

## DIN SPEC 91459



ICS 03.240

Einsprüche bis 2022-09-29

**Produkt- und Prozessanforderungen im freien Postmarkt**

Product and process requirements on the free postal market

Exigences en matière de produits et de processus sur le marché postal libre

**Anwendungswarnvermerk**

Dieser Entwurf mit Erscheinungsdatum 2022-07-29 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Spezifikation von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter [www.din.de/go/entwuerfe](http://www.din.de/go/entwuerfe) bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter [www.entwuerfe.normenbibliothek.de](http://www.entwuerfe.normenbibliothek.de), sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an [nia@din.de](mailto:nia@din.de) möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter [www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe](http://www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe) oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter [www.dke.de/stellungnahme](http://www.dke.de/stellungnahme) abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Informationstechnik und Anwendungen (NIA), 10772 Berlin oder Am DIN-Platz, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 84 Seiten

Dieses Dokument wurde durch die im Vorwort genannten Verfasser erarbeitet und verabschiedet.

## **Inhalt**

|                                                                      | Seite     |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Vorwort</b> . . . . .                                             | <b>5</b>  |
| <b>Einleitung</b> . . . . .                                          | <b>8</b>  |
| <b>1 Anwendungsbereich</b> . . . . .                                 | <b>9</b>  |
| <b>2 Normative Verweisungen</b> . . . . .                            | <b>9</b>  |
| <b>3 Begriffe</b> . . . . .                                          | <b>10</b> |
| <b>4 Rollen der Prozessbeteiligten</b> . . . . .                     | <b>18</b> |
| 4.1 Allgemeines . . . . .                                            | 18        |
| 4.2 Prozessbeteiligte . . . . .                                      | 18        |
| <b>5 Produkte und ihre Merkmale</b> . . . . .                        | <b>23</b> |
| 5.1 Allgemeines . . . . .                                            | 23        |
| 5.2 Produktdefinitionen . . . . .                                    | 23        |
| 5.3 Postprodukte . . . . .                                           | 24        |
| 5.3.1 Allgemeines . . . . .                                          | 24        |
| 5.3.2 Produktdifferenzierung . . . . .                               | 25        |
| 5.3.3 Laufzeitmessungen . . . . .                                    | 26        |
| 5.4 Zusatzleistungen . . . . .                                       | 26        |
| 5.5 Individuelle Produkte . . . . .                                  | 26        |
| 5.6 Einflussfaktoren auf die Einspeisung . . . . .                   | 28        |
| 5.7 Nicht zustellbare Sendungen . . . . .                            | 28        |
| 5.8 Redressleistungen . . . . .                                      | 29        |
| 5.9 Reklamationen . . . . .                                          | 30        |
| <b>6 Codes</b> . . . . .                                             | <b>32</b> |
| 6.1 Sendungscodes . . . . .                                          | 32        |
| 6.2 Zielcodes . . . . .                                              | 32        |
| 6.2.1 Allgemein . . . . .                                            | 32        |
| 6.2.2 Zustellorte . . . . .                                          | 33        |
| 6.2.3 Aufbau Zielcode . . . . .                                      | 33        |
| 6.2.4 Zielcodetypen der Zustellpunkte . . . . .                      | 34        |
| 6.2.5 Zusatzinformationen (Layermodell) . . . . .                    | 35        |
| 6.3 Sortierinformationen . . . . .                                   | 37        |
| <b>7 Adresse und Datensatzaufbau</b> . . . . .                       | <b>38</b> |
| 7.1 Allgemeines . . . . .                                            | 38        |
| 7.2 Internationale Standards als Basis . . . . .                     | 40        |
| 7.2.1 Allgemeines . . . . .                                          | 40        |
| 7.2.2 Bestandteile postalischer Anschriften . . . . .                | 41        |
| 7.2.3 U-Codes . . . . .                                              | 43        |
| 7.2.4 Template-Sprache für postalische Anschriften . . . . .         | 43        |
| 7.3 Vorgaben . . . . .                                               | 45        |
| 7.3.1 Allgemeines . . . . .                                          | 45        |
| 7.3.2 Pflichtsegmente . . . . .                                      | 45        |
| 7.3.3 Pflichtelemente . . . . .                                      | 45        |
| 7.3.4 Mindestanforderungen (Adresselemente/-unterelemente) . . . . . | 56        |
| <b>8 Auftragsdaten</b> . . . . .                                     | <b>57</b> |
| 8.1 Allgemeines . . . . .                                            | 57        |
| 8.2 Auftragsrahmendaten . . . . .                                    | 58        |
| 8.3 Sendungsdaten . . . . .                                          | 60        |
| 8.4 Adressdaten . . . . .                                            | 60        |
| <b>9 Aufdruck auf Sendungen</b> . . . . .                            | <b>61</b> |
| 9.1 Allgemeines . . . . .                                            | 61        |
| 9.2 Sendungsaufdruck . . . . .                                       | 61        |
| 9.2.1 Allgemeines . . . . .                                          | 61        |

|                                               |                                                             |    |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----|
| 9.2.2                                         | Pflichtangaben                                              | 62 |
| 9.2.3                                         | Sendungsetiketten                                           | 64 |
| 9.2.4                                         | Tourisierung                                                | 65 |
| 10                                            | Sendungsdaten                                               | 67 |
| 10.1                                          | Allgemeines                                                 | 67 |
| 10.2                                          | Pflichtelemente                                             | 68 |
| 11                                            | Transportmitteldeklaration                                  | 73 |
| 11.1                                          | Allgemeines                                                 | 73 |
| 11.2                                          | Packmittel                                                  | 73 |
| 11.3                                          | Kennzeichnung von Packmitteln                               | 73 |
| 11.3.1                                        | Allgemeines                                                 | 73 |
| 11.3.2                                        | Sendungen der Tagesproduktion/Austausch                     | 73 |
| 11.3.3                                        | Vortourisierte Sendungen                                    | 74 |
| 11.4                                          | Nachverfolgung von Packmitteln                              | 76 |
| 12                                            | Prozesslenkung und Status innerhalb der Wertschöpfungskette | 76 |
| 12.1                                          | Allgemeines                                                 | 76 |
| 12.2                                          | Prozessablauf                                               | 76 |
| 12.3                                          | Prozesslenkung                                              | 78 |
| 12.4                                          | Statusinformationen                                         | 78 |
| 12.4.1                                        | Allgemeines                                                 | 78 |
| 12.4.2                                        | Statusinformationen im Prozessablauf                        | 79 |
| 12.4.3                                        | Anwendung der Statusinformationen                           | 80 |
| 12.4.4                                        | Zugang zu den Statusinformationen                           | 80 |
| Anhang A (informativ) Titel Normativer Anhang |                                                             | 81 |
| A.1                                           | Bestandteile postalischer Anschriften (Adresselemente)      | 81 |
| A.2                                           | Prozessbeschreibung Standardprozess                         | 82 |
| Literaturhinweise                             |                                                             | 84 |

## Bilder

|          |                                                                          |    |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Bild 1   | — Beispiel „Redresszettel“ (Freier Postmarkt)                            | 28 |
| Bild 2   | — Darstellung „Layermodell“ (Freier Postmarkt)                           | 35 |
| Bild 3   | — Beispiel „Ausgabe postalischer Anschriften mit Hilfe des DE-Templates“ | 44 |
| Bild 4   | — Beispiel „Kennzeichnung Postbetreiber auf Sendung“ (Freier Postmarkt)  | 63 |
| Bild 5   | — Beispiel „Druckbereich C6/DINlang-Sendung“                             | 65 |
| Bild 6   | — Beispiel „Druckbereich C5-Sendung“                                     | 66 |
| Bild 7   | — Beispiel „Druckbereich C4-Sendung“ (Querformat)                        | 66 |
| Bild 8   | — Beispiel „Druckbereich C4-Sendung“ (Hochformat)                        | 67 |
| Bild A.1 | — Übersicht „Adresselemente postalischer Anschriften“                    | 81 |
| Bild A.2 | — Darstellung „Flowchart Standardprozess“                                | 83 |

## Tabellen

|            |                                                                                    |    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabelle 1  | — Bedeutung der „Merkmale der Prozessbeteiligten bzw. -punkte“ (Freier Postmarkt)  | 19 |
| Tabelle 2  | — Übersicht „Prozessbeteiligte Rollen“ (Freier Postmarkt)                          | 19 |
| Tabelle 3  | — Übersicht „Produktmerkmale“ (Freier Postmarkt)                                   | 23 |
| Tabelle 4  | — Übersicht „DPAG-Basisprodukte“                                                   | 24 |
| Tabelle 5  | — Übersicht „DPAG-Zusatzleistungen“                                                | 26 |
| Tabelle 6  | — Beispiel „Mapping eines individuellen Produkts im ERP-System“ (Freier Postmarkt) | 27 |
| Tabelle 7  | — Übersicht „Redressgründe entsprechend Redresszettel“ (Freier Postmarkt)          | 29 |
| Tabelle 8  | — Übersicht „Redressleistungen“ (Freier Postmarkt)                                 | 30 |
| Tabelle 9  | — Übersicht „Reklamationsgründe“ (Freier Postmarkt)                                | 31 |
| Tabelle 10 | — Übersicht „Zusammensetzung des Zielcodes“ (Freier Postmarkt)                     | 33 |

