AGB DHL EMPFANGS- UND VERSANDOPTIONEN

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der DHL für Empfangs- und Versandoptionen für Pakete, Päckchen und Briefsendungen

**1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen**
(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) finden auf Verträge des Kunden mit der DHL Paket GmbH, nachfolgend auch „DHL", über spezielle Formen der Ablieferung von Paketen, Päckchen, Briefen und briefähnlichen Sendungen (z. B. Einschreiben, Maxibriefe, Großbriefe, Warensendungen), EMS-Sendungen sowie – aber nur für deren Ablieferung in eine Packstation – Express-Sendungen, nachfolgend alle einzeln und als in ihrer Mehrzahl als „Sendungen" bezeichnet, Anwendung. Die Anwendung dieser AGB auf Briefe und briefähnliche Sendungen gilt nur, soweit einzelne Regelungen nicht ausdrücklich nur auf Pakete bezogen sind. Der Kunde schließt einen Vertrag als potenzieller Empfänger solcher in ihrer Art und Menge nicht näher bestimmter Sendungen. Diese Leistungen werden nachfolgend als „Empfangsoptionen" bezeichnet.

Soweit Empfangsoptionen durch andere Unternehmen des Konzerns DHL Group, insbesondere durch die Deutsche Post AG und die DHL Express Germany GmbH als Vertragspartner (Frachtführer) der jeweiligen Absender der betreffenden Sendungen, durchzuführen sind, wird dies dem Kunden gegenüber durch die DHL Paket GmbH als dessen unmittelbarer Vertragspartner und als verbundenes Unternehmen im Sinne von § 15 Aktiengesetz gewährleistet.

(2) Diese AGB gelten im Bereich der Empfangsoptionen zunächst für die Ablieferung von Sendungen an Paketautomaten und Poststationen („Packstation"), anbieterneutrale automatisierte Stationen („Drittautomat") sowie in Postfilialen und DHL Paketshops („Filiale"). Bei den Sendungen handelt es sich um solche, die auf Veranlassung des Kunden bereits vom Absender mit der Lieferanschrift einer Packstation, eines Drittautomaten oder einer Filiale, dem Namen des Kunden und der Postnummer (Kundennummer) des Empfängers versehen wurden; bei Sendungen an Drittautomaten ist die Angabe der Postnummer nicht erforderlich.

(3) Diese AGB gelten im Bereich der Empfangsoptionen ferner für die Erteilung von Weisungen durch den Kunden als Empfänger von Sendungen im Rahmen der Empfangsoption „Liefertag", „Paketumleitung", „Ablageort" und „Nachbar".

(4) Diese AGB finden allerdings auch auf die Abholung von Sendungen aus Packstationen oder vom Ablageort (z. B. aus Paketkästen, Garagen) sowie deren anschließende Beförderung und Zustellung durch die Deutsche Post AG als Auftragnehmer/Hauptfrachtführer, im Nachfolgenden einzeln oder gemeinschaftlich mit der DHL Paket GmbH ebenfalls als „DHL" bezeichnet, im Auftrag des Kunden Anwendung.

(5) Soweit durch die AGB Empfangsoptionen nichts anderes bestimmt ist, finden für Pakete und Päckchen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DHL Paket/Express National (AGB Paket Express National) und für Briefe sowie briefähnliche Sendungen (z. B. Einschreiben) die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post Brief National (AGB Brief National) in ihrer jeweils gültigen Fassung Anwendung. Für den Versand von internationalen Sendungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post Paket International (AGB Paket International) bzw. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post Brief International (AGB Brief International). Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden in allen Filialen einsehbar bereitgehalten und/oder können unter dhl.de/de/privatkunden/information/agb.html bzw. deutschepost.de/de/a/agb.html abgerufen und heruntergeladen werden. Die Anwendung abweichender allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen. Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Handelsgesetzbuches über den Frachtvertrag (§§ 407 ff. HGB).

