

Beschwerden und Schadensregulierung DPD Webparcel Paket DPD BeLux – Stand: 09.01.2019

Wer sind Wir?

DPD (Belgium) NV mit der Betriebsnummer BE 0449.294.102 und mit Gesellschaftssitz in B-2800 Mechelen, Egide Walschaertsstraat 20

DPD (Luxemburg) Sarl mit ICLB-Nummer LU 157 15469 und mit Gesellschaftssitz in L-3235 Bettembourg, 6 Z.A.E. Krakelshaff

Gemeinsam handelnd unter dem Namen DPD BeLux, betreibt seine Depots hauptsächlich in Mechelen, Aalter, Kortrijk, Courcelles, Flémalle und L-Bettembourg.

DPD TRACKING für alle:

Wenn Ihre Frage den aktuellen Status eines Pakets betrifft, bietet DPD allen Nutzern mit einem Link rechts oben auf der Website www.dpd.be und www.dpd.lu die Möglichkeit, online den Status und den Verlauf einer Paketnummer einzusehen. Sollten Ihnen diese Angaben nicht genügen und Sie weitere Fragen oder Beanstandungen haben, beachten Sie bitte die untenstehenden Unterscheidungen.

Wer sind Sie? Empfänger (Adressat) oder Sender (Kunde)?

1. Sie sind der **Empfänger (Adressat)** einer Sendung, die nicht Sie, sondern Ihr Lieferant, der Absender, bei DPD im Rahmen eines entsprechenden Vertrags in Auftrag gegeben hat.

- a) Ihre Frage betrifft eine Sendung oder ein Paket:

Jeder Paket hat einer einmaligen Paketscheinnummer und einem Strichcode. Wenn Ihnen die Informationen über DPD Tracking nicht ausreichen, können Sie sich zwischen 8 und 18 Uhr an unseren Kundenservice wenden via webparcel@dpd.be oder webparcel@dpd.lu oder Web link (*Menü in Englisch, Niederländisch oder Französisch*)

<https://dpdbelux.secure.force.com/web2case/Web2CaseForm?lang=ENG&src=>

Da können Sie:

- Information bekommen
- Tag der Lieferung ändern
- Ort der Lieferung ändern
- Lieferung in a Pickup Parcelshop fragen

Sämtliche Leistungen von DPD (Belgium) werden gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DPD Webparcel durchgeführt, deren neueste Fassung Sie auf www.dpdwebparcel.be und www.dpdwebparcel.lu finden. Das hier verhandelte Verfahren für die Schadensregulierung wird in Kapitel 6 dieses Dokuments behandelt.

- Zulassung Aufstellung Paket geben
- Zustellung bei Nachbarn fragen
- Abholung im Depot fragen

Treten Probleme auf, können Sie sich zwischen 8 und 18 Uhr per Telefon an unseren Kundenservice wenden:

DPD Belgium
Tel.: 070 222 222

DPD Luxemburg
+352 39 53 39 27

Bei Verlust oder Beschädigung eines Paketes empfiehlt Ihnen DPD, Kontakt mit Ihrem Lieferanten, dem Absender, aufzunehmen. Als Vertragspartner besitzt dieser einen verbindlichen Vertrag mit DPD, so dass die fraglichen Dienstleistungen und Verfahren ihm vertraut sein dürften.

b) Ihre Beschwerde bezieht nicht auf eine konkrete Sendung oder ein Paket

Wann Ihre Beschwerde nicht auf eine konkrete Sendung oder ein Paket bezieht, können Sie sich zwischen 8 und 18 Uhr per Telefon an unseren Kundenservice wenden via e-mail nach management.care@dpd.be (Belgien) oder management.care@dpd.lu (Luxembourg)

Beschwerden hinsichtlich des Betragens von Boten oder Schäden an Gütern werden intern dem für die Beförderung zuständigen Mitarbeiter zugestellt.

Haben Sie begründeten Anlass, die Entscheidung unseres Kundenservices anzufechten, bitten wir Sie, das untenstehende Vermittlungsverfahren zu befolgen.

