

# ALLGEMEINE GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN DER INLANDDIENSTE VON DHL EXPRESS (SCHWEIZ) AG

## 1. Anwendungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Beziehungen zwischen dem Versender (nachfolgend «Auftraggeber») und der DHL Express (Schweiz) AG (nachfolgend «DHL Express» genannt) bei der Nutzung der Versandleistungen innerhalb der Schweiz einschliesslich Liechtenstein. Sie gelten für die folgenden Produkte, welche in den jeweiligen Produktbroschüren beschrieben werden:

- DHL DOMESTIC EXPRESS
- DHL DOMESTIC EXPRESS BASIC
- DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30
- DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00

Sie gelten ebenfalls für die folgenden Zusatzleistungen, welche vom Auftraggeber zusätzlich zu den Produkten erworben werden können:

- Zusatzleistung Sperrgut (nicht stapelbare Pakete/Additional Handling)
- Zusatzleistung Stückgut (Übergrösse/Übergewicht)

Alle Preise und Masse für Sperrgut-/Stückgutsendungen sind der separaten, angehängten Broschüre zu entnehmen.

## 2. Allgemeine Bestimmungen

### 2.1. Übernahme

#### 2.1.1. Adressierung und Verpackung

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Sendungen entsprechend den Beförderungsvorschriften zu adressieren und zu verpacken. DHL Express kann einen Preisaufschlag in Rechnung stellen, wenn Sendungen, die diesen Vorschriften nicht entsprechen, einen erhöhten Arbeitsaufwand verursachen. DHL Express darf Sendungen öffnen, um ihren Inhalt zu prüfen, ist hierzu aber nicht verpflichtet.

#### 2.1.2. Massgebliche Daten

Ausschliesslich die auf den Sendungen befindlichen Daten, die vom Auftraggeber auf elektronischem Wege oder in anderer Form geliefert werden, werden verwendet und sind für die weitere Bearbeitung massgeblich.

### 2.2. Preise und Zahlungsmodalitäten

#### 2.2.1. Preise

Die von DHL Express erbrachten Dienstleistungen unterliegen den in der aktuellen Preisliste oder der Auftragsbestätigung angegebenen Preisen. Diese Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer und Treibstoffzuschlag für Strassentransport.

#### 2.2.2. Rechnungsstellung, Zahlungsbedingungen

Übergibt der Auftraggeber DHL Express Sendungen, wird die Rechnung mithilfe der in elektronischer Form oder als Ausdruck vom Auftraggeber gelieferten Daten erstellt. Der Rechnungsbetrag ist entsprechend den in der Rechnung für die Leistungen angegebenen Zahlungsmodalitäten zu zahlen.

### 2.3. Zustellung

#### 2.3.1. Zeitpunkt der Zustellung

Die Sendungen sind dann als ausgeliefert zu betrachten, wenn DHL Express sie dem Empfänger übergeben oder an einen anderen, zu diesem Zweck vorgesehenen Ort ausgeliefert hat.

#### 2.3.2. Ort und Tag der Zustellung

Sendungen mit und ohne Ausliefernachweis werden entsprechend den von DHL Express angebotenen Dienstleistungen an Werktagen ausgeliefert. Die von DHL angegebenen Transitzeiten bzw. Zustellzeiten sind ohne Gewähr. DHL Express ist daher für keinerlei Schäden oder Verluste, die durch eine Verzögerung entstehen, haftbar, soweit dies nicht jeweils anwendbaren zwingenden gesetzlichen Vorschriften widerspricht.

### 2.3.3. Recht auf Annahme der Lieferung

Ausser dem Empfänger sind alle am selben Wohnsitz oder an derselben Geschäftsadresse anwesenden Personen berechtigt, die Sendungen entgegenzunehmen.

### 2.4. Nicht zustellbare Sendungen

#### 2.4.1. Als nicht zustellbar sind folgende Sendungen zu betrachten:

- a. Sendungen, deren Empfänger nicht auffindbar bzw. ermittelbar ist;
- b. Sendungen, deren Empfänger die Annahme der Sendung verweigert.

