

---

# AllesPost Deutschland

## Allgemeine Geschäftsbedingungen



---

Gültig ab 05.05.2025



## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR AllesPost Deutschland

Gültig ab 05.05.2025

(Ausgabe Nr. 1/2025)

### INHALT

<b>1</b>	<b>Allgemeiner Teil.....</b>	<b>3</b>
1.1	Geltungsbereich .....	3
1.2	Änderungen der AGB .....	3
1.3	Leistungsgegenstand .....	3
1.4	Vertragsverhältnis .....	3
1.5	Verwendung .....	3
1.6	Höchstgewicht und Maße .....	4
1.7	Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen .....	4
1.8	Entgelt .....	4
1.9	Bezahlung .....	4
1.10	Vertragslaufzeit, Vertragsbeendigung .....	5
1.11	Pflichten des*der Kund*in .....	5
1.12	Verpackung und Verschluss .....	5
<b>2</b>	<b>Annahme.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Beförderung, Zustellung und Abgabe .....</b>	<b>5</b>
3.2	Annahmeverweigerung.....	5
3.3	Unzustellbare / Unanbringliche Sendungen .....	5
3.4	Retouren .....	6
3.5	Nachsendung.....	7
3.6	Nachforschung .....	7
<b>4</b>	<b>Haftung / Gerichtsstand.....</b>	<b>7</b>
4.1	Haftung der Post.....	7
4.2	Sonstige Schäden .....	8
4.3	Haftungsausschluss .....	8
4.4	Haftung des*der Kund*in.....	8
4.5	Reklamation.....	9
4.6	Rechtsweg und Gerichtsstand .....	9
4.7	Rücktrittsrecht .....	9



## 1 Allgemeiner Teil

### 1.1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) gelten für die Rechtsbeziehung zwischen der Österreichische Post AG (im Folgenden „Post“) und ihren Kund\*innen (im Folgenden „Kund\*in“ oder „Empfänger\*in“) für die Dienstleistung AllesPost Deutschland.

Bei dieser Leistung handelt es sich nicht um eine Leistung des Universaldienstes im Sinne des Postmarktgesetzes in der jeweils gültigen Fassung (PMG).

### 1.2 Änderungen der AGB

Die Post behält sich das Recht vor, die AGB jederzeit abzuändern. Werden Kund\*innen durch die Änderungen ausschließlich begünstigt, können diese Änderungen bereits am Tag der Kundmachung angewandt werden.

Änderungen, die den\*die Kund\*in nicht ausschließlich begünstigen, wird die Post spätestens zwei Monate vor deren Inkrafttreten kundmachen und diese gelten auch für bestehende Vertragsverhältnisse als akzeptiert, wenn nicht binnen vier Wochen ab Kundmachung ein Widerspruch durch den\*die Kund\*in erfolgt. Die Kundmachung von Änderungen der AGB erfolgt in geeigneter Weise, z.B. durch Übermittlung einer E-Mail oder im Internet unter [post.at/agb](https://post.at/agb). Wenn der\*die Kund\*in der Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen widerspricht, gilt die Vereinbarung als durch die Post mit einer Frist von einer Woche (ab Einlangen der Widerspruchserklärung des\*der Kund\*in bei der Post) widerrufen.

Die jeweils gültigen AGB sind unter [post.at/agb](https://post.at/agb) abrufbar.

### 1.3 Leistungsgegenstand

Bei der Dienstleistung AllesPost Deutschland wird dem\*der Kund\*in eine persönliche AllesPost Deutschland Adresse in Deutschland (im Folgenden „AllesPost Deutschland-Adresse“) zur Verfügung gestellt an die der\*die Kund\*in bei Online-Händler\*innen (im Folgenden „Händler\*in“ oder „Absender\*in“) erworbene Waren, die diesen AGB entsprechen (im Folgenden „Warensendungen“) senden lassen kann.

An die AllesPost Deutschland-Adresse des\*der Kund\*in adressierte Warensendungen werden von der Post oder einem von ihr beauftragten Dritten gemäß Punkt 2. angenommen und nach Maßgabe des Punkt 3. befördert sowie an den\*die Kund\*in abgegeben.

### 1.4 Vertragsverhältnis

- 1.4.1 Die Post schließt mit dem\*der Kund\*in einen Vertrag auf Basis dieser AGB in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung ab. Im Einzelfall abweichende Regelungen bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung. Die Geltung von für die Post fremden Allgemeinen

Geschäftsbedingungen/Vertragsbedingungen wird ausdrücklich ausgeschlossen.

- 1.4.2 Für die Nutzung von AllesPost Deutschland ist eine Registrierung im Internet unter [post.at](https://post.at) sowie die Vollendung des 16. Lebensjahres erforderlich. Die Nutzung von AllesPost Deutschland ist nur möglich, wenn die Lieferadresse des\*der Kund\*in, an welche die Sendung von der AllesPost Deutschland-Adresse weitertransportiert werden soll, in Österreich ist. Liegt die Adresse im Ausland oder wird ins Ausland verlegt, kann die Leistung der Post nicht erbracht werden.

- 1.4.3 Der\*die Kund\*in nimmt zur Kenntnis, dass die Post eine Massenbeförderin ist, die organisatorisch auf eine möglichst einfache, standardisierte Abwicklung einer großen Anzahl von Sendungen ausgerichtet ist. Eine durchgehende Beaufsichtigung der einzelnen Warensendung erfolgt nicht.

- 1.4.4 Entspricht eine an die AllesPost Deutschland-Adresse des\*der Kund\*in adressierte Warensendung nicht den Bestimmungen dieser AGB, liegt es im Ermessen der Post, ihre Annahme zu verweigern.