(6) Aus dem laufenden Geschäftsbetrieb notwendige und in ihrer Auswirkung dem Kunden zumutbare Änderungen dieser AGB werden dem Kunden durch DHL per E-Mail oder Brief mindestens sechs Wochen vor deren Wirksamwerden mitgeteilt. Soweit nicht ein Widerspruch des Kunden in Textform (z. B. online unter dhl.de/widerspruch, per E-Mail, Brief, Fax) innerhalb eines Monats nach Zugang der Ankündigung der geänderten AGB bei der DHL eingeht, gelten diese Änderungen als akzeptiert. Auf diese Folge wird DHL den Kunden bei Mitteilung der Änderungen besonders hinweisen. Dem Kunden steht für den Fall seines fehlenden Einverständnisses mit der Änderung der AGB ein Sonderkündigungsrecht zu, das er binnen einer Frist von einem Monat nach Zugang der Ankündigung der geänderten AGB ausüben kann. Die Kündigung ist in Textform (z. B. online unter dhl.de/widerspruch, per E-Mail, Brief, Fax) gegenüber DHL zu erklären. Die Kündigung wird zu dem von DHL beabsichtigten Zeitpunkt der Geltung der Änderungen wirksam.

**2. Zustandekommen des Vertrages; Erteilung der Weisungen**
(1) Der das Kundenverhältnis begründende (Rahmen-)Vertrag über Empfangsoptionen und Beförderungen gemäß Ziffer 1 („Registrierung") kommt durch einen Auftrag (Angebot) des Kunden und die anschließende Annahme durch DHL zustande. Das Angebot gibt der Kunde online über die entsprechende Webseite von DHL oder über die Post & DHL App („Internetplattform") unter Eingabe seiner Daten und der Auswahl der von ihm gewünschten Leistungen ab. Die Leistungen gelten nur für künftige, von Dritten (Absendern) an die vom Kunden online hinterlegten Namen und Adresse gerichtete Sendungen, bei denen der Absender DHL die gemäß Abs. 2 hinterlegte E-Mail-Adresse und/oder Mobilfunknummer mitteilt. Die Annahme und damit die wirksame Einrichtung eines Kundenkontos auf der Internetplattform erfolgt durch Zugang der Begrüßungs-E-Mail beim Kunden, spätestens aber mit der erstmaligen Leistungsbereitstellung durch DHL.

(2) Voraussetzung für die Registrierung und Annahme jedes Auftrags durch DHL ist die Mitteilung einer stets aktuellen postalischen Hausanschrift, E-Mail-Adresse sowie – nur für den Zustellservice Packstation – auch einer Mobilfunknummer durch den Kunden, über die er zum Zwecke der Erbringung der Leistungen der DHL und seiner notwendigen Mitwirkungshandlungen erreichbar ist. Diese Angaben sind ferner notwendig, um einen Abgleich mit den vom jeweiligen Absender an DHL mitgeteilten entsprechenden Kontaktdaten zu ermöglichen.

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

(4) Dem Kunden steht zwar hinsichtlich einzelner bereits erteilter Weisungen und geschlossener Beförderungsverträge gemäß Ziffer 1 Abs. 3 bzw. 4 ein Widerrufsrecht nicht zu. Er kann aber den Rahmenvertrag über Empfangsoptionen und Beförderungen (seine Registrierung) entsprechend der nachfolgenden Ziffer 3 widerrufen.

(5) Kunden (als „Hauptnutzer") können die Leistung „Ablageort" (Ziffer 4 Abs. 7) auch für bis zu vier Mitglieder eines Haushalts, die unter der gleichen Anschrift wie der Kunde wohnen (als „Mitnutzer"), beauftragen. Dazu muss der Kunde diese Mitnutzer in seinem Kundenkonto mit Vor- und Nachnamen angeben. Mit der Angabe der Mitnutzer sichert der Kunde DHL zu, dass er deren Zustimmung zum Vertragsschluss eingeholt hat. DHL wird die beauftragte Leistung für Sendungen, die an Mitnutzer gerichtet sind, erst durchführen, nachdem eine schriftliche Benachrichtigung von DHL an die Mitnutzer versandt wurde.

**3. Widerrufsrecht**
**Sind Sie ein Verbraucher, d. h. eine natürliche Person, die die Empfangsoptionen überwiegend weder für ihre gewerbliche noch ihre selbständige berufliche Tätigkeit nutzt, haben Sie das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Rahmenvertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (DHL Paket GmbH, Kundenservice, 53248 Bonn) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. online unter dhl.de/widerruf oder per E-Mail an widerruf@dhl.com oder telefonisch unter 0228 4333112 oder mit einem per Post versandten Brief) über Ihren Entschluss, diesen Rahmenvertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dazu eine eindeutige Erklärung auf unserer Webseite dhl.de/widerruf elektronisch übermitteln oder das Muster-Widerrufsformular nutzen, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.**

**Widerrufsfolgen:**
**Wenn Sie diesen Rahmenvertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte**



DHL Paket GmbH, für die vertragsschließenden Unternehmen des Konzerns DHL Group – Kenn-Nr.: 234 – Stand: 01/2027 – 1 von 4

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

**4. Leistungen der DHL**

(1) Mit der „Paketankündigung" informiert DHL den Kunden insbesondere per E-Mail, per Post & DHL App (Push-Nachricht) oder über einen mobilfunknummernbasierten Nachrichtendienst (z. B. SMS, RCS) über den voraussichtlichen Zustellzeitpunkt von an ihn gerichteten Paketen und Päckchen Dritter. Paketankündigungen sind nicht bindend und verpflichten DHL nicht, den avisierten Zustelltag/Zustellzeitraum einzuhalten.

Stellt DHL die Sendungen unter Nutzung einer der nachfolgenden vom Kunden vorgegebenen Empfangsoptionen (Packstation, Ablageort, Nachbar, Filiale, Drittautomat) zu, erhält der Kunde stets eine Nachricht über die Zustellung (inkl. Zeitpunkt, Ort und ggf. Person) seiner Sendung. Diese erfolgt in aller Regel elektronisch, kann aber auch per Einwurf einer Benachrichtigungskarte in den Briefkasten des Kunden erfolgen.

(2) Mit der „Digitalen Annahmeverweigerung" hat der Empfänger die Möglichkeit, die Annahme einer jeweils zu bestimmenden Sendung zu verweigern, sobald die Sendung im Sendungsverfolgungssystem erfasst und für den Kunden sichtbar ist. Die digitale Annahmeverweigerung kann nicht storniert werden. Nach Erteilung der Weisung wird DHL die Sendung zurück zum Absender befördern.

(3) Darüber hinaus erbringt DHL die weiteren von ihr auf der Internetplattform angebotenen und vom Kunden nach seiner Registrierung dort ausgewählten und von ihm nach seinen individuellen Bedürfnissen verwalteten Leistungen („Empfangsoptionen"), die nachfolgend spezifiziert werden.

(4) Im Rahmen der Empfangsoption „Packstation" befördert DHL an den Kunden unter einer Packstation-Adresse gerichtete Sendungen einschließlich Express-Sendungen Dritter zum vereinbarten Ort, legt sie dort in den Paketautomaten („Packstation") ein und hält sie dort gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, mindestens aber sieben Werktage (einschl. Samstage), zur Abholung bereit. Von der Einlage durch DHL ausgeschlossen sind Pakete mit den Services „Transportversicherung 2.500,- EUR", „Transportversicherung 25.000,- EUR", „Eigenhändig", Sendungen aus dem zoll- und bzw. steuerrechtlichen Ausland, die zollrechtlich anmeldepflichtig sind, Sendungen mit dem Service „Nachnahme" sowie nachentgeltpflichtige Sendungen. Für Pakete, Päckchen und EMS-Sendungen aus dem Ausland, die ohne Einfuhrabgaben an die Hausanschrift zugestellt werden können, kann die Umleitung gemäß Abs. 6, auch in die Packstation, ausgeführt werden.

