



Allgemeine Vertragsanlagen

Stand: 01.06.2026

www.dhl.de/express/allgemeine_vertragsanlagen



Diese Regelungen finden Sie in den folgenden Anlagen:

- 1. Leistungsbeschreibung für den Express-Versand**
- 2. Allgemeine Geschäftsbedingungen DHL Express (internationaler Express Versand)**
- 3. Allgemeine Geschäftsbedingungen DHL Paket/Express (national) (AGB Paket / Express national)**
- 4. Trade Law Compliance**
- 5. Bedingungen für den Service Transportversicherung DHL Paket/DHL Express (Bedingungen Service TV Paket/ Express)**
- 6. Allgemeine Geschäftsbedingungen der DHL für den elektronischen Datenaustausch**
- 7. Regelungen für den internationalen Express-Versand (Verbotene und eingeschränkt zugelassene Güter)**
- 8. Zulässige Inhalte im nationalen und internationalen Paketversand sowie für die nationale Express-Beförderung (Valorenregelung Paket/ Express)**
- 9. Regelungen für die Beförderung gefährlicher Stoffe und Gegenstände für den nationalen und internationalen Express-Versand**
- 10. Bedingungen für die Geld-zurück-Garantie - DHL Express**

Leistungsbeschreibung für den Express-Versand

Unsere weltweiten Regellaufzeiten sowie die jeweilige Produkt- und Serviceverfügbarkeit für die Postleitzahl des Versenders und des Empfängers finden Sie schnell und einfach online unter

> <https://mydhl.express.dhl/>

Zusatzvereinbarungen mit DHL Express sind in folgenden Fällen notwendig: Internationaler Gefahrgutversand, DHL Medical Express, DHL ValuePack Service, On Demand Delivery (ODD), Good Distribution Practice sowie Lebensmittelversand. Same Day-Transporte sind grundsätzlich separat zu vereinbaren.

Bitte sprechen Sie hierzu Ihren Ansprechpartner im Vertrieb von DHL Express an!

Unsere Produkte für Sie

Time Definite International

- Zeitkritische Sendungen schnell und zuverlässig zugestellt
- vor 9:00, vor 10:30, vor 12:00, vor Geschäftsschluss
- Weltweite Abdeckung (über 220 Länder und Territorien)



Export

DHL Express 9:00/ 10:30 (Europa)
DHL Express 10:30 (USA)
DHL Express 12:00
DHL Express Worldwide
(Zustellung bis Geschäftsschluss)
DHL Express Envelope
(Eilige Dokumente bis 300g)



Import

DHL Import Express 9:00/ 10:30
(Europa)
DHL Import Express 10:30 (USA)
DHL Import Express 12:00
DHL Import Express Worldwide
(Zustellung bis Geschäftsschluss)



National

DHL Domestic Express 9:00
DHL Domestic Express 10:30
DHL Domestic Express 12:00
DHL Domestic Express
Worldwide
(Zustellung bis Geschäftsschluss)

Day Definite International

- Taggenaue Zustellung für weniger eilige Sendungen (Straßentransport)
- Wirtschaftliche, kostengünstige Versandlösung innerhalb Europas



Export

DHL Economy Select
(Taggenaue Zustellung)



Import

DHL Import Economy Select
(Taggenaue Zustellung)

DHL Express Special Services

- Maßgeschneiderte Lösungen für dringende und spezielle Logistikanforderungen.



Export



Import



National

Unsere optionalen Services

Services können Sie optional dazubuchen.

Eine Übersicht aller verfügbaren Services finden Sie online unter
> [DHL Express Optionale Services](#)

Unsere Zuschläge

Um unser hohes Service-Level konstant aufrecht zu erhalten, fallen für bestimmte Leistungen Zuschläge an.
> [DHL Express Zuschläge](#)

Inklusivleistungen

Bei DHL Express ist vieles bereits im Preis enthalten ...

	 Export	 Import	 National
Buchung			
Bequeme, schnelle Online-Buchung der Sendungen oder via DHL Express Kundenservice	✓		
Abholung			
Flexibel und weltweit innerhalb von 90 Minuten (180 Minuten bei Economy Select)	✓		
Flexibel und weltweit, Beauftragung in Deutschland oder im Ausland		✓	
Flexibel innerhalb von 90 Minuten			✓
Online-Sendungsverfolgung in Echtzeit (auf Wunsch mit Benachrichtigungsfunktion)	✓	✓	✓
Professionelle, schnelle Zollabfertigung zum freien Verkehr inkl. 5 Positionen (für abgabenpflichtige Sendungen)	✓	✓	
Zustellung			
an eine DHL Packstation möglich ¹		✓	✓
Bis zu 2 Zustellversuche, auch an Privatadressen ohne Aufpreis ³	✓	✓	✓



	 Export	 Import	 National
Zustellung			
Versandmaterialien (Standard)	✓	✓	✓
Abrechnung in Euro ohne Kursschwankungen und Gebühren	✓	✓	✓
Kostenfreie Aufbewahrung bis zu 7 Tage im Empfangsland ³	✓	✓	✓
Geld-zurück-Garantie ^{2,3}	✓	✓	✓
Komfortable, sichere Online-Rechnung via DHL e-Billing	✓	✓	✓

¹ Gilt nicht bei Buchung der optionalen Services „Gefahrgut“, „DHL ValuePack Service“, „Alterssichtprüfung“ und „Zustellung gegen Unterschrift“.

² Die Bedingungen sowohl für internationale als auch nationale Sendungen finden Sie online unter www.dhl.de/express/agb

³ Für DHL Express Special Services gilt abweichend nur ein Zustellversuch. Die Geld-zurück- Garantie sowie die Lagerung einer Sendung bei Nichtzustellbarkeit im ersten Zustellversuch wird für DHL Express Special Services nicht angeboten.

Individuelle Industrielösungen für Ihren Versand

Mit unseren Industrielösungen bieten wir Ihnen individuelle Versandlösungen für jedes Geschäftsmodell. Gern unterstützt Sie Ihr Ansprechpartner im Vertrieb bei der Anmeldung und Nutzung.

Ausführliche Informationen zu Industrielösungen finden Sie auch online

> [DHL Express Produkte-und-Services](#)



DHL Collect & Return:

Abwicklung von Reparatur-aufträgen inklusive Abholung der Sendung, Transport an einen bestimmten Standort (z.B. Reparatur Service Center, Recycling Center) und anschließender Auslieferung an den Endkunden sowie Nutzung einer speziellen DHL Express Logistics Plattform.

Spezielle Verpackungslösungen sind gegen Gebühr erhältlich.



DHL Medical Express:

Transport temperaturempfindlicher Sendungen mit medizinischem Inhalt oder biologischen Substanzen Kategorie B (UN3373) oder genetisch veränderte Organismen (UN3245) mit aktiver Sendungsüberwachung durch Quality Control Center.

Nach Bedarf erfolgt der Transport der temperaturempfindlichen Sendungen gekühlt, gefroren oder bei Umgebungstemperatur. Spezielle Verpackungen sind gegen Gebühr erhältlich. **Bitte beachten Sie, dass zur Nutzung dieser Lösung eine Zusatzvereinbarung erforderlich ist.**



DHL Express Breakbulk:

Konsolidierter Versand vieler Einzelsendungen (Baby Shipments) als eine Mother-Sendung samt deren Zollabfertigung in ein Land bzw. eine Zollunion.

Die Zustellung der Einzelsendungen erfolgt nach der Verzollung der Mother-Sendung bei Bedarf an die verschiedenen Empfänger.



Formate und Gewichte

Für jedes DHL Express Produkt ist festgelegt, wie groß und schwer ein Packstück sein darf.

International – Export & Import

	Max. Standardmaße (L&B&H)	Max. Gewicht/Anzahl Packstücke
DHL Express 9:00/10:30	100 x 80 x 80 cm (einzelnes Packstück)*	25kg pro Packstück*, insg. 250kg pro Sendung / max. 10 Packstücke pro Sendung
DHL Express 12:00	120 x 80 x 80 cm (einzelnes Packstück)*	70kg pro Packstück*, insg. 300kg pro Sendung / max. 10 Packstücke pro Sendung
DHL Express Worldwide	120 x 80 x 80 cm (einzelnes Packstück)*	70kg pro Packstück*, insg. 3000kg pro Sendung
	300 x 200 x 160 cm (Palette)*	1000kg pro Palette*, 3000kg pro Sendung
DHL Express Envelope	32 x 24 x 1 cm	Zollfreie Dokumente bis 300g, max. 1 Envelope pro Sendung
DHL Economy Select	120 x 80 x 80 cm (einzelnes Packstück)*	70kg pro Packstück*, insg. 1000kg pro Sendung
	300 x 200 x 180 cm (Palette)*	1000kg pro Palette*, 1000kg pro Sendung
DHL Express Special Services	Maß- und Gewichtsbeschränkungen bis zur maximalen Frachtkapazität des Transportmittels	

*Bitte beachten Sie, dass für jedes Packstück (einschließlich einer Palette), Zuschläge anfallen können wie Übermaß-, Übergewichtszuschlag oder ein Zuschlag für „nicht bandfähige Packstücke“. Die Abrechnungsregeln finden sie hier: [DHL Express Zuschläge](#)

National

	Max. Standardmaße (L&B&H)	Max. Gewicht/Anzahl Packstücke
DHL Express Domestic 9:00/10:30	120 x 80 x 80 cm (einzelnes Packstück)*	30kg pro Packstück*, insg. 300kg pro Sendung; max. 10 Packstücke pro Sendung
DHL Express Domestic 12:00	120 x 80 x 80 cm (einzelnes Packstück)*	70kg pro Packstück*, insg. 300kg pro Sendung; max. 10 Packstücke pro Sendung
DHL Express Domestic	120 x 80 x 80 cm (einzelnes Packstück)*	70kg pro Packstück*, insg. 1000kg pro Sendung
	120 x 100 x 160 cm (Palette)*	1000kg pro Palette*, 1000kg pro Sendung



	Max. Standardmaße (L&B&H)	Max. Gewicht/Anzahl Packstücke
DHL ValuePack Service (Zusatzvereinbarung erforderlich)	45 x 41 cm (spezielle Sicherheitsversandtasche)	max. 12kg; max. 1 ValuePack pro Sendung
DHL Express Special Services	Maß- und Gewichtsbeschränkungen bis zur maximalen Frachtkapazität des Transportmittels	

*Bitte beachten Sie, dass für jedes Packstück (einschließlich einer Palette), Zuschläge anfallen können wie Übermaß-, Übergewichtszuschlag oder ein Zuschlag für „nicht bandfähige Packstücke“. Die Abrechnungsregeln finden sie hier: [DHL Express Zuschläge](#)

Wichtige Hinweise zum Versand und der Berechnung des Volumengewichts

- DHL Express akzeptiert grundsätzlich keine Sendungen, die ein Gesamtgewicht von 3.000 kg überschreiten und/oder Packstücke enthalten, die länger als 300 cm sind.¹
- Alle Express-Sendungen müssen transport-sicher verpackt oder palettiert sein. Verpackungen müssen rechteckig oder dreieckig sein und das Versandgut vollständig umschließen. Das gilt analog auch für Paletten. Nähere Informationen finden Sie in unseren Verpackungshinweisen: www.dhl.de/express/verpackungsleitfaden
- Packstücke ab 25 kg müssen auf unterfahrbarem Ladungsträger und mit Ladehilfe eingeliefert werden.
- Packstücke ab 70 kg müssen auf Palette (Euro- oder Einwegpalette) und mit Ladehilfe eingeliefert werden. Dabei gelten die Einfuhrbestimmungen der Empfängerländer.
- Paletten sind Teil der Sendung und werden bei der Gewichtsermittlung mit berücksichtigt. Für DHL Express Special Services sind die Maß- und Gewichtsbeschränkungen abhängig vom Transportmittel und individuell zu erfragen.

Volumengewicht¹

Der Preis Ihrer Sendung hängt nicht in jedem Fall von ihrem tatsächlichen Gewicht ab, sondern davon, wie viel Raum die Packstücke der Sendung beim Transport einnehmen (Volumengewicht). Somit kann eine Sendung, die leichte, aber große Packstücke enthält, im Endeffekt teurer sein als eine mit schweren, aber kleinen Packstücken.

Für die Berechnung Ihrer Frachtkosten gilt jeweils das höhere Gewicht: Ist das Volumengewicht höher als das Realgewicht, wird dieses als Grundlage genommen. Übersteigt das Realgewicht das Volumengewicht, wird dieses zur Berechnung der Versandkosten genommen.

Jeweils das höhere Gewicht wird abgerechnet.



$$\text{Volumengewicht (kg)} = \frac{\text{Länge (cm)} \times \text{Breite (cm)} \times \text{Höhe (cm)}}{5.000}$$

¹ Abweichende Regelung für DHL Express Special Services

Wichtige Hinweise zur Rechnungsstellung

Rechnungen komfortabel und sicher online verwalten



DHL e-Billing:

Mit DHL e-Billing können Sie Ihre DHL Express Rechnungen (Transport- und Zollrechnungen inkl. Zollbegleitdokumente) schnell und sicher online aufrufen, Rechnungsdaten direkt in Ihre Buchhaltungs-Software importieren und vieles mehr – ohne zusätzliche Kosten!

1. DHL Express Rechnungen papierlos **per E-Mail** erhalten oder online herunterladen und verwalten.
2. Qualifizierte, **digitale Signatur** aller DHL e-Billing Rechnungen.
3. Rechnungen in **verschiedenen Dateiformaten** zum Download.

Wichtige Hinweise zur Bereitstellung von Handels- & Proformarechnungsdaten

Zur Sicherstellung einer reibungslosen Zollabwicklung benötigt DHL Express neben den vollständigen Handels- bzw. Proformarechnungsdaten Ihrer Sendungen auch die tatsächlichen Versenderdaten sowie vollständige Zollnoten (CIN und PLT) gemäß der geltenden Qualitätsstandards in digitaler Form, um den aktuell weltweit ändernden Anforderungen zollrelevanter Daten und der zunehmenden Digitalisierung der Zollprozesse Rechnung zu tragen. Diese Daten können Sie uns über Ihr jeweiliges Online Shipping-Tool zukommen lassen und somit eine schnelle, verzögerungsfreie und ordnungsgemäße Zollabfertigung gewährleisten.