- 1.4.5 Der\*die Kund\*in berechtigt die Post sowie von ihr beauftragte Dritte mit Abschluss des Vertrages, für an ihn\*sie an seine\*ihre AllesPost Deutschland-Adresse adressierte Sendungen zu übernehmen und eine etwaige Übernahme zu bestätigen (insbesondere eine allfällige Unterschrift zu leisten). Der\*die Kund\*in nimmt zur Kenntnis, dass keine individuelle Übernahmebestätigung erfolgt.

Der\*die Kund\*in berechtigt die Post, Warensendungen im Falle der Unanbringlichkeit zu öffnen. Der\*die Kund\*in befreit die Post sowie von ihr beauftragte Dritte insoweit von der Wahrung des Post- bzw. Briefgeheimnisses.

### 1.5 Verwendung

- 1.5.1 Die von der Post zur Verfügung gestellte AllesPost Deutschland-Adresse darf nur vom\*von der Kund\*in selbst und ausschließlich als Lieferadresse für eine Warensendung verwendet und genutzt werden. Sie darf insbesondere nicht als Rechnungsanschrift, gegenüber Behörden oder Gerichten als Wohnanschrift bzw. Geschäftsanschrift etc. bekannt gegeben werden. Die Weitergabe an eine andere Person ist nicht gestattet. Im Falle einer Weitergabe bleibt der\*die registrierte Kund\*in der Post gegenüber verantwortlich.

- 1.5.2 Die von der Post zur Verfügung gestellte AllesPost Deutschland-Adresse darf nur während aufrechtem Vertragsverhältnis vom\*von der Kund\*in selbst verwendet werden.

Der\*die Kund\*in hat sicherzustellen, dass nach Beendigung des Vertragsverhältnisses keine Warensendungen mehr an seine\*ihre AllesPost Deutschland-Adresse adressiert werden. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit werden an die AllesPost Deutschland-Adresse des\*der Kund\*in adressierte Warensendungen als unanbringlich (siehe Pkt. 3.3) behandelt.



## 1.6 Höchstgewicht und Maße

Eine Warensendung gemäß diesen AGB ist eine Sendung, die Waren enthält, mit einer max. Länge von 200 cm und einem maximalen Gurtmaß (=Länge + Umfang) von 360 cm sowie einem max. Gewicht von 31,5 kg.

## 1.7 Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen

Der\*die Kund\*in nimmt zur Kenntnis, dass Warensendungen mit nachfolgendem Inhalt bzw. nachfolgenden Eigenschaften unzulässig und von der Annahme und Beförderung im Rahmen von AllesPost Deutschland ausgeschlossen sind.

- Warensendungen, deren Inhalt, äußere Gestaltung oder Beförderung gegen gesetzliche Bestimmungen, deren Verstöße amtswegig zu verfolgen sind (z.B. Suchtmittelgesetz, Verbotsgesetz 1947) verstoßen, oder Personen verletzen, an ihrer Gesundheit schädigen oder Sachschäden verursachen können;
- Warensendungen, die auf Grund ihres Inhalts oder auf Grund ihrer Beschaffenheit für das Betriebssystem der Post ungeeignet sind (z.B. leicht/schnell verderbliche (verfaulende) Güter jeder Art);
- Warensendungen mit unzureichender Verpackung oder Kennzeichnung;
- Güter von besonderem Wert, wie z.B. Edelmetalle, Schmuck, Geld, Münzen, Kunstgegenstände, Pelze, Urkunden (z.B. Reisepass, Führerschein) und Wertzeichen aller Art, geldwerte Urkunden und Dokumente aller Art (z.B. Wertpapiere, Wechsel, Sparbücher) sowie Gutscheine und Eintrittskarten;
- Tabakwaren und Spirituosen;
- lebende oder tote Tiere und Pflanzen;
- menschliche Überreste, Organe oder Körperteile;
- Sachen mit einem Wert über EUR 510,00;
- Sendungen mit Zusatzleistungen, insb. der Zusatzleistung Einschreiben und/oder Wertangabe;
- Sendungen, bei deren Übernahme bzw. Abgabe eine Zahlung zu leisten ist, wie z.B. ein Nachnahmebetrag, Zollbetrag, Abgaben oder ein sonstiger Betrag (z.B. Importtarif Drittlandssendungen bis EUR 150,00);
- Sendungen, für die die umsatzsteuerliche Sonderregelung gemäß § 25b UStG, BGBl. I Nr. 91/2019 (Import-One-Stop-Shop, IOSS) in Anspruch genommen wird;
- Sendungen, deren Inhalt zum Zeitpunkt der Aufgabe noch nicht zum zollrechtlichen freien Verkehr im Zollgebiet der Union abgefertigt ist;
- Sendungen, die dem Regelungsbereich des Gefahrgutbeförderungsgesetz (GGBG, BGBl. I 145/1998) in der geltenden Fassung unterliegende gefährliche Güter sowie gefährliche Abfälle und Problemstoffe im Sinne des Abfallwirtschaftsgesetzes (AWG 2002, BGBl. I 102/2002 i.d.g.F.) beinhalten. Als gefährliche Güter gelten Stoffe, Gegenstände,

Zubereitungen oder Abfälle, die mindestens eine nach den Bestimmungen des Europäischen Übereinkommens über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße (ADR) gefährliche Eigenschaft, z.B. explosiv, gasförmig, entzündbar, oxidierend, giftig, ansteckungsgefährlich, ätzend oder radioaktiv aufweisen;

- unverpacktes Umzugsgut.

