
PAKETSERVICE
VERSANDHANDEL ÖSTERREICH
Allgemeine Geschäftsbedingungen



Gültig ab 01.11.2025



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN PAKETSERVICE VERSANDHANDEL ÖSTERREICH

Gültig ab 01.11.2025

(Ausgabe Nr. 2/2025)

Inhalt

1. Geltungsbereich	3
2. Vertragsverhältnis	3
2.1 Versandvoraussetzungen.....	3
2.2 Maße und Gewichte/Sperrgut.....	3
2.3 Beförderungsart.....	4
2.4 Ermittlung und Bezahlung von Entgelten.....	4
2.5 Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen.....	4
2.6 Verpackung und Verschluss	4
2.7 Anbringen der Anschrift und sonstiger Angaben	4
3. Dienstleistungsangebot und Zusatzleistungen	5
3.1 Transportbetriebsmittel.....	5
3.2 Aufgabe/Anlieferung	5
3.3 Abgabe	5
3.4 Übernahmsbestätigung.....	6
3.5 Annahmeverweigerung/Unzustellbare Pakete	6
3.6 Nachsendung.....	6
3.7 Wunsch-Poststation/Wunsch-Postfiliale	6
3.8 Nachnahme.....	7
3.9 Zerbrechlich.....	7
3.10 Wertangabe	7
3.11 Retourpaket.....	8
4. Nachforschung	8
5. Business Cockpit	8
6. Haftung	8
6.1 Haftung der Post.....	8
6.2 Zusätzliche Haftungsvorschriften für Pakete ohne Wertangabe:	8
6.3 Zusätzliche Haftungsvorschriften für Pakete mit Wertangabe:.....	8
6.4 Zusätzliche Haftungsvorschriften für Kleinpakete	9
6.5 Zusätzliche Haftungsvorschriften für Paket Kompakt	9
6.6 Zusätzliche Haftungsvorschriften für Pakete mit Nachnahme	9
6.7 Sonstige Schäden	9
6.8 Haftungsausschluss.....	9
6.9 Haftung des*der Absender*in	9
6.10 Aufrechnung bzw. Zurückbehaltung.....	9
7. Sonstiges	10

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für die vertraglichen Rechtsbeziehungen zwischen der Österreichische Post Aktiengesellschaft (nachfolgend „Post“) und ihren Kund*innen im Dienstleistungsbereich Versandhandel innerhalb Österreichs (im Folgenden „Paketservice Versandhandel Österreich“).

2. Vertragsverhältnis

Die Post erbringt ihre Dienstleistungen im Leistungsbereich Paketservice Versandhandel Österreich nach Maßgabe dieser AGB in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Die Post schließt mit dem*der Absender*in auf Basis dieser AGB eine schriftliche Vereinbarung ab. Die Geltung von für die Post fremden Allgemeinen Geschäftsbedingungen/Vertragsbedingungen wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Entspricht ein Paket nicht den Bestimmungen dieser AGB, liegt es im Ermessen der Post seine Annahme zu verweigern oder ein sich bereits in Gewahrsam der Post befindliches Paket auf Kosten des*der Absender*in weiterzubefördern oder auf seine*ihre Kosten zurückzugeben.

Der*die Absender*in nimmt zur Kenntnis, dass die Post ein Massenbeförderer ist, der organisatorisch auf eine möglichst einfache, standardisierte Abwicklung einer großen Anzahl von Sendungen ausgerichtet ist und sich bei der Durchführung von Leistungen auch Dritter bedienen kann. Eine durchgehende Beaufsichtigung des einzelnen Paketes erfolgt nicht.

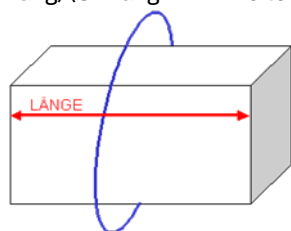
2.1 Versandvoraussetzungen

Die zum Versand übergebenen Pakete müssen kompakt, stapelbar und sortierfähig sein. Die eindeutige Kennzeichnung des Barcodes und der Versand von Avisodaten erfolgt durch den*die Absender*in anhand der Belabelungs- & Avisodatenfibel der Post.

Im Bereich „Paketservice Versandhandel Österreich“ sind Avisodaten zwingend vorgeschrieben. Avisodaten müssen vor der physischen Übergabe an die Post elektronisch übermittelt werden.

2.2 Maße und Gewichte/Sperrgut

2.2.1 Ein Paket im Sinne dieser AGB ist ein Packstück mit einem Höchstgewicht von 31,5 kg, einer max. Länge von 200 cm und einem max. Gurtmaß (=Länge + Umfang) (Umfang = 2 x Breite + 2 x Höhe) von 360 cm.



