

# 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 und DHL Paket International), Päckchen (DHL Päckchen und DHL Päckchen International), 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 DHL Europaket und DHL Paket Connect anwendbar.

## 2 AUFSCHRIFT

### 2.1 Grundsätzliches

(1) Zur ordnungsgemäßen Kennzeichnung einer Sendung durch den Absender, 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) sowie die Vorausverfügung(en) des Absenders.

(2) Der Absender wird die Aufschrift so genau und deutlich gestalten, dass die Sendung ohne besondere Nachforschungen befördert und an den Empfänger abgeliefert werden kann. Die Aufschrift darf keine Zusätze (Anweisungen, Bilder etc.) enthalten, die die Bearbeitung der Sendung in sonstiger Weise erschweren oder unmöglich machen. Es muss Platz für das Aufbringen des Identifizierers und des Leitcodes freigehalten werden.

(3) Der Absender wird die Aufschrift auf der größten Fläche der Sendung (Aufschriftseite), parallel zu den Längsseiten, anbringen. Bei anders als quaderförmigen (z.B. runden oder tonnenförmigen) Sendungen soll die Aufschrift 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 die Empfänger- und Absenderangabe muss der Absender den durch DHL zur Verfügung gestellten Aufschriftzettel / Label nutzen (gilt für Absender ohne Rahmenvertrag mit DHL „Privatkunden“). Für Sendungen, die mit der Paketmarke oder Paketmarke International versendet werden, wird er die Paketmarke als Aufschriftzettel / Label nutzen. Absender mit Rahmenvertrag mit DHL („Geschäftskunden“, nur Unternehmen) können bei DHL bestellte Aufschriftzettel / Label oder eigene, die den Vorgaben von DHL entsprechen, verwenden.

(5) Aufschriftfahnen dürfen nur bei Sendungen verwendet werden, bei denen die Aufschrift nicht hinreichend sicher auf einem Aufschriftzettel/ Label oder der Umhüllung angebracht werden kann (z.B. Reisegepäck).

(6) Der Absender wird Aufschriftzettel / Label mit der ganzen Fläche so fest aufkleben, dass sie während der Beförderung weder abfallen noch 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 werden.

(7) Für Geschäftskunden gelten ergänzende Spezifikationen, die im DHL Entwicklerportal hinterlegt sind.

(8) Das Aufbringen von Adressetiketten mit der Empfängeradresse ist bei der Verwendung von DHL Paketmarken nicht zulässig. Stattdessen müssen Absender die Adressen direkt auf die Marken aufdrucken.

### 2.2 Beschaffenheit der Aufschrift

(1) Der Absender wird die gesamte Aufschrift gut sichtbar in schwarzer oder blauer Farbe so anbringen, 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. Die Aufschrift darf nicht über die Kante der Sendung laufen.

(2) Eine nachträgliche Änderung der Aufschrift ist nicht zulässig. Sendungen mit geänderter Aufschrift werden nicht befördert. Stattdessen wird der Absender vor der Einlieferung eine neue Aufschrift anbringen.

### 2.3 Empfängerangabe

(1) Der Absender wird die Zustellanschrift des Empfängers von oben nach unten geordnet wie folgt angeben:

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

(2) Zur Direktadressierung an eine/n Filiale / DHL Paketshop oder eine Packstation, muss die Anschrift von oben nach unten geordnet die folgenden Adreselemente enthalten:

- Name des Empfängers,
- Postnummer im Adresszusatzfeld, sofern der Empfänger bei DHL registriert ist (diese Angabe ist optional, sofern die E-Mail-Adresse des Empfängers elektronisch übermittelt wird),
- "Postfiliale" bzw. „Packstation“ im Feld Straße und Nummer der Filiale bzw. Nummer der Packstation als Hausnummer, und
- Postleitzahl und Bestimmungsort der entsprechenden Filiale bzw. Packstation.

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

- Bestimmungsland in Blockschrift und lateinischen Buchstaben in der untersten Zeile der Zustellanschrift auf Deutsch sowie Englisch oder Französisch. Es sind keine Länderkürzel anzugeben.

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

### 2.4 Absenderangabe

(1) Der Absender wird eine korrekte und vollständige Absenderangabe vornehmen. 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,
- im Frankiervermerk (Werbeklebschee) bei einer mit Frankiermaschine frankierten Sendung der Name des Absenders, die Zustellangabe und die Bezeichnung des inländischen Wohn- bzw. Geschäftsorts enthalten sind.

### 2.5 Kennzeichnung der Sendungsart und der Services

Der Absender wird die in Abschnitt 4 genannten Vermerke (zu Sendungsart und Services) bei nationalen Sendungen mit selbsterstellten Aufschriftzetteln / Label oberhalb der Anschrift anbringen. Sie sollen durch eine Zeile Abstand oder, wo das nicht möglich ist, durch Unterstreichung hervortreten.

### 3 VERPACKUNGSBEDINGUNGEN

#### 3.1 Grundsätzliches

Alle Sendungen müssen nach Inhalt, Art der Versendung und Umfang sicher und vollständig verpackt sein. Unverpackte und unförmige Sendungen, sowie nicht formstabile Verpackungen sowie Gegenstände, die nach ihrer äußeren Beschaffenheit als nicht sicher verpackt gelten, sind vom Transport ausgeschlossen.

