

---

# BRIEF NATIONAL

## Allgemeine Geschäftsbedingungen



---

Gültig ab 1.7.2025



---

# Inhaltsverzeichnis

Gültig ab 1.7.2025 (Ausgabe Nr. 2/2025)

1	Allgemeiner Teil .....	3
1.1	Geltungsbereich und Rechtsgrundlage.....	3
1.2	Vertragsverhältnis .....	3
1.3	Dienstleistungsangebot der Post.....	3
1.4	Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen .....	3
1.5	Ermittlung und Bezahlung von Entgelten.....	4
1.6	Auskünfte über Sendungen.....	5
1.7	Transportbetriebsmittel / Ersatzleistung.....	5
2	Aufgabe.....	5
3	Abgabe .....	5
3.1	Empfänger*in.....	5
3.2	Übernahmeberechtigte .....	6
3.3	Übernahmebestätigung.....	6
3.4	Abgabe durch Zustellung.....	6
3.5	Abholung bei einer Post-Geschäftsstelle.....	7
3.6	Annahmeverweigerung.....	7
3.7	Unzustellbare Sendungen.....	7
3.8	Unanbringliche Sendungen .....	8
3.9	Schadensfeststellung .....	8
3.10	Nachforschung.....	8
4	Haftung.....	8
4.1	Haftung der Post.....	8
4.2	Haftungsausschluss .....	9
4.3	Sonderregelungen für Unternehmer*innen iSd UGB .....	9
4.4	Haftung des*der Absender*in.....	10
4.5	Rechtsweg und Gerichtsstand.....	10



## 1 Allgemeiner Teil

### 1.1 Geltungsbereich und Rechtsgrundlage

1.1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) gelten für die Rechtsbeziehungen zwischen der Österreichische Post AG (im Folgenden „Post“) und ihren Kund\*innen für Versand und Zustellung von Briefsendungen und Päckchen (im Folgenden gemeinsam „Sendungen“) in Österreich.

1.1.2 Als jeweils integrierter Bestandteil dieser AGB gilt das Produkt- und Preisverzeichnis Brief National (im Folgenden „PPV“), in dem das Dienstleistungsangebot näher definiert ist.

1.1.3 Diese AGB beruhen auf den Rahmenbestimmungen des Postmarktgesetzes (BGBl I 2009/123 idGF) und werden gemäß § 20 PMG veröffentlicht.

1.1.4 Gemäß dem Postmarktgesetz (PMG) idGF gehören Postdienste betreffend Postsendungen bis 2 kg bei Übergabe an den gesetzlich definierten Zugangspunkten (siehe Punkt 2) zum Universaldienst. Für solche Postdienste gelten, soweit nicht individuell anderes vereinbart wurde, ausschließlich diese AGB. Sofern allgemeine Notstände die Postbeförderung hindern, ist die Post nicht verpflichtet, den Universaldienst (Abholung, Sortierung, Transport und Zustellung von Postsendungen bis 2 kg) zu erbringen.

### 1.2 Vertragsverhältnis

1.2.1 Das Vertragsverhältnis zwischen dem\*der Absender\*in und der Post kommt mit dem Übergang der Sendung in den Gewahrsam der Post (Aufgabe bzw. Auflieferung) zustande.

1.2.2 Entspricht eine Sendung nicht den Bestimmungen dieser AGB, insbesondere Punkt 1.5.1, steht es der Post frei,

- die Annahme der Sendung zur Beförderung zu verweigern bzw. eine bereits zur Aufgabe gebrachte Sendung als unanbringlich anzusehen und diese demzufolge nach Ablauf von sechs Monaten zu vernichten bzw. einer Verwertung zuzuführen (Punkt 3.8), es sei denn, Punkt 1.5.4 kommt zur Anwendung;
- eine bereits zur Aufgabe gebrachte Sendung dem\*der Absender\*in in jedem Stadium der Beförderung zurückzugeben.

### 1.3 Dienstleistungsangebot der Post

Die Post befördert nach den Bedingungen dieser AGB adressierte Sendungen mit einem Gewicht von bis zu 2 kg, welche den Versandbedingungen und Produktspezifikationen des PPV entsprechen. Die aufgegebenen Sendungen werden nach Maßgabe des Punktes 3 abgegeben.

### 1.4 Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen

Die Post ist nicht verpflichtet Beförderungsausschlüsse zu prüfen, sie ist jedoch bei Verdacht auf solche

Ausschlüsse zur Öffnung und Prüfung der Sendungen berechtigt.

1.4.1 Von der Beförderung sind ausgeschlossen

- Sendungen, deren Inhalt, äußere Gestaltung oder Beförderung gegen gesetzliche Bestimmungen, deren Verstöße amtswegig zu verfolgen sind (z.B. Suchtmittelgesetz, Verbotsgesetz 1947), verstößt,
- Sendungen, 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, medizinische Proben),
- Sendungen, deren Inhalt oder äußere Beschaffenheit Personen verletzen, an ihrer Gesundheit schädigen oder Sachschäden verursachen können,
- Lebende Tiere, ausgenommen
  - Bienen
  - Blutegel
  - Seidenraupen
  - Schmarotzer und Vertilger schädlicher Insekten (die zur Bekämpfung letzterer bestimmt sind und zwischen amtlich anerkannten Instituten ausgetauscht werden)
  - Fliegen der Familie Drosophila (die zur biomedizinischen Forschung bestimmt sind und zwischen amtlich anerkannten Instituten ausgetauscht werden).

Sofern der Versand zulässig ist, sind lebende Tiere ausschließlich mit der Zusatzleistung Premium zu verschicken.

- Sendungen, die 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 idGF) 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.

1.4.2 Sendungen mit folgendem Inhalt müssen bei sonstigem Haftungsausschluss gem. Punkt 4.2 als ein Produkt der Post mit Wertangabe aufgegeben werden:

- gültige in- und ausländische Zahlungsmittel
- Wertpapiere
- Edelmetalle (z.B.: Gold, Silber, Platin)
- Schmuck (z.B.: Uhren), Schmucksteine und Edelmetalle (Kristalle)
- Juwelen
- Goldnuggets
- Gold- und Silbermünzen
- Schecks
- Kredit-, Scheck- und Bankomatkarten



- Sparbücher
- gültige in- und ausländische Briefmarken
- ungültige Sammlerbriefmarken, -münzen, - banknoten und -telefonwertkarten
- Kunstgegenstände
- sonstige Wertgegenstände
- Sendungen mit einem über EUR 100,- hinausgehenden Wert oder Interesse.

## 1.5 Ermittlung und Bezahlung von Entgelten

1.5.1 Der\*die Absender\*in ist verpflichtet, für jede von ihm\*ihr in Anspruch genommene Leistung der Post das dafür im PPV in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses (Punkt 1.2.1) geltenden Fassung vorgesehene Entgelt bei der Aufgabe zu entrichten und die Sendung entsprechend freizumachen.

1.5.2 Die Post kann die Entgelte an Unternehmer\*innen iSd UGB nach gesonderter Vereinbarung stunden, wenn dies nach der Höhe der zu entrichtenden Entgelte und den sonstigen Umständen zweckmäßig erscheint. Voraussetzung ist, dass die Post ermächtigt wird, die gestundeten Entgelte von einem Konto eines im SEPA-Raum ansässigen Kreditinstitutes einzuziehen. Die Post ist berechtigt, die Stundungsvereinbarung nicht zu gewähren oder zu widerrufen,

- wenn der vereinbarte Mindestumsatz von EUR 730,- pro Kalendermonat nicht erreicht wird, oder
- wenn das Konto keine ausreichende Deckung aufweist, oder
- wenn auf Verlangen keine angemessene Sicherheitsleistung gemäß nachstehender Kriterien erbracht wird.

Die Post behält sich das Recht vor, eine Sicherheitsleistung (z.B. Bankgarantie, Akonto-Zahlung) zu verlangen,

- bei Vorliegen von Zahlungsverzug, oder
- bei einem KSV-Rating ab 400, oder
- wenn ein außergerichtlicher Ausgleichversuch beantragt, oder
- wenn ein Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet, bewilligt oder mangels Masse abgewiesen wurde, oder
- wenn ein Liquidationsverfahren eingeleitet wurde, oder
- wenn aufgrund der Vermögensverhältnisse zu erwarten ist, dass der\*die Absender\*in bzw. Aufliefernde seinen\*ihren Zahlungsfristen nicht oder nicht fristgerecht entspricht, oder
- wenn aufgrund einer wesentlichen wirtschaftlichen und/oder rechtlichen Änderung in den unternehmensrechtlichen Kontrollverhältnissen („Change of Control“) beim\*bei der Absender\*in bzw. Aufliefernden eine Verschlechterung der Zahlungsfähigkeit zu erwarten ist, oder
- wenn aufgrund Zahlungsverzuges und/oder Zah-

lungsausfalles (i) eines der direkten Beherrschung/ Kontrolle des\*der Absender\*in bzw. Aufliefernden unterliegenden Unternehmens oder (ii) eines den\*die Absender\*in bzw. Aufliefernden direkt beherrschenden Unternehmens zu erwarten ist, dass der\*die Absender\*in bzw. Aufliefernde seinen\*ihren Zahlungsfristen nicht oder nicht fristgerecht entspricht.

Die Sicherheitsleistung bemisst sich am durchschnittlichen Umsatz durch Auflieferung von Sendungen innerhalb von drei Monaten der letzten vier Quartale oder – wenn der Post solche Daten nicht oder nicht nachhaltig basierend auf regelmäßigen Auflieferungen von Sendungen vorliegen – nach dem zu erwartenden Umsatz im Vergleich zum durchschnittlichen Umsatz durch Auflieferung von Sendungen innerhalb von drei Monaten der letzten vier Quartale von vergleichbaren Absender\*innen bzw. Aufliefernden.

Bei Wegfall der die Sicherheitsleistung auslösenden Umstände wird die Sicherheitsleistung zurückerstattet. Ändern sich die der Bemessung zugrundeliegenden Umstände, sodass eine höhere Sicherheitsleistung erforderlich ist, wird die Post eine diesen Umständen entsprechende Erhöhung der Sicherheitsleistung verlangen.

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\*von der Kund\*in angegebenen Konto abgebucht werden, erfolgt die Vorabankündigung (Pre-Notifikation) seitens der Post spätestens einen Tag vor Abbuchung.

Sendungen, deren Beförderungsentgelt gestundet wird, müssen einen Freimachungsvermerk laut PPV Punkt 1.3.1.2 tragen.

1.5.3 Zugestellte Sendungen, die der Post im ungeöffneten Zustand zur Rücksendung an den\*die Absender\*in übergeben werden, müssen nicht mehr freigemacht werden (z.B. nachträgliche Annahmeverweigerung).

1.5.4 Nicht ausreichend oder unfrankierte Sendungen werden an den\*die Absender\*in zurückgesendet.

1.5.5 Für Sendungen, die ursprünglich anderen Postdiensteanbieter\*innen zur Beförderung und Zustellung übergeben wurden und der Post nachträglich zur weiteren Bearbeitung übergeben werden, gelten die Freimachungsvorgaben gemäß dem PPV Punkt 1.3.

Für nicht entsprechend freigemachte Sendungen ist entweder vom\*von der ursprünglichen Absender\*in (sofern diese\*r Unternehmer\*in iSd UGB ist) oder vom\*von der anderen Postdiensteanbieter\*in bei Abgabe der Sendungen zuzüglich zum Beförderungsentgelt das Einhebungsentgelt (Punkt 8.3 PPV) zu bezahlen.

Dies erfolgt auf vertraglicher Basis, sofern der\*die ursprüngliche Absender\*in (sofern diese\*r Unternehmer\*in iSd UGB ist) oder der\*die andere Postdienst-

anbieter\*in die Sendung in den Briefkasten oder in die alternative Aufgabevorrichtung eingeworfen hat.

Auf ausdrückliche Anordnung des\*der ursprünglichen Absender\*in oder des\*der anderen Postdiensteanbieter\*in können die Sendungen von der Post gegen Entrichtung des Beförderungsentgeltes und des Einhebungsentgeltes (Punkt 8.3 des PPV) vernichtet werden.

#### 1.5.6 Rückzahlung von Entgelten

Geht der\*die Absender\*in davon aus, dass er zuviel an Entgelt entrichtet hat, werden dem\*der Absender\*in die tatsächlich zuviel entrichteten Entgelte rückerstattet, wenn er\*sie der Post gegenüber innerhalb einer Frist von zwölf Monaten (außergerichtlich) geltend macht, dass er\*sie ein zu hohes Entgelt entrichtet hat, wobei nur Anspruch auf die Differenz besteht.

In Briefmarken entrichtetes Entgelt wird ausschließlich in Form von Briefmarken rückerstattet.

Die Rückerstattung von durch Freistempelabdrucke entrichtetem Entgelt richtet sich nach den Benutzungsbestimmungen Frankiermaschinen, abrufbar unter [post.at/frankiermaschinen](http://post.at/frankiermaschinen).

#### 1.6 Auskünfte über Sendungen

Die Post gibt dem\*der Absender\*in oder dem\*der Empfänger\*in Auskünfte über Sendungen, wenn der\*die Nachfragende seine\*ihre Berechtigung glaubhaft macht und die wesentlichen Merkmale der Sendung angibt.

Eine Nachforschung über die Abgabe von Sendungen ist für Sendungen mit Zusatzleistung innerhalb von sechs Monaten von dem der Aufgabe der Sendung folgenden Tag an möglich.

Informationen und nähere Auskünfte erteilt das Postkundenservice unter [post.at/kundenservice](http://post.at/kundenservice).

#### 1.7 Transportbetriebsmittel / Ersatzleistung

Sämtliche Transportbetriebsmittel der Post (Briefbehälter, Rollbehälter, etc.), die Kund\*innen zur Verfügung gestellt werden, stehen im Eigentum der Post; eine zweckfremde Verwendung (z.B. Zwischentransporte zu Dritten und/oder Weitergabe, firmeninterne Transporte/Benutzung, Lagerung von Material, etc.) ist jedenfalls unzulässig. Die Verwendung erfolgt auf eigene Gefahr. Der\*die Kund\*in ist verpflichtet, Mitarbeiter\*innen und Dritte, insbesondere natürliche und juristische Personen, die diese Transportmittel verwenden über deren sachgerechte Verwendung und das Erfordernis der Einhaltung der Bestimmungen der Bedienungs- bzw. Betriebsanleitungen zu informieren.

Transportbetriebsmittel dürfen nicht über einen Wochenbedarf hinaus auf Vorrat gelagert werden.

Bei Beschädigung oder Verlust ist die Post berechtigt Schadenersatz zu verlangen.

## 2 Aufgabe

Sendungen können

- durch Einwurf in Briefkästen oder in alternative Aufgabevorrichtungen,
- bei Post-Geschäftsstellen oder
- bei Landzusteller\*innen oder den „mobilen Postämtern“, wo dieses Service angeboten wird,

zur Aufgabe gebracht werden.

Sendungen mit der Zusatzleistung Premium können

- ausschließlich in Ganzsachen, wie von der Post ausgegeben, durch Einwurf in Briefkästen oder in alternative Aufgabevorrichtungen,
- bei Post-Geschäftsstellen oder
- bei Landzusteller\*innen oder den „mobilen Postämtern“, wo dieses Service angeboten wird,

zur Aufgabe gebracht werden.

Der\*die Absender\*in hat keinen Anspruch auf Beachtung von Weisungen, die er\*sie der Post nach der Aufgabe seiner\*ihrer Sendung erteilt.

Die Post kann mit Absender\*innen, die regelmäßig Sendungen mit der Zusatzleistung Einschreiben bzw. Einschreiben Einfach aufgeben, die Herstellung bzw. das Bekleben der Sendungen mit den von der Post herausgegebenen oder genehmigten Klebezetteln vereinbaren.

