

DHL Versandbedingungen (Deutschland)

Versanddienstleister: DHL | Land: Deutschland (DE) | Geltungsbereich: JTL-Shipping 2.0 – Zentrale Tarifbedingungen

Übersicht

Dieses Dokument beschreibt die DHL Versandbedingungen bei Nutzung der zentralen Tarife. Die Bedingungen werden von DHL festgelegt und gelten für alle Kunden, die über die JTL-Shipping-Plattform versenden.

Die zentralen Tarife für DHL Deutschland sind für Kunden mit einem jährlichen Versandvolumen von weniger als 200 Paketen vorgesehen. Wenn dein Versandvolumen höher ist, kannst du in der Regel mit einem DHL Geschäftskundenvertrag günstiger versenden. Ein DHL Geschäftskundenvertrag ist bereits ab 200 Paketen pro Jahr möglich und lässt sich schnell und unkompliziert abschließen:

Deutsch: [dhl.de/geschaeftskunden – Onlinevertrag](https://dhl.de/geschaeftskunden-onlinevertrag)

Englisch: [dhl.de/geschaeftskunden – sign up online](https://dhl.de/geschaeftskunden-sign-up-online)

JTL-Shipping bietet derzeit folgende DHL Produkte zu zentralen Tarifen an:

- DHL Kleinpaket
- DHL Paket
- DHL Retoure

Für andere DHL/Deutsche Post Produkte (z. B. DHL Paket International, Warenpost International, DHL Europaket, DHL Retoure International und alle Briefprodukte über die Deutsche Post Internetmarke API) benötigst du einen separaten Vertrag (Deutsche Post Portokasse). Diese Produkte werden in diesem Dokument nicht behandelt.

Versandarten

DHL Kleinpaket

Beschreibung	Preisgünstige Versandoption für kleine Sendungen mit einer Höhe von bis zu 8 cm. Einschließlich Sendungsverfolgung, dokumentierte Zustellung sowie Empfängerservices wie Paketankündigung, Ablageort oder Zustellung an einen Nachbarn. Besonders geeignet für den Versand leichter Waren wie Accessoires, Kosmetikartikel oder kleine Elektrogeräte.
Gewicht	Bis 1.000 g (1 kg)
Mindestmaße	L: 10,0 cm × B: 7,0 cm × H: 0,1 cm
Höchstmaße	L: 35,3 cm × B: 25,0 cm × H: 8,0 cm

Sendungsverfolgung	Ja
Laufzeit	In der Regel zwei Werktage nach Einlieferung (Mo–Sa)
Zustelltage	Mo–Sa (außer an Feiertagen)
Zustellversuche	Ein (1) Zustellversuch. Die Zustellung wird dokumentiert. Einschließlich der Empfängerservices Ablageort und Zustellung an einen Nachbarn. Sendungen, die nicht zugestellt werden können, werden in einer nahegelegenen DHL Filiale oder einem nahegelegenen Paketshop zur Abholung hinterlegt.
Versicherung	Haftung bis 20 EUR je Sendung
Paketabholung	Ab einem Versandvolumen von 6.000 Paketen pro Jahr inklusive. DHL Kleinpaket Sendungen müssen getrennt von anderen Sendungen sowie nach Höhe sortiert eingeliefert werden (<3 cm und ≥3 cm).
Paketabgabe	Ja. Siehe Abschnitt „Paketabgabe“.
Zielländer	Nur innerhalb Deutschlands (DE → DE)

