PAKET INTERNATIONAL
Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gültig ab 01.01.2027

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN Paket International

Gültig ab 01.01.2027 (Ausgabe Nr. 1/2027)

Inhalt

1. Allgemeiner Teil ... 3
1.1 Geltungsbereich und Rechtsgrundlage ... 3
1.2 Post-Kundenservice ... 3
1.3 Vertragsverhältnis ... 3
1.4 Ermittlung und Bezahlung von Entgelten und Abgaben ... 3
1.5 Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen ... 4
1.6 Verpackung und Verschluss ... 5
1.7 Anbringen der Anschrift (= Abgabestelle) und sonstiger Angaben ... 6
1.8 Auskünfte über Pakete ... 6

2. Aufgabe ... 6
2.1 Aufgabeort und Aufgabezeit ... 6
2.2 Selbstbezettelung ... 6
2.3 Berichtigung und Änderung von Anschriften ... 7
2.4 Begleitpapiere/Zollvorschriften ... 7
2.5 Vorverfügungen/ Unzustellbare Pakete ... 8
2.6 Leitwege und Laufzeiten ... 8

3. Abgabe ... 8
3.1 Allgemeine Abgabebestimmungen ... 8
3.2 Lagerfristen ... 8
3.3 Nachsendung ... 9
3.4 Rücksendung ... 9
3.5 Zu Unrecht angenommene Pakete ... 9
3.6 Unanbringliche Pakete ... 10
3.7 Fehlgeleitete Pakete ... 10
3.8 Verkauf oder Vernichtung wegen verdorbenen Inhalts ... 10
3.9 Nachforschung ... 10

4. Haftung/Gerichtsstand ... 10
4.1 Haftung der Post ... 10
4.2 Haftungsausschluss ... 11
4.3 Haftung der Post für den Nachnahmedienst ... 12
4.4 Haftung des*der Absender*in ... 12
4.5 Gerichtsstand/Anwendbares Recht ... 12

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 im Dienstleistungsbereich grenzüberschreitende Pakete.

Gemäß dem Postmarktgesetz (PMG), BGBl I 2009/123 idgF, 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. Sofern allgemeine Notstände die Postbeförderung hindern, ist die Post nicht verpflichtet, den Universaldienst (Abholung, Sortierung, Transport und Zustellung von Postpaketen bis 10 kg) zu erbringen.

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

1.1.3 Als Grundlagen für den Paketverkehr mit dem Ausland gelten die Urkunden des Weltpostvereins in deren jeweils geltender Fassung sowie sonstige bilaterale und multilaterale Abkommen in deren jeweils gültigen Fassungen. Die vorliegenden AGB geben die vorgenannten Regelungen teils unverändert, teils sinngemäß wieder.

1.1.4 Für den Paketdienst mit den österreichischen Feldpostämtern gelten die Vereinbarungen mit dem Bundesministerium für Landesverteidigung.

1.2 Post-Kundenservice

Informationen und nähere Auskünfte erteilt das Post-Kundenservice unter der Tel. Nr.: 0800 010 100.

1.3 Vertragsverhältnis

1.3.1 Die Post erbringt ihre Dienstleistungen ausschließlich nach Maßgabe dieser AGB in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung. Das Vertragsverhältnis mit dem*der Absender*in kommt mit dem Übergang des Pakets (Paket Plus International gemäß Produkt- und Preisverzeichnis Paket International (im Folgenden auch „Paket(e)")) in den Gewahrsam der Post (Aufgabe) zustande. Gesetzlich definierte Zugangspunkte sind insb. Post-Geschäftsstellen. Nähere Auskünfte erteilt das Post-Kundenservice.

1.3.2 Die Post verpflichtet sich, die aufgegebenen Pakete zu befördern und an die jeweiligen nationalen Postbetreiber*innen bzw. eine Gesellschaft, die im Bestimmungsland mit der Erbringung von Postdienstleistungen befasst ist, weiterzuleiten, soweit dies nach der darüber jeweils getroffenen Vereinbarung möglich ist.

1.3.3 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*von der Absender*in zu tragen.

1.3.4 Der*die Absender*in trägt das alleinige Risiko für die Einhaltung der Ausfuhrbestimmungen sowie für die Beachtung der Zollvorschriften und Einfuhrbestimmungen des Bestimmungslandes. Die Nichteinhaltung dieser Bestimmungen und Vorschriften geht zu Lasten des*der Absender*in.

1.3.5 Soweit bei der Inanspruchnahme von Leistungen der Post die Verwendung von Formblättern vorgesehen ist, sind diese in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses (Punkt 1.3.1) geltenden Fassung zu verwenden und vom*von der Absender*in auszufüllen. Nicht von der Post bezogene Formblätter müssen mit jenen von der Post herausgegebenen in Form, Größe, Farbe und Aufdruck übereinstimmen. Ob dies gegeben ist, entscheidet die Post.

1.4 Ermittlung und Bezahlung von Entgelten und Abgaben

1.4.1 Der*die Absender*in ist verpflichtet, für jede von ihm* ihr in Anspruch genommene Leistung der Post das dafür im Produkt- und Preisverzeichnis vorgesehene Entgelt zu entrichten.

1.4.2 Die Post kann die Entgelte an Unternehmer*innen iSd UGB nach gesonderter Vereinbarung stunden.

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

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

1.4.5 Folgende Entgelte werden in Österreich nur dann eingehoben, wenn sie auf nach Österreich nach- oder rückgesendeten Paketen lasten:

- ein besonderes Entgelt nach den inländischen Rechtsvorschriften für außerordentliche Sicherheitsmaßnahmen bei Paketen mit Wertangabe.
- Zustellentgelt für die Zustellung an der Anschrift des*der Empfänger*in, wenn üblicherweise nicht zugestellt wird und der*die Empfänger*in die allenfalls fakultativ gebotene Möglichkeit der Zustellung in Anspruch nimmt.
- Postlagerentgelt für jedes postlagernd beanschriftete Paket. Im Falle der Nach- bzw. Rücksendung darf der aus diesem Titel angelastete Betrag SZR 0,49 nicht überschreiten (SZR = Sonderziehungsrecht; siehe Punkt 1.4.9).

– Lagerentgelt für jedes Paket, das nicht innerhalb der vorgeschriebenen Fristen abgeholt worden ist, gleichgültig, ob es postlagernd gestellt oder an die Wohnungsanschrift gerichtet ist. Im Falle der Nach- bzw. Rücksendung darf der aus diesem Titel angelastete Betrag SZR 6,53 nicht überschreiten.

