

# **BRIEF NATIONAL**

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

Gültig ab 01.07.2018

**Gültig ab 01.07.2018**

**INHALTSVERZEICHNIS**

<b>1</b>	<b>Allgemeiner Teil</b>	<b>3</b>
1.1	Geltungsbereich und Rechtsgrundlage	3
1.2	Vertragsverhältnis	3
1.3	Dienstleistungsangebot der Post	3
1.4	Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen	3
1.5	Ermittlung und Bezahlung von Entgelten	4
1.6	Auskünfte über Sendungen	5
1.7	Transportbetriebsmittel/Ersatzleistung	5
<b>2</b>	<b>Aufgabe</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Abgabe</b>	<b>5</b>
3.1	Empfänger	5
3.2	Übernahmeberechtigte	5
3.3	Übernahmebestätigung	6
3.4	Abgabe durch Zustellung	6
3.5	Abholung bei einer Post-Geschäftsstelle	7
3.6	Annahmeverweigerung	7
3.7	Unzustellbare Sendungen	8
3.8	Unanbringliche Sendungen	8
3.9	Schadensfeststellung	8
3.10	Nachforschung	8
<b>4</b>	<b>Haftung</b>	<b>8</b>
4.1	Haftung der Post	8
4.2	Haftungsausschluss	10
4.3	Sonderregelungen für Unternehmer iSd UGB	10
4.4	Haftung der Post für den Nachnahmediendienst	10
4.5	Haftung des Absenders	10
4.6	Rechtsweg und Gerichtsstand	11

**1 Allgemeiner Teil**

**1.1 Geltungsbereich und Rechtsgrundlage**

1.1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) gelten für die Rechtsbeziehungen zwischen der Österreichische Post AG (im Folgenden „Post“) und ihren Kunden für Versand und Zustellung von Prio-Briefsendungen und Prio-Päckchen bzw. Eco-Briefsendungen und Eco-Päckchen (im Folgenden „Prio-Sendung“ bzw. „Eco-Sendung“ bzw. gemeinsam „Sendungen“) in Österreich.

1.1.2 Als jeweils integrierter Bestandteil dieser AGB gilt das Produkt- und Preisverzeichnis Prio-Sendung bzw. das Produkt- und Preisverzeichnis Eco-Sendung (im Folgenden „PPV“), in denen das jeweilige Dienstleistungsangebot näher definiert ist.

1.1.3 Diese AGB beruhen auf den Rahmenbestimmungen des Postmarktgesetzes (BGBl I 2009/123 idgF) und werden gemäß § 20 PMG veröffentlicht.

1.1.4 Gemäß dem Postmarktgesetz (PMG) idgF gehören Postdienste betreffend Postsendungen bis 2 kg bei Übergabe an den gesetzlich definierten Zugangspunkten (siehe Punkt 2) zum Universaldienst. Für solche Postdienste gelten, soweit nicht individuell anderes vereinbart wurde, ausschließlich diese AGB.

**1.2 Vertragsverhältnis**

1.2.1 Das Vertragsverhältnis zwischen dem Absender und der Post kommt mit dem Übergang der Sendung in den Gewahrsam der Post (Aufgabe bzw. Ablieferung) zustande.

1.2.2 Entspricht eine Sendung nicht den Bestimmungen dieser AGB, insbesondere Punkt 1.5.1, steht es der Post frei,

- die Annahme der Sendung zur Beförderung zu verweigern bzw. eine bereits zur Aufgabe gebrachte Sendung als unanbringlich anzusehen und diese demzufolge nach Ablauf von sechs Monaten zu vernichten bzw. einer Verwertung durch Versteigerung zuzuführen (Punkt 3.8), es sei denn, Punkt 1.5.4 kommt zur Anwendung;
- eine bereits zur Aufgabe gebrachte Sendung dem Absender in jedem Stadium der Beförderung zurückzugeben.

**1.3 Dienstleistungsangebot der Post**

Die Post befördert nach den Bedingungen dieser AGB adressierte Sendungen mit einem Gewicht von bis zu 2 kg, welche den Versandbedingungen und Produktspezifikationen des jeweiligen PPV entsprechen. Die aufgegebenen Sendungen werden nach Maßgabe des Punktes 3 abgegeben.

**1.4 Von der Beförderung ausgeschlossene Sachen**

Die Post ist nicht verpflichtet Beförderungsausschlüsse zu prüfen, sie ist jedoch bei Verdacht auf solche Ausschlüsse zur Öffnung und Prüfung der Sendungen berechtigt.

1.4.1 Von der Beförderung sind ausgeschlossen

- Sendungen, deren Inhalt, äußere Gestaltung oder Beförderung gegen gesetzliche Bestimmungen, deren Verstöße amtswegig zu verfolgen sind (z.B. Suchtmittelgesetz, Verbotsgesetz 1947), verstößt,
- Sendungen, die auf Grund ihres Inhalts oder auf Grund ihrer Beschaffenheit für das Betriebssystem der Post ungeeignet sind,
- Sendungen, deren Inhalt oder äußere Beschaffenheit Personen verletzen, an ihrer Gesundheit schädigen oder Sachschäden verursachen können,
- Lebende Tiere, ausgenommen
  - o Bienen
  - o Bluteigel
  - o Seidenraupen
  - o Schmarotzer und Vertilger schädlicher Insekten (die zur Bekämpfung letzterer bestimmt sind und zwischen amtlich anerkannten Instituten ausgetauscht werden)
  - o Fliegen der Familie Drosophila (die zur biomedizinischen Forschung bestimmt sind und zwischen amtlich anerkannten Instituten ausgetauscht werden).

