GLS Versandbedingungen (Deutschland)

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

Übersicht

Dieses Dokument beschreibt die GLS Versandbedingungen bei Nutzung der zentralen Tarife. Die Bedingungen basieren auf dem Rahmentransportvertrag mit GLS sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von GLS für Geschäftskunden und gelten für alle Kunden, die über die JTL-Shipping-Plattform mit GLS versenden.

Die General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG (GLS Germany) ist einer der führenden Paket- und Expressdienstleister in Deutschland und über eigene Gesellschaften der GLS-Gruppe sowie ein umfassendes Partnernetzwerk mit der ganzen Welt verbunden.

Wichtig – GLS über JTL Shipping ist ein reiner Shop2Shop-Service: Du gibst deine Pakete ausschließlich in einem GLS PaketShop in Deutschland ab, und GLS stellt sie an den vom Empfänger ausgewählten (oder nächstgelegenen) GLS PaketShop zu, wo der Empfänger sie abholt. Eine Zustellung an die Wohn- oder Geschäftsadresse des Empfängers ist über die zentralen Tarife nicht möglich.

JTL Shipping bietet derzeit folgende GLS Produkte zu zentralen Tarifen an:

- GLS BusinessParcel – nationaler Shop2Shop-Paketversand innerhalb Deutschlands
- GLS EuroBusinessParcel – europäischer Shop2Shop-Paketversand in 19 Länder

Andere GLS Services außerhalb des Shop2Shop-Modells (z. B. Haustürzustellung, Expressprodukte, LetterBoxService, Pick&ReturnService, Pick&ShipService und ExchangeService) sind über die zentralen Tarife von JTL Shipping derzeit nicht verfügbar.

Versandarten

GLS BusinessParcel

Beschreibung	Nationaler Paketversand innerhalb Deutschlands im GLS Shop2Shop-Modell. Du gibst deine Pakete in einem GLS PaketShop in deinem Postleitzahlengebiet ab. Die Zustellung erfolgt an den vom Empfänger ausgewählten (oder nächstgelegenen) GLS PaketShop zur Abholung durch den Empfänger.
Gewicht	Bis 40 kg (Gewichtsstufen: 1, 2, 3, 5, 8, 10, 15, 20, 25, 31,5 und 40 kg)
Höchstmaße	Max. Länge: 200 cm, max. Breite: 80 cm, max. Höhe: 60 cm. Max. Gurtmaß: 300 cm (berechnet als 2 × Höhe + 2 × Breite + 1 × längste Seite). Bei Überschreitung der Grenzwerte fallen Zuschläge an (siehe Abschnitt „Zuschläge“).
Mindestmaße	Keine festen Mindestmaße für Länge oder Breite. Die Sendung darf jedoch nicht kleiner als ein DIN-A5-Umschlag sein, damit sie sortierfähig ist.
Volumengewicht	L (cm) × B (cm) × H (cm) / 6.000 – ist das Volumengewicht höher als das tatsächliche Gewicht (≤ 30 kg), wird das Volumengewicht berechnet, maximal jedoch 30 kg. In allen anderen Fällen wird das tatsächliche Gewicht berechnet.

Sendungsverfolgung	Ja. Lückenlose Sendungsverfolgung mit Zustellnachweis (GeoPOD).
Laufzeit	Unverbindliche Regellaufzeit von 24 Stunden deutschlandweit (außer Inseln)
Zustelltage	Mo–Fr. Eine Samstagszustellung ist nicht möglich.
Zustellversuche	Ein (1) Zustellversuch: Die Zustellung erfolgt an einen GLS PaketShop. Ist der ausgewählte PaketShop nicht verfügbar, wird das Paket im nächsten verfügbaren PaketShop hinterlegt.
Abholfrist	Der GLS PaketShop bewahrt das Paket 7 Tage auf. Wird es nicht abgeholt, wird es am 8. Tag an den Absender zurückgeschickt.
Zustellnachweis	GeoPOD-Zustellnachweis. Eine Unterschrift ist nicht erforderlich. In der Sendungsverfolgung wird dokumentiert, dass das Paket vom Empfänger abgeholt wurde.
Versicherung	Ja. Haftung gemäß GLS AGB für Geschäftskunden: 750 EUR je Paket. Maximal zulässiger Warenwert: 5.000 EUR. Verdeckte Transportschäden sind von der Haftung ausgeschlossen.
Paketabholung	Nein. Pakete müssen in einem GLS PaketShop abgegeben werden.
Paketabgabe	In GLS PaketShops im Postleitzahlengebiet des Kunden (max. 15 Pakete pro Tag). Die Abgabe ist nur in GLS PaketShops möglich, nicht an GLS Paketstationen.
Zielländer	Nur innerhalb Deutschlands (DE → DE)

Hinweis: Beim GLS BusinessParcel ist die Quittierung der Zustellung durch den Empfänger Standard: Die Abholung im GLS PaketShop wird in der Sendungsverfolgung dokumentiert.

GLS EuroBusinessParcel

Beschreibung	Europäischer Paketversand in 19 Länder über das GLS Netzwerk. Pakete können in einem GLS PaketShop im Postleitzahlengebiet des Kunden in Deutschland abgegeben werden. Die Zustellung erfolgt an den ausgewählten GLS PaketShop im Zielland zur Abholung durch den Empfänger.
Gewicht	Bis 40 kg (Gewichtsstufen: 1, 2, 5, 10, 15, 25, 30 und 40 kg)
Höchstmaße	Max. Länge: 200 cm, max. Breite: 80 cm, max. Höhe: 60 cm. Max. Gurtmaß: 300 cm (berechnet als 2 × Höhe + 2 × Breite + 1 × längste Seite). Bei Überschreitung der Grenzwerte fallen Zuschläge an.
Mindestmaße	Keine festen Mindestmaße für Länge oder Breite. Die Sendung darf jedoch nicht kleiner als ein DIN-A5-Umschlag sein, damit sie sortierfähig ist.
Volumengewicht	L (cm) × B (cm) × H (cm) / 6.000 – ist das Volumengewicht höher als das tatsächliche Gewicht, wird das Volumengewicht berechnet.
Sendungsverfolgung	Ja. Lückenlose Sendungsverfolgung mit Zustellnachweis (GeoPOD).

Laufzeit	Unverbindliche Regellaufzeiten an Werktagen (Mo–Fr). Die Laufzeiten variieren je nach Zielland (siehe Laufzeitentabelle unten).
Zustelltage	Mo–Fr (Werktage im Zielland)
Zustellversuche	Ein (1) Zustellversuch: Die Zustellung erfolgt an einen GLS PaketShop im Zielland.
Abholfrist	Der GLS PaketShop bewahrt das Paket 7 Tage auf. Wird es nicht abgeholt, wird es am 8. Tag an den Absender zurückgeschickt.
Versicherung	Ja. Haftung gemäß GLS AGB für Geschäftskunden: 750 EUR je Paket. Maximal zulässiger Warenwert: 5.000 EUR. Verdeckte Transportschäden sind von der Haftung ausgeschlossen.
Zoll	In den zentralen Tarifen sind keine Zoll-Destinationen enthalten. Es sind keine Zollunterlagen erforderlich.
Paketabholung	Nein. Pakete müssen in einem GLS PaketShop abgegeben werden.
Paketabgabe	In GLS PaketShops im Postleitzahlengebiet des Kunden in Deutschland (max. 15 Pakete pro Tag)
Zielländer	19 europäische Länder (nur ab Deutschland). Siehe Länderliste unten.

EuroBusinessParcel Laufzeiten

Unverbindliche Regellaufzeiten an Werktagen (Mo–Fr). Die Laufzeiten können sich durch länderspezifische Gegebenheiten (Grenzregionen, Inseln) sowie den Versandort in Deutschland verlängern.

Land	Laufzeit (Tage)	Land	Laufzeit (Tage)
Österreich	2	**Luxemburg**	2
Belgien	2	**Niederlande**	2
Bulgarien	4–5	**Polen**	2
Kroatien	3–7	**Portugal**	3
Tschechien	2	**Portugal (Azoren/Madeira)**	4–7
Dänemark	2–3	**Rumänien**	3
Finnland	3–5	**Slowakei**	2
Frankreich	2	**Slowenien**	2
Griechenland (Athen, Piräus, Thessaloniki)	5	**Spanien**	3
Griechenland (übrige Regionen)	5–8	**Spanien (Balearen)**	4–5
Ungarn	2	**Spanien (Kanaren)**	4–5
Italien (Nord)	3	**Spanien (Ceuta & Melilla)**	4–6
Italien (Süd)	4–7		

Die 19 Zielländer sind: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Finnland, Frankreich, Griechenland, Italien, Kroatien, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal (inkl. Azoren/Madeira), Rumänien, Slowakei, Slowenien, Spanien (inkl. Balearen, Kanaren, Ceuta & Melilla), Tschechien und Ungarn.

Verpflichtender Service

Der folgende verpflichtende Service ist bei jeder GLS Sendung über die zentralen Tarife enthalten:

Service	Beschreibung	Zuschlag
ShopDeliveryService	Zustellung an einen GLS PaketShop anstelle der Empfängeradresse. Gilt für BusinessParcel (national) und EuroBusinessParcel (international) – jede Sendung wird an einen GLS PaketShop zugestellt.	Inklusive

Zusatzleistungen und Merkmale

Die folgenden Merkmale gelten für die GLS Produkte, die über die zentralen Tarife von JTL Shipping verfügbar sind:

Merkmal	Verfügbarkeit
Sendungsverfolgung	Ja. Lückenlose Sendungsverfolgung für alle Produkte.
Zustellnachweis	Ja. Standardmäßig enthalten – die Abholung im GLS PaketShop wird in der Sendungsverfolgung dokumentiert (Abholung durch den Empfänger).
Empfängerunterschrift	Der GeoPOD-Zustellnachweis ist verfügbar; ein Unterschriftsservice kann nicht hinzugebucht werden. In der Sendungsverfolgung wird dokumentiert, dass das Paket vom Empfänger abgeholt wurde.
Haustürzustellung	Nicht verfügbar – alle Sendungen werden an einen GLS PaketShop zugestellt (Shop2Shop).
Zustellung an einen Nachbarn	Nicht verfügbar – die Zustellung erfolgt ausschließlich an einen GLS PaketShop.
Samstagszustellung	Nicht verfügbar – Zustellung nur Mo–Fr.
Expressversand	Über die zentralen Tarife nicht verfügbar.
B2B-Versand	Ja. Die Preise sind für die Zustellung an einen GLS PaketShop (PUDO) kalkuliert; kein Zuschlag.
B2C-Versand	Ja. Die Preise sind für die Zustellung an einen GLS PaketShop (PUDO) kalkuliert; kein Privatadressen-Zuschlag, da keine Haustürzustellung erfolgt.
Retouren / Retourenetiketten	Über die zentralen Tarife derzeit nicht verfügbar – im Reselling-Modell wird aktuell kein Retourenservice angeboten.
Versicherung (Haftung)	Ja. Gemäß GLS AGB: 750 EUR je Paket. Maximal zulässiger Warenwert 5.000 EUR. Verdeckte Transportschäden ausgeschlossen.

ShopDeliveryService	Verpflichtend. Jede Sendung wird ohne Zuschlag an einen GLS PaketShop zugestellt.
FlexDeliveryService (FDS)	Nicht verfügbar. Die Empfängerbenachrichtigung erfolgt über den ShopDeliveryService.
WeighingService	Pakete werden im GLS Depot kostenlos gewogen. Es wird keine Gebühr berechnet.

Allgemeine Verpackungsanforderungen

- Pakete müssen sicher verpackt sein, um den üblichen Belastungen während des Transports und der automatisierten Sortierung standzuhalten.
- Das Versandetikett muss gut sichtbar auf der größten ebenen Fläche angebracht sein und darf nicht durch Klebeband oder Verpackungsmaterial verdeckt werden.
- Wird eine Verpackung wiederverwendet, müssen alle alten Versandetiketten und Barcodes entfernt oder überklebt werden.
- Adressen müssen vollständig und gut lesbar sein und eine gültige Postleitzahl sowie den Ländercode enthalten.
- Zerbrechliche Gegenstände sollten allseitig mit geeignetem Polstermaterial verpackt werden.
- Pakete dürfen die Höchstmaße und das Höchstgewicht nicht überschreiten (40 kg; L 200 cm × B 80 cm × H 60 cm; Gurtmaß 300 cm). Bei Überschreitung der unten genannten Grenzwerte fallen Zuschläge an (siehe Abschnitt „Zuschläge“).
- Die Sendung darf nicht kleiner als ein DIN-A5-Umschlag sein, damit sie sortierfähig ist.
- Gewichtskennzeichnungen müssen korrekt und gut sichtbar auf dem Paket angebracht sein. Fehlende oder fehlerhafte Gewichtskennzeichnungen können eine Nachbearbeitungsgebühr von 5,00 EUR zur Folge haben.
- Werden Paketgewichte zu Abrechnungszwecken übermittelt, müssen die Vorgaben des Mess- und Eichgesetzes (MessEG) eingehalten und geeichte Waagen verwendet werden.

Grenzwerte für Zuschläge

Überlänge: Pakete mit einer Länge ab 150 cm gelten als Überlängenpakete. Die längste Seite darf 200 cm nicht überschreiten. Überlängenpakete müssen zudem deutlich als solche gekennzeichnet werden: Aufgrund ihrer Maße erfordern sie eine besondere Behandlung bei Transport und Bearbeitung. Zuschlag: 11,00 EUR pro Paket.

Großpaket: Pakete mit einem Volumen über 150 Liter gelten als Großpakete (Volumenpakete). Zuschlag: 8,00 EUR pro Paket.

Nicht sorterfähiges Gut: Pakete, die aufgrund ihrer Form, ihres Gewichts oder ihrer Maße manuell sortiert werden müssen, werden mit einem Zuschlag von 8,00 EUR pro Paket berechnet. Die genauen Kriterien sind in der GLS Richtlinie für nicht sortierfähige Güter („NB-Gut – Nicht sorterfähige / nicht bandfähige Güter“) definiert, verfügbar auf der GLS Website.

Volumengewicht

GLS wendet bei größeren Paketen eine Volumengewichtsberechnung an. Berechnet wird das tatsächliche Gewicht oder das Volumengewicht, je nachdem, welcher Wert höher ist.

Formel für das Volumengewicht: Länge (cm) x Breite (cm) x Höhe (cm) / 6.000

Ist das Volumengewicht eines Pakets höher als sein tatsächliches Gewicht von ≤ 30 kg, erfolgt die Berechnung auf Basis des Volumengewichts, maximal jedoch 30 kg. In allen anderen Fällen wird das tatsächliche Gewicht berechnet.

Paketabgabe und Paketabholung

Paketabgabe im GLS PaketShop

Für alle GLS Produkte über die zentralen Tarife von JTL Shipping müssen Kunden ihre Pakete in einem GLS PaketShop abgeben. Dies ist die einzige Einlieferungsmöglichkeit im Rahmen der zentralen Tarife. Eine Voranmeldung der Pakete beim PaketShop ist nicht erforderlich; die etikettierten Pakete können direkt abgegeben werden.

- Die Abgabe muss in einem GLS PaketShop innerhalb des Postleitzahlengebiets des Empfängers erfolgen. Die GLS PaketShops sind der Kontakt-ID und dem Postleitzahlengebiet des Empfängers zugeordnet. Bei der Shop-Suche auf der GLS Website werden nach Eingabe der Postleitzahl nur die für den Kunden verfügbaren PaketShops angezeigt.
- Die Abgabe ist nur in GLS PaketShops möglich – nicht an GLS Paketstationen.
- Pro Kunde dürfen maximal 15 Pakete pro Tag abgegeben werden.
- Höchstgewicht: 40 kg. Höchstmaße: Länge 200 cm, Breite 80 cm, Höhe 60 cm.
- Pakete mit Gefahrgut dürfen nicht abgegeben werden.
- Einige PaketShops nehmen keine GLS XL-Pakete an – dies ist auf der GLS Website und in den Details der PaketShop-Suche vermerkt.

Paketabholung

Eine Abholung an einer Geschäftsadresse ist über die zentralen JTL-Tarife nicht möglich. Das GLS Shop2Shop-Modell erfordert die Abgabe der Pakete in einem GLS PaketShop.

Hinweis: Wenn Kunden regelmäßige Abholungen benötigen, empfehlen wir die Nutzung eines eigenen GLS Vertrags (siehe Abschnitt „Eigenen Vertrag verknüpfen“). Abholoptionen sind dann Gegenstand einer individuellen Vereinbarung zwischen GLS und dem Kunden.

Zustellung an GLS PaketShop und Abholung durch den Empfänger

Da GLS über JTL Shipping ein Shop2Shop-Service ist, holt der Empfänger das Paket immer in einem GLS PaketShop ab. Der typische Ablauf:

- Das Paket wird an den vom Empfänger ausgewählten GLS PaketShop zugestellt. Wurde kein PaketShop ausgewählt, erfolgt die Zustellung an den nächstgelegenen GLS PaketShop. Ist der ausgewählte PaketShop nicht verfügbar, wird das Paket im nächsten verfügbaren PaketShop hinterlegt.
- Der Empfänger wird über die Benachrichtigung des ShopDeliveryService informiert, sobald das Paket zur Abholung bereitliegt.
- Der GLS PaketShop bewahrt das Paket 7 Tage auf.
- Die Abholung wird in der Sendungsverfolgung mit GeoPOD-Zustellnachweis als „Paket vom Empfänger abgeholt“ dokumentiert; eine Unterschrift ist nicht erforderlich.
- Wird das Paket nicht innerhalb von 7 Tagen abgeholt, wird es am 8. Tag an den Absender zurückgeschickt. Die Rückführung unzustellbarer Pakete wird zum ursprünglichen Transportpreis berechnet.

Support-Hinweis: Händler sollten ihre Endkunden darüber informieren, dass GLS Sendungen innerhalb von 7 Tagen in einem GLS PaketShop abgeholt werden müssen. „Wo ist mein Paket?“-Anfragen lassen sich in der Regel über die Sendungsverfolgung klären, die den zustellenden GLS PaketShop und den Abholstatus anzeigt.

