

# BRIEFRETOUREN UNZUSTELLBARE SENDUNGEN EFFIZIENT VERARBEITEN

Unzustellbare oder verweigerte Sendungen verursachen Aufwände und Kosten. Mit unserem breiten Angebot von Lösungen rund um die Adresspflege helfen wir Ihnen, Retouren effizient zu verarbeiten und dank sinnvoller Pflege der Adressdatenbank zukünftig zu vermeiden.

Wie werden unzustellbare und verweigerte Sendungen (Retouren) behandelt?

- Retouren ohne Datamatrix-Code (DmC) werden an den Absender zurückgesandt.
- Mit einem DmC können Sie aus einer Angebotspalette von Retouren-Dienstleistungen eine andere Behandlung vorverfügen, z. B. eine Datenerfassung basierend auf dem DmC.
- Falls Sie die Daten Ihrer Retouren erfassen möchten, aber keinen DmC anbringen können oder wollen, steht Ihnen die Dienstleistung Response Zentral zur Verfügung.

## Definition und Arten von Retouren

Es gibt verschiedene Gründe, wieso eine Briefpost-Sendung zur Retoure wird:

### Unzustellbare Sendung

Die Sendung konnte dem Empfänger aus einem der folgenden Gründe nicht zugestellt werden: Adressfehler, Empfänger konnte nicht ermittelt werden, gestorben, Firma erloschen, weggezogen.

- Die Sendung wird zur taxfreien Retoure.

### Annahmeverweigte Sendung

Die Sendung konnte erfolgreich zugestellt werden, sie wurde aber vom Empfänger verweigert (direkt beim Empfang oder nachträglich).

- Die Sendung wird zur taxpflichtigen Retoure.

### Nicht abgeholte Sendung

Ein eingeschriebener Brief wurde dem Empfänger zur Abholung gemeldet, aber nicht innert 7 Kalendertagen abgeholt.

- Die Sendung wird zur taxpflichtigen Retoure.

## Preise für taxpflichtige Retouren

Art der Retoure	Preise
Taxpflichtige uneingeschriebene Retouren	CHF 0.53*
Taxpflichtige Retouren von eingeschriebenen Briefen	CHF 5.30

\* Einheitspreis, inkl. MWST

## Verarbeitungsdauer von Retouren

### Unzustellbare Briefpostsendungen

Uneingeschriebene Sendungen: Verarbeitung in der Regel innerhalb von 7 Werktagen.  
Eingeschriebene Sendungen\* und Gerichtsurkunden: Rückzustellung an den Absender in der Regel innerhalb von 2 Werktagen, sofern die vollständige Absenderangabe optisch erkennbar ist.

### Annahmeverweigte Briefpostsendungen

Uneingeschriebene Sendungen: Diese werden in der Regel innerhalb von 7 Werktagen verarbeitet. Die Verarbeitungsdauer beginnt erst nach der Rückgabe der Sendung durch den Empfänger.  
Eingeschriebene Sendungen\* und Gerichtsurkunden: Rückzustellung an den Absender in der Regel innerhalb von 2 Werktagen nach der Verweigerung, sofern die vollständige Absenderangabe optisch erkennbar ist.

### Zur Abholung gemeldete, nicht fristgerecht abgeholte eingeschriebene Sendungen\*

Rückzustellung an den Absender in der Regel innerhalb von 2 Werktagen nach Ablauf der Lagerfrist, sofern die vollständige Absenderangabe optisch erkennbar ist.

\* Mit dem Vermerk «uneingeschrieben zurück» können Sie zum Voraus verfügen, dass Ihre eingeschriebene Sendung im Retourenprozess wie eine uneingeschriebene Briefpostsendung behandelt wird.

### Absenderangabe auf der Sendung

Für sämtliche Sendungen wird ein optisch erkennbarer vollständiger Absender empfohlen. Uneingeschriebene Retouren müssen sonst möglicherweise zur Ermittlung des Absenders geöffnet werden.

### Retouren aus dem Ausland

Ausländische Postgesellschaften, einschliesslich der Liechtensteinischen Post AG, verwenden eigene Retourenkleber. Diese Retouren werden bei digitaler Verarbeitung mit «Retourengrund unbekannt» angezeigt.

