

Absender (Filiale):



Sendung zur Schadensbegutachtung

**An die
Nachverpackungsstelle
im Paketzentrum**



Hinweise



Ihre Sendung wurde beschädigt oder Teile des Inhalts fehlen?
Dann können Sie eine Schadensbegutachtung bei uns beauftragen.

So funktioniert's:

Sie geben uns die nötigen Informationen:



1. Schadensanzeige ausfüllen

Bitte füllen Sie dieses Formular vollständig aus und unterschreiben es (im Abschnitt „Einverständniserklärung“).



2. In der Filiale abgeben oder Abholung beauftragen

Bitte geben Sie die Sendung zusammen mit der Schadensanzeige in einer unserer Filialen ab (nicht in Paketshops, Verkaufspunkten, Packstationen oder Paketboxen). Alternativ können Sie eine kostenlose Abholung der beschädigten Sendung über unsere Hotline (0228 4 333 112) beauftragen. Bitte die Schadensanzeige und die ganze Sendung (mit allen erhaltenen Verpackungsbestandteilen und Inhalten) an DHL übergeben.

Wir kümmern uns dann um alles Weitere:



3. Schadensbegutachtung

Die Sendung wird von uns mit Ihrer Schadensanzeige an das zuständige Paketzentrum gesandt und dort begutachtet.



4. Versand der Sendung

Nach der Begutachtung wird die Sendung entsprechend Ihrem Wunsch erneut zugestellt oder vernichtet.



5. Rückmeldung

Der Absender erhält von unserem Servicecenter eine Rückmeldung zur Schadensbegutachtung.

Bitte beachten Sie:

- Diese Schadensanzeige ist bei der Beschädigung oder beim Teilverlust des Inhalts von Paketsendungen zu verwenden.
- Schadensanzeigen müssen innerhalb der gesetzlichen Frist von sieben Tagen (§ 438 HBG) nach der Auslieferung der Sendung in Textform (per Brief, Fax, E-Mail etc.) erfolgen. Die rechtzeitige Absendung innerhalb dieser Frist genügt.
- Ihre schriftliche Einverständniserklärung zur Öffnung der Sendung (s. Vorderseite des Blattes) muss vor der Übergabe der Sendung erteilt worden sein. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass sonst Ihre Schadensanzeige nicht bearbeitet werden kann.
- Eine Sendung kann nur mit einer vollständig ausgefüllten Schadensanzeige beurteilt werden. Sollte die Schadensanzeige oder die Sendung fehlen, ist keine Begutachtung möglich.
- Es wird stets die ganze Sendung benötigt (mit allen erhaltenen Verpackungsbestandteilen und allen beschädigten und unbeschädigten Inhalten). Andernfalls ist die sachgerechte Schadensbegutachtung nicht möglich.
- Die Bearbeitung Ihrer Schadensanzeige kann einige Tage in Anspruch nehmen. Bitte haben Sie etwas Geduld. Unser Kundenservice nimmt zur weiteren Bearbeitung automatisch Kontakt mit dem Absender der Sendung auf.
- Im Falle einer leeren Verpackung (keine Inhalte) wird die leere Verpackung automatisch in den Nachverpackungstellen vernichtet und es erfolgt kein Rückversand an Empfänger oder Absender.

Wir helfen Ihnen gerne weiter:

Bitte nutzen Sie für Anfragen die Kontaktformulare auf unserer Kundenserviceseite:
[dhl.de/meinkundenservice](https://www.dhl.de/meinkundenservice)

Oder senden Sie Ihre Anfrage per Brief inkl. einer Kopie der Schadensanzeige an folgende Adresse:

DHL Paket GmbH
Kundenservice
22795 Hamburg