2. Sie sind **Kunde bei DPD**, und zwar der Auftraggeber, der einen entsprechenden Vertrag mit DPD eingegangen ist (normalerweise der **Absender**)

Ihre Beschwerde bezieht sich wahrscheinlich auf eine Sendung oder ein Paket mit einer einmaligen Paketscheinnummer und einem Strichcode. Sind die Informationen, die Sie auf der Webseite www.dpd.be oder www.dpd.lu finden, nicht ausreichend, können Sie sich zwischen 8 und 18 Uhr an unseren Kundenservice wenden:

DPD Belgium
Tel.: 078 15 25 05

DPD Luxemburg
+352 39 53 39 20

E-Mail: webparcel@dpd.be

webparcel@dpd.lu

Ihre Fragen oder Beschwerden werden vorrangig von der DPD-Versandstelle entgegengenommen. Es kann sein, dass DPD sich an ein regionales Versanddepot, ausländische Partnerunternehmen, einen Pickup Parcelshop oder Unterauftragnehmer wenden muss, um die gewünschten Informationen einzuholen.

Inanspruchnahme des DPD-Kundenservices

A. Verfahren - Versicherung

DPD BELUX behandelt Schäden und Verluste an den anvertrauten Sendungen gemäß den allgemeinen Geschäftsbedingungen von DPD Web Parcel und der geltenden Gesetzgebung. DPD ist darüber hinaus an eindeutige Vereinbarungen hinsichtlich der Beförderung und der Regulierung von Schäden mit seinen internationalen Partnern gebunden. Prinzipiell werden Schadensregulierungen von Grund auf durch die DPD-Versandstelle abgewickelt, wobei für den Schaden ggf. der Partner in Regress genommen wird, bei dem sich der Schaden ereignet hat. Sollten sich Schäden bei beauftragten Unternehmen ereignen, bleibt DPD der zentrale Ansprechpartner.

Die Schadensregulierung muss stets nach strikten Regeln durchgeführt werden, für welche mehrere Belege eingereicht werden müssen. DPD behält sich das Recht vor, die Erstattung von Schadensfällen zu verweigern, wenn der Absender die erforderlichen Unterlagen und Belege nicht beibringt. Zu den Haftungsbeschränkungen von DPD konsultieren Sie bitte die auf der Webseite aufgeführten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (siehe Fußnote am Seitenende). Außerdem muss eine Unterscheidung in die nachfolgenden Rubriken erfolgen.

B. Art des Schadens oder Verlustes

I. Versteckte / unsichtbare Schäden

Definition: Versteckte oder unsichtbare Schäden bedeutet, dass die Mängel der gelieferten Güter nicht vor Öffnung der Verpackung festgestellt werden konnten.

Was ist zu tun?

- a) Der Empfänger hat an Ort und Stelle seinen Lieferanten-Absender darauf hinzuweisen!
- b) Der Absender muss innerhalb einer **Frist von 7 Kalendertagen**, wobei der Lieferungstag als ein Tag gezählt wird, DPD den Schaden melden. Dies muss **schriftlich** oder über die oben genannte E-Mail-Adresse unter Angabe der Paketscheinnummer, der vollständigen Adresse des Empfängers, der Beschreibung des Inhalts und des Paketwerts und -gewichts geschehen (inkl. eines sachdienlichen Fotos).
- c) Die beschädigten Güter müssen bis zur Regulierung des Schadensfalls in ihrer **ursprünglichen Verpackung** verbleiben. Durch dieses Verfahren wird es DPD **ermöglicht**, die beschädigten Güter zur Kontrolle beim Empfänger abzuholen.
- d) DPD informiert den Absender über den Verlauf und das letztendliche Ergebnis der Untersuchung.

II. Sichtbare Schäden oder teilweiser Verlust

Definition: Sichtbare Schäden bedeutet, dass die Mängel an den Gütern eindeutig an der äußeren Verpackung zu sehen waren, also vor der Öffnung der Pakete. (Beschädigte Pakete, die während des Transports von DPD neu verpackt wurden, werden ebenfalls als sichtbare Schäden behandelt).

Was ist zu tun?

- a) Der **Empfänger** vermerkt die Schäden bei Quittierung der Lieferung.
- b) Der **Absender** muss diese Schäden unverzüglich nach Zustellung **schriftlich** an die genannte E-Mail-Adresse, zusammen mit der Auftragsbestätigung und unter Angabe der Paketscheinnummer, der vollständigen Adresse des Empfängers, der Beschreibung des Inhalts und des Paketwerts und –gewichts (inkl. eines sachdienlichen Fotos) melden.
- c) Die beschädigten Güter müssen bis zur Regulierung des Schadensfalls in ihrer **ursprünglichen Verpackung** verbleiben. Durch dieses Verfahren wird es DPD **ermöglicht**, die beschädigten Güter zur Kontrolle beim Empfänger abzuholen.
- d) DPD informiert den Absender über den Verlauf und das letztendliche Ergebnis der Untersuchung.

