

# VERSANDBEDINGUNGEN DHL PAKET NATIONAL UND INTERNATIONAL

## 1 GELTUNGSBEREICH

(1) Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die nationale und internationale Beförderung von Paketen (DHL Paket, DHL Retoure und DHL Paket International), Päckchen (DHL Päckchen und DHL Päckchen International) sowie DHL Infopost, im Folgenden als „Sendungen“ bezeichnet. Sie ergänzen für Pakete die jeweils aktuelle Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DHL Paket/Express National (AGB Paket/Express National) und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post Paket International (AGB Paket International). In Bezug auf Päckchen ergänzen sie die jeweils aktuelle Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post AG Brief National (AGB Brief National) und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post AG Brief International (AGB Brief International).

(2) Diese Bedingungen gelten nicht für die Beförderung von Express-Sendungen. Sie sind ferner nicht auf die internationale Beförderung von Europlus (DHL Europaket, Europremium und Eurapid) anwendbar.

## 2 AUFSCHRIFT

### 2.1 Grundsätzliches

(1) Zur ordnungsgemäßen Kennzeichnung einer Sendung, nachfolgend „Aufschrift“, gehören regelmäßig die Angabe des Empfängers (Abschnitt 2.3), die Angabe des Absenders (Abschnitt 2.4), die Bezeichnung der Sendungsart und der gewünschten Zusatzleistungen („Services“) (Abschnitt 2.5) und die Vorausverfügung(en) des Absenders.

(2) Die Aufschrift muss so genau und deutlich sein, dass die Sendung ohne besondere Nachforschungen befördert und an den Empfänger abgeliefert werden kann. Sie darf keine Zusätze enthalten, die zu Missverständnissen führen oder die Bearbeitung der Sendung in sonstiger Weise erschweren oder unmöglich machen. Die Deutlichkeit der Aufschrift darf weder durch die Absenderangabe noch durch sonstige Angaben (z. B. Wörter, Bilder, Farbdrucke oder Codierzeichen des Absenders, die nicht zur Aufschrift gehören) beeinträchtigt werden. Es muss Platz für das Aufbringen des Identifizierers und des Leitcodes freigehalten werden.

(3) Die Aufschrift muss auf der größten Fläche der Sendung (Aufschriftseite), parallel zu den Längsseiten, angebracht sein. Bei Kannen, Eimern, Fässchen und ähnlichen tonnenförmigen Paketen kann die Aufschrift z. B. auf dem Deckel angebracht sein. Die Aufschrift darf nicht durch Verpackungsbänder, Umschnürungen o. ä. überdeckt werden. In jede Sendung soll ein Doppel der Aufschrift eingelegt werden.

(4) Für Empfänger- und Absenderangabe bei Paketen oder Päckchen muss der Absender den durch DHL zur Verfügung gestellten Aufschriftzettel/ Label nutzen (gilt für Privatkunden). Für Sendungen, die mit der Paketmarke oder Paketmarke International versendet werden, ist die Paketmarke als Aufschriftzettel/ Label zu nutzen. Bei der DHL Infopost werden selbsterstellte Aufschriftzettel/ Label genutzt. DHL Geschäftskunden mit Vertrag können selbsterstellte Aufschriftzettel/ Label nutzen oder auf Wunsch können Aufschriftzettel/ Label bei DHL bestellt werden.

(5) Paketaufschriftfahnen dürfen nur bei Sendungen verwendet werden, bei denen die Aufschrift nicht hinreichend sicher auf einem Aufschriftzettel/ Label oder der Umhüllung angebracht werden kann.

(6) Die auf den Sendungen angebrachten Aufschriftzettel/ Label müssen mit der ganzen Fläche so fest aufgeklebt sein, dass sie während der Beförderung nicht abfallen können und nicht leicht abgelöst werden können. Klebezettel und Aufdrucke des Absenders, die mit Postwertzeichen oder Klebezetteln und Aufdruckern der DHL verwechselt werden können, dürfen auf der Aufschriftseite nicht angebracht sein.