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabelle 11 — Beispiel „Zielcode“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>                                           | <b>34</b> |
| <b>Tabelle 12 — Übersicht „Werte für Zielcodetypen von Zustellpunkten“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>        | <b>34</b> |
| <b>Tabelle 13 — Beispiel „Aufbau postalische Anschrift nach DIN 5008“ (Inland) . . . . .</b>                   | <b>38</b> |
| <b>Tabelle 14 — Beispiel „Aufbau postalische Anschrift an Privatempfänger“ (Inland) . . . . .</b>              | <b>39</b> |
| <b>Tabelle 15 — Beispiele „Aufbau postalischer Anschriften verschiedener Länder“ (Weltweit) . . . . .</b>      | <b>40</b> |
| <b>Tabelle 16 — Übersicht „Aufbau U-Code“ . . . . .</b>                                                        | <b>43</b> |
| <b>Tabelle 17 — Beispiel „U-Code für das Empfängererelement „Name der Organisation““ . . . . .</b>             | <b>43</b> |
| <b>Tabelle 18 — Bedeutung der „Merkmale für Adressdatenelemente“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>              | <b>45</b> |
| <b>Tabelle 19 — Übersicht „Adressdatenelemente Empfängerspezifizierung“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>       | <b>47</b> |
| <b>Tabelle 20 — Übersicht „Adressdatenelemente Adressatenspezifizierung“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>      | <b>49</b> |
| <b>Tabelle 21 — Übersicht „Adressdatenelemente Sendungsempfänger-Versandinfo“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b> | <b>50</b> |
| <b>Tabelle 22 — Übersicht „Adressdatenelemente Spezifizierung Zustellpunkt“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>   | <b>51</b> |
| <b>Tabelle 23 — Übersicht „Adressdatenelemente für Template-Ausgabeparameter“ . . . . .</b>                    | <b>54</b> |
| <b>Tabelle 24 — Mindestangaben für Empfänger (Inland und Ausland nach Deutschland) . . . . .</b>               | <b>56</b> |
| <b>Tabelle 25 — Mindestangaben für Anschriften (Inland und Ausland nach Deutschland) . . . . .</b>             | <b>57</b> |
| <b>Tabelle 26 — Bedeutung der „Merkmale der Auftragsrahmendaten“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>              | <b>58</b> |
| <b>Tabelle 27 — Übersicht „Datenelemente der Auftragsrahmendaten“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>             | <b>58</b> |
| <b>Tabelle 28 — Beispiel „Kennzeichnung Postbetreiber/KEP-Dienstleister“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>      | <b>62</b> |
| <b>Tabelle 29 — Eigenschaften Druckelemente beim Sendungsaufdruck (Freier Postmarkt) . . . . .</b>             | <b>63</b> |
| <b>Tabelle 30 — Vorgaben Sendungsetiketten beim Sendungsaufdruck (Freier Postmarkt) . . . . .</b>              | <b>64</b> |
| <b>Tabelle 31 — Bedeutung der „Merkmale von Sendungsdatensatzelementen“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>       | <b>68</b> |
| <b>Tabelle 32 — Übersicht „Datenelemente von Sendungsdatensätzen“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>             | <b>69</b> |
| <b>Tabelle 33 — Bedeutung der „Merkmale von Packmitteldatenelementen“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>         | <b>74</b> |
| <b>Tabelle 34 — Übersicht „Datenelemente für Sendungspackmittel“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>              | <b>74</b> |
| <b>Tabelle 35 — Übersicht „Datenelemente für weitere Packmittel“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>              | <b>75</b> |
| <b>Tabelle 36 — Übersicht „Prozessablauf Standardprozess“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>                     | <b>77</b> |
| <b>Tabelle 37 — Übersicht „Statusinformationen Postdienstleistung“ (Freier Postmarkt) . . . . .</b>            | <b>79</b> |

## Vorwort

Diese DIN SPEC wurde nach dem PAS-Verfahren erarbeitet. Die Erarbeitung von DIN SPEC nach dem PAS-Verfahren erfolgt in DIN SPEC (PAS)-Konsortien und nicht zwingend unter Einbeziehung aller interessierten Kreise.

Die Erarbeitung und Verabschiedung des Dokuments erfolgten durch die nachfolgend genannten Initiator(en) und Verfasser:

— BlueCrest DMT Solutions Germany GmbH

Dr. Udo Neisel

— Bundesverband Briefdienste e. V.

Dr. Walther Otremba

Andreas Schumann

— CITIPOST GmbH

Lars Rehmann

Heinz Cordua

— CITIPOST Northwest GmbH & Co. KG

Mag. Walter Trezek

Dennis Gabriel

Jan Fitzner

— DAKO GmbH

Harald Hempel

Dr. Tina Haußen

Martin Erkel

— dvs — Deutscher Versand Service GmbH

Verena Scheiffert

Alexandra Rompe

Steve Gülzow

— mailworXs GmbH

Nadine Röhtz

Michael Kunter

— Main-Post GmbH

Ralf Röder

Norbert Amschler

— Nexiga GmbH

Gernot Hilpisch

Michael Franke

— Northwest-Mail GmbH (CITIPOST Bremen)

Matthias Hansen

— P2 Die Zweite Post GmbH & Co. KG

Steffen Wardel

Florian Jungmeier

Klaus-Peter Fries

— pd.MEDIENLOGISTIK GmbH

Mirco Wieck

Ghassan Polos

— PIN AG

Olaf Thom

Andreas Richter

Sascha Breddin

Gregor Woldt

— PROMAIL LOGISTICS GmbH

Ralf Pauly

— Spectos GmbH

Daniel Jansen

Ringo Großer

Niels Delater

— XPRIMA GmbH

Dominic Lautenschläger

Ralf Kolsen

— XTL Kommunikationssysteme GmbH

Dr.- Ing. Max Gath

Für dieses Thema bestehen derzeit keine Normen im Deutschen Normenwerk.

DIN SPEC (PAS) sind nicht Teil des Deutschen Normenwerks.

Für diese DIN SPEC (PAS) wurde ein Entwurf veröffentlicht.

Trotz großer Anstrengungen zur Sicherstellung der Korrektheit, Verlässlichkeit und Präzision technischer und nicht-technischer Beschreibungen kann das DIN SPEC (PAS)-Konsortium weder eine explizite noch eine implizite Gewährleistung für die Korrektheit des Dokuments übernehmen. Die Anwendung dieses Dokuments geschieht in dem Bewusstsein, dass das DIN SPEC (PAS)-Konsortium für Schäden oder Verluste jeglicher Art nicht haftbar gemacht werden kann. Die Anwendung der vorliegenden DIN SPEC (PAS) entbindet den Nutzer nicht von der Verantwortung für eigenes Handeln und geschieht damit auf eigene Gefahr.

Die kostenfreie Bereitstellung dieses Dokuments als PDF-Version über den Beuth WebShop wurde im Vorfeld finanziert.

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN ([www.din.de](http://www.din.de)) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

## Einleitung

Im freien Postmarkt kollaborieren viele Marktteilnehmer; diese sind sowohl bilateral als auch in Netzwerken miteinander organisiert und verbunden.

Für den Sendungsaustausch wurden in den letzten 10 Jahren unterschiedliche IT-Systeme und Tools entwickelt. Durch die dynamische Marktentwicklung verlief dieses nicht immer gemeinsam aufeinander abgestimmt, sodass heute in der Regel mehrere Systeme von den einzelnen Teilnehmern genutzt werden.

Diese Entwicklung führt dazu, dass für Marktteilnehmer Barrieren im Zugang zum freien Postmarkt bestehen und insbesondere größere und national aufgestellte Kunden, als auch z. B. international einspeisende Waren-sendungshändler, oftmals der Zusammenarbeit mit der Deutschen Post bzw. DHL den Vorrang geben.

Die heutige Herausforderung des Sendungsaustauschs im freien Postmarkt zwischen Kunden, Einspeisern, Postbetreibern und -netzwerken, KEP-Dienstleistern, Zustellunternehmen bis hin zum Endempfänger, ist die Schaffung eines gemeinsamen Standards unter dessen Einhaltung jeder Teilnehmer Produkte und Leistungen entwickeln und/oder in die Prozesskette einspeisen kann, ohne seine bestehenden ERP- und IT-Systeme ersetzen oder kostenintensiv verändern zu müssen.

Daher haben sich die führenden Postbetreiber des freien Postmarkts, Post- und KEP-Branchenverbände sowie Postnetzwerke das Ziel gesetzt, Standards als Grundlage für einen barrierefreien Sendungsaustausch als Angebot für Kunden, Einspeiser, eCommerce Shops, Fulfillment-Dienstleister, KEP-Dienste und andere Postbetreiber sowie Postnetzwerke — regional, national, als auch international — zu schaffen.

Bei der Standardisierung sollen Normen und Spezifikationen die Leitplanken zu den Produkten, Leistungen, Adressen, Datensätzen und Prozessen für gegenwärtige und zukünftige Marktbedingungen bilden, zwischen denen sich die Kunden, Anbieter, Einspeiser, Postbetreiber und Netzwerke, Zustellunternehmen, Hersteller und Lieferanten sicher bewegen können.

Ein einheitlicher Standard soll einen einfachen Zugang für Auftraggeber, auch über mehrere Einlieferstandorte und Netzwerke hinweg, bieten. Dieser Standard soll u. a. für eine fehlerfreie Datenübertragung sorgen, eine verbesserte Prozesslenkung ohne Brüche in der Verfolgung und einfache Schnittstellen ermöglichen.

Für den Kunden und Verbraucher (Endempfänger) entstehen somit transparente und qualitativ hochwertige Dienstleistungen. Neben den heutigen Standardleistungen wie z. B. Umverfügungsoptionen und Track & Trace, werden damit innovative Entwicklungen gefördert.

Die Standardisierung bietet allen Teilnehmern einen Weg für einen barrierefreien und wirtschaftlichen Zugang, sowie die Möglichkeit für innovative Dienstleistungen und Produkte, unter Wahrung von Qualität und Erfüllung der Rechtskonformität.

## 1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt für alle Prozessbeteiligten im freien Postmarkt (z. B. Kunden, Postbetreiber, KEP-Dienstleister) Anforderungen für eine standardisierte Postdienstleistung, einschließlich des Versands, der Abholung, der Bearbeitung und des Umschlags, sowie der Redressbearbeitung von Post-, Waren- und sonstigen KEP-Sendungen bis 31,5 kg fest.

