

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN «POSTDIENSTLEISTUNGEN» FÜR PRIVATKUNDEN

## 1 Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen «Postdienstleistungen» für Privatkunden (nachfolgend AGB) regeln die Geschäftsbeziehungen zwischen den Kunden sowie der Post CH AG (Wankdorffallee 4, 3030 Bern, Schweiz; nachfolgend Post) bei der Benutzung der Postdienstleistungen im nationalen (Inland) und im internationalen Verkehr (Ausland). Das Angebot richtet sich grundsätzlich an Kunden in der Schweiz und wird nicht aktiv im europäischen Raum angeboten. Für die Nutzung von spezifischen Dienstleistungen gelten weitere AGB. Das Produkt- und Dienstleistungsangebot der Post ist in den aktuellen, publizierten Kommunikationsmitteln umschrieben und einsehbar unter [www.post.ch](http://www.post.ch). Personenbezeichnungen gelten gleichermassen für Frauen und Männer sowie für eine Mehrzahl von Personen.

## 2 Allgemeine Bestimmungen

### 2.1 Adressierung und Verpackung

Der Absender ist verpflichtet, das Transportgut mit einer geeigneten Verpackung zu schützen. Dabei sind die nach Produkt und Dienstleistung spezifizierten Vorgaben der Post bezüglich Adressierung und Verpackung zu beachten (Paket: [www.post.ch/versenden-und-verpacken](http://www.post.ch/versenden-und-verpacken); Brief: [www.post.ch/briefgestaltung](http://www.post.ch/briefgestaltung)). Bei Gefahrgut gelten zudem spezifische Verpackungsvorgaben und Mengenbeschränkungen ([www.post.ch/gefahrgut](http://www.post.ch/gefahrgut)).

### 2.2 Aufgabe, Versand und Empfang

Die Sendungen können gemäss dem Angebot der Post aufgegeben und abgeholt werden. Für die Zustellung der Sendungen bleiben Anweisungen der Empfänger entsprechend dem Leistungsangebot der Post ausdrücklich vorbehalten. Die Anweisungen der Empfänger stehen ebenfalls unter dem ausdrücklichen Vorbehalt zuwiderlaufender Aufträge der Absender. Eventuelle Einzelheiten sind direkt zwischen Absender und Empfänger abzusprechen.

### 2.3 Massgebende Daten und Verfügbarkeit von Zustellnachweisen

Liest die Post bei der elektronischen Erfassung der Adressen und der Barcodes auf den Sendungen andere Daten (digitale Bilder eingeschlossen) ein, als sie vom Kunden in elektronischer oder anderer Form der Post zur Verfügung gestellt wurden, gelten für die Weiterbearbeitung die Daten der Post als massgebend. Bei Sendungen, die an den Absender zurückgesandt werden, gelten ebenfalls die von der Post erfassten Daten als massgebend. Verfügt nur die Post über entsprechende Daten, anerkennt der Kunde diese als zutreffend. Zustellnachweise zu Brief- und Paketsendungen sind drei Jahre verfügbar.

### 2.4 Preise und Zahlungsmodalitäten

#### 2.4.1 Preise

Die Post bestimmt, in welcher Form die Preise für die Beförderung von Sendungen publiziert werden. Es gelten die Preise in den aktuellen, publizierten Kommunikationsmitteln ([www.post.ch/preise](http://www.post.ch/preise)).

#### 2.4.2 Zahlung

Die Preise sind vom Absender grundsätzlich bei der Übergabe der Sendung an die Post zu bezahlen, vorbehaltlich anderer Zahlungsmodalitäten.

#### 2.4.3 Zahlungsdifferenz

Hat der Absender für die Beförderung einer Sendung zu viel bezahlt, so hat er Anspruch auf Rückvergütung der Differenz. Hat der Absender für die Beförderung einer Sendung zu wenig bezahlt, so ist die Post berechtigt, bei ihm die Differenz zum geschuldeten Betrag sowie einen Bearbeitungszuschlag einzufordern. Ist der Absender nicht bekannt, wird der fehlende Betrag beim Empfänger erfragt.

### 2.5 Zustellung

#### 2.5.1 Zustellzeitpunkt und -ort

Die Sendungen gelten als zugestellt, wenn die Post die Sendungen dem Empfänger übergeben oder an einen anderen dafür bestimmten Ort zugestellt hat (z. B. Brief- oder Ablagefach bzw. abschliessbare Paketbox oder Postfach [letzteres nur Briefe]). Trägt eine Sendung sowohl die Domizil- als auch die Postfachadresse (sogenannte Dop-

peladressierung), stellt die Post in der Regel wie folgt zu:

– Briefe: ins Postfach,

– Paket- und Expresssendungen: ans Domizil.

