

Briefpostretouren

Unzustellbare und verweigerter Briefpostsendungen effizient verarbeiten

Unzustellbare oder verweigerter Sendungen verursachen Aufwände und Kosten. Mit unserem breiten Angebot von Lösungen rund um die Adresspflege helfen wir Ihnen, Retouren effizient zu verarbeiten und dank sinnvoller Pflege der Adressdatenbank zukünftig zu vermeiden.

Definition Retouren

Es gibt verschiedene Gründe, wieso eine Briefpostsendung zur Retoure wird:

Unzustellbare Sendung

Die Sendung konnte dem Empfänger aus einem der folgenden Gründe nicht zugestellt werden:

- Weggezogen
 - Empfänger konnte nicht ermittelt werden
 - Adressfehler
 - Gestorben
 - Firma erloschen
 - Briefkasten/Postfach wird nicht geleert
- Die Sendung wird zur taxfreien Retoure.

Annahmeverweigerter Sendung

Die Sendung konnte erfolgreich zugestellt werden, der Empfänger verweigerte aber die Annahme.
→ Die Sendung wird zur taxpflichtigen Retoure.

Nicht abgeholte Sendung

Ein eingeschriebener Brief wurde dem Empfänger zur Abholung gemeldet, aber von ihm nicht innerhalb sieben Kalendertagen abgeholt.
→ Die Sendung wird zur taxpflichtigen Retoure.

Preise für taxpflichtige Retouren

Art der Retoure	Preise
Taxpflichtige uneingeschriebene Retouren	CHF 0.60
Taxpflichtige Retouren von eingeschriebenen Briefen	CHF 5.80

Preise inkl. MWST

Die Kosten werden dem Absender in Rechnung gestellt.

Adresspflege vor und nach dem Versand

Je aktueller Ihre Adressen sind, umso kleiner ist die Zahl der unzustellbaren Sendungen. Die Post unterstützt Sie mit verschiedenen Dienstleistungen und Tools bei der Pflege Ihrer Adressdateien, zum Beispiel mit Lösungen für die Bereinigung Ihrer Adressstammdaten oder bei der Wiederbeschaffung von Kontakten. Eine Angebotsübersicht und weitere Informationen finden Sie unter www.post.ch/adresspflege.

Verarbeitungsdauer von Retouren mit und ohne Datamatrix-Code (DmC)

Unzustellbare Briefpostsendungen

Verarbeitung in der Regel innerhalb von sieben Werktagen. Eine Ausnahme bilden eingeschriebene Briefe ohne Rücksendevermerk «Uneingeschrieben zurück» und Gerichtsurkunden. Bei diesen Sendungen erfolgt die Rückzustellung an den Absender in der Regel innerhalb von zwei Werktagen, sofern die vollständige Absenderangabe optisch erkennbar ist.

Annahmeverweigerter Briefpostsendungen

Verarbeitung in der Regel innerhalb von sieben Werktagen. Die Verarbeitungsdauer beginnt erst nach der Verweigerung der Sendung durch den Empfänger. Eine Ausnahme bilden eingeschriebene Briefe ohne Rücksendevermerk «Uneingeschrieben zurück» und Gerichtsurkunden. Bei diesen Sendungen erfolgt die Rückzustellung an den Absender in der Regel innerhalb von zwei Werktagen, sofern die vollständige Absenderangabe optisch erkennbar ist.

Nicht abgeholte eingeschriebene Briefe und Gerichtsurkunden

Zur Abholung gemeldete, innerhalb der Frist nicht abgeholte eingeschriebene Briefe und Gerichtsurkunden: Die Verarbeitung und Rückzustellung an den Absender erfolgt in der Regel innerhalb von zwei Werktagen nach Ablauf der Lagerfrist, sofern die vollständige Absenderangabe optisch erkennbar ist.



Absenderangabe auf der Sendung

Für sämtliche Sendungen wird empfohlen, optisch erkennbare und vollständige(!) Absenderangaben zu machen. Ihre Retouren müssen sonst zur Ermittlung des Absenders möglicherweise geöffnet werden. Sendungen mit Letter ID und Letter ID light müssen nicht zwingend mit einem Absender versehen sein, da dieser im Datamatrix-Code (DmC) enthalten ist. Dieser wird im Retourenprozess auf der Sendung aufgespritzt.

