Allgemeine Geschäftsbedingungen
«Postdienstleistungen» für Privatkundinnen und -kunden

1 Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen «Postdienstleistungen» für Privatkundinnen und -kunden (nachfolgend AGB) regeln die Geschäftsbeziehungen zwischen der Kundschaft sowie der Post CH AG (Wankdorfallee 4, 3030 Bern, Schweiz; nachfolgend Post) bei der Nutzung der Postdienstleistungen im nationalen (Inland) und internationalen (Ausland) Verkehr. Die AGB finden Anwendung, wenn die Kundschaft Rechtsgeschäfte zu Zwecken abschliesst, die ausserhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit liegen. Die Kundschaft hat in der Regel keine Rechnungsbeziehung mit der Post. Das Angebot richtet sich grundsätzlich an die Kundschaft 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 unter www.post.ch einsehbar.
Personenbezeichnungen gelten gleichermassen für alle Geschlechter 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 und ist für deren rechtskonforme Gestaltung verantwortlich. Dabei sind die nach Produkt und Dienstleistung spezifizierten Vorgaben der Post bezüglich Adressierung und Verpackung zu beachten
(Paket: www.post.ch/versenden-und-verpacken,
Brief: www.post.ch/briefgestaltung). Bei Gefahrgut
gelten zudem spezifische Verpackungsvorgaben und Mengenbeschränkungen (www.post.ch/gefahrgut).

2.2 Aufgabe, Versand und Empfang

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

2.3 Massgebende Daten und Verfügbarkeit von Empfangsbestätigungen

Liest die Post bei der elektronischen Erfassung der Adressen und Barcodes auf den Sendungen andere Daten (digitale Bilder eingeschlossen) ein, als sie die Kundin oder der Kunde der Post in elektronischer oder anderer Form zur Verfügung gestellt hat, 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, werden diese von der Kundschaft als zutreffend anerkannt.
Empfangsbestätigungen zu nationalen Brief- und Paketsendungen sind drei Jahre verfügbar. Bei internationalen Dokumenten, Kleinwaren und Paketsendungen sind die Daten sechs Monate 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).

2.4.2 Zahlung

Die Preise sind grundsätzlich bei der Übergabe der Sendung vom Absender 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 er 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 bei der Empfängerin eingeholt.

2.5 Zustellung

2.5.1 Zustellzeitpunkt und -ort

Die Sendungen gelten als zugestellt, wenn die Post die Sendungen der Empfängerin übergeben oder an einen anderen dafür bestimmten Ort abgeliefert hat (z. B. Brief- oder Ablagefach bzw. abschliessbare Paketbox oder Postfach [letzteres nur für Briefe]). Trägt eine Sendung sowohl die Domizil- als auch die Postfachadresse (sogenannte Doppeladressierung), stellt die Post in der Regel wie folgt zu:
– Briefe: ins Postfach
– Paket- und Expresssendungen: ans Domizil
Die Kundschaft 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 oder Eigenhändig bestätigt die Empfängerin den Sendungsempfang durch ihre Unterschrift auf den von der Post eingesetzten Geräten. Wird diese Unterschrifterfassung verweigert, 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 die Empfängerin den Sendungsempfang durch ihre Unterschrift auf dieser Liste und übergibt diese gleichentags der Post. Allfällig festgestellte Differenzen sind am selben Tag zu melden.
Erteilt die Empfängerin der Post für eingeschriebene Briefsendungen oder Paket- und Expresssendungen mit der Zusatzleistung Signature oder Assurance eine Zustellgenehmigung, 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 Zustellpersonals erfordern, sowie eingeschriebene Briefsendungen oder Paket- und Expresssendungen mit der Zusatzleistung Signature, Assurance oder Eigenhändig werden gemäss dem Angebot der Post beim Hauseingang übergeben. Nicht ablagefachfähige Paketsendungen ohne Zusatzleistung können auch an einem witterungsgeschützten und sicheren Ort deponiert werden. Vorbehalten bleiben sodann gegenteilige Vereinbarungen mit dem Absender oder der Empfängerin (z. B. Zustellgenehmigung, 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 Zustellungszeitpunkt (also die 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 der Empfängerin, die eine Zustellung an solchen Tagen ermöglicht.

2.5.4 Briefkasten und Briefkastenanlage

Der Briefkasten oder die Briefkastenanlage ist gemäss den einschlägigen Bestimmungen der Postverordnung (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 vier Wochen gelagert und in Rechnung gestellt. Nicht abgeholte Sendungen werden anschliessend an die Absender zurückgeschickt.