### Adresspflege vor und nach dem Versand

Je aktueller Ihre Adressen, desto kleiner die Zahl der unzustellbaren Sendungen. Die Post unterstützt Sie mit verschiedenen Dienstleistungen und Tools bei der Pflege Ihrer Adressdateien. Zum Beispiel mit Lösungen für die Bereinigung Ihrer Adressstammdaten sowie bei der Wiederbeschaffung von Kontakten. Eine Angebotsübersicht und weitere Informationen finden Sie unter [www.post.ch/adresspflege](http://www.post.ch/adresspflege).

### Response Zentral

Im Rahmen von Response Zentral bietet Ihnen die Post weitere Dienstleistungen für die effiziente Verarbeitung von Retouren mit oder ohne Datamatrix-Code an. Diverse Varianten von manueller Datenerfassung und physischer Weiterverarbeitung Ihrer Retouren stehen Ihnen als individuelle Kundenlösung zur Verfügung. Der Auftrag wird vertraglich vereinbart. Kontaktieren Sie bitte bei Interesse Ihre Kundenberaterin oder Ihren Kundenberater.

### Retouren-Dienstleistungen für Sendungen mit Datamatrix-Code (DmC)

Der Datamatrix-Code (Letter ID oder Letter ID light) bietet Ihnen die Möglichkeit, aus verschiedenen Varianten die gewünschte Retourenverarbeitung auszuwählen. Damit legen Sie im Voraus fest, wie Ihre Retouren behandelt werden sollen.

Folgende Basisleistungen stehen Ihnen – auch als Kombination – zur Auswahl:

- «Mit Daten»: Die Retouren-Informationen werden in digitaler Form zur Verfügung gestellt (Retourenvorverfügung 1, 3, 5, 7)
  - Physische Rückzustellung der Sendungen an den Absender (0, 7)
  - Physische Rückzustellung der Sendungen an eine andere definierte Rückzustelladresse (5, 6)
  - Einfache Entsorgung der Sendungen (1, 2)
  - Qualifizierte Entsorgung der Sendungen (3, 4)
- Die von Ihnen gewünschte Variante wird als Retourenvorverfügung im Datamatrix-Code (Position 34) implementiert.

Folgende Datamatrix-Typen können dazu genutzt werden:

#### Letter ID (von der Post empfohlen)

Mit dem dynamischen DmC können alle Retourenvorverfügungen genutzt werden. Sendungsmerkmale und individuelle Informationen lassen sich für jede einzelne Sendung frei definieren und im Code hinterlegen. Weitere Informationen zur Letter ID finden Sie unter [www.post.ch/letterid](http://www.post.ch/letterid).

#### Letter ID light

Bei Sendungen mit Letter ID light ist der Inhalt des Datamatrix-Codes statisch und für alle Sendungen identisch.

