

Allgemeine Geschäftsbedingungen GLS-Pakete.de / GLS-Pakete App

1. Geltung

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen GLS-Pakete.de / GLS-Pakete App (AGB) gelten für alle Verträge mit der General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG, GLS-Germany-Str. 1-7, 36286 Neuenstein, versand-service@glg-germany.com, Tel.: 06677 / 646 90 70 40 („GLS“) über die Beförderung von Paketen, die über die Internetseite <https://www.gls-pakete.de> („GLS-Pakete.de“) und die GLS-Applikation („GLS-Pakete App“) zustande kommen. Der Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Versenders wird widersprochen. Sie gelten auch bei ihrer stillschweigenden Entgegennahme oder vorbehaltlosen Erbringung der Leistung nicht als vereinbart.

1.2 Soweit – in folgender Rangfolge – keine zwingenden gesetzlichen Vorschriften (insb. bei grenzüberschreitenden Transporten der Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road (CMR) oder des Montrealer Übereinkommens), Einzelvereinbarungen oder diese AGB entgegenstehen, gelten die §§ 407 ff. Handelsgesetzbuch (HGB). Die Allgemeinen Deutschen Spediteurbedingungen (ADSp) finden keine Anwendung.

2. Vertragsschluss

2.1 Die auf GLS-Pakete.de und in der GLS-Pakete App dargestellten Leistungen sind verbindlich. Mit der Abgabe der Bestellung gibt der Versender ein rechtlich bindendes Angebot auf Abschluss eines Beförderungsvertrages ab. Alle Eingaben werden im Warenkorb nochmal angezeigt und können dort vom Versender bis zur Abgabe der Bestellung korrigiert werden. Der Beförderungsvertrag kommt erst mit Zugang der elektronischen Vertragsbestätigung durch GLS zustande. Der Vertragstext wird nach Vertragsschluss nicht gespeichert. Der Vertragsschluss ist in deutscher und englischer Sprache möglich.

2.2 Die Transportvergütung ist unbear im Voraus über die im Rahmen des Bestellprozesses angebotenen Zahlungsmittel zu entrichten. Es gilt die jeweils zum Zeitpunkt der Bestellung unter GLS-Pakete.de bzw. in der GLS-Pakete App veröffentlichte Preisliste. Alle Preise sind Endpreise inklusive der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

3. Widerrufsbelehrung

Sie haben das Recht, diesen Vertrag als Verbraucher schließen, haben Sie folgendes Widerrufsrecht.

3.1 Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG, Debitorenbuchhaltung, GLS-Germany-Str. 1-7, 36286 Neuenstein, Tel.: 06677 / 646 90 70 40, versand-service@glg-germany.com) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Sie können dafür das unter

https://www.gls-pakete.de/downloads/GLS-Pakete_Widerrufsformular.pdf erhältliche Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können Ihr Widerrufsrecht auch online unter <https://www.gls-pakete.de/privatkunden/widerruf> ausüben. Wenn Sie diese Online-Funktion nutzen, übermitteln wir Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. durch eine E-Mail) unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Inhalt der Widerrufserklärung sowie dem Datum und der Uhrzeit ihres Eingangs.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

3.2 Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

4. Paket

Befördert werden Pakete mit den folgenden Maßen und Gewichten:

Maximales Gewicht:	40,0 kg
Maximale Länge:	2,0 m
Maximale Höhe:	0,6 m
Maximale Breite:	0,8 m
Maximales Gurtnaß:	3,0 m
*(2 x Höhe + 2 x Breite + 1 x längste Seite)	