Der Kunde erhält von DHL zur Nutzung dieser Empfangsoption insbesondere über die Post & DHL App oder einen mobilfunknummernbasierten Nachrichtendienst (z. B. SMS, RCS) eine – ggf. zeitlich oder auf bestimmte Sendungen beschränkt gültige – Legitimationsbescheinigung (z. B. Abholcode) als Empfangsberechtigungsnachweis bei der Abholung an der Packstation. Eine Annahmeverweigerung, d. h. Rückgabe an DHL ohne Abschluss eines neuen Frachtvertrages oder einer Retourenvereinbarung, ist nach dem Öffnen der Packstation ausgeschlossen. Ist die Kapazität einer Packstation erschöpft oder kann eine Sendung aus anderen Gründen (z. B. Überschreitung der Maße oder keine Sendungsnummer vorhanden) dort nicht eingelegt werden, wird die Sendung entweder in eine andere nahe gelegene Packstation eingelegt oder in eine nahe gelegene Postfiliale transportiert und dort zur Abholung gegen Legitimation durch amtlichen Lichtbildausweis, bei Dritten zusätzlich durch Vollmacht, bereitgehalten.

Ferner müssen folgende Bedingungen erfüllt sein, um die Sendung in die Packstation einlegen zu können: Der Empfängername (Vor- und Nachname) sowie die dazugehörige Postnummer stimmen überein und die Adressierung der Sendung ist eindeutig (z. B. keine fehlerhafte Postnummer, keine fehlerhafte Packstationsnummer, kein zusätzlicher Straßenname zur Packstationsnummer). Sind diese Bedingungen erfüllt, wird die Sendung in die Packstation eingelegt. Bei fehlerhafter Adressierung wird die Sendung an den Absender zurückgeschickt.

Der Kunde kann ferner Retourenpakete, Rücknahmepakete und mit Versandmarken ausreichend adressierte, gekennzeichnete und freigemachte Pakete oder Päckchen je nach Fächerverfügbarkeit der Packstation bis zu den Maßen 75 x 60 x 40 cm, mindestens aber 15 x 11 x 1 cm und einem Höchstgewicht von 31,5 kg, zur Abholung und Beförderung durch DHL gemäß den in Abschnitt 1 Abs. 5 genannten AGB in die Packstation einstellen. Vor der Einstellung wird der Kunde den Identcode und gegebenenfalls weitere Codes der Versandmarke scannen. Dies gilt nur, soweit ausreichend Kapazität zur Einstellung vorhanden ist. Von der Einstellung durch den Kunden (und der Beförderung durch DHL) ausgeschlossen sind Pakete mit den Services „Transportversicherung 2.500,- EUR" und „Transportversicherung 25.000,- EUR".

(5) Im Rahmen der Empfangsoption „Liefertag" informiert DHL den Kunden über die bevorstehende Ablieferung von an ihn gesandten Paketen und Päckchen Dritter über den vom Kunden gewählten Benachrichtigungskanal (z. B. E-Mail oder Push-Nachricht). DHL nimmt daraufhin nach Weisung des Kunden einen Zustellversuch, in der Regel zu einem von ihm gewünschten Termin, sog. „Liefertag" (Werktag, Montag bis Samstag), unter der auf der Sendung angegebenen Anschrift vor.

(6) Im Rahmen der Empfangsoption „Paketumleitung" wird DHL auf Wunsch des Kunden alle oder einzelne für den Kunden als Empfänger bestimmte Pakete und Päckchen Dritter zu der von ihm im Kundenkonto angewiesenen Filiale oder Packstation befördern und dort zur Abholung bereithalten. Die Paketumleitung erfolgt ohne vorherige Beförderung an den vom Absender angegebenen Bestimmungsort der Pakete und Päckchen und dortigen Zustellversuch durch DHL. Im Falle der Beförderung in eine Filiale gelten die Bestimmungen des Abs. 9, im Falle der Einlage in eine Packstation gelten die Regelungen des Abs. 4 entsprechend.

