

**CITIPOST** Bremen  
Nordwest-Mail GmbH  
Duckwitzstr. 84  
28199 Bremen

T 0421-46 03 88 2200 | F 0421-46 03 88 2999  
vertrieb@citipost-bremen.de  
www.citipost-bremen.de

## **1 Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“ genannt) gelten für alle Verträge der Nordwest-Mail GmbH, Duckwitzstraße 84, 28199 Bremen nachfolgend auch „CITIPOST“ genannt, über die Erbringung von Post-, Express- und Kurierdienstleistungen (insbesondere die Beförderung von namentlich adressierten Briefen, Paketen und sonstigen Gütern, nachfolgend „Sendungen“ genannt) sowie diesbezügliche Zusatz- und Nebenleistungen im Sinne einer Versandoptimierung der Ausgangspost des Kunden und eines Full Services für die Postbearbeitung, sofern der Kunde als Unternehmer handelt, die Ausgangspost also seine gewerbliche oder selbstständige berufliche Tätigkeit betrifft. In den Regelungsbereich dieser AGB fallen Postdienstleistungen, die der Kunde mittels Briefmarken bezahlt und über einen unserer Briefkästen oder Servicepoints in Auftrag gibt, nur unter der Voraussetzung, dass der Kunde einen Rahmenvertrag mit CITIPOST unter Geltung dieser AGB geschlossen hat. Für den Erwerb von Briefmarken der CITIPOST und die Beförderung damit frankierter Sendungen gelten im Übrigen gesonderte Bedingungen bzw. die einschlägigen gesetzlichen Regelungen.
- 1.2 Vorrangig vor diesen AGB gelten die individuellen Vereinbarungen mit dem Kunden sowie unsere jeweils gültigen Produktbeschreibungen und Preislisten. Ergänzend zu diesen AGB finden die gesetzlichen Vorschriften, insbesondere über den Frachtvertrag (§§ 407 ff. HGB) und des Postgesetzes, Anwendung. Die Post-Universaldienstleistungsverordnung (PUDLV) ist auf die Leistungen der CITIPOST nicht anwendbar.
- 1.3 Es gelten die AGB in der bei Vertragsabschluss aktuellen Fassung. Nachträgliche Änderungen der AGB werden dem Kunden gegenüber wirksam, wenn CITIPOST ihn über die Änderungen informiert und er nicht innerhalb der in der Information gesetzten angemessenen Frist widerspricht.
- 1.4 Entgegenstehende oder von unseren Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen von Kunden erkennen wir generell und ohne, dass im Einzelfall erneut deren Einbeziehung in das Vertragsverhältnis widersprochen wird nicht an, es sei denn, wir hätten ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Das gilt auch für einseitige Regelungen in den Bedingungen des Kunden, für deren Regelungsgehalt unsere Geschäftsbedingungen keine wirksame Regelung vorsehen, soweit diese einseitigen Regelungen nicht einem Handelsbrauch oder der gesetzlichen Regelung entsprechen. Soweit unsere Geschäftsbedingungen keine wirksamen Regelungen enthalten, sind ausschließlich die gesetzlichen Bestimmungen anwendbar. Das gilt auch dann, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von unseren Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden vorbehaltlos Lieferungen oder Leistungen an diesen ausführen. Hierin liegt kein Anerkenntnis dieser Bedingungen.

## **2 Vertragsabschluss, Mitwirkung und Rechte Dritter**

- 2.1 CITIPOST schließt mit ihrem Kunden einen Rahmenvertrag über die Erbringung der von CITIPOST angebotenen und vom Kunden gewünschten Leistungen. Mit Abschluss und Beginn dieses Vertrages ist CITIPOST zur Erbringung der vereinbarten Leistungen und der Kunde zur Zahlung des vereinbarten Entgelts verpflichtet.
- 2.2 Hiervon ausgenommen ist die Beförderung von Sendungen. Ein Beförderungsvertrag kommt nur bezüglich der einzelnen Sendung und erst dann zu Stande, wenn der Kunde als Versender der Sendung (nachfolgend auch „Absender“ genannt) die Sendung an CITIPOST übergibt und CITIPOST die Sendung annimmt. CITIPOST ist zur Annahme der Sendung und damit zum Abschluss des Beförderungsvertrages nicht verpflichtet. Das gilt insbesondere dann, wenn
  - 2.2.1 der Inhalt der Sendung, ihre äußere Gestaltung, Beförderung oder Lagerung gegen ein gesetzliches oder behördliches Verbot verstößt oder besondere Einrichtungen, Sicherheitsvorkehrungen oder Genehmigungen erfordert,
  - 2.2.2 die Sendung dazu geeignet ist, durch ihren Inhalt oder ihre äußere Beschaffenheit Personen zu verletzen, zu infizieren oder Sachschäden zu verursachen,
  - 2.2.3 die Sendung verderbliche Ware, lebende Tiere, einschließlich wirbelloser Tiere, Tierkadaver oder Teile von Tierkadavern, Körperteile oder sterbliche Überreste von Menschen enthält,