Nationale Pakete mit einem Gewicht über 20 kg müssen mit dem Aufdruck „Achtung schweres Paket“ oder dem roten Aufkleber „bis 31,5 kg“ gekennzeichnet sein.

#### 3.2 Sichere Verpackung

(1) 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). Die Verpackung muss den Inhalt der Sendung gegen Belastungen, denen dieser bei gewöhnlichem Ablauf der Beförderung durch Druck, Stoß, Vibration und Temperatureinflüsse ausgesetzt ist, so gut wie ihm möglich schützen. Die Verpackung muss dazu fest, druckstabil und ausreichend biegesteif sein. Wenn für das jeweilige Gut erforderlich, muss der Absender eine Innenverpackung vorsehen und durch Füllstoffe ergänzen. Umverpackungen und Innenverpackungen müssen so stabil sein, dass ein Durchstoßen des Inhaltes nicht möglich ist. Von der Umverpackung darf keine Verletzungsgefahr für Mitarbeiter weitere Sendungen und Betriebsmittel ausgehen. Die Innenverpackung muss die Inhaltsteile fixieren und transportempfindliche Inhalte allseitig polstern. Bei transportsensiblen Inhalten muss die Verpackung auf deren besondere Empfindlichkeit abgestellt sein und Eigenart, Menge sowie alle anderen Besonderheiten im Einzelfall berücksichtigen.

(2) Je schwerer eine Sendung ist, desto widerstandsfähiger muss ihr 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 einer Sendung vereinigt, so sind sie an den Berührungskanten mit Klebeband zu fixieren und über den Gesamtumfang mit weiteren Verschlussmitteln zu sichern. Es muss sichergestellt sein, dass sich die Einzelpackstücke während des gesamten Transportprozesses nicht gegeneinander verschieben. Eine derartige Gebindebildung ist nur bei Packstücken zulässig, die identische Grundflächen aufweisen und bei denen sich nach der Zusammenfassung wieder eine quaderförmige Sendung ergibt.

(5) Bei Abweichungen von der Quaderform, bei Abweichung von den festgelegten Standardmaßen und bei bestimmten Kunststoffen /Folien ist der Service „Sperrgut“ zu nutzen. Das gilt ebenso für Sendungen, die aufgrund der äußeren Beschaffenheit oder ihres instabilen Inhalts sowie einer unzureichenden Innenverpackung nicht auf Sortieranlagen befördert werden können.

(6) Für Wein, Sekt, Bier, Mineralwasser und Spirituosen in Glasflaschen, Ton- oder Steinzeugflaschen 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.

(7) 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.

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

Der Absender hat die Möglichkeit, durch die „DHL Verpackungsprüfung“ bewerteten zu lassen, ob Großserien-Verpackungen den Verpackungsbedingungen entsprechen. DHL empfiehlt, gleichartige Firmenverpackungen u. ä. im Rahmen dieser besonderen Leistung von DHL auf ihre Versandtauglichkeit prüfen zu lassen.

### 4 VERMERKE ZU EINZELNEN SERVICES

Der Absender kann zu den Produkten zusätzlich bestimmte Services wählen. Er beachtet, dass nicht alle Sendungen mit jedem Service kombinierbar sind und auch die Kombinierbarkeit von Services untereinander nicht uneingeschränkt möglich ist. Nähere Auskünfte sind in den Annahmestellen von DHL und im Internet unter [www.dhl.de/erhaeltlich](http://www.dhl.de/erhaeltlich).

Bei der Nutzung von Services muss der Absender den gewünschten Service auf dem Aufschriftzettel/ Label deutlich sichtbar machen. Hierbei wird er ausschließlich die von DHL vorgegebenen Kennzeichnungen verwenden. Ausnahme: der Service Transportversicherung darf nicht auf dem Aufschriftzettel/Label vermerkt werden.

#### 4.1 Sperrgut

Als Sperrgut gelten Pakete, die aufgrund der Unter-/Überschreitung (bei Sendungen von Privatkunden nur Überschreitung) der Standardmaße bzw. ihrer Beschaffenheit (Verpackungsform, Verpackungsmaterial, Verpackungsbesonderheiten oder unter 3.2.3 oder 3.2.5 fallen) eine besondere betriebliche Behandlung (z. B. manuelle Bearbeitung, keine Stapelfähigkeit) erfordern. Sendungen, die das zulässige Höchstmaß bzw. das Höchstgewicht für Sperrgutsendungen überschreiten, werden nicht befördert und an den Absender zurückgegeben. Für diese Services muss bei selbsterstellten Aufschriftzetteln/ Label die Bezeichnung des Services gemäß 2.5 genannt werden. Darüber hinaus ist der entsprechende Serviceaufkleber anzubringen.

#### 4.2 Nachnahme

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.

#### 4.3 Vorausverfügungen

Der Absender kann für Sendungen in das Ausland im Voraus bestimmen, was passieren soll, wenn die Sendung nicht zugestellt werden kann. Die entsprechende Weisung („Vorausverfügung“) muss auf dem Aufschriftzettel/ Label 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 Übermittlung der Angaben kann in Papierform und/oder in elektronischer Form erfolgen.

Maßgeblicher Stand: 01/2020