Der Kunde anerkennt die durch die Post elektronisch erfassten Zustellereignisse als Nachweis für die erfolgte Zustellung.

Bei eingeschriebenen Briefsendungen oder Paket- und Expresssendungen mit der Zusatzleistung Signature, Assurance, Eigenhändig oder Beleglose Nachnahme bestätigt der Empfänger den Sendungsempfang durch die Leistung seiner Unterschrift auf den von der Post eingesetzten Geräten. Verweigert der Empfänger diese Unterschrifterfassung, wird die Sendung mit dem Vermerk «Annahme verweigert» an den Absender retourniert.

Bei unpersönlicher Übergabe von eingeschriebenen Briefsendungen oder Paket- und Expresssendungen mit der Zusatzleistung Signature oder Assurance mittels einer Zustellliste Post bestätigt der Empfänger den Sendungsempfang durch die Leistung seiner Unterschrift auf dieser Liste und übergibt diese gleichentags der Post. Allfällige festgestellte Differenzen sind gleichentags zu melden.

Erteilt der Empfänger der Post für eingeschriebene Briefsendungen oder Paket- und Expresssendungen mit der Zusatzleistung Signature oder Assurance eine Zustimmungsgenehmigung, gilt die Sendung als zugestellt, sobald sie vereinbarungsgemäss deponiert wurde.

#### 2.5.2 Ausnahmen bezüglich Zustellort

Sendungen, die für das Brief- oder Ablagefach bzw. die abschliessbare Paketbox zu gross sind oder eine Zustellbescheinigung des Postboten erfordern, sowie eingeschriebene Briefsendungen oder Paket- und Expresssendungen mit der Zusatzleistung Signature, Assurance, Eigenhändig oder Beleglose Nachnahme werden gemäss dem Angebot der Post beim Hauseingang übergeben. Vorbehalten bleiben gegenteilige Vereinbarungen mit dem Absender oder dem Empfänger (z. B. Zustimmungsgenehmigung, Deponierungsauftrag für Pakete).

In begründeten Fällen, wie bei Ferien- und Wochenendhäusern oder bei Domizilen ausserhalb der Zustellpflicht, gilt die vereinbarte und bei Uneinigkeit die von der Post bestimmte Stelle als Zustellort.

#### 2.5.3 Sonn- und Feiertage

Fällt der Zeitpunkt der Zustellung (= Erfüllung) auf einen Sonntag oder auf einen anderen am Erfüllungsort staatlich anerkannten oder ortsüblichen Feiertag, so gilt als Erfüllungstag der nächstfolgende Werktag. Diese Regelung steht unter dem Vorbehalt einer Anordnung des Absenders oder Empfängers, welche eine Zustellung an solchen Tagen ermöglicht.

#### 2.5.4 Briefkasten und Briefkastenanlage

Der Briefkasten oder die Briefkastenanlage ist gemäss den einschlägigen Bestimmungen der Verordnung zum Postgesetz (VPG) aufzustellen und zu beschriften. Der Briefkasten ist regelmässig zu leeren, sodass eine Überfüllung ausgeschlossen ist. Können Briefsendungen wegen ausbleibender Leerung nicht mehr in ein überfülltes Brieffach gelegt werden, werden ankommende uneingeschriebene Briefsendungen kostenpflichtig während maximal 4 Wochen gelagert und in Rechnung gestellt. Nicht abgeholte Sendungen werden anschliessend an die Absender zurückgeschickt.

#### 2.5.5 Bezugsberechtigung

Neben dem Empfänger sind sämtliche im selben Wohn- oder Geschäftsdomizil anzutreffenden Personen zum Bezug von Sendungen berechtigt. Bei Abwesenheit des Empfängers und anderer bezugsberechtigter Personen können Paket-, Kurier- und Expresssendungen auch einem Nachbarn zugestellt werden. Vorbehalten bleiben gesetzliche Einschränkungen sowie gegenteilige Weisungen des Absenders oder des Empfängers gemäss dem Angebot der Post.

#### 2.5.6 Stellvertretung

Der Kunde kann sich gegenüber der Post durch einen Dritten vertreten lassen. Die Post behält sich vor, eine schriftliche Vollmacht zu verlangen. Die Unterschriften sind auf Ersuchen der Post zu beglaubigen. Eine erteilte Vollmacht fällt weder mit dem Tod noch mit dem Verlust der Handlungsfähigkeit des Vertretenen oder dem Konkurs des Vertretenen oder des Vertreters dahin. Vorbehalten bleiben anderslautende Vereinbarungen ([www.post.ch/vollmacht-factsheet](http://www.post.ch/vollmacht-factsheet)).