- 2.2.4 die Beförderung und/oder Lagerung der Sendung gefahrgutrechtlichen Vorschriften unterliegt, die Sendung insbesondere explosionsgefährliche, leicht entzündliche, giftige, ätzende, umweltgefährdende, radioaktive und infektiöse Stoffe enthält,
  - 2.2.5 die Sendung Geld oder andere Zahlungsmittel, Fahrzeugpapiere, Fahr- und Eintrittskarten, Wertpapiere, Schmuck, Uhren, Edelsteine und -metalle, Unikate, Kunstgegenstände, Antiquitäten oder andere Kostbarkeiten enthält,
  - 2.2.6 der Inhalt der Sendung, ihre äußere Gestaltung (insbesondere Umschlaggestaltung bzw. Verpackung) oder ihre Größe nicht den Vorgaben der CITIPOST entspricht, die Adressierung der Sendung unvollständig oder unklar ist,
  - 2.2.7 die Sendung keine vollständigen Absenderangaben enthält.
- 2.3 Eine Verpflichtung der CITIPOST zur Prüfung von Sendungen auf mögliche Beförderungsausschlüsse im Sinne der Ziffer 2.2 besteht nicht, weder vor der Übernahme noch während der Durchführung des Beförderungsvertrages. Nimmt CITIPOST die Sendung entgegen, obwohl ein möglicher Beförderungsausschluss im Sinne der Ziffer 2.2 besteht, kommt ein Beförderungsvertrag für die Sendung zustande. Weiteres ist in Ziffern 7.2 und 7.3 geregelt.
- 2.4 Die Entgegennahme einer Expresssendung durch CITIPOST führt ebenfalls zum Abschluss eines Beförderungsvertrages, verpflichtet CITIPOST aber nur dann zu der vom Absender gewünschten Expresszustellung, wenn die Sendung innerhalb des von CITIPOST für die gewünschte Expresszustellung vorgegebenen Zeitfensters bei CITIPOST eingeliefert wird und CITIPOST bei der Übergabe der Sendung auf die gewünschte Expresszustellung hingewiesen wurde (Übergabe getrennt von sonstigen Sendungen). Für die Einhaltung des Zeitfensters gilt die Übergabe nur dann als Einlieferung im vorstehenden Sinne, wenn sie im CITIPOST Briefzentrum stattfindet. Bei Abgabe in einem Servicepoint, Einwurf in einen Briefkasten oder Abholung der Sendungen im Rahmen eines Full Service gilt die Sendung erst nach Leerung bzw. Abholung einschließlich üblicher und vorhersehbarer Transportzeiten als eingeliefert.
- 2.5 CITIPOST kann sich zur Erfüllung ihrer Pflichten Dritter bedienen, insbesondere anderer Post- und Zustellunternehmen. Die Auswahl obliegt, vor allem im Sinne der Versandoptimierung, allein CITIPOST. Kriterien für die Versandoptimierung sind insbesondere der Bestimmungsort der Sendung und die Zuverlässigkeit der Beförderung und Zustellung. Diese Dritten werden im versandoptimierten Netz als Erfüllungsgehilfen auf Gefahr und Rechnung von CITIPOST tätig (nachfolgend „Erfüllungsgehilfen“ genannt). Ein Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Erfüllungsgehilfen besteht nicht. Das gilt jedoch nicht, wenn
- 2.5.1 der Kunde CITIPOST ausdrücklich mit der Einlieferung einer Sendung bei einem anderen Post- oder Zustellunternehmen beauftragt oder
  - 2.5.2 CITIPOST eine Sendung nicht im versandoptimierten Netz befördert, sondern bei der Deutschen Post AG (einschließlich DHL Paket) einliefert.
- In diesem Fall endet der Beförderungsvertrag der CITIPOST mit der Einlieferung der Sendung bei dem anderen Post- oder Zustellunternehmen (nachfolgend „Nachunternehmer“ genannt). Die weitere Beförderung nimmt der Nachunternehmer unmittelbar im Auftrag des Kunden vor, den CITIPOST als Vertreter oder Bote des Kunden lediglich vermittelt. Mit dem Auftrag gemäß Ziffer 2.5.1 und/oder dem Rahmenvertrag über die Versandoptimierung erteilt der Kunde der CITIPOST die entsprechenden Vollmachten zum Abschluss des Beförderungsvertrages mit dem Nachunternehmer. Für die weitere Beförderung durch den Nachunternehmer gelten ausschließlich die Konditionen und die Geschäftsbedingungen des Nachunternehmers. Die Kosten der Beförderung durch den Nachunternehmer trägt der Kunde. Er hat CITIPOST entsprechende Auslagen zu erstatten. Einlieferungsbelege des Nachunternehmers leitet CITIPOST an den Kunden weiter. CITIPOST ist berechtigt, Sendungen des Absenders zu übernehmen, die mit dem Porto eines Nachunternehmers bereits frankiert sind. Auch darin liegt ein entsprechender Einlieferungsauftrag des Kunden im Sinne der Ziffer 2.5.1.
- 2.6 Soweit CITIPOST sich für die Einlieferung bei einem Nachunternehmer der Dienste Dritter bedient, insbesondere eines Post-Konsolidierungsunternehmens, wird dieser als Erfüllungsgehilfe für CITIPOST tätig.
- 2.7 Ansprüche aus dem Vertrag einschließlich der Haftung kann grundsätzlich nur der Kunde als Vertragspartner der CITIPOST geltend machen. Ausnahmsweise kann auch der Empfänger einer Sendung Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag gemäß § 421 HGB in eigenem Namen geltend machen, soweit er die Verpflichtungen aus dem Vertrag, insbesondere die Pflicht zur Zahlung des Entgelts übernommen hat. Die Rechte und Pflichten des Absenders bleiben in diesem Falle unberührt.

### **3. Inhalt und Gestaltung von Sendungen, Weisungen**

Die Inhalte der Sendungen dürfen keine Beförderungsausschlüsse gemäß Ziffer 2.2 verwirklichen. CITIPOST übernimmt für den Inhalt der einzelnen Sendungen keine Verantwortung. Der Absender trägt die alleinige Verantwortung und das Risiko für alle Folgen einer Missachtung dieser Ausschlüsse, einschließlich der Freistellung der CITIPOST und ihrer Erfüllungsgehilfen.

- 3.2 Der Absender hat die einzelnen Sendungen nach den Standards der CITIPOST (nachf. „Poststellentipps“ genannt) zu gestalten. Kommt es zu Störungen der Vertragsdurchführung, weil der Absender die Poststellentipps nicht beachtet hat, trägt allein der Absender die Verantwortung für diese Störungen.
- 3.3 Der Absender ist insbesondere verpflichtet, die Sendung so zu verpacken, dass sie vor Verlust und Beschädigung geschützt ist und dass auch der CITIPOST und ihren Erfüllungsgehilfen keine Schäden entstehen. Die Verpackung darf keine vermeidbaren Rückschlüsse auf den Wert der Sendung zulassen. Der Absender hat die Sendung von außen ausreichend zu kennzeichnen, vor allem mit vollständigen Empfänger- und Absenderangaben zu versehen. Die Angaben auf und zur Sendung müssen vollständig und wahrheitsgemäß sein. Die §§ 410 (Sonderregelungen zu Gefahrgut) und 411 (Verpackung und Kennzeichnung) HGB bleiben im Übrigen unberührt.
- 3.4 Der Absender ist verpflichtet, Beklebungen, Etikettierungen, das Aufbringen von Stempeln oder Vermerken aller Art oder andere Maßnahmen, die zur Weiterbeförderung der Sendung erforderlich sind oder die Rechte und Interessen des Absenders nicht oder nur geringfügig beeinträchtigen, zu dulden.
- 3.5 Weisungen des Absenders, mit der Sendung in besonderer Weise zu verfahren, sind nur dann verbindlich, wenn sie vor der Übernahme/Übergabe der Sendung erteilt werden (Vorausverfügung). Ein Anspruch des Absenders auf Beachtung von Weisungen, die CITIPOST erst nach Übernahme/Übergabe der Sendungen erteilt oder erkennbar werden, besteht nicht. Das gilt insbesondere für eine gewünschte Expresszustellung. §§ 418 (nachträgliche Weisungen) und 419 HGB (Beförderungs- und Ablieferungshindernisse) gelten nicht.
- 3.6 Wird eine Sendung bei CITIPOST eingeliefert, die bereits mit Postwertzeichen eines Fremdanbieters (nicht CITIPOST oder Deutsche Post AG) frankiert ist, ist CITIPOST berechtigt, die Sendung an den Kunden zurückzugeben oder gemäß Ziffer 2.5 bei dem entsprechenden Fremdanbieter als Nachunternehmer einzuliefern. Die Vergütungsansprüche der CITIPOST bleiben unberührt.

### **4. Leistungen der CITIPOST: Abholung**

- 4.1 CITIPOST holt die Sendungen des Kunden innerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten an der vereinbarten Abholadresse ab. Vereinbarte Abholzeiten sind nur Näherungswerte und haben nicht die Bedeutung eines Fixtermins. Zeitlimits sind als solche ausdrücklich zu vereinbaren.
- 4.2 Der Absender hat keinen Anspruch auf Ausstellung eines Frachtbriefes (§ 408 HGB) für die Sendung. Ein vom Absender erstellter Einlieferungsschein, eine Mengenmitteilung oder ein sonstiger Beleg über die der CITIPOST übergebenen Sendungen, hat nicht die Nachweiswirkung eines Frachtbriefes (§ 409 HGB). Das gilt sowohl für den Auftrag als solchen, die Menge als auch für die Art der Sendungen. CITIPOST ist nicht verpflichtet, einen solchen Beleg auf Plausibilität oder gar Richtigkeit zu prüfen. Maßgeblich für die Abrechnung der Leistungen der CITIPOST ist vielmehr die Erfassung der Sendungen durch CITIPOST, und zwar sowohl die erfassten Sendungsmengen als auch die erfassten Sendungsarten. Der Kunde erhält die entsprechende Aufstellung der erfassten Sendungen zusammengefasst für einen Monat mit der Abrechnung, siehe Ziffer 11.5.
- 4.3 Der Absender ist dafür verantwortlich, die Sendungen in der vereinbarten Form (siehe auch Ziffer 3) und in den vereinbarten und von CITIPOST zur Verfügung gestellten Behältnissen zu übergeben sowie Kennzeichnungs- und Absonderungspflichten für Sendungen zu erfüllen, die einer besonderen Behandlung bedürfen (Express, Einschreiben o.ä.). Den Sendungen ist ferner die Kundenkennung des Absenders in maschinenlesbarer Form beizufügen. Bei Verletzung dieser und eventuell weiterer in den Poststellentipps enthaltener Pflichten ist CITIPOST nicht verpflichtet, aber berechtigt, die Sendungen entgegen zu nehmen und/oder zu befördern und/oder die vom Absender gewünschte besondere Behandlung der betreffenden Sendung vorzunehmen. Mehraufwand infolge von Verletzungen dieser Pflichten, die CITIPOST bei der nachfolgenden Weiterbearbeitung der Sendungen entstehen, gehen zu Lasten des Absenders.

- 4.4 Bedient sich der Absender zur Abfertigung und Übergabe der Sendungen an CITIPOST der Dienste Dritter, werden diese auf Kosten und Risiko des Absenders tätig. Der Absender haftet gegenüber CITIPOST für Kosten und Schäden, die CITIPOST durch solche Erfüllungsgehilfen des Absenders entstehen, wie für eigenes Verhalten.
- 4.5 Die Abholung kann auch über die Briefkästen der CITIPOST erfolgen. Hierfür sind vom Absender nach Vereinbarung CITIPOST-Label oder Briefmarken aufzubringen, die von CITIPOST zur Verfügung gestellt werden.

## **5. Leistungen der CITIPOST: Postfachleerung**

- 5.1 Sofern CITIPOST das Postfach des Kunden leert und seine Eingangspost zu ihm befördert, entsteht auch insoweit ein Beförderungsvertrag für die Sendungen aus dem Postfach, für den die entsprechenden Regelungen in diesen AGB gelten.
- 5.2 Der Kunde hat CITIPOST den zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Zugang zu seinem Postfach zu ermöglichen. Im Fall von Zugangshindernissen trägt CITIPOST keine Verantwortung und behält ihren Vergütungsanspruch auch dann, wenn die Leerung unmöglich ist. Erhöhten Aufwand der CITIPOST als Folge eines erschwerten Zugangs hat der Kunde zu erstatten.
- 5.3 Vereinbarte Leerungs- und Anlieferzeiten sind nur Näherungswerte und haben nicht die Bedeutung eines Fixtermins. Zeitlimits sind als solche ausdrücklich zu vereinbaren.
- 5.4 Der Auftrag des Kunden zur Postfachleerung beinhaltet die Bevollmächtigung der CITIPOST, im Namen des Kunden auch Sendungen, deren Empfang zu quittieren ist (insbes. Einschreiben, Expresssendungen oder Pakete, nachfolgend „nachweispflichtige Sendungen“ genannt) entgegenzunehmen und zu quittieren. Bei Bedarf und auf Anforderung der CITIPOST hat der Kunde CITIPOST ein Vollmachtsdokument auszustellen.
- 5.5 Soweit CITIPOST im Rahmen der Postfachleerung Auslagen hat, insbesondere Nachporto für den Kunden entrichtet, hat der Kunde diese gegen Nachweis zu erstatten.

