

---

# AllesPost

## Allgemeine Geschäftsbedingungen



---

Gültig für  
Vertragsabschlüsse  
bis einschließlich  
04.11.2025



## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR AllesPost

Gültig ab 25.05.2022

(Ausgabe Nr. 2/2025)

### 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	Entgelt, Vertragslaufzeit.....	4
1.8	Bezahlung.....	4
1.9	Vertragsbeendigung.....	4
1.10	Pflichten des*der Kund*in.....	5
1.11	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>
3.1	Anwendbarkeit produktspezifischer AGB.....	5
3.2	Unzustellbare Warensendungen.....	6
3.3	Unanbringliche Sendungen.....	6
3.4	Nachsendung.....	6
3.5	Nachforschung.....	6
<b>4</b>	<b>Haftung / Gerichtsstand.....</b>	<b>7</b>
4.1	Haftung der Post.....	7
4.2	Haftung der Post für Warensendungen gem. Punkt 3.1.1 und 3.1.2.....	7
4.3	Sonstige Schäden.....	7
4.4	Haftung der Post für Warensendungen gem. Punkt 3.1.3.....	7
4.5	Gemeinsame Bestimmungen für Gewährleistung und Schadenersatz.....	8
4.6	Sonderregelungen für Unternehmer*innen iSd UGB.....	8
4.7	Haftungsausschluss.....	8
4.8	Haftung des*der Kund*in.....	9
4.9	Reklamation für Warensendungen gemäß Punkt 3.1.1 und 3.1.2.....	9
4.10	Rechtsweg und Gerichtsstand.....	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 in Österreich.

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](http://post.at/agb).

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

### 1.3 Leistungsgegenstand

AllesPost ermöglicht einem\*einer Empfänger\*in einer Sendung, Warensendungen, die diesen AGB entsprechen, (im Folgenden „Warensendung“) durch die Post zugestellt zu bekommen.

Die Post stellt dem\*der Kund\*in eine AllesPost-Adresse zur Verfügung, die der\*die Kund\*in ausschließlich als Lieferadresse für eine Warensendung gemäß dieser AGB angeben kann. An die AllesPost-Adresse des\*der Kund\*in adressierte Warensendungen werden von der Post 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 ist eine Registrierung im Internet unter [post.at](http://post.at) sowie die Vollendung des 16. Lebensjahres erforderlich. Die Nutzung von AllesPost ist nur möglich, wenn die Adresse des\*der Kund\*in, für die die Dienstleistung AllesPost ausgewählt wird, 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-Adresse des\*der Kund\*in adressierte Warensendung nicht den Bestimmungen dieser AGB, liegt es im Ermessen der Post, ihre Annahme zu verweigern oder sie auf Kosten des\*der Kund\*in gemäß den jeweils für die Beförderung der Sendung relevanten AGB weiterzubefördern.

1.4.5 Der\*die Kund\*in berechtigt die Post mit Abschluss des Vertrages, für an ihn\*sie an seine\*ihre AllesPost-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 insoweit von der Wahrung des Post- bzw. Briefgeheimnisses.

1.4.6 Soweit bei der Inanspruchnahme von Leistungen der Post die Verwendung von Formblättern vorgesehen ist, sind diese in der zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme geltenden Fassung zu verwenden und vom\*von der Kund\*in auszufüllen. Nicht von der Post bezogene Formblätter müssen mit den von der Post herausgegebenen in Form, Größe, Farbe und Aufdruck übereinstimmen, ob dies gegeben ist, entscheidet die Post.

### 1.5 Verwendung

1.5.1 Die von der Post zur Verfügung gestellte AllesPost-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-Adresse darf nur in der jeweiligen Vertragslaufzeit vom\*von der Kund\*in selbst verwendet werden. Dem\*der Kund\*in obliegt die Beachtung der Vertragslaufzeit.

Der\*die Kund\*in hat sicherzustellen, dass nach Ablauf der Vertragslaufzeit keine Warensendungen mehr an seine\*ihre AllesPost-Adresse adressiert werden. Nach Ablauf der Vertragslaufzeit werden an die AllesPost-Adresse des\*der Kund\*in adressierte Warensendungen als unanbringlich 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.

