



1 Geltungsbereich und Rechtsgrundlagen

(1) Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen, nachfolgend „AGB“, gelten für Verträge mit der Deutschen Post AG und ihren verbundenen Unternehmen, nachfolgend „Deutsche Post“, über die Beförderung von Briefen und briefähnlichen Sendungen (§ 449 HGB), nachfolgend „Sendungen“, im Inland. Der Geltungsbereich schließt besonders vereinbarte Zusatz- und Nebenleistungen ein. Diese AGB umfassen insbesondere folgende Produkte und Leistungen:

1. Briefe, E-Postbriefe (soweit physisch befördert), Postkarten, Dialogpost, Telegramme, Blindensendungen und Postzustellungsaufträge; Letztere nur, soweit sie nicht durch zwingende öffentlich-rechtliche Vorschriften (Zivilprozessordnung, Postgesetz) geregelt sind; (Briefsendungen),
2. Postwurfspezial, Postaktuell, Waren-, Büchersendungen, Päckchen, DHL Infopost und Blindensendungen Schwer; (briefähnliche Sendungen),
3. Einschreiben, Einschreiben Einwurf, Eigenhändig, Rückschein, Nachnahme, Werbeantwort, Wert National sowie Premiumadress und Anschriftenprüfung/-mitteilung; (Zusatzleistungen),
4. Nachsendung von Briefen und briefähnlichen Sendungen.

(2) Ergänzend zu diesen AGB gelten das Verzeichnis „Leistungen und Preise“, die „Regelungen für die Postbeförderung von gefährlichen Stoffen und Gegenständen“ sowie die „Versandbedingungen DHL PAKET NATIONAL und INTERNATIONAL“ in der jeweils gültigen Fassung, die bei den Geschäftsstellen der Deutschen Post zur Einsichtnahme bereitgehalten werden. Zudem gelten spezielle Leistungsbeschreibungen und Beförderungsbedingungen, auf die im Verzeichnis „Leistungen und Preise“, in Rahmenvereinbarungen oder Beförderungspapieren (Einlieferungsbelegen usw.) verwiesen wird.

(3) Soweit – in folgender Rangfolge – durch zwingende gesetzliche Vorschriften, schriftliche Einzelvereinbarungen, die in Absatz 2 genannten speziellen Bedingungen oder diese AGB nichts anderes bestimmt ist, finden die Vorschriften der §§ 407 ff. HGB über den Frachtvertrag Anwendung.

2 Vertragsverhältnis – Begründung und Ausschlüsse

(1) Beförderungsverträge kommen für bedingungsgemäße Sendungen durch deren Übergabe durch oder für den Absender und deren Übernahme in die Obhut der Deutschen Post oder von ihr beauftragter Unternehmen („Einlieferung“ bzw. „Abholung“) nach Maßgabe der vorliegenden AGB zustande. Entgegenstehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen des Absenders wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

(2) Von der Beförderung sind ausgeschlossen:

