





Ihre Sendung ist nach Rücksprache mit dem Empfänger nicht ausgeliefert worden bzw. ein Nachnahmebetrag wurde nach Auslieferung der Sendung Ihrem Konto nicht gutgeschrieben?

## So funktioniert's



### 1. Nachforschung beauftragen

Wir bieten Ihnen zwei Möglichkeiten:



#### Über eine Filiale der Deutschen Post oder Postbank

Geben Sie einfach den ausgefüllten Nachforschungsauftrag bei einer Filiale der Deutschen Post oder Postbank ab. Bei Paketen bzw. Päckchen mit Nachweis benötigen wir zusätzlich eine Kopie des Einlieferungsbelegs bzw. eine Kopie des Auftrags zur Paketbeförderung. Als Bestätigung Ihrer Einlieferung erhalten Sie eine Kopie des Nachforschungsauftrags. Bitte bewahren Sie diesen Beleg gut auf. Falls möglich, fügen Sie dem Nachforschungsauftrag die Nachweise über den Wert des Sendungsinhalts (z. B. Rechnungen) bei.



#### Über das DHL Servicecenter

Sie können das Formular auch direkt an das DHL Servicecenter senden:

DHL Paket GmbH, Customer Service Center, 22795 Hamburg.

Bei Paketen bzw. Päckchen mit Nachweis benötigen wir zusätzlich eine Kopie des Einlieferungsbelegs bzw. des Auftrags zur Paketbeförderung sowie Nachweise über den Wert des Sendungsinhalts (z. B. Rechnungen).

**Tipp:** Unter [www.dhl.de](http://www.dhl.de) können Sie dieses Formular auch am PC ausfüllen und per E-Mail versenden oder ausdrucken.

**Bitte beachten:** Nachforschungen nach Päckchen, Waren- und Büchersendungen sowie nach Paketen, deren Einlieferungsbeleg nicht vorgelegt werden kann, sind nur unter der Voraussetzung einer genauen Inhaltsangabe möglich. Hierfür muss der Empfänger dem Absender bereits mitgeteilt haben, dass er die Sendung nicht erhalten hat. Schadensersatz kann bei einer erfolglosen Nachforschung für Sendungen ohne Einlieferungsnachweis in der Regel nicht geleistet werden.

## Wir kümmern uns dann um alles Weitere:



### 2. Sendungsrecherche

Die Nachforschungen werden vom DHL Servicecenter durchgeführt.



### 3. Rückmeldung

Der Absender erhält vom DHL Servicecenter die Rückmeldung über das Nachforschungsergebnis sowie über Art und Umfang der Ersatzleistung im Namen und für Rechnung des betroffenen Unternehmens des Konzerns Deutsche Post DHL.

Bitte haben Sie Verständnis: Die Sendungsrecherche kann bis zu 14 Tage in Anspruch nehmen, erfolgt jedoch meist schneller. International kann die Sendungsrecherche je nach Zielland länger andauern - max. 8 Wochen.

## Ihre Mithilfe ist wichtig:

Falls Sie nach Abgabe des Nachforschungsauftrages Kenntnis von der Auslieferung der Sendung bzw. Gutschrift des Nachnahmebetrages erhalten, informieren Sie uns bitte, damit die Recherchen eingestellt werden können:



DHL Paket GmbH  
Customer Service Center  
22795 Hamburg



oder:  
DHL Servicenummer: 0228 4333112