Reklamationen und Entschädigung

Reklamationsverfahren

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

- Verlust / Nichtzustellung – Paket ist beim Empfänger nicht angekommen, mit oder ohne Zustellscan
- Transportschaden – sichtbare Beschädigung der Verpackung UND beschädigte Ware
- Teilverlust – Inhalte sind während des Transports verloren gegangen

Hinweis: „Fehlzustellung“ ist bei GLS keine eigene Reklamationskategorie. Vermutete Fehlzustellungen werden als Verlust-/Nichtzustellungs-Nachforschung bearbeitet.

Wichtig – Verdeckter Transportschaden: Zeigt die Außenverpackung keine sichtbaren Schäden, ist die Ware beim Auspacken jedoch beschädigt, handelt es sich um einen verdeckten Transportschaden. GLS **schließt verdeckte Transportschäden von der Haftung aus**. Reklamationen wegen verdeckter Schäden werden abgelehnt.

So reichst du eine Reklamation ein:

- Öffne JTL Shipping und wähle die betroffene Sendung aus.
- Wähle die passende Reklamationskategorie.
- Lade alle erforderlichen Unterlagen hoch (siehe Abschnitt „Erforderliche Unterlagen“).
- JTL prüft die Unterlagen und leitet die Reklamation an GLS weiter.
- GLS prüft den Vorgang (siehe Abschnitt „Fristen für die Geltendmachung von Ansprüchen“).
- Nach Abschluss der Prüfung erfolgt die Erstattung durch GLS im Rahmen der geltenden Haftungsgrenzen. 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, §11, Abschnitt 5). Später gemeldete Reklamationen können nachrangig bearbeitet oder abgelehnt werden.

Entschädigungsgrenzen

Schadensfall	BusinessParcel	EuroBusinessParcel
Verloren gegangenes / nicht zugestelltes Paket	Bis 750 EUR je Paket	Bis 750 EUR je Paket
Transportschaden	Bis 750 EUR je Paket	Bis 750 EUR je Paket
Teilverlust	Bis 750 EUR je Paket	Bis 750 EUR je Paket

Verdeckter Transportschaden	Von der Haftung ausgeschlossen	Von der Haftung ausgeschlossen

Wichtig: Die Höhe der Entschädigung richtet sich immer nach dem Einkaufswert deiner Produkte. Für jede Reklamation muss ein gültiger Kaufbeleg eingereicht werden. Die maximale Entschädigung beträgt **750 EUR je Paket** gemäß GLS AGB; es gibt keinen Mindestreklamationswert. Der maximal zulässige Warenwert beträgt 5.000 EUR – Pakete mit einem höheren Warenwert sind vom Transport ausgeschlossen. Kunden, für deren Sendung der Versandschutz (Cover Genius) aktiv ist, sollten ihren Anspruch über das „Shipping Protect"-Verfahren geltend machen, um ggf. eine höhere Deckung zu erhalten.

Fristen für die Geltendmachung von Ansprüchen

Vorgang	Frist
Einreichung der Schadensunterlagen	Innerhalb von 7 Kalendertagen an das regionale GLS Schadenszentrum
Verlust-Nachforschung (national)	20 Werktage
Verlust-Nachforschung (international)	60 Werktage
Auszahlung (nach vollständigen Unterlagen)	Ca. 6 Wochen
Verjährungsfrist	1 Jahr ab Zustelldatum (bzw. erwartetem Zustelldatum)

Hinweis: Reklamationen an JTL Shipping müssen innerhalb von 48 Stunden nach der Zustellung oder nach Feststellung des Problems gemeldet werden (siehe AGB von JTL, Paragraph 11, Absatz 5). Die oben genannten Fristen sind die Fristen des Versanddienstleisters; die 48-Stunden-Regel von JTL gilt vorrangig.

Erforderliche Unterlagen

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

- Für alle Reklamationen: Kaufbeleg der versendeten Ware. Versandnachweis (inkl. Sendungsnummer). Beschreibung des Inhalts sowie der äußeren Merkmale der Sendung.
- Zusätzliche Unterlagen bei Transportschäden: Foto der beschädigten Außenseite des Pakets mit gut lesbarem Versandetikett. Foto des Inhalts und des Verpackungsmaterials. Foto der beschädigten Ware. Beschreibung der Innenverpackung.
- Zusätzliche Unterlagen bei Verlust/Nichtzustellung (mit Zustellscan): Paketnummer, Absender- und Empfängeradresse, Warenwert und Inhaltsbeschreibung.
- Zusätzliche Unterlagen bei Verlust/Nichtzustellung (ohne Zustellscan): Paketnummer, Absender- und Empfängeradresse, Warenwert und Inhaltsbeschreibung. Foto oder Beschreibung des Pakets (falls vorhanden).