Die Post ist nicht zur Prüfung von Beförderungsausschlüssen verpflichtet. Die Post ist jedoch berechtigt Sendungen zu öffnen, wenn der begründete Verdacht besteht (z.B. durch Austritt von Substanzen, Wahrnehmung von Geräuschen und Gerüchen etc.), dass die Warensendung von der Beförderung ausgeschlossene Sachen enthält. Die Post übernimmt für den Inhalt der Sendungen keinerlei Verantwortung.

Die Annahme/Übernahme vom Versand ausgeschlossener Sachen stellt keinen Verzicht auf einen Beförderungsausschluss dar.

## 1.8 Entgelt

Die Zurverfügungstellung der AllesPost Deutschland-Adresse ist unentgeltlich. Für die Weiterleitung der Warensendung von der AllesPost Deutschland-Adresse an die Lieferadresse in Österreich ist ein Entgelt von EUR 7,49 je Sendung zu entrichten (im Folgenden „Sendungsentgelt“). Für das AllesPost Deutschland-Retourenlabel ist das jeweils auf post.at im Bestellprozess angegebene Entgelt zu bezahlen.

Sämtliche Entgelte verstehen sich als Bruttoentgelte inklusive aller gesetzlich geschuldeten Abgaben und Steuern, insbesondere der USt.

## 1.9 Bezahlung

Nach Übernahme der Sendung an der AllesPost Deutschland-Adresse erhält der\*die Kund\*in einen Zahlungslink per E-Mail. Die Bezahlung des Entgelts für AllesPost Deutschland kann nur mittels einer der im Zahlungslink angegebenen Bezahlungsmöglichkeiten erfolgen und hat binnen 14 Tagen zu erfolgen.

Die Bezahlung des Entgelts für das AllesPost Deutschland-Retourenlabel kann mittels einer der auf der Internetseite post.at angegebenen Bezahlungsmöglichkeit erfolgen

Der\*die Kund\*in ist verpflichtet, für eine den Einzug des jeweiligen Rechnungsbetrages ausreichende Deckung des angegebenen Zahlungsmittels zu sorgen. Eventuell anfallende Überweisungs- und Bankspesen sowie allfällige Internet-Onlinegebühren sind vom\*von der Kund\*in zu tragen. Bei Nichteinhaltung des mit der Post vereinbarten Zahlungszieles ist die Post berechtigt, unter Vorbehalt der Geltendmachung eines weiteren Verzugsschadens, insbesondere Bankspesen, Verzugszinsen in der Höhe von 4 % p.a. zu verrechnen; als Bemessungsgrundlage gilt der nach Ablauf des Zahlungsziels offene Rechnungsbetrag. Die Post hat das Recht, sämtliche zur zweckentsprechenden Betreuung oder Einbringung ihrer Forderung



notwendigen und angemessenen Mahn- und Inkassospesen, insbesondere diesbezüglich anfallende Anwaltskosten, dem\*der Kund\*in in Rechnung zu stellen.

Veranlasst der\*die Kund\*in beim gewählten Zahlungsmittel, dass die Bezahlung nach der Bestellung gestoppt wird und nimmt aber trotzdem die Versandleistung(en) des AllesPost Deutschland-Retourenlabels in Anspruch, behält sich die Post vor, die Sperre der Dienstleistung AllesPost Deutschland für diese\*n Kund\*in zu veranlassen.

Warensendung der Post in einer geeigneten Transpostverpackung (= Außen- sowie Innenverpackung) sowie mit einem sicheren Verschluss versehen, übergeben wird.

1.12.2 Verpackung und Verschluss müssen den Inhalt der Warensendung während des gesamten Beförderungslaufes wirksam gegen Verlust und Beschädigung sowie gegen Beanspruchung, denen die Warensendung während der Beförderung insbesondere durch Druck, Stoß oder Fall üblicherweise ausgesetzt ist, schützen. Die Verpackung darf keinen Rückschluss auf Art und Wert des Inhalts zulassen und muss verhindern, dass dem Inhalt beizukommen ist, ohne sichtbare Spuren des Eingriffs zu hinterlassen.

1.12.3 Die Post ist zur Prüfung der Verpackung nicht verpflichtet. Die unbeanstandete Annahme einer Warensendung begründet jedoch nicht die Vermutung, dass die Verpackung oder der Verschluss keine äußerlich erkennbaren Mängel aufweisen.

1.12.4 Warensendungen, die wegen ihrer Verpackung, ihres Verschlusses oder aus sonstigen Gründen für den Versand ungeeignet sind, werden nicht angenommen.

## 1.10 Vertragslaufzeit, Vertragsbeendigung

1.10.1 Der Vertrag über die Dienstleistung AllesPost Deutschland ist zeitlich unbefristet.

1.10.2 Sowohl der\*die Kund\*in als auch die Post können die Dienstleistung AllesPost Deutschland jederzeit ohne Angabe von Gründen und ohne Einhaltung einer Frist stornieren. Die Stornierung durch die Post erfolgt schriftlich per E-Mail an die im Post Account des\*der Kund\*in hinterlegte E-Mail-Adresse.

1.10.3 Die Post behält sich das Recht vor, die Dienstleistung AllesPost Deutschland zur Gänze einzustellen. Eine allfällige Einstellung wird die Post dem\*der Kund\*in zumindest zwei Monate vor Einstellung mitteilen. Sofern die Post das Service AllesPost Deutschland einstellt, wird das Vertragsverhältnis automatisch beendet.

