

Wenn der Postmann keinmal klingelt...

Instrumentenversand mit DHL

Im August 2014 verschickte ich eine Querflöte Pearl 505RE (versilbert), neu gekauft im Jahr 2008 für 660 Euro, mit DHL. DHL-Pakete sind automatisch bis 500 Euro versichert, das sollte wohl passen, dachte ich. Wie man sich täuschen kann.

Ein Erlebnis-Bericht von Klaus Dapper

Anfang September meldete sich der Empfänger, die Flöte sei noch nicht da. Dafür hat DHL eine Tracking-Nummer, mit der man den Verbleib ermitteln kann. Hier erfuhr ich: Die Einlieferungsstelle hat die Sendung Anfang August weitergeleitet zum Paketpost-Zentrum Krefeld. Diesen Ort hat meine Flöte nie verlassen. Geklaut? Gabelstapler drübergefahren? Ärgerlich, ist aber zum Glück versