

# Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Dienstleistungsangebote von bpost

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten am 1. Januar 2024 in Kraft

## Inhaltsverzeichnis

<b>Teil 1: Allgemeiner Teil .....</b>	<b>2</b>
1.1. Definitionen .....	2
1.2. Anwendungsbereich.....	3
1.3. Tarife und operationelle Vorschriften .....	3
1.4. Veröffentlichung der Bedingungen, betrieblichen Vorschriften und Tarife.....	3
1.5. Zustandekommen eines Vertrages und dessen Änderungen .....	3
1.6. Verfahren zum Einreichen einer Beschwerde .....	4
1.7. Anwendbares Recht und Gerichtsstand .....	4
1.8. Schutz und Umgang mit personenbezogenen Daten .....	4
<b>Teil 2: Ausgeschlossene Sendungen.....</b>	<b>5</b>
2.1. Verpflichtungen des Kunden .....	5
2.2. Verbotene Sendungen und Gefährliche Sendungen.....	5
2.3. Nicht konforme Sendungen .....	6
2.4. Verderbliche Güter .....	6
2.5. Wertvolle Güter.....	7
<b>Teil 3: Unzustellbare Sendungen .....</b>	<b>8</b>
3.1. Nationale und ausgehende internationale Sendungen .....	8
3.2. Eingehende internationale Sendungen.....	8
<b>Teil 4: Briefpost .....</b>	<b>8</b>
4.1. Verpflichtungen von bpost .....	8
4.2. Verpflichtungen des Kunden .....	9
4.3. Verbot von Kunststoffverpackungen in Wallonien .....	9
4.4. Haftung von bpost.....	10
4.5. Haftung des Kunden.....	10
<b>Teil 5: Einschreiben und Sendungen mit Wertangabe.....</b>	<b>11</b>
5.1. Pflichten von bpost.....	11
5.2. Pflichten des Kunden.....	11
5.3. Haftung von bpost.....	11
5.4. Haftung des Kunden.....	12
<b>Teil 6: Pakete.....</b>	<b>13</b>
6.1. Garantie.....	13
6.2. Besondere Zustellbedingungen bei Paketen.....	13
6.3. Pflichten von bpost.....	14
6.4. Pflichten des Kunden.....	15
6.5. Haftung von bpost.....	15
6.6. Haftung des Kunden.....	17

## Teil 1: Allgemeiner Teil

### 1.1. Definitionen

Zwecks Anwendung der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die folgenden Begriffe:

**Abgabebestätigung:** Der Beleg, den bpost dem Kunden aushändigt, wenn dieser eine Sendung bei bpost zur Bearbeitung am Schalter einer Postservicestelle einliefert. Wenn der Kunde ein Paket an einem Abgabeort einliefert, an welchem der Kunde keinen Kassenzettel erhält, erhält der Kunde keine Abgabebestätigung. Der Nachweis der Annahme durch bpost wird erstellt, wenn das Paket tatsächlich angenommen wird. Dieser Nachweis ist im Online-Trackingtool von bpost sichtbar;

**Abgabeort:** dies kann entweder der Schalter einer Postservicestelle sein, oder eine Paketbox eines Selfpost, ein Paketautomat oder jeder andere Ort, an dem bpost die Einlieferung von Postsendungen entgegen nimmt wie z. B. ein Paketbox, eine Einwurfbox oder eine Selfservice;

**Allgemeine Geschäftsbedingungen:** diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Dienstleistungsangebote von bpost, gelegentlichen Abänderungen;

**Ausgeschlossene Sendungen:** alle Sendungen, deren Inhalt verbotene oder gefährliche Güter enthält, oder nicht konforme Sendungen, wie in Teil 2 dieser Bedingungen dargelegt;

**Bearbeitung:** die Abholung, Sortierung, Beförderung und Zustellung von Sendungen durch bpost;

**Behörden:** alle belgischen oder ausländischen staatlichen oder halbstaatlichen Einrichtungen, multinationale Organisationen, Gerichte, Kommissionen, Selbstregulierungsgremien und alle anderen Verwaltungsdienste, die in irgendeiner Weise mit der Regierung verbunden sind;

**Betriebshandbücher:** die [Betriebshandbücher sowie alle anderen Broschüren, Handbücher oder technischen Anweisungen](#), die von bpost insbesondere (I) in Bezug auf technische und operationelle Vorschriften für die Bearbeitung von Sendungen durch bpost sowie in (II) in Bezug auf die Tarife für die Dienstleistungen gelten und abgeändert werden können und die auf [www.bpost.be](http://www.bpost.be) einsehbar sind.

**bpost:** die Aktiengesellschaft öffentlichen Rechts mit Gesellschaftssitz in 1000 Brüssel, Anspachlaan 1 bus 1, RJP Brüssel, BE 0214.596.464;

**Briefpost:** eine auf einem physischen Medium befindliche schriftliche Mitteilung, die an die vom Absender auf der Sendung selbst oder auf ihrem Umschlag angegebene Adresse befördert und zugestellt wird, mit Ausnahme von Büchern, Katalogen, Zeitungen und Zeitschriften;

**Dienstleistungen:** die von bpost angebotenen Dienstleistungen im Rahmen der Bearbeitung von Sendungen, die den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen;

**Einschreiben:** eine Dienstleistung, die auf der Grundlage eines Pauschalbetrages eine Garantie gegen das Risiko von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung bietet und dem Absender auf Anfrage einen Nachweis über das Datum der Einlieferung oder der Zustellung der Postsendung an den Empfänger liefert;

**Genehmigungen:** Zulassungen, Autorisierungen, Zustimmungen, Genehmigungen, Lizenzen, Zertifikate, Qualifikationen, Registrierungen und/oder andere Vollmachten von Behörden;;

**Gesetz(e):** alle nationalen oder internationalen Gesetze, einschließlich Postgesetze, Verordnungen, Beschlüsse, Verfügungen, Vorschriften, Empfehlungen, Richtlinien, Gepflogenheiten, Urteile, Entscheidungen oder sonstige Vorschriften einer Behörde (einschließlich ihrer rechtlichen und administrativen Auslegung), die in Kraft sind oder erlassen wurden;

**Kunde:** jede natürliche oder juristische Person, die die Dienstleistungen von bpost zur Bearbeitung von Sendungen als Absender in Anspruch nimmt;

**Postservicestelle:** ein Postamt oder ein PostPunkt;

**Postgesetzgebung:** das Gesetz vom 26. Januar 2018 über Postdienste, das Gesetz zur Abänderung des Gesetzes vom 21. März 1991 zur Umstrukturierung bestimmter öffentlicher Wirtschaftsunternehmen und das Gesetz vom 6. Juli 1971 zur Gründung von bpost sowie die entsprechenden Ausführungserlasse, in ihrer jeweils gültigen Fassung. Die Postgesetzgebung beinhaltet ebenfalls die internationalen Postbestimmungen, wie sie im Weltpostvertrag und seinen Verordnungen sowie in den anderen Bestimmungen des Weltpostvereins enthalten ist;

**Sendung:** Jede adressierte nationale oder internationale Postsendung, inklusive Briefpost, eingeschriebene Sendungen, Sendungen mit Wertangabe sowie die folgenden Pakete zum Einzelstarif: nationale Standardpakete, die an eine Adresse (einschließlich Briefkastenpakete), an eine Abholstelle oder einen Paketautomaten zugestellt werden, nationale Pakete mit Garantie und nationale Pakete mit Nachnahme sowie die internationalen Economy-, Standard- und Express-Pakete. Die Bearbeitung von Paketen, die Vertragskunden angeboten werden, ist nicht inbegriffen. Diese unterliegt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Pakete, die auf der Website [www.bpost.be](http://www.bpost.be) einsehbar sind. Die Bearbeitung der nichtadressierten Inlandssendungen ist ebenfalls nicht inbegriffen. Diese unterliegt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Distripost, die auf der Website [www.bpost.be](http://www.bpost.be) einsehbar sind ;

**Sendung mit Wertangabe:** eine Dienstleistung, die in der Versicherung der Postsendung zu dem vom Absender angegebenen Wert gegen Verlust, Diebstahl oder Beschädigung besteht. Für internationale Sendungen ist diese Dienstleistung nicht für alle Bestimmungsländer verfügbar. Außerdem kann der maximal zu versichernde Betrag von Land zu Land variieren. Für mehr Informationen können Kunden ihr Postamt oder den Kundendienst von bpost kontaktieren;

**Tag der Lieferung** oder „T“: der Tag der Lieferung einer Sendung, der wie folgt festgelegt wird:

- Für Sendungen, die einzeln aufgegeben werden, entspricht “T” dem Abgabetag an einem Abgabeort an einem angegebenen Tag vor der angegebenen Uhrzeit. Der (die) Abgabetag(e) ist (sind) der (die) in oder an den Abgabeorten angekündigte(n) Tag(e), d. h. der (die) Tag(e) der Leerung, sofern es sich dabei nicht um einen Feiertag handelt. Die angegebene Uhrzeit ist die Uhrzeit der letzten Abholung, die an den Abgabeorten angekündigt wird. Wenn eine Sendung nach der angegebenen Uhrzeit in einen Briefkasten, eine Paketbox eines Selfpost oder in einen Paketautomaten eingeworfen wird, entspricht “T” dem ersten Werktag nach dem Tag der Abgabe. Wenn eine Sendung nach der angegebenen Uhrzeit am Schalter einer Postservicestelle abgegeben wird, entspricht “T” dem ersten Werktag nach dem Tag der Abgabe, an dem die Postservicestelle für die Öffentlichkeit geöffnet ist.
- Für Sendungen, die in großen Mengen aufgegeben werden, entspricht “T” dem Tag der Abgabe, sofern die Abgabe gemäß den in den Betriebshandbüchern und Allgemeinen oder Sonderbedingungen aufgeführten Bestimmungen erfolgt, die für Mengenabgaben vor der in diesen Dokumenten festgelegten Uhrzeit vorgesehen sind; und

**Werktag:** jeder Kalendertag, mit Ausnahme von Samstagen, Sonntagen, sämtlichen gesetzlichen Feiertagen und den von bpost festgelegten und auf der bpost-Website [www.bpost.be](http://www.bpost.be) veröffentlichten Tagen mit angepasster Dienstleistung.

## 1.2. Anwendungsbereich

1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ab dem oben genannten Datum für alle von bpost im Rahmen der Bearbeitung von Sendungen angebotenen Dienstleistungen.

Sollten Sondergeschäftsbedingungen gelten oder sollte die Postgesetzgebung Sondervorschriften für bestimmte Dienste vorschreiben, gelten diese Vorschriften ebenfalls für das Angebot und die Durchführung dieser Dienstleistungen. Die Allgemeinen oder besonderen Geschäftsbedingungen des Kunden oder anderer Parteien als bpost gelten unter keinen Umständen für die Bearbeitung von Sendungen.