DHL Paket

Beschreibung	Zuverlässiger Paketversand innerhalb Deutschlands mit lückenloser Sendungsverfolgung und umfassenden Empfängerservices (DHL Wunschezustellung). Einschließlich Haftung bis 500 EUR je Sendung, Samstagszustellung sowie Paketankündigung per E-Mail.
Gewicht	Bis 31,5 kg
Mindestmaße	L: 15 cm × B: 11 cm × H: 1 cm (Rollenform: Durchmesser 5 cm)
Höchstmaße	Längste Seite: 200 cm. Gurtmaß (L + 2xB + 2xH): 360 cm (Rollenform: Durchmesser 60 cm).
Sendungsverfolgung	Ja. 24/7 verfügbar.
Laufzeit	In der Regel 1 Werktag nach Einlieferung
Zustelltage	Mo–Sa (außer an Feiertagen)
Zustellversuche	Ein (1) Zustellversuch. Kann die Sendung nicht zugestellt werden, wird sie in einer nahegelegenen DHL Filiale, einer Packstation oder einem nahegelegenen Paketshop zur Abholung hinterlegt. Der Empfänger wird benachrichtigt.
Versicherung	Ja. Haftung bis 500 EUR je Sendung.
Paketabholung	Ja, per DHL Einzelabholauftrag (Mo–Sa): 1,49 EUR pro Paket zusätzlich zum Paketpreis. Keine Mindestmenge, maximal 10 Sendungen je Abholadresse und Tag. Buchung über das Modul „Abholungen“ in der App – auch wiederkehrend planbar. (Siehe Abschnitt „Paketabholung“.)
Paketabgabe	Ja. In DHL Filialen oder Paketshops.
Zielländer	Nur innerhalb Deutschlands (DE → DE)

Hinweis: Für Sendungen können Zuschläge anfallen, wenn die Paketmaße 120 × 60 × 60 cm überschreiten, die zulässigen Maße für Pakete in Rollenform überschritten werden oder die Sendung nicht den Verpackungsanforderungen entspricht.

DHL Retoure

Beschreibung	Einfache Retourenlösung für deine Empfänger. Retourenetiketten können physisch oder digital als QR-Code, als PDF, als beigelegtes Label oder als mitgebrachtes Label bereitgestellt werden. Retouren können an rund 35.000 Abgabestellen in Deutschland eingeliefert werden.
Gewicht	Wie DHL Paket (bis 31,5 kg)
Höchstmaße	Wie DHL Paket. Bei Einlieferung an einer Packstation: max. 75 × 60 × 40 cm.
Sendungsverfolgung	Ja. Bei Registrierung der Retoure (bei QR-Code, PDF und mitgebrachtem Label).
Versicherung	Ja. Haftung bis 500 EUR je Sendung (wie DHL Paket).
Paketabgabe (durch den Empfänger)	Rund 35.000 Abgabestellen: ca. 13.000 DHL Filialen, über 10.000 Paketshops, über 12.000 Packstationen (24/7 verfügbar) und ca. 90.000 Paketzustellkräfte

Optionen für die Bereitstellung des Retourenetiketts

Bereitstellungsart	Beschreibung
DHL Retoure als QR-Code	Das Retourenetikett wird digital bereitgestellt und kann an jeder DHL Abgabestelle oder von einer DHL Zustellkraft ausgedruckt werden.
DHL Retoure als PDF	Das Retourenetikett wird digital als PDF bereitgestellt und kann vom Empfänger selbst ausgedruckt werden.
DHL Retoure als beigelegtes Label	Das Retourenetikett liegt der ursprünglichen Sendung bei und ermöglicht eine unkomplizierte Rücksendung.
DHL Retoure als mitgebrachtes Label	Das Retourenetikett wird von der DHL Zustellkraft bei Abholung der Retoure bereitgestellt.

Selbstzahler-Option: Mit DHL Retoure Selbstzahler kannst du die Kosten der Retoure an deine Empfänger weitergeben. Für dich entstehen dadurch weder zusätzlicher Aufwand noch zusätzliche Kosten. Die Option kann standardmäßig aktiviert oder bei Bedarf für einzelne Sendungen verwendet werden.

Abrechnung: Retouren werden nur berechnet, wenn sie tatsächlich eingeliefert und für den Versand bearbeitet wurden.

