

---

# ABHOLSERVICE

Besondere Bedingungen



---

Gültig ab 01.07.2024



## BESONDERE BEDINGUNGEN ABHOLSERVICE

Gültig ab 01.07.2024

(Ausgabe Nr. 1/2024)

### INHALT

<b>1</b>	<b>Geltungsbereich .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Dienstleistungsangebot .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Produkte für das Abholservice .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Entgelt.....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Bezahlung.....</b>	<b>3</b>
<b>6</b>	<b>Auftragsannahme und -bestätigung.....</b>	<b>3</b>
<b>7</b>	<b>Abholbedingungen .....</b>	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Abholbestätigung .....</b>	<b>4</b>
<b>9</b>	<b>Storno .....</b>	<b>4</b>
<b>10</b>	<b>Vertragsverhältnis.....</b>	<b>4</b>
10.1	Beförderungsart .....	4
10.2	Vom Abholservice ausgeschlossene Sachen .....	4
10.3	Verpackung und Verschluss .....	4
10.4	Anbringen der Anschrift und sonstiger Angaben.....	4
<b>11</b>	<b>Haftung.....</b>	<b>4</b>
11.1	Haftung der Post.....	4
11.2	Haftungsausschluss.....	6
11.3	Haftung des*der Kund*in .....	6
<b>12</b>	<b>Rücktrittsrecht .....</b>	<b>6</b>
<b>13</b>	<b>Sonstiges .....</b>	<b>6</b>



## 1 Geltungsbereich

Diese besonderen Bedingungen (im Folgenden: BB) gelten für die Rechtsbeziehungen zwischen der Österreichische Post AG (im Folgenden: Post) und ihren Kund\*innen, die das „Abholservice“ oder das „Abholservice Business“ (im Folgenden gemeinsam Kund\*innen) nutzen. Es handelt sich hierbei nicht um eine Dienstleistung im Rahmen des gesetzlich vorgesehenen Universaldienstes.

## 2 Dienstleistungsangebot

Unter [post.at](https://post.at) haben Kund\*innen der Post (im Folgenden „Kund\*in“) die Möglichkeit, online im Rahmen der Online Services einen Abholauftrag für Pakete zu erteilen (Abholservice). Der Abholauftrag kann nur für den nächsten Werktag (Montag-Freitag) erteilt werden.

Mit Hilfe der Versandsoftware Post-Labelcenter können Kund\*innen der Post mit Kundenvertrag (im Folgenden \*Vertragskund\*innen) online einen Abholauftrag für Pakete erteilen (Abholservice Business). Die Post kann mit diesen Kund\*innen weitere Beauftragungsmöglichkeiten für das Abholservice Business vereinbaren. Der Abholauftrag kann bis zu sieben Kalendertage im Voraus erteilt werden.

Es ist ein Abholauftrag pro Werktag (Montag bis Freitag), Adresse und Kund\*in zulässig. Es werden beim Abholservice sowie beim Abholservice Business bis zu fünf Kollis (Pakete) pro Auftrag abgeholt. Der\*die Kund\*in gibt online die gewünschte Abholadresse (oder einen Wunsch-Platz, z.B. Post-Flexibox) an der gewählten Adresse an und akzeptiert das online vorgegebene Zeitfenster für den gewählten Abholtag. Abholungen finden nach Möglichkeit im vorgegebenen Zeitfenster, jedenfalls aber bis 18 Uhr des Abholtages statt. Abholungen finden nur innerhalb Österreichs statt.

## 3 Produkte für das Abholservice

Im Rahmen des unter [post.at](https://post.at) beauftragten Abholservice werden von der Post bis zu fünf Kollis abgeholt, die mit

- einer Paketmarke (Paketmarke online, Paketmarke aus dem Frankierautomaten, Business Paketmarken etc.),
  - einem gültigen Retourenlabel von einem\*einer Versandhändler\*in (Versandhandelsretoure),
  - einem mit „Easy Return Solution“ der Post erstellten Retourenlabel,
  - einem Hermes Retourenlabel oder
  - einer Weinpaketmarke (Weinpaket Prepaid)
- versehen sind.