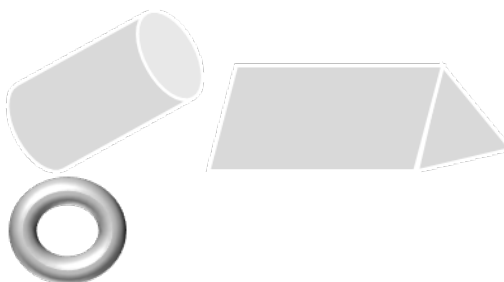
2.2.2 Das Standardpaket ist quaderförmig



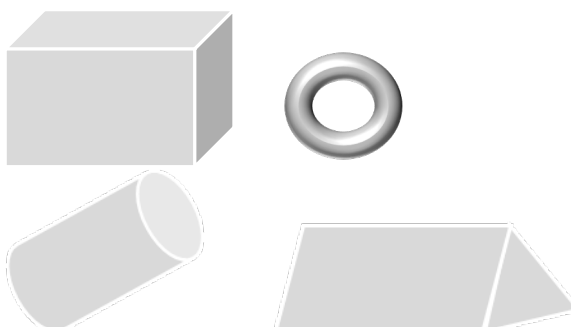
bis zu den Maßen von L 100 cm x B 60 cm x H 60 cm.

Alle Pakete die größer oder nicht quaderförmig sind, sind Sperrgut.

2.2.3 Kleines Sperrgut ist nicht quaderförmig und kleiner als L 100 cm x B 60 cm x H 60 cm:



2.2.4 Großes Sperrgut ist größer als L 100 x B 60 x H 60 cm bis zu den Höchstmaßen und in allen Formen:



2.2.5 Zum Kleinpaket 2000/Kleinpaket 2000 Plus ist ggf. eine schriftliche Vereinbarung zwischen der Post und dem*der Versandhändler*in erforderlich. Beim Kleinpaket 2000/Kleinpaket 2000 Plus handelt es sich um eine teilbescheinigte Sendung. Es sind keine Zusatzleistungen möglich. Kleinpakete 2000/Kleinpakete 2000 Plus müssen vom*von der Absender*in mit der jeweils vereinbarten Belabelung versehen werden. Die Verpackung beim Kleinpaket 2000/Kleinpaket 2000 Plus muss zur maschinellen Verarbeitung bei der Post geeignet sein.

Mindestmaße: Breite 9 cm und Länge 14 cm.

Maximale Abmessungen:

Kleinpaket 2000: L 35,3 x B 25 x H 3 cm

Kleinpaket 2000 Plus: L 35,3 x B 25 x H 15 cm

Maximales Gewicht: 2 kg

Maximaler Wert des Sendungsinhalts (Verkehrswert): EUR 50,00



2.2.6 Zum Paket Kompakt ist ggf. eine schriftliche Vereinbarung zwischen der Post und dem*der Versandhändler*in erforderlich. Beim Paket Kompakt handelt es sich um eine Sendung mit bestätigter Aufgabe und dokumentierter Zustellung. Es sind ausgewählte Zusatzleistungen möglich. Das Paket Kompakt muss vom* von der Absender*in mit der jeweils vereinbarten Be-labelung versehen werden.

Maximaler Wert des Sendungsinhalts (Verkehrswert): EUR 50,00.

2.2.7 Das Gewicht der Sendungen wird von der Post ermittelt.

2.3 Beförderungsart

Die Post darf nach eigenem Ermessen Art, Weg und Mittel der Beförderung wählen. Die vertraglich vereinbarten Beförderungszeiten sind Regellaufzeiten, keine garantierten Lieferfristen.

2.4 Ermittlung und Bezahlung von Entgelten

2.4.1 Der*die Absender*in ist verpflichtet, für jede in Anspruch genommene Leistung, die einzelvertraglich vereinbarten Entgelte im Wege der Stundung zu bezahlen und eine entsprechende Stundungsvereinbarung abzuschließen. Die Grundlage für die Verrechnung bildet der erste Scan des Paketes in einem Logistikzentrum der Post.

2.4.2 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.