## **6. Leistungen der CITIPOST: Sortierung und Frankierung**

- 6.1 Die CITIPOST versteht sich als Versandoptimierer der Ausgangspost des Kunden. Es steht ihr frei, kundenindividuell das versandoptimierte Netz ihrer Erfüllungsgehilfen oder Zustellnetze von Nachunternehmern zu bedienen, siehe auch Ziffer 2.5, sofern ihr kein expliziter Kundenwunsch vorliegt. Im Rahmen dieser Versandoptimierung wird die Ausgangspost des Kunden sortiert und zur weiteren Beförderung in die verschiedenen Zustellnetze eingespeist.
- 6.2 Die Sortierung erfolgt grundsätzlich maschinell oder teilmaschinell. Entspricht eine Sendung und deren Einlieferung nicht den Anforderungen dieser AGB und der Poststellentipps, und wird dadurch die maschinelle Bearbeitung unmöglich gemacht oder erschwert, verzögert sich die weitere Beförderung einer solchen Sendung. Dieses Risiko trägt der Absender. Er hat der CITIPOST zudem den durch die erforderlich werdende Nachsortierung entstehenden Aufwand zu erstatten. Ohne weiteren Nachweis ist CITIPOST berechtigt, eine Aufwandspauschale von Euro 5,00 je Tagespost zu berechnen.
- 6.3 Sendungen, die auf ausdrücklichen Wunsch des Absenders oder in Folge der Versandoptimierung zur weiteren Beförderung bei Nachunternehmern eingeliefert werden, werden von der CITIPOST nach den Listenpreisen des Nachunternehmers frankiert. Die Frankierung erfolgt auf Rechnung des Absenders, siehe auch oben Ziffer 2.5. CITIPOST hat Anspruch auf Erstattung des Portos und Zahlung des vereinbarten Frankierservices.

## **7 Leistungen der CITIPOST: Beförderung**

- 7.1 CITIPOST schuldet im Rahmen des Beförderungsvertrages die Beförderung der Sendung zu ihrem Empfänger oder – bei Zustellung durch einen Nachunternehmer – zur Einlieferungsstelle des jeweiligen Nachunternehmers.
- 7.2 CITIPOST ist berechtigt, nach eigenem Ermessen die Beförderung der Sendung zu unterbrechen, wenn ihr eine gewünschte Expresszustellung erst außerhalb des dafür von CITIPOST vorgegebenen Zeitfensters zur Kenntnis gebracht wird. CITIPOST wird den Absender über eine solche Unterbrechung und/oder die Unmöglichkeit der gewünschten Expresszustellung unverzüglich informieren.

- 7.3 CITIPOST ist ferner berechtigt, nach eigenem Ermessen die Beförderung der Sendung zu unterbrechen, wenn der Verdacht besteht, dass die Sendung aus einem der in diesen AGB genannten Gründe, insbesondere gemäß Ziffer 2.2, für die Beförderung ungeeignet ist. In diesem Fall ist CITIPOST berechtigt, die Sendung zu öffnen und zu überprüfen. Der Absender kann selbst keine Rechte in Bezug auf Vertragsschluss, Behandlung der Sendung, geschuldetes Entgelt, Haftung etc. aus der unbeanstandeten Annahme und der Beförderung der Sendung durch CITIPOST geltend machen, wenn er diese mit einer Kennzeichnung versehen hat, die auf eine den Beförderungsausschluss begründende Beschaffenheit der Sendung hinweist. Insbesondere hat er die Verzögerung durch die Unterbrechung hinzunehmen.
- 7.4 Wird ein Beförderungsausschluss festgestellt, kann CITIPOST die Sendung wahlweise
- 7.4.1 zum Absender zurückbefördern,
  - 7.4.2 am Ort der Feststellung des Beförderungsausschlusses zur Abholung durch den Absender bereitstellen oder
  - 7.4.3 ohne vorherige Benachrichtigung des Absenders trotz des Ausschlusses befördern.
- Gleiches gilt für den Fall, dass der Verdacht auf eine ausgeschlossene Sendung oder auf einen sonstigen Vertragsverstoß besteht und der Absender auf Verlangen der CITIPOST Angaben zum Inhalt der Sendung verweigert. Entsteht der CITIPOST durch die vorstehende Behandlung der betreffenden Sendung ein Sonderaufwand, hat der Absender ein entsprechendes zusätzliches Entgelt zu entrichten. CITIPOST ist berechtigt, in ihrer Preisliste hierfür eine angemessene Pauschale festzulegen. Die Rückbeförderung an den Absender, Lagerung oder Weiterbeförderung erfolgt ab Feststellung des Beförderungsausschlusses auf Gefahr des Absenders.
- 7.5 Die Ablieferung einer Sendung beim Empfänger erfolgt, soweit der Absender keine entgegenstehende Vorausverfügung getroffen hat, durch Einlegen der Sendung in eine für den Empfänger bestimmte Vorrichtung - etwa einen Hausbriefkasten - oder Hinterlassen der Sendung im Machtbereich des Empfängers unter der auf der Sendung angebrachten Adresse. Die Zustellung kann auch dadurch erfolgen, dass die Sendung dem Empfänger, dessen Ehegatten, oder einem durch schriftliche Vollmacht des Empfängers ausgewiesenen Empfangsbevollmächtigten ausgehändigt wird. Sofern sich der Empfänger in einer Gemeinschaftseinrichtung befindet, kann die Zustellung dadurch erfolgen, dass die Sendung einer von der Leitung der Einrichtung mit dem Empfang von Sendungen betrauten Person ausgehändigt wird.
- 7.6 Kann eine Sendung nicht in der in Ziffer 7.5 genannten Weise abgeliefert werden, kann sie einem Ersatzempfänger, namentlich einem Angehörigen des Empfängers oder seines Ehegatten oder einer Person, die in den Räumen des Empfängers anwesend ist, ausgehändigt werden. Darüber hinaus kann die Sendung Hausbewohnern und Nachbarn des Empfängers ausgehändigt werden, wenn den Umständen nach anzunehmen ist, dass sie zur Annahme der Sendung berechtigt sind.
- 7.7 Bei Sendungen mit der Zusatzleistung „Einschreiben-Eigenhändig“ erfolgt die Ablieferung nur an den auf der Sendung benannten Empfänger oder einen besonderen Empfangsbevollmächtigten. Sofern der Empfänger dem Zusteller nicht persönlich bekannt ist, wird ein Identitätsnachweis verlangt. CITIPOST ist berechtigt, auch bei anderen Sendungsarten einen solchen Nachweis für den Empfänger, einen Empfangsbevollmächtigten oder einen Ersatzempfänger verlangen.
- 7.8 Liegt für den Empfänger bei der CITIPOST ein Nachsendeauftrag vor, wird die Sendung an der in dem Nachsendeauftrag genannten Adresse abgeliefert, nicht an der vom Absender angegebenen Adresse.
- 7.9 Die CITIPOST liefert nachweispflichtige Sendungen nur gegen Empfangsbestätigung bzw. Quittung der Übergabe (nachfolgend „Empfangsbestätigung“ genannt) ab. CITIPOST kann die Empfangsbestätigung elektronisch einholen. Eine digitalisierte oder elektronische Unterschrift oder eine andere elektronische Identifikation (PIN o. ä.) des Empfängers sind ausreichend.