1.10.4 Im Falle einer Vertragsbeendigung – aus welchem Grund auch immer – schuldet der\*die Kund\*in die Begleichung noch offener Entgelte aus bereits erbrachten Dienstleistungen.

1.10.5 Sendungen die innerhalb von 14 Tagen nach Stornierung bei der AllesPost Deutschland-Adresse des\*der Kund\*in einlangen, werden an den\*die Kund\*in weitergeleitet und das Entgelt gem. Pkt. 1.8 in Rechnung gestellt.

## 1.11 Pflichten des\*der Kund\*in

1.11.1 Der\*die Kund\*in ist verpflichtet, AllesPost Deutschland ausschließlich persönlich und ausschließlich für private Zwecke zu nutzen. Eine Nutzung zu geschäftlichen Zwecken sowie durch mehrere Personen ist ausdrücklich ausgeschlossen. Sofern eine vertragswidrige Nutzung erfolgt, behält sich die Post das Recht vor, die Nutzung jederzeit einzustellen.

1.11.2 Die dem\*der Kund\*in zur Verfügung gestellte AllesPost Deutschland-Adresse muss richtig und vollständig auf der Warensendung angebracht sein und die Lieferadresse in Österreich muss richtig und vollständig sein. Fehler gehen zu Lasten des\*der Kund\*in. Ist die Angabe der Lieferadresse in Österreich unrichtig oder unvollständig kann die Beförderungsleistung nicht erbracht werden und die Warensendung wird als unanbringlich behandelt.

## 1.12 Verpackung und Verschluss

1.12.1 Der\*die Kund\*in trägt die Verantwortung, dass die

## 2 Annahme

An die AllesPost Deutschland-Adresse des\*der Kund\*in adressierte Warensendungen werden von der Post bzw. von einem von ihr beauftragten Dritten übernommen, die Übernahme – sofern erforderlich – entsprechend bestätigt und in Folge an die Lieferadresse des\*der Kund\*in in Österreich weitergeleitet. Die publizierten Beförderungszeiten sind Regellaufrufen bzw. Schätzungen, jedoch keine garantierten Lieferfristen.

Nicht angenommen bzw. weitergeleitet werden insbesondere

- Warensendungen, die gemäß Punkt 1.7 von der Annahme und Beförderung ausgeschlossen sind;
- Warensendungen, die an der AllesPost-Deutschland Adresse beschädigt einlangen.

## 3 Beförderung, Zustellung und Abgabe

3.1.1 Die Beförderung, Zustellung und Abgabe von Warensendungen, die von der Post bzw. einem von ihr beauftragten Dritten an der AllesPost Deutschland-Adresse übernommen wurden, erfolgt nach den AGB Paket Österreich, abrufbar unter [post.at/agb](http://post.at/agb), sofern in den AGB AllesPost Deutschland nicht Abweichendes festgehalten ist.

## 3.2 Annahmeverweigerung

Wenn der\*die Empfänger\*in die Annahme der Warensendung verweigert, gilt die Warensendung nach Ablauf einer Aufbewahrungsfrist von 14 Kalendertagen als preisgegeben und darf von der Post verwertet werden. Unverwertbare oder verdorbene Inhalte dürfen vernichtet werden.

Der\*die Kund\*in schuldet in diesem Fall dennoch das Sendungsentgelt für die erbrachte Dienstleistung der Weiterleitung der AllesPost Deutschland-Sendung.



### 3.3 Unzustellbare / Unanbringliche Sendungen

Waresendungen sind unzustellbar, wenn keine Zustellung möglich ist, bereitgehaltene Waresendungen nicht abgeholt werden und auch keine Nachsendung - aufgrund eines gültigen Nachsendeauftrages des\*der Empfänger\*in mit der Post - erfolgt.

Der\*die Kund\*in wird, wenn möglich, per E-Mail von der Unzustellbarkeit der Sendung informiert.

Unzustellbare Waresendungen werden nicht an den\*die Absender\*in zurückgesendet, sondern werden von der Post für einen Zeitraum von drei Monaten aufbewahrt. Innerhalb dieser Frist kann der\*die Kund\*in die nochmalige Zustellung der Sendung gegen Entrichtung des Entgelts für ein Paket-Unfrei gem. dem Produkt- und Preisverzeichnis zu den AGB Paket Österreich verlangen. Nach Ablauf dieser Frist gelten Waresendungen als unanbringlich und gehen in das Eigentum der Post über.

Der\*die Kund\*in erklärt sich mit Abschluss des Vertrages damit einverstanden, dass unzustellbare Waresendungen nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist in das Eigentum der Post übergehen. Die Post ist berechtigt, den Inhalt des Paketes nach Eigentumsübergang zur Abdeckung sämtlicher Ansprüche im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieses Paketes für den\*die Kund\*in durch Versteigerung zu verwerten.

Der\*die Kund\*in ist auch bei Unzustellbarkeit bzw. Unanbringlichkeit der Waresendung zur Zahlung des Sendungsentgelts gem. Pkt. 1.7 verpflichtet.

### 3.4 Retouren

Eine Retournierung einer Waresendung („Retourpaket“) an den\*die Absender\*in ist unter Nutzung eines von dem\*der Absender\*in zur Verfügung gestellten Retourenlabels (für die Retournierung innerhalb des Aufgabelandes) und einem zusätzlich bei der Post erworbenem AllesPost Deutschland-Retourenlabel möglich. Das AllesPost Deutschland-Retourenlabel ist kostenpflichtig, einmalig verwendbar und hat eine Gültigkeit von 90 Tagen. Es sind keine Zusatzleistungen möglich.