## Retouren-Dienstleistungen und Preise

Vorverfügung im DmC	Angebot	Preis pro Retoure	Leistungsbeschreibung
Wert 0	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Physische Rückzustellung an den Absender gemäss RRN</li> <li>– Ohne Datenerfassung</li> </ul>	Gratis	Physische Rückzustellung. Die Absenderangaben werden maschinell auf die Retoure aufgespritzt. Grundlage bildet die Rechnungsreferenznummer (RRN) im Datamatrix-Code. Der Aufdruck wird gegenüber einem allenfalls schon vorhandenen Absendervermerk priorisiert.
<b>Wert 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Einfache Entsorgung</li> <li>– <b>Mit Datenerfassung</b></li> </ul>	CHF 0.09	Digitalisierung des DmC und des Retourengrundes. Bereitstellung der Daten und Bilder der Retoure via Onlinedienst «Sendungen verfolgen». Die Retouren gelangen in den einfachen Entsorgungs- und Recyclingprozess der Post.
Wert 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Einfache Entsorgung</li> <li>– Ohne Datenerfassung</li> </ul>	Gratis	Die Retouren gelangen in den einfachen Entsorgungs- und Recyclingprozess der Post. Informationen zu den unzustellbaren und annahmeverweigerten Sendungen werden nicht zur Verfügung gestellt.
<b>Wert 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Qualifizierte Entsorgung</li> <li>– <b>Mit Datenerfassung</b></li> </ul>	CHF 0.11	Digitalisierung des DmC und des Retourengrundes. Bereitstellung der Daten und Bilder der Retoure via Onlinedienst «Sendungen verfolgen». Details zur qualifizierten Entsorgung sind auf der Folgeseite ersichtlich. Bitte nehmen Sie die Nutzungseinschränkungen und die Art der Verarbeitung vor der Wahl dieser Variante zur Kenntnis.
Wert 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Qualifizierte Entsorgung</li> <li>– Ohne Datenerfassung</li> </ul>	CHF 0.02	Details zur qualifizierten Entsorgung sind auf der Folgeseite ersichtlich. Bitte nehmen Sie die Nutzungseinschränkungen und die Art der Verarbeitung vor der Wahl dieser Variante zur Kenntnis.
<b>Wert 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Physische Rückzustellung an eine frei wählbare Adresse</li> <li>– <b>Mit Datenerfassung</b></li> </ul>	CHF 0.09	Digitalisierung der Retoure und Angabe des Retourengrundes. Bereitstellung von Daten und Bildern via Onlinedienst «Sendungen verfolgen». Physische Rückzustellung. Der Absender definiert im DmC die gewünschte Adresse für die Rückzustellung in Form einer AMP-Nummer. Wenn Sie Unterstützung benötigen, wenden Sie sich an die Supportstelle «Gut zum Druck».
Wert 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Physische Rückzustellung an frei wählbare Adresse</li> <li>– Ohne Datenerfassung</li> </ul>	Gratis	Physische Rückzustellung. Der Absender definiert im DmC die gewünschte Adresse für die Rückzustellung in Form einer AMP-Nummer. Wenn Sie Unterstützung benötigen, wenden Sie sich an die Supportstelle «Gut zum Druck».
<b>Wert 7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Physische Rückzustellung an den Absender gemäss RRN</li> <li>– <b>Mit Datenerfassung</b></li> </ul>	CHF 0.09	Digitalisierung des DmC und des Retourengrundes. Bereitstellung der Daten und Bilder der Retoure via Onlinedienst «Sendungen verfolgen». Physische Rückzustellung. Die Absenderangaben werden maschinell auf die Retoure aufgespritzt. Grundlage bildet die Rechnungsreferenznummer (RRN) im Datamatrix-Code. Der Aufdruck ist gegenüber einem allenfalls schon vorhandenen Absendervermerk priorisiert.
Zuschlag bei den Werten 1, 3, 5, 7	Kostenpflichtige Nachverarbeitung von Retouren	CHF 0.15	<p>Offen versandte Sendungen (Magazine, Kataloge usw.), Sendungen über 2 cm Dicke und weitere besondere Formate können nicht mit den Briefsortiermaschinen verarbeitet werden.</p> <p>Ein DmC ist aber trotzdem auch hier zulässig. Voraussetzung: Alle Sendungen tragen dieselbe Retourenvorverfügung (0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7) und bei Vorverfügung 5 oder 6 immer dieselbe AMP-Nummer.</p> <p>Gelangt eine solche Retoure in die manuelle Nachverarbeitung, wird sie bei Vorverfügung 1, 3, 5, 7 als kostenpflichtige Nacherfassung von Retouren mit einem Zuschlag von CHF 0.15 (inkl. MWST) verarbeitet. Diese Daten stehen Ihnen nur ohne Bilder zur Verfügung.</p>

Alle Preise inkl. MWST

### Beschrieb der einzelnen Angebote mit DmC

#### Datenerfassung (digitale Retourenverarbeitung)

Mit dem Onlinedienst «Sendungen verfolgen» können Sie die Daten und ein Bild der Sendung via Kundenlogin Post (KLP) abrufen. Zum Herunterladen der Daten stehen Ihnen zwei Optionen zur Verfügung:

- Download einer PDF-Datei mit Daten und einem Bild jeder Retoure
- Download einer CSV- oder XLSX-Datei

Die Anbindung an Ihre firmeneigene IT-Lösung erleichtert die weitere Verarbeitung der Daten. Eine Übersicht zum Aufbau des Datenfiles finden Sie im Anhang dieses Factsheets.