## 3 Abgabe

Die Abgabe der Sendungen erfolgt im Wege der Zustellung (Punkt 3.4) oder der Abholung (Punkt 3.5).

### 3.1 Empfänger\*in

3.1.1 Empfänger\*in einer Sendung ist die in der Anschrift angegebene (natürliche oder juristische) Person.

3.1.2 Sendungen, in deren Anschrift keine natürliche Person angegeben ist, werden an eine Person abgegeben, die kraft Gesetzes, kraft rechtsgeschäftlicher Vollmacht, kraft Postvollmacht oder kraft Anstaltsordnung zur Übernahme berechtigt ist. Der\*die kraft Gesetzes zur Übernahme Berechtigte hat im Zweifelsfall seine\*ihre Berechtigung gegenüber der Post glaubhaft zu machen.

3.1.3 Für verstorbene Empfänger\*innen einlangende Sendungen mit der Zusatzleistung Einschreiben werden soweit möglich einem\*einer Übernahmeberechtigten kraft (Post-) Vollmacht abgegeben. Sendungen ohne Zusatzleistungen bzw. Sendungen mit der Zusatzleistung Einschreiben Einfach werden soweit möglich an ein geschäftsfähiges Familienmitglied abgegeben, welches mit dem\*der Verstorbenen bis zu seinem\*ihrem Tod im gemeinsamen Haushalt gelebt hat. Ansonsten werden die Sendungen als unzustellbar behandelt.

## 3.2 Übernahmeberechtigte

3.2.1 Ist der\*die Empfänger\*in ein\*e Rechtsanwalt\*Rechtsanwältin oder Notar\*in, dessen\*deren Kanzlei von einem\*r Stellvertreter\*in oder Substitut\*in geführt wird, werden für den\*die Empfänger\*in einlangende Sendungen an den\*die Stellvertreter\*in oder Substitut\*in abgegeben.

### 3.2.2 Kraft Anstaltsordnung

Ist der\*die Empfänger\*in einer Anstaltsordnung unterworfen, werden Sendungen statt an den\*die Empfänger\*in an die Person abgegeben, die auf Grund einer Vereinbarung zwischen dem\*der Leiter\*in der Anstalt und der Zustellbasis zur Übernahme der für die Angehörigen der Anstalt einlangenden Sendungen berechtigt ist.

Weigert sich der\*die Leiter\*in der Anstalt eine solche Vereinbarung mit der Zustellbasis zu treffen, werden Sendungen an Empfänger\*innen, die einer Anstaltsordnung unterworfen sind, nach den sonstigen Bestimmungen der AGB behandelt.

### 3.2.3 Kraft Postvollmacht oder rechtsgeschäftlicher Vollmacht

Hat der\*die Empfänger\*in eine Postvollmacht erteilt, können Sendungen statt an den\*die Empfänger\*in auch an die laut Postvollmacht übernahmeberechtigte(n) Person(en) abgegeben werden.

Besteht eine rechtsgeschäftlich erteilte Vollmacht, welche gerichtlich oder notariell beglaubigt wurde, werden die Sendungen gemäß dem Umfang der Vollmacht dem\*der Bevollmächtigten ausgehändigt.

## 3.3 Übernahmebestätigung

3.3.1 Ist die Übernahme einer Sendung zu bestätigen, hat dies – sofern dies aufgrund einer Zusatzleistung erforderlich ist – unter Beifügung von Unterschrift und gegebenenfalls Datum des\*der Übernehmer\*in zu erfolgen.

## 3.4 Abgabe durch Zustellung

3.4.1 Die Sendungen werden an die auf der Sendung angegebene Abgabestelle zugestellt.

3.4.2 Sendungen werden in eine dafür vorgesehene Einrichtung (z. B. Postkasten, Hausbrieffachanlage, Landabgabekasten, Postfach, Postempfangsbox) eingelegt. Ist die Zustellung in einer solchen Vorrichtung nicht möglich, ist die Anschrift des\*der Empfänger\*in nur unter unverhältnismäßigen Schwierigkeiten zu erreichen oder mit Gefahr für den\*die Zusteller\*in verbunden, so wird diese Sendung für den\*die Empfänger\*in bis zum Ende der Abholfrist bei der von der Post bestimmten Benachrichtigungsstelle zur Abholung bereit gehalten.

### 3.4.3 Ortsabwesenheit

Personen können ihre Abwesenheit von der Abgabestelle (Ortsabwesenheit) persönlich in einer

Post-Geschäftsstelle, über die Online Services der Post oder schriftlich (persönlich unterschrieben und gerichtet an das Post-Kundenservice, Rochusplatz 1, 1030 Wien) – wobei eine Aufgabe als Einschreiben empfohlen wird – bekannt geben. Die Einrichtung der Ortsabwesenheit nimmt drei Werktage (ausgenommen Samstag) in Anspruch. Danach werden RSA- und RSb-Briefe an den\*die Absender\*in mit dem Vermerk „ortsabwesend“ zurückgeschickt. Erfolgt die Bekanntgabe nicht auf dem beschriebenen Weg bzw. nicht zeitgerecht, kann die Beachtung der Ortsabwesenheit nicht sichergestellt werden.

