufroute vorgab. Danach musste er noch vom Hauptkassier das Bargeld für die Geldpost, zum Beispiel das AHV-Geld und andere Geldanweisungen, übernehmen und quittieren sowie sein Fahrzeug beladen. Es gab damals noch Fusstouren, Velotouren und sogar Handkarren für die Paketzustellung. Später kamen dann Mopeds, Elektrowagen und andere Zustellfahrzeuge dazu.

Kurz nach 12 Uhr waren dann die Briefträger wieder zurück bei den Poststellen, nachdem sie zwischen 400 und 500 Haushalte bedient hatten. Es galt nämlich die Zeitvorgabe, dass sämtliche Post bis zum Mittagessen beim Empfänger sein sollte. Danach waren nur noch die Abrechnung und diverse Statistiken zu erledigen, die Retouren zu behandeln und die Nachsendungen zu erledigen. Der nächste grosse Posteingang war dann erst gegen 14 Uhr und nochmals am frühen Abend. Ganz früher gab es zudem mancherorts noch eine verkürzte Nachmittagszustellung.

Wie viele Arbeitsschritte waren manuell?
Es war praktisch alles Handarbeit, egal ob bei der Annahme, Sortierung, Zustellung oder bei den unendlich vielen Bareinzahlungen. Und sogar die Lohnzahlungen an die Mitarbeitenden erfolgten in den Anfängen noch in bar – mit Zahltagssäckli. Beinahe jedes Postgeschäft musste handschriftlich nachweisbar und belegbar sein. Alles «Eingeschriebene» oder jede Einzahlung wurde schriftlich auf Formularen festgehalten. Ende der 1970er-Jahre standen dann als Ersatz teilweise Mikrofilme zur Verfügung, wodurch gewisse Einschreibearbeiten wegfielen. Neue

Xaver Schädler (1912-1988), Alpenbriefträger (Küfer), auf dem Kulm, ca. 1937
Foto: David Beck, Triesenberg, LILA B_530_004_001

Einweihung des Postamtes in Vaduz, 1938
Foto: Walter Wachter, Schaan, LILA SgAV_01_B_018_018

Kassensysteme erleichterten bald auch die Arbeiten an den Schaltern. Der grosse Einzahlungs- und Postverkehr sorgte natürlich auch für ein grosses Bargeldaufkommen. Die kleineren Poststellen führten ihre Tageseinnahmen auf recht einfache Weise an die zwei Postämter in Schaan oder Vaduz ab. Dort wurde alles wieder gezählt, verrechnet und zur Bank gebracht. In Schaan stets zu Fuss in einem einfachen Koffer – meistens immer zur gleichen Zeit – und vielfach mit doch recht grossen Beträgen. Eine heile Welt, aber heute trotzdem unvorstellbar!

Es gab damals weniger Haushalte, die bedient werden mussten. War die Arbeit für die «Pöstler» deshalb weniger stressig?

Die Arbeit war körperlich anspruchsvoll, aber niemand hat sich darüber beschwert. Am Anfang spürte man «das viele Stehen» am Schalter schon in den Beinen und ebenso die schweren Pakete. Aber die netten Postfräuleins haben diese Nachteile und den Stress weggesteckt, und der ständige Kundenkontakt hat diese Sorge immer mehr als nur ausgeglichen. Wenn etwas weniger zu tun war, ist man sogleich an den Briefversand gegangen – zum Stempeln und Sortieren. Oder man hat zwischendurch die Postfächer bedient oder eben Einschreibearbeiten erledigt. Auch die Telegramme waren früher ein aufwendiger Dienstbereich und integriert in die PTT, also Post, Telefon und Telegraf. Ganz früher hatte man den gewünschten Text noch telefonisch ans Amt mitgeteilt, später wurden sie mit dem eigenen Telex durchgegeben. Besonders bei Hochzeiten an Samstagen war eine Person fast durchgehend nur mit den Glückwunsch-Telegrammen beschäftigt.

Was wurde am meisten zugestellt? Briefe, Zeitungen, Postkarten oder Pakete?

Briefe und Pakete waren immer ein Renner – besonders an Weihnachten und Neujahr. Neben den üblichen fünf Briefkästen bei der Post und den sieben Briefkästen im Dorf haben wir in diesen Zeiten zusätzlich noch zwei mobile Briefkästen in der Schalterhalle aufgestellt. Im Stundentakt waren aber auch diese voll mit Neujahrskärtchen – ein Brauch, den es heute fast nicht mehr gibt. Bei den Paketen war es ähnlich. Obwohl es noch keinen Onlinehandel gab, bediente uns vor Feiertagen ein Lastwagen mehrmals täglich randvoll beladen mit Paketen. Zudem gab es in Schaan mehrere ortsansässige Firmen, die bei uns das ganze Jahr hindurch grossen Mengen an Paketen aufgaben.

Nicht vergessen darf man in diesem Zusammenhang auch die Philatelie. Die Postwertzeichen waren damals eine verlässliche Stütze des Staatshaushaltes. Und ein Ersttagsstempel einer Liechtensteinischen Poststelle wertete die ganze Sammlertätigkeit doch wesentlich auf.

Welche technischen Hilfsmittel standen Ihnen bei der Arbeit zur Verfügung?

Die wohl erste grosse Veränderung und Erleichterung bei der Post war anfangs der 1960er-Jahre die Einführung der Postleitzahlen. Alle meine schweizerischen Geografiekenntnisse für die Briefsortierung wurden mit einem Schlag überflüssig. Was für eine Wohltat. Wie bei der Motorisierung ist es dann auch im Schalterbereich mit der technischen Modernisierung ganz schnell gegangen. Zuerst waren es vor allem eher mechanische Maschinen und Hilfsmittel, die schon sehr praktisch waren, zum Beispiel eine Stempelmaschine für die Briefpost, eine Abbindmaschine für die Briefbunde, ein Billettdrucker für die Postautos in Liechtenstein und im Aussenbereich ein Billettautomat, eine praktische Notenzählmaschine und das Fax und Telex. Im Zustellbereich kamen zum Beispiel ein elektrischer Handwagen und andere motorisierte Fahrzeuge zum Einsatz. Und wie überall hielten mit der Zeit auch bei der Post die modernen Schaltergeräte und Computer mit den unzähligen Programmen und Lesegeräten Einzug in unsere Bürowelt. Immer mehr Aufgaben der Büroleitung konnten somit zentralisiert oder ausgelagert werden.

Briefträger Arthur Risch (geb. 30.04.1921) mit Pferd und Schlitten in Schaan, ca. 1950 Foto: Dr. Erich Goop, Vaduz, LILA B_530_005_001

Alfons Walser, Schaan (geb. 15.09.1915, gest. 1989), Briefträger, ca. 1970 Foto: Walter Wachter, Schaan, LILA SgAV_01_B_001_237

Früher kamen die Kunden zur Post, wenn sie Sendungen aufgeben oder Einzahlungen tätigen wollten. Mussten Sie diese Dienstleistungen bewerben?

Die Liechtensteinische Post ist seit jeher ein Dienstleistungsbetrieb, und ihre Pflichten und Angebote richteten sich nach den bestehenden Kundenbedürfnissen. Das spiegelt sich auch gut bei meinen persönlichen und ständig wechselnden ehemaligen Berufsbezeichnungen in derselben Funktion: Zuerst lautete diese «Postbeamter», dann «Postmeister», später «Postverwalter» anschliessend «Poststellenleiter», und wieder etwas später ernannte man mich zum «Verkaufsleiter der Poststelle Schaan». Also hin vom Verwalten und Leiten zum aktiven Verkauf von Postprodukten. Und auch das Schalterpersonal war immer fest in diese neuen Verkaufsstrategien miteingebunden und dafür geschult. Dazu gehörten natürlich laufend neue und attraktivere Angebote für die Kunden am Postschalter sowie regelmässige Kundenbesuche und Informationen bei den Grosskunden. Vieles ist heute noch erfolgreich im Angebot und so manches wurde ersatzlos gestrichen.

Sie haben den Grundstein für das spätere Logistikgeschäft der Liechtensteinischen Post AG gelegt. Wie kam es dazu?

In den späten 1980er-Jahren kam es zur Zusammenarbeit mit einem grossen Versandhändler. Mit viel Werbeaufwand und Fernsehwerbung wurde dieser Kunde zu einem der Grössten in seiner Branche. Es gelang uns, ihn als Kunde des Postamts Schaan zu gewinnen. Für ihn durften wir zunächst mit einfachster Infrastruktur in unserer Postgarage die Retourpakete und Schadenfälle in Empfang nehmen und bearbeiten. Und später auch einen Teil seines grossen Paketvolumens bei der Aufgabe und im Versand übernehmen. Das brachte uns manchmal schon ganz ordentlich ins Schwitzen, denn der Personalbestand wurde deswegen nicht aufgestockt. Aber für die Post war es allemal ein erster und gelungener Einstieg ins moderne Logistikgeschäft. Und soviel ich weiss, ist dieser Kunde heute noch ein wichtiger Bestandteil in unserem Kundensegment.

Postbote Erwin Jehle, Schaan, beim Postverteilen, ca. 1970

Foto: Walter Wachter, Schaan, LILA SgAV_01_NS_005_144_006

Neubau Postamt Eschen, 1968 Foto: Albert Konrad Haas, Vaduz, LILA B_11E6_006_001

Rolf Zimmermann,
Leiter Zustellung der Liechtensteinischen Post AG

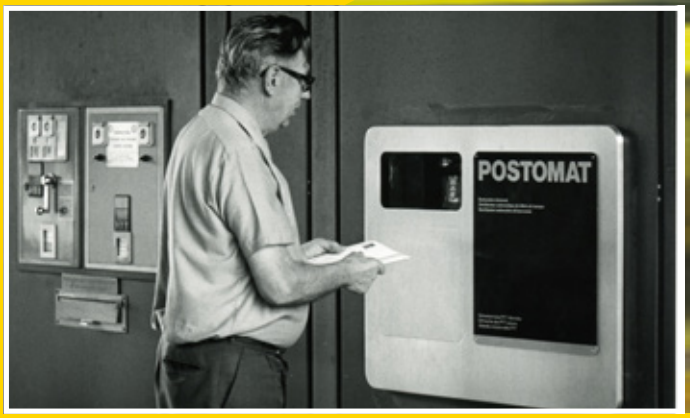
Heute ist die postalische Versorgung ein Balanceakt zwischen Liberalisierung und gesetzlichem Universalauftrag. Rolf Zimmermann, Leiter Zustellung der Liechtensteinischen Post AG, erklärt, welche die aktuellen Herausforderungen sind.

Herr Zimmermann, die Digitalisierung schreitet voran. Der Briefversand nimmt ab, während das Paketvolumen zunimmt. Wie wirkt sich diese Entwicklung auf die Postzustellung aus?
Briefe und Pakete werden den liechtensteinischen Haushalten – mit Ausnahme der Gemeinden Schellenberg, Triesenberg und Planken – getrennt zugestellt. Deshalb müssen wir bestehende Touren gut auslasten oder zusätzliche einplanen. Schliesslich muss der gesetzliche Leistungsauftrag, etwa in der Briefzustellung, trotz Volumenabnahme eingehalten werden. Als 2020 der Shutdown wegen der Pandemie kam, haben die Menschen in Liechtenstein sehr viel online bestellt. Wir mussten schnell darauf reagieren und haben die Touren verstärkt. Gesamthaft arbeiten rund 60 Mitarbeitende in der Zustellung. Durch die gute Zusammenarbeit zwischen den Bereichen Brief- und Paketpost konnten wir die anspruchsvolle Zeit gut meistern. Die Briefträger haben beispielsweise zusätzlich Pakete zugestellt.

Wie viel manuelle Arbeit steckt noch in den Prozessen hinsichtlich der Postannahme, -sortierung und -zustellung?
In den vergangenen zehn Jahren wurde sehr viel automatisiert. Ein grosser Teil ist jedoch Handarbeit. Bei den Paketen fallen zwar weniger Sortierungaufgaben an, aber der Bus muss manuell beladen werden. Die Briefpost wird maschinell bis auf Stufe der Zustelltour sortiert. Trotzdem gibt es noch gewisse Arbeiten, die von Hand erledigt werden müssen. Nicht zuletzt erfolgt auch die Zustellung durch unsere Mitarbeitenden.

Inwiefern hat sich die 2007 eingeführte Zentralisierung der Postsortierung und -zustellung im Betriebszentrum bewährt?
Die Zentralisierung hat viele Vorteile; der Lastwagen lädt die Post an einem Standort für das gesamte Land ab. Das hat zur Folge, dass wir heute nicht mehr so viele Gebäude zumieten müssen. Im Zuge der Zentralisierung wurden auch einheitliche Prozesse definiert. Mitarbeitende aus anderen Teams können einander bei Engpässen rasch und effizient aushelfen, da die Arbeitsabläufe klar definiert sind.

Welche ist derzeit die grösste Herausforderung bei der Sortierung und Zustellung?
Einerseits muss eine hohe Qualität in der postalischen Grundversorgung erbracht werden. Andererseits muss die Zustellung möglichst effizient erfolgen, da dies die Grundlage für attraktive Preise ist, die jeder fordert. Das ist ein Spagat zwischen gesetzlichem Auftrag und wirtschaftlichem Denken. Die Liechtensteinische Post AG ist in der Zustellung stark. Deshalb bieten wir in diesem Bereich auch neue Zusatzdienste, wie zum Beispiel die Backwarenlieferung in der Frühzustellung, an.



Kunde mit Briefpost beim «Postomat» im Städtle Vaduz, ca. 1980

Foto: Xaver Jehle, Schaan, LILA SgAV_09_147_001

Erste Briefträgerin Eva Maria Nigg in Balzers, 10.04.1985

Foto: Emanuel Vogt, Balzers, LILA SgAV_04_347_001

Stefan Platzer,
Leiter Postfilialen der Liechtensteinischen Post AG

Auch die Postfilialen sind vom Wandel betroffen. Stefan Platzer, Leiter Poststellen der Liechtensteinischen Post AG, erklärt die Gründe.

Herr Platzer, wie hat sich die Arbeit in der Postfiliale in den letzten 15 Jahren verändert?
Meines Erachtens hat sich die Arbeit gar nicht so gross verändert. Es sind einige Dinge dazugekommen, andere sind weggefallen, aber tendenziell haben wir immer noch Einzahlungen, die getätigt, sowie Pakete und Briefe, die verschickt werden. Es hat sich sehr viel im Bereich des Zusatzgeschäfts getan, weil die Kunden am liebsten alles in einem Geschäft erledigen wollen – also Einzahlungen tätigen, Kehrichtmarken und weitere Produkte kaufen. Hinzu kommt, dass der persönliche Kontakt für einige Kunden weiterhin wichtig ist.

