

# BEDINGUNGEN FÜR DEN SERVICE TRANSPORT-VERSICHERUNG DHL PAKET / DHL EXPRESS (BEDINGUNGEN SERVICE TV PAKET / EXPRESS)

## 1. Deckung (versichertes Risiko)

(1) Mit dem Service Transportversicherung bieten Deutsche Post AG, DHL Paket GmbH und DHL Express Germany GmbH (nachfolgend einzeln und gemeinsam „DHL“) dem Absender die Möglichkeit, Versicherungsschutz für Sendungen gegen Verlust und Beschädigung (Güterschäden) in Form von Wertersatz bis zur mit dem Absender vereinbarten Versicherungssumme zu erlangen.

(2) Wann immer die Haftung oder die im Produkt bereits enthaltene Versicherung nicht ausreicht, empfiehlt DHL, wertvolle Sendungsinhalte, die keine Verbotsgüter sind, durch den zusätzlichen Service Transportversicherung zu schützen<sup>1</sup>. Mit dem Service Transportversicherung wird für Pakete<sup>2</sup> und Express-Sendungen („Sendungen“) eine Deckung von Güterschäden bis zum jeweils mit dem Absender vereinbarten Betrag durch den Versicherer, die AIG Europe S. A. in Luxemburg, zur Verfügung gestellt.

Wählt der Absender den Service Transportversicherung, ist die Sendung im Rahmen der General-Warentransportversicherung von DHL als Versicherungsnehmer und Prämienschuldner mitversichert; der Absender schuldet DHL die Zahlung des entsprechenden Zusatzentgelts.

(3) Bei Wahl des Services Transportversicherung regelt sich der Wertersatz nach den nachfolgenden Bestimmungen:

- **Zeitlicher Schutzbereich**  
Der Versicherungsschutz gilt für den gesamten Zeitraum des Transports von der Übergabe der Sendung an DHL bis zu deren Ablieferung.
- **Wertersatz auch ohne Haftung von DHL**  
Ersatz für den Güterschaden nach den Versicherungsbedingungen, selbst wenn DHL für das Schadensereignis während des Transports nicht haftet.

## 2. Voraussetzungen für den Versicherungsschutz; Zusatzentgelt

(1) Der Service Transportversicherung gilt nur, wenn der Absender Pakete oder Express-Sendungen gegen Einlieferungsbestätigung in den Filialen oder Pakete in Paketshops der DHL, nicht jedoch an anderen Übergabeeinrichtungen wie DHL Packstationen oder Paketboxen an DHL übergibt.

(2) Die Höhe des Zusatzentgelts ergibt sich aus dem auf die jeweilige Transportleistung anwendbaren Entgeltverzeichnis.

## 3. Versicherungsumfang

Der Versicherer leistet Wertersatz für auf dem Transportweg beschädigte oder verloren gegangene Sendungen, sogenannte Güterschäden, entsprechend den Versicherungsbedingungen, deren wichtigste Regelungen hier in Ziffer 3 und Ziffer 4 wiedergegeben sind:

- Versichert ist im Fall des Totalverlustes der nachgewiesene Wert der Sendung zum Zeitpunkt der Einlieferung oder Abholung bzw. die tatsächlich entstandene Wertminderung bei Beschädigung oder Teilverlust, jedoch maximal bis zur vereinbarten Versicherungssumme.
- Der Service Transportversicherung wird pro Sendung eingedeckt. Eine DHL Express-Sendung kann aus einem oder mehreren Packstücken bestehen. Bei einer solchen DHL-Express-Sendung, die aus mehreren Packstücken besteht (sog. Mehrcolli), beziehen sich der Versicherungsschutz und die Versicherungssumme auf sämtliche Packstücke insgesamt.
- Bei vollständigem Verlust der versicherten Sendung hat der Absender Anspruch auf Erstattung der Versandkosten, bei teilweisem Verlust auf Erstattung des entsprechenden Versandkostenanteils.

## 4. Versicherungsausschlüsse

Folgende Schäden werden von dem Versicherer nicht gedeckt:

1. Schäden, die durch fehlende oder mangelhafte Verpackung oder Vorbereitung der Sendung durch den Absender entstanden sind,
2. Schäden an Sendungsinhalten, die nach den jeweils am Übergabetag gültigen AGB von der Beförderung ausgeschlossen sind,
3. Gewöhnliche Leckschäden, gewöhnliche Gewichts- oder Volumenminderung oder gewöhnliche Abnutzung der Sendung,
4. Schäden, die vom Absender vorsätzlich herbeigeführt wurden,
5. Schäden aufgrund der natürlichen Beschaffenheit der Sendung, z. B. innerer Verderb,
6. Güterfolgeschäden, Verspätungsschäden, entgangener Gewinn, reine Vermögensschäden und andere mittelbare Schäden,
7. Schäden an Sendungen, die entgegen der Ziffer 2 Abs. 1 nicht in Filialen oder Paketshops der DHL eingeliefert oder vereinbarungsgemäß abgeholt wurden.

## 5. Anzeige des Versicherungsanspruchs

(1) Im Schadenfall hat der Absender DHL den Schaden unverzüglich in Textform anzuzeigen.

### Für nationale und internationale Pakete:

DHL Paket GmbH  
Kundenservice  
22795 Hamburg

### Für nationale Express-Sendungen:

DHL Express Germany GmbH  
Kundenservice  
22795 Hamburg

### Für internationale Express-Sendungen:

DHL Express Germany GmbH  
Kundenservice  
40789 Monheim am Rhein

### Oder per Mail an:

[dhl.de/kontaktformular](https://www.dhl.de/kontaktformular) für Ihre DHL Pakete

[dhl.de/express/kundenservice](https://www.dhl.de/express/kundenservice) für Ihre Express-Sendungen

(2) Zur Schadenbearbeitung sind der Einlieferungsbeleg und geeignete Dokumente zum Inhalt der Sendung und ihrem Wert einzureichen (z. B. Rechnungen, Quittungen).

(3) Die Schadenbearbeitung übernimmt der o. g. Kundenservice und ggf. später die Serviceniederlassung Schadenmanagement der Deutsche Post AG im Auftrag und auf Rechnung des Versicherers.

Informationen zum nationalen und internationalen Paketversand: telefonisch unter **0228 4333112** oder im Internet unter [dhl.de](https://www.dhl.de)

Informationen zu nationalen und internationalen Express-Sendungen: telefonisch unter **0228 902 435-10** oder im Internet unter [dhl.de/express](https://www.dhl.de/express)

<sup>1</sup> Die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschränken den Versand bestimmter, insbesondere besonders schadenträchtiger Güter (Valoren). Ein Verstoß gegen diese Beschränkung hat notwendig den Ausschluss jeglicher Haftung und Versicherung zur Folge, d. h., es wird im Schadensfall für derartige Sendungen keinerlei Ersatz geleistet.

<sup>2</sup> Bei Versand via DHL Paket International und DHL Paket Connect ist bereits eine Transportversicherung mit der Versicherungssumme von 500 € ohne Aufpreis inkludiert.

Maßgeblicher rechtlicher Stand: 07/2023