1.4.6 Entgeltbefreiungen

Entgeltfrei befördert werden Pakete, die entweder unmittelbar oder durch Vermittlung der Auskunftsstellen nach Artikel 122 der Genfer Konvention über die Behandlung von Kriegsgefangenen vom 12.8.1949 und der Zentralauskunftsstellen nach Artikel 123 derselben Konvention an Kriegsgefangene gerichtet oder von diesen versendet werden. Die in einem neutralen Land aufgenommenen und internierten Kriegsteilnehmer*innen werden den eigentlichen Kriegsgefangenen bei Anwendung der vorstehenden Bestimmungen gleichgesetzt. Diese Bestimmungen gelten auch für Pakete, die aus anderen Ländern an Zivilinternierte im Sinne der Genfer Konvention gerichtet sind oder von diesen versendet werden, sei es unmittelbar oder durch Vermittlung der Auskunftsstellen nach Artikel 136 und der Zentralauskunftsstelle nach Artikel 140 derselben Konvention. Pakete, die entweder unmittelbar oder durch Vermittlung der vorerwähnten nationalen Auskunftsstellen und Zentralauskunftsstellen versendet oder empfangen werden, sind ebenfalls von den Leistungsentgelten befreit, wenn sie Kriegsgefangene und Zivilinternierte im Sinne der Genfer Konvention betreffen.

1.4.7 Die Postbetreiber*innen können von den Empfänger*innen alle Abgaben, insbesondere die Zollbeträge, mit denen die Sendungen im Bestimmungsland belastet sind, einheben.

1.4.7.1 Die Postbetreiber*innen sind verpflichtet, bei den zuständigen Behörden darauf hinzuwirken, dass die Abgaben (darunter die Zollentgelte) gestrichen werden, wenn sie ein Paket betreffen, das

– an den*die Absender*in zurückgesendet,

– in ein drittes Land nachgesendet,

– vom*von der Absender*in preisgegeben wurde;

– in ihrem Dienst verloren oder wegen vollständiger Beschädigung des Inhalts vernichtet oder in ihrem Dienst beraubt oder beschädigt worden ist. In diesem Fall wird die Streichung der Abgaben nur entsprechend dem Wert des fehlenden Inhalts oder der Wertminderung verlangt.

1.4.7.2 Das Post-Kundenservice (siehe Punkt 1.2) informiert darüber, ob die Abgaben von den fremden Postbetreiber*innen in diesen Fällen tatsächlich gestrichen werden können.

1.4.8 Zu viel entrichtete Entgelte, für die die entsprechende Leistung nicht erbracht wurde, werden von der Post zurückgezahlt, wenn das Verlangen innerhalb von sechs Monaten von dem der Entrichtung folgenden Tag an gestellt wird.

1.4.9 Bei Sonderziehungsrechten (SZR) handelt es sich um eine vom Internationalen Währungsfonds geschaffene Verrechnungswährung, die im internationalen Postverkehr zur Anwendung gelangt. Auskunft über den jeweils zur Anwendung kommenden SZR-Kurs erteilt die Post.

1.5 Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen

1.5.1 Von der Beförderung sind ausgeschlossen (genaue Informationen erteilt das Post-Kundenservice [siehe Punkt 1.2]):

1.5.1.1 Pakete, deren Inhalt, äußere Gestaltung oder Beförderung gegen österreichisches Recht oder Gemeinschaftsrecht der EU verstoßen oder Personen verletzen, an ihrer Gesundheit schädigen oder Sachschäden verursachen können;

1.5.1.2 Pakete, die aufgrund ihres Inhalts oder aufgrund ihrer Beschaffenheit für das Betriebssystem der Post ungeeignet sind (z. B. leicht/schnell verderbliche (verfaulende) Güter jeder Art).

1.5.1.3 Schriftstücke mit der Eigenschaft einer aktuellen und persönlichen Mitteilung sowie Briefsendungen jeder Art, die zwischen anderen Personen als dem*der Absender*in und dem*der Empfänger*in oder den mit ihnen wohnenden Personen ausgetauscht werden, ausgenommen:

– eine der nachstehenden, nur die wesentlichen Angaben enthaltenden, unverschlossenen und sich ausschließlich auf die beförderten Waren beziehenden Urkunden (Rechnung, Lieferschein, Versandliste oder -anzeige etc.);

– Schallplatten, Bänder oder Drähte mit und ohne Bild- oder Tonaufzeichnung, mechanografische Karten, Magnetbänder oder ähnliche Medien und QSL-Karten (Empfangsbestätigungen der Funkamateur*innen), wenn die Aufgabe-Post-Geschäftsstelle der Ansicht ist, dass sie keinen aktuellen und persönlichen Schriftwechsel darstellen und diese zwischen dem*der Absender*in und Empfänger*in des Pakets oder den mit ihnen wohnenden Personen ausgetauscht werden;

– andere als die vorstehenden Briefsendungen und Schriftstücke mit der Eigenschaft eines aktuellen und persönlichen Schriftwechsels, die zwischen dem*der Absender*in und dem*der Empfänger*in eines Pakets oder den mit ihnen wohnenden Personen ausgetauscht werden, wenn die Vorschriften der beteiligten Postbetreiber*innen dies gestatten.

1.5.1.4 Suchtgifte und psychotrope Substanzen; dieses Verbot erstreckt sich jedoch nicht auf den Versand zu medizinischen oder wissenschaftlichen Zwecken nach Ländern, die sie unter dieser Bedingung zulassen.

1.5.1.5 Gegenstände, deren Einfuhr oder Verbreitung im Bestimmungsland verboten ist.

1.5.1.6 Unzüchtige oder unsittliche Gegenstände.

1.5.1.7 Lebende Tiere.

1.5.1.8 Fälschungen und/oder Raubkopien bzw. Pirateriepro-dukte.

1.5.1.9 Schusswaffen jeglicher Art (wie Rohr-, Faustfeuer-, Jagd-, Signal-, Spielzeug-, Sport- und Schreckschuss-waffen etc.) inklusive Teilen bzw. Imitationen davon sowie Munition.

1.5.1.10 Militärisches Gerät sowie Nachbildungen von diesem.

1.5.1.11 Sendungen im so genannten „Versandverfahren" (das sind Sendungen, die zum Zeitpunkt der Aufgabe noch nicht zum zollrechtlich freien Verkehr in der EU abge-fertigt sind).

1.5.1.12 Die Kombination von batteriebetriebenen elektri-schen/elektronischen Gegenständen mit Flüssigkei-ten, Aerosolen und Gelen (LAG) in einer Sendung.

1.5.1.13 Gewöhnliche Pakete ohne Wertangabe, die die in Punkt 2.5.2.2 Produkt- und Preisverzeichnis angeführ-ten Sachen zum Inhalt haben.

1.5.2 Pakete, die mit Passagier-, Nurfracht- und Nurpost-flugzeugen befördert werden (Luftpost), werden vor der Verladung ins Flugzeug Sicherheitskontrollen ge-mäß den Bestimmungen der „Verordnung (EG) Nr. 300/2008 des Europäischen Parlaments und des Ra-tes vom 11. März 2008 zur Festlegung gemeinsamer Vorschriften für die Sicherheit in der Zivilluftfahrt" samt diese ändernde bzw. ergänzende Verordnungen, unionsrechtliche sowie nationale Vorschriften unter-zogen.