Inwiefern beeinflusst die Digitalisierung die Postfilialen?
Einerseits gehen die Briefvolumen zurück und die Einzahlungen nehmen ab. Andererseits profitieren wir auch von der positiven Seite der Digitalisierung. Viele Menschen kaufen online ein und das sorgt wiederum für hohe Paketvolumen. Die Pakete werden nicht nur zugestellt, sondern auch wieder retourniert. Heute kommen auch wieder junge Leute zum Postschalter. Sie lassen sich die Rechnung aufs Handy senden und dieses legen sie einem dann hin und sagen: Ich muss das einzahlen (lacht). Wir nutzen Programme, die QR-Einzahlungen tadellos abwickeln.

Kann man den Barzahlungsverkehr am Schalter als «Auslaufmodell» bezeichnen? Gibt es weitere Themen, die diesen von der Digitalisierung getriebenen Trend beschleunigen?
Barzahlungen sind langfristig gesehen ein Auslaufmodell. Viele Firmen verrechnen bereits jetzt Spesen, wenn man Rechnungen in bar bezahlt. Zudem wirken sich regulatorische Vorgaben, wie etwa das Sorgfaltspflichtgesetz, auf Bareinzahlungen aus. Beispielsweise müssen Schalterkunden ab 5000 Schweizer Franken ein Formular ausfüllen. Darin müssen sie erklären, woher das Geld stammt. Das ist für viele Kunden unangenehm und sie erledigen die Zahlung via Onlinebanking ihrer Bank. Dort sind ihre Daten bereits registriert. Diese Hürden machen es immer unattraktiver, Bareinzahlungen am Postschalter zu tätigen. Man könnte deshalb auch den Eindruck bekommen, dass der Bargeldverkehr generell abgeschafft werden soll.

Statt eigene Poststellen zu betreiben, geht die Liechtensteinische Post AG vermehrt Postpartnerschaften ein. Inwiefern haben sich diese Kooperationen aus Ihrer Sicht bewährt?
Meines Erachtens haben sie sich bewährt, denn es profitieren alle Beteiligten. Es sind damit oftmals weitere Vorteile, etwa bessere Öffnungszeiten, verbunden. Die Postpartner sind entsprechend geschult. Wichtig ist, dass die Kunden ihr Anliegen erledigen können – und das ist auch mit Postpartnern der Fall. Eine Win-Win-Situation für alle.

Postbote Alexander Kind bei einer Kundin an der Haustür, ca. 1988
Foto: Eddy Risch, Schaan, LILA B_530_001_001

Postamt Balzers vor dem Umbau, ca. 1990
Foto: Walter Wachter, Schaan, LILA B_11Ba6_016_004

Wolfgang Strunk, Mitglied der Geschäftsleitung der Liechtensteinischen Post AG

Wie wird sich die postalische Grundversorgung weiterentwickeln und welche Herausforderungen sind damit verbunden? Wolfgang Strunk, Mitglied der Geschäftsleitung der Liechtensteinischen Post AG, gibt einen Überblick. Er ist neben Kommunikation, Compliance und internen Diensten auch für die Digitalisierung zuständig.

Herr Strunk, die Liechtensteinische Post AG hat 2020 einen neuen Unternehmensleitsatz definiert: «Wir verbinden und bewegen alles – flexibel, zuverlässig, Tag für Tag.» Was heisst das für die Zukunft des Unternehmens?

Dieser Leitsatz bestimmt sowohl die aktuelle als auch insbesondere die künftige Ausrichtung der Liechtensteinischen Post AG in drei Richtungen: Dienstleistungsangebot, Qualitätsanspruch und Kundenfokus. Sinngemäss bewegen wir nicht nur Briefe und Pakete von A nach B, sondern alle Produkte, die regelmässig abgeholt und zugestellt werden müssen. Wir bezeichnen diese Dienstleistung als Fliessband. Eine unserer Kompetenzen ist dabei die Logistik inklusive Zustellung in Liechtenstein sowie in weiteren Märkten, die wir in Kooperation mit Unternehmen wie etwa dem Paketzusteller UPS bearbeiten. In dieser Rolle kommen unsere Stärken klar zum Ausdruck: Leistungen in hoher Qualität, verlässliche Laufzeiten, schnelle Erreichbarkeit und persönliche Betreuung. Damit grenzen wir uns auch von privaten Mitbewerbern ab, gegen die wir einen Preiskampf kaum überstehen würden. Nicht zuletzt passt sich die Liechtensteinische Post AG flexibel den Bedürfnissen ihrer Kunden an – ob in Liechtenstein oder wo auch immer sie unsere Dienstleistungen benötigen. Die Ausrichtung aller Aktivitäten nach diesem Leitsatz und der Verzicht auf Geschäftsbereiche, die nicht dazu passen, bilden die Grundlage für das langfristige Bestehen der Liechtensteinischen Post AG.

Welche Veränderungen beeinflussen das künftige Geschäft der Liechtensteinischen Post AG?

Künftig wird noch mehr online bestellt. Die Devise lautet: Heute bestellt – spätestens morgen geliefert. Diese Entwicklung wird für zusätzlichen Druck im Paketgeschäft sorgen. Das Onlinebanking und neue Regulierungen werden zu einer weiteren Abnahme des Zahlungsverkehrs führen, die Briefvolumen nehmen infolge der Onlinekommunikation weiter ab. Durch das neue E-Government-Gesetz der Regierung des Fürstentums Liechtenstein werden beispielsweise behördliche Sendungen mittelfristig nicht mehr physisch, sondern elektronisch zugestellt. Das führt zu einer Verlagerung von postalischen Dienstleistungen. Dabei muss neben der herkömmlich physischen Zustellung ein neuer Zustellkanal aufgebaut und betrieben werden. Viele Herausforderungen wirken sich demnach direkt oder indirekt auf die Postfilialen aus. Die Dienstleistungen verlagern sich somit noch mehr an die Haustür und ins Internet.

Postamt Balzers nach dem Umbau, Kundenschalter, 1996

Foto: Heinz Preute, Vaduz, LILA B_11Ba6_016_083

Postamt Ruggell mit Poststellenleiter Georg Biedermann nach dem Umbau, Kundenschalter, 1996

Foto: Heinz Preute, Vaduz, LILA B_11R3_006_034

Welchen Themen muss in Zukunft mehr Beachtung geschenkt werden?
Dazu gehören etwa Nachhaltigkeit und Umweltschutz. Die Liechtensteinische Post AG betreibt einen grossen Fuhrpark und nutzt derzeit E-Scooter für die Postzustellung. Künftig werden wir vermehrt elektrisch betriebene LKW und Transporter nutzen, bis wir nur noch eine Elektroflotte im Einsatz haben. Hinzu kommt, dass sich das Thema Nachhaltigkeit auf das gesamte Unternehmen und dessen ökologischen Fussabdruck erstreckt und entsprechende Massnahmen umgesetzt werden müssen. Einerseits werden dies auch die Kunden immer mehr einfordern, andererseits wird dies auch durch die Politik zunehmend vorgegeben. Unser Mehrheitsaktionär – das Land Liechtenstein – hat im Rahmen seiner Mobilitätsstrategie 2030 gewisse Parameter definiert, welche auch die Liechtensteinische Post AG tangieren. Beispielsweise die Prüfung der Verpflichtung der staatsnahen Betriebe zur Einführung eines betrieblichen Mobilitätsmanagements im Sinn einer Vorbildfunktion. Dies zeigt die zunehmende ökologische Bedeutung, die auch zu zusätzlichen Kosten für unser Unternehmen führen werden.

Schliesslich bleibt auch die unterschiedliche Gesetzgebung im Wirtschaftsraum Liechtenstein-Schweiz eine Herausforderung für uns. Bald wird in Liechtenstein der Postmarkt liberalisiert und das Monopol in der Zustellung von Briefen bis 50 Gramm fällt mit der Umsetzung der entsprechenden EU-Richtlinie weg. Das bedeutet, dass sämtliche postalischen Dienstleistungen in Liechtenstein auch von Mitbewerbern angeboten werden können. In der Schweiz ist diese Entwicklung noch nicht absehbar. Ausserdem sind die Datenschutzgesetze beider Länder anders. Jene in der Schweiz ist noch nicht nach den Richtlinien der DSGVO ausgestaltet. Zudem wird es notwendig sein, über die künftige Bedeutung der postalischen Grundversorgung nachzudenken und neue Rahmenbedingungen festzulegen. Das sind wiederum Themen, mit denen sich zwar in erster Linie die Politik befassen wird, uns aber vor grosse Herausforderungen stellen.

Welche Kundenbedürfnisse gilt es für die Liechtensteinische Post AG künftig prioritär zu verfolgen?
Bei den Privatkunden stehen die Aufgabe und Entgegennahme von Paketsendungen im Zentrum, und zwar rund um die Uhr und sieben Tage pro Woche. Heute bestellt – spätestens morgen geliefert wird zur Normalität und zu einer klaren Anforderung an Postdienstleister. Sendungsinformationen erfolgen mittels Push-Mitteilung einfach auf das Smartphone der Kunden. Briefe werden als Träger für besondere Informationen einen anderen Stellenwert erhalten. Für Geschäftskunden wird es zunehmend wichtig sein, alle Dienstleistungen aus einer Hand zu erhalten. Die Liechtensteinische Post AG bietet in Kooperation mit anderen Logistikpartnern eine Gesamtlösung an. Somit haben die Kunden einen lokalen und kompetenten Ansprechpartner für alle postalischen und logistischen Anliegen. Für die Liechtensteinische Post AG eröffnen sich dadurch neue Partnerschaften und Möglichkeiten für gemeinsame Innovationen.

Stand der Liechtensteinischen Post AG an der LIHGA 2002

Poststelle im Provisorium in Schaanwald mit dem Poststellenleiter Damian Hasler, 2003

Verwaltungsrat

v.l.n.r.: Erich Schneider, Dr. Jan Remmert, Dr. Marie-Theres Frick, Max Schädler (nicht auf dem Bild: Dr. Christian Jaag)

Kurierfahrer Arno Marxer im Jahr 2003

Piaggo-Flotte der Liechtensteinischen Post AG im Jahr 2003

Dr. Jan Remmert, Präsident
Funktion: Verwaltungsratspräsident
Jahrgang: 1969
Im Amt seit: Juli 2017
Wohnort: München, Deutschland
Ausbildung und beruflicher Werdegang: dipl. Wirtschaftsinformatiker, Universität Köln; freier Mitarbeiter im Bereich Management-Training bei Lufthansa Consulting, Köln; wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Universität Köln; Director, Leiter Competence-Center Logistik bei Simon-Kucher & Partners, Strategy & Marketing Consultants GmbH, Bonn; Leiter Marketing, Mitglied der Geschäftsleitung PostMail der Schweizerischen Post AG, Bern
Haupterwerbstätigkeit: Geschäftsführer der Marktentwickler.ch GmbH, Basel/München
Weitere VR-Mitgliedschaften: keine

Dr. Christian Jaag, Vizepräsident
Funktion: Verwaltungsratsvizepräsident
Jahrgang: 1976
Im Amt seit: Juni 2016
Wohnort: Zürich, Schweiz
Ausbildung und beruflicher Werdegang: lic. oec. HSG, Ph.D. in Economics and Finance (HSG), International Directors Programme (INSEAD), über zehnjährige Erfahrung in Netzindustrien; Gründer von Swiss Economics, Zürich
Haupterwerbstätigkeit: Konsulent bei Swiss Economics
Weitere VR-Mitgliedschaften:
- Mitglied des Verwaltungsrats der Swiss Economics SE AG, Zürich
- Vizepräsident des Stiftungsrats der Stiftung Pfadihaus Zürich

Dr. Marie-Theres Frick
Funktion: Mitglied des Verwaltungsrats
Jahrgang: 1961
Im Amt seit: April 2015
Wohnort: Schaan, Liechtenstein
Ausbildung und beruflicher Werdegang: Jurastudium, Rechtsanwaltspatent
Haupterwerbstätigkeit: Rechtsanwältin bei Frick & Partner Rechtsanwälte AG, Vaduz
Weitere VR-Mitgliedschaften:
- Mitglied des Verwaltungsrats bei der Frick & Partner Rechtsanwälte AG, Vaduz
- Mitglied des Verwaltungsrats bei der Allgemeinen Repräsentationsanstalt, Vaduz
- Mitglied des Treuhänderrats bei der Unifinanz Trust reg., Vaduz

Max Schädler
Funktion: Mitglied des Verwaltungsrats
Jahrgang: 1960
Im Amt seit: Juni 2016
Wohnort: Bendern-Gamprin, Liechtenstein
Ausbildung und beruflicher Werdegang: kaufmännische Ausbildung mit Nachdiplomstudium Logistik@Informatik; mehr als 30 Jahre Erfahrung im globalen beziehungsweise internationalen Supply-Chain-Management in Führungspositionen
Haupterwerbstätigkeit: Head of Supply Chain Management FDC bei Huber & Suhner AG, Herisau
Weitere VR-Mitgliedschaften: keine

Erich Schneider
Funktion: Mitglied des Verwaltungsrats
Jahrgang: 1960
Im Amt seit: Mai 2019
Wohnort: Burgdorf, Schweiz
Ausbildung und beruflicher Werdegang: Betriebswirtschaftsstudium Uni Bern (lic.rer.pol), Leiter Konzerncontrolling der Schweizerischen Post AG, Bern; Leiter Finanzen und Controlling PostMail der Schweizerischen Post AG, Bern
Haupterwerbstätigkeit: Geschäftspartner Finanzen für PostNetz der Schweizerischen Post AG, Bern
Weitere VR-Mitgliedschaften: keine

Einführung MailService, Rubina Walch, 2005

Gasfahrzeugflotte der Liechtensteinischen Post AG im Jahr 2008

Geschäftsleitung

v.l.n.r.: Wolfgang Strunk, Roland Seger, Andreas Luzi, Michael Aggeler

Umstellung der Zustellflotte auf Elektroroller im Jahr 2011, v.l.n.r.: Philipp Matt, Désirée Schreiber, Heinz Küng

Paketsortierung im Regionalen Paketzentrum Untervaz mit Paketzusteller Ashir Redjepi, 2021