1. Sendungen, deren Inhalt, äußere Gestaltung, Beförderung oder Lagerung gegen ein gesetzliches oder behördliches Verbot verstoßen oder besondere Einrichtungen (z. B. für temperaturgeführtes Gut), Sicherheitsvorkehrungen oder Genehmigungen erfordern; dazu gehören auch Sendungen, deren Inhalt gegen Vorschriften zum Schutz geistigen Eigentums verstößt einschließlich gefälschter oder nicht lizenzierter Kopien von Produkten (Markenpiraterie);
2. Sendungen, durch deren Inhalt oder äußere Beschaffenheit Personen verletzt, infiziert oder Sachschäden verursacht werden können;
3. Sendungen, die lebende Tiere oder sterbliche Überreste von Menschen beinhalten; ausgenommen sind Urnen sowie wirbellose Tiere wie Bienenköniginnen und Futterinsekten, sofern der Absender sämtliche Vorkehrungen trifft, die einen gefahrlosen, tiergerechten Transport ohne Sonderbehandlung sicherstellen;
4. Sendungen, deren Beförderung gefahrgutrechtlichen Vorschriften unterliegt, soweit diese nicht ausnahmsweise nach den „Regelungen für die Beförderung von gefährlichen Stoffen und Gegenständen“ zugelassen sind; § 410 HGB bleibt unberührt;
5. Sendungen, die Geld oder andere Zahlungsmittel, Edelmetalle, Schmuck, Uhren, Edelsteine, Kunstgegenstände, Antiquitäten, Unikate oder sonstige Kostbarkeiten oder Wertpapiere, für die im Schadensfall keine Sperrungen sowie Aufgebots- und Ersatzverfahren durchgeführt werden können (Valoren II. Klasse), enthalten; zugelassen sind aber
 - a) Briefmarken und Warengutscheine, jeweils bis zu einem tatsächlichen Wert von 25,00 EUR, sowie einzelne Fahrkarten und einzelne Eintrittskarten, und
 - b) ausschließlich in Briefen mit der Zusatzleistung Wert National, Geld oder andere Zahlungsmittel bis zum Wert von 100,00 EUR sowie die anderen vorgenannten Güter (Valoren II. Klasse) bis zum Wert von 500,00 EUR je Brief (Stück), wobei täglich
 - nur ein Brief an ein und denselben Empfänger sowie
 - insgesamt nur fünf Briefe mit solchen Inhalten und der Zusatzleistung Wert National vom Absender zur Beförderung eingeliefert werden dürfen.
6. Sendungen, die nicht oder nicht ausreichend freigemacht sind und in der Absicht eingeliefert werden, die Beförderungsleistung ohne Zahlung der dafür geschuldeten Vergütung zu erschleichen.

(3) Entspricht eine Sendung hinsichtlich ihrer Beschaffenheit (Größe, Format und Gewicht usw.), aufgrund ihres Inhalts oder in sonstiger Weise nicht den in Abschnitt 1 Abs. 2 genannten Bedingungen oder diesen AGB, so steht es der Deutschen Post frei,

1. die Annahme der Sendung zu verweigern oder
2. eine bereits übergebene/übernommene Sendung zurückzugeben oder zur Abholung bereitzuhalten oder

3. diese ohne Benachrichtigung des Absenders zu befördern und ein entsprechendes Entgelt gemäß Abschnitt 5 Abs. 3 nachzufordern.

Entsprechendes gilt, wenn bei Verdacht auf ausgeschlossene Sendungen oder auf sonstige Vertragsverstöße der Absender auf Verlangen der Deutschen Post Angaben dazu verweigert.

(4) Die Deutsche Post ist nicht zur Prüfung von Beförderungsausschlüssen gemäß Absatz 2 verpflichtet; sie ist jedoch bei Verdacht auf solche Ausschlüsse zur Öffnung und Überprüfung der Sendungen berechtigt.

3 Rechte und Obliegenheiten des Absenders

(1) Weisungen des Absenders, mit der Sendung in besonderer Weise zu verfahren, sind nur dann verbindlich, wenn diese in der im Verzeichnis „Leistungen und Preise“ oder in einem Rahmenvertrag (Kundenvertrag) festgelegten Form erfolgen („Voraussetzungen“). Der Absender hat jedoch keinen Anspruch auf Beachtung von Weisungen, die er der Deutschen Post nach Übergabe/Übernahme der Sendung erteilt.

(2) Eine Kündigung durch den Absender gem. § 415 HGB nach Übergang der Sendung in die Obhut der Deutschen Post ist ausgeschlossen.

(3) Dem Absender obliegt es, ein Produkt der Deutschen Post AG oder ihrer verbundenen Unternehmen mit der Haftung oder Versicherung zu wählen, die seinen Schaden bei Verlust, Beschädigung oder einer sonst nicht ordnungsgemäßen Leistung am ehesten deckt.