Die Inhalte dieses Dokuments stellen Leitlinien für den Gesamtprozess der Postdienstleistung (Produkte, Systeme, Software und Service- und Dienstleistungen) der Postbetreiber, KEP-Dienstleister und Netzwerke insbesondere unter- und miteinander im freien Postmarkt dar, indem es Merkmale definiert und Anforderungen festlegt.

Diese Leitlinien beinhalten Prozessregeln u. a. zu den Rollen der Prozessbeteiligten, den Produkten einschließlich Zusatzleistungen wie der Redressbearbeitung, Auftragsdaten und postalischer Anschriften, den Aufdruck auf Sendungen, Codes, den Transport, die Sendungsdaten und die Prozesslenkung einschließlich Statusinformationen.

Damit stellt dieses Dokument einheitliche Mindeststandards für die Zusammenarbeit aller Marktteilnehmer im freien Postmarkt dar, die einen transparenten, reibungslosen und fehlerfreien Austausch mit- und untereinander ermöglichen. Dabei versuchen die Vorgaben trotz des sehr dynamischen Marktgeschehens, der sich ändernden Kundenanforderungen an Produkte und Services und vor dem Hintergrund der stetigen technischen Veränderungen, eine hohe Flexibilität bei gleichzeitig geringer Komplexität zu erhalten.

Dieses Dokument orientiert sich dabei an den Marktführern und bildet als Branchenspezifikation auch für größere regionale, nationale und internationale Kunden, eine sehr gute Grundlage für den einfachen und transparenten Zugang in den freien Postmarkt, um ihre Sendungen in dessen Netzwerke einspeisen und eine zuverlässige und insbesondere kunden- und serviceorientierte Dienstleistung nutzen zu können.

## 2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

DIN 5008, *Schreib- und Gestaltungsregeln für die Text- und Informationsverarbeitung*

DIN CEN/TS 17073, *Postalische Dienstleistungen — Schnittstellen für grenzüberschreitende Pakete*

DIN CEN/TS 17523, *Postalische Dienstleistungen — Verpackungen für briefkastenfähige Sendungen — Eigenschaften von Verpackungen für kleine und leichte Waren, die in den Briefkasten des Verbrauchers zugestellt werden*

DIN EN 13619, *Postalische Dienstleistungen — Bearbeitung von Sendungen — Optische Merkmale für die Briefbearbeitung*

DIN EN 13724, *Postalische Dienstleistungen — Einwurföffnungen von Hausbriefkästen — Anforderungen und Prüfungen*

DIN EN 13850, *Postalische Dienstleistungen — Dienstqualität — Messung der Durchlaufzeit von Einzelbriefsendungen mit Vorrang und Einzelbriefsendungen erster Klasse von Ende zu Ende*

DIN EN 14012, *Postalische Dienstleistungen — Dienstqualität — Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden*

DIN EN 14508, *Postalische Dienstleistungen — Dienstqualität — Laufzeitmessung end-to-end für Einzelsendungen ohne Vorrang und Sendungen zweiter Klasse*

DIN EN 14534, *Postalische Dienstleistungen — Dienstqualität — Messung der Durchlaufzeit von Massensendungen von Ende zu Ende*

DIN EN ISO 3166-1, *Codes für die Namen von Ländern und deren Untereinheiten — Teil 1: Codes für Ländernamen*

DIN EN ISO 19160-4, *Adressierung — Teil 4: Bestandteile internationaler postalischer Anschriften und Template-Sprachen*

ISO 639-1, *Codes for the representation of names of languages — Part 1: Alpha-2 code*

ISO 15924, *Information and documentation — Codes for the representation of names of scripts*

ISO/IEC 16390, *Information technology — Automatic identification and data capture techniques — Interleaved 2 of 5 bar code symbology specification*

### 3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

DIN und DKE stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- DIN-TERMinologieportal: verfügbar unter <https://www.din.de/go/din-term>
- DKE-IEV: verfügbar unter <https://www.dke.de/DKE-IEV>

#### 3.1

##### **freier Postmarkt**

Markt, an dem Postdiensteanbieter teilnehmen

#### 3.2

##### **Postbetreiber**

Organisation, die lizenziert ist, der Öffentlichkeit Postdienstleistungen zur Verfügung zu stellen

Anmerkung 1 zum Begriff: Die gewerbsmäßige Beförderung von Postsendungen (einsammeln, weiterleiten und ausliefern) bis einschließlich 1 000 g ist lizenzpflichtig (Postlizenz). Lizenzen werden durch die Bundesnetzagentur erteilt.

#### 3.3

##### **Kurier-, Express- und Paketdienst**

##### **KEP**

Organisation, die der Öffentlichkeit den Transport von (Klein)Stückgütern mit einem verhältnismäßig geringen Gewicht (bis 31,5 kg) und Volumen, wie z. B. Briefe, Dokumente, Päckchen und kleines Stückgut zur Verfügung stellt

Anmerkung 1 zum Begriff: Die gewerbsmäßige Beförderung von Postsendungen (einsammeln, weiterleiten und ausliefern) über 1 000 g, Warensendungen und Paketen bis 31,5 kg ist gegenüber der Bundesnetzagentur anzeigepflichtig.

#### 3.4

##### **Paketdienst**

Organisation, die mit einer hohen Standardisierung im Bereich von Paketen arbeitet

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Laufzeit der Sendungen ist durch die festgelegte Arbeitsweise meist etwas höher als bei Expressdiensten und nicht garantiert. Außerdem gibt es Beschränkungen der zum Transport übernommenen Sendungen in Größe und Gewicht (so beschränken die meisten Paketdienste das Höchstgewicht einer Sendung auf 31,5 kg).

### 3.5

#### **Kurierdienst**

Dienst, der Sendungen in der Regel persönlich und auf direktem Weg zustellt

BEISPIEL    Fahrradkuriere in Städten oder Sicherheitskuriere für Geld- und Werttransporte.

### 3.6

#### **Expressdienst**

Dienst, der Sendungen mit einer garantierten Laufzeit zustellt

Anmerkung 1 zum Begriff:    Im Gegensatz zu (Direkt-)Kurieren werden Expresssendungen nicht direkt, sondern über ein Umschlagzentrum zum Empfänger befördert. Die großen Expressdienste sind genauso stark automatisiert wie Paketdienste, setzen aber besonders in den USA auf Frachtflugzeuge. In Europa vermischen sich die Begriffe Paket- und Expressdienst, da es keine rechtlich verbindliche Definition gibt.

Anmerkung 2 zum Begriff:    Ebenfalls eine garantierte und kürzere Lieferzeit, nicht überregional, sondern innerhalb von Ballungsräumen, soll mit Lieferung am selben Tag (en: Same Day Delivery) angeboten werden.

### 3.7

#### **Nachtexpress**

Dienst, der Sendungen quittungslos an zuvor definierten Übergabeplätzen im Nachtexpress vor 8:00 Uhr, optional vor 7:00 Uhr oder 6:00 Uhr zustellt

Anmerkung 1 zum Begriff:    Anders als bei Overnight-Dienstleistern werden die Sendungen im Nachtexpress vor 8:00 Uhr, optional vor 7:00 Uhr oder 6:00 Uhr zugestellt und stehen den Empfängern damit vor Arbeitsbeginn zur Verfügung. Die Übergabe erfolgt quittungslos an zuvor definierten Übergabeplätzen. Dazu verwalten die Nachtexpressdienstleister die Schlüssel oder Zugangscodes zu Unternehmensgebäuden, Safes oder die Kofferräume von Service-Fahrzeugen.

### 3.8

#### **Express Mail Service**

#### **EMS**

internationale Express-Versandart, die von den Mitgliedern der Universal Postal Union (UPU) angeboten wird

Anmerkung 1 zum Begriff:    Die Mitgliedsunternehmen gründeten 1998 gemeinsam den EMS innerhalb der UPU, um die Entwicklung der Postdienstleistung weltweit zu harmonisieren und den internationalen Versand zu erleichtern. Seit der Gründung hat EMS 176 Mitglieder (Stand: April 2015).

BEISPIEL    In Deutschland werden EMS-Sendungen von DHL, in Österreich von der Österreichischen Post und in der Schweiz von der Schweizerischen Post ausgeliefert.

### 3.9

#### **Sendungszentrum-Annahme**

#### **SZA**

erste annehmende Stelle im Gesamtprozess der Postdienstleistung (auch „Quelle“ genannt)

Anmerkung 1 zum Begriff:    Ein SZA kann im Gesamtprozess auch gleichzeitig die Rolle eines SZE innehaben und somit SZA und SZE vereinen.

Anmerkung 2 zum Begriff:    Das SZA ist der Systemteilnehmer, der verantwortlich für die netzwerkkonforme Aufbereitung und Sortierung von Sendungen ist. Das SZA ist im Gesamtprozess die Schnittstelle zwischen Sendungseingang und Netzwerk. Bei dem SZA kann es sich um eine Produktion, Briefzentrum, Sortierzentrum oder Paketzentrum handeln.

### 3.10

#### **Sendungszentrum-Eingang**

##### **SZE**

dem SZA nachfolgende Stelle im Gesamtprozess (auch „Senke“ genannt)

Anmerkung 1 zum Begriff: Das SZE ist der Systemteilnehmer, der verantwortlich für die zustellkonforme Aufbereitung und Sortierung von Sendungen ist. Das SZE ist im Gesamtprozess die Schnittstelle zwischen Netzwerk und Zustellstruktur (letzten Meile). Bei dem SZE kann es sich um eine Produktion, Briefzentrum, Sortierzentrum oder Paketzentrum handeln.

### 3.11

#### **Netzwerk**

logistischer Zusammenschluss von rechtlich selbstständigen Organisationen (Post- und/oder KEP-Dienste), um Postdienste zu erbringen

Anmerkung 1 zum Begriff: Das Ziel eines Netzwerkes ist ein nationaler oder regionaler Zusammenschluss für einen Austausch der Marktteilnehmer.