Sofern der Versand zulässig ist, sind lebende Tiere ausschließlich als Prio-Sendung zu verschicken.

1.4.2 Beförderung von gefährlichen Stoffen

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 idgF) sind, soweit in den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Gefahrgutversand“ nicht besondere Regelungen getroffen werden, von der Beförderung ausgeschlossen. 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.

**1.5 Ermittlung und Bezahlung von Entgelten**

1.5.1 Der Absender ist verpflichtet, für jede von ihm in Anspruch genommene Leistung der Post das dafür im Produkt- und Preisverzeichnis (PPV) Prio-Sendung bzw. im Produkt- und Preisverzeichnis Eco-Sendung in der jeweils gültigen Fassung vorgesehene Entgelt bei der Aufgabe zu entrichten und die Sendung entsprechend freizumachen.

1.5.2 Die Post kann die Entgelte nach gesonderter Vereinbarung stunden, wenn dies nach der Höhe der zu entrichtenden Entgelte und den sonstigen Umständen zweckmäßig erscheint. Voraussetzung ist, dass die Post ermächtigt wird, die gestundeten Entgelte von einem Konto eines im SEPA-Raum ansässigen Kreditinstitutes einzuziehen.

Die Post ist berechtigt, die Stundungsvereinbarung nicht zu gewähren oder zu widerrufen,

- wenn der vereinbarte Mindestumsatz von EUR 730,-- pro Kalendermonat nicht erreicht wird, oder
- wenn das Konto keine ausreichende Deckung aufweist, oder
- wenn auf Verlangen keine angemessene Sicherheitsleistung gemäß nachstehender Kriterien erbracht wird.

Die Post behält sich das Recht vor, eine Sicherheitsleistung (z.B. Bankgarantie, Akonto-Zahlung) zu verlangen,

- bei Vorliegen von Zahlungsverzug, oder
- bei einem KSV-Rating ab 400, oder
- wenn ein außergerichtlicher Ausgleichversuch beantragt, oder
- wenn ein Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet, bewilligt oder mangels Masse abgewiesen wurde, oder
- wenn ein Liquidationsverfahren eingeleitet wurde, oder
- wenn aufgrund der Vermögensverhältnisse zu erwarten ist, dass der Absender bzw. Auflieferer seinen Zahlungsfristen nicht oder nicht fristgerecht entspricht, oder
- wenn aufgrund einer wesentlichen wirtschaftlichen und/oder rechtlichen Änderung in den unternehmensrechtlichen Kontrollverhältnissen („Change of Control“) beim Absender bzw. Auflieferer eine Verschlechterung der Zahlungsfähigkeit zu erwarten ist, oder

- wenn aufgrund Zahlungsverzuges und/oder Zahlungsausfalles (i) eines der direkten Beherrschung/Kontrolle des Absenders bzw. Auflieferer unterliegenden Unternehmens oder (ii) eines den Absender bzw. Auflieferer direkt beherrschenden Unternehmens zu erwarten ist, dass der Absender bzw. Auflieferer seinen Zahlungsfristen nicht oder nicht fristgerecht entspricht.

Die Sicherheitsleistung bemisst sich am durchschnittlichen Umsatz durch Auflieferung von Sendungen innerhalb von drei Monaten der letzten vier Quartale oder – wenn der Post solche Daten nicht oder nicht nachhaltig basierend auf regelmäßigen Auflieferungen von Sendungen vorliegen – nach dem zu erwartenden Umsatz im Vergleich zum durchschnittlichen Umsatz durch Auflieferung von Sendungen innerhalb von drei Monaten der letzten vier Quartale von vergleichbaren Absendern bzw. Auflieferern.

Bei Wegfall der die Sicherheitsleistung auslösenden Umstände wird die Sicherheitsleistung zurückerstattet. Ändern sich die der Bemessung zugrundeliegenden Umstände, sodass eine höhere Sicherheitsleistung erforderlich ist, wird die Post eine diesen Umständen entsprechende Erhöhung der Sicherheitsleistung verlangen.

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 Kunden angegebenen Konto abgebucht werden, erfolgt die Vorabankündigung (Pre-Notifikation) seitens der Post spätestens einen Tag vor Abbuchung.

Sendungen, deren Beförderungsentgelt gestundet wird, müssen einen Freimachungsvermerk laut PPV Prio-Sendung Punkt 1.3.1.3 bzw. PPV Eco-Sendung Punkt 1.3.1.2 tragen.

1.5.3 Zugestellte Sendungen, die der Post im ungeöffneten Zustand zur Rücksendung an den Absender übergeben werden, müssen nicht mehr freigemacht werden (z.B. nachträgliche Annahmeverweigerung). Für Sendungen, die ursprünglich von anderen Zustellorganisationen zugestellt wurden und nun der Post zur Rücksendung an den Absender übergeben werden, gelten die Freimachungsvorgaben gemäß dem PPV Prio-Sendung Punkt 1.3. bzw. dem PPV Eco-Sendung Punkt 1.3

1.5.4 Nicht ausreichend oder unfrankierte Sendungen werden an den Absender zurückgesendet.

1.5.5 Rückzahlung von Entgelten  
 Geht der Absender davon aus, dass er zuviel an Entgelt entrichtet hat, werden dem Absender die tatsächlich zuviel entrichteten Entgelte rückerstattet, wenn er der Post gegenüber innerhalb einer Frist von zwölf Monaten (außergerichtlich) geltend macht, dass er ein zu hohes Entgelt entrichtet hat, wobei nur Anspruch auf die Differenz besteht.