Verarbeitung der Retouren (Angebote)

Bei der Verarbeitung unterscheiden wir:

- **Retouren ohne DmC**
Diese werden immer an den optisch erkennbaren eindeutigen Absender zurückgesandt.
- **WebStamp-frankierte Retouren**
Diese werden immer an den optisch erkennbaren eindeutigen Absender zurückgesandt.
Fehlt dieser, erfolgt die Rücksendung an den Absender gemäss WebStamp-Frankierlizenz.
- **IFS-frankierte Retouren**
Diese werden an den optisch erkennbaren eindeutigen Absender zurückgesandt.
Fehlt dieser, erfolgt die Rücksendung an den Absender gemäss IFS-Frankierlizenz.
- **Retouren mit DmC (Letter ID oder Letter ID light)**
Mit einem DmC können Sie aus einer Angebotspalette von Retourendienstleistungen die gewünschte Behandlung vorverfügen, z. B. eine Datenerfassung, basierend auf dem DmC.
- **Response Zentral (Kundenlösung)**
Im Rahmen von Response Zentral bieten wir Ihnen weitere Dienstleistungen für die Verarbeitung von Retouren mit oder ohne DmC an.
Für diese Dienstleistungen ist eine vertragliche Vereinbarung erforderlich. Bei Interesse kontaktieren Sie bitte Ihre Kundenberaterin oder Ihren Kundenberater.

Rücksendevermerk «Uneingeschrieben zurück»

Mit dem Vermerk «Uneingeschrieben zurück» können Sie im Voraus verfügen, dass Ihr eingeschriebener Brief im Retourenprozess wie eine uneingeschriebene Briefpostsendung behandelt wird.

Dienstleistungen für Retouren mit Datamatrix-Code (DmC)

Der DmC (Letter ID oder Letter ID light) bietet Ihnen die Möglichkeit, aus verschiedenen Angeboten die gewünschte Retourenverarbeitung auszuwählen. Sie legen damit im Voraus fest, wie Ihre Retouren behandelt werden sollen.

Folgende Möglichkeiten stehen Ihnen – auch als Kombination – zur Verfügung:

- «Mit Daten»: Die Retoureninformationen werden in digitaler Form zur Verfügung gestellt (Retourenvorverfügung Rvv 1, 3, 5, 7)
- Physische Rückzustellung der Sendungen an den Absender gemäss Rechnungsreferenz-Nummer (Rvv 0, 7)
- Physische Rückzustellung der Sendungen an eine andere definierte Rückzustelladresse (Rvv 5, 6)
- Einfache Entsorgung der Sendungen (Rvv 1, 2)
- Qualifizierte Entsorgung der Sendungen (Rvv 3, 4)

Die von Ihnen gewünschte Variante wird als Retourenvorverfügung im DmC (Position 34) implementiert.

Folgende Datamatrix-Typen können dazu genutzt werden:

Letter ID

Mit dem dynamischen DmC können alle Retourenvorverfügungen genutzt werden. Sendungsmerkmale und individuelle Informationen lassen sich für jede einzelne Sendung frei definieren und im Code hinterlegen. Weitere Informationen zur Letter ID finden Sie unter www.post.ch/letterid.

Letter ID light

Bei Sendungen mit Letter ID light ist der Inhalt des DmC statisch und für alle Sendungen identisch.

Retourenvorverfügungen (Übersicht)