(4) Der Absender hat die Sendungen ausreichend zu kennzeichnen. Er wird – soweit möglich und erforderlich – vollständige und wahrheitsgemäße Angaben zu seiner Sendung machen, die auch im Schadensfall deren eindeutige Identifikation ermöglichen. Der Absender wird die Sendungen so verpacken, dass sie vor Verlust und Beschädigung geschützt sind und dass auch der Deutschen Post und Dritten keine Schäden entstehen. Die äußere Verpackung darf dabei keine Rückschlüsse auf den Wert des Gutes zulassen. Für Päckchen, DHL Infopost und Blindensendungen Schwer gelten die Versandbedingungen DHL PAKET NATIONAL und INTERNATIONAL. §§ 410, 411 HGB bleiben unberührt.

(5) Der Absender trägt die alleinige Verantwortung und das Risiko für alle Folgen, die aus einem – auch nach anderen Bestimmungen als diesen AGB – unzulässigen Güterversand resultieren. Der Absender stellt die Deutsche Post von jeglichen Ansprüchen Dritter, die allein aus oder im Zusammenhang mit Verstößen des Absenders gegen den nach diesen AGB oder sonstigen Bestimmungen unzulässigen Güterversand entstehen, frei. Eine Verschuldenshaftung der Deutschen Post ist hiervon unberührt.

(6) Der Absender ist verpflichtet, postalische Stempel und Vermerke sowie Werbestempel auf der Sendung zu dulden, sofern sie betrieblich erforderlich sind oder die Rechte des Absenders nur unwesentlich beeinträchtigen.

4 Leistungen der Deutschen Post

(1) Die Deutsche Post befördert die Sendungen zum Bestimmungsort und liefert sie an den Empfänger unter der vom Absender genannten Anschrift ab. Die Deutsche Post unternimmt dabei zwar alle zumutbaren Anstrengungen, um die Sendung innerhalb der Zeitfenster entsprechend ihren eigenen Qualitätszielen (Regellaufrufen) abzuliefern. Diese internen zeitlichen Vorgaben sind jedoch weder garantiert noch in sonstiger Weise Vertragsbestandteil, d. h. die Deutsche Post schuldet nicht die Einhaltung einer bestimmten Lieferfrist oder eines bestimmten Ablieferungstermins, soweit nicht für einzelne Produkte in den in Abschnitt 1 Abs. 2 genannten besonderen Bedingungen etwas anderes geregelt ist. Der Deutschen Post ist es unter Berücksichtigung der Interessen des Absenders freigestellt, Art, Weg und Mittel der Beförderung zu wählen und sämtliche Leistungen durch Subunternehmer (Unterfrachtführer) erbringen zu lassen.

(2) Die Deutsche Post nimmt die Ablieferung („Zustellung“) unter der auf der Sendung angebrachten Anschrift durch Einlegen in einen für den Empfänger bestimmten und ausreichend aufnahmefähigen Hausbriefkasten oder eine vergleichbare Einrichtung (z. B. Postfach) vor. Die Zustellung kann auch durch Auslieferung an den Empfänger oder an einen durch schriftliche Vollmacht des Empfängers ausgewiesenen Empfangsberechtigten („Empfangsbevollmächtigter“) erfolgen; Sendungen an Empfänger in Gemeinschaftseinrichtungen (z. B. Haftanstalten, Gemeinschaftsunterkünften, Krankenhäusern) können auch an eine von der Leitung der Einrichtung mit dem Empfang von Postsendungen beauftragte Person („Postempfangsbeauftragter“) zugestellt werden. Satz 1 und Satz 2 gelten nur, soweit die Deutsche Post nichts anderweitiges, wie z. B. Lagerung, Nachsendung oder Zustellung durch Ablage an einem bestimmten Ort, mit dem Empfänger bzw. Empfangsbeauftragten vereinbart hat und der Absender keine entgegenstehenden Voraussetzungen getroffen hat. Sendungen mit den Zusatzleistungen „Einschreiben“, „Rückschein“ und „Eigenhändig“ werden nur gegen schriftliche Empfangsbestätigung und Nachweis der Empfangsberechtigung abgeliefert. Sendungen mit der Zusatzleistung „Eigenhändig“ werden außer dem Empfänger nur einem hierzu besonders Bevollmächtigten ausgehändigt. Die Deutsche Post behält sich vor, einen Nachweis der Empfangsberechtigung auch für andere Sendungen zu verlangen. Ein Nachweis wird nicht verlangt, wenn der Empfangsberechtigte persönlich bekannt ist.

