PAKET ÖSTERREICH
Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gültig ab 01.01.2027

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN PAKET ÖSTERREICH

Gültig ab 01.01.2027 (Ausgabe Nr. 1/2027)

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeiner Teil ... 3
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

2. Aufgabe ... 4
2.1 Aufgabeort ... 4
2.2 Selbstbezettelung von Paketen durch den*die Absender*in ... 4
2.3 Aufgabebescheinigung ... 5
2.4 Berichtigung und Änderung von Anschriften ... 5

3. Abgabe ... 5
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 ... 6
3.7 Unzustellbare Pakete ... 6
3.8 Unanbringliche Pakete ... 7
3.9 Schadensfeststellung ... 7
3.10 Nachforschung ... 7

4. Haftung/Gerichtsstand ... 7
4.1 Haftung der Post ... 7
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 ... 8
4.7 Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsverbot ... 9
4.8 Haftung des*der Absender*in ... 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 Kund*innen 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. 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 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*der Absender*in kommt mit dem Übergang des Paketes in den Gewahrsam der Post (Aufgabe) zustande. Gesetzlich definierte Zugangspunkte sind insb. Post-Geschäftsstellen. Nähere Auskünfte erteilt das Post-Kundenservice.

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*von der Absender*in 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*von der Absender*in auszufüllen. Nicht von der Post bezogene Formblätter müssen mit den von der Post herausgegebenen in Form, Größe, Farbe und Aufdruck übereinstimmen, ob dies gegeben ist, entscheidet die Post.

1.3 Ermittlung und Bezahlung von Entgelten

1.3.1 Grundsätzlich hat der*die Absender*in für jede von ihm*ihr 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*innen iSd UGB nach gesonderter Vereinbarung stunden. Geht der*die Absender*in davon aus, dass zu viel an Entgelt entrichtet wurde, werden dem*der Absender*in die tatsächlich zu viel entrichteten Entgelte rückerstattet, wenn der*die Absender*in der Post gegenüber innerhalb einer Frist von zwölf Monaten (außergerichtlich) geltend macht, dass ein zu hohes Entgelt entrichtet wurde, wobei nur Anspruch auf die Differenz besteht.

1.3.3 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 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*von der Kund*in 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 amtswegig 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;
- Pakete mit einem Wert über EUR 10.000,00;
- 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.). 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*einer Zeug*in) berechtigt.

1.4.3 Wird festgestellt, dass ein Paket von der Postbeförderung 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) möglich ist – übergeben.

1.4.4 Bei Gefahr im Verzug, beispielsweise Austreten unbekannter Substanzen / Flüssigkeiten, ist die Post berechtigt, angemessene Maßnahmen zu ergreifen, welche die Gefahr abwenden oder verringern können. Darunter fällt insbesondere der Stopp der Sendungsverarbeitung unter Miteinbeziehen des Gefahrgutbeauftragten bis hin zur professionellen Entsorgung.

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*die Absender*in ist verpflichtet, für eine geeignete Transportverpackung (=Außen- und Innenverpackung) sowie einen sicheren Verschluss zu sorgen. Empfehlungen zu „Pakete optimal verpacken" sind auf post.at abrufbar.

1.5.2 Pakete – ohne wertvollen Inhalt gemäß Punkt 2.3.3 Produkt- und Preisverzeichnis bzw. ohne zerbrechlichen bzw. erschütterungsanfälligen/-sensiblen Inhalt gemäß Pkt. 2.3.4 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. (Haftungsausschluss für fehlende Verpackung siehe Punkt 4.6).

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, aufgrund fehlender Verpackung oder aus sonstigen Gründen für den Versand ungeeignet sind, werden nicht angenommen bzw. werden dem*der Absender*in nach einer dennoch erfolgten Annahme zurückgegeben. Die bis zum Zeitpunkt der Rückgabe allenfalls entstandenen Kosten sind vom*von der Absender*in 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*die Empfänger*in;
- 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 Paketfachinhaber*innen ist als Abgabestelle der Vermerk „Fach" anzugeben. Wenn die Post für Sendungen an Paketfachinhaber*innen 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 Anschrift des*der Empfänger*in 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*der Absender*in oder dem*der Empfänger*in Auskünfte über Pakete, wenn der*die 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 Landzusteller*innen) oder einem anderen dafür vorgesehenen Zugangspunkt aufzugeben.