- 2.5.7 Abholungseinladung  
a. Grundsatz  
Die Post hinterlegt eine Abholungseinladung, wenn die Sendungen aufgrund des vom Absender gewählten Angebotes oder aufgrund ihrer Grösse dem Empfänger oder den Bezugsberechtigten persönlich auszuhändigen sind, jedoch niemand anzutreffen ist.  
b. Fristen  
Der Inhaber einer Abholungseinladung ist während einer Frist von 7 Tagen, für Paketsendungen aus dem Ausland während 15 Tagen, zum Bezug der darauf vermerkten Sendungen berechtigt. Die Post behält sich vor, Sendungen, die gegen Unterschrift ausgehändigt werden, nur dem auf der Abholungseinladung vermerkten Empfänger auszuhändigen. Die rechtlichen Wirkungen einer Zustellung beurteilen sich unabhängig vom postalischen Angebot nach den gesetzlichen Vorschriften.  
c. Vorbehalt anderslautender Vereinbarungen  
Vorbehalten bleiben anderslautende Vereinbarungen mit dem Absender oder dem Empfänger gemäss dem Angebot der Post.
- 2.5.8 Annahmeverweigerung  
a. Briefe und Zeitungen  
Der Empfänger kann die Annahme von adressierten Briefen und Zeitungen verweigern, indem er auf den Sendungen einen entsprechenden Vermerk anbringt.  
b. Pakete und Expresssendungen  
Die Annahmeverweigerung von Paketen und Expresssendungen ist nur bei persönlicher Übergabe möglich.
- 2.5.9 Nach- und Rücksendung von Paketen und Expresssendungen  
Bei Paketen und Expresssendungen, die auf Anweisung des Empfängers an eine andere Adresse nachgesandt werden, hat der Empfänger bei der Zustellung den Transportpreis für die Nachsendung zu entrichten. Sendet der Empfänger das Paket oder die Expresssendung an den Absender zurück, ist der Transportpreis bei der Übergabe zur Rücksendung zu entrichten.
- 2.6 Retouren und Rücksendungen  
2.6.1 Als Retouren (Briefe und Zeitungen) oder Rücksendungen (Pakete) gelten Sendungen, bei denen der Empfänger  
– nicht ermittelt werden kann,  
– die Annahme verweigert,  
– die Sendung nicht innert der definierten Frist abholt,  
– die geforderten Preise oder den Nachnahmebetrag nicht bezahlt.  
2.6.2 Die Post ist berechtigt, Retouren/Rücksendungen zur Ermittlung des Absenders zu öffnen. Kann der Absender nicht ermittelt werden, verfügt die Post freihändig über die Sendung.  
2.6.3 Paket- und Expresssendungen, die nicht zugestellt werden können, werden auf Kosten des Absenders an diesen zurückgesandt. Der Absender hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der bei der Aufgabe bezahlten Beträge. Ist der Absender bekannt, aber verweigert er die Rücknahme der Sendung, verfügt die Post freihändig über die Sendung. Der Absender trägt allfällige Entsorgungskosten.  
2.6.4 Die Post ist berechtigt, dem Absender das Porto für Retouren (Briefe und Zeitungen) zu belasten (siehe hierzu [www.post.ch/retouren](http://www.post.ch/retouren)).  
2.6.5 Retouren (Briefe und Zeitungen), die bei der Post aufgegeben wurden und einen Schweizer Frankaturvermerk tragen, aber nur über eine Auslandadresse des Absenders verfügen, werden während eines Monats aufbewahrt. Holt der Absender die Sendungen nicht ab, verfügt die Post freihändig über diese. Der Absender trägt allfällige Entsorgungskosten. Gleiches gilt für Rücksendungen (Pakete), die bei der Post aufgegeben wurden, aber nur über eine Auslandadresse des Absenders verfügen.
- 2.7 Von der Beförderung ausgeschlossene Sendungen  
Von der Beförderung ausgeschlossen sind Sendungen, die  
– Gefahrgut über der gesetzlich erlaubten Menge enthalten (siehe hierzu [www.post.ch/gefahrgut](http://www.post.ch/gefahrgut)),  
– Inhalte aufweisen, deren Transport gesetzlich verboten ist, oder  
– Personen- oder Sachschaden verursachen bzw. den Betriebsablauf erheblich beeinträchtigen können.
- 2.8 Änderung der Weisungsbefugnis/Berechtigung  
Werden der Post Änderungen der rechtlichen Verhältnisse im Bereich des Kunden nicht rechtzeitig schriftlich angezeigt, so haftet die Post nicht für den daraus entstehenden Schaden.
- 2.9 Nachforschungen  
Nachforschungen stellt die Post in der Regel nur aufgrund eines schriftlichen Nachforschungsbegehrens unter Beilage der Aufgabebestätigung oder der Sendungsnummer der betroffenen Sendung an. Nachforschungsbegehren sind via Filiale (nicht Filiale mit Partner) oder [www.post.ch/hilfe-und-kontakt-versenden](http://www.post.ch/hilfe-und-kontakt-versenden) einzureichen. Für von der Beförderung ausgeschlossene Sendungen und Sendungsinhalte oder wenn die Aufgabe von Inlandsendungen mehr als 3 Jahre zurückliegt werden keine Nachforschungen eingeleitet.