Zusatzleistungen

DHL Kleinpaket Services

Service	Beschreibung	Zuschlag
Ablageort	Ist der Empfänger nicht anzutreffen, wird das Paket am angegebenen Ablageort hinterlegt.	Inklusive
Zustellung an einen Nachbarn	Ist der Empfänger nicht anzutreffen, wird das Paket an den angegebenen Nachbarn zugestellt.	Inklusive
Paketankündigung	Der Empfänger erhält vor der geplanten Zustellung kostenlos eine Benachrichtigung per E-Mail.	Inklusive
DHL Weiterleitung an eine Filiale	Sendungen, die nicht zugestellt werden können, werden in einer nahegelegenen DHL Filiale oder einem nahegelegenen Paketshop zur Abholung hinterlegt. Empfänger können darüber digital informiert werden.	Pro Paket
GoGreen Plus	Klimaneutraler Versand zur Reduzierung von CO ₂ -Emissionen im Netzwerk der Deutschen Post und von DHL.	0,10 EUR pro Sendung*
Paketstopp	Stoppt die Sendung nach der Übergabe an DHL und schickt sie an den Absender zurück. Praktisch bei Bestellstornierungen oder bei Verdacht auf Ausbleib der Zahlung.	Pro Paket
Rücksendung an den Absender	Kann das Paket nicht zugestellt werden, wird es von DHL an die Absenderadresse zurückgeschickt.	Pro Paket
Entgelt für Routingcodierung	Wenn der Routingcode fehlt oder fehlerhaft ist, berechnet DHL ein Entgelt für den zusätzlichen Bearbeitungsaufwand.	Pro Paket

* Zuzüglich Versandkosten und gesetzlicher Mehrwertsteuer.

DHL Paket Services

Service	Beschreibung
Ident-Check	Zustellung nur persönlich und nach dokumentierter Identitätsprüfung des Empfängers.
Persönliche Übergabe	Zustellung ausschließlich an den Empfänger persönlich oder eine von ihm bevollmächtigte Person.
Alterssichtprüfung	Einfache Prüfung des Alters ohne Nachweis. Zustellung erst nach Prüfung des Mindestalters des Empfängers.
Empfängerunterschrift	Die Zustellung der Sendung wird durch die Unterschrift des Empfängers bestätigt.

Wunschtag (Liefertag)	Zustellung an einem festgelegten Datum.
Keine Nachbarschaftszustellung	Ausschluss der Zustellung an einen Nachbarn
Höherversicherung A	Erhöht die Haftung bei Verlust oder Beschädigung auf einen Warenwert bis 2.500 EUR.
Höherversicherung B	Erhöht die Haftung bei Verlust oder Beschädigung auf einen Warenwert bis 25.000 EUR.
Nachnahme	Die Sendung wird nur gegen Zahlung des angegebenen Betrags zugestellt. Der Betrag wird anschließend an den Absender überwiesen.
GoGreen Plus	Klimaneutraler Versand zur Reduzierung von Emissionen im Netzwerk der Deutschen Post und von DHL.
Paketstopp	Stoppt die Sendung nach der Übergabe an DHL und schickt sie an den Absender zurück. Praktisch bei Bestellstornierungen oder bei Verdacht auf Ausbleib der Zahlung.
DHL Weiterleitung an eine Filiale	Kann die Sendung nicht zugestellt werden, wird sie für den Empfänger in einer nahegelegenen DHL Filiale oder einem nahegelegenen Paketshop zur Abholung hinterlegt.
Einzelabholauftrag	Die Sendung wird an einer vom Empfänger gewünschten Adresse innerhalb Deutschlands abgeholt.
Sperrgut	Für Sendungen, die aufgrund ihrer Maße oder Verpackung manuell bearbeitet werden müssen.
Packstationrabatt	Preisvorteil für Sendungen, die direkt an eine Packstation gesendet werden.

Paketspezifikationen

Maße	DHL Kleinpaket	DHL Paket
Höchstgewicht	1.000 g (1 kg)	31,5 kg
Mindestmaße	L: 10,0 cm × B: 7,0 cm × H: 0,1 cm	L: 15 cm × B: 11 cm × H: 1 cm
Max. Länge	35,3 cm	200 cm
Max. Breite	25,0 cm	–
Max. Höhe	8,0 cm	–
Max. Gurtmaß (L + 2xB + 2xH)	–	360 cm
Rollenform, min. Durchmesser	–	5 cm
Rollenform, max. Durchmesser	–	60 cm