2.5 Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen

2.5.1 Vom Versand sind ausgeschlossen:

- Pakete, deren Inhalt, äußere Gestaltung oder Beförderung gegen gesetzliche Bestimmungen verstößt;
- Pakete, die auf Grund ihres Inhalts oder auf Grund ihrer Beschaffenheit für das Betriebssystem der Post ungeeignet sind;
- Pakete, deren Inhalt oder äußere Beschaffenheit Personen verletzen, an ihrer Gesundheit schädigen oder Sachschäden verursachen können;
- lebende Tiere sowie schnell verderbliche (verfaulende) Güter jeder Art;
- Pakete mit unzureichender Verpackung oder Kennzeichnung;
- Pakete mit einem Wert über EUR 10.000,00;
- Gewöhnliche Pakete ohne Wertangabe mit nachfolgendem Inhalt: Urnen mit Asche;
- gefährliche Güter, Problemstoffe gem. den Bestimmungen des Europ. Übereinkommens über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der

Straße (ADR) sowie Abfälle und Problemstoffe gem. Abfallwirtschaftsgesetz AWG und

- Pakete, die zum Zeitpunkt der Aufgabe noch nicht zum zollrechtlich freien Verkehr in der EU abgefertigt sind.

2.5.2 Die Post ist nicht zur Prüfung von Beförderungsausschlüssen verpflichtet. Die Post ist jedoch berechtigt – soweit nicht gesetzlich anderes bestimmt ist – Pakete zu öffnen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die Pakete von der Beförderung ausgeschlossene Sachen enthalten. Die Post übernimmt für den Inhalt der Sendungen keinerlei Verantwortung.

Die Übernahme vom Versand ausgeschlossener Sachen stellt keinen Verzicht auf einen Beförderungsausschluss dar. Der*die Absender*in ist vor Übergabe zur Prüfung und Anzeige gegenüber der Post verpflichtet, ob es sich um ausgeschlossene Güter handelt.

2.6 Verpackung und Verschluss

2.6.1 Der*die Absender*in ist verpflichtet, für eine geeignete Transportverpackung (= Außen- und Innenverpackung) sowie einen sicheren Verschluss zu sorgen. 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. Die Post ist zur Prüfung der Verpackung nicht verpflichtet. Empfehlungen zu „Pakete optimal verpacken“ sind auf post.at abrufbar.

2.7 Anbringen der Anschrift und sonstiger Angaben

2.7.1 Der*die Absender*in hat jedes Paket in lateinischer Schrift und arabischen Ziffern mit der Bezeichnung des Namens des*der Empfänger*in, der Adresse des*der Empfänger*in (Straße, Hausnummer (kein Postfach), allenfalls Stiege und Türnummer sowie Postleitzahl, Ort), und sonst zusätzlich vereinbarten oder erforderlichen Kennzeichnungen zu versehen. Fehler gehen zu Lasten des*der Absender*in. Ist die Angabe des*der Empfänger*in oder der Adresse unrichtig oder unvollständig, kann die Beförderungsleistung nicht erbracht werden.

2.7.2 Hinweise des*der Absender*in, mit der Sendung in besonderer Weise zu verfahren, sind nur dann verbindlich, wenn sie in der in diesen AGB bzw. einzelvertraglich festgelegten Form erfolgen und das dafür vorgesehene Entgelt entrichtet worden ist.

2.7.3 Werden Daten des*der Empfänger*in (insbesondere E-Mail-Adresse und/oder Telefonnummer) vom* von der Absender*in/Auftraggeber*in bereitgestellt, so erklärt, der*die Absender*in/Auftraggeber*in, dass er* sie zur Weitergabe dieser Daten im Zusammenhang mit der Leistungserbringung berechtigt ist und hält die Post diesbezüglich schad- und klaglos.



3. Dienstleistungsangebot und Zusatzleistungen

Die Leistung im Paketservice Versandhandel Österreich umfasst die Annahme bei einer vertraglich vereinbarten Übernahmestelle der Post (beispielsweise Logistikzentrum), die Beförderung sowie den Umschlag, die Zustellung sowie allenfalls die Lagerung bzw. Bereithaltung und die evtl. notwendige Rücksendung von Paketen.

3.1 Transportbetriebsmittel

Sämtliche Transportbetriebsmittel der Post (oder ihrer Kooperationspartner*innen), die kostenfrei/kostenpflichtig zur Verfügung gestellt werden, bleiben im Eigentum der Post oder ihrer Kooperationspartner*innen. Eine zweckfremde Verwendung (beispielsweise Zwischentransporte zu Dritten und/oder Weitergabe, firmeninterne Transporte/Benutzung, Lagerung von Material, etc.) ist nicht zulässig. Die Verwendung erfolgt auf eigene Gefahr und – wenn kostenpflichtig – gegen Verrechnung des festgesetzten Entgeltes. Transportbetriebsmittel der Post (oder ihrer Kooperationspartner*innen) dürfen nicht über einen Wochenbedarf hinaus auf Vorrat gelagert werden. Bei Beschädigung oder Verlust ist die Post berechtigt, Schadenersatz zu verlangen.