### 3 Haftungsbestimmungen für das Inland

- 3.1 Grundsatz  
3.1.1 Soweit nachstehend nicht etwas Abweichendes geregelt ist, richtet sich die Haftung der Post nach den Bestimmungen des schweizerischen Obligationenrechtes über den Frachtvertrag. Die Post haftet nur bis zur Höhe des nachgewiesenen Schadens, das heisst höchst-

stens bis zum Einstandspreis des Sendungsinhaltes, exkl. MWST. Sie haftet nicht bei höherer Gewalt, für Folgeschäden, verdorbene oder verschmutzte Waren, beschädigte Verpackung und entgangenen Gewinn. Benutzt der Kunde für die Beförderung seiner Sendung nicht die gemäss dem Angebot der Post hierfür vorgesehene Dienstleistung oder versendet er von der Beförderung ausgeschlossene Waren, ist die Haftung ausgeschlossen.

- 3.1.2 Die Haftung ist zudem ausgeschlossen, wenn die Sendungen auf Wunsch des Absenders oder Empfängers in Abweichung zur ordentlichen Zustellung gemäss Ziffer 2.5.1 und 2.5.2 übergeben oder deponiert werden.  
3.1.3 Die Post haftet nur, sofern die Verpackung für den Sendungsinhalt geeignet ist und den Empfehlungen in den Versandanleitungen der Post entspricht ([www.post.ch/versenden-und-verpacken](http://www.post.ch/versenden-und-verpacken)).  
3.1.4 Liegt ein entschädigungspflichtiger Schaden vor, kann die Post die Entschädigung mit befreiender Wirkung entweder an den Absender oder an den Empfänger leisten.  
3.1.5 Der Absender haftet für alle Schäden, die der Post oder Dritten durch seine von der Beförderung ausgeschlossenen Sendungen oder die Nichtbeachtung von Versandbestimmungen entstehen.

- 3.2 Briefe  
3.2.1 Bei Briefen haftet die Post für Schaden, der aus Beschädigung, Verlust oder nicht korrekter Zustellung entsteht, wie folgt:

Angebot	Haftungslimite
Briefe ohne Zustellnachweis	CHF 0.–
«Einschreiben»	CHF 500.–
«A-Post Plus»	CHF 100.–

- 3.2.2 Bei Verspätung von Einschreiben wird ausschliesslich der Transportpreis zurückerstattet. Bei Verspätung von Sendungen ohne Zustellnachweis und A-Post Plus haftet die Post nicht.  
3.2.3 A-Post Plus-Briefe werden über den Standardkanal für Retouren zurückgesandt. Die Haftung von maximal CHF 100.– bei Beschädigung, Verlust oder nicht korrekter Zustellung entfällt für die Rücksendung an den Absender.

- 3.3 Pakete  
3.3.1 Bei Paketen haftet die Post für Schaden, der aus Beschädigung, Verlust oder nicht korrekter Zustellung entsteht, wie folgt:

Basisleistung	Zusatzleistung	Haftungslimite
Pakete	Keine	CHF 500.–
Pakete	«Signature»	CHF 1500.–
Pakete	«Assurance»/«Fragile»	CHF 5000.–

- 3.3.2 Bei Verspätung haftet die Post nicht. Dies gilt für sämtliche Basis- und Zusatzleistungen.

- 3.4 SameDay- und Expresssendungen  
3.4.1 Bei SameDay- und Expresssendungen haftet die Post für Schaden, der aus Beschädigung, Verlust oder nicht korrekter Zustellung einer Sendung entsteht, wie folgt:

Basisleistung	Zusatzleistung	Haftungslimite
Swiss-Express «Mond» SameDay Nachmittag	Keine	CHF 500.–
Swiss-Express «Mond» SameDay Nachmittag	«Signature»	CHF 1500.–
Swiss-Express «Mond» SameDay Nachmittag	«Assurance»/«Fragile»	CHF 5000.–

- 3.4.2 Bei Verspätung von Swiss-Express «Mond»- und SameDay-Sendungen wird ausschliesslich der Transportpreis zurückerstattet. Die Verspätung der Sendung muss der Post innerhalb von 30 Tagen seit dem Tag, an dem die Zustellung hätte geschehen sollen, schriftlich angezeigt werden.