Ferner ist es notwendig darauf zu achten, dass die Gesamtanzahl aller zur Sendung gehörenden Packstücke sowohl in den elektronischen Sendungsdaten als auch auf den (physischen Frachtlabe) ausgedruckten Transportlabel korrekt angegeben wird. Eine fehlerhafte oder unvollständige Angabe kann zu Verzögerungen bei der Verzollung sowie zu Teillieferungen beim Empfänger führen.

Die Handelsrechnung muss in englischer Sprache verfasst sein und sollte mindestens die folgenden Angaben beinhalten, um eine reibungslose Zollabfertigung zu gewährleisten:

- Vollständige Adressdaten mit Kommunikationsnummern (Verkäufer, Käufer, Warenempfänger und ggf. abweichender Importeur)
- Genaue Warenbeschreibung mit Warentarifnummer und Ursprungsland, sowie Mengen und Gewichten
- Tatsächlicher Warenwert und Frachtkosten mit Angabe der Währung
- Rechnungsnummer und Rechnungsdatum
- Export- oder Importgrund (z. B. Verkauf von Waren)
- INCOTERM / Lieferbedingung
- Ursprungserklärung (falls zulässig)

Zur **Erstellung Ihrer Handelsrechnung** können Sie folgendes Online-Formular nutzen:

[DHL Express Zollabwicklung Formulare](#)

Weiterführende Informationen rund um das Thema Sendungsdaten finden Sie online unter:

[DHL Express Infos-Knowhow-Center](#)



Weitergehende Grundsätze von DHL Express

Code of Conduct (CoC)

DHL als Unternehmen des Konzerns Deutsche Post DHL Group hat einen Verhaltenskodex („Code of Conduct“) geschaffen, der für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Konzerns die Richtschnur bei der Leistungserbringung bildet. Der Code of Conduct orientiert sich an internationalen Übereinkünften und Leitlinien wie der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, den Konventionen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) und dem Global Compact der Vereinten Nationen. Als wesentliche Elemente sind die Einhaltung von Menschenrechten, Chancengleichheit, Transparenz sowie eindeutige Positionen im Kampf gegen Diskriminierung, Bestechlichkeit und Korruption festgelegt. Die Einzelheiten können online unter <https://group.dhl.com/de/ueber-uns/verhaltenskodex-fuer-mitarbeiter.html> nachgelesen werden.

Besonderheiten Postgesetz

Gemäß §73 Postrechtmodernisierungsgesetz (PostModG) sind Sendungen bzw. einzelne Packstücke mit einem erhöhten Gewicht in zwei Stufen ab 10kg und ab 20kg jeweils deutlich zu kennzeichnen. Die Kennzeichnung erfolgt im Zuge der Angabe der Gewichte bei der Generierung des Versandlabels im Versandsystem. Hierzu ist der Kunde verpflichtet, die Gewichte wahrheitsgemäß anzugeben. Sofern die Gewichte nicht korrekt angegeben werden und mehr als 10kg betragen, kann es zu Laufzeitverzögerungen kommen.

Kontaktieren Sie uns – wir sind für Sie da

Kundenservice

Nationaler Versand **0228-902435 11**

Internationaler Versand **0228-902435 13**

www.dhl.de/express/kundenservice

Allgemeine Anfragen zum
Expressversand
Sendungsbuchung
Preisankunft
Sendungsreklamation
(Zustellung/Abholung/Laufzeit/
Sendungsbestätigung/Sendungsverlust)

Rechnungsreklamation

Transportrechnungen **02203-699 2300**
Rechnung-DE@dhl.com

Zollrechnungen **02203-699 2300**
Zollrechnung-DE@dhl.com

Fragen & Reklamationen zur Rechnung
(z.B. Fehler bei Preis, Gewicht,
Warentarifnummer oder Rechnungsadresse)

Hinweis: Rechnungsnummern der Transportrechnungen
beginnen mit 3 Buchstaben oder bestehen ausschließlich aus
Zahlen, beginnend mit der Ziffer 6. Rechnungsnummern bei
Zollrechnungen bestehen ausschließlich aus Zahlen,
beginnend mit der Ziffer 7.

eCom

Technischer Support **0228-902435 17**
für Online-Versandssysteme
(z.B. MyDHL+)

Zweitzustellung buchen

On Demand Delivery **0228-902435 14**
(ODD)

Online-Buchung: **<https://delivery.dhl.com/de>**

Individuelle Transportlösungen

DHL Express Special Services **0228-902435 20**

E-Mail: **Specialservices.de@dhl.com**

Webseite: **[DHL Special Services](#)**

Online-Sendungsverfolgung

www.dhl.de/express

Hilfreiche Links

Downloadcenter Informationen / Dokumente

<https://www.dhl.de/express/downloads>

Zollinformationen

<https://www.dhl.de/express/zoll>

MyDHL+ Versandportal

<https://mydhl.express.dhl.de>

Online-Rechnung über DHL e-Billing

<https://www.dhl.de/express/e-billing>



Allgemeine Geschäftsbedingungen

DHL Express (Internationaler Express-Versand)

Vertragspartner ist die DHL Express Germany GmbH, Heinrich-Brüning-Straße 5, 53133 Bonn (nachfolgend „DHL“).

Mit dem Auftrag an DHL erklären Sie als „Absender“ sowie im Namen des Empfängers der Sendung („Empfänger“) und im Namen aller Personen, die an der Sendung Rechte haben, Ihr Einverständnis zur Geltung dieser Allgemeinen Transportbedingungen für die Beförderung von Sendungen durch DHL.

Unter „Sendung“ im Sinne dieser Allgemeinen Transportbedingungen sind die Dokumente oder Waren zu verstehen, für die derselbe Frachtbrief ausgestellt ist und die mit jedem von DHL gewählten Verkehrsmittel befördert werden können, einschließlich Luft-, Straßen- und jeder sonstigen Beförderung. Der Begriff „Frachtbrief“ im Sinne dieser Allgemeinen Transportbedingungen umfasst durch automatische Systeme von DHL oder des Absenders erstellte Kennungen oder Dokumente wie Sendungsetiketten, Barcodes, Luftfrachtbriefe und sonstige Frachtbriefe sowie elektronische Versionen dieser Dokumente. Die Beförderung jeder Sendung erfolgt unter den nachfolgenden Haftungsbeschränkungen. Falls der Absender weitergehenden Schutz wünscht, kann gegen zusätzliche Kosten eine Versicherung abgeschlossen werden. (Weitere Informationen sind den nachfolgenden Ausführungen zu entnehmen.) Unter „DHL“ im Sinne dieser Allgemeinen Transportbedingungen sind alle Unternehmen im DHL Express Netzwerk zu verstehen.

1. Zollabfertigung und Erfüllung gesetzlicher Bestimmungen

DHL ist zum Zwecke der Durchführung der Beförderung berechtigt, im Namen des Absenders oder Empfängers: (1) Dokumente zu vervollständigen, Produkt- und Leistungs-Codes zu ergänzen sowie gemäß anwendbaren Gesetzen und Verordnungen in Bezug auf erforderliche Zölle, Steuern oder andere gesetzliche Gebühren („Zölle“) in Vorleistung zu gehen; (2) als tatsächlicher und rechtmäßiger Vertreter des Absenders oder Empfängers zu handeln oder einen Zollagenten mit der Durchführung der Zollanmeldung und der Zollabfertigung zu beauftragen und (3) auf Weisung einer Person, die DHL als bevollmächtigt erachten darf, die Sendung zu dem Zollagenten des Empfängers oder zu einer anderen Adresse umzuleiten. Der Absender oder Empfänger muss alle zusätzlichen Genehmigungen vorlegen, die nach geltendem Recht für die Abfertigung einer Sendung durch DHL erforderlich sind.

2. Von der Beförderung ausgeschlossene Sendungen

Von der Beförderung ausgeschlossen sind Sendungen,

- die komplette Waffen, Munition, Explosivstoffe, Sprengvorrichtungen oder Probestücke, Luftgewehre, Waffenreplikate, Fälschungen, Bargeld, Barren (aller Edelmetalle), lebende Tiere, verbotene Bestandteile und Überreste von Tieren wie Elfenbein, menschliche Überreste oder Asche, lose Edelsteine oder Halbedelsteine, Cannabis oder Folgeprodukte oder illegale Waren wie Betäubungsmittel oder andere illegale Drogen enthalten,
- deren Inhalt gemäß der ADR (Europäisches Übereinkommen über die Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße), der IATA (International Air Transport Association), der ICAO (International Civil Aviation Organisation) oder einer anderen zuständigen Stelle als Gefahrgut oder als verbotener oder nur unter Auflagen



zulässiger Sendungsinhalt („Gefahrgut“) eingestuft ist,

- die sonstige Waren enthalten, deren Beförderung durch DHL gegen Sicherheitsanforderungen oder rechtliche Bestimmungen verstößt,
- die nicht ordnungsgemäß gekennzeichnet, adressiert oder verpackt sind, sodass sie bei üblicher sorgfältiger Behandlung nicht sicher befördert werden können, oder
- bei denen der Absender, der Empfänger oder eine andere dritte, an der Zustellung der Sendung unmittelbar oder mittelbar beteiligte Partei auf einer anwendbaren Sanktionsliste als „Denied Party“ oder „Restricted Party“ erfasst ist.

3. Auslieferung und Auslieferungshindernisse

Sendungen können nicht an Postfächer oder Postleitzahlen ausgeliefert werden. Sendungen werden an die vom Absender angegebene Empfängeradresse ausgeliefert, jedoch nicht unbedingt an den angegebenen Empfänger persönlich. Sendungen an Adressen mit einer zentralen Posteingangsstelle werden an diese ausgeliefert.

DHL kann einen Empfänger über eine anstehende Zustellung oder einen fehlgeschlagenen Zustellversuch in Kenntnis setzen. Dem Empfänger stehen auf Wunsch alternative Zustelloptionen zur Verfügung, hierzu zählen Zustellung an einem vom Empfänger gewünschten Tag (Wunschtag), Zustellung ohne Leistung einer Unterschrift, Weitersendung oder Zustellung an einen vom Empfänger gewünschten DHL Service Point zur dortigen Abholung.

Ist die Sendung nach Ziffer 2 von der Beförderung ausgeschlossen oder wurde die Sendung aus Zollgründen unterbewertet oder kann der Empfänger nicht angemessen ermittelt werden oder verweigert der Empfänger die Annahme der Sendung oder die Zahlung von Zöllen oder sonstigen Versandkosten, so bemüht sich DHL um die Rückbeförderung der Sendung zum Absender. Die Kosten der Rückbeförderung gehen zu

Lasten des Absenders. Ist eine Rückbeförderung nicht möglich, kann die Sendung freigegeben, über die Sendung verfügt oder die Sendung verkauft werden, ohne dass eine Haftung gegenüber dem Absender oder einem Dritten besteht. DHL ist berechtigt, Sendungen, die aufgrund von gesetzlichen Bestimmungen oder Anordnungen einer Rechtsvollzugsbehörde nicht an den Absender zurückbefördert werden dürfen oder die Gefahrgut enthalten, zu vernichten.

4. Überprüfung von Sendungen

DHL ist berechtigt, Sendungen aus Gründen der Sicherheit, insbesondere in Bezug auf Personen, den Betrieb oder anderer Sendungen, oder aus zollrechtlichen oder regulatorischen Gründen ohne Vorankündigung zu öffnen und zu überprüfen.

5. Beförderungskosten, Zölle und Sendungsentgelt

Die Beförderungskosten von DHL werden abhängig vom tatsächlichen Gewicht oder dem Volumengewicht pro Stück berechnet, je nachdem, was höher ist, und jedes Packstück kann von DHL nachgewogen oder nachgemessen werden, um diese Berechnung zu bestätigen.

Der Empfänger wird möglicherweise aufgefordert, Zölle und andere im Empfängerland fälligen, auf der Website von DHL angegebene Gebühren vor der Zustellung zu entrichten. Dies schließt eine Gebühr ein, wenn DHL Gebrauch von seinem Zollaufschubkonto macht oder Zölle für einen Empfänger entrichtet. Der Absender haftet DHL gegenüber für sämtliche Zölle und sonstigen Entgelte, die für die Leistungen von DHL anfallen oder die DHL im Auftrag des Absenders oder des Empfängers entstehen, wenn der Empfänger keine Zahlung geleistet hat.

6. Haftung von DHL

6.1. Die Haftung von DHL für auf dem Luftweg beförderte Sendungen (einschließlich der



zusätzlichen Beförderung auf dem Landweg oder Zwischenstopps) ist gemäß dem Montrealer Übereinkommen beziehungsweise dem Warschauer Abkommen - je nach deren Anwendbarkeit, aber auch im Fall der Nichtanwendbarkeit dieser Regelungen - auf (i) den aktuellen Zeitwert beziehungsweise den angegebenen Wert oder (ii) auf 26 Sonderziehungsrechte / Kilogramm (ca. 35,00 US-Dollar / Kilogramm) beschränkt, je nachdem welcher Wert niedriger ist. Diese Haftungsbeschränkung gilt, mit Ausnahme der Beförderung nur auf der Straße, auch für alle sonstigen Beförderungsarten, für die die nachstehenden Haftungsbeschränkungen gelten.

Im Falle der grenzüberschreitenden Sendungsbeförderung auf dem Landweg ist die Haftung von DHL gemäß der Internationalen Vereinbarung über Beförderungsverträge auf Straßen (CMR) auf (i) den aktuellen Zeitwert bzw. den angegebenen Wert oder (ii) auf 8,33 Sonderziehungsrechte/Kilogramm (ca. 11,00 US-Dollar/Kilogramm) beschränkt, je nachdem welcher Wert niedriger ist. Sofern gemäß dem geltenden nationalen Transportrecht nicht zwingende oder niedrigere Haftungsgrenzen vorgeschrieben sind, gelten diese Haftungsbeschränkungen auch für den nationalen Straßentransport.