Pakete, die verbotene Gegenstände im Sinne dieser Verordnungen und Vorschriften enthalten, werden, so-fern sie nicht angemeldet, entsprechend den gelten-den Rechts- und Verwaltungsvorschriften behandelt und ordnungsgemäß den geltenden Sicherheitsmaß-nahmen unterzogen worden sind, vom weiteren Luft-transport ausgeschlossen und es wird die örtlich zu-ständige Sicherheitsbehörde davon in Kenntnis ge-setzt. Das Post-Kundenservice (siehe Punkt 1.2) infor-miert im Detail darüber.

1.5.3 Beförderung von gefährlichen Stoffen. Dem Rege-lungsbereich des Gefahrgutbeförderungsgesetzes (GGBG, BGBl I 145/1998 idgF) in der geltenden Fas-sung unterliegende gefährliche Güter sowie gefähr-liche Abfälle und Problemstoffe im Sinne des Abfall-wirtschaftsgesetzes (AWG 2002, BGBl I 102/2002 idgF) sind von der Beförderung ausgeschlossen. Als gefährliche Güter gelten Stoffe, Gegenstände, Zube-reitungen oder Abfälle, die mindestens eine nach den Bestimmungen des Europäischen Übereinkommens über die internationale Beförderung gefährlicher Gü-ter auf der Straße (ADR) gefährliche Eigenschaft, z. B. explosiv, gasförmig, entzündbar, oxidierend, giftig, an-steckungsgefährlich, ätzend oder radioaktiv, aufwei-sen.

1.5.4 Die Post ist nicht zur Prüfung von Beförderungsaus-schlüssen verpflichtet. Sie ist jedoch berechtigt, Pa-kete (unter Beiziehung eines*einer Zeug*in) zu öffnen, wenn der begründete Verdacht (z. B. durch Austritt von Substanzen, Wahrnehmung von Geräuschen und Gerüchen etc.) besteht, dass die Beförderungsbedin-gungen nicht eingehalten wurden, die Pakete von der Beförderung ausgeschlossene Sachen enthalten oder der deklarierte Inhalt mit dem tatsächlichen Inhalt nicht übereinstimmt.

1.5.5 Wird festgestellt, dass ein Paket von der Postbeförde-rung ausgeschlossene Sachen enthält, wird es dem* der Absender*in oder dem*der Empfänger*in – soweit dies ohne Gefahr (insbesondere im Hinblick auf die Bestimmungen zur Beförderung von Gefahrgut) mög-lich ist – übergeben.

Bei Gefahr im Verzug ist die Post berechtigt, Maßnah-men zu ergreifen, welche die Gefahr abwenden oder verringern können.

1.6 Verpackung und Verschluss

1.6.1 Jedes Paket hat seinem Gewicht, seiner Form, der Be-schaffenheit des Inhalts sowie der Art und Dauer der Beförderung entsprechend verpackt und verschlossen zu sein und darf insbesondere keinen Rückschluss auf Art sowie Wert des Inhalts zulassen.

1.6.2 Verpackung und Verschluss müssen den Inhalt wirk-sam gegen Verlust und Beschädigung sowie gegen Be-anspruchungen, denen die Sendung während der Be-förderung insbesondere durch Druck, Stoß oder Fall üblicherweise ausgesetzt ist, schützen und verhindern, dass dem Inhalt beizukommen ist, ohne sichtbare Spu-ren des Eingriffes zu hinterlassen. Der*die Absende-r*in ist verpflichtet, für eine geeignete Transportver-packung (= Außen- und Innenverpackung) sowie einen sicheren Verschluss zu sorgen. Empfehlungen zu „Pa-kete optimal verpacken" sind auf post.at abrufbar.

1.6.3 Auf der Verpackung muss genügend Raum für die An-bringung von Vermerken und Klebezetteln vorhanden sein.

1.6.4 Besonders sorgfältig muss jedes Paket verpackt sein, wenn

- es auf große Entfernungen zu befördern ist;
- es häufig umgeladen oder vielfach bearbeitet wer-den muss;
- sein Inhalt gegen starke Klima- oder Temperaturän-derungen oder auf dem Luftweg gegen Luftdruck-schwankungen geschützt werden muss.

1.6.5 Eine besondere Verpackung ist vorgeschrieben für Pakete mit nachstehend bezeichnetem Inhalt:

1.6.5.1 Gegenstände aus Glas oder andere zerbrechliche Gegenstände:
Diese müssen in einen Behälter aus Metall, Holz, wi-derstandsfähigem Plastikmaterial oder festem Karton verpackt werden, welcher mit Papier, Holzwolle oder jedem anderen geeigneten schützenden Material so ausgefüllt ist, dass jedes Reiben oder Zusammenstoß-en der Gegenstände selbst oder der Gegenstände

und Wände des Behälters während der Beförderung ausgeschlossen werden kann.

1.6.5.2 Flüssigkeiten und leicht schmelzbare Stoffe:
Diese müssen in vollkommen undurchlässige Behälter abgefüllt werden. Jeder Behälter ist in einen festen Außenbehälter aus Metall, Holz, widerstandsfähigem Plastikmaterial oder starker Wellpappe einzulegen, der mit Sägemehl, Baumwolle oder jedem anderen geeigneten schützenden Material in genügender Menge ausgefüllt sein muss, um die Flüssigkeit bei Bruch des Behälters aufzusaugen. Der Deckel des Außenbehälters muss so befestigt werden, dass er sich nicht von selbst lösen kann.

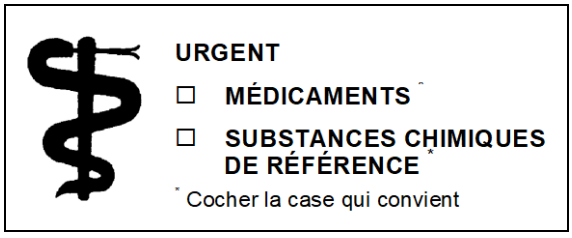
1.6.5.3 Edelmetalle:
Diese müssen in einen widerstandsfähigen Metallbehälter oder in eine Holzkiste eingelegt werden, die bei Paketen bis 10 Kilogramm mindestens 1 cm Wandstärke, bei Paketen über 10 Kilogramm 1,5 cm Wandstärke besitzen. Werden Sperrholzkisten verwendet, so brauchen ihre Wände nur 5 mm stark zu sein, sofern die Kanten mit Winkeleisen verstärkt sind. Weiters kann eine doppelte Verpackung bestehend aus zwei nahtlosen Beuteln verwendet werden.

1.6.5.4 Schwer schmelzbare Fette:
Salben, Schmierseife, Harze usw. sowie Seidenraupeneier müssen zunächst mit einer inneren Verpackung (Schachtel, Stoffsack, Plastik usw.) versehen sein, die sodann in einen Behälter aus Metall, Holz oder jedem anderen ausreichend widerstandsfähigen Material einzulegen ist, um ein Austreten des Inhalts zu verhindern.

1.6.5.5 Färbende trockene Pulver:
Diese Erzeugnisse sind nur in vollkommen wasserdichten Metallbehältern zugelassen, die ihrerseits in Kisten aus Holz, widerstandsfähigem Plastikmaterial oder in starke Wellpappeschachteln einzulegen sind; der Zwischenraum ist mit Sägemehl oder anderen aufsaugenden und ausreichend schützenden Stoffen auszufüllen.