3.4.4 Sind in der Anschrift mehrere Personen als Empfänger\*innen angegeben, kann die Post diese Sendungen wahlweise an eine der angegebenen Personen abgeben. Verlangen mehrere Personen, dass dieselbe Sendung an sie abgegeben wird, wird diese mit einem entsprechenden Vermerk an den\*die Absender\*in zurückgesandt, wenn der\*die berechtigte Empfänger\*in nicht ohne weiteres festgestellt werden kann.

### 3.4.5 Ersatzzustellung

Die Zustellung einer Sendung ist ordnungsgemäß, wenn diese Sendung unter den nachstehend angeführten Bedingungen statt an den\*die Empfänger\*in oder den\*die Übernahmeberechtigte\*n an eine andere, an der Abgabestelle des\*der Empfänger\*in oder Übernahmeberechtigten anwesende Person abgegeben wird (Ersatzempfänger\*in). Eine solche Ersatzzustellung ist unzulässig, wenn der\*die Empfänger\*in dagegen im Vorhinein schriftlich Einspruch erhoben hat.

Von der Ersatzzustellung ausgeschlossen sind Sendungen, die an den\*die Empfänger\*in zu eigenen Händen (eigenhändig) zuzustellen sind, sowie Sendungen, die beschädigt eingelangt sind. Dies gilt nicht für beschädigte Sendungen, die über Verlangen des\*der Absender\*in oder des\*der Empfänger\*in nach der Schadensfeststellung zugestellt werden.

Soweit die Ersatzzustellung zulässig ist, werden Sendungen nur an eine zur Annahme bereite und geschäftsfähige Person zugestellt, die an derselben Abgabestelle wie der\*die Empfänger\*in anwesend ist oder Arbeitnehmer\*in oder Arbeitgeber\*in des\*der Empfänger\*in ist. Wurden der Zustellbasis vom\*von der Empfänger\*in bestimmte Personen als Ersatzempfänger\*innen schriftlich bekannt gegeben, wird nur an diese Personen ersatzweise zugestellt. Die zuständige Post-Geschäftsstelle ist berechtigt, die Bekanntgabe solcher Personen nachweislich zu verlangen, wenn dadurch die ordnungsgemäße Ersatzzustellung erleichtert wird.

Päckchen M, die nicht in eine Abgabevorrichtung eingelegt werden können, können unter den sonst geltenden Voraussetzungen für die Ersatzzustellung auch an einen\*eine Wohnungs- oder Hausnachbar\*in abgegeben werden, wenn an der Abgabestelle keine empfangsberechtigte Person anwesend ist und der\*die Empfänger\*in dagegen nicht Einspruch erhoben hat. Dies gilt nicht für Sendungen mit der Zusatzleistung Eigenhändig oder Übernahmeschein. Der\*die Empfän-

ger\*in ist hiervon schriftlich zu verständigen.

- 3.4.6 Die Zustellbasis kann verlangen, dass für Empfänger\*innen 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\*der über die Abgabestelle Verfügungsberechtigten (Inhaber\*in, Verwalter\*in, Betreiber\*in usw.) eine oder mehrere Personen an der Abgabestelle als Ersatzempfänger\*in für Sendungen namhaft gemacht werden.

Der Umfang der Empfangsberechtigung kann hierbei auf Sendungen ohne Zusatzleistung eingeschränkt werden. Dem\*der Ersatzempfänger\*in können auch Benachrichtigungen zu Sendungen, die an der Abgabestelle nicht zugestellt werden können, übergeben werden. Wird kein\*e Ersatzempfänger\*in namhaft gemacht oder erhebt ein\*e Empfänger\*in gegen die Ersatzzustellung Einspruch, ist die zuständige Zustellbasis berechtigt, einlangende Sendungen, die nicht auf andere Weise ordnungsgemäß zugestellt werden können, als unzustellbar zu behandeln.

- 3.4.7 Abgabe in Postempfangsbox  
Sendungen, die nicht an den\*die Empfänger\*in, Übernahmberechtigte\*n oder eine\*n Ersatzempfänger\*in ausgehändigt oder auf Grund ihrer Größe bzw. ihres Umfangs nicht in die Abgabevorrichtungen eingeworfen werden können, können in eine Postempfangsbox eingelegt werden.

Der\*die Empfänger\*in erhält diesbezüglich eine Verständigung, welche in seine Abgabevorrichtung eingeworfen wird. Diese Verständigung enthält eine Codierung, mit welcher es möglich ist die Postempfangsbox zu entsperren um die Sendung zu entnehmen.

Sofern die Sendung nicht innerhalb von 14 Kalendertagen entnommen wird, wird diese an den\*die Absender\*in zurückgesendet.

### 3.5 Abholung bei einer Post-Geschäftsstelle

- 3.5.1 Für Sendungen, die nicht zugestellt werden konnten und die nicht in eine Postempfangsbox eingelegt wurden, wird eine Benachrichtigung („Gelber Zettel“) in der dafür vorgesehenen Vorrichtung bei der Abgabestelle zurückgelassen. Diese benachrichtigten Sendungen werden für mindestens 14 Kalendertage, die dem Tag ihrer Benachrichtigung folgen, bei der von der Post auf der Benachrichtigung bekanntgegebenen Stelle (z.B. Post-Geschäftsstelle, alternative Abgabevorrichtung) zur Abholung bereitgehalten. Die erstmalige Abholung der Sendung ist grundsätzlich an dem der Benachrichtigung folgenden Werktag (ausgenommen Samstag) möglich, sofern die Post nicht einen früheren Abholtermin bekannt gibt. Nach Ablauf der Abholfrist noch bei der Benachrichtigungsstelle lagernde Sendungen werden als unzustellbar behandelt.