Schadenserkennungsszenarien

GLS unterscheidet drei Szenarien bei der Schadenserkennung:

Szenario 1 – Schaden wird im GLS Depot festgestellt: Das Paket wird bei der Sortierung als beschädigt gescannt, mit GLS Klebeband repariert und zugestellt. Ist auch die Ware beschädigt, solltest du die Reklamation so schnell wie möglich einreichen, spätestens jedoch 1 Jahr nach Zustellung (Verjährungsfrist). Die Schadensunterlagen müssen innerhalb von 7 Kalendertagen beim regionalen GLS Schadenszentrum eingehen.

Szenario 2 – Schaden ist bei der Abholung sichtbar: Der Empfänger bemerkt bei der Abholung im GLS PaketShop eine beschädigte Verpackung. Er kann das Paket entweder annehmen (der PaketShop bestätigt den Schaden) oder die Annahme verweigern (Annahmeverweigerung). Ist der Inhalt beschädigt, solltest du die Reklamation so schnell wie möglich einreichen, spätestens jedoch 1 Jahr nach Zustellung. Die Schadensunterlagen müssen innerhalb von 7 Kalendertagen beim regionalen GLS Schadenszentrum eingehen.

Szenario 3 – Verdeckter Schaden: Keine sichtbare Beschädigung der Verpackung, aber der Inhalt ist beim Auspacken beschädigt. **Diese Schadensart ist von der GLS Haftung ausgeschlossen – die Reklamation wird abgelehnt.**

Gültigkeit von Versandetiketten

	DETAILS
Gültigkeit von Versandetiketten	GLS Versandetiketten sind 10 Tage nach ihrer Erstellung gültig.
Stornierung	Ja. Versandetiketten können in JTL Shipping storniert werden, solange sie noch nicht durch GLS gescannt/bearbeitet wurden (erster physischer Scan). Es fallen keine Stornierungsgebühren an.
Gewichtskennzeichnung	Pakete müssen korrekte Gewichtskennzeichnungen tragen. Fehlende oder fehlerhafte Gewichtskennzeichnungen werden mit einer Nachbearbeitungsgebühr von 5,00 EUR berechnet.

Zuschläge

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

Zuschläge pro Paket

Zuschlag	Beschreibung	Betrag
Nicht sorterfähiges Gut	Manuelle Sortierung von Paketen gemäß der GLS Richtlinie für nicht sorterfähige Güter (NB-Gut-Richtlinie)	8,00 EUR
Überlänge	Paketlänge ab 150 cm (längste Seite max. 200 cm); das Paket muss deutlich als Überlänge gekennzeichnet sein	11,00 EUR
Großpaket	Paketvolumen über 150 Liter (Volumenpaket)	8,00 EUR

Übermaßpaket	Aufwandspauschale gemäß AGB (Beförderungsausschluss)	60,00 EUR
Adressklärung	Ermittlung und Rückmeldung der korrekten Empfängeradresse	5,00 EUR
Depot-Einlagerung bei Klärungsfällen	Gebühr für Einlagerung von Paketen im Depot bei Klärungsfällen wie Beschädigungen oder unbekannter Adresse, wenn am einschließlich 7. Tag nach Eingang die fehlenden Informationen nicht vorliegen	3,00 EUR ~~pro Tag~~
Manuelle Erfassung	Verwendung manueller Paketetiketten anstelle der elektronischen Datenübermittlung	4,50 EUR
Pick&Return/Ship-Storno	Paket nicht abholbereit / stornierter Auftrag	5,50 EUR
Inselzustellung (Deutschland)	Zustellung an eine deutsche Inseladresse	17,00 EUR
Rückführung unzustellbarer Pakete	Gemäß dem ursprünglichen Transportpreis (z. B. bei nicht innerhalb von 7 Tagen abgeholten Paketen)	Pro Paket
Nachbearbeitungsgebühr	Fehlende oder fehlerhafte Gewichtskennzeichnung gemäß AGB	5,00 EUR
Black Week	Zuschlag in den Kalenderwochen von Black Friday und Cyber Monday	0,50 EUR

Zuschläge auf Rechnungsebene

Die folgenden Zuschläge werden als Prozentsatz auf den Netto-Rechnungsbetrag berechnet:

Komponente	Beschreibung	Satz
ClimateProtect	Umweltbewusster Paketversand (GLS Umweltstrategie)	0,00 % (inklusive)
Energie	Zuschlag für Diesel, Strom und Gas	0,00 % (derzeit)
Diesel-Floater	Variabler Zuschlag, wenn der durchschnittliche Dieselpreis 1,649 EUR/Liter übersteigt (Basis: ADAC-Monatsdurchschnitt)	Variabel (0,4 %–10,5 %)
Saison	Zuschlag in saisonalen Spitzenzeiten	2,00 %

Zoll

In den zentralen Tarifen sind keine Zoll-Destinationen enthalten – alle 19 Zielländer des EuroBusinessParcel werden ohne Zollunterlagen des Kunden bedient. Zollbezogene Zuschläge fallen bei Sendungen über die zentralen Tarife von JTL Shipping daher nicht an.

