



## FAQ zum Rahmenvertragvertrag „Pakete“ mit der DHL

**Frage:** Welche Änderungen ergeben sich aufgrund des neuen Rahmenvertrages?

**Antwort:** An der Kernleistung der DHL ändert sich nichts. Einen Überblick der Produkte finden Sie im Dokument „*Kurzinformation*“.

**Frage:** Ist aufgrund der Neuerungen etwas durch die Dienststellen zu veranlassen?

**Antwort:** Ist eine Dienststelle Bestandskunde und hat bereits eine Vereinbarung mit der DHL zur Abholung der Pakete, so ist von Seiten der Dienststelle nichts zu veranlassen. Die neuen Produkte und Preise + GoGreen werden automatisch zum **01.05.2018** von der DHL im jeweiligen Kundenkonto hinterlegt.

**Frage:** Was ist GoGreen?

**Antwort:** Beim Service GoGreen werden die beim Versand der Pakete verursachten CO<sub>2</sub>-Emissionen ermittelt und einem Carbonkonto gutgeschrieben. Am Jahresende wird dieser CO<sub>2</sub>-Wert durch interne wie externe Ausgleichsmaßnahmen neutralisiert. Dieses Verfahren ist zertifiziert und der Kunde – in diesem Fall das Land NRW – erhält ein entsprechendes Zertifikat.

**Frage:** Unsere Pakete werden derzeit im Hin- und Wegservice des Briefdienstes mitgenommen. Was ist zu veranlassen?

**Antwort:** Sofern das Aufkommen 5 Pakete pro Tag nicht übersteigt und der Hin- und Wegservice des Briefdienstes weiter genutzt wird, ist nichts zu veranlassen.

**Frage:** Der Hin-und Wegservice des Briefdienstes ist gekündigt. Was ist zu tun?

**Antwort:** Die kostenfreie Abholung ist Bestandteil der Kernleistung der DHL. Bitte melden Sie sich rechtzeitig bei Ihrem Kundenberater. Er wird die Abholung organisieren.

**Frage:** Wer ist mein zuständiger Kundenberater?

**Antwort:** Sofern Sie Bestandskunde sind, sollten Sie Ihren zuständigen Kundenberater und dessen Kontaktdaten kennen. Das ändert sich auch künftig nicht. Auf Anfrage per mail teilen wir Ihnen aber auch gern die Kontaktdaten mit. Bitte senden Sie Ihre Anfrage an [erik.zimmermann@dhl.com](mailto:erik.zimmermann@dhl.com) oder [ulrike.keim@dhl.com](mailto:ulrike.keim@dhl.com)

**Frage:** Im Hin-und Wegservice hatten wir feste Abholzeiten. Wie ist das künftig geregelt?

**Antwort:** Es wurde die Abholung als kostenfreie Dienstleistung während der Geschäftszeiten vereinbart. Einen Anspruch auf eine feste Abholzeit gibt es nicht. Die DHL wird versuchen, die Abholung so einzurichten, dass die betrieblichen Belange gewahrt werden.



**Frage:** Gibt es hinsichtlich des Handlings Veränderungen?

**Antwort:** DHL Paket schafft die gelben Einlieferungslisten ab. Abrechnungsbasis bilden dann die über Versandsysteme z.B. Geschäftskundenportal übertragenen elektronischen Daten. Damit werden Millionen von unnütz beschriebenen Seiten Papier eingespart und Fehlerquellen bei der Buchung von Paketen beseitigt.

Sofern eine Einlieferungsliste benötigt wird, kann die eigenständig weitergeführt werden und auch am Tagesabschluss aus dem Geschäftskundenportal heraus gedruckt werden. Für die DHL hat sie aber perspektivisch keine Bedeutung mehr.

**Frage:** Wie erhalte ich Zugang zum Geschäftskundenportal (GKP)?

**Antwort:** Den Zugang erhält man auf Antrag per Mail unter [GKP Registrierung DHL Paket@dhl.com](mailto:GKP_Registrierung_DHL_Paket@dhl.com). Die Zugangsdaten erhält ein Mitarbeiter aus der Dienststelle per mail. Dieser hat dann die Möglichkeit, weitere Mitarbeiter für die Nutzung freizuschalten.

