

Erklärung zur Barrierefreiheit

1. Allgemeine Beschreibung der Dienstleistungen

Die Österreichische Post AG ist Österreichs führender Post- und Logistikdienstleisterin. Als Post-Universaldienstbetreiberin sind wir gesetzlich dazu verpflichtet die Postgrundversorgung in Österreich zu gewährleisten. Inklusion von Verbraucher*innen und Endnutzer*innen ist uns wichtig und Diversität und Barrierefreiheit sind im Nachhaltigkeitsprogramm des Unternehmens verankert.

Auf unserer Website bieten wir verschiedenste Online-Services im Zusammenhang mit dem Versenden und Empfangen von Sendungen an. Ferner betreiben wir einen Onlineshop insbesondere mit Philatelieprodukten.

Unsere Online-Dienstleistungen im Detail:

- **Paketmarke:** Bei der Paketmarke handelt es sich um ein vorausbezahltes Versandetikett für Pakete, das online erstellt und von den Kund*innen ausgedruckt werden kann. Es kann personalisiert werden, indem Kund*innen ein Bild oder Logo hochladen, das dann auf die Paketmarke gedruckt wird. <https://www.post.at/p/a/paketmarke>
- **Tarifrechner:** Mit dem Tarifrechner können Kund*innen die Tarifkosten ihrer Brief- oder Paketsendung in wenigen Schritten berechnen. <https://www.post.at/t/tarifrechner>
- **AllesPost:** Bei AllesPost handelt es sich um eine Paketumleitung, mit der sichergestellt wird, dass alle Pakete der Kund*innen mit der Österreichische Post AG zugestellt werden, egal welchen Paketdienst der Online-Shop, bei dem die Kund*innen bestellt haben, ursprünglich gewählt hat. Kund*innen müssen bei der Bestellung im Online-Shop die AllesPost-Adresse, die sie zuvor erhalten, als Lieferadresse angeben. <https://www.post.at/p/a/allespost>
- **AllesPost Deutschland:** Bei AllesPost Deutschland handelt es sich um eine Paketweiterleitung von Deutschland nach Österreich. Kund*innen registrieren sich und erhalten eine persönliche AllesPost Deutschland Adresse in Deutschland, an die Kund*innen die in Online-Shops bestellte Waren liefern lassen kann. Die dorthin gelieferten Waren werden sodann von der Österreichische Post AG an Adressen in Österreich weitergeleitet. <https://www.post.at/p/a/allespost-deutschland>
- **Abholservice:** Hierbei handelt es sich um ein von der Österreichische Post AG angebotenes Abholservice von Retourpaketen oder mit Paketmarke vorfrankierten Sendungen direkt bei den Kund*innen. <https://www.post.at/p/a/abholservice>
- **Postvollmacht:** Mit der Postvollmacht können Kund*innen bis zu fünf anderen Personen gestatten, an die Kund*innen adressierte Sendungen entgegen zu nehmen. <https://www.post.at/p/a/postvollmacht>