3.2 Aufgabe/Anlieferung

Die Pakete werden durch den*die Absender*in innerhalb der vereinbarten Annahmezeiten bei einer vertraglich fix vereinbarten Annahmestelle der Post angeliefert, die Übernahme wird mengenmäßig bestätigt. Werden für die Aufgabe von Paketen durch die Post besondere Vordrucke benötigt, hat diese der*die Absender*in auszufertigen.

3.3 Abgabe

Die Abgabe der Sendungen erfolgt im Wege der Zustellung an eine berechtigte Person (Pkt.3.3.1), der Zustellung in einem für die Abgabestelle eingerichtete Vorrichtung zur Zustellung unter Verständigung des*der Empfänger*in oder der Abholung (Pkt.3.3.2). Die Post kann mit dem*der Empfänger*in eine Sondervereinbarung über die Zustellung der für ihn*sie bestimmten Pakete abschließen.

Übernahmsberechtigter Person

Eine übernahmsberechtigter 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 annahmefähige 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.

3.3.1 Zustellung

Pakete werden, soweit nicht in diesen AGB ausdrücklich anderes bestimmt ist, dem*der in der Adresse bezeichneten Empfänger*in, einer übernahmsberechtigten Person oder einem*einer Ersatzempfänger*in zugestellt. Pakete ohne Wertangabe und ohne Nachnahme, die für eine natürliche Person bestimmt sind, dürfen auch an einen*eine Wohnungs- oder Hausnachbar*in zugestellt 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.

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

Von der Zustellung ausgenommen sind Pakete, die wegen ihrer Ausmaße oder ihrer Beschaffenheit vom*von der Zusteller*in nicht auf den Zustellgang mitgenommen werden können, sowie Pakete mit Wertangabe und/oder Nachnahme, deren Wertangabe bzw. Nachnahmebetrag EUR 3.000,00 übersteigt. Diese Pakete werden mit Benachrichtigung angekündigt und müssen vom*von der Empfänger*in innerhalb der festgesetzten Öffnungszeiten bei der angegebenen Stelle abgeholt werden.

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 verfügbaren berechtigten 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 Post einlangende Pakete, die nicht auf andere Weise ordnungsgemäß zugestellt werden können, als unzustellbar behandeln.

Das Kleinpaket 2000 wird in der Regel durch Einlegen in die Abgabevorrichtung des*der Empfänger*in zugestellt. Das Kleinpaket 2000 kann – abhängig von der Beschaffenheit auch durch Zusammenfallen – in die Abgabevorrichtung des*der Empfänger*in eingelegt



werden. Das Kleinpaket 2000 Plus wird vor der Haus- bzw. Wohnungstür des*der Empfänger*in abgestellt. Bei einem Zustellhindernis (beispielsweise volle Abgabevorrichtung; kein Zugang zur Abgabestelle möglich, etc.) wird der*die Empfänger*in mittels Benachrichtigung schriftlich davon informiert, dass die Sendung bei der auf der Benachrichtigung angegebenen Stelle 5 Werktage (ausgenommen Samstag) zur Abholung bereitgehalten wird.

Das Paket Kompakt wird vorrangig vor der Haus- bzw. Wohnungstür des*der Empfänger*in abgestellt. Das Paket Kompakt kann auch – abhängig von den Abmessungen – in die Abgabevorrichtung des*der Empfänger*in eingelegt werden. Bei einem Zustellhindernis (beispielsweise volle Abgabevorrichtung, kein Zugang zur Abgabestelle etc.) wird der*die Empfänger*in mittels Benachrichtigung schriftlich davon informiert, dass die Sendung für 10 Kalendertage in der von der Post auf der Benachrichtigung bekannt gegebenen Post-Geschäftsstelle oder für mindestens 10 Kalendertage in der von der Post auf der Benachrichtigung bekannt gegebenen alternativen Abgabevorrichtung zur Abholung bereitgehalten wird.

3.3.2 Abholung

Kann ein Paket nicht zugestellt werden, wird der*die Empfänger*in mittels Benachrichtigung schriftlich davon informiert. Das Paket wird bei der auf der Benachrichtigung angegebenen Stelle der Post oder einer alternativen Abgabevorrichtung zur Selbstabholung 5 Werktage (ausgenommen Samstag) zur Abholung bereitgehalten. Auf dem Paket wird vom*von der Absender*in der Vermerk „Verkürzte Lagerfrist 5 Tage!“ angebracht. Ohne diesen Vermerk beträgt die Lagerfrist 10 Kalendertage bei Post-Geschäftsstellen und mindestens 10 Kalendertage bei alternativen Abgabevorrichtungen. Nach Ablauf der Lagerfrist 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.