**Frage:** Welche technischen Voraussetzungen benötige ich für das GKP

**Antwort:** Internetzugang , Aktueller Internet-Browser (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome etc.) , Aktueller Adobe Acrobat Reader , Laser- oder Thermodrucker

**Frage:** Was ist „Leitcodierung“?

**Antwort:** Der Leitcode ist ein Strichcode, der einer automatischen Verteilung der Paketsendungen in den Paketzentren dient. Er enthält die Informationen über den sogenannten Leitweg einer Sendung. Für leitcodierte Pakete gewährt die DHL 30 Cent Preisnachlass.

**Frage:** Wie kann ich eine Sendung leitcodieren?

**Antwort:** Eine Paketsendung kann entweder über die kostenfreie Online-Anwendung Geschäftskundenportal oder mittels eigener Versandsoftware leitcodiert werden.

**Frage:** Wir nutzen bereits Versandsoftware. Wie werden grundlegende Änderungen, z.B. durch die Vertragsanpassung, in das System aufgenommen?

**Antwort:** Bei Nutzung des Geschäftskundenportals werden die Daten automatisch hinterlegt. Bei Nutzung von easylog wenden Sie sich bitte an die easylog-hotline unter 0228-28609889. Die Kollegen gehen mit Ihnen Schritt für Schritt durch das Programm und nehmen die Änderungen im Dialog mit Ihnen vor. Es ist aber auf jeden Fall gewährleistet, dass die korrekten Preise zur Abrechnung kommen.

Achtung: Das System easylog läuft perspektivisch aus. Es wird kein technischer Support mehr vor Ort geleistet. Sinnvolle Alternative ist das Geschäftskundenportal.



**Frage:** Was ist bei der DHL Paketmarke zu beachten?

**Antwort:** Für den Erwerb von DHL Paketmarken gibt es Mindestbestellmengen. Für den nationalen Versand sind mindestens 60 Stück, für den internationalen mindestens 20 Stück abzurufen. Die Order erfolgt schriftlich oder telefonisch (kostenpflichtig, 5 Euro) oder über das Geschäftskundenportal (kostenfrei) Paketmarken sind Prepaid-Produkte und sind sofort zu bezahlen. Paketmarken verfallen auch bei Vertragsbeendigung nicht, der Beförderungsanspruch von Paketen durch die DHL bleibt bestehen.

**Frage:** Welche Möglichkeiten habe ich, den Verbleib eines Paketes zu ermitteln?

**Antwort:** Das Tracken eines Paketes erfolgt über das Internet unter [www.dhl.de](http://www.dhl.de). Durch Eingabe der Identcodenummer wird Ihnen der aktuelle Versandstatus angezeigt. Bei Nutzung des Geschäftskundenportals gibt es eine automatische Verlinkung zur Sendungsverfolgung.

Sie haben ferner die Möglichkeit, unseren Kundenservice zu kontaktieren und den Sendungsstatus telefonisch zu erfragen. Tel 0228-286 09800 Diese Variante ist allerdings kostenpflichtig.

**Frage:** Wie kann ich Rollen versenden?

**Antwort:** Grundsätzlich ist der Versand von Rollen möglich, sie werden allerdings als Sperrgut behandelt. Rollen lassen sich nicht über unsere automatischen Förderanlagen verteilen und durch den erhöhten manuellen Arbeitsaufwand gelten sie als Sperrgut. Der Zuschlag beträgt für alle Sperrgüter einheitlich 8,50 EUR. Es empfiehlt sich deshalb, auf eckige Kartonage umzustellen. Dafür gibt es zum Beispiel Überstülpackungen oder man nutzt von vornherein 4-eckige Kartonage, die es auch speziell für den Rollenversand gibt.

**Frage:** Was verbirgt sich hinter dem in den Services aufgeführten Rücksendeentgelt?

**Antwort:** Auf Grund der enorm gestiegenen Menge an unzustellbaren Paketen in Folge unzureichender, falscher oder fehlerhafter Anschriften hat die DHL ein Rücksendeentgelt in Höhe von 4 Euro eingeführt. Bitte lassen Sie Sorgfalt bei der Adressierung der Pakete walten und halten Sie Ihren Adressbestand aktuell.

**Frage:** Was bedeutet Bestellpauschale?

**Antwort:** Wir stellen Versandmaterial (Label etc. aber nicht Kartonage) kostenpflichtig zur Verfügung. Wird dieses Verbrauchsmaterial telefonisch oder schriftlich bestellt, fällt die Pauschale von 5 Euro an. Ordert man über das Geschäftskundenportal online, entfällt diese Gebühr.