Anmerkung 2 zum Begriff: Die Netzwerke übernehmen neben der logistischen Vernetzung i. d. R. auch das sogenannte Clearing für die Marktteilnehmer.

BEISPIEL National: Mail Alliance, P2 — Die zweite Post oder regional: Citipost-Verbund.

### 3.12

#### **Clearing**

Abrechnungs- bzw. Verrechnungsform des Sendungsaustausches in Netzwerken, dass in einem festgelegten Zeitintervall (z. B. monatlich, 14-tägig) im Gutschriftverfahren durchgeführt wird

### 3.13

#### **Abholung**

Einsammeln einer Sendung durch einen Postdiensteanbieter

### 3.14

#### **Einspeisung**

Übergabe einer Sendung im Sendungszentrum-Annahme (SZA)

Anmerkung 1 zum Begriff: Bei einer Einspeisung kann es sich um die Übergabe der Sendung an ein SZA oder in Ausnahmefällen, bei vorkonfektionierten Sendungen (z. B. vortourisiert), auch direkt an ein SZE handeln, hierbei übernimmt das SZE dann gleichzeitig auch die Rolle des SZAs.

### 3.15

#### **Zugangspunkt**

Einrichtung, einschließlich der für die Allgemeinheit bestimmten Postbriefkästen auf öffentlichen Wegen oder in den Räumlichkeiten des/der Postdiensteanbieter(s), wo die Absender ihre Sendungen in das Postnetz geben können

### 3.16

#### **Servicepunkt**

Einrichtung, in denen Absender ihre Sendungen in das Postnetz geben oder Empfänger niedergelegte Post-, Waren- und sonstige Sendungen sowie Pakete abholen können

Anmerkung 1 zum Begriff: Bei einem Servicepunkt kann es sich umgangssprachlich auch um Paketshops, Geschäftsstellen, Servicepoints u. ä., handeln.

### 3.17

#### **Produkt**

bei Sendungen eine Dienstleistung, die über Produktmerkmale, wie Größe, Gewicht, Leistung, Zieldestination, Besonderheiten usw., die je nach Angebot des Post- bzw. KEP-Dienstleisters fest definiert sind und teilweise

kombiniert werden können, beschreibt, unter welchen Vorgaben, Zusatzleistungen und welchem Preis-/Leistungsverhältnis für dieses Produkt eine Zustellbeförderung erbracht werden kann

BEISPIEL Produkt „Waresendung“ oder Produkte „Briefsendungen Standard, Kompakt, Groß, Maxi“.

### 3.18

#### **Sendung**

Dokument oder Gegenstand, i. d. R. eine Verpackung (Kuvert, Umschlag, Hülle, Karton o. ä.; Ausnahme: Postkarte), die einen Absender und Empfänger besitzt und zum Zwecke der Zustellung an einen Zustellpunkt mit einem Dienstleister befördert werden soll

Anmerkung 1 zum Begriff: Umgangssprachliche Bezeichnung eines Dokuments oder Gegenstandes.

BEISPIEL Alle Zustellformen, wie z. B. Post-, Brief-, Waren-, Einschreibe-, Wert-, Eil-, Express-, Kurier-, Nachnahme-, Waresendung mit oder ohne Handelswert, Dialogpost, Postkarte, Katalog, Zeitung, Zeitschrift, Päckchen und Paket.

### 3.19

#### **Postsendung**

adressierte Sendung in der endgültigen Form, in der sie von einem Postdiensteanbieter übernommen wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Als Postsendung wird in der Alltagssprache ein Schriftstück oder ein Gegenstand (Waresendung), u. a. Briefe, Päckchen, Pakete, EMS, Pakete, Einschreibe- und/oder Wertbriefe und Eilbriefe, der mit Hilfe eines Post- bzw. KEP-Dienstleisters zu einem Empfänger transportiert (aufgegeben) wird, bezeichnet.

Anmerkung 2 zum Begriff: Es handelt sich dabei neben Briefsendungen z. B. um Bücher, Kataloge, Zeitungen und Zeitschriften sowie um Postpakete, die Waren mit oder ohne Handelswert enthalten. Die Postsendung ist eine unteilbare, versandfertige Einheit, hinsichtlich der ein Vertragspartner eines Postdienstes eine Verpflichtung akzeptiert, Postdienstleistungen bereitzustellen.

### 3.20

#### **Briefsendung**

Mitteilung in schriftlicher Form auf einem physischen Träger jeglicher Art, die befördert und an die vom Absender auf der Sendung selbst oder ihrer Verpackung angegebene Anschrift zugestellt wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Bücher, Kataloge, Zeitungen und Zeitschriften gelten nicht als Briefsendungen.

### 3.21

#### **Dialogpost**

Sendung, die einen rein werblichen Hauptzweck hat

BEISPIEL Dialogpostsendung, mit einem Inhalt zur Kunden- oder Mitgliederbindung und -gewinnung.

### 3.22

#### **Einschreibesendung**

Sendung, die durch den Diensteanbieter pauschal gegen Verlust, Entwendung oder Beschädigung versichert wird und bei der dem Absender, gegebenenfalls auf sein Verlangen, eine Bestätigung über die Entgegennahme der Sendung und/oder ihre Aushändigung an den Empfänger erteilt wird

BEISPIEL Übergabe-Einschreiben Rückchein (Sendung, die persönlich übergeben und dessen Übergabe dem Absender per Rückchein und Unterschrift bestätigt wird).

### 3.23

#### **Wertsendung**

Sendung, die durch den Diensteanbieter in Höhe des vom Absender angegebenen Wertes gegen Verlust, Entwendung oder Beschädigung versichert wird

### 3.24

#### **Päckchen**

Sendung, die unter den Bedingungen der Briefpostverordnung befördert wird und Waren mit oder ohne Handelswert mit einem Gewicht bis zu 2 kg enthalten

### 3.25

#### **Paket**

Sendung, die Waren mit oder ohne Handelswert — außer einer Briefsendung — mit einem Höchstgewicht von 31,5 kg enthält

### 3.26

#### **Ware**

Brief-, Paket-, Express- oder Kurierpostsendung, die einen dinghaften und beweglichen Gegenstand außer Geld beinhaltet, einschließlich Handelsware, die nicht unter die Definition von „Dokument“ fällt

### 3.27

#### **Warensendung**

Sendung, mit kleineren Gegenständen, Bücher u. ä. Handelsware, die einen dinghaften und beweglichen Gegenstand außer Geld beinhaltet

Anmerkung 1 zum Begriff: Wird auch Warenpost oder Bücher- und Warensendung genannt und beinhaltet z. B. kleine elektronische Geräte, Handyzubehör, Datenträger, Textilien, Haushaltswaren, Bücher und vieles mehr.

### 3.28

#### **briefkastenfähige Sendung**

Sendung, die in einem Hausbriefkasten zugestellt werden kann, dessen Einwurfföffnung entweder DIN EN 13724 entspricht oder kleiner ist

### 3.29

#### **grenzüberschreitende Post**

Post, die eine Grenze nach Europa hinein oder innerhalb von Europa überschreitet bzw. die aus einem oder in ein Drittland versendet wird

### 3.30

#### **Postdienst**

Dienst im Zusammenhang mit der Abholung, dem Sortieren, dem Transport und der Zustellung von Sendungen

### 3.31

#### **Postdiensteanbieter**

Unternehmen, das einen oder mehrere Postdienste erbringt

### 3.32

#### **grenzüberschreitendes Paket**

Paket, das eine Grenze nach Europa hinein oder innerhalb von Europa überschreitet bzw. das aus einem oder in ein Drittland versendet wird

### 3.33

#### **Paketzustelldienst**

Dienst im Zusammenhang mit der Abholung, dem Sortieren, dem Transport und der Zustellung von Paketen

### 3.34

#### **Paketzustelldiensteanbieter**

Unternehmen, das einen oder mehrere Paketzustelldienste erbringt, mit Ausnahme von Unternehmen, die nur in einem Mitgliedstaat niedergelassen sind, ausschließlich inländische Paketzustelldienste im Rahmen eines Kaufvertrags erbringen und innerhalb dieses Vertrags die Waren, die Vertragsgegenstand sind, dem Nutzer persönlich zustellen

### 3.35

#### **Logistikkette**

Informationsaufdruck auf einer Sendung, der z. B. Ausliefertouren, Depots, Bezirke, Gangfolge und Verpackungseinheiten beinhaltet

Anmerkung 1 zum Begriff: Um die Sortierprozesse zu vereinfachen oder insbesondere bei großen Sendungen manuell zu ermöglichen, muss das erste annehmende Sendungszentrum (SZA), ggf. die Hauptumschlagsbasis (HUB) und das zustellende Sendungszentrum (SZE) sichtbar aufgedruckt sein. Damit kann der Auslieferprozess, aber auch bei Nichtzustellbarkeit die Rückführung, sichergestellt werden. Diese Informationen werden vorrangig für den Austausch über Netzwerke genutzt und steuern dort auch die Verteilprozesse.

### 3.36

#### **Sortierinformationen**

menschenlesbare Information, welche den manuellen Sortierprozess vereinfachen und teilweise erst ermöglichen kann

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Sortierinformation kann eine fortlaufende Nummer oder eine Kombination aus verschiedenen Kennzeichen wie beispielsweise Zustelldepot, Sortierregal, Fachnummer, Bezirk, Fahrtour usw. sein.

BEISPIEL Information aus Sortierregalnummer 20 (Zustelldepot) und Regalfach 15 (Zustellbezirk) = „20–15“.

### 3.37

#### **Gangfolgesortierung**

Verfahrensweise im Sendungszentrum, nach der eine Sendung eine Sortierinformation in Form einer Nummer aufgebracht erhält

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Grundlage für die Gangfolgesortierung bildet die Bezirksverwaltung der Post- bzw. KEP-Dienstleister, in denen für alle Zustellpunkte in den jeweiligen Zustellbezirken eindeutige Codes hinterlegt sind.