Im Rahmen des Abholservice Business werden von der Post bis zu fünf Kollis, die mit

- einer Paketmarke (Paketmarke online, Paketmarke aus dem Frankierautomaten, Business Paketmarken etc.),
- einem gültigen Retourenlabel von einem\*einer Versandhändler\*in (Versandhandelsretoure),

- einem mit „Easy Return Solution“ der Post erstellten Retourenlabel,
  - einem Hermes Retourenlabel
  - einer Weinpaketmarke (Weinpaket Prepaid) oder
  - einem im Post-Labelcenter oder einem vergleichbaren, von der Post freigegebenen Eigensystem des\*der Vertragskund\*in erstellten Versandlabel
- versehen sind.

- Folgende Sendungen können im Rahmen des Abholservice Business jedoch nicht abgeholt werden:
- lauffzeitkritische Sendungen (z.B. Post Express, Next Day Fresh),
- Sendungen mit den Zusatzleistungen Wert, Höherversicherung, Gefahrgut, Gefahrgut begrenzte Menge (LQ) sowie
- Sendungen, welche größer als Länge 100 x Breite 60 x Höhe 60 cm sind

## 4 Entgelt

Für das „Abholservice“ ist das am Tag der Auftragserteilung gültige sowie online angezeigte Entgelt zu entrichten. Das Entgelt für das „Abholservice Business“ beträgt EUR 2,80 exklusive 20% Umsatzsteuer.

Das Entgelt versteht sich jeweils als Bruttoentgelt inklusive aller gesetzlich geschuldeten Steuern und Abgaben und versteht sich für die Abholung von bis zu 5 Kollis an der vom\*von der Kund\*in ausgewählten Abholadresse am vereinbarten Abholtag. Sollte die Abholung aus in der Sphäre des\*der Kund\*in liegenden Gründen nicht durchgeführt werden können, so schuldet der\*die Kund\*in das volle Entgelt.

## 5 Bezahlung

Die Bezahlung des Entgelts für das Abholservice kann mittels einer auf den Internetseiten [post.at](https://post.at) angegebenen Bezahlungsmöglichkeit oder mittels eines von der Post unentgeltlich zur Verfügung gestellten Gutscheincodes erfolgen.

Erfolgt die Zahlung per Kreditkarte ist der\*die Kund\*in verpflichtet, für eine den Einzug des jeweiligen Rechnungsbetrages ausreichende Deckung der angegebenen Karte zu sorgen.

Eventuell anfallende Überweisungs- und Bankspesen sowie allfällige Internet-Onlinegebühren sind von dem\*der Kund\*in zu tragen.

Die Bezahlung des Entgelts für das Abholservice Business erfolgt im Rahmen der Stundungsvereinbarung zwischen der Post und dem\*der Vertragskund\*in.

## 6 Auftragsannahme und -bestätigung

Die Erteilung des Abholauftrages des\*der Kund\*in stellt ein Angebot an die Post zum Abschluss eines Vertrages dar. Der Vertrag kommt erst mit ausdrücklicher Annahme des Abholauftrages des\*der Kund\*in durch



die Post durch Übersenden der Auftragsbestätigung per E-Mail oder der Bestätigung über die Annahme im jeweiligen Beauftragungssystem (z.B. Post-Labelcenter) zustande. Die Post ist ausdrücklich nicht verpflichtet, einlangende Vertragsangebote anzunehmen. Lehnt die Post ein einlangendes Vertragsangebot ab, so teilt sie dies dem\*der Kund\*in ohne Angabe von Gründen mit.