### 1.6.1 Von der Annahme und Beförderung 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;
- Sachen mit einem Wert über EUR 50,00 in Sendungen gemäß Punkt 3.1.3;
- Sendungen mit der Zusatzleistung Einschreiben und/oder Wertangabe;
- Sendungen, bei deren Übernahme bzw. Abgabe eine Zahlung zu leisten ist, wie z.B. ein Nachnahmebetrag (ausgenommen Warensendungen, die als ein Paketprodukt (produktspezifische AGB abrufbar unter [post.at/agb](https://www.post.at/agb)) bzw. als Post Express (AGB Post Express abrufbar unter [post.at/agb](https://www.post.at/agb)) der Post mit der entsprechenden Zusatzleistung zur Beförderung übergeben wurden), Zollbetrag, Abgaben oder ein sonstiger Betrag (zB 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 (zB 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.

## 1.7 Entgelt, Vertragslaufzeit

Es ist das am Tag des Abschlusses des gegenständlichen Vertrages gültige sowie online angezeigte Entgelt für den jeweils vom\* von der Kund\*in gewählten/vertraglichen Zeitraum zu entrichten. Das Entgelt versteht sich als Bruttoentgelt inklusive aller gesetzlich geschuldeten Abgaben und Steuern, insbesondere der USt.

## 1.8 Bezahlung

Die Bezahlung des Entgelts für AllesPost kann mittels einer auf der Internetseite [post.at](https://www.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.

## 1.9 Vertragsbeendigung

1.9.1 Die Post kann den Vertrag bei Vorliegen wichtiger Gründe elektronisch per E-Mail mit sofortiger Wirkung kündigen. Ein wichtiger Grund, der die Post zur außerordentlichen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn:

- Der\*die Kund\*in der Post mit Zahlungsverpflichtungen im Verzug ist;
- Der\*die Kund\*in wiederholt oder gröblich gegen wesentliche Pflichten aus dem Vertragsverhältnis, gegen diese AGB oder Gesetze verstößt;
- bei Verstoß gegen die faire-use-policy gemäß Punkt 1.10.1;



- die Post die Dienstleistung AllesPost einstellt (gemäß 3. Absatz).

Kündigt die Post den Vertrag auf Grund eines vorliegenden wichtigen Grundes nach Unterpunkt 1 bis 3 mit sofortiger Wirkung auf, erfolgt keine anteilmäßige Rückerstattung des bereits geleisteten Entgeltes.

Die Post behält sich das Recht vor, die Dienstleistung AllesPost zur Gänze einzustellen, sofern betriebliche, technische oder wirtschaftliche Gründe dies erfordern. Eine allfällige Einstellung wird die Post dem\*der Kund\*in zumindest zwei Monate vor Einstellung mitteilen. Dem\*der Kund\*in wird das geleistete Entgelt anteilmäßig rückerstattet.

- 1.9.2 Der\*die Kund\*in kann die Dienstleistung AllesPost jederzeit mit sofortiger Wirkung vor Ablauf der Gültigkeitsdauer auf [post.at](http://post.at) stornieren.

Dem\*der Kund\*in wird nach entsprechender Aufforderung (Kontaktmöglichkeiten: [post.at/kontakt](http://post.at/kontakt)) unter Bekanntgabe seiner\*ihrer Kontoverbindung das Entgelt anteilmäßig rückerstattet. Der Anteil der Rückerstattung richtet sich nach Abrechnungszeiträumen von 3 Monaten sowie einem Abrechnungsvolumen von 10 Sendungen je Abrechnungszeitraum. Nicht begonnene Abrechnungszeiträume werden rückerstattet, sofern das Abrechnungsvolumen noch nicht überschritten wurde.

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

- 1.10.1 Der\*die Kund\*in ist verpflichtet, AllesPost nur im Rahmen eines „normalen privaten Eigenverbrauchs“ zu nutzen („faire-use-policy“). Eine Nutzung zu geschäftlichen Zwecken ist ausdrücklich ausgeschlossen. Sofern die Nutzung erheblich vom „normalen privaten Eigenverbrauch“ abweicht, behält sich die Post das Recht, die Nutzung jederzeit einzuschränken oder einzustellen. Als Nutzung, die erheblich vom „normalen privaten Eigenverbrauch“ abweicht, wird verstanden: i) Nutzung im Rahmen geschäftlicher Tätigkeit; ii) Nutzung durch mehrere Personen; iii) Nutzung, die je nach der jeweiligen Vertragslaufzeit innerhalb von drei Monaten 45 Pakete bzw. pro Jahr eine Menge von 180 Paketen überschreitet.