Allgemeine Verpackungsanforderungen

- Pakete müssen sicher verpackt sein, um den üblichen Belastungen während des Transports standzuhalten.
- Das Versandetikett muss gut sichtbar angebracht sein und darf nicht durch Klebeband oder Verpackungsmaterial verdeckt werden.
- Adressen müssen vollständig und gut lesbar sein und eine gültige Postleitzahl enthalten.
- Zerbrechliche Gegenstände sollten mit geeignetem Polstermaterial verpackt werden.
- Bei DHL Paket erhöht sich der Versandpreis oder es fallen Zuschläge an, wenn die Paketmaße 120 × 60 × 60 cm überschreiten, die zulässigen Höchstmaße für Rollen überschritten werden oder die Sendung nicht den Verpackungsanforderungen entspricht.

Paketabholung und Paketabgabe

Paketabgabe – DHL Kleinpaket

Für die Einlieferung von DHL Kleinpaket Sendungen zu den JTL-Shipping-Tarifen stehen von Montag bis Samstag folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Briefkasten – bis zu 20 Sendungen
- DHL Filiale
- Sammelannahmestelle im Postzentrum

Paketabgabe – DHL Paket

Für die Einlieferung von DHL Paket Sendungen zu den JTL-Shipping-Tarifen stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- DHL Filiale oder Paketshop

Paketabholung

DHL Kleinpaket: Ab einem Versandvolumen von 6.000 Paketen pro Jahr inklusive. DHL Kleinpaket Sendungen müssen getrennt von anderen Sendungen sowie nach Höhe sortiert eingeliefert werden (<3 cm und ≥3 cm).

DHL Paket: Die Abholung erfolgt über den DHL Einzelabholauftrag – eine tagesgenaue Abholung von Montag bis Samstag an deiner Wunschadresse in Deutschland.

Kosten:

- Einzelabholauftrag (DHL Paket, DHL Retoure, DHL Retoure Online): 1,49 EUR pro Paket, zusätzlich zum Paketpreis

Konditionen:

- Keine Mindestmenge – Abholung ab 1 Paket möglich
- Maximal 10 Sendungen je Abholadresse und Tag (Sammelbeauftragung möglich)
- Buchung über das Modul „Abholungen“ direkt in der App – bis 22:00 Uhr für den Folgetag, planbar bis zu 14 Kalendertage im Voraus
- Wiederkehrende Abholungen: DHL selbst bietet keine fest eingerichtete Abholtour an. Über das Modul „Abholungen“ lassen sich Abholungen jedoch auch wiederkehrend planen – Shipping 2.0 sendet dann automatisch die einzelnen Abholaufträge per API an DHL. Kosten fallen nur pro angemeldetem Paket einer gesendeten Abholung an – es entstehen keine Kosten für Leerfahrten.

Reklamationen und Entschädigung

Reklamationsverfahren

Wenn es bei deiner DHL Sendung zu einem Problem kommt, kannst du über JTL-Shipping eine Reklamation einreichen. JTL fungiert dabei als Vermittler zwischen dir und DHL. Folgende Reklamationen sind bei DHL möglich:

- (a) Transportschaden,
- (b) Verlust oder Nichtzustellung
- (c) verspätete Zustellung.

So reichst du eine Reklamation ein:

1. Öffne JTL-Shipping und wähle die betroffene Sendung aus.
2. Wähle die passende Reklamationskategorie.
3. Lade alle erforderlichen Unterlagen hoch (siehe Abschnitt „Erforderliche Unterlagen“). Im Reklamationsformular wird dir angezeigt, welche Dokumente benötigt werden.
4. JTL prüft deine Unterlagen und leitet die Reklamation an DHL weiter.
5. DHL prüft den Vorgang. Bei nationalen Sendungen erfolgt die Bearbeitung in der Regel innerhalb von 5 bis 10 Werktagen.
6. Nach Abschluss der Prüfung erfolgt die Erstattung im Rahmen der geltenden Haftungsgrenzen von DHL (siehe Abschnitt „Entschädigungsgrenzen“). Der Betrag wird dem JTL-Shipping-Konto des Kunden gutgeschrieben.

