

---

# PAKET ÖSTERREICH

## Allgemeine Geschäftsbedingungen



---

Gültig ab 01.02.2020



## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN PAKET ÖSTERREICH

Gültig frühestens ab 01.02.2020

(Ausgabe Nr. 1/2020)

### INHALT

<b>1</b>	<b>Allgemeiner Teil.....</b>	<b>3</b>
1.1	Geltungsbereich und Rechtsgrundlage .....	3
1.2	Vertragsverhältnis .....	3
1.3	Ermittlung und Bezahlung von Entgelten .....	3
1.4	Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen .....	3
1.5	Verpackung und Verschluss .....	4
1.6	Anbringen der Anschrift und sonstiger Angaben .....	4
1.7	Auskünfte über Pakete.....	4
<b>2</b>	<b>Aufgabe.....</b>	<b>4</b>
2.1	Aufgabeort .....	4
2.2	Selbstbezettelung von Paketen durch den Absender .....	4
2.3	Aufgabebescheinigung .....	4
2.4	Berichtigung und Änderung von Anschriften .....	4
<b>3</b>	<b>Abgabe .....</b>	<b>5</b>
3.1	Zustellung .....	5
3.2	Abholung.....	6
3.3	Übernahmsbestätigung.....	6
3.4	Nachweis der Identität .....	6
3.5	Postfach (Abholung über Vereinbarung).....	6
3.6	Annahmeverweigerung .....	7
3.7	Unzustellbare Pakete .....	7
3.8	Unanbringliche Pakete .....	7
3.9	Schadensfeststellung .....	7
3.10	Nachforschung.....	8
<b>4</b>	<b>Haftung / Gerichtsstand.....</b>	<b>8</b>
4.1	Haftung der Post .....	8
4.2	Zusätzliche Haftungsvorschriften für Pakete ohne Wertangabe.....	8
4.3	Zusätzliche Haftungsvorschriften für Pakete mit Wertangabe.....	8
4.4	Zusätzliche Haftungsvorschriften für Pakete mit Nachnahme.....	8
4.5	Sonstige Schäden.....	8
4.6	Haftungsausschluss .....	9
4.7	Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsverbot .....	9
4.8	Haftung des Absenders .....	9
4.9	Reklamation .....	9
4.10	Gerichtsstand / Anwendbares Recht.....	9



## **1 Allgemeiner Teil**

### **1.1 Geltungsbereich und Rechtsgrundlage**

1.1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: AGB) gelten für die Rechtsbeziehungen zwischen der Österreichischen Post AG (im Folgenden: Post) und ihren Kunden im Dienstleistungsbereich Paket Österreich.

Gemäß dem Postmarktgesetz (PMG), BGBl I 2009/123 i.d.g.F., gehören Postdienste betreffend Postpakete bis 10 kg bei Übergabe an den gesetzlich definierten Zugangspunkten zum Universaldienst. Für solche Postdienste gelten, soweit nicht individuell anderes vereinbart wurde, ausschließlich diese AGB.

1.1.2 Als integrierter Bestandteil dieser AGB gilt das „Produkt- und Preisverzeichnis Paket Österreich“ (im Folgenden: Produkt und Preisverzeichnis), in dem das Dienstleistungsangebot Paket Österreich definiert ist.

### **1.2 Vertragsverhältnis**

1.2.1 Die Post erbringt ihre Dienstleistungen im Dienstleistungsbereich Paket Österreich ausschließlich nach Maßgabe dieser AGB in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung. Das Vertragsverhältnis mit dem Absender kommt mit dem Übergang des Paketes in den Gewahrsam der Post (Aufgabe) zustande. Gesetzlich definierte Zugangspunkte sind insb. Post-Geschäftsstellen. Nähere Auskünfte erteilt das Postkundenservice.

1.2.2 Entspricht ein Paket nicht den Bestimmungen dieser AGB, kann die Post seine Annahme verweigern oder ein sich bereits in Gewahrsam der Post befindliches Paket in jedem Stadium der Beförderung zurückgeben. Allenfalls entstandene Kosten sind vom Absender zu tragen.

1.2.3 Soweit bei der Inanspruchnahme von Leistungen der Post die Verwendung von Formblättern vorgesehen ist, sind diese in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses (Punkt 1.2.1) geltenden Fassung zu verwenden und vom Absender 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.

### **1.3 Ermittlung und Bezahlung von Entgelten**

1.3.1 Grundsätzlich hat der Absender für jede von ihm in Anspruch genommene Leistung die im Produkt- und Preisverzeichnis angeführten Entgelte bar zu entrichten (außer bei Paket Unfrei – siehe Punkt 2.2.2.3 Produkt und Preisverzeichnis).

1.3.2 Die Post kann die Entgelte an Unternehmer iSd UGB nach gesonderter Vereinbarung stunden. Geht der Absender davon aus, dass er zu viel an Entgelt entrichtet hat, werden dem Absender die tatsächlich zu viel entrichteten Entgelte rückerstattet, wenn er der Post gegenüber innerhalb einer Frist von zwölf Monaten (außergerichtlich) geltend macht, dass er ein zu hohes Entgelt entrichtet hat, wobei nur Anspruch auf die Differenz besteht.