(7) Es gelten analog die in der Broschüre „Automationsfähige Briefsendungen“ genannten Kriterien für die maschinelle Lesbarkeit der Anschrift. Für Geschäftskunden mit Vertrag gelten die „Spezifikationen zur Programmierung von Versandlogistiksystemen“.

(8) Das Verwenden von Adressetiketten für die Empfängeradresse bei der Verwendung der DHL Paketmarken ist nicht zulässig. Stattdessen können Kunden

die Ausfüllhilfen für diese Produkte nutzen und die Adressen direkt auf die Marken aufdrucken.

### 2.2 Beschaffenheit der Aufschrift

(1) Die Aufschrift muss gut sichtbar in schwarzer oder blauer Farbe so angebracht werden, dass sie nicht ausgelöscht werden kann. Es dürfen nur lateinische oder deutsche Schriftzeichen in gebräuchlicher Schreibweise verwendet werden. Alle Zeilen der Aufschrift sollen in einer Fluchtlinie (linksbündig) beginnen. Die Aufschrift, inkl. ihrer postalischen Barcodes (Ident- u. Leitcode) darf nicht überdeckt werden oder über die Kante der Sendung laufen.

(2) Die Änderung der Aufschrift ist nicht zulässig. Sendungen mit geänderter Aufschrift werden nicht befördert.

### 2.3 Empfängerangabe

(1) Die Anschrift muss die Zustellanschrift des Empfängers kennzeichnen und von oben nach unten geordnet die folgenden Adresselemente enthalten:

- den Namen des Empfängers,
- Straße und Hausnummer, nach Möglichkeit auch die Nummer des Stockwerks und ggf. die Wohnungsnummer
- Postleitzahl und Bestimmungsort

Es sind keine Leerzeilen zwischen den Adresselementen einzufügen.

(2) Zur Direktadressierung an eine/n Filiale / DHL Paketshop, muss die Anschrift von oben nach unten geordnet die folgenden Adresselemente enthalten:

- Name des Empfängers,
- Postnummer im Adresszusatzfeld, sofern der Empfänger bei DHL registriert ist (diese Angabe ist optional, sofern die E-Mail-Adresse des Empfängers elektronisch übermittelt wird),
- "Postfiliale" im Feld Straße und die Nummer der Filiale als Hausnummer,
- Postleitzahl und Bestimmungsort sind die der entsprechenden Filiale.

Es sind keine Leerzeilen zwischen den Adresselementen einzufügen.

(3) Für den Versand in das Ausland sollte das Adressformat des Empfängerlandes verwendet werden. Falls das nicht bekannt ist, sind die oben beschriebenen Adresselemente zu vermerken sowie zusätzlich:

- Bestimmungsort mit Postleitzahl in Blockschrift und lateinischen Buchstaben
- Bestimmungsland in Blockschrift und lateinischen Buchstaben in der untersten Zeile der Zustellanschrift auf deutsch sowie englisch oder französisch. Es sind keine Länderkürzel anzugeben.

(4) Postfach-Adressen können nicht als Zustellanschrift verwendet werden.

### 2.4 Absenderangabe

(1) Alle Sendungen müssen eine korrekte und vollständige Absenderangabe tragen. Die Absenderangabe muss einen Ort in Deutschland bezeichnen, um im Falle der Unzustellbarkeit oder sonstiger Unregelmäßigkeiten eine Rückbeförderung und Nachfragen an den Absender zu ermöglichen. Die Absenderangabe soll in der Anordnung und in den Bestandteilen der Anschrift (Abschnitt 2.3) entsprechen. Die Absenderangabe darf nicht unterhalb der Empfängeranschrift stehen.