- 3.5 Verwirkung der Haftungsansprüche  
Durch vorbehaltlose Annahme der Sendung erlöschen alle Ansprüche gegenüber der Post, die Fälle von absichtlicher Täuschung und grober Fahrlässigkeit ausgenommen. Die Post bleibt für äusserlich nicht erkennbaren Schaden an der Sendung haftbar, sofern dieser innerhalb von 8 Tagen seit der Zustellung schriftlich angezeigt wird.

- 3.6 Verjährung der Ersatzklagen  
Die Ersatzklagen gegen die Post verjähren mit Ablauf eines Jahres, und zwar  
– im Falle des Verlustes oder der Verspätung von dem Tag an, an dem die Zustellung hätte geschehen sollen,  
– im Falle der Beschädigung von dem Tag an, an dem die Sendung dem Empfänger übergeben worden ist.  
Vorbehalten bleiben die Fälle von Arglist und grober Fahrlässigkeit.

- 3.7 Allfällige Rückforderung der Entschädigung
- 3.7.1 Wird eine verlorene Sendung oder ein Teil davon nach Zahlung der Entschädigung wieder aufgefunden, so wird dem Absender bzw. dem Empfänger mitgeteilt, dass die Sendung innert 3 Monaten gegen Rückerstattung der Entschädigung behändigt werden kann. Wird hiervon kein Gebrauch gemacht, so wird das Angebot an den anderen Beteiligten gerichtet. Wurde die Sendung nach Zahlung der Entschädigung dem Empfänger zugestellt, ist der Absender bzw. der Empfänger oder Dritte bei schriftlicher Abtretung der Ansprüche verpflichtet, die Entschädigung zurückzubezahlen.
- 3.7.2 Wird die Sendung weder vom Absender noch vom Empfänger verlangt, so geht sie ins Eigentum der Post über.
- 3.7.3 Vorbehalten bleiben anderslautende Vereinbarungen zwischen dem Absender und der Post.

#### 4 Besondere Bestimmungen für das Ausland

- 4.1 Vorschriften zu Verzollung, Aus- und Einfuhr sowie Datenaustausch  
Bei der Übergabe an die Post müssen die Sendungen zusätzlich zu den in Ziffer 2.1 festgehaltenen Vorgaben für die Zollabfertigung vorbereitet sein. Der Absender hat die Aus- und Einfuhrbestimmungen sowie die Zollvorschriften des Abgangs- und Bestimmungslandes einzuhalten (Export: [www.post.ch/export](http://www.post.ch/export); Import: [www.post.ch/import](http://www.post.ch/import)). Er hat die erforderlichen Begleitpapiere (Frachtpapiere, Handelsrechnungen, Bewilligungen usw.) vollständig und wahrheitsgemäss auszufüllen und den Sendungen beizufügen.  
Durch die Dateneingabe bzw. die Sendungsaufgabe willigt der Kunde ein, dass Sendungsdaten, welche der Post in elektronischer oder physischer Form zur Verfügung stehen, durch die Post zur Dienstleistungserbringung, Sendungsverfolgung und Verzollung mit den zuständigen in- und ausländischen Post- oder Zollbehörden bzw. mit den nach lokal anwendbarem Recht zuständigen Behörden in elektronischer Form ausgetauscht werden können. Es kommen jeweils die Datenschutzgrundsätze des betreffenden Landes zur Anwendung.
- 4.2 Zustellung
- 4.2.1 Export  
Die Zustellung und die Behandlung des Schadenfalls im Bestimmungsland erfolgt nach den dort geltenden Vorschriften.
- 4.2.2 Import  
Eine Sendung aus dem Ausland wird dem Empfänger nur ausgehändigt, wenn er allfällige Verzollungskosten und Einfuhrabgaben (MWST, Zollgebühren usw.) gemäss den Zahlungsmodalitäten der Post bezahlt. Verweigert der Empfänger deren Übernahme, wird die Sendung auf Kosten des Absenders an diesen zurückgesandt.
- 4.3 Von der Beförderung ausgeschlossene Sendungen  
Zusätzlich zu den in Ziffer 2.7 erwähnten Sendungen sind Sendungen von der Beförderung ausgeschlossen, die
- 4.3.1 zumindest einen der folgenden Gegenstände enthalten: Banknoten, Hartgeld einlösbarer Währungen (ohne numismatische Münzen), Gewinnscheine, ungekreuzte Checks, WIR-Checks, REKA-Checks, Wertkarten, Gutscheine und frankaturgültige Wertzeichen sowie Edelmetalle. Als Edelmetalle – unverarbeitet, in Barren oder gemünzt (ohne numismatische Münzen) – gelten solche, deren Wert mindestens dem Wert des Silbers entspricht, sowie Altgold,
- 4.3.2 zumindest einen Gegenstand enthalten, dessen Einfuhr oder Umlauf im Bestimmungsland verboten ist.  
Es ist grundsätzlich Sache des Absenders, sich bei den zuständigen Behörden des Bestimmungslandes oder bei deren diplomatischen Vertretungen nach den Ein- und Ausfuhrmöglichkeiten zu erkundigen.
- 4.4 Haftung
- 4.4.1 Grundsatz  
Ausser in den in Ziffer 4.4.6 vorgesehenen Fällen haftet die Post bei Verlust, Beraubung oder Beschädigung von eingeschriebenen Briefen International, PRIORITY Plus und PostPac International. Die Post haftet nur bis zur Höhe des nachgewiesenen Schadens, höchstens bis zu dem bei der Aufgabe auf den Zolldokumenten vermerkten Wert des Inhalts und maximal bis zu den unter Ziffer 4.4.2 festgehaltenen Höchstbeträgen. Sie haftet nicht bei höherer Gewalt, für Folgeschäden, Verspätung, verdorbene Waren, beschädigte Verpackungen und entgangenen Gewinn. Versendet der Kunde von der Beförderung ausgeschlossene Waren, ist die Haftung ausgeschlossen.
- 4.4.2 Haftungsmiten  
Für Auslandsendungen gelten die nachfolgenden Haftungsmiten. Ziffer 4.4.6 bleibt vorbehalten.

Angebot	Haftungsmiten <sup>1</sup>
Uneingeschriebene Briefe International	CHF 0.–
PostPac International PRIORITY/ECONOMY	CHF 250.– oder CHF 1000.– <sup>2</sup>

Angebot	Haftungsmiten <sup>1</sup>
Eingeschriebene Briefe International	CHF 150.–
PRIORITY Plus	CHF 50.–

<sup>1</sup> Die Entschädigung entspricht dem Einstandspreis (ohne MWST) für gleichartige Ware am Ort und zur Zeit der Aufgabe. Bei Uneinigkeit wird die Entschädigung nach dem auf derselben Grundlage geschätzten gewöhnlichen Wert der Ware berechnet.

<sup>2</sup> Für Pakete im Import gilt eine Haftungsmiten von maximal CHF 250.–. Für Pakete im Export gilt eine Haftungsmiten von maximal CHF 1000.–.

#### 4.4.3 Preiserstattung

Bei Entschädigungspflicht für Verlust, vollständige Beraubung oder vollständige Beschädigung besteht zusätzlich ein Anspruch auf Erstattung der bezahlten Beförderungspreise.

#### 4.4.4 Anspruchsberechtigung

Bei Beraubung, Beschädigung oder Verlust eines eingeschriebenen Briefs International, einer PRIORITY Plus-Sendung oder eines Pakets steht der Anspruch auf Entschädigung grundsätzlich dem Absender zu. Die schriftliche Abtretung der Ansprüche an den Empfänger bleibt vorbehalten. In diesem Fall gelten die Haftungsbestimmungen der entschädigenden Postverwaltung. Die schriftliche Abtretung der Ansprüche ist nicht erforderlich in den Fällen, in denen Absender und Empfänger identisch sind. Der Absender bzw. der Empfänger kann einen Dritten bevollmächtigen, die Entschädigung entgegenzunehmen, soweit dies rechtlich zulässig ist.

#### 4.4.5 Haftung bei ausgelieferten Sendungen

Die Post haftet nicht für eingeschriebene Briefe International, PRIORITY Plus oder PostPac International, die sie zugestellt hat. Die Haftung bleibt bei geeignet verpackten Sendungen bestehen, wenn:

- die Beraubung oder Beschädigung vor oder bei der Zustellung der Sendung festgestellt wird,
- der Empfänger oder bei Rücksendung der Absender bei Entgegennahme einer beraubten oder beschädigten Sendung Vorbehalte macht,
- der Empfänger oder bei Rücksendung der Absender der Filiale (nicht Filiale mit Partner) die komplette Sendung (das heisst insbesondere inklusive Verpackung) innerhalb von 8 Tagen nach deren Erhalt zwecks Erstellung eines Schadenprotokolls vorlegt. Dabei hat er den Beweis zu erbringen, dass die Sendung vor der Auslieferung beraubt oder beschädigt worden ist.