Vorverfügung im DmC	Angebot	Preis pro Retoure	Leistungsbeschreibung
Wert 0	<ul style="list-style-type: none"> – Physische Rückzustellung an den Absender gemäss RRN – Ohne Datenerfassung 	Gratis	Physische Rückzustellung. Die Absenderangaben werden maschinell auf die Retoure aufgespritzt. Grundlage bildet die Rechnungsreferenznummer (RRN) im DmC. Der Aufdruck wird gegenüber einem allenfalls schon vorhandenen Absendervermerk priorisiert.
Wert 1	<ul style="list-style-type: none"> – Einfache Entsorgung – Mit Datenerfassung 	CHF 0.09	Digitalisierung des DmC und des Retourengrundes. Bereitstellung der Daten und Bilder der Retoure via Onlinedienst «Sendungen verfolgen». Die Retouren gelangen in den einfachen Entsorgungs- und Recyclingprozess der Post.
Wert 2	<ul style="list-style-type: none"> – Einfache Entsorgung – Ohne Datenerfassung 	Gratis	Die Retouren gelangen in den einfachen Entsorgungs- und Recyclingprozess der Post. Informationen zu den unzustellbaren und annahmeverweigerten Sendungen werden nicht zur Verfügung gestellt.
Wert 3	<ul style="list-style-type: none"> – Qualifizierte Entsorgung – Mit Datenerfassung 	CHF 0.11	Digitalisierung des DmC und des Retourengrundes. Bereitstellung der Daten und Bilder der Retoure via Onlinedienst «Sendungen verfolgen». Details zur qualifizierten Entsorgung sind auf der Folgeseite ersichtlich. Bitte nehmen Sie die Nutzungseinschränkungen und die Art der Verarbeitung vor der Wahl dieser Variante zur Kenntnis.
Wert 4	<ul style="list-style-type: none"> – Qualifizierte Entsorgung – Ohne Datenerfassung 	CHF 0.02	Details zur qualifizierten Entsorgung sind auf der Folgeseite ersichtlich. Bitte nehmen Sie die Nutzungseinschränkungen und die Art der Verarbeitung vor der Wahl dieser Variante zur Kenntnis.
Wert 5	<ul style="list-style-type: none"> – Physische Rückzustellung an eine frei wählbare Adresse – Mit Datenerfassung 	CHF 0.09	Digitalisierung der Retoure und Angabe des Retourengrundes. Bereitstellung von Daten und Bildern via Onlinedienst «Sendungen verfolgen». Physische Rückzustellung. Der Absender definiert im DmC die gewünschte Adresse für die Rückzustellung in Form einer AMP-Nummer. Wenn Sie Unterstützung benötigen, wenden Sie sich an die Supportstelle «Gut zum Druck».
Wert 6	<ul style="list-style-type: none"> – Physische Rückzustellung an frei wählbare Adresse – Ohne Datenerfassung 	Gratis	Physische Rückzustellung. Der Absender definiert im DmC die gewünschte Adresse für die Rückzustellung in Form einer AMP-Nummer. Wenn Sie Unterstützung benötigen, wenden Sie sich an die Supportstelle «Gut zum Druck».
Wert 7	<ul style="list-style-type: none"> – Physische Rückzustellung an den Absender gemäss RRN – Mit Datenerfassung 	CHF 0.09	Digitalisierung des DmC und des Retourengrundes. Bereitstellung der Daten und Bilder der Retoure via Onlinedienst «Sendungen verfolgen». Physische Rückzustellung. Die Absenderangaben werden maschinell auf die Retoure aufgespritzt. Grundlage bildet die Rechnungsreferenznummer (RRN) im DmC. Der Aufdruck ist gegenüber einem allenfalls schon vorhandenen Absendervermerk priorisiert.
Zuschlag bei den Werten 1, 3, 5, 7	Kostenpflichtige Nachverarbeitung von Retouren	CHF 0.15	Offen versandte Sendungen (Magazine, Kataloge usw.), Sendungen über 2 cm Dicke und weitere besondere Formate können nicht mit den Briefsortiermaschinen verarbeitet werden. Gelangt eine solche Retoure in die manuelle Nachverarbeitung, wird sie bei Vorverfügung 1, 3, 5, 7 als kostenpflichtige Nacherfassung von Retouren mit einem Zuschlag von CHF 0.15 (inkl. MWST) verarbeitet. Diese Daten stehen Ihnen nur ohne Bilder zur Verfügung.

Alle Preise inkl. MWST

Beschrieb der einzelnen Bestandteile

Datenerfassung (digitale Retourenverarbeitung)

Mit dem Onlinedienst «Sendungen verfolgen» können Sie die Daten und in der Regel auch ein Bild der Sendung via Kundenportal «Meine Post» abrufen. Zum Herunterladen der Daten stehen Ihnen zwei Optionen zur Verfügung:

- Download einer PDF-Datei mit Daten und einem Bild jeder Retoure
- Download einer CSV- oder XLSX-Datei

Die Anbindung an Ihre firmeneigene IT-Lösung erleichtert die weitere Verarbeitung der Daten. Eine Übersicht zum Aufbau des Datenfiles finden Sie im Anhang dieses Factsheets.

