

# 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 te doen in geval van schade?

- Bij zichtbare transportschade: uw ontvanger dient dit bij ontvangst van de zending te melden aan de chauffeur. Hiermee tekent uw ontvanger dus voor ontvangst van een beschadigde zending. Vervolgens meldt de ontvanger de schade bij u.
- Bij niet-zichtbare transportschade: u als verzender, informeert de klantendienst van DHL uiterlijk binnen 5 werkdagen na levering via onze online verzendtool My DHL Portal of via telefoon.

## **SCHADE/VERLIES MELDEN – MY DHL PORTAL OF 02-588 01 50**

Schade of verlies meldt u best zo snel mogelijk bij onze klantendienst: direct bij aflevering voor zichtbare schade, binnen 5 werkdagen na aflevering voor onzichtbare schade of (gedeeltelijk) verlies. Onze medewerkers zullen direct een dossier opstarten, zodat u – indien nodig – een claim kunt indienen.

## Wat doen in geval van verlies?

Bij verlies van de zending kunt u binnen 60 dagen na de datum waarop DHL de zending heeft aanvaard, een schadeclaim indienen.

## Hoe dient u 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 van u over de vermiste of beschadigde zending:

- zendingnummer en/of dossiernummer;
- kopie van de inkoopfactuur van de verloren of beschadigde goederen;
- gewicht van de verloren of beschadigde goederen;
- een omschrijving van de inhoud en bewijs van waarde 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 dienen **schriftelijk** bij DHL eCommerce te worden ingediend:

- binnen 30 dagen na de aflevering in geval van schade of gedeeltelijk verlies
- binnen 60 dagen na de datum waarop DHL de zending heeft aanvaard in geval van volledig verlies.

Om een claim in te dienen, maakt u een CS-ticket aan in onze online verzendtool My DHL Portal.

### Wat gebeurt er daarna?

Als de claim met bijbehorende informatie is ontvangen door DHL, 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

## Welke vergoeding ontvangt u?

Indien uw claim is afgewezen ontvangt u geen vergoeding. Indien uw claim gedeeltelijk of volledig toegewezen is, ontvangt u van DHL eCommerce een financiële compensatie.

### We onderscheiden hierin 2 situaties:

1. U heeft uw zending **niet verzekerd via DHL**.  
In dit geval is de wettelijke aansprakelijkheid van toepassing.
2. U heeft uw zending **wel verzekerd via DHL**.  
De claim wordt afgehandeld conform de verzekeringsvoorwaarden.

Voor meer informatie over de aansprakelijkheid van DHL, zie de [Algemene Voorwaarden](#) op onze website.

## Hoe zendingen verzekeren via DHL?

Als u waardevolle zendingen verstuurt naar een particulier of zakelijk adres, kies dan de optie Verzekering bij het aanmaken van uw zending in My DHL Portal.

Meer weten over verzekeren? Klik [hier](#) of vraag informatie aan uw DHL contactpersoon.

## Een stevige verpakking voorkomt schade

Als de goederen niet correct verpakt waren, kan een schadeclaim afgewezen worden. Zorg dus altijd voor een stevige verpakking die past bij de inhoud en die geschikt is voor een mechanisch sortering. Houd de ruimte tussen inhoud en verpakking zo klein mogelijk en vul lege ruimtes op met opvulmateriaal, zodat uw doos niet inzakt. Meer [verpakkingstips](#) vindt u op onze website.

### Meer informatie

Wilt u meer weten over de claimprocedure, neem dan contact op met uw DHL contactpersoon.