- 7.10 Kann eine Sendung nicht wie vorstehend geschildert abgeliefert werden, benachrichtigt CITIPOST bei vorübergehenden Zustellhindernissen (freilaufender Hund, nicht erreichbare Empfangsvorrichtung, nicht erreichbarer Empfänger o. ä.) oder bei nicht eindeutiger Zuordnung der Empfängeradresse (fehlendes Namensschild, Schreibfehler o. ä.) den Empfänger bzw. Inhaber der Empfängeradresse über den Zustellversuch und unternimmt bei Rückmeldung auf die Nachricht innerhalb von sieben Werktagen nach der Benachrichtigung einen zweiten Zustellversuch, ohne dass zusätzliche Kosten entstehen. CITIPOST ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, eine Zustellung trotz fehlendem oder abweichendem Namen an der Empfangsadresse vorzunehmen, wenn die Zuordnung eindeutig ist (Einfamilienhaus). Bei Unklarheiten zum Empfänger oder zur Empfängeradresse ist CITIPOST berechtigt, aber nicht verpflichtet, nach einer Recherche in ihrem eigenen Datenbestand einen zweiten Zustellversuch zu unternehmen. Liegt CITIPOST ein Nachsendeauftrag des Empfängers vor, ist sie berechtigt, die Zustellung an der neuen Adresse vorzunehmen. Eine Mitteilungspflicht gegenüber dem Absender besteht nicht. Der zweite Zustellversuch setzt voraus, dass der Absender keine abweichende Vorausverfügung getroffen hat.
- 7.11 Ist der zweite Zustellversuch ausgeschlossen oder gescheitert, wird die Sendung dem Absender mit dem Vermerk „unzustellbar“ zurückgesandt. Eine Sendung gilt als unzustellbar, wenn der Empfänger unter der angegebenen Adresse nicht ermittelt werden konnte. Ist mit dem Absender für diesen Fall eine Recherche vereinbart, so beschränkt sich die Recherchepflicht der CITIPOST auf ihren eigenen Datenbestand. Das Ergebnis wird dem Absender mitgeteilt. Eine Sendung gilt ferner als unzustellbar, wenn sie nicht in eine für den Empfänger bestimmte Vorrichtung eingelegt werden konnte, eine zum Empfang berechnete Person nicht angetroffen wurde oder der Empfang der Sendung verweigert wurde. Als Empfangsverweigerung gilt auch die Weigerung zur Entrichtung des Nachnahmebetrages oder eines anderen Nachentgeltes. Das Zustellhindernis wird auf der Retoure vermerkt.
- 7.12 Fehlt auf einer unzustellbaren Sendung die Absenderadresse, ist CITIPOST berechtigt, die Sendung zu öffnen. Kann auch aus dem Inhalt der Sendung weder der Absender noch ein anderer zum Empfang der Sendung Berechtigter ermittelt werden, ist CITIPOST berechtigt, die Sendung nach Ablauf einer angemessenen Frist entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zu vernichten oder unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu verwerten. Unverwertbares oder verdorbenes Gut darf CITIPOST unmittelbar vernichten.
- 7.13 Die Einhaltung einer bestimmten Lieferfrist ist nicht geschuldet, sofern nicht im Rahmen eines Expressauftrages eine Lieferfrist ausdrücklich vereinbart wird und das hierfür von CITIPOST vorgegebene Zeitfenster für die Einlieferung der Sendung eingehalten wird.
- 7.14 Einlieferungsbelege von Nachunternehmern werden dem Absender zur Verfügung gestellt. Im Übrigen werden die Sendungsdaten einschließlich Empfangsbestätigungen von CITIPOST maximal 60 Tage gespeichert und verwahrt. Eine lückenlose Sendungsverfolgung wird nicht garantiert.
- 8. Leistungen der CITIPOST: Werbepost und sonstige Werbeleistungen**
- 8.1 Inhaltsgleiche Sendungen können zu besonderen Konditionen als sog. Dialogpost versendet werden. Hierfür sind verschiedene Voraussetzungen zu erfüllen, die in den Poststellentipps beschrieben sind.
- Die Verarbeitungs- und Zustellzeit für Dialogpost beträgt in der Regel vier Tage ab Einlieferung. Dialogpost, die nicht beim ersten Zustellversuch zugestellt werden kann, wird von CITIPOST ohne weitere Recherche, ohne Anspruch des Kunden auf Retoure und ohne Information des Kunden vernichtet. Sind die vorstehenden Voraussetzungen der Poststellentipps für Dialogpost nicht sämtlich erfüllt, werden die als Dialogpost eingelieferten Sendungen als normale Sendungen befördert und sind entsprechend zu vergüten.
- 8.2 Für Werbebotschaften auf Sendungen anderer Postkunden vermittelt CITIPOST lediglich den Kontakt und übernimmt keine Verantwortung für Dauer oder Umfang der Werbekampagne. Leistungen der CITIPOST im Rahmen der Durchführung der Kampagne werden gesondert vereinbart.

- 8.3 CITIPOST stellt im Auftrag des Kunden individuelle Frankaturen, Briefmarken oder andere postbezogene Werbemittel her. Dabei gibt CITIPOST den Gestaltungsrahmen vor. Die individuellen Inhalte hat der Kunde beizustellen. CITIPOST trägt insofern keine Verantwortung für die Gestaltung. Der Kunde stellt CITIPOST von allen Ansprüchen Dritter frei, die diese aufgrund der Gestaltung gegenüber CITIPOST geltend machen, einschließlich Erstattung der Kosten, die CITIPOST bei der Abwehr solcher Ansprüche in angemessenem Rahmen entstehen. Insbesondere steht der Kunde dafür ein, dass er alle erforderlichen Rechte an Bildern, Fotos oder anderen geschützten Werken hat, die bei der Gestaltung verwendet werden.