Wichtig: Melde Reklamationen an JTL-Shipping innerhalb von 48 Stunden nach der Zustellung oder nach Feststellung des Problems (siehe AGB von JTL, Anhang H, Abschnitt 11). Reklamationen, die nach 48 Stunden, aber noch innerhalb der unten genannten Fristen von DHL eingereicht werden, können von JTL nach eigenem Ermessen bearbeitet werden.

Entschädigungsgrenzen

Schadensfall	DHL Kleinpaket	DHL Paket
Verloren gegangenes Paket	Bis 20 EUR (Warenwert)	Bis 500 EUR (Warenwert)
Beschädigtes Paket	Bis 20 EUR (Warenwert)	Bis 500 EUR (Warenwert)

Wichtig: Die Höhe der Entschädigung richtet sich immer nach dem Einkaufswert deiner Produkte. Für jede Reklamation muss ein gültiger Kaufbeleg eingereicht werden. Kannst du keine Rechnung vorlegen (z. B. bei gebrauchten oder selbst hergestellten Produkten), kannst du stattdessen eine unterschriebene Werterklärung als PDF hochladen. Falls keine Rechnung eingereicht wird, kann die Erstattung geringer ausfallen.

Höherversicherung: Für DHL Paket kannst du die Haftungsgrenze mit einer Zusatzversicherung erhöhen: Höherversicherung A (bis 2.500 EUR) oder Höherversicherung B (bis 25.000 EUR). Kunden, für deren Sendung der Versandschutz (Cover Genius) aktiv ist, sollten ihren Anspruch über das „Shipping Protect“-Verfahren geltend machen und nicht über das hier beschriebene Reklamationsverfahren des Versanddienstleisters.

Fristen für die Geltendmachung von Ansprüchen

Schadensfall	Frist
Verloren gegangenes oder nicht zugestelltes Paket	Innerhalb von 20 Werktagen nach Versand
Beschädigtes Paket	Unmittelbar nach der Zustellung, die Originalverpackung muss aufbewahrt werden

Hinweis: Reklamationen an JTL-Shipping müssen innerhalb von 48 Stunden nach der Zustellung oder nach Feststellung des Problems gemeldet werden (siehe AGB von JTL, Anhang H, Abschnitt 11). Reklamationen, die nach 48 Stunden, aber noch innerhalb der oben genannten Fristen des Versanddienstleisters eingereicht werden, können von JTL nach eigenem Ermessen bearbeitet werden. Reklamationen, die nach Ablauf der Fristen des Versanddienstleisters gemeldet werden, können nicht an DHL weitergeleitet werden.

Erforderliche Unterlagen

Welche Unterlagen benötigt werden, hängt von der Art der Reklamation ab. Reklamationen mit unvollständigen Unterlagen können nicht an DHL weitergeleitet werden.

- **Für alle Reklamationen:**
 - Kauf- oder Verkaufsbeleg der versendeten Ware
 - Versandnachweis (inkl. Sendungsnummer)
 - Beschreibung des Inhalts sowie der äußeren Merkmale der Sendung
- **Zusätzliche Unterlagen für Reklamationen bei Transportschäden:**
 - Foto der beschädigten Außenseite des Pakets
 - Foto des Polster- und Verpackungsmaterials
 - Foto des Versandetiketts mit gut lesbarem Barcode
 - Foto der gesamten Ware
 - Detailfotos des Schadens (empfohlen)
 - Der Empfänger muss die Originalverpackung und die beschädigte Ware für eine eventuelle Prüfung durch DHL aufbewahren. Werden Verpackung oder Ware vor Abschluss der Prüfung entsorgt, kann die Reklamation abgelehnt werden.

- **Zusätzliche Unterlagen für Reklamationen bei Verlust/Nichtzustellung:**
 - Versandnachweis oder Einlieferungsbeleg (falls kein erster Scannachweis des Versanddienstleisters vorliegt)
 - schriftliche Bestätigung des Empfängers, dass die Sendung nicht zugestellt wurde

Prüfung und Erstattung

Nach Eingang aller erforderlichen Unterlagen bei DHL läuft die Bearbeitung wie folgt ab:

- **Prüfung:** DHL prüft jede Reklamation einzeln. Bei nationalen Sendungen (z. B. innerhalb Deutschlands) dauert die Prüfung in der Regel 5 bis 10 Werktage. Falls erforderlich, kann DHL den Absender, den Empfänger oder die Zustellkraft kontaktieren.
- **Berechnung der Erstattung:** Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der jeweiligen Haftungsgrenze (siehe Abschnitt „Entschädigungsgrenzen“). Wurde für ein DHL Paket eine Höherversicherung abgeschlossen, gilt die entsprechend höher versicherte Haftungsgrenze. Maßgeblich ist immer der nachgewiesene Warenwert der Sendung und nicht der Verkaufspreis oder der erwartete Erlös.
- **Gutschrift:** Nach Abschluss der Prüfung stellt DHL eine Gutschrift aus. Das Guthaben wird dem JTL-Shipping-Konto des Kunden gutgeschrieben.

Gültigkeit von Versandetiketten

	Details
Gültigkeit von Versandetiketten	Mit JTL-Shipping erstellte DHL Versandetiketten sollten innerhalb von 7 Tagen nach Erstellung verwendet werden. Nach Ablauf dieser Frist können die Versandetiketten ihre Gültigkeit verlieren.
Stornierung	Versandetiketten können in JTL-Shipping storniert werden, solange sie noch nicht von DHL gescannt wurden. Nach dem ersten Scannen von DHL ist eine Stornierung nicht mehr möglich.
Besonderheit bei DHL Kleinpaket	Wird ein DHL Kleinpaket Etikett nicht bis zum Tagesende storniert (in der Regel bis 18 Uhr, abhängig von den Einstellungen in deinem Geschäftskundenportal), wird die DHL Kleinpaket Sendung berechnet, auch wenn sie nicht versendet wurde.

Zuschläge

In bestimmten Fällen kann DHL Zuschläge berechnen. Alle Zuschläge verstehen sich zuzüglich der Mehrwertsteuer.

DHL Paket Zuschläge

Zuschlag	Beschreibung
Übergröße	Fällt an, wenn die Paketmaße 120 × 60 × 60 cm überschreiten.
Übergröße bei Rollen	Fällt an, wenn Sendungen in Rollenform die Höchstmaße überschreiten.
Unzureichende Verpackung	Fällt an, wenn die Sendung nicht den Verpackungsanforderungen für den Transport entspricht.
Sperrgut	Fällt an, wenn Sendungen aufgrund ihrer Maße oder Verpackung manuell bearbeitet werden müssen.

DHL Kleinpaket Zuschläge

Zuschlag	Beschreibung
Entgelt für Routingcodierung	0,49 EUR pro Sendung, wenn der Routingcode fehlt oder fehlerhaft ist.
Rücksendungsgebühr	2,50 EUR pro Sendung für nicht zustellbare Sendungen, die an den Absender zurückgeschickt werden.

Alle Zuschläge werden an den Kunden weitergegeben. Soweit möglich, berücksichtigt JTL bekannte Zuschläge bereits bei der Berechnung der Versandkosten. Zuschläge können von DHL angepasst werden: Ändert DHL Zuschläge oder führt neue Zuschläge ein, können diese gemäß Abschnitt 10(9) der AGB von JTL-Shipping dem Kunden nachträglich in Rechnung gestellt werden.

Verbotene und eingeschränkt zulässige Inhalte

Die unten aufgeführten Inhalte sind vom Versand mit DHL ausgeschlossen. Enthält eine Sendung verbotene Inhalte, kann sie ohne Entschädigung beschlagnahmt, zurückgesendet oder vernichtet werden. JTL kann bei Sendungen, die verbotene Inhalte enthalten, nicht im Namen des Kunden tätig werden oder Ansprüche geltend machen. Wiederholte Verstöße können dazu führen, dass der Zugang des Kunden zu den DHL Services über JTL-Shipping gesperrt wird.

