AGB FÜR DIE EINMALIGE WEISUNG
VON EMPFANGSOPTIONEN

Allgemeine Geschäftsbedingungen der DHL für die einmalige Weisung im Rahmen von Empfangsoptionen für Pakete und Päckchen

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

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

2. Erteilung der Weisungen zu Empfangsoptionen
(1) Weisungen zu Empfangsoptionen werden über die von DHL hierfür bereitgestellten digitalen Kommunikationskanäle (z. B. Sendungsverfolgung) erteilt. Die Weisung kann vom Kunden nach der Leistungsbereitstellung weder widerrufen noch abgeändert werden.

(2) Voraussetzung für die Erteilung der Weisung ist die Mitteilung einer E-Mail-Adresse, sofern diese noch nicht durch den Versender vorliegt.

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

3. Leistungen der DHL
(1) DHL erbringt die in der Sendungsverfolgung angebotenen und vom Kunden als Empfänger von Sendungen nach seinen individuellen Bedürfnissen ausgewählten Leistungen („Empfangsoptionen“). Diese Leistungen werden nachfolgend spezifiziert. DHL informiert den Kunden insbesondere per E-Mail an die von ihm angegebene E-Mail-Adresse oder über einen mobilfunknummernbasierten Nachrichtendienst (z. B. SMS, RCS) über die (bevorstehende) Zustellung der jeweiligen Sendung („Paketankündigung“). Stellt DHL die Sendungen unter Nutzung einer der nachfolgenden vom Kunden vorgegebenen Empfangsoptionen (Ablageort, Nachbar, Filiale) 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 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) Im Rahmen der Empfangsoption „Liefertag ändern“ nimmt DHL nach Weisung des Kunden einen Zustellversuch, in der Regel zu einem von ihm gewünschten Termin, sog. „Wunschtag“ (Werktag, Montag bis Samstag), unter der auf einem Paket oder Päckchen angegebenen Anschrift vor.

(4) Im Rahmen der Empfangsoption „Ablageort wählen“ 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 jeweiligen 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 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 beauftragen, dass der Ablage am Ablageort der (erfolglose) Versuch einer persönlichen Übergabe an einen Empfangsberechtigten („Klingeln“) vorausgehen muss.

(5) Im Rahmen der Empfangsoption „An Nachbarn liefern“ wird DHL die für den Kunden als Empfänger bestimmten Sendungen Dritter im Falle von dessen Abwesenheit in der Regel an den angegebenen Ersatzempfänger („Nachbarn“) abliefern. Dieser Ersatzempfänger muss sich in der unmittelbaren Nachbarschaft des Kunden befinden. Der Kunde ist bei Beauftragung des Zustellservices „An Nachbarn liefern“ selbst dafür verantwortlich, von seinem betreffenden Nachbarn das Einverständnis mit der Entgegennahme von Sendungen sowie mit der Angabe und Speicherung von dessen notwendigen Adressdaten in den Systemen von DHL einzuholen. Der Empfänger hat DHL auf deren Anforderung im Einzelfall 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 Packstation bleiben DHL in Ausnahmefällen ausdrücklich vorbehalten. DHL wird von dieser Option zumindest dann Gebrauch machen, wenn die Ablieferung an den angegebenen Nachbarn aus Gründen nicht möglich ist, die sie selbst nicht zu vertreten hat (z. B. bei Abwesenheit des angegebenen Nachbarn).

(6) Im Rahmen der Empfangsoption „An Filiale umleiten“ 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. Für Pakete, Päckchen und EMS-Sendungen aus dem Ausland gilt dies nur, soweit diese ohne Einfuhrabgaben an die Hausanschrift zugestellt werden könnten. Die Umleitung an die Filiale erfolgt ohne vorherige Beförderung an den vom Absender angegebenen Bestimmungsort der Pakete und Päckchen und dortigen Zustellversuch durch DHL. 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 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 des Kunden vorzulegen.

(7) Der Kunde erhält für die Abholung bzw. Entgegennahme der Sendungen sowie zur Nutzung der Sendungsverfolgungssysteme von DHL („Track & Trace“ – „T&T“) Sendungsnummern von Paketen und Päckchen sowie ggf. weitere Informationen und Daten („Zugangsinformationen“). 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.

DHL Paket GmbH – Kenn-Nr.: 69 – Stand: 01/2027 – 1 von 2

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

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

(3) Haftungsausschluss und Freistellung 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 eines Wunschnachbarn ohne dessen Einverständnis stellt der Kunde DHL von Ansprüchen, die von der angegebenen Person geltend gemacht werden, frei, soweit DHL sich vertragsgemäß verhält.

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

6. Datenschutz: Verbraucherstreitbeilegung
(1) Personenbezogene Daten des Kunden werden nur verarbeitet, sofern der Kunde eingewilligt hat oder das geltende Datenschutzrecht oder eine andere Rechtsvorschrift es erlaubt oder anordnet. Dies gilt auch für die personenbezogenen Daten des vom Kunden benannten Nachbarn, sofern der Kunde DHL diese Daten gemäß den Vorgaben der Ziffer 3 Abs. 5 mitgeteilt hat.

(2) DHL ist zur Wahrung des Postgeheimnisses verpflichtet.

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

(4) 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 § 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