#### 2.4.2. Rücksendung

Nicht zustellbare Sendungen werden dem Auftraggeber auf dessen Kosten zurückgesandt. Dieser hat keinen Anspruch auf Rückerstattung des bei Einlieferung gezahlten Preises. DHL Express darf die Sendung öffnen, um ihren Auftraggeber herauszufinden. Kann dem Auftraggeber, da nicht auffindbar, die Sendung nicht zurückgesandt bzw. können von ihm keine Weisungen über die Verfügung der Sendung eingeholt und kann der Empfänger nicht aufgefunden bzw. ermittelt werden, gelten die Regelungen von Art. 444 des Schweizerischen Obligationenrechts (OR): Nach einer Frist von 14 (vierzehn) Tagen, während der die Sendung auf Kosten und Gefahr des Auftraggeber aufbewahrt wird, erfolgt deren freihändiger Verkauf.

### 2.5. Von der Beförderung ausgeschlossene Sendungen

Folgende Sendungen sind von der Beförderung ausgeschlossen:

- a. Sendungen, bei denen die Empfängeradresse ein Postfach ist und/oder die kodiert sind und/oder die mit dem Vermerk «Postlagernd» versehen sind;
- b. Sendungen, die den in der neuesten Produktbroschüre angegebenen Merkmalen nicht entsprechen;
- c. Sendungen, deren Wert CHF 5'000 (fünftausend Schweizer Franken) bei den in Ziffer 1 genannten Produkten übersteigt und in keinem Fall Bargeld, Gold- und Silberbarren, Edelmetalle, Uhren, Schmuck, Edelsteine, Kunstwerke, Antiquitäten, Wertpapiere, Wechsel, Sparbücher, auf den Inhaber lautende Wertpapiere sowie Güter, deren Beförderung gesetzlich verboten ist;
- d. Sendungen, deren Verpackung im Hinblick auf ihre Form, ihren Inhalt und/oder ihre Art ungeeignet ist;
- e. Sendungen, die aufgrund ihrer Eigenschaften Personen verletzen oder Sachschäden verursachen können;
- f. Sendungen, deren Gewicht den im Leistungsangebot von DHL Express angegebenen Höchstwert übersteigt;
- g. Drogen;
- h. verderbliche oder leicht zu beschädigende Güter oder solche, die gegen die Auswirkungen von Vibrationen, Wärme oder Kälte sowie Temperaturschwankungen oder Feuchtigkeit besonders geschützt werden müssen und für die besondere technische Vorkehrungen erforderlich sind;
- i. Feuerwaffen, Munition, Sprengstoffe oder militärisches Gerät;
- j. pornografische Werke oder jegliche Inhalte, die als Pornografie oder im Sinne des Gesetzes als politisch sensibel eingestuft werden könnten;
- k. sämtliche Güter, die im Sinne der nationalen oder internationalen Bestimmungen als Gefahrgut oder als verbotene oder nur unter bestimmten Auflagen zulässige Sendung eingestuft werden;
- l. lebende Tiere oder menschliche Überreste.

### 2.6. Nachnahmesendungen

- a. Ist gemäss Produktbeschreibung der Versand per Nachnahme möglich und beauftragt der Auftraggeber DHL Express damit, eine Sendung gegen Nachnahme auszuliefern, muss auf dem Aufkleber der Sendung und in den Begleitpapieren der vom Empfänger bei Aushändigung der Sendung zu zahlende Betrag leserlich angegeben sein.
- b. DHL Express haftet nicht für Schäden, die aufgrund von ungenauen Angaben entstehen. Jeglicher Schaden, der aufgrund einer ungenauen, unvollständigen oder falschen Angabe und/oder Etikettierung entsteht, geht zulasten des Auftraggebers. Der Auftraggeber haftet in diesen Fällen für sämtliche anfallenden Kosten und Auslagen und leistet DHL Express für sämtliche Ansprüche Dritter, die diese gegenüber DHL Express geltend machen könnten, sowie für sämtliche in Zusammenhang mit der Beförderung entstehenden Schäden Schadensersatz.
- c. Gemäss den Bestimmungen in Ziffer 2.3.1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen händigt DHL Express die Sendung nur gegen Zahlung des Nachnahmebetrages an den Empfänger oder an eine zu deren Entgegennahme berechnigte Person aus.
- d. Der Höchstbetrag für eine Nachnahmesendung ist im Leistungsangebot von DHL Express angegeben.

### 2.7. Recht, Sendungen zu öffnen

DHL Express ist berechtigt, Sendungen stichprobenweise oder bei Verdacht zu öffnen, um zu prüfen, ob die Sendung bzw. das Gut im Sinne von Ziffer 2.5 von der Beförderung ausgeschlossen ist.