Zu den verbotenen Inhalten gehören unter anderem:

- Gefahrgut (Sprengstoffe, entzündbare Flüssigkeiten/Gase, giftige Stoffe). (Ausnahme: Mit DHL Kleinpaket dürfen bereits ab der ersten Sendung bestimmte zulässige Gefahrgüter in begrenzten Mengen versendet werden.)
- Waffen und Munition
- Lebende Tiere

- Verderbliche Waren (sofern sie nicht ausdrücklich zum Versand zugelassen sind)
- Betäubungsmittel und illegale Substanzen
- Bargeld, Edelmetalle und Edelsteine (bei Sendungen ohne entsprechende Versicherung)
- Inhalte, die gegen Ausfuhrbestimmungen verstoßen

Obliegenheiten des Kunden

Mit der Nutzung der DHL Services über JTL-Shipping erklärt sich der Kunde mit den folgenden Obliegenheiten einverstanden:

- **Verpackung:** Alle Sendungen müssen den Verpackungsanforderungen von DHL entsprechen (siehe Abschnitt „Paketspezifikationen“). Unzureichend verpackte Sendungen können abgelehnt, verzögert oder zurückgesendet werden. Außerdem kann dadurch eine Reklamation wegen eines Transportschadens abgelehnt werden.
- **Versandetiketten:** Versandetiketten müssen gut sichtbar angebracht sein und dürfen nicht durch Klebeband oder Verpackungsmaterial verdeckt werden. Wird eine Verpackung wiederverwendet, müssen alle alten Versandetiketten und Barcodes entfernt werden.
- **Gewicht und Maße:** Der Kunde ist dafür verantwortlich, Gewicht und Maße der Sendung korrekt anzugeben. Weichen Gewicht oder Maße von den angegebenen Werten ab, kann DHL Zuschläge berechnen. Diese werden über das JTL-Shipping-Konto des Kunden abgerechnet.
- **Verbotene Inhalte:** Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass keine verbotenen oder eingeschränkt zulässigen Inhalte versendet werden (siehe Abschnitt „Verbotene und eingeschränkt zulässige Inhalte“). Verstöße können dazu führen, dass die Sendung ohne Entschädigung beschlagnahmt oder vernichtet wird. Außerdem kann der Kunde für die DHL Services über JTL-Shipping gesperrt werden.
- **Reklamationen:** Reklamationen müssen gemäß Abschnitt 11 des Anhangs H der AGB von JTL innerhalb von 48 Stunden nach der Zustellung oder nach Feststellung des Problems bei JTL-Shipping gemeldet werden. Später eingehende Reklamationen können abgelehnt werden. Bei Transportschäden muss der Empfänger die Originalverpackung und die beschädigte Ware aufbewahren.
- **Retouren:** Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass der Empfänger die Retouren ordnungsgemäß abwickelt. Dazu gehören eine geeignete Verpackung, korrekte Angaben auf dem Versandetikett sowie die Übergabe der Sendung an DHL. Für zusätzliche Kosten oder Schäden, die durch nicht ordnungsgemäß abgewinkelte Retouren entstehen, haftet der Kunde.
- **Verwendung von Versandetiketten:** Versandetiketten müssen innerhalb von 7 Tagen nach ihrer Erstellung verwendet werden. Bei DHL Kleinpaket gilt

zusätzlich: Wird ein Versandetikett nicht bis zum Ende des Geschäftstags storniert, wird die Sendung berechnet, auch wenn sie nicht versendet wurde.

Eigenen Vertrag verknüpfen

Wenn du bereits einen Geschäftskundenvertrag mit DHL abgeschlossen hast, kannst du ihn in JTL-Shipping verknüpfen, um deine individuell vereinbarten Tarife zu nutzen. Du kannst diese entweder anstelle der zentralen Tarife oder zusätzlich zu diesen anwenden. Bei einem Direktvertrag stehen möglicherweise zusätzliche Versandarten mit weiteren Tarifen zur Verfügung (z. B. DHL Paket International, DHL Retoure International und DHL Europaket). Siehe „Eigenen Vertrag mit einem Versanddienstleister aktivieren“: <https://guide.jtl-software.com/jtl-cloud/shipping-2-0/eigenen-vertrag-mit-einem-versanddienstleister-aktivieren/>

Zuletzt aktualisiert: Mai 2026

Diese Versandbedingungen können jederzeit von DHL geändert werden. Bei wesentlichen Änderungen informiert JTL die Kunden über die JTL-Shipping-Plattform.