1.3.3 Für Absender, welche das Paket im Einvernehmen mit und gemäß den Vorgaben der Post - für deren Einhaltung der Absender zu sorgen hat - selbst bezettelt haben, bildet der erste Scan des Paketes in einem Verteilzentrum der Post die Grundlage für die Rechnungslegung.

1.3.4 Für den Fall, dass die Entgelte im Rahmen des SEPA-Lastschriftverfahrens (SEPA CORE) oder des SEPA-Firmenlastschriftverfahrens (SEPA B2B) von der Post von dem vom Kunden angegebenen Konto abgebucht werden, erfolgt die Vorabankündigung (Pre-Notifikation) seitens der Post spätestens einen Tag vor Abbuchung.

### **1.4 Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen**

1.4.1 Von der Beförderung sind ausgeschlossen:

- Pakete, deren Inhalt, äußere Gestaltung oder Beförderung gegen gesetzliche Bestimmungen, deren Verstöße amtsweilig zu verfolgen sind (z.B. Suchtmittelgesetz, Verbotsgesetz 1947), verstößt, oder Personen verletzen, an ihrer Gesundheit schädigen oder Sachschäden verursachen können;
- Pakete, 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);
- lebende Tiere;
- gewöhnliche Pakete ohne Wertangabe, die die in Punkt 2.3.3.2 Produkt- und Preisverzeichnis angeführten Sachen zum Inhalt haben;
- dem Regelungsbereich des Gefahrgutbeförderungsgesetzes (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.) sind, soweit in den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Gefahrgutversand“ nicht besondere Regelungen getroffen werden, von der Beförderung ausgeschlossen. 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.

1.4.2 Die Post ist nicht zur Prüfung von Beförderungsausschlüssen verpflichtet. Sie ist jedoch bei Verdacht (zum Beispiel durch Austritt von Substanzen, Wahrnehmung von Geräuschen und Gerüchen etc.) auf solche Ausschlüsse bzw. Nichteinhaltung der Beförderungsbedingungen zur Öffnung und Prüfung (unter Einbeziehung eines Zeugen) berechtigt.

1.4.3 Wird festgestellt, dass ein Paket von der Postbeförderung ausgeschlossene Sachen enthält, wird es dem Absender oder dem Empfänger - soweit dies ohne Gefahr (insbesondere im Hinblick auf die



Bestimmungen zur Beförderung von Gefahrgut) möglich ist - übergeben.

- 1.4.4 Wird festgestellt, dass ein Paket von der Postbeförderung ausgeschlossen Sachen enthält, wird es dem Absender oder dem Empfänger - soweit möglich - übergeben.

## 1.5 Verpackung und Verschluss

- 1.5.1 Verpackung und Verschluss müssen den Inhalt des Paketes 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 Absender ist verpflichtet, für eine geeignete Transportverpackung (=Außen- und Innenverpackung) sowie einen sicheren Verschluss zu sorgen.

- 1.5.2 Pakete - ohne wertvollen Inhalt gemäß Punkt 2.3.3 Produkt- und Preisverzeichnis bzw. ohne zerbrechlichen bzw. erschütterungsanfälligen/-sensiblen Inhalt gemäß Pkt. 2.2.1.1 Produkt- und Preisverzeichnis - können auch ohne Verpackung aufgegeben werden, soweit die Arbeitsabläufe bei der Behandlung des Paketes dadurch nicht behindert werden und nicht ausdrücklich anderes bestimmt ist.

- 1.5.3 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.

- 1.5.4 Pakete, die wegen ihrer Verpackung, ihres Verschlusses oder aus sonstigen Gründen für den Versand ungeeignet sind, werden nicht angenommen bzw. werden dem Absender nach einer dennoch erfolgten Annahme zurückgegeben. Die bis zum Zeitpunkt der Rückgabe allenfalls entstandenen Kosten sind vom Absender zu tragen.

- 1.5.5 Bei Paketen mit Wertangabe sind zusätzliche Verpackungsbestimmungen gem. Punkt 2.3.3 Produkt- und Preisverzeichnis zu beachten.

## 1.6 Anbringen der Anschrift und sonstiger Angaben

- 1.6.1 Auf jedem Paket muss eine - nicht leicht entfernbare - Anschrift in lateinischer Schrift und arabischen Ziffern angebracht sein. Die Anschrift kann - ausgenommen bei Paketen mit Wertangabe - auch unter einer durchsichtigen Verpackung, unter einem Fenster oder auf einer auf dem Paket haltbar befestigten Fahne von genügender Stärke angebracht sein. In der Anschrift sind linksbündig, von oben nach unten geordnet, folgende Angaben anzubringen:

- der Empfänger;
- die Abgabestelle (insbesondere Straße, Hausnummer, allenfalls Stiege und Türnummer);

- die Postleitzahl und der Bestimmungsort.

- 1.6.2 Ist die Anschrift unrichtig oder unvollständig angegeben, kann die erwünschte Beförderungsleistung nicht erbracht werden.

- 1.6.3 Bei Paketen an Postfachinhaber ist als Abgabestelle der Vermerk „Fach“ anzugeben. Wenn die Post für Sendungen an Postfachinhaber eine eigene Postleitzahl hat, ist diese anzuführen.