2.2 Selbstbezettelung von Paketen durch den*die Absender*in

Die Post kann mit Absender*innen, die regelmäßig Pakete aufgeben, das Bekleben der Pakete mit den von der Post herausgegebenen oder genehmigten Klebezetteln (gemäß Belabelungs- & Avisodatenfibel der

Post, abrufbar unter post.at/geschaeftlich_versenden_paket_versand_kunden_versandsoftware.php), das Abwiegen und das Anbringen der Gewichtsangabe auf den Paketen sowie das Eintragen der Aufgabenummer, 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*der Absender*in bestätigt. Werden für die Aufgabe besondere Vordrucke benötigt, hat diese der*die Absender*in auszufertigen. Die Post ist berechtigt, von Absender*innen, 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*die Absender*in 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 Abgabe der Sendungen erfolgt im Wege der Zustellung an eine berechtigte Person (Pkt.3.1), der Zustellung in eine für die Abgabestelleeingerichtete Vorrichtung zur Zustellung unter Verständigung des*der Empfänger*in oder der Abholung (Pkt. 3.2). Mit dem*der Empfänger*in kann eine Sondervereinbarung über die Abgabe der für ihn*sie bestimmten Pakete geschlossen werden.

Übernahmsberechtigte Person

Eine übernahmsberechtigte Person ist

- kraft gesetzlicher bzw. behördlich oder gerichtlich erteilter Vertretungsbefugnis,
- -kraft Anstaltsordnung, wenn der*die Empfänger*in einer solchen unterworfen ist,
- -kraft Postvollmacht oder gerichtlich bzw. notariell beglaubigter rechtsgeschäftlicher Vollmacht

zur Empfangnahme von Sendungen berechtigt

Ersatzempfänger*in

Bei dem*der Ersatzempfänger*in handelt es sich um eine an der Abgabestelle des*der Empfänger*in oder der übernahmsberechtigten Person anwesende geschäftsfähige und annahmebereite Person, (z.B. Angehörige, Mitbewohner*innen, Portier, Mitarbeiter*innen in Posteingangsstelle oder Warenübernahme, etc.). An einen*eine Ersatzempfänger*in werden nur Pakete ohne oder mit einer Wertangabe bis EUR 1.500,00 abgegeben sowie auch Benachrichtigungen zu Paketen, die an der Abgabestelle nicht zugestellt werden können und der*die Empfänger*in hat dagegen nicht im Vorhinein schriftlich Einspruch erhoben.

3.1 Zustellung

Pakete werden, soweit nicht in diesen AGB ausdrücklich anderes bestimmt ist, dem*der in der Adresse bezeichnete*n Empfänger*in, einer übernahmsberechtigten Person oder einem*einer Ersatzempfänger*in zugestellt.

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

3.1.2 Pakete für Empfänger*innen 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*innen in unverhältnismäßig schwierig bzw. nur mit erheblichem Aufwand zu erreichenden Gebieten (Außenbezirken) werden nicht zugestellt. Der*die Empfänger*in 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*die Zusteller*in verbunden ist.

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

3.1.6 Nachsendung

3.1.6.1 Liegt ein Nachsendeauftrag vom*von der Empfänger*in vor, werden Pakete nachgesendet.

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

3.1.7 Pakete ohne Wertangabe und ohne Nachnahme, die für eine natürliche Person bestimmt sind, dürfen 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. Der*die Empfänger*in ist hievon schriftlich zu verständigen.

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

3.1.9 Die Post 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 der über die Abgabestelle verfügungsberechtigten Person (Inhaber*in, Verwalter*in, Betreiber*in usw.) eine oder mehrere Personen an der Abgabestelle als Ersatzempfänger*in für Pakete ohne Wertangabe namhaft gemacht werden. Wird kein*keine Ersatzempfänger*in namhaft gemacht oder erhebt ein* eine Empfänger*in gegen die Ersatzzustellung Einspruch, kann die Post einlangende Pakete, die nicht auf andere Weise ordnungsgemäß zugestellt werden können, als unzustellbar behandeln.