(2) Bei inländischen Sendungen kann auf die äußerliche Angabe des Absenders verzichtet werden, wenn

- eine Sendung den Vermerk „Wettbewerbsarbeit, Absenderangaben in der Sendung“ trägt und die Absenderangabe tatsächlich dem Inhalt der Sendung zu entnehmen ist,
- im Frankiervermerk (Werbeklieschee) bei einer mit Frankiermaschine frankierten Sendung der Name des Absenders, die Zustellangabe und die Bezeichnung des inländischen Wohn- bzw. Geschäftsorts enthalten sind.

### 2.5 Kennzeichnung der Sendungsart und der Services

(1) Die nachfolgend genannten Vermerke sind bei nationalen Paketen mit selbsterstellten Aufschriftzetteln/ Label oberhalb der Anschrift anzubringen und sollen durch eine Zeile Abstand oder, wo das nicht möglich ist, durch Unterstreichung hervortreten.

(2) Die Aufschrift von DHL Infopost muss den Vermerk „DHL Infopost“ tragen.

(3) Die zu verwendenden Vermerke für Services sind bei den Ausführungen zu den einzelnen Services (Abschnitt 4) genannt.

### 3 VERPACKUNGSBEDINGUNGEN

#### 3.1 Grundsätzliches

(1) Alle Sendungen müssen nach Inhalt, Art der Versendung und Umfang sicher verpackt sein. Gegenstände, die sich ohne Verpackung sicher befördern lassen (z. B. unempfindliche Werkstoffteile, Fahrradreifen), können unverpackt versandt werden.

Für diese Pakete ist ggf. der Service „Sperrgut“ zu nutzen. Pakete mit einem Gewicht über 20 kg müssen mit dem Aufdruck „Achtung schweres Paket“ oder dem roten Aufkleber „bis 31,5 kg“ gekennzeichnet sein.

(2) DHL Infopost ist grundsätzlich mit offener Umhüllung einzuliefern, damit der Sendungsinhalt leicht geprüft werden kann. Werden derartige Sendungen verschlossen eingeliefert, erklärt sich der Absender zugleich mit deren stichprobenweiser Öffnung zur Inhaltsprüfung einverstanden.

(3) Nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DHL Paket und der Deutschen Post Paket International darf die äußere Verpackung keinen Rückschluss auf den Wert des verpackten Gutes zulassen. Verwenden Sie daher nur neutrale Kartonagen und Verschlusmittel. Eine Kennzeichnung der Verpackung mit dem verpackten Gut, z. B. durch eine Produktabbildung oder ein auffälliges Etikett oder eine Kennzeichnung der Verpackung oder des Klebebandes mit dem Firmennamen ist nicht zugelassen. Diese Einschränkungen gelten insbesondere für Sendungen mit den Services „Transportversicherung“, „Wertpaket International“.

#### 3.2 Sichere Verpackung

(1) Die Verpackung der Sendungen muss dem Inhalt entsprechen und so beschaffen sein, dass die Versandgegenstände vor Verlust und Beschädigung geschützt sind und keine anderen Sendungen beschädigt werden. Die Verpackung muss den Inhalt der Sendung gegen Belastungen, denen sie normalerweise während der Postbeförderung durch Druck, Stoß, Vibration und Temperatureinflüsse ausgesetzt ist, sicher schützen und hinreichend fest, druckstabil und ausreichend biegesteif sein. Wenn erforderlich, ist eine ausreichende Innenverpackung vorzusehen und durch Füllstoffe zu ergänzen. Die Innenverpackung muss die Inhaltsteile fixieren und transportempfindliche Inhalte allseitig polstern. Bei transportsensiblen Inhalten muss die Verpackung auf deren besondere Empfindlichkeit abgestellt sein und Eigenart, Menge sowie alle anderen Besonderheiten im Einzelfall berücksichtigen.

(2) Je schwerer eine Sendung ist, desto widerstandsfähiger muss der Verschluss ausgeführt werden. Er garantiert den Sendungszusammenhalt und dient gleichzeitig als Originalitätsnachweis.