3.3.3 Pakete an eine Wunsch-Poststation oder eine Wunsch-Postfiliale werden für die Dauer von mindestens 5 Werktagen (ausgenommen Samstag) zur Abholung bereitgehalten. Pakete, die nicht in die Wunsch-Poststation eingelegt werden können, werden für die Dauer von mindestens 5 Werktagen (ausgenommen Samstag) in einer Post-Geschäftsstelle zur Abholung bereitgehalten. Der*die Empfänger*in wird elektronisch (E-Mail oder SMS) über das Einlangen des Paketes benachrichtigt und kann das Paket unmittelbar nach Erhalt dieser Verständigung abholen. Erfolgt keine Abholung, wird das Paket an den*die Absender*in retourniert.

3.4 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 geleisteten Unterschrift und die Reproduktion einer solchen Unterschrift werden als Abliefernachweis vom*von der Absender*in ausdrücklich anerkannt.

3.5 Annahmeverweigerung/Unzustellbare Pakete

3.5.1 Die Übernahme des Paketes gilt insbesondere als verweigert, wenn sich der*die Empfänger*in weigert, die Übernahme des Paketes zu bestätigen. Auf Verlangen werden dem*der Empfänger*in die wesentlichen Merkmale des Paketes bekannt gegeben.

3.5.2 Pakete sind unzustellbar, wenn keine Zustellung möglich ist, bereitgehaltene Pakete nicht abgeholt werden und auch keine Nachsendung (aufgrund einer gültigen Nachsendevereinbarung des*der Empfänger*in mit der Post) erfolgt.

3.5.3 Unzustellbare Pakete werden an den*die Absender*in auf dessen*deren Kosten retourniert. Soweit dies nicht möglich ist, wird der*die Absender*in von der Unzustellbarkeit und dem Ort informiert, an dem die Paket-Sendung während eines Zeitraums von 1 Monat abgeholt werden kann. Nach Ablauf der Frist gehen nicht abgeholte Pakete ins Eigentum der Post über. Die Kosten für eine allfällige Lagerung sind vom*von der Absender*in zu tragen.

3.5.4 Sind Zustellung oder Rücksendung wegen fehlender Absender*innenangaben (oder aus sonstigen Gründen) nicht möglich, darf die Post die Sendung zwecks Feststellung des*der Absender*in/Auftraggeber*in oder Empfänger*in öffnen. Verläuft die Prüfung erfolglos, darf der Inhalt nach Ablauf einer angemessenen Frist verwertet, oder, sofern notwendig, vorher vernichtet werden.

3.6 Nachsendung

3.6.1 Die Nachsendung erfolgt aufgrund einer gültigen Nachsendevereinbarung des*der Empfänger*in mit der Post.

3.7 Wunsch-Poststation/Wunsch-Postfiliale

3.7.1 Vom*von der Versandhändler*in kann der Versand an eine Wunsch-Poststation oder an eine Wunsch-Postfiliale gewählt werden. Die Mobiltelefon-Nr. (oder die E-Mailadresse) und der Name des*der Empfänger*in werden an die Post übertragen. Nach Eintreffen des Paketes in der Wunsch-Poststation/Wunsch-Postfiliale wird an den*die Empfänger*in automatisch eine elektronische Benachrichtigung (E-Mail/SMS) verschickt (die Richtigkeit und technische Funktionsfähigkeit der angegebenen Kontaktmöglichkeit ist – bei sonstigem Haftungsausschluss der Post – von Absender*in und Empfänger*in sicherzustellen) und der*die Empfänger*in kann das Paket unmittelbar nach Erhalt dieser elektronischen Verständigung abholen. Wenn innerhalb von 3 Tagen nicht abgeholt wird, wird eine



elektronische Erinnerungs-Benachrichtigung an den*die Empfänger*in verschickt.

Musteradressen:

Wunsch-Postfiliale 1235
z. Hd. Marga Musterfrau
Liesinger Platz 2
1230 Wien

Wunsch-Poststation
z. Hd. Max Mustermann
Dresdner Straße 116-118
1200 Wien

- 3.7.2** Für die Services Wunsch-Poststation/Wunsch-Postfiliale wird kein gesondertes Entgelt (zusätzlich zum Beförderungsentgelt) in Rechnung gestellt.