3.2 Abholung

3.2.1 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*die Empfänger*in vorbehalten hat oder die für Empfänger*innen im Außenbezirk bestimmt sind, werden zur Abholung bereitgehalten.

3.2.2 Pakete werden für 10 Kalendertage in der von der Post auf der Benachrichtigung (oder Ankündigung) bekannt gegebenen Post-Geschäftsstelle oder für mindestens 10 Kalendertage in der von der Post auf der Benachrichtigung (oder Ankündigung) bekannt gegebenen alternativen Abgabevorrichtung 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. Das bereitgehaltene Paket wird an die Person abgegeben, die über die Benachrichtigung (Ankündigung) verfügt und diese vorweist, sofern nicht eine vom*von der Absender*in beauftragte Zusatzleistung anderes vorsieht oder Zweifel an der Identität bestehen.

3.2.3 Pakete an eine Wunsch-Postfiliale oder eine Wunsch-Poststation werden für die Dauer von 5 Werktagen (ausgenommen Samstag) zur Abholung bereitgehalten. Pakete, die nicht in die Wunsch-Poststation eingelegt werden können, werden für die Dauer von 5 Werktagen (ausgenommen Samstag) in einer Post-Geschäftsstelle zur Abholung bereitgehalten. Der*die Empfänger*in 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*die Absender*in retourniert.

3.3 Übernahmsbestätigung

Die Übernahme des Pakets wird von der Post dokumentiert, soweit es sich um eine dokumentationspflichtige Sendung handelt. Soweit bei den jeweiligen Geräten (Abgabevorrichtung) technisch möglich bzw. aufgrund einer Zusatzleistung erforderlich ist die Übernahme durch Unterschrift zu bestätigen. Die digitalisierte Form der vom*von der Übernehmer*in geleisteten Unterschrift und die Reproduktion einer solchen Unterschrift werden als Abliefernachweis vom*von der Absender*in ausdrücklich anerkannt.

3.4 Nachweis der Identität

Bestehen Zweifel an der Identität oder hat der*die Absender*in eine entsprechende Zusatzleistung beauftragt, ist die Post berechtigt, einen Nachweis der Identität zu verlangen. Der Nachweis der Identität kann durch einen amtlichen Lichtbildausweis oder, wenn die Person über keinen solchen Lichtbildausweis verfügt, durch einen*eine Zeug*in, der*die wiederum ihre*seine Identität nachweisen muss, erfolgen.

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*die Empfänger*in kann die Übernahme von Paketen ohne Angabe des Grundes verweigern. Die Übernahme des Paketes gilt insbesondere als verweigert, wenn sich der*die Empfänger*in 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*die Empfänger*in 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*der Zusteller*in 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*die Empfänger*in 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 entnommen wird;
- nach der Aufgabe festgestellt wird, dass das Paket von der Postbeförderung ausgeschlossen ist;
- der*die richtige Empfänger*in nicht ermittelt werden kann;
- die Empfangsberechtigung nicht nachgewiesen werden kann.

3.7.2.1 Unzustellbare Pakete werden an den*die Absender*in 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*die Absender*in 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* die Absender*in. Eine Annahmeverweigerung ist nicht zulässig. Wenn die Annahme trotzdem verweigert wird, werden dem*der Absender*in auch entstehende Lager- und Entsorgungskosten zusätzlich verrechnet.

3.8 Unanbringliche Pakete

3.8.1 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.

3.8.2 Wenn auf diese Weise der*die Empfänger*in oder*die 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.

3.8.3 Der*die Absender*in 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* die Absender*in zu verwerten.

3.8.4 Wenn sowohl Empfänger*in als auch Absender*in 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*der Absender*in oder des*der Empfänger*in festgestellt.

3.9.3 Wenn der Schaden vom*von der Ersatzempfänger*in wahrgenommen wird, wird ihm*ihr das Paket nicht ausgefolgt, sondern bei der Post-Geschäftsstelle zur Abholung durch den*die Empfänger*in bereitgehalten.

3.9.4 Pakete, deren Inhalt zu verderben droht, werden auf Rechnung des*der Absender*in verwertet. Der Erlös wird abzüglich der auf dem Paket vermerkten und der für die Übermittlung zu entrichtenden Entgelte dem* der Absender*in 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*die Empfänger*in unter Bekanntgabe des Sachverhaltes weitergeleitet.