Anmerkung 2 zum Begriff: „Gangfolge“ legt fest, wie der Zusteller auf dem kürzesten Weg effektiv die zuzustellende Post zu Fuß, per Fahrrad oder als Verbundzusteller zustellen soll.

### 3.38

#### **Tourisierung**

Verfahrensweise zur Ergänzung einer zu erzeugenden Sendung um Logistikinformationen, z. B. Sortierinformation

Anmerkung 1 zum Begriff: Hierfür kann die Sendung bereits bei der Erzeugung (Druck und ggf. Kuvertierung) eine Sortierinformation erhalten. Dabei werden die Druckdaten mit z. B. Sortierinformationen angereichert, die im Druck über der Zustellanschrift aufgebracht wird.

### 3.39

#### **Mapping**

Verfahrensweise, die Datenelemente zwischen unterschiedlichen Datenmodellen abbildet

Anmerkung 1 zum Begriff: Im freien Postmarkt kann das Mapping von Datenbanken z. B. beim Austausch von Sendungen aus verschiedenen Ländern nach Deutschland unterstützen, die Anschriften zustellgerecht zu gestalten (Mapping von Anschriften aus unterschiedlichen Ländern).

Anmerkung 2 zum Begriff: Datenmapping wird als ein erster Schritt für verschiedene Aufgaben der Informationsintegration benötigt, z. B. Datentransformation oder Datenmediation zwischen einer Datenquelle und einem Datenziel. Es wird im freien Postmarkt angewendet, um Basisprodukte des Marktführers als auch ggf. Produkte bzw. Artikel und Zusatzleistungen im freien Postmarkt untereinander in den eigenen ERP-Systemen abbilden zu können (Mapping von fremden Produkten in eigene Produkte).

### 3.40

#### **Precodierung**

Codierung, die bereits vor dem Versand einer Sendung auf dessen Kuvert oder Label aufgebracht wird und unterschiedliche für den Post- bzw. KEP-Dienstleister auslesbare Informationen beinhalten kann

Anmerkung 1 zum Begriff: Precodierte Kuverts und Labels können bereits im Voraus bezahlt sein und eine Art „Briefmarkenersatz“ darstellen. Je nach Vereinbarung können sie z. B. auch wie Sendungen mit Briefmarke oder Paket mit Paketmarke, als Sendung in Briefkästen eines Postbetreibers eingeworfen oder als Paket in einem Paketshop oder Abholstation mit Annahmefunktion abgegeben werden.

BEISPIEL Die Precodierung enthält den Absender (z. B. Kunden), das Produkt als auch die Wertstellung „bezahlt“.

### 3.41

#### **Adressierung**

Adresse, die eine hohe Automatisierung im Postlauf ermöglicht

Anmerkung 1 zum Begriff: Hierzu gehören eine maschinenlesbare Schrift, eine feste Form der Empfängerangabe und die Einhaltung von verschiedenen Zonen auf der Anschriftenseite.

BEISPIEL 1 U-Code (S42) konforme Anschriftengestaltung im Empfängerblock auf dem Kuvert, Adressticket bzw. auf der Versandtasche oder -hülle.

BEISPIEL 2 SZA- und SZE-Zone im Kopfbereich von Kuverts bzw. Versandtaschen.

### 3.42

#### **Absender**

natürliche oder juristische Person, die Urheber einer Sendung ist

### 3.43

#### **Nutzer**

natürliche oder juristische Person, die einen Postdienst als Absender oder Empfänger in Anspruch nimmt

### 3.44

#### **Versender**

Partei, die mindestens einen Vorgang bezüglich der Erstellung, Herstellung, Fertigstellung, Einlieferung und Bezahlung des fälligen Postentgelts für eine Sendung vornimmt

### 3.45

#### **Vorausverfügung**

Hinweis im Anschriftenfeld einer Sendung oberhalb der Empfängeranschrift, der die Behandlung der Sendung vorgibt, wenn diese unzustellbar ist

BEISPIEL Sendung mit der Vorausverfügung „Nicht nachsenden!“.

### 3.46

#### **Anschrift**

strukturierte Informationen, mit denen sich ein Objekt zum Zwecke von Identifizierung und Ort eindeutig festlegen lässt

### 3.47

#### **postalische Anschrift**

Anschrift, möglicherweise einschließlich der expliziten Identität eines Empfängers, wo das adressierbare Objekt einen tatsächlichen oder möglichen Zustellpunkt für eine Sendung darstellt

Anmerkung 1 zum Begriff: Postalische Anschriften setzen sich aus Adresssegmenten, -konstrukten und -elementen sowie deren Unterelementen zusammen.

### 3.48

#### **Zustellstruktur**

logistische Struktur (Letzte Meile), die aus Zustelldepots und/oder Übergabebehältern und/oder Fahrzeugen sowie Zustellern besteht und mit der Post-, Waren- und sonstige Sendungen sowie Pakete zugestellt werden

### 3.49

#### **Zustellung**

postalisches Verfahren, bei dem eine Sendung den Verantwortungsbereich des Post- bzw. KEP-Dienstleisters verlässt, in dem sie dem Empfänger, dem Adressaten oder einem bevollmächtigten Vertreter übergeben, zur Abholung bereitgestellt oder in einen diesem genannten Personenkreis zugänglichen Briefkasten eingeworfen wird

### 3.50

#### **Zustellpunkt**

physischer Ort, der als gültiger Ort anerkannt wird, an dem die Zustellung stattfinden darf

### 3.51

#### **Hausbriefkasten**

Behälter, für die Aufnahme von Sendungen am Wohnsitz des Empfängers

### 3.52

#### **postlagernd**

Form der Zustellung, bei der eine Sendung ersatzweise oder auf Empfängerwunsch in einer Filiale, einem Paketshop oder Servicepoint u. ä. zur Abholung durch den Empfänger oder einen von ihm beauftragten Dritten niedergelegt wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Bei Sendungen, die in dieser Form adressiert werden, ist in der Anschrift „Postlagernd“ sowie die Straße, Hausnummer, Ort und Postleitzahl der Filiale oder des Servicepoints usw. anzugeben.

### 3.53

#### **Postempfänger**

Person, die eine Sendung bei der Zustellung tatsächlich entgegennimmt oder die zuerst auf die für die Abholung vorgesehene Sendung zugreift

### 3.54

#### **Adressat**

Partei, die in einer postalischen Anschrift als die Person angegeben ist, die dafür verantwortlich ist, dass die Sendung ihren Empfänger erreicht

### 3.55

#### **Abholstation**

Selbstbedienungsschließfächer oder eine andere unbeaufsichtigte Abgabeeinrichtung, an der ein Empfänger oder ein von diesem zur Entnahme befugter Dritter hinterlegte Sendungen abholen kann

Anmerkung 1 zum Begriff: Hierfür übersendet der Post- oder KEP-Dienstleister dem Empfänger ein Zugangscode, sobald er die Sendung in der Abholstation hinterlegt hat. Der Empfänger weist sich an der Abholstation mittels des Zugangscode aus und kann das Fach öffnen, in dem sich die Sendung befindet.

### 3.56

#### **Redresse**

Sendung, die nicht an den Sendungsempfänger oder die Zustellanschrift zugestellt werden kann

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Gründe für eine Redresse (umgangssprachlich auch Rückläufer oder Retoure genannt) sind vielfältig, z. B. Empfänger verstorben, verzogen oder unbekannt unter der genannten Anschrift.

### 3.57

#### **Redressbearbeitung**

Vorgang, bei dem eine Redresssendung entsprechend dem Produkt, der Vorausverfügung oder Kundenvereinbarung bearbeitet wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Umgangssprachlich kann die Redressbearbeitung auch Retouren- oder Rückläuferbearbeitung genannt werden. Teilweise bestehen extra Retourenannahmestellen (z. B. Servicepoints, Paketshops) für die Rückgabe von Redressen, als auch Retourenzentren, in denen Redressen z. B. für die Partner eines Netzwerks zentral bearbeitet werden.

BEISPIEL Abgleich der Anschrift einer Redresssendung mittels Recherche-Datenbanken zur Recherche einer Umzugsanschrift und Nachsendung der Sendung an die Umzugsanschrift, sowie einer elektronischen Rückmeldung der Umzugsadresse an den Kunden.

### 3.58

#### **Redresszettel**

standardisiertes Etikett, das vom Zusteller nach dem erfolglosen Zustellversuch einer Sendung, auf der Sendung angebracht und mit dem Zustell-Hinderungsgrund und weiteren Angaben ausgefüllt wird

BEISPIEL Redresszettel mit dem Zustell-Hinderungsgrund „Empfänger Verzogen“.

### 3.59

#### **Transportmittel**

Hilfsmittel, das zum Transport von Sendungen (Sendungs- und weitere Packmittel) genutzt wird und auf dessen Maße, Formate und Erfordernisse (z. B. Deckel zur Abdeckung = Unversehrtheit) angepasst ist

BEISPIEL Gitterwagen, Paletten, Bund, Tasche, Beutel, Sack, Box, Karton. Teilweise handelt es sich um Mehrwegsysteme, teilweise handelt es sich um Einwegprodukte.

## **4 Rollen der Prozessbeteiligten**

### **4.1 Allgemeines**

Bei einem Postauftrag sind gewisse Mindestangaben erforderlich, gleich ob es sich um eine einzelne Sendung oder um mehrere Sendungen handelt. Eine Sendung hat z. B. einen Eigentümer (als Absender) und einen Empfänger.

Im Gesamtprozess sind einige Rollen (z. B. Absender, Sendungszentrum, Empfänger) zwingend erforderlich (muss), andere Beteiligte wiederum können den Prozess optional (kann) ergänzen bzw. Bestandteil sein. Hierbei können einige Beteiligte auch durchaus mehrere Rollen innehaben.