2.5.5 Bezugsberechtigung
Neben der Empfängerin sind sämtliche im selben Wohn- oder Geschäftsdomizil anzutreffenden Personen berechtigt, Sendungen zu beziehen. Bei Abwesenheit der Empfängerin und anderer bezugsberechtigter Personen können Paket-, Kurier- und Expresssendungen auch einer Nachbarin oder einem Nachbarn zugestellt werden. Vorbehalten bleiben gesetzliche Einschränkungen sowie gegenteilige Weisungen des Absenders oder der Empfängerin gemäss dem Angebot der Post.

2.5.6 Stellvertretung
Die Kundschaft kann sich gegenüber der Post durch eine Drittperson 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 oder Verlust der Handlungsfähigkeit der vertretenen Person noch mit dem Konkurs der vertretenen Person oder der Vertretung dahin. Vorbehalten bleiben anderslautende Vereinbarungen (www.post.ch/vollmacht-factsheet).

2.5.7 Abholungseinladung
a. Grundsatz
Die Post hinterlegt eine Abholungseinladung, wenn die Sendungen aufgrund des vom Absender gewählten Angebots oder aufgrund ihrer Grösse der Empfängerin oder den Bezugsberechtigten persönlich auszuhändigen sind, jedoch niemand anzutreffen ist.
b. Fristen
Wer über eine Abholungseinladung verfügt, ist während einer Frist von sieben 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 der auf der Abholungseinladung vermerkten Person 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 der Empfängerin gemäss dem Angebot der Post.

2.5.8 Annahmeverweigerung
a. Briefe und Zeitungen
Die Annahme von adressierten Briefen und Zeitungen kann verweigert werden, indem auf den Sendungen ein entsprechender Vermerk angebracht wird.
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 der Empfängerin an eine andere Adresse nachgesandt werden, hat die Empfängerin bei der Zustellung den Transportpreis für die Nachsendung zu entrichten. Sendet die Empfängerin das Paket oder die Expresssendung an den Absender zurück, hat sie den Transportpreis bei der Übergabe zu bezahlen.

2.6 Retouren und Rücksendungen

2.6.1 Als Retouren (Briefe und Zeitungen) oder Rücksendungen (Pakete) gelten Sendungen, bei denen die Empfängerin
– nicht ermittelt werden kann,
– die Annahme verweigert,
– die Sendung nicht innert der definierten Frist abholt,
– die geforderten Preise nicht bezahlt.

2.6.2 Die Post ist berechtigt, Retouren/Rücksendungen zu öffnen, um den Absender zu ermitteln. Gelingt das nicht, 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 Beträge, die bei der Aufgabe bezahlt wurden. Ist der Absender bekannt, aber verweigert er die Rücknahme der Sendung, verfügt die Post freihändig darüber. 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).

2.6.5 Retouren (Briefe und Zeitungen), die bei der Post aufgegeben wurden und einen Schweizer Frankaturvermerk tragen, aber nur eine Auslandadresse des Absenders aufweisen, werden während eines Monats aufbewahrt. Holt der Absender die Sendungen nicht ab oder organisiert er keine Zustellung, verfügt die Post freihändig darüber. Der Absender trägt allfällige Entsorgungskosten. Gleiches gilt für Rücksendungen (Pakete), die bei der Post aufgegeben wurden, aber nur eine Auslandadresse des Absenders aufweisen.

2.7 Von der Beförderung ausgeschlossene Sendungen
Von der Beförderung ausgeschlossen sind Sendungen, die
– gefährliche Güter enthalten, die den Transportvorschriften über die Beförderung gefährlicher Güter im Inland (www.post.ch/gefahrgut-national) oder im Ausland (www.post.ch/gefahrgut-international) unterstellt sind,
– 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 der Kundschaft nicht rechtzeitig schriftlich gemeldet, 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 an, dem die Aufgabebestätigung beigelegt oder in welchem die Sendungsnummer der betroffenen Sendung angegeben ist. Nachforschungsbegehren sind via eigenbetriebene Filiale der Post (nicht Filiale mit Partner) oder unter www.post.ch/hilfe-und-kontakt-versenden einzureichen. Wenn die Sendungen und Sendungsinhalte von der Beförderung ausgeschlossen sind oder wenn die Aufgabe von Inlandsendungen mehr als drei Jahre zurückliegt, werden keine Nachforschungen eingeleitet.

