
RETOURPAKETE

Allgemeine Geschäftsbedingungen



Gültig ab 02.09.2026



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR RETOURPAKETE

Gültig ab 02.09.2026

(Ausgabe Nr. 2/2026)

Inhalt

1. Geltungsbereich	3
2. Vertragsverhältnis	3
3. Versandvoraussetzungen	3
3.1 Maße und Gewichte	3
3.2 Beförderungsart	3
3.3 Ermittlung und Bezahlung von Entgelten	3
3.4 Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen	3
3.5 Verpackung und Verschluss	4
4. Retourenlabel	4
5. Dienstleistungsangebot	4
5.1 Aufgabe	4
5.2 Abgabe	4
5.3 Übernahmsbestätigung	4
5.4 Unzustellbare Retourpakete	4
6. Nachforschung	4
7. Business Cockpit & Paket-Zone	4
8. Haftung	5
8.1 Haftung der Post	5
8.2 Haftungsausschluss	5
8.3 Haftung des*der Kund*in	5
8.4 Aufrechnung bzw. Zurückbehaltung	5
8.5 Geltendes Recht/Gerichtsstand	5
9. Sonstiges	6



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 nationale und internationale Retourpakete.

2. Vertragsverhältnis

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

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

Entspricht ein Retourpaket nicht den Bestimmungen dieser AGB, liegt es im Ermessen der Post seine Annahme zu verweigern oder ein sich bereits in Gewahrsam der Post befindliches Retourpaket nach Rücksprache mit dem*der Kund*in zu behandeln.

Der*die Kund*in nimmt zur Kenntnis, dass die Post eine Massenbefördererin ist, die 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 Retourpaketes erfolgt nicht.

3. Versandvoraussetzungen

Ein Retourpaket ist eine Einzelpaket-Sendung/Einzelcollo-Sendung, mittels der*die Empfänger*in einer Sendung den gesamten Inhalt oder Teile der ursprünglichen Sendung(en) an den*die ursprüngliche*n Absender*in („Kund*in“) dieser Sendung(en) ohne Entrichtung eines Beförderungsentgelts zurücksendet. Das Beförderungsentgelt des Retourpakets ist vom*von der Kund*in zu bezahlen.

3.1 Maße und Gewichte

Retourpaket National:

Für ein Retourpaket National gelten folgende Höchstmaße- und gewichte:

Standardmaße sind 100 x 60 x 60 cm. Länge von maximal 200 cm und Gurtmaß (=Länge + Umfang) (Umfang = 2 x Breite + 2 x Höhe) von maximal 360 cm. Höchstgewicht: 31,5 kg,

Retourpaket International:

Für ein Retourpaket International gelten folgende Höchstmaße- und gewichte:

Standardmaße sind 100 x 60 x 60 cm.

Länge von maximal 150 cm und Gurtmaß von maximal 300 cm. Höchstgewicht: 30 kg. Die Begrenzungen können ggf. je nach Länderbestimmungen abweichen.

3.2 Beförderungsart

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

3.3 Ermittlung und Bezahlung von Entgelten

3.3.1 Der*die Kund*in ist verpflichtet, für jedes Retourpaket, die vorgesehenen Entgelte im Wege der Stundung zu bezahlen und eine entsprechende Stundungsvereinbarung abzuschließen. Die Grundlage für die Verrechnung bildet der Annahmescan des Paketes.

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

3.4 Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen

3.4.1 Vom Versand sind ausgeschlossen:

- Retourpakete, deren Inhalt, äußere Gestaltung oder Beförderung gegen gesetzliche Bestimmungen verstößt;
- Retourpakete, die auf Grund ihres Inhalts oder auf Grund ihrer Beschaffenheit für das Betriebssystem der Post ungeeignet sind;
- Retourpakete, deren Inhalt oder äußere Beschaffenheit Personen verletzen, an ihrer Gesundheit schädigen oder Sachschäden verursachen können;
- lebende Tiere sowie schnell verderbliche (verfaulende) Güter jeder Art;
- Retourpakete mit unzureichender Verpackung oder Kennzeichnung;
- Retourpakete mit einem Wert über EUR 10.000,00;
- gefährliche Güter, Problemstoffe gemäß den Bestimmungen des europ. Übereinkommens über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße (ADR) sowie Abfälle und Problemstoffe gem. Abfallwirtschaftsgesetz AWG;
- Urkunden (z.B. Reisepass, Führerschein) und Wertzeichen aller Art, geldwerte Urkunden und



Dokumente aller Art (z.B. Wertpapiere, Wechsel, Sparbücher, Gutscheine, Eintrittskarten);

- 3.4.2** Die Post ist nicht zur Prüfung von Beförderungsausschlüssen verpflichtet. Die Post ist jedoch berechtigt - soweit nicht gesetzlich anderes bestimmt ist - Retourpakete 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.

- 3.4.3** Die Übernahme vom Versand ausgeschlossener Sachen stellt keinen Verzicht auf einen Beförderungsausschluss dar.

3.5 Verpackung und Verschluss

Verpackung (Innen- und Außenverpackung) und Verschluss müssen den Inhalt des Retourpaketes 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.

4. Retourenlabel

Der*die Kund*in hat das Retourenlabel über das PLC, über das Retourenportal bzw. laut der Belabelungsfibel zu generieren, und dem*der Empfänger*in zur Verfügung zu stellen. Es ist immer das zur Verfügung gestellte (und von der Post definierte) Label zu verwenden, Sendungen ohne dieses Label können nicht auf Basis dieser AGB befördert werden.