Roland Seger
Funktion: Vorsitzender der Geschäftsleitung
Jahrgang: 1972
Bei der Liechtensteinischen Post AG seit: 2016
Ausbildung und beruflicher Werdegang: Mag. rer. soc. oec., Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Universität London School of Economics und Universität Innsbruck; Chief Financial Officer bei Tochtergesellschaften internationaler Unternehmen wie Georg Fischer und Hilti AG; mehrjährige Führungs- und Projekterfahrung in den Bereichen Finanzen, Personal und interne Dienste; strategische Erfahrung in der Unternehmensentwicklung und im Unternehmenswandel
VR-Mitgliedschaften: LIEservice AG, Schaan; Stiftungsrat Kunstmuseum Liechtenstein, Vaduz

Wolfgang Strunk
Funktion: stellvertretender Vorsitzender der Geschäftsleitung, Sekretär des Verwaltungsrats
Zuständigkeit: Kommunikation, Compliance, interne Dienste
Jahrgang: 1968
Bei der Liechtensteinischen Post AG seit: 2006
Ausbildung und beruflicher Werdegang: Mag. rer. soc. oec., Studium der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften an der Universität Innsbruck; dipl. Corporate Design Manager FH, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW; CAS Corporate Communication, Hochschule Luzern; mehrjährige Erfahrung im Beteiligungscontrolling bei internationalen Unternehmen wie Balzers & Leybold Gruppe und Oerlikon-Bührle Holding sowie in der Unternehmensberatung und in der Geschäftsführung, u.a. im professionellen Sportbereich; verschiedene Führungspositionen bei der Liechtensteinischen Post AG
VR-Mitgliedschaften: Valle Dulcis AG, Vaduz

Michael Aggeler
Funktion: Mitglied der Geschäftsleitung
Zuständigkeit: Vertrieb und Marketing, Filialnetz, Philatelie
Jahrgang: 1973
Bei der Liechtensteinischen Post AG seit: 2010
Ausbildung und beruflicher Werdegang: Betriebswirtschafter HF; Executive Diploma HSG in Logistics Management, HSG St. Gallen; Zertifikat der European Logistics Association «European Master Logistician at the Strategic Level», Chief Operations Officer bei internationalen Unternehmen wie Danzas/DHL Freight und CEO bei Vetsch AG; mehrjährige Führungs-, Projekt- und Vertriebserfahrung mit Gesamtverantwortung in den Bereichen Einkauf, Produktion und Vertrieb, u.a. auf Stufe Geschäftsleitung, strategische und konzeptionelle Erfahrungen in der Unternehmensentwicklung und im Unternehmenswandel, verschiedene Führungspositionen bei der Liechtensteinischen Post AG
VR-Mitgliedschaften: keine

Andreas Luzi
Funktion: Mitglied der Geschäftsleitung
Zuständigkeit: Sortierung, Zustellung, Logistikdienstleistungen
Jahrgang: 1965
Bei der Liechtensteinischen Post AG seit: 2000
Ausbildung und beruflicher Werdegang: Betriebssekretär PTT, dipl. Controller SIB, verschiedene Führungspositionen bei der Schweizerischen Post AG, u.a. als Leiter einer Poststelle, Leiter Controlling Kreispostdirektion Chur und als Leiter Expresspost Region Ostschweiz, verschiedene Führungspositionen bei der Liechtensteinischen Post AG
VR-Mitgliedschaften: keine

Zusteller Thomas Frick auf seiner Tour in Schaan, 2021

Schalter der Postfiliale Vaduz mit Lernendem Noah Kindle, 2021

Corporate Governance

Die Liechtensteinische Post AG wurde 1999 mit einem Aktienkapital von 5.0 MCHF gegründet. Die Aktien befanden sich damals zu 100 % im Besitz des Landes Liechtenstein. Im Rahmen der Gründung wurde der Schweizerischen Post AG eine Option zum Erwerb von 25 % der Aktien eingeräumt. Diese Option löste die Schweizerische Post AG am 23. Juni 2005 ein und erwarb 25 % der Aktien der Liechtensteinischen Post AG zu einem Preis von 4.6 MCHF, die das Land Liechtenstein als Verkäuferin erhielt. Das entspricht über 90 % der anfänglichen Investition des Landes bei der Gründung. Seither sind das Land Liechtenstein mit 75 % und die Schweizerische Post AG mit 25 % am Unternehmen beteiligt.

Gesetzliche Grundlagen
Die Liechtensteinische Post AG besteht seit dem 19. Februar 1999. Die Schaffung einer eigenständigen Aktiengesellschaft im postalischen Bereich war eine Folge der Mitgliedschaft Liechtensteins im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) und der daraus hervorgehenden Liberalisierung des Postmarkts in Europa. Die Liechtensteinische Post AG übernahm am 1. Januar 2000 die Postgeschäfte von der Schweizerischen Post AG, welche diese in der Vergangenheit besorgt hatte. Die gesetzliche Grundlage der Liechtensteinischen Post AG bilden das Gesetz vom 18. Dezember 1998 über das liechtensteinische Postwesen (Postgesetz), das unter anderem den Auftrag des Unternehmens definiert, sowie das Gesetz vom 18. Dezember 1998 über die Errichtung und die Organisation der Liechtensteinischen Post AG (Postorganisationsgesetz), welches die Organisation der Liechtensteinischen Post AG regelt. Ein weiteres Gesetz, das die Steuerung und Überwachung öffentlicher Unternehmen durch das Land Liechtenstein regelt, ist das Öffentliche-Unternehmen-Steuerungs-Gesetz (ÖUSG) vom 19. November 2009. Die Liechtensteinische Post AG ist dem ÖUSG unterstellt. Das Gesetz dient einerseits der Sicherstellung der verfassungsmässigen Oberaufsicht der Regierung über die Körperschaften, Anstalten und Stiftungen des öffentlichen Rechts und andererseits der Rechtssicherheit sowie dem Schutz der Gläubiger, Arbeitnehmer und Personen mit Minderheitsbeteiligungen an öffentlichen Unternehmen.

Beteiligungen der Liechtensteinischen Post AG
Die Liechtensteinische Post-Beteiligungs AG wurde im Jahr 2020 aufgelöst. Die Löschung der Gesellschaft ist noch nicht rechtskräftig und wird voraussichtlich im ersten Halbjahr 2021 erfolgen. Nach dieser Veränderung wird die Liechtensteinische Post AG nur noch über eine Beteiligung an der LIEservice AG verfügen.

Organe der Liechtensteinischen Post AG
Nachstehend sind die Mitglieder des Verwaltungsrats und der Geschäftsleitung sowie die Revisionsstelle der Liechtensteinischen Post AG aufgeführt. Die Bestellung, die Pflichten und die Befugnisse der Organe sind in den Statuten der Liechtensteinischen Post AG sowie im Organisationsreglement festgelegt, welche auf der Website der Liechtensteinischen Post AG (www.post.li) abrufbar sind.

Generalversammlung der Aktionäre
Die ordentliche Generalversammlung fand am 7. April 2020 unter vollständiger Vertretung des Aktienkapitals in Schaan statt. Sie genehmigte die Jahresrechnung 2019, die Verwendung des Bilanzgewinns und bestimmte die Revisionsstelle für das Jahr 2020.

Verwaltungsrat
2020 kam der Verwaltungsrat zu sieben ordentlichen Sitzungen zusammen, an denen das Gremium jeweils vollzählig war. Die Sitzung im März 2020 wurde aufgrund der Massnahmen bezüglich der COVID-19-Pandemie als Telefonkonferenz durchgeführt. Die Themen der Sitzungen orientierten sich dabei an den aktuellen Entwicklungen sowie an der Jahresplanung des Verwaltungsrats. An allen Sitzungen nahmen auch die Mitglieder der Geschäftsleitung der Liechtensteinischen Post AG teil, wobei immer ein Teil der Sitzungen ohne diese durchgeführt wurde.

Neben den Verwaltungsratssitzungen fanden Sitzungen zwischen dem Verwaltungsratspräsidenten und dem Vorsitzenden der Geschäftsleitung statt. Diese Treffen gewährleisten eine effiziente Zusammenarbeit zwischen der strategischen und der operativen Führungsebene.

Mitglieder des Verwaltungsrats
Der Verwaltungsrat besteht aus folgenden fünf Mitgliedern:
- Dr. Jan Remmert, Unternehmensberater, Verwaltungsratspräsident
- Dr. Christian Jaag, Konsulent, Verwaltungsratsvizepräsident
- Dr. Marie-Theres Frick, Rechtsanwältin, Verwaltungsratsmitglied
- Max Schädler, Head of Supply Chain Management FCI, Verwaltungsratsmitglied
- Erich Schneider, Geschäftspartner Finanzen für PostNetz der Schweizerischen Post AG, Verwaltungsratsmitglied

Der Verwaltungsrat hat einen Nominierungs- und Entschädigungsausschuss gebildet und ein entsprechendes Reglement verabschiedet. Der Ausschuss bereitet alle Traktanden betreffend die Ernennung und Entschädigung von Mitgliedern des Verwaltungsrats und der Geschäftsleitung sowie personalrelevanten Verwaltungsratsthemen vor. Der Ausschuss hat keine eigene Entscheidungsbefugnis. Im Jahr 2020 fanden keine Sitzungen des Nominierungs- und Entschädigungsausschusses statt.

Der Verwaltungsrat hat einen Strategieausschuss gebildet, um die Strategie 2022–2026 zu erarbeiten. Der Strategieausschuss kam im Jahr 2020 einmal zusammen.

Geschäftsleitung
Die Geschäftsleitung besteht aus folgenden vier Mitgliedern:

- Roland Seger, Vorsitzender der Geschäftsleitung, zuständig für Geschäftsführung, Strategie und Finanzen
- Wolfgang Strunk, stellvertretender Vorsitzender der Geschäftsleitung, zuständig für Kommunikation, Compliance, interne Dienste
- Michael Aggeler, Mitglied der Geschäftsleitung, zuständig für Vertrieb und Marketing, Filialnetz und Philatelie
- Andreas Luzi, Mitglied der Geschäftsleitung, zuständig für Sortierung, Zustellung und Logistikdienstleistungen

Die Grundlagen für die Führung des Unternehmens sind in einer vom Verwaltungsrat freigegebenen und im Unternehmen kommunizierten Geschäftsleitungsordnung geregelt.

Revisionsstelle
Anlässlich der Generalversammlung der Liechtensteinischen Post AG vom 7. April 2020 wurde die PricewaterhouseCoopers AG, Ruggell, als Revisionsstelle für das Jahr 2020 bestellt.

Informationspolitik
Die Führung der Liechtensteinischen Post AG pflegt sowohl auf Verwaltungsrats- als auch auf Geschäftsleitungsebene eine transparente und zeitnahe Kommunikation mit allen Anspruchsgruppen, insbesondere mit den Eignern, Mitarbeitenden, Kunden und Partnern des Unternehmens sowie gegenüber der Öffentlichkeit. Die wichtigsten Informationsinstrumente der Liechtensteinischen Post AG sind die Website www.post.li, der Geschäfts- und Jahresbericht, die Medienmitteilungen, die institutionalisierte Kommunikation mit den Aktionären, die Generalversammlung sowie interne Kommunikationsmittel, wie beispielsweise Mitarbeiteranlässe und das Mitarbeitermagazin. Die Führungs- und Kommunikationsgrundsätze der Liechtensteinischen Post AG wurden in entsprechenden Reglementen festgelegt und vom Verwaltungsrat verabschiedet.

Der Austausch zwischen Unternehmensführung und Mehrheitseigner ist zentral. Im Geschäftsjahr 2020 traf sich eine Delegation der Liechtensteinischen Post AG (in der Regel der Präsident des Verwaltungsrats und der Vorsitzende der Geschäftsleitung) zu vier Quartalsgesprächen mit dem Ministerium für Infrastruktur, Wirtschaft und Sport, um über die grundsätzliche Ausrichtung der Liechtensteinischen Post AG sowie über massgebliche Entwicklungen zu informieren.

Vergütungen an Verwaltungsrats- und Geschäftsleitungsmitglieder
Den Mitgliedern des Verwaltungsrats wurden im Berichtsjahr 137 TCHF (Vorjahr: 140 TCHF) vergütet. Die Entschädigung der Verwaltungsräte enthält keinen variablen Anteil einer Erfolgsbeteiligung oder sonstige erfolgsabhängige Bestandteile. Während des Berichtsjahres wurde weder den Mitgliedern des Verwaltungsrats noch jenen der Geschäftsleitung ein Darlehen gewährt. Per 31. Dezember 2020 bestanden daher auch keine offenen Darlehen an diesen Personenkreis.

Die Gesamtbezüge[1] der vier Mitglieder der Geschäftsleitung betrugen im Berichtsjahr 978 TCHF (Vorjahr: 711 TCHF[2]). Der höchste Bezug fiel dabei auf den Vorsitzenden der Geschäftsleitung und betrug im Berichtsjahr 331 TCHF (Vorjahr: 327 TCHF). Sämtliche Vergütungen für die Geschäftsleitungsmitglieder bestehen wie bei allen Mitarbeitenden aus einem fixen sowie einem leistungsabhängigen variablen Anteil.

[1] Das Total beinhaltet die Pensionseinlagen an die Stiftung Personalvorsorge SPL.
[2] Die Geschäftsleitung bestand bis Mai 2019 aus einem Mitglied (Roland Seger). Seit Juni 2019 besteht die Geschäftsleitung aus vier Mitgliedern (Roland Seger, Michael Aggeler, Andreas Luzi, Wolfgang Strunk). Das Total Geschäftsleitung enthält anteilig die Entschädigung der neuen Geschäftsleitungsmitglieder.

Eventualverbindlichkeiten
Die Eventualverbindlichkeiten sind im Jahresbericht detailliert dargestellt.

Compliance und Postgeheimnis
Die Liechtensteinische Post AG stellt höchste Anforderungen an das Verhalten und die Professionalität ihrer Mitarbeitenden. Diese sind zur Compliance verpflichtet, das heisst zur Einhaltung aller gesetzlichen Vorschriften, der Sorgfaltspflichten und der internen Leitlinien und Vorschriften, insbesondere auch des Postgeheimnisses. Das derzeit gültige Compliance-Reglement wurde am 15. März 2019 in Kraft gesetzt.