Über den Onlinedienst «Sendungen verfolgen» im Kundenportal «Meine Post» können Sie auch Dritten (z. B. einem externen Dienstleister) Zugriff auf Ihre Retourendaten gewähren. So kann die von Ihnen beauftragte Stelle die Daten direkt weiterbearbeiten.

DataTransfer ist die elektronische Schnittstelle zur Post für den direkten Austausch von Sendungsdaten und Statusberichten für Pakete, Briefe mit Barcode und Briefe mit Letter ID. Die Datenübertragung erfolgt über eine sichere SFTP-Verbindung. In Form des Berichts 19 von DataTransfer stehen die Retourendaten – auf Wunsch auch mit Umzugsadressen (kostenpflichtig) – täglich zur Abholung bereit. Mehr Informationen zu DataTransfer finden Sie unter www.post.ch/datatransfer.

Einfache Entsorgung der Retouren

Die Retouren gelangen in den einfachen Entsorgungs- und Recyclingprozess der Post. Die Post kann die Sendungen unter Wahrung des Postgeheimnisses an externe Partner zur weiteren Behandlung übergeben.

Qualifizierte Entsorgung der Retouren

Die Retouren werden qualifiziert unter Wahrung des Postgeheimnisses entsorgt. Informationen zu Absendern, Sendungsinhalten und Empfängerdaten sind für allfällige Abnehmer der Stoffe nicht wiederherstellbar.

Die Post kann die Sendungen unter Wahrung des Postgeheimnisses und der Datenschutzrichtlinien an externe Partner zur weiteren Behandlung übergeben. Die Sendungen werden geschreddert. Zulässig bei Verpackung und Inhalt sind nur Materialien aus Papier und Karton, Plastikfolien sowie Kundenkarten aus Plastik, die keine Metallteile (z. B. Chip aus Metall, sichtbar oder unsichtbar) beinhalten. Kredit- und Debitkarten sind bei der qualifizierten Entsorgung aus Sicherheitsgründen grundsätzlich ausgeschlossen. Bei offen versandten Katalogen beschränkt sich die qualifizierte Entsorgung auf die Seite mit den Adressangaben. Kunden, die die qualifizierte Entsorgung der Post in Anspruch nehmen, kennen und akzeptieren diese Rahmenbedingungen mit ihrer Nutzung der Retourenvorverfügung 3 oder 4 im DmC.

Informationen zum Retourengrund

Den Grund für die Unzustellbarkeit einer Sendung ersehen Sie in der Regel aus dem auf der Sendung angebrachten Retourenkleber.

Wird die Unzustellbarkeit bereits bei der Sortierung im Versandprozess automatisch erkannt (Früherkennung), wird der Retourengrund in Klartext auf die Sendung gespritzt. Dies aber in abgekürzter Form.

Deutsch	Französisch	Italienisch
WEGGEZOGEN	DEMENAGE	TRANSLOCATO
EMPF. N. ERM	DEST. INTROU.	DEST. IRREP.
GESTORBEN	DECEDE	DECEDUTO
FIRMA ERL.	ENTR. FERMEE	DITTA CESS.

Idealerweise sehen Sie bei der Sendungsgestaltung den gegebenenfalls benötigten Platz vor, indem Sie die Höhe der Codierzone auf 5 cm ausdehnen. www.post.ch/briefgestaltung

Rahmenbedingungen für die Verarbeitung von Briefpostretouren mit Datamatrix-Code (DmC)

Gültigkeit des Angebots

Der DmC für Retourenvorverfügungen ist eine bewährte Dienstleistung, die es den Kundinnen und Kunden ermöglicht, ihr Adressmanagement zu optimieren und damit Kosten zu sparen. Für die Post bietet diese automatisierte Verarbeitung die Möglichkeit, einen weiteren Anstieg der Verarbeitungskosten für Retouren zu vermeiden. Diese Leistungen können jedoch nur bei automatisierter Verarbeitung ohne Zuschläge oder Einschränkungen des Angebots erbracht werden.