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

## 1.11 Verpackung und Verschluss

- 1.11.1 Der\*die Kund\*in trägt die Verantwortung, dass die Warensendung der Post in einer geeigneten Transpostverpackung (= Außen- sowie Innenverpackung) sowie mit einem sicheren Verschluss versehen, übergeben wird.

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.

- 1.11.2 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.
- 1.11.3 Warensendungen, die wegen ihrer Verpackung, ihres Verschlusses oder aus sonstigen Gründen für den Versand ungeeignet sind, werden nicht angenommen.

## 2 Annahme

An die AllesPost-Adresse des\*der Kund\*in adressierte Warensendungen werden von der Post übernommen bzw. weitergeleitet und die Übernahme – sofern erforderlich – entsprechend bestätigt.

Nicht angenommen bzw. weitergeleitet werden insbesondere

- Warensendungen, die gemäß Punkt 1.6.1 von der Annahme und Beförderung ausgeschlossen sind;
- Warensendungen, die an der AllesPost-Adresse beschädigt einlangen.

## 3 Beförderung, Zustellung und Abgabe

### 3.1 Anwendbarkeit produktspezifischer AGB

- 3.1.1 Die Beförderung, Zustellung und Abgabe von Warensendungen, die der\*die Absender\*in der Post als ein Paketprodukt der Post bzw. als Post Express zur Beförderung übergeben hat oder die der Post von einem\*einer anderen benannten Betreiber\*in als Paketprodukt zur Beförderung übergeben wurden, erfolgt nach den jeweiligen anwendbaren produktspezifischen AGB (dies sind insbesondere die AGB Paket Österreich, AGB Paket International, AGB Transport und Logistikservices, AGB Paketservice Versandhandel Österreich, AGB Paketmarke, AGB Next Day Fresh sowie AGB Post Express), abrufbar unter [post.at/agb](http://post.at/agb), sofern in diesen AGB nicht Abweichendes festgehalten ist.

- 3.1.2 Die Beförderung, Zustellung und Abgabe von Warensendungen, die der\*die Absender\*in der Post als ein Briefprodukt der Post (produktspezifische AGB abrufbar unter [post.at/agb](http://post.at/agb)) zur Beförderung übergeben hat (ausgenommen Warensendungen, die an eine AllesPost-Adresse mit der PLZ 1230 oder 2201 adressiert sind) oder die der Post von einem\*einer anderen benannten Betreiber\*in als Briefprodukt zur Beförderung übergeben wurden (ausgenommen Warensendungen, die an eine AllesPost-Adresse mit der PLZ 1230 oder 2201 adressiert sind) sowie Warensendungen, die der Post von einem anderen



Transportdienstleister übergeben wurden, erfolgt nach den AGB Paket Österreich, abrufbar unter [post.at/agb](https://post.at/agb), sofern in diesen AGB nicht Abweichendes festgehalten ist.

3.1.3 Die Beförderung, Zustellung und Abgabe von Warensendungen, die der\*die Absender\*in der Post als ein Briefprodukt der Post (nach den AGB Brief National abrufbar unter [post.at/agb](https://post.at/agb)) zur Beförderung übergeben hat die der Post von einem\*einer anderen benannten Betreiber\*in als Briefprodukt zur Beförderung übergeben wurden und die an eine AllesPost-Adresse mit der PLZ 1230 oder PLZ 2201 adressiert sind, erfolgt nach den AGB Brief National, abrufbar unter [post.at/agb](https://post.at/agb), sofern in diesen AGB nicht Abweichendes festgehalten ist.

### 3.2 Unzustellbare Warensendungen

Unzustellbare Warensendungen, die der Post vom\*von der Absender\*in als Paketprodukt der Post bzw. als Post Express (produktspezifische AGB abrufbar unter [post.at/agb](https://post.at/agb)) zur Beförderung übergeben wurden und die AllesPost-Adresse richtig und vollständig aufweisen, werden an den\*die Absender\*in zurückgesendet.