5. Beförderungsausschlüsse (Verbotsgüter)

5.1 Von der Beförderung ausgeschlossen sind:

- Pakete, die den Paketspezifikationen nach Ziffer 4 nicht entsprechen,
- Pakete, deren Wert € 5.000,- überschreitet,
- alle Pakete mit einem Gesamtwert von mehr als € 25.000,-, die ein Versender pro Tag an GLS zur Beförderung an denselben Empfänger übergibt,
- unzureichend verpackte Güter,
- Güter, die einer Sonderbehandlung bedürfen (z.B. besonders zerbrechlich sind oder nur stehend oder nur auf einer Seite liegend transportiert werden dürfen),
- Güter, die aufgrund ihrer Beschaffenheit während des Transports besonderer Schutzmaßnahmen gegen Hitze, Kälte, Temperaturschwankungen, Luftfeuchtigkeit oder Erschütterungen bedürfen, da sie andernfalls verderben, austrocknen,

auslaufen, schmelzen oder sich verformen können (z.B. frische oder tiefgekühlte Lebensmittel wie Fleisch, Fisch, Milchprodukte, Obst und Gemüse, Schnittblumen),

- verschreibungspflichtige Medikamente sowie Medikamente, die von anderen Gütern (z.B. von Reifen, Gefahrgütern) getrennt befördert werden müssen, ferner Impfstoffe, Insulin und Betäubungsmittel,
- menschliche und tierische sterbliche Überreste, Blutkonserven, Organe, lebende Tiere,
- Geld und geldwerte Dokumente (z.B. Briefmarken, Wertpapiere, Sparsbücher, Kredit-, Bank- und Debitkarten), Telefonkarten, SIM- und Prepaid-Karten (z.B. für Mobiltelefonie), Wert- und Geschenkgutscheine,
- Edelmetalle und -steine, echter Schmuck und echte Perlen, Kunst- und Sammlergegenstände, Antiquitäten,
- Uhren im Wert von über € 500,- pro Paket,
- Schlüssel, Schlüsselkarten und Transponder,
- Dokumente, die zur Einhaltung oder innerhalb einer Frist übermittelt werden müssen (z.B. Ausschreibungsunterlagen, Kündigungen, fristgebundene Dokumente),
- Schusswaffen, wesentliche Waffenteile i.S.d. § 1 Waffengesetzes sowie Munition, gefährliche Güter aller Art,
- Abfälle. Abfälle sind alle Stoffe oder Gegenstände, die der Versender nicht mehr verwenden will und deshalb endgültig abgeben will, sei es zur Entsorgung als Müll oder zur Verwertung (z.B. zum Recycling). Hierzu gehören z.B. leere Tonerkartuschen, Elektroaltgeräte, Batterien und Akkus, Schrott sowie Haushaltsabfälle,
- Pakete, deren Inhalt, äußere Gestaltung, Beförderung, Lagerung, Verwendung oder Verwendungszweck gegen Gesetze oder behördliche Vorschriften verstößt (z.B. Ausfuhr- oder Einfuhrvorschriften, Zoll- oder Verbrauchssteuerregeln, Anzeig-, Erlaubnis- oder Genehmigungspflichten). Erfasst sind auch Pakete mit Inhalten, die gegen Vorschriften zum Schutz des geistigen Eigentums verstoßen, insbesondere gefälschte Produkte oder nicht lizenzierte Kopien von Produkten (Markenpiraterie). Von der Beförderung ausgeschlossen sind außerdem Pakete, für deren Transport GLS oder von GLS beauftragte Unternehmen nach in- oder ausländischen Vorschriften besondere Melde-, Kontroll- oder Genehmigungspflichten gegenüber Behörden zu erfüllen haben,
- Güter oder Pakete, deren Versand nach den jeweils anwendbaren Sanktionsgesetzen insbesondere wegen des Inhaltes, des Empfängers oder aufgrund des Herkunfts- oder Empfangslandes verboten ist. Sanktionsgesetze umfassen alle Gesetze, Bestimmungen und Sanktionsmaßnahmen (Handels- und Wirtschaftsbeschränkungen) gegen Länder, Personen/Personengruppen oder Unternehmen, einschließlich Maßnahmen, die durch die Vereinten Nationen, die Europäische Union und die europäischen Mitgliedsstaaten verhängt wurden,
- Zusätzlich ausgeschlossen sind von der Beförderung ins Ausland:
 - Tabakwaren und Spirituosen,
 - Reifen, soweit das Empfängerland Schweden ist.