1.6.5.6 Nicht färbende Pulver:
Diese Erzeugnisse müssen in feste Behälter (Schachtel, Sack) eingelegt werden, die ihrerseits in widerstandsfähige Außenbehälter einzulegen sind.

1.6.5.7 Dringende Medikamente und Proben chemischer Substanzen:
Pakete, die dringende Medikamente oder Proben chemischer Substanzen enthalten, sind auf der Anschriftseite mit einem Klebezettel (Maße: 62 mm x 44 mm) in hellgrüner Grundfarbe mit schwarzer Beschriftung nach folgendem Muster zu versehen:



1.6.6 Nicht infektiöse leichtverderbliche biologische Stoffe müssen nach Maßgabe der ÖNORM EN 829 verpackt sein.

1.7 Anbringen der Anschrift (= Abgabestelle) und sonstiger Angaben

1.7.1 Das Paket selbst oder eine haltbar daran befestigte Fahne hat die – nicht leicht entfernbare – genaue Anschrift des*der Empfänger*in und des*der Absender*in in lateinischer Schrift und arabischen Ziffern zu tragen. Werden im Bestimmungsland eine andere Schrift oder andere Ziffern verwendet, so wird empfohlen, die Anschrift auch in dieser Schrift oder diesen Ziffern anzugeben. Mit Bleistift geschriebene Anschriften sind unzulässig.

1.7.2 Die Anschrift ist so genau zu bezeichnen, dass eine ordnungsgemäße, rasche Abgabe des Pakets ermöglicht wird; zur Bezeichnung gehören der*die Empfänger*in, die Angabe der Straße, der Hausnummer (gegebenenfalls der Stiege und der Türnummer), die Postleitzahl, der Bestimmungsort und das Bestimmungsland (bei Sendungen nach den USA auch der Bundesstaat). Die Postleitzahl und der Bestimmungsort sind in einer Zeile anzugeben.

1.7.3 Als Empfänger*in ist nur eine einzige natürliche oder juristische Person anzugeben. Anschriften wie „Herrn A in ..... für Frau Z in ....." oder „Bank von A in ..... für Herrn Z in ....." sind jedoch unter der Voraussetzung zugelassen, dass nur die mit A bezeichnete Person als Empfänger*in angesehen wird. Außerdem müssen sich die Anschriften von A und Z im selben Land befinden.

Dem*der Absender*in wird empfohlen, ein Doppel seiner*ihrer Anschrift und des*der Empfänger*in in das Paket einzulegen.

1.8 Auskünfte über Pakete

Die Post gibt dem*der Absender*in oder dem*der Empfänger*in Auskünfte über Pakete, wenn der*die Nachfragende seine*ihre Berechtigung glaubhaft macht und die Sendungsnummer angibt. Für Auskünfte über die richtige Abgabe von Paketen gelten die Bestimmungen über die Nachforschung (siehe Punkt 3.9).

2. Aufgabe

2.1 Aufgabeort und Aufgabezeit

2.1.1 Pakete sind innerhalb der Öffnungszeiten bei einer Post-Geschäftsstelle aufzugeben.

2.2 Selbstbezettelung

Die Post kann mit Absender*innen, die regelmäßig Pakete in größerer Zahl aufgeben, das Bekleben der Pakete mit den von der Post herausgegebenen Klebezetteln (gemäß Belabelungs- & Avisodatenfibel der Post), die dafür notwendigen Avisodaten, das Abwiegen und das Anbringen der Gewichtsangabe auf den Paketen

sowie erforderliche weitere Dokumente/Listen vereinbaren.

2.3 Berichtigung und Änderung von Anschriften

2.3.1 Nach der Aufgabe kann der*die Absender*in die Rückgabe, die Änderung oder Berichtigung der Anschrift eines Pakets verlangen, solange das Paket noch in der Post-Geschäftsstelle verfügbar ist und die Zahlung der für jede neue Beförderung fälligen Beträge sichergestellt ist.

2.3.2 Bei der Antragstellung in der Post-Geschäftsstelle hat der*die Absender*in seine Identität nachzuweisen und den Aufgabeschein der Sendung vorzuweisen.

2.4 Begleitpapiere/Zollvorschriften

Dem Paket sind die nachstehend angeführten Formblätter (Begleitpapiere) anzuschließen, außerdem sind die Daten unter post.at/zollformular elektronisch zu erfassen (siehe Punkt 2.4.3 und 2.4.4). (Das Post-Kundenservice [siehe Punkt 1.2] informiert über Ausnahmen zu den jeweiligen Bestimmungsländern; sämtliche Informationen hierzu erfolgen ohne Gewähr). Es liegt in der Verantwortung des*der Absender*in, sich über die in den einzelnen Ländern geltenden Aus-, Einfuhr- und Zollvorschriften zu unterrichten und diese einzuhalten. Falls der*die Absender*in diese Vorschriften nicht beachtet, hat er*sie alle aus dem Versand sich ergebenden Nachteile, Kosten und Risiken zu tragen.

2.4.1 Eine oder mehrere vollständig ausgefüllte Zollerklärungen (CN23) sind erforderlich

- für Sendungen mit deklarationspflichtigem Inhalt in Drittlandsgebiete im Sinne des Umsatzsteuerrechts;
- für Sendungen mit deklarationspflichtigem Inhalt in jene Teile der EU, die nicht zum Zollgebiet der EU gehören.

Die Zollerklärung ist entsprechend der Anleitung auf deren Rückseite vollständig und richtig auszufertigen. Das Post-Kundenservice (siehe Punkt 1.2) informiert unverbindlich darüber, wie viele Zollerklärungen beizugeben sind und in welchen Sprachen diese ausgefertigt werden können. Der Inhalt des Pakets ist in der Zollerklärung im Einzelnen anzugeben; Angaben allgemeiner Art sind unzulässig.

2.4.1.1 Der Zollerklärung sind alle Belege (Rechnung/en, Ursprungszeugnis/se, Ausfuhranmeldung/en, Aus-/Einfuhrbewilligung/en etc.) beizufügen, die für die Zollbehandlung erforderlich sind.

2.4.1.2 Die Anschrift des*der Absender*in und des*der Empfänger*in sowie alle anderen Angaben des*der Absender*in müssen auf Paket und Zollerklärung übereinstimmen. Bei Abweichungen gelten die Angaben auf dem Paket.

2.4.2 Die Ausfuhr von Sendungen mit Waren in jene Länder bzw. Gebiete, die nicht zum Zollgebiet der EU gehören, ist nach den Zollvorschriften vom*von der Absender*in vor der Aufgabe der Sendung bei einer Zollstelle anzumelden, wenn der Warenwert je Sendung mehr als EUR 1.000,00 beträgt oder die Waren einer Ausfuhrbeschränkung oder einer besonderen Förmlichkeit unterliegen.