- 1.6.4 Die zwingend erforderliche Absenderangabe ist möglichst auf der Anschriftseite, nach Möglichkeit links oben und jedenfalls so anzubringen, dass eine Verwechslung mit der Empfängeranschrift ausgeschlossen ist. Bei Paketen ohne Wertangabe mit dem Vermerk „Wettbewerbsarbeit“ sind als Absenderangabe auch Kennziffern zulässig.

- 1.6.5 Vorgeschriebene Angaben und Vermerke sind auf der größten Fläche des Paketes anzubringen.

## 1.7 Auskünfte über Pakete

Die Post gibt dem Absender oder dem Empfänger Auskünfte über Pakete, wenn der Nachfragende seine Berechtigung glaubhaft macht und die Sendungsnummer des Paketes angibt. Für Auskünfte über die richtige Abgabe von Paketen gelten die Bestimmungen über die Nachforschung (siehe Punkt 3.10).

## 2 Aufgabe

### 2.1 Aufgabeort

Pakete sind innerhalb der Öffnungszeiten bei der Post-Geschäftsstelle (bzw. bei Landzustellern) oder einem anderen dafür vorgesehenen Zugangspunkt aufzugeben.

### 2.2 Selbstbezeichnung von Paketen durch den Absender

Die Post kann mit Absendern, die regelmäßig Pakete aufgeben, das Bekleben der Pakete mit den von der Post herausgegebenen oder genehmigten Klebezetteln (gemäß Belabelungs- & Avisodatenbibel der Post, abrufbar unter [post.at/geschaefftlich-versenden-paket-versand-kunden-versandsoftware.php](http://post.at/geschaefftlich-versenden-paket-versand-kunden-versandsoftware.php)), das Abwiegen und das Anbringen der Gewichtsangabe auf den Paketen sowie das Eintragen der Aufgabennummer, des Gewichtes und des Entgeltes in dem von der Post herausgegebenem Postaufgabebuch (-bogen) oder in einer mittels EDV erstellten Liste vereinbaren.

### 2.3 Aufgabebescheinigung

Die Aufgabe eines Paketes wird dem Absender bestätigt. Werden für die Aufgabe besondere Vordrucke benötigt, hat diese der Absender auszufertigen. Die Post ist berechtigt, von Absendern, die gleichzeitig mindestens fünf gleichartige Pakete aufgeben, die Verwendung eines von der Post aufgelegten Postaufgabebuches (-bogens) oder einer mittels EDV erstellten Aufgabeliste zu verlangen.

### 2.4 Berichtigung und Änderung von Anschriften

- 2.4.1 Der Absender kann nach der Aufgabe schriftlich die



Berichtigung oder Änderung der Anschrift - ausgenommen bei Paketen mit Wertangabe über EUR 1.500,00 - verlangen, sofern das Paket noch nicht abgegeben wurde und dagegen keine Bedenken bestehen.

2.4.2 Erfordert die Berichtigung oder Änderung der Anschrift die Weiterleitung eines Paketes an eine andere Zustellbasis, wird dafür das Beförderungsentgelt noch einmal eingehoben.

### 3 Abgabe

Die Pakete werden dem in der Adresse bezeichneten Empfänger, einem Übernahmsberechtigten oder einem Ersatzempfänger (Punkt 3.1.7) zugestellt bzw. bei der Post-Geschäftsstelle abgegeben. Mit dem Empfänger kann eine Sondervereinbarung über die Abgabe der für ihn bestimmten Pakete geschlossen werden.

#### 3.1 Zustellung

Pakete werden, soweit nicht im Folgenden ausdrücklich anderes bestimmt ist, durch Zustellung abgegeben.

3.1.1 Pakete mit einer Wertangabe und / oder einer Nachnahme über EUR 3.000,00 werden mit Benachrichtigung angekündigt und müssen vom Empfänger innerhalb der festgesetzten Öffnungszeiten bei der angegebenen Stelle abgeholt werden.

3.1.2 Pakete für Empfänger in Landzustellbezirken ohne tägliche Paketzustellung werden vom Tag des Einlangens an bis zum nächsten Zustellgang bei der Post-Geschäftsstelle zur Abholung bereitgehalten.

3.1.3 Pakete für Empfänger in Außenbezirken werden nicht zugestellt. Der Empfänger wird jedoch, wenn möglich, vom Einlangen des Paketes telefonisch verständigt.

3.1.4 Von der Zustellung sind Pakete für Abgabestellen ausgeschlossen, deren Begehung unverhältnismäßig schwierig oder mit Gefahr für den Zusteller verbunden ist.

3.1.5 Pakete mit dem entgeltpflichtigen Vermerk „Persönlich“ werden ausschließlich an den Empfänger (natürliche Person) - nach Identitätsprüfung - abgegeben.

#### 3.1.6 Nachsendung

3.1.6.1 Liegt ein Nachsendeauftrag vom Empfänger vor, werden Pakete nachgesendet.

3.1.6.2 Der Absender ist berechtigt, eine Nachsendung durch den entgeltfreien Vermerk „Nicht nachsenden“ auszuschließen. Dieser Wunsch des Absenders ist für die Post bindend und geht auch einem Nachsendeauftrag vor. Die neue Anschrift des Empfängers wird dem Absender von der Post nicht bekannt gegeben.

