

**Post-Kundenschutzverordnung (PKV)**

Mit Wirkung vom 1. 1. 1996 ist die Post-Kundenschutzverordnung (PKV) vom 19. Dezember 1995 in Kraft getreten. Sie wurde bereits im Bundesgesetzblatt, Jahrgang 1995, Teil I, vom 28. Dezember 1995, S. 2016, und im Amtsblatt des Bundesministers für Post und Telekommunikation, Nr. 1 Jahrgang 1996 vom 11. 1. 1996, veröffentlicht und ist hier als **Anlage** abgedruckt.

Die Postdienstverordnung in der Fassung der Bekanntmachung vom 31. Januar 1994 ist mit Ablauf des 31. Dezember 1995 außer Kraft getreten (vgl. s 21 PKV).

751-3 1000-2/1/PKV

Seite 196 Anlage zur Anw 41/1996

Mitteilungsblatt  
Nr. 7/1996

25. 1. 1996

**Post-Kundenschutzverordnung  
(PKV)**

Vom 19. Dezember 1995

Auf Grund des § 9 des Gesetzes über die Regulierung der Telekommunikation und des Postwesens vom 14. September 1994 (BGBl. I S. 2325, 2371) verordnet die Bundesregierung nach Anhörung der Deutschen Post AG durch den Bundesminister für Post und Telekommunikation:

**Inhaltsübersicht**

- § 1 Rechtsgrundlagen
  - Erster Abschnitt
  - Monopoldienstleistungen
- § 2 Gegenstand
- § 3 Grundsätze für das Erbringen von Monopoldienstleistungen
- § 4 Inhalt der Verträge
- § 5 Entbündelung des Leistungsangebotes
- § 6 Leistungsentgelte
- § 7 Entrichten der Leistungsentgelte
- § 8 Erstattung von Leistungsentgelten
- § 9 Ausschluß von der Postbeförderung
- § 10 Qualitätsmerkmale bei der Einlieferung und Geschäftsabwicklung
- § 11 Qualitätsmerkmale bei der Beförderung und der Auslieferung
- § 12 Auslieferung
- § 13 Zustellung
- § 14 Ausschluß von der Zustellung
- § 15 Abholung
- § 16 Nachsendung und Lagerung
- § 17 Rücksendung
- § 18 Nachforschung
- § 19 Postzustellungsaufträge
- Zweiter Abschnitt
- Sonstige Bestimmungen
- § 20 Pflichtleistungen
- Dritter Abschnitt
- Schlußvorschrift
- § 21 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

**§ 1**

**Rechtsgrundlagen**

(1) Die Rechte und Pflichten der Deutschen Post AG im Verhältnis zu ihren Kunden und sonstigen Beteiligten am Postverkehr bestimmen sich neben den gesetzlichen Regelungen und dieser Rechtsverordnung auch nach den vertraglichen Vereinbarungen, insbesondere den Allgemeinen Geschäftsbedingungen einschließlich

der Leistungsbeschreibungen und der Bestimmungen über Leistungsentgelte der Deutschen Post AG.

(2) Diese Verordnung gilt auch für den Postverkehr mit Gebieten außerhalb Deutschlands, soweit nicht Gesetze und Verordnungen, die zur Durchführung der Verträge des Weltpostvereins und seiner Vollzugsordnungen und der sonstigen für den Postverkehr bestehenden Verträge ergangen sind, etwas Abweichendes bestimmen.

(3) Die Deutsche Post AG darf in ihren Verträgen von den §§ 2 bis 20 dieser Verordnung nicht abweichen. Abweichende Vereinbarungen sind unwirksam.

**Erster Abschnitt**

**Monopoldienstleistungen**

**§ 2**

**Gegenstand**

Dieser Abschnitt gilt für die Dienstleistungen des Briefdienstes, die die Deutsche Post AG in Ausübung der ihr ausschließlich vorbehaltenen Rechte erbringt (Monopoldienstleistungen), soweit diese nicht im Wettbewerb auf Grund einer Befreiung nach § 2 Abs. 5 oder 6 des Gesetzes über das Postwesen in der Fassung der Bekanntmachung vom 3. Juli 1989 (BGBl. I S. 1449), zuletzt geändert durch Artikel 6 Nr. 2 des Gesetzes vom 14. September 1994 (BGBl. I S. 2325), angeboten werden dürfen.