5.2 Der Versender ist verpflichtet, die Beförderungsausschlüsse einzuhalten und vor Übergabe zu prüfen, dass das Versandgut nicht vom Transport ausgeschlossen ist. Eine durch Subunternehmer oder deren Erfüllungsgehilfen erklärte Zustimmung zur Beförderung sowie die bloße Annahme des Paketes begründen keine Zustimmung von GLS zu einem Versand entgegen Beförderungsausschlüssen.

6. Leistungsumfang

6.1 Der Versender erhält nach Vertragsschluss den Paketschein als PDF-Datei zum Ausdrucken sowie einen mobilen Paketschein (QR-Code). Pakete mit dem ausgedruckten Paketschein können in allen GLS Paketshops oder autorisierten GLS Paketstationen (automatisierte stationäre Einrichtungen zur Einlieferung und Abholung von Paketen) in Deutschland eingeliefert werden. Bei Nutzung des mobilen Paketscheins ist die Einlieferung nur in GLS Paketshops möglich.

6.2 GLS holt die Pakete aus den GLS Paketshops bzw. Paketstationen ab, befördert die Pakete zum Bestimmungsort und stellt sie dort an den Empfänger nach Maßgabe der Ziffer 7 zu.

6.3 Die Zustellung von Paketen erfolgt werktags außer samstags frei Haus Empfänger innerhalb von Regellaufzeiten, die unter <https://www.gls-pakete.de/glossar/regellaufzeiten> eingesehen werden können. Die Einhaltung von Regellaufzeiten ist jedoch nicht Vertragsbestandteil. Lieferfristen sind nicht vereinbart.

6.4 GLS führt die Paketbeförderungen als Massensendungsleistungen durch. Durch standardisierte Abläufe wird eine ökonomische und schnelle Beförderung erreicht. Die Übergabe der Pakete in GLS Paketshops und Paketstationen wird mit den von GLS dafür vorgesehenen Quittungen dokumentiert. Die Pakete werden als Sammelladung transportiert und innerhalb der Depots und Umschlagplätze über automatische Bandanlagen sortiert. Nicht ausgeschlossen werden können mit dieser Beförderungsart verbundene Einwirkungen auf die Pakete wie typische Erschütterungen, Fliehkräfte und Belastungen infolge von Umladungen. Die Beförderungen erfolgen nicht temperaturüberwacht. Die Pakete können daher auch abhängig von den jeweiligen Außentemperaturen Temperaturschwankungen sowie Hitze- und Kälteeinwirkungen unterliegen. Bei Eingang im Versanddepot, bei Durchlaufen eines Umschlagplatzes, bei Eingang im Empfängerdepot, bei Übernahme durch den Zustellfahrer sowie bei der Zustellung werden die Pakete gescannt und Datum und Uhrzeit registriert. Weitere Schnittstellendokumentationen erfolgen nicht.

6.5 GLS ist nicht zur Untersuchung sowie zur Durchführung von Maßnahmen zur Erhaltung oder Besserung des Gutes und seiner Verpackung verpflichtet.

6.6 Weisungen, die nach Übergabe eines Paketes vom Versender erteilt worden sind, müssen nicht befolgt werden. Die §§ 418 Abs. 1 bis 5 und 419 HGB finden keine Anwendung.

6.7 Leistungshindernisse, die nicht dem Risikobereich von GLS zuzurechnen sind, befreien GLS für die Zeit ihrer Dauer von den Verpflichtungen, deren Erfüllung durch sie unmöglich geworden ist.

7. Zustellung

7.1 GLS unternimmt maximal zwei Zustellversuche. Die Zustellung kann bei gewerblichen Empfängern an der Warenannahme erfolgen.

7.2 Die Zustellung von Paketen erfolgt an der in der Anschrift genannten Adresse durch Aushändigung an den Empfänger, sofern nicht vereinbart ist, dass GLS Pakete in einem GLS Paketshop oder in einer GLS Paketstation zur Abholung durch den Empfänger bereitstellt. Kleine Pakete, die Waren mit oder ohne Handelswert enthalten und deren Gewicht 2 kg, deren Längen- und Breitenmaße das Format DIN C4 und deren

Höhe 5 cm nicht überschreiten (Waresendungen), können auch an der in der Anschrift genannten Adresse durch Einwurf in eine für den Empfänger bestimmte und ausreichend aufnahmefähige Vorrichtung für den Empfang von Briefsendungen zugestellt werden.