### **4.2 Prozessbeteiligte**

- In der Regel handelt es sich bei den Prozessbeteiligten um Personen und Unternehmen. Um den Gesamtprozess aber vollständig zu erfassen, gelten im freien Postmarkt auch logistische Strukturen wie z. B. ein „Einspeisepunkt“ mit der Ausprägung „Briefkasten“ oder „Annahmepunkt“ als sogenannter Prozessbeteiligter, bzw. Prozesspunkt. Hierbei steht dann nicht die Person oder das Unternehmen, das diesen Briefkasten oder die Annahmestelle betreibt im Vordergrund, sondern der Prozesspunkt als solches.
- Um die Produkt- und Prozessanforderungen des freien Postmarkts definieren zu können, werden in der folgenden Tabelle alle Prozessbeteiligte bzw. Prozesspunkte im Gesamtprozess aufgeführt, beschrieben und voneinander abgegrenzt bzw. ins Verhältnis zueinander gesetzt.

Hierbei geben die Merkmale „Obligatorisch“ und „Optional“ (siehe Tabelle 1) für den Prozess an, ob die jeweilige Prozessbeteiligung „Zwingend erforderlich“ (muss) oder „Optional“ (kann) ist (siehe Tabelle 2).

**Tabelle 1 — Bedeutung der „Merkmale der Prozessbeteiligten bzw. -punkte“ (Freier Postmarkt)**

| Merkmal              | Bedeutung                                                                          | Merkmalbeispiele                                                                                                                                                        |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBLIGATORISCH</b> | Der Teilnehmer bzw. die Rolle ist <b>„Zwingend erforderlich“</b> im Gesamtprozess. | Im Gesamtprozess ist die Angabe eines Eigentümers (Absender) auf einer Sendung zwingend erforderlich (muss).                                                            |
| <b>OPTIONAL</b>      | Der Teilnehmer bzw. die Rolle ist <b>„Optional“</b> im Gesamtprozess.              | Im Gesamtprozess ist ein Einspeisepunkt, wie z. B. ein Briefkasten ein optionaler Bestandteil, denn die Sendung kann bei dem Kunden auch direkt abgeholt werden (kann). |

**Tabelle 2 — Übersicht „Prozessbeteiligte Rollen“ (Freier Postmarkt)**

| Prozessbeteiligter/-punkt | Definition/Erklärung                                                                                                                                                                                                                                             | Merkmal       | Ausprägung/Beispiel                                                                                                             |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Absender                  | Einem Absender gehört die Sendung (i. d. R. Kunde) und er ist der verantwortliche Eigentümer.                                                                                                                                                                    | Obligatorisch | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Person</li> <li>— Unternehmen</li> <li>— Amt, Behörde, Körperschaft</li> </ul>         |
| Produzent                 | Ein Produzent verpackt bzw. produziert die Sendung bzw. lässt diese produzieren.                                                                                                                                                                                 | Optional      | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Fulfillment</li> <li>— Kuvertier-DL</li> <li>— Lettershop</li> </ul>                   |
| Spediteur                 | Ein Spediteur transportiert die Sendung z. B. zwischen dem Absender oder Produzent zum SZA oder ggf. Zustellorganisation, zwischen den Netzwerken oder HUBs zum SZE (hierbei kann es sich z. B. auch um eigene Fahrer der Postbetreiber oder Netzwerke handeln). | Optional      | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Abholung</li> <li>— Austausch</li> <li>— Auslieferung</li> </ul>                       |
| Einspeisepunkt            | Ein Einspeisepunkt nimmt Sendungen entgegen.                                                                                                                                                                                                                     | Optional      | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Briefkasten</li> <li>— Annahmestellen (Shops)</li> <li>— SZA</li> <li>— HUB</li> </ul> |
| Sortierer                 | Ein Sortierer sortiert manuell oder maschinell Sendungen z. B. auf Leitregionen, Postleitzahlen, Zustellbezirke, Netzwerke, Partner.                                                                                                                             | Optional      | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Eigensortierung</li> <li>— Lohnsortierung</li> <li>— Konsolidierung</li> </ul>         |
| Makler                    | Ein Makler kauft Zustell- und ggf. Logistikleistung für einen Absender ein. Der Makler ist nicht am physischen Prozess beteiligt.                                                                                                                                | Optional      | —                                                                                                                               |

**Tabelle 2** (fortgesetzt)

| <b>Prozessbeteiligter/-punkt</b> | <b>Definition/Erklärung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Merkmal</b> | <b>Ausprägung/Beispiel</b>                                                                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SZA                              | Ein Sendungszentrum-Annahme (kurz: SZA) ist der Systemteilnehmer der verantwortlich für die netzwerkkonforme Aufbereitung und Sortierung von Sendungen ist.<br><br>Das SZA ist im Gesamtprozess die verantwortliche Schnittstelle zwischen Sendungseingang und Netzwerk.                                                                                        | Obligatorisch  | — Briefzentrum<br>— Produktion<br>— Sortierzentrum<br>— Paketzentrum                               |
| Netzwerk                         | Ein Netzwerk bzw. Netz organisiert bzw. verbindet die Prozesskette zwischen den Sendungszentren (SZA und SZE) logistisch.<br><br>Darüber hinaus übernimmt es die Abrechnung zwischen den Sendungszentren (auch Clearing genannt) für die ausgetauschten Sendungen zwischen den Sendungszentren sowie den Rücklauf.<br><br>Ggf. betreibt ein Netzwerk auch HUBs. | Optional       | — P2 Die zweite Post<br>— Mail Alliance<br>— KEP-Dienstleister<br>— Regionale Verbünde (z. B. CPV) |
| HUB                              | Eine Hauptumschlagsbasis (kurz: HUB) verteilt, vereinzelt oder verdichtet Sendungsströme in die Netzwerke bzw. Netze oder SZE's bzw. bei Retouren zurück zu den SZAs oder Absendern (Kunden).                                                                                                                                                                   | Optional       | — Umschlaghub<br>— Warenzentrum<br>— Cross Dock                                                    |
| SZE                              | Ein Sendungszentrum-Eingang (kurz: SZE) ist der Systemteilnehmer der verantwortlich für die zustellkonforme Aufbereitung und Sortierung von Sendungen ist.<br><br>Das SZE ist im Gesamtprozess die verantwortliche Schnittstelle zwischen Netzwerk und Zustellstruktur (letzten Meile).                                                                         | Obligatorisch  | — Briefzentrum<br>— Produktion<br>— Sortierzentrum<br>— Paketzentrum                               |
| Kurier                           | Ein Kurier ist die ausführende Person, die Sendungen zwischen Übergabepunkt und Zustellpunkt transportiert und am Zustellpunkt (an diesen) übergibt.                                                                                                                                                                                                            | Optional       | — Auslieferung<br>— Zusteller<br>— Austausch<br>— Abholung                                         |
| Zustellorganisation              | Eine Zustellorganisation (oft auch Agentur genannt) ist der Betreiber der letzten Meile (Zustellung) und bedient die Zustellpunkte im jeweiligen Zustellgebiet.                                                                                                                                                                                                 | Optional       | —                                                                                                  |

**Tabelle 2** (fortgesetzt)

| Prozessbeteiligter/-punkt | Definition/Erklärung                                                                                                                                                                                                           | Merkmal       | Ausprägung/Beispiel                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Übergabepunkt             | Ein Übergabepunkt in der Zustellung ist der Punkt, an dem die Sendung an den Zusteller übergeben wird.<br><br>Der Übergabepunkt ist eine örtlich definierte Stelle und ggf. Behälter (z. B. SZE, Depot, Ablagestelle, Ablade). | Optional      | <ul style="list-style-type: none"> <li>— SZE</li> <li>— Depot</li> <li>— Ablagestelle</li> <li>— Ablade</li> </ul>                                                                                                                                                                  |
| Zusteller                 | Ein Zusteller ist die ausführende Person in der Zustellung, der die Sendung zwischen Übergabepunkt und Zustellpunkt transportiert und am Zustellpunkt (an diesen) übergibt.                                                    | Optional      | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Briefzusteller</li> <li>— Paketzusteller</li> <li>— Zeitungszusteller</li> <li>— Hybridzusteller</li> <li>— Springer</li> <li>— Kurier</li> </ul>                                                                                          |
| Zustellpunkt              | Ein Zustellpunkt <sup>a</sup> ist der Ort der (möglichen) Übergabe bzw. Zustellung der Sendung an den Empfänger bzw. Adressaten.<br><br>Kann die Sendung nicht zugestellt werden, so muss diese zurückgeführt werden.          | Obligatorisch | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Abholstation</li> <li>— Niederlegungsort</li> <li>— Postfach</li> <li>— Briefkasten</li> <li>— Haustür</li> <li>— Empfänger</li> </ul> Umverfügungsoptionen: <ul style="list-style-type: none"> <li>— Individuelle Vereinbarung</li> </ul> |
| Empfänger                 | Ein Empfänger <sup>b</sup> ist der Empfangsberechtigte der Sendung.                                                                                                                                                            | Obligatorisch | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Familie</li> <li>— Person</li> <li>— Unternehmen</li> <li>— Amt, Behörde, Körperschaft</li> <li>— Adressat</li> </ul>                                                                                                                      |
| Retourenzentrum           | Ein Retourenzentrum bearbeitet die Sendung, die nicht zugestellt werden konnten (Redressen) physisch oder digital entsprechend der Vorausverfügung.                                                                            | Optional      | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Retouren-Annahmestelle</li> <li>— SZE</li> <li>— SZA</li> <li>— Dienstleister</li> </ul>                                                                                                                                                   |
| Retourannahme             | Eine Retourannahme nimmt die nicht zustellbare Sendungen (Redressen) für den Redressprozess entgegen.                                                                                                                          | Optional      | <ul style="list-style-type: none"> <li>— Zusteller</li> <li>— Retouren-Annahmestelle</li> <li>— SZE</li> <li>— SZA</li> <li>— Dienstleister</li> </ul>                                                                                                                              |