Einhaltung der Corporate-Governance-Bestimmungen
Neben der Verantwortung gegenüber den Aktionären, Mitarbeitenden und Kunden ist es das wichtigste Anliegen der Liechtensteinischen Post AG, die Geschäfte so zu führen, dass ein Mehrwert für die Kunden und die Bevölkerung geschaffen werden kann. Wesentlich für diesen Erfolg ist, wie den Anspruchsgruppen begegnet wird und deren Erwartungen erfüllt werden. Ein Grundpfeiler stellt dabei die Einhaltung der Corporate-Governance-Bestimmungen dar, die eine verantwortungsvolle und nachhaltige Führung und Kontrolle von öffentlichen Unternehmen sicherstellen. Die Liechtensteinische Post AG orientiert sich dabei an den gesetzlichen Direktiven sowie an den Vorgaben der aktuellen Beteiligungsstrategie der Regierung des Fürstentums Liechtenstein und insbesondere an den Empfehlungen zur Führung und Kontrolle von öffentlichen Unternehmen in Liechtenstein. Der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung der Liechtensteinischen Post AG erklären gemeinsam, dass der Beteiligungsstrategie vom September 2013 und dem Gesetz über die Steuerung und Überwachung öffentlicher Unternehmen in der Fassung vom Januar 2017 entsprochen wurde.

Risikobericht

Ziel des Risikomanagements der Liechtensteinischen Post AG ist es, Risiken frühestmöglich zu identifizieren, zu bewerten und einzugrenzen. Dabei obliegt es der Geschäftsleitung, eine regelmässige Risikobeurteilung vorzunehmen und geeignete Massnahmen für den Umgang mit Risiken zu definieren. Die Risiken im Unternehmen werden mindestens jährlich überprüft, dokumentiert und in einem Risikobericht zusammengeführt. Dabei werden die einzelnen Risiken unterschiedlichen Risikoverantwortlichen zugeteilt. Der Verwaltungsrat legt durch die Risikopolitik den Umgang mit Risiken im Unternehmen fest und überprüft anhand des Risikoberichts die Vollständigkeit sowie die Veränderungen der Risiken.

Unter Risiken versteht die Liechtensteinische Post AG Ereignisse, welche die kurz-, mittel- und langfristigen operativen und strategischen Ziele negativ beeinflussen können. Dies unter besonderer Berücksichtigung der Vorgaben der Beteiligungsstrategie sowie des Ziels der langfristigen Ausrichtung und des Fortbestandes des Unternehmens.

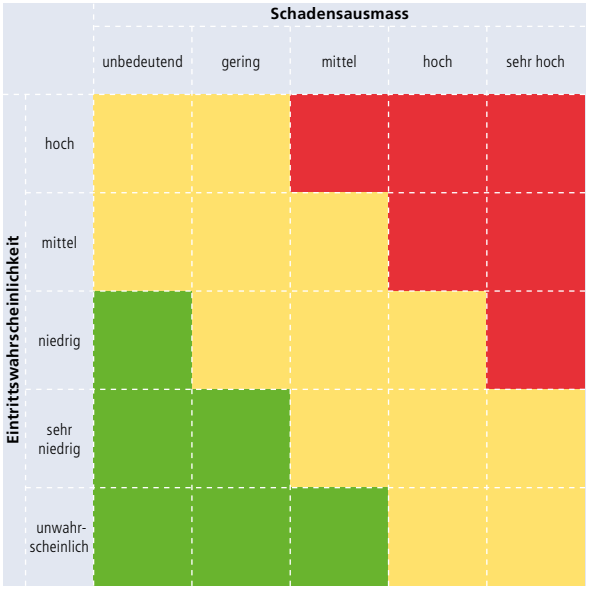
Neben dem Risikomanagement bestehen weitere Reglemente und Tätigkeiten, die in engem Zusammenhang mit dem Umgang hinsichtlich unternehmerischer Risiken stehen. Dazu gehören unter anderem das interne Kontrollsystem (IKS) für Finanzprozesse, das Finanzanlagereglement mit den Grundsätzen zur Verwaltung der finanziellen Vermögenswerte und liquiden Mitteln sowie das Compliance-Reglement mit den Vorgaben zum Compliance-Management-System.

2018 wurde das Risikomanagement überarbeitet und alle Risiken einer neuen Beurteilung unterzogen.

Aufbau der Risikomatrix

Das Risikomanagement erfolgt mittels Einteilung der Risiken in verschiedene Bereiche, die aggregiert in den folgenden Hauptgruppen zusammengefasst werden: strategisch, operativ, finanziell und Compliance. Ferner erfolgt eine Bewertung nach den Kategorien «Schadensausmass» und «Eintrittswahrscheinlichkeit». Für die Bewertung der finanziellen Auswirkung (Schadensausmass) werden folgende Kategorien verwendet: unbedeutend, gering, mittel, hoch und sehr hoch. Die Eintrittswahrscheinlichkeit wird in folgende Kategorien unterteilt: unwahrscheinlich, sehr niedrig, niedrig, mittel und hoch.

Die Kombination aus Schadensausmass und Eintrittswahrscheinlichkeit definiert die Risikoklasse und somit die Darstellung des Risikos in der Risikomatrix.



Die Abbildung der Risiken im Risikobericht erfolgt aufgrund des sogenannten Brutto-Schadensausmasses, das heisst bei Bewertung eines potenziellen Unternehmensschadens, bevor entsprechende Massnahmen ergriffen werden. Bereits ergriffene Massnahmen können sowohl das finanzielle Schadensausmass als auch den möglichen Eintritt des Risikos mindern. Das Nettorisiko stellt dann den Erwartungswert des Schadens aufgrund von Schadensausmass, Eintrittswahrscheinlichkeit und unter Berücksichtigung der eingeleiteten, schadensmindernden Massnahmen dar.

Ein klarer Fokus liegt auf jenen Risiken mit einem hohen bis sehr hohen Schadensausmass und einer mittleren bis hohen Eintrittswahrscheinlichkeit. Diesbezüglich ergeben sich unterschiedliche Handlungsalternativen. Risiken können entweder vermieden, vermindert, überwälzt, versichert oder selbst getragen werden.

Risikoeinschätzung

Das Risikomanagement zielt darauf ab, das gesamte Schadensausmass unter Berücksichtigung der ergriffenen Massnahmen in einem für das Unternehmen erträglichen Rahmen zu halten und dadurch den Fortbestand der Liechtensteinischen Post AG zu sichern.

Gemäss Einschätzung der Liechtensteinischen Post AG bestehen derzeit keine Einzelrisiken und auch keine wahrscheinlichen Kombinationen von einmalig auftretenden Einzelrisiken, die den Fortbestand des Unternehmens gefährden.

In einer Langzeitbetrachtung stellen jedoch die Liberalisierung des Postmarktes und ein beschleunigter Strukturwandel mit einhergehendem Einbruch des Briefgeschäftes Risiken dar, die aufgrund ihres dauerhaften Charakters eine potenziell hohe finanzielle Auswirkung auf die Liechtensteinische Post AG haben können. Demgegenüber stehen erhöhte Eigenkapitalreserven und eine Diversifizierungsstrategie bei den Erlösen, die darauf abzielt, die Abhängigkeit von den erwähnten Hauptrisiken zu minimieren.

Die nachstehende Risikoübersicht fokussiert auf potenziell hohe Risiken für die Liechtensteinische Post AG.

Übersicht Risikoeinschätzung	Schadens-ausmass	Eintrittswahr-scheinlichkeit	Veränderung
Strategische Risiken Die Liberalisierung des Postmarktes führt zu neuen Mitbewerbern, denen keine Universaldienstverpflichtung auferlegt wird. Daraus ergibt sich ein substanzielles Ungleichgewicht zwischen Erlösmöglichkeiten und Kosten für die Erfüllung der Grundversorgung. Gleichzeitig besteht weiterhin kein konkretes Finanzierungskonzept, welches den Ungleichgewichten entgegenwirkt.	sehr hoch	hoch	↗
Ein massiver Einbruch des Briefgeschäftes führt zu drastisch verringerten Einnahmen, die aufgrund der hohen Kosten der Grundversorgung kurz- bis mittelfristig nicht kompensiert werden können. Trotz des jährlichen Mengenrückgangs ist die Abhängigkeit vom Briefgeschäft weiterhin sehr hoch.	sehr hoch	mittel	→
Der Entscheid der Regierung des Fürstentums Liechtenstein, behördliche Dokumente mittelfristig elektronisch zu versenden und zu empfangen, führt zu Umsatzeinbussen in der physischen Zustellung. Zugleich wird die Liechtensteinische Post AG die Plattform für die elektronsiche Zustellung betreiben können.	mittel	hoch	→
Die Abhängigkeit vom Postmarkt Schweiz beschränkt die Preisgestaltung und die Leistungserbringung, wodurch Margen erodieren und das Ergebnis negativ beeinflusst wird.	mittel	mittel	→
Operative Risiken Ein Betriebsunterbruch durch den Ausfall kritischer Logistikinfrastruktur oder durch einen andauernden Systemausfall beeinträchtigt die Leistungserbringung negativ und führt zu Erlösausfällen, Zusatzkosten und dauerhaften Reputationsschäden.	mittel	gering	→
Aufgrund der geringen Marktgrösse in Liechtenstein sind notwendige Investitionen in die postalische Infrastruktur und in Technologien wirtschaftlich nicht zu rechtfertigen. Dies führt zu einer vermehrten Abhängigkeit von Partnern und Lieferanten bei gleichzeitig steigenden Kosten.	mittel	mittel	→
Finanzielle Risiken Die Konstruktionsmängel im System der staatlichen Personalvorsorge, der eingeschränkte Handlungsspielraum des Stiftungsrats sowie die anhaltende Niedrigzinsphase führen zu einer gestiegenen Wahrscheinlichkeit von sehr hohen Sanierungsbeiträgen zur Stabilisierung der Personalvorsorge.	sehr hoch	mittel	↗
Zahlungsausfälle von Grosskunden führen zu hohen Debitorenverlusten oder zu substanziellen Rückstellungen.	hoch	gering	→
Einzelkunden führen zunehmend zu einer unausgewogenen Umsatzverteilung, wodurch ein Ertragsausfall kurz- bis mittelfristig nicht kompensiert werden kann.	hoch	mittel	↘
Compliance-Risiken Die Geschäftstätigkeit der Liechtensteinischen Post AG wird auf den Grundversorgungsauftrag reduziert. Dadurch fehlen profitable Geschäftsbereiche oder positive Deckungsbeiträge.	sehr hoch	gering	→
Eine zunehmende Regulierung der Finanzdienstleistungen, namentlich des Barzahlungsverkehrs, führt zu steigenden Kosten und sinkender Rentabilität.	mittel	hoch	↗

POST

Soziale Verantwortung, Nachhaltigkeit, Ökologie

Die Liechtensteinische Post AG nimmt ihre gesellschaftliche Verantwortung wahr, indem sie mit ihrem Angebot im Universaldienst einen wichtigen Beitrag zur Grundversorgung der Bevölkerung und der heimischen Wirtschaft leistet. Das Unternehmen verfolgt zudem das Prinzip der Nachhaltigkeit und berücksichtigt neben ökonomischen auch soziale und ökologische Ziele. Es trägt Sorge zur Umwelt und erbringt seine Dienstleistungen möglichst klimaschonend.

Die Liechtensteinische Post AG inklusive LIEservice AG beschäftigt fast genauso viele Frauen wie Männer (Verhältnis 47:53) und bietet überdurchschnittlich viele Teilzeitstellen an. Die Mitarbeitenden kommen aus 23 Nationen. Damit leistet das Unternehmen in mehreren Bereichen einen Beitrag zur Integration. Zum einen wird es Eltern mit Kleinkindern dank der vielen Teilzeitstellen ermöglicht, sich wieder in die Arbeitswelt einzugliedern. Gleichzeitig können sie die Erziehung ihrer Kinder besser wahrnehmen. Damit fördert die Liechtensteinische Post AG die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Zum anderen wird die Integration von Ausländerinnen und Ausländern durch die Arbeit bei der Liechtensteinischen Post AG unterstützt.

Lohngleichheit für Frauen und Männer

Gemäss Beteiligungsstrategie der Regierung des Fürstentums Liechtenstein sind die Organe der Liechtensteinischen Post AG bei der Festlegung der Unternehmensstrategie und bei ihrer Umsetzung angehalten, die soziale Verantwortung gegenüber den Mitarbeitenden wahrzunehmen. Um dieser Vorgabe nachzukommen, wurde unter anderem das Ziel gesetzt, die Lohndiskriminierung zwischen Frauen und Männern weitestgehend zu minimieren. Ebenfalls sollen generelle Lohnunterschiede, die sich bei gleichwertigen Funktionen ergeben können, minimiert werden.

Seit 2018 führt die Liechtensteinische Post AG – basierend auf dem Lohngleichheitstest des Eidgenössischen Büros für die Gleichstellung von Frau und Mann – Analysen zur Lohngleichheit durch. Dabei werden die Löhne der Mitarbeitenden nach verschiedenen Kriterien analysiert und bezüglich ungerechtfertigten Lohnunterschieden beurteilt.

Die letzte im Januar 2020 durchgeführte Analyse ergab eine Lohnunterschiedsquote von 2.4 % (2019: 4.5 %) bei der Liechtensteinischen Post AG. Mit diesem Wert liegt die Liechtensteinische Post AG sehr deutlich unter dem Durchschnitt Liechtensteins und der Schweiz und er konstatiert, dass die Lohngleichheit zwischen Frauen und Männern innerhalb des Toleranzschwellenwertes von 5 % eingehalten wurde.

Begehrter Lehrbetrieb

Die Ausbildung von Lernenden hat seit jeher einen hohen Stellenwert für die Liechtensteinische Post AG. Dabei werden nicht nur postalische Ausbildungen angeboten, sondern auch Ausbildungen im kaufmännischen und logistischen Bereich sowie in der Informatik. Seit 2017 nimmt die Liechtensteinische Post AG an der Verbundausbildungsinitiative der Wirtschaftskammer Liechtenstein (100pro!) teil. Diese ermöglicht es den Lernenden, eine Lehre gleichzeitig in mehreren angeschlossenen Betrieben zu absolvieren.

Im Berichtsjahr hat die Liechtensteinische Post AG einen neuen Lernenden aufgenommen. Dieser lässt sich als Logistiker ausbilden. Drei Lernende konnten ihre Lehre 2020 erfolgreich abschliessen. Davon wurden zwei weiterbeschäftigt. Ein Lehrabsolvent hat sich entschieden, das Unternehmen zu verlassen. Insgesamt betrachtet liessen sich per 31. Dezember 2020 zwei Lernende als Detailhandelsfachpersonen (Bereich Postfilialen), weitere sechs als Logistikerin beziehungsweise Logistiker (Bereich Postlogistik) sowie ein Lernender als Informatiker Systemtechnik (Bereich Informatik) ausbilden. In der Verbundlehre 100pro! absolvieren zwei Lernende die Ausbildung zur/zum kaufmännischen Angestellten.