Ist eine Zustellung nach dieser Ziffer 7.2 Satz 1 oder 2 nicht möglich, können Pakete nach dem ersten erfolglosen Zustellversuch nach Möglichkeit an einen Ersatzempfänger ausgehändigt werden, soweit keine gegenteilige Weisung des Versenders oder Empfängers vorliegt. Ersatzempfänger sind in den Räumen des Empfängers anwesende Personen sowie unmittelbare Nachbarn (Nachbarschaftsabgabe), sofern den Umständen nach angenommen werden kann, dass diese zur Annahme des Paketes berechtigt sind. Unmittelbare Nachbarn sind alle übrigen Personen, die in demselben Haus wohnen oder arbeiten oder, sofern eine solche nicht existiert oder angetroffen wird, auch alle Personen, die im nächstgelegenen Haus wohnen oder arbeiten. Der Empfänger wird unverzüglich mittels physischer oder elektronischer Benachrichtigung (Benachrichtigungskarte oder E-Mail) an die dafür vorgesehene Empfangseinrichtung (Briefkasten bzw. elektronisches Postfach) über den Namen und die Anschrift des Nachbarn informiert.

- 7.3 Abweichend von Ziffer 7.2 erfolgt die Zustellung, soweit eine entsprechende Weisung des Empfängers vorliegt, an der in der Anschrift genannten Adresse durch Einlegung in eine vom Empfänger zur Verfügung gestellte oder dem Empfänger zur Verfügung stehende und ausreichend aufnahmefähige Vorrichtung für den Empfang von Paketen, oder an eine anbieterneutrale Paketstation, für deren Nutzung GLS keine zusätzlichen Kosten entstehen, oder, soweit eine entsprechende Vereinbarung zwischen GLS und dem Empfänger getroffen wurde, auf eine andere Art, etwa durch Ablage an einem bestimmten Ort (Abstelleraubnis) oder durch Aushändigung an eine bestimmte Person, soweit es sich um einen Ersatzempfänger nach Ziffer 7.2 handelt.

GLS informiert den Empfänger unverzüglich mittels Benachrichtigungskarte oder E-Mail über die Einlegung des Paketes in die anbieterneutrale Paketstation, über die Bereitstellung des Paketes am Ablageort und den Zeitpunkt der Ablage bzw. die Aushändigung des Paketes an den vom Empfänger bestimmten Nachbarn.

Kann eine Zustellung nach dieser Ziffer 7.3 aus von GLS nicht zu vertretenden Gründen nicht erfolgen, richtet sich die Zustellung nach Ziffer 7.2.

- 7.4 Kann ein Paket weder nach Ziffer 7.2 noch nach Ziffer 7.3 zugestellt oder zur Abholung bereitgestellt werden, wird der Empfänger über den erfolglosen Zustellversuch informiert und unter Angabe der jeweiligen Adresse zur Abholung des Paketes am nächstgelegenen Hinterlegungsart (GLS Paketshop oder GLS Paketstation) aufgefordert.
- 7.5 Soweit zwischen GLS und dem Versender nicht anders vereinbart, werden Pakete, die zur Abholung bereitgestellt und nicht abgeholt wurden, und endgültig nicht zugestellbare Pakete an den Versender retourniert.
- 7.6 Die Zustellung erfolgt durch dokumentierte Aushändigung der Pakete an den Empfänger bzw. Ersatzempfänger, soweit nicht anders vereinbart, insbesondere die Zustellung nicht durch Ablage an einem bestimmten Ort aufgrund einer Abstelleraubnis erfolgt. GLS kann zur Dokumentation elektronische Mittel (z.B. Smartphones) einsetzen, auf welchen der Name des Empfängers bzw. Ersatzempfängers festgehalten wird.
- 7.7 Im Rahmen der Leistung „Lieferoption Empfängeradresse“ gibt GLS dem Empfänger die Möglichkeit, durch auswählbare Zustelloptionen über Ort und Zeit der Zustellung zu bestimmen (z.B. Lieferung in einen GLS Paketshop oder in eine GLS Paketstation, Zustellung an einem anderen Tag). Macht der Empfänger von dieser Möglichkeit Gebrauch, geht abweichend von § 418 Abs. 2 Satz 2 HGB das Weisungsrecht auf ihn über. GLS unternimmt entsprechend der vom Empfänger gewählten Zustelloption maximal zwei Zustellversuche nach den Bedingungen dieser Ziffer 7.
- 7.8 Können Pakete nicht nach dieser Ziffer 7 zugestellt werden und ist eine Rückbeförderung an den Versender mangels Kenntnis der Person des Versenders ausgeschlossen oder verweigert der Versender die Annahme, ist GLS berechtigt, die Pakete nach Ablauf einer 90-tägigen Frist ab Feststellung der Unzustellbarkeit zu verwerten. Pakete, deren Inhalt unverwertbar ist, darf GLS vernichten.