### 3. Versicherung

DHL Express kann nach Annahme des Auftrages eine Transportversicherung zugunsten des Auftraggebers abschliessen, jedoch maximal bis zu einem Versicherungswert von CHF 5000 (fünftausend Schweizer Franken) für die Produkte «DHL DOMESTIC EXPRESS», «DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30» und «DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00», sofern der Auftraggeber hierzu einen Auftrag erteilt und die Versicherungsprämie zahlt. Die Versicherung der Sendung deckt indirekte Verluste oder durch Verzug entstehende Schäden nicht ab. Die Versicherung kommt ausschliesslich auf die verschiedenen, im Leistungsangebot von DHL Express angegebenen Leistungen zur Anwendung.

## 4. Besondere Bestimmungen für die Beförderung im Inland

### 4.1. Haftung

#### 4.1.1. Grundsätzliche Bestimmungen

Die Haftung von DHL Express unterliegt den im Schweizerischen Obligationenrecht angegebenen Bestimmungen bezüglich des Frachtvertrages mit den nachfolgend beschriebenen Ergänzungen/Abweichungen. Wenn der Auftraggeber für die Beförderung seiner Sendung keine geeignete, im Leistungsangebot von DHL Express angegebene Leistung verwendet bzw. Güter oder Sendungen verschickt, deren Versand ausgeschlossen wurde, ist jegliche Haftung von DHL Express ausgeschlossen. DHL Express haftet nur für direkte Schäden und nur bis zu den in den nachstehenden Ziffern aufgeführten Höchstsummen, in keinem Fall also für Folgeschäden und entgangenen Gewinn.

#### 4.1.2. Haftungsbegrenzungen

Es gelten die folgenden Haftungsbegrenzungen, insbesondere und nicht abschliessend im Zusammenhang mit Art. 447 und 448 OR:

- a. Die Haftung von DHL Express wird für jegliche Transportschäden, die durch die vollständige bzw. teilweise Zerstörung, Beschädigung oder den vollständigen bzw. teilweisen Verlust eines Paketes mit den Produkten «DOMESTIC EXPRESS Basic» entstehen, auf CHF 500 (fünfhundert Schweizer Franken) begrenzt.
- b. Die Haftung von DHL Express wird für jegliche Schäden, die durch die vollständige bzw. teilweise Zerstörung, Beschädigung oder den vollständigen bzw. teilweisen Verlust eines Paketes mit den Produkten «DHL DOMESTIC EXPRESS», «DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30» und «DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00» entstehen, auf CHF 1000 (eintausend Schweizer Franken) begrenzt.
- c. Für jegliche Verspätungsschäden wird die Haftung auf die Höhe des Rechnungsbetrages für die Beförderung der verspäteten Sendung begrenzt.

#### 4.1.3. Anspruchsberechtigte

Der Auftraggeber hat Anrecht auf die Ersatzleistung aus Ziffer 4.1.2.

#### 4.1.4. Ausnahmen vom Haftungsgrundsatz

DHL Express haftet nicht:

- a. im Falle höherer Gewalt, insbesondere und nicht abschliessend bei Naturkatastrophen, Stromspannungs- oder Elektronikschäden, Unruhen, sozialen Konflikten, Handlungen oder Unterlassungen einer Person, die nicht bei DHL Express angestellt ist oder bei ihr unter Vertrag steht;
- b. wenn der Schaden durch den Auftraggeber verursacht wurde, insbesondere wegen unvollständigen oder falschen Angaben, unsachgemässer Verpackung oder Adressierung oder wenn der Schaden auf die Art des Inhalts der Sendung zurückzuführen ist;
- c. wenn die Sendung aufgrund der Bestimmungen nach Ziffer 2.5 von der Beförderung ausgeschlossen ist oder diese von der zuständigen Behörde beschlagnahmt oder zerstört wurde;
- d. wenn der Empfänger die Sendung vorbehaltlos annimmt (vgl. unten Ziffer 5.);
- e. wenn der Empfänger nicht innerhalb einer Frist von 8 (acht) Tagen ab dem Tag der Zustellung Reklamation bezüglich äusserlich nicht erkennbarer Mängel an der Sendung erhoben hat (Art. 452 OR; vgl. unten Ziffer 5).