Über den Onlinedienst «Sendungen verfolgen» im Kundenlogin Post (KLP) können Sie auch Dritten (z. B. einem externen Dienstleister) Zugriff auf Ihre Retourendaten gewähren. So kann die von Ihnen beauftragte Stelle die Daten direkt weiterbearbeiten.

DataTransfer ist die elektronische Schnittstelle zur Post für den direkten Austausch von Sendungsdaten und Statusberichten für Pakete, Briefe mit Barcode und Briefe mit Letter ID. Die Datenübertragung erfolgt über eine sichere SFTP-Verbindung. In Form des Berichts 19 von DataTransfer stehen die Retourendaten täglich zur Abholung bereit. Mehr Informationen zu DataTransfer finden Sie unter [www.post.ch/datatransfer](http://www.post.ch/datatransfer).

#### Einfache Entsorgung der Retouren

Die Retouren gelangen in den einfachen Entsorgungs- und Recyclingprozess der Post. Die Post kann die Sendungen unter Wahrung des Postgeheimnisses an externe Partner zur weiteren Behandlung übergeben.

#### Qualifizierte Entsorgung der Retouren

Die Retouren werden qualifiziert unter Wahrung des Postgeheimnisses entsorgt. Informationen zu Absendern, Sendungsinhalten und Empfängerdaten sind für allfällige Abnehmer der Stoffe nicht wiederherstellbar. Die Post kann die Sendungen unter Wahrung des Postgeheimnisses und der Datenschutzrichtlinien an externe Partner zur weiteren Behandlung übergeben. Die Sendungen werden geschreddert. Zulässig bei Verpackung und Inhalt sind nur Materialien aus Papier und Karton, Plastikfolien sowie Kundenkarten aus Plastik, die keine Metallteile (z. B. Chip aus Metall, sichtbar oder unsichtbar) beinhalten. Kredit- und Debitkarten sind bei der qualifizierten Entsorgung aus Sicherheitsgründen grundsätzlich ausgeschlossen.

Kunden, die die qualifizierte Entsorgung der Post in Anspruch nehmen, kennen und akzeptieren diese Rahmenbedingungen mit ihrer Nutzung der Retourenvorverfügung 3 oder 4 im DmC.

### Information zu den Sendungsaufdrucken im Retourenprozess

#### Angabe der Retourengründe

Den Grund für die Unzustellbarkeit einer Sendung ersehen Sie in der Regel aus dem auf der Sendung angebrachten Retourenkleber.

Wird die Unzustellbarkeit bereits bei der Sortierung im Versandprozess maschinell erkannt (Früherkennung), wird der Retourengrund in Klartext auf die Sendung gespritzt. Dies aber in abgekürzter Form.

Deutsch	Französisch	Italienisch
WEGGEZOGEN	DEMENAGE	TRANSLOCATO
EMPF. N. ERM	DEST. INTROU.	DEST. IRREP.
GESTORBEN	DECEDE	DECEDUTO
FIRMA ERL.	ENTR. FERMEE	DITTA CESS.

#### Aufdruck der Rücksendeadresse auf der Retoure

Sendungen mit Letter ID und Letter ID light müssen nicht zwingend mit einem Absender versehen sein, da dieser im Datamatrix-Code vorhanden ist. Bei physischen Retouren spritzen wir die Rücksendeadresse im Sortierprozess gemäss den Informationen aus dem Datamatrix-Code gut erkennbar auf.

Idealerweise sehen Sie bei der Sendungsgestaltung den gegebenenfalls benötigten Platz vor, indem Sie die Höhe der Codierzone auf 5 cm ausdehnen. [www.post.ch/de/briefe-versenden/adressieren-und-gestalten](http://www.post.ch/de/briefe-versenden/adressieren-und-gestalten)



## Anhang

Strukturdatenfile (CSV oder XLSX) bei Retouren mit Datamatrix-Code (Letter ID oder Letter ID light).