(3) Verpackungen oder Verschlüsse dürfen keine scharfen Kanten, Ecken oder Spitzen, z.B. hervorstehende Nägel, Klammern, Holzsplitter oder Drahtenden aufweisen. Umreifungen müssen so angebracht werden, dass sie nicht abstehen und sich nicht lösen können; ggf. müssen sie mit Klebeband überdeckt werden. Bei Verpackungen mit aufragenden Verschlüssen, vorstehenden Griffen und Schnallen ist der Service „Sperrgut“ zu nutzen.

(4) Werden mehrere Packstücke zu einem Paket vereinigt, so sind sie an den Berührungskanten mit Klebeband zu fixieren und über den Gesamtumfang mit weiteren Verschlusmitteln zu sichern. Es muss sichergestellt sein, dass sich die Einzelpackstücke während des gesamten Transportprozesses nicht gegeneinander verschieben. Eine derartige Gebindebildung ist nur bei Packstücken zulässig, die identische Grundflächen aufweisen und bei denen sich nach der Zusammenfassung wieder eine quaderförmige Sendung ergibt.

Bei Abweichungen von der Quaderform, bei instabilen Gebinden, bei Abweichung von den festgelegten Standardmaßen ist der Service „Sperrgut“ zu nutzen.

(5) Für Wein, Sekt, Bier, Mineralwasser und Spirituosen in Glasflaschen, Ton- oder Steinzeugflaschen sind am Markt erhältliche Versandverpackungen, die mit dem DHL Prüfzeichen und einer DHL Prüfnummer (DHL zertifizierte Flaschenversandverpackung) gekennzeichnet sind, zu verwenden. Für den Versand einzelner Flaschen bietet DHL das Produkt Packset F an.

(6) Die Verschlüsse von Flüssigkeitsverpackungen müssen auch in Seiten- oder Kopflage eine ausreichende Dichtigkeit aufweisen. Schraubverschlüsse und -kappen sind mit dem von den Herstellern empfohlenen Drehmoment anzuziehen. Funktionsverschlüsse (z. B. Sprühkopf-, Spender-, Kipp- und Drehverschlüsse) müssen gegen unbeabsichtigte Öffnung gesichert werden.

(7) Unverpackte Metall- und Kunststoffkanister werden nur zur Beförderung angenommen, wenn sie eine Bauartzulassung gem. den Gefahrgutvorschriften tragen. Für diese Sendungen ist der Service „Sperrgut“ zu nutzen.

Weitere praktische Informationen über das richtige Verpacken von Sendungen finden Sie im Internet unter [www.dhl.de/verpackungspruefung](http://www.dhl.de/verpackungspruefung)

#### 3.3 Verpackungszertifizierung

Sie haben die Möglichkeit, durch die „DHL Verpackungsprüfung“ bewerten zu lassen, ob Großserien-Verpackungen den Verpackungsbedingungen entsprechen. Es wird empfohlen, gleichartige Firmenverpackungen u. ä. im Rahmen dieser besonderen Leistung von DHL auf ihre Versandeignung prüfen zu lassen. Bitte sprechen Sie Ihren DHL Vertrieb an.

#### 4 VERMERKE ZU EINZELNEN SERVICES

Der Absender kann zu den Produkten zusätzlich bestimmte Services wählen. Bitte beachten Sie, dass nicht alle Sendungen mit jedem Service kombinierbar sind und auch die Kombinierbarkeit von Services untereinander nicht uneingeschränkt möglich ist. Nähere Auskünfte dazu erhalten Sie in Ihrer Filiale, von Ihrem Kundenbetreuer oder im Internet unter [www.dhl.de](http://www.dhl.de)

Bei der Nutzung von Services muss eine Kenntlichmachung des gewünschten Service auf dem Aufschriftzettel/ Label erfolgen. Hierbei sind ausschließlich die von DHL vorgegebenen Kennzeichnungen zu verwenden. Die Spezifikationen zur korrekten Angabe der Services auf dem Aufschriftzettel/ Label sind der DHL Labelspezifikation in der jeweils gültigen Fassung zu entnehmen.

