



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, hybride E-Postbriefe (hinsichtlich der Beförderung), 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, Warenpost, Päckchen, Dialogpost Schwer 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 INTERNATIONALE“ 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 Einzelvereinbarungen oder Beförderungspapieren (Frachtpapieren, 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 Sendungen, deren Beförderung nicht nach Absatz 2 ausgeschlossen ist, 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 verstößt; dazu gehören auch Sendungen, deren Inhalt gegen Vorschriften zum Schutz geistigen Eigentums verstößt einschließlich gefälschter oder nicht lizenzierter Kopien von Produkten (Markenpiraterie);
 2. Sendungen, für deren Beförderung eine besondere Behandlung durch die Deutsche Post (z. B. Einhaltung einer bestimmten Temperatur, Einholung einer öffentlich-rechtlichen Genehmigung oder eine Anzeige bei einer Behörde) erforderlich ist;
 3. Sendungen, deren Inhalt oder äußere Beschaffenheit bei gewöhnlichem Transportablauf und trotz ausreichender Verpackung objektiv geeignet sind, Personen zu verletzen, zu infizieren oder Sachschäden zu verursachen;
 4. Sendungen, die lebende Tiere oder sterbliche Überreste von Menschen enthalten; ausgenommen sind wirbellose Tiere (z. B. Bienenköniginnen und Futterinsekten), sofern der Absender sämtliche Vorkehrungen trifft, die einen gefahrlosen, tiergerechten Transport ohne Sonderbehandlung sicherstellen;
 5. Sendungen, deren Beförderung gefahrgutrechtlichen Vorschriften unterliegt, soweit diese nicht nach den „Regelungen für die Beförderung von gefährlichen Stoffen und Gegenständen“ zugelassen sind; § 410 HGB bleibt unberührt;
 6. Sendungen, die Bargeld, 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) gültige Briefmarken, Warengutscheine, Fahrkarten und Eintrittskarten, und
 - b) ausschließlich in Briefen mit der Zusatzleistung Wert National, Bargeld 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.
 7. 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 Sendungen auf das Vorliegen von Beförderungsausschlüssen gemäß Absatz 2 verpflichtet.

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 einer Einzelvereinbarung vorgesehen sind und in der dort festgelegten Form erfolgen. Der Absender hat 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 mit einer vollständigen Empfängerangabe zu versehen. Er wird – soweit möglich und erforderlich – vollständige und wahrheitsgemäße Angaben zu seiner Sendung machen, die auch im Schadensfall deren eindeutige Identifikation ermöglichen. Der Absender hat das Gut so zu verpacken, dass es vor Teilverlust und Beschädigung geschützt ist und dass auch der Deutschen Post keine Schäden entstehen (§ 411 HGB). Näheres bestimmen für Päckchen, Dialogpost Schwer und Blindensendungen Schwer die „Versandbedingungen DHL PAKET NATIONAL und INTERNATIONALE“.
- (5) 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 ab. Die Deutsche Post bietet dem Empfänger aufgrund gesonderter Vereinbarung optionale Services zur elektronischen Benachrichtigung über die für ihn bestimmten Sendungen (Zustellankündigung) an. Die Einzelheiten dieser Services sind in den Bedingungen nach Ziffer 1 (2) „Leistungen und Preise“ geregelt. Die Deutsche Post unternimmt bei der Beförderung zwar alle zumutbaren Anstrengungen, um die Sendung innerhalb der Zeitfenster entsprechend ihren eigenen Qualitätszielen (Regellaufzeiten) 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 spezielle Produkte in Einzelvereinbarungen oder 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 Aushändigung 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 nichts Anderweitiges, wie z. B. Lagerung, Nachsendung, Zustellung durch Ablage an einem bestimmten Ort oder durch Einlegen in eine DHL Packstation, mit dem Empfänger bzw. Empfangsbeauftragten vereinbart wurde 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, an einen Ersatzempfänger abliefern. 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 physischer oder elektronischer Mitteilung (z. B. Benachrichtigungskarte, E-Mail) an die dafür von ihm vorgesehene Empfangsvorrichtung (Hausbriefkasten bzw. elektronisches Postfach) über die



Sendungen und die Person des Ersatzempfängers (Name und Anschrift des Hausbewohners bzw. Nachbarn) 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.
- (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, 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 Nachentgelts oder der Nachnahme oder 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“ vorgesehene Entgelt im Voraus spätestens bei Einlieferung der Sendung zu zahlen (Freimachung), soweit nicht die in Abschnitt 1 Abs. 2 genannten Bedingungen oder Einzelvereinbarungen besondere Bezahlungsmodalitäten enthalten. Bei Werbeantworten und Responseplus ist der Empfänger zur Zahlung verpflichtet.
- (2) Der Absender wird der Deutschen Post über das vereinbarte Entgelt hinaus Aufwendungen ersetzen, soweit diese für die Sendung gemacht wurden und die Deutsche Post sie den Umständen nach für erforderlich halten durfte (§ 420 Abs. 1 HGB). Dazu können insbesondere die Kosten aus Anlass der Lagerung oder Rückbeförderung gemäß Abschnitt 4 Abs. 6 und 7 zählen. Sämtliche dieser Kosten sind auf Anforderung sofort fällig.
- (3) Der Empfänger kann bei nicht oder nicht vollständig bezahlten Sendungen das Beförderungsentgelt zuzüglich eines Einziehungsentgelts sowie sonstige auf der Sendung lastende Kosten mit befreiender Wirkung für den Absender bezahlen („Nachentgelt“). Verweigert der Empfänger die vollständige Zahlung offener Kosten, gilt dies als Annahmeverweigerung; der Absender bleibt 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.
- (4) 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 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 und Beschädigung von Sendungen, deren Beförderung nicht gemäß Abschnitt 2 Abs. 2 ausgeschlossen ist, sowie für die schuldhaft nicht ordnungsgemäße Erfüllung sonstiger Pflichten nur, wenn 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. 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 Schadens- teilung 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 Bargeld | 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 Verwendung ausgeschlossener Sendungen gemäß Abschnitt 2 Abs. 2 oder der Verletzung seiner Pflichten gemäß Abschnitt 3 entsteht; ist der Absender ein Verbraucher, ist für seine Haftung ein Verschulden erforderlich.

7 Sonstige Regelungen

- (1) Der Absender kann Ansprüche gegen die Deutsche Post, ausgenommen Geldforderungen, weder abtreten noch verpfänden.
- (2) Gegenüber Ansprüchen der Deutschen Post ist eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung nur mit fälligen Gegenansprüchen zulässig, die unbestritten rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif sind, oder die auf Mängeln der zugrunde liegenden Leistung beruhen.
- (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. Die Deutsche Post wird das Postgeheimnis und den Datenschutz gemäß den für sie geltenden gesetzlichen Bestimmungen wahren.
- (4) Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen aus Verträgen, die diesen AGB unterliegen, ist Bonn. Es gilt deutsches Recht.
- (5) Allgemeine Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG): Die Deutsche Post nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren im Sinne des VSBG teil.

Stand: 01.07.2020