

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER DHL PAKET/EXPRESS NATIONAL (AGB PAKET/EXPRESS NATIONAL)

## 1 GELTUNGSBEREICH UND RECHTSGRUNDLAGEN

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nachfolgend „AGB“, gelten für Verträge mit der Deutschen 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 „Übersicht Wertgegenstände“ 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 im Verzeichnis „Leistungen und Preise“, in Rahmenvereinbarungen 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 §§ 407ff HGB über den Frachtvertrag Anwendung.

## 2 VERTRAGSVERHÄLTNIS – BEGRÜNDUNG UND AUSSCHLUSS VON VERBOTSGUT

(1) 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. DHL erklärt bereits jetzt, dass DHL im Grundsatz keine Beförderungsverträge über Verbotsgüter schließt. Schaltermitarbeiter, Zusteller, Abholfahrer und andere, nicht leitende Mitarbeiter der DHL und sonstige Erfüllungsgehilfen sind nicht berechtigt, Beförderungsverträge über Sendungen mit Verbotsgütern zu schließen. DHL akzeptiert die Übergabe von Sendungen durch oder für den Absender und deren Übernahme in die Obhut der DHL oder von ihr beauftragter Unternehmen (Einlieferung bzw. Abholung) als Nachweis des Abschlusses des Beförderungsvertrages nur, wenn Inhalt der Sendung kein Verbotsgut ist. Der Absender kann die Übernahme von Sendungen, die Verbotsgüter enthalten, nicht als Annahme seines Angebots auf Abschluss eines Beförderungsvertrages verstehen. Entgegenstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Absenders wird hiermit ausdrücklich widersprochen.

(2) Verbotsgüter sind:

1. Sendungen, deren Inhalt, äußere Gestaltung, Beförderung oder Lagerung gegen ein gesetzliches oder behördliches Verbot verstoßen oder, ohne Abschluss einer entsprechenden speziellen Einzelvereinbarung, besondere Einrichtungen (z. B. für temperaturgeführtes Gut), Sicherheitsvorkehrungen oder Genehmigungen erfordern; dazu gehören auch Sendungen, deren Inhalt gegen Vorschriften zum Schutz geistigen Eigentums verstößt einschließlich gefälschter oder nicht lizenzierter Kopien von Produkten (Markenpiraterie);
2. Sendungen, durch deren Inhalt oder äußere Beschaffenheit Personen verletzt, infiziert oder Sachschäden verursacht werden können;
3. Sendungen, die lebende Tiere oder sterbliche Überreste von Menschen enthalten; aufgenommen sind Urnen sowie wirbellose Tiere wie Bienen-Königinnen und Futterinsekten, sofern der Absender sämtliche Vorkehrungen trifft, die einen gefahrlosen, tiergerechten Transport ohne Sonderbehandlung sicherstellen;
4. Sendungen, deren Beförderung gefahrgutrechtlichen Vorschriften unterliegt; für Ausnahmefälle gelten die „Regelungen für die Beförderung von gefährlichen Stoffen und Gegenständen“; die Regelung des § 410 HGB bleibt unberührt;
5. Sendungen mit einem tatsächlichen Wert von mehr als 25.000,- EURO brutto; die Haftungsbeschränkungen gemäß Abschnitt 6 bleiben von dieser Wertgrenze unberührt;
6. Sendungen, die Geld, Edelmetalle, Schmuck, Uhren, Edelsteine, Kunstgegenstände, Antiquitäten, Unikate und sonstige Kostbarkeiten, Scheck-, Kreditkarten, gültige Briefmarken, gültige Telefonkarten 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 enthalten; Näheres bestimmt die „Übersicht Wertgegenstände“;
7. Alle am selben Tage übergebenen Sendungen an denselben Empfänger, die Güter gemäß Ziffer 6 im Gesamtwert von mehr als 500,- EURO enthalten.

(3) DHL ist nicht zur Prüfung von Beförderungsausschlüssen gemäß Absatz 2 verpflichtet. DHL ist jedoch bei Verdacht auf solche Ausschlüsse zur Öffnung und Überprüfung der Sendungen berechtigt. Der Absender kann selbst dann keine Rechte hinsichtlich eines etwaigen Vertragsschlusses, der Behandlung, des geschuldeten Entgelts, der Haftung usw. aus der unbeanstandeten Annahme und Beförderung seiner Sendung herleiten, wenn er diese mit einem Kennzeichen versieht, das auf eine unter die Absätze 2 oder 3 fallende Beschaffenheit verweist oder wenn er in sonstiger Weise auf Verbotsgüter hinweist.

## 3 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES ABSENDERS

(1) Weisungen des Absenders, mit der Sendung in besonderer Weise zu verfahren, sind nur dann verbindlich, wenn diese in der im Verzeichnis „Leistungen und Preise“ oder in einem Einzelvertrag (Kundenvertrag) festgelegten Form erfolgen (Vorausverfügungen). Für Express-Sendungen sind Vorausverfügungen nicht möglich. Der Absender hat keinen Anspruch auf Beachtung von Weisungen, die er DHL nach Übergabe/Übernahme der Sendung erteilt.

(2) Dem Absender obliegt es, ein Produkt von DHL oder ihrer verbundenen Unternehmen mit der Haftung oder Versicherung zu wählen, die seinen Schaden bei Verlust, Beschädigung oder einer sonst nicht ordnungsgemäßen Leistung am ehesten deckt.

(3) Der Absender wird die Sendung ausreichend kennzeichnen, wobei die äußere Verpackung keinen Rückschluss auf den Wert des Gutes zulassen darf. Er wird vollständige und wahrheitsgemäße Angaben zu seiner Sendung machen, die auch im Schadenfall deren eindeutige Identifikation ermöglichen. 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“. §§ 410, 411 HGB sind zu beachten.

(4) 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 unter der vom Absender genannten Anschrift 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 etwas anderes geregelt ist. DHL ist 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) unter der auf der Sendung angebrachten Anschrift durch Aushändigung gegen Empfangsbestätigung an den Empfänger, an seinen Ehegatten 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 DHL nichts anderweitiges, wie z. B. Lagerung, Nachsendung oder Zustellung durch Ablage an einem vereinbarten Ort oder durch Einlegen in eine DHL-Packstation, mit dem Empfänger bzw. Empfangsbeauftragten vereinbart und der Absender keine entgegenstehenden Vorausverfügungen getroffen hat. Sendungen mit dem Service „Eigenhändig“ und Express-Sendungen mit dem Service „Transportversicherung 25.000,- EURO“ werden außer dem Empfänger nur einem hierzu schriftlich besonders Bevollmächtigten ausgehändigt. Sendungen mit dem Service „Identitäts- und Altersprüfung“ und „DHL EXPRESS IDENT“ werden nur an den Empfänger persönlich gegen besondere Identifikation ausgehändigt. Der EXPRESS BRIEF ohne die Services „Eigenhändig“ und/oder „Transportversicherung“ kann auch durch Einlegen in eine für den Empfänger bestimmte und ausreichend aufnahmefähige Einrichtung (Hausbriefkasten etc.) 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 mit dem

Service „Identitäts- und Altersprüfung“ und „Eigenhändig“ sowie Express- Sendungen mit dem Service „DHL EXPRESS IDENT“, „Transportversicherung 25.000,- EURO“ und EXPRESS BRIEF mit dem Service „Transportversicherung 2.500,- EURO“. Ersatzempfänger sind