**Tabelle 2** (fortgesetzt)

| Prozessbeteiligter/-punkt  | Definition/Erklärung                                                                                                                                                                  | Merkmal  | Ausprägung/Beispiel               |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------|
| Retourenbearbeiter         | Ein Retourenbearbeiter ist die ausführende Person, die Sendungen (Redressen), die nicht zugestellt werden konnten, physisch oder digital entsprechend der Vorausverfügung bearbeitet. | Optional | — SZE<br>— SZA<br>— Dienstleister |
| Postbetreiber              | Ein lizenzpflichtiger Postbetreiber <sup>c</sup> , der Vertragspartner zur Ausführung der Postdienstleistung im Gesamtprozess des jeweiligen Auftrags ist.                            | Optional | — SZA<br>— SZE<br>— Dienstleister |
| KEP-Dienstleister          | Ein anzeigepflichtiger KEP-Dienstleister <sup>c</sup> , der Vertragspartner zur Ausführung der Dienstleistung im Gesamtprozess des jeweiligen Auftrags ist.                           | Optional | — SZA<br>— SZE<br>— Dienstleister |
| Staatliche Kontrollstellen | Eine staatliche Kontrollstelle stellt die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und Auflagen sicher.                                                                               | Optional | — Zollverwaltung<br>— Finanzamt   |

ANMERKUNG 1 Die gewerbsmäßige Beförderung von Postsendungen (einsammeln, weiterleiten und ausliefern) bis einschließlich 1 000 g ist lizenzpflichtig (Postlizenz<sup>d</sup>). Lizenzen werden durch die Bundesnetzagentur erteilt.

ANMERKUNG 2 Die gewerbsmäßige Beförderung von Postsendungen (einsammeln, weiterleiten und ausliefern) über 1 000 g, Warensendungen und Paketen bis 31,5 kg ist gegenüber der Bundesnetzagentur anzeigepflichtig<sup>e</sup>.

ANMERKUNG 3 Ein SZA kann auch gleichzeitig die Rolle eines SZE innehaben und somit SZA und SZE vereinen.

ANMERKUNG 4 Die Einfuhrumsatzsteuer wird neben den Zöllen und den besonderen Verbrauchsteuern bei der Einfuhr von Waren aus Drittländern durch die deutsche Zollverwaltung erhoben.

ANMERKUNG 5 Die Finanzämter sind örtliche Landesbehörden und verwalten grundsätzlich im Auftrag des Bundes die Besitz- und Verkehrssteuern.

ANMERKUNG 6 Bei einem Zustellpunkt kann es sich auch um eine Abholstation handeln. Dies ist eine Ablage mit Selbstbedienungsschließfächern oder eine andere unbeaufsichtigte Abgabeeinrichtung, in der Empfänger Sendungen empfangen können (z. B. bekannte Variante bei der DPAG die „Packstation“ oder bei Amazon die „Locker-Station“).

<sup>a</sup> Je nach Umverfügungsoptionen durch den Empfänger kann sich der Zustellpunkt auch auf einen vom Empfänger beim Post- bzw. KEP-Dienstleister hinterlegten alternativen Ablagepunkt, wie z. B. eine Garage, Gartenpavillon oder einen benannten Nachbarn ändern, dieses muss im Zustellprozess beachtet werden.

<sup>b</sup> In besonderen Fällen (z. B. Vormundschaft) kann der Empfänger einer Sendung auch ein Adressat sein (z. B. ein Rechtsanwalt), der rechtlich dafür zuständig ist, dass der Empfänger die Sendung erhält. Dieses muss im Zustellprozess beachtet werden.

<sup>c</sup> Je nach Produkt wird der Postbetreiber als auch der KEP-Dienstleister im Gesamtprozess über eine numerische Kennzeichnung identifiziert, die auf den Sendungen sichtbar angebracht werden muss.

<sup>d</sup> <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Fachthemen/Post/Lizenzierung/Lizenzpflicht/start.html>

<sup>e</sup> <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Fachthemen/Post/Anzeigepflicht/anzeigepflicht-node.html>

## 5 Produkte und ihre Merkmale

### 5.1 Allgemeines

- Die folgenden Produktdefinitionen und ihre Merkmale sollen helfen einer zu großen Komplexität bei den Produkten entgegenzuwirken und die Anzahl der Merkmalkombinationen zu Produkten in Grenzen bzw. gering zu halten und dennoch eine Flexibilität zu bewahren.
- Wichtig bleibt hierbei eine klare Trennung von Einlieferungsbedingungen (z. B. precodierte oder vorsortierte Sendungen) und Zusatzleistungen (z. B. Unterschrift notwendig).
- Insbesondere sollten primär immer internationale Standards berücksichtigt oder einbezogen werden. Hierbei sind die Standards der Universal Postal Union (kurz: UPU) besonders relevant, als auch die Europäischen Normenwerke. Diese sollten bzw. können Grundlage für Standards im freien Postmarkt sein, an deren Inhalte man sich anlehnen kann.

### 5.2 Produktdefinitionen

- Ein Produkt ist die Kombination von Merkmalen, diese sind in der Beschaffenheit und Leistung trennbar. Jedes Produkt kann in Merkmalen beschrieben werden.
- Um dem Umstand Rechnung zu tragen, dass die Haushaltsabdeckung im freien Postmarkt nicht zu 100 % gewährleistet sein könnte, werden die folgenden Produktdefinitionen austauschfähig mit den Marktführern gestaltet. Die daraus entstehenden Produkt- und Merkmalausprägungen werden in der folgenden Tabelle 3 dargestellt.

**Tabelle 3 — Übersicht „Produktmerkmale“ (Freier Postmarkt)**

| Produktmerkmalgruppe | Merkmal                 | Beispiel Merkmalausprägung                                                                                                            |
|----------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Maße</b>          | Länge                   | Zentimeter (cm) <u>oder</u> Millimeter (mm)                                                                                           |
|                      | Breite                  | Zentimeter (cm) <u>oder</u> Millimeter (mm)                                                                                           |
|                      | Höhe                    | Zentimeter (cm) <u>oder</u> Millimeter (mm)                                                                                           |
|                      | Gewicht                 | Gramm (g) oder Kilogramm (kg)                                                                                                         |
| <b>Inhalte</b>       | Art                     | Form der Sendung, z. B. unadressierte Werbung, Presseprodukt, Dokument, adressierte Werbung, Ware, Einzelsendung, Massensendung u. ä. |
|                      | Gefahrstoff             | Umgang mit Produkt, Brennbar, explosiv, Gefahrgutpunkte u. ä.                                                                         |
|                      | Behandlung              | Umgang mit Produkt, z. B. kühlen bis 7° C, nicht wärmer als 25° C, nicht fallen lassen, lebend u. ä.                                  |
|                      | Zustellzeit             | Laufzeit, z. B. E+1 bis 15:00 Uhr, E+1, E+2, E+3 usw.                                                                                 |
|                      | Sendungsverfolgung      | Sendungsverlauf, z. B. Zeit- und Ortsangaben (Tracking) oder/und Lieferschein (physisch)                                              |
|                      | Unterschrift            | Nachweis, z. B. durch Empfänger, Zusteller u. ä.                                                                                      |
|                      | Empfangsberechtigte     | Nur bestimmte Person/Unternehmen                                                                                                      |
|                      | Dokumentenhandling      | Nachweis, z. B. Rückschein oder Urkunde                                                                                               |
|                      | Zolleinnahme            | Betrag (in Euro)                                                                                                                      |
|                      | Mehrwertsteuer-einnahme | Betrag (in Euro)                                                                                                                      |
|                      | Nachnahme               | Betrag (in Euro)                                                                                                                      |

**Tabelle 3** (fortgesetzt)

| Produktmerkmalgruppe                                                                                                                                                                                                                                                             | Merkmal                       | Beispiel Merkmalausprägung                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vorausverfügungen</b>                                                                                                                                                                                                                                                         | Abstellgenehmigungen          | Abstellort, z. B. Gartenpavillon, vor der Tür u. ä.                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Benachrichtigungen            | Information, z. B. per E-Mail an den Absender bei Zustellung                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Umleitung                     | Umverfügung, z. B. an einen Nachbarn, eine Abholstation mit Selbstbedienungsschließfächern oder einer anderen unbeaufsichtigten Abgabeeinrichtung, Geschäfts- oder Servicestelle (Paketshop) u. ä. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Niederlegung                  | Ersatzzustellung, Abholung z. B. in einer Geschäfts- oder Servicestelle, Paketshop, Servicepoint oder einem Sendungszentrum                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Handling bei Unzustellbarkeit | Remission, z. B. Rückführung zum Absender, Vernichtung, Digitalisierung, Adressrecherche u. ä.                                                                                                     |
| <b>Tarifzonen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                | Geografisch                   | Zone, z. B. International, Europa, National, Netzwerk, Regional. Lokal                                                                                                                             |
| ANMERKUNG E+1, E+2, E+3 usw. bedeuten für die Zustellzeit einer Sendung eine allgemein gültige Messeinheit, dabei bedeutet E+1 = Einlieferungstag der Sendung + 1 Werktag, E+2 = Einlieferungstag der Sendung + 2 Werktage, E+3 = Einlieferungstag der Sendung + 3 Werktage usw. |                               |                                                                                                                                                                                                    |

Jedes individuelle Produkt kann damit in standardisierte Merkmale übersetzt und somit verschiedene Produktpaletten abgebildet werden. Für einen einheitlichen Zugang und Austausch von Sendungen und dessen Clearing innerhalb des freien Postmarktes, ist eine einheitliche Produktpalette notwendig.