III. Verlust und/oder Verweigerung der Unterschrift

- a) Der **Absender** muss DPD den Verlust bzw. die Verweigerung der Unterschrift binnen 90 Tagen nach Annahme durch DPD **schriftlich** zusammen mit der Auftragsbestätigung und unter Angabe der Paketscheinnummer, der vollständigen Adresse des Empfängers, der Beschreibung des Inhalts und des Paketwertes und –gewichts an die genannte E-Mail-Adresse melden.
- b) → Darüber hinaus muss der **Empfänger** schriftlich bestätigen, dass er die Sendung niemals erhalten hat und die Unterschrift zur Bestätigung des Erhalts nicht anerkennt.
- c) DPD informiert den Absender über den Verlauf und das letztendliche Ergebnis der Untersuchung.

IV. Andere Beschwerden

Anfragen oder Beschwerden, die nicht unter die oben angegebenen Rubriken fallen, leitet unser Kundenservice ggf. an andere spezifische Services innerhalb von DPD weiter.

Inanspruchnahme des DPD-Reklamationsdienstes

1. Nachdem DPD einen Schadensfall als zulässig eingestuft hat, wird dieser an den internen Reklamationsdienst weitergeleitet, der ihn im Einvernehmen mit dem Versicherer bearbeitet. Ab dann erfolgt der gesamte Schriftverkehr über claimscenter@dpd.be (BeLux Abteilung). Wenn der Betroffene Anspruch auf Entschädigung hat, erhält er zusätzlich zur Erstattung der Beförderungskosten Schadenersatz für den Verlust oder die Beschädigung. Dieser berechnet sich anhand des Werts der Güter mit einem Höchstbetrag gemäß CMR-Vertrag basierend auf dem Wert pro Kilogramm Gewicht der verlorenen oder beschädigten Güter x 8,33 x SZR (Sonderziehungsrechte), abhängig von der Terminfestsetzung des Internationalen Währungsfonds. Dies entspricht in etwa 9 €/kg.

Je nach Einzelfall werden folgende Unterlagen benötigt und ggf. zur Vervollständigung des Schadensfalls angefordert:

- Die Auftragsbestätigung

- Kopie der Kundenrechnung, d. h. der Lieferungsrechnung auf den Namen des Empfängers mit Nachweis für Wert und Gewicht der Sendung
 - Bei gewerblichen Absendern: eine an DPD gerichtete Rechnung über den entstandenen Schaden bzw. Verlust. Der Betrag wird zusammen mit DPD entsprechend der oben skizzierten Berechnung festgestellt.
 - Sofern der Nachweis der Annahme durch das DPD-Netzwerk nicht aus dem Paketverlauf ersichtlich ist: Nachweis der Annahme bei einem Pickup Parcelshop
 - Bei Verlust: schriftliche Erklärung des Empfängers, dass weder er noch andere Personen das Paket an der Empfängeranschrift entgegengenommen haben.
2. DPD muss verschiedenen Formalitäten nachkommen, wie dem Gegendarstellungsrecht seines Subunternehmers. Die Dauer des Schadensregulierungsvorgangs beträgt durchschnittlich 12 Wochen, wenn alle Dokumente auf schnellstem Wege eingereicht werden. DPD verweigert jede Form ersatzweiser Vergütung seiner Rechnungen mit Rechnungen wegen Beanstandungen und nimmt die Begleichung von Schadensbeträgen nach entsprechender Billigung selbst vor.
 3. DPD kann die Entgegennahme von Beanstandungen verweigern, wenn diese Sachverhalte betreffen, die sich mehr als ein Jahr nach Einreichung der Beanstandung zugetragen haben.

Vermittlungsverfahren

DPD BeLux möchte bei der Behandlung von Beanstandungen und Schäden Missverständnisse vermeiden.

Ist der Betroffene mit der ersten Entscheidung von DPD nicht einverstanden, hat er die Möglichkeit, seine Beanstandung DPD erneut zuzustellen, um eine zweite Meinung einzuholen.