- 3.5.2 Die Sendungen werden bei der Benachrichtigungsstelle an die Person abgegeben, welche die Benachrichtigung vorweist und die Abgabe der Sendung verlangt. Im Zweifelsfall ist ein amtlicher Lichtbildausweis vorzulegen.

- 3.5.3 Bei Vorliegen eines gültigen Postfachvertrages werden Sendungen zur Abholung bereitgehalten. Bei einem Urlaubsfachvertrag kann zwischen Abholung und Zustellung gewählt werden.

### 3.6 Annahmeverweigerung

- 3.6.1 Der\*die Empfänger\*in kann die Übernahme von Sendungen ohne Angabe von Gründen verweigern (Annahmeverweigerung). Die Übernahme der Sendung gilt als verweigert, wenn sich der\*die Empfänger\*in weigert die Übernahme einer Sendung, deren Übernahme zu bestätigen ist, zu bestätigen oder die zu zahlenden Entgelte und Auslagen zu entrichten. Auf Verlangen werden dem\*der Empfänger\*in die wesentlichen Merkmale der Sendung bekannt gegeben und die Sendung wird als unzustellbar behandelt.

- 3.6.2 Die Annahmeverweigerung kann nicht im Voraus und nicht für bestimmte Sendungsarten, sondern nur für jede einzelne Sendung erklärt werden.

- 3.6.3 Der\*die Empfänger\*in kann die Übernahme einer Sendung, die nicht an ihn selbst abgegeben worden ist, nachträglich verweigern. Die Sendung ist dem\*der Zusteller\*in oder einer Post-Geschäftsstelle ohne Verzögerung in ungeöffnetem Zustand und mit einem auf die Annahmeverweigerung hinweisenden Vermerk versehen zu übergeben. Die bei der Abgabe entrichteten Entgelte und Auslagen werden zurückerstattet.

### 3.7 Unzustellbare Sendungen

- 3.7.1 Sendungen sind unzustellbar, wenn keine Abgabe an den\*die Empfänger\*in, Übernahmberechtigte\*n oder Ersatzempfänger\*in möglich ist und auch keine Nachsendung erfolgt.

- 3.7.2 Unzustellbare Sendungen werden an den\*die Absender\*in zurückgesendet, sofern auf der Sendung eine Absender\*innenangabe angegeben ist oder der\*die Absender\*in im Zuge einer von der Post durchgeführten Öffnung der Sendung ermittelt werden kann und nicht eine Vorausverfügung gemäß PPV Punkt 6.2, angegeben ist.

Unzustellbare Sendungen mit ausländischer Absender\*innenadresse werden nicht ins Ausland weitergeleitet und gelten als unanbringlich.

- 3.7.3 Nicht zurückgesendet werden Sendungen, die von der Beförderung ausgeschlossen sind und bei denen durch die Rücksendung Personen verletzt, an der Gesundheit geschädigt oder Sachschäden verursacht werden können. In letzterem Fall wird der\*die Absender\*in, sofern angegeben, von der Unzustellbarkeit informiert und es wird ihm\*ihre mitgeteilt, wo die Sendung zur Abholung während eines Zeitraums von sechs Monaten bereitliegt.

- 3.7.4 Sendungen gelten insbesondere dann als unzustellbar, wenn
- der\*die Empfänger\*in die Annahme der Sendung verweigert, die auf der Sendung lastenden Entgelte und Auslagen nicht bezahlt oder die Übernahmebestätigung nicht leistet;
  - die Abholfrist verstrichen ist;
  - sie nicht aus der Postempfangsbox entnommen werden;
  - nach der Aufgabe festgestellt wird, dass die Sendung von der Postbeförderung ausgeschlossen ist;
  - die Abgabestelle ungenau oder unvollständig angegeben ist;
  - der\*die richtige Empfänger\*in nicht ermittelt werden kann;
  - die Empfangsberechtigung nicht nachgewiesen werden kann.

### 3.8 Unanbringliche Sendungen

- 3.8.1 Sendungen, die weder an den\*die Empfänger\*in abgegeben noch an den\*die Absender\*in zurückgegeben werden können, werden als unanbringlich behandelt. Unanbringliche Sendungen werden nach Ablauf von sechs Monaten ab Feststellen der Unanbringlichkeit vernichtet, wenn sie keinen Verkaufswert haben. Anderenfalls werden diese Sendungen verwertet.
- 3.8.2 Der\*die Absender\*in erklärt sich bei Aufgabe der Sendung damit einverstanden, dass unanbringliche Sendungen nach Ablauf einer sechsmonatigen Frist in das Eigentum der Post übergehen. Die Post ist berechtigt, den Inhalt der Sendung nach Eigentumsübergang zur Abdeckung sämtlicher Entgelte im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieser Sendung für den\*die Absender\*in zu verwenden.
- 3.8.3 Für unanbringliche Sendungen, die ursprünglich anderen Postdiensteanbieter\*innen zur Beförderung und Zustellung übergeben und der Post nachträglich ohne entsprechende Freimachung gemäß Punkt 1.5.5 zur weiteren Bearbeitung übergeben wurden, wird dem\*der ursprünglichen Absender\*in oder dem\*der anderen Postdiensteanbieter\*in zuzüglich zum Beförderungsentgelt das Einhebungsentgelt (Punkt 8.3 PPV) verrechnet.