2. Postdienste werden durch die Postgesetzgebung reguliert, unter anderem im Hinblick auf Preis und Dienstleistungsangebot. In einem Wirtschaftssektor, der von Veränderungen bei der Nachfrage und beim Angebot geprägt ist, wird bpost seine Dienstleistungen und operativen Prozesse entsprechend anpassen, um weiterhin dauerhaft qualitativ hochwertige Postdienstleistungen anbieten zu können.

3. Der in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehene Umfang der Dienstleistungen und der Haftung berücksichtigt die Bestimmungen der Postgesetzgebung und der internationalen Postbestimmungen.

## 1.3. Tarife und operationelle Vorschriften

1. Die Betriebshandbücher bestehen unter anderem aus (i) den technischen und operationellen Vorschriften für die Bearbeitung der Sendungen durch bpost sowie aus (ii) den Tarifen, die

für die Dienstleistungen gelten. Diese Betriebshandbücher sind ein wesentlicher Bestandteil dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Im Fall eines Widerspruchs zwischen den Betriebshandbüchern und Tarifen auf der einen Seite und den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen andererseits, haben diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Vorrang.

2. Alle Tarife verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer, es sei denn, ein Tarif wird ausdrücklich inklusive Mehrwertsteuer angegeben. Die Mehrwertsteuer, alle anderen Steuern, Gebühren und Abgaben (mit Ausnahme der Steuern auf Einkommen und Gewinne), die gegenwärtig oder zukünftig von einer Behörde aufgrund oder infolge dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen erhoben werden können, gehen stets zu Lasten des Kunden, werden hinzugefügt und sind, zuzüglich zum Preis, einfordernbar.

## 1.4. Veröffentlichung der Bedingungen, betrieblichen Vorschriften und Tarife

1. Die geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Betriebshandbücher sowie die geltenden Tarife stehen kostenlos zur Verfügung und können angefordert oder eingesehen werden:

- auf der Website von bpost unter [www.bpost.be](http://www.bpost.be);
- in den Postservicestellen und gegebenenfalls an anderen von bpost angegebenen Orten je nach dem Angebot an Produkten und Dienstleistungen;
- beim Kundendienst von bpost unter der Telefonnummer 022/011111 (nur für Geschäftskunden); oder
- über jedes andere Kommunikationsmittel, das bpost für nützlich erachtet.

Die wichtigsten geltenden Tarife werden auch in den Postservicestellen oder an anderen von bpost bestimmten Orten ausgehängt.

2. Für alle zusätzlichen Erläuterungen und Rückfragen zu den Dienstleistungen kann sich der Kunde unter der Telefonnummer 022/012345 wenden an den Kundendienst von bpost oder die Website [www.bpost.be](http://www.bpost.be) besuchen. Außerdem kann sich der Kunde an die Postämter oder andere von bpost angegebene Stellen wenden, um sämtliche zusätzlichen Informationen über das gesamte Angebot an Produkten und Dienstleistungen von bpost zu erhalten.

## 1.5. Zustandekommen eines Vertrages und dessen Änderungen

1. Die Einlieferung einer Sendung an einem Abgabeort begründet automatisch einen Vertrag zwischen dem Kunden und bpost zu den in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebenen Bedingungen und gegebenenfalls zu den Sonderbedingungen, die für das Produkt oder die Dienstleistung gelten, es sei denn, bpost hat im Vorfeld ausdrückliche und schriftliche zugestimmt, von diesen Bedingungen abzuweichen.

2. Wenn der Kunde eine Postsendung an bpost zur Bearbeitung übergibt, akzeptiert er uneingeschränkt sämtliche

Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Spätestens bei der Übergabe seiner Sendungen an bpost an einem möglichen Abgabeort muss der Kunde von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Kenntnis nehmen.

3. Es ist bpost jederzeit und ohne vorhergehende Bekanntgabe gestattet, die Dienstleistungen und die sich darauf beziehenden betriebliche Regeln und Tarife auszusetzen oder zu ändern, unter der Voraussetzung, dass die Änderungen unverzüglich und von Rechts wegen gültig sind und keinen Einfluss auf bereits zuvor bei bpost abgegebene Sendungen haben. Gleichmaßen ist bpost berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Betriebshandbücher zu ändern. Derartige Anpassungen können erforderlich sein, um auf Veränderungen im regulierten Postdienstleistungssektor zu reagieren, auch im Hinblick auf die Preisgestaltung und die Erbringung von Dienstleistungen.

## 1.6. Verfahren zum Einreichen einer Beschwerde

### 1. Prinzip

Kunden, die eine Beschwerde einreichen möchten, richten sich in erster Linie an bpost.

### 2. Wie kann man eine Beschwerde bei bpost einreichen?

Es gibt mehrere Möglichkeiten, Beschwerde einzureichen:

- mit einem einfachen nicht frankierten Brief an: bpost Kundendienst BP 5000 - 1000 Brüssel
- über die Website [www.bpost.be](http://www.bpost.be);
- telefonisch beim Kundendienst: 022/012345.

Jeder Beschwerde wird eine Referenznummer zugeteilt, die dem Kunden mitgeteilt wird. Auf Anfrage wird eine Empfangsbestätigung kostenlos an den Kunden übermittelt. Der Kunde wird ersucht, die Referenznummer in seiner weiteren Korrespondenz oder in Gesprächen mit bpost anzugeben, um die Bearbeitung seiner Beschwerde durch bpost zu erleichtern und zu beschleunigen.

### 3. Frist für die Einreichung von Beschwerden

Es gilt eine Verjährungsfrist von einem (1) Jahr für die Einreichung einer Beschwerde, zu rechnen ab dem Tag der Abgabe der strittigen Sendung bei bpost.

### 4. Anlagen – Beweisstücke

Der Beschwerde sind alle Informationen und Dokumente beizufügen, die die Nachforschungen erleichtern und die erforderlichen Beweise erbringen können. Bei Einschreibesendungen, Sendungen mit Wertangabe und Paketen muss immer das Einlieferungsdokument vorgelegt werden. Wenn die Reklamation ein Paket betrifft, das über einen Abgabeort ohne Erhalt eines Kassenzettels verschickt wurde, muss der Barcode des Pakets immer vorgelegt werden. Bei Beschwerden im Zusammenhang mit nationalen Paketen Mit Garantie, internationalen Standard- und Express-Paketen Mit Garantie und Paketen mit Nachnahme muss außerdem ein Beleg über den Wert des Inhalts des Pakets am Tag des Kaufs beigefügt werden.

Darüber hinaus behält sich bpost das Recht vor, jederzeit einen Beleg für den Wert des Inhalts einer Sendung mit Wertangabe zu verlangen.

### 5. Frist für die Behandlung einer Beschwerde

bpost verpflichtet sich, alles Mögliche zu unternehmen, um die Beschwerde innerhalb folgender Fristen zu behandeln und abzuschließen:

- 30 Tage für nationale Sendungen;
- 40 Tage für Sendungen innerhalb von Westeuropa.
- 3 Monate für Sendungen in andere Länder, jeweils ab der Einreichung der Beschwerde.

### 6. Berufung beim Ombudsdienst für den Postsektor:

Ein Kunde, der mit der Art und Weise, in der seine Beschwerde durch bpost behandelt wurde oder mit deren Ergebnis nicht zufrieden ist, kann sich kostenlos an den Ombudsdienst für den Postsektor wenden, der durch das Gesetz vom 21. März 1991 geschaffen wurde.

Ombudsdienst für den Postsektor (OMPS)  
Koning Albert II-iaan, 8 bus 4 1000 Brüssel

[www.omps.be](http://www.omps.be)

Tel.: 02 221 02 22

Fax: 02 221 02 44

## 1.7. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

1. Vorbehaltlich der internationalen Postbestimmungen gilt für Streitigkeiten, die aus der Interpretation oder Ausführung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen resultieren, ausschließlich die belgische Gesetzgebung. Die Gerichte des Gerichtsbezirks Brüssel sind diesbezüglich ausschließlich zuständig.

2. Die Parteien verpflichten sich, sämtliche Möglichkeiten zur gütlichen Beilegung des Streits mit den verschiedenen Instanzen von bpost (siehe Artikel 1.6 oben) auszuschöpfen, bevor sie vor Gericht gehen.

3. Wenn eine der Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für nichtig oder nicht durchsetzbar befunden wird, wird angenommen, dass diese Bestimmung nie schriftlich verfasst worden ist, während die anderen Bestimmungen dennoch weiterhin Gültigkeit haben. Der sich als ungültig oder nicht durchsetzbar erweisende Teil der Bestimmung wird von bpost so weit geändert, dass die betreffende Bestimmung nicht mehr ungültig oder unverbindlich ist. bpost achtet darauf, dass das ursprünglich vorgesehene wirtschaftliche Gleichgewicht aufrechterhalten wird.

## 1.8. Schutz und Umgang mit personenbezogenen Daten

Alle Informationen zum Datenschutz finden Sie in unserer allgemeinen Datenschutzerklärung und in der Datenschutzerklärung für unsere bpost-Serviceangebote auf unserer Website [www.bpost.be](http://www.bpost.be).

## Teil 2: Ausgeschlossene Sendungen

### 2.1. Verpflichtungen des Kunden

1. Der Kunde ist dafür verantwortlich, (i) festzustellen, ob seine Sendungen spezifische Genehmigungen benötigen, um die Dienstleistungen zu ermöglichen, und (ii) bpost schriftlich darüber zu informieren.

2. Vor der Übergabe von Sendungen an bpost muss der Kunde überprüfen, dass diese Sendungen nicht verboten sind oder nicht gesetzlichen Beschränkungen, einschließlich des Postgesetzes und der ICAO/IATA für Luftfracht, diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Betriebshandbüchern, unterliegen. Der Kunde muss auch prüfen, ob Genehmigungen erforderlich sind, und zwar unter Berücksichtigung des Transportmittels und der Dienstleistungen von bpost sowie der Bestimmung der Sendungen.

3. Der Kunde verpflichtet sich, keine verbotenen, gefährlichen oder nicht konformen Sendungen durch bpost befördern zu lassen

### 2.2. Verbotene Sendungen und gefährliche Sendungen

1. Verbotene Sendungen sind Sendungen, deren Inhalt nach den geltenden Gesetzen, einschließlich der Postgesetzes, verboten ist. Die folgende Liste ist nicht erschöpfend:

<b>Drogen und Rauschmittel</b>	u. a. Narkotika und psychotrope Substanzen (z. B. Medikamente wie bestimmte Schlaf- und Beruhigungsmittel, starke Schmerzmittel, Medikamente zur Behandlung von ADHS, ...), weiche Drogen (z. B. Cannabis, CBD-Öl, CBD-Paste und Qat), harte Drogen (z. B. Kokain und Ecstasy).
<b>Chemikalien</b>	u. a. explosive, entzündliche oder radioaktive Stoffe oder andere gefährliche Stoffe, Kohlendioxid in fester Form (Kohlendioxidschnee), Gase unter Druck, giftige oder ätzende Stoffe, Kraftstoffe und organische Peroxide
<b>Waffen und ihre Bestandteile</b>	u. a. Schusswaffen, Waffenattrappen, (ballistische) Messer, Schlag Eisen, Elektroschockwaffen, Pfefferspray, Munition, gefälschte Waffen
<b>Pornografisches Material</b>	u. a. Videos, Druckerzeugnisse sowie Gegenstände, die gegen die öffentliche Ordnung oder die guten Sitten verstoßen
<b>Akzisenprodukte</b>	Tabakwaren oder andere verbrauchssteuerpflichtige Waren
<b>Werte</b>	u. a. Geld (Münzen, Banknoten usw.) oder Inhaberwertpapiere. Diese Werte sind jedoch zulässig, wenn sie in einem versiegelten Umschlag als Sendung mit deklariertem Wert versandt werden. Sie dürfen als internationale Einschreibesendungen mit Wertangabe nur dann verschickt werden, wenn das Bestimmungsland diesen Service anbietet.