3.8 Nachnahme

- 3.8.1** Der*die Absender*in kann der Post den kostenpflichtigen Auftrag erteilen, dass die Post ein Paket nur gegen Einziehung eines Geldbetrages im Namen und auf Rechnung des*der Auftraggeber*in (Absender*in) abgibt. Der Nachnahmebetrag pro Auftrag darf höchstens EUR 10.000,00 betragen.
- 3.8.2** Nachnahmesendungen werden ausschließlich beleglos mit Avisodaten übernommen. Pro Nachnahmeauftrag kann jeweils nur ein Paket angenommen werden. Nachnahmesendungen müssen vom*von der Absender*in als solche mit einem Nachnahme-Aufkleber



deutlich gekennzeichnet sein.

- 3.8.3** Das Nachnahmepaket wird nur gegen sofortige Bezahlung des Nachnahmebetrages sowie Erfassung der Daten des*der Auftraggeber*in des Geldtransfers übergeben. Der eingehobene Nachnahmebetrag wird an das vom*von der Auftraggeber*in angegebene Bankkonto eines im SEPA-Raum ansässigen Kreditinstituts überwiesen.
- 3.8.4** Alle vom*von der Absender*in angegebenen Daten werden von der Post zum Zweck der Abwicklung des Nachnahmeauftrages verwendet und streng vertraulich behandelt. Mit Übergabe der Nachnahmesendung in den Gewahrsam der Post (Aufgabe) stimmt der*die Absender*in ausdrücklich zu, dass die Post diese Daten zur Geschäftsabwicklung verwenden darf; davon abgesehen erfolgt keine Übermittlung dieser Daten an Dritte.

3.9 Zerbrechlich

- 3.9.1** Adäquat verpackte Pakete mit zerbrechlichem bzw. erschütterungsanfälligem/-sensiblen Inhalt müssen – bei sonstigem Haftungsausschluss hinsichtlich Bruch- bzw. Erschütterungsschäden – als „zerbrechlich“ gekennzeichnet werden (mit Aufkleber oder Icon aus PLC).



Diese Sendungen werden von der Post mit besonderer Sorgfalt behandelt. (Erschütterungsanfällig sind z.B. CD-/DVD-Player; elektronische Artikel; Notebooks; Computer und Zubehör; Kaffeemaschinen etc.). Die Inanspruchnahme dieser zusätzlichen Leistung ist kostenpflichtig

3.10 Wertangabe

- 3.10.1** Jede Sendung kann mit der Zusatzleistung Wertangabe aufgegeben werden. Sendungen mit Inhalten mit einem Wert über EUR 510,00 sind – bei sonstiger Haftungsbegrenzung gemäß Punkt 6.2 – nur in Paketen mit Wertangabe zulässig.

Diese Sendungen sind mit folgendem Aufkleber zu versehen:



Der*die Absender*in hat den tatsächlichen Wert („Verkehrswert“) anzugeben. Die Wertangabe ist bis zu maximal EUR 10.000,00 zulässig. Nur für Pakete mit Wertangabe beinhaltet die Leistung der Post eine durchgehende Beaufsichtigung des Paketes zwischen der Aufgabe und der Abgabe. Es ist nicht zulässig, einen Wert anzugeben, der den tatsächlichen Wert des Paketinhaltes übersteigt oder unterschreitet. Die Inanspruchnahme dieser zusätzlichen Leistung ist kostenpflichtig.

Der Verschluss muss so beschaffen sein, dass ein Eindringen in das Paket ohne Beschädigung des Verschlusses nicht möglich ist. Auf der Verpackung dürfen zum Zeitpunkt der Aufgabe keine Unterstreichungen angebracht oder Zettel aufgeklebt sein.

Übersteigt die Wertangabe EUR 1.500,00 sind die Verpackung sowie eine vorhandene Verschnürung mit so viel unverwechselbaren Siegellackabdrücken,



unverwechselbaren Plomben oder sonstigen gleichwertigen unverwechselbaren Verschlussmitteln zu sichern, dass alle Enden der Verpackung festgehalten werden, ein Eindringen in den Inhalt ohne äußerlich wahrnehmbare Beschädigung der Verpackung oder der Verschlussmittel nicht möglich ist und die Verpackung sowie die Verschnürung ohne Verletzung des Verschlusses nicht geöffnet oder abgestreift werden kann oder die adäquat verpackte Sendung in einen Safebag/Sicherheitsbeutel oder eine Werttasche einzulegen.