#### 3.1.7 Ersatzzustellung

3.1.7.1 Die Zustellung eines Paketes ohne oder mit einer Wertangabe bis EUR 1.500,00 ist ordnungsgemäß (Ersatzzustellgrenze), wenn dieses Paket unter den nachstehend angeführten Bedingungen statt an den Empfänger oder den Übernahmsberechtigten, an eine

andere an der Abgabestelle des Empfängers oder Übernahmsberechtigten anwesende geschäftsfähige und annahmefähige Person, sofern nicht Zweifel an deren Empfangsberechtigung besteht, abgegeben wird und der Empfänger dagegen nicht im Vorhinein schriftlich Einspruch erhoben hat. (Ersatzempfänger sind z.B. Angehörige, Mitbewohner, Portier, Mitarbeiter in Posteingangsstelle oder Warenübernahme, etc.) Dem Ersatzempfänger können unter denselben Bedingungen auch Benachrichtigungen zu Paketen, die an der Abgabestelle nicht zugestellt werden können, übergeben werden.

3.1.7.2 Pakete ohne Wertangabe und ohne Nachnahme, die für eine natürliche Person bestimmt sind, können unter den sonst für die Ersatzzustellung geltenden Voraussetzungen auch an einen Wohnungs- oder Hausnachbarn abgegeben werden, wenn an der Abgabestelle keine empfangsberechtigte Person anwesend ist und der Empfänger dagegen nicht Einspruch erhoben hat. Der Empfänger ist hievon schriftlich zu verständigen.

3.1.7.3 Bei Übergabe des Formulars „Paket Ersatzzustellung an Vertrauenspersonen“ an die Post, werden Pakete - die für eine natürliche Person bestimmt sind - auch an einen Wohnungs- / Hausnachbarn oder Ersatzempfänger in der unmittelbaren Wohnumgebung zugestellt, wenn an der Abgabestelle keine empfangsberechtigte Person anwesend ist. Zwischen der namhaft gemachten Vertrauensperson bzw. dem namhaft gemachten Ersatzempfänger und der Post entsteht dadurch kein wie immer geartetes Rechtsverhältnis, sodass die Post - aus welchen Gründen auch immer - von diesen nicht in Anspruch genommen werden kann. Mit der Übergabe der Sendung an die Vertrauensperson oder den Ersatzempfänger ist der Zustellvorgang abgeschlossen; damit hat die Post ihre Dienstleistung ordnungsgemäß erbracht.

3.1.7.4 Wurden der Post vom Empfänger bestimmte Personen als Ersatzempfänger schriftlich bekannt gegeben, wird nur an diese Personen ersatzweise zugestellt.

3.1.7.5 Die Post kann verlangen, dass für Empfänger in Gemeinschaftsunterkünften (Wohnheimen, Beherbergungsbetrieben u. ä.), auf Campingplätzen oder an anderen Abgabestellen, an denen eine Zustellung ohne wesentliche Behinderung der Arbeitsabläufe nicht möglich ist, von dem über die Abgabestelle Verfügungsberechtigten (Inhaber, Verwalter, Betreiber usw.) eine oder mehrere Personen an der Abgabestelle als Ersatzempfänger für Pakete ohne Wertangabe namhaft gemacht werden. Wird kein Ersatzempfänger namhaft gemacht oder erhebt ein Empfänger gegen die Ersatzzustellung Einspruch, kann die Post einlangende Pakete, die nicht auf andere Weise ordnungsgemäß zugestellt werden können, als unzustellbar behandeln.

#### 3.1.8 Post-Zustellpartner

3.1.8.1 Bei Bedarf werden Pakete (nur Pakete ohne Zusatzleistungen lt. Punkt 2.3 Produkt- und Preisverzeichnis) von Post-Zustellpartnern nach



Maßgabe der Punkte 3.1.1 bis 3.1.5, 3.3, 3.4, 3.6, 3.7 und 3.8 zugestellt.

3.1.8.2 Für Pakete, die nicht zugestellt werden konnten, wird eine Benachrichtigung an der Abgabestelle zurückgelassen, dass die Sendung bis zum 2. Werktag (ausgenommen Samstag), der der Benachrichtigung folgt, beim Post-Zustellpartner zur Abholung bereitgehalten wird bzw. ein 2. Zustellversuch mit dem Post-Zustellpartner vereinbart werden kann. Wurde die Sendung bis zum Ablauf der Abholfrist weder in einem 2. Zustellversuch abgegeben noch beim Post-Zustellpartner abgeholt, wird eine weitere Benachrichtigung an der Abgabestelle zurückgelassen, wonach die Sendung gem. Punkt 3.2.4 zur Abholung bereitgehalten wird.

### **3.2 Abholung**

3.2.1 Die Regelungen der Punkte 3.3 bis 3.6 sowie Punkt 3.1.7 gelten für die Abholung / Abgabe von Paketen bei der Post-Geschäftsstelle sinngemäß.

3.2.2 Für Pakete, die nicht zugestellt werden konnten, wird eine Benachrichtigung an der Abgabestelle zurückgelassen. Benachrichtigte, angekündigte oder postlagernde Pakete sowie Pakete, deren Abholung sich der Empfänger vorbehalten hat oder die für Empfänger im Außenbezirk bestimmt sind, werden zur Abholung bereitgehalten.

