

# VERSANDBEDINGUNGEN

## DHL PAKET NATIONAL UND INTERNATIONAL

### 1 GELTUNGSBEREICH

(1) Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die nationale und internationale Beförderung von Paketen (DHL PAKET, DHL RETOURE, DHL PAKET International und WELTPAKET), Päckchen (DHL PÄCKCHEN und DHL PÄCKCHEN International) sowie DHL INFOPOST, im Folgenden als „Sendungen“ bezeichnet. Sie ergänzen für Pakete die jeweils aktuelle Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DHL PAKET/EXPRESS NATIONAL (AGB PAKET/EXPRESS NATIONAL) und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post PAKET INTERNATIONAL (AGB PAKET INTERNATIONAL). In Bezug auf Päckchen ergänzen sie die jeweils aktuelle Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post AG BRIEF NATIONAL (AGB BRIEF NATIONAL) und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Post AG BRIEF INTERNATIONAL (AGB BRIEF INTERNATIONAL).

(2) Diese Bedingungen gelten nicht für die Beförderung von Express-Sendungen. Sie sind ferner nicht auf die internationale Beförderung von EUROPLUS (DHL EUROPAKET, EUROPREMIUM und EURAPID) anwendbar.

### 2 AUFSCHRIFT

#### 2.1 GRUNDSÄTZLICHES

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

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

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

(4) Für Empfänger- und Absenderangabe bei Paketen oder Päckchen muss der Absender den durch DHL zur Verfügung gestellten Aufschritztzettel nutzen (gilt für Privatkunden). Für Sendungen, die mit der PAKETMARKE oder PAKETMARKE INTERNATIONAL versendet werden, ist die Paketmarke als Aufschritztzettel zu nutzen. Bei der DHL INFOPOST werden selbsterstellte Aufschritztzettel genutzt. DHL Geschäftskunden mit Vertrag können selbsterstellte Aufschritztzettel nutzen oder auf Wunsch können kostenlose Aufschritztzettel zur Verfügung gestellt werden.

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

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

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

(8) Das Verwenden von Adressetiketten für die Empfängeradresse bei der Verwendung der DHL Paketmarken ist nicht zulässig. Stattdessen können Kunden die Ausfüllhilfen für diese Produkte nutzen und die Adressen direkt auf die Marken aufdrucken.

#### 2.2 BESCHAFFENHEIT DER AUFSCHRIFT

(1) Die Aufschrift muss gut sichtbar in schwarzer oder blauer Farbe so angebracht werden, dass sie nicht ausgelöscht werden kann. Es dürfen nur lateinische oder deutsche Schriftzeichen in gebräuchlicher Schreibweise verwendet werden. Alle Zeilen der Aufschrift sollen in einer Fluchtlinie (linksbündig) beginnen.

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

### 2.3 EMPFÄNGERANGABE

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

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

Es sind keine Leerzeilen zwischen den Adresselementen einzufügen.

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

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

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

### 2.4 ABSENDERANGABE

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

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

- eine Sendung den Vermerk „Wettbewerbsarbeit, Absenderangaben in der Sendung“ trägt und die Absenderangabe tatsächlich dem Inhalt der Sendung zu entnehmen ist,
- bei einer mit Freistempelabdruck freigemachten Sendung der Freistempelabdruck den Namen des Absenders, die Zustellangabe und die Bezeichnung des inländischen Wohn- bzw. Geschäftsorts enthält.

### 2.5 KENNZEICHNUNG DER SENDUNGSART UND DER SERVICES

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

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

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

### 3 VERPACKUNGSBEDINGUNGEN

#### 3.1 GRUNDSÄTZLICHES

(1) Alle Sendungen müssen nach Inhalt, Art der Versendung und Umfang sicher verpackt sein. Gegenstände, die sich ohne Verpackung sicher befördern lassen (z. B. unempfindliche Werkstoffteile, Fahrradreifen), können unverpackt versandt werden. Für diese Pakete ist ggf. der Service „Sperrgut“ zu nutzen. Pakete mit einem Gewicht über 20 kg müssen mit einem umlaufenden roten Klebeband gekennzeichnet sein.

(2) DHL INFOPOST ist grundsätzlich mit offener Umhüllung einzuliefern, damit der Sendungsinhalt leicht geprüft werden kann. Werden derartige Sendungen verschlossen eingeliefert, erklärt sich der Absender zugleich mit deren stichprobenweiser Öffnung zur Inhaltsprüfung einverstanden. Sind die Sendungen nach dem Öffnen nicht mehr zum Versand geeignet, werden sie dem Einlieferer zurückgegeben, damit er sie neu verpacken kann.

