

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DHL PAKET/EXPRESS (NATIONAL)

(AGB PAKET/EXPRESS NATIONAL)

1 Geltungsbereich und Vertragsgrundlagen

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nachfolgend „AGB“, gelten für Verträge mit der Deutsche Post AG und ihren verbundenen Unternehmen, nachfolgend „DHL“, über die Beförderung von Paketen einerseits und Express-Sendungen andererseits, nachfolgend „Sendungen“, im Inland. Der Geltungsbereich schließt besonders vereinbarte Zusatz- und Nebenleistungen, nachfolgend „Services“ sowie die Nachsendung von Paketen ein.

(2) Ergänzend zu diesen AGB gelten das Verzeichnis „Leistungen und Preise“, die „Regelungen für die Beförderung von gefährlichen Stoffen und Gegenständen“, die Broschüre „Transportversicherung“ sowie die „Liste der zulässigen Inhalte“ in der jeweils aktuellen Fassung, die bei den Geschäftsstellen der DHL zur Einsichtnahme bereitgehalten werden. Für Express-Sendungen gelten zusätzlich die Broschüren „DHL Express Servicehandbuch“ und „DHL Express Preise und Laufzeiten“, für Pakete finden die „Versandbedingungen DHL PAKET NATIONAL und INTERNATIONAL“ ergänzende Anwendung. Ferner gelten spezielle Leistungsbeschreibungen, auf die allgemein im Verzeichnis „Leistungen und Preise“, in Einzelvereinbarungen oder Beförderungspapieren (Frachtbriefen, Einlieferungsbelegen etc.) verwiesen wird.

(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 bedingungsgemäße Sendungen 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 oder Lagerung gegen ein gesetzliches oder behördliches Verbot verstoßen; dazu gehören auch Sendungen, deren Inhalt gegen Vorschriften zum Schutz geistigen Eigentums verstößt, einschließlich gefälschter oder nicht lizenzierter Kopien von Produkten (Markenpiraterie);
 2. Sendungen, die – ohne Abschluss einer entsprechenden Einzelvereinbarung mit DHL – besondere Einrichtungen (z. B. für temperaturgeführtes Gut), Sicherheitsvorkehrungen oder Genehmigungen erfordern;
 3. Sendungen, deren Inhalt oder äußere Beschaffenheit bei gewöhnlichem Transportablauf geeignet sind, Personen zu verletzen oder zu infizieren oder Sachschäden zu verursachen;
 4. Sendungen, die lebende Tiere oder sterbliche Überreste von Menschen enthalten; ausgenommen sind wirbellose Tiere wie Bienenköniginnen und Futterinsekten, sofern der Absender sämtliche Vorkehrungen trifft, die einen gefahrlosen, tiergerechten Transport ohne Sonderbehandlung sicherstellen;
 5. Sendungen, deren Beförderung gefahrgutrechtlichen Vorschriften unterliegt, soweit diese nicht nach den „Regelungen für die Beförderung von gefährlichen Stoffen und Gegenständen“ zugelassen sind; § 410 HGB bleibt unberührt;
 6. Sendungen mit einem tatsächlichen Wert von mehr als 25.000,- Euro brutto; die Haftungsbeschränkungen gemäß Abschnitt 6 dieser AGB bleiben von dieser Wertgrenze unberührt;
 7. Sendungen, die Geld, Edelmetalle, Schmuck, Uhren, Edelsteine, Kunstgegenstände, Antiquitäten, Unikate oder sonstige Kostbarkeiten, Scheckkarten, Kreditkarten, 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 „Liste der zulässigen Inhalte“;
 8. alle am selben Tage übergebenen Sendungen an denselben Empfänger, die Güter gemäß Ziffer 7 im Gesamtwert von mehr als 500,- Euro brutto enthalten.
- (3) DHL ist nicht zur Prüfung von Sendungen auf das Vorliegen von Beförderungsausschlüssen gemäß Absatz 2 verpflichtet. DHL ist jedoch bei Verdacht auf solche Ausschlüsse zur Öffnung und Überprüfung der Sendungen berechtigt.

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 ausreichend kennzeichnen, wobei die äußere Verpackung keinen Rückschluss auf den Wert des Gutes zulassen darf. 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 wird die Sendung so verpacken, dass sie vor Verlust und Beschädigung geschützt ist und dass auch DHL und Dritten keine Schäden entstehen. Näheres bestimmen die „Versandbedingungen DHL PAKET NATIONAL und INTERNATIONAL“. Die §§ 410, 411 HGB bleiben unberührt.

(5) Der Absender trägt die alleinige Verantwortung und das Risiko für alle Folgen, die aus einem – auch nach anderen Bestimmungen als diesen AGB – unzulässigen Güterversand resultieren. Der Absender stellt DHL von jeglichen Ansprüchen Dritter, die aus oder im Zusammenhang mit Verstößen gegen solche Bestimmungen entstehen, frei.