(3) Die Deutsche Post darf Sendungen, die nicht in der in Absatz 2 genannten Weise abgeliefert werden können, einem Ersatzempfänger aushändigen. Dies gilt nicht für Sendungen mit der Zusatzleistung „Eigenhändig“. Ersatzempfänger sind:



1. Angehörige des Empfängers;
2. andere in den Räumen des Empfängers anwesende Personen;
3. Hausbewohner und Nachbarn des Empfängers, sofern
 - den Umständen nach angenommen werden kann, dass sie zur Annahme der Sendungen berechtigt sind,
 - der Zusteller den Empfänger unverzüglich mittels Benachrichtigungskarte über die Sendungen und die Person des Ersatzempfängers (Name und Anschrift des Hausbewohners bzw. Nachbarn) durch Einlegen in die Empfangseinrichtung des Empfängers (Hausbriefkasten usw.) informiert,
 - es sich nicht um Sendungen mit der Zusatzleistung „Einschreiben“ oder „Rückschein“ handelt,
 - der Absender – soweit zulässig – keine entgegenstehende Vorausverfügung erteilt und der Empfänger nicht durch Mitteilung in Textform eine derartige Ablieferung untersagt hat.

(4) Die Deutsche Post hält Sendungen, deren Ablieferung nach den Absätzen 2 und 3 nicht erfolgt ist, innerhalb einer Frist von sieben Werktagen (einschl. Samstage), beginnend mit dem Tag, der auf die versuchte Erstablieferung folgt, zur Abholung durch den Empfänger oder einen Empfangsbevollmächtigten in einer ihrer Filialen oder anderen Einrichtungen bereit. Dies gilt auch, wenn der Deutschen Post eine Ablieferung wegen eines fehlenden, ungeeigneten oder unzugänglichen Hausbriefkastens oder wegen unverhältnismäßiger Schwierigkeiten nicht zumutbar ist.

(5) Die Deutsche Post kann zur Empfangsbestätigung elektronische Mittel einsetzen. Mit Hilfe dieser Mittel wird entweder der gedruckte Name in Verbindung mit der digitalisierten oder elektronischen Unterschrift oder eine andere Identifikation des Empfängers oder der empfangsberechtigten Person (z. B. PIN) dokumentiert. Dem Absender reicht diese Form der Empfangsberechtigung als Nachweis der Ablieferung aus.

(6) Die Deutsche Post wird unzustellbare Sendungen zum Absender im Inland zurückbefördern, sofern dies nach den in Abschnitt 1 Abs. 2 genannten Bedingungen für das jeweilige Produkt nicht ausgeschlossen ist; eine (Rück-)Beförderung in das Ausland kann der Absender nicht beanspruchen. Sendungen sind unzustellbar, wenn bei der Zustellung keine empfangsberechtigte Person angetroffen wird und die Abholfrist fruchtlos verstrichen ist oder die Annahme durch den Empfänger oder Empfangsbevollmächtigten verweigert wird oder der Empfänger nicht ermittelt werden kann. Als Annahmeverweigerung gilt auch das Verhindern der Ablieferung über eine vorhandene Empfangseinrichtung (z.B. Zukleben/Einwurfverbot am Hausbriefkasten), die Weigerung zur Zahlung des Nachtentgelts, des Nachnahmebetrags und die Weigerung zur Abgabe der Empfangsbestätigung.

(7) Kann eine unzustellbare Sendung nach der Rückbeförderung nicht entsprechend der in den Absätzen 2 bis 5 für die Zustellung geregelten Weise an den Absender zurückgegeben werden, ist die Deutsche Post zur Öffnung berechtigt. Ist der Absender oder ein sonstiger Berechtigter auch dadurch nicht zu ermitteln oder ist eine Ablieferung bzw. Rückgabe der Sendung aus anderen Gründen nicht möglich oder nicht zumutbar, ist die Deutsche Post nach Ablauf einer angemessenen Frist zu deren Verwertung nach den gesetzlichen Vorschriften berechtigt. Die Deutsche Post darf Sendungen nach den gesetzlichen Vorschriften sofort verwerten, wenn Empfänger und Absender die Annahme bzw. Rücknahme der Sendung verweigern. Unverwertbares oder verdorbenes Gut oder Sendungen im Sinne des Abschnitts 2 Abs. 2 Ziffer 2 und 4 kann die Deutsche Post sofort vernichten.