In Briefmarken entrichtetes Entgelt wird ausschließlich in Form von Briefmarken rückerstattet.

Die Rückerstattung von durch Freistempelabdrucke entrichtetem Entgelt richtet sich nach den Benutzungsbestimmungen Frankiermaschinen in der jeweils gültigen Fassung.

**1.6 Auskünfte über Sendungen**

Die Post gibt, soweit nicht gesetzlich ausdrücklich anders bestimmt ist, Auskünfte über Sendungen nur dem Absender oder dem Empfänger, wenn der Nachfragende seine Berechtigung glaubhaft macht und die wesentlichen Merkmale der Sendung angibt.

Eine Nachforschung über die Abgabe von Sendungen ist für Prio-Sendungen mit Zusatzleistung innerhalb von sechs Monaten von dem der Aufgabe der Sendung folgenden Tag an möglich.

Informationen und nähere Auskünfte erteilt das Postkundenservice unter der Tel. Nr. 0800 010 100.

**1.7 Transportbetriebsmittel / Ersatzleistung**

Sämtliche Transportbetriebsmittel der Post (Briefbehälter, Rollbehälter, etc.), die Kunden zur Verfügung gestellt werden, stehen im Eigentum der Post; eine zweckfremde Verwendung (z.B. Zwischentransporte zu Dritten und/oder Weitergabe, firmeninterne Transporte/Benutzung, Lagerung von Material, etc.) ist jedenfalls unzulässig. Die Verwendung erfolgt auf eigene Gefahr. Der Kunde ist verpflichtet, Mitarbeiter und Dritte, insbesondere natürliche und juristische Personen, die diese Transportmittel verwenden über deren sachgerechte Verwendung und das Erfordernis der Einhaltung der Bestimmungen der Bedienungs- bzw. Betriebsanleitungen zu informieren. Transportbetriebsmittel dürfen nicht über einen Wochenbedarf hinaus auf Vorrat gelagert werden. Bei Beschädigung oder Verlust ist die Post berechtigt Schadenersatz zu verlangen.

**2 Aufgabe**

Prio-Sendungen können

- durch Einwurf in Briefkästen oder Post-Versandboxen,
- bei Post-Geschäftsstellen oder

- bei Landzustellern oder den „mobilen Postämtern“, wo dieses Service angeboten wird, zur Aufgabe gebracht werden.

Eco-Sendungen können

- (ausschließlich) in Ganzsachen, wie von der Post ausgegeben, durch Einwurf in Briefkästen,
- bei Post-Geschäftsstellen oder
- bei Landzustellern oder den „mobilen Postämtern“, wo dieses Service angeboten wird, zur Aufgabe gebracht werden.

Der Absender hat keinen Anspruch auf Beachtung von Weisungen, die er der Post nach der Aufgabe seiner Sendung erteilt.

Die Post kann mit Absendern, die regelmäßig Prio-Sendungen mit der Zusatzleistung Einschreiben bzw. Sendungsverfolgung aufgeben, die Herstellung bzw. das Bekleben der Sendungen mit den von der Post herausgegebenen oder genehmigten Klebezetteln vereinbaren.

**3 Abgabe**

Die Abgabe der Sendungen erfolgt im Wege der Zustellung (Punkt 3.4) oder der Abholung (Punkt 3.5).

**3.1 Empfänger**

3.1.1 Empfänger einer Sendung ist die in der Anschrift angegebene (natürliche oder juristische) Person.

3.1.2 Sendungen, in deren Anschrift keine natürliche Person angegeben ist, werden an eine Person abgegeben, die kraft Gesetzes, kraft rechtsgeschäftlicher Vollmacht, kraft Postvollmacht oder kraft Anstaltsordnung zur Übernahme berechtigt ist. Der kraft Gesetzes zur Übernahme Berechtigte hat im Zweifelsfall seine Berechtigung gegenüber der Post glaubhaft zu machen.

3.1.3 Für verstorbene Empfänger einlangende Prio-Sendungen mit der Zusatzleistung Einschreiben werden soweit möglich einem Übernahmeberechtigten kraft (Post-) Vollmacht abgegeben. Sendungen ohne Zusatzleistungen bzw. Prio-Sendungen mit der Zusatzleistung Sendungsverfolgung werden soweit möglich an ein geschäftsfähiges Familienmitglied abgegeben, welches mit dem Verstorbenen bis zu seinem Tod im gemeinsamen Haushalt gelebt hat. Ansonsten werden die Sendungen als unzustellbar behandelt.

**3.2 Übernahmeberechtigte**

3.2.1 Ist der Empfänger ein Rechtsanwalt oder Notar, dessen Kanzlei von einem Stellvertreter oder Substituten

- geführt wird, werden für den Empfänger einlangende Sendungen an den Stellvertreter oder Substituten abgegeben.
- 3.2.2 **Kraft Anstaltsordnung**  
Ist der Empfänger einer Anstaltsordnung unterworfen, werden Sendungen statt an den Empfänger an die Person abgegeben, die auf Grund einer Vereinbarung zwischen dem Leiter der Anstalt und der Zustellbasis zur Übernahme der für die Angehörigen der Anstalt einlangenden Sendungen berechtigt ist. Weigert sich der Leiter der Anstalt eine solche Vereinbarung mit der Zustellbasis zu treffen, werden Sendungen an Empfänger, die einer Anstaltsordnung unterworfen sind, nach den sonstigen Bestimmungen der AGB behandelt.
- 3.2.3 **Kraft Postvollmacht oder rechtsgeschäftlicher Vollmacht**  
Hat der Empfänger eine Postvollmacht erteilt, können Sendungen statt an den Empfänger auch an die laut Postvollmacht übernahmeberechtigte(n) Person(en) abgegeben werden.  
  