Alle Zuschläge werden an den Kunden weitergegeben. Soweit möglich, berücksichtigt JTL bekannte Zuschläge bereits bei der Berechnung der Versandkosten. Zuschläge können von GLS angepasst werden: Ändert GLS Zuschläge oder führt neue Zuschläge ein, können diese gemäß Paragraph 10, Abschnitt 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 GLS ausgeschlossen. Enthält eine Sendung verbotene Inhalte, kann sie ohne Entschädigung durch GLS beschlagnahmt, zurückgesendet oder vernichtet werden. JTL kann bei Sendungen, die verbotene Inhalte enthalten, nicht im Namen des Kunden tätig werden oder Ansprüche geltend machen.

Die GLS AGB schließen unter anderem folgende Inhalte aus (nicht abschließend):

- Gefahrgut (Sprengstoffe, entzündbare Flüssigkeiten/Gase, giftige Stoffe, radioaktive Materialien) – gemäß Rahmentransportvertrag streng verboten und von der Abgabe im GLS PaketShop ausgeschlossen
- Pakete mit einem Warenwert über 5.000 EUR
- 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
- Weitere ausgeschlossene Inhalte gemäß den GLS AGB für Geschäftskunden (aktuelle Fassung unter gls-pakete.de/agb)

Hinweis: JTL muss sicherstellen, dass seine Kunden die Bedingungen des GLS Rahmentransportvertrags einschließlich der GLS AGB einhalten – insbesondere, dass keine verbotenen Inhalte oder Gefahrgüter an GLS zum Transport übergeben werden.

Obliegenheiten des Kunden

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

- Verpackung: Alle Sendungen müssen den Verpackungsanforderungen von GLS entsprechen (siehe Abschnitt „Allgemeine Verpackungsanforderungen“). Unzureichend verpackte Sendungen können abgelehnt, verzögert oder zurückgesendet werden. Außerdem kann dadurch eine Reklamation wegen eines Transportschadens abgelehnt werden.
- Versandetiketten: Versandetiketten müssen gut sichtbar auf der größten ebenen Fläche angebracht sein und dürfen nicht durch Klebeband oder Verpackungsmaterial verdeckt werden. Alle alten Versandetiketten und Barcodes müssen entfernt oder überklebt werden. Gewichtskennzeichnungen müssen korrekt sein. Überlängen-Pakete müssen zusätzlich als solche gekennzeichnet werden.
- Gewicht und Maße: Der Kunde ist dafür verantwortlich, Gewicht und Maße der Sendung korrekt anzugeben. Weichen das tatsächliche Gewicht oder das Volumengewicht von den angegebenen Werten ab, kann GLS Zuschläge berechnen. Diese werden über das JTL-Shipping-Konto des Kunden abgerechnet.
- Verbotene Inhalte: Der Kunde ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass keine verbotenen, eingeschränkt zulässigen oder gefährlichen Inhalte versendet werden (siehe Abschnitt

„Verbotene und eingeschränkt zulässige Inhalte“). Verstöße können dazu führen, dass die Sendung ohne Entschädigung beschlagnahmt oder vernichtet wird.

- Reklamationen: Reklamationen müssen gemäß Paragraph 11, Abschnitt 5 der AGB von JTL innerhalb von 48 Stunden nach der Zustellung oder nach Feststellung des Problems bei JTL Shipping gemeldet werden. Bei Transportschäden muss der Empfänger die Originalverpackung für eine eventuelle Prüfung aufbewahren. Die Schadensunterlagen müssen innerhalb von 7 Kalendertagen eingereicht werden.
- Paketabgabe: Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Sendungen in einem GLS PaketShop innerhalb seines Postleitzahlengebiets abzugeben (max. 15 Pakete pro Tag). Die Abgabe ist nur in GLS PaketShops möglich, nicht an GLS Paketstationen.
- Empfängerkommunikation: Der Kunde sollte seine Endkunden darüber informieren, dass GLS Sendungen an einen GLS PaketShop zugestellt werden (keine Haustürzustellung) und innerhalb von 7 Tagen abgeholt werden müssen. Empfänger sollten Pakete bei der Abholung prüfen – verdeckte Transportschäden (keine sichtbare Beschädigung außen, aber beschädigter Inhalt) sind von der GLS Haftung ausgeschlossen.
- Geeichte Waagen: Übermittelt der Kunde Paketgewichte zu Abrechnungszwecken, müssen geeichte Waagen gemäß §§ 33 Abs. 1, 2 MessEG verwendet werden.
- Vertraulichkeit: Preise, Reporting- und Statistikinformationen von GLS sind streng vertraulich und dürfen nicht an Wettbewerber oder unbefugte Dritte weitergegeben werden.