Erachtet der Absender diese Haftungsbeschränkungen als unzureichend, muss er den Sendungswert angeben und gemäß Ziffer 8 eine Versicherung anfordern oder selbst für Versicherungsschutz sorgen. Informationen zu Warenwerten oder dem Interesse an der Ablieferung einer Sendung, die DHL erhält, werden keinesfalls als Deklaration im Sinne des Art 22 Abs. 3 Montrealer Übereinkommens gewertet und begründen keine über die vereinbarten Haftungsgrenzen hinausgehende Haftung von DHL.

Die Haftung von DHL ist streng auf unmittelbare Schäden aus Verlust und Beschädigung einer Sendung und auf die in dieser Ziffer 6 festgelegten Haftungsgrenzen pro Kilogramm begrenzt. Alle anderen Schäden und Verluste (insbesondere entgangener Gewinn,

Zinsverluste, entgangene Geschäftsabschlüsse) sind unabhängig davon, ob es sich um mittelbare, höchstpersönliche oder immaterielle Schäden und Verluste handelt, von der Haftung ausgeschlossen; der Haftungsausschluss gilt auch dann, wenn DHL das Risiko eines solchen Schadens oder Verlustes zur Kenntnis gebracht wurde.

6.2 DHL unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, die Sendung innerhalb der Regellaufzeiten auszuliefern; diese zeitlichen Vorgaben sind jedoch weder garantiert noch Bestandteil des Vertrags. DHL haftet nicht für Schäden infolge von Sendungsverzögerungen. Für bestimmte Sendungen kann der Absender jedoch im Rahmen der Geld-zurück-Garantie begrenzte Schadensersatzansprüche für Sendungsverzögerungen geltend machen. Die Bedingungen hierzu sind auf der DHL-Webseite (www.dhl.de/express) oder beim DHL-Kundenservice abrufbar.

7. Ansprüche

Alle Ansprüche sind bei DHL innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Datum der Sendungsannahme durch DHL schriftlich geltend zu machen, anderenfalls besteht keinerlei Haftung von DHL. Ansprüche sind auf einen Anspruch pro Sendung beschränkt; ihre Regulierung stellt den vollständigen und abschließenden Ausgleich für alle damit im Zusammenhang stehenden Verluste oder Schäden dar.

8. Sendungsversicherung

DHL kann eine Versicherung gegen Verlust oder Beschädigung der Sendung in Höhe des vollen Warenwertes abschließen; Voraussetzung ist, dass der Absender DHL entsprechend schriftlich anweist und das Versicherungsfeld des Frachtbriefs ausfüllt bzw. die Versicherung über automatisierte Systeme von DHL anfordert und die jeweils anfallende Versicherungsprämie bezahlt. Mittelbare Schäden sowie durch Verzögerungen verursachte Schäden sind von der



Sendungsversicherung nicht abgedeckt.

9. DHL nicht zurechenbare Umstände

DHL haftet nicht für Schäden oder Verluste, die aufgrund von DHL nicht zurechenbaren Umständen entstehen. Hierzu zählen insbesondere elektrische oder magnetische Schäden an oder Löschung von elektronischen oder fotografischen Bildern, Daten oder Aufzeichnungen; Mängel oder die natürliche Beschaffenheit der Sendung, auch wenn DHL hiervon Kenntnis hatte; jede Handlung oder Unterlassung einer Person, die weder in den Diensten von DHL steht noch Erfüllungsgehilfe von DHL ist (z. B. Absender, Empfänger, Dritte, Zoll- oder andere Beamte); Cyberangriffe von Dritten oder andere Bedrohungen der Informationssicherheit; höhere Gewalt (z. B. Erdbeben, Wirbelsturm, Unwetter, Überschwemmung, Nebel, Krieg, Flugzeugunglück, Embargo, Aufruhr-, Bürgerkrieg, Epidemie, Pandemie oder Arbeitskampf).

10. Erklärungen, Zusicherungen und Haftung des Absenders

Der Absender hat DHL und die Führungskräfte, leitenden Angestellten, Mitarbeiter und Beauftragten von DHL die Schäden zu ersetzen und von jeglicher Haftung gegenüber Dritten freizustellen, die aus der Nichteinhaltung folgender Zusicherungen und Erklärungen des Absenders entstehen:

- Die Sendung ist für die Beförderung gemäß Ziffer 2 zulässig.
- Die Sendung wurde von zuverlässigem Personal in nicht frei zugänglichen Räumen vorbereitet und während ihrer Vorbereitung, Lagerung und Beförderung zu DHL vor unbefugten Zugriffen geschützt.
- Der Absender hat die geltenden Exportkontroll-, Sanktions-, Zollgesetze und -vorschriften oder andere geltende

gesetzliche Auflagen und Beschränkungen im Zusammenhang mit der Einfuhr, der Ausfuhr, dem Transit oder der Weiterleitung von Waren eingehalten.

- Der Absender hat DHL alle in der Sendung enthaltenen kontrollierten Güter mit doppeltem Verwendungszweck (Dual-Use-Güter) oder militärische Güter, die staatlichen Genehmigungen unterliegen, angezeigt.
- Der Absender hat alle nach geltendem Recht oder auf Anfrage von DHL erforderlichen Angaben, Genehmigungen, Lizenzen oder sonstigen behördlichen Genehmigungen und Dokumente zur Verfügung gestellt, und alle vom Absender oder seinen Vertretern zur Verfügung gestellten Angaben, Genehmigungen, Lizenzen oder sonstigen behördlichen Genehmigungen und Dokumente sind wahrheitsgemäß, vollständig und richtig, einschließlich des Wertes und der Beschreibung der Güter sowie der Absender- und Empfängerdaten.
- Bei der Übermittlung personenbezogener Daten an DHL hat der Absender seine gesetzlichen Verpflichtungen zur Verarbeitung und Weitergabe dieser Daten eingehalten, einschließlich der Mitteilung an betroffene Personen, dass personenbezogene Daten, einschließlich der E-Mail-Adresse und der Mobiltelefonnummer des Empfängers, für die Beförderung, die Zollabfertigung und die Zustellung erforderlich sind.

11. Streckenführung

Der Absender ist mit jeder Streckenführung und deren Änderung sowie mit der etwaigen Einlegung von Zwischenstopps einverstanden. DHL ist nicht zur Dokumentation von



Schnittstellenkontrollen verpflichtet.

12. Anwendbares Recht/Gerichtsstand

Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen Allgemeinen Transportbedingungen unterliegen dem Recht des Abgangslandes der Sendung; Gerichtsstand ist das zuständige Gericht des jeweiligen Abgangslandes. Der Absender erkennt die Gerichtsbarkeit an, soweit dem nicht zwingende gesetzliche Vorschriften entgegenstehen.

13. Salvatorische Klausel

Ist eine Bestimmung dieser Transportbedingungen unwirksam, so wird die Wirksamkeit aller anderen Bestimmungen dieser Transportbedingungen davon nicht berührt.

Weitere Informationen sind auf der DHL-Website (www.dhl.de/express) und beim DHL-Kundenservice verfügbar. Allgemeine Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG):

DHL ist verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Absender, die als Verbraucher zu unseren Standardbedingungen Sendungen einliefern und deren Empfänger, wenn diese ebenfalls Verbraucher sind, können die Verbraucherschlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten über Rechte und Pflichten bei Verlust, Entwendung oder Beschädigung von Postsendungen oder der Verletzung eigener Rechte, die ihnen aufgrund einer Rechtsverordnung nach § 18 PostG zustehen, anrufen, wenn eine Einigung mit DHL nicht möglich war.

Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die

Schlichtungsstelle Post (Referat 318)

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DHL PAKET/EXPRESS (NATIONAL) (AGB PAKET/EXPRESS NATIONAL)

1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Verträge mit der Deutsche Post AG, der DHL Paket GmbH und der DHL Express Germany GmbH, über die Beförderung von Paketen einerseits und Express-Sendungen andererseits, nachfolgend „Sendungen“, im Inland. Der Geltungsbereich schließt besonders vereinbarte Zusatz- und Nebenleistungen, nachfolgend „Services“, ein. Deutsche Post AG, DHL PAKET GmbH und DHL Express Germany GmbH werden nachfolgend einzeln und gemeinschaftlich als „DHL“ bezeichnet.

(2) Ergänzend zu diesen AGB gelten das Verzeichnis „Leistungen und Preise“, die „Regelungen für die Beförderung von gefährlichen Stoffen und Gegenständen“, die „Bedingungen für den Service Transportversicherung DHL Paket/DHL Express“ sowie die „Zulässigen Inhalte im nationalen und internationalen Paketversand sowie für die nationale Expressbeförderung“ in der jeweils zum Zeitpunkt der Übergabe von Sendungen aktuellen Fassung, die bei den Geschäftsstellen der DHL einsehbar bereitgehalten werden. Für Express-Sendungen gilt zusätzlich die Broschüre „DHL Express Produkte, Services & Preise“, für Pakete finden die „Versandbedingungen DHL Paket National und International“ ergänzende Anwendung.

(3) Soweit – in folgender Rangfolge – durch zwingende gesetzliche Vorschriften, Einzelvereinbarungen, die in Absatz 2 genannten speziellen Bedingungen oder diese AGB nichts anderes bestimmt ist, finden die Vorschriften der §§ 407 ff. HGB über den Frachtvertrag Anwendung.

2. Vertragsschluss; Ausschluss von Leistungen (Verbotsgut)

(1) Beförderungsverträge kommen für Sendungen, deren Beförderung nicht nach Absatz 2 ausgeschlossen ist, durch deren Übergabe durch oder für den Absender und deren Übernahme in die Obhut der DHL oder von ihr beauftragter Unternehmen („Einlieferung“ bzw. „Abholung“) nach Maßgabe der vorliegenden AGB zustande. Der Absender ist verpflichtet, vor dem Abschluss des Beförderungsvertrages zu erklären, ob Inhalt der Sendung die in Absatz 2 näher bestimmten ausgeschlossenen Güter („Verbotsgüter“) sind. Entgegenstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Absenders wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

(2) Von der Beförderung ausgeschlossen (Verbotsgüter) sind:

1. Sendungen, deren Inhalt, äußere Gestaltung, Beförderung, Lagerung, Verwendung oder Verwendungszweck gegen anwendbare gesetzliche oder behördliche Verbote oder Genehmigungspflichten, insbesondere gegen Aus-, Einfuhr-, außenwirtschafts-, zoll- oder verbrauchssteuerrechtliche Bestimmungen verstoßen; dazu gehören auch Sendungen, deren Inhalt gegen Vorschriften zum Schutz geistigen Eigentums verstößt, einschließlich gefälschter oder nicht lizenziierter Kopien von Produkten (Markenpiraterie);
2. Sendungen, deren Inhalt oder äußere Beschaffenheit bei gewöhnlichem Transportablauf und trotz ausreichender Verpackung objektiv geeignet sind, Personen zu verletzen oder zu infizieren oder Sachschäden zu verursachen;
3. Sendungen, die lebende Tiere, Tierkadaver, Körperteile oder sterbliche Überreste von Menschen einschließlich Asche (z.B. in Urnen) enthalten; ausgenommen sind wirbellose Tiere (z. B. Bienenköniginnen und Futterinsekten), sofern der Absender sämtliche Vorkehrungen trifft, die einen gefahrlosen, tiergerechten Transport ohne Sonderbehandlung sicherstellen;
4. Sendungen, deren Beförderung gefährgutrechtlichen Vorschriften unterliegt, soweit diese nicht nach den „Regelungen für die Beförderung von gefährlichen Stoffen und Gegenständen“ zugelassen sind; § 410 HGB bleibt unberührt;
5. Sendungen mit einem tatsächlichen Wert von mehr als 25.000,- Euro brutto; die Haftungsbeschränkungen gemäß Abschnitt 6 dieser AGB bleiben von dieser Wertgrenze unberührt;
6. Sendungen, die Bargeld, Edelmetalle, Schmuck, Uhren, Edelsteine, Kunstgegenstände, Antiquitäten, Unikate oder sonstige Kostbarkeiten, gültige Briefmarken oder andere Zahlungsmittel oder Wertpapiere, für die im Schadensfall keine Sperrungen sowie Aufgebots- und Ersatzverfahren durchgeführt werden können (Valoren II. Klasse), im Gesamtwert von mehr als 500,- Euro brutto enthalten; Näheres bestimmt die Regelung „Zulässige Inhalte im nationalen und internationalen Paketversand sowie für die nationale Express-Beförderung (Valorenregelung Paket/Express)“;
7. alle vom selben Absender am selben Tage übergebenen Sendungen an denselben Empfänger, die die Güter gemäß Ziffer 7 im Gesamtwert von mehr als 500,- Euro brutto enthalten.
8. Express-Sendungen, die Waffen im Sinne des Waffengesetzes, insbesondere Schusswaffen oder Teile davon, Luftgewehre, Nachbildungen oder Imitationen von Feuerwaffen oder Munition enthalten.

(3) DHL ist nicht zur Prüfung von Sendungen auf das Vorliegen von Beförderungsausschlüssen gemäß Absatz 2 verpflichtet.

3. Rechte und Mitwirkungspflichten (Obliegenheiten) des Absenders

(1) Weisungen des Absenders, mit der Sendung in besonderer Weise zu verfahren, sind nur dann verbindlich, wenn sie im Verzeichnis „Leistungen und Preise“ oder in einer Einzelvereinbarung vorgesehen sind und in der dort festgelegten Form erfolgen. Für Express-Sendungen sind solche Weisungen nicht möglich. Der Absender hat keinen Anspruch auf Beachtung von Weisungen, die er DHL nach Übergabe/ Übernahme der Sendung erteilt.

(2) Eine Kündigung durch den Absender gemäß § 415 HGB nach Übergang der Sendung in die Obhut der DHL ist ausgeschlossen.

(3) Dem Absender obliegt es, ein Produkt von DHL oder ihren verbundenen Unternehmen mit der Haftung oder Versicherung zu wählen, die seinen Schaden bei Verlust, Beschädigung oder einer sonst nicht ordnungsgemäßen Leistung am ehesten deckt.