Die Unterlagen der Beanstandungen oder der Ablehnung sind mit Angabe der Paketscheinnummer, der Identität des Betroffenen und der Begründung ausschließlich per E-Mail an die secondopinion@dpd.be oder secondopinion@dpd.lu bei DPD einzureichen.

Unsere Dienste nehmen im Bedarfsfall ein Verfahren wieder auf und prüfen, ob sich eventuell bei der Bearbeitung der ersten Beanstandung Fehler ergeben haben. Eine solche Wiederaufnahme sollte nach Einholung der notwendigen Unterlagen innerhalb von 20 Werktagen mit einem Bescheid abgeschlossen sein, in dem entweder die Gründe aufgeführt sind, weshalb die erste Entscheidung bestätigt bzw. auf welche Weise eine Überarbeitung derselben durchgeführt wird.

Achtung: Beanstandungen, die nicht in erster Instanz durch den zuständigen Kundenservice bearbeitet wurden, und/oder solche, für welche der beigefügte Bescheid nicht vorgelegt wird, werden nicht auf einen zweiten Befund hin geprüft. Darüber hinaus werden nur begründete Anfragen berücksichtigt.

Vermittlungsdienst

Erbringt das Vermittlungsverfahren mit DPD nicht die gewünschte Lösung, hat der Kläger die Möglichkeit, sich auf dem Postweg, per Fax oder E-Mail oder direkt vor Ort mit dem Vermittlungsdienst des Postsektors, einer unabhängigen öffentlichen Vermittlungsstelle, in Verbindung zu setzen.

In Belgien:

Vermittlungsdienst des Postsektors, Koning Albert II-Laan 8 Bus 4 – 1000 Brüssel, Tel. +32 2 221 02 20 (N/E), +32 2 221 02 40 (D) oder +32 2 221 02 30 (F), E-Mail info@omps.be (N/D/E) oder info@smspo.be (F), Webseite <http://www.omps.be>, gesetzlich begründet durch das Gesetz vom 21 März 1991.

In Luxemburg:

Institut Luxembourgeois de Régulation, Rue du Fossé 17, L-1536 Luxemburg, Tel. +352 28 228 229, Webseite www.ilr.lu, dazu ermächtigt mit dem Gesetz vom 22. Dezember 2012.

Es sind nur schriftliche Beanstandungen zulässig. Der Vermittlungsdienst kann aber auch mündlich in Anspruch genommen werden, um die Interessen der Kläger besser wahrzunehmen oder ein bestehendes Verfahren zu verfolgen.

Beanstandungen sind nur dann zulässig, wenn nachgewiesen wird, dass DPD gegenüber zuvor bereits die notwendigen Schritte eingeleitet wurden.

Der Vermittlungsdienst kann die Entgegennahme von Beanstandungen ablehnen, wenn sich diese auf Sachverhalte beziehen, die sich mehr als ein Jahr nach Einreichung der Beanstandung zugetragen haben.

Die Prüfung einer Beanstandung endet, wenn diese einem Gericht vorgelegt wird.

Der Vermittlungsdienst hat laut Gesetz folgende Aufgaben:

- a) Prüfen von Beanstandungen bezüglich der Tätigkeit von DPD
- b) Auftreten als Schlichter für die einvernehmliche Beilegung von Streitigkeiten mit DPD
- c) Aussprechen von Empfehlungen für DPD beim Scheitern der einvernehmlichen Beilegung; eine Kopie dieser Empfehlungen wird dem Kläger zugestellt. In diesem Fall wird DPD eine Frist von 20 Werktagen zur Begründung seiner Entscheidung eingeräumt, falls es der Empfehlung nicht Folge leisten möchte.
- d) Aussetzen von Gerichtsverfahren

Im Rahmen einer an den Vermittlungsdienst gerichteten Beschwerde kann dieser vor Ort alle Unterlagen und Schriftstücke, die den Gegenstand der Beschwerde betreffen, zur Kenntnis nehmen. Der Vermittlungsdienst ist berechtigt, die Geschäftsführer und das Personal von DPD um Übersendung sämtlicher zur Klärung beitragender Informationen zu bitten und sämtliche zur Prüfung der Beschwerde notwendigen Überprüfungen anzustellen.