Dies erfolgt auf vertraglicher Basis, sofern der\*die ursprüngliche Absender\*in (sofern diese\*r Unternehmer\*in iSd UGB ist) oder der\*die andere Postdiensteanbieter\*in die Sendung in den Briefkasten oder in die alternative Aufgabevorrichtung eingeworfen hat.

### 3.9 Schadensfeststellung

- 3.9.1 Nach der Aufgabe an Sendungen wahrgenommene Schäden, welche die ordnungsgemäße Abgabe verhindern, werden, soweit dies betrieblich möglich ist, von der Post behoben.

- 3.9.2 Lässt die Art des Schadens eine Beschädigung oder Minderung des Inhalts vermuten, wird der Umfang des Schadens nach Möglichkeit im Beisein des\*der Absender\*in oder des\*der Empfänger\*in festgestellt.
- 3.9.3 Der\*die Empfänger\*in kann die Schadensfeststellung verlangen, wenn er\*sie bei der Übernahme Schäden an einer Sendung wahrnimmt. Wenn der Schaden anlässlich eines Zustellversuches vom\*von der Ersatzempfänger\*in wahrgenommen wird, wird ihm\*ihr die Sendung nicht ausgefolgt, sondern bei der Benachrichtigungsstelle zur Abholung durch den\*die Empfänger\*in bereitgehalten.

### 3.10 Nachforschung

- 3.10.1 Der\*die Absender\*in kann bei Sendungen mit Zusatzleistungen (ausgenommen Sendungen, die nur mit der Zusatzleistung Premium aufgegeben wurden) innerhalb von sechs Monaten von dem der Aufgabe der Sendung folgenden Tag bei jeder Post-Geschäftsstelle nach der richtigen Abgabe nachforschen lassen. Es ist die Aufgabebescheinigung vorzuweisen, wobei zusätzlich die wesentlichen Merkmale der Sendung (Absender\*in, Empfänger\*in, Aufgabedatum, Aufgabort, udgl.) bekannt zu geben sind.
- 3.10.2 Der\*die Absender\*in wird vom Ergebnis der Nachforschung schriftlich verständigt. Ergibt die Nachforschung, dass die Leistung von der Post ordnungsgemäß erbracht wurde, hat der\*die Absender\*in bei der Verständigung vom Ergebnis der Nachforschung das Nachforschungsentgelt gemäß Punkt 8.3 PPV zu entrichten.

## 4 Haftung

### 4.1 Haftung der Post

- 4.1.1 Gewährleistung
- 4.1.1.1 Die Post haftet dem\*der Absender\*in wegen Gewährleistung für von ihr zu vertretenden Verlust (Nichterfüllung), Beschädigung und/oder Verzögerung (Schlechterfüllung).
- 4.1.1.2 Aus dem Titel der Gewährleistung (verschuldensunabhängige Haftung wegen Nichterfüllung bzw. Schlechterfüllung) hat der\*die Absender\*in im Falle einer Preisminderung Anspruch auf Rückerstattung des Entgelts für jene Sendungen, für welche die Leistung nicht bzw. mangelhaft erbracht wurde. Daneben bestehen, soweit faktisch möglich, die weiteren gesetzlichen Gewährleistungsbehelfe, nämlich Austausch, Verbesserung und Wandlung.
- 4.1.1.3 Der\*die Absender\*in hat nachzuweisen, dass
- er\*sie einen Vertrag mit der Post abgeschlossen hat;
  - die Post diesen Vertrag nicht bzw. nicht ordnungsgemäß erfüllt hat.
- 4.1.2 Schadenersatz

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

Steht dem\*der Absender\*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. Der Haftungsausschluss 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 Sendungen, entstehen.

4.1.2.2 Der\*die Absender\*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.

4.1.3 Gemeinsame Bestimmungen für Gewährleistung und Schadenersatz

4.1.3.1 Anspruchs begründende Verzögerung liegt vor, wenn Sendungen mit der Zusatzleistung Premium später als vier Werktage (ausgenommen Samstag) bzw. Sendungen später als sechs Werktage (ausgenommen Samstag) an der Abgabestelle des\*der Empfänger\*in einlangen oder bei der Benachrichtigungsstelle zur Abholung bereitgehalten werden; gerechnet für an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) Sendungen jeweils ab dem Einlieferungstag, für nach der Schlusszeit eingelieferte Sendungen ab dem der Einlieferung folgenden Werktag, ausgenommen Samstag. Diese Frist erhöht sich auf das Doppelte, wenn die Verzögerung auf eine erhebliche Zunahme des Postverkehrs (z. B. vor Weihnachten) zurückzuführen ist.

4.1.3.2 Eine anspruchsbegründende Beschädigung gilt als gegeben, wenn die Sendung durch diese Schäden unbrauchbar, unleserlich etc. und/oder der Inhalt der Sendung 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.

