

# DHL CLAIMS PROCEDURE



Als uw logistieke partner besteden wij de grootst mogelijke zorg aan uw zendingen. Desondanks gaat er ook bij ons helaas wel eens iets mis: een zending kan verloren of beschadigd raken. Dan is het handig om van tevoren te weten hoe u moet handelen.

## **Wat moet ik doen als mijn zending zoek is?**

Indien uw zending niet afgeleverd is bij de ontvanger, verzoeken wij u telefonisch contact op te nemen met onze klantendienst via 02-588 01 50. Onze medewerkers zullen onmiddellijk een onderzoek starten en u zo snel mogelijk iets laten weten.

## **Wat moet ik doen als mijn zending beschadigd is?**

Indien uw zending zichtbaar beschadigd afgeleverd wordt, dient uw ontvanger dit bij ontvangst van de zending schriftelijk te melden op de handterminal van de chauffeur – met toevoeging van de tekst “beschadigde zending”. Hiermee tekent uw ontvanger dus voor ontvangst van een beschadigde zending.

Indien de schade aan de zending niet zichtbaar was bij levering en uw ontvanger de schade pas later ontdekt, vragen wij u dit binnen 7 werkdagen te melden aan onze klantendienst.

Na het melden van een schade of verlies, kunt u een claim indienen. Hoe u dat doet, leest u op de achterzijde van deze pagina.

### **SCHADE/VERLIES MELDEN – 02-588 01 50**

Schade of verlies meldt u best zo snel mogelijk bij onze klantendienst: direct bij aflevering voor zichtbare schade, binnen 7 dagen na aflevering voor onzichtbare schade of (gedeeltelijk) verlies. Onze medewerkers zullen direct een dossier opstarten, zodat u – indien nodig – een claim kunt indienen.

## Hoe dien ik een claim in?

Een claim indienen gaat in 2 stappen.

### Stap 1 – Informatie verzamelen

Om een claim in behandeling te kunnen nemen, hebben wij de volgende informatie nodig.

- ➔ Zendingnummer;
- ➔ Kopie van de aankoopfactuur van de verloren of beschadigde goederen;
- ➔ Gewicht van de verloren of beschadigde goederen;
- ➔ In geval van beschadiging: foto's van de beschadigde goederen, samen met de beschadigde verpakking, inclusief verzendlabel en het gebruikte opvulmateriaal.

### Stap 2 – Claim indienen

Alle claims voor schadevergoeding moeten schriftelijk worden ingediend bij de klantendienst van DHL Parcel:

- binnen 30 dagen na aflevering in het geval van schade of gedeeltelijk verlies;
- binnen 60 dagen na afhaling door DHL Parcel in geval van volledig verlies.

Dien uw claim in via [parcelbe.cs@dhl.com](mailto:parcelbe.cs@dhl.com). Wij streven ernaar om binnen de 10 werkdagen het dossier af te ronden.

### Wat gebeurt er daarna?

Als de afdeling Claims een claim met bijbehorende informatie heeft ontvangen, zal deze onderzocht worden. De meeste claims worden binnen 10 werkdagen na ontvangst afgehandeld. Besluit over een claim kan zijn:

- ➔ Volledige toekenning van de claim
- ➔ Gedeeltelijke toekenning van de claim
- ➔ Volledige afwijzing van de claim

## Hoe groot is mijn financiële vergoeding?

Indien uw claim door de afdeling Claims is afgewezen ontvangt u geen financiële vergoeding. Indien uw claim gedeeltelijk of volledig toegewezen is, ontvangt u van DHL Parcel een financiële compensatie.

De hoogte van deze vergoeding is afhankelijk van een eventuele aanvullende verzekering via DHL.

We onderscheiden hierin 2 situaties:

1. Uw zending is niet aanvullend verzekerd. In dit geval is de standaard aansprakelijkheid van toepassing en wordt u vergoed volgens de CMR-voorwaarden.
2. Uw zending is aanvullend verzekerd via DHL. U ontvangt een financiële compensatie op basis van de aankoopwaarde van de verloren of beschadigde goederen.

In onderstaande tabel ziet u wat het type verzekering betekent voor de maximale financiële vergoeding bij verlies of beschadiging van uw zending:

### FINANCIËLE VERGOEDING BIJ VERLIES OF BESCHADIGING

Verzekering	Maximale aansprakelijkheid
Geen aanvullende verzekering	8,33 SDR <sup>1</sup> / kilogram (CMR-verdrag)
Verhoogde aansprakelijkheid	Aankoopwaarde van de goederen – maximum € 500,- / zending
Aanvullende verzekering	Aankoopwaarde van de goederen – maximum €25.000,- <sup>2</sup> / zending

<sup>1</sup> SDR = Special Drawing Rights: een gewogen gemiddelde van de koersen van de Japanse yen, Britse pond, US dollar en de euro.

<sup>2</sup> Voor zendingen met een waarde boven € 25.000,- dient u vooraf toestemming te vragen aan DHL Parcel.