Besteht eine rechtsgeschäftlich erteilte Vollmacht, welche gerichtlich oder notariell beglaubigt wurde, werden die Sendungen gemäß dem Umfang der Vollmacht dem Bevollmächtigten ausgehändigt.
- 3.3 Übernahmebestätigung**
- 3.3.1 Ist die Übernahme bei persönlicher Übergabe einer Prio-Sendung zu bestätigen, hat dies unter Beifügung von Datum und Unterschrift des Übernehmers zu erfolgen.
- 3.3.2 Wird diese Sendung statt an den Empfänger an eine andere Person abgegeben, muss diese ihrer Unterschrift einen Vermerk beifügen, aus dem ihre Übernahmerechtigung eindeutig erkennbar ist.
- 3.4 Abgabe durch Zustellung**
- 3.4.1 Die Sendungen werden an die auf der Sendung angegebene Abgabestelle zugestellt.
- 3.4.2 Sendungen werden in eine dafür vorgesehene Einrichtung (z. B. Postkasten, Hausbrieffachanlage, Landabgabekasten, Postfach, Post-Empfangsbox) eingelegt. Ist die Zustellung in einer solchen Vorrichtung nicht möglich, ist die Anschrift des Empfängers nur unter unverhältnismäßigen Schwierigkeiten zu erreichen oder mit Gefahr für den Zusteller verbunden, so wird diese Sendung für den Empfänger bis zum Ende der Abholfrist bei der von der Post bestimmten Benachrichtigungsstelle zur Abholung bereit gehalten.
- 3.4.3 **Ortsabwesenheit**  
Personen können ihre Abwesenheit von der Abgabestelle (Ortsabwesenheit) persönlich in einer Post-Geschäftsstelle, über die Online Services der Post oder schriftlich (persönlich unterschrieben und gerichtet an das Post-Kundenservice, Rochusplatz 1, 1030 Wien) – wobei eine Aufgabe als Einschreiben empfohlen wird – bekannt geben. Die Einrichtung der Ortsabwesenheit nimmt drei Werktage (ausgenommen Samstag) in Anspruch. Danach werden RSA- und RSb-Briefe an den Absender mit dem Vermerk „ortsabwesend“ zurückgeschickt. Erfolgt die Bekanntgabe nicht auf dem beschriebenen Weg bzw. nicht zeitgerecht, kann die Beachtung der Ortsabwesenheit nicht sichergestellt werden.
- 3.4.4 Sind in der Anschrift mehrere Personen als Empfänger angegeben, kann die Post diese Sendungen wahlweise an eine der angegebenen Personen abgeben. Verlangen mehrere Personen, dass dieselbe Sendung an sie abgegeben wird, wird diese mit einem entsprechenden Vermerk an den Absender zurückgesandt, wenn der berechtigte Empfänger nicht ohne weiteres festgestellt werden kann.
- 3.4.5 **Ersatzzustellung**  
Die Zustellung einer Sendung ohne oder einer Prio-Sendung mit einer Wertangabe bis zur Höhe von EUR 1.500,- (Ersatzzustellgrenze) ist ordnungsgemäß, wenn diese Sendung unter den nachstehend angeführten Bedingungen statt an den Empfänger oder den Übernahmeberechtigten an eine andere, an der Abgabestelle des Empfängers oder Übernahmeberechtigten anwesende Person abgegeben wird (Ersatzempfänger). Eine solche Ersatzzustellung ist unzulässig, wenn der Empfänger dagegen im Vorhinein schriftlich Einspruch erhoben hat.  
  
Von der Ersatzzustellung ausgeschlossen sind Prio-Sendungen, die an den Empfänger zu eigenen Händen (eigenhändig) zuzustellen sind oder deren Wertangabe über der Ersatzzustellgrenze liegt, sowie Sendungen, die beschädigt eingelangt sind. Dies gilt nicht für beschädigte Sendungen, die über Verlangen des Absenders oder des Empfängers nach der Schadensfeststellung zugestellt werden.  
  
Soweit die Ersatzzustellung zulässig ist, werden Sendungen nur an eine zur Annahme bereite und geschäftsfähige Person zugestellt, die an derselben Abgabestelle wie der Empfänger anwesend ist oder Arbeitnehmer oder Arbeitgeber des Empfängers ist. Wurden der Zustellbasis vom Empfänger bestimmte Personen als Ersatzempfänger schriftlich bekannt gegeben, wird nur an diese Personen ersatzweise zugestellt. Die zuständige Post-Geschäftsstelle ist berechtigt, die Bekanntgabe solcher Personen nach-

weislich zu verlangen, wenn dadurch die ordnungsgemäße Ersatzzustellung erleichtert wird.

Päckchen M, die nicht in eine Abgabevorrichtung eingelegt werden können, können unter den sonst geltenden Voraussetzungen für die Ersatzzustellung auch an einen Wohnungs- oder Hausnachbarn abgegeben werden, wenn an der Abgabestelle keine empfangsberechtigte Person anwesend ist und der Empfänger dagegen nicht Einspruch erhoben hat. Dies gilt nicht für Prio-Sendungen mit der Zusatzleistung Wertangabe, Eigenhändig und Nachnahme. Der Empfänger ist hiervon schriftlich zu verständigen.