3.2.3 Pakete, deren Ersatzzustellung zulässig ist, können, wenn der Empfänger dagegen nicht schriftlich Einspruch erhoben hat, außer an den Empfänger an Personen abgegeben werden, an die ersatzweise zugestellt werden kann. Im Zweifelsfall hat die Person, welche die Abgabe des Paketes verlangt, ihre Identität sowie ferner nachzuweisen, dass an sie eine Ersatzzustellung zulässig ist. Der Nachweis der Zulässigkeit der Ersatzzustellung kann entfallen, wenn die Benachrichtigung oder die Ankündigung übergeben wird.

3.2.4 Pakete werden für mindestens 14 Kalendertage in der von der Post auf der Benachrichtigung (oder Ankündigung) bekannt gegebenen Post-Geschäftsstelle oder einer alternativen Abgabevorrichtung zur Selbstabholung zur Abholung bereitgehalten. Pakete mit dem Vermerk „Postlagernd“ werden ohne Zustellung zur Abholung bereitgehalten. Die erstmalige Abholung in einer Post-Geschäftsstelle ist mit dem der Benachrichtigung (Ankündigung) folgenden Werktag (ausgenommen Samstag), bei postlagernden Paketen mit dem Tag ihres Einlangens, möglich. Nach Ablauf der Abholfrist werden die Pakete als unzustellbar behandelt.

3.2.5 Pakete an eine Wunsch-Postfiliale oder eine Wunsch-Abholstation werden für die Dauer von mindestens 5 Werktagen (ausgenommen Samstag) zur Abholung bereitgehalten. Pakete, die nicht in die Wunsch-Abholstation eingelegt werden können, werden für die Dauer von mindestens 5 Werktagen (ausgenommen Samstag) in einer Post-Geschäftsstelle zur Abholung bereitgehalten. Der Empfänger wird per SMS oder E-Mail über das Einlangen des Paketes benachrichtigt und

kann das Paket unmittelbar nach Erhalt dieser Benachrichtigung abholen. Erfolgt keine Abholung, wird das Paket an den Absender retourniert.

### **3.3 Übernahmsbestätigung**

3.3.1 Ist die Übernahme einer Sendung zu bestätigen, so ist auf Papier oder auf dem Unterschriftsfeld eines mobilen Datenerfassungsgerätes / Handheldcomputer zu unterschreiben. Die digitalisierte Form der vom Übernehmer geleisteten Unterschrift und die Reproduktion einer solchen Unterschrift werden als Abliefernachweis vom Absender ausdrücklich anerkannt.

3.3.2 Wenn der Übernehmer aus irgendeinem Grund unfähig ist, die Übernahme eines Paketes durch seine Unterschrift zu bestätigen, wird das Paket nur dann abgegeben, wenn ein geschäftsfähiger Zeuge in Gegenwart des Übernehmers die Übernahme durch seine Unterschrift „als Zeuge“ bestätigt und der Unterschrift einen Vermerk beifügt, aus dem der Grund der Schreibunfähigkeit des Übernehmers ersichtlich ist. Der Zeuge hat, wenn seine Identität nicht außer Zweifel steht, diese nachzuweisen.

3.3.3 Wenn ein Paket statt an den Empfänger an eine andere Person abgegeben wird, muss diese ihrer Unterschrift einen Vermerk beifügen, aus dem ihre Übernahmsberechtigung eindeutig erkennbar ist.

3.3.4 Bei Abholung eines Paketes aus einer alternativen Abgabevorrichtung zur Selbstabholung erfolgt der Nachweis der Übernahmsberechtigung durch den auf der Benachrichtigung angegebenen Abholcode. Die Abgabe des Paketes wird elektronisch dokumentiert.

### **3.4 Nachweis der Identität**

3.4.1 Der Empfänger hat seine Identität, wenn diese nicht außer Zweifel steht, durch Urkunden (die den Namen, Geburtsdatum und Unterschrift des Empfängers sowie ein nicht austauschbares erkennbares Lichtbild enthalten und von Behörden oder anderen Einrichtungen des öffentlichen Rechts ausgestellt sind) oder durch einen Zeugen, der dem mit der Ausfolgung betrauten Mitarbeiter bzw. Zusteller der Post persönlich bekannt ist, nachzuweisen. Soweit Pakete an einen Übernahmsberechtigten oder Ersatzempfänger abzugeben sind, hat dieser außer der Identität auch die Übernahmsberechtigung oder die Berechtigung zur Ersatzübernahme nachzuweisen, wenn diese nicht außer Zweifel steht.

3.4.2 Die Identität von Personen, denen auf Grund gerichtlicher oder verwaltungsbehördlicher Maßnahmen zum Nachweis der Identität geeignete Urkunden entzogen wurden oder denen solche Urkunden nicht ausgestellt werden, kann durch einen Zeugen nachgewiesen werden, der berufsmäßig mit der Betreuung solcher Personen betraut ist. Die Betrauung ist durch eine von der zuständigen Behörde ausgestellte Urkunde, die außerdem die Merkmale nach Punkt 3.4.1 aufweist, nachzuweisen.

### **3.5 Postfach (Abholung über Vereinbarung)**



Bei Vorliegen eines gültigen Postfachvertrages werden Pakete bis zum Ende der jeweiligen Abholfrist zur Abholung bereitgehalten.