<b>Schmuck, kostbare Materialien und Wertgegenstände</b>	u. a. Schmuck, Kunstwerke und Sammlerstücke oder andere wertvolle Materialien, einschließlich Tierhäute. Fantasieschmuck ist nicht verboten, wenn sein Wert 500 Euro nicht übersteigt und er keine wertvollen Materialien wie z. B. Gold, Silber und Edelsteine enthält. Diese Wertgegenstände sind jedoch zulässig, wenn sie in einem versiegelten Umschlag als Sendung mit Wertangabe versandt werden. Sie dürfen als internationale Einschreibesendungen mit Wertangabe nur dann verschickt werden, wenn das Bestimmungsland diesen Service anbietet.
<b>Stoffe</b>	u. a. verderbliche biologische und/oder infektiöse Stoffe, gefrorene und gekühlte Lebensmittel und Lebensmittel, die nicht dem Produktcode PR52 entsprechen (vorverpackt und bei Raumtemperatur aufzubewahren), Körperteile, menschliche Überreste und Tabakerzeugnisse oder anderen verbrauchssteuerpflichtigen Erzeugnisse. Ausnahmeregelungen sind auf der Grundlage der in der Postgesetzgebung vorgesehenen Ausnahmen möglich.
<b>Tiere</b>	u. a. lebende oder tote Tiere, Organismen, Parasiten.
<b>Temperaturempfindliche Waren</b>	Alle Güter, die unter kontrollierten Temperaturen transportiert werden müssen.
<b>Sendungen, deren Wert 25.000 EUR übersteigt</b>	Wichtig! Der Höchstwert, den bpost für eine Inlandssendung mit deklariertem Wert garantiert, beträgt nur 7.500 EUR. bpost empfiehlt daher, keine Sendungen mit einem höheren Wert zu versenden.
<b>Andere ausgeschlossene Waren</b>	u. a. Fälschungen und Gegenstände, Schriften oder Stoffe im Allgemeinen, deren Einfuhr, Ausfuhr, Herstellung, Verkehr, Vertrieb, Verwendung, Besitz, Verkauf oder Beförderung gesetzlich verboten ist u. a. Sendungen, die handelsrechtlich verbotene Bestimmungsorte angeben oder verbotene Waren enthalten u. a. alle Waren, die nach den Gesetzen oder Vorschriften einer Behörde eines Landes, durch das die Waren oder Sendungen befördert werden sollen, verboten sind. Insbesondere bei internationale Sendungen können besondere Beschränkungen in Bezug auf den Inhalt einer Sendung und den Gesamtwert dieses Inhalts gelten.

2. Gefährliche Sendungen sind Sendungen, die aufgrund ihres Inhalts, ihrer Form, ihrer Beschaffenheit oder ihrer Verpackung eine Gefahr für Personen oder die Umwelt darstellen oder Schäden an anderen Sendungen, an der Ausrüstung von bpost oder an den Gütern Dritter verursachen können.

Dazu gehören Waren und Stoffe, die als gefährliche Güter gelten, weil ihre Beförderung und/oder Handhabung den Regeln der ICAO (International Civil Aviation Organization) und/oder der IATA (International Air Transport Association) für die internationale Beförderung gefährlicher Güter, den ADR-Regeln (Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße) und anderen einschlägigen Gesetzen unterliegt, aufgrund derer sie bpost nicht zur Beförderung übergeben werden können.

Als gefährlich gelten unter anderem:

<b>Explosive Stoffe und Gegenstände</b>	u. a. Feuerwerkskörper, Munition, Schießpulver, Airbags,...
<b>Gas (brennbar und nicht brennbar)</b>	u.a. Aerosole (z.B. Deodorant, Lufterfrischer, Haarspray und Schlagsahne), Campinggas, Feuerzeuge, Feuerlöscher, Tauchflaschen, Kohlenmonoxid, Chlor,...
<b>Entflammare Flüssigkeiten und Stoffe</b>	u. a. alkoholische Getränke mit einem Alkoholgehalt von mehr als 24 %, Handgels, Parfüms und Rasierwasser, (Nagel-)Lacke und Farben, Benzine und Spirituosen, Leim und Klebstoffe, Abbeizmittel oder Verdünnung für Farben, Lacke und Farben, Streichhölzer, Phosphor, Natrium,...
<b>Oxidierende Stoffe</b>	u. a. Desinfektionsmittel, Bleichmittel, Haar- und Textilfärbemittel,...
<b>Toxische und infektiöse Stoffe</b>	u. a. Pestizide und Herbizide, infektiöse Organismen (z.B. Bakterien, Viren, Parasiten), medizinische Proben und Forschungsproben,...
<b>Radioaktive Stoffe</b>	u. a. Schutzkleidung, Handschuhe und Werkzeuge, die mit kleinen Mengen radioaktiver Stoffe kontaminiert sind.
<b>Ätzende Stoffe</b>	u. a. Reinigungsmittel, Rostschutzmittel, Quecksilber, Gallium, Bleibatterien,...
<b>Abfallstoffe</b>	u. a. medizinische Abfälle,...
<b>Batterien <sup>(1)</sup></b>	u. a. lose oder einzeln verpackte Lithiumbatterien, Altbatterien und -öle, Magnete, in Geräten eingebaute Lithium-Ionen-Batterien mit mehr als 100 Wh, Elektrofahrräder, Elektroroller oder Hoverboards, Laptops mit externem Akku, Elektrorollstühle, Power Banks, kleine hausinterne Stromgeneratoren, automatische externe Defibrillatoren,...

(1) Bestimmte Lithiumbatterien, die sich in einem Gerät befinden, sind zulässig. Lesen Sie hier die Bedingungen für den Versand von Lithiumbatterien, die in ein Gerät eingesetzt werden:

[https://www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG\\_NL.PDF](https://www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG_NL.PDF)  
[https://www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG\\_FR.PDF](https://www.bpost.be/sites/default/files/migrate/OnepagerDG_FR.PDF)

Bei verbotenen oder gefährlichen Sendungen, kann bpost:

- deren Abgabe verweigern;
- deren Bearbeitung aussetzen;
- sofern zulässig, die Sendung mit einem anderen als dem vereinbarten Transportmittel befördern, ohne den Kunden vorher zu informieren;
- sie unverzüglich zerstören, falls sie für Personen oder Gegenstände eine Gefahr darstellen; und/oder
- sie an den Absender zurücksenden, wenn dessen Adresse auf der Sendung angegeben ist. Wenn die Adresse des Absenders nicht auf der Sendung angegeben ist, kann bpost die Sendungen gemäß der Verfahren für unzustellbare Sendungen bearbeiten. Die Rücksende- und Aufbewahrungskosten sowie alle anderen Kosten gehen gegebenenfalls zu Lasten des Kunden.

Außerdem behält sich bpost das Recht vor, bei Bedarf die zuständigen Behörden zu benachrichtigen.

3. Der Kunde haftet für sämtliche Schäden an seiner Sendung, an Sendungen Dritter und an der Ausrüstung von bpost oder bpost, die durch eine Sendung mit Gefahrgut oder verbotenen Gütern verursacht werden. Der Kunde wird durch die Tatsache, dass bpost diese Sendungen bearbeitet, nicht von seiner Haftung entbunden. In jedem Fall verpflichtet sich der Kunde, bpost von allen Ansprüchen, einschließlich der Ansprüche von Behörden und/oder anderen Dritten, die sich auf diese Sendungen beziehen oder daraus entstehen, freizustellen, auch wenn diese Ansprüche aus Handlungen oder Unterlassungen des Empfängers entstehen oder sich darauf beziehen.

### 2.3. Nicht konforme Sendungen

1. Bei nicht konformen Sendungen handelt es sich um Sendungen (mit Ausnahme der in Artikel 2.1 oben genannten), die nicht den Bedingungen entsprechen, die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, in den Betriebshandbüchern, in anderen spezifischen Dokumenten für die Bearbeitung von Sendungen, in der postalischen Gesetzgebung oder anderen Gesetzen festgelegt sind. Sie finden nachstehend eine nicht erschöpfende Liste solcher nicht konformen Sendungen:

- nicht oder unzureichend frankierte Sendungen;
- Sendungen, bei denen die Bestimmungsadresse fehlt, unvollständig, undeutlich, unleserlich ist oder nicht den in den Betriebshandbüchern vorgeschriebene Adressierungsregeln entspricht;
- Sendungen, die nicht den geltenden technischen und operationellen Vorschriften entsprechen (insbesondere in Bezug auf Gewicht und Abmessungen);
- Sendungen, für die die notwendigen Daten nicht elektronisch erfasst wurden (z.B. Sendungen mit Waren in ein Land außerhalb der Europäischen Union);
- Sendungen, für die die notwendigen Zollformalitäten nicht erfüllt wurden;
- Sendungen, die nicht korrekt verpackt sind oder in einer Verpackung stecken, die für den Inhalt der Sendung ungeeignet ist; oder

- Sendungen, die nicht mit den erforderlichen Genehmigungen oder den darin festgelegten Bedingungen übereinstimmen.

2. Im Falle von nicht konformen Sendungen kann bpost:

- deren Abgabe verweigern;
- deren Bearbeitung aussetzen;
- bei unzureichend oder nicht frankierten Sendungen:
  - den Absender, sofern seine Adresse auf der Sendung angegeben ist und diese sich in Belgien befindet, auffordern, die Frankierungs- und zusätzlichen Kosten zu bezahlen, die sich aus der fehlenden oder unzureichenden Frankierung ergeben;
  - sofern die Adresse des Absenders nicht auf der Sendung angegeben ist oder diese sich nicht in Belgien befindet, eine Mitteilung an die Bestimmungsadresse mit der Aufforderung senden, die Frankierungs- und zusätzlichen Kosten zu bezahlen, wenn die Bestimmungsadresse sich in Belgien befindet;
  - Bei Nichtzahlung der Frankierungs- und zusätzlichen Kosten infolge dieser Mitteilung oder sofern die Sendung nicht innerhalb der von bpost auferlegten Frist angefordert wird, diese Sendung gemäß den Verfahren für unzustellbare Sendungen bearbeiten;
  - sofern die Adresse des Absenders nicht auf der Sendung angegeben ist und die Bestimmungsadresse sich nicht in Belgien befindet, die Sendung gemäß den internationalen Postbestimmungen (insbesondere den Bestimmungen des Weltpostvertrags) zu bearbeiten;
- wenn es um ausreichend frankierte Postsendungen geht, die aus einem anderen Grund nicht konform sind:
  - die Sendung an den Absender zurücksenden, wenn seine Adresse auf der Sendung angegeben ist.
  - die Sendung entsprechend den Verfahren für unzustellbare Sendungen behandeln, wenn die Adresse des Absenders nicht auf der Sendung angegeben ist.