- 3.4.6 Die Zustellbasis kann verlangen, dass für Empfänger 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 dem über die Abgabestelle Verfügungsberechtigten (Inhaber, Verwalter, Betreiber usw.) eine oder mehrere Personen an der Abgabestelle als Ersatzempfänger für Sendungen namhaft gemacht werden.

Der Umfang der Empfangsberechtigung kann hierbei auf Sendungen ohne Zusatzleistung eingeschränkt werden. Dem Ersatzempfänger können auch Benachrichtigungen zu Sendungen, die an der Abgabestelle nicht zugestellt werden können, übergeben werden. Wird kein Ersatzempfänger namhaft gemacht oder erhebt ein Empfänger gegen die Ersatzzustellung Einspruch, ist die zuständige Zustellbasis berechtigt, einlangende Sendungen, die nicht auf andere Weise ordnungsgemäß zugestellt werden können, als unzustellbar zu behandeln.

- 3.4.7 Abgabe in Post-Empfangsbox Sendungen, die nicht an den Empfänger, Übernahmeberechtigten oder einen Ersatzempfänger ausgehändigt oder auf Grund ihrer Größe bzw. ihres Umfangs nicht in die Abgabevorrichtungen eingeworfen werden können, können in eine Post-Empfangsbox eingelegt werden.

Der Empfänger erhält diesbezüglich eine Verständigung, welche in seine Abgabevorrichtung eingeworfen wird. Diese Verständigung enthält eine Codierung, mit welcher es möglich ist die Post-Empfangsbox zu entsperren um die Sendung zu entnehmen.

Sofern die Sendung nicht innerhalb von 14 Kalendertagen entnommen wird, wird diese an den Absender zurückgesendet.

**3.5 Abholung bei einer Post-Geschäftsstelle**

3.5.1 Für Sendungen die nicht zugestellt werden konnten und die nicht in eine Post-Empfangsbox eingelegt wurden, wird eine Benachrichtigung („Gelber Zettel“) in der dafür vorgesehenen Vorrichtung bei der Abgabestelle zurückgelassen. Diese benachrichtigten Sendungen werden für mindestens 14 Kalendertage, die dem Tag ihrer Benachrichtigung folgen, bei der von der Post auf der Benachrichtigung bekanntgegebenen Stelle (z.B. Post-Geschäftsstelle, Post-Abholstation) zur Abholung bereitgehalten. Die erstmalige Abholung der Sendung ist grundsätzlich an dem der Benachrichtigung folgenden Werktag (ausgenommen Samstag) möglich, sofern die Post nicht einen früheren Abholtermin bekannt gibt. Nach Ablauf der Abholfrist noch bei der Benachrichtigungsstelle lagernde Sendungen werden als unzustellbar behandelt.

3.5.2 Die Sendungen werden bei der Benachrichtigungsstelle an die Person abgegeben, welche die Benachrichtigung vorweist und die Abgabe der Sendung verlangt. Im Zweifelsfall ist ein amtlicher Lichtbildausweis vorzulegen.

3.5.3 Bei Vorliegen eines gültigen Postfachvertrages werden Sendungen zur Abholung bereitgehalten. Bei einem Urlaubsfachvertrag kann zwischen Abholung und Zustellung gewählt werden.

**3.6 Annahmeverweigerung**

3.6.1 Der Empfänger kann die Übernahme von Sendungen ohne Angabe von Gründen verweigern (Annahmeverweigerung). Die Übernahme der Sendung gilt als verweigert, wenn sich der Empfänger weigert die Übernahme einer Prio-Sendung, deren Übernahme zu bestätigen ist, zu bestätigen oder die zu zahlenden Entgelte und Auslagen zu entrichten. Auf Verlangen werden dem Empfänger die wesentlichen Merkmale der Sendung bekannt gegeben und die Sendung wird als unzustellbar behandelt.

3.6.2 Die Annahmeverweigerung kann nicht im Voraus und nicht für bestimmte Sendungsarten, sondern nur für jede einzelne Sendung erklärt werden.

3.6.3 Der Empfänger kann die Übernahme einer Sendung, die nicht an ihn selbst abgegeben worden ist, nachträglich verweigern. Die Sendung ist dem Zusteller oder einer Post-Geschäftsstelle ohne Verzögerung in ungeöffnetem Zustand und mit einem auf die Annahmeverweigerung hinweisenden Vermerk versehen zu übergeben. Die bei der Abgabe entrichteten Entgelte und Auslagen werden zurückerstattet.

**3.7 Unzustellbare Sendungen**

3.7.1 Sendungen sind unzustellbar, wenn keine Abgabe an den Empfänger, Übernahmeherechtigten oder Ersatzempfänger möglich ist und auch keine Nachsendung erfolgt.

3.7.2 Unzustellbare Sendungen werden an den Absender zurückgesendet, sofern auf der Sendung eine Absenderangabe angegeben ist oder der Absender im Zuge einer von der Post durchgeführten Öffnung der Sendung ermittelt werden kann und nicht eine Vorausverfügung gemäß PPV Prio-Sendung, Punkt 6.2 bzw. PPV Eco-Sendung, Punkt 5.2, angegeben ist.

3.7.3 Nicht zurückgesendet werden Sendungen, die von der Beförderung ausgeschlossen sind und bei denen durch die Rücksendung Personen verletzt, an der Gesundheit geschädigt oder Sachschäden verursacht werden können. In letzterem Fall wird der Absender, sofern angegeben, von der Unzustellbarkeit informiert und es wird ihm mitgeteilt, wo die Sendung zur Abholung während eines Zeitraums von sechs Monaten bereitliegt.