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

5. Dienstleistungsangebot

Die Leistung Retourpaket umfasst die Annahme, die Beförderung sowie den Umschlag, die Zustellung sowie allenfalls die Lagerung bzw. Bereithaltung von Retourpaketen.

5.1 Aufgabe

Nationale Retourpakete können bei der Post, internationale Retourpakete bei dem auf dem Retourenlabel angeführten Partner im Ausland aufgegeben werden.

5.2 Abgabe

Retourpakete werden dem*der Kund*in an die angegebene Adresse zugestellt.

5.3 Übernahmsbestätigung

Die Abgabe des Pakets wird von der Post dokumentiert, soweit es sich um eine dokumentationspflichtige Sendung handelt.

5.4 Unzustellbare Retourpakete

- 5.4.1** Retourpakete sind unzustellbar, wenn keine Zustellung möglich ist und auch keine Nachsendung (aufgrund einer gültigen Nachsendevereinbarung des*der Kund*in mit der Post) erfolgt.

- 5.4.2** Unzustellbare Retourpakete 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 3 Monaten abgeholt werden kann. Nach Ablauf der Frist gehen nicht abgeholte Retourpakete ins Eigentum der Post über.

- 5.4.3** Sind Zustellung oder Rücksendung wegen fehlender Absender*innen- bzw. Empfänger*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.

6. Nachforschung

Der*die Kund*in kann innerhalb von drei Monaten ab Aufgabe bei - Bekanntgabe der Sendungsnummer - nach dem Verbleib des Retourpakets nachforschen lassen. Die Nachforschung kann von dem der Aufgabe der Sendung folgenden Werktag (Mo.-Fr.) an eingeleitet werden. (Auf der Internetseite post.at/sendungsverfolgung kann der*die Kund*in den Sendungsverlauf von Paketen / Sendungen durch Eingabe der Sendungsnummer selbst unentgeltlich nachverfolgen.)

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

7. Business Cockpit & Paket-Zone

Dem*der Kund*in wird ein Zugang zu einer passwortgeschützten Internetseite der Post ermöglicht. Hier kann der Sendungsverlauf der Retourpakete des*der Kund*in unentgeltlich nachverfolgt werden.



8. Haftung

8.1 Haftung der Post

- 8.1.1** Die Post haftet nach den Bestimmungen der CMR für Verlust und Beschädigung der Pakete während des Obhut Zeitraumes. Für Pakete, deren Inhalt unter eines der in Punkt 5 angeführten Verbote fällt oder die von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet wurden, besteht keine Haftung.
- 8.1.2** 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.
- 8.1.3** Die Haftung wird nur für den tatsächlich an der Sendung oder ihrem Inhalt eingetretenen Schaden übernommen. Eine darüberhinausgehende 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.
- 8.1.4** Angeführte Beförderungszeiten sind Regellaufzeiten, keine garantierten Lieferfristen.
- 8.1.5** 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 bis zu einem Betrag von höchstens EUR 510,00. Der*die Kund*in hat das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu beweisen.
- 8.1.6** 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 darüberhinausgehende Haftung der Post, insbesondere für entgangenen Gewinn, Vermögensschäden, Folgeschäden sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den*die Kund*in ist, soweit dem nicht zwingende Rechtsvorschriften entgegenstehen, ausgeschlossen. Der*die Kund*in hat das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu beweisen.

8.2 Haftungsausschluss

- 8.2.1** Die Haftung der Post ist insbesondere ausgeschlossen, wenn der Schaden
- 8.2.2** auf fehlende oder mangelhafte Verpackung, die natürliche Beschaffenheit der beförderten Sache, ungenügende oder unzulängliche Bezeichnung des aufgegebenen Paketes, oder ein Verschulden des*der Absender*in zurückzuführen ist;

- 8.2.3** - der Inhalt des Paketes unter eines der in Punkt 5 angeführten Verbote fällt oder das Paket von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet worden ist.

- 8.2.4** Die Post hat für die Nicht- oder Schlechterfüllung ihrer Vertragspflichten, auch wenn sie sich Erfüllungsgehilf*innen bedient, sowie für Schäden nicht einzustehen und allfälligen 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.

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

8.3 Haftung des*der Kund*in

- 8.3.1** Der*die Kund*in 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 darüberhinausgehender Schäden, Kosten (insbesondere besonderer Transportkosten) und Aufwendungen bleibt der Post vorbehalten. Der*die Kund*in hält die Post hinsichtlich Ansprüchen Dritter schad- und klaglos. Die Annahme eines solchen Paketes durch die Post befreit den*die Kund*in nicht von seiner Haftung.

- 8.3.2** Der*die Kund*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 Kund*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 Kund*in verweigert wird.

8.4 Aufrechnung bzw. Zurückbehaltung

Gegenüber Ansprüchen der Post ist eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung nur mit fälligen Gegenansprüchen des*der Kund*in, denen ein Einwand nicht entgegensteht, zulässig.

8.5 Geltendes Recht/Gerichtsstand

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.

9. Sonstiges

Der*Die Kund*in verpflichtet sich, die Verpflichtungen hinsichtlich der Punkte 3.1., 5, 6 an seine*ihre - Empfänger*innen zu überbinden.

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 nahekommt.

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.