### **3.6 Annahmeverweigerung**

- 3.6.1 Der Empfänger kann die Übernahme von Paketen ohne Angabe des Grundes verweigern. Die Übernahme des Paketes gilt insbesondere als verweigert, wenn sich der Empfänger weigert, die Benachrichtigung zu übernehmen, die Übernahme des Paketes zu bestätigen oder die auf dem Paket lastenden Entgelte und Auslagen zu entrichten.
- 3.6.2 Die Annahmeverweigerung kann nicht im Voraus und nicht für bestimmte Paketarten, sondern nur für jede einzelne Sendung erklärt werden.
- 3.6.3 Der Empfänger kann die Übernahme eines Paketes, das nicht an ihn selbst abgegeben worden ist, nachträglich verweigern, es sei denn, bei der Abgabe dieses Paketes wurde ein Geldbetrag (wie Nachnahme; Zollgebühr/-abgaben; etc.) entrichtet oder es handelt sich um ein Paket Unfrei (Punkt 2.2.2.3 Produkt- und Preisverzeichnis). Das Paket ist dem Zusteller oder der Abgabe-Post-Geschäftsstelle ohne Verzögerung, in ungeöffnetem Zustand und mit einem auf die Annahmeverweigerung hinweisenden Vermerk versehen, zu übergeben.

### **3.7 Unzustellbare Pakete**

- 3.7.1 Pakete sind unzustellbar, wenn keine Abgabe möglich ist und auch keine Nachsendung erfolgt.
- 3.7.2 Pakete gelten weiters als unzustellbar, wenn
- der Empfänger die Annahme des Paketes verweigert, den Nachnahmebetrag oder die auf der Sendung lastenden Entgelte und Auslagen nicht bezahlt oder die Übernahmsbestätigung nicht leistet;
  - die Abholfrist verstrichen ist;
  - es nicht aus der alternativen Abgabevorrichtung zur Selbstabholung entnommen wird;
  - nach der Aufgabe festgestellt wird, dass das Paket von der Postbeförderung ausgeschlossen ist;
  - der richtige Empfänger nicht ermittelt werden kann;
  - die Empfangsberechtigung nicht nachgewiesen werden kann.
- 3.7.2.1 Unzustellbare Pakete werden an den Absender zurückgesendet. Nicht zurückgesendet werden Pakete, die von der Beförderung ausgeschlossene Sachen enthalten und bei denen durch die Rücksendung Personen verletzt, an der Gesundheit geschädigt oder Sachschäden verursacht werden könnten. In letzterem Fall wird der Absender von der Unzustellbarkeit und dem Ort informiert, an dem er das Paket während eines Zeitraumes von einem Monat abholen kann. Unzustellbare Pakete mit ausländischer Absenderadresse werden nicht ins Ausland weitergeleitet und als unanbringlich behandelt.
- 3.7.3 Sämtliche Kosten der Paket-Rücksendung trägt der Absender. Eine Annahmeverweigerung ist nicht

zulässig. Wenn die Annahme trotzdem verweigert wird, werden dem Absender auch entstehende Lager- und Entsorgungskosten zusätzlich verrechnet.

### **3.8 Unanbringliche Pakete**

- 3.8.1 Pakete, die weder an den Empfänger abgegeben noch dem Absender zurückgegeben werden können, werden als unanbringlich behandelt und von der Post geöffnet.
- 3.8.2 Wenn auf diese Weise der Empfänger oder Absender ermittelt werden kann, wird das Paket zur Abgabe weitergeleitet. In allen übrigen Fällen werden Pakete drei Monate - beginnend mit dem der Öffnung folgenden Monatsersten - aufbewahrt. Innerhalb der Aufbewahrungsfrist kann das Paket vom Absender gegen Entrichtung der auf dem Paket lastenden Entgelte und Auslagen zurückverlangt werden.
- 3.8.3 Der Absender erklärt sich bei Aufgabe des Pakets damit einverstanden, dass unanbringliche Pakete 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 Absender zu verwerten.
- 3.8.4 Wenn sowohl Empfänger als auch Absender die Annahme bzw. Rücknahme des Paketes verweigern, gilt das Paket nach Ablauf einer Aufbewahrungsfrist von 14 Kalendertagen als preisgegeben und darf von der Post verwertet werden. Unverwertbare oder verdorbene Inhalte dürfen vernichtet werden.

### **3.9 Schadensfeststellung**

- 3.9.1 Nach der Aufgabe an Paketen wahrgenommene Schäden, welche eine ordnungsgemäße Abgabe nicht ermöglichen, werden - soweit dies die betrieblichen Möglichkeiten gestatten - von der Post behoben.
- 3.9.2 Lässt die Art des Schadens eine Beschädigung oder Minderung des Inhaltes vermuten, wird der Umfang des Schadens nach Möglichkeit im Beisein des Absenders oder des Empfängers festgestellt.
- 3.9.3 Wenn der Schaden vom Ersatzempfänger wahrgenommen wird, wird ihm das Paket nicht ausgefolgt, sondern bei der Post-Geschäftsstelle zur Abholung durch den Empfänger bereitgehalten.
- 3.9.4 Pakete, deren Inhalt zu verderben droht, werden auf Rechnung des Absenders verwertet. Der Erlös wird abzüglich der auf dem Paket vermerkten und der für die Übermittlung zu entrichtenden Entgelte dem Absender unter Bekanntgabe des Sachverhaltes übermittelt. Wenn dies nicht möglich oder der Inhalt bereits verdorben ist, wird das Paket vernichtet.
- 3.9.5 Wenn bei einem Paket nur ein Teil des Inhaltes zu verderben droht oder bereits verdorben ist, wird nur dieser verwertet oder vernichtet, der andere Teil dagegen neu verpackt. Der Erlös, abzüglich der auf dem Paket lastenden Entgelte und Auslagen sowie der für die Übermittlung zu entrichtenden Entgelte und der Rest des Paketes werden an den Empfänger unter Bekanntgabe des Sachverhaltes weitergeleitet.