3 Haftungsbestimmungen für das Inland

3.1 Grundsatz

3.1.1 Soweit nachstehend nichts Abweichendes geregelt ist, richtet sich die Haftung der Post nach den Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Frachtvertrag. Die Post haftet nur bis zur Höhe des nachgewiesenen Schadens, das heisst höchstens bis zum Einstandspreis des Sendungsinhalts, exkl. MWST. Sofern nachfolgend produktspezifisch nichts anderes geregelt ist, haftet sie nicht bei höherer Gewalt, für Folgeschäden, verdorbene oder verschmutzte Waren, beschädigte Verpackungen, Bargeld und entgangenen Gewinn oder weitere Schäden, die nicht grobfahrlässig oder absichtlich verursacht worden sind. Sämtliche Haftungsbeschränkungen gelten auch für den Fall, dass die Post für die Vertragserfüllung Hilfspersonen oder Dritte (z B. Subunternehmen, Zulieferanten usw.) beizieht. Benutzt die Kundschaft für die Beförderung ihrer Sendung nicht die gemäss dem Postangebot hierfür vorgesehene Dienstleistung oder versendet sie 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 der Empfängerin 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 (Paket: www.post.ch/versenden-und-verpacken, Brief: www.post.ch/briefgestaltung).

3.1.4 Liegt ein entschädigungspflichtiger Schaden vor, kann die Post die Entschädigung mit befreiender Wirkung entweder an den Absender oder an die Empfängerin 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 Schäden, die aus Beschädigung, Verlust oder nicht korrekter Zustellung entstehen, wie folgt:

Angebot	Haftungslimite
Briefe ohne Empfangsbestätigung	CHF 0.–
Einschreiben	CHF 500.–

3.2.2 Bei Verspätung von Einschreiben wird ausschliesslich der Transportpreis zurückerstattet. Bei Verspätung von Sendungen ohne Empfangsbestätigung und A-Post Plus haftet die Post nicht.

3.2.3 A-Post-Plus-Briefe werden über den Standardkanal für Retouren zurückgesandt.

3.3 Pakete

3.3.1 Bei Paketen haftet die Post für Schäden, die aus Beschädigung, Verlust oder nicht korrekter Zustellung entstehen, wie folgt:

Basisleistung	Zusatzleistung	Haftungslimite
Pakete	Keine	CHF 500.–
Pakete	Signature	CHF 1 500.–
Pakete	Assurance/Fragile	CHF 5 000.–

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 Schäden, die aus Beschädigung, Verlust oder nicht korrekter Zustellung einer Sendung entstehen, wie folgt:

Basisleistung	Zusatzleistung	Haftungslimite
Swiss-Express «Mond» SameDay Nachmittag/ Abend	Keine	CHF 500.–
Swiss-Express «Mond» SameDay Nachmittag/ Abend	Signature	CHF 1 500.–
Swiss-Express «Mond» SameDay Nachmittag/ Abend	Assurance/Fragile	CHF 5 000.–

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 ab dem Tag, an dem die Zustellung hätte erfolgen sollen, schriftlich gemeldet 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 erkennbare Schäden an der Sendung haftbar, sofern diese innerhalb von acht Tagen ab der Zustellung schriftlich oder über www.post.ch/schadenfall gemeldet werden.

3.6 Verjährung der Ersatzklagen

Die Ersatzklagen gegen die Post verjähren mit Ablauf eines Jahres, und zwar
- im Falle des Verlustes oder der Verspätung ab jenem Tag, an dem die Zustellung hätte erfolgen sollen,
- im Falle der Beschädigung ab jenem Tag, an dem die Sendung der Empfängerin 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. der Empfängerin mitgeteilt, dass die Sendung innert drei Monaten gegen Rückerstattung der Entschädigung behändigt werden kann. Wird hiervon kein Gebrauch gemacht, so wird das Angebot an die andere Partei gerichtet. Wurde die Sendung nach Zahlung der Entschädigung der Empfängerin zugestellt, ist der Absender bzw. die Empfängerin oder eine Drittperson bei schriftlicher Abtretung der Ansprüche verpflichtet, die Entschädigung zurückzubezahlen.

3.7.2 Wird die Sendung weder vom Absender noch von der Empfängerin 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 Bestimmungslands einzuhalten (Export: www.post.ch/export, Import: 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 die Kundin oder der Kunde ein, dass Sendungsdaten, die 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 Behandlung und Zustellung im Bestimmungsland erfolgen nach den dort geltenden internationalen und nationalen Vorschriften.