4 Leistungen der DHL

(1) DHL befördert die Sendungen zum Bestimmungsort und liefert sie 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 Aushändigung gegen Empfangsbestätigung 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 für DHL Paket nichts Anderweitiges, wie z. B. Lagerung in einer Filiale/Paketshop, Nachsendung, 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 und Express-Sendungen mit dem Service Transportversicherung 25.000,- Euro werden außer dem Empfänger selbst nur einem von ihm hierzu schriftlich besonders Bevollmächtigten ausgehändigt. Sendungen, die mit einer Identitäts- und/oder Altersprüfung verbunden sind, werden nur an den Empfänger persönlich gegen besondere Identifikation ausgehändigt. Der Express-Brief ohne die Services Eigenhändig, Zustellung gegen Unterschrift und/oder Transportversicherung kann 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 Identitäts- und/oder Altersprüfung verbunden sind und nicht für Express-Sendungen mit dem Service Transportversicherung 25.000,- Euro und Express Briefe mit dem Service Transportversicherung 2.500,- Euro. Ersatzempfänger sind

1. Angehörige des Empfängers
2. andere, auch in den Räumen des Empfängers anwesende Personen sowie
3. Hausbewohner und 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;
 - 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 Empfangsbestätigung elektronische Mittel einsetzen. Mit Hilfe dieser Mittel wird entweder der gedruckte Name in Verbindung mit der digitalisierten oder elektronischen Unterschrift oder eine andere Identifikation des Empfängers oder der empfangsberechtigten Person (z. B. PIN) dokumentiert.

(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. DHL erhält für die Rückbeförderung von unzustellbaren Sendungen ein besonderes Entgelt, soweit dies in Einzelvereinbarungen oder produktbezogen in den in Abschnitt 1 Abs. 2 genannten speziellen Bedingungen bestimmt ist. 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. Zukleben/Einwurfverbot am Hausbrief- oder Paketkasten), die Weigerung zur Zahlung einer offenen Fracht oder Nachnahme oder die Weigerung zur Abgabe der 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“ oder einer anderen Preisliste vorgesehene Entgelt zu zahlen. Die Entgelte für Express-Sendungen werden auf der Basis des tatsächlichen Gewichts oder des Volumengewichts berechnet, je nachdem, welches Gewicht höher ist. Das Volumengewicht wird auf der Grundlage der jeweils aktuellen IATA-Bestimmungen berechnet. Die Entgelte verstehen sich mangels ausdrücklicher anderweitiger Bestimmung als Nettopreise, zu denen der Absender zusätzlich die gesetzliche Umsatzsteuer (soweit diese anfällt) entrichtet.

(2) Der Absender wird das Entgelt im Voraus, spätestens bei Einlieferung der Sendung zahlen (Freimachung), soweit nicht die in Abschnitt 1 Abs. 2 genannten Bedingungen besondere Zahlungsmodalitäten enthalten. Soweit danach oder in Einzelvereinbarungen eine Zahlung nach Rechnung von DHL vereinbart ist, ist diese Zahlung innerhalb von zwei Wochen nach deren Eingang ohne Abzug fällig. Der Absender hat Einwendungen gegen Rechnungsbeträge innerhalb von 30 Kalendertagen nach Erhalt geltend zu machen; spätere Einwendungen sind ausgeschlossen.

(3) Der Absender wird DHL über das vereinbarte Entgelt hinaus sämtliche Kosten erstatten, die sie aus Anlass der Beförderung der Sendung im Interesse des Absenders verursacht (Abgaben, Lagerentgelte usw.). Der Absender stellt DHL insoweit von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei. Der Absender wird ferner die Kosten ersetzen, die aus Anlass einer Lagerung oder Rückbeförderung gemäß Abschnitt 4 Abs. 6 oder aus einer sonstigen besonderen Behandlung seiner Sendung entstehen. Sämtliche dieser Kosten sind auf Anforderung sofort fällig.

(4) Der Empfänger kann bei nicht (unfreien) oder nicht vollständig bezahlten Sendungen das Beförderungsentgelt zuzüglich 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 bedingungsgerechten Sendungen 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 (u.a. entgangener Gewinn, entgangene Zinsen); §§ 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 Schadens- teilung 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 bedingungsgerechten und 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 Ver- sendung von Verbotsgütern oder der Verletzung seiner Pflichten gemäß Abschnitt 3 entsteht. Der Absender stellt insoweit DHL von jeglichen Ansprüchen Dritter frei.

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 Transport- versicherung zugunsten und auf Rechnung des Absenders ab. Diese Versicherung deckt das Interesse des Absenders an jeder nach diesen AGB bedingungsgerechten Sendung gegen die Gefahren des Verlustes und der Beschädigung bis zu der verein- barten Versicherungssumme je Sendung auf erstes Risiko.

(2) Pakete mit dem Service Transportversicherung 2.500 Euro oder Transportver- sicherung 25.000 Euro dürfen nur in den Filialen und Paketshops der DHL, nicht jedoch an anderen Übergabeeinrichtungen wie DHL Packstationen oder Paketbo- xen eingeliefert werden. Die Übergabe von Paketen mit dem Service Transportver- sicherung 2.500 Euro ist ausnahmsweise auch im Rahmen der Abholung von Paketen oder der Mitnahme durch Zusteller möglich, 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 der Ziffer 2 Abs.2 enthalten;
2. Schäden an Sendungen, deren äußere Gestaltung oder Verpackung Rück- schlüsse auf den Wert des Gutes zulässt;
3. Schäden, die durch fehlende oder mangelhafte Verpackung oder durch vor- sätzliche Herbeiführung des Schadenfalls vom Absender verursacht worden sind;
4. 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 regelt die Broschüre „Transport- versicherung“.

8 Sonstige Regelungen

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

(2) Der Absender kann gegen Ansprüche der DHL nur mit rechtskräftig festgestell- ten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen.

(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 ermäch- tigt, Gerichten und Behörden im gesetzlich festgelegten Rahmen Daten mitzutei- len. DHL wird das Postgeheimnis und den Datenschutz gemäß den für sie geltenden gesetzlichen Bestimmungen wahren.

(4) Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten mit Kaufleuten, juristi- schen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermö- gen aus Verträgen, die diesen AGB unterliegen, ist Bonn. Es gilt deutsches Recht.

Maßgeblicher Stand: 05/2016