**§ 3**

**Grundsätze für das  
Erbringen von Monopoldienstleistungen**

Die Deutsche Post AG muß Monopoldienstleistungen im Rahmen der wirtschaftlichen Möglichkeiten entsprechend der allgemeinen Nachfrage am Markt und dem Stand der technischen Entwicklung unter Beachtung der Regulierungsziele nach § 2 des Gesetzes bundesweit anbieten und die in den §§ 10 und 11 festgelegten Mindestqualitäten beachten.

**§ 4**

**Inhalt der Verträge**

(1) Die Deutsche Post AG muß Monopoldienstleistungen zu den jeweils geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen erbringen. Diese werden unter den Voraussetzungen des Absatzes 2 in ihrer jeweils geltenden Fassung Bestandteil des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind übersichtlich zu gestalten. Vertragsbedingungen, die von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen, bedürfen der Schriftform. Entgeltrelevante Vereinbarungen, die vom Genehmigungs- oder Widerspruchsrecht des Bundesministeriums für Post und Telekommunikation nach § 4 des Gesetzes berührt werden, sind auch als Individualvereinbarung nur unter



den Voraussetzungen des § 4 des Gesetzes zulässig.  
 (2) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und deren Änderungen können in die Vertragsverhältnisse einbezogen werden, indem sie im Wortlaut im Amtsblatt des Bundesministeriums für Post und Telekommunikation (Amtsblatt) veröffentlicht und bei den Niederlassungen der Nachfolgeunternehmen der Deutschen Bundespost zur Einsichtnahme bereitgehalten werden. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden nicht vor Ablauf des zweiten der Veröffentlichung folgenden Monats wirksam. Das Bundesministerium für Post und Telekommunikation kann eine Abweichung von Satz 2 in Einzelfällen genehmigen.

(3) Über Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind die Kunden zusätzlich in geeigneter und angemessener Weise zu informieren. Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Dauerschuldverhältnissen zuungunsten der Kunden werden vor dieser Information nicht wirksam.

(4) Werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Dauerschuldverhältnissen von der Deutschen Post AG zuungunsten des Kunden geändert, so kann der Betroffene das Vertragsverhältnis für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Der Kunde ist auf das Kündigungsrecht hinzuweisen. Das Kündigungsrecht erlischt, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats nach der Information davon Gebrauch macht.

## § 5

### Entbündelung des Leistungsangebotes

(1) Die Deutsche Post AG muß in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen Monopoldienstleistungen getrennt von Wettbewerbsdienstleistungen in dem Umfang gesondert ausweisen und gesondert tarifieren, in dem sie sachlich gegeneinander abgegrenzt werden können. Sie muß ferner entsprechend der allgemeinen Nachfrage am Markt in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen Teile von Monopoldienstleistungen in dem Umfang als eigenständige Leistungen anbieten und gesondert tarifieren, in dem sie sachlich gegeneinander abgegrenzt werden können.

(2) Die Deutsche Post AG kann Monopol- und Wettbewerbsdienstleistungen in einem Angebot und in einer Rechnung zusammenfassen. Sie muß die einzelnen Leistungen aber getrennt ausweisen, es sei denn, technische Gründe schließen dies zwingend aus.

## § 6

### Leistungsentgelte

(1) Die Leistungsentgelte für Monopoldienstleistungen können als Fest- oder Rahmenentgelte aufgestellt werden. Das Verhältnis zwischen den einzelnen Dienstleistungsbestandteilen und dem dafür zu zahlenden Entgelt muß ausgewogen sein.

(2) Die Bestimmungen über Leistungsentgelte müssen alle Angaben enthalten, die notwendig sind, um den Kunden erkennen zu lassen, welche Dienstleistungsbestandteile für das zu zahlende Entgelt erbracht werden.

(3) Die Deutsche Post AG darf für Monopoldienstleistungen nur die nach § 4 Abs. 1 des Gesetzes genehmigten Leistungsentgelte erheben. Dies gilt auch, wenn während der Laufzeit eines Vertrages ein neues Entgelt genehmigt wird.

(4) Entgelte für Monopoldienstleistungen müssen auf objektiven Maßstäben beruhen, nachvollziehbar sein und diskriminierungsfreien Zugang zu den Dienstleistungen ermöglichen. Sie sind insbesondere nach Höhe und Struktur kostenorientiert zu gestalten. Ihre Struktur soll die Nachfrage berücksichtigen. Dabei sind mengenabhängige Kostenersparnisse der Deutschen Post AG ebenso zu berücksichtigen wie Kostenersparnisse durch Vorleistungen der Kunden.