## **9. Leistungen der CITIPOST: Druck und Kuvertierung, Lagerung und Kommissionierung**

- 9.1 Soweit CITIPOST das Drucken und/oder Kuvertieren von Sendungen des Kunden im Vorfeld der Beförderung anbietet, handelt es sich ausschließlich um eine Vermittlung durch die CITIPOST. Für die Erbringung der Leistungen gelten die Bedingungen des vom Kunden beauftragten Dritten. CITIPOST haftet in keiner Weise für diese Leistungen.
- 9.2 Nimmt CITIPOST Waren oder Sendungen des Kunden außerhalb des konkreten Beförderungsauftrages in Verwahrung und lagert sie zum Zwecke einer späteren Versendung, gelten hierfür die gesetzlichen Regelungen sowie die Haftungsbeschränkung der CITIPOST gemäß der nachfolgenden Ziffer 12. Das gilt auch, wenn CITIPOST im Rahmen einer Kommissionierung Waren oder Sendungen auf Geheiß des Kunden zu einer einheitlichen Sendung zusammenstellt und versandbereit macht.

## **10. Leistungen der CITIPOST: Nachsendeauftrag**

Der Nachsendeauftrag potenzieller Empfänger der von CITIPOST beförderten Sendungen ist eine für CITIPOST unverbindliche Serviceleistung. CITIPOST ist nicht zur Annahme eines Nachsendeauftrags verpflichtet, insbesondere nicht bei neuen Zieladressen außerhalb ihres eigenen Zustellgebietes. CITIPOST übernimmt keine Gewähr für die zuverlässige und vollständige Umleitung der an den Auftraggeber adressierten Sendungen. Der Auftrag begründet keine weiteren Informationspflichten der CITIPOST. Der Auftraggeber steht dafür ein, dass seine Angaben zur Nachsendung korrekt sind, insbesondere zur neuen Zieladresse. Er steht ferner dafür ein, dass die an ihn gerichteten Sendungen an der neuen Adresse zugestellt werden können (Empfangsvorrichtung, Namensschild). Anderenfalls ist CITIPOST zur Retoure der Sendungen und zur Aufkündigung des Nachsendeauftrags berechtigt. Die vorzeitige Beendigung der Nachsendung wird CITIPOST dem Auftraggeber mitteilen.

## **11. Entgelt**

- 11.1 Das Entgelt für die Beförderungsleistungen der CITIPOST entspricht stets den im Zeitpunkt der Auftragserteilung jeweils gültigen Endpreisen der Unternehmen der Deutsche Post/DHL- Gruppe in ihren Filialen für Leistungen gleicher Art an Privatkunden (d.h. inkl. USt., sofern die Leistung nicht umsatzsteuerbefreit ist), abzüglich der mit dem Kunden vereinbarten Rabatte. Mit Änderung dieser Endpreise der Unternehmen der Deutsche Post/DHL-Gruppe ändern sich automatisch unsere Beförderungspreise. Das Entgelt für andere Leistungen der CITIPOST ergibt sich aus ihrer im Zeitpunkt der Auftragserteilung jeweils gültigen Preisliste, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird. Alle Preise gelten zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer, sofern nicht ausdrücklich Bruttopreise ausgewiesen werden.
- 11.2 Sofern das Frankieren der Sendung nicht Gegenstand des der CITIPOST erteilten Auftrags ist, hat der Kunde die Sendung vor der Einlieferung bei CITIPOST unter Verwendung von Postwertzeichen freizumachen. Wird eine Sendung mit Postwertzeichen eines Nachunternehmers frankiert, wird sie von CITIPOST lediglich zur Beförderung durch diesen Nachunternehmer bei diesem eingeliefert. Sendungen, die ohne CITIPOST-Label (siehe Ziffer 4.5) über Briefkästen der CITIPOST eingeliefert werden, sind mit Postwertzeichen der CITIPOST zu frankieren.
- 11.3 Decken die Postwertzeichen auf einer Sendung nicht das tatsächliche Entgelt der CITIPOST für die Beförderung der Sendung, ist der Absender zur Zahlung des Differenzbetrages und einer Schadenspauschale von Euro 2,50 verpflichtet. Die vorstehende Schadenspauschale ist auch dann zu entrichten, wenn CITIPOST den Beförderungsauftrag mangels ausreichender Frankierung ablehnt und die Sendung an den Absender zurückbefördert.

- 11.4 Der Entgeltwert eines Postwertzeichens der CITIPOST entspricht dem Preis der auf ihm vermerkten Sendungsart (z. B. Standardbrief) gemäß Ziffer 11.1 zum Zeitpunkt des Erwerbs des Postwertzeichens. Die Postwertzeichen stellen kein allgemeines Zahlungsmittel dar, sondern sind nur für von CITIPOST zu befördernden Sendungen verwendbar. Eine Rücknahme von Postwertzeichen gegen Erstattung des Kaufpreises erfolgt nicht.
- 11.5 Soweit die Entgelte nicht über Postwertzeichen bezahlt werden, erhält der Kunde für die innerhalb eines Kalendermonats erbrachten regelmäßigen Leistungen der CITIPOST im Folgemonat eine zusammenfassende Abrechnung mit Detailausweis der Leistungen. Hierzu zählt insbesondere auch eine Sammelaufstellung der bearbeiteten Sendungen nach Menge und Art, siehe auch Ziffer 4.2. Eine Einzelaufstellung der Sendungen pro Tag kann auf Kundenwunsch kostenpflichtig bestellt werden. Einwände gegen eine Aufstellung und den Auftragsumfang sind innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Aufstellung beim Kunden in Textform zu erheben und detailliert und prüfbar zu begründen. Die Zahlung des Kunden auf die Rechnung beinhaltet ein Anerkenntnis des Auftrags mit den abgerechneten Sendungsarten und -mengen. Einzelaufträge werden jeweils gesondert in Rechnung gestellt. Die Rechnungsbeträge sind sofort und ohne Abzug nach Zugang der Rechnung zahlbar. Für die Berechnung der vorstehenden Fristen gelten die Rechnung und die Aufstellung drei Tage nach Ausstellungsdatum und Aufgabe als zugegangen, sofern der Kunde keinen späteren Zugang nachweist.
- 11.6 Bei Zahlungsverzug ist CITIPOST berechtigt, Mahnkosten in Höhe von bis zu 10,- Euro zu berechnen. Die Geltendmachung eines weiteren Verzugschadens bleibt unberührt. Zurückbehaltungs- und Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von uns anerkannt sind. Zurückbehaltungs- und Aufrechnungsrechte wegen Mängeln bleiben unberührt, sind jedoch auf Beträge begrenzt, die in angemessenem Verhältnis zum Mangel oder den Rückabwicklungsansprüchen stehen und die gesetzlichen oder vertraglichen Haftungshöchstgrenzen (siehe insbesondere Ziffer 12.4) nicht überschreiten. Zurückbehaltungsrechte setzen ferner stets einen Gegenanspruch aus demselben Vertragsverhältnis voraus.