### 3.10 Nachforschung

- 3.10.1 Der Absender kann bei Paketen innerhalb von drei Monaten von dem der Aufgabe des Paketes folgenden Tag an - bei Vorlage der Aufgabebescheinigung bzw. Bekanntgabe der Sendungsnummer - nach der richtigen Abgabe (bzw. im Fall eines Nachnahmeauftrages der richtigen Einziehung und Überweisung des Nachnahmebetrages) nachforschen lassen und muss dafür das entsprechende Formular vollständig ausfüllen. (Auf der Internetseite [post.at/sendungsverfolgung](http://post.at/sendungsverfolgung) kann der Absender den Sendungsverlauf von Paketen im Inland durch Eingabe der Sendungsnummer selbst unentgeltlich nachverfolgen.)
- 3.10.2 Ergibt die Nachforschung, dass die Leistung der Post ordnungsgemäß erbracht wurde, hat der Absender bei der Verständigung vom Ergebnis das Nachforschungsentgelt zu entrichten.

## 4 Haftung / Gerichtsstand

### 4.1 Haftung der Post

- 4.1.1 Die Post haftet nach den Bestimmungen des Übereinkommens über den Beförderungsvertrag im internationalen Straßengüterverkehr (CMR) für Verlust und Beschädigung der Pakete während des Obhutzeitraumes sowie Überschreitung der Lieferfrist.
- 4.1.2 Eine anspruchsbegründende Überschreitung der Lieferfrist liegt vor, wenn Pakete später als fünf Werktage (ausgenommen Samstag) von dem der Aufgabe der Sendung folgenden Werktag an der Abgabestelle bzw. beim Empfänger 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 unabhängigen Umstände, wie z.B. Fälle höherer Gewalt, unvorhersehbare Betriebsstörungen, behördliche Eingriffe, Verkehrsbehinderungen, Transportunfälle oder Arbeitskonflikte um die Dauer einer solchen Behinderung verlängert.
- 4.1.3 Eine starke Beschädigung gilt als nachweislich gegeben, wenn das Paket 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.
- 4.1.4 Bei Verlust wird der Wert des Gutes am Ort und zur Zeit der Aufgabe, bei Beschädigung der Betrag der Wertminderung, jeweils aber nur bis zu den nachfolgend angeführten Höchstbeträgen ersetzt.
- 4.1.5 Die Entschädigung ist - vorbehaltlich der Bestimmung der Punkte 4.2 und 4.3. - 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. teilweise Verlust zu zahlen wäre,
- bei Schäden, die nachweislich durch eine Überschreitung der Lieferfrist entstanden sind, mit der Höhe des für die Beförderung entrichteten Entgelts.

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

### 4.2 Zusätzliche Haftungsvorschriften für Pakete ohne Wertangabe

Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet die Post für von ihr oder von ihr aufgrund des Gesetzes zuzurechnenden Personen verursachte Schäden bei Paketen ohne Wertangabe über die Haftungsgrenze gemäß Punkt 4.1.5 hinaus bis zu maximal einem Betrag von EUR 510,00 dies im Hinblick darauf, dass Pakete mit einem höheren Wert von der Post nur unter der Voraussetzung einer entsprechenden Wertangabe zur Beförderung übernommen werden.

Der Absender hat das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu beweisen.

### 4.3 Zusätzliche Haftungsvorschriften für Pakete mit Wertangabe

Bei Paketen mit Wertangabe ist die Haftung der Post abweichend von Punkt 4.1.5 wie folgt mit

- dem angegebenen tatsächlichen Wert (Verkehrswert),
- dem angegebenen Wert, wenn ein niedrigerer als der tatsächliche Wert angegeben worden ist,
- dem tatsächlichen Wert (Verkehrswert), wenn ein höherer Wert angegeben worden ist,
- bei Paketen mit Wertangabe und der Zusatzleistung „Spezielle Beförderung“, deren Inhalt zerbrechlich bzw. erschütterungsanfällig / -sensibel ist und die nicht mit dem Aufkleber „Zerbrechliches Paket“ gemäß Punkt 2.2.1.1 des Produkt- und Preisverzeichnis gekennzeichnet wurden, hinsichtlich Bruch- bzw. Erschütterungsschäden, mit höchstens EUR 510,00 begrenzt.

### 4.4 Zusätzliche Haftungsvorschriften für Pakete mit Nachnahme

Wird der eingezogene Nachnahmebetrag von der Post nicht an den vom Absender angegebenen Empfänger überwiesen oder wird der Nachnahmebetrag bei der Zustellung des Pakets nicht eingezogen, kann der Absender von der Post die Zahlung des eingezogenen bzw. eines Betrages in Höhe des einzuziehenden Nachnahmebetrages verlangen.