2.4.2.1 Bei Sendungen in diese Länder mit einem Wert von mehr als EUR 1.000,00 ist vom*von der Absender*in zusätzlich eine handelsstatistische Anmeldung abzugeben.

Für die handelsstatistische Anmeldung (bei der Aufgabe-Post-Geschäftsstelle) kann der Drucksortensatz „Aufgabeschein, Bestätigung der handelsstatistischen Anmeldung bzw. für Umsatzsteuerzwecke" verwendet werden, der auch eine Zollerklärung enthält. Bei Paketen nach Bestimmungsländern, die mehr als eine Zollerklärung verlangen, sind zusätzliche Zollerklärungen in entsprechender Anzahl auszufertigen und anzuschließen.

2.4.3 Elektronische Datenerfassung

2.4.3.1 Alle für die zollrechtliche Behandlung erforderlichen Daten sind elektronisch unter post.at/zollformular vor der Aufgabe zu erfassen. Wenn die elektronische Erfassung der Daten nicht vorab durch den*die Absender*in erfolgt, werden die Daten elektronisch durch die Post nach den Angaben des*der Absender*in nacherfasst. Für diese Leistung der Post ist vom*von der Absender*in das dafür im Produkt- und Preisverzeichnis vorgesehene Nacherfassungsentgelt zu entrichten.

2.4.4 Verzollung PDDP (Postal Delivered Duty Paid) im DL (Drittland)

2.4.4.1 Mit „Verzollung PDDP im DL" werden für Sendungen (ggf. bis zu einem bestimmten Warenwert)

- Einfuhrabgaben berechnet und

- die erforderlichen Zolldaten an die Zollbehörde des Bestimmungslandes elektronisch übermittelt.

Allenfalls anfallende Einfuhrabgaben sowie sämtliche Entgelte, die aufgrund der Inanspruchnahme von „Verzollung PDDP im DL" anfallen, werden von der Post bei der Aufgabe der Sendung eingehoben.

Aufgrund von nationalen Regelungen im Bestimmungsland kann die Inanspruchnahme von „Verzollung PDDP im DL" auch verpflichtend sein. Details zur „Verzollung PDDP im DL" sind in den Länderinformationen abrufbar.

Der*die Absender*in ist verpflichtet, die für die Berechnung der Einfuhrabgaben erforderlichen Zolldaten zur Sendung elektronisch unter post.at/zollformular zu erfassen. Auf Basis dieser Daten werden die an die Zollbehörde des Bestimmungslandes abzuführenden Einfuhrabgaben berechnet sowie allfällige Bearbeitungsgebühren eines verpflichtend hinzuzuziehenden Verzollungspartners ausgewiesen. Der*die Absender*in ist für die Richtigkeit der Angaben in den Zolldaten allein verantwortlich.

Die Aufgabe hat spätestens 14 Kalendertage nach der elektronischen Erfassung der Zolldaten zu erfolgen. Danach ist eine neuerliche Erfassung der Zolldaten erforderlich.

Wichtiger Hinweis: Die tatsächlich anfallenden Einfuhrabgaben werden erst durch die Zollbehörde des Bestimmungslandes ermittelt. Sollten sich dadurch Nachforderungen oder Gutschriften der Zollbehörde ergeben, werden Nachforderungen ab einem Betrag von EUR 10,00 von dem*der Absender*in eingefordert bzw. Gutschriften ab einem Betrag von EUR 10,00 automatisch, geringere Beträge auf Antrag, an den*die Absender*in weitergegeben.

Die Post übernimmt die elektronische Übermittlung der Zolldaten sowie – sofern Einfuhrabgaben anfallen - die Einhebung und Abfuhr der Einfuhrabgaben an die Zollbehörde des Bestimmungslandes. Zudem wird von der Post die anfallende Bearbeitungsgebühr des Verzollungspartners eingehoben und weitergeleitet. Dafür ist vom*von der Absender*in das im Produkt- und Preisverzeichnis vorgesehene Entgelt zu entrichten.

Erfolgt, aus welchen Gründen auch immer, eine Rücksendung der Sendung werden die Einfuhrabgaben, Gebühren sowie Entgelte dem*der Absender*in nicht rückerstattet.

2.4.5 Einfuhrbeschränkungen

2.4.5.1 Über vom Internationalen Büro des Weltpostvereins im „Verzeichnis der verbotenen Gegenstände" bekanntgegebene Angaben informiert bei Bedarf das Post-Kundenservice (siehe Punkt 1.2).

Sind keine Verbote und Beschränkungen vorgesehen, so gelten die österreichischen Bestimmungen, soweit diese im Vergleich zu den ausländischen strengere Bestimmungen enthalten.

2.4.5.2 Hinsichtlich des Erfordernisses allfälliger (Einfuhr-) Bewilligungen ausländischer Verwaltungsbehörden ist zu beachten, dass diese in vielen Fällen auch vom*von der Empfänger*in beigebracht werden können und demnach keine unerlässliche Bedingung für die Zulassung zur Beförderung darstellen.

2.4.5.3 Falls der*die Absender*in Gegenstände, deren Einfuhr oder Verbreitung im Bestimmungsland verboten ist, zur Aufgabe bringt, kann die Sendung dennoch angenommen werden, wenn sie den übrigen Beförderungsbestimmungen entspricht. Der*die Absender*in hat jedoch alle aus dem Versand sich ergebenden Nachteile und Kosten, wie z. B. Rücksendung, Beschlagnahme u. a. zu tragen.

2.5 Vorverfügungen/ Unzustellbare Pakete

2.5.1 Bei der Aufgabe eines Pakets hat der*die Absender*in anzugeben, wie dieses im Fall der Unzustellbarkeit behandelt werden soll.

2.5.2 Der*die Absender*in kann eine der folgenden Verfügungen treffen:

- unverzügliche Rücksendung an den*die Absender*in oder
- Preisgabe des Pakets durch den*die Absender*in.

2.5.3 Das Post-Kundenservice (siehe Punkt 1.2) informiert über Beschränkungen der zulässigen Verfügungen zum betreffenden Land.

2.5.4 Falls der*die Postbetreiber*in des Bestimmungslandes oder der*die Postbetreiber*in eines Durchgangslandes die Verfügungen des*der Absender*in nicht beachtet hat, ist er*sie verpflichtet, die Anteile für die Beförderung (Hin- und Rückweg) und die etwaigen anderen nicht gestrichenen Entgelte und Abgaben zu tragen. Die für den Hinweg bezahlten Kosten gehen jedoch zu Lasten des*der Absender*in, wenn dieser*diese bei der Aufgabe oder danach verfügt hat, dass das Paket im Falle der Unzustellbarkeit als preisgegeben zu behandeln sei. Hat der*die Absender*in keine oder widersprüchliche Verfügungen getroffen, hat er*sie in Kauf zu nehmen, dass infolgedessen die allfällige Rücksendung der Pakete ohne Ankündigung erfolgt.

2.5.5 Unzustellbare Pakete mit ausländischer Absenderadresse werden nicht ins Ausland weitergeleitet und als unanbringlich (siehe Pkt. 3.6) behandelt.