(7) Im Rahmen der Empfangsoption „Ablageort" wird DHL die für den Kunden als Empfänger bestimmten Sendungen Dritter entgegennehmen und – sofern die Zustellung einer Sendung gegen Nachweis erfolgt – den Empfang gegenüber dem Absender im Namen des Kunden in Textform bestätigen. Kleinere (passende) Sendungen dürfen in den Hausbriefkasten eingeworfen werden. Größere Sendungen, die nicht in den Hausbriefkasten passen, sollen in der Regel ohne den Versuch einer persönlichen Übergabe an einen Empfangsberechtigten („ohne Klingeln") an einer im Ablageort-Auftrag vom Kunden genannten Stelle abgelegt werden (z. B. Garage). Der Ablageort muss sich auf dem Grundstück des Kunden befinden und für den Zusteller frei zugänglich sein. Außerdem sollte der Ablageort trocken und wettergeschützt und für Dritte von öffentlich zugänglichen Bereichen (z. B. Straßen, öffentlichen Fußwegen) nicht einsehbar sein. Die Zustellung der Sendungen an andere empfangsberechtigte Personen (Ersatzempfänger etc.) sowie das Bereithalten zur Abholung in einer örtlichen Filiale oder Packstation bleiben DHL ausdrücklich vorbehalten. DHL wird von dieser Option zumindest dann Gebrauch machen, wenn die Ablieferung an den Ablageort nicht möglich ist, weil der Ablageort nicht den AGB entspricht oder nicht auffindbar ist. Hält der Kunde die vorgenannten Vorgaben zum Ablageort nicht ein, behält sich DHL vor, den Weisungen des Kunden nicht Folge zu leisten.

Wenn als Ablageort eine Paketkastenanlage oder Empfangsbox von Drittanbietern (nicht DHL) angegeben wird, kann diese sowohl auf als auch links oder rechts neben dem Grundstück des Kunden oder auf dem Grundstück direkt gegenüber stehen. Sollten Informationen (z. B. PIN-Code) zur Öffnung der Paketkastenanlage oder Empfangsbox notwendig sein, dann müssen diese DHL vom Kunden angegeben werden, so dass diese Anlage ohne zusätzliche Hilfsmittel durch die DHL-Zustellkräfte bedient werden kann.

Der Kunde kann im Kundenkonto beauftragen, dass der Ablage am Ablageort regelmäßig der (erfolglose) Versuch einer persönlichen Übergabe an einen Empfangsberechtigten („Klingeln") vorausgehen muss.

Der Kunde kann ferner ausreichend adressierte und frankierte Pakete und Päckchen am Ablageort zur Abholung durch DHL bereitstellen, indem er DHL über die Internetplattform einen Abholauftrag erteilt. Ist die Sendung nicht transportierbar, weil sich beispielsweise kein korrekter Identcode auf der Sendung befindet oder die Sendung nicht ausreichend verpackt oder adressiert ist, wird der Kunde benachrichtigt und ist verpflichtet, die Sendung vom Ablageort zu entfernen.

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

(9) Im Rahmen der Empfangsoption „Filiale" wird DHL die für den Kunden als Empfänger bestimmten Pakete und Päckchen Dritter in die vom Kunden gewünschte Postfiliale oder den DHL Paketshop befördern und dort zur Abholung innerhalb einer Frist von sieben Werktagen (einschl. Samstage) bereithalten. Die Abholung kann durch den Empfänger selbst oder einen von ihm bestimmten Empfangsbevollmächtigten erfolgen. Zur Auswahl stehen nur solche Filialen, die im Postfinder auf der Internetplattform mit diesem Serviceangebot aufgelistet sind. Sollte eine Lagerung in der gewünschten Filiale nicht möglich sein (z. B. aufgrund von Renovierung, kurzfristiger Schließung, fehlender technischer Voraussetzungen, Ausstattung, Sortiment etc.), ist die DHL berechtigt, die Pakete und Päckchen des Kunden zu einer anderen, nahe gelegenen und geeigneten Filiale zu transportieren und dort zur Abholung durch den Kunden bereithalten zu lassen. Zur Abholung ist die Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises, bei der Abholung durch Dritte (Bevollmächtigte) zusätzlich eine Bevollmächtigung vom Kunden vorzulegen. Von der Empfangsoption „Filiale" ausgeschlossen sind Sendungen aus dem zoll- und bzw. steuerrechtlichen Ausland, die zollrechtlich anmeldepflichtig sind. Für Pakete, Päckchen und EMS-Sendungen aus dem Ausland, die ohne Einfuhrabgaben an die Hausanschrift zugestellt werden können, kann die Umleitung gemäß Abs. 6 auch an Filialen ausgeführt werden.

