

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG

- nachstehend „GLS“ genannt – für Paketshop-Kunden

## 1. Geltung

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Verträge mit GLS über die nationale und internationale Beförderung von Paketen, die in GLS Paketshops in Deutschland zum Versand aufgegeben werden.

1.2 Soweit – in nachfolgender Geltungsreihenfolge – zwingende gesetzliche Vorschriften, insbesondere 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 keine abweichenden Regelungen enthalten, gelten die Bestimmungen der §§ 407 ff. Handelsgesetzbuch (HGB) über den Frachtvertrag. Die Geltung der Allgemeinen Deutschen Spediteurbedingungen (ADSp) ist ausgeschlossen. Der Einbeziehung von AGB des Versenders wird ausdrücklich widersprochen. Auch stellt eine stillschweigende Entgegennahme solcher AGB oder stillschweigende Erbringung von Leistungen kein Einverständnis von GLS mit der Geltung der AGB des Versenders dar.

## 2. Leistungsumfang und Hindernisse

2.1 GLS übernimmt die Abholung der Pakete aus den GLS Paketshops, befördert die Pakete zum Bestimmungsort und liefert sie dort an den Empfänger nach Maßgabe der Ziffer 3 ab. Die Ablieferung (Zustellung) der Pakete 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 und wird weder zugesichert noch garantiert. Lieferfristen sind nicht vereinbart.

2.2 GLS führt die Paketbeförderungen als Massenpaketdienstleister durch. Durch standardisierte Abläufe wird eine ökonomische und schnelle Beförderung erreicht. Die Übergabe der Pakete im GLS Paketshop 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 Empfangsdepot, bei Übernahme durch den Zustellfahrer sowie bei der Zustellung werden die Pakete gescannt und Datum und Uhrzeit registriert. Weitere Schnittstellendokumentationen erfolgen nicht. GLS ist berechtigt, zur Erbringung der Leistungen Subunternehmer einzusetzen.

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

2.4 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.

2.5 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.

## 3. Zustellung

3.1 GLS unternimmt maximal zwei Zustellversuche.

3.2 Die Zustellung kann bei gewerblichen Empfängern an der Warenannahme erfolgen. Eine Zustellung an Postfachadressen oder vergleichbare Sonderadressen ist ausgeschlossen.

3.3 **Im Interesse einer möglichst schnellen Zustellung können Pakete, wenn der Empfänger beim ersten Zustellversuch nicht persönlich angetroffen wird, bei einer in der Wohnung oder im Betrieb des Empfängers anwesenden Person oder, sofern dies nicht möglich ist, bei einem Nachbarn des Empfängers abgegeben werden, wenn nach den konkreten Umständen davon auszugehen ist, dass diese Person zur Annahme des Paketes berechtigt ist.** Nachbar ist eine Person, die im gleichen oder nächstgelegenen Gebäude wohnt oder arbeitet. **Falls dies nicht möglich sein sollte, können Pakete in einem nahe gelegenen GLS Paketshop zur Abholung durch den Empfänger hinterlegt werden. Der Empfänger wird unverzüglich mittels physischer oder elektronischer Benachrichtigung (Benachrichtigungskarte oder E-Mail) an die dafür vorgesehene Empfangseinrichtung (Briefkasten bzw. elektronisches Postfach) detailliert darüber informiert, wo er sein Paket abholen kann.**

3.4 GLS setzt zum Nachweis der Zustellung in der Regel elektronische Mittel (z.B. Smartphones) ein, auf welchen die Empfangsperson den Erhalt des Paketes quittiert. Dabei wird zusammen mit dem Namen der Empfangsperson und deren digitalisierter Unterschrift eine Empfangsbestätigung erzeugt und archiviert. Die Wiedergabe dieser digitalen Empfangsbestätigung bzw. der Ausdruck des elektronisch gespeicherten Dokumentes dient als Zustellnachweis. GLS kann jedoch die Zustellung auch auf andere geeignete Art nachweisen.

3.5 GLS ist berechtigt, Pakete an einem vom Empfänger bezeichneten Ort abzustellen, wenn der Empfänger dies GLS vorab erlaubt hat (Abstelleraubnis). GLS informiert den Empfänger unverzüglich über die Bereitstellung des Paketes am Abstellort und den Zeitpunkt der Abstellung mittels Benachrichtigungskarte oder E-Mail an die dafür vorgesehene Empfangseinrichtung (Briefkasten bzw. elektronisches Postfach).