Eigenen Vertrag verknüpfen

Wenn du bereits einen eigenen Vertrag mit GLS 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.

So verknüpfst du deinen eigenen Vertrag:

- Öffne JTL Shipping > Einstellungen > Versanddienstleister > GLS
- Wähle „Eigenen Vertrag verknüpfen“
- Gib deine GLS Zugangsdaten ein
- Deine Vertragstarife stehen dir anschließend zusätzlich zu den zentralen Tarifen zur Verfügung

Hinweis: Für die Verknüpfung eines eigenen Vertrags ist JTL Shipping Advanced oder höher erforderlich. Bei einem Direktvertrag stehen möglicherweise zusätzliche Versandarten (z. B. Haustürzustellung, Expressversand, Retouren) und Abholservices im Rahmen einer individuellen Vereinbarung zwischen GLS und dir zur Verfügung.

Häufige Fragen (Support-Kurzreferenz)

Häufige Kundenfragen und Antworten für den Support:

Frage	Antwort
Stellt GLS an die Haustür des Empfängers zu?	Nein. GLS über die zentralen JTL-Tarife ist ein reiner Shop2Shop-Service – jedes Paket wird an einen GLS PaketShop zugestellt und dort vom Empfänger abgeholt.
Wie lange kann der Empfänger das Paket abholen?	7 Tage im GLS PaketShop. Danach wird das Paket zum ursprünglichen Transportpreis an den Absender zurückgeschickt.

Kann ich ein GLS Retourenetikett erstellen?	Nein. Retouren sind über die zentralen Tarife derzeit nicht verfügbar. Nutze für Retouren einen anderen Versanddienstleister oder deinen eigenen GLS Vertrag.
Wo kann ich meine Pakete abgeben?	In GLS PaketShops innerhalb deines Postleitzahlengebiets (in der GLS Shop-Suche nach Eingabe deiner Postleitzahl sichtbar). Nicht an Paketstationen. Max. 15 Pakete pro Tag, keine Voranmeldung nötig.
Warum wurde mein Paket im PaketShop nicht angenommen?	Mögliche Gründe: mehr als 15 Pakete an diesem Tag, Paket über 40 kg oder über den Höchstmaßen (200 × 80 × 60 cm), Gefahrgut, XL-Paket in einem PaketShop, der keine XL-Pakete annimmt, oder der PaketShop liegt außerhalb deines zugeordneten Postleitzahlengebiets.
Wie lange ist ein Versandetikett gültig und kann ich es stornieren?	Versandetiketten sind 10 Tage nach Erstellung gültig. Eine Stornierung ist bis zum ersten physischen Scan bei GLS möglich; es fällt keine Gebühr an.
Wie hoch ist die maximale Entschädigung bei einer Reklamation?	750 EUR je Paket (gemäß GLS AGB), auf Basis des Einkaufswerts mit gültigem Kaufbeleg. Kein Mindestreklamationswert. Maximal zulässiger Warenwert: 5.000 EUR. Verdeckte Transportschäden sind ausgeschlossen. Höhere Deckung über den Versandschutz (Cover Genius), sofern aktiv.
Der Empfänger meldet beschädigten Inhalt, aber der Karton war unbeschädigt.	Das ist als verdeckter Transportschaden von der GLS Haftung ausgeschlossen, die Reklamation wird abgelehnt. Nur der Versandschutz (sofern aktiv) kann diesen Fall ggf. abdecken.
Brauche ich Zollunterlagen für EU-Sendungen?	Nein. Die 19 Zielländer der zentralen Tarife enthalten keine Zoll-Destinationen. Es sind keine Zollunterlagen erforderlich.
Sind Samstags-, Express- oder Nachbarschaftszustellung möglich?	Nein. Die Zustellung erfolgt Mo–Fr ausschließlich an GLS PaketShops. Expressversand und Zustellung an Nachbarn sind über die zentralen Tarife nicht verfügbar.
Was passiert mit meinem Paket bei der Depot-Einlagerung bei Klärungsfällen?	Liegt das Paket länger als 6 Tage im Depot und GLS erhält keinerlei Informationen zu den klärungsbedürftigen Punkten, wird das Paket entweder zerstört (bei schwerer Beschädigung) oder in Abstimmung mit JTL an den Kunden zurückgeschickt; die Rücksendekosten werden dem JTL-Shipping-Konto des Kunden belastet.

Zuletzt aktualisiert: Juli 2026 – V2 FINAL (alle Angaben von GLS bestätigt, Juli 2026)
Diese Bedingungen können von GLS geändert werden. JTL informiert Kunden über wesentliche Änderungen über die JTL-Shipping-Plattform.