

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DIE NUTZUNG DER DHL ONLINE FRANKIERUNG

## 1. Geltungsbereich/Vertragsgrundlagen

(1) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Verträge mit der Deutschen Post AG, Charles-de-Gaulle Straße 20, 53113 Bonn, nachfolgend „Deutsche Post“, für die Nutzung der Online-Frankierapplikation. Mit dieser Applikation kann der Kunde adressierte Paketlabels, nachfolgend „DHL Versandmarken“, für die zur Auswahl stehenden Produkte zum Ausdruck am hauseigenen Drucker oder vorausbezahlte individuelle Coupons, nachfolgend „Coupons“, die zum Erwerb von DHL Versandmarken genutzt werden können, erwerben.

(2) Die DHL Versandmarken berechtigen den darauf als Absender Angegebenen, den angegebenen Transportservice (DHL Päckchen, DHL Paket, DHL ExpressEasy-Sendungen, Abholung) zu dem auf der DHL Versandmarke angegebenen Empfänger gemäß den für den jeweiligen Transportservice geltenden und an den jeweiligen Standorten von Deutsche Post einsehbaren allgemeinen Bedingungen<sup>1</sup> und Preisen von Deutsche Post und ihrer verbundenen Unternehmen zu verlangen. Der Vertrag über den jeweiligen Transportservice kommt erst mit Einlieferung bzw. Übergabe der Sendung bei bzw. an Deutsche Post oder der mit ihr verbundenen, sich aus den jeweiligen allgemeinen Bedingungen ersichtlichen zuständigen Unternehmen zustande.

(3) Die Coupons berechtigen den Kunden die für die Coupons angegebenen DHL Versandmarken in der Frankierapplikation zu bestellen.

## 2. Vertragsschluss

Der Kunde gibt mit der Bestellung ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages ab. Der Vertrag über die bestellte DHL Versandmarke, die beauftragte Abholung oder den Coupon kommt mit der Annahme des Angebots durch die Deutsche Post zustande. Die Annahme erfolgt durch Übersendung einer Auftragsbestätigung per E-Mail, mit der in der Regel auch die jeweils bestellten Produkte bereit gestellt werden.

## 3. Widerrufsbelehrung

### 3a Widerrufsbelehrung für die Online-Frankierung

#### (1) Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen Ihre Bestellung der DHL Versandmarke oder der Coupons zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die DHL Versandmarke oder den Coupon in Besitz genommen (d. h. gedruckt bzw. in Ihrem E-Mail-Postfach empfangen) haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Deutsche Post AG; DHL Online Frankierung; Charles-de-Gaulle Str. 20; 53113 Bonn) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. online unter [dhl.de/widerruf](https://dhl.de/widerruf), per E-Mail an [widerruf@dhl.com](mailto:widerruf@dhl.com), telefonisch unter 0228 4333112 oder mit einem per Post versandten Brief) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dazu eine eindeutige Erklärung auf unserer Webseite [dhl.de/widerruf](https://dhl.de/widerruf) elektronisch übermitteln oder das Muster- Widerrufsformular nutzen, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

<sup>1</sup> AGB Brief National bzw. AGB Brief International für Päckchen; AGB Paket/Express National für nationale Paket und Express Sendungen bzw. AGB Paket International für internationale Pakete und ATB ExpressEasy International für internationale ExpressEasy Sendungen.

#### (2) Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die DHL Versandmarken oder Coupons unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an Deutsche Post AG; DHL Online Frankierung; Charles-de-Gaulle Str. 20; 53113 Bonn zurückzusenden oder zu übergeben oder in Ihrem E-Mail-Postfach unwiderruflich zu löschen oder im Falle von gedruckten DHL Versandlabel zu vernichten. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden oder unwiderruflich löschen oder vernichten.

Im Falle einer Rücksendung tragen Sie die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der DHL Versandmarke.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der DHL Versandmarke oder des Coupons nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der DHL Versandmarke oder des Coupons nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

### 3b Widerrufsbelehrung für den Abholservice

#### (1) Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Deutsche Post AG; DHL Online Frankierung; Charles-de-Gaulle Str. 20; 53113 Bonn) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. online unter [dhl.de/widerruf](https://dhl.de/widerruf), per E-Mail an [widerruf@dhl.com](mailto:widerruf@dhl.com), telefonisch unter 0228 4333112 oder mit einem per Post versandten Brief) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dazu eine eindeutige Erklärung auf unserer Webseite [dhl.de/widerruf](https://dhl.de/widerruf) elektronisch übermitteln oder das Muster- Widerrufsformular nutzen, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

#### (2) Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

#### 4. Rechte und Pflichten der Deutschen Post

(1) Die Deutsche Post behält sich neben ihren gesetzlichen Ansprüchen gegenüber dem Kunden vor, den Zugang zu der Online Frankierapplikation über das Internet zu sperren und/oder die Annahme der Sendung zu verweigern, wenn der Kunde den Service vertragswidrig nutzt.

(2) Die Deutsche Post kann insbesondere, die Benutzung von E-Mail-Adressen zur Nutzung in der Online-Frankierapplikation verweigern, wenn eine Identifizierung des Kunden bereits systembedingt unmöglich ist (sog. 10 minute mail), andere Zweifel an der Identifizierbarkeit des Kunden, oder ein Missbrauchsverdacht bestehen.

#### 5. Rechte und Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde hat für ausreichend Druckverbrauchsmaterialien zu sorgen, so dass mit seinem Drucker Ausdrucke mit der Mindestauflösung von 300 dpi erreicht werden können.

(2) Nach dem Ausdruck dürfen keine Änderungen an der DHL Versandmarke vorgenommen werden. Insbesondere dürfen z. B. die Absender- und/oder Empfängerangaben weder gestrichen noch abgeändert werden.

(3) DHL Versandmarken dürfen nicht mit anderen Frankaturen kombiniert werden, wie z. B. Postwertzeichen (Verbot der Mischfrankatur). Die Verwendung von zusätzlichen DHL Versandmarken für Services (z. B. Sperrgut) ist zulässig, allerdings nur bei einer Einlieferung und Buchung in den Filialen oder Agenturen der Deutschen Post oder Deutschen Postbank.

(4) Der Kunde darf die erworbenen DHL Versandmarken ausschließlich für einen Transportauftrag zwischen dem auf der DHL Versandmarke eingedruckten Absender und Empfänger verwenden. Coupons darf der Kunde ausschließlich für die Bestellung der dafür angegebenen Anzahl und Wertigkeit der DHL Versandmarken verwenden. Eine Weiterveräußerung ist jeweils nicht gestattet.

(5) Der Kunde verpflichtet sich, eine dauerhafte und individualisierbare E-Mail-Adresse für den Kauf über die Online-Frankierapplikation anzugeben, für die nachweislich eine zustellfähige Anschrift hinterlegt ist, die ihn eindeutig als Käufer identifiziert.

(6) Gibt der Kunde im Rahmen der Bestellung die E-Mail-Adresse und/oder Telefonnummer des Empfängers ein, sichert er zu, dass er aufgrund einer Rechtsgrundlage (z. B. durch Einwilligung) berechtigt ist, diese E-Mail-Adresse Deutsche Post und den weiteren für den für die in Ziffer 1 benannten Transportservices zuständigen, mit ihr verbundenen Unternehmen, derzeit die DHL Paket GmbH und die DHL Express Germany GmbH, zum Zweck der Kommunikation mit dem Empfänger im Rahmen der Zustellung der jeweiligen Sendung sowie zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen (z. B. Informationen an Zollbehörden) zu übergeben.

(7) Der Kunde kann unter Angabe der Warenkorb-ID innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen nach Vertragsschluss die erworbenen DHL Versandmarken oder die erworbenen Coupons herunterladen. Nach Ablauf dieser Frist kann der Kunde die DHL Versandmarke oder die Coupons auf Anforderung per E-Mail zugeschickt bekommen.

(8) Erworbenene Coupons und DHL Versandmarken haben eine Gültigkeit von drei Jahren beginnend mit dem Ende des Jahres in dem die Coupons oder die DHL Versandmarke erworben wurde. Aktions-Coupons, z. B. aus dem Bonusprogramm, haben die jeweils angegebene Gültigkeitsdauer.

(9) Hat der Kunde die Abholung einer Sendung gebucht, erfolgt die Abholung durch einen Zusteller der Deutschen Post oder des mit ihr verbundenen, sich aus den jeweiligen allgemeinen Bedingungen ersichtlichen zuständigen Unternehmens an der angegebenen Adresse entweder mittels persönlicher Übernahme vom Kunden oder im Wege der Mitnahme von einer angegebenen Ablagestelle. Diese Ablagestelle soll sich in der Regel auf dem Grundstück des Kunden befinden, trocken und wettergeschützt, für Dritte nicht einsehbar und für den Zusteller frei zugänglich sein. Die Sendung muss spätestens am Tag der Abholung vor 8 Uhr an der angegebenen Ablagestelle bereitgelegt werden. Abzuholende Sendungen müssen in allen Fällen ausreichend frankiert, verpackt, adressiert und mit einem korrekten Identcode versehen sein.