Attraktive Arbeitgeberin

Die Mitarbeitenden der Liechtensteinischen Post AG geniessen verschiedene Vorteile, die über die Vorgaben und Empfehlungen von Gesetz oder Gesamtarbeitsverträgen hinausgehen. Unter anderem werden bezahlte Freitage bei besonderen familiären Anlässen wie Hochzeit oder Geburt eines Kindes gewährt. Bei einem Umzug erhalten die Mitarbeitenden ebenfalls einen bezahlten Urlaubstag pro Jahr zugesprochen. Alle gemäss dem Mitarbeiterhandbuch gewährten Pausen sind bezahlte Pausen. Dienstjubiläen werden je nach Dauer der Unternehmenszugehörigkeit mit zusätzlichen Lohnauszahlungen, Naturalgeschenken, Einladungen zu Jubiläumsessen und Ehrungen honoriert. Die Mitarbeitenden der Liechtensteinischen Post AG profitieren zudem von verschiedenen Vergünstigungen, die mit Partnerunternehmen oder Geschäften abgeschlossen wurden.

Karitatives und gemeinnütziges Engagement
Die Liechtensteinische Post AG nimmt ihre gesellschaftliche Verantwortung nicht nur bei der Erbringung der Grundversorgung für die liechtensteinische Bevölkerung wahr. Das Unternehmen unterstützt unter anderem auch die Vereinsarbeit in Liechtenstein mit verschiedenen Engagements im Dienstleistungssponsoring. Auf Finanzsponsoring verzichtet die Liechtensteinische Post AG seit 2017 komplett.

Das Unternehmen legt insbesondere ein Augenmerk auf karitative oder gemeinnützige Vereine und Institutionen. Speziell bei karitativen Projekten ist die Liechtensteinische Post AG mit ihren Dienstleistungen ein aktiver Partner. Im Berichtsjahr wurden folgende karitativen sowie gemeinnützigen Institutionen und Projekte unterstützt:
- Caritas Liechtenstein, www.caritas.li
- Liechtensteinisches Rotes Kreuz, www.lrk.li
- Verein Zeitpolster, www.zeitpolster.li
- Weihnachten im Schuhkarton, Pfarrer Stefan Lanz, www.feg.li
- SOS Kinderdorf (Liechtenstein) e.V., www.sos-kinderdorf.li

Ökologie und Nachhaltigkeit
Die Liechtensteinische Post AG hat sich zum Ziel gesetzt, die bereits weitreichenden Bemühungen rund um die Themen Umweltschutz und Nachhaltigkeit zu verstärken. Mit verschiedenen Massnahmen will sie den CO_2-Ausstoss weiter senken und die Bewusstseinsbildung bei den Mitarbeitenden fördern.

- Bereits vor Jahren wurde die benzinbetriebene Rollerflotte auf leistungsfähigere Elektroroller umgestellt. Diese haben sich bewährt; die Abgas- und Lärmemissionen bei der Zustellung konnten erheblich reduziert werden. Aktuell sind 38 Elektroroller täglich für die Liechtensteinische Post AG im Einsatz. Sie werden sowohl für die Frühzustellung als auch für die ordentliche Zustellung genutzt.

- Im März 2019 wurde ein rein elektrobetriebenes Lieferfahrzeug (VW e-Crafter) in der Zustellung getestet. Der Test fiel sehr zufriedenstellend aus. Da die Nutzlast für elektrobetriebene Zustellfahrzeuge derzeit noch zu gering ist, wurde bis auf Weiteres auf einen Kauf verzichtet. Sollte sich dies jedoch ändern, würden in Zukunft auch elektrobetriebene Lieferfahrzeuge beschafft, mit dem Ziel, die komplette Zustellflotte auf Elektroantrieb umzustellen.

- Seit Oktober 2020 wird für Fahrten ins Briefzentrum nach Zürich-Mülligen und ins neue regionale Paketzentrum Untervaz ein Elektro-LKW eingesetzt. Die Fahrten werden von einem externen Transportunternehmen durchgeführt. Dazu wurde am Standort der Liechtensteinischen Post AG in Schaan eine E-Ladestation eingerichtet. Diese ermöglicht es, den Elektro-LKW direkt ab der bestehenden Photovoltaikanlage zu laden. Die von den Liechtensteinischen Kraftwerken betriebene Anlage hat eine Leistung von 83 Kilowatt-Peak. Die maximale Ladeleistung des Elektro-LKW wird in etwa 40 Kilowattstunden betragen, sodass dessen Batterie während den Wartezeiten tagsüber aufgeladen werden kann. Sollten die Lichtverhältnisse ungenügend sein, wird der zusätzlich benötigte Strom (umweltschonender LiStrom alpin) aus dem Netz bereitgestellt. Aufgrund der Berechnungen der Liechtensteinischen Post AG legt der Elektro-LKW jährlich zirka 136'000 Kilometer zurück. Im Vergleich zu einem Dieselfahrzeug betragen die CO_2-Einsparungen zirca 119 Tonnen pro Jahr. Da die Zusammenarbeit auf eine Projektdauer zehn Jahren ausgelegt ist, ergibt sich damit ein Total an CO_2-Einsparungen von 11'900 Tonnen.

- Seit Mitte Februar 2019 wird das Betriebszentrum mit Fernwärme anstatt Gas beheizt. Der direkte CO_2-Ausstoss reduziert sich damit auf null. Die Aufzeichnungen in den letzten Jahren (2016–2018) zeigen eine durchschnittliche CO_2-Einsparung von 135 Tonnen pro Jahr.

- Im Herbst 2020 hat die Geschäftsleitung der Liechtensteinischen Post AG entschieden, ein betriebliches Mobilitätsmanagement einzuführen. Dessen Ausgestaltung wird im Laufe des Jahres 2021 unter Einbezug der Betriebskommission der Liechtensteinischen Post AG erfolgen. Die Einführung ist ebenfalls im Jahr 2021 geplant.

POST

Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Gesundheitsförderung

Die Gewährleistung der Arbeitssicherheit, des Gesundheitsschutzes der Mitarbeitenden und deren Gesundheitsförderung sind zentral in der Personalpolitik der Liechtensteinischen Post AG verankert. Beides wird durch eine zweckmässige Arbeitsorganisation, Führung und laufende Ausbildung sichergestellt. Ausserdem wurden im Jahr 2020 neue Werte für die Liechtensteinische Post AG definiert, welche unter anderem auch das Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz auf höchster Stufe verankern («Gesundheit und Sicherheit sind uns wichtig»).

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
Im Berichtsjahr führte die Liechtensteinische Post AG verschiedene Massnahmen zur Behebung sicherheitsrelevanter Risiken durch. Unter anderem wurden Prozesse rund um die Arbeitssicherheit überprüft. Es konnten verschiedene mögliche Risiken im Betrieb ermittelt werden. Die erkannten Risiken sowie die notwendigen Massnahmen der Gefahrenbeurteilung wurden analysiert und mit externen Beratern besprochen. Dementsprechend konnten entsprechende Stellungnahmen und Verbesserungsvorschläge eingeholt werden.

Die Ausrüstung der Kundenschalter mit Plexiglasabschottungen zur Eindämmung des Ansteckungsrisikos durch COVID-19 in den Postfilialen erforderte einen zusätzlichen Effort. Zudem musste Schutz- und Hygienematerial für Kunden und Mitarbeitende organisiert und zur Verfügung gestellt werden. Ebenso wurden die Abstandsregeln mit entsprechenden Abschrankungen bei den Büroarbeitsplätzen umgesetzt.

Ein weiterer Schwerpunkt war die Ausstattung des gesamten Post-Personals mit einer neuer Berufskleidung. Neben modernem Design und Zweckmässigkeit wurde in Zusammenarbeit mit dem Hersteller auch auf gute Sichtbarkeit geachtet. Die gelben Applikationen der Kleidung sowie die reflektierenden Elemente sorgen für einen erheblichen Sicherheitsgewinn im Strassenverkehr.

Aufgrund der COVID-19-bedingten Restriktionen konnte nur noch eine geplante Ausbildungsveranstaltung zum Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz durchgeführt werden. Die restlichen Aktivitäten mit Präsenzschulungen mussten annulliert werden.

Gesundheitsförderung
Das Gesundheitsmanagement der Liechtensteinischen Post AG wurde im Berichtsjahr von den Mitarbeitenden rege genutzt. Dessen Ziel ist es, die physische und psychische Konstitution der Mitarbeitenden zu stärken, ihre Leistungsfähigeit zu steigern und Fehlzeiten infolge von Krankheit zu verringern. Die wichtigsten Massnahmen zur Gesundheitsförderung sind unter anderem eine gesunde Ernährung – etwa die kostenlose Abgabe von Früchten als Zwischenverpflegung – die Ausgabe von Trinkwasser an den verschiedenen Wasserspendern und die aktive Förderung von Sport und Bewegung. Die Liechtensteinische Post AG beteiligt sich deshalb an den Kosten für ein Fitnessabonnement ihrer Mitarbeitenden und unterstützt sie auch bei sportlichen Anlässen, an denen sie privat teilnehmen. Insgesamt haben 18 Mitarbeitende diese Unterstützung der Liechtensteinischen Post AG genutzt.

Zu den gesundheitsfördernden Massnahmen gehört auch eine finanzielle Belohnung für die Lernenden, wenn sie nicht rauchen. Vier Lernende haben diese Herausforderung angenommen und konnten einen Nichtraucherbonus von CHF 300 entgegennehmen.

Durch verschiedene interne Kampagnen werden die Mitarbeitenden für ein gesundheitsförderndes Verhalten sensibilisiert. Nachdem die Liechtensteinische Post AG im Jahr 2019 aus der Liechtensteinischen Industrie- und Handelskammer ausgetreten war, wurde ihr verweigert, an der Aktion «Mit dem Rad zur Arbeit» teilzunehmen. Die Mitarbeitenden konnten sich deshalb im Berichtsjahr nicht mehr daran beteiligen. 2021 wird sich die Liechtensteinische Post AG der schweizerischen Initiative «bike to work» anschliessen. Zusammen mit weiteren 2'400 Betrieben aus der ganzen Schweiz wird mithilfe von «bike to work» der Teamgeist sowie die Fitness der Mitarbeitenden und nicht zuletzt das Bekenntnis zu einem nachhaltigen Mobilitätsverhalten gefördert.

Die Mitgliedschaft der Liechtensteinischen Post AG im Liechtensteiner Firmensportverband ermöglicht es den Mitarbeitenden, an verschiedenen sportlichen und gesellschaftlichen Aktivitäten wie Fussball, Rodeln, Kegeln und Jassen teilzunehmen. Im Berichtsjahr wurden aufgrund der COVID-19-Pandemie nur sehr wenige Aktivitäten des Liechtensteiner Firmensportverbands durchgeführt.

Kundenzufriedenheit, Analyse der Kundenreklamationen, Qualitätsüberprüfung zum Universaldienst

Weiterhin sehr zufriedene Geschäftskunden
Seit 2018 werden die Befragungen der Privat- und Geschäftskunden alternierend in einem Zweijahresrhythmus durchgeführt. Daher fand im Jahr 2020 die Geschäftskundenbefragung statt.

Im November 2020 führte die Liechtensteinische Post AG eine Onlineumfrage bei ihren Geschäftskunden durch. Es wurden insgesamt 333 Geschäftskunden angeschrieben, wovon 45 Kunden an der Onlinebefragung teilnahmen. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 13.5 %.

Dabei konnte im Vergleich zum Vorjahr ein überaus erfreuliches Ergebnis erzielt werden. Bei nahezu allen abgefragten Themen konnten die Werte gesteigert werden. Besonders zu erwähnen ist die erhöhte Zufriedenheit der Geschäftskunden bezüglich der Leistungen, die für sie erbracht werden. Basierend auf einer Skala von 0 (sehr unzufrieden) bis 100 (sehr zufrieden) konnte der Wert um 3 Punkte von 71 auf 74 Punkte gegenüber dem Vorjahr gesteigert werden. Ebenfalls sehr positiv fiel das Ergebnis des Kundenzufriedenheitsindex aus, der gemäss drei separat gestellter Fragen (Gesamtzufriedenheit, Erreichen der Erwartungshaltung, Nähe an der Idealvorstellung) errechnet wird. Das erfreuliche Ergebnis: Mit 73 Punkten lag der Wert 1 Punkt über dem Vorjahreswert (2018: 72 Punkte).

Beim sogenannten «Net Promotor Score» wurde ebenfalls ein gutes Ergebnis erzielt. Gegenüber der letzten Befragung im Jahr 2018 konnte die Kennzahl um 3 Punkte auf 69 Punkte gesteigert werden.

Analyse der Kundenreklamationen
Die Kundenreklamationen sind im Berichtsjahr um 39 % auf 2'162 Ereignisse (Vorjahr: 3'526 Ereignisse) zurückgegangen. Dieses Ergebnis ist auf die positive Entwicklung der Kundenzufriedenheit in nahezu allen Bereichen der Liechtensteinischen Post AG zurückzuführen.

1'673 der Reklamationen (Vorjahr: 2'308) waren in der Postlogistik zu verzeichnen und betreffen die ordentliche Zustellung von Postsendungen. In diesem Bereich haben sich die Reklamationen um –28 % gegenüber dem Vorjahr verringert. Die Abnahme der Reklamationen steht dabei in Bezug zu diversen Umstellungen innerhalb des Bereichs. Einerseits wurde das grösste Zustellgebiet Schaan-Vaduz-Triesen direkt dem Leiter Zustellregion zugeteilt, was zu einer Verbesserung geführt hat. Mit der Einstellung des neuen Leiters für das erwähnte Zustellgebiet ab September 2020 konnte die positive Arbeit fortgesetzt werden. Andererseits nahm die Zustellqualität durch die organisatorische Trennung der Paket- und Briefpost zu, da alle Boten die für sie wichtigen Informationen direkt auf dem Scanner erhielten und sich diese Verbesserung auf die Arbeit in der Zustellung auswirkte. Eine weitere positive Massnahme war die Vereinbarung von Qualitätszielen mit den Leitern der einzelnen Zustellgebiete. Diese sind für Kundenreaktionen in ihrem Gebiet verantwortlich und bearbeiten sie effizient und zuverlässig.

Im Bereich Postfilialen gab es im Berichtsjahr nur noch 39 Kundenreklamationen (Vorjahr: 544). Die Erfassung der Reklamationen, die bei der manuellen Einsortierung von Briefpost in Postfächer passieren, wurde im Jahr 2020 neu dem Bereich Postlogistik zugeordnet, was der Grund für den sehr hohen Rückgang war. Aufgrund der internen Analyse waren dies 490 Kundenreaktionen, die nicht mehr den Postfilialen zugerechnet werden. Wenn diese Verlagerung auch in den Vorjahren berücksichtigt wird, sind die Kundenreaktionen bei den Postfilialen im Berichtsjahr um –7.22 % gesunken (2019: 54 Kundenreklamationen ohne jene, welche die fehlerhafte Einsortierung der Briefe in Postfächer betreffen).

792 der Reklamationen (Vorjahr: 1'147) wurden in der Zeitungsfrühzustellung Liechtenstein verzeichnet. Erfreulich ist hierbei der weiterhin äusserst positive Trend, da deren Anzahl in diesem Bereich gegenüber dem Vorjahr um weitere –31 % abnahm. Dieser hervorragende Wert ist den Mitarbeitenden in der Frühzustellung zu verdanken.

Qualitätsüberprüfung des Universaldienstes
Gemäss Postverordnung (PV) muss das Amt für Volkswirtschaft (AVW) regelmässig die Qualität des Universaldienstes der Liechtensteinischen Post AG überprüfen. Das AVW misst insbesondere die Einhaltung der Laufzeiten der A-Post-Briefe und der Priority-Pakete. Gemäss seinem Bericht wurden die vorgeschriebenen Laufzeiten für A-Post-Briefe und Priority-Pakete im Jahr 2020 nur bei der Paketzustellung eingehalten.

In der Stichprobenerhebung für A-Post-Briefe des AVW kamen 86.0 % der Testbriefe am ersten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag an (Vorgabe: 95 % gemäss PV); 98.5 % der Testbriefe kamen am ersten oder zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag an (Vorgabe: 99 % gemäss PV). Zwei Briefe wurden nicht fristgerecht ausgeliefert. Somit wurde bei der Überprüfung der Laufzeiten für A-Post-Briefe festgestellt, dass die Liechtensteinische Post AG die von der Postverordnung in Art. 5 Abs. 1 vorgeschriebenen Laufzeiten für Briefe im Jahr 2020 beim Zielwert von mindestens 95 % am ersten auf den Einliefe-

rungstag folgenden Werktag und beim Zielwert 99 % zum zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag nicht eingehalten hat. Die unteren Grenzen des statistischen Vertrauensintervalls der erzielten Stichprobenergebnisse liegen ebenso knapp unter den vorgegebenen Zielwerten.

Bei der Stichprobenerhebung für Priority-Pakete des AVW kamen 95.8 % der Pakete am ersten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag an (Vorgabe: 85 % gemäss PV); 99.3 % der Priority-Pakete kamen am ersten oder zweiten auf den Einlieferungstag folgenden Werktag an (Vorgabe: 97 % gemäss PV). Somit wurde bei der Überprüfung der Laufzeit der Priority-Pakete festgestellt, dass die Liechtensteinische Post AG die von der Postverordnung (Art. 8 Abs. 1 PV) vorgeschriebenen Laufzeiten für Pakete im Jahr 2020 vollumfänglich eingehalten hat. Die unteren Grenzen der jeweiligen statistischen Vertrauensintervalle der erzielten Stichprobenergebnisse liegen deutlich über den vorgegebenen Zielwerten.

In Bezug auf den «Qualitätszustand der Briefe» lagen die Ergebnisse erneut leicht unter dem Prüfungsniveau der vergangenen Jahre. Bei der «Lesbarkeit der Stempel» konnte aufgrund der getroffenen Massnahmen in den vergangenen Jahren eine Verbesserung der Ergebnisse erzielt werden.

Kommentar zur Jahresrechnung 2020

Die Liechtensteinische Post AG hat in ihren Geschäftsberichten der letzten Jahre mehrfach auf die bevorstehenden fundamentalen Umwälzungen und die damit verbundenen Auswirkungen im postalischen Markt hingewiesen. Ausgelöst durch COVID-19 beschleunigte sich dieser Wandel im Geschäftsjahr 2020 spürbar. Rückblickend haben sich deshalb die bisherigen Anstrengungen zur Stabilisierung der Liechtensteinischen Post AG in mehrfacher Hinsicht ausgezahlt. Die gesunde Bilanz und die solide Finanzierung erlauben es, negative Entwicklungen besser zu absorbieren. Die zunehmende Umsatzdiversifikation sowie die verbesserte Kostenstruktur ermöglichen es, auch in einem schwierigen Umfeld positive Ergebnisse zu erwirtschaften. Dies ist nicht selbstverständlich und kann für die Zukunft nicht als garantiert angesehen werden.

Starke Veränderungen im Kerngeschäft und im Zahlungsverkehr

Im Briefgeschäft, welches weiterhin die Hauptsäule unserer Tätigkeiten repräsentiert, reduzierten sich die verarbeiteten Sendungsmengen um 9.0 % (Vorjahr: – 2.6 %) oder 1.10 MCHF markant. Das liegt deutlich ausserhalb des gewohnten rückläufigen Trends der letzten Jahre. Lediglich dank gestiegener Transitsendungen konnte ein noch höherer Rückgang abgewendet werden. Leider ist dies kein vorübergehender Effekt, sondern führt zu einer permanent tieferen Umsatzbasis mit weitreichenden Folgen für die Ergebnisentwicklung – sowohl für das aktuelle Berichtsjahr als auch für die nahe Zukunft.

Im Paketgeschäft hingegen nahmen die verarbeiteten Mengen ausserordentlich stark zu. Die Gesamtmengen erhöhten sich um + 25.1 % (Vorjahr: + 1.7 %), was zu einer Umsatzsteigerung von + 1.72 MCHF im Paketbereich führte. Erstmals übertraf damit das Paketwachstum den Briefrückgang wertmässig. Diese positive Entwicklung muss jedoch relativiert werden. Weder ist zukünftig von ähnlichen Wachstumsraten auszugehen noch kann diese Entwicklung den entgangenen Deckungsbeitrag aus dem Briefgeschäft gänzlich kompensieren – dies aufgrund deutlich tieferer Margen und höherer Kosten im Bereich der Zustellung und des Transports von Paketen.

Noch deutlicher ist der Wandel im Bereich des Zahlungsverkehrs. Die Transaktionen sind um 13.5 % (Vorjahr: – 5.1 %) regelrecht eingebrochen. Die steigenden Anforderungen zur Einhaltung der Sorgfaltspflichten und die hohen Fixkosten im Filialnetz führen somit zu einer Zunahme des Defizits in diesem Dienstleistungsbereich. Von einer Entlastung ist auch zukünftig nicht auszugehen.

Philatelie stark beeinflusst durch Vorjahreseffekt

Bedingt durch ein ausserordentlich starkes Vorjahr lagen die Erlöse des Geschäftsbereiches Philatelie im Berichtsjahr erwartungsgemäss deutlich tiefer. Der Umsatz reduzierte sich um 47.4 % (Vorjahr: + 79.3 %) oder 2.94 MCHF auf rund 3.25 MCHF. Abgesehen vom Einmaleffekt der Jubiläumsmünzen (– 2.04 MCHF) sank der Umsatz zusätzlich durch den kontinuierlichen Sammlerrückgang und die drastisch tieferen Besuchszahlen ausländischer Gäste, welche Briefmarken gerne als Souvenir kaufen. Eine Stabilisierung des Umsatzes ist dringend notwendig, weshalb im abgelaufenen Jahr verschiedene Projekte gestartet wurden, um dem Umsatzrückgang entgegenzuwirken.

Logistikdienstleistungen behaupten sich in den turbulenten Zeiten

Als Teil der Umsatzdiversifizierung strebt die Liechtensteinische Post AG seit einigen Jahren den Ausbau der Logistikdienstleistungen an, welche zugleich das Kerngeschäft mit Zusatzvolumen im Paketbereich unterstützen. Dieser positive Trend hielt auch in diesem Jahr an, und der Umsatz konnte auf 4.93 MCHF (Vorjahr: 4.83 MCHF) leicht gesteigert werden. Mit einer Zunahme des Umsatzanteiles auf rund 12 % innert weniger Jahre sowie dem angestrebten weiteren Wachstum wird dieser Dienstleistungsbereich zu einem wichtigen Standbein für die Zukunft.

Solides Ergebnis erlaubt die Zahlung einer Dividende

Bei der Analyse der Finanzkennzahlen ist ein Vorjahresvergleich ohne Berücksichtigung der Einmaleffekte der Jubiläumsmünzen wenig hilfreich. Bereinigt ergibt sich folgendes Bild: Der Umsatz sinkt leicht um 0.6 % oder 0.25 MCHF gegenüber dem Vorjahr. Die eingangs erwähnte Umwälzung führt jedoch zu einer deutlichen Umsatzverschiebung innerhalb der Geschäftsbereiche mit entsprechenden Auswirkungen auf die Erfolgsrechnung. Das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA) sinkt dadurch deutlich stärker um 22.3 % oder 0.89 MCHF auf 3.09 MCHF (bereinigtes Vorjahr: 3.98 MCHF). Dies widerspiegelt die tieferen Margen und höheren Kosten im Zusammenhang mit der Umsatzverschiebung vom Brief hin zum Paket und anderen Dienstleistungen. Das operative Ergebnis (EBIT) liegt bei 2.47 MCHF (bereinigtes Vorjahr: 3.14 MCHF). Nach mehreren Jahren mit sinkender oder stabiler Kostenbasis steigen die Kosten leicht um + 0.45 MCHF.

Das Ergebnis nach Steuern von 2.45 MCHF kann angesichts der nahezu einmaligen COVID-19-Situation als sehr

solide bezeichnet werden. Dadurch können weitere wichtige Reserven aufgebaut werden, um auch in Zukunft Veränderungen mit Zuversicht begegnen zu können. Zudem ermöglicht das Resultat erstmals seit 2012 die Zahlung einer Dividende an die Eigentümer der Liechtensteinischen Post AG in Höhe von rund 50 % des Ergebnisses – dies bei einer starken Eigenkapitalquote von 68.3 % (Vorjahr: 65.3 %) und einem positiven Geldfluss von 1.69 MCHF (Vorjahr: 4.92 MCHF).

Ausblick

In Zeiten starken Wandels ist die mittelfristige Geschäftsentwicklung schwer einzuschätzen, und Euphorie ist nicht angebracht. Die Notwendigkeit, den Umsatz weiter zu diversifizieren und steigenden Kosten entgegenzuwirken, ist uneingeschränkt gegeben. Weiterhin müssen die Strukturen überprüft und zugleich das Leistungsangebot verbessert und ausgebaut werden. Dabei gilt es, die Chancen durch die Nähe zu unseren Kunden zu nutzen und sie mit unseren Dienstleistungen zu unterstützen. Die Realität zeigt zugleich, dass die Herausforderungen weder verschwunden sind noch ohne Anpassungen gemeistert werden können. Dies ist umso wichtiger, um auch zukünftig ein verlässlicher Partner für unsere Kunden, Mitarbeitenden und Eigner zu sein und als systemrelevantes Unternehmen die postalische Grundversorgung dauerhaft zu gewährleisten.

Roland Seger
Vorsitzender der Geschäftsleitung
und Chief Financial Officer

Kennzahlen

		2020	2019
Ergebnis			
Nettoumsatzerlöse	in MCHF	42.25	44.54
EBITDA	in MCHF	3.09	4.85
EBITDA	in % des Betriebsertrages	7.3 %	10.9 %
EBIT	in MCHF	2.47	4.02
EBIT	in % des Betriebsertrages	5.9 %	9.0 %
Ergebnis	in MCHF	2.45	3.87
Finanzierung			
Bilanzsumme	in MCHF	25.18	22.41
Eigenkapital	in MCHF	17.18	14.72
Eigenkapital	in % der Bilanzsumme	68.2 %	65.7 %
Nettoumlaufvermögen *	in MCHF	19.00	16.15
Nettoverschuldung **	in MCHF	–	–
Nettoverschuldungsgrad	Nettoschulden/EBITDA	–	–
Geldfluss			
Geldfluss aus operativer Geschäftstätigkeit	in MCHF	2.03	5.37
Geldfluss Gesamt	in MCHF	1.69	4.92
Mitarbeiter			
Personalbestand	Anzahl Mitarbeiter	260	275

* Umlaufvermögen ./. Kurzfristiges Fremdkapital & Rückstellungen

** Total Verbindlichkeiten exkl. Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung abzüglich nicht betriebsnotwendiger liquider Mittel

Bilanz per 31. Dezember 2020

	Aktiven in CHF	**2020**	**2019**
Anhang			
1	Immaterielle Anlagewerte	26'257	144'220
1	Sachanlagen	1'043'387	1'200'416
1	Finanzanlagen	50'002	50'002
	Anlagevermögen	**1'119'646**	**1'394'638**
2	Vorräte	550'423	669'229
3	Forderungen	5'954'119	4'436'808
	Guthaben bei Banken, Postscheckguthaben, Schecks und Kassabestand	17'532'036	15'843'758
	Umlaufvermögen	**24'036'578**	**20'949'795**
	Rechnungsabgrenzungsposten	**28'000**	**63'670**
	Total Aktiven	**25'184'224**	**22'408'103**

	Passiven in CHF	**2020**	**2019**
4	Gezeichnetes Kapital	5'000'000	5'000'000
	Gewinnreserven (gesetzliche Reserve)	500'000	500'000
	Gewinnvortrag	9'222'714	5'351'738
	Jahresgewinn	2'454'272	3'870'976
	Eigenkapital	**17'176'986**	**14'722'714**
5	**Rückstellungen**	**677'145**	**745'612**
6	**Verbindlichkeiten**	**4'645'153**	**4'515'002**
7	**Rechnungsabgrenzungsposten**	**2'684'940**	**2'424'775**
	Total Passiven	**25'184'224**	**22'408'103**