Es ist nicht gestattet, das AllesPost Deutschland-Retourenlabel oder dessen Bestandteile zu vervielfältigen, zu verändern, zu ergänzen oder auf sonstige Art und Weise zu manipulieren. Es ist nicht zulässig ein derartiges AllesPost Deutschland-Retourenlabel für die Frankierung von (Retour)Paketen zu verwenden. Der\*die Kund\*in darf keine über die Höchstmaße und das Höchstgewicht hinausgehenden Pakete versenden. Im Falle der Zuwiderhandlung des\*der Kund\*in wird das Paket auf Kosten des\*der Kund\*in an ihn\*sie zurückgesendet. In den Fällen, wo erst nachträglich eine Zuwiderhandlung festgestellt wird/werden kann, behält sich die Post auch die entsprechende Nachverrechnung vor. Bei Zuwiderhandeln ist die Sperre dieses Service durch die Post zulässig.

Pro Retourpaket darf ausschließlich ein AllesPost Deutschland-Retourenlabel verwendet werden. Es ist nicht gestattet, mehrere Pakete zu einer Sendung zu bündeln/zu verschnüren und diese Sendung mit einem AllesPost Deutschland-Retourenlabel zu frankieren.

Die von der Post empfohlene Druckereinstellung ist zu beachten. Der Ausdruck des AllesPost Deutschland-Retourenlabels muss klar erkennbar und fehlerfrei sein und eine automatisierte Erfassung der Daten – insbesondere des 2D-Codes (= Sicherheitsmerkmal) sowie Bar-/ Strichcodes ermöglichen. Fehldrucke des\*der Absender\*in berechtigen zu keinem Ersatz des AllesPost Deutschland Retourenlabels. Innerhalb der Gültigkeitsfrist stehen dem\*der Kund\*in beliebig viele Versuche zum erfolgreichen Druck zur Verfügung. Der Druck muss auf handelsüblichem weißem Papier oder Recyclingpapier mit mind. 80g/m<sup>2</sup> erfolgen. Alternativ dazu kann auch handelsübliche(s) Etiketten (-papier) verwendet werden. Auf dem Paket muss das AllesPost Deutschland Retourenlabel (Format DIN A5) vollflächig aufgeklebt werden. Es muss eine 15 x 21 cm große Fläche verfügbar sein.

Der\*die Kund\*in gibt das Retourpaket in eine geeignete (Über)Verpackung und frankiert diese Verpackung mit dem AllesPost Deutschland-Retourenlabel.

Verpackung und Verschluss müssen die Sendung während des gesamten Beförderungslaufes wirksam gegen Verlust und Beschädigung sowie gegen Beanspruchungen, denen die Sendung während der Beförderung insbesondere durch Druck, Stoß oder Fall üblicherweise ausgesetzt ist, schützen, dürfen keinen Rückschluss auf Art sowie Wert des Inhalts zulassen und müssen verhindern, dass dem Inhalt beizukommen ist, ohne sichtbare Spuren des Eingriffes zu hinterlassen. Der\*die Kund\*in ist verpflichtet, für eine geeignete Transportverpackung (= Außen- und Innenverpackung) sowie einen sicheren Verschluss zu sorgen. Empfehlungen zu „Pakete optimal verpacken“ sind auf [post.at](http://post.at) abrufbar

Soweit dies möglich ist, werden Verpackung und Verschluss bei der Aufgabe auf äußerlich erkennbare Mängel geprüft. Die unbeanstandete Annahme eines Paketes begründet jedoch nicht die Vermutung, dass die Verpackung oder der Verschluss keine äußerlich erkennbaren Mängel aufweisen. Pakete, die wegen ihrer Verpackung, ihres Verschlusses, aufgrund fehlender Verpackung oder aus sonstigen Gründen für den Versand ungeeignet sind, werden nicht angenommen bzw. werden dem\*der Kund\*in nach einer dennoch erfolgten Annahme zurückgegeben. Die bis zum Zeitpunkt der Rückgabe allenfalls entstandenen Kosten sind vom\*von der Kund\*in zu tragen.

Das Retourpaket kann auch direkt mit dem AllesPost Deutschland-Retourenlabel frankiert werden und das Retourenlabel des\*der Absender\*in ist in diesem Fall außen auf der Sendung in einer verschlossenen Lieferscheintasche anzubringen. Die entsprechende Umbelabelung erfolgt sodann durch die Post bzw. einen von ihr beauftragtem Dritten.



Die Paketaufgabe hat innerhalb des maximalen Gültigkeitszeitraumes bei einer Post-Geschäftsstelle oder einem anderen dafür vorgesehenen Zugangspunkt zu erfolgen.

Das Retourpaket wird an die AllesPost Deutschland-Adresse transportiert und sodann an das vom\*von der Absender\*in laut Retourenlabel beauftragte Transportunternehmen zur Beförderung an den\*die Absender\*in übergeben.

Es obliegt dem\*der Kund\*in die Bedingungen (insbesondere Fristen) des\*der Absender\*in für Retouren zu beachten. Es ist zudem eine Bearbeitungszeit von bis zu 7 Werktagen (ausgenommen Samstag) ab dem Aufgabetag des Retourpakets (sofern die Aufgabe vor der Schlusszeit erfolgt ist) bis zur Übergabe an das vom\*von der Absender\*in laut Retourenlabel beauftragte Transportunternehmen zu beachten.

Der Erwerb eines AllesPost Deutschland-Retourenlabels ist erst nach Bezahlung des Entgelts für die Weiterleitung der Warensendung von der AllesPost Deutschland-Adresse an die Lieferadresse in Österreich (siehe Pkt. 1.8) möglich.