4.2.2 Import

Eine Sendung aus dem Ausland wird der Empfängerin nur ausgehändigt, wenn sie allfällige Verzollungskosten und Einfuhrabgaben (MWST, Zollgebühren usw.) gemäss den Zahlungsmodalitäten der Post bezahlt. Verweigert die Empfängerin dies, 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 (alternativ)

4.3.1 Gegenstände enthalten, die die Post vom Transport in der gewählten Sendungsgattung ausschliesst (z. B. Geld, Waffen, Waffenzubehör und Munition).

4.3.2 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 von Silber entspricht, sowie Altgold.

4.3.3 zumindest einen Gegenstand enthalten, dessen Einfuhr oder Umlauf im Bestimmungsland verboten ist.

Es ist grundsätzlich Sache des Absenders, sich bei den zuständigen Behörden des Bestimmungslands oder bei deren diplomatischen Vertretungen nach den Ein- und Ausfuhrmöglichkeiten zu erkundigen. Die Post übernimmt in dieser Hinsicht keine Verantwortung.

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 Dokumenten und Kleinwaren 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. Sofern nachfolgend produktspezifisch nichts anderes geregelt ist, haftet sie nicht bei höherer Gewalt, für Folgeschäden, Verspätung, verdorbene oder verschmutzte Waren, beschädigte Verpackungen und entgangenen Gewinn oder weitere Schäden (insbesondere Verzollung), die nicht grobfahrlässig oder absichtlich verursacht worden sind. Sämtliche Haftungsbeschränkungen gelten auch für den Fall, dass die Post für die Vertragserfüllung Hilfspersonen oder Dritte (z. B. Subunternehmen, Zulieferanten usw.) beizieht. Versendet die Kundin oder der Kunde von der Beförderung ausgeschlossene Waren, besteht keine Haftung.

4.4.2 Haftungslimiten

Für Auslandssendungen gelten die nachfolgenden Haftungslimiten. Ziffer 4.4.6 bleibt vorbehalten.

Angebot	Haftungslimite[1]
Uneingeschriebene Dokumente und Kleinwaren International	CHF 0.–
PostPac International	CHF 250.– oder CHF 500.–[2]
Eingeschriebene Dokumente und Kleinwaren International	CHF 150.–
PRIORITY Plus	CHF 50.–

[1] 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.

[2] Für Pakete im Import gilt eine Haftungslimite von maximal 250 Franken. Für Pakete im Export gilt eine Haftungslimite von maximal 500 Franken.

4.4.3 Preiserstattung

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

4.4.4 Anspruchsberechtigung

Bei Beraubung, Beschädigung oder Verlust eines eingeschriebenen Dokuments International, einer eingeschriebenen Kleinware International, einer PRIORITY-Plus-Sendung oder eines Pakets steht der Anspruch auf Entschädigung grundsätzlich dem Absender zu. Die schriftliche Abtretung der Ansprüche an die Empfängerin bleibt vorbehalten. In diesem Fall gelten die Haftungsbestimmungen der entschädigenden Postverwaltung. Die schriftliche Abtretung der Ansprüche ist nicht erforderlich, wenn Absender und Empfängerin identisch sind. Der Absender bzw. die Empfängerin kann eine Drittperson bevollmächtigen, die Entschädigung entgegenzunehmen, soweit dies rechtlich zulässig ist.

4.4.5 Haftung bei ausgelieferten Sendungen
Die Post haftet nicht für eingeschriebene Dokumente und Kleinwaren International, PRIORITY Plus oder PostPac International, die sie zugestellt hat. Die Haftung bleibt bei geeignet verpackten Sendungen bestehen, wenn
a. die Beraubung oder Beschädigung vor oder bei der Zustellung der Sendung festgestellt wird,
b. die Empfängerinnen oder bei Rücksendung die Absender bei Entgegennahme einer beraubten oder beschädigten Sendung Vorbehalte machen,
c. der Schaden innerhalb von acht Tagen ab der Zustellung schriftlich oder über www.post.ch/schadenfall gemeldet wird.
Bei im Ausland zugestellten Sendungen können abweichende Vorgaben des Bestimmungslandes angewendet werden. Liegt die von der Postgesellschaft des Bestimmungslandes anerkannte Schadenmeldung vor, zahlt die Post die Entschädigung an den Absender aus.

4.4.6 Ausnahme von der Haftpflicht
Die Post haftet nicht
a. bei höherer Gewalt,
b. 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,
c. wenn der Schaden auf Verschulden oder Fahrlässigkeit des Absenders oder auf die Art des Sendungsinhalts zurückzuführen ist,
d. wenn die Sendung gemäss Ziffer 2.7 und 4.3 von der Beförderung ausgeschlossen oder von der zuständigen Behörde eingezogen oder vernichtet worden ist,
e. wenn die Sendung frankaturungültige Wertzeichen, numismatische Münzen und Banknoten, Gutscheine, Geräte oder Bestandteile der Informationstechnologie, der Telefonie oder der Unterhaltungselektronik enthält,
f. wenn der Absender innerhalb eines halben Jahres, ab dem Folgetag der Sendungsaufgabe gerechnet, kein Nachforschungsbegehren gestellt hat,
g. wenn Sendungen später als die publizierte Laufzeit zugestellt werden,
h. 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 Bestimmungslands entspricht.