## 7 Abholbedingungen

Die bis zu fünf Kolli müssen im vereinbarten Zeitraum abholbereit, d.h. ordnungsgemäß verpackt und gemäß Punkt 3 frankiert sein. Bei Paketen mit Paketmarke sind die AGB Paketmarke, bei Paketen mit Weinpaketmarke (Weinpaket Prepaid) die AGB Paket Österreich ([post.at/agb](http://post.at/agb)) der Post zu beachten. Bei allen anderen Sendungen sind die jeweiligen produktspezifischen AGB zu beachten. Nur bei der Abholung aus der Post-Flexibox oder einem anderen im Rahmen der Bestellung angegebenen Wunsch-Platz ist eine persönliche Übergabe nicht erforderlich.

Beschädigte Pakete sowie Pakete, die auf der Post-Flexibox liegen, werden nicht mitgenommen.

Etwaige Übermengen (mehr als 5 Kolli) werden nicht berücksichtigt und können nicht abgeholt bzw. mitgenommen werden.

Es erfolgt ein Abholversuch im vereinbarten Zeitraum.

## 8 Abholbestätigung

Beim unter [post.at](http://post.at) beauftragten Abholservice wird die Abholbestätigung dem\*der Kund\*in an die im Zuge der Bestellung beziehungsweise im Zuge seiner\*ihrer Registrierung für die Online-Services angegebene E-Mail-Adresse zugeschickt. Vertragskund\*innen, die die Übermittlung einer Abholbestätigung per E-Mail wünschen, müssen im Zuge der Beauftragung eine E-Mail-Adresse angeben und dem Empfang von E-Mail Benachrichtigungen zustimmen. Diese enthält die konkreten Sendungsnummern der Sendungen, die im Zuge der Abholung mitgenommen wurden.

Vertragskund\*innen erhalten im Beauftragungssystem eine Statusmeldung über die Abholung.

## 9 Storno

Beim Abholservice Business gibt es die Möglichkeit den Auftrag bis zwei Werktage vor der vereinbarten Abholung zu stornieren. Das Auftragsstorno muss über das Post-Labelcenter bzw. ein vergleichbares, von der Post freigegebenes Eigensystem des\*der Vertragskund\*in erfolgen und von der Post bestätigt werden.

## 10 Vertragsverhältnis

Die Post schließt mit dem\*der Kund\*in auf Basis dieser BB eine Vereinbarung ab. Im Einzelfall abweichende Regelungen bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung. Die Geltung von für die Post fremden Allgemeinen Geschäftsbedingungen/Vertragsbedingungen wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Entspricht eine Sendung nicht den Bestimmungen dieser BB, liegt es im Ermessen der Post die Annahme zu verweigern oder eine sich bereits in Gewahrsam der Post befindliche Sendung auf Kosten des\*der Kund\*in weiterzubefördern oder auf seine\*ihre Kosten zurückzugeben / zurückzusenden.

Für die Inanspruchnahme des Abholservice ist die Vollendung des 16. Lebensjahres erforderlich.

## 10.1 Beförderungsart

Die Post holt die jeweiligen Sendungen an der Abholadresse ab und bringt diese innerhalb von 24 Stunden zu einem postalischen Zugangspunkt der Post. Nach Übergabe der abgeholtten Sendungen am Zugangspunkt erfolgt die Beförderung und Zustellung der Sendung auf Basis der Vereinbarung für die Retouren bzw. der AGB Paketmarke, der AGB Paket Österreich bzw. – im Rahmen des Abholservice Business - der weiteren produktspezifischen AGB der Post, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses (Beförderungsvertrag) gültig sind. Der Haftungsübergang für die Sendungen beginnt mit dem Zeitpunkt der erfolgten Abholung.

## 10.2 Vom Abholservice ausgeschlossene Sachen

Vom Abholservice und vom Abholservice Business ausgeschlossen sind:

- alle anderen Produkte als im Punkt 3 genannt;
- alle verbotenen Inhalte gemäß den AGB Paketmarke bzw. AGB Paket Österreich sowie weiterer produktspezifischer AGB im Rahmen des Abholservice Business;
- Pakete deren Wert EUR 510,00 übersteigt.