(4) Der Absender wird die Sendung mit einer vollständigen Empfängerangabe versehen. Er wird – soweit möglich und erforderlich – vollständige und wahrheitsgemäße Angaben zu seiner Sendung machen, die auch im Schadenfall deren eindeutige Identifikation ermöglichen. Insbesondere gibt der Absender, auch für den Fall des Rücktransports nach Unzustellbarkeit, eine vollständige inländische Anschrift (in Deutschland) für seine Person auf der Sendung an. Der Absender hat das Gut so zu verpacken, dass es vor Teilverlust und Beschädigung geschützt ist und dass auch DHL keine Schäden entstehen (§ 411 HGB). Näheres bestimmen für Pakete die „Versandbedingungen DHL Paket National und International“.

4. Leistungen von DHL

(1) DHL befördert die Sendungen zum Bestimmungsort und liefert sie dort an den Empfänger ab. DHL unternimmt dabei zwar alle zumutbaren Anstrengungen, um die Sendung innerhalb der Zeitfenster entsprechend ihren eigenen Qualitätszielen (Regellaufzeiten) abzuliefern. Diese internen zeitlichen Vorgaben sind jedoch weder garantiert noch in sonstiger Weise Vertragsbestandteil, d. h. DHL schuldet nicht die Einhaltung einer bestimmten Lieferfrist, soweit nicht für spezielle Produkte in Einzelvereinbarungen oder in den in Abschnitt 1 Abs. 2 genannten Bedingungen etwas anderes geregelt ist. DHL ist es unter Berücksichtigung der Interessen des Absenders freigestellt, Art, Weg und Mittel der Beförderung zu wählen und sämtliche Leistungen durch Subunternehmer (Unterfrachtführer) erbringen zu lassen.

(2) DHL nimmt die Ablieferung („Zustellung“) durch dokumentierte Aushändigung an den Empfänger oder an einen durch schriftliche Vollmacht des Empfängers ausgewiesenen Empfangsberechtigten („Empfangsbevollmächtigter“) vor. Sendungen an Empfänger in Gemeinschaftseinrichtungen (z. B. Haftanstalten, Gemeinschaftsunterkünften, Krankenhäusern) können an eine von der Leitung der Einrichtung mit dem Empfang von Sendungen beauftragte Person („Empfangsbeauftragter“) zugestellt werden. Satz 1 und Satz 2 gelten nur, soweit nichts Anderweitiges, wie z. B. Lagerung in einer Filiale/Paketshop, Zustellung durch Ablage an einem vereinbarten Ort oder durch Einlegen in eine DHL Packstation, mit dem Empfänger bzw. Empfangsbeauftragten vereinbart wurde und der Absender keine entgegenstehende Weisung erteilt hat. Sendungen, die aufgrund der Weisung des Absenders nur an den Empfänger persönlich abzuliefern sind, werden außer dem Empfänger selbst nur einem von ihm hierzu schriftlich besonders Bevollmächtigten ausgehändigt. Sendungen, die mit einer Identitätsprüfung verbunden sind, werden nur an den Empfänger persönlich gegen besondere Identifikation ausgehändigt. Pakete, deren Abmessungen und vereinbarte Services (Zusatzleistungen) dies erlauben, können auch durch Einlegen in eine für den Empfänger bestimmte und ausreichend aufnahmefähige Einrichtung am Bestimmungsort (Hausbriefkasten), nicht jedoch in ein Postfach, abgeliefert werden.

(3) DHL darf Sendungen, die nicht in der in Absatz 2 genannten Weise abgeliefert werden können, an einen Ersatzempfänger abliefern. Dies gilt nicht für Sendungen, die aufgrund der Weisung des Absenders nur an den Empfänger persönlich abzuliefern und/oder mit einer Identitätsprüfung verbunden sind.

Ersatzempfänger sind:

1. in den Räumen des Empfängers anwesende Angehörige des Empfängers und andere dort anwesende Personen, sowie
2. Hausbewohner und unmittelbare Nachbarn des Empfängers, sofern
 - den Umständen nach angenommen werden kann, dass sie zur Annahme der Sendungen berechtigt sind;
 - DHL den Empfänger unverzüglich mittels physischer oder elektronischer Mitteilung (z. B. Benachrichtigungskarte, E-Mail) an die dafür von ihm vorgesehene Empfangseinrichtung (Hausbriefkasten bzw. elektronisches Postfach) über die Sendungen und die Person des Ersatzempfängers (Name und Anschrift des Hausbewohners bzw. Nachbarn) informiert;
 - und der Absender – soweit zulässig – keine entgegenstehende Weisung erteilt und auch der Empfänger gegenüber DHL durch Mitteilung in Textform eine derartige Ablieferung nicht untersagt hat.

(4) DHL hält Sendungen, deren Ablieferung nach den Absätzen 2 und 3 nicht erfolgt ist, innerhalb einer Frist von sieben Werktagen (einschl. Samstage), beginnend mit dem Tag, der auf die versuchte Erstablieferung folgt, zur Abholung durch den Empfänger oder einen Empfangsbevollmächtigten in einer Filiale/Paketshop, DHL Packstation oder einer anderen geeigneten Einrichtung bereit. Dies gilt auch, wenn DHL eine Ablieferung aufgrund außergewöhnlicher Umstände, unverhältnismäßiger Schwierigkeiten oder besonderer Gefahren am Bestimmungsort nicht zumutbar ist.

(5) DHL kann zur Dokumentation der Ablieferung elektronische Mittel einsetzen. Mit Hilfe dieser Mittel wird der gedruckte Name des Empfängers bzw. des entgegennehmenden Empfangsberechtigten, in Verbindung mit entweder (i) dessen digitalisierter Unterschrift oder anderer Identifikation (z. B. PIN, Barcode) oder (ii) der digitalisierten Unterschrift eines am Zustellprozess beteiligten Erfüllungsgehilfen von DHL, festgehalten.

(6) DHL wird unzustellbare Sendungen zum Absender im Inland zurückbefördern, soweit dies gemäß den in Abschnitt 1 Abs. 2 genannten Bedingungen für das jeweilige Produkt nicht ausgeschlossen ist; eine (Rück-)Beförderung in das Ausland kann der Absender nicht beanspruchen. Sendungen sind unzustellbar, wenn keine empfangsberechtigte Person im Sinne der Absätze 2 und 3 angetroffen wird und die Abholfrist fruchtlos verstrichen ist, die Annahme durch den Empfänger oder Empfangsbevollmächtigten verweigert wird oder der Empfänger nicht ermittelt werden kann. Als Annahmeverweigerung gilt auch die Verhinderung der Ablieferung über eine vorhandene Empfangseinrichtung (z. B. Zuleben/Einwurfverbot am Hausbrief- oder Paketkasten), die Weigerung zur Zahlung einer offenen Fracht oder Nachnahme oder die Weigerung zur Abgabe einer erforderlichen Empfangsbestätigung.

(7) Kann eine unzustellbare Sendung nach der Rückbeförderung nicht entsprechend der in den Absätzen 2 bis 5 für die Zustellung geregelten Weise an den Absender zurückgegeben werden, ist DHL zur Öffnung berechtigt. Ist der Absender oder ein sonstiger Berechtigter auch dadurch nicht zu ermitteln oder ist eine Ablieferung bzw. Rückgabe der Sendung aus anderen Gründen nicht möglich oder nicht zumutbar, ist DHL nach Ablauf einer angemessenen Frist zu deren Verwertung nach den gesetzlichen Vorschriften berechtigt. DHL darf Sendungen nach den gesetzlichen Vorschriften sofort verwerten, wenn Empfänger und Absender die Annahme bzw. Rücknahme der Sendung verweigern. Unverwertbares oder verdorbenes Gut oder Sendungen im Sinne des Abschnitts 2 Abs. 2 Ziffer 2 und 4 kann DHL sofort vernichten.

5. Entgelt (Fracht und sonstige Beförderungskosten); Zahlungsbedingungen

(1) Der Absender ist verpflichtet, für jede Leistung das dafür im Verzeichnis „Leistungen und Preise“ vorgesehene Entgelt im Voraus, spätestens bei Einlieferung der Sendung zu zahlen (Freimachung), soweit nicht die in Abschnitt 1 Abs. 2 genannten Bedingungen oder Einzelvereinbarungen besondere Bezahlungsmodalitäten enthalten. Die Entgelte für Express-Sendungen werden auf der Basis des tatsächlichen Gewichts oder des Volumengewichts pro Packstück berechnet, je nachdem, welches Gewicht höher ist. Das Volumengewicht wird auf der Grundlage der jeweils aktuellen IATA-Bestimmungen berechnet.

(2) Der Absender wird DHL über das vereinbarte Entgelt hinaus Aufwendungen ersetzen, soweit diese für die Sendung gemacht wurden und DHL sie den Umständen nach für erforderlich halten durfte (§ 420 Abs. 1 HGB). Dazu können insbesondere die Kosten aus Anlass einer Lagerung oder Rückbeförderung gemäß Abschnitt 4 Abs. 6 und 7 zählen. Sämtliche dieser Kosten sind auf Anforderung sofort fällig.

(3) Der Empfänger kann bei nicht vollständig bezahlten Sendungen das Beförderungsentgelt zusätzlich eines Einziehungsentgelts sowie sonstige auf der Sendung lastende Kosten mit befreiender Wirkung für den Absender bezahlen (Nachentgelt). Verweigert der Empfänger die vollständige Zahlung offener Kosten, gilt dies als Annahmeverweigerung; der Absender bleibt zur Zahlung verpflichtet.

6. Haftung

(1) DHL haftet für Schäden, die auf eine Handlung oder Unterlassung zurückzuführen sind, die sie, einer ihrer Leute oder ein sonstiger Erfüllungsgehilfe (§ 428 HGB) vorsätzlich oder leichtfertig und in dem Bewusstsein, dass ein Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde, begangen hat, ohne Rücksicht auf die nachfolgenden Haftungsbeschränkungen. Für Schäden, die auf das Verhalten ihrer Leute oder Erfüllungsgehilfen zurückzuführen sind, gilt dies nur, soweit diese Personen in Ausübung ihrer Verrichtungen gehandelt haben. DHL haftet unbegrenzt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung der DHL oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

(2) DHL haftet im Übrigen für Verlust und Beschädigung von Sendungen, deren Beförderung nicht gemäß Abschnitt 2 Abs. 2 ausgeschlossen ist sowie für die schuldhaft nicht ordnungsgemäße Erfüllung sonstiger Pflichten, nur im Umfang des unmittelbaren vertragstypischen Schadens bis zu den gesetzlichen Haftungsgrenzen. Der Ersatz aller darüber hinausgehenden Schäden ist ausgeschlossen; §§ 430, 432 HGB bleiben unberührt. Dies gilt unabhängig davon, ob DHL vor oder nach der Annahme der Sendung auf das Risiko eines solchen Schadens hingewiesen wurde, da besondere Risiken vom Absender versichert werden können. DHL ist von der Haftung befreit, soweit der Schaden auf Umständen beruht, die sie auch bei größter Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen sie nicht abwenden konnte (z. B. Streik, höhere Gewalt). Die in den §§ 425 Abs. 2 und 427 HGB genannten Fälle der Schadensteilung und besonderen Haftungsausschlussgründe bleiben ebenso unberührt wie andere gesetzliche Haftungsbegrenzungen oder Haftungsausschlüsse.

(3) DHL beruft sich im Falle des Verlustes, der Beschädigung oder der schuldhaften Verletzung sonstiger Pflichten bei nicht als Verbotsgut ausgeschlossenen Sendungen nicht auf die gesetzlichen Haftungsgrenzen, soweit der Schaden nicht mehr als 500,- Euro beträgt. Soweit die Einhaltung einer bestimmten Lieferfrist oder eines bestimmten Ablieferungstermins geschuldet ist, ist die Haftung von DHL für die Überschreitung dieser Lieferfrist bzw. die Abweichung von diesem

Termin auf den dreifachen Betrag der Fracht (dreifaches Entgelt) begrenzt. Die Haftung der DHL für den Service Nachnahme ist bei Fehlern bei der Einziehung oder Übermittlung des Betrages auf den Nachnahmebetrag begrenzt. Die Haftung der DHL für die fehlerhafte oder unterlassene Ausführung von Services ist auf das entsprechende Zusatzentgelt beschränkt.

(4) Eine Sendung gilt als verloren, wenn sie nicht innerhalb von 20 Kalendertagen nach Einlieferung an den Empfänger abgeliefert ist und ihr Verbleib nicht ermittelt werden kann. Abweichend von § 424 Abs. 3 HGB kann auch die DHL eine Erstattung ihrer nach den Absätzen 1 und 2 geleisteten Entschädigung verlangen.

(5) Die Haftung des Absenders, insbesondere nach § 414 HGB, bleibt unberührt. Der Absender haftet vor allem für den Schaden, der DHL oder Dritten aus der Versendung von Verbotsgütern oder der Verletzung seiner Pflichten gemäß Abschnitt 3 entsteht; ist der Absender ein Verbraucher, ist für seine Haftung ein Verschulden erforderlich.

7. Versicherung

(1) DHL schließt im Falle der Vereinbarung der Services „Transportversicherung 2.500 Euro“, „Transportversicherung 25.000 Euro“ oder „Transportversicherung für DHL Domestic“ sowie der Zahlung des entsprechenden Zusatzentgelts eine Transportversicherung zugunsten und auf Rechnung des Absenders ab. Diese Versicherung deckt das Interesse des Absenders an jeder Sendung, deren Beförderung nicht nach Abschnitt 2 Absatz 2 dieser AGB ausgeschlossen ist, gegen die Gefahren des Verlustes und der Beschädigung bis zu der vereinbarten Versicherungssumme je Sendung auf erstes Risiko.

(2) Pakete mit dem Service „Transportversicherung 2.500 Euro“ oder „Transportversicherung 25.000 Euro“ dürfen nur in den Filialen und Paketshops der DHL gegen Einlieferungsbestätigung, nicht jedoch an anderen Übergabeeinrichtungen wie DHL Packstationen oder Paketboxen eingeliefert werden. Die Übergabe von Paketen mit dem Service „Transportversicherung 2.500 Euro“ ist ausnahmsweise auch im Rahmen der Abholung von Paketen oder der Mitnahme durch Zusteller zulässig, wenn die versicherten Pakete vom Absender einzeln und in besonders dokumentierter Weise persönlich übergeben werden, um einen genauen Nachweis und eine bestimmungsgemäße Behandlung zu ermöglichen.