Kann ein Retourpaket nicht an das Transportunternehmen laut Retourenlabel des\*der Absender\*in übergeben werden, wird dieses an den\*die Kund\*in, zurückgesendet

Retourpakete ohne Retourenlabel des\*der Absender\*in können nicht durch Erwerb eines AllesPost Deutschland-Retourenlabels retourniert werden, sondern werden von der Post nur dann an den\*die Absender\*in ins Ausland befördert, wenn der\*die Kund\*in dafür das entsprechende Beförderungsentgelt entrichtet.

### 3.5 Nachsendung

Bei Vorliegen eines gültigen Nachsendeauftrages des\*der Kund\*in werden Warensendungen nachgesendet.

### 3.6 Nachforschung

3.6.1 Der\*die Kund\*in kann bei Warensendungen, die von der Post bzw. einem von ihr beauftragten Dritten bereits übernommen wurden und für die bereits eine Post-Sendungsnummer vergeben wurde sowie bei Retourpaketen gem. Pkt. 3.4, innerhalb von drei Monaten von dem der Übernahme folgenden Tag an – bei Bekanntgabe der Sendungsnummer – nach der richtigen Abgabe nachforschen lassen und muss dafür das entsprechende Formular vollständig ausfüllen (auf der Internetseite [post.at/sendungsverfolgung](https://post.at/sendungsverfolgung) oder in der Post App kann der Sendungsverlauf von Warensendungen durch Eingabe der Post-Sendungsnummer unentgeltlich nachverfolgt werden).

Bei Warensendungen, für die im Zuge der Übernahme keine Post-Sendungsnummer vergeben wurde, kann der\*die Kund\*in nach Vorlage des Nachforschungsergebnisses bzw. eines diesem entsprechenden Nachweises des\*der Transportdienstleister\*in dem der\*die Absender\*in die

Warensendung ursprünglich zur Beförderung übergeben hat, von dem der durch den\*die Kund\*in nachzuweisenden, ordnungsgemäßen Übernahme der Warensendung durch die Post bzw. einem von ihr beauftragtem Dritten folgenden Tag an nach der richtigen Abgabe nachforschen lassen und muss dafür das entsprechende Formular vollständig ausfüllen. Etwaige Kosten für eine Nachforschung bzw. einem diesem entsprechenden Prozess beim Transportdienstleister, dem der\*die Absender\*in die Warensendung ursprünglich zur Beförderung übergeben hat, sind vom\*von der Kund\*in zu tragen.

Ergibt die Nachforschung, dass die Leistung der Post ordnungsgemäß erbracht wurde, hat der\*die Kund\*in bei der Verständigung vom Ergebnis das Nachforschungsentgelt gemäß AGB Paket Österreich Produkt- und Preisverzeichnis zu entrichten.

## 4 Haftung / Gerichtsstand

### 4.1 Haftung der Post

4.1.1 Bei Erbringung einer mangelhaften Leistung durch die Post hat der\*die Kund\*in das Recht, Gewährleistungsansprüche im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung geltend zu machen.

4.1.2 Die Post haftet nach den Bestimmungen des Übereinkommens über den Beförderungsvertrag im internationalen Straßengüterverkehr (CMR) für Verlust und Beschädigung der Warensendungen bzw. Retourpakete während des Obhutszeitraumes sowie Überschreitung der Lieferfrist.

4.1.3 Eine anspruchsbegründende Überschreitung der Lieferfrist liegt vor, wenn Sendungen später als sieben Werktage (ausgenommen Samstag) von dem der Übernahme der Warensendung an der AllesPost Deutschland-Adresse folgenden Werktag an der Abgabestelle bzw. beim\*bei der Kund\*in einlangen oder bei der Benachrichtigungsstelle zur Abholung bereitgehalten werden. Diese Frist erhöht sich auf das Doppelte, wenn die Verzögerung auf eine erhebliche Zunahme des Postverkehrs (z.B. vor Weihnachten) zurückzuführen ist.

4.1.4 Eine anspruchsbegründende Überschreitung der Lieferfrist liegt vor, wenn Retourpakete später als sieben Werktage (ausgenommen Samstag) von dem der Übernahme des Retourpakets folgenden Werktag an das Transportunternehmen gemäß Retourenlabel des\*der Absender\*in übergeben werden. Diese Frist erhöht sich auf das Doppelte, wenn die Verzögerung auf eine erhebliche Zunahme des Postverkehrs (z.B. vor Weihnachten) zurückzuführen ist.

4.1.5 Eine starke Beschädigung gilt nachweislich als gegeben, wenn die Warensendung bzw. das Retourpaket durch diese Schäden unbrauchbar, unleserlich etc. wird. Beschädigungen, die durch den ordnungsgemäßen und üblichen Transport, die ordnungsgemäße und übliche Bearbeitung bzw. Verladung bedingt sind, begründen keinerlei Ansprüche. Ebenso gilt eine Beschädigung allein der Verpackung nicht als anspruchsbegründende Beschädigung.



4.1.6 Bei Verlust wird der Wert des Gutes am Ort und zur Zeit der Übernahme, bei Beschädigung der Betrag der Wertminderung, jeweils aber nur bis zu den nachfolgend angeführten Höchstbeträgen ersetzt.

4.1.7 Die Entschädigung ist – vorbehaltlich der Bestimmung Punkt 4.1.8 - gemäß Art 23 und 25 CMR beschränkt wie folgt:

- bei Verlust mit maximal 8,33 SZR für jedes fehlende Kilogramm Rohgewicht,
- bei Beschädigung maximal mit dem Betrag, der bei gänzlichem bzw. teilweisem Verlust zu zahlen wäre,
- bei Schäden, die nachweislich durch eine Überschreitung der Lieferfrist entstanden sind, mit der Höhe des für die Beförderung entrichteten Entgelts.