## 10.3 Verpackung und Verschluss

Der\*die Kund\*in ist verpflichtet, für eine geeignete Transportverpackung (= Außen- und Innenverpackung) sowie einen sicheren Verschluss zu sorgen. Die Verpackung und der Verschluss müssen den Inhalt während des gesamten Beförderungslaufes wirksam gegen Verlust und Beschädigung sowie gegen Beanspruchungen, denen das Gut während des Transports und des mechanischen Umschlages insbesondere durch Druck, Stoß oder Fall üblicherweise ausgesetzt ist, schützen. Die Verpackung darf keinen Rückschluss auf Art und Wert des Inhaltes zulassen und muss verhindern, dass dem Inhalt beizukommen ist, ohne sichtbare Spuren des Eingriffes zu hinterlassen.

## 10.4 Anbringen der Anschrift und sonstiger Angaben

Auf den Sendungen muss auf der größten Fläche der jeweiligen Sendung ein gültiger Versandlabel angebracht sein. Bei Versand mittels Weinpaketmarke (Weinpaket Prepaid) müssen alle auf dem Label vorgesehenen Felder vollständig und leserlich in lateinischer Schrift ausgefüllt worden sein.

## 11 Haftung

### 11.1 Haftung der Post

11.1.1 Bei Erbringung einer mangelhaften Leistung durch die



Post hat der\*die Kund\*in das Recht, Gewährleistungsansprüche im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung geltend zu machen.

Eine mangelhafte Leistung liegt nicht vor, wenn die Überschreitung der für die Abholung vorgesehenen Frist auf eine erhebliche Zunahme des Postverkehrs (z.B. vor Weihnachten) zurückzuführen ist.

Bei Verwendung eines unentgeltlichen Gutscheincodes ist die Gewährleistung ausgeschlossen.

Zusätzliche Regelungen für Unternehmer\*innen iSd UGB:

Mängel sind der Post unverzüglich nach Kenntnis schriftlich anzuzeigen; unterlässt der\*die Kund\*in diese Anzeige, so gilt die Leistung als ordnungsgemäß erbracht (§§ 377, 378 UGB).

Bei berechtigter und rechtzeitiger Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Post zwei Verbesserungsversuche zustehen und der\*die Kund\*in der Post alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Post ist berechtigt, die Verbesserung der Leistung zu verweigern, wenn diese unmöglich ist, oder für die Post mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. In diesem Fall oder nach Scheitern der Verbesserungsversuche stehen dem\*der Kund\*in die gesetzlichen Wandlungs- oder Minderungsrechte zu

Die Vermutungsregelung gemäß § 924 ABGB zu Lasten der Post ist ausgeschlossen.

Das Vorliegen des Mangels, der Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge sind von dem\*der Kund\*in zu beweisen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Lieferung/Leistung.

Der\*die Kund\*in ist nicht berechtigt Zahlungen wegen Bemängelungen zurückzuhalten.

- 11.1.2 Die Post haftet nach den Bestimmungen des Übereinkommens über den Beförderungsvertrag im internationalen Straßengüterverkehr (CMR) für Verlust und Beschädigung der Pakete während des Obhutzeitraumes (erfolgte Abholung bei dem\*der Kund\*in bis Übergabe am postalischen Zugangspunkt) sowie Überschreitung der Lieferfrist.

Eine anspruchsbegründende Überschreitung der Lieferfrist liegt vor, wenn abgeholte Pakete nicht innerhalb von 24 Stunden am postalischen Zugangspunkt zur weiteren Beförderung übergeben werden. Diese Frist erhöht sich auf das Doppelte, wenn die Verzögerung auf eine erhebliche Zunahme des Postverkehrs (z.B. vor Weihnachten) zurückzuführen ist.

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.

Bei Verlust wird der Wert des Gutes am Ort und zur Zeit der Abholung, bei Beschädigung der Betrag der Wertminderung, jeweils aber nur bis zu den nachfolgend angeführten Höchstbeträgen ersetzt.