4.4.7 Verjährung der Ersatzklagen
Die Ersatzklagen gegen die Post verjähren mit Ablauf eines Jahres, und zwar
– im Falle eines Verlustes ab jenem Tag, an dem die Zustellung hätte erfolgen sollen,
– im Falle einer Beschädigung ab jenem Tag, an dem die Sendung der Empfängerin übergeben worden ist.
Vorbehalten bleiben die Fälle von Arglist und grober Fahrlässigkeit.

4.4.8 Zollentscheide
Die Post übernimmt keine Haftung für Zolldeklarationen oder -entscheide, die in- oder ausländische Zollbehörden bei der Prüfung der Sendungen treffen. Zollentscheide (Import) können, soweit gesetzlich nicht anders vorgeschrieben, bis maximal 60 Tage nach dem Verzollungsdatum schriftlich beanstandet werden.

4.4.9 Haftung des Absenders
a. Der Absender haftet für alle Schäden, die der Post oder Dritten durch seine von der Beförderung ausgeschlossenen Sendungen oder die Nichtbeachtung von Versandbestimmungen entstehen.
b. Die Haftung des Absenders bleibt auch dann bestehen, wenn die Post eine solche Sendung annimmt.
c. Der Absender haftet für sämtliche mit der Beförderung zusammenhängenden staatlichen Abgaben.

4.4.10 Allfällige Rückforderung der Entschädigung
a. Wird eine verlorene Sendung oder ein Teil davon nach Zahlung der Entschädigung wieder aufgefunden, so wird dem Absender bzw. der Empfängerin mitgeteilt, dass die Sendung gegen Rückerstattung der Entschädigung behändigt werden kann. Wird hiervon kein Gebrauch gemacht, so wird das Angebot an die andere beteiligte Person gerichtet. Wurde die Sendung nach Zahlung der Entschädigung der Empfängerin zugestellt, ist der Absender bzw. die Empfängerin oder eine Drittperson bei schriftlicher Abtretung der Ansprüche des Absenders verpflichtet, die Entschädigung zurückzubezahlen.
b. Wird die Sendung weder vom Absender noch von der Empfängerin verlangt, so geht sie ins Eigentum der Post über.

5 Datenschutz

Die Post beachtet bei der Erfassung und Bearbeitung von Personendaten die geltende Gesetzgebung, insbesondere das Datenschutzrecht sowie das Postgesetz. Sie schützt die Kundendaten durch geeignete technische und organisatorische Massnahmen gegen unbefugtes Bearbeiten, ungewollte Löschung, Verlust, Vernichtung, Veränderung oder Beschädigung und behandelt die Daten vertraulich. Die Datenschutzerklärungen unter www.post.ch/datenschutzerklaerung informieren über die Datenbearbeitungen bei der Post.

6 Weitere Bestimmungen

6.1 Beizug Dritter
Die Post ist berechtigt, zur Dienstleistungserfüllung Dritte beizuziehen. Sie bleibt für die vertragsgemässe Dienstleistungserfüllung durch die Dritten verantwortlich.

6.2 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) veröffentlicht.

6.3 Anwendbares Recht und Gerichtsstand
6.3.1 Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht.
6.3.2 Gerichtsstand ist Bern. (Teil-)Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten (vgl. insb. Art. 32 und 35 ZPO für Konsumentinnen und Konsumenten).

6.4 Schlichtungsstelle
Vor der Anrufung des zuständigen Gerichts haben die Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, zur Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der PostCom zu gelangen. Die Kontaktangaben finden sich unter www.ombud-postcom.ch.

6.5 Rechtsgültige Publikationsform
Die allein rechtsverbindlichen und Vertragsbestandteil bildenden AGB werden elektronisch publiziert und sind unter www.post.ch/agb einsehbar.
Im Einzelfall kann die Post auf Kundenwunsch hin eine physische Version der AGB aushändigen. Die Kundinnen und Kunden nehmen 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 2026

010.01 de (AGB_PK) 01.2026 Stab Legal

Post CH AG
Wankdorfallee 4
3030 Bern

0848 888 888