Bei im Ausland zugestellten Sendungen können abweichende Vorgaben des Bestimmungslandes zur Anwendung gelangen.

#### 4.4.6 Ausnahme von der Haftpflicht

Die Post haftet nicht

- bei höherer Gewalt,
- wenn sie über den Verbleib der Sendungen keinen Nachweis führen kann, weil die Dienstpapiere durch höhere Gewalt vernichtet wurden, und die Haftpflicht nicht anderweitig nachgewiesen werden kann,
- wenn der Schaden auf Verschulden oder Fahrlässigkeit des Absenders oder auf die Art des Sendungsinhaltes zurückzuführen ist,
- wenn die Sendung gemäss Ziffer 2.7 und 4.3 von der Beförderung ausgeschlossen ist oder von der zuständigen Behörde eingezogen oder vernichtet worden ist,
- wenn die Sendung frankaturgültige Wertzeichen, numismatische Münzen und Banknoten, Gutscheine, Geräte oder Bestandteile der Informationstechnologie, der Telefonie und der Unterhaltungselektronik enthält,
- wenn die Sendung aufgrund gesetzlicher Vorschriften des Bestimmungslandes zurückbehalten oder beschlagnahmt wurde,
- wenn der Absender innerhalb eines halben Jahres, vom Tag der Aufgabe der Sendung an gerechnet, kein Nachforschungsbegehren gestellt hat,
- wenn Sendungen später als die publizierte Laufzeit zugestellt werden,
- wenn die Verpackung nicht für den Sendungsinhalt geeignet ist und nicht den Empfehlungen in den Versandanleitungen der Post (siehe Ziffer 2.1) bzw. denjenigen der Postgesellschaft des Abgangs- oder Bestimmungslandes entspricht.

#### 4.4.7 Verjährung der Ersatzklagen

Die Ersatzklagen gegen die Post verjähren mit Ablauf eines Jahres, und zwar

- im Falle des Verlustes oder der Verspätung von dem Tag an, an dem die Zustellung hätte geschehen sollen,
- im Falle der Beschädigung von dem Tag an, an dem die Sendung dem Empfänger übergeben worden ist.

Vorbehalten bleiben die Fälle von Arglist und grober Fahrlässigkeit.

#### 4.4.8 Zollentscheide

Die Post übernimmt beim Export keine Haftung für Zolldeklarationen oder Entscheide, die die Zollbehörde bei der Prüfung der Sendungen trifft. Beim Import können Entscheide betreffend Postverzollung bis maximal 60 Tage nach dem Verzollungsdatum schriftlich beanstandet werden.