(10) DHL befördert seitens des Absenders an anbieterneutrale automatisierte Stationen („Drittautomaten") adressierte Sendungen zum vereinbarten Ort und legt sie dort in den Drittautomaten ein, soweit die nachfolgenden Voraussetzungen erfüllt sind.

Von der Einlage durch DHL ausgeschlossen sind Pakete mit dem Service „Eigenhändig", Sendungen aus dem zoll- und bzw. steuerrechtlichen Ausland, die zollrechtlich anmeldepflichtig sind, Sendungen mit dem Service „Nachnahme"



DHL Paket GmbH, für die vertragsschließenden Unternehmen des Konzerns DHL Group – Kenn-Nr.: 234 – Stand: 01/2027 – 2 von 4

sowie nachentgeltpflichtige Sendungen.

An einen Drittautomaten adressierte Sendungen müssen folgende Bedingungen erfüllen, um in den Drittautomaten eingelegt werden zu können: DHL muss der tatsächliche und technische Zugang zum adressierten Drittautomaten zwecks Einlage einer Sendung kostenneutral gewährleistet sein. Die Adressierung der Sendung ist eindeutig (z. B. vollständiger Name des Kunden als Empfänger, eindeutige Drittautomatenbezeichnung). Sind diese Bedingungen erfüllt, wird die Sendung in den Drittautomaten eingelegt. Bei fehlerhafter Adressierung, fehlender Zugangsmöglichkeit oder Entstehen von Mehrkosten für den Zugang zum Drittautomaten wird die Sendung an den Absender zurückgeschickt.

Ist die Kapazität eines Drittautomaten erschöpft oder kann eine Sendung aus anderen Gründen (z. B. Überschreitung der Maße oder keine Sendungsnummer vorhanden) dort nicht eingelegt werden, wird die Sendung in einer nahe gelegenen Postfiliale zur Abholung gegen Legitimation durch amtlichen Lichtbildausweis, bei Dritten zusätzlich durch Vollmacht, bereitgehalten.

Eine Annahmeverweigerung, d. h. Rückgabe an DHL ohne Abschluss eines neuen Frachtvertrages oder einer Retourenvereinbarung, ist nach dem Einlegen der Sendung in den Drittautomaten ausgeschlossen.

(11) Der Kunde erhält für die Abholung bzw. Entgegennahme der Sendungen sowie zur Nutzung der Sendungsverfolgungssysteme von DHL („Track & Trace“ – „T&T“) Sendungsnummern von Paketen, Päckchen, Einschreiben, Warensendungen und Express-Sendungen sowie ggf. weitere Informationen und Daten („Zugangsinformationen“). Dies gilt sowohl für entsprechende Sendungen, die an den Kunden als Empfänger gerichtet sind, als auch für Sendungen, die der Kunde als Absender im Rahmen der Empfangsoption Packstation an DHL zur Beförderung übergibt. Für den sorgfältigen Umgang mit den erhaltenen Zugangsinformationen ist der Kunde verantwortlich, insbesondere ist er verantwortlich dafür, die Zugangsinformationen nur solchen Personen zugänglich zu machen, die Informationen zu diesen Sendungen erhalten sollen bzw. diese in Empfang nehmen dürfen. Der Kunde trägt das Risiko ihres Missbrauchs und anderer Folgen der Nutzung, insbesondere im Falle der Weitergabe an Dritte, soweit DHL kein Verschulden trifft.

DHL ist berechtigt, dem Absender der jeweiligen Sendung den aufgrund der Nutzung von Empfangsoptionen vom Kunden geänderten Bestimmungs- bzw. Ablieferungsort mitzuteilen und diesen Ort in „Track & Trace“ sichtbar zu machen.

**5. Rechte und Pflichten des Kunden**
(1) Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten für die Internetplattform sorgfältig aufzubewahren. Er trägt dafür Sorge, dass kein unberechtigter Dritter Kenntnis vom Passwort erlangt. Benutzername und Passwort dürfen insbesondere nicht auf der Kundenkarte vermerkt werden oder in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt werden. Der Kunde ist verpflichtet, Passwort und Geheimzahl geheim zu halten und sie – soweit möglich – unverzüglich zu ändern bzw. von der DHL ändern zu lassen, wenn er vermutet, dass unberechtigte Dritte davon Kenntnis erlangt haben. Der Kunde haftet gegenüber DHL für Schäden, die durch die Verletzung dieser Pflichten entstehen.