(3) Vom Versicherungsschutz sind insbesondere nicht gedeckt:

1. Schäden an Sendungen, die Verbotsgüter im Sinne des Abschnitts 2 Abs. 2 enthalten;
2. Schäden, die durch fehlende oder mangelhafte Verpackung oder durch vorsätzliche Herbeiführung des Schadensfalls vom Absender verursacht worden sind;
3. Schäden an Sendungen, die entgegen der Pflicht aus Absatz 2 nicht in Filialen oder Paketshops der DHL eingeliefert bzw. persönlich übergeben wurden.

(4) Die Einzelheiten der Transportversicherung regeln die „Bedingungen für den Service Transportversicherung DHL Paket/DHL Express“.

8. Sonstige Regelungen

(1) Der Absender kann Ansprüche gegen DHL, ausgenommen Geldforderungen, weder abtreten noch verpfänden.

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

(3) DHL ist berechtigt, die Daten zu sammeln, zu speichern und zu verarbeiten, die vom Absender oder Empfänger im Zusammenhang mit den von ihr durchgeführten Leistungen übermittelt und/oder dafür benötigt werden. Weiterhin ist DHL ermächtigt, Gerichten und Behörden im gesetzlich festgelegten Rahmen Daten mitzuteilen. DHL wird das Postgeheimnis und den Datenschutz gemäß den für sie geltenden gesetzlichen Bestimmungen wahren.

(4) Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen aus Verträgen, die diesen AGB unterliegen, ist Bonn, soweit dem keine zwingenden gesetzlichen Regelungen entgegenstehen. Es gilt deutsches Recht.

(5) DHL ist verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Absender, die als Verbraucher zu diesen AGB Sendungen einliefern und deren Empfänger, wenn diese ebenfalls Verbraucher sind, können die Verbraucherschlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten über Rechte und Pflichten bei Verlust, Entwendung oder Beschädigung von Postsendungen oder der Verletzung der in § 34 Abs. 1 Postgesetz genannten Rechte anrufen, wenn eine Einigung mit der Deutschen Post nicht möglich war.

Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die
Schlichtungsstelle Post
Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Tulpenfeld 4, 53113 Bonn
Internetseite: www.bundesnetzagentur.de/post-schlichtungsstelle

Maßgeblicher Stand: 07/2025

Trade Law Compliance

1. Jede Partei sichert zu, dass:

- a) sie bei der Durchführung dieses Vertrags alle anwendbaren Handelsgesetze („Trade Laws“) einhalten wird. „Handelsgesetze“ umfassen sämtliche Gesetze, Vorschriften und Richtlinien zu wirtschaftlichen Sanktionen, Anti-Boycott-Regelungen, Sanktions- und Embargolisten sowie Handelskontrollen in Bezug auf die Einfuhr, Ausfuhr, Wiederausfuhr, Übertragung oder den Transit von Dienstleistungen, Waren, Technologie oder Software, einschließlich derjenigen der Europäischen Union und ihrer Mitgliedstaaten, der Vereinten Nationen, der Vereinigten Staaten von Amerika sowie aller sonstigen Gesetze, die auf eine Partei oder diesen Vertrag anwendbar sind.
- b) sie keine beschränkte Person („Restricted Person“) ist und weder direkt noch indirekt beschränkte Personen im Zusammenhang mit einer Transaktion oder Lieferung im Rahmen dieses Vertrags einbeziehen wird.

„Beschränkte Person“ bezeichnet jede natürliche oder juristische Person, die:

- i) auf der zusammengeführten Finanzsanktionsliste der Europäischen Union oder der Liste der speziell benannten Staatsangehörigen („SDN List“) des Office of Foreign Assets Control (OFAC) des US-Finanzministeriums aufgeführt ist;
- ii) auf sonstigen anwendbaren staatlichen Listen gesperrter oder beschränkter Parteien geführt wird; oder
- iii) im Namen einer unter (i) oder (ii) genannten Person handelt oder sich im Eigentum oder unter der Kontrolle einer solchen Person befindet.

Für die Zwecke dieses Vertrags bedeutet „im Eigentum von“, dass eine Person direkt oder indirekt zu 50 % oder mehr von einer oder mehreren beschränkten Personen gehalten wird. „Kontrolle“ bestimmt sich nach den anwendbaren Handelsgesetzen.

- c) sie die andere Partei unverzüglich schriftlich benachrichtigen wird, sofern ihr bekannt wird, dass ein Verstoß vorliegt oder eine Transaktion bzw. Lieferung im Rahmen dieses Vertrags gegen Handelsgesetze verstößt.

2. Der Kunde verpflichtet sich, dass:

- a) er keine kontrollierten militärischen Güter („Controlled Military Items“) DHL zur Beförderung übergeben oder deren Übergabe veranlassen wird. Kontrollierte militärische Güter sind Güter, die für militärische Zwecke entwickelt oder abgeändert wurden und die auf einer Munitions- oder Militärkontrollliste aufgeführt sind. Mindestens umfassen kontrollierte militärische Güter alle Güter der Wassenaar-Munitionsliste sowie der Gemeinsamen Militärgüterliste der Europäischen Union sowie Güter der Serien 500 und 600 („EAR 500 & 600 series“) der US-amerikanischen Commerce Control List.
- b) im Falle von Gütern, die den US-amerikanischen Export Administration Regulations unterliegen, wird der Kunde solche Güter weder DHL zur Beförderung übergeben noch deren Übergabe veranlassen, sofern die Sendung an vom U.S. Bureau of Industry and Security gelistete Personen, beschränkte Personen oder in beschränkte Jurisdiktionen erfolgt.
- c) sofern DHL nicht unmittelbar an dem Transportabschnitt zu oder von einer beschränkten Jurisdiktion beteiligt ist, wird der Kunde DHL nicht an einem Teil einer Sendung oder Lieferkette beteiligen, der Bestandteil einer Gesamttransaktion ist, die aus beschränkten Jurisdiktionen stammt oder letztlich dorthin bestimmt ist. Beschränkte Jurisdiktionen sind im Buchungssystem „MyDHL+“ aufgeführt und unter folgender Adresse abrufbar:
https://mydhl.express.dhl/gb/en/help-and-support/shipping-advice/what-documents-do-i-need.html#/sanction_documents.



- d) er alle erforderlichen Genehmigungen eingeholt hat und DHL sämtliche Informationen offenlegen wird, die erforderlich sind, damit DHL die Sendungen des Kunden abwickeln und die Dienstleistungen in Übereinstimmung mit den anwendbaren Handelsgesetzen erbringen kann, einschließlich Exportkontrollklassifizierungen für die Sendung sowie Kopien der erforderlichen Genehmigungen.
3. DHL ist berechtigt, Leistungen zu verweigern, um ihren Verpflichtungen aus diesen handelsrechtlichen Compliance-Bestimmungen sowie den anwendbaren Handelsgesetzen nachzukommen.
DHL kann zusätzliche Sorgfaltspflichten („Due Diligence“) für Sendungen an beschränkte Personen oder in beschränkte Jurisdiktionen anwenden, einschließlich der Anforderung an den Kunden, eine Freistellungserklärung („Letter of Indemnity“) oder ein ähnliches Dokument zu unterzeichnen.
4. DHL handelt weder für noch im Namen des Kunden, seiner verbundenen Unternehmen oder Dritter als
(i) Exporteur im Sinne der Exportkontrollvorschriften; noch
(ii) Antragsteller oder Inhaber von Genehmigungen, Lizenzen oder Erlaubnissen, die nach den anwendbaren Handelsgesetzen erforderlich sind.
5. Jede Sendung, die gegen die Bestimmungen dieses Vertrags verstößt, gilt als nicht zustellbar, und DHL ist berechtigt, seine Rechte gemäß Abschnitt 3 der DHL Express Transportbedingungen auszuüben.
6. Ungeachtet sonstiger Bestimmungen dieses Vertrags ist jede Partei berechtigt, diesen Vertrag mit sofortiger Wirkung und ohne Haftung zu kündigen oder auszusetzen:
i) im Falle eines Verstoßes oder der Nichteinhaltung der in diesem Abschnitt festgelegten Zusicherungen, Bedingungen, Erklärungen und Verpflichtungen durch die andere Partei; oder
ii) wenn anwendbare Handelsgesetze die Erfüllung der Verpflichtungen einer der Parteien aus diesem Vertrag in irgendeiner Weise verhindern, einschränken oder untersagen.
7. Soweit gesetzlich zulässig, verpflichtet sich jede Partei (die „freistellende Partei“), die andere Partei von sämtlichen Schäden, Ansprüchen und Kosten, einschließlich angemessener Anwaltskosten sowie etwaiger Bußgelder oder Sanktionen zuständiger Behörden, freizustellen und schadlos zu halten, die aus einem Verstoß der freistellenden Partei gegen diese handelsrechtlichen Compliance-Bestimmungen entstehen.

BEDINGUNGEN FÜR DEN SERVICE TRANSPORT-VERSICHERUNG DHL PAKET / DHL EXPRESS (BEDINGUNGEN SERVICE TV PAKET / EXPRESS)

1. Deckung (versichertes Risiko)

(1) Mit dem Service Transportversicherung bieten Deutsche Post AG, DHL Paket GmbH und DHL Express Germany GmbH (nachfolgend einzeln und gemeinsam „DHL“) dem Absender die Möglichkeit, Versicherungsschutz für Sendungen gegen Verlust und Beschädigung (Güterschäden) in Form von Wertersatz bis zur mit dem Absender vereinbarten Versicherungssumme zu erlangen.

(2) Wann immer die Haftung oder die im Produkt bereits enthaltene Versicherung nicht ausreicht, empfiehlt DHL, wertvolle Sendungsinhalte, die keine Verbotsgüter sind, durch den zusätzlichen Service Transportversicherung zu schützen¹. Mit dem Service Transportversicherung wird für Pakete² und Express-Sendungen („Sendungen“) eine Deckung von Güterschäden bis zum jeweils mit dem Absender vereinbarten Betrag durch den Versicherer, die AIG Europe S.A. in Luxemburg, zur Verfügung gestellt.

Wählt der Absender den Service Transportversicherung, ist die Sendung im Rahmen der General-Warentransportversicherung von DHL als Versicherungsnehmer und Prämienschuldner mitversichert; der Absender schuldet DHL die Zahlung des entsprechenden Zusatzentgelts.

(3) Bei Wahl des Services Transportversicherung regelt sich der Wertersatz nach den nachfolgenden Bestimmungen:

- **Zeitlicher Schutzbereich**
Der Versicherungsschutz gilt für den gesamten Zeitraum des Transports von der Übergabe der Sendung an DHL bis zu deren Ablieferung.
- **Wertersatz auch ohne Haftung von DHL**
Ersatz für den Güterschaden nach den Versicherungsbedingungen, selbst wenn DHL für das Schadensereignis während des Transports nicht haftet.

2. Voraussetzungen für den Versicherungsschutz; Zusatzentgelt

(1) Der Service Transportversicherung gilt nur, wenn der Absender Pakete oder Express-Sendungen gegen Einlieferungsbestätigung in den Filialen oder Pakete in Paketshops der DHL, nicht jedoch an anderen Übergabeeinrichtungen wie DHL Packstationen oder Paketboxen an DHL übergibt.

(2) Die Höhe des Zusatzentgelts ergibt sich aus dem auf die jeweilige Transportleistung anwendbaren Entgeltverzeichnis.

3. Versicherungsumfang

Der Versicherer leistet Wertersatz für auf dem Transportweg beschädigte oder verloren gegangene Sendungen, sogenannte Güterschäden, entsprechend den Versicherungsbedingungen, deren wichtigste Regelungen hier in Ziffer 3 und Ziffer 4 wiedergegeben sind:

- Versichert ist im Fall des Totalverlustes der nachgewiesene Wert der Sendung zum Zeitpunkt der Einlieferung oder Abholung bzw. die tatsächlich entstandene Wertminderung bei Beschädigung oder Teilverlust, jedoch maximal bis zur vereinbarten Versicherungssumme.
- Der Service Transportversicherung wird pro Sendung eingedeckt. Eine DHL Express-Sendung kann aus einem oder mehreren Packstücken bestehen. Bei einer solchen DHL-Express-Sendung, die aus mehreren Packstücken besteht (sog. Mehrcolli), beziehen sich der Versicherungsschutz und die Versicherungssumme auf sämtliche Packstücke insgesamt.
- Bei vollständigem Verlust der versicherten Sendung hat der Absender Anspruch auf Erstattung der Versandkosten, bei teilweisem Verlust auf Erstattung des entsprechenden Versandkostenanteils.

4. Versicherungsausschlüsse

Folgende Schäden werden von dem Versicherer nicht gedeckt:

1. Schäden, die durch fehlende oder mangelhafte Verpackung oder Vorbereitung der Sendung durch den Absender entstanden sind,
2. Schäden an Sendungsinhalten, die nach den jeweils am Übergabetag gültigen AGB von der Beförderung ausgeschlossen sind,
3. Gewöhnliche Leckschäden, gewöhnliche Gewichts- oder Volumenminderung oder gewöhnliche Abnutzung der Sendung,
4. Schäden, die vom Absender vorsätzlich herbeigeführt wurden,
5. Schäden aufgrund der natürlichen Beschaffenheit der Sendung, z. B. innerer Verderb,
6. Güterfolgeschäden, Verspätungsschäden, entgangener Gewinn, reine Vermögensschäden und andere mittelbare Schäden,
7. Schäden in Sendungen, die entgegen der Ziffer 2 Abs. 1 nicht in Filialen oder Paketshops der DHL eingeliefert oder vereinbarungsgemäß abgeholt wurden.

5. Anzeige des Versicherungsanspruchs

(1) Im Schadenfall hat der Absender DHL den Schaden unverzüglich in Textform anzuzeigen.