#### 4.1.5. Haftung des Auftraggebers

- a. Der Auftraggeber einer Sendung haftet für alle Schäden, die DHL Express und/oder Dritten infolge des Versands unzulässiger oder den Beförderungsvorschriften nicht entsprechender Gegenstände oder der Nichtbeachtung der Zulassungsbedingungen entstehen.
- b. Die Annahme einer solchen Sendung durch DHL Express befreit den Auftraggeber nicht von seiner Haftung.

#### 4.1.6. Allfällige Betreuung des Entschädigungsbetrags

- a. Wird nach Zahlung der zum Sachwert berechneten Entschädigung die als verloren betrachtete Sendung oder ein Teil derselben wieder gefunden, wird der Auftraggeber oder der Empfänger davon in Kenntnis gesetzt, dass er sich diese innerhalb einer Frist von 3 (drei) Monaten gegen Rückzahlung des erhaltenen Entschädigungsbetrags ausliefern lassen kann.
- b. Lehnen Auftraggeber und Empfänger die Annahme dieser Sendung ab, wird sie Eigentum von DHL Express.

## 5. Prüfungspflicht des Empfängers/Reklamationsfrist

Der Empfänger ist verpflichtet, die Sendung nach Erhalt unverzüglich zu prüfen, um Beschädigung oder Vollständigkeit (Mängel) festzustellen. Äusserlich erkennbare Mängel sind sofort bei Empfang zu rügen. Sämtliche Reklamationen betreffend äusserlich nicht erkennbarer Mängel sind innerhalb von 8 (acht) Werktagen nach Annahme der Sendung schriftlich an DHL Express zu richten, da eine Haftung von DHL sonst ausgeschlossen ist (vgl. oben Ziffer 4.1.4.).

## 6. Weitere Bestimmungen

### 6.1. Weitervergabe

DHL Express darf zur Auftragserfüllung Unterbeauftragte (Subunternehmer) beiziehen und haftet für diese nur für deren sorgfältige Auswahl und Instruktion, soweit es sich nicht um Unterfrachtführer handelt. Für von DHL Express beauftragte Transportunternehmen (Unterfrachtführer) richtet sich die Haftung nach Art. 449 OR, wonach DHL Express gegenüber ihrem Kunden haftbar bleibt, jedoch ein Rückgriffsrecht auf den Unterfrachtführer hat.

## **6.2. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

DHL Express behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit zu ändern.

## **7. Verrechnung, Abtretung**

- a. Eine Verrechnung gegen Forderungen von DHL Express ist nur dann möglich, wenn die Vollstreckbarkeit einer Forderung festgestellt oder diese von DHL Express schriftlich anerkannt wurde.
- b. Der Inhaber des Rechtes darf Forderungen, welche er möglicherweise DHL Express gegenüber hat, ohne deren schriftliche Genehmigung nicht abtreten. Sofern DHL Express dem Auftraggeber gegenüber haftet, tritt dieser allfällige Rechte, die er gegenüber dem Empfänger der Sendung und Dritten hat, die Urheber des Schadens sind, an DHL Express ab.
- c. DHL Express hat bei betreibbaren Forderungen gegenüber dem Auftraggeber ein Pfandrecht sowie ein Zurückbehaltungsrecht an Gütern und Werten, die ihr übergeben werden.

## **8. Datenschutz**

Vorbehaltlich gegenteiliger Mitteilung darf DHL Express Name und Adresse des Auftraggeber an Dritte weitergeben. DHL Express darf die ihr vom Auftraggeber oder vom Empfänger im Zusammenhang mit den von ihr auszuführenden und/oder zu erbringenden Leistungen übergebenen Daten sammeln, speichern und verarbeiten. Ausserdem darf DHL Express diese Daten im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen auf Verlangen an staatliche Behörden und Institutionen weitergeben.

## **9. Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen**

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat keinerlei Einfluss auf die Wirksamkeit der anderen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

## **10. Schriftform**

Änderungen und Ergänzungen der AGB sind nur wirksam, wenn diese schriftlich vereinbart wurden. Mündliche Nebenabreden sind ungültig.

## **11. Anzuwendendes Recht/Gerichtsstand**

Alle Verträge und diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen dem Schweizer Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist Basel.

## **12. Originaltext**

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von DHL Express werden in deutscher, französischer, italienischer und englischer Sprache erstellt. Im Falle eines Widerspruches gilt die deutsche Fassung.