8. Pflichten des Versenders

- 8.1 Der Versender hat im Bestellprozess alle Angaben vollständig und richtig anzugeben und sicherzustellen, dass die für die Nutzung des Paketscheins erforderlichen technischen Voraussetzungen vorliegen (insbesondere Zugriff auf das E-Mail-Postfach und Anzeige von PDF-Dateien sowie die Möglichkeit zum Ausdrucken oder die Nutzung eines mobilen Endgeräts für den QR-Code).
- 8.2 Wird kein mobiler Paketschein verwendet, ist der ausgedruckte Paketschein vom Versender gut sichtbar, unbeschädigt und unverändert auf der größten Seite des Paketes anzubringen. Bei Nutzung des mobilen Paketscheins wird der Paketschein im GLS Paketshop ausgedruckt und angebracht.
- 8.3 Der Versender hat das Versandgut den zu erwartenden Transportbelastungen entsprechend mit einer beanspruchungsgerechten und auf das zu verschickende Gut abgestimmten Innen- und Außenverpackung zu versehen. Das Gut ist so zu verpacken, dass es zum einen selbst vor Verlust und Beschädigung geschützt wird und zum anderen den die Beförderung durchführenden Personen und anderen transportierten Paketen kein Schaden entstehen kann. Hinweise auf dem Paket (z.B. „Vorsicht Glas“ oder „unten/oben“) können nicht berücksichtigt werden. Die Verpackung muss verschlossen sein und gewährleisten, dass ein Zugriff auf den Inhalt, nicht möglich ist, ohne eindeutige Spuren an der Außenverpackung zu hinterlassen. Als Hilfestellung dient der GLS-Leitfaden für den sporadischen Versand (<https://www.gls-pakete.de/glossar/downloads>). Andere Paketscheine sind von der Verpackung zu entfernen.
- 8.4 Verstößt der Versender gegen Pflichten nach dieser Ziffer 8 oder nutzt er die Leistungen vertragswidrig, kann GLS nach pflichtgemäßem Ermessen erforderliche Maßnahmen ergreifen, um den vertragswidrigen Zustand zu beseitigen, insbesondere um Gefahren zu vermeiden (z.B. Entladen, Verwahren, Zurückbefördern, zur Abholung durch den Versender bereitstellen, Sperrung der Zugänge des Versenders zu den online Leistungen von GLS über GLS-Pakete.de und die GLS-Pakete App). Dies gilt insbesondere, wenn verbotene Güter im Sinne der Beförderungsausschlüsse versendet werden. Eine vertragswidrige Nutzung ist auch dann anzunehmen, wenn die im Bestellprozess angegebenen Paketdaten nicht mit dem tatsächlich übergebenen Paket übereinstimmen (z.B. Angabe falscher Paketmaße, Größenklassen). Paketscheine dürfen nicht verändert, nachgeahmt oder mehrfach verwendet werden. Eine Weiterveräußerung ist unzulässig.
- 8.5 Bei Versendungen ins EU-Ausland obliegt die Erfüllung der Nachweispflichten im Zusammenhang mit der Umsatzsteuerbefreiung für innergemeinschaftliche Liefere-

rungen dem Versender.