2.6 Leitwege und Laufzeiten

2.6.1 Die Pakete werden mit den jeweils günstigsten Verkehrsverbindungen abgeleitet. Der*die Absender*in kann jedoch nicht die Beförderung auf einem bestimmten Leitweg verlangen. Diesbezügliche Vermerke auf Paket und/oder Begleitdokumenten bleiben unberücksichtigt.

2.6.2 Das Post-Kundenservice (siehe Punkt 1.2) informiert im Detail über die durchschnittliche Laufzeit (von der Aufgabe bis zur Abgabe beim*bei der Empfänger*in).

3. Abgabe

3.1 Allgemeine Abgabebestimmungen

3.1.1 Im Allgemeinen werden die Pakete nach den im Bestimmungsland geltenden Vorschriften abgegeben.

3.2 Lagerfristen

3.2.1 Jedes Paket, dessen Ankunft dem*der Empfänger*in angekündigt worden ist, wird nach den im Bestimmungsland geltenden Vorschriften 7 bzw. 14 Tage oder höchstens 1 Monat von dem der Ankündigung folgenden Tag an gerechnet zu seiner Verfügung bereitgehalten. Diese Frist kann ausnahmsweise verlängert werden, wenn die Inlandsvorschriften des Bestimmungslandes es erlauben. Das Post-Kundenservice (siehe Punkt 1.2) informiert darüber.

3.2.2 Konnte das Einlangen des Pakets dem*der Empfänger*in nicht bekannt gegeben werden, so gilt die in den Inlandsvorschriften des Bestimmungslandes festgesetzte Lagerfrist. Das Post-Kundenservice (siehe

Punkt 1.2) informiert darüber. Das Paket wird in einer kürzeren Frist an den*die Absender*in zurückgesandt, wenn dieser*diese es verfügt hat.

3.3 Nachsendung

Bei Änderung des Aufenthaltsortes des*der Empfänger*in bzw. Änderung oder Berichtigung der Anschrift kann ein Paket sowohl innerhalb des Bestimmungslandes als auch über dieses Land hinaus nachgesendet werden.

3.3.1 Innerhalb des Bestimmungslandes kann entweder auf Verlangen des*der Absender*in, des*der Empfänger*in oder auch, wenn die Vorschriften dieses Landes es zulassen, von Amts wegen nachgesendet werden. Das Post-Kundenservice (siehe Punkt 1.2) informiert darüber.

3.3.2 Über das Bestimmungsland hinaus wird nur auf Verlangen des*der Absender*in oder des*der Empfänger*in nachgesendet. In diesem Fall muss das Paket den Bedingungen für die neue Beförderung entsprechen.

3.3.3 Auf Wunsch des*der Absender*in oder Empfänger*in kann die Nachsendung auch auf dem Luftweg erfolgen, wenn die Zahlung der entsprechenden Entgelte bzw. Zuschläge für die neue Beförderung sichergestellt ist.

3.3.4 Der*die Absender*in kann jede Nachsendung untersagen. In diesem Fall hat er*sie das Paket mit dem Vermerk „Ne pas réexpédier" (nicht nachsenden) in französischer oder einer im Bestimmungsland bekannten Sprache zu versehen.

3.3.5 Für die erste oder jede etwaige weitere Nachsendung können für jedes Paket vom*von der Empfänger*in eingehoben werden:

- Bei Nachsendung innerhalb des Bestimmungslandes die nach den Vorschriften der beteiligten Postbetreiber*innen für die Nachsendung festgesetzten Entgelte (das Post-Kundenservice [siehe Punkt 1.2] informiert darüber);
- bei Nachsendung über das Bestimmungsland hinaus die Gebührenanteile und Flugbeförderungskosten für die neue Beförderung;
- die Entgelte und Abgaben, die von den vorhergehenden Postbetreiber*innen nicht gestrichen wurden.

3.4 Rücksendung

3.4.1 Jedes Paket, das nicht ausgefolgt werden konnte, wird an den*die Absender*in zurückgesandt:

- unverzüglich, wenn
  - der*die Absender*in die unverzügliche Rücksendung verlangt hat;
  - der*die Absender*in eine unzulässige Verfügung getroffen hat;
  - die Verfügungen des*der Absender*in nicht zum gewünschten Erfolg geführt haben.
- unverzüglich nach Ablauf
  - der allenfalls vom*von der Absender*in gesetzten Frist;
  - der jeweils geltenden Lagerfristen, wenn der*die Absender*in es unterlassen hat, gemäß Punkt 2.5 zu bestimmen, wie das Paket behandelt werden soll.

3.4.2 Die Rücksendung erfolgt auf dem Beförderungsweg mit der niedrigsten Priorität.

3.4.3 Für jedes zurückgesendete Paket, das nicht ausgefolgt werden konnte, sowie für zu Unrecht angenommene Pakete wird das Entgelt „Paket Rücksendung" eingehoben. Zollstellungs-, Lager- und Postlagerentgelte dürfen jedoch nur bis zu den diesbezüglich angeführten Höchstbeträgen angelastet werden. Eine Annahmeverweigerung ist nicht zulässig. Wenn die Annahme trotzdem verweigert wird, werden dem*der Absender*in auch die in Österreich entstehenden Lager- und Entsorgungskosten zusätzlich verrechnet.

3.4.4 Hat der*die Absender*in verfügt, dass ein Paket, das dem*der Empfänger*in nicht ausgehändigt werden kann, als preisgegeben behandelt werde, so wird dieses vom*von der Postbetreiber*in des Bestimmungslandes nach seinen*ihren eigenen Rechtsvorschriften behandelt.

3.4.5 Die Post übernimmt für ein aus einem nicht zum Zollgebiet der Union zählenden Gebiet zurückgesendetes Paket die zollrechtliche Behandlung. Für diese Leistung der Post sind vom*von der Absender*in die dafür im Preisblatt für Zolldienstleistungen (abrufbar unter post.at/agb) vorgesehenen Entgelte zu entrichten.

3.4.6 Die Rücksendung eines Pakets an den*die Absender*in wegen Einstellung des Dienstes ist entgeltfrei. Die für den Hinweg eingehobenen und nicht verbrauchten Gebührenanteile werden dem*der Absender*in zurückgezahlt.

3.5 Zu Unrecht angenommene Pakete

3.5.1 Wurden Pakete, die Gegenstände nach Punkt 1.5 enthalten, zu Unrecht angenommen, werden sie nach den Rechtsvorschriften des Landes behandelt, dessen Postbetreiber*in das Vorhandensein der betreffenden Gegenstände feststellt. Das Post-Kundenservice (siehe Punkt 1.2) informiert darüber. Pakete, die

- Suchtgifte und psychotrope Substanzen,
- gefährliche Güter lt. RID/ADR, soweit nicht in den AGB für die Beförderung gefährlicher Güter anderes bestimmt ist, oder
- unzüchtige oder unsittliche Gegenstände enthalten,

werden jedoch ausnahmslos weder an den Bestimmungsort geleitet noch an den*die Empfänger*in abgegeben noch an den*die Absender*in zurückgesandt, sondern die Post wird, sobald sie Informationen über die weitere Behandlung der Sendung erhalten hat, den*die Absender*in unverzüglich darüber verständigen.