4.1.4 Der von der Post zu leistende Schadenersatzbetrag beträgt höchstens:

- für eine Sendung EUR 50,-;
- für eine Sendung mit der Zusatzleistung Einschreiben oder Einschreiben Einfach EUR 100,-;

Bei einem über EUR 50,- hinausgehenden Wert oder Interesse ist die Sendung als Einschreiben oder Einschreiben Einfach zu versenden (siehe PPV Punkt 7.1 bzw. 7.2); bei einem über EUR 100,- hinausgehenden Wert oder Interesse ist eine Aufgabe als Brief nicht zulässig und ein Produkt der Post mit Wertangabe zu wählen.

4.1.5 Eine über die Maximalbeträge von EUR 50,- bzw. EUR 100,- 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.

4.1.6 Es obliegt dem\*der Absender\*in, jene Form der Aufgabe zu wählen, die in Ansehung des Leistungsumfangs der Post (siehe PPV) seinen\*ihren möglichen Schaden bei Verlust oder Beschädigung abdeckt.

## 4.2 Haftungsausschluss

Die Haftung der Post ist insbesondere ausgeschlossen, wenn

- der Schaden auf eine nach der natürlichen Beschaffenheit der beförderten Sache nicht geeignete Verpackung und/oder Beförderungsart zurückzuführen ist;
- der Inhalt der Sendung unter eines der in Punkt 1.4 angeführten Verbote fällt oder von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet worden ist sowie
- für sämtliche Schäden, die 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.

## 4.3 Sonderregelungen für Unternehmer\*innen iSd UGB

Für Unternehmer\*innen iSd UGB gelten neben den allgemeinen die im Folgenden genannten weiteren Bestimmungen zusätzlich.

### 4.3.1 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.

#### 4.3.2 Haftung

- Neben den in Punkt 4.1.2.2 genannten Voraussetzungen muss der\*die Absender\*in weiters das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der Post beweisen.
- Ersatzansprüche gegen die Post sind vom\*von der Absender\*in innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis des Schadens und Schädigers gerichtlich geltend zu machen. In diese Frist wird der Zeitraum zwischen Beginn und Abschluss eines Verfahrens vor der Regulierungsbehörde, bis zu einer maximalen Dauer von drei Monaten, nicht eingerechnet.
- Sind Schaden und Schädiger\*in unbekannt, beläuft sich die allgemeine Frist zur Geltendmachung des Schadens auf drei Jahre, gerechnet ab Abschluss des Vertrages mit der Post.

4.3.3 Das Fehlen eines Sendungsstatus bei Inanspruchnahme der Zusatzleistung Einschreiben bzw. Einschreiben Einfach ist kein Nachweis dafür, dass eine Sendung nicht zugestellt wurde. Die Nachweispflicht des\*der Absender\*in gem. Punkt 4.1.1.3 bzw. 4.1.2.2 bleibt unberührt.

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

4.4.1 Der\*die Absender\*in einer Sendung haftet der Post für jeden Schaden an Personen und Sachen, der infolge der Versendung nicht zugelassener Gegenstände oder Nichtbeachtung der Versandbedingungen dieser AGB entstanden ist. Die Annahme einer solchen Sendung durch die Post befreit den\*die Absender\*in nicht von seiner Haftung, es sei denn der Mangel war bei der Annahme offenkundig. Der\*die Absender\*in hält die Post hinsichtlich Entgeltansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieser Sendung für den\*die Absender\*in schad- und klaglos.

4.4.2 Der\*die Absender\*in haftet für einen Zeitraum von zwölf Monaten, vom Tag der Aufgabe der Sendung an, für nicht entrichtete Entgelte sowie für Beträge, welche die Post berechtigterweise im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieser Sendung für den\*die Absender\*in ausgelegt hat. Die zwölfmonatige Verjährungsfrist ist unterbrochen, wenn die Post die nicht entrichteten Entgelte bzw. die oben genannten Beträge innerhalb dieser Frist außergerichtlich gegenüber dem\*der Absender\*in geltend macht.

4.4.3 Die Post ist berechtigt, zur Sicherung aller Entgeltansprüche der Post, die der Post im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieser Sendung für den\*die Absender\*in zustehen, die Sendung

zurückzubehalten und nach zwölf Monaten durch öffentliche Versteigerung zu verwerten, wenn die Zahlung der auf der Sendung lastenden Entgelte oder Auslagen vom\*von der Absender\*in und vom\*von der Empfänger\*in verweigert wird.

#### 4.5 Rechtsweg und Gerichtsstand

4.5.1 Streit- oder Beschwerdefälle der Post, die für den\*die Kund\*in nicht befriedigend gelöst werden konnten, können der Regulierungsbehörde vorgelegt werden. Diese hat eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenen Fall mitzuteilen (§ 53 PMG).

4.5.2 Zuständig für alle Rechtsstreitigkeiten aus einem auf Basis dieser AGB abgeschlossenen Vertragsverhältnis ist das sachlich für die Landeshauptstadt des Bundeslandes (in Wien: 1030 Wien) zuständige Gericht, in dem die Sendung zur Aufgabe gebracht wurde.

4.5.3 Bei Klagen gegen Verbraucher\*innen, die ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind, ist das sachlich zuständige Gericht des Wohnsitzes, des gewöhnlichen Aufenthalts oder des Ortes der Beschäftigung zuständig.

4.5.4 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  
Division Brief & Finanzen  
Rochusplatz 1, 1030 Wien



Post-Kundenservice:  
Business-Hotline: 0800 212 212  
Privatkunden: 0800 010 100

post.at  
post.at/geschaeftlich