4.1.8 Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet die Post für von ihr oder ihr aufgrund des Gesetzes zuzurechnenden Personen verursachte Schäden bei Warensendungen bzw. Retourpaketen über die Haftungsgrenze gemäß Punkt 4.1.7 hinaus bis zu maximal einem Betrag von EUR 510,00 dies im Hinblick darauf, dass Warensendungen bzw. Retourpakete mit einem höheren Wert von der Leistungserbringung ausgeschlossen sind. Der\*die Kund\*in hat das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu beweisen.

4.1.9 Eine darüber hinausgehende Haftung der Post, insbesondere für entgangenen Gewinn, Verzugsschäden, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den\*die Kund\*in ist nach den Bestimmungen der CMR ausgeschlossen.

4.1.10 Die Haftung der Post ist insbesondere für Schäden, die bereits bei Übernahme durch die Post vorhanden waren, ausgeschlossen. Die Annahme/Übernahme einer für die Post nicht erkennbar bereits beschädigten Sendung stellt keinen Verzicht auf den Haftungsausschluss dar.

#### 4.2 Sonstige Schäden

Für nicht durch die CMR geregelte Schäden, d.h. Schäden, die nicht durch Verlust oder Beschädigung der Pakete während des Obhutszeitraumes entstanden sind (sonstige Schäden) haftet die Post nur für Schäden, die durch ihr vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten entstanden sind. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von mittelbaren Schäden, entgangenem Gewinn, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielten Ersparnissen sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den\*die Absender\*in ist ausgeschlossen. Die Post haftet weiters in Übereinstimmung mit Punkt 4.1.8 nur für unmittelbare Schäden bis EUR 510,00.

Diese Haftungsbeschränkungen nach dem vorstehenden Absatz gelten gegenüber Verbraucher\*innen iSd § 1 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) nicht für Personenschäden und Schäden, die aus einer Verletzung der vertraglichen

Hauptleistungspflicht, also der Beförderung und Abgabe von Paketen, entstehen.

#### 4.3 Haftungsausschluss

Die Haftung der Post ist insbesondere ausgeschlossen, wenn

- der Schaden auf eine ungeeignete, nicht ausreichende oder mangelhafte Verpackung, eine nach der natürlichen Beschaffenheit der beförderten Sache nicht geeigneten Verpackung und/oder Beförderungsart, eine ungenügende oder unzulängliche Bezeichnung der Warensendung bzw. des Retourpakets, ein Verschulden des\*der Kund\*in zurückzuführen ist;
- der Schaden darauf zurückzuführen ist, dass ein Paket ohne Verpackung versendet wurde;
- der Inhalt der Warensendung bzw. des Retourpakets unter eines der in Punkt 1.7 angeführten Verbote fällt oder die Warensendung von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet worden ist;
- der\*die Kund\*in in der Absicht, eine Entschädigungsleistung zu erhalten, mutmaßlich betrügerische Handlungen gesetzt hat;
- der\*die Kund\*in der Post ein allfälliges Nachforschungsergebnis bzw. eines diesem entsprechenden Nachweis des\*der Transportdienstleiter\*in, dem der\*die Absender\*in die Warensendung ursprünglich zur Beförderung übergeben hat, nicht vorlegt.

Die Post hat für die Nicht- oder Schlechterfüllung ihrer Vertragspflichten, auch wenn sie sich Erfüllungsgehilf\*innen bedient, sowie für Schäden nicht einzustehen und allfällige Pönalen und Leistungsfristen kommen nicht zur Anwendung, wenn diese durch vom Parteiwillen unabhängige und unvermeidbare Umstände eintreten. Das können z.B. unvorhersehbare und unabwendbare Betriebsstörungen, behördliche Eingriffe, Arbeitskonflikte, Unruhen/Aufstände, Kriege, Terroranschläge, Boykottmaßnahmen, Naturkatastrophen, Pandemien, Epidemien, behördliche Maßnahmen, Beschlagnahmen von Sachgütern, Ressourcen-, Material-, Lieferknappheit, Cyber-Angriffe, Sabotagen, Blackout-Fälle, Störungen von Kommunikationsnetzen und sonstige unvorhersehbare und unabwendbare Hinderungsgründe sein.

#### 4.4 Haftung des\*der Kund\*in

4.4.1 Der\*die Kund\*in haftet der Post für sämtliche Schäden, Kosten und Aufwendungen, die infolge der Beförderung von der Beförderung ausgeschlossener Sachen oder infolge Nichtbeachtung der Beförderungsbedingungen entstanden sind. Die Geltendmachung darüberhinausgehender Schäden, Kosten (insbesondere besonderer Transportkosten) und Aufwendungen bleibt der Post vorbehalten. Der\*die Kund\*in hält die Post hinsichtlich Entgeltansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung der Warensendung für den\*die Kund\*in



schad- und klaglos. Die Annahme einer solchen Warensendung bzw. Retourpakets befreit den\*die Kund\*in nicht von seiner\*ihrer Haftung, es sei denn der Mangel war bei Annahme offenkundig.

4.4.2 Der\*die Kund\*in haftet für einen Zeitraum von zwölf Monaten bzw. (bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz) drei Jahren vom Tag der Übernahme der Warensendung bzw. des Retourpakets durch die Post an für nicht entrichtete Entgelte sowie für Beträge, welche die Post berechtigterweise im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung für den\*die Kund\*in ausgelegt hat. Die Verjährungsfrist ist unterbrochen, wenn die Post die oben genannten Beträge innerhalb dieser Frist außergerichtlich gegenüber dem\*der Kund\*in geltend macht.