Der Kunde haftet für sämtliche Schäden an seiner Sendung, an Sendungen Dritter und bpost oder der Ausrüstung von bpost, die durch eine nicht konforme Sendung verursacht werden. Der Kunde wird durch die Tatsache, dass bpost nicht konforme Sendungen bearbeitet, nicht von seiner Haftung entbunden. In jedem Fall verpflichtet sich der Kunde, bpost von allen Ansprüchen, einschließlich der Ansprüche von Behörden und/oder anderen Dritten, die sich auf diese Sendungen beziehen oder daraus entstehen, freizustellen, auch wenn diese Ansprüche aus Handlungen oder Unterlassungen des Empfängers entstehen oder sich darauf beziehen.

#### **2.4. Verderbliche Güter**

Unbeschadet der obigen Ausführungen zu verbotenen oder gefährlichen Gütern weist bpost darauf hin, dass verderbliche Güter in Sendungen immer auf ausschließliches Risiko des Kunden behandelt werden, und zwar ohne jegliche Haftung von bpost im Falle von Schäden, die an oder durch diese Sendungen entstehen.

#### **2.5. Wertvolle Güter**

Unbeschadet der obengenannten Bestimmungen in Verbindung mit verbotenen Gütern empfiehlt bpost ihren Kunden, für Sendungen mit einem besonderen und/oder wertvollen Inhalt oder für Sendungen, bei denen der Zustellungsbeweis oder die Zustellungsfrist von wesentlicher Bedeutung ist, einen ihrer spezialisierten Versanddienste zu wählen und ggf. eine Haftungsregelung, die dem Wert des Inhalts entspricht, abzuschließen. bpost behält sich ebenfalls das Recht vor, jederzeit einen Beleg für den Wert des Inhalts der Sendung zu fordern.

## Teil 3: Unzustellbare Sendungen

### 3.1. Nationale und ausgehende internationale Sendungen

1. Vorbehaltlich gegensätzlicher Bestimmungen in der Postgesetzgebung, den internationalen Postbestimmungen oder in den Sonderbedingungen werden die nationalen und ausgehenden internationalen Sendungen, die an der Bestimmungsadresse nicht zugestellt werden konnten, an den Absender zurückgesendet, sofern seine Adresse auf der Sendung angegeben ist. Wenn die Adresse des Absenders nicht auf der Sendung angegeben ist, kann bpost die Sendung gemäß den Abschnitten unter 2 und 3 bearbeiten.

2. bpost ist berechtigt, die Sendungen, die nicht an der Bestimmungsadresse zugestellt werden konnten und auf denen die Adresse des Absenders nicht angegeben ist, unverzüglich zu öffnen.

3. Wenn die Sendung, nachdem sie geöffnet wurde, immer noch nicht an den Absender zugestellt werden kann, darf sie nach Ablauf einer Frist vernichtet werden, die ab der Abgabe bei bpost läuft und wie folgt festgelegt ist:

- sechs Monate für Einschreiben und Sendungen mit Wertangabe; und
- drei Monate für alle anderen Sendungen.

Nach dieser Frist gehen die Wertgegenstände und Dokumente aus den Sendungen in das Eigentum der belgischen Staatskasse über.

### 3.2. Eingehende internationale Sendungen

1. Vorbehaltlich gegensätzlicher Bestimmungen in der Postgesetzgebung, den internationalen Postbestimmungen oder in den Sonderbedingungen werden die eingehenden internationalen Sendungen, die an der Bestimmungsadresse nicht zugestellt werden konnten, an den ausländischen Postbetrieb, der bpost die Sendung übergeben hat, zurückgesendet. Ausnahmen gelten für Postkarten und Drucksachen, die nur dann zurückgesendet werden, wenn der Absender ausdrücklich auf der Sendung angegeben hat, dass er dies wünscht.

2. Sendungen, die nicht zurückgesendet werden, werden nach Ablauf einer Frist von sechs Monaten vernichtet.

## Teil 4: Briefpost

### 4.1. Verpflichtungen von bpost

bpost verpflichtet sich:

- (i) die Sendungen an den Abgabeorten an den dort genannten Tagen und Uhrzeiten abzuholen, mit Ausnahme von Sonn- und Feiertagen und Tage mit der angepasster Dienstleistung;
- (ii) die Sendungen an die Bestimmungsadresse zuzustellen, sofern sich dieser Briefkasten im Falle der Zustellung in einem Briefkasten in Belgien befindet und dieser den Anforderungen der Postgesetzgebung entspricht.
- (iii) nach Bestmöglichem Bemühen die folgenden Zustellfristen einzuhalten (außer wenn die Postgesetzgebung, Sonderbedingungen oder Broschüren über eine spezifische Dienstleistung eine andere Zustellfrist vorsehen):
  - a. Nationale Briefpost:
    - Zustellung am ersten Werktag nach dem Tag der Abgabe (T+1) für Briefpost bis 2 kg, die zum "Prior"-Tarif frankiert ist;
    - Zustellung innerhalb von drei Werktagen nach dem Tag der Abgabe (T+3) für:
      - Briefpost bis 2 kg, die zum "Non-Prior"-Tarif frankiert ist;
      - Briefpost 'Direct Mail', die zum bevorzugten DM EasyTarif im Voraus bezahlt und in einem akkreditierten Postamt eingeliefert wird (siehe die Broschüre "Zugangskriterien für die Direct Mail-Tarife von bpost" auf der Website [www.bpost.be/directmail](http://www.bpost.be/directmail));
  - b. Internationale Briefpost (gemäß den internationalen Postbestimmungen):
    - Sendungen, die zum Priortarif frankiert sind und das Etikett "A PRIOR" tragen:
      - Europazone:
        - Länder der Europäischen Union: 3 Werktage nach dem Tag der Abgabe (T+3)
        - andere Länder des geographischen Europas: 4 Werktage nach dem Tag der Abgabe (T+4)
      - Zone Restliche Welt: abhängig vom Bestimmungsland.
    - Sendungen, die zum Prior- oder Non-Prior-Tarif frankiert sind: abhängig vom Bestimmungsland.
- (iv) die geltende Gesetzgebung über die Bearbeitung von personenbezogenen Daten und insbesondere die allgemeine Gesetzgebung rund um das Thema Datenschutz einzuhalten (siehe Artikel 1.8 oben); und
- (v) keine gesetzlich nicht gerechtfertigte Diskriminierung zwischen den Kunden auszuüben, insbesondere auf Grund von religiösen, politischen oder ideologischen Überzeugungen.

## 4.2. Verpflichtungen des Kunden

1. Der Kunde verpflichtet sich:

- (i) die exakte und vollständige Bestimmungsadresse auf deutlich lesbare Art und Weise auf der Sendung anzugeben (Name, Straße, Hausnummer, eventuell Briefkastennummer, Postleitzahl, Gemeinde oder Stadt und, auf den internationalen Sendungen, das Bestimmungsland). bpost bittet ebenfalls, die Adresse des Absenders (oder die Retouradresse) auf der Sendung, entweder in der linken oberen Ecke auf der Vorderseite oder auf der Rückseite, anzugeben.
- (ii) die Sendung auf homogene, geeignete und angemessene Art und Weise zu verpacken, damit diese:
  - den Unannehmlichkeiten und Risiken des Transports sowie den wechselnden Wetterbedingungen standhält, unter Berücksichtigung der Beförderungsart keine Schäden bei bpost oder Dritten verursachen kann sowie Beschädigungen, Auslaufen und zufälligen Kontakt mit (gefährlichen) Gütern verhindert.
  - unter keinen Umständen eine Gefährdung des Postbetriebs darstellen kann.
  - die Auflagen bezüglich Gewicht, Format und Abmessungen erfüllt, die in den Betriebshandbüchern oder in den Sonderbedingungen des Produkts oder der Dienstleistung vorgeschrieben sind.
  - die Anforderungen der postalischen Gesetzgebung und anderer Gesetze erfüllt (siehe Verbot der Verwendung von Kunststoffverpackungen in Wallonien in Artikel 4.3).
- (iii) den Preis zu bezahlen, der dem zum Zeitpunkt der Abgabe für die gewählte Sendung (und eventuelle Optionen) geltenden Tarif entspricht. Die Kosten müssen spätestens zum Zeitpunkt der Abgabe der Sendung bezahlt werden.
- (iv) zur Einhaltung aller Frankierungs- und Abgabebedingungen sowie aller Auflagen für Verpackung, Zustellung und Inhalt, die in den Betriebshandbücher und in der Postgesetzgebung enthalten sind.
- (v) bei internationalen Sendungen alle erforderlichen Dokumente und (elektronischen) Daten für die Erfüllung der Zollformalitäten bereitstellen. Für alle Sendungen mit Waren, die für ein Land außerhalb der Europäischen Union bestimmt sind, müssen die Daten des Absenders und des Empfängers (obligatorisch: Name, Vorname, vollständige Anschrift; sehr empfehlenswert: E-Mail oder Telefonnummer) sowie die Daten über den Inhalt der Sendung elektronisch übermittelt werden. Diese Daten werden ausschließlich zur Erleichterung der Zollformalitäten und zur Verbesserung der Vertriebsqualität verwendet. Diese Daten können bei der Abgabe am Schalter einer Postdienststelle registriert werden. Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass alle zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente vollständig, genau, richtig und ausreichend sind, um die gesetzlich vorgeschriebenen Zollformalitäten zu erfüllen. bpost ist nicht verpflichtet, die Vollständigkeit, Echtheit, Genauigkeit und Richtigkeit

der zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente zu prüfen. In jedem Fall muss der Kunde bpost unverzüglich benachrichtigen, wenn er feststellt, dass bestimmte Informationen und/oder ein bestimmtes Dokument nicht unkorrekt, ungenau, fehlerhaft oder betrügerisch sind. Wenn diese Angaben fehlen, kann bpost die Sendung annehmen. Der Kunde bleibt jedoch jederzeit für die möglichen Folgen der fehlenden Informationen verantwortlich, wie z.B. die Rücksendung seiner Sendung, eine längere Bearbeitungszeit oder zusätzliche Kosten zu Lasten des Empfängers.