5 Entgelt

(1) Der Absender ist verpflichtet, für jede Leistung das dafür in dem Verzeichnis „Leistungen und Preise“ oder anderen Preislisten vorgesehene Entgelt zu zahlen. Die Entgelte verstehen sich mangels ausdrücklicher anderweitiger Bestimmung als Nettopreise, zu denen der Absender zusätzlich die gesetzliche Umsatzsteuer (soweit diese anfällt) entrichtet. Bei Werbeantworten ist der Empfänger der Werbeantwort zur Zahlung verpflichtet.

(2) Der Absender hat das Entgelt im Voraus, spätestens bei Einlieferung der Sendung zu zahlen („Freimachung“), soweit nicht die in Abschnitt 1 Abs. 2 genannten Bedingungen besondere Zahlungsmodalitäten enthalten.

(3) Der Absender wird der Deutschen Post über das vereinbarte Entgelt hinaus sämtliche Kosten erstatten, die sie in besonderen Fällen aus Anlass der Beförderung der Sendung im Interesse des Absenders verauslagen muss (Abgaben, Lagerentgelte usw.). Der Absender stellt die Deutsche Post insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei. Sämtliche dieser Kosten sind auf Anforderung sofort fällig.

(4) Der Empfänger kann bei unfreien Sendungen das Beförderungsentgelt zuzüglich eines Einziehungsentgelts sowie sonstige auf der Sendung lastende Kosten mit befreiender Wirkung für den Absender bezahlen („Nachtentgelt“). Verweigert der Empfänger die vollständige Zahlung offener Kosten, gilt dies als Annahmeverweigerung. Unabhängig von dem vorgenannten Recht des Empfängers zur Zahlung des Nachtentgelts bleibt der Absender zur Zahlung verpflichtet. Der Absender ist zur Zahlung eines erhöhten Einziehungsentgelts verpflichtet, wenn er Leistungen der Deutschen Post in der Absicht erschleicht, das Entgelt nicht oder nicht vollständig zu entrichten.

(5) Im Inland ansässige Absender, deren ins Inland gerichtete Sendungen im Ausland eingeliefert wurden, haben gemäß Weltpostvertrag das volle Entgelt für die entsprechende inländische Sendung zu entrichten. Handelt es sich dabei um Sendungen,

die in einem anderen Mitgliedsstaat der EU eingeliefert wurden, wird die Deutsche Post die vom ausländischen Postunternehmen erhaltene Endvergütung anrechnen.

6 Haftung

(1) Die Deutsche Post haftet für Schäden, die auf eine Handlung oder Unterlassung zurückzuführen sind, die sie, einer ihrer Leute oder ein sonstiger Erfüllungsgehilfe (§ 428 HGB) vorsätzlich oder leichtfertig und in dem Bewusstsein, dass ein Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde, begangen hat, ohne Rücksicht auf die nachfolgenden Haftungsbeschränkungen. Für Schäden, die auf das Verhalten ihrer Leute oder Erfüllungsgehilfen zurückzuführen sind, gilt dies nur, soweit diese Personen in Ausübung ihrer Verrichtungen gehandelt haben. Die Deutsche Post haftet außerdem unbegrenzt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der Deutschen Post oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht.