## 5.3 Postprodukte

### 5.3.1 Allgemeines

Im deutschen Postmarkt ist die Deutsche Post AG (kurz: DPAG) das marktbeherrschende Unternehmen. Daher orientieren sich viele Kunden an der bekannten Produktpalette der Deutschen Post. Kunden fällt es daher auch bei Angeboten des freien Postmarkts oftmals leichter, wenn es sich hierbei um eine gleiche oder ähnliche Produktdefinition handelt. Aus diesem Grund orientiert sich der freie Postmarkt grundsätzlich an den Produktbezeichnungen und -definitionen der Basisprodukte<sup>1</sup> der DPAG. Hierbei wird das jeweils gültige und öffentlich verfügbare Leistungsverzeichnis der DPAG als Grundlage genommen (siehe Tabelle 4).

**Tabelle 4 — Übersicht „DPAG-Basisprodukte“**

| Produkt       | Länge<br>minimal<br>mm | Länge<br>maximal<br>mm | Breite<br>minimal<br>mm | Breite<br>maximal<br>mm | Höhe<br>maximal<br>mm | Gewicht<br>maximal<br>g | Bemerkung                                        |
|---------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------------------------------|
| Postkarte     | 140                    | 235                    | 90                      | 125                     | —                     | —                       | Flächengewicht 150 g bis 500 g je m <sup>2</sup> |
| Standardbrief | 140                    | 235                    | 90                      | 125                     | 5                     | 20                      | Maschinenfähig <sup>a</sup>                      |
| Kompaktbrief  | 100                    | 235                    | 70                      | 125                     | 10                    | 50                      |                                                  |
| Großbrief     | 100                    | 353                    | 70                      | 250                     | 20                    | 500                     |                                                  |

<sup>1</sup> <https://www.deutschepost.de/de/produkte.html>

**Tabelle 4 (fortgesetzt)**

| <b>Produkt</b>                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Länge</b><br>minimal<br>mm                                           | <b>Länge</b><br>maximal<br>mm | <b>Breite</b><br>minimal<br>mm | <b>Breite</b><br>maximal<br>mm | <b>Höhe</b><br>maximal<br>mm | <b>Gewicht</b><br>maximal<br>g | <b>Bemerkung</b>                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------|
| Maxibrief                                                                                                                                                                                                                                             | 100                                                                     | 353                           | 70                             | 250                            | 50                           | 1 000                          |                                             |
| Maxibrief „Plus“                                                                                                                                                                                                                                      | 100                                                                     | 600                           | 70                             | 300                            | 150                          | 2 000                          | Oder Summe aus<br>L × B × H = max. 900 mm   |
| Postzustellungs-<br>auftrag                                                                                                                                                                                                                           | Genormte Kuverts<br>(Maximalgrößen und -gewichte sind somit vorgegeben) |                               |                                |                                |                              |                                | Kurz: PZA                                   |
| Bücher- und<br>Warensendungen                                                                                                                                                                                                                         | 100                                                                     | 353                           | 70                             | 250                            | 50                           | 500                            |                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 100                                                                     | 353                           | 70                             | 250                            | 50                           | 1 000                          |                                             |
| Warenpost                                                                                                                                                                                                                                             | 100                                                                     | 353                           | 70                             | 250                            | 50                           | 1 000                          | Ab 200 Stück p.a. mit<br>Sendungsverfolgung |
| Dialogpost Standard                                                                                                                                                                                                                                   | 150                                                                     | 235                           | 90                             | 125                            | 5                            | 20                             |                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 150                                                                     | 235                           | 90                             | 125                            | 5                            | 50                             |                                             |
| Dialogpost Groß                                                                                                                                                                                                                                       | 140                                                                     | 353                           | 90                             | 250                            | 30                           | 50                             |                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 140                                                                     | 353                           | 90                             | 250                            | 30                           | 100                            |                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 140                                                                     | 353                           | 90                             | 250                            | 30                           | 250                            |                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 140                                                                     | 353                           | 90                             | 250                            | 30                           | 500                            |                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                       | 140                                                                     | 353                           | 90                             | 250                            | 30                           | 1 000                          |                                             |
| <sup>a</sup> Maschinenfähig bedeutet, dass die Sendung maschinell lesbar (Anschrift) und automationsfähig in Art und Form ist (Format und Beschaffenheit der Sendung und des Inhalts) und somit den Vorgaben zur Maschinenfähigkeit entsprechen muss. |                                                                         |                               |                                |                                |                              |                                |                                             |

### 5.3.2 Produktdifferenzierung

Bundesweit relevante Netzwerke können eine Produktdifferenzierung gegenüber dem Marktführer umsetzen, sofern damit eine bessere Haushaltsabdeckung zu erreichen ist, ansonsten könnten Post- bzw. KEP-Dienstleister oder auch Zustellorganisationen ganze Produktgruppen ablehnen. Dazu wird einem Basisprodukt die entsprechende Merkmaldifferenzierung zugeordnet. Dies ist im Produktnamen kenntlich zu machen:

**BEISPIEL** Vorgabe: „Dialogpost Groß“ soll statt 250 g oder mehr nur bis 150 g ausgetauscht bzw. zugestellt werden.

**Maßnahme:** In diesem Fall könnte z. B. das Produkt „Dialogpost Groß 150“ geschaffen werden. „Dialogpost 150“ bedeutet in dem Fall, Dialogpost Großsendungen mit werblichem Inhalt, maximal zu den Maßen des Produktes Dialogpost Groß, mit der Vorgabe, dass diese Sendungen im Einzelsendungsgewicht nicht schwerer als 150 g sein dürfen.

Für Kombinationen überregionaler und regionaler Vermarktung bzw. die Zustellung mit anderen Produktnamen müssen sogenannte Mappings angelegt werden. In diesen Fällen sind die beteiligten Vertragspartner für die korrekte Mappinganlage sowie der Pflege und Austauschfähigkeit der Mappings verantwortlich.

Grundsätzlich empfiehlt sich dringend jedoch das Prinzip der „Produktparsamkeit“ zu wahren.

Es ist zu beachten, dass z. B. eine Kundennachfrage bzw. ein Kundenauftrag auch zu Produkten im freien Postmarkt führen kann, die keine Entsprechung bei der Deutschen Post haben und dort im Bedarfsfall nicht aufgegeben werden können (z. B. bei Sendungen die außerhalb der eigenen Zustellgebiete der Post- bzw. KEP-Dienstleister adressiert sind). Die jeweiligen Vertragspartner haben in diesen Fällen Lösungen zu erarbeiten, die bei der Nutzung des Austauschs im freien Postmarkt keine Unvereinbarkeit zu den Vorgaben dieses Dokuments schaffen (z. B. Lösungsansätze: Mappings, Abrechnung von individuellen Produkten zu vergleichbaren Produkten des freien Postmarkts u. ä.).

### 5.3.3 Laufzeitmessungen

Die Laufzeit von Sendungen ist ein Merkmal zur Produktdifferenzierung, diese kann als abweichendes Merkmal mitgegeben werden. Gemessen wird die Laufzeit der einzelnen Sendung jedoch grundsätzlich ab der Annahme am Sendungszentrum-Annahme (SZA).

Bei der Laufzeitmessung von Tagespost gilt DIN EN 13850<sup>2</sup> sowie DIN EN 14508<sup>3</sup> als Maßgabe. Bei Massenpost gilt DIN EN 14534<sup>4</sup>.

### 5.4 Zusatzleistungen

Die Differenzierung von Produkt und Zusatzleistungen sind über viele Jahre durch den Marktführer entwickelt worden. Daher orientiert sich der freie Postmarkt auch an dieser Aufteilung. Hierbei wird ebenfalls das jeweils gültige und öffentlich verfügbare Leistungsverzeichnis der DPAG als Grundlage genommen (siehe Tabelle 5).

**Tabelle 5 — Übersicht „DPAG-Zusatzleistungen“**

| <b>Zusatzleistungen</b>           | <b>Vorgaben/Bemerkungen</b>                                                 |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Prio                              | Sendungsverfolgung nur national                                             |
| Nachnahme                         | Nur national, nicht kombinierbar mit Einschreiben oder Einschreiben Einwurf |
| Einschreiben Einwurf              | Zusteller dokumentiert die Zustellung an Zustellpunkt                       |
| Einschreiben                      | Empfänger oder Vertreter dokumentieren die Zustellung                       |
| Eigenhändig                       | Empfangsberechtigter dokumentiert<br>Zusatzleistung: nur bei Einschreiben   |
| Rückschein                        | Beleg zurück an Absender<br>Zusatzleistung: nur bei Einschreiben            |
| Doppel Auslieferungsbeleg         | Zusatzleistung: nur bei Einschreiben                                        |
| Wert national                     | Analog Einschreiben, Versicherungssumme höher                               |
| Dialogpost Easy                   | Zuschlagspflichtig bei Mengen unter 4 000 Stück<br>Mindestmenge 500         |
| Dialogpost nicht automationsfähig | Zuschlagspflichtig                                                          |
| Bund-/Behälterfertigung           | Dialogpost-Rabatt bei Sortierung auf Leitregion bzw. Postleitzahl           |
| Palettenfertigung                 | Dialogpost-Rabatt bei Sortierung auf Leitzone bzw. Leitregion               |

Es wird nicht für jede Kombinationsmöglichkeit von Zusatzleistung(en) und Merkmalen ein eigener Produktname entwickelt. Dies wäre ineffizient, zumal auch Zusatzleistungen entstehen können, die bei Beauftragung/Versand noch nicht bekannt sind (z. B. Niederlegungsgebühren).

### 5.5 Individuelle Produkte

Somit können Basisprodukte (Kombinationen von Beschaffenheit und Merkmalen), in individuellen Produkten sowie bei Bedarf mit Zusatzleistungen in einem Standard abgebildet werden (siehe Tabelle 6).

2 <https://www.beuth.de/de/norm/din-en-13850/320412523>

3 <https://www.beuth.de/de/norm/din-en-14508/248708478>

4 <https://www.beuth.de/de/norm-entwurf/din-en-14534/347117646>