## 4.3. Verbot von Kunststoffverpackungen in Wallonien

Seit dem 8. Mai 2020 ist, gemäß dem Erlass der wallonischen Regierung vom 23. April 2020, der den Erlass der wallonischen Regierung vom 28. Februar 2019 zur Förderung der Vermeidung bestimmter Abfallarten und der öffentlichen Sauberkeit ersetzt, die Einlieferung von in Kunststoffolie verpackter adressierter Briefpost mit einer Empfängeradresse in der Wallonie verboten, mit Ausnahme von adressierten Sendungen, die bereits vor dem 8. Mai 2020 in Kunststoffolie verpackt zugestellt wurden.

Damit bpost ihren aus dem Erlass hervorgehenden Verpflichtungen nachkommen kann, kann bpost von jedem Kunden, der sich auf die oben genannte Ausnahme beruft, verlangen, (i) bpost zu beweisen, dass seine adressierte Briefpost mit einer Empfängeradresse in der Wallonie vor dem 8. Mai 2020 in Kunststoffolie versandt wurden, (ii) sich zu verpflichten, die Menge der für diese Briefpost verwendeten Kunststoffolie im Vergleich zu 2017 (oder, falls diese Daten nicht verfügbar sind, 2018) um mehr als 50 % zu reduzieren, und (iii) bpost mitzuteilen, welche Menge Kunststoffolie (in Kilogramm) im Jahr 2017 für diese Briefpost verwendet wurde (oder, falls diese Daten nicht verfügbar sind, 2018), und spätestens am 15. April, 15. Juli, 15. Oktober und 15. Januar die Menge der Kunststoffolie (ausgedrückt in Kilogramm), die im jeweils vergangenen Quartal für diese Briefpost verwendet wurde.

Ab dem 1. Januar 2023 ist, gemäß dem Erlass der wallonischen Regierung vom 23. April 2020, die Einlieferung von in Kunststoffolie verpackten adressierten Briefpost mit einer Empfängeradresse in der Wallonie ohne Ausnahme verboten.

Um ihren Verpflichtungen aus dem obengenannten Erlass nachzukommen, behält sich bpost bei der Einlieferung oder danach das Recht vor, in Kunststoffolie verpackte Briefpost auf Bestimmungsadressen in der Wallonie zu kontrollieren.

Wenn bpost im Rahmen einer Kontrolle einen oder mehrere in Kunststoffolie verpackte Briefe mit einer Bestimmungsadresse in Wallonien feststellt, kann bpost die Einlieferung der Briefe ganz oder Teilweise ablehnen. Sollte es dem Kunden nicht möglich sein, die abgelehnten Sendungen unverzüglich abzuholen, kann bpost die abgelehnten Sendungen für maximal fünf (5) Werktage aufbewahren. Dies hängt von der Lagerkapazität des Abgabeortes ab. Sollte der Abgabeort eine Lagerung nicht zulassen oder die Frist von fünf (5)

Arbeitstagen abgelaufen sein, kann bpost die Sendungen vernichten. bpost behält sich das Recht vor, dem Kunden gegebenenfalls die Kosten für die Lagerung und/oder Vernichtung zu berechnen.

Ab Sonntag, dem 1. Januar 2023 wird eine Verwaltungsstrafe von 50 Euro pro in Kunststoffolie verpackter Sendung mit einer Empfängeradresse in der Wallonie wird fällig. Zweck dieser Verwaltungsstrafe ist es, bpost pauschal für Schäden zu vergüten, die im Zusammenhang mit Forderungen, Klagen, Verfahren oder Anträgen einer zuständigen öffentlichen Behörde wegen der Zustellung einer oder mehrerer in Kunststoffolie verpackter Sendungen mit Empfängeradresse in der Wallonie entstehen.

#### 4.4. Haftung von bpost

1. bpost kann vom Kunden nur für den direkten, tatsächlichen Schaden haftbar gemacht werden, den der Kunde nachweisen kann und der die Folge des Verlusts, des Diebstahls oder der Beschädigung von **nationaler Briefpost** oder ihrer verspäteten Zustellung seitens bpost ist.

2. bpost haftet immer nur bis zu einem Höchstbetrag, der der Frankiergebühr entspricht, die der Kunde für die Briefpost entrichtet hat. Eventuelle Kosten für Einschreiben, Wertangabe, Nachnahme oder andere Kosten werden nicht berücksichtigt.

3. Die Haftung von bpost ist auf die nachstehend angegebenen Fälle begrenzt und bezieht sich ausschließlich auf direkten Schaden des Kunden. bpost kann nicht zur Haftung für indirekte Schäden herangezogen werden, einschließlich Produktions- oder Druckkosten, Gewinnausfall, Datenverlust, verpasste Gelegenheiten, Einkommensausfall, Beeinträchtigung des Images oder der Reputation des Kunden usw.

4. bpost kann nur für Schäden haftbar gemacht werden, die sich aus dem Verlust, Diebstahl oder der Beschädigung von Sendungen ergeben, die nach dem tatsächlichen Empfang der Sendung durch bpost entstanden wären. Für Briefpost, die am Schalter einer Postservicestelle abgegeben wird, entspricht die Annahme dem Zeitpunkt, zu dem diese am Schalter abgegeben wird. Für Briefpost, die in einen Briefkasten von bpost eingeworfen wird, entspricht die Annahme dem Zeitpunkt der tatsächlichen Abholung der Briefpost durch bpost.

5. Im Falle von **internationaler Briefpost** haftet bpost nur in den Fällen, die in den geltenden internationalen Postbestimmungen ausdrücklich vorgesehen sind. bpost kann in Übereinstimmung mit diesen internationalen Postbestimmungen nicht für den Verlust, Diebstahl, die Beschädigung oder die verspätete Zustellung von internationalen Briefsendungen haftbar gemacht werden.

6. bpost haftet weder für Zollerklärungen noch für die von den Zollbehörden nach der Kontrolle der ihnen vorgelegten Sendungen getroffenen Entscheidungen.

7. bpost haftet keinesfalls, wenn der Schaden aus Folgendem resultiert:

- Entscheidungen einer übergeordneten Behörde (z. B. Kontrollen, Embargos und Beschlagnahmungen durch zuständige Behörden);
- nationale, internationale oder lokale Störungen des Flug- oder Straßenverkehrs, mechanische Probleme von Transportmitteln oder Maschinen;
- Handlungen, Versäumnisse oder Irrtümer des Kunden oder von Dritten oder die absichtliche oder unabsichtliche Nichteinhaltung der Pflichten, die sich direkt oder indirekt aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergeben;
- im Falle höherer Gewalt, sofern ein Ereignis eintritt, das sich ihrem Willen und ihrer angemessenen Kontrolle entzieht, wie beispielsweise Naturkatastrophen (Überschwemmungen, Brände ...), Unfälle, Epidemien, Pandemien, Streiks, kriegerische Handlungen, Luftfahrtgefahr, Embargos, bewaffnete Konflikte, Beschlagnahmung durch eine Behörde.

#### 4.5. Haftung des Kunden

Der Kunde haftet für alle Folgen, die aus der Nichteinhaltung seiner Verpflichtungen gemäß dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der geltenden Gesetze (insbesondere die postalische Gesetzgebung und die internationale Postverordnung), allen anderen besonderen Bedingungen oder Übereinkommen und den geltenden technischen und betrieblichen Vorschriften gemäß den Betriebshandbüchern resultieren.

Diese Haftung gilt unter anderem für Schäden (beispielsweise durch unsachgemäße Verpackung oder Inhalt) an den Sendungen des Kunden, an Sendungen Dritter, an bpost, ihren Mitarbeitern, Beauftragten, Ausrüstungen und Waren oder an anderen Transporteuren oder Postbetreibern.

In jedem Fall verpflichtet sich der Kunde, bpost von allen Ansprüchen, einschließlich der Ansprüche von Behörden und/oder anderen Dritten, die sich auf diese Sendungen beziehen oder daraus entstehen, freizustellen, auch wenn diese Ansprüche aus Handlungen oder Unterlassungen des Empfängers entstehen oder sich darauf beziehen.

Die Bearbeitung derartiger Sendungen durch bpost, bei der der Kunde seinen Verpflichtungen nicht nachkommt, entbindet den Kunden nicht von seiner Haftung.

## Teil 5: Einschreiben und Sendungen mit Wertangabe

### 5.1. Pflichten von bpost

1. bpost verpflichtet sich:

- (i) die Sendungen an den Abgabeorten an den dort genannten Tagen und Uhrzeiten abzuholen, mit Ausnahme von Sonn- und Feiertagen und Tagen mit angepasster Dienstleistung;
- (ii) Einschreiben und Sendungen mit Wertangabe an die Person oder eine der Personen zuzustellen, deren Vor- und Nachname(n) auf der Sendung angegeben sind, oder an dessen/deren Bevollmächtigten gegen Unterschrift und nach Überprüfung ihres Ausweises und, im Falle des Bevollmächtigten, seiner Vollmacht;
- (iii) nach bestmöglichem Bemühen die folgenden Zustellfristen einzuhalten (außer wenn die Postgesetzgebung, Sonderbedingungen oder Broschüren über eine spezifische Dienstleistung eine andere Zustellfrist vorsehen):
  - Nationale Sendungen: Zustellung am ersten Werktag nach dem Tag der Abgabe (T+1).
  - Internationale Sendungen (gemäß den internationalen Postbestimmungen): Zustellung im Bestimmungsland gemäß den dort geltenden Vorschriften.
- (iv) die geltende Gesetzgebung über die Bearbeitung von personenbezogenen Daten einzuhalten und insbesondere die allgemeine Gesetzgebung rund um das Thema Datenschutz (siehe Artikel 1.8 oben); und
- (v) keine gesetzlich nicht gerechtfertigte Diskriminierung zwischen den Kunden auszuüben, insbesondere auf Grund von religiösen, politischen oder ideologischen Überzeugungen.

### 5.2. Pflichten des Kunden

1. Der Kunde verpflichtet sich:

- (i) die exakte und vollständige Bestimmungsadresse auf deutlich lesbare Art und Weise auf der Sendung anzugeben (Name, Straße, Hausnummer, eventuell Briefkastennummer, Postleitzahl, Gemeinde oder Stadt und, auf den internationalen Sendungen, das Bestimmungsland). bpost empfiehlt, die Adresse des Absenders (oder die Retouradresse) auf der Sendung, entweder in der linken oberen Ecke auf der Vorderseite oder auf der Rückseite, anzugeben.
- (ii) die Sendung in eine homogene, geeignete und angemessene Art und Weise zu verpacken:
  - so dass sie den Unannehmlichkeiten und Risiken des Transports sowie den wechselnden Wetterbedingungen standhält, unter Berücksichtigung der Beförderungsart keine Schäden bei bpost oder Dritten verursachen kann sowie Beschädigungen, Auslaufen und zufälligen Kontakt mit (gefährlichen) Gütern verhindert.