4.4.3 Die Post ist berechtigt, zur Sicherung aller Entgeltansprüche, die der Post im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieser Warensendung bzw. des Retourpakets für den\*die Kund\*in zustehen, die Warensendung bzw. das Retourpaket zurückzubehalten und nach zwölf Monaten zu verwerten, wenn die Zahlung der auf der Warensendung bzw. des Retourpakets lastenden Entgelte oder Auslagen vom\*von der Kund\*in verweigert wird.

#### 4.5 Reklamation

4.5.1 Der\*die Kund\*in hat äußerlich erkennbare Beschädigungen oder Verluste spätestens bei der Zustellung, äußerlich nicht erkennbare Beschädigungen oder Verluste unverzüglich nach Entdeckung, spätestens jedoch binnen 7 Tagen, Sonn- und Feiertage nicht eingerechnet, bei einer Post-Geschäftsstelle schriftlich geltend zu machen. Schadenersatz wegen Lieferfristüberschreitung kann nur geltend gemacht werden, wenn binnen 21 Tagen nach dem Zeitpunkt, an dem die Sendung dem\*der Kund\*in zugestellt wurde, an die Post ein schriftlicher Vorbehalt gerichtet wird. Im Übrigen gelten für Reklamationen die Bestimmungen des Art 30 CMR.

4.5.2 Erfolgt keine fristgerechte Schadensmeldung (Schadensprotokoll), trifft den\*die Anspruchsteller\*in die Beweislast dafür, dass das Paket der Post unbeschädigt und vollständig übergeben wurde. Bei nicht rechtzeitiger Meldung der Lieferfristüberschreitung geht der Anspruch auf Schadenersatz verloren.

4.5.3 Der\*die Anspruchsteller\*in hat den tatsächlichen Wert (Verkehrswert) mittels entsprechender Unterlagen glaubhaft zu machen.

#### 4.6 Rechtsweg und Gerichtsstand

4.6.1 Streit- oder Beschwerdefälle mit der Post, die für den\*die Kund\*in nicht befriedigend gelöst werden konnten, können der Regulierungsbehörde vorgelegt werden. Die Regulierungsbehörde hat sich um eine einvernehmliche Lösung zu bemühen und eine Empfehlung abzugeben, die jedoch weder verbindlich noch anfechtbar ist (§ 53 Postmarktgesetz). Die Post ist

verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

4.6.2 Für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit einem auf Basis dieser AGB geschlossenen Vertrag gilt, soweit nicht zwingende Rechtsvorschriften entgegenstehen, österreichisches Recht unter Ausschluss der UN-Kaufrecht und kollisionsrechtlicher Bestimmungen.

4.6.3 Bei Klagen gegen Verbraucher\*innen, die ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich haben oder in Österreich beschäftigt sind, ist das Gericht des Wohnsitzes, des gewöhnlichen Aufenthalts oder des Ortes der Beschäftigung zuständig. Ansonsten wird, soweit keine zwingenden Rechtsvorschriften entgegenstehen, als ausschließlicher Gerichtsstand das für 1030 Wien sachlich zuständige Gericht vereinbart.

#### 4.7 Rücktrittsrecht

Das Rücktrittsrecht ist beim AllesPost Deutschland-Retourenlabel ausgeschlossen, da es sich um ein individualisiertes und personalisiertes Produkt handelt und auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten ist (§ 18 (1) Z 3 Bundesgesetz über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz-FAGG))

#### 4.8 Vorbehalt der Post bei nicht ordnungsgemäßigem Gebrauch des AllesPost Deutschland-Retourenlabels

Die Verwendung von ungültigen, kopierten oder manipulierten AllesPost Deutschland-Retourenlabeln kann eine strafbare Handlung darstellen. Die Post behält sich in diesem Falle vor, eine Strafanzeige zu erstatten, den AllesPost Deutschland-Service zu sperren sowie Schadenersatzansprüche geltend zu machen.

Erkennt die Post eine missbräuchliche Frankierung bei der Annahme, während des Transportes oder bei der Zustellung, wird diese mit einem AllesPost Deutschland-Retourenlabel frankierte Sendung von der weiteren Beförderung ausgeschlossen und auf Kosten des\*der Kund\*in zurückgesendet.

#### 4.9 Sonstige Bestimmungen

4.9.1 Soweit eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein sollte, wird hierdurch die Geltung der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine solche zu ersetzen, die ihrem wirtschaftlichen Sinn möglichst nahe kommt.

4.9.2 Die Post ist nach freiem Ermessen berechtigt, die Leistung selbst auszuführen oder sich bei der Erbringung von vertragsgegenständlichen Leistungen Dritter zu bedienen.

---

**Österreichische Post AG**

Unternehmenszentrale Geschäftsfeld „Paket Österreich“  
Rochusplatz 1  
1030 Wien

**Postkundenservice**

[post.at/kundenservice](https://post.at/kundenservice)

[post.at](https://post.at) / [post.at/sendungsverfolgung](https://post.at/sendungsverfolgung)

Informationen zum Datenschutz finden Sie unter [post.at/datenschutz](https://post.at/datenschutz).

FN 180219d des Handelsgerichts Wien. Sitz in politischer Gemeinde Wien. Rechtsform: Aktiengesellschaft  
Druck- und Satzfehler vorbehalten.