3.7.4 Sendungen gelten insbesondere dann als unzustellbar, wenn

- der Empfänger die Annahme der Sendung verweigert, den Nachnahmebetrag oder die auf der Sendung lastenden Entgelte und Auslagen nicht bezahlt oder die Übernahmebestätigung nicht leistet;
- die Abholfrist verstrichen ist;
- sie nicht aus der Post-Empfangsbox entnommen werden;
- nach der Aufgabe festgestellt wird, dass die Sendung von der Postbeförderung ausgeschlossen ist;
- die Abgabestelle ungenau oder unvollständig angegeben ist;
- der richtige Empfänger nicht ermittelt werden kann;
- die Empfangsberechtigung nicht nachgewiesen werden kann.

**3.8 Unanbringliche Sendungen**

3.8.1 Sendungen, die weder an den Empfänger abgegeben noch an den Absender zurückgegeben werden können, werden als unanbringlich behandelt. Unanbringliche Sendungen werden nach Ablauf von sechs Monaten ab Feststellen der Unanbringlichkeit vernichtet, wenn sie keinen Verkaufswert haben.

Anderenfalls werden diese Sendungen versteigert.

3.8.2 Der Absender erklärt sich bei Aufgabe der Sendung damit einverstanden, dass unanbringliche Sendungen nach Ablauf einer sechsmonatigen Frist in das Eigentum der Post übergehen. Die Post ist berechtigt, den Inhalt der Sendung nach Eigentumsübergang zur Abdeckung sämtlicher Entgelte im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieser Sendung für den Absender durch Versteigerung zu verwerten.

**3.9 Schadensfeststellung**

3.9.1 Nach der Aufgabe an Sendungen wahrgenommene Schäden, welche die ordnungsgemäße Abgabe verhindern, werden, soweit dies betrieblich möglich ist, von der Post behoben.

3.9.2 Lässt die Art des Schadens eine Beschädigung oder Minderung des Inhalts vermuten, wird der Umfang des Schadens nach Möglichkeit im Beisein des Absenders oder des Empfängers festgestellt.

3.9.3 Der Empfänger kann die Schadensfeststellung verlangen, wenn er bei der Übernahme Schäden an einer Sendung wahrnimmt. Wenn der Schaden anlässlich eines Zustellversuches vom Ersatzempfänger wahrgenommen wird, wird ihm die Sendung nicht ausgefolgt, sondern bei der Benachrichtigungsstelle zur Abholung durch den Empfänger bereitgehalten.

**3.10 Nachforschung**

3.10.1 Der Absender kann bei Prio-Sendungen mit Zusatzleistungen innerhalb von sechs Monaten von dem der Aufgabe der Sendung folgenden Tag bei jeder Post-Geschäftsstelle nach der richtigen Abgabe bzw. im Fall eines Nachnahmeauftrags nach der richtigen Einziehung und Überweisung des Nachnahmebetrages nachforschen lassen. Es ist die Aufgabebescheinigung vorzuweisen, wobei zusätzlich die wesentlichen Merkmale der Sendung (Absender, Empfänger, Nachnahmebetrag, Aufgabedatum, Aufgabeort, IBAN, BIC udgl.) bekannt zu geben sind.

3.10.2 Der Absender wird vom Ergebnis der Nachforschung schriftlich verständigt. Ergibt die Nachforschung, dass die Leistung von der Post ordnungsgemäß erbracht wurde, hat der Absender bei der Verständigung vom Ergebnis der Nachforschung das Nachforschungsentgelt gemäß Punkt 8.3 PPV Prio-Sendung zu entrichten.