- unter keinen Umständen eine Gefährdung des Postbetriebs darstellen kann.
  - die Auflagen an Gewicht, Format und Abmessungen erfüllt, die in den Betriebshandbüchern oder in den Sonderbedingungen des Produkts oder der Dienstleistung vorgeschrieben sind.
  - den Anforderungen der Postgesetzgebung entspricht.
- (iii) den Preis zu bezahlen, der dem zum Zeitpunkt der Abgabe für die gewählte Sendung (und eventuelle Optionen) geltenden Tarif entspricht. Die Kosten müssen spätestens zum Zeitpunkt der Abgabe der Sendung bezahlt werden.
- (iv) zur Einhaltung aller Frankierungs- und Abgabebedingungen sowie aller Auflagen für Verpackung, Zustellung und Inhalt, die in den Betriebshandbüchern und in der Postgesetzgebung enthalten sind.
- bei internationalen Sendungen alle erforderlichen Dokumente und (elektronische) Daten zur Erfüllung der Zollformalitäten vorzulegen. Für sämtliche Sendungen mit Gütern, die für ein Land außerhalb der Europäischen Union bestimmt sind, müssen die Daten des Absenders und des Empfängers (Pflichtangaben: Name, Vorname, vollständige Anschrift; dringend empfohlen: E-Mail oder Telefonnummer) sowie die Angaben zum Inhalt der Sendung auf elektronischem Wege übermittelt werden. Diese Daten werden ausschließlich zur Vereinfachung der Zollformalitäten und zur Verbesserung der Zustellqualität verwendet. Diese Daten können bei der Postservicestelle zum Zeitpunkt der Einlieferung erfasst werden. Fehlen diese Informationen, kann bpost die Sendung trotzdem annehmen. Der Kunde trägt jedoch jederzeit die Verantwortung für die möglichen Folgen der fehlenden Angaben, wie z.B. eine Rücksendung seiner Sendung, eine längere Bearbeitungszeit oder zusätzliche Kosten zu Lasten des Empfängers.

### 5.3. Haftung von bpost

1. Der Kunde kann bpost nur in einem der folgenden Fälle haftbar machen, und zwar für den direkten, tatsächlich erlittenen Schaden, den der Kunde nachweisen kann:

#### (i) Verlust, Diebstahl oder Beschädigung einer nationalen Sendung

**Einschreiben:** Die Haftung von bpost im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung einer nationalen eingeschriebenen Sendung ist auf einen Höchstbetrag von 39,00 € begrenzt. Für administrative eingeschriebene Sendungen (R.P.) wird die Entschädigungsleistung auf maximal 26,00 € festgelegt. Die Frankiergebühren werden nicht gesondert erstattet.

**Sendung mit Wertangabe:** Die Haftung von bpost im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung einer Sendung mit Wertangabe ist beschränkt auf den tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden mit einem Maximum, das dem angegebenen Wertbetrag entspricht, sofern der tatsächliche Wert des Inhalts der Sendung nachgewiesen werden kann.

## (II) Verlust, Diebstahl oder Beschädigung einer internationalen Sendung

**Sonderziehungsrecht** In Übereinstimmung mit den internationalen Postbestimmungen wird die von bpost geschuldete Vergütung in „SZR“ oder „Sonderziehungsrechten“ ausgedrückt. Dies ist eine Recheneinheit im internationalen Handel, deren Wert jeweils zum 1. Januar eines Jahres festgelegt wird. Zur Information: Am 1. Januar 2023 hatte 1 SZR einen Wert von ungefähr 1,26 Euro.

**Einschreiben:** Die Haftung von bpost im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung einer internationalen Sendung mit Wertangabe ist beschränkt auf den tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden mit einem maximalen Betrag von 30 SZR, zuzüglich Frankierungskosten und gezahlter Gebühren, jedoch ohne die Einschreibegebühr.

**Sendung mit Wertangabe:** Die Haftung von bpost im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung einer internationalen Sendung mit Wertangabe ist beschränkt auf den tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden mit einem Maximum, das dem angegebenen Wertbetrag, zuzüglich Frankierungskosten, entspricht, sofern der tatsächliche Wert des Inhalts der Sendung belegt werden kann.

**M-Beutel:** Die Haftung von bpost im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung eines M-Beutels per Einschreiben ist beschränkt auf den tatsächlichen, direkt erlittenen Schaden mit einem maximalen Betrag von 150 SZR, zuzüglich Frankierungskosten und gezahlter Gebühren, mit Ausnahme der Einschreibegebühr.

### (iii) Verspätete Zustellung einer nationalen Sendung

Im Falle einer verspäteten Zustellung haftet bpost immer nur bis zu einem Höchstbetrag, der der Frankiergebühr entspricht, die der Kunde für die Briefpost entrichtet hat. Eventuelle Kosten für Einschreiben, Wertangabe oder andere Kosten werden nicht berücksichtigt. Im Falle einer verspäteten Zustellung einer internationalen Sendung schuldet bpost gemäß den geltenden internationalen Postbestimmungen keine Entschädigung.

2. Die Haftung von bpost ist auf die nachstehenden angegebenen Fälle begrenzt und bezieht sich ausschließlich auf direkten Schaden des Kunden. bpost kann nicht zur Haftung für indirekte Schäden herangezogen werden, einschließlich Produktions- oder Druckkosten, Gewinnausfall, Datenverlust, verpasste Gelegenheiten, Einkommensausfall, Beeinträchtigung des Images oder der Reputation des Kunden usw.

3. Im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung eines Einschreibens oder einer Sendung mit Wertangabe kann der Absender seinen Anspruch auf Entschädigung zugunsten des Empfängers abtreten. bpost behält sich das Recht vor, einen Beleg für den Wert des Inhalts der Sendung mit Wertangabe zu verlangen.

4. Bei Beschädigung oder Verlust des Inhalts eines Einschreibens oder einer Sendung mit Wertangabe steht das Recht auf Entschädigung dem Absender oder dem Empfänger zu,

sofern der Absender nach Annahme der Sendung durch den Empfänger schriftlich zugunsten des Empfängers auf dieses Recht verzichtet hat. Der Empfänger darf seine Rechte auf Entschädigung an den Absender abtreten. Eine Entschädigung darf unter keinen Umständen an beide gezahlt werden.

5. bpost haftet weder für Zollerklärungen noch für die von den Zollbehörden nach der Kontrolle der ihnen vorgelegten Sendungen getroffenen Entscheidungen.

6. bpost kann nur für Schäden haftbar gemacht werden, die sich aus dem Verlust, Diebstahl oder der Beschädigung von Sendungen ergeben, die nach dem tatsächlichen Empfang der Sendung durch bpost entstanden wären. Für Sendungen, die am Schalter einer Postservicestelle abgegeben werden, entspricht die Annahme dem Zeitpunkt, an dem die Sendungen am Schalter abgegeben werden. Für Sendungen, die in einen Briefkasten von bpost eingeworfen werden, entspricht der Annahmezeitpunkt, der tatsächlichen Abholung der Briefpost durch bpost.

7. bpost haftet keinesfalls, wenn der Schaden aus Folgendem resultiert:

- Entscheidungen einer übergeordneten Behörde (z. B. Kontrollen, Embargos und Beschlagnahmungen durch zuständige Behörden);
- nationale oder lokale Störungen des Flug- oder Straßenverkehrs; mechanischen Problemen von Transportmitteln oder Maschinen;
- Handlungen, Versäumnisse oder Irrtümer des Kunden oder Dritter oder die absichtliche oder unabsichtliche Nichteinhaltung der Pflichten, die sich direkt oder indirekt aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergeben;
- im Falle höherer Gewalt, sofern ein Ereignis eintritt, das sich ihrem Willen und ihrer angemessenen Kontrolle entzieht, wie beispielsweise Naturkatastrophen (Überschwemmungen, Brände ...), Unfälle, Epidemien, Pandemien, Streiks, kriegerische Handlungen, Luftfahrtgefahr, Embargos, bewaffnete Konflikte, Beschlagnahmung durch eine Behörde.

### 5.4. Haftung des Kunden

Der Kunde haftet für alle Folgen, die aus der Nichteinhaltung seiner Verpflichtungen gemäß dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der geltenden Gesetze (insbesondere die postalische Gesetzgebung und die internationale Postverordnung), allen anderen besonderen Bedingungen oder Übereinkommen und den geltenden technischen und betrieblichen Vorschriften gemäß den Betriebshandbüchern resultieren.

Diese Haftung gilt unter anderem für Schäden (beispielsweise durch unsachgemäße Verpackung oder Inhalt) an den Sendungen des Kunden, an Sendungen Dritter, an bpost, ihren Mitarbeitern, Beauftragten, Ausrüstungen und Waren oder an anderen Transporteuren oder Postbetreibern.

In jedem Fall verpflichtet sich der Kunde, bpost von allen Ansprüchen, einschließlich der Ansprüche von Behörden und/oder anderen Dritten, die sich auf diese Sendungen beziehen

oder daraus entstehen, freizustellen, auch wenn diese Ansprüche aus Handlungen oder Unterlassungen des Empfängers entstehen oder sich darauf beziehen.

Die Bearbeitung derartiger Sendungen durch bpost, bei der der Kunde seinen Verpflichtungen nicht nachkommt, entbindet den Kunden nicht von seiner Haftung.

## Teil 6: Pakete

### 6.1. Garantie

bpost empfiehlt den Kunden, eine Garantie zum Schutz vor Verlust oder Beschädigung von Paketen mit besonderem Inhalt und/oder Wert abzuschließen. Eine solche Garantie kann sowohl für nationale als auch für internationale Pakete vereinbart werden.

Die Garantie unterliegt den folgenden Einschränkungen:

- Die Garantie gilt nur im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung von Paketen.
- Die maximale Entschädigung für Pakete mit Dokumenten beträgt 15 €. Die maximale Entschädigung für Pakete mit Gütern beträgt 500 €.
- Mit der Garantie wird der tatsächliche, direkte Schaden bis zu den oben genannten Höchstbeträgen ersetzt. Der Schaden wird auf der Grundlage des tatsächlich nachgewiesenen Wertes des Paketinhaltes berechnet. Der Absender hat einen Beleg für den Anschaffungswert des Inhalts (zum Beispiel die Kaufrechnung) vorzulegen. Der Absender muss auch den tatsächlichen Wert des Inhalts des Pakets am Tag der Übergabe an bpost nachweisen. Dieser Wert kann in keinem Fall den nachgewiesenen tatsächlichen Kaufpreis abzüglich 15% pro Jahr übersteigen (wobei jedes angefangene Kalenderjahr als volles Jahr zählt) zuzüglich der Versandkosten.
- Die Garantie gilt nicht für:
  - indirekte Schäden Gewinnausfall, Datenverlust, verpasste Gelegenheiten, Einkommensausfall, Schädigung des Ansehens oder des Rufes des Kunden usw.
  - Verspätungen bei der Zustellung eines Pakets;
  - für Kosten, die sich aus der Wiederherstellung von u. a. Filmmaterial, Berichten, Computerprogrammen ergeben.
  - für wesentliche Mängel an den Waren, auch nicht in Fällen höherer Gewalt, bei Cyber- oder Terrorattacken oder bei einem Zusammenstoß mit Flugzeugen.
- Die Garantie kann auch nicht für den Versand verbotener oder gefährlicher Sendungen, wie in Artikel 2.1. beschrieben, in Anspruch genommen werden.
- bpost hat das Recht, beschädigte Güter, für die der Kunde eine Rückzahlung unter Garantie verlangt, anzufordern, und zwar vor der Regelung des Schadensfalls. bpost darf über diese Güter verfügen, mit dem Zweck, die Höhe des Schadenersatzes zu reduzieren. Sofern der Kunde diese Güter nicht mehr bereitstellen kann, verfällt die Schadenersatzpflicht von bpost.