Für nationale und internationale Pakete:

DHL Paket GmbH
Kundenservice
22795 Hamburg

Für nationale Express-Sendungen:

DHL Express Germany GmbH
Kundenservice
22795 Hamburg

Für internationale Express-Sendungen:

DHL Express Germany GmbH
Kundenservice
40789 Monheim am Rhein

Oder per Mail an:

dhl.de/kontaktformular für Ihre DHL Pakete

dhl.de/express/kundenservice für Ihre Express-Sendungen

(2) Zur Schadenbearbeitung sind der Einlieferungsbeleg und geeignete Dokumente zum Inhalt der Sendung und ihrem Wert einzureichen (z. B. Rechnungen, Quittungen).

(3) Die Schadenbearbeitung übernimmt der o. g. Kundenservice und ggf. später die Serviceniederlassung Schadenmanagement der Deutsche Post AG im Auftrag und auf Rechnung des Versicherers.

Informationen zum nationalen und internationalen Paketversand: telefonisch unter **0228 4333112** oder im Internet unter dhl.de

Informationen zu nationalen und internationalen Express-Sendungen: telefonisch unter **0228 902 435-10** oder im Internet unter dhl.de/express

¹ Die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschränken den Versand bestimmter, insbesondere besonders schadensträchtiger Güter (Valoren). Ein Verstoß gegen diese Beschränkung hat notwendig den Ausschluss jeglicher Haftung und Versicherung zur Folge, d. h., es wird im Schadensfall für derartige Sendungen keinerlei Ersatz geleistet.

² Bei Versand via DHL Paket International und DHL Paket Connect ist bereits eine Transportversicherung mit der Versicherungssumme von 500 € ohne Aufpreis inkludiert.

Maßgeblicher rechtlicher Stand: 07/2023

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER DHL FÜR DEN ELEKTRONISCHEN DATENAUSTAUSCH

1. GELTUNGSBEREICH/VERTRAGSGRUNDLAGEN

- (1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für jegliche Form des elektronischen Datenaustauschs, Informations- und Nachrichtenaustauschs (nachfolgend „elektronischer Nachrichtenaustausch“), zwischen dem Absender und seinem jeweiligen Vertragspartner aus der Deutsche Post DHL Group über die von diesen bereitgestellten Portale, Webseiten oder sonstigen Systeme im Zusammenhang mit (Rahmen-)Verträgen über die Beförderung von Paketen und/oder Express Sendungen und/oder Brief- und Warensendungen, (nachfolgend „Vertrag“), zwischen DHL Paket GmbH und/oder DHL Express Germany GmbH und/oder Deutsche Post AG (nachfolgenden „Vertragspartner“) und dem Absender und sind Bestandteil des jeweiligen Vertrags.
- (2) Diese AGB beziehen sich ausschließlich auf den Absender und auf alle im Vertrag genannten Teilnehmer, nachfolgend einzeln und gemeinschaftlich als „Absender“ bezeichnet, die am elektronischen Nachrichtenaustausch teilnehmen.
- (3) Je nach Art des elektronischen Nachrichtenaustauschs finden die entsprechenden Spezifikationen und Pflichtenhefte (z.B. EDI-Pflichtenhefte für DHL Paket) in der jeweils aktuellen Fassung als integraler Bestandteil dieser AGB Anwendung.
- (4) Änderungen dieser AGB bzw. der Spezifikationen und Pflichtenhefte werden dem Absender nach den Regelungen des Vertrages rechtzeitig mitgeteilt.

2. KOMMUNIKATIONSEINRICHTUNGEN

Die Parteien verpflichten sich, bis zum vereinbarten Bereitstellungsdatum ihre für den elektronischen Nachrichtenaustausch bestimmte Hardware, Software und sonstige Infrastruktur (nachfolgend „Kommunikationseinrichtungen“) in funktionsfähigem Zustand gemäß den einschlägigen Spezifikationen und Pflichtenhefte bereitzustellen und die Funktionsfähigkeit bis zum Ende des Vertrages aufrechtzuerhalten.

3. KOMMUNIKATIONSVERFAHREN

- (1) Der Vertragspartner stellt dem Absender eine Schnittstelle, z.B. in Form eines Web-Portals, einer Webseite, einer EDI-Schnittstelle oder sonstigen IT-Schnittstelle, zum elektronischen Nachrichtenaustausch zur Verfügung (nachfolgend „Kommunikationsverfahren“). Die Anbindung an die Schnittstelle sowie die für die Nutzung des Kommunikationsverfahrens erforderlichen Kommunikationseinrichtungen des Absenders gehört nicht zum Leistungsumfang des Vertragspartners. Es ist Aufgabe des Absenders, beim Übersenden elektronischer Nachrichten an den Vertragspartner für eine sichere Übertragung der Daten nach dem aktuellen Stand der Technik zu sorgen. Er trägt die Verantwortung und das Risiko für Schäden, die auf den Einsatz von Übertragungsverfahren zurückzuführen sind, die nicht den jeweils aktuellen Sicherheitsstandards entsprechen.
- (2) Das Kommunikationsverfahren einschließlich der Auswahl des hierfür geeigneten Übertragungsnetzes und der Übertragungsgeschwindigkeit sowie die Anforderungen für das Kommunikationsverfahren sind in den entsprechenden Spezifikationen und/oder Pflichtenheften geregelt.
- (3) Der Vertragspartner ist berechtigt, die Anforderungen an das Kommunikationsverfahren an neue Erfordernisse anzupassen und Änderungen in der Übertragungstechnik vorzunehmen. Er wird den Absender hierüber rechtzeitig informieren.
- (4) Der Absender kann von dem Vertragspartner keine Entgegennahme oder sonstige (zusätzliche) Dokumentation seiner Sendungsdaten in anderer Form als dem vereinbarten elektronischen Nachrichtenaustausch verlangen. Insbesondere findet keine Bestätigung der Übergabe seiner Pakete und sonstigen Sendungen am Beladort in schriftlicher Form oder Textform (z.B. per Frachtbrief, Ladeliste, Einlieferungsliste) statt.

4. KOSTEN

Die Kosten für die Bereitstellung, Überprüfung und Instandhaltung der von den Parteien jeweils eingesetzten Kommunikationseinrichtung sowie die mit der Kommunikationseinrichtung anfallenden Netzgebühren und die Kosten für die Erstellung, Anpassung und Beschaffung der eigenen Soft- bzw. Hardware trägt jede Partei selbst.

5. ZUGANG; SENDUNGSDATEN

- (1) Eine im Wege des elektronischen Nachrichtenaustausches übermittelte Nachricht gilt dann als zugegangen, wenn sie bei der Kommunikationseinrichtung der empfangenden Partei eingegangen und die empfangende Partei eine automatische Empfangsbestätigung in einer für das jeweilige Kommunikationsverfahren geeigneten Weise (z.B. per E-Mail, Erfolgsmeldung im Portal, Success-Code im Response) erhalten hat.
- (2) Geht eine Nachricht, die mittels einer EDI-Anbindung übertragen wird, außerhalb der Geschäftszeiten zu, gilt sie erst mit Beginn der (üblichen) Geschäftszeit des nächstfolgenden Arbeitstages als zugegangen.
- (3) Soweit das Kommunikationsverfahren mittels einer von dem Vertragspartner bereitgestellte EDI-Anbindung erfolgt, wird der Absender Sendungsdaten von Paketen, unter Angabe des tatsächlichen bzw. vorgesehenen Einlieferungs- bzw. Abholdatums der Sendungen, am Tag der Übergabe der zugehörigen Sendung an DHL Paket GmbH bis spätestens um 18:00 Uhr, aber frühestens zehn (10) Tage davor übermitteln. Für Express Sendungen hat die Datenübertragung taggleich, spätestens mit Übergabe der physischen Sendung, zu erfolgen. Für alle anderen Schnittstellen gelten die jeweils von den Vertragspartnern über die Schnittstellen vorgegebenen Spezifikationen.

6. SICHERUNGSPFLICHTEN UND FEHLERPRÜFUNG

- (1) Jede Partei ist verpflichtet, ihre Kommunikationseinrichtungen gegen unbefugten Zugriff von dritter Seite, gegen das unbefugte Senden und Empfangen von Nachrichten, Daten oder Informationen oder gegen vergleichbaren Missbrauch sowie gegen Verlust, Zerstörung oder Schädigung von Ein- oder Ausgabedaten für den elektronischen Nachrichtenaustausch zu sichern; insbesondere werden die Absender ihre Passwörter und sonstigen Zugangsdaten geheim halten und nicht an Dritte weitergeben. Die Anforderungen sind in den entsprechenden Spezifikationen und/oder Pflichtenheften (z.B. EDI-Pflichtenhefte für DHL Paket) geregelt.
- (2) Die Nachrichten und sonstigen Daten sind, soweit vorgegeben, entsprechend den Anforderungen in den entsprechenden Spezifikationen und/oder Pflichtenheften zu verschlüsseln und zu signieren.
- (3) Zu den Sicherungspflichten gehören auch die Überprüfung des Ursprungs und der Integrität, die (unbestreitbare) Dokumentation von Ursprung und Empfang sowie die Gewährleistung der Vertraulichkeit von Nachrichten.
- (4) Der Absender ist verpflichtet, für die Nutzung des Kommunikationsverfahrens entsprechend den Spezifikationen und/oder Pflichtenhefte ein Passwort zu generieren und regelmäßig zu aktualisieren.

Soweit das Kommunikationsverfahren mittels der von dem Vertragspartner bereitgestellten EDI-Anbindung erfolgt, wird zu diesem Zweck ein Self Service Portal bereitgestellt, in dem der Absender Passwörter selbst generieren, hinterlegen und ändern kann. Der Betrieb des Self Service Portals erfolgt durch die Deutsche Post AG.

7. STÖRUNGEN; FEHLERVERMEIDUNG

- (1) Den Parteien ist bewusst, dass Kommunikationseinrichtungen und Kommunikationsverfahren fehleranfällig sind und es somit immer wieder zu Störungen und Ausfällen kommen kann. Die Parteien werden angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Verfügbarkeit der Kommunikationseinrichtungen und Kommunikationsverfahren sicherzustellen, außer während geplanter Wartungsfenster, über die sich die Parteien über das jeweils genutzte Kommunikationsverfahren im Voraus informieren werden. Die Vertragspartner sind jedoch nicht verpflichtet, ein bestimmtes Ergebnis zu liefern, noch garantieren die Vertragspartner die Verfügbarkeit der jeweiligen Kommunikationsverfahren für einen bestimmten Zeitraum.
- (2) Erkennt eine Partei eine Störung des Kommunikationsverfahrens oder hat sie insoweit eine begründete Vermutung, dann ist sie zur sofortigen Benachrichtigung der anderen Partei verpflichtet. Diese Pflicht besteht unabhängig davon, in wessen Verantwortungsbereich die Quelle der erkannten oder vermuteten Störung liegt. Für diese Benachrichtigung ist erforderlichenfalls ein Kommunikationsweg außerhalb des jeweils genutzten Kommunikationsverfahrens (z. B. Telefon, Telefax, Informationswebseite) zu wählen.
- (3) Unabhängig von der Benachrichtigungspflicht gemäß Abs. 2 hat in einem solchen Falle jede Partei alle ihr zur Schadensminderung zur Verfügung stehenden Maßnahmen der Fehleridentifikation und Fehlervermeidung zu ergreifen, vorausgesetzt, der Aufwand der Maßnahmen steht nicht in einem unangemessenen Verhältnis zur dadurch erreichbaren Schadensminderung.

8. VERTRAULICHKEIT; SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN

- (1) Die Vertragsparteien verpflichten sich zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des Datenschutzrechtes und des Postgesetzes.
- (2) Jede Partei verpflichtet sich, nur solche (personenbezogenen) Daten im Rahmen des elektronischen Nachrichtenaustauschs zu übermitteln oder bereitzustellen, die zur Durchführung des Zwecks des Vertrages erforderlich oder wenn die Parteien aufgrund einer Rechtsgrundlage hierzu berechtigt sind.
- (3) Der Vertragspartner wird die zum Abruf bereitgehaltenen Daten nur verschlüsselt auf den Servern des Kommunikationsverfahrens bereithalten und über das jeweils genutzte Kommunikationsverfahren übermitteln oder abrufen.

9. HAFTUNG/FREISTELLUNG

- (1) Jede Partei haftet für Schäden, die aus Fehlern oder Störungen in ihrem Verantwortungsbereich herrühren. Soweit eine der in Abschnitt 6 oder 7 festgelegten Sicherungspflichten durch eine Partei nicht erfüllt wird, besteht die widerlegbare Vermutung, dass der Schaden auf einem Fehler oder einer Störung im Verantwortungsbereich dieser Partei beruht.
- (2) Die Parteien haften nicht für Ausfälle oder Störungen der Kommunikationsverfahren, die auf leichter Fahrlässigkeit beruhen oder die auf unvorhersehbare Ereignisse außerhalb ihres Verantwortungsbereichs (höhere Gewalt) zurückzuführen sind. Als Ereignisse höherer Gewalt gelten insbesondere Krieg, Unruhen, Naturgewalten, Feuer, Sabotageangriffe durch Dritte (wie z. B. durch Computerviren), Stromausfälle, behördliche Anordnungen, Arbeitskampfmaßnahmen und der Ausfall oder eine Leistungsbeschränkung von Kommunikationsnetzen und Gateways anderer Betreiber.
- (3) Die Haftung erstreckt sich auf alle Personen-, Sach- und Vermögensschäden einschließlich der Fehleridentifikationskosten. Der Ersatz von Sach- und Vermögensschäden beschränkt sich auf einen Höchstbetrag von 500.000 € je Schadensereignis, insgesamt jedoch höchstens bis zu 1 Mio. € pro Jahr und auf den Schaden, welcher der anderen Partei dadurch entstanden ist, dass sie auf die Echtheit, Richtigkeit oder Unversehrtheit der Daten, Informationen oder Nachrichten vertraut hatte. Die Schadensersatzpflicht tritt nur insoweit ein, wenn die andere Partei die mangelnde Echtheit, Richtigkeit oder Unversehrtheit der Nachricht nicht erkannt und bei angemessener Sorgfalt auch nicht hätte erkennen können.
- (4) Die Haftungsbeschränkungen nach dieser Ziffer 9 gelten nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei Ansprüchen aus Garantien, bei Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.
- (5) Der Absender stellt den Vertragspartner von Schadensersatzansprüchen seitens der Sendungsempfänger und anderer Dritter frei, soweit diese mit der unverschlüsselten Übertragung der Empfängerdaten oder unberechtigten Datenweitergabe durch ihn begründet werden. Der Vertragspartner behält sich die Geltendmachung etwaiger Ansprüche gegenüber dem Absender für diese Fälle vor.

10. VERTRAGSLAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

- (1) Die Regelungen dieser AGB werden mit Unterzeichnung des Vertrags wirksam. Sie enden automatisch mit Beendigung des Vertrages zwischen dem Vertragspartner und dem Absender. Hat der Absender mit mehreren Vertragspartnern aus der Deutsche Post DHL Group einen Vertrag geschlossen, enden die Regelungen dieser AGB mit Beendigung des zuletzt gültigen Vertrags.
- (2) Im Übrigen können die Parteien die Teilnahme am Elektronischen Datenaustausch mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündigen. Eine Kündigung berührt die Wirksamkeit des Vertrages nicht.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei wiederholten mangelhaften oder mehrfach verspäteten Datenlieferungen durch den Absender.
- (4) Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses wird der Absender dem Vertragspartner alle Unterlagen und Software, die er im Zusammenhang mit dem Elektronischen Nachrichtenaustausch von dem Vertragspartner erhalten hat, zurückgeben.
- (5) Soweit in diesen AGB nicht Abweichendes geregelt ist, gelten die Bestimmungen des Vertrages.

Maßgeblicher Stand: 01.04.2020

Regelungen für den internationalen Express-Versand

(Verbotene und eingeschränkt zugelassene Güter)

Regelungen für den internationalen Express-Versand von verbotenen und eingeschränkt zugelassenen Gütern

Gültig für alle internationalen Produkte.

1. Von der Beförderung ausgeschlossen sind Sendungen (Verbotsgüter)

- für die keine nach anwendbaren Zollbestimmungen erforderliche Zollerklärung abgegeben wurde,
- deren Beförderung gegen Aus- oder Einfuhrbestimmungen verstößt (solche können auf deutschen, ausländischen, internationalen, devisenrechtlichen oder anderen Vorschriften beruhen),
- deren Inhalt DHL aus Sicherheits- oder rechtlichen Gründen nicht befördern kann,
- deren Verpackung beschädigt oder unzureichend ist.

Ausgeschlossen sind die folgenden Inhalte:

- Lebende Tiere
- Nach CITES Convention Appendix 1 und/oder nationalem Recht verbotene
 - Bestandteile und Überreste von Tieren (z. B. Elfenbein, Haifischflossen, Jagdtrophäen)
 - Nebenerzeugnisse von Tieren und deren nicht für den menschlichen Verzehr geeigneten Folgeprodukte
- Edelmetalle
- Bargeld (aktuelle gesetzliche Zahlungsmittel, d.h. Banknoten und Münzen)
- Komplette Waffen, Airsoft-Gewehre/Luftgewehre und Waffenreplikate
- Munition und Explosivstoffe
- Menschliche Überreste in jeglicher Form
- Illegale Waren (z. B. Drogen oder Betäubungsmittel, ACHTUNG: länderspezifische Unterschiede)
- Fälschungen /Plagiate
- Lose ungefasste Edelsteine und Halbedelsteine
- Cannabis & Folgeprodukte (z.B. Medizinal-Cannabis)

2. Für die Beförderung eingeschränkt zulässige Sendungen

Die unten aufgeführten Güter können aus Sicherheits- oder rechtlichen Gründen nur im Rahmen einer Sondergenehmigung befördert werden. Der entsprechende Genehmigungsprozess muss vorab mit dem Verkaufsberater abgestimmt werden, wobei DHL Express sich vorbehält, derartige Sendungen nicht zu befördern:

- Spielzeugwaffen, Taser / Elektroschocker, Waffenteile und Munitionsreplikate
- Militärisches Zubehör & Waffenanbauteile (z.B. Nachtsichtgeräte, Schalldämpfer, Magazine, etc.)
- Gefahrgut und verderbliche Güter
- Jagdtrophäen & Tierhäute nach CITES Convention Appendix II & III mit Export- & Importgenehmigung



- Traveller Schecks und aktivierte Kreditkarten
- Alle über **DHL Express transportversicherten Sendungen** mit einem **Einzelwert oder Sendungswert über EUR 500.000.**
- Alle **nicht über DHL Express transportversicherten Sendungen** mit einem **Einzelwert oder Sendungswert über EUR 1.000.000**
- Unterhaltungselektronik (Mobiltelefone, Tablets, etc.) und Luxusartikel mit einem **Einzelwert oder Sendungswert über EUR 100.000**
- Schmuck und Uhren
 - B2B - ab einem **Einzelwert oder Sendungswert über EUR 100.000**
 - B2C/C2B/C2C – ab einem maximalen **Einzelwert oder Sendungswert über EUR 10.000***

Zu beachten für B2C/C2B/C2C:

 - höhere Sendungswerte bis max. EUR 25.000 nur möglich nach kommerzieller und operationeller Kundenqualifizierung und Freigabe durch DHL Express
 - Sendungen von Non Account-Kunden bleiben weiterhin limitiert auf EUR 10.000 Sendungswert

*Zu beachten gilt: Der Abschluss einer DHL Express Transportversicherung ist nur für Sendungen bis max. EUR 10.000 möglich (höhere Werte müssen vom Kunden selbst versichert werden)
- Gedenkmünzen, Medaillen und andere Sammlerstücke
 - B2B – ab einem **Einzelwert oder Sendungswert über EUR 10.000**
 - B2C/C2B/C2C – ab einem **Einzelwert oder Sendungswert über EUR 2.000**
- Warenwert der Sendung **über EUR 500.000:**
 - Steuerbanderolen
 - Zigaretten, Zigarren, andere Tabakprodukte
 - E-Zigaretten & Zubehör (benötigen zusätzlich eine interne Freigabe durch das regionale Risk Management der DHL Express)
 - Antiquitäten, Kunstwerke, Kunsthandwerke
 - Übertragbare Papiere als Überbringer-/Inhaberpapiere (z.B. Eintrittskarten, Blankoschecks, Lottoscheine, Prepaid-Karten, aktivierte SIM-Karten für Mobiltelefone, Geschenkkarten, Gutscheine/Wertmarken, ungebrauchte Briefmarken, etc.)

Bei Verstoß des Absenders gegen diese Regelungen gilt die Sendung als von der Beförderung ausgeschlossen (Ziffer 2 der Allgemeinen Transportbedingungen DHL Express international).



ZULÄSSIGE INHALTE IM NATIONALEN UND INTERNATIONALEN PAKETVERSAND SOWIE FÜR DIE NATIONALE EXPRESS-BEFÖRDERUNG (VALORENREGELUNG PAKET / EXPRESS)

1. Geltungsbereich

(1) In Ergänzung zu den Beschränkungen für höherwertige Güter (sog. Valoren) in den jeweils anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DHL (AGB) gelten die nachfolgenden Bestimmungen („Valorenregelung Paket / Express“) für folgende Leistungen:

- DHL Paket (national)
- Express-Sendungen (national)
- DHL Paket International
- DHL Paket Connect

(2) Die Valorenregelung Paket / Express gilt nicht für internationale Express-Sendungen und DHL Europaket.

(3) Die Valorenregelung Paket / Express gilt unabhängig davon, ob für die von ihr betroffenen Sendungen eine Transportversicherung durch DHL und/oder den Absender abgeschlossen wird oder nicht.

2. Beschränkungen für den Versand von Wertgegenständen

(1) Der Versand von Gütern, deren Wert 25.000 € pro Paket bzw. Express-Sendung (pro Packstück) übersteigt, ist unzulässig.

(2) Unabhängig von Absatz 1 ist der Versand bestimmter hochwertiger Güter (sog. Valoren der Klasse II), deren Wert 500 € pro Packstück übersteigt, unzulässig.

Im nationalen Paket- und Expressversand sind alle Valoren der Klasse II für Sendungen desselben Absenders an denselben Empfänger auf 500 € pro Tag beschränkt, auch wenn mehrere Sendungen desselben Absenders am gleichen Tag an denselben Empfänger gehen.

(3) Valoren der Klasse II sind folgende Güter:

1. Wertpapiere

D. h. bank- und geldwerte Papiere, für die im Schadensfall keine Sperrung sowie kein Aufgebots- und Ersatzverfahren durchgeführt werden kann und die leicht auf Dritte übertragbar sind (z. B. ohne Identitätsnachweis wie Seriennummern), zum Beispiel:

- Autobahnvignetten
- Dividendengutscheine (auch entwertete)
- Eintrittskarten und Fahrkarten (übertragbar)
- Gewinnanteilscheine
- Gültige Briefmarken (inländische und ausländische)
- Gutscheine, Coupons (auch entwertete)
- Schecks, deren Einlösung garantiert ist, und Blankoreiseschecks
- Steuerbanderolen, Zinsscheine (auch entwertete)

2. Weitere Wertgegenstände

- Andere Zahlungsmittel
- Bargeld, d. h. gültiges Papier- und Münzgeld (inländisch und ausländisch), Sorten
- Edelmetalle* (neu oder gebraucht oder defekt), z. B. Gold, Silber, Platin, z. B. als Barren, Goldnuggets, Gold- und Silbermünzen
- Edelsteine
- Kunstgegenstände, Gemälde, Antiquitäten, Unikate und sonstige Kostbarkeiten (z. B. Sammelobjekte, die einen Sammlerwert besitzen, wie beispielsweise Briefmarken, Münzen, Figuren etc.)
- Pay-TV-Karten
- Schmuck (z. B. aus Perlen, Korallen, Bernstein)
- Uhren, außer Wearables (z. B. Smartwatches)
- Verarbeitetes Zahngold

(4) Folgende Valoren der Klasse II sind für den Versand mit DHL Paket International (nicht mit DHL Paket Connect) abweichend von Absatz 2 bis zu einem Wert von 25.000 € zulässig:

- Edelsteine
- Kunstgegenstände, Gemälde, Antiquitäten, Unikate und sonstige Kostbarkeiten (z. B. Sammelobjekte, die einen Sammlerwert besitzen, wie beispielsweise Briefmarken, Münzen, Figuren etc.)
- Schmuck (z. B. aus Perlen, Korallen, Bernstein)
- Uhren

(5) Beim gemeinsamen Versand von Valoren der Klasse II und anderen (höherwertigen) Gegenständen in einem Paket bzw. in einer Express-Sendung darf der Werthöchstbetrag von insgesamt 25.000 € nicht überschritten werden.

Der Wert der enthaltenen Valoren der Klasse II darf insgesamt 500 € nicht überschreiten; Absatz 4 bleibt unberührt.

Maßgeblicher rechtlicher Stand: 07/2023

* Ausgenommen davon sind Edelmetallhalbezeug: vorgefertigte Rohmaterialien, die sich in Form, Abmessungen, Material- und Oberflächenqualität und / oder Toleranzklasse – und dadurch auch hinsichtlich ihres Wertes – deutlich von reinen Edelmetallen unterscheiden, z. B. ungebrauchte unfertige Vorprodukte zur Weiterverarbeitung (wie z. B. Draht, Bleche, Bänder, Röhren, Stangen, Legierungen.)

Regelungen für die Beförderung von gefährlichen Stoffen und Gegenständen im nationalen Express-Versand

Teil 3: DHL Express national

1. Allgemeines / Geltungsbereich

Teil 3 der Regelungen für die Beförderung von gefährlichen Stoffen und Gegenständen gilt für:

DHL DOMESTIC EXPRESS 9:00
DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30
DHL MEDICAL EXPRESS DOMESTIC

DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00
DHL DOMESTIC EXPRESS

Die nachstehenden Bezeichnungen und Klassifizierungen entsprechen dem Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße“ (ADR).

Soweit nicht anders angegeben, gelten:

- Das Gesetz über die Beförderung gefährlicher Güter (GGBefG)
- Die „Gefahrgutverordnung Straße, Eisenbahn und Binnenschifffahrt“ (GGVSEB)

Das Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Straße“ (ADR)

2. Zulässige Stoffe und Gegenstände

- DHL akzeptiert im nationalen Express-Versand gefährliche Stoffe und Gegenstände, wenn deren Versand nach den ADR-Kapiteln 1.1.3.4 und 1.1.3.9 Freistellungen in Anspruch nehmen kann.
- Dies betrifft Freistellungen durch Sondervorschriften nach Kapitel 3.3, gefährliche Güter, die gemäß Kapitel 3.4 (begrenzte Mengen) sowie Kapitel 3.5 (freigestellte Mengen) in zusammengesetzten Verpackungen transportiert werden und gefährliche Güter, die während der Beförderung als Kühl- oder Konditionierungsmittel verwendet werden.
- Gefahrgüter, die in Tabelle A der Stoffliste 3.2 in der Spalte (7a) mit dem Wert „0“ bzw. in Spalte (7b) mit einem Code E0 aufgeführt sind, werden von DHL Express generell nicht als begrenzte oder freigestellte Menge zum Transport angenommen.
- Der Versand biologischer Stoffe, Kategorie B der UN3373 Klasse 6.2 ist ausschließlich mit dem Produkt DHL Medical Express Domestic zugelassen. Voraussetzung hierfür ist die Anwendung der ADR Verpackungsvorschrift P650.
- UN-Nummern von Gefahrgütern, die den (Unter-) Klassen 1; 2.3; 6.2 (Ausnahme UN3373) und 7 zugeordnet sind, sind generell vom Versand ausgeschlossen.
- Gefährliche Güter mit hohem Gefahrenpotential nach ADR-Kapitel 1.10.3. sind generell vom Versand ausgeschlossen.