3.10.2 Zerbrechliche Sendungen mit Wertangabe

Ist die Sendung zugleich eine Sendung mit zerbrechlichem Inhalt und eine Sendung mit Wertangabe, muss die Sendung – bei sonstiger Haftungsbegrenzung hinsichtlich Bruch- bzw. Erschütterungsschäden – sowohl mit dem Aufkleber gemäß Punkt 3.9 als auch mit dem Aufkleber gemäß Punkt 3.10 gekennzeichnet werden.

In diesem Fall ist lediglich das Entgelt für Sendungen mit Wertangabe, nicht jedoch das Entgelt für die Zusatzleistung „Zerbrechlich“ zu entrichten.

3.11 Retourpaket

Pakete, die vom* von der Empfänger*in als Retourpaket an den* die Versandhändler*in zurückgesendet werden, werden von der Post auch dann befördert, wenn das Entgelt dafür erst bei der Abgabe beim* bei der Versandhändler*in entrichtet wird. Beim Retourpaket ist ggf. eine schriftliche Vereinbarung zwischen der Post und dem* der Versandhändler*in erforderlich und das von der Post definierte Retourenlabel zu verwenden.

4. Nachforschung

Der* die Absender*in kann innerhalb von drei Monaten an – bei Vorlage der Aufgabebescheinigung bzw. Bekanntgabe der Sendungsnummer – nach der richtigen Abgabe (bzw. im Fall eines Nachnahmeauftrages nach der richtigen Einziehung und Überweisung des Nachnahmebetrages) nachforschen lassen und muss dafür das entsprechende Formular vollständig ausfüllen. Die Nachforschung kann von dem der Aufgabe der Sendung folgenden Werktag (Mo.-Fr.) an eingeleitet werden.

Ergibt die Nachforschung, dass die Leistung der Post ordnungsgemäß erbracht wurde, hat der* die Absender*in bei der Verständigung vom Ergebnis ein Nachforschungsentgelt analog zu den AGB Paket Österreich Produkt- und Preisverzeichnis idgF zu entrichten.

(Auf der Internetseite post.at/sendungsverfolgung kann der* die Absender*in den Sendungsverlauf von Paketen / Sendungen durch Eingabe der Sendungsnummer selbst unentgeltlich nachverfolgen.)

5. Business Cockpit

Dem* der Absender*in wird ein Zugang zur passwortgeschützten Internetseite BusinessCockpit.at

ermöglicht. Hier kann der Sendungsverlauf der Pakete des* der Absender*in unentgeltlich nachverfolgt werden. Zusätzlich werden hier umfangreiche Abfrage- und Auswertungstools sowie Reports zur Verfügung gestellt.

6. Haftung

6.1 Haftung der Post

6.1.1 Die Post haftet nach den Bestimmungen der CMR für Verlust und Beschädigung der Pakete während des Obhutzeitraumes. Für Pakete, deren Inhalt unter eines der in Punkt 2.5.1 angeführten Verbote fällt oder die von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet wurden, besteht keine Haftung.

6.1.2 Eine Beschädigung gilt als nachweislich gegeben, wenn das Paket durch diese Schäden unbrauchbar etc. wird. Beschädigungen, die durch den ordnungsgemäßen und üblichen Transport, die ordnungsgemäße und übliche Bearbeitung bzw. Verladung bedingt sind, begründen keinerlei Ansprüche.

6.1.3 Die Haftung wird nur für den tatsächlich an der Sendung oder ihrem Inhalt eingetretenen Schaden übernommen. Eine darüber hinausgehende Haftung der Post, insbesondere für entgangenen Gewinn, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den* die Absender*in, etc. ist, soweit dem nicht zwingende Rechtsvorschriften entgegenstehen, ausgeschlossen.

6.1.4 Die vereinbarten Beförderungszeiten sind Regellaufzeiten, keine garantierten Lieferfristen.

6.2 Zusätzliche Haftungsvorschriften für Pakete ohne Wertangabe:

Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet die Post für von ihr oder ihr aufgrund des Gesetzes zuzurechnenden Personen – insbesondere durch nachweisliche(n) Verlust oder Beschädigung – verursachte Schäden bei Paketen ohne Wertangabe bis zu einem Betrag von höchstens EUR 510,00, dies im Hinblick darauf, dass Pakete mit einem höheren Wert mit einer entsprechenden Wertangabe aufgegeben werden müssen. Der* die Absender*in hat das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu beweisen.

6.3 Zusätzliche Haftungsvorschriften für Pakete mit Wertangabe:

Bei Paketen mit Wertangabe ist die Haftung der Post 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“ gekennzeichnet wurden, hinsichtlich Bruch- bzw. Erschütterungsschäden, mit höchstens EUR 510,00

begrenzt.