### 6.2. Besondere Zustellbedingungen bei Paketen

1. Die Lieferung des Pakets besteht darin, es an die vom Kunden digital bereitgestellte Adresse zu liefern, es sei denn, der Empfänger des Pakets gibt an, das Paket an einer anderen Adresse erhalten zu wollen (zum Beispiel aufgrund eines Fehlers in der digital bereitgestellten Adresse). Wenn keine digital bereitgestellte Adresse verfügbar ist oder diese nicht rechtzeitig verfügbar ist oder von bpost nicht als gültige Adresse erkannt wird, erfolgt die Lieferung durch bpost an die auf dem Versandetikett des Pakets angegebene Adresse.

2. Der Zustellungsort muss frei, ohne Hindernisse und auch für bestimmte Transportmittel zugänglich sein.

3. Wenn der Kunde oder ein Empfänger zusätzliche Informationen über den gewünschten Zustellungsort angibt, hat bpost keine vertragliche Verpflichtung, dieser Angabe nachzukommen. Zudem ist bpost nicht verpflichtet, das Paket dem Empfänger persönlich an der angegebenen Adresse zustellen. Sofern sich an der angegebenen Adresse ein Empfang oder eine Rezeption befindet, kann das Paket an diesem Empfang oder an dieser Rezeption abgegeben werden. Wenn die Zustellung in einem Mehrfamilienhaus erfolgt, darf bpost das Paket am Eingang hinterlassen.

4. Wenn es sich bei der Adresse um die Kennungsdaten eines Paketautomaten oder einer Pick-up-Box handelt, wird das Paket in einem der Fächer des Paketautomaten oder einer Pick-up-Box abgelegt. Dort kann es nach Eingabe oder Scannen eines einmaligen Codes abgeholt werden. In diesem Fall endet die Zustellung durch bpost mit dem Zeitpunkt, zu dem das Paket in einem Fach des Paketautomaten oder einer Pick-up-Box hinterlegt wurde.

5. Sofern niemand an der angegebenen Adresse anwesend ist, behält bpost sich das Recht vor, das Paket an einem sicheren Ort der angegebenen Adresse abzugeben. bpost informiert den Empfänger diesbezüglich schriftlich.

6. Der Empfänger eines Pakets kann über einen von bpost gewählten Kommunikationskanal zudem seine Zustimmung geben, Pakete an einem anderen Ort abzugeben (wenn niemand beim Empfänger anwesend ist), sofern dieser Service von bpost angeboten wird. Es kann sich um folgende Orte handeln:

(i) Ein Nachbar: Ein bestimmter, vom Empfänger gewählter oder beliebiger Nachbar, d. h. eine Person, die im selben Gebäude oder in einem Gebäude in der Nachbarschaft - maximal 50 m von der auf dem Paket angegebenen Adresse - anwesend ist.

(ii) Ein sicherer Ort: Ein vom Empfänger gewählter Ort, der sich an der auf dem Paket angegebenen Adresse befindet. Der Empfänger wird gebeten, einen zugänglichen Ort zu wählen, der trocken bleibt und vom öffentlichen Weg nicht sichtbar ist;

(iii) Eine Abholstelle: d. h. (1) ein Postamt oder (2) ein PostPunkt oder (3) ein PaketPunkt oder (4) ein Paketautomat. Der Empfänger kann sich dafür entscheiden, das Paket direkt an eine Abholstelle liefern zu lassen, ohne dass bpost zuvor den Versuch unternehmen muss, das Paket an die auf dem Paket angegebene Adresse zu liefern.

7. bpost behält sich das Recht vor, das Paket direkt an eine Abholstelle zuzustellen, wenn bpost findet, dass diese Änderung im Sinne des Empfängers geschieht. bpost informiert den Empfänger dann per E-Mail.

8. Bestimmte Paketdienstleistungen sehen (automatisch oder als zahlungspflichtige Option) einen zweiten Zustellversuch an der angegebenen Adresse am folgenden Werktag vor, wenn das Paket, wie in den oben stehenden Bestimmun-

gen angegeben, beim ersten Versuch nicht zugestellt werden konnte. Wenn das Paket bei dieser ersten oder ggf. zweiten Zustellung nicht abgeliefert werden kann, wird an der Zustelladresse eine Nachricht hinterlassen.

9. Wenn das Paket an einen Paketautomaten von bpost zugestellt wird, wird das Paket fünf Kalendertage (Zustelltag nicht inbegriffen) aufbewahrt, bevor es an den Absender zurückgesendet wird.

10. Wenn das Paket an eine Abholstelle (außer an einen Paketautomaten) zugestellt wird, wird das Paket 15 Kalendertage (Zustelltag nicht inbegriffen) aufbewahrt, bevor es an den Absender zurückgeschickt wird. Der Kunde erklärt sich mit den Folgen (insbesondere mit dem Eintreten der Rücktrittsfrist im Versandhandel an einen Verbraucher) einer möglichen Zustellung des Pakets während dieser maximal 15 Kalendertage dauernden Frist einverstanden.

11. Ein Paket, dessen Annahme beim Zustellversuch verweigert oder das während der oben genannten Aufbewahrungsfrist nicht abgeholt wird, wird nach dem Zustellversuch an die belgische Adresse des Absenders oder an die auf dem Paket angegebene Rücksendeadresse zurückgesendet. bpost behält sich das Recht vor, ggf. einen Zuschlag zu verlangen. Wenn es bpost nicht gelingt, das Paket an den Absender (oder an die angegebene Rücksendeadresse) zurückzusenden oder wenn die Adresse des Absenders (oder die Rücksendeadresse) sich im Ausland befindet, behält bpost sich das Recht vor, das Paket nach freiem Ermessen zu vernichten oder zu verkaufen. Das Ergebnis eines solchen Verkaufs wird in erster Linie aufgewendet, um die Transportkosten sowie andere nicht bezahlte Kosten oder Ausgaben, die durch das Paket entstanden sind, zu decken.

12. Ein Paket wird nicht in einen Briefkasten zugestellt. Näheres zu den Konditionen für die Nutzung von Postfächern findet sich in den Allgemeinen Servicebedingungen für die Anmietung von Postfächern, die auf der Website von bpost zu finden sind.

### 6.3. Pflichten von bpost

bpost verpflichtet sich:

- (i) die Pakete an den Abgabeorten an den dort genannten Tagen und Uhrzeiten abzuholen, mit Ausnahme von Sonn- und Feiertagen und Tagen mit angepasster Dienstleistung;
- (ii) die Pakete gemäß den in Artikel 6.2 oben genannten Bedingungen an der Zustelladresse auszuliefern;
- (iii) alles Mögliche zu unternehmen, um die folgenden Zustellfristen für Pakete einzuhalten (außer wenn die postalische Gesetzgebung, Sonderbedingungen oder Broschüren über eine spezifische Dienstleistung eine andere Zustellfrist vorsehen):
  - Nationale Pakete (Standard, Mit Garantie und Mit Zahlung durch den Empfänger): voraussichtliche Zustellung am ersten Werktag nach dem Tag der Abgabe (T+1).
  - Internationale Economy-Pakete, die zum Prior- oder Non-Prior-Tarif frankiert sind: Die Frist hängt vom Bestimmungsland ab.

- Internationale Standard-Pakete: Die Frist hängt vom Bestimmungsland ab.
- (iv) die geltende Gesetzgebung über die Bearbeitung von personenbezogenen Daten einzuhalten und insbesondere die allgemeine Gesetzgebung rund um das Thema Datenschutz (siehe Artikel 1.8 oben);
- (v) keine gesetzlich nicht gerechtfertigte Diskriminierung zwischen den Kunden auszuüben, insbesondere auf Grund von religiösen, politischen oder ideologischen Überzeugungen;

#### 6.4. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich:

- (i) die exakte und vollständige Bestimmungsadresse auf deutlich lesbare Art und Weise auf dem Paket anzugeben (Name, Straße, Hausnummer, eventuell Briefkastenummer, Postleitzahl, Gemeinde oder Stadt und, auf den internationalen Sendungen, das Bestimmungsland). bpost empfiehlt, die Adresse des Absenders (oder die Retouradresse) auf der Sendung, entweder in der linken oberen Ecke auf der Vorderseite oder auf der Rückseite, anzugeben.
- (ii) Pakete auf homogene, geeignete und angemessene Art und Weise zu verpacken, damit diese:
  - so dass es den Unannehmlichkeiten und Risiken des Transports sowie den wechselnden Wetterbedingungen standhält, unter Berücksichtigung der Beförderungsart keine Schäden bei bpost oder Dritten verursachen kann sowie Beschädigungen, Auslaufen und zufälligen Kontakt mit (gefährlichen) Gütern verhindert.
  - unter keinen Umständen eine Gefährdung des Postbetriebs darstellen können.
  - die Auflagen bezüglich Gewicht, Format und Abmessungen erfüllen, die in den Betriebshandbüchern oder in den Sonderbedingungen des Produkts oder der Dienstleistung vorgeschrieben sind.
  - den Anforderungen der Postgesetzgebung entsprechen.
- (iii) den Preis zu bezahlen, der dem zum Zeitpunkt der Abgabe für das gewählte Paket (und eventuelle Optionen) geltenden Tarif entspricht. Die Kosten müssen spätestens zum Zeitpunkt der Abgabe des Paktes bezahlt werden.
- (iv) zur Einhaltung aller Frankierungs- und Abgabebedingungen sowie aller Auflagen für Verpackung, Zustellung und Inhalt, die in den Betriebshandbüchern und in der Postgesetzgebung enthalten sind.
- (v) bei internationalen Paketen alle erforderlichen Dokumente und (elektronische) Daten zur Erfüllung der Zollformalitäten vorzulegen. Für alle Paketen müssen die Daten des Absenders und des Empfängers elektronisch erfasst werden. (Pflichtangaben: Name, Vorname, vollständige Adresse – dringend empfohlen: Email -Adresse oder Telefonnummer) Für Pakete, die für ein Land außerhalb der Europäischen Union bestimmt sind, müssen darüber hinaus die Angaben zum Inhalt der Sendung auf elektronischem Wege übermittelt werden. Diese Daten werden ausschließlich zur Vereinfachung der Zollformalitäten und zur Verbesserung der Zustellqualität verwendet. Diese Daten können bei der

Postservicestelle zum Zeitpunkt der Einlieferung erfasst werden. Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass alle zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente vollständig, genau, richtig und ausreichend sind, um die gesetzlich vorgeschriebenen Zollformalitäten zu erfüllen. bpost ist nicht verpflichtet, die Vollständigkeit, Echtheit, Genauigkeit und Richtigkeit der zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente zu prüfen. In jedem Fall muss der Kunde bpost unverzüglich benachrichtigen, wenn er feststellt, dass bestimmte Informationen und/oder ein bestimmtes Dokument nicht unkorrekt, ungenau, fehlerhaft oder betrügerisch sind. Fehlen diese Informationen, kann bpost die Sendung trotzdem annehmen. Der Kunde trägt jedoch jederzeit die Verantwortung für die möglichen Folgen der fehlenden Angaben, wie z.B. eine Rücksendung seiner Sendung, eine längere Bearbeitungszeit oder zusätzliche Kosten zu Lasten des Empfängers.

