

CLAIM INDIENEN



ZENDING BESCHADIGD OF VERLOREN

Dagelijks verwerken we tienduizenden zendingen. Uiteraard gaan we met alle zendingen zorgvuldig om, maar soms gaat er toch iets mis. Dan is het handig om te weten wat je kunt doen.

Eerst onderzoek voordat je een claim indient

Is jouw zending beschadigd afgeleverd, of niet afgeleverd bij de ontvanger? Neem dan binnen 30 dagen vanaf de datum waarop DHL de zending heeft geaccepteerd schriftelijk contact op met onze [Klantenservice](#). Wij onderzoeken dan eerst wat er is gebeurd. Daarna laten we je weten of je online jouw claim kunt indienen.

- Meld schade of verlies bij Klantenservice
- Onderzoek door DHL Express
- We laten je weten wat we hebben gevonden
- Daarna kun je je claim indienen

Claim online indienen

Je kunt jouw [claim online indienen](#) als een zending is beschadigd of kwijtgeraakt. Alleen de partij die de verzendkosten betaalde, kan de claim indienen. Heb je bijvoorbeeld online iets gekocht bij een webshop en hebben zij de verzendkosten betaald? Dan kunnen zij alleen de claim indienen.

Meer informatie

Wil je meer weten over onze claimprocedure? Neem dan contact op met jouw DHL-contactpersoon of onze [Klantenservice](#).

Financiële compensatie hangt af van gewicht en verzekering

Als je claim is toegewezen, krijg je van DHL Express een financiële compensatie. Op grond van de wet en de algemene voorwaarden ontvang je bij schade of verlies een bedrag per kilo als vergoeding. Dit bedrag is in de meeste gevallen lager dan de werkelijke waarde.

De hoogte van het bedrag hangt af van de verzekering van jouw zending. Is de zending verzekerd? Dan beoordelen wij de zending samen met de verzekeraar. De verzekeraar handelt alles verder af. Is de zending niet verzekerd? Dan zie je in de tabel hieronder de vergoeding bij verlies of beschadiging. We handelen een claim in principe binnen 10 werkdagen na ontvangst af. Als de zending is verzekerd, kan het wat langer duren.

Soort transport	Standaard aansprakelijkheid
Wegtransport	8,33 SDR* / kg (Algemene vervoersvoorwaarden)
Luchttransport	26 SDR* / kg (Algemene vervoersvoorwaarden)

*Special Drawing Rights: globale munteenheid waarvan de waarde is afgeleid van de belangrijkste handelsmunten; Euro, Dollar, Yen, Pond en Yuan.