- 4.4.9 Haftung des Absenders
- Der Absender haftet für alle Schäden, die der Post oder Dritten durch seine von der Beförderung ausgeschlossenen Sendungen oder die Nichtbeachtung von Versandbestimmungen entstehen.
  - Die Haftung des Absenders bleibt auch dann bestehen, wenn die Post eine solche Sendung annimmt.
  - Der Absender haftet für sämtliche mit der Beförderung zusammenhängenden staatlichen Abgaben.
- 4.4.10 Allfällige Rückforderung der Entschädigung
- Wird eine verlorene Sendung oder ein Teil davon nach Zahlung der Entschädigung wieder aufgefunden, so wird dem Absender bzw. dem Empfänger mitgeteilt, dass die Sendung innert 3 Monaten gegen Rückerstattung der Entschädigung behändigt werden kann. Wird hiervon kein Gebrauch gemacht, so wird das Angebot an den anderen Beteiligten gerichtet. Wurde die Sendung nach Zahlung der Entschädigung dem Empfänger zugestellt, ist der Absender bzw. der Empfänger oder Dritte bei schriftlicher Abtretung der Ansprüche des Absenders verpflichtet, die Entschädigung zurückzubezahlen.
  - Wird die Sendung weder vom Absender noch vom Empfänger verlangt, so geht sie ins Eigentum der Post über.
- 5 Weitere Bestimmungen**
- 5.1 Datenschutz und Umgang mit Adressdaten
- Die Post beachtet bei der Erfassung und Bearbeitung von Personendaten die Bestimmungen des schweizerischen Datenschutzrechts sowie des Postgesetzes. Die für die Geschäftsabwicklung notwendigen Daten werden durch die Post bearbeitet und soweit notwendig gespeichert. Sie schützt die Kundendaten durch geeignete Massnahmen und behandelt diese vertraulich.
- Für die Durchführung der Dienstleistungen können Daten an Dritte weitergegeben werden. Diese Dritte können auch im Ausland domiziliert sein.
- Mit vorgängiger Einwilligung des Kunden können in Einzelfällen bestimmte personenbezogene Daten, insbesondere Adressdaten, im Rahmen der zuvor mitgeteilten Verarbeitungszwecke an weitere Dritte bekannt gegeben werden. Vorbehalten bleibt die gesetzliche Pflicht zum Adressdatenaustausch mit anderen Postanbieterinnen im Rahmen von Nachsende-, Rückbehalte- und Umleitungsaufträgen sowie die Bekanntgabe in weiteren gesetzlich vorgesehenen Fällen. Die Datenschutzerklärung der Webseite [www.post.ch/datenschutzerklaerung](http://www.post.ch/datenschutzerklaerung) sowie die AGB und TNB einzelner Dienstleistungen informieren ergänzend über die Datenbearbeitungen bei der Post.
- 5.2 Betroffenenrechte
- Der Kunde kann Auskunft über die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten verlangen. Der Kunde hat das Recht auf Löschung bzw. Vernichtung seiner Daten. Soweit die Daten nicht zur Erfüllung von ihm angeforderter Leistungen erforderlich sind, kann der Kunde die Bearbeitung seiner Daten – insbesondere auch deren Bekanntgabe an Dritte – untersagen bzw. sperren. Der Kunde hat das Recht, unrichtige Personendaten berichtigen zu lassen. Kann weder die Richtigkeit noch die Unrichtigkeit der Daten festgestellt werden, so kann er verlangen, dass ein Bestreitungsvermerk angebracht wird. Hat der Kunde seine ausdrückliche Einwilligung zu weiteren Datenverarbeitungen abgegeben, kann er diese jederzeit widerrufen. Die Rechtmässigkeit der Datenbearbeitung während der Dauer der gültigen Einwilligung wird dadurch nicht berührt. Vorbehalten bleiben rechtliche Vorgaben, welche die Post zur Datenbearbeitung oder -bekanntgabe verpflichten oder berechtigen. Ist namentlich die Löschung der Daten aus rechtlichen Gründen nicht zulässig, werden die Daten blockiert anstatt gelöscht.
- Zur Geltendmachung der Betroffenenrechte wendet sich der Kunde schriftlich mit einer Kopie des Passes oder der ID an folgende Adresse: Post CH AG, Contact Center Post, Wankdorfallee 4, 3030 Bern.
- 5.3 Bezug Dritter (Auftragsverarbeiter)
- Die Post kann zur Leistungserbringung Dritte beiziehen und die dazu erforderlichen Daten den beigezogenen Dritten zugänglich machen. Der Auftragsverarbeiter ist denselben Pflichten bezüglich der Wahrung des Datenschutzes unterstellt wie die Post selber und darf – unter Vorbehalt abweichender gesetzlicher Bestimmungen – die Daten nicht für eigene Zwecke und nur im Auftrag sowie auf Weisung der Post bearbeiten. Die Post ist zu einer sorgfältigen Auswahl, Instruktion und Kontrolle der Dienstleister verpflichtet. Die Auftragsverarbeiter können auch im Ausland domiziliert sein. Die Post gewährleistet die Angemessenheit des Schutzes der Daten beim Auftragsverarbeiter im Zielland.
- 5.4 Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- Die Post kann die AGB und das Dienstleistungsangebot jederzeit ändern. Die jeweilige Neuversion wird rechtzeitig vor Inkrafttreten auf der Website der Post ([www.post.ch/agb](http://www.post.ch/agb)) veröffentlicht.
- 5.5 Anwendbares Recht und Gerichtsstand
- 5.5.1 Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht.
- 5.5.2 Gerichtsstand ist Bern. (Teil-)Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten (vgl. insb. Art. 32 und 35 ZPO für Konsumenten).
- 5.6 Schlichtungsstelle
- Vor der Anrufung des zuständigen Richters hat der Kunde die Möglichkeit, zur Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der PostCom zu gelangen. Die Kontaktangaben finden sich auf [www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch).
- 5.7 Rechtsgültige Publikationsform
- Die allein rechtsverbindlichen und Vertragsbestandteil bildenden AGB werden elektronisch publiziert und sind einsehbar unter [www.post.ch/agb](http://www.post.ch/agb).
- Im Einzelfall kann die Post auf Kundenwunsch hin eine physische Version der AGB aushändigen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass eine physische Version der AGB nur eine Abbildung der zu diesem Zeitpunkt geltenden, allein rechtsverbindlichen elektronisch publizierten AGB darstellt und nur so lange eine rechtsgültige Information vermittelt, als sie mit der elektronischen Version übereinstimmt.

© Post CH AG, Januar 2020