- **Urlaubsfach:** Kund*innen beauftragen die Österreichische Post AG, für sie während ihrer Abwesenheit einlangende Sendungen aufzubewahren und diese nach ihrer Rückkehr zur Abholung bereit zu halten oder an sie zuzustellen. <https://www.post.at/p/a/urlaubsfach>
- **Postfach:** Kund*innen beauftragen die Österreichische Post AG an sie adressierte Sendungen direkt in ein Postfach in einer Postgeschäftsstelle zu liefern. <https://www.post.at/p/a/postfach-brief>
- **Nachsendauftrag:** Beim Nachsendauftrag werden an Kund*innen adressierte Sendungen an eine von ihnen bekanntgegebene neue Adresse weitergeleitet. <https://www.post.at/p/a/nachsenden>
- **Empfangsoptionen:** Bei diesem Service können Kund*innen verschiedene Empfangsoptionen (z.B. Abstellen lassen am Wunsch-Platz, Paket umleiten, etc) für ihre Sendungen kostenlos auswählen. <https://www.post.at/p/a/empfangsoptionen>
- **Kontaktformular:** Mittels dem Kontaktformular können Kund*innen mit der Österreichische Post AG direkt in Kontakt treten. <https://www.post.at/k/f/kontaktformular>
- **User Registrierung:** Zur Nutzung der Online Services und des Online-Shops der Österreichische Post AG ist die Online Registrierung von Kund*innen erforderlich. Kund*innen erhalten in der Folge ein persönliches Online Konto zugeteilt. <https://www.post.at/sh/s/registrierung>
- **Meine Services:** Im Online Konto der Kund*innen können dieselben Empfangsoptionen wie oben angeführt für die Sendungen ausgewählt werden. <https://www.post.at/v2/meine-services>
- **Identifizierung:** Für die User Registrierung ist eine Identifizierung der Kund*innen erforderlich. Für Privatpersonen gibt es folgende Möglichkeiten: <https://www.post.at/p/c/identifizierung>
 - i. per Foto – Identifizierung <https://www.post.at/p/c/foto-identifizierung>
 - ii. per ID Austria – Identifizierung <https://www.post.at/p/c/idaustria-identifizierung>
 - iii. in einer Postfiliale mittels ausgefülltem Registrierungsformular
- **User Profil:** Das Online Konto der Kund*innen enthält u.a. persönliche Daten, gespeicherte Zahlungsmittel sowie diverse Login-Daten und Einstellungsmöglichkeiten. <https://www.post.at/sh/mein-profil>
- **E-Brief:** Der E-Brief ist ein digitaler Briefkasten der Österreichische Post AG. Damit können Kund*innen wichtige Poststücke wie Rechnungen, Verträge oder Dokumente online empfangen. <https://www.post.at/p/c/e-brief>
- **Online-Shop:** Im Online-Shop werden u.a. Briefmarken, Cryptostamps und ehemalige Betriebs- und Firmenfahrzeuge der Österreichische Post AG verkauft. Auch die Kontaktdaten vom Sammlerservice - dem Kundendienst für Briefmarken- und Philatelie-Sammler*innen der Österreichischen Post AG sind im Online-Shop zu finden. www.onlineshop.post.at/de-AT/

- **Post App:** Die Post App ist die offizielle, kostenlose Smartphone-App der Österreichischen Post AG. Diese bündelt alle wichtigen Online Services. <https://www.post.at/p/c/postapp>

2. Erläuterungen zur Inanspruchnahme der Online-Dienstleistungen:

Online-Shop:

Die Inanspruchnahme der Online-Dienstleistung erfolgt über den Onlineshop der Österreichischen Post unter <https://onlineshop.post.at/de-AT>.

Um die angebotenen Services nutzen zu können, erstellen Kund*innen zunächst ein Kundenkonto. Das Kundenkonto ist ein persönlicher Zugang, über den Bestellungen, Services und Zahlungsinformationen verwaltet werden. Die Registrierung erfolgt online über <https://www.post.at/sh/s/registrierung> und wird durch eine Bestätigungs-E-Mail abgeschlossen.

Nach erfolgreicher Registrierung können sich Kund*innen jederzeit mit ihren Zugangsdaten einloggen und die gewünschten Produkte im Onlineshop auswählen. Alle erforderlichen Angaben werden Schritt für Schritt abgefragt und verständlich dargestellt.

Sobald alle Informationen vollständig eingegeben wurden, erfolgt die Bezahlung über die im Online-Shop angebotenen Zahlungsmethoden. Nach Abschluss des Vorgangs erhalten Kund*innen eine Bestätigung über die erfolgreiche Durchführung der Bestellung.

Online Services und App:

Die Inanspruchnahme der Online-Dienstleistungen der Österreichischen Post AG erfolgt über die Website der Post unter <https://www.post.at> bzw. über die App.

Die verschiedenen Online-Services sind über unterschiedliche **Navigationspunkte** auf der Website erreichbar. Kund*innen können die Services entweder über das Hauptmenü, über themenspezifische Unterseiten (z. B. „Versenden“, „Empfangen“ oder „Services“) oder über die **Suchfunktion** in der Kopfzeile auffinden. Darüber hinaus sind viele Services auch über das persönliche Kundenkonto zugänglich.

Die Service-Formulare führen Kund*innen Schritt für Schritt durch die jeweils erforderlichen Angaben.

- Sämtliche Eingabefelder, Optionen und Informationen werden verständlich dargestellt, sodass der gesamte Vorgang nachvollziehbar und benutzerfreundlich durchgeführt werden kann.
- Bei kostenpflichtigen Services erfolgt die Bezahlung über die jeweils angebotenen Zahlungsmethoden, bevor der Vorgang abgeschlossen wird.

