



Deutsche Post AG · Charles-de-Gaulle-Str. 20 · 53113 Bonn

Musterfirma
Musterstraße 22
12345 Musterstadt

Datum 18.02.2021
Seite 1 von 2

Betreff **Informationen über die aktuelle Situation beim Versand von Paket- und Warenpost-Sendungen in die USA**

Sehr geehrte Kund*innen,

aus aktuellem Anlass informieren wir Sie, dass es beim Versand von **warentragenden Sendungen in die USA derzeit zu erheblichen Verzögerungen und außergewöhnlich langen Laufzeiten** kommt. Diese Verzögerungen betreffen insbesondere das DHL Paket International Economy sowie die Warenpost International – aber auch alle anderen Produkte, wenngleich in geringerem Umfang.

In den vergangenen Wochen haben wir durch unser Qualitätsmonitoring festgestellt, dass die US-amerikanische Post (USPS) offenbar sowohl bzgl. der Sendungsverfolgung (Tracking) als auch in Bezug auf die Geschwindigkeit und die Bearbeitung von Sendungen Probleme hat. Wir haben diese Qualitätsprobleme auf allen Ebenen diskutiert und in der vergangenen Woche von einem hochrangigen Manager des USPS die Bestätigung erhalten, dass es erhebliche Rückstände bei der Vereinnahmung (Entgegennahme der Sendungen) insbesondere von Economy-Paketen gibt: *„We do have a backlog at NJ NDC, which processes all inbound surface parcels [...]. Currently they have a delay of approximately 250,000.“* (Die hier genannten 250.000 Pakete Rückstand stammen nicht alle aus Deutschland, sondern von vielen Postgesellschaften weltweit und haben sich über die letzten Wochen aufgebaut.)

Die Hintergründe dieser Rückstände sind nach unserem Verständnis vor allem bei den zum Jahresbeginn verschärften Prozessen rund um die Importverzollung in den USA zu suchen. Ferner stellen wir fest, dass der USPS im Zuge der Bearbeitung dieser Importsendungen die vertraglich vereinbarten Trackinginformationen für die Sendungsverfolgung häufig nicht generiert und zur Verfügung stellt.

Was bedeutet das für Sie und Ihren Versand?

Wir stehen mit dem USPS im kontinuierlichen Austausch und arbeiten gemeinsam an der Verbesserung der Situation und der Lösung der Probleme. Trotzdem ist es aktuell nicht zu vermeiden, dass es zu sehr langen Laufzeiten, insbesondere für Economy-Sendungen, kommt. Sollten Sie zu Ihren Sendungen in unserem Track & Trace keine Informationen erhalten, heißt das ausdrücklich nicht, dass die Sendungen verloren gegangen sind.

Wir bitten Sie, sich auf verlängerte Laufzeiten für Sendungen in die USA einzustellen und von Nachforschungen direkt bei unserem Kundenservice bzw. per Nachforschungsauftrag auf unserer Website möglichst Abstand zu nehmen. Wir haben keine Möglichkeit, in der Importverarbeitung oder der Importverzollung in den USA verzögerte Pakete zu ermitteln und eine Beschleunigung der Verarbeitung zu erreichen. Sie können zu einer Verbesserung der

Deutsche Post AG
Charles-de-Gaulle-Str. 20
53113 Bonn

Vorstand
Dr. Frank Appel
Vorsitzender
Ken Allen
Oscar de Bok
Melanie Kreis
Dr. Tobias Meyer
Dr. Thomas Ogilvie
John Pearson
Tim Scharwath

Vorsitzender des Aufsichtsrates
Dr. Nikolaus von Bomhard

Sitz Bonn
Registergericht Bonn
HRB 6792
USt-IdNr. DE 169 838 187

Datum 18.02.2021

Seite 2 von 2

Betreff Informationen über die aktuelle Situation beim Versand von Paket- und
Warenpost-Sendungen in die USA



Verarbeitungssituation beitragen, indem Sie unbedingt korrekte und vollständige Zolldaten (v. a. auch in elektronischer Form) für Ihre Sendungen übermitteln.

Wir bedauern, dass der Warenversand in die USA aktuell in vielen Fällen nicht in zufriedenstellender Qualität erfolgt. Wir arbeiten an alternativen Ableitungsoptionen in die USA und hoffen, dass die US-amerikanischen Behörden ihre strukturellen und operativen Probleme zeitnah lösen werden. Bis auf Weiteres empfehlen wir insbesondere bei laufzeitsensiblen Produkten, nach Möglichkeit das DHL Paket International Premium zu nutzen, wenngleich wir nicht ausschließen können, dass es auch bei prioritären Produkten zu Verzögerungen kommen kann. Wir empfehlen Ihnen ferner, ggf. die Empfänger Ihrer Sendungen zu informieren, dass es infolge der Probleme bei der USPS leider zu erheblichen Laufzeitverzögerungen kommt.

Mit besten Grüßen
Ihr DHL Team