## § 7

### Entrichten der Leistungsentgelte

Der Absender entrichtet das Leistungsentgelt für Briefsendungen dadurch, daß er diese Sendungen bei der Einlieferung freimacht. Die Freimachung erfolgt durch Postwertzeichen, durch Freistempelung oder nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch Entrichten des Leistungsentgelts in sonstiger Weise. Die Deutsche Post AG kann in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ausnahmen für die Freimachung von Briefsendungen vorsehen.

## § 8

### Erstattung von Leistungsentgelten

(1) Zuviel gezahlte Leistungsentgelte sind zu erstatten.

(2) Sind nachzuweisende Briefsendungen verlorengegangen, so werden dem Kunden die entrichteten Leistungsentgelte erstattet.

## § 9

### Ausschluß von der Postbeförderung

(1) Briefsendungen, deren Inhalt, äußere Gestaltung oder Beförderung gegen strafrechtliche Bestimmungen verstößt, sind von der Postbeförderung ausgeschlossen.

(2) Von der Postbeförderung sind auch Briefsendungen ausgeschlossen, durch deren Inhalt oder äußere Beschaffenheit Personen verletzt oder Sachschäden verursacht werden können.

## § 10

### Qualitätsmerkmale bei der Einlieferung und Geschäftsabwicklung

(1) Die Deutsche Post AG ist verpflichtet, für die Einlieferung von Briefsendungen entsprechend der allgemeinen Nachfrage geeignete und ausreichende Möglichkeiten bereitzustellen. Satz 1 gilt als beachtet, wenn Briefkästen oder andere zur Einlieferung geeignete Vorrichtungen so ausreichend vorhanden sind, daß die Kunden in zusammenhängend bebauten Wohngebieten in der Regel nicht mehr als 1000 Meter zu einer solchen Vorrichtung zurücklegen müssen.

(2) Darüber hinaus muß die Deutsche Post AG entsprechend der allgemeinen Nachfrage unter Nutzung wirt-



Seite 198

Mittellungsblatt  
Nr. 7/1996

25. 1. 1996

schaftlicher Vertriebswege geeignete und ausreichende Möglichkeiten bereitstellen, um Geschäfte über Monopoldienstleistungen abzuwickeln. Satz 1 gilt als beachtet, wenn die Kunden von ihrem Wohnsitz in der Regel nicht mehr als 2000 Meter zu einer derartigen Möglichkeit zurücklegen müssen.

(3) Briefkästen oder andere zur Einlieferung geeignete Vorrichtungen sind in zusammenhängend bebauten Wohngebieten jeden Werktag sowie bedarfsgerecht an Sonn- und Feiertagen so zu leeren, daß die in § 11 Abs. 1 bestimmten Qualitätsmerkmale eingehalten werden können. Dabei sind die Leerungszeiten an den Bedürfnissen des Wirtschaftslebens zu orientieren. Einrichtungen zur Abwicklung von Geschäften über Monopoldienstleistungen sind werktäglich nachfragegerecht betriebsbereit zu halten.

(4) Die Leerungs- und Öffnungszeiten nach Absatz 3 sind unter Hinweis auf § 11 Abs. 1 in geeigneter Weise bekanntzugeben.

#### § 11

##### Qualitätsmerkmale bei der Beförderung und der Auslieferung

(1) Die Deutsche Post AG hat eine unverzügliche Beförderung und Auslieferung der ihr anvertrauten Briefsendungen zu gewährleisten. Satz 1 gilt als beachtet, wenn die gewöhnlichen, volltarifierten Briefsendungen im Jahresdurchschnitt mindestens

1. zu 80 vom Hundert an dem auf einen werktäglichen Einlieferungstag folgenden Werktag und
2. zu 95 vom Hundert an dem zweiten auf einen werktäglichen Einlieferungstag folgenden Werktag

ausgeliefert werden.

(2) Die Auslieferung der Briefsendungen muß mindestens einmal an jedem Werktag erfolgen. Dabei sind die Zustellzeiten an der allgemeinen Nachfrage zu orientieren.