- Nach Abschluss des Vorgangs erhalten Kund*innen eine Bestätigung über die erfolgreiche Durchführung des Vorgangs.

Um die angebotenen Services nutzen zu können, ist teilweise ein Kundenkonto erforderlich (z.B. Nachsendeauftrag). Andere Services können hingegen ohne registriertes Kundenkonto genutzt werden (z. B. Paketmarke oder Tarifrechner).

Kund*innen werden bereits beim Einstieg in den jeweiligen Service darüber informiert, ob ein Kundenkonto notwendig ist. Dies erfolgt entweder durch eine Aufforderung, sich einzuloggen bzw. ein Kundenkonto zu registrieren, oder – sofern möglich – durch die Option, den Service als Gast-Nutzer*in fortzusetzen. Bei Services, für die ein Kundenkonto keine Rolle spielt, wird keine entsprechende Anmeldung abgefragt.

Ein **Kundenkonto** ist ein persönlicher Online-Zugang, über den Kund*innen ihre Daten, Einstellungen, Services und Zahlungsinformationen verwalten können. Die Registrierung erfolgt online unter <https://www.post.at/sh/s/registrierung> und wird durch eine Bestätigungs-E-Mail abgeschlossen. Nach erfolgreicher Registrierung können sich Kund*innen jederzeit mit ihren Zugangsdaten anmelden und die gewünschten Services nutzen.

Für einige Services ist neben einem Kundenkonto auch eine Identifizierung erforderlich. Kund*innen werden darüber direkt im jeweiligen Service informiert und zum Identifizierungsprozess geleitet. Die **Identifizierung** der Österreichischen Post ist ein Verfahren zur sicheren Feststellung der Identität von Kund*innen. Sie kann z. B. mittels Foto-Identifizierung, via ID-Austria-Identifizierung oder persönlich in einer Postfiliale erfolgen. Dadurch wird sichergestellt, dass sensible oder personenbezogene Services nur von berechtigten Kund*innen in Anspruch genommen werden können.

3. Beschreibung, wie die Barrierefreiheitsanforderungen online erfüllt werden:

Die Österreichische Post AG stellt sicher, dass die online bereitgestellten elektronischen Informationen und Funktionen den geltenden Barrierefreiheitsanforderungen entsprechen. Die Umsetzung orientiert sich an anerkannten Standards der digitalen Barrierefreiheit.

1) Mehrere sensorische Kanäle

Informationen werden so bereitgestellt, dass sie sowohl visuell als auch über assistive Technologien wie Screenreader wahrgenommen werden können.

2) Verständliche Darstellung

Inhalte werden klar strukturiert, in verständlicher und möglichst einfacher Sprache formuliert sowie logisch aufgebaut, um eine barrierefreie Orientierung und Nutzung zu gewährleisten.

3) Wahrnehmbarkeit der Inhalte

Der Online-Shop verwendet ausreichende Kontraste, gut lesbare Schriftgrößen sowie eine klare visuelle Gestaltung, damit Inhalte für alle Kund*innen zugänglich sind.

4) Maschinenlesbare Textformate

Wesentliche Informationen werden in Textform bereitgestellt, die von Screenreadern und anderen assistiven Systemen verarbeitet werden können.

5) Typografie und Lesbarkeit

Schriftarten, Schriftgrößen und Abstände sind so gewählt, dass sie unter üblichen Nutzungsbedingungen gut lesbar sind. Die Gestaltung berücksichtigt ausreichende Abstände zwischen Buchstaben, Zeilen und Absätzen.

6) Alternativtexte für Nicht-Text-Inhalte

Bilder, Grafiken und andere visuelle Elemente werden mit Alternativtexten versehen, sodass deren Inhalt auch für Kund*innen mit Sehbeeinträchtigungen zugänglich ist.

7) Bedienbarkeit

Die wesentlichen Funktionen des Online-Shops sind mit der Tastatur bedienbar. Interaktive Elemente sind klar erkennbar und konsistent gestaltet.

8) Fehlervermeidung und Fehlerhinweise

Eingabefelder und Formulare unterstützen Kund*innen durch klare Beschriftungen, Hinweise und Fehlermeldungen. Fehler werden verständlich erklärt und können leicht korrigiert werden.