## **12. Haftung und Freistellung**

- 12.1 Soweit der Absender die Verantwortung und das Risiko für die Sendung trägt und zur Freistellung der CITIPOST verpflichtet ist, hat er selbst für eine angemessene Absicherung zu sorgen. Ihm obliegt es, sich im Bedarfsfall bei CITIPOST nach den Möglichkeiten einer speziell sendungsbezogenen Absicherung gegen Verlust oder Beschädigung zu erkundigen. CITIPOST ist jedoch nicht verpflichtet, selbst derartige Angebote zu unterbreiten.
- 12.2 CITIPOST haftet auf Schaden- oder Aufwendungsersatz - gleich aus welchem Rechtsgrund (insb. Mängelhaftung, deliktischer Haftung, Verzug, Unmöglichkeit) - uneingeschränkt im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften und Verjährungsfristen für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, schuldhafte Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, arglistig verschwiegene Mängel, Garantiezusagen und im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes. Für leichte Fahrlässigkeit haftet CITIPOST ferner, soweit eine vertragswesentliche Pflicht verletzt wird, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf. In diesen Fällen ist die Ersatzpflicht der CITIPOST auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Eine weitergehende Haftung ist ausgeschlossen.
- 12.3 Soweit die Haftung der CITIPOST vorstehend ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.
- 12.4 Soweit die Haftung der CITIPOST vorstehend beschränkt ist, ist die Erstattung eines mittelbaren Schadens, insbesondere eines entgangenen Gewinns ausgeschlossen. Die Haftung wegen Überschreitung eines vereinbarten Ablieferungstermins ist auf das einfache Entgelt für die Beförderung (Erstattung des Entgelts) beschränkt. Die Haftungshöchstgrenze bei Beschädigung oder Verlust entspricht dem Haftungshöchstbetrag des § 431 Abs. 1 HGB, höchstens aber 25,00 Euro je Sendung, es sei denn, die Sendung wurde durch korrekte Deklaration des Wertes und unter Inanspruchnahme einer Zusatzleistung (z. B. versicherte Wertbriefe) mit einem höheren Wert bestimmt. Darüber hinaus findet keine Kostenerstattung statt.
- 12.5 Eine Haftung der CITIPOST für Sendungen über die Haftungsgrenzen der §§ 425 ff. HGB hinaus ist in jedem Fall ausgeschlossen. Führen die Haftungsbegrenzungen gemäß den vorstehenden Ziffern zu einer Unterschreitung der Haftungsgrenzen der §§ 425 ff. HGB, so gelten sie nur für Pflichtverletzungen der CITIPOST im Rahmen der Beförderung eines Briefes oder einer briefähnlichen Sendung.

- 12.6 Mit den vorstehenden Regelungen ist keine Beweislastumkehr zum Nachteil des Kunden verbunden.
- 12.7 CITIPOST haftet nicht bei Schäden, deren Ursache sie auch bei größtmöglicher Sorgfalt nicht hätte vermeiden und deren Folgen sie nicht hätte abwenden können, insbesondere bei Streik, höherer Gewalt u. ä. Eine Haftung der CITIPOST ist ferner ausgeschlossen, wenn die Ursache des Schadens in einer Handlung oder einem Unterlassen des Absenders, des Empfängers, des Eigentümers oder eines sonstigen Dritten liegt. Eine Haftung der CITIPOST ist darüber hinaus ausgeschlossen für Schäden an nach diesen AGB von der Beförderung ausgeschlossenen Sendungen.
- 12.8 Der Verlust einer Sendung wird unwiderleglich vermutet, wenn sie nicht innerhalb von 20 Tagen nach Einlieferung bei CITIPOST an den Empfänger abgeliefert worden ist und der Verbleib der Sendung nicht ermittelt werden kann. § 424 HGB bleibt im Übrigen unberührt. Es gilt § 438 HGB für die Schadensanzeige. Leistungen der CITIPOST wegen des Verlustes einer Sendung sind zurückzuerstatten, wenn die Sendung sich wiederfindet. Ansprüche des Absenders wegen Beschädigung bleiben in diesem Fall unberührt.
- 12.9 Die Haftung des Absenders nach § 414 HGB bleibt unberührt. Dies gilt insbesondere für Schäden, die der CITIPOST oder Dritten durch die Beförderung von nach diesen AGB ausgeschlossenen Sendungen oder durch die Verletzung einer der Pflichten des Absenders nach diesen AGB oder anderen gesetzlichen Vorschriften entstehen. Der Absender stellt die CITIPOST insoweit von jeglicher Haftung gegenüber Dritten frei.
- 12.10 Es gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

### **13. Reklamationen**

- 13.1 Reklamationen zu den Leistungen der CITIPOST sind unverzüglich zu melden, nachdem der Kunde Kenntnis von der vermuteten Schlechtleistung hat.
- 13.2 Mängel in der Zustellung sind spätestens eine Woche nach Zustellende zu melden, im Falle des Verlustes innerhalb von sieben Tagen nach dem vorgesehenen oder voraussichtlichen Ablieferungszeitpunkt. Der Kunde ist verpflichtet, Schäden und Verluste, für die CITIPOST möglicherweise aufzukommen hat, unverzüglich anzuzeigen und auf Verlangen durch CITIPOST selbst oder einen von ihr bestimmten Dritten aufnehmen zu lassen. Im Übrigen gilt § 438 HGB (Schadensanzeige).
- 13.3 Fragen zum Sendungsverlauf können frühestens drei Werktage nach Einlieferung und längstens 60 Tage nach Erfassung der Sendung durch CITIPOST beantwortet werden.
- 13.4 Rechnungen der CITIPOST sind unverzüglich zu prüfen und innerhalb von vier Wochen nach Eingang zu rügen. Anderenfalls gelten sie als anerkannt.