Erfolgsrechnung 1. Januar bis 31. Dezember 2020

Anhang	**Gesamtkostenverfahren** in CHF	**2020**	**2019**
8	Nettoumsatzerlöse	42'254'949	44'537'007
	Erhöhung oder Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen	–201'935	69'975
9	Materialaufwand	–13'453'135	–14'695'625
10	Personalaufwand	–17'294'797	–17'322'334
11	Sonstige betriebliche Aufwendungen	–8'215'721	–7'735'972
	Operatives Ergebnis vor Abschreibungen (EBITDA)	**3'089'361**	**4'853'051**
	Abschreibungen und Wertberichtigungen immaterielle Anlagewerte	–155'824	–293'900
	Abschreibungen und Wertberichtigungen Sachanlagen	–460'178	–542'786
	Operatives Ergebnis (EBIT)	**2'473'359**	**4'016'365**
	Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	139'286	84'734
	Sonstige Zinsen und ähnliche Aufwendungen	–67'291	–82'882
12	**Finanzergebnis**	**71'995**	**1'852**
	Ergebnis vor Steuern	**2'545'354**	**4'018'217**
	Steuern auf das Ergebnis	–91'082	–147'241
	Jahresgewinn	**2'454'272**	**3'870'976**

Geldflussrechnung 2020

	Geldflussrechnung in CHF	**2020**	**2019**
Anhang			
	Reinerfolg	2'454'272	3'870'976
1	Abschreibungen/Zuschreibungen auf dem Anlagevermögen	616'002	836'687
5	Veränderung der Rückstellungen	–68'468	–22'055
	Zinsaufwand aus Finanzierungstätigkeit	3'863	–
	Übrige liquiditätsunwirksame Aufwände und Erträge	44'000	29'001
	Veränderung Nettoumlaufvermögen	–1'016'518	660'021
	Geldfluss aus operativer Geschäftstätigkeit	**2'033'151**	**5'374'630**
	Investitionen in Sachanlagen	–303'149	–258'188
	Investitionen in immaterielle Anlagewerte	–37'861	–198'432
	Geldfluss aus Investitionstätigkeit	**–341'010**	**–456'620**
	Bezahlte Zinsen	–3'863	–
	Geldfluss aus Finanzierungstätigkeit	**–3'863**	**–**
	Zahlungsmittelbestand am Anfang der Periode	**15'843'758**	**10'925'748**
	Veränderung der flüssigen Mittel	**1'688'278**	**4'918'010**
	Zahlungsmittelbestand am Ende der Periode	**17'532'036**	**15'843'758**

Anhang zur Jahresrechnung

Grundsätze der Rechnungslegung

Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden
Die Liechtensteinische Post AG (Registernummer FL-0002.000.966-5) ist im Sinne des Liechtensteinischen Personen- und Gesellschaftsrechtes (PGR) ein mittelgrosses Unternehmen und wendet die entsprechenden gesetzlichen Vorschriften bei der Rechnungslegung an.

Verschiedene Positionen wurden zum Zwecke der Klarheit zusammengefasst und im Anhang detailliert erläutert.

Die Bilanz wurde im Sinne von Art. 1068 Abs. 2 PGR in der Kontoform vor Gewinnverwendung, die Erfolgsrechnung im Sinne von Art. 1079 Abs. 1 PGR nach dem Gesamtkostenverfahren in der Staffelform erstellt.

Darstellungsstetigkeit/Vorjahresangaben
Bei Änderungen im Ausweis einzelner Jahresrechnungspositionen wird auch der Ausweis der Vorjahresangaben entsprechend angepasst.

Aktiven
Sachanlagen werden zu den Anschaffungskosten aktiviert und maximal zu den steuerlich zulässigen Sätzen vom Buchwert abgeschrieben (degressive Abschreibung). Allfällig notwendige Sonderabschreibungen werden bei Bedarf vorgenommen.

Immaterielle Anlagen werden zu den Anschaffungskosten aktiviert und zu den steuerlich zulässigen Sätzen vom Anschaffungswert abgeschrieben (lineare Abschreibung).

Finanzanlagen werden zu Anschaffungskosten abzüglich erforderlicher Wertberichtigung angesetzt.

Die Bewertung der Vorräte erfolgt zu Anschaffungskosten unter Beachtung des Niederstwertprinzips. Steuerlich zulässige Wertberichtigungen werden berücksichtigt.

Der Ansatz der Forderungen und der übrigen Positionen des Umlaufvermögens erfolgt zum Nennwert abzüglich aller erforderlichen Wertberichtigungen. Bei den Forderungen werden steuerlich zulässige Pauschalwertberichtigungen berücksichtigt.

Passiven
Die Bewertung der Verbindlichkeiten und Rechnungsabgrenzungsposten erfolgt zum voraussichtlichen Rückzahlungsbetrag (Nennwert).

Für in Bezug auf Höhe und zeitlichen Anfall ungewisse Verbindlichkeiten und für drohende Risiken werden Rückstellungen im Rahmen des erkennbaren Risikos gebildet.

Fremdwährungsumrechnung
Transaktionen, die auf eine andere Währung als Schweizer Franken lauten, werden zum jeweils anwendbaren Fremdwährungskurs eingebucht. Am Zahlungstag entstehende Fremdwährungsdifferenzen werden über die Erfolgsrechnung erfasst.

Die Flüssigen Mittel werden zum Devisenmittelkurs am Bilanzstichtag (EUR/CHF 1.0822), die Forderungen des Umlaufvermögens und die kurzfristigen Verbindlichkeiten in Fremdwährung werden zum Monatsmittelkurs bewertet.

Erläuterung zu Positionen der Jahresrechnung

1 Anlagevermögen in TCHF

	Anschaffungskosten 01.01.20	Zugang	Abgang	Umbuchungen	Anschaffungskosten 31.12.20	akkumulierte Abschreibungen 01.01.20	Abschreibungen des Geschäftsjahres	Abgang	akkumulierte Abschreibungen 31.12.20	Restbuchwert 01.01.20	Restbuchwert 31.12.20
Immaterielle Anlagewerte	**2'542**	**38**	**–**	**–**	**2'580**	**2'398**	**156**	**–**	**2'554**	**144**	**26**
– Konzessionen, Lizenzen, ähnliche Werte	2'542	38	–		2'580	2'398	156	–	2'554	144	26
Sachanlagen	**15'831**	**303**	**–12**	**–**	**16'122**	**14'631**	**460**	**–12**	**15'079**	**1'200**	**1'043**
– Technische Anlagen und Maschinen	8'378	38			8'416	8'127	90		8'217	251	199
– Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	7'454	265	–12		7'706	6'504	370	–12	6'862	949	844
Finanzanlagen	**4'828**	**–**	**–**	**–**	**4'828**	**4'778**	**–**	**–**	**4'778**	**50**	**50**
Beteiligungen an verbundenen Unternehmen	223				223	173			173	50	50
Forderungen gegen verbundene Unternehmen	4'605				4'605	4'605			4'605	–	–
Total Anlagevermögen	**23'201**	**341**	**–12**	**–**	**23'530**	**21'807**	**616**	**–12**	**22'411**	**1'395**	**1'120**

In der obigen Tabelle können bei der Addition der Spaltenwerte Rundungsdifferenzen entstehen.

Immaterielle Werte und Sachanlagen

Im Geschäftsjahr 2020 wurden hauptsächlich Investitionen in das postalische Kerngeschäft getätigt. Dabei standen Fahrzeuganschaffungen für die Zustellung sowie die Neugestaltung der Postfiliale in Vaduz im Mittelpunkt.

Finanzanlagen

Die Finanzanlagen bestehen aus den Beteiligungen an der LIEservice AG, Schaan und der Liechtensteinischen Post Beteiligungs-AG, Dresden. Die Liechtensteinische Post-Beteiligungs AG wurde in 2020 aufgelöst, die Löschung der Gesellschaft ist noch nicht rechtskräftig und wird voraussichtlich im ersten Halbjahr 2021 erfolgen. Die Auflösung der Liechtensteinische Post-Beteiligungs AG führt in 2020 zu einem ausserordentlichen Ertrag in der Höhe von TCHF 62. Der Beteiligungswert per 31. Dezember 2020 bleibt weiterhin komplett wertberichtigt.
Die Finanzanlagen enthalten ferner das Darlehen an die Stiftung Personalvorsorge Liechtenstein in Höhe von MCHF 4.61, welches wie in den Vorjahren vollständig wertberichtigt wurde.

Die finanziellen Kennzahlen der LIEservice und der Liechtensteinischen Post Beteiligungs-AG beziehen sich auf die handelsrechtliche Jahresrechnung per 31. Dezember 2020.

Name	Sitz	Eigenkapital	Beteiligung in %	Jahresgewinn/-verlust
LIEservice AG	Schaan	TCHF 583	100	TCHF 51
Liechtensteinische Post Beteiligungs-AG	Dresden/D	TEUR –2'980	100	TEUR –43

2 Vorräte in CHF

	2020	2019
Vorräte		
– Handelswaren	172'500	202'310
– Wertzeichen der Philatelie	335'321	357'446
– Geleistete Anzahlungen	42'602	109'474
Total Vorräte	**550'423**	**669'229**

Der Hauptanteil des Nettobestandes der Wertzeichen der Philatelie besteht aus frankaturgültigen Wertzeichen und einem geringen Bestand der Jubiläumsmünzen «300 Jahre Fürstentum Liechtenstein». Die geleisteten Anzahlungen stehen in Zusammenhang mit zu produzierenden Briefmarken für das Ausgabejahr 2021.

3 Forderungen in CHF

	2020	2019
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		
– gegenüber verbundenen Unternehmen	–	30'202
– gegenüber staatlichen Stellen	377'861	226'555
– gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	2'394'955	885'985
– gegenüber Dritten	3'453'838	3'422'248
– Delkredere	–425'000	–381'000
Sonstige Forderungen	152'465	252'818
Total Forderungen	**5'954'119**	**4'436'808**

Die Gesamtforderungen vor Wertberichtigungen nehmen 2020 gegenüber dem Vorjahr um MCHF 1.56 zu. Die Position Delkredere musste aufgrund der Erhöhung des Bestandes an Forderungen leicht erhöht werden. Dabei erfolgt wie im Vorjahr keine Wertberichtigungen auf Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen und staatlichen Stellen. Die Position Forderungen gegenüber Unternehmen mit Beteiligungsverhältnis bezieht sich auf die Schweizerische Post AG.

4 Gezeichnetes Kapital in CHF

			2020	2019
Anzahl	Typ	Nominalwert	Aktienkapital	
100'000	Inhaberaktien	CHF 50.00	5'000'000	5'000'000

Das Eigenkapital kann durch das positive Jahresergebnis wiederum deutlich gestärkt werden und beträgt per 31. Dezember 2020 insgesamt MCHF 17.18 (Vorjahr: MCHF 14.72), wodurch das gesetzlich fixierte Aktienkapital in Höhe von MCHF 5.0 vollumfänglich gedeckt ist.

Die Beteiligungsstrategie des Landes Liechtenstein definiert den Zielbereich der Eigenkapitalquote zwischen 30 % bis 45 %. Dieser Wert wird aufgrund der positiven Ergebnisse der letzten vier Jahre deutlich übertroffen. Die Verbesserung des Eigenkapitals, bei einer gleichzeitig sehr schlanken Bilanzstruktur führt zu einer weiteren Steigerung der Eigenkapitalquote auf 68.2 % (Vorjahr: 65.7 %). Aufgrund der Herausforderungen im postalischen Umfeld ist eine ausreichend hohe Eigenkapitalreserve zwingend erforderlich.

5 Rückstellungen in CHF

	2020	2019
Steuerrückstellungen	95'451	150'683
Sonstige Rückstellungen	581'694	594'929
Total Rückstellungen	**677'145**	**745'612**

Unter der Position Steuerrückstellungen werden Steuerschulden per Bilanzstichtag bilanziert. Unter Berücksichtigung der vorhandenen Verlustvorträge wird für das Geschäftsjahr 2020 die Ertragssteuer in Höhe von TCHF 95.5 (Vorjahr: TCHF 150.7) zurückgestellt. Die Steuern sind bis und mit Geschäftsjahr 2019 definitiv veranlagt.

Die sonstigen Rückstellungen bestehen unter anderem aus einer leicht geringeren Verpflichtung aus dem Personalbereich (Ferien und Überzeiten) von TCHF 432 (Vorjahr: TCHF 435) sowie verringerten Rückbauverpflichtungen für Mieträumlichkeiten von TCHF 140 (Vorjahr: TCHF 160).

6 Verbindlichkeiten in CHF

	2020	2019
Erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen	133'737	134'383
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		
– gegenüber verbundenen Unternehmen	5'397	157
– gegenüber staatlichen Stellen	386'014	237'971
– gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	1'260'240	1'518'984
– gegenüber Dritten	1'516'401	1'430'240
Total Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	3'168'052	3'187'352
Sonstige Verbindlichkeiten		
– Verbindlichkeiten im Rahmen der sozialen Sicherheit	291'889	73'982
– andere Verbindlichkeiten	508'047	557'586
– aus Steuern	543'428	561'698
Total sonstige Verbindlichkeiten	1'343'364	1'193'267
Total Verbindlichkeiten	**4'645'153**	**4'515'002**

Erläuterungen zu den Verbindlichkeiten
Bei den Verbindlichkeiten im Rahmen der sozialen Sicherheit bestehen im Gegensatz zum Vorjahr offene Positionen von TCHF 223 gegenüber Personalvorsorgestiftungen.

Die Position andere Verbindlichkeiten enthält TCHF 376 (Vorjahr: TCHF 465) für Verpflichtungen gegenüber ehemaligen Angestellten, welche einer Frühpensionierungsregelung beitraten. Die anderen Verbindlichkeiten gliedern sich in Fälligkeiten von TCHF 122 innerhalb des nächsten Jahres, TCHF 273 innerhalb der nächsten ein bis fünf Jahren sowie TCHF 113 mit einer Fälligkeit von mehr als fünf Jahren.

Die bilanzierten Verpflichtungen weisen mit Ausnahme der anderen Verbindlichkeiten keine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr auf.

7 Rechnungsabgrenzungsposten in CHF

	2020	2019
Noch nicht bezahlte Aufwendungen	2'512'138	2'233'417
Im Voraus erhaltene Erträge	172'802	191'358
Total passive Rechnungsabgrenzungsposten	**2'684'940**	**2'424'775**

Die Position noch nicht bezahlte Aufwendungen enthält vorwiegend Aufwandpositionen aus dem operativen Geschäft im Zusammenhang mit den postalischen Leistungen, welche erst im Folgejahr verrechnet werden.

Unter der Position Im Voraus erhaltene Erträge sind Briefmarken im Umlauf im Wert von TCHF 170 aufgeführt (Vorjahr: TCHF: 183).