Unzustellbare Warensendungen gemäß Punkt 3.1.3 werden an den\*die Absender\*in zurückgesendet, sofern auf der Sendung eine inländische Absender\*innenangabe angegeben ist.

Nicht zurückgesendet werden Warensendungen, die von der Beförderung ausgeschlossene Sachen enthalten und bei denen durch die Rücksendung Personen verletzt, an der Gesundheit geschädigt oder Sachschäden verursacht werden können. Im letzteren Fall wird der\*die Kund\*in von der Unzustellbarkeit und dem Ort informiert, an dem die Warensendung während eines Zeitraumes von einem Monat (bei Sendungen gemäß Punkt 3.1.3 innerhalb eines Zeitraumes von sechs Monaten) abgeholt werden kann.

Sonstige unzustellbare Warensendungen werden nicht zurückgesendet und als unanbringlich behandelt.

### 3.3 Unanbringliche Sendungen

3.3.1 Warensendungen, die weder an den\*die Kund\*in abgegeben noch an den\*die Absender\*in zurückgegeben werden können, werden als unanbringlich behandelt und können von der Post geöffnet werden.

3.3.2 Kann auf diese Weise der\*die Empfänger\*in oder Absender\*in ermittelt werden können, wird die Warensendung zur Abgabe weitergeleitet. In allen übrigen Fällen werden Warensendungen drei Monate – beginnend mit dem der Öffnung folgenden Monatsersten – bzw. Sendungen gemäß Punkt 3.1.3 sechs Monate aufbewahrt. Innerhalb der Aufbewahrungsfrist kann die Warensendung vom\*von der Kund\*in gegen Entrichtung der auf der Warensendung lastenden Entgelte zurückverlangt werden.

3.3.3 Der\*die Kund\*in erklärt sich mit Abschluss des

Vertrages damit einverstanden, dass unanbringliche Warensendungen nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist in das Eigentum der Post übergehen. Die Post ist berechtigt, den Inhalt der Warensendung nach Eigentumsübergang zur Abdeckung sämtlicher Ansprüche im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Leistungserbringung für den\*die Kund\*in zu verwerten bzw. die Sendung zu vernichten, wenn sie keinen Verkaufswert hat.

3.3.4 Wenn sowohl der\*die Empfänger\*in als auch der\*die Absender\*in die Annahme bzw. Rücknahme der Warensendung gemäß Punkt 3.1.1 sowie Punkt 3.1.2 verweigern, 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.

### 3.4 Nachsendung

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

### 3.5 Nachforschung

3.5.1 Der\*die Kund\*in kann bei Warensendungen, die der Post vom\*von der Absender\*in als ein Produkt der Post mit Post-Sendungsnummer zur Beförderung übergeben wurden und daher über eine Post-Sendungsnummer verfügen bzw. bei Warensendungen, die von der Post bereits übernommen wurden und für die bereits eine Post-Sendungsnummer vergeben wurde, innerhalb von drei Monaten von dem der Übernahme folgenden Tag an – bei Vorlage der Aufgabebescheinigung bzw. Bekanntgabe der Sendungsnummer – nach der richtigen Abgabe (bzw. im Falle eines Nachforschungsauftrages der richtigen Einziehung und Überweisung des Nachnahmebetrages) 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 Transpostdienstleiters, 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 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 Transpostdienstleiters, dem der\*die Absender\*in die Warensendung ursprünglich zur Beförderung übergeben hat, sind vom\*von der Kund\*in zu tragen.

Für Warensendungen gemäß Punkt 3.1.3, die vom\*von



der Absender\*in nicht mit einem Produkt mit Sendungsnummer der Post übergeben werden, wird im Zuge der Übernahme bzw. Weiterleitung durch die Post keine Post-Sendungsnummer vergeben. Eine Nachforschung über die richtige Abgabe der Sendung ist nicht möglich.

3.5.2 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.