Die Entschädigung ist - 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 ganzlichem bzw. teilweisem Verlust zu zahlen wäre,
- bei Schäden, die nachweislich durch eine Überschreitung der Lieferfrist entstanden sind, mit der Höhe des für die Beförderung (Abholung) entrichteten Entgelts.

Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet die Post für von ihr oder von ihr aufgrund des Gesetzes zuzurechnenden Personen verursachte Schäden bei Paketen über die Haftungsgrenze gemäß Punkt 10.1, 7. Absatz hinaus bis zu maximal einem Betrag von EUR 510,00 dies im Hinblick darauf, dass Sendungen mit einem höheren Wert gem. Pkt. 3 nicht zugelassen sind. Der\*die Kund\*in hat das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit zu beweisen.

Eine darüberhinausgehende Haftung der Post, insbesondere für entgangenen Gewinn, Verzugsschäden, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den\*die Kund\*in ist, nach den Bestimmungen der CMR, ausgeschlossen.

- 11.1.3 Für nicht durch die CMR geregelte Schäden, d.h. Schäden, die nicht durch Verlust oder Beschädigung der Pakete während des Obhutzeitraumes 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 Kund\*in ist ausgeschlossen. Die Post haftet weiters in Übereinstimmung mit Punkt 10.1.2 7. Absatz 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 aus dieser Vereinbarung, also der Abholung, Beförderung und Übergabe (am postalischen Zugangspunkt) von Paketen, entstehen.

Die Post haftet nicht für Verluste oder Beschädigungen an Paketen, die außerhalb des Obhutzeitraumes (erfolgte Abholung bis Übergabe am postalischen Zugangspunkt) eintreten.



## 11.2 Haftungsausschluss

Die Haftung der Post ist insbesondere ausgeschlossen, wenn

- der Schaden auf mangelhafte Verpackung, die natürliche Beschaffenheit der beförderten Sache oder ein Verschulden des\*der Kund\*in zurückzuführen ist;
- der Inhalt des Paketes unter eines der in Punkt 3 angeführten Verbote fällt oder das Paket von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet worden ist;
- der\*die Kund\*in in der Absicht eine Entschädigungsleistung zu erhalten, mutmaßlich betrügerische Handlungen gesetzt hat;

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 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.

## 11.3 Haftung des\*der Kund\*in

Der\*die Kund\*in haftet für sämtliche Schäden, Kosten und Aufwendungen die infolge der Versendung von, von der Beförderung ausgeschlossenen Sachen oder infolge Nichtbeachtung dieser Besonderen Bedingungen entstanden sind und hat der Post mindestens ein Drittel des vereinbarten Entgelts als Aufwandsentschädigung zu leisten. Die Geltendmachung darüber hinausgehender 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\*ihrer Haftung.

Der\*die Kund\*in haftet durch drei Jahre, vom Tag der Abholung des Paketes an, für nicht entrichtete Entgelte (z.B. Unterfrankierung) sowie für Beträge, welche die Post berechtigterweise im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung für den\*die Kund\*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 Kund\*in geltend macht. 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 von dem\*der Kund\*in verweigert wird.

## 12 Rücktrittsrecht

Das Rücktrittsrecht für Verbraucher\*innen ist ausgeschlossen, da für die Beförderung des Pakets im Rahmen des Abholservice ein bestimmter Zeitraum vertraglich vorgesehen ist (§ 18 (1) Z 10 Bundesgesetz über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz-FAGG).

## 13 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.

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

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**

[post.at/kundenservice](https://post.at/kundenservice)

[post.at](https://post.at) | [post.at/sendungsverfolgung](https://post.at/sendungsverfolgung)

Informationen zum Datenschutz finden Sie unter [post.at/datenschutz](https://post.at/datenschutz).

FN 180219d des Handelsgerichts Wien. Sitz in politischer Gemeinde Wien. Rechtsform: Aktiengesellschaft  
Druck- und Satzfehler vorbehalten.