(2) Die Deutsche Post haftet im Übrigen für Verlust, Beschädigung und die nicht ordnungsgemäße Erfüllung sonstiger Verpflichtungen nur, wenn für **bedingungsrechte und nicht ausgeschlossene** Sendungen die in Abschnitt 1 Abs. 1 Satz 2 Nr. 3 genannten Zusatzleistungen vereinbart wurden. Der Haftungsumfang ist auf den unmittelbaren vertragstypischen Schaden bis zu den Höchstbeträgen gemäß Absatz 3 begrenzt. Der Ersatz mittelbarer Schäden (u. a. entgangener Gewinn, entgangene Zinsen) ist ausgeschlossen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Deutsche Post vor oder nach der Annahme der Sendung auf das Risiko eines solchen Schadens hingewiesen wurde. Schadenersatzleistungen sind auf eine Forderung pro Sendung begrenzt, wobei der Begleichung die vollständige und abschließende Regelung aller Schäden in diesem Zusammenhang darstellt, es sei denn, es handelt sich um Schäden im Sinne des Absatzes 1. Die Deutsche Post ist auch von dieser Haftung befreit, soweit der Schaden auf Umständen beruht, die sie auch bei größter Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen sie nicht abwenden konnte (z. B. Streik, höhere Gewalt). Die in §§ 425 Abs. 2 und 427 HGB genannten Fälle der Schadensteilung und besonderen Haftungsausschlussgründe bleiben ebenso unberührt wie andere gesetzliche Haftungsbegrenzungen oder Haftungsausschlüsse.

(3) Die Haftung der Deutschen Post gem. Absatz 2 ist auf folgende Höchstbeträge begrenzt: Bei Brief- und briefähnlichen Sendungen mit der Zusatzleistung

1. Einschreiben	25,00 EUR
2. Einschreiben Einwurf	20,00 EUR
3. Nachnahme – nur für Fehler bei der Einziehung oder Übermittlung des Betrages nach Ablieferung der Sendung	Nachnahmebetrag
4. Rückschein, Eigenhändig und Anschriftenprüfung/-mitteilung/Premiumadress	Zusatzentgelt
5. Wert National	
im Falle der Beförderung von Geld oder anderen Zahlungsmitteln	100,00 EUR
im Falle der (ausschließlichen) Beförderung anderer Güter	500,00 EUR

Die Haftung der Deutschen Post für die Überschreitung der Lieferfrist oder wegen einer sonstigen Abweichung von einem vereinbarten Ablieferungstermin für Sendungen, für die die Einhaltung einer bestimmten Lieferfrist bzw. eines bestimmten Ablieferungstermins geschuldet ist, ist auf den einfachen Betrag der Fracht (Erstattung des Entgelts) begrenzt.

(4) Eine Sendung gilt als verloren, wenn sie nicht innerhalb von 20 Tagen nach Einlieferung an den Empfänger abgeliefert ist und ihr Verbleib nicht ermittelt werden kann. Abweichend von § 424 Abs. 3 HGB kann auch die Deutsche Post eine Erstattung ihrer nach den Absätzen 1 und 2 geleisteten Entschädigung verlangen.

(5) Die Haftung des Absenders, insbesondere nach § 414 HGB, bleibt unberührt. Der Absender haftet vor allem für den Schaden, der der Deutschen Post oder Dritten aus der Versendung ausgeschlossener Sendungen gemäß Abschnitt 2 Abs. 2 oder der Verletzung seiner Pflichten gemäß Abschnitt 3 entsteht. Der Absender stellt insoweit die Deutsche Post von jeglichen Ansprüchen Dritter frei.

7 Sonstige Regelungen

(1) Der Absender kann Ansprüche gegen die Deutsche Post, ausgenommen Geldforderungen, weder abtreten noch verpfänden.

(2) Der Absender kann gegen Ansprüche der Deutschen Post nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen.

(3) Die Deutsche Post ist berechtigt, die Daten zu sammeln, zu speichern und zu verarbeiten, die vom Absender oder Empfänger im Zusammenhang mit den von ihr durchgeführten Leistungen übermittelt und/oder dafür benötigt werden. Weiterhin ist die Deutsche Post ermächtigt, Gerichten und Behörden im gesetzlich festgelegten Rahmen Daten mitzuteilen.

(4) Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen aus Verträgen, die diesen AGB unterliegen, ist Bonn.

(5) Allgemeine Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG): Die Deutsche Post nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren im Sinne des VSBG teil.

Stand: 01.02.2017