#### § 12

##### Auslieferung

(1) Die Deutsche Post AG hat Briefsendungen dem in der Anschrift bezeichneten Empfänger, dem Ehegatten oder den sonst Berechtigten nach den Zustellangaben zuzustellen oder auf Antrag zur Abholung bereitzuhalten. Die Auslieferung von Briefsendungen, die an Empfänger mit Anschrift eines Schließfaches einer Schließfachanlage gerichtet sind, ist auf solche Empfänger beschränkt, für die der Betreiber der Anlage schriftlich versichert hat, über eine ihm zuverlässig nachgewiesene Anschrift des Empfängers zu verfügen. Der Betreiber muß diese für die Fälle des § 19 der Deutschen Post AG mitteilen.

(2) Der Empfänger kann durch schriftliche Erklärung gegenüber der Deutschen Post AG Dritte zum Empfang der für ihn bestimmten Briefsendungen bevollmächtigen (Postvollmacht). Die Deutsche Post AG kann in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorbehaltlich des § 13 Abs. 1 die Auslieferung von Briefsendungen an Behörden, juristische Personen, Gesellschaften und Gemeinschaften von der Erteilung einer Postvollmacht abhängig machen.

(3) Briefsendungen, die an Empfänger in Gemeinschaftsunterkünften, Behörden oder Firmen gerichtet sind, können Beauftragten ausgeliefert werden, wenn diese nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post AG benannt worden sind (Postempfangsbeauftragte).

(4) Die Deutsche Post AG kann von dem Empfänger oder der für den Empfänger die Briefsendungen entgegennehmenden Person verlangen, sich auszuweisen, sofern dies zur ordnungsgemäßen Auslieferung erforderlich erscheint.

#### § 13

##### Zustellung

(1) Gewöhnliche Briefsendungen werden durch Einlegen in eine für den Empfänger bestimmte und ausreichend aufnahmefähige Vorrichtung für den Empfang von Briefsendungen zugestellt. Zu diesen Vorrichtungen gehört auch das für den Empfänger bestimmte Schließfach einer Schließfachanlage. Ist die Zustellung nach Satz 1 wegen der Art oder des Umfangs dieser Briefsendung nicht möglich und wird ein nach § 12 Abs. 1 und 2 Berechtigter nicht angetroffen, sind gewöhnliche Briefsendungen den in Absatz 2 genannten Ersatzempfängern zu übergeben. Sofern keine der in Absatz 2 Nr. 1 bis 3 genannten Personen angetroffen wird, können gewöhnliche Briefsendungen Haus- oder Wohnungsnachbarn als weiteren Ersatzempfängern übergeben werden.

(2) Eingeschriebene Briefsendungen können Ersatzempfängern übergeben werden, sofern keiner der nach § 12 Abs. 1 und 2 Berechtigten angetroffen wird. Ersatzempfänger für eingeschriebene Briefsendungen sind

1. Angehörige der nach § 12 Abs. 1 und 2 Berechtigten,
2. in der Wohnung oder im Geschäft des Empfängers anwesende Arbeitnehmer,
3. der Inhaber oder Vermieter der in der Anschrift angegebenen Wohnung,
4. der Inhaber einer Schließfachanlage und die in seinem Betrieb beschäftigten Personen.

(3) Briefsendungen mit Wertangabe bis zu einer von der Deutschen Post AG in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festzusetzenden Höhe können Ersatzempfängern übergeben werden, sofern keiner der nach § 12 Abs. 1 und 2 Berechtigten angetroffen wird. Ersatzempfänger natürlicher Personen sind in diesem Fall nur die Eltern und die Kinder des Empfängers.

(4) Eigenhändig zuzustellende Briefsendungen sind dem Empfänger oder einem nachweislich besonders Bevollmächtigten zu übergeben.

#### § 14

##### Ausschluß von der Zustellung

(1) Die Deutsche Post AG ist berechtigt, Empfänger von der Zustellung auszuschließen, wenn



1. die Wohnung des Empfängers nur unter unverhältnismäßigen Schwierigkeiten zu erreichen ist oder
2. eine geeignete und zugängliche Vorrichtung für den Empfang von Briefsendungen fehlt.

Die Betroffenen sind von dem beabsichtigten Ausschluß schriftlich zu unterrichten.