3.5.2 Handelt es sich um den Einschluss einer unzulässigen Briefsendung, so wird diese nach den Bestimmungen für nicht oder ungenügend freigemachte nichtbescheinigte Briefsendungen behandelt. Das Paket wird deswegen nicht an den*die Absender*in zurückgesandt.

3.5.3 Sind Pakete mit Wertangabe nicht zulässig oder enthalten Pakete ohne Wertangabe die im Punkt 1.5.1.13 angeführten Gegenstände, werden sie dem*der Absender*in zurückgegeben. Wird dieser Umstand durch den*die Postbetreiber*in des Bestimmungslandes festgestellt, so kann dieser*diese das Paket nach seinen*ihren Inlandsvorschriften ausfolgen. Das Post-Kundenservice (siehe Punkt 1.2) informiert darüber. Lassen diese Bestimmungen die Ausfolgung nicht zu, so wird das Paket an den*die Absender*in zurückgesandt.

3.5.4 Wenn das Paket wegen eines von der Post verschuldeten Fehlers zu Unrecht angenommen wurde, trägt diese alle Entgelte und Abgaben. Der*die Absender*in hat Anspruch auf Erstattung der von ihm*ihr gezahlten Entgelte. Wurde das Paket jedoch wegen eines vom*von der Absender*in verschuldeten Fehlers zu Unrecht angenommen oder fällt es unter eines der Verbote im Punkt 1.5, gehen die nicht gedeckten Entgelte und Abgaben zu Lasten des*der Absender*in.

3.6 Unanbringliche Pakete

3.6.1 Pakete, die weder an den*die Empfänger*in abgegeben noch dem*der Absender*in zurückgegeben werden können, werden als unanbringlich behandelt und von der Post geöffnet.

3.6.2 Wenn auf diese Weise der*die Empfänger*in oder Absender*in ermittelt werden kann, wird das Paket zur Abgabe weitergeleitet. In allen übrigen Fällen werden Pakete zwei Monate – beginnend mit dem der Öffnung folgenden Monatsersten – aufbewahrt. Innerhalb der Aufbewahrungsfrist kann das Paket vom*von der Absender*in gegen Entrichtung der auf dem Paket lastenden Entgelte und Auslagen zurückverlangt werden. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist geht das Paket in das Eigentum der Post über.

3.6.3 Wenn sowohl Empfänger*in als auch Absender*in die Annahme bzw. Rücknahme des Pakets 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.

3.7 Fehlgeleitete Pakete

3.7.1 Pakete, die aufgrund eines Fehlers des*der Absender*in oder der Post fehlgeleitet wurden, werden von dem*der ausländischen Postbetreiber*in, dem*der sie zugekommen sind, auf dem schnellsten Weg (Erd- oder Luftweg) nach dem richtigen Bestimmungsort weitergeleitet.

3.7.2 Erfolgte die Fehlleitung aufgrund eines Fehlers des* der Absender*in, haftet dieser*diese der Post für die dadurch entstandenen Kosten.

3.8 Verkauf oder Vernichtung wegen verdorbenen Inhalts

3.8.1 Die in einem Paket enthaltenen Gegenstände, deren baldiger Verderb zu befürchten ist, können auch unterwegs auf dem Hin- oder Rückweg, ohne vorherige Benachrichtigung oder gerichtliche Förmlichkeit, zugunsten des*der Berechtigten sofort verkauft werden. Ist dies aus irgendeinem Grund nicht möglich, so werden die betreffenden Gegenstände vernichtet. Die Kosten für die Entsorgung hat der*die Absender*in zu tragen.

3.8.2 Über den Verkauf oder die Vernichtung wird eine Verhandlungsschrift aufgenommen.

3.8.3 Der Verkaufserlös dient in erster Linie zur Deckung der Beträge, mit denen das Paket belastet ist und für evtl. bereits getätigte Entsorgungskosten. Ein allfälliger Überschuss wird der Aufgabe-Post-Geschäftsstelle zur Ausfolgung an den*die Absender*in übersandt. Dieser*diese hat die Kosten für die Übersendung zu tragen.

3.9 Nachforschung

3.9.1 Der*die Absender*in kann bei Paketen innerhalb von sechs Monaten von dem der Aufgabe des Pakets folgenden Tag an – bei Vorlage der Aufgabebescheinigung bzw. Bekanntgabe der Sendungsnummer – nach der richtigen Abgabe bzw. im Falle eines Nachnahmeauftrags der richtigen Auszahlung bzw. Überweisung des Nachnahmebetrages nachforschen lassen und muss dafür das entsprechende Formular vollständig ausfüllen.

3.9.2 Die Post nimmt Nachforschungsanträge auch für Pakete entgegen, die im Bereich anderer Postbetreiber*innen eingeliefert wurden. Ein Haftungsanspruch gegenüber der Post entsteht dadurch nicht.

3.9.3 Wenn möglich, ist der Nachforschung eine Gleichschrift der Paketanschrift beizugeben. Bei Sendungen in die Tarifzonen 2 bis 5 ist (auf Verlangen) eine Kopie des Aufgabescheines und/oder der Zollerklärung CN23 beizubringen. Handelt es sich um ein Nachnahmepaket, so ist ein Doppel der Nachnahmepostanweisung beizuschließen.

3.9.4 Ergibt die Nachforschung die ordnungsgemäße Behandlung des Pakets, hat der*die Absender*in bei der Verständigung das Nachforschungsentgelt zu entrichten.

4. Haftung/Gerichtsstand

Im Paketverkehr mit dem Ausland haften die Post und der*die Absender*in nach folgenden Bestimmungen:

4.1 Haftung der Post

4.1.1 Die Post haftet dem*der Absender*in sowie allenfalls dem*der Empfänger*in einer Auslandssendung nach Maßgabe der Bestimmungen der Urkunden des Weltpostvereins bzw. auf Basis des Weltpostvertrags

geschlossener multilateraler Abkommen für Beraubung, Verlust und Beschädigung von Paketen und Paketen mit Wertangabe.

Die Post haftet weiters dem*der Absender*in für zurückgesendete Pakete, deren Abgabe grundlos unterblieben ist.

4.1.2 Darüber hinaus haftet die Post dem*der Absender*in für Verzögerung in der Beförderung, solange die unter Punkt 4.1.1 genannten Sendungen nachweislich in ihrem Bereich (bis Übergabe an ausländische Postbetreiber*innen) befördert werden.