3.6 GLS gibt dem Empfänger die Möglichkeit, durch auswählbare Zustelloptionen über Ort und Zeit der Zustellung zu bestimmen (z. B. Lieferung in einen GLS Paketshop, Abholung im GLS Depot, 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 der Ziffern 3.2 bis 3.5.

3.7 Können Pakete nicht nach den Ziffern 3.1 bis 3.6 an den Empfänger bzw. an eine in Ziffer 3.3 genannte Person oder in einem GLS Paketshop innerhalb der in der Benachrichtigung angegebenen Aufbewahrungsfrist 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.

## 4. Beförderungsausschlüsse (Verbotsgüter)

Nachfolgend aufgeführte Güter und Pakete sind von der Beförderung durch GLS ausgeschlossen:

- 4.1
- Pakete, deren Wert € 5.000,- überschreitet,
  - alle Pakete mit einem Gesamtwert von mehr als € 25.000,-, die ein Versender pro Tag in GLS Paketshops 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 während des Transports gegen Hitze, Kälte, Temperaturschwankungen, Luftfeuchtigkeit oder Erschütterungen besonders zu schützen sind (insbesondere vor Verderb, Austrocknen, Auslaufen, Schmelzen),
  - sterbliche Überreste, Blutkonserven, Organe, lebende Tiere,
  - verschreibungspflichtige Medikamente sowie Medikamente, die von anderen Gütern (z. B. von Reifen, Gefahrgütern) getrennt befördert werden müssen, Impfstoffe, Insulin und Betäubungsmittel,
  - Edelmetalle und -steine, echter Schmuck und echte Perlen, Kunst- und Sammlergegenstände, Antiquitäten,
  - sonstige wertvolle Güter (z. B. 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),
  - Telefonkarten, SIM- und Prepaid-Karten (z. B. für Mobiltelefone),
  - Geld und geldwerte Dokumente (z. B. Briefmarken, Wertpapiere, Wechsel, Sparbücher),
  - Schusswaffen, wesentliche Waffenteile i. S. d. § 1 Waffengesetz sowie Munition,
  - gefährliche Güter aller Art,
  - Stoffe oder Gegenstände, die zur Entsorgung im Wege der Verwertung oder Beseitigung bestimmt sind (z. B. leere Tonerkartuschen, Akkus oder Batterien, Elektroaltgeräte, Abfälle),
  - Pakete, deren Inhalt, äußere Gestaltung, Beförderung oder Lagerung gegen ein gesetzliches oder behördliches Verbot einschließlich gegen geltende Aus- oder Einfuhrbestimmungen verstößt; hiervon erfasst sind auch Pakete, deren Inhalt gegen Vorschriften zum Schutz des geistigen Eigentums verstößt einschließlich gefälschter oder nicht lizenzierter Kopien von Produkten (Markenpiraterie),
  - 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,
  - Pakete mit der Frankatur „unfrei“;
  - Pakete mit einem der folgenden Ziele:
    - außerhalb der EU: alle Länder (Zollrelationen), ausgenommen Monaco,
    - innerhalb der EU: Andorra, Ceuta, Gibraltar, Griechenland, Livigno, Malta, Mellilla, San Marino, Zypern, die Stadt Büsingen am Hochrhein (PLZ: D-78266), Überseegebiete und alle europäischen Inseln ausgenommen deutsche Inseln, kroatische Inseln und Irland.

4.2 Ferner sind Pakete von der Beförderung ausgeschlossen, deren Gewicht mehr als 40 kg beträgt oder deren Gurtmaß mehr als 3 m, deren Länge mehr als 2 m, deren Höhe mehr als 0,6 m oder deren Breite mehr als 0,8 m misst.

4.3 Zusätzlich ausgeschlossen sind

4.3.1 von der Beförderung ins Ausland:

- Tabakwaren und Spirituosen,
- persönliche Effekten,
- Reifen, soweit das Empfangsland Schweden ist.

4.3.2 von der Beförderung als Luftfracht:

- verbotene Gegenstände nach der VO (EG) Nr. 300/2008 v. 11.03.2008 sowie deren Durchführungsvorschriften in ihrer jeweils gültigen Fassung.

4.4 Bei Verstößen gegen Ziffer 4.2 ist GLS gleichwohl berechtigt, den Transport weiter durchzuführen und vom Versender einen pauschalen Aufwendersatz in Höhe von € 50,- zu verlangen. Dem Versender ist der Nachweis ausdrücklich gestattet, ein solcher Aufwand sei überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger als die Pauschale. GLS behält sich den Nachweis höherer Aufwendungen vor.