(2) Die Deutsche Post AG ist berechtigt, Briefsendungen mit Wertangabe nicht zuzustellen, wenn für deren Zustellung unverhältnismäßig aufwendige Sicherungsmaßnahmen erforderlich sind. Der Empfänger ist zu unterrichten. Ihm ist Gelegenheit zu geben, die Briefsendungen abzuholen.

## § 15

### Abholung

(1) Die Deutsche Post AG kann mit dem Empfänger die Art und Weise der Abholung vereinbaren. Die Abholung darf nur mit Empfängern vereinbart werden, die für die Fälle des § 19 eine zustellfähige Anschrift nachweisen.

(2) Briefsendungen, die nicht zugestellt werden konnten, sind für eine angemessene Frist zur Abholung bereitzuhalten. Beim Empfänger ist eine Benachrichtigung zu hinterlassen.

(3) Briefsendungen mit der Abholangabe „Postlagernd“ sind für eine angemessene Frist zur Abholung bereitzuhalten.

## § 16

### Nachsendung und Lagerung

(1) Die Deutsche Post AG muß auf schriftlichen Antrag des Empfängers die für diesen bestimmten Briefsendungen für einen angemessenen Zeitraum nachsenden.

(2) Die Deutsche Post AG muß auf Antrag des Empfängers die für diesen bestimmten gewöhnlichen Briefsendungen, ausgenommen Nachnahmesendungen, für eine angemessene Frist lagern.

## § 17

### Rücksendung

Nicht auslieferbare Briefsendungen sind an den Absender zurückzusenden, es sei denn, der Absender oder der Empfänger hat mit der Deutschen Post AG etwas anderes schriftlich vereinbart.

## § 18

### Nachforschung

Der Absender kann Nachforschungen nach dem Verbleib eingelieferter Briefsendungen verlangen. Die Deutsche Post AG hat unverzüglich Nachforschungsanträge zu bearbeiten und den Absender über das Ergebnis der Nachforschung zu unterrichten. Steht sich heraus, daß ein Verschulden der Deutschen Post AG bei der Beförderung der Sendungen ausgeschlossen werden kann, kann in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein Entgelt für die Nachforschung erhoben werden.

## § 19

### Postzustellungsaufträge

Die Deutsche Post AG führt nach § 16 des Gesetzes über das Postwesen gegen ein Leistungsentgelt Aufträge zur förmlichen Zustellung von Schriftstücken nach den Vorschriften der Zivilprozeßordnung oder des Verwaltungszustellungsgesetzes (Postzustellungsaufträge) aus.

### Zweiter Abschnitt

### Sonstige Bestimmungen

## § 20

### Pflichtleistungen

(1) Für Wettbewerbsdienstleistungen, die durch die POSTDIENST-Pflichtleistungsverordnung vom 12. Januar 1994 (BGBl. I S. 86) oder durch eine diese ersetzende Rechtsverordnung als Pflichtleistungen bestimmt worden sind, gilt der Erste Abschnitt entsprechend, soweit in den Absätzen 2 bis 4 nichts anderes bestimmt ist.

(2) Auf Pflichtleistungen findet

1. § 5 Abs. 1 Satz 2,
2. § 10 Abs. 1 Satz 2,
3. § 10 Abs. 3 Satz 1 und 2

keine Anwendung.

(3) § 11 Abs. 1 Satz 2 gilt mit der Maßgabe, daß eine unverzügliche Beförderung von Kleingütern grundsätzlich als geleistet gilt, wenn im Jahresdurchschnitt mindestens 80 vom Hundert der Kleingüter an dem zweiten auf einen werktäglichen Einlieferungstag folgenden Werktag ausgeliefert werden.

(4) Für die Zustellung von Kleingütern im Sinne der POSTDIENST-Pflichtleistungsverordnung nach Absatz 1 ist sicherzustellen, daß im Einzelfall nach einem erfolglosen Zustellversuch auf Antrag des Empfängers eine zweite Zustellung erfolgt.

### Dritter Abschnitt

### Schlußvorschrift

## § 21

### Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. Januar 1996 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Postdienstverordnung in der Fassung der Bekanntmachung vom 31. Januar 1994 (BGBl. I S. 335) außer Kraft.

Bonn, den 19. Dezember 1995

Der Bundeskanzler  
Dr. Helmut Kohl

Der Bundesminister  
für Post und Telekommunikation  
Wolfgang Böttsch

Seite 199

Mitteilungsblatt  
Nr. 7/1996

25. 1. 1996