8 Nettoumsatzerlöse in CHF

	2020	2019
Erlöse Universaldienst	25'144'175	24'586'284
Erlöse PostFinance	1'365'739	1'591'386
Erlöse Philatelie	3'251'763	6'187'600
Erlöse Logistik	4'928'797	4'834'567
Erlöse aus anderen Dienstleistungsbereichen	7'564'475	7'337'170
Nettoumsatzerlöse	**42'254'949**	**44'537'007**

Die Reduktion der Nettoumsatzerlöse im Jahr 2020 begründet sich hauptsächlich durch den Umsatzrückgang im Geschäftsbereich Philatelie, welcher im Vorjahr einen Anstieg von MCHF 2.62 durch die Jubiläumsmünzen und Sonderbriefmarken zum Anlass des 300-jährigen Bestehens des Fürstentums Liechtenstein verzeichnete. Zusätzlich zu diesem Einmaleffekt sinken die Erlöse im Bereich der Philatelie um rund –9 %. Dies ist auf den kontinuierlichen Sammlerrückgang sowie auf tiefere Erträge im Tourismusbereich zurückzuführen.

Der Universaldienst ist weiterhin dem zunehmenden Briefmengenrückgang sowohl im In- als auch im Auslandsgeschäft ausgesetzt. Die steigenden Erlöse aus dem Paketgeschäft konnten diesen Rückgang erstmalig kompensieren. Das ausserordentlich starke Paketwachstum ist jedoch zu einem sehr grossen Teil auf Einschränkungen im öffentlichen Leben zurückzuführen, wodurch sich Einkäufe in den Bereich E-Commerce verschoben haben.

Im Bereich PostFinance führt die zunehmende Digitalisierung der Zahlungsprozesse zu einem verstärkten Rückgang der Einzahlungen in den Postfilialen. Der Volumenrückgang beträgt –13.5 % gegenüber dem Vorjahr und ist weitaus höher als der durchschnittliche Trend der vergangenen Jahre.

Der Bereich Logistik verzeichnet aufgrund des Ausbaus der Dienstleistungen im Bereich Verzollung und Transport ein weiteres Wachstum, allerdings fiel dieses Wachstum durch den Rückgang von Kommisionierungsgeschäften geringer als erwartet aus. Die Erlöse aus anderen Dienstleistungsbereichen konnten 2020 leicht gesteigert werden.

9 Materialaufwand in CHF

	2020	2019
Aufwendungen für Handelswaren	1'181'687	1'255'956
Aufwendungen für bezogene Leistungen	12'271'448	13'439'669
Total Materialaufwand	**13'453'135**	**14'695'625**

Aufgrund der negativen Umsatzentwicklung zeigt der Gesamtaufwand für die bezogenen Leistungen und Handelswaren eine deutliche Abnahme. Dies ist mehrheitlich dem geringeren Einkauf von Produkten der Philatelie geschuldet. Der Bruttogewinn fällt deshalb gegenüber dem Vorjahr um rund MCHF 1.31 tiefer aus.

10 Personalaufwand in CHF

	2020	2019
Löhne und Gehälter	14'419'420	14'435'096
Soziale Abgaben	478'751	499'181
Aufwände für Altersversorgung	2'396'626	2'388'057
Total Personalaufwand	**17'294'797**	**17'322'334**

Der Personalaufwand bleibt im Vergleich zum Vorjahr nahezu unverändert. Dies trotz eines Teuerungsausgleiches für 2020 in der Höhe von rund 1.0 % der Lohnsumme. Gleichzeitig hat sich der durchschnittliche Personalbestand (FTE) leicht reduziert.

Anzahl der Arbeitnehmer per 31.12.	2020	2019
Kerngeschäft		
– Postfilialen	45	51
– Zustellung/Sortierung	91	96
– Frühzustellung	59	64
Logistik	20	18
Philatelie	16	16
Marketing, Vertrieb, Kundendienst	12	13
Interne Dienste (Einkauf / Beschaffung, IT, Facility Management)	5	5
Finanzen / Personal	8	8
Geschäftsleitung	4	4
Total Anzahl der Arbeitnehmer	**260**	**275**
davon Auszubildende im ganzen Unternehmen	9	12

Per 31. Dezember 2020 beschäftigt die Liechtensteinische Post AG 182 FTE[1] (Vorjahr: 185). Die durchschnittliche Mitarbeiterzahl während des Geschäftsjahres beträgt 267 (Vorjahr: 275).

Die Geschäftsleitung der Liechtensteinischen Post AG besteht per 31. Dezember 2020 aus vier Mitgliedern, der Verwaltungsrat aus fünf Mitgliedern.

[1] FTE = Vollzeitstellen

Entschädigungen an Verwaltungsrat und Geschäftsleitung
Die Festsetzung der Entschädigungen für Verwaltungsrat und Geschäftsleitung erfolgt durch den Verwaltungsrat. Die Entschädigungen des Verwaltungsrates für das Jahr 2020 erfolgten gemäss Entschädigungsreglement aus dem Jahr 2018 und wurden für die neuen Verwaltungsräte unverändert übernommen. Bei den Entschädigung für den Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung werden die höchsten Einzelentschädigungen offengelegt.

Entschädigungen in CHF	fix 2020	variabel 2020	**Total 2020**	Total 2019
Verwaltungsrat				
Total Verwaltungsrat	136'500	keine	**136'500**	140'415
davon die höchste Einzelentschädigung für:				
Dr. Jan Christian Remmert (Verwaltungsratspräsident)	41'250	keine	**41'250**	42'250
Geschäftsleitung				
Total Geschäftsleitung[1]	708'420	178'200	**978'338**	711'115
davon die höchste Einzelentschädigung für:				
Roland Seger, Vorsitzender der Geschäftsleitung	230'400	72'000	**330'767**	326'767

[1] Das Total beinhaltet die Pensionseinlagen an die Stiftung Personalvorsorge SPL.
Im Jahr 2019 bestand die Geschäftsleitung bis Mai 2019 aus einem Mitglied (Roland Seger). Seit Juni 2019 besteht die Geschäftsleitung aus vier Mitgliedern (Roland Seger, Michael Aggeler, Andreas Luzi, Wolfgang Strunk).
Das Total Geschäftsleitung enthält im Jahr 2019 anteilig die Entschädigungen der neuen Geschäftsleitungsmitglieder.

11 Sonstige betriebliche Aufwendungen in CHF

	2020	2019
Übriger Personalaufwand	642'751	826'611
Raumaufwand	3'024'118	2'874'356
Unterhalt von Anlagen	181'154	165'449
Fahrzeugbetrieb und -unterhalt	606'785	567'072
Transport- und Logistikaufwand	1'324'866	1'262'350
Versicherung und Abgaben	44'212	34'929
Informatikaufwand	1'125'386	978'805
Verwaltungsaufwand	581'111	348'750
Marketing und Kundenakquisition	360'681	327'378
Übriger Betriebsaufwand (inkl. Bankspesen)	324'657	350'272
Total	**8'215'721**	**7'735'972**

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind gegenüber Vorjahr deutlich gestiegen. Teils bedingt durch zusätzliche Verwaltungs- und Informatikausgaben für die künftige Erzielung höherer Nettoerlöse in den Bereichen Philatelie und Logistik sowie einer Steigerung der Transport- und Fahrzeugkosten aufgrund des neuen Paketzentrums in Untervaz.

12 Finanzergebnis

Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge in CHF

	2020	2019
Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	4'992	4'030
Fremdwährungskursgewinne	72'399	80'704
Ausserordentliche Erträge	61'895	–
Total	**139'286**	**84'734**

Die einmaligen ausserordentlichen Erträge sind auf die Auflösung der Liechtensteinischen Post Beteiligungs AG zurückzuführen.

Sonstige Zinsen und ähnliche Aufwendungen in CHF

	2020	2019
Sonstige Zinsen und ähnliche Aufwendungen	3'864	2'754
Fremdwährungskursverluste	59'253	80'128
Ausserordentliche Aufwendungen	4'174	–
Total	**67'291**	**82'882**

Weitere offenlegungspflichtige Tatbestände

Abschreibungen, Wertberichtigungen und unterlassene Zuschreibungen aufgrund steuerrechtlicher Vorschriften in CHF

Positionen	betriebswirtschaftlicher Wert per 31.12.20	handelsrechtl./steuerrechtl. Wert per 31.12.20	Stille Reserven per 31.12.20	Stille Reserven per 31.12.19	Veränderung zum Vorjahr
Immaterielle Anlagewerte/Sachanlagen	1'851'891	1'069'644	782'247	816'399	–34'152
Vorräte	631'316	550'423	80'893	94'149	–13'256
Forderungen	6'263'672	5'954'119	309'553	271'943	37'610
Total	**8'746'879**	**7'574'186**	**1'172'693**	**1'182'491**	**–9'798**
Latente Steuern (12.5 %)			–146'587	–147'811	1'224
Total			**1'026'106**	**1'034'680**	**–8'574**

Falls die stillen Reserven von rund MCHF 1.17 (Vorjahr: MCHF 1.18) aufgelöst würden, führte dies in der entsprechenden Rechnungsperiode zu einem Mehrertrag. Dieser Ertrag würde eine zusätzliche Steuerbelastung im Umfang von TCHF 147 nach sich ziehen. Gleichzeitig sind Verlustvorträge aus den Vorjahren vorhanden, die in Zukunft steuerlich geltend gemacht werden können.

Sonstige finanzielle Verpflichtungen in CHF

2020	Verpflichtungen < 1 Jahr	Verpflichtungen 1–5 Jahre	Verpflichtungen > 5 Jahre	Verpflichtungen Total
Mietverpflichtungen	1'998'187	6'096'000	1'524'000	9'618'187
Leasingverpflichtungen	190'144	355'373	315	545'832
Total	**2'188'331**	**6'451'373**	**1'524'315**	**10'164'019**

Die aus der Bilanz nicht ersichtlichen, sonstigen finanziellen Mietverpflichtungen belaufen sich per 31. Dezember 2020 auf MCHF 9.62 (Vorjahr: MCHF 8.27). Es handelt sich um zukünftige Zahlungsverpflichtungen aus bestehenden Mietverträgen der Postfilialen sowie des Betriebszentrums in Schaan. Die Leasingverpflichtungen für den Fahrzeugpark betragen TCHF 546 (Vorjahr: TCHF 508). Gesamthaft belaufen sich die sonstigen finanziellen Verpflichtungen insgesamt auf MCHF 10.16 (Vorjahr: MCHF 8.78).

Eventualverbindlichkeiten

Die Stiftung Personalvorsorge Liechtenstein weist per 31. Dezember 2020 einen Deckungsgrad von 100.1 % (Vorjahr: 100.6 %) auf. Unterjährig liegt der Deckungsgrad mehrheitlich deutlich unter 100 %, temporär sinkt der Deckungsgrad sogar unter 90 %. Die Liechtensteinische Post AG sieht deshalb einen Mittelrückfluss aus dem gewährten und wertberichtigten Darlehen von MCHF 4.61 als unwahrscheinlich an. Aufgrund fehlender Wertschwankungsreserven und struktureller Herausforderungen besteht weiterhin ein substanzielles Risiko, dass im Rahmen von Sanierungsmassnahmen Fehlbeträge der Pensionskasse durch die angeschlossenen Arbeitgeber zu beseitigen sind.

Weitere Eventualverbindlichkeiten bestehen nicht.

Geschäfte mit nahestehenden Unternehmen und Personen

Es hat im Geschäftsjahr keine Geschäfte mit nahestehenden Unternehmen oder Personen gegeben, welche nicht unter marktüblichen Bedingungen zustande gekommen sind.

Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinnes

	2020	2019
	CHF	CHF
Vortrag Vorjahr	9'222'714	5'351'738
Ergebnis Geschäftsjahr	2'454'272	3'870'976
Bilanzgewinn	**11'676'986**	**9'222'714**

Der Verwaltungsrat beantragt der Generalversammlung folgende Verwendung des Bilanzgewinnes:

Zuweisung an die Gesetzliche Reserve	–	–
Dividende	1'200'000	–
Verrechnung mit den Gewinnreserven	–	–
Vortrag auf neue Rechnung	10'476'986	9'222'714
Total	**11'676'986**	**9'222'714**

Bericht der Revisionsstelle

an die Generalversammlung der Liechtensteinischen Post AG, Schaan

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung der Liechtensteinischen Post AG, bestehend aus Bilanz, Erfolgsrech-nung, Geldflussrechnung und Anhang (Seiten 34 bis 46) und den Jahresbericht (Seiten 32 bis 33) für das am 31. Dezember 2020 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung und den Jahresbericht ist der Verwaltungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, diese zu prüfen und zu beurteilen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Befähigung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Prüfung erfolgte nach den Grundsätzen des liechtensteinischen Berufsstandes, wonach eine Prüfung so zu planen und durchzuführen ist, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung und im Jahresbericht mit angemessener Sicherheit erkannt werden. Wir prüften die Posten und Angaben der Jahresrechnung mittels Analysen und Erhebungen auf der Basis von Stichproben. Ferner beurteilten wir die Anwendung der massgebenden Rechnungslegungsgrundsätze, die wesentlichen Bewertungsentscheide sowie die Darstellung der Jahresrechnung als Ganzes. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine ausreichende Grundlage für unser Urteil bildet.

Gemäss unserer Beurteilung vermittelt die Jahresrechnung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage in Übereinstimmung mit dem liechtensteinischen Gesetz. Ferner entsprechen die Jahresrechnung und der Jahresbericht sowie der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinnes dem liechtensteinischen Gesetz und den Statuten.

Der Jahresbericht steht im Einklang mit der Jahresrechnung und enthält gemäss unserer Beurteilung keine wesentlichen fehlerhaften Angaben.

Wir empfehlen, die vorliegende Jahresrechnung zu genehmigen.

PricewaterhouseCoopers GmbH

Beat Inauen
Liechtensteinischer
Wirtschaftsprüfer
Leitender Revisor

André P. Küffer

Ruggell, 12. März 2021

Impressum

Herausgeber:
Liechtensteinische Post AG
Alte Zollstrasse 11
9494 Schaan
Fürstentum Liechtenstein

Redaktion, Inhalt:
Roland Seger, Wolfgang Strunk

Produktionsteam:
Wolfgang Strunk, Armin Hoop

Korrektorat:
Textimum GmbH, Triesenberg

Fotonachweis:
Eddy Risch, Schaan
Daniel Ospelt, Vaduz
Landesarchiv, Vaduz
Liechtensteinische Post AG, Schaan

Druck:
BVD Druck+Verlag AG, Schaan

Auflage:
200 Stück

SWISS CLIMATE
CO₂ NEUTRAL
GEDRUCKT
SC2020031803

FSC
www.fsc.org
MIX
Papier aus verantwortungsvollen Quellen
FSC® C013308