#### 6.5. Haftung von bpost

1. Der Kunde kann bpost nur in einem der folgenden Fälle haftbar machen, und zwar für den direkten, tatsächlich erlittenen Schaden, den der Kunde nachweisen kann:

##### (i) Verlust, Diebstahl oder Beschädigung eines nationalen Pakets

**Standardpaket:** Im Falle des Verlusts, des Diebstahls oder der Beschädigung eines nationalen Standardpakets (einschließlich Briefkastenpäckchen) ist die Haftung von bpost auf den tatsächlich entstandenen direkten Schaden beschränkt, höchstens jedoch auf die Frankiergebühr.

**Mit Garantie / Nachnahme:** Im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung eines nationalen Pakets Mit Garantie oder mit Nachnahme beschränkt sich die Haftung von bpost auf den tatsächlich erlittenen, direkten Schaden, wobei der Höchstbetrag der maximalen Garantie entspricht, d.h. € 500 für ein Paket mit Waren oder € 15 für ein Paket mit Dokumenten. Der Schaden wird auf der Grundlage des tatsächlich nachgewiesenen Wertes des Paketinhaltes berechnet. Der Absender hat einen Beleg für den Anschaffungswert des Inhalts (zum Beispiel die Kaufrechnung) vorzulegen. Der Absender muss auch den tatsächlichen Wert des Inhalts des Pakets am Tag der Übergabe an bpost nachweisen. Dieser Wert kann in keinem Fall den nachgewiesenen tatsächlichen Kaufpreis abzüglich 15% pro Jahr übersteigen (wobei jedes angefangene Kalenderjahr als volles Jahr zählt) zuzüglich der Versandkosten.

##### (ii) Verlust, Diebstahl oder Beschädigung einer internationalen Standardpaketsendung

**Sonderziehungsrecht** In Übereinstimmung mit den internationalen Postbestimmungen wird die von bpost geschuldete Vergütung in „SZR“ oder „Sonderziehungsrechten“ ausgedrückt. Dies ist eine Recheneinheit im internationalen Handel, deren Wert jeweils zum 4. Januar eines Jahres festgelegt wird. Zur Information: Am 1. Januar 2023 hatte 1 SZR einen Wert von ungefähr 1,26 Euro.

**Standard:** Im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung eines internationalen Standardpakets (und somit nicht eines internationalen Economy-Pakets) beschränkt sich die Haftung von bpost auf den tatsächlich erlittenen direkten Schaden, maximal jedoch auf den Betrag, der dem Satz von 40 SZR pro Sendung entspricht, erhöht um 4,5 SZR/kg und erhöht um die Frankierkosten.

**Standard Mit Garantie:** Im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung eines internationalen Standardpakets mit Garantie ist die Haftung von bpost auf den tatsächlich entstandenen direkten Schaden begrenzt, mit einem Höchstbetrag von 500 € für ein Paket mit Waren oder 15 € für ein Paket mit Dokumenten. Der Schaden wird auf der Grundlage des tatsächlich nachgewiesenen Wertes des Paketinhaltes berechnet. Der Absender hat einen Beleg für den Anschaffungswert des Inhalts (zum Beispiel die Kaufrechnung) vorzulegen. Der Absender muss auch den tatsächlichen Wert des Inhalts des Pakets am Tag der Übergabe an bpost nachweisen. Dieser Wert kann in keinem Fall den nachgewiesenen tatsächlichen Kaufpreis abzüglich 15% pro Jahr übersteigen (wobei jedes angefangene Kalenderjahr als volles Jahr zählt) zuzüglich der Versandkosten.

#### **(iii) Verspätete Zustellung eines nationalen Pakets**

Im Falle einer verspäteten Zustellung eines nationalen Pakets haftet bpost immer nur bis zu einem Höchstbetrag, der der Frankiergebühr entspricht, die der Kunde für das Paket entrichtet hat. Eventuelle Kosten für Einschreiben, Wertangabe, Nachnahme oder andere Kosten werden nicht berücksichtigt.

Im Falle einer verspäteten Zustellung eines internationalen Pakets schuldet bpost gemäß den geltenden internationalen Postbestimmungen keine Entschädigung.

#### **(iv) Zustellung eines Pakets durch bpost mit Nachnahme ohne Einzug der Zahlung vom Empfänger, oder für einen geringeren als den vom Absender festgelegten Betrag**

Die Haftung von bpost bei Lieferung eines Pakets mit Nachnahme ohne Einzug der Zahlung vom Empfänger oder für einen geringeren als den vom Absender festgelegten Betrag beschränkt sich auf den tatsächlich erlittenen Schaden bis zu einem Höchstbetrag des vom Absender festgelegten Betrags.

2. Die Haftung von bpost ist auf die nachstehenden angegebenen Fälle begrenzt und bezieht sich ausschließlich auf direkten Schaden des Kunden. bpost kann nicht zur Haftung für indirekte Schäden herangezogen werden, einschließlich Produktions- oder Druckkosten, Gewinnausfall, Datenverlust, verpasste Gelegenheiten, Einkommensausfall, Schädigung des Ansehens oder des Rufes des Kunden usw.

3. In allen anderen Fällen und für alle anderen als die in den vorstehenden Punkten genannten Pakete (und insbesondere die internationalen Economy-Pakete) ist bpost zu keiner Entschädigung verpflichtet.

4. bpost haftet nicht für den Verlust oder die Beschädigung, wenn das Paket an einem vom Empfänger bestimmten sicheren Ort an dessen Adresse abgelegt wird.

5. bpost haftet weder für Zollerklärungen noch für die von den Zollbehörden nach der Kontrolle der ihnen vorgelegten Sendungen getroffenen Entscheidungen.

6. Im Falle von Verlust, Diebstahl oder Beschädigung eines Paketes kann der Absender seinen Anspruch auf Entschädigung zugunsten des Empfängers abtreten. bpost behält sich das Recht vor, einen Beleg für den Wert des Inhalts des Paketes zu verlangen.

7. In Bezug auf Pakete, deren Inhalt beschädigt wurde oder verschwunden ist, steht dem Absender oder dem Empfänger das Recht auf Entschädigung zu, wenn der Absender zugunsten des Empfängers schriftlich auf dieses Recht verzichtet hat, nachdem der Empfänger das Paket angenommen hat. Der Empfänger darf seine Rechte auf Entschädigung an den Absender abtreten. Eine Entschädigung wird unter keinen Umständen an beide ausgezahlt.

8. bpost kann nur für Schäden haftbar gemacht werden, die sich aus dem Verlust, Diebstahl oder der Beschädigung von Sendungen ergeben, die nach dem tatsächlichen Empfang der Sendung durch bpost entstanden wären. Für Pakete, die am Schalter einer Postservicestelle abgegeben werden, entspricht die Annahme dem Zeitpunkt der Abgabe am Schalter. Für Pakete, die in einen Briefkasten von bpost, in die Paketbox eines Selfpost oder in einen Paketautomaten eingeworfen werden, entspricht die Annahme dem Zeitpunkt der tatsächlichen Abholung der Pakete durch bpost. Für Pakete, die an einem anderen Abgabeort abgegeben werden, entspricht der Zeitpunkt der Annahme dem Zeitpunkt der effektiven Briefkastenleerung oder Bearbeitung dieser Pakete durch bpost, über die der Kunde über den von bpost als geeignet erachteten Kommunikationskanal informiert wird.

9. bpost haftet keinesfalls, wenn der Schaden aus Folgendem resultiert:

- Entscheidungen einer übergeordneten Behörde (z. B. Kontrollen, Embargos und Beschlagnahmungen durch zuständige Behörden);
- nationale oder lokale Störungen des Flug- oder Straßenverkehrs, mechanische Probleme von Transportmitteln oder Maschinen;
- Handlungen, Versäumnisse oder Irrtümer des Kunden oder von Dritten oder die vorsätzliche oder die vorsätzliche, unabsichtliche oder betrügerische Nichteinhaltung der Pflichten die sich direkt oder indirekt aus diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergeben;

- im Falle höherer Gewalt, sofern ein Ereignis eintritt, das sich ihrem Willen und ihrer angemessenen Kontrolle entzieht, wie beispielsweise Naturkatastrophen (Überschwemmungen, Brände ...), Unfälle, Epidemien, Pandemien, Streiks, kriegerische Handlungen, Luftfahrtgefahr, Embargos, bewaffnete Konflikte, Beschlagnahmung durch eine Behörde.

## 6.6. Haftung des Kunden

Der Kunde haftet für alle Folgen, die aus der Nichteinhaltung seiner Verpflichtungen gemäß dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der geltenden Gesetze (insbesondere die postalische Gesetzgebung und die internationale Postverordnung), allen anderen besonderen Bedingungen oder Übereinkommen und den geltenden technischen und betrieblichen Vorschriften gemäß den Betriebshandbüchern resultieren.

Diese Haftung findet unter anderem Anwendung auf Schäden (beispielsweise durch unsachgemäße Verpackung oder Inhalt) an den Sendungen des Kunden, an Sendungen Dritter, an bpost, ihren Mitarbeitern, Beauftragten, Ausrüstungen und Waren oder an anderen Transporteuren oder Postbetreibern.

In jedem Fall verpflichtet sich der Kunde, bpost von allen Ansprüchen, einschließlich der Ansprüche von Behörden und/oder anderen Dritten, die sich auf diese Sendungen beziehen oder daraus entstehen, freizustellen, auch wenn diese Ansprüche aus Handlungen oder Unterlassungen des Empfängers entstehen oder sich darauf beziehen.

Die Bearbeitung derartiger Sendungen durch bpost, bei der der Kunde seinen Verpflichtungen nicht nachkommt, entbindet den Kunden nicht von seiner Haftung.