(2) Der Kunde aktualisiert bei Änderungen und Ergänzungen, die sich auf die Durchführung der Leistungen und auf das Vertragsverhältnis auswirken (z. B. Umzug, Änderung der E-Mail-Adresse oder Mobilfunknummer), seine Daten unverzüglich auf der Internetplattform.

**6. Haftung**
(1) Die Haftung der DHL und des Kunden bestimmt sich vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Regelungen jeweils nach Ziffer 6 der in Ziffer 1 Abs. 5 genannten Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

(2) Für den Verlust oder die Beschädigung von Sendungen nach der auftragsgemäß erfolgten Ablage am Ablageort oder nach der Übergabe an den Nachbarn im Rahmen der Empfangsoption gemäß Ziffer 4 Abs. 7 bzw. Ziffer 4 Abs. 8 ist eine Haftung der DHL und ihrer Erfüllungsgehilfen ausgeschlossen. Entsprechendes gilt für Verlust oder Beschädigung von Sendungen vor deren Abholung durch DHL vom Ablageort. Der Kunde und die ggf. von ihm vertretenen weiteren Empfänger (z. B. Familienangehörige oder Mitbewohner im selben Haushalt) stellen DHL insoweit auch von Ansprüchen Dritter einschließlich des Absenders der jeweiligen Sendung frei.

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

(4) Im Rahmen der Nutzung der Internetplattform haftet DHL bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit für alle darauf zurückzuführenden Schäden unbeschränkt. Verletzt DHL durch einfache Fahrlässigkeit eine vertragswesentliche Pflicht (Kardinalpflicht), ist die Haftung für darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Eine vertragswesentliche Pflicht ist eine solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertrauen darf. Im Übrigen ist die Haftung von DHL bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Die transportrechtliche Haftung, insbesondere für Verlust und Beschädigung von Sendungen, gemäß den speziellen Regelungen der vorstehenden Abs. 1 bis 3 in Verbindung mit §§ 425 ff. HGB, wird durch diesen Abs. 4 nicht berührt.

(5) Die Haftung des Kunden richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Im Fall der Angabe von Nachbarn oder Mitnutzern ohne deren Einverständnis stellt der Kunde DHL von Ansprüchen, die von den angegebenen Personen geltend gemacht werden, frei, soweit DHL sich vertragsgemäß verhält.

**7. Entgelt**
(1) Für die Nutzung der jeweiligen Empfangsoptionen gelten die auf der Internetplattform jeweils angegebenen Preise. Sind keine Preise angegeben, ist die Nutzung der Leistungen (Empfangsoptionen) nach diesen AGB entgeltfrei.

(2) Die Bezahlung der Entgelte erfolgt entweder über eine der auf der Internetplattform angebotenen Zahlungsmethoden oder die Einlösung von DHL Bonuspunkten. Eine Kombination dieser beiden Bezahlvarianten ist nicht möglich.

**8. Bonusprogramm**
(1) Die Teilnahme am Bonusprogramm beginnt auf Antrag des Kunden mit der Eröffnung eines persönlichen Punktekontos durch DHL. Jeder Kunde darf nur ein Punktekonto eröffnen. DHL kann die Teilnahme nur aus wichtigem Grund (z. B. Betrug, Missbrauch) ablehnen.

(2) Der Kunde kann für die Inanspruchnahme der verschiedenen Empfangsoptionen von DHL oder der Online-Frankierung auf der Internetplattform je nach Zahl und Art seiner Aufträge Punkte sammeln. Die begünstigten Leistungen sind auf der Internetplattform im Einzelnen aufgezählt.

(3) DHL behält sich das Recht vor, die Gewährung von Punkten bzgl. der Höhe der Punktzahl und der Art der bonusrelevanten Empfangsoptionen zu verändern.