Haftungsbegründende Verzögerung liegt vor, wenn die Pakete länger als fünf Werktage – ausgenommen Samstag – von dem ihrer Aufgabe folgenden Tag im Gewahrsam der Post verbleiben. 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 Der von der Post dem*der Absender*in – von in Österreich aufgegebenen Paketen – zu leistende Schadenersatz beträgt (unter der Voraussetzung, dass kein Haftungsausschluss gemäß Punkt 4.2 besteht):

- bei Paketen ohne Wertangabe höchstens EUR 510,00 (tatsächlicher Wert (Verkehrswert));
- bei Paketen mit Wertangabe den angegebenen tatsächlichen Wert (Verkehrswert) bis zum jeweils für das Bestimmungsland zulässigen Höchstbetrag für Pakete International mit Wertangabe;
- bei Paketen mit Wertangabe, deren Inhalt zerbrechlich bzw. erschütterungsanfällig/-sensibel ist und die nicht mit dem Aufkleber „Zerbrechliches Paket" gemäß Punkt 2.5.3 des Produkt- und Preisverzeichnis gekennzeichnet wurden, hinsichtlich Bruch- bzw. Erschütterungsschäden höchstens EUR 510,00;
- bei Paketen, deren Abgabe grundlos unterblieben ist, höchstens den Wert der bei der Aufgabe entrichteten Entgelte.

Die Haftung wird nur für den tatsächlich am Paket oder Inhalt eingetretenen Schaden übernommen. Eine Haftung für entgangenen Gewinn, das Interesse, Folgeschäden oder ideelle Schäden besteht nicht.

Der*die Absender*in hat, bei sonstigem Verlust seines*ihres Anspruchs, innerhalb der unter Punkt 4.2.1, 6. Unterpunkt, genannten Frist eine Nachforschung zu beantragen bzw. bei Feststellung eines Schadens bei einem an ihn*sie zurückgeleiteten Paket unverzüglich eine Schadensmeldung (Schadensprotokoll) zu erstatten und nachzuweisen, dass der Schaden nicht erst nach Abgabe des Pakets eingetreten ist. Der*die Anspruchsteller*in hat den Abschluss eines Vertrags mit der Post durch Vorlage des Aufgabescheins nachzuweisen und den tatsächlichen Wert (Verkehrswert) des Pakets mittels entsprechender Unterlagen glaubhaft zu machen.

4.1.4 Bei Verlust oder völliger Beschädigung erstattet die Post darüber hinaus dem*der Absender*in sämtliche für diese Sendungen entrichteten Entgelte mit Ausnahme des Wertentgelts.

4.1.5 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

4.2.1 Die Haftung der Post ist insbesondere ausgeschlossen, wenn

- der Schaden auf eine ungeeignete, nicht ausreichende oder mangelhafte Verpackung, der natürlichen Beschaffenheit der beförderten Sache oder ein Verschulden des*der Absender*in zurückzuführen ist;
- der Schaden darauf zurückzuführen ist, dass ein Paket ohne Verpackung versendet wurde;
- bei Paketen mit Wertangabe ein niedrigerer als der tatsächliche Wert angegeben worden ist, hinsichtlich des den angegebenen Wert übersteigenden Betrags;
- ein Paket ohne Wertangabe mit zerbrechlichem bzw. erschütterungsanfälligem/-sensiblem Inhalt nicht mit dem Aufkleber „Zerbrechliches Paket" gemäß Punkt 2.5.3 des Produkt- und Preisverzeichnis gekennzeichnet wurde, hinsichtlich Bruch- bzw. Erschütterungsschäden;
- der Inhalt des Pakets unter eines der in Punkt 1.5 angeführten Verbote fällt oder das Paket von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet worden ist;
- der*die Absender*in nicht innerhalb von sechs Monaten, gerechnet von den Tag nach der Aufgabe des Pakets, eine Nachforschung beantragt hat;
- der*die Absender*in in der Absicht, eine Entschädigungsleistung zu erhalten, mutmaßlich betrügerische Handlungen gesetzt hat 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.

4.2.2 Zollerklärungen

4.2.2.1 Die Post übernimmt keine Haftung für Zollerklärungen sowie für Verfügungen der Zollbehörde bei Prüfung der zollstellungspflichtigen Pakete.

4.2.3 Kriegsgefangenen- und Zivilinterniertenpakete

4.2.3.1 Für Kriegsgefangenen- und Zivilinterniertenpakete ist jede Haftung der Post ausgeschlossen.

4.3 Haftung der Post für den Nachnahmedienst

Die Post haftet dem*der Absender*in nach Maßgabe der Bestimmungen des Weltpostvertrags bzw. des Abkommens über die Postzahlungsdienste sowie der zugehörigen Ausführungsbestimmungen und Schlussprotokolle für die ordnungsgemäße Einziehung und Auszahlung bzw. Überweisung des Nachnahmebetrages sowie dem*der Empfänger*in der Nachnahmesendung für die ordnungsgemäße Rückführung des Nachnahmebetrages in das Ausland. Die Post haftet jedoch nur bis zur Höhe des Nachnahmebetrages.

Die Post haftet jedoch nicht für allfällige Verzögerungen der Einziehung und Auszahlung bzw. Überweisung von Nachnahmebeträgen.

Bei Verlust einer Nachnahmesendung gelten die Haftungsbestimmungen gemäß Punkt 4.1 und 4.2.

4.4 Haftung des*der Absender*in

4.4.1 Der*die Absender*in eines Pakets haftet für sämtliche Schäden, Kosten und Aufwendungen, die infolge der Versendung von Sachen, die von der Beförderung ausgeschlossen sind, oder die 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 besondere Transportkosten) und Aufwendungen bleibt der Post vorbehalten. Der*die Absender*in hält die Post hinsichtlich Ansprüchen Dritter schad- und klaglos. Die Annahme eines solchen Pakets durch die Post befreit den*die Absender*in nicht von seiner*ihrer Haftung.

4.4.2 Der*die Absender*in haftet durch drei Jahre, vom Tag der Aufgabe des Pakets an, für nicht entrichtete Entgelte sowie für Beträge, welche die Post berechtigterweise im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung für den*die Absender*in ausgelegt hat. Die Post ist berechtigt, zur Sicherung aller Ansprüche der Post das Paket zurückzubehalten und zu verwerten, wenn die Zahlung der auf dem Paket lastenden Entgelte oder Auslagen vom*von der Absender*in und vom*von der Empfänger*in verweigert wird.

4.5 Gerichtsstand/Anwendbares Recht

4.5.1 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.

4.5.2 Zuständig für alle Rechtsstreitigkeiten aus einem auf Basis dieser AGB abgeschlossenen Vertragsverhältnis – ausgenommen Punkt 4.5.3 – ist das Gericht in der Landeshauptstadt des Bundeslandes (in Wien: 1030 Wien), in dem das Paket 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 Gericht des Wohnsitzes, des gewöhnlichen Aufenthaltes 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 Geschäftsfeld „E-Commerce Solutions“
Rochusplatz 1
1030 Wien

Post-Kundenservice
Hotline Tel.: 0800 010 100
post.at/kundenservice

post.at | post.at/sendungsverfolgung

Informationen zum Datenschutz finden Sie unter post.at/datenschutz.
FN 180219d des Handelsgerichts Wien. Sitz in politischer Gemeinde Wien. Rechtsform: Aktiengesellschaft
Druck- und Satzfehler vorbehalten.