

RETOUREN

UNZUSTELLBARE SENDUNGEN REDUZIEREN UND EFFIZIENTER VERARBEITEN

Mit einem breiten Angebot von Lösungen rund um die Adresspflege hilft Ihnen die Post, die Zahl der unzustellbaren Sendungen zu senken. Dennoch lassen sich Brief- und Zeitungsretouren nicht vollumfänglich vermeiden. Nutzen Sie unsere Dienstleistungen für eine effiziente Verarbeitung.

Das Wichtigste in Kürze

Es gibt verschiedene Gründe für die Rückzustellung von Briefen und Zeitungen an den Absender:

Unzustellbare Sendung

Sendung, die durch die Post aus adressbedingten Gründen (z. B. fehlerhafte oder unvollständige Adresse) nicht zugestellt werden kann. Die Sendung bleibt während der Verarbeitung stets innerhalb der Prozesse der Post und ist taxfrei.

Annahmeverweigerte Sendung

Sendung, die durch die Post erfolgreich zugestellt werden konnte, vom Empfänger aber verweigert wurde (direkt beim Empfang oder nachträglich). Die Sendung kann während der Verarbeitung die Prozesse der Post verlassen (z. B. vorübergehender Verbleib beim Empfänger) und ist taxpflichtig.

Nicht abgeholte Sendung

Sendung, die dem Empfänger zur Abholung gemeldet wurde und nach Fristablauf an den Absender zurückgeschickt wird. Die Sendung bleibt während der Verarbeitung stets innerhalb der Prozesse der Post, ist aber taxpflichtig.

Durch Empfänger frankierte Sendung

Sendung, die durch die Post erfolgreich zugestellt wurde, jedoch vom Empfänger im ursprünglichen Umschlag neu frankiert zurückgeschickt wird. Die Sendung verlässt somit zwischenzeitlich die Post und deren Prozesse.

Preise Rückzustellung

Art der Retoure	Preise
Unzustellbare Sendung	gratis
Annahmeverweigerte Sendung	CHF 0.53*
Nicht abgeholte Sendung	CHF 0.53*
Durch Empfänger frankierte Sendung	vom Empfänger bezahlt

* Einheitspreis, unabhängig von Sendungsart, Format und Gewicht, inkl. MWST.

Rücklaufzeiten von Retouren

Brief- und Zeitungsretouren ohne Datamatrix-Code oder mit Datamatrix-Codes Typen wie IFS oder Webstamp werden unabhängig von Format und Versandprodukt im gleichen Kanal verarbeitet. Die physischen Rücklaufzeiten von unzustellbaren Sendungen betragen sowohl für A- und B-Post als auch Zeitungen bis zu sieben Werktagen. Sofern im Datamatrix-Code (Letter ID oder PP Easy) für die Retouren Daten und Bilder vorverfügt wurden, stehen diese bereits wenige Stunden nach der Bearbeitung via Onlinedienst «Sendungen verfolgen» im Kundenlogin Post (KLP) elektronisch zur Verfügung.

Bei Einschreiben ohne Rücksendevermerk sowie Betreibungs- und Gerichtsurkunden werden die Retouren in einem separaten Kanal verarbeitet. Die Laufzeit beträgt bis zu zwei Werktagen.

Absenderangabe auf der Sendung

Für sämtliche Sendungen ist ein optisch erkennbarer Absender empfohlen. Auch ein Firmenlogo ohne komplette Absenderangabe kann dazu führen, dass eine Retoure zur Ermittlung des Absenders geöffnet werden muss. Informationen zur korrekten Gestaltung von Sendungen finden Sie in verschiedenen Factsheets, die Sie unter www.post.ch/briefgestaltung → Briefe gestalten herunterladen können.

Retouren aus dem Ausland

Ausländische Postgesellschaften einschliesslich der Liechtensteinischen Post AG verwenden eigene Retourenkleber. Eine digitalisierte Verarbeitung der Retouren ist deshalb nicht möglich. Die Sendungen werden mit «Retourengrund unbekannt» angezeigt.

Weitere Dienstleistungen

Response Zentral

Im Rahmen von Response Zentral bietet Ihnen die Post weitere Dienstleistungen für die effiziente Verarbeitung von Retouren mit oder ohne Datamatrix-Code an. Kontaktieren Sie für ausführliche Informationen Ihre Kundenberaterin oder Ihren Kundenberater.

Adresspflege

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

Retouren-Dienstleistungen für Sendungen mit Datamatrix-Code

Die Post sendet unzustellbare und annahmeverweigte Sendungen standardmässig in physischer Form an den optisch erkennbaren Absender zurück. Der Datamatrix-Code (Letter ID oder PP easy) bietet Ihnen die Möglichkeit, Retouren ausschliesslich digital in Form von Daten und Bildern anzufordern oder die Sendungen in physischer Form an eine von Ihnen vorgegebene Adresse umzuleiten. Dazu legen Sie im Voraus fest, wie ihre Retouren behandelt werden.