**4 Haftung**

**4.1 Haftung der Post**

4.1.1 Gewährleistung



- 4.1.1.1 Die Post haftet dem Absender wegen Gewährleistung für von ihr zu vertretenden Verlust (Nichterfüllung), Beschädigung und/oder Verzögerung (Schlechterfüllung).
- 4.1.1.2 Aus dem Titel der Gewährleistung (verschuldensunabhängige Haftung wegen Nichterfüllung bzw. Schlechterfüllung) hat der Absender Anspruch auf Rückerstattung des Entgelts für jene Sendungen, für welche die Leistung nicht bzw. mangelhaft erbracht wurde.
- 4.1.1.3 Der Absender hat nachzuweisen, dass
- er einen Vertrag mit der Post abgeschlossen hat;
  - die Post diesen Vertrag nicht bzw. nicht ordnungsgemäß erfüllt hat.
- 4.1.2 Schadenersatz
- 4.1.2.1 Die Post haftet dem Absender wegen Schadenersatz für von ihr zu vertretenden Verlust (Nichterfüllung), Beschädigung und/oder Verzögerung (Schlechterfüllung).
- Steht dem Absender Schadenersatz zu, haftet die Post für von ihr oder ihr aufgrund des Gesetzes zuzurechnenden Personen verursachte Schäden – durch Verlust, Beschädigung oder Verzögerung – nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit; die Post haftet nicht für leicht fahrlässig verursachte Schäden; dies gilt nicht gegenüber Verbrauchern iSd § 1 KSchG für Personenschäden und Schäden an Sachen, die die Post zur Bearbeitung übernommen hat.
- 4.1.2.2 Der Absender hat nachzuweisen, dass
- er einen Vertrag mit der Post abgeschlossen hat;
  - die Post diesen Vertrag nicht bzw. nicht ordnungsgemäß erfüllt hat;
  - ein Schaden in einer bestimmten Höhe eingetreten ist;
  - der Schaden auf die nicht ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrages durch die Post zurückzuführen ist.
- 4.1.3 Gemeinsame Bestimmungen für Gewährleistung und Schadenersatz
- 4.1.3.1 Anspruchs begründende Verzögerung liegt vor, wenn Prio-Sendungen später als vier Werktage (ausgenommen Samstag) bzw. Eco-Sendungen später als sechs Werktage an der Abgabestelle des Empfängers einlangen oder bei der Benachrichtigungsstelle zur Abholung bereitgehalten werden; gerechnet für
- an einem Werktag, ausgenommen Samstag, bis zur Schlusszeit zur Beförderung übergebenen (eingelieferten) Sendungen jeweils ab dem Einlieferungstag, für nach der Schlusszeit eingelieferte Sendungen ab dem der Einlieferung folgenden Werktag, ausgenommen Samstag. Diese Frist erhöht sich auf das Doppelte, wenn die Verzögerung auf eine erhebliche Zunahme des Postverkehrs (z. B. vor Weihnachten) zurückzuführen ist. Die Frist wird auch durch alle vom Parteiwillen unabhängigen Umstände, wie z.B. Fälle höherer Gewalt, unvorhersehbare Betriebsstörungen, behördliche Eingriffe und Arbeitskonflikte um die Dauer der Behinderung verlängert.
- 4.1.3.2 Eine anspruchsbegründende Beschädigung gilt als gegeben, wenn die Sendung durch diese Schäden unbrauchbar, unleserlich etc. und/oder der Inhalt der Sendung beschädigt wird. Beschädigungen, die durch den ordnungsgemäßen und üblichen Transport, die ordnungsgemäße und übliche Bearbeitung bzw. die Verladung bedingt sind, begründen keinerlei Ansprüche. Ebenso gilt eine Beschädigung allein der Umhüllung bzw. Verpackung (z. B. Kuvert) nicht als anspruchsbegründende Beschädigung.
- 4.1.4 Der von der Post zu leistende Schadenersatzbetrag beträgt höchstens:
- für eine Sendung EUR 50,-;
  - für eine Prio-Sendung mit der Zusatzleistung Einschreiben ohne Wertangabe EUR 75,-;
  - für eine Prio-Sendung mit Wertangabe den angegebenen Wert bzw. das angegebene Interesse;
- Bei einem über EUR 50,- hinausgehenden Wert oder Interesse ist die Sendung als Einschreiben zu versenden (siehe PPV Prio-Sendung Punkt 7.2); bei einem über EUR 75,- hinausgehenden Wert oder Interesse ist eine Prio-Sendung mit Wertangabe zu versenden (siehe PPV Prio-Sendung Punkt 7.2.2).
- 4.1.5 Eine über die Wertangabe bzw. die Maximalbeträge von EUR 50,- bzw. EUR 75,- hinausgehende Haftung der Post, insbesondere für entgangenen Gewinn, Verzugschäden, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Absender, ist ausgeschlossen.
- 4.1.6 Es obliegt dem Absender, jene Form der Aufgabe zu wählen, die in Ansehung des Leistungsumfangs der Post (siehe PPV Prio-Sendung sowie PPV Eco-Sendung) seinen möglichen Schaden bei Verlust oder Beschädigung abdeckt.

**4.2 Haftungsausschluss**

Die Haftung der Post ist insbesondere ausgeschlossen, wenn

- der Schaden auf eine nach der natürlichen Beschaffenheit der beförderten Sache nicht geeignete Verpackung und/oder Beförderungsart zurückzuführen ist;
- der Inhalt der Sendung unter eines der in Punkt 1.4 angeführten Verbote fällt oder von einer Behörde beschlagnahmt oder vernichtet worden ist.

**4.3 Sonderregelungen für Unternehmer iSd UGB**

Für Unternehmer iSd UGB gelten neben den allgemeinen die im Folgenden genannten weiteren Bestimmungen zusätzlich.

**4.3.1 Rügepflicht**

- Dem Absender stehen Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche nur zu, wenn Mängel und Verzögerungen innerhalb einer Woche nach Abgabe der Sendung schriftlich gerügt werden.
- Augenscheinliche Beschädigungen oder Teilverluste sind über die Rügepflicht gem. dem vorigen Absatz hinaus an dem der Abgabe der Sendung folgenden Werktag (ausgenommen Samstag) schriftlich zu rügen.
- Erfolgt innerhalb dieser Fristen keine Schadensmeldung, erlöschen alle Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche.

**4.3.2 Haftung**

- Neben den in Punkt 4.1.2.2 genannten Voraussetzungen muss der Absender weiters das Vorliegen von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der Post beweisen.
- Ersatzansprüche gegen die Post sind vom Absender innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis des Schadens und Schädigers gerichtlich geltend zu machen. In diese Frist wird der Zeitraum zwischen Beginn und Abschluss eines Verfahrens vor der Regulierungsbehörde, bis zu einer maximalen Dauer von drei Monaten, nicht eingerechnet.
- Sind Schaden und Schädiger unbekannt, beläuft sich die allgemeine Frist zur Geltendmachung des Schadens auf drei Jahre, gerechnet ab Abschluss des Vertrages mit der Post.

**4.3.3** Das Fehlen eines Sendungsstatus bei Inanspruchnahme der Zusatzleistung Sendungsverfolgung ist kein Nachweis dafür, dass ein Prio-Päckchen nicht zugestellt wurde. Die Nachweispflicht des Absenders gem. Punkt. 4.1.1.3 bzw. 4.1.2.2 bleibt unberührt.