##### **4.2 Haftung der Post für Warensendungen gem. Punkt 3.1.1 und 3.1.2**

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

4.2.2 Eine anspruchsbegründende Überschreitung der Lieferfrist liegt vor, wenn Warensendungen später als fünf Werktage (ausgenommen Samstag) von dem der Übernahme der Warensendung an der AllesPost-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. Die Frist wird auch durch alle vom Parteiwillen unabhängige Umstände, wie z.B. höhere Gewalt, unvorhersehbare Betriebsstörungen, behördliche Eingriffe, Verkehrsbehinderungen, Transportunfälle oder Arbeitskonflikte um die Dauer einer solchen Behinderung verlängert.

4.2.3 Eine starke Beschädigung gilt nachweislich als gegeben, wenn die Warensendung 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.

4.2.4 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.

4.2.5 Die Entschädigung ist – vorbehaltlich der Bestimmung Punkt 4.2.6 – 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 ganzlichem 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.

4.2.6 Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet die Post für von ihr oder ihr aufgrund des Gesetzes zuzurechnenden Personen verursachte Schäden bei Warensendungen über die Haftungsgrenze gemäß Punkt 4.2.5 hinaus bis zu maximal einem Betrag von EUR 510,00 dies im Hinblick darauf, dass Warensendungen mit einem höheren Wert von der Leistungserbringung ausgeschlossen sind. Der\*die Kund\*in hat das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu beweisen.

4.2.7 Eine darüber hinausgehende Haftung der Post, insbesondere für entgangenen Gewinn, Verzugsschäden, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden ist nach den Bestimmungen der CMR ausgeschlossen.

4.2.8 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 beschädigte Sendung stellt keinen Verzicht auf den Haftungsausschluss dar.

##### **4.3 Sonstige Schäden**

Für nicht durch die CMR geregelte Schäden (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 Absender ist ausgeschlossen. Die Post haftet weiters in Übereinstimmung mit Punkt 4.2.6 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.

##### **4.4 Haftung der Post für Warensendungen gem. Punkt 3.1.3**

4.4.1 Die Post haftet dem\*der Kund\*in wegen Schadenersatz für von ihr zu vertretenden Verlust (Nichterfüllung), Beschädigung und/oder Verzögerung (Schlechterfüllung).

Steht dem\*der Kund\*in Schadenersatz zu, haftet die Post für von ihr oder ihr aufgrund des Gesetzes zuzurechnenden Personen verursachte Schäden –



durch Verlust, Beschädigung oder Verzögerung – nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit; die Post haftet nicht für leicht fahrlässig verursachte Schäden. Die

Haftungsbeschränkung für leichte Fahrlässigkeit gilt 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 Warensendungen, entstehen.

#### 4.4.2 Der\*die Kund\*in hat nachzuweisen, dass

- er\*sie einen Vertrag mit der Post abgeschlossen hat;
- die Post diesen Vertrag nicht bzw. nicht ordnungsgemäß erfüllt hat;
- ein Schaden in einer bestimmten Höhe eingetreten ist;
- der Schaden auf die nicht ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrages durch die Post zurückzuführen ist.

#### 4.5 Gemeinsame Bestimmungen für Gewährleistung und Schadenersatz

4.5.1 Anspruchs begründende Verzögerung liegt vor, wenn Warensendungen, die der Absender der Post als Prio-Sendung übergeben hat, später als vier Werktage (ausgenommen Samstag) bzw. Warensendungen, die der Absender der Post als Eco-Sendung übergeben hat, später als sechs Werktage (ausgenommen Samstag) von dem der Übernahme bzw. Weiterleitung der Warensendung an der AllesPost-Adresse folgenden Werktag an der Abgabestelle des Kunden 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.

4.5.2 Eine anspruchsbegründende Beschädigung gilt als gegeben, wenn die Warensendung durch diese Schäden z.B. unbrauchbar und/oder der Inhalt der Warensendung beschädigt wird. Beschädigungen, die durch den ordnungsgemäßen und üblichen Transport, die ordnungsgemäße und übliche Bearbeitung bzw. die Verladung bedingt sind, begründen keinerlei Ansprüche. Ebenso gilt eine Beschädigung allein der Umhüllung bzw. Verpackung (z. B. Kuvert) nicht als anspruchsbegründende Beschädigung.