Besondere Hinweise

- Der Versand von kennzeichnungspflichtigem Gefahrgut ist ein kostenpflichtiger Service (siehe Zuschläge (dhl.de)) und nur unter Nutzung eines Versandlogistik Systems (VLS) mit elektronischer Datenübermittlung möglich, die Nutzung von manuellen Frachtbriefen ist hierbei ausgeschlossen.
- Wird der Service vom Kunden im VLS nicht ausgewählt, behält sich DHL vor, anhand der Gefahrgutdeklaration die Sendung gegen Berechnung des entsprechenden Zuschlages als Gefahrgutsendung zu erfassen und zu behandeln.
- Der Versand von mehr als 25kg Trockeneis, UN 1057 Feuerzeuge, Nachfüllpatronen oder mehr als 2 Kryobehälter mit flüssigem Stickstoff muss pro Abholung im Vorfeld angekündigt werden.
- Die DHL Express behält sich im Bedarfsfall im Zusammenhang mit Gefahrgut die Anwendung der §§HGB 410 und 414 vor.

Zustelloptionen:

- Sendungen, die kennzeichnungspflichtiges Gefahrgut enthalten, dürfen nicht an eine DHL-Packstation adressiert werden (ausgenommen sind Lithium Batterien nach ADR-Sondervorschrift 188).
- Der Service „Zustellung ohne Unterschrift“ (Signature Release) ist hierbei nicht verfügbar (ausgenommen sind Lithium Batterien nach ADR-Sondervorschrift 188).
- Die On Demand Delivery Zustelloptionen „Abholung in einem DHL Express Service Point“ und „Urlaubsaufbewahrung“ können beim Gefahrgut-Versand nicht ausgewählt werden (ausgenommen sind Lithium Batterien nach ADR-Sondervorschrift 188).

▪



Gefahrgutversand im nationalen & internationalen Straßentransport mit DHL Express

VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN NATIONALEN UND DEN INTERNATIONALEN GEFAHRGUT-TRANSPORT AUF DER STRASSE (TDD & DDI)



ERLAUBT:

DHL Express akzeptiert im nationalen Express-Versand (DHL Domestic Express) und im internationalen Straßentransport (DHL Economy Select) gefährliche Stoffe und Gegenstände, wenn deren Versand nach den ADR Kapiteln 1.1.3.4. und 1.1.3.9. Freistellungen in Anspruch nehmen kann. Dies betrifft Freistellungen durch Sondervorschriften nach Kapitel 3.3, gefährliche Güter, die gemäß Kapitel 3.5 (freigestellte Mengen) sowie Kapitel 3.4 (begrenzte Mengen) in zusammengesetzten Verpackungen transportiert werden und gefährliche Güter, die während der Beförderung als Kühl- oder Konditionierungsmittel verwendet werden.

Biologische Stoffe, Kategorie B der UN 3373 sind ausschließlich im nationalen Versand unter Nutzung des Produkts DHL Medical Express zugelassen. Voraussetzung hierfür ist die Anwendung der ADR Verpackungsvorschrift P650.

Bitte beachten Sie die gesetzliche Vorschrift, dass Sie als Versender der oben genannten Gefahrgüter über ausreichende Kenntnis durch Schulungen/Unterweisungen im ADR verfügen müssen.



NICHT ERLAUBT:

- Gefahrgut, das nicht über Freistellungen nach ADR 1.1.3.4 bzw. 1.1.3.9 transportiert werden kann
- Gefahrgüter der folgenden (Unter-) Klassen:
- Klasse 1: Explosivstoffe
- Klasse 2.3: giftige Gase
- Klasse 6.2: infektiöse Stoffe (Ausnahme UN3373)
- Klasse 7: radioaktive Stoffe
- Gefahrgut mit hohem Gefahrenpotenzial nach ADR 1.10.3
- UN 3373 und UN 1845 (gilt nur für das Produkt DHL Economy Select)

Bitte beachten Sie, dass für den nationalen Gefahrgut-Versand (TDD) keine Zusatzvereinbarung erforderlich ist, sofern die „Regelungen für die Beförderung von gefährlichen Stoffen und Gegenständen im nationalen Express-Versand“ eingehalten werden.

Der Gefahrgut-Versand mit Economy Select (DDI) erfordert hingegen in jedem Fall eine Zusatzvereinbarung.

Darüber hinaus ist der Gefahrgutversand sowohl mit dem Produkt TDD als auch mit dem Produkt DDI für kennzeichnungspflichtiges Gefahrgut zuschlagspflichtig.



Gefahrgutversand im internationalen Lufttransport mit DHL Express

VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN INTERNATIONALEN GEFAHRGUT-TRANSPORT (TDI)

DHL Express akzeptiert Gefahrgüter, die nach den aktuellen „IATA-DGR“ deklariert wurden.



ERLAUBT:

Für das Produkt DHL Express Worldwide:

1. Trockeneis (UN1845)
2. Freigestellte Mengen nach Kapitel 2.6 der IATA-DGR
3. Lithiumbatterien (UN3091, UN3481) nach Sektion II der PI 966 - 967 bzw. PI 969 – 970
4. Lithiumbatterien (UN3090, UN3480) nach Sektion IB der PI 965 bzw. PI 968
5. Gefahrgut im Lufttransport, das gleichzeitig kein Beförderungspapier nach ADR Kapitel 5.4 erfordert oder dem ADR nicht unterliegt
6. Biologische Stoffe, Kategorie B (UN3373) und genetisch veränderte Mikro-/Organismen (UN3245) Diese sind zum Versand ausschließlich über das Produkt DHL Medical Express zugelassen. Für die Nutzung dieses Produkts muss eine Zusatzvereinbarung geschlossen werden.

Bitte beachten Sie die gesetzlich und im Gefahrgutregelwerk verankerten Schulungsanforderungen, nach denen der Versender über folgende Kenntnisse verfügen muss:

zu 1) 2) 4) und 5) Tätigkeitsmodul A nach LBA (Versender)

zu 3) Ausreichende Anweisungen nach IATA-DGR 1.6 für den Versand von Sektion II Lithium-Batterien

zu 6) Ausreichende Kenntnisse in den Verpackungsvorschriften 650 bzw. 959

DHL Express überprüft die notwendigen Kenntnisse der durch die IATA-DGR vorgeschriebenen Schulungen in einem Audit des Versenders.



NICHT ERLAUBT:

- Gefahrgüter der folgenden (Unter-) Klassen :
 - Klasse 1: Explosivstoffe
 - Klasse 2.3: giftige Gase
 - Klasse 6.2: infektiöse Stoffe (Ausnahme UN 3373)
 - Klasse 7: radioaktive Stoffe
- Gefahrgut mit hohem Gefahrenpotenzial nach ADR 1.10.3 und IATA-DGR 1.7.3

Bitte beachten Sie:

Der internationale Versand von kennzeichnungspflichtigem Gefahrgut (TDI) ist zuschlagspflichtig und bedarf einer Zusatzvereinbarung zum Transportvertrag. Außerdem ist der Versand von



Gefahrgut mit TDI nur in bestimmte Länder möglich. Weitere Auskunft hierzu erhalten Sie beim DHL Express Kundenservice.



HABEN SIE WEITERE FRAGEN?

Weitere Informationen zum Thema Gefahrgut erhalten Sie unter dhl.de/express/gefahrgut oder per E-Mail über unsere Gefahrgut-Experten dangerousgoodsgermany@dhl.com

Möchten Sie eine Zusatzvereinbarung für den internationalen Gefahrgutversand abschließen, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner im Vertrieb.



Bedingungen für die Geld-zurück-Garantie DHL Express

Auf Verlangen des Kunden und vorbehaltlich der nachstehenden Einschränkungen gewährt DHL entweder eine Gutschrift oder eine Rückerstattung des vom Kunden für eine DHL Express-Sendung gezahlten Aufpreises inkl. des entsprechenden Anteils des Treibstoffzuschlags, wenn diese Sendung nicht innerhalb der von DHL zugesicherten Zustellzeit ausgeliefert wird.

Die Geld-zurück-Garantie (nachstehend „Garantie“) von DHL unterliegt den folgenden Bedingungen:

A. Die Garantie gilt nur für die Services

- DHL EXPRESS 9:00,
- DHL EXPRESS 9:00 IMPORT,
- DHL EXPRESS 9:00 DOMESTIC,
- DHL EXPRESS 10:30,
- DHL EXPRESS 10:30 IMPORT,
- DHL EXPRESS 10:30 DOMESTIC,
- DHL EXPRESS 12:00,
- DHL EXPRESS 12:00 IMPORT,
- DHL EXPRESS 12:00 DOMESTIC,
- Samstagszustellung

(nachstehend jeweils „Service“).

B. Die Garantie bezieht sich nur auf den Aufpreis inkl. des entsprechenden Anteils des Treibstoffzuschlags, den der Kunde zusätzlich zu dem für einen normalen Zustelldienst bis Tagesende (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL EXPRESS WORLDWIDE IMPORT oder bei Inlandssendungen DHL EXPRESS DOMESTIC) zahlbaren Beförderungsentgelt entrichtet. Alle sonstigen Zahlungsbeträge, insbesondere Bußgelder, Steuern oder andere Abgaben sowie Beförderungsentgelte für Rücksendungen, sind von dieser Garantie ausgeschlossen.

C. Bei Sendungen, die aus mehreren Packstücken bestehen, gilt die Garantie für jedes Packstück der Sendung. Sollte es bei einem oder mehreren Packstücken einer Sendung zu einer verspäteten Zustellung kommen, so erfolgt die Gutschrift oder Rückzahlung in Höhe der für die gesamte Sendung maßgeblichen Kosten.

D. Der Kunde hat etwaige Ansprüche wegen verspäteter Zustellung schriftlich oder telefonisch spätestens 14 Kalendertage nach dem Versanddatum bei DHL geltend zu machen und dabei DHL die Kundennummer (falls vorhanden), die Frachtbriefnummer, das Versanddatum sowie sämtliche Empfängerangaben mitzuteilen. DHL ist verpflichtet, spätestens 30 Kalendertage nach einer derartigen Mitteilung durch den Kunden entweder:

- dem Kunden eine Gutschrift zu erteilen oder den Erstattungsbetrag zu erstatten, oder
- den Kunden darüber zu informieren, warum die Voraussetzungen für die Garantie nicht erfüllt sind, oder
- dem Kunden einen Nachweis über die pünktliche Zustellung vorzulegen.



E. Der Kunde darf weder Dritten gestatten, Ansprüche in seinem Namen geltend zu machen, noch Ansprüche an Dritte abtreten. Mit der Rückzahlung/Gutschrift des Aufpreises durch DHL an den Kunden wird DHL in vollem Umfang von seinen Verpflichtungen im Falle einer verspäteten Zustellung im Rahmen dieser Garantie entbunden.

F. Die Garantie gilt nicht in Fällen, in denen eine verspätete oder unterlassene Zustellung auf Umstände zurückzuführen ist, auf die DHL – wie in den Allgemeinen Transportbedingungen (AGB International und AGB National) von DHL dargestellt – keinen Einfluss hat, einschließlich Zollverzögerungen, falsche oder unvollständige Sendungsangaben bzw. Zustellungsanweisungen oder -informationen (wie zum Beispiel ein Postfach als Empfängeradresse, fehlende oder falsche Empfänger-Rufnummer) oder spätere Zustellung auf Wunsch des Empfängers, Sendungsumleitung oder ein außerordentlicher Verzollungsprozess oder die Nichterreichbarkeit bzw. Annahmeverweigerung des Empfängers oder dessen Zahlungsverweigerung der bei Zustellung ggf. geforderten Abgaben und Steuern.

G. Im Übrigen gelten alle sonstigen Bestimmungen der Allgemeinen Transportbedingungen (AGB International und AGB National) von DHL. Die Garantie kann von DHL jederzeit geändert oder aufgehoben werden. Eine Ankündigungsfrist von 14 Tagen wird eingehalten.

H. Bei einer besonders zeitkritischen Sendung, deren Verlust oder Verzögerung zu Folgeschäden führen kann, hat sich der Kunde zur Versicherung derartiger Risiken an seinen eigenen Versicherungsvertreter oder Versicherungsmakler zu wenden, da DHL hierfür keine Haftung übernimmt. Eine derartige Sendungsversicherung wird von DHL nicht bereitgestellt oder veranlasst.

I. Die Garantie gilt nicht für:

- i. Sendungen im Zusammenhang mit klinischen Versuchen, bei denen eine temperaturempfindliche Verpackung verwendet wird,
- ii. die Zuschläge für optionale Services, die mit der Sendung entgeltlich erbracht werden
- iii. vorübergehende Exporte oder Importe,
- iv. Sendungen mit wertvollem Inhalt, die offiziell verzollt werden müssen,
- v. Sendungen mit Packstücken, die, produktabhängig das definierte maximale Gewicht oder die definierte maximale Größe überschreiten, und/oder
- vi. Sendungen, die zulässiges Gefahrgut enthalten.

Service-Beschränkungen/Richtlinien

A. Die Services sind nur bei einer Beförderung von bestimmten Orten zu bestimmten Postleitzahlen (bzw. bestimmten Orten bei Ländern ohne Postleitzahlen) erhältlich.

B. Die Services werden nicht für Sendungen angeboten, die nach den Bestimmungen der Allgemeinen Transportbedingungen (AGB International und AGB National) von DHL von der Annahme ausgeschlossen sind, oder bei denen sonstige von DHL vorgegebene Einschränkungen bezüglich Größe, Gewicht, Warenart oder Wert nicht eingehalten werden.



C. Um festzustellen, ob ein Service für eine bestimmte DHL Express Sendung zwischen einem bestimmten Abgangs- und Zielort oder in Verbindung mit einer bestimmten Leistungsoption (beispielsweise Samstagszustellung) erhältlich ist, wird auf die Website von DHL bzw. den DHL-Kundenservice verwiesen, wobei folgende Angaben erforderlich sind:

- die Abholadresse,
- die zu versendende Ware,
- (ggf.) ihr Zollwert,
- der Zeitpunkt (Tag und Uhrzeit), an dem die Sendung zur Abholung bereitsteht,
- der genaue Zielort einschließlich Postleitzahl,
- Gewicht der Sendung,
- die Abmessungen der Sendung,
- die Anzahl der Packstücke.

D. Der Absender hat den gewünschten Service auf dem Frachtbrief bzw. im elektronischen Versandlogistiksystem anzugeben und die DHL Express Sendung zu dem mit DHL vereinbarten Termin für DHL bereitzuhalten.

Nähere Auskünfte erteilt Ihr Kundenservice von DHL Express.