1. Angehörige des Empfängers oder des Ehegatten, oder
2. andere, in den Räumen des Empfängers anwesende Personen, sowie dessen Hausbewohner und Nachbarn, sofern den Umständen nach angenommen werden kann, dass sie zur Annahme der Sendungen berechtigt sind. Eine Ablieferung an Hausbewohner und Nachbarn ist ausgeschlossen, sofern der Absender eine entgegenstehende Vorausverfügung erteilt oder der Empfänger gegenüber DHL durch Mitteilung in Textform eine derartige Ablieferung untersagt hat.
- (4) DHL hält Sendungen, deren Ablieferung nach den Absätzen 2 und 3 nicht erfolgt ist, für den Empfänger innerhalb einer Frist von sieben Werktagen (einschl. Samstage) beginnend mit dem Tag der auf die versuchte Erstablieferung folgt, zur Abholung in einer Filiale/ Agentur, PACKSTATION oder 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 zurückbefördern, soweit dies nach den in Abschnitt 1 Abs. 2 genannten Bedingungen für das jeweilige Produkt nicht ausgeschlossen ist. DHL wird für unzustellbare Express-Sendungen nach Weisung weitere Zustellversuche oder eine Rückbeförderung gegen besonderes Entgelt vornehmen. 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, seinen Ehegatten oder Empfangsbevollmächtigten verweigert wird oder der Empfänger nicht ermittelt werden kann. Als Annahmeverweigerung gilt auch die Verhinderung der Ablieferung über eine vorhandene Empfangsvorrichtung (z.B. Zuleben/Einwurfverbot), die Weigerung zur Zahlung des Nachentgelts, Nachnahmebetrages oder die Weigerung zur Abgabe der Empfangsbestätigung.
- (7) Kann eine unzustellbare Sendung nicht entsprechend der in den Absätzen 2 bis 5 geregelten Weise an den Absender zurückgegeben werden, ist DHL zur Öffnung berechtigt. Ist der Absender oder ein sonstiger Berechtigter 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)

- (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 eine Zahlung nach Rechnung von DHL vereinbart ist, hat die Zahlung innerhalb von zwei Wochen nach deren Eingang ohne Abschlag zu erfolgen. Der Absender hat Einwendungen gegen Rechnungsbeträge innerhalb von 30 Tagen 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 verauslagt (Angaben, 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 seiner Sendung gemäß Abschnitt 4 Abs. 6 entstehen. Sämtliche dieser Kosten sind auf Anforderung sofort fällig.
- (4) Der Empfänger kann bei unfreien 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, wenn ein Beförderungsvertrag geschlossen wurde, 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 Rück-

sicht auf die nachfolgenden Haftungsbeschränkungen. Dies gilt mangels Beförderungsvertrages nicht für Schäden im Zusammenhang mit der Beförderung von nicht bedingungsrechtlichen Sendungen, insbesondere von Verbotsgütern. 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 ferner 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, Beschädigung und Lieferfristüberschreitung 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). 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. Schadenersatzleistungen sind auf eine Forderung pro Sendung begrenzt, wobei deren Begleichung die vollständige und abschließende Regelung aller Schäden in diesem Zusammenhang darstellt. DHL ist auch von dieser 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 §§ 425 Abs. 2 und 427 HGB genannten Fälle der Schadensteilung und besonderen Haftungsausschlussgründe bleiben ebenso unberührt wie andere gesetzliche Haftungsbegrenzungen oder Haftungsausschlüsse. DHL haftet mangels Beförderungsvertrages ferner nicht für Schäden im Zusammenhang mit der Beförderung von Verbotsgütern gemäß Abschnitt 2 Absatz 2.
- (3) DHL beruft sich im Falle des Verlustes, der Beschädigung oder der schuldhaften Verletzung sonstiger Pflichten 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 Services Rückschein und Eigenhändig ist auf das Zusatzentgelt beschränkt.
- (4) Eine Sendung gilt als verloren, wenn sie nicht innerhalb von 20 Tagen 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 Versendung 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 des Services „Transportversicherung 2.500 EURO“, „Transportversicherung 25.000 EURO“ oder „Transportversicherung für DHL Domestic“ sowie der Zahlung des entsprechenden Zusatzentgelts eine Transportversicherung zugunsten und auf Rechnung des Absenders ab. Diese Versicherung deckt das Interesse des Absenders an jeder bedingungsrechtlichen Sendung gegen die Gefahren des Verlustes und der Beschädigung mit der vereinbarten Versicherungssumme je Sendung auf Erstes Risiko.
- (2) 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 Rückschlüsse auf den Wert des Gutes zulässt.
  3. Schäden, die durch fehlende oder mangelhafte Verpackung oder durch vorsätzliche Herbeiführung des Schadenfalls vom Absender verursacht worden sind.
  - (3) Die Einzelheiten der Transportversicherung regelt die Broschüre „Transportversicherung“.

## 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 festgestellten 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 ermächtigt, Gerichten und Behörden im gesetzlich festgelegten Rahmen Daten mitzuteilen.
- (4) Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen aus Verträgen, die diesen AGB unterliegen, ist Bonn.

Stand 05/2010