**Frage:** Wie erfolgt die Abrechnung?

**Antwort:** Die Abrechnung für den Paketversand erfolgt grundsätzlich für alle Behörden mittels Rechnungsstellung zum Monatsende mit dem Zahlungsziel „30 Tage nach Erhalt“. **WICHTIG beim Zahlungsverkehr : Bitte immer die Rechnungsnummer auf den Zahlungsüberweiser schreiben!**

**Frage:** Wie reklamiert man fehlerhafte Rechnungen?

**Antwort:** Auf jeder Rechnung sind die Kontaktdaten der rechnungsstellenden DHL – Niederlassung vermerkt. (e-mail-Adresse in der Fußzeile) Bitte kontaktieren Sie diese DHL-Mitarbeiter zur Klärung der Unstimmigkeiten. Sofern keine Einigung erzielt wird, setzen Sie sich bitte mit Ihrem Kundenberater in Verbindung.

Achtung: Bitte kürzen Sie nicht eigenmächtig Rechnungen oder lassen Sie die Rechnungen nicht unbearbeitet liegen. Das führt bei uns zu einem Mahnprozess der anschließend in ein Inkassoverfahren überführt wird.

**Frage:** Welche Möglichkeiten bestehen für die Dienststellen bei Leistungsstörungen auf Seiten der DHL?

**Antwort:** Grundsätzlich wird die vertragsgemäße Erfüllung der Leistungspflichten der DHL durch die Dienststellen selbst überwacht. Kommt die DHL diesen Verpflichtungen nicht oder nur unzureichend nach, so ist die jeweils betroffene Dienststelle berechtigt, Abhilfe zu verlangen.

Zur Behebung von Leistungsstörungen auf Seiten der DHL ist ein mehrstufiges Verfahren eingerichtet.

**Einfache Leistungsstörungen** wie z.B. die gelegentliche Nichteinhaltung von Abholzeiten oder die nicht rechtzeitige Bereitstellung von notwendigem Material sollen zunächst stets in eigener Verantwortung im Kontakt mit dem DHL-Kundenberater geklärt werden.

Bei einer **Häufung von Leistungsstörungen** oder dem Auftreten größerer Störungen hat die Dienststelle mittels schriftlicher Mahnung mit Fristsetzung die Beseitigung dieser Störungen von der DHL zu verlangen. Diese Mahnung ist gleichzeitig in Abdruck auch an den Ansprechpartner beim Land NRW zu senden. Das FinMin NRW steht wiederum mit der DHL, Herrn Zimmermann und Frau Keim, im Kontakt, um ggf. weitere Schritte abzustimmen.

Bei **schwerwiegenden Leistungsstörungen**, Nichtabhilfe trotz schriftlicher Mahnung oder einer Häufung solcher Störungen tritt das FinMin NRW mit Herrn Zimmermann umgehend in Kontakt und wird auf die Beseitigung der Störung hinwirken bzw. geeignete Maßnahmen zur Abhilfe ergreifen.



**Frage:** Was mache ich, wenn ich Fragen zum Expressversand habe?

**Antwort:** Der hier vorliegende Rahmenvertrag ist ausschließlich für Standardpakete relevant. Sowohl Frau Keim als auch Herr Zimmermann sind ausschließlich für diesen Bereich zuständig. Bei Fragen zu Expresssendungen informieren Sie sich bitte im Internet. Dort sind auch Kontaktmöglichkeiten zum Kundenservice vorhanden.

**Frage:** Welche Ansprechpartner stehen zur Verfügung?

**Antwort:** Als Ansprechpartner stehen

- die Telesalescenter- Kundenberater der DHL unter 0201-43716000
- der Geschäftskundenservice unter 0228-28609800
- die easylog/Intraship-Hotline unter 0228-28609889
- VERSENDEN ( im Geschäftskundenportal) Hotline unter 0228-76367679
- der zuständige Kundenberater
- die Rahmenvertragsverantwortlichen seitens DHL oder dem Land NRW zur Verfügung (siehe unten).

Rahmenvertragsverantwortlich Land NRW

Finanzministerium NRW  
Ralf Sand  
Tel: 0211/4972-2562  
[ralf.sand@fm.nrw.de](mailto:ralf.sand@fm.nrw.de)

Rahmenvertragsverantwortlich DHL Paket GmbH

Erik Zimmermann  
Key Account Manager  
Tel: 0171-3077984  
E-Mail: [erik.zimmermann@dhl.com](mailto:erik.zimmermann@dhl.com)

Ulrike Keim  
Key Account Assistent  
Tel: 06732-910173  
Fax: 06732-910178  
E-Mail: [ulrike.keim@dhl.com](mailto:ulrike.keim@dhl.com)