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

### 3.2 SICHERE VERPACKUNG

- (1) Die Verpackung der Sendungen muss dem Inhalt entsprechen und so beschaffen sein, dass die Versandgegenstände vor Verlust und Beschädigung geschützt sind und keine anderen Sendungen beschädigt werden. Die Verpackung muss den Inhalt der Sendung gegen Belastungen, denen sie normalerweise während der Postbeförderung durch Druck, Stoß, Vibration und Temperatureinflüsse ausgesetzt ist, sicher schützen und hinreichend fest, druckstabil und ausreichend biegesteif sein. Wenn erforderlich, ist eine ausreichende Innenverpackung vorzusehen und durch Füllstoffe zu ergänzen. Die Innenverpackung muss die Inhaltsteile fixieren und transportempfindliche Inhalte allseitig polstern. Bei transport-sensiblen Inhalten muss die Verpackung auf deren besondere Empfindlichkeit abgestellt sein und Eigenart, Menge sowie alle anderen Besonderheiten im Einzelfall berücksichtigen. Verkaufs- und Lagerverpackungen sind oftmals nur für den palettierten Versand ausgelegt. Für die Postbeförderung sind zusätzliche Verpackungsmaßnahmen oder andere Verpackungskonzepte erforderlich.
- (2) Je schwerer eine Sendung ist, desto widerstandsfähiger muss der Verschluss ausgeführt werden. Er garantiert den Sendungszusammenhalt und dient gleichzeitig als Originalitätsnachweis.
- (3) Verpackungen oder Verschlüsse dürfen keine scharfen Kanten, Ecken oder Spitzen, z.B. hervorstehende Nägel, Klammern, Holzsplitter oder Drahtenden aufweisen. Umreifungen müssen so angebracht werden, dass sie nicht abstehen und sich nicht lösen können; ggf. müssen sie mit Klebeband überdeckt werden. Bei Verpackungen mit aufragenden Verschlüssen, vorstehenden Griffen und Schnallen ist der Service "Sperrgut" zu nutzen.
- (4) Werden mehrere Packstücke zu einem Paket vereinigt, so sind sie an den Berührungskanten mit Klebeband zu fixieren und über den Gesamumfang mit weiteren Verschlussmitteln zu sichern. Es muss sichergestellt sein, dass sich die Einzelpackstücke während des gesamten Transportprozesses nicht gegeneinander verschieben. Eine derartige Gebildebildung ist nur bei Packstücken zulässig, die identische Grundflächen aufweisen und bei denen sich nach der Zusammenfassung wieder eine quaderförmige Sendung ergibt. Bei Abweichungen von der Quaderform, bei instabilen Gebinden, bei Überschreitung der Maßbegrenzungen für Standardpakete etc. ist der Service "Sperrgut" zu nutzen.
- (5) Für Wein, Sekt, Bier, Mineralwasser und Spirituosen in Glasflaschen, Ton- oder Steinzeugflaschen oder sonstigen zerbrechlichen oder druckempfindlichen Gefäßen sind am Markt erhältliche Versandverpackungen, die mit dem DHL Prüfzeichen und einer DHL Prüfnummer (DHL zertifizierte Flaschenversandverpackung) gekennzeichnet sind, zu verwenden. Für den Versand einzelner Flaschen bietet DHL das Produkt PACKSET F an.
- (6) Die Verschlüsse von Flüssigkeitsverpackungen müssen auch in Seiten- oder Kopflage eine ausreichende Dichtigkeit aufweisen. Schraubverschlüsse und -kappen sind mit dem von den Herstellern empfohlenen Drehmoment anzuziehen. Funktionsverschlüsse (z.B. Sprühkopf-, Spender-, Kipp- und Drehverschlüsse) müssen gegen unbeabsichtigte Öffnung gesichert werden.
- (7) Unverpackte Metall- und Kunststoffkanister werden nur zur Beförderung angenommen, wenn sie eine Bauartzulassung gem. den Gefahrgutvorschriften tragen. Für diese Sendungen ist der Service "Sperrgut" zu nutzen. Weitere praktische Informationen über das richtige Verpacken von Sendungen finden Sie im Internet unter [www.dhl.de/verpackungspruefung](http://www.dhl.de/verpackungspruefung)