6.4 Zusätzliche Haftungsvorschriften für Kleinpakete

Bei nachweislichem Verlust sowie Beschädigung von Kleinpaketen 2000/Kleinpaketen 2000 Plus haftet die Post vorrangig gemäß Vereinbarung, höchstens – auch bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit – jedoch bis zu einem Betrag von EUR 50,00, dies im Hinblick darauf, dass Sendungen mit einem höheren Wert nicht als Kleinpaket 2000/Kleinpaket 2000 Plus verschickt werden dürfen. Der*die Absender*in hat das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu beweisen.

6.5 Zusätzliche Haftungsvorschriften für Paket Kompakt

Bei nachweislichem Verlust sowie Beschädigung von Paket Kompakt Paketen haftet die Post vorrangig gemäß Vereinbarung, höchstens – auch bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit – jedoch bis zu einem Betrag von EUR 50,00 dies im Hinblick darauf, dass Sendungen mit einem höheren Wert nicht als Paket Kompakt verschickt werden dürfen. Der*die Absender*in hat das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu beweisen.

6.6 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 Paketes nicht eingezogen, kann der*die Absender*in von der Post die Zahlung des eingezogenen bzw. eines Betrages in Höhe des einzuziehenden Nachnahmebetrages verlangen.

6.7 Sonstige Schäden

Für nicht durch die CMR geregelte Schadensfälle wird die Haftung der Post für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Die Post haftet weiters nur für unmittelbare Schäden bis höchstens EUR 510,00; eine darüber hinausgehende Haftung der Post, insbesondere für entgangenen Gewinn, Vermögensschäden, Folgeschäden sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den*die Absender*in ist, soweit dem nicht zwingende Rechtsvorschriften entgegenstehen, ausgeschlossen. Der*die Absender*in hat das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu beweisen.

6.8 Haftungsausschluss

Die Haftung der Post ist insbesondere ausgeschlossen, wenn

- der Schaden auf fehlende oder mangelhafte Verpackung, die natürliche Beschaffenheit der beförderten Sache, ungenügende oder unzulängliche

Bezeichnung des aufgegeben Paketes, oder ein Verschulden des*der Absender*in zurückzuführen ist;

- ein Bruch- bzw. Erschütterungsschaden vorliegt und eine zerbrechliche bzw. erschütterungsanfällige/-sensible Sendung nicht mit der Zusatzleistung Zerbrechlich aufgegeben und mit Zerbrechlich-Aufkleber gekennzeichnet wurde;
- der Inhalt des Paketes unter eines der in Punkt 2.5.1 angeführten Verbote fällt oder das Paket von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet worden ist.

Die Post hat für die Nicht- oder Schlechterfüllung ihrer Vertragspflichten, auch wenn sie sich Erfüllungsgehilf*innen bedient, sowie für Schäden nicht einzustehen und allfällige Pönalen und Leistungsfristen kommen nicht zur Anwendung, wenn diese durch vom Parteiwillen unabhängige oder unvermeidbare Umstände eintreten. Das können beispielsweise unvorhersehbare oder 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 oder unabwendbare Hinderungsgründe sein.

6.8.1 Das Fehlen eines Sendungsstatus ist kein Nachweis dafür, dass eine Sendung nicht zugestellt wurde.

6.9 Haftung des*der Absender*in

6.9.1 Der*die Absender*in eines Paketes haftet für sämtliche Schäden, Kosten und Aufwendungen, die infolge der Versendung von der Beförderung ausgeschlossener 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 Ansprüchen Dritter schad- und klaglos. Bei Annahme eines solchen Paketes durch die Post befreit den*die Absender*in nicht von seiner Haftung.

6.9.2 Der*die Absender*in haftet durch drei Jahre, vom Tag der Aufgabe des Paketes 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/oder vom*von der Empfänger*in verweigert wird.

6.10 Aufrechnung bzw. Zurückbehaltung

Gegenüber Ansprüchen der Post ist eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung nur mit fälligen



Gegenansprüchen des*der Absender*in, denen ein Einwand nicht entgegensteht, zulässig.

7. Sonstiges

Für Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und kollisionsrechtlicher Bestimmungen.

Als ausschließlicher Gerichtsstand gilt das für 1030 Wien sachlich zuständige Gericht als vereinbart.

Soweit eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein sollte, wird hierdurch die Geltung der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine solche zu ersetzen, die ihrem wirtschaftlichen Sinn möglichst nahe kommt.

Österreichische Post AG
Unternehmenszentrale Geschäftsfeld „Paket Österreich“
Rochusplatz 1
1030 Wien



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.