Drei Basisleistungen stehen zur Wahl:

1. Digitale oder physische Rückzustellung an den Absender
2. Digitale oder physische Rückzustellung an eine definierte Rückzustelladresse
3. Entsorgung (einfach oder qualifiziert)

Die Basisleistungen lassen sich auch kombinieren. Die von Ihnen gewünschte Variante wird als Retourenvorverfügung im Datamatrix-Code (Position 34) festgelegt.

Folgende Datamatrix-Codes können dazu verwendet werden:

Datamatrix-Code PP Easy

Bei Sendungen mit PP Easy ist der Inhalt des Datamatrix-Codes statisch und für alle Sendungen identisch. Neben der Retourenvorverfügung kann auch der Zweck der Sendung (z. B. Rechnung, Werbung usw.) im Code hinterlegt werden.

Datamatrix-Code Letter ID (von der Post empfohlen)

Mit Hilfe von Letter ID lassen sich die Verarbeitungsprozesse effizienter und kostengünstiger abwickeln. Im Gegensatz zu PP Easy ist der Datamatrix-Code Letter ID dynamisch: Sendungsmerkmale und individuelle Informationen lassen sich für jede einzelne Sendung frei definieren und im Code hinterlegen. Letter ID ermöglicht zudem eine versandbasierte Adressprüfung, bei der bereits vor dem Versand die Zustellbarkeit jeder einzelnen Sendung ermittelt wird. Weitere Informationen zur Letter ID finden Sie unter www.post.ch/letterid.

Retouren-Dienstleistungen und Preise

Vorverfügung	Angebot	Preis pro Retoure	Leistungsbeschreibung
Wert 0	Physische Rückzustellung an den Absender gemäss Rechnungsreferenznummer (RRN)	gratis	Physische Rückzustellung. Die Absenderangaben werden maschinell auf die Retoure aufgespritzt. Grundlage bildet die Rechnungsreferenznummer (RRN) im Datamatrix-Code.
Wert 1 Von der Post empfohlen	– Mit Daten – Einfache Entsorgung	CHF 0.09	Digitalisierung der Retoure und Angabe des Retourengrunds. Bereitstellung von Daten und Bild via Onlinedienst «Sendungen verfolgen». Die Retouren gelangen via Altpapier oder via Betriebskehrrecht in den Entsorgungs- und Recycling-Prozess.
Wert 2	Einfache Entsorgung	gratis	Die Retouren gelangen via Altpapier oder via Betriebskehrrecht in den Entsorgungs- und Recycling-Prozess. Es erfolgt keine Rückmeldung von nicht korrekten Adressen an den Absender.
Wert 3 Von der Post empfohlen	– Mit Daten – Qualifizierte Entsorgung	CHF 0.11	Digitalisierung der Retoure und Angabe des Retourengrunds. Bereitstellung von Daten und Bild via Onlinedienst «Sendungen verfolgen». Die Retouren werden unter Wahrung des Postgeheimnisses geschreddert und entsorgt. Informationen zu Absender, Sendungsinhalten und Empfängerdaten sind für allfällige Abnehmer der Stoffe nicht wiederherstellbar. Die Dienstleistung kann nur für schredderbare Inhalte ausgeführt werden.
Wert 4	Qualifizierte Entsorgung	CHF 0.02	Die Retouren werden unter Wahrung des Postgeheimnisses geschreddert und entsorgt. Informationen zu Absender, Sendungsinhalten und Empfängerdaten sind für allfällige Abnehmer der Stoffe nicht wiederherstellbar. Die Dienstleistung kann nur für schredderbare Inhalte ausgeführt werden. Es erfolgt keine Rückmeldung von nicht korrekten Adressen an den Absender.
Wert 5	– Mit Daten – Physische Rückzustellung an frei wählbare Adresse	CHF 0.09	Digitalisierung der Retoure und Angabe des Retourengrunds. Bereitstellung von Daten und Bild via Onlinedienst «Sendungen verfolgen». Physische Rückzustellung. Der Absender definiert im Datamatrix-Code die gewünschte Adresse für die Rückzustellung. Die Adresse darf von der Rechnungsreferenznummer (RRN) abweichen.
Wert 6	Physische Rückzustellung an frei wählbare Adresse	gratis	Physische Rückzustellung. Der Absender definiert im Datamatrix-Code seine gewünschte Rückzustelladresse. Diese darf von der Rechnungsreferenznummer (RRN) abweichen.
Wert 7	– Mit Daten – Physische Rückzustellung an Absender gemäss Rechnungsreferenznummer (RRN)	CHF 0.09	Digitalisierung der Retoure und Angabe des Retourengrunds. Bereitstellung von Daten und Bild via Onlinedienst «Sendungen verfolgen». Physische Rückzustellung. Die Absenderangaben werden maschinell auf die Retoure aufgespritzt. Grundlage bildet die Rechnungsreferenznummer (RRN) im Datamatrix-Code.

Alle Preise inkl. MWST.

Die Post kann die Retouren-Dienstleistungen nur gewährleisten, wenn die Sendung und der Datamatrix-Code maschinell verarbeitet werden können. Datamatrix-Codes bei offenen, unförmigen oder Sendungen über 2 cm Dicke kann die Post nicht verarbeiten. Bei nicht für die maschinelle Retourenverarbeitung geeigneten Sendungen (Offenversand oder über 2 cm dick oder unförmiger Inhalt) ist die Verwendung einer Vorverfügung «mit Daten» (1, 3, 5, 7) nicht zu empfehlen. Gelangt eine solche Retoure dennoch in die Nachverarbeitung erhebt die Post einen Zuschlag von CHF 0.15 Rp. (inkl. MWST).

Damit Sie von den Retouren-Dienstleistungen profitieren können, müssen gewisse Voraussetzungen erfüllt sein. Detaillierte Informationen, Vorgaben und Anleitungen zur Beschaffenheit der Sendungen und zur Programmierung der Datamatrix-Codes vermittelt Ihnen das Handbuch «Barcodes und Datamatrix-Codes für Briefsendungen». Sie finden es unter www.post.ch/letterid → Dokumente.

Gut zum Druck

Damit wir Ihre Sendungen maschinell verarbeiten können, überprüfen wir für Sie die Aufbereitung und Platzierung des Datamatrix-Codes. Bitte senden Sie für die Homologation pro Sendungsart je fünf Originalmuster mit den entsprechenden Briefumschlägen an:

Post CH AG
Post Mail Gut zum Druck 2nd Level
Lischmatt 40
4621 Härkingen
Telefon: 058 667 71 20
E-Mail: gzd2ndpm@post.ch

Datenverarbeitung bei digitaler Rückzustellung

Datenerfassung und Digitalisierung

Die Post erfasst bei den Vorverfügungen 1, 3, 5 und 7 von jeder Retoure (sofern ein schweizerischer Retourenkleber besteht) die relevanten Daten aus dem Datamatrix-Code einschliesslich des Retourengrundes. Mit dem Onlinedienst «Sendungen verfolgen» können Sie die Daten und ein Bild der Sendung via Kundenlogin Post (KLP) abrufen.

Download der Retourendaten

- 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 XLS-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 Kundenlogin Post (KLP) 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.

Täglicher Empfang von Retourendaten mit DataTransfer

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 täglich zur Abholung bereit. Mehr Informationen zu DataTransfer finden Sie unter www.post.ch/datatransfer.

Wichtige Informationen zu Retouren mit physischer Rückzustellung

Für sämtliche Retouren, die eine physische Rückzustellung – namentlich die Retourenvorverfügung 0, 5, 6 und 7 – beinhalten gibt es folgende zwei Hinweise zu beachten:

1. Angaben der Retourengründe

Den Grund für die Unzustellbarkeit einer Sendung ersehen Sie aus dem auf der Sendung angebrachten Retourenkleber. Wenn wir die Unzustellbarkeit bereits bei der Sortierung erkennen, wird der Retourengrund in Klartext auf die Sendung gespritzt. Dies auch 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.


2. Aufdruck der Rücksendeadresse auf der Retoure

Sendungen mit Letter ID und PP easy müssen nicht zwingend mit einem Absender versehen sein, da dieser im Datamatrix-Code vorhanden ist. Bei physischen Retouren spritzen wir die Rücksendeadresse im Sortierprozess gemäss den Informationen aus dem Datamatrix-Code gut erkennbar auf. Idealerweise sehen Sie bei der Sendungsgestaltung den gegebenenfalls benötigten Platz vor, indem Sie die Höhe der Codierzone auf 5 cm ausdehnen.

Ihre Vorteile einer digitalen Retourenverarbeitung


Verarbeiten Sie Ihre Retouren digital und überlassen Sie uns die Entsorgung Ihrer physischen Retouren. Der dynamische Datamatrix-Code Letter ID bietet Ihnen Möglichkeit, die Angaben Ihrer Kunden (bspw. eine Kundennummer) mit den Retourendaten zu verknüpfen und an Ihre IT-Systeme anzubinden. Dadurch lassen sich bisherige Prozesse dank Daten effizienter gestalten. Nachfolgende Darstellung zeigt eine Gegenüberstellung der beiden Varianten:

Physische Retourenverarbeitung



- Empfang der physischen Retouren
- Manuelle Sortierung der Retouren nach Gründen oder nach Alphabet
- Manuelle Identifikation der Adressen retournierter Sendungen in der Kundendatenbank
- Adressnachforschung und Adressbereinigung
- Entsorgung der Retouren

Digitale Retourenverarbeitung



- Erfassung der Retouren in Form von Daten (CSV oder XLS); Zugriff über Kundenlogin Post (KLP) oder via DataTransfer
- Verknüpfung der Retourendaten mit der Kundendatenbank dank Nutzung der Kundennummer als Sendungsnummer
- Automatische Auslösung der nachgelagerten Prozesse für die Adressbereinigung
- Auf Wunsch Entsorgung der physischen Retouren durch die Post



Anhang

Struktur Datenfile (csv- oder xls) bei Retouren mit Datamatrix-Code (Letter ID oder PP easy).

Bezeichnung	Format	Datenbeispiel	Ihr Nutzen
Datum	TT.MM.JJJJ	«01.04.2011»	Sie sehen, wann die Retouren durch die Post erfasst wurden.
RRN (Rechnungs- referenznummer)	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.
Auftragsnummer (PNR)	Numerisch, sechsstellig	«000236»	Für ein allfälliges Splitting Ihres Versands – zum Beispiel im Interesse einer verbesserten Nachvollziehbarkeit – können sie verschiedene Auftragsnummern verwenden. Im Datamatrix-Code 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 Datamatrix-Code ist diese zwischen den Stellen 22 bis 30 codiert.
Sorte (Sendungszweck)	Numerisch, einstellig	«8»	Sie können im Datamatrix-Code den Sendungszweck hinterlegen und eigene Werte definieren, beispielsweise 8 = Marketing. Im Datamatrix-Code ist für diesen Wert die Stelle 35 reserviert.
Frankierart	Text	«Letter ID»	Die Frankierart zeigt Ihnen auf, mit welchem Typ des Datamatrix-Code die Sendung versandt wurde (z. B. 20/21 Letter ID, 31 PP Easy). Im Datamatrix-Code 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, die Annahme durch den Empfänger jedoch verweigert wurde.
DmC → 37 (Kundenindividueller Teil)	Alphanumerisch; – maximal 52 numerisch – oder 31 alphanumerisch	«123456789012abcd ...»	Hier können Sie beispielsweise eine Artikelnummer oder eine Kundennummer hinterlegen. Im Datamatrix-Code sind die kundenindividuellen Werte ab Stelle 37 codiert.
Code1 und Code2	Alphanumerisch; – maximal 88 numerisch – oder 58 alphanumerisch	«123456789012abcd ...»	Diese Stellen ergänzen die kundenindividuellen Positionen. Sie können hier beispielsweise das Verarbeitungsprodukt (VAP) einfügen, damit Sie nachvollziehen können, wie die Sendung auf dem Hinweg verschickt wurde.
Code2	Alphanumerisch; – maximal 88 numerisch – oder 58 alphanumerisch	«123456789012abcd ...»	Diese Stellen ergänzen die kundenindividuellen Positionen. Sie können hier beispielsweise das Verarbeitungsprodukt (VAP) einfügen, damit Sie nachvollziehen können, wie die Sendung auf dem Hinweg verschickt wurde.

Bezeichnung	Format	Datenbeispiel	Ihr Nutzen
Grund-Code	Numerisch, zweistellig	<ul style="list-style-type: none"> - Retourengrund unbekannt (01) - Weggezogen (10) - Empfänger konnte nicht ermittelt werden (20) - Adressfehler (30) - Frankierte Rückzustellung (31) - Gestorben (40) - Firma erloschen (50) - Briefkasten/Postfach wird nicht geleert (60) - Rückgabe durch Empfänger (70) - Nicht angenommen, Adresse korrekt (80) - Frankierte Rückzustellung durch Empfänger (90) 	Anhand der verschiedenen Grund-Codes können sie beispielsweise in Kombination mit der Sendungsnummer und den hinterlegten kundenindividuellen Informationen automatische Workflows für nachgelagerte Arbeiten in Ihre Geschäftsprozesse implementieren.
Art-Code	Numerisch, zweistellig	<ul style="list-style-type: none"> - Adresse ungültig (10) - Adresse korrekt, Annahme verweigert (30) - Retourenart unbekannt (40) 	Anhand der verschiedenen Art-Codes können sie beispielsweise in Kombination mit der Sendungsnummer und den hinterlegten kundenindividuellen Informationen automatische Workflows für nachgelagerte Arbeiten in Ihre Geschäftsprozesse implementieren.