Anforderungen an die Sendungsherrichtung

Die Nutzungsmöglichkeiten für die Retourenvorverfügungen (Rvv) bestehen **uneingeschränkt und ohne Zuschläge**, sofern folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

Die Sendung ist im Retourenprozess maschinell verarbeitbar:

- Verschlussene Sendung
- Couverts und foliierte Sendungen
- Bis Format B4
- Bis maximal 2 cm dick
- Genügende Festigkeit

Sendungen mit eingeschränkter Verarbeitung
Betroffene Sendungen:

- Offen versandte Sendungen (Kataloge usw.)
- Offen versandte Zeitungen
- Unförmige Sendungen
- Dünne Karten

Einschränkungen:

- Eine Retourenvorverfügung «mit Daten» bieten wir nur in Form von Daten, ohne Bilder, an.
- Für den ganzen Versand darf im DmC immer nur eine Retourenvorverfügung bestehen (z. B. Rvv 1).
- Bei Rvv 5 oder 6 darf für den ganzen Versand im DmC immer nur eine AMP-ID bestehen.

Zusatzkosten für nicht maschinell verarbeitbare Sendungen

Betroffene Sendungen:

- Offen versandte Sendungen (Kataloge usw.)
- Offen versandte Zeitungen
- Aufgrund von Format oder Gewicht nicht maschinell verarbeitbare Sendungen
- Unförmige Sendungen
- Aus anderen Gründen nicht maschinell verarbeitbare Sendungen

Zusatzkosten:

- (Nur) bei einer Retourenvorverfügung «mit Daten» wird ein Zuschlag von 15 Rappen je Retoure in Rechnung gestellt.
- Dies gilt auch für Sendungen, für die der Spezialsendungszuschlag bezahlt wurde.

Anforderungen an die Verarbeitbarkeit des DmC

Voraussetzungen:

- Der DmC muss korrekt befüllt sein.
- Der DmC muss bei mindestens 95 Prozent der Retouren eines Versands maschinell verarbeitbar sein.

Problematische Sendungen:

- Foliierte Sendungen mit DmC direkt auf der Folie
- Sendungen im Fenstercouvert, bei denen der DmC im Fenster «schwimmt»
- Gewisse kreative Sendungen mit Beeinträchtigung des DmC (farbige Couverts)

Einschränkungen:

Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, werden die nicht maschinell verarbeitbaren Briefpostretouren ohne Verarbeitung an den Absender zurückgesandt.

DmC bei foliierten Retouren

Wir empfehlen, den DmC **nicht** direkt auf der Folie anzubringen, sondern **unter** transparenter Folie auf einem Einlageblatt oder auf der Sendung.

Sollten Sie den DmC dennoch **direkt auf der Folie** anbringen, gelten Vorgaben, insbesondere betreffend Folienstärke, damit die Verarbeitung uneingeschränkt möglich ist.

Das Produktmanagement Retouren steht gerne beratend zur Verfügung. Wenden Sie sich bei Bedarf an Ihre Kundenberaterin oder Ihren Kundenberater der Post.

Generell: Qualität der Verarbeitung von Retouren

Die automatische und manuelle Retourenverarbeitung sind anspruchsvolle Prozesse.

Es ist nicht möglich, 100 Prozent der Briefpostretouren in der erwarteten Qualität zu verarbeiten.

Gründe:

- Mängel in der Sendungsherrichtung (DmC ist nicht lesbar, insbesondere bei foliierten Sendungen, eindeutiger Absender fehlt)
- Fehlbehandlungen durch die Post (DmC wird überklebt oder überschrieben)
- Beeinträchtigungen durch die Kunden (Empfänger überschreibt den DmC bei annahmeverweigten Sendungen)

Es ist also denkbar, dass Sie jeweils eine geringe Menge an Retouren physisch zurückerhalten, obwohl eine andere Vorverfügung gewählt wurde. Bei grösseren Mengen können Sie sich für die Ursachenklärung und Lösungen an Ihre Kundenberaterin oder Ihren Kundenberater wenden.

Anhang

Strukturdatenfile (CSV oder XLSX) bei Retouren mit DmC (Letter ID oder Letter ID light).