(4) DHL behält sich die Stornierung von Punkten bei Missbrauch (z. B. falschen Angaben) vor.

(5) Der Kunde kann die ihm gutgeschriebenen Punkte zum Erwerb von Prämien (z. B. Gutscheine für Waren oder Paketdienstleistungen) verwenden, sobald sein Punktekonto die für die jeweilige Prämie erforderliche Anzahl an Punkten aufweist. Näheres zu den Prämien ist auf der Internetplattform geregelt. Eine Barabgeltung oder ein Umtausch bestellter Prämien ist ausgeschlossen.

(6) Der aktuelle Stand des Punktekontos kann vom Kunden online auf der Internetplattform eingesehen werden.

(7) Die Punkte können ab Gutschrift innerhalb von 36 Monaten eingelöst werden.

(8) Reklamationen zum Kontostand sind innerhalb von zwei Wochen nach Einlösung oder Gutschrift von Punkten geltend zu machen; danach gilt der ausgewiesene Kontostand als genehmigt.

(9) Bei einer Kündigung durch DHL kann der Kunde eine Prämie in Höhe seines zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung gültigen Punktestands beanspruchen. Ziffer 8 Abs. 5 gilt entsprechend.

**9. Datenschutz**
(1) Personenbezogene Daten des Kunden werden nur verarbeitet, sofern der Kunde eingewilligt hat oder das geltende Datenschutzrecht oder eine andere Rechtsvorschrift es anordnen oder erlauben. Dies gilt auch für die personenbezogenen Daten des vom Kunden benannten Nachbarn, sofern der Kunde DHL diese Daten gemäß den Vorgaben der Ziffer 4 Abs. 8 mitgeteilt hat.

(2) DHL ist zur Wahrung des Postgeheimnisses verpflichtet.

(3) DHL leitet die für den jeweiligen Zustellservice relevanten Informationen (Daten) für alle Arten von Sendungen im Sinne von Abschnitt 1 Abs. 1 an das jeweils zustellende Unternehmen des Konzerns DHL Group und dessen Subunternehmer zum Zwecke der vereinbarungsgemäßen Ausführung seiner Aufträge weiter.

**10. Vertragsdauer und Kündigung**
(1) Verträge über Empfangsoptionen gelten auf unbestimmte Zeit.

(2) Jede Vertragspartei ist berechtigt, den Vertrag zur Portalnutzung mit einer Frist von zwei Wochen zum Ende eines jeden Kalendermonats in Textform zu kündigen. Die Kündigung ist online in den Einstellungen des Kundenkontos auf der Internetplattform dhl.de/meinedaten vorzunehmen.

(3) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere ein grob vertragswidriges Verhalten des Kunden sowie eine missbräuchliche (z. B. betrügerische, Dritte schädigende) Nutzung der Empfangsoptionen nach Abschnitt 4.

(4) Die einzelnen Leistungen im Sinne der Ziffer 4 dieser AGB kann der Kunde jederzeit über die Internetplattform buchen, ändern und wieder deaktivieren. DHL ist jederzeit frei, die Erbringung einzelner der vorgenannten Leistungen gegenüber dem Kunden nach vorheriger Unterrichtung in Textform einzustellen.

(5) Allgemeine Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG): Die DHL Paket GmbH ist verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Absender, die als Verbraucher zu unseren Standardbedingungen (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 eigener Rechte, die ihnen aufgrund einer Rechtsverordnung nach



DHL Paket GmbH, für die vertragsschließenden Unternehmen des Konzerns DHL Group – Kenn-Nr.: 234 – Stand: 01/2027 – 3 von 4

§ 18 PostG zustehen, anrufen, wenn eine Einigung mit der DHL Paket GmbH nicht möglich war.

Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die Schlichtungsstelle Post Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen Tulpenfeld 4, 53113 Bonn

Internetseite: **bundesnetzagentur.de/postschlichtungsstelle**

Maßgeblicher Stand: 01/2027



DHL Paket GmbH, für die vertragsschließenden Unternehmen des Konzerns DHL Group – Kenn-Nr.: 234 – Stand: 01/2027 – 4 von 4