

CLAIMPROCEDURE



Uiteraard besteden wij de grootst mogelijke zorg aan jouw zendingen. Toch kan er ook bij ons wel eens iets misgaan: een zending kan vermist of beschadigd raken. Dan is het handig om te weten wat je kunt doen.

Wat moet ik doen als mijn zending vermist is?

Wanneer jouw zending niet is afgeleverd bij de ontvanger, vragen wij je binnen 30 dagen contact op te nemen via de contactpagina op onze [website](#). Ons team zal dan verder onderzoek doen naar jouw zending.

Hoge waarde, laag gewicht? Verzeker je zending

Een verzekering is zeker aan te bevelen bij kostbare zendingen met een laag gewicht. 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.

Wat moet ik doen als mijn zending beschadigd is?

Ook als jouw zending beschadigd wordt afgeleverd, verwijzen wij je graag naar de contactpagina op onze [website](#). Hier kun je binnen 30 dagen via telefoon, e-mail of de chat melden dat jouw zending beschadigd is, zowel bij zichtbare als niet-zichtbare schade.

Meer informatie

Wil je meer weten over onze claimprocedure, neem dan contact op met jouw DHL-contactpersoon of onze klantenservice via 088 - 0552 000. Kijk voor meer informatie ook op www.dhlexpress.nl/claim_procedure

Hoe dien ik een claim in?

Een claim indienen kan op 2 manieren:

1. Via de website

Je kunt online een claim indienen via onze [website](#).

Vul het AWB-nummer van jouw zending in en wij nemen binnen 2 werkdagen contact met je op.

2. Via e-mail

Stuur een e-mail naar NLCSExpressClaims@dhl.com met daarin de volgende informatie (het liefst in een PDF bestand):

1. Zendingsnummer en/of dossiernummer.
2. Kopie van in- of verkoopfactuur van vermiste of beschadigde goederen.
3. Gewicht van uitsluitend vermiste of beschadigde goederen.
4. In geval van beschadigde zending: foto's van beschadigde goederen, samen met de beschadigde verpakking.
5. IBAN-nummer, BIC-code en het adres en tenaamstelling van het rekeningnummer.

Wij handelen de claim dan binnen 10 werkdagen na ontvangst af.

Wat gebeurt er daarna?

Als de afdeling Claims een claim met bijbehorende informatie heeft ontvangen, zal deze onderzocht worden. Hierna zal er een besluit over jouw claim worden genomen.



Hoe groot is mijn financiële compensatie?

Wanneer jouw claim is toegewezen, ontvang je van DHL Express een financiële compensatie. De hoogte van deze vergoeding is afhankelijk van een eventuele aanvullende verzekering voor jouw zending.

Als jouw zending aanvullend is verzekerd, beoordelen wij de zending samen met de verzekeraar. Daarna zal de verzekeraar je verder informeren.

Als jouw zending niet aanvullend is verzekerd, is standaard aansprakelijkheid van toepassing. In de tabel hieronder zie je wat dit betekent voor de financiële compensatie bij verlies of beschadiging van jouw zending.

Soort transport	Standaard aansprakelijkheid
Wegtransport	8,33 SDR* / kg (Algemene vervoersvoorwaarden)
Luchttransport	22 SDR* / kg (Algemene vervoersvoorwaarden)

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

Meer informatie

Wil je meer weten over de voordelen van de aanvullende transportverzekering van DHL en wil je weten of dat iets voor jou is, ga dan naar [dhlexpress.nl](https://www.dhlexpress.nl)