Bezeichnung	Format	Datenbeispiel	Ihr Nutzen
Datum	TT.MM.JJJJ	«20.01.2020»	Sie sehen, wann die Retouren durch die Post erfasst wurden.
Rechnungsreferenznummer (RRN)	Numerisch, achtstellig	«50012391»	Mit der Rechnungsreferenznummer geben Sie die Kostenstelle an, über die die kostenpflichtigen Retouren und Retouren-Dienstleistungen abgerechnet werden sollen.
Retourengrund	Text	«Weggezogen, Nachsendefrist abgelaufen»	Der Retourengrund in Klartext gibt Ihnen Auskunft darüber, weshalb die Sendung nicht zugestellt werden konnte. Weitere Beispiele siehe Folgeseite
Auftragsnummer (PNR)	Numerisch, sechsstellig	«000236»	Für ein allfälliges Splitting Ihres Versands – zum Beispiel im Interesse einer verbesserten Nachvollziehbarkeit – können Sie verschiedene Auftragsnummern verwenden. Im DmC sind diese zwischen den Stellen 16 bis 21 codiert.
Sendungsnummer	Numerisch, neunstellig	«000012345»	Dank der Sendungsnummer ist jede Sendung identifizierbar und lässt sich mit weiteren Elementen verknüpfen. Nutzen Sie die Sendungsnummer auch als Kundennummer. Im DmC ist diese zwischen den Stellen 22 bis 30 codiert.
Sorte (Sendungszweck)	Numerisch, einstellig	«8»	Sie können im DmC den Sendungszweck hinterlegen und eigene Werte definieren, beispielsweise 8 = Marketing. Im DmC ist für diesen Wert die Stelle 35 reserviert.
Frankierart	Text	«Letter ID» (PP Business)	Die Frankierart zeigt Ihnen auf, mit welchem Typ des DmC die Sendung versandt wurde (z. B. 20/21 Letter ID, 31 Letter ID light). Im DmC ist dieser Wert auf den Stellen 6 und 7 codiert.
Retourenart	Text	«Adresse ungültig»	Sie erfahren, ob die Sendung wegen fehlerhafter Adresse nicht zugestellt werden konnte oder ob sie zwar zugestellt wurde, aber der Empfänger die Annahme jedoch verweigert hat. Weitere Beispiele siehe Folgeseite
DmC → 37 (kundenindividueller Teil)	Alphanumerisch; – maximal 52 numerisch – oder 31 alphanumerisch	«123456789012abcd ...»	Hier können Sie beispielsweise eine Artikelnummer oder eine Kundennummer hinterlegen. Im DmC sind die kundenindividuellen Werte ab Stelle 37 codiert.
Code1	Alphanumerisch; – maximal 88 numerisch – oder 58 alphanumerisch	«123456789012abcd ...»	Enthält in der Regel den gesamten DmC
Code2	Alphanumerisch; – maximal 88 numerisch – oder 58 alphanumerisch	«123456789012abcd ...»	Kann Informationen zu weiteren Codes auf der Sendung enthalten.
Grund-Code	Numerisch	10	Retourengrund codiert (10 = weggezogen) Weitere Beispiele siehe Folgeseite
Art-Code	Numerisch	30	Art-Code codiert (30 = Adresse korrekt, Annahme verweigert) Weitere Beispiele siehe Folgeseite
Sendungsbild	Alphanumerisch	Link	Der Link verweist auf ein Bild (PDF) der Retoure im Kundenportal «Meine Post», Onlinedienst «Sendungen verfolgen»

Retourengrund		Adresse ungültig	Adresse korrekt, Annahme verweigert	Retourengrund unbekannt
		Art-Code		
Grund-Code	Bezeichnung	10	30	40
01	Retourengrund unbekannt			X
10	Weggezogen	X		
20	Empfänger konnte nicht ermittelt werden	X		
30	Adressfehler	X		
31	Frankierte Rücksendung		X	
40	Gestorben	X		
50	Firma erloschen	X		
60	Briefkasten/Postfach wird nicht geleert		X	
70	Rückgabe durch Empfänger		X	
80	Nicht angenommen, Adresse korrekt		X	
90	Frankierte Rücksendung durch Empfänger		X	