### 4.5 Sonstige Schäden

- 4.5.1 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 nur für unmittelbare Schäden bis EUR 510,00.

Diese Haftungsbeschränkungen nach dem vorstehenden Absatz gelten gegenüber Verbrauchern iSd § 1 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) nicht für Personenschäden und Schäden, die aus einer Verletzung der vertraglichen Hauptleistungspflicht, also der Beförderung und Abgabe von Paketen, entstehen.

#### 4.6 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 Beförderungsart, eine ungenügende oder unzulängliche Bezeichnung des aufgegebenen Pakets, ein Verschulden des Absenders oder auf Umstände, die die Post nicht vermeiden und deren Folgen sie nicht abwenden konnte, zurückzuführen ist;
- ein Bruch- bzw. Erschütterungsschaden vorliegt und eine zerbrechliche bzw. erschütterungsanfällige/-sensible Sendung nicht mit dem Aufkleber „Zerbrechliches Paket“ gemäß Punkt 2.2.1.1 des Produkt- und Preisverzeichnis gekennzeichnet wurde.
- der Inhalt des Paketes unter eines der in Punkt 1.4 angeführten Verbote fällt oder das Paket von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet worden ist.

Die Haftung der Post ist insbesondere bei Beschädigungen ausgeschlossen, wenn ein Paket ohne Verpackung versendet wurde.

#### 4.7 Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsverbot

Der Ersatzberechtigte kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen. Verbraucher iSd Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) in der jeweils gültigen Fassung können darüber hinaus auch mit Gegenforderungen aufrechnen, die in einem rechtlichen Zusammenhang mit ihrer Verbindlichkeit stehen, und darüber hinaus jedes ihnen nach Gesetz zustehende Zurückbehaltungsrecht ausüben.

#### 4.8 Haftung des Absenders

- 4.8.1 Der Absender eines Paketes haftet der Post für sämtliche Schäden, Kosten und Aufwendungen die infolge der Versendung von von der Beförderung ausgeschlossenen Sachen oder infolge Nichtbeachtung der Beförderungsbedingungen entstanden sind und hat der Post mindestens ein Drittel des vereinbarten Beförderungsentgelts als Aufwandsentschädigung zu

leisten. Die Geltendmachung darüber hinausgehender Schäden, Kosten (insbesondere besonderer Transportkosten) und Aufwendungen bleibt der Post vorbehalten. Der Absender hält die Post hinsichtlich Entgeltansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieses Paketes für den Absender schad- und klaglos. Die Annahme eines solchen Paketes durch die Post befreit den Absender nicht von seiner Haftung, es sei denn der Mangel war bei der Annahme offenkundig.

- 4.8.2 Der Absender haftet für einen Zeitraum von zwölf Monaten bzw. (bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz) 3 Jahre beginnend mit dem Ablauf einer Frist von 3 Monaten nach dem Abschluss des Beförderungsvertrages für nicht entrichtete Entgelte sowie für Beträge, welche die Post berechtigterweise im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieses Paketes für den Absender ausgelegt hat. Die Verjährungsfrist ist unterbrochen, wenn die Post die nicht entrichteten Entgelte bzw. die oben genannten Beträge innerhalb dieser Frist außergerichtlich gegenüber dem Absender geltend macht.

- 4.8.3 Die Post ist berechtigt, zur Sicherung aller Entgeltansprüche der Post, die der Post im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieses Paketes für den Absender zustehen, das Paket zurückzubehalten und nach zwölf Monaten zu verwerten, wenn die Zahlung der auf dem Paket lastenden Entgelte oder Auslagen vom Absender und vom Empfänger verweigert wird.

#### 4.9 Reklamation

- 4.9.1 Der Empfänger hat äußerlich erkennbare Beschädigungen oder Verluste spätestens bei der Zustellung, äußerlich nicht erkennbare Beschädigungen oder Verluste unverzüglich nach Entdeckung, spätestens jedoch binnen 7 Tagen, Sonntage 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 Empfänger 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 Anspruchsteller hat den Abschluss eines Vertrags mit der Post durch Vorlage des Aufgabebescheins nachzuweisen und den tatsächlichen Wert (Verkehrswert) mittels entsprechender Unterlagen glaubhaft zu machen.

#### 4.10 Gerichtsstand / Anwendbares Recht

- 4.10.1 Streit oder Beschwerdefälle mit der Post, die für den Kunden 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 Zuständig für alle Rechtsstreitigkeiten aus einem auf Basis dieser AGB abgeschlossenen Vertragsverhältnis - ausgenommen Punkt 4.10.3 - das Gericht in der Landeshauptstadt des Bundeslandes (in Wien: 1030 Wien), in dem das Paket zur Aufgabe gebracht wurde.
- 4.10.3 Bei Klagen gegen Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind, ist das Gericht des Wohnsitzes, des gewöhnlichen Aufenthaltes oder des Ortes der Beschäftigung zuständig.

Für Streitigkeiten aus einem auf Basis dieser AGB geschlossenen Vertragsverhältnis gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und kollisionsrechtlicher Bestimmungen.

---

**Österreichische Post AG**

Unternehmenszentrale Geschäftsfeld „Paket Österreich“  
Rochusplatz 1  
1030 Wien

**Postkundenservice**

Hotline Tel.: 0800 010 100  
[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.