



Absender (Filiale):




Sendung zur Schadensbegutachtung

**An die  
Nachverpackungsstelle  
im Paketzentrum**





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

Bitte geben Sie die Sendung zusammen mit der Schadensanzeige in einer unserer Deutsche Post DHL Filialen ab (nicht in Verkaufspunkten, Packstationen oder Paketboxen).

## 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 mit einem Protokoll entsprechend Ihrem Wunsch weiter- oder zurückgesandt.



### 5. Rückmeldung

Der Absender erhält von unserem Servicecenter eine Rückmeldung zur Schadensbegutachtung.

## Bitte beachten Sie:

- Diese Schadensanzeige ist bei Beschädigung oder Teilverlust des Inhalts von Paketsendungen zu verwenden.
- Schadensanzeigen müssen innerhalb der gesetzlichen Frist von sieben Tagen (§ 438 HGB) 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.
- Es wird stets die gesamte Sendung benötigt (mit allen Sendungsbestandteilen und 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.

## Wir helfen Ihnen gerne weiter:



Für telefonische Rückfragen steht Ihnen unsere **Servicrufnummer Paket** zur Verfügung:

**0180 5 3452255 (01805 DHL CALL)**

(0,14 Euro pro angefangene Minute aus den deutschen Festnetzen;  
höchstens 0,42 Euro pro angefangene Minute aus den deutschen Mobilfunknetzen)



Schriftliche Anfragen können Sie zusammen mit einer Kopie der Schadensanzeige per Fax oder Brief senden an:

**0180 3 450099 (Fax)**

(0,09 Euro pro angefangene Minute aus den deutschen Festnetzen;  
höchstens 0,42 Euro pro angefangene Minute aus den deutschen Mobilfunknetzen)

Deutsche Post Customer Service Center GmbH  
Rohrteichstraße 18  
04347 Leipzig