9) Ausreichende Nutzungszeit

Kund*innen haben ausreichend Zeit, Inhalte zu lesen und Eingaben vorzunehmen. Zeitkritische Abläufe werden vermieden oder entsprechend gekennzeichnet.

10) Vermeidung gesundheitlicher Risiken

Auf stark blinkende oder potenziell auslösende Inhalte wird verzichtet, um gesundheitliche Risiken wie epileptische Anfälle zu vermeiden.

11) Konsistente Navigation

Die Navigation ist einheitlich aufgebaut und ermöglicht eine klare Orientierung. Kund*innen können jederzeit nachvollziehen, wo sie sich befinden und wie sie zu anderen Bereichen gelangen.

12) Kompatibilität

Der Online-Shop ist mit gängigen Internetbrowsern und unterstützenden Technologien kompatibel und wird laufend technisch aktualisiert, um eine robuste Nutzung sicherzustellen.

Informationen zum Anbieter gemäß FAGG und ECG

Impressum - PostAG

Nähere Informationen zum Vertragsabschluss (Beschreibung unserer Dienstleistungen, Erläuterungen zur Durchführung unserer Dienstleistungen) finden Sie in unseren jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter [Post AGB: Allgemeine Geschäftsbedingungen - PostAG](#)

Gesetzliche Anforderungen

Die gesetzlichen Anforderungen ergeben sich aus § 14 Abs 2 Barrierefreiheitsgesetz „BaFG“, BGBl. I Nr. 76/2023 idjgF zur Umsetzung der Europäischen Barrierefreiheitsrichtlinie (RL 2019/882) über die Barrierefreiheitsanforderungen von Produkten und Dienstleistungen.

Stand der Vereinbarkeit mit den Anforderungen

Wir sind ständig bemüht, unsere Website nach dem BaFG in der jeweils gültigen Fassung barrierefrei zugänglich zu gestalten. Dafür wurde die Richtlinie für barrierefreie Webinhalte – WCAG 2.2 verwendet. Die Barrierefreiheit unserer Website wurde in Form eines Selbsttests geprüft.

Unsere Website ist teilweise vereinbar mit den Anforderungen gemäß WCAG 2.1, Konformitätsstufe AA. Eine externe Zertifizierung durch eine spezialisierte Prüfstelle ist in Planung, sobald alle Barrierefreiheitsmaßnahmen vollständig umgesetzt wurden.

Folgende Inhalte fallen nicht in den Anwendungsbereich des BaFG

- Auf der Website sind ältere Dokumente und Inhalte verfügbar, die nicht barrierefrei sind. Da diese vor dem 28.06.2025 veröffentlicht wurden, sind sie vom BaFG ausgenommen.
- Auf der Website sind Dokumente und Inhalte von Drittanbietern, die von uns weder entwickelt, noch finanziert oder kontrolliert werden, enthalten. Für diese Inhalte Dritter gilt die Anwendung des BaFG nicht.

Feedback und Kontakt

Trotz Bemühungen stehen einzelne Teile unserer Website nur barrierearm zur Verfügung. Wir arbeiten ständig daran, unsere Website nach den vorgeschriebenen gesetzlichen Bestimmungen zu verbessern. Dabei sind uns Bedienbarkeit und Zugänglichkeit ein sehr wichtiges Anliegen. Sollten Sie auf unserer Website auf Barrieren stoßen, welche Sie bei der Benützung behindern oder einschränken, teilen Sie uns dies bitte mit unter:

- E-Mail: impressum@post.at
- <https://www.post.at/k/f/kontaktformular>
- Hotline: +43 800 010 100 (Mo – Fr 07:00 - 19:00 Uhr, Sa 08:00 – 13:00 Uhr)

In diesem Fall beschreiben Sie bitte kurz das Problem oder führen Sie die URL der betroffenen Website oder des Dokuments an. Bitte führen Sie im Betreff oder am Anfang des Telefonates das Wort **Barrierefreiheit** an. Wir werden Ihre Anfrage prüfen und Sie ehestmöglich kontaktieren.

Zuständige Behörde

Gemäß § 21 BaFG ist das Bundesamt für Soziales und Behindertenwesen (Sozialministeriumservice) für die Überprüfung der Einhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen zuständig.