#### 4.1 Unfreier Versand

Inländische DHL Pakete, für die DHL die Zahlung des Entgelts beim Empfänger geltend machen soll, müssen mit dem Service „Unfrei“ versandt werden. Dafür ist der entsprechende Serviceaufkleber sowie bei selbsterstellten Aufschriftzetteln/ Label zusätzlich der Vermerk „Unfrei“ in der Aufschrift gemäß Abschnitt 2.5 (1) aufzubringen.

Verweigert der Empfänger jedoch die Zahlung (und somit die Annahme des Paketes), wird das Paket an den Absender zurückgesandt und dieser bleibt zur Zahlung der Versandkosten verpflichtet.

#### 4.2 Sperrgut

Als Sperrgut gelten Pakete, die aufgrund der Unter-/Überschreitung der Standardmaße bzw. ihrer äußeren Beschaffenheit (Verpackungsform, Verpackungsmaterial, Verpackungsbesonderheiten oder unter 3.2.3, 3.2.4 oder 3.2.7 fallen) eine besondere betriebliche Behandlung (z. B. manuelle Bearbeitung, keine Stapelfähigkeit) erfordern. Sendungen, die das zulässige Höchstmaß bzw. das Höchstgewicht für Sperrgutsendungen überschreiten, werden nicht befördert und an den Absender zurückgegeben. Für diese Services muss bei selbsterstellten Aufschriftzetteln/ Label die Bezeichnung des Services gemäß 2.5 (1) genannt werden. Darüber hinaus ist der entsprechende Serviceaufkleber anzubringen.

#### 4.3 Nachnahme

(1) Zur Nutzung des Services Nachnahme wird ausschließlich das jeweils aktuelle DHL Nachnahme-Paketlabel verwendet und vollständig ausgefüllt.

(2) Der Nachnahmehöchstbetrag darf nicht überschritten werden und muss auf der Sendung in arabischen Ziffern so angegeben sein, dass er nachträglich nicht geändert werden kann, z. B. bei handschriftlicher Angabe durch Eingrenzen mit liegenden Strichen. Das postalische Nachnahmezeichen kann aufgedruckt oder aufgeklebt sein. Es soll sich in der Nähe des Nachnahmebetrags befinden.

#### 4.4 Rückschein

Jeder Sendung mit dem Service „Rückschein“ muss ein vollständig ausgefüllter Rückschein beigelegt sein und der entsprechende Serviceaufkleber aufgebracht sein. Bei selbsterstellten Aufschriftzetteln/ Label muss darüber hinaus die Bezeichnung des Services gemäß Abschnitt 2.5 (1) genannt werden.

#### 4.5 Vorausverfügungen

Der Absender kann für Päckchen und Pakete in das Ausland im Voraus bestimmen, was passieren soll, wenn die Sendung nicht zugestellt werden kann. Die entsprechende Weisung („Vorausverfügung“) kann auf dem Aufschriftzettel/ Label angekreuzt oder direkt auf der Sendung angebracht werden. Nähere Einzelheiten enthält die Broschüre „Leistungen und Preise“ in der jeweils gültigen Fassung.

#### 5 DATENSCHUTZHINWEIS INTERNATIONAL

Die Angaben des Absenders verwendet die Deutsche Post AG nur zur Erfüllung des Transportvertrages sowie zur Zollabwicklung auf der Grundlage der gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der Bestimmungen des Weltpostvertrages. Für diese Zwecke stellt sie diese Angaben der mit ihr kooperierenden Zustellorganisation im Bestimmungsland bzw. den dortigen Zollbehörden zur Verfügung. Die Angabenübermittlung kann in Papierform und/oder in elektronischer Form erfolgen.

Maßgeblicher Stand: 03/2018