**4.4 Haftung der Post für den Nachnahmediens**

**4.4.1** Soweit nachfolgend (im Punkt 4.4) nichts Abweichendes geregelt ist, gelten die bereits angeführten Regelungen für den Nachnahmediens sinngemäß.

**4.4.2** Führt die Post einen Nachnahmeauftrag abweichend von diesen AGB aus, so hat der Kunde das Recht, Gewährleistungsansprüche gemäß Pkt. 4.4.3 oder Schadenersatzansprüche gemäß Pkt. 4.4.4 geltend zu machen.

**4.4.3** Gewährleistung  
Wird der eingezogene Nachnahmebetrag von der Post nicht an den vom Absender angegebenen Empfänger überwiesen oder wird der Nachnahmebetrag bei der Zustellung der Sendung nicht eingezogen, kann der Absender von der Post die Zahlung des eingezogenen Nachnahmebetrages bzw. eines Betrages in Höhe des einzuziehenden Nachnahmebetrages verlangen. Dieses Recht muss von Verbrauchern binnen 2 Jahren und von Unternehmern iSd § 1 UGB binnen 6 Monaten gerichtlich geltend gemacht werden; die Frist beginnt mit dem Werktag, der dem Tag der Einziehung bzw. der Abgabe folgt.

**4.4.4** Schadenersatz  
Wird der eingezogene Nachnahmebetrag von der Post nicht an den vom Absender angegebenen Empfänger überwiesen oder wird der Nachnahmebetrag bei der Zustellung der Sendung nicht eingezogen, kann der Absender von der Post die Zahlung des eingezogenen Nachnahmebetrages bzw. eines Betrages in Höhe des einzuziehenden Nachnahmebetrages verlangen. Die Post haftet dem Kunden für von ihr oder ihr aufgrund des Gesetzes zuzurechnenden Personen verursachte Schäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Post haftet nicht für leicht fahrlässig verursachte Schäden, dies gilt nicht für Verbraucher iSd § 1 KSchG für Personenschäden. Eine darüber hinausgehende Haftung der Post, insbesondere für entgangenen Gewinn, Verzugschäden, Vermögensschäden, Folgeschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Absender ist, soweit dem nicht zwingende Rechtsvorschriften entgegenstehen, ausgeschlossen.

**4.5 Haftung des Absenders**

**4.5.1** Der Absender einer Sendung haftet der Post für jeden Schaden an Personen und Sachen, der infolge der Versendung nicht zugelassener Gegenstände oder Nichtbeachtung der Versandbedingungen dieser AGB entstanden ist. Die Annahme einer solchen Sendung durch die Post befreit den Absender nicht von seiner Haftung, es sei denn der Mangel war bei der Annahme offenkundig. Der Absender hält

die Post hinsichtlich Entgeltansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieser Sendung für den Absender schad- und klaglos.

- 4.5.2 Der Absender haftet für einen Zeitraum von zwölf Monaten, vom Tag der Aufgabe der Sendung an, für nicht entrichtete Entgelte sowie für Beträge, welche die Post berechtigterweise im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieser Sendung für den Absender ausgelegt hat. Die zwölfmonatige Verjährungsfrist ist unterbrochen, wenn die Post die nicht entrichteten Entgelte bzw. die oben genannten Beträge innerhalb dieser Frist außergerichtlich gegenüber dem Absender geltend macht.
- 4.5.3 Die Post ist berechtigt, zur Sicherung aller Entgeltansprüche der Post, die der Post im Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Beförderung dieser Sendung für den Absender zustehen, die Sendung zurückzubehalten und nach zwölf Monaten durch öffentliche Versteigerung zu verwerten, wenn die Zahlung der auf der Sendung lastenden Entgelte oder Auslagen vom Absender und vom Empfänger verweigert wird.

#### **4.6 Rechtsweg und Gerichtsstand**

- 4.6.1 Streit- oder Beschwerdefälle der Post, die für den Kunden nicht befriedigend gelöst werden konnten, können der Regulierungsbehörde vorgelegt werden. Diese hat eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenen Fall mitzuteilen (§ 53 PMG).
- 4.6.2 Zuständig für alle Rechtsstreitigkeiten aus einem auf Basis dieser AGB abgeschlossenen Vertragsverhältnis ist das sachlich für die Landeshauptstadt des Bundeslandes (in Wien: 1030 Wien) zuständige Gericht, in dem die Sendung zur Aufgabe gebracht wurde.
- 4.6.3 Bei Klagen gegen Verbraucher, die ihren Wohnsitz oder ihren gewöhnlichen Aufenthalt im Inland haben oder im Inland beschäftigt sind, ist das sachlich zuständige Gericht des Wohnsitzes, des gewöhnlichen Aufenthalts oder des Ortes der Beschäftigung zuständig.
- 4.6.4 Für Streitigkeiten aus einem auf Basis dieser AGB geschlossenen Vertragsverhältnis gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und kollisionsrechtlicher Bestimmungen.

## **Österreichische Post AG**

### **Postkundenservice**

Business-Hotline: 0800 212 212

Privatkunden: 0800 010 100

[www.post.at/kundenservice](http://www.post.at/kundenservice)

Unternehmenszentrale

Division Brief, Werbepost & Filialen

Rochusplatz 1, 1030 Wien

[www.post.at](http://www.post.at) | [www.post.at/geschaefftlich](http://www.post.at/geschaefftlich)

Rechtsform: Aktiengesellschaft

Sitz in politischer Gemeinde Wien

FN 180219d des Handelsgerichts Wien