4.5.3 Der von der Post zu leistende Schadenersatzbetrag für eine Warensendung beträgt höchstens EUR 50,-.

4.5.4 Eine über den Maximalbetrag von EUR 50,- hinausgehende Haftung der Post, insbesondere für entgangenen Gewinn, Verzugsschäden, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den\*die Absender\*in, ist ausgeschlossen. Die Haftungsbeschränkung gilt gegenüber Verbraucher\*innen iSd § 1 KSchG nicht für Personenschäden.

#### 4.6 Sonderregelungen für Unternehmer\*innen iSd UGB

4.6.1 Für Unternehmer\*innen iSd UGB gelten neben den

allgemeinen die im Folgenden genannten weiteren Bestimmungen zusätzlich.

#### 4.6.2 Rügepflicht

- Dem\*der Absender\*in stehen Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche nur zu, wenn Mängel und Verzögerungen innerhalb einer Woche nach Abgabe der Sendung schriftlich gerügt werden.
- Augenscheinliche Beschädigungen oder Teilverluste sind über die Rügepflicht gem. dem vorigen Absatz hinaus an dem der Abgabe der Sendung folgenden Werktag (ausgenommen Samstag) schriftlich zu rügen.

Erfolgt innerhalb dieser Fristen keine Schadensmeldung, erlöschen alle Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche.

#### 4.6.3 Haftung

- Neben den in Punkt 4.3.2 genannten Voraussetzungen muss der\*die Kund\*in weiters das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der Post beweisen. Ersatzansprüche gegen die Post sind vom\*von der Kund\*in innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis des Schadens und Schädigers gerichtlich geltend zu machen.
- Ersatzansprüche gegen die Post sind vom\*von der Kund\*in innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis des Schadens und des\*der Schädiger\*in gerichtlich geltend zu machen.
- Sind Schaden und der\*die Schädiger\*in unbekannt, beläuft sich die allgemeine Frist zur Geltendmachung des Schadens auf drei Jahre, gerechnet ab Abschluss des Vertrages mit der Post.

#### 4.7 Haftungsausschluss

Die Haftung der Post ist insbesondere ausgeschlossen, wenn

- der Schaden auf eine fehlende oder mangelhafte Verpackung, eine nach der natürlichen Beschaffenheit der beförderten Sache nicht geeigneten Verpackung und/oder Beförderungsart, eine ungenügende oder unzulängliche Bezeichnung der Warensendung, ein Verschulden des\*der Kund\*in zurückzuführen ist;
- der Inhalt der Warensendung unter eines der in Punkt 1.6.1 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 Absender\*in der Warensendung vorrangig auf Grund eines berechtigten Anspruchs von der Post bereits entschädigt wurde;
- der\*die Kund\*in der Post ein allfälliges Nachforschungsergebnis bzw. eines diesem entsprechenden Nachweis des\*der Transpostdienstleiter\*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.

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

- 4.8.1 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 Transpostkosten) 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 befreit den\*die Kund\*in nicht von seiner\*ihrer Haftung, es sei denn der Mangel war bei Annahme offenkundig.
- 4.8.2 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 durch die Post an 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.
- 4.8.3 Die Post ist berechtigt, zur Sicherung aller Entgeltansprüche, die der Post im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieser Warensendung für den\*die Kund\*in zustehen, die Warensendung zurückzubehalten und nach zwölf Monaten zu verwerten, wenn die Zahlung der auf der Warensendung lastenden Entgelte oder Auslagen vom\*von der Kund\*in verweigert wird.

#### 4.9 Reklamation für Warensendungen gemäß Punkt 3.1.1 und 3.1.2

- 4.9.1 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.

- 4.9.2 Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Schadensmeldung (Schadensprotokoll), geht der Anspruch verloren, es sei denn die rechtzeitige Schadensmeldung wurde durch ein nachzuweisendes, unvorhersehbares oder unabwendbares Ereignis verhindert und wird innerhalb einer Woche nach Wegfall des Hindernisses nachgeholt.
- 4.9.3 Der\*die Anspruchsteller\*in hat den tatsächlichen Wert (Verkehrswert) mittels entsprechender Unterlagen glaubhaft zu machen.

#### 4.10 Rechtsweg und Gerichtsstand

- 4.10.1 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.
- 4.10.2 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.
- 4.10.3 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.
- 4.10.4 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.

---

**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.