Bezeichnung	Format	Datenbeispiel	Ihr Nutzen
Datum	TT.MM.JJJJ	«20.01.2020»	Sie sehen, wann die Retouren durch die Post erfasst wurden.
Rechnungsreferenznummer (RRN)	Numerisch, achtstellig	«50012391»	Mit der Rechnungsreferenznummer geben Sie die Kostenstelle an, über die die kostenpflichtigen Retouren und Retouren-Dienstleistungen abgerechnet werden sollen.
Retourengrund	Text	«Weggezogen, Nachsendefrist abgelaufen»	Der Retourengrund in Klartext gibt Ihnen Auskunft darüber, weshalb die Sendung nicht zugestellt werden konnte. Weitere Beispiele siehe Folgeseite
Auftragsnummer (PNR)	Numerisch, sechsstellig	«000236»	Für ein allfälliges Splitting Ihres Versands – zum Beispiel im Interesse einer verbesserten Nachvollziehbarkeit – können Sie verschiedene Auftragsnummern verwenden. Im Datamatrix-Code sind diese zwischen den Stellen 16 bis 21 codiert.
Sendungsnummer	Numerisch, neunstellig	«000012345»	Dank der Sendungsnummer ist jede Sendung identifizierbar und lässt sich mit weiteren Elementen verknüpfen. Nutzen Sie die Sendungsnummer auch als Kundennummer. Im Datamatrix-Code ist diese zwischen den Stellen 22 bis 30 codiert.
Sorte (Sendungszweck)	Numerisch, einstellig	«8»	Sie können im Datamatrix-Code den Sendungszweck hinterlegen und eigene Werte definieren, beispielsweise 8 = Marketing. Im Datamatrix-Code ist für diesen Wert die Stelle 35 reserviert.
Frankierart	Text	«Letter ID» (PP Business)	Die Frankierart zeigt Ihnen auf, mit welchem Typ des Datamatrix-Codes die Sendung versandt wurde (z. B. 20/21 Letter ID, 31, Letter ID light). Im Datamatrix-Code ist dieser Wert auf den Stellen 6 und 7 codiert.
Retourenart	Text	«Adresse ungültig»	Sie erfahren, ob die Sendung wegen fehlerhafter Adresse nicht zugestellt werden konnte oder ob sie zwar zugestellt wurde, aber der Empfänger die Annahme jedoch verweigert hat. Weitere Beispiele siehe Folgeseite
DmC → 37 (kundenindividueller Teil)	Alphanumerisch; – maximal 52 numerisch – oder 31 alphanumerisch	«123456789012abcd ...»	Hier können Sie beispielsweise eine Artikelnummer oder eine Kundennummer hinterlegen. Im Datamatrix-Code sind die kundenindividuellen Werte ab Stelle 37 codiert.
Code1	Alphanumerisch; – maximal 88 numerisch – oder 58 alphanumerisch	«123456789012abcd ...»	Enthält in der Regel den gesamten Datamatrix-Code
Code2	Alphanumerisch; – maximal 88 numerisch – oder 58 alphanumerisch	«123456789012abcd ...»	Kann Informationen zu weiteren Codes auf der Sendung enthalten.
Grund-Code	Numerisch	10	Retourengrund codiert (10 = weggezogen) Weitere Beispiele siehe Folgeseite
Art-Code	Numerisch	30	Art-Code codiert (30 = Adresse korrekt, Annahme verweigert) Weitere Beispiele siehe Folgeseite
Sendungsbild	Alphanumerisch	Link	Der Link verweist auf ein Bild (PDF) der Retoure im Kundenlogin Post, Onlinedienst «Sendungen verfolgen»

Retourengrund		Adresse ungültig	Adresse korrekt, Annahme verweigert	Retourengrund unbekannt
Grund-Code	Bezeichnung	Art-Code		
		10	30	40
01	Retourengrund unbekannt			X
10	Weggezogen	X		
20	Empfänger konnte nicht ermittelt werden	X		
30	Adressfehler	X		
31	Frankierte Rücksendung		X	
40	Gestorben	X		
50	Firma erloschen	X		
60	Briefkasten/Postfach wird nicht geleert		X	
70	Rückgabe durch Empfänger		X	
80	Nicht angenommen, Adresse korrekt		X	
90	Frankierte Rücksendung durch Empfänger		X	