### **14. Rücktrittsrecht, Kündigung**

- 14.1 Eine Kündigung des Beförderungsvertrages durch den Absender nach Einlieferung der Sendung gemäß § 415 HGB sowie der Rücktritt von Kaufverträgen und Aufträgen gemäß Ziffer 8 sind ausgeschlossen. Im Übrigen können die Verträge unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende beiderseits gekündigt werden, sofern keine anderen Kündigungsfristen vereinbart sind.
- 14.2 Das Recht zum Rücktritt oder zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Wichtiger Grund im Sinne dieser Regelung ist u.a. die nachträgliche Kenntnis von der Eröffnung eines Insolvenz- oder Vergleichsverfahrens des Kunden.
- 14.3 Für die bis zur Beendigung des Vertrages erbrachte Leistung ist das vorgesehene Entgelt gemäß der dem Vertrag zugrundeliegenden Preisliste der CITIPOST zu zahlen.

- 14.4 Hat CITIPOST den wichtigen Grund zu vertreten, so entfällt der Zahlungsanspruch der CITIPOST gegenüber dem Kunden für die noch nicht erbrachte Leistung bzw. Teilleistung. Hat der Absender den wichtigen Grund zu vertreten, so hat er, unbeschadet etwaiger anderer Rechtspflichten, für noch nicht erbrachte Leistungen 20 % des Auftragswertes (bei dauerhaften Verträgen bis zum nächsten ordentlichen Kündigungstermin) zu zahlen, es sei denn, der Absender weist nach, dass Schäden in geringerer Höhe entstanden sind. Bei schwankendem Auftragswert ist der Durchschnittswert der letzten drei Monate vor der Kündigung maßgeblich.
- 14.5 Ereignisse höherer Gewalt und von CITIPOST nicht zu vertretende Umstände, die die Erfüllung des Auftrages unmöglich machen oder übermäßig erschweren, wie z. B. Streik, Aussperrung oder Mobilmachung, Krieg, kriegsähnliche Zustände, Blockade, Ein- und Ausfuhrverbote, Verkehrssperren, behördliche Maßnahmen, Energie- und Rohstoffmangel etc. berechtigen CITIPOST auch innerhalb des Verzuges, die Beförderung, um die Dauer der Behinderung hinauszuschieben. Im Falle einer nicht nur vorübergehenden Leistungsbehinderung oder Erschwerung kann CITIPOST wegen des noch nicht erfüllten Teils vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten. Das Recht zum Hinausschieben bzw. Rücktritt besteht unabhängig davon, ob die in Satz 1 oder 2 genannten Ereignisse bei CITIPOST oder einem Erfüllungsgehilfen eintreten. Die Ausübung dieses Rechtes durch CITIPOST begründet keine Schadensersatzansprüche des Absenders.
- 14.6 In den Fällen der Ziffer 14.5 ist der Kunde seinerseits berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn er nachweisen kann, dass die komplette oder teilweise noch ausstehende Erfüllung des Vertrages wegen der Verzögerung für ihn nicht mehr von Interesse ist. Ein Rücktritt bezüglich der von CITIPOST bereits erbrachten Teilleistungen ist ausgeschlossen.

## **15. Datenverwendung**

- 15.1 CITIPOST ist berechtigt, im Rahmen der gesetzlichen Regelungen zum Zwecke der Erfüllung des Vertrages Daten, die ihr vom Absender oder Empfänger bekannt gegeben wurden, zu erheben, zu speichern und datentechnisch zu verarbeiten.
- 15.2 CITIPOST ist weiterhin berechtigt, im Rahmen der gesetzlichen Regelungen Daten und Auskünfte über den Beförderungs- oder Ablieferungsverlauf der einzelnen Sendungen zu erheben, zu speichern und datentechnisch zu verarbeiten.
- 15.3 Näheres ist den jeweils relevanten Datenschutzinformationen zu entnehmen.

**16. Sonstige Regelungen**

- 16.1 Eine Abtretung oder Verpfändung von Ansprüchen des Kunden gegen CITIPOST ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Geldforderungen.
- 16.2 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB oder der weiteren Vertragsregelungen unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag eine Regelungslücke enthalten, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Das gilt auch für Teilbestimmungen, die gestrichen werden können, ohne dass der verbleibende Teil seinen Regelungsgehalt verliert (blue pencil-Methode). Die unwirksame oder unvollständige Bestimmung wird durch Gesetz und Rechtsprechung ersetzt oder ergänzt, soweit die Parteien sich nicht auf eine angemessene und vertragsgerechte neue oder ergänzende Regelung einigen.
- 16.3 Allgemeine Informationspflicht nach §36 Verbraucherstreitbeteiligungsgesetz (VSBG):  
Die CITIPOST ist verpflichtet, an Streitbeteiligungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Sofern eine Einigung mit der CITIPOST nicht möglich ist, können Kunden die Regulierungsbehörde als Schlichtungsstelle anrufen, wenn Ihnen Rechte und Pflichten bei Verlust, Entwendung oder Beschädigung von Postsendungen zustehen, wie auch bei Verletzung eigener Rechte, die ihnen auf Grund einer Rechtsverordnung nach §18 PostG zustehen.  
Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die:  
Bundesnetzagentur  
Schlichtungsstelle Post  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn  
Tel: +49 228 14 – 2222  
E-Mail: [schlichtungsstelle-post@bnetza.de](mailto:schlichtungsstelle-post@bnetza.de)  
Internet: [www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle](http://www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle)  
Die CITIPOST nimmt ausschließlich über die genannte Schlichtungsstelle an einem Streitbeteiligungsverfahren teil.
- 16.4 Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen aus oder im Zusammenhang mit Verträgen der CITIPOST, die diesen AGB unterliegen, ist Bremen.