#### 6. Preise

(1) Es gelten die Preise, die zum Bestellzeitpunkt für die einzelnen Produkte in der DHL Online-Frankierapplikation angegeben sind.

(2) Die Bezahlung erfolgt über ein in der Online-Frankierapplikation angebotenes Bezahlverfahren.

#### 7. Haftung

(1) Schadenersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, sowie seine Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen sind ausgeschlossen, es sei denn, die Schadensursache beruht auf einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung oder auf einer zumindest fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten); letzteren falls ist die Haftung der Höhe nach auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt. Als Kardinalpflichten

gelten solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf und/oder Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

(2) Die vorstehende Haftungsbegrenzung gilt nicht für Schäden, die auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen, bei einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder soweit die Deutsche Post ausnahmsweise eine Garantie übernommen hat.

#### 8. Datenschutz

(1) Personenbezogene Daten des Kunden werden nur erhoben, verarbeitet oder genutzt, sofern der Kunde eingewilligt hat oder die EU Datenschutzgrundverordnung (EU DSGVO), das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), das Postgesetz (PostG) oder eine andere Rechtsvorschrift es anordnet und erlaubt.

(2) Nutzt der Kunde die DHL Online Frankierung über Internetbörsen und Verkaufsplattformen Dritter (z. B. eBay, Amazon), können nicht nur die Vertragspartner des Kunden (Verkäufer bzw. Käufer) die Adress- und Sendungsdaten einsehen, sondern auch die jeweiligen Betreiber der Webseiten Kenntnis von diesen Daten erlangen und sie speichern. Die Nutzung und Speicherung der Daten liegt somit in diesen Fällen nicht allein im Einflussbereich der Deutschen Post. Eingegebene Daten werden dabei möglicherweise auf Servern außerhalb der europäischen Union weiterverarbeitet und gespeichert. Sofern Kunden damit nicht einverstanden sind, können sie alternativ zur Durchführung der DHL Online Frankierung den direkten Weg über die eigene Lösung (Webseite) der Deutschen Post verwenden, welche unter dem Link <http://www.dhl.de/onlinefrankierung> abrufbar ist.

(3) Um die Sicherheit im Online-Handel für unsere Kunden zu erhöhen, werden bei Nutzung der DHL Online Frankierung zur rechtzeitigen Erkennung und Vermeidung von Betrugsfällen die Daten der aufgegebenen Bestellung/des Auftrags, Klargestützt mit den Daten historischer Bestellungen (soweit vorhanden) abgeglichen und auf verdächtige Unstimmigkeiten überprüft. Im Verdachtsfall können einzelne Zahlungsarten nicht zur Verfügung stehen oder Ihre Bestellung/Ihr Auftrag wird von uns nochmals manuell überprüft. In Einzelfällen kann es dadurch zu einer leichten Verzögerung des Bestellvorgangs kommen. Eine Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt dabei nicht. Weitere Informationen dazu finden Sie in den Datenschutzhinweisen.

#### 9. Abtretungs- und Aufrechnungsverbot

(1) Der Kunde kann Ansprüche gegen die Deutsche Post, ausgenommen Geldforderungen, weder abtreten noch verpfänden.

(2) Gegenüber Ansprüchen von Deutsche Post ist eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung nur mit fälligen Gegenansprüchen zulässig, die unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungreif sind oder die auf Mängeln der zugrunde liegenden Leistung beruhen.

#### 10. Sonstige Regelungen

(1) Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Vertragsparteien gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(2) Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen aus Verträgen, die diesen AGB unterliegen, ist Bonn.

(3) Allgemeine Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG): Die Deutsche Post AG nimmt an einem Streitbeilegungsverfahren im Sinne des VSBG im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Produkten und Leistungen nicht teil.

Stand: 26.02.2025

**Deutsche Post AG**  
**DHL Online Frankierung**  
**Charles-de-Gaulle-Str. 20**  
**53113 Bonn**

## **Widerrufserklärung**

Hiermit widerrufe ich den von mir abgeschlossenen Vertrag über  
den Kauf der folgenden Waren  
die Erbringung der folgenden Dienstleistung

Bestellt am      erhalten am      \_\_\_\_\_  
Warenkorb-Nummer:      \_\_\_\_\_  
Name des Verbrauchers:      \_\_\_\_\_  
Anschrift des Verbrauchers:      \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift des/der Verbraucher(s)