### 3.3 VERPACKUNGSZERTIFIZIERUNG

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

### 4 VERMERKE ZU EINZELNEN SERVICES

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

#### 4.1 UNFREIER VERSAND

Inländische DHL Pakete, für die DHL die Zahlung des Entgelts beim Empfänger geltend machen soll, müssen mit dem Service "Unfrei" versandt werden. Dafür ist der entsprechende Serviceaufkleber sowie bei selbsterstellten Aufschritztiteln zusätzlich der Vermerk „Unfrei“ in der Aufschrift gemäß Abschnitt 2.5 (1) aufzubringen. Verweigert der Empfänger jedoch die Zahlung (und somit die Annahme des Paketes), wird das Paket an den Absender zurückgesandt und dieser bleibt zur Zahlung der Versandkosten verpflichtet.

#### 4.2 SPERRGUT

Als Sperrgut gelten Pakete, die aufgrund der Überschreitung der Standardmaße bzw. ihrer äußeren Beschaffenheit (Verpackungsform, Verpackungsmaterial oder Verpackungsbesonderheiten) eine besondere betriebliche Behandlung (z.B. manuelle Bearbeitung, keine Stapelfähigkeit) erfordern. Für diese Services muss bei selbsterstellten Aufschritztiteln die Bezeichnung des Services gemäß 2.5 (1) genannt werden. Darüber hinaus ist der entsprechende Serviceaufkleber aufzubringen.

#### 4.3 NACHNAHME

- (1) Zur Nutzung des Services Nachnahme wird ausschließlich das jeweils aktuelle DHL Nachnahme-Paketlabel verwendet und vollständig ausgefüllt.
- (2) Der Nachnahmehöchstbetrag darf nicht überschritten werden und muss auf der Sendung in arabischen Ziffern so angegeben sein, dass er nachträglich nicht geändert werden kann, z.B. bei handschriftlicher Angabe durch Eingrenzen mit liegenden Strichen. Das postalische Nachnahmezeichen kann aufgedruckt oder aufgeklebt sein. Es soll sich in der Nähe des Nachnahmebetrags befinden.
- (3) Folgende Regelung entfällt ab 01.02.2014: Jeder Sendung mit dem Service "Nachnahme" muss ein den Bedingungen der Postbank AG entsprechender Zahlungsverkehrsvordruck beigelegt sein, sofern es sich nicht um eine Beleglose Nachnahme handelt. Auf dem Vordruck ist der gleiche Identcode einzudrucken bzw. aufzubringen, der auch separat auf dem Aufschritztitel eingedruckt bzw. aufgebracht werden muss. Dieser Vordruck ist vom Absender auszufüllen und an der Sendung ungefalt so zu befestigen, dass er während der Beförderung weder verloren gehen noch beschmutzt oder beschädigt werden kann, bei der Auslieferung aber ohne Schwierigkeiten abzunehmen ist. Der eingezogene Nachnahmebetrag wird um das Übermittlungsentgelt gekürzt und auf das vom Absender angegebene Konto überwiesen. Beim Ausfüllen des Zahlungsverkehrsvordrucks ist demnach der Betrag einzusetzen, der sich aus dem vom Empfänger einzuziehenden Nachnahmebetrag abzüglich des Übermittlungsentgelts ergibt. Stimmt der auf der Sendung angegebene Nachnahmebetrag nicht mit dem Betrag auf dem Zahlungsverkehrsvordruck zuzüglich Übermittlungsentgelt überein, so ist der Betrag auf der Sendung für die Einziehung und Überweisung maßgebend.
- (4) Folgende Regelung gilt ab 01.02.2014: Beim Ausfüllen des DHL Nachnahme-Paketlabels ist der Betrag einzusetzen, der sich aus dem vom Empfänger einzuziehenden Nachnahmebetrag zuzüglich des Übermittlungsentgelts ergibt.

#### 4.4 RÜCKSCHEIN

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

#### 4.5 VORAUSVERFÜGUNGEN

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

#### 5 DATENSCHUTZHINWEIS INTERNATIONAL

Die Angaben des Absenders verwendet die Deutsche Post AG nur zur Erfüllung des Transportvertrages sowie zur Zollabwicklung auf der Grundlage der gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der Bestimmungen des Weltpostvertrages.

Für diese Zwecke stellt sie diese Angaben der mit ihr kooperierenden Zustellorganisation im Bestimmungsland bzw. den dortigen Zollbehörden zur Verfügung.

Die Angabenübermittlung kann in Papierform und/oder in elektronischer Form erfolgen.

Stand: 07/2013