4.5 Auf einem Paket angebrachte Beschriftungen oder Kennzeichen, die auf eine in Ziffern 4.1 bis 4.3 genannte Beschaffenheit hinweisen (z. B. „Vorsicht Glas“ oder „unten/oben“), gelten insbesondere im Hinblick auf die unter Ziffer 2 beschriebene Art der Beförderung nicht als Inkenntnissetzen von GLS. Eine durch einen Subunternehmer und dessen Erfüllungsgehilfen erteilte Zustimmung zur Beförderung oder eine stillschweigende Übernahme eines Paketes stellen keine Zustimmung von GLS zur Beförderung entgegen einem Beförderungsausschluss dar.

## 5. Pflichten des Versenders

- 5.1 Jedes Paket ist von dem Versender mit einem einzigen, vollständig und richtig ausgefüllten und von GLS zugelassenen Paketschein zu versehen. Der Paketschein muss unbeschädigt, gut sichtbar und unverdeckt auf der größten Seite des Paketes angebracht sein. Alte Paketscheine, Adressangaben oder sonstige alte Kennzeichen sind zu beseitigen.
- 5.2 Der Versender ist zur Einhaltung der Beförderungsausschlüsse verpflichtet und hat vor der Übergabe der Pakete an GLS entsprechende Kontrollen durchzuführen.
- 5.3 Der Versender ist dafür verantwortlich, die versendeten Güter 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. Die Verpackung muss insbesondere gewährleisten, dass ein Zugriff auf den Paketinhalt nicht möglich ist, ohne eindeutige Spuren an der Außenverpackung zu hinterlassen. Als Hilfestellung zu diesem Thema dient der GLS Leitfaden für den sporadischen Versand (<https://www.gls-pakete.de/glossar/downloads>). GLS übernimmt ausschließlich verschlossene Pakete.
- 5.4 Kommt der Versender seinen Verpflichtungen nach Ziffern 5.1 bis 5.3 nicht nach, 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).
- 5.5 Bei Versendungen ins EU-Ausland obliegt die Erfüllung der Nachweispflichten im Zusammenhang mit der Umsatzsteuerbefreiung für innergemeinschaftliche Lieferungen dem Versender.

## 6. Transportvergütung

Es gilt die jeweils am Tag der Auftragserteilung gültige GLS Paketshop-Preisliste. Das Transportentgelt ist im Voraus zu entrichten, spätestens jedoch bei der Übergabe des Paketes im GLS Paketshop.

## 7. Haftung

- 7.1 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:
- 7.1.1 Bei innerdeutschen Beförderungen nach den Regelungen des HGB.
- 7.1.2 Bei grenzüberschreitenden Beförderungen auf der Straße nach den Regelungen der CMR.
- 7.2 Hat der Versender keine Transportversicherung abgeschlossen, erstattet GLS über die Haftungsgrenzen nach Ziffern 7.1.1 und 7.1.2 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 7.2, wenn dies zwischen GLS und dem Versender vereinbart wurde.
- 7.3 GLS haftet nicht für Folgeschäden und Folgekosten wie z. B. rein wirtschaftliche Verluste, entgangenen Gewinn, Umsatzverluste oder Aufwendungen von Ersatzvornahmen.
- 7.4 Die vorgenannten Haftungsbegrenzungen der Ziffern 7.1 bis 7.3 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.

7.5 Bei Beförderungen im internationalen Luftverkehr im Anwendungsfall des Montrealer Übereinkommens wird die Haftung unabhängig der Regelungen in Ziffern 7.1 bis 7.4 durch Art. 22 Montrealer Übereinkommen beschränkt. Art. 25 Montrealer Übereinkommen findet keine Anwendung.

7.6 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.

## 8. Teilwirksamkeit / Gerichtsstand

- 8.1 Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein, wird hierdurch der Bestand der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 8.2 Für Rechtsstreitigkeiten mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist ausschließlicher Gerichtsstand Bad Hersfeld/Hessen.

## 9. 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 General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG 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 der General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG erfolglos geblieben ist. Sofern ein Verbraucher die Schlichtungsstelle anruft, ist die General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG verpflichtet, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen.

### Zuständige Verbraucherschlichtungsstelle:

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen  
Schlichtungsstelle Post  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn  
Internet: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

In allen anderen Fällen nimmt die General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG nicht an Streitbeilegungsverfahren im Sinne des VSBG teil.

**Stand: Juli 2022**