9. Haftung

- 9.1 GLS haftet für den Schaden, der durch Verlust oder Beschädigung des Gutes in der Zeit von der Übernahme zur Beförderung bis zur Ablieferung oder durch Überschreitung der Lieferfrist (soweit geschuldet) entsteht, wie folgt:

- 9.1.1 Bei innerdeutschen Beförderungen nach den Regelungen des HGB.

- 9.1.2 Bei grenzüberschreitenden Beförderungen auf der Straße nach den Regelungen der CMR.

- 9.2 Hat der Versender keine Transportversicherung abgeschlossen, erstattet GLS über die Haftungsgrenzen nach Ziffer 9.1.1 und 9.1.2 hinaus für den Verlust oder die Beschädigung des Gutes den Wert des versendeten Gutes, in der Höhe begrenzt auf
- den Einkaufspreis des Versenders bzw.
 - bei gebrauchten Gütern den Zeitwert bzw.
 - bei aus Anlass einer Versteigerung versendeten Gütern den Versteigerungspreis, je nachdem, welcher Betrag im Einzelfall der niedrigste ist, maximal jedoch bis € 750,- je Paket.

Ein zwischen dem Versender und seinem Versicherer vereinbarter Selbstbehalt führt nur dann zur Anwendbarkeit dieser Ziffer 9.2, wenn dies zwischen GLS und dem Versender vereinbart wurde.

- 9.3 GLS haftet nicht für Folgeschäden und Folgekosten wie z. B. rein wirtschaftliche Verluste, entgangenen Gewinn, Umsatzverluste oder Aufwendungen von Ersatzvornahmen.

- 9.4 Die vorgenannten Haftungsbegrenzungen der Ziffern 9.1 bis 9.3 gelten nicht, wenn der Schaden auf eine Handlung oder Unterlassung zurückzuführen ist, die GLS oder eine in § 428 HGB genannte Person vorsätzlich oder leichtfertig und in dem Bewusstsein, dass ein Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde, begangen hat.

- 9.5 Bei Beförderungen im internationalen Luftverkehr im Anwendungsfall des Montrealer Übereinkommens wird die Haftung unabhängig der Regelungen in Ziffer 9.1 bis 9.4 durch Art. 22 Montrealer Übereinkommen beschränkt. Art. 25 Montrealer Übereinkommen findet keine Anwendung.

- 9.6 Die Haftung des Versenders, insbesondere nach § 414 HGB sowie für Schäden und Aufwendungen, die GLS oder Dritten aus dem Verstoß gegen Beförderungsausschlüsse entstehen, bleibt unberührt; ist der Versender ein Verbraucher im Sinne von § 13 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) setzt die Haftung ein Verschulden voraus.

10. Teilunwirksamkeit, Gerichtsstand

- 10.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, wird hierdurch der Bestand der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 10.2 Für Rechtsstreitigkeiten mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist ausschließlicher Gerichtsstand Bad Hersfeld / Hessen.

11. Allgemeine Informationspflicht nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Verbraucher (Absender, die Postdienstleistungen vertraglich in Anspruch nehmen, und Empfänger von Postsendungen) können die Bundesnetzagentur als Schlichtungsstelle nach § 34 PostG anrufen zur Beilegung von Streitigkeiten mit der GLS über Rechte und Pflichten bei Verlust, Entwendung oder Beschädigung von Postsendungen, es sei denn, für die Postsendung wurden Sonderbedingungen vereinbart.

Voraussetzung für die Anrufung der Schlichtungsstelle ist, dass zuvor eine Streitbeilegung mit GLS erfolglos geblieben ist. Sofern ein Verbraucher die Schlichtungsstelle anruft, ist GLS verpflichtet, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen
Schlichtungsstelle Post
Tulpenfeld 4
53113 Bonn
Internet: www.bundesnetzagentur.de

In allen anderen Fällen nimmt GLS nicht an Streitbeilegungsverfahren im Sinne des VSBG teil.

Stand: September 2026