

Regionalleiter Distribution  
Gebietsleiter  
Gebietsleiterassistenten  
ZustellerInnen

Österreichische Post AG  
Unternehmenszentrale  
Rochusplatz 1  
1030 Wien, Österreich

E-Mail: marvin.wagner@post.at

**VORÜBERGEHENDE ZUSTELLUNG VON DOKUMENTATIONSPFLICHTIGEN  
SENDUNGEN OHNE EINHOLUNG DER UNTERSCHRIFT – KONTAKTLOSE ZUSTELLUNG**

**24. MÄRZ 2020**

## ANWEISUNG

**Die Anweisungen vom 16.3.20 treten hiermit außer Kraft!**

**Die Durchführungsbestimmungen werden sowohl im Quarantänegebieten als auch in Regionen ohne Quarantäne angewandt!**

**Zustellung von Paketen und Einschreiben** (inkl. eigenhändig)

**Empfänger anwesend:**

- Paket/Einschreiben sind persönlich oder an einen Ersatzempfänger im selben Haushalt kontaktlos zu übergeben.
  - keine Hand-zu-Hand Übergabe – Sendung vor Türe legen und zurücktreten
  - **Sicherheitsabstand von 1-2 Meter zum Empfänger einhalten!**
- Selbst im Auftrag des Kunden unterschreiben
  - Status: „zugestellt“ + entsprechendes Übernahmeverhältnis
  - Unterschrift: **i.A. + eigene Unterschrift des Zustellers**

**Empfänger nicht anwesend (bitte Reihenfolge beachten, Status sind produktspezifisch verfügbar):**

1. Bei bestehender **Abstellgenehmigung**: Abstellung (wenn nicht Punkt 2)
2. Bei verfügbarer **Post Empfangsbox**: Einlage in Post Empfangsbox (wenn nicht Punkt 3)
3. Bei verfügbarer Abholstation: Benachrichtigung in Abholstation (wenn nicht Punkt 4)
4. Pakete und große Briefe werden an einem möglichst **sicheren Ort** im nicht-öffentlichen Raum (=nicht von außen einsehbar, Wohnungstüre in geschlossenen Stiegenhäusern ist ok) an der Adresse des Empfängers **abgestellt**, Rekos werden in die Abgabestelle mit dem Status „abgestellt Hbfa“ eingeworfen (wenn nicht Punkt 5). Bei den Sendungsanmerkungen ist das Kürzel „ooo“ einzugeben“.
5. Bei **Unklarheiten bzw. Unsicherheiten** zu Empfänger oder gesicherter Abstellung erfolgt eine **Benachrichtigung** in eine Post Geschäftsstelle (immer mit **verkürzter Lagerfrist bei Paketen**)

**Vertragssendungen, Identbriefe und Reko mit Übernahmeschein** sind sofort zu benachrichtigen!  
Für **Pakete mit ZL „persönlich“ und Wertsendungen** wird ein Zustellversuch gemacht – bis 1.500.- auch an Ersatzempfänger - und bei Abwesenheit des Empfängers ist immer zu benachrichtigen.

## 1. Umgang mit Inkasso-Sendungen

### **Empfänger anwesend:**

- Empfänger kontaktieren (anläuten) und informieren
  - **Sicherheitsabstand von 1-2 Meter zum Empfänger einhalten!**
- Zusteller übergibt ein leeres Kuvert (Format C5/6 oder C5) an Kunden (auch eine Klarsichthülle ist zulässig)
- Kunde gibt Geld in Kuvert und übergibt dies unverschlossen an Zusteller
- Zusteller prüft Geld und verwahrt Kuvert samt Geld
- Selbst im Auftrag des Kunden unterschreiben
  - Status „zugestellt + entsprechendes Übernahmeverhältnis
  - Unterschrift: **i.A. + eigene Unterschrift des Zustellers**
- Sendung ablegen
  - keine Hand-zu-Hand Übergabe – Sendung vor Türe legen und zurücktreten

### **Empfänger nicht anwesend oder verweigert Bargeldhandling:**

- Sendung benachrichtigen
- Info: bargeldlose Bezahlung für Empfänger in Filiale möglich

### **Empfänger verweigert Annahme bzw. möchte nicht in Filiale gehen:**

- Sendung rücksenden
- Info: Empfänger soll mit Versender eine Versendung ohne Nachnahme vereinbaren.

## 2. Umgang mit Geldzustellung

- Zusteller übergibt ein Kuvert (oder Klarsichthülle) mit dem auszahlenden Betrag und der PSK-Anweisung an den Empfänger --> Empfänger zahlt den Betrag vor dem Zusteller nach
- Empfänger unterschreibt mit eigenem Kugelschreiber auf der PSK-Anweisung
- Zusteller nimmt die unterschriebene Anweisung retour

Hier ist ebenfalls darauf zu achten, dass der **Mindestabstand von > 1 Meter** eingehalten wird. Um die Sicherheit noch zu erhöhen, sollten in derartigen Fällen Handschuhe getragen werden.

### **Geldzustellung in Alten- bzw. Pflegeheimen**

Generell werden alle Sendungen einer autorisierten Person, welche in dieser Anstalt tätig ist „Kraft Anstaltsordnung“ entgegengenommen. In der momentanen Ausnahmesituation auch bei jenen Anstalten, welche keine „Kraft Anstaltsordnung“ haben. Diese Person muss sich als Angestellter der jeweiligen Anstalt ausweisen. Die Daten des Ausweises müssen überprüft werden. Bitte erstellen sie dafür eine einfache Liste mit Namen und Betrag als Kontrolle für Zusteller und Übernehmer bzw. bereiten sie bereits vorher in der Zustellbasis Kuverts mit Namen der Empfänger + Auszahlungsbetrag für die betroffenen Anstalten vor, um den Übergabeprozess schnellst möglich und einfach abwickeln zu können.

**Diese Anweisung ist allen betroffenen Mitarbeitern nachweislich zur Kenntnis zu bringen. Für eine ausreichende Schulung/Information der MitarbeiterInnen ist zu sorgen.**

Mag. Hermann Schaffer, MBA  
Leitung Prozessmanagement  
Geschäftsfeld Operations