3.10 Nachforschung

3.10.1 Der*die Absender*in 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 kann der*die Absender*in 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*die Absender*in 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 Obhutszeitraumes 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*bei der Empfänger*in einlangen oder bei der Benachrichtigungsstelle zur Abholung bereitgehalten werden. Diese Frist erhöht sich auf das Doppelte, wenn die Verzögerung auf eine erhebliche Zunahme des Postverkehrs (z.B. vor Weihnachten) zurückzuführen ist.

4.1.3 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. teilweisem Verlust zu zahlen wäre,
- bei Schäden, die nachweislich durch eine Überschreitung der Lieferfrist entstanden sind, mit der Höhe des für die Beförderung entrichteten Entgelts.

4.1.6 Eine darüber hinausgehende Haftung der Post, insbesondere für entgangenen Gewinn, Verzugsschäden, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den*die Absender*in ist nach Art 23 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*die Absender*in 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, deren Inhalt zerbrechlich bzw. erschütterungsanfällig/-sensibel ist und die nicht mit dem Aufkleber „Zerbrechliches Paket" gemäß Punkt 2.3.4 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*die vom*von der Absender*in angegebene*n Empfänger*in überwiesen oder wird der Nachnahmebetrag bei der Zustellung des Pakets nicht eingezogen, kann der*die Absender*in 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, d.h. Schäden, die nicht durch Verlust oder Beschädigung der Pakete während des Obhutszeitraumes entstanden sind (sonstige Schäden), haftet die Post nur für Schäden, die durch ihr vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten entstanden sind. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Der Ersatz von mittelbaren Schäden, entgangenem Gewinn, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielten Ersparnissen sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den*die Absender*in ist ausgeschlossen. Die Post haftet weiters in Übereinstimmung mit Punkt 4.2 nur für unmittelbare Schäden bis EUR 510,00.

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

4.6 Haftungsausschluss

Die Haftung der Post ist insbesondere ausgeschlossen, wenn

- der Schaden auf eine ungeeignete, nicht ausreichende oder mangelhafte Verpackung, eine nach der natürlichen Beschaffenheit der beförderten Sache nicht geeigneten Beförderungsart, eine ungenügende oder unzulängliche Bezeichnung des aufgegebenen Pakets, oder ein Verschulden des*der Absender*in zurückzuführen ist;
- der Schaden darauf zurückzuführen ist, dass ein Paket ohne Verpackung (siehe Pkt. 1.5.2) versendet wurde;

– 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 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.

4.7 Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsverbot

Der*die 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*der Absender*in

4.8.1 Der*die Absender*in eines Paketes haftet der Post für sämtliche Schäden, Kosten und Aufwendungen, die infolge der Versendung 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*die Absender*in hält die Post hinsichtlich Entgeltansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieses Paketes für den*die Absender*in schad- und klaglos. Die Annahme eines solchen Paketes durch die Post befreit den*die Absender*in nicht von seiner Haftung, es sei denn der Mangel war bei der Annahme offenkundig.

4.8.2 Der*die Absender*in 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 Beförderungs-vertrages für nicht entrichtete Entgelte sowie für Beträge, welche die Post berechtigterweise im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieses Paketes für den*die Absender*in ausgelegt hat. Die 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.

4.8.3 Die Post ist berechtigt, zur Sicherung aller Entgeltansprüche der Post, die der Post im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieses Pakets für den*die Absender*in zustehen, das Paket zurückzubehalten und nach zwölf Monaten 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.

4.9 Reklamation

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

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

4.9.3 Der*die Anspruchsteller*in hat den Abschluss eines Vertrags mit der Post durch Vorlage des Aufgabescheins 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*die Kund*in nicht befriedigend gelöst werden konnten, können der Regulierungsbehörde vorgelegt werden. Die Regulierungsbehörde hat sich um eine einvernehmliche Lösung zu bemühen und eine Empfehlung abzugeben, die jedoch weder verbindlich noch anfechtbar ist (§ 53 Postmarktgesetz). Die Post ist verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

4.10.2 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*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.

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.