

# AGB FÜR DIE EINMALIGE NUTZUNG DER DHL EMPFANGSOPTIONEN

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER DHL FÜR EMPFANGSOPTIONEN IM BEREICH VON PAKETEN (AGB FÜR DIE EINMALIGE NUTZUNG DER DHL EMPFANGSOPTIONEN)

### 1. Geltungsbereich/Vertragsgrundlagen

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Weisungen gegenüber der DHL Paket GmbH, nachfolgend „DHL“, über spezielle Formen der Ablieferung (Zustellung) von Paketen, die DHL im Auftrag Dritter (Absender) an den Kunden als Empfänger befördert. Diese Leistungen werden nachfolgend als „Empfangsoptionen“ bezeichnet. Soweit Empfangsoptionen durch andere Unternehmen der Deutsche Post AG DHL Group, insbesondere durch die Deutsche Post AG als Vertragspartner (Frachtführer) der jeweiligen Absender der betreffenden Paketen durchzuführen sind, wird dies dem Kunden gegenüber durch die DHL Paket GmbH als verbundenes Unternehmen im Sinne von § 15 Aktiengesetz gewährleistet.

(2) Soweit durch die AGB Empfangsoptionen nichts anderes bestimmt ist, finden für Pakete die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DHL PAKET/EXPRESS NATIONAL (AGB PAKET EXPRESS NATIONAL) in ihrer jeweils gültigen Fassung Anwendung. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden in allen Geschäftsstellen der DHL (Filialen, Agenturen) zur Einsichtnahme bereitgehalten und/oder können unter <http://www.dhl.de/de/paket/information/neue-agb.html> abgerufen und heruntergeladen werden. Die Anwendung abweichender Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Handelsgesetzbuches über den Frachtvertrag (§§ 407 ff HGB).

### 2. Erteilung der Weisungen zu Empfangsoptionen

(1) Weisungen zu Empfangsoptionen werden durch einen Auftrag (Angebot) des Kunden und die anschließende Annahme durch DHL verbindlich. Der Auftrag erfolgt online über die Sendungsverfolgung. Die Annahme erfolgt mit der Leistungsbereitstellung durch DHL. Der Auftrag kann vom Kunden nach der Leistungsbereitstellung weder widerrufen noch abgeändert werden.

(2) Voraussetzung für die Annahme jedes Auftrags durch DHL ist die Mitteilung einer E-Mail-Adresse, sofern diese noch nicht durch den Versender vorliegt.

(3) Weitere Voraussetzung für die Annahme von Aufträgen durch DHL ist die Volljährigkeit des Kunden. Kunden mit Wohn- und Geschäftssitz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland können die Empfangsoptionen in Anspruch nehmen, die Leistungen von DHL erfolgen jedoch ausschließlich innerhalb der Staatsgrenzen der Bundesrepublik Deutschland.

### 3. Leistungen der DHL

(1) DHL erbringt die vom Kunden als Empfänger von Paketen auf der Landingpage nach seinen individuellen Bedürfnissen ausgewählten Leistungen („Empfangsoptionen“), die nachfolgend spezifiziert werden.

(2) Im Rahmen der Empfangsoption „Liefertag ändern“ nimmt DHL nach Weisung des Kunden einen Zustellversuch, in der Regel zu einem von ihm gewünschten Termin, sog. „Wunschtag“ (Werktag, Montag bis Samstag), unter der auf einem Paket angegebenen Anschrift vor.

(3) Im Rahmen der Empfangsoption „Lieferzeit ändern“, die vom Kunden in Kombination mit der Empfangsoption „Liefertag ändern“ entgeltpflichtig beauftragt wird, wird DHL Pakete in dem von Kunden gewünschten und online (auf der Landingpage) beauftragten Zeitraum an einem Werktag (Tages- oder Abendzeitfenster) zustellen.

(4) Im Rahmen der Empfangsoption „Ablageort wählen“ wird DHL die für den Kunden als Empfänger bestimmten Pakete Dritter entgegennehmen und – sofern

die Zustellung eines Pakets gegen Nachweis erfolgt – den Empfang gegenüber dem jeweiligen Absender im Namen des Kunden in Textform bestätigen. Kleinere (passende) Pakete dürfen in den Hausbriefkasten eingeworfen werden. Größere Pakete, die nicht in den Hausbriefkasten passen, sollen in der Regel an einer vom Kunden genannten Stelle abgelegt werden (Ablagestelle z. B. Garage, Kofferraum eines PKW, PaketButler, Paketkasten). 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.

(5) Im Rahmen der Empfangsoption „An Nachbarn liefern“ wird DHL die für den Kunden als Empfänger bestimmten Pakete Dritter im Falle von dessen Abwesenheit in der Regel an den angegebenen Ersatzempfänger („Nachbarn“) abliefern. Dieser Ersatzempfänger muss sich in der unmittelbaren Nachbarschaft des Kunden befinden. Der Kunde ist bei Beauftragung der Zustellservices „An Nachbarn liefern“ selbst dafür verantwortlich, von seinem betreffenden Nachbarn das Einverständnis mit der Entgegennahme von Paketen sowie mit der Angabe und Speicherung von dessen notwendigen Adressdaten in den Systemen von DHL einzuholen. DHL geht im Falle der Beauftragung dieser Empfangsoption davon aus, dass ein solches Einverständnis vorliegt. Die Zustellung der Pakete an andere empfangsberechtigte Personen (andere Ersatzempfänger etc.) sowie das Bereithalten zur Abholung in einer örtlichen Agentur oder Filiale bleiben DHL in Ausnahmefällen ausdrücklich vorbehalten. DHL wird von dieser Option zumindest dann Gebrauch machen, wenn die Ablieferung an den angegebenen Nachbarn aus Gründen nicht möglich ist, die sie selbst nicht zu vertreten hat (z.B. bei Abwesenheit des angegebenen Nachbarn).

(6) Im Rahmen der Empfangsoption „An Filiale liefern“ wird DHL in der Regel die für den Kunden als Empfänger bestimmten Pakete Dritter in die vom Kunden angegebene Postfiliale, Agentur oder DHL Paketshop (alles auch „Filiale“) befördern und dort zur Abholung innerhalb einer Frist von sieben Werktagen (einschl. Samstags) bereithalten. Sollte eine Lagerung in der gewünschten Filiale nicht möglich sein (z. B. aufgrund Renovierung, kurzfristiger noch nicht bekannter Schließung etc.), kann DHL das Paket zu einer anderen, nahe gelegenen und geeigneten Postfiliale transportieren und dort zur Abholung durch den Kunden bereithalten.

Die Abholung kann dort durch den Empfänger selbst oder einen von ihm bestimmten Empfangsbevollmächtigten erfolgen. Zur Abholung der Pakete ist die Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises, bei der Abholung durch Dritte (Bevollmächtigte) zusätzlich eine Bevollmächtigung vom Kunden vorzulegen.

(7) Im Rahmen der Empfangsoption „An Packstation liefern“ wird DHL in der Regel die für den Kunden als Empfänger bestimmten Pakete Dritter in den vom Kunden angegebenen Paketautomaten („Packstation“) einlegen.

Der Kunde erhält von DHL zur Nutzung dieser Empfangsoption eine Geheimzahl (mTAN oder PIN) als Empfangsberechtigungsnachweis bei der Abholung an der Packstation. Eine Annahmeverweigerung, d. h. Rückgabe an DHL ohne Abschluss eines neuen Frachtvertrages oder aufgrund einer bestehenden Retourenvereinbarung mit dem Absender, ist nach dem Öffnen der Packstation ausgeschlossen. Ist die Kapazität einer Packstation erschöpft oder passt ein Paket aus anderen Gründen (z. B. Überschreitung der Maße) nicht dort hinein, wird das Paket entweder in eine andere nahe gelegene Packstation eingelegt oder in eine nahe gelegene Postfiliale transportiert und dort zur Abholung bereitgehalten.

(8) Bei den Empfangsoptionen „An Filiale liefern“ und „An Packstation liefern“ kann der von der ursprünglichen Anschrift abweichende Empfangsort dem Absender des Pakets von DHL mitgeteilt oder von diesem online (im T&T-System der DHL) eingesehen werden.

### 4. Haftung

(1) Die Haftung der DHL und des Kunden bestimmen sich vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Regelungen jeweils nach Abschnitt 6 der in Abschnitt 1 Absatz 2 genannten Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

(2) Für den Verlust oder die Beschädigung von Paketen nach der auftragsgemäß erfolgten Ablage am Wunschort oder nach der Übergabe an den Wunschnachbarn im Rahmen der Empfangsoption gemäß Ziffer 3 Abs. 4 bzw. Ziffer 3 Abs. 5 ist eine Haftung der DHL und ihrer Erfüllungsgehilfen ausgeschlossen. Entsprechendes gilt für Verlust oder Beschädigung von Paketen vor deren Abholung

durch DHL vom Wunschort. Der Kunde und die ggf. von ihm vertretenen weiteren Empfänger (z.B. Familienangehörige oder Mitbewohner im gleichen Haushalt) stellen DHL insoweit auch von Ansprüchen Dritter einschließlich des Absenders der jeweiligen Pakete frei.

(3) Haftungsausschluss und Freistellung gelten nicht für Schäden, die auf eine Handlung oder Unterlassung zurückzuführen sind, DHL oder einer ihrer Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder leichtfertig und in dem Bewusstsein, dass ein Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde, begangen hat; für Schäden, die auf das Verhalten der Erfüllungsgehilfen der DHL zurückzuführen sind, gilt dies nur, soweit diese Person in Ausführung ihrer Verrichtung gehandelt haben.

## **5. Entgelt**

(1) Die Nutzung der Leistungen (Empfangsoptionen) nach diesen AGB ist entgeltfrei.

(2) Ausgenommen davon ist die Empfangsoption „Lieferzeit ändern“ gemäß Abschnitt 3 Abs. 3, für deren Nutzung der Kunde das im Rahmen seiner Auftragsbearbeitung auf der Landingpage ausgewiesene Entgelt zu entrichten hat. Findet ein (erfolgreicher oder erfolgloser) Zustellversuch nicht zum vom Kunden beauftragten Zustellzeitpunkt (gebuchter Tag und gebuchtes Zeitfenster) statt, wird DHL dem Kunden das bezahlte Entgelt automatisch zurückerstatten.

## **6. Datenschutz: Verbraucherstreitbeilegung**

(1) Personenbezogene Daten des Kunden werden nur erhoben, verarbeitet, gespeichert oder genutzt, sofern der Kunde eingewilligt hat oder das geltende Datenschutzrecht oder eine andere Rechtsvorschrift es erlaubt oder anordnet.

(2) DHL ist zur Wahrung des Postgeheimnisses verpflichtet.

(3) Der Kunde ist damit einverstanden, dass DHL die für den jeweiligen Zustellservice relevanten Informationen (Daten) für alle Arten von Paketen im Sinne von Abschnitt 1 Abs. 1 an das jeweils zustellende Unternehmen des Konzerns Deutsche Post DHL Group und deren Subunternehmer zum Zwecke der vereinbarungsgemäßen Ausführung seiner Aufträge weiterleitet.

(4) Allgemeine Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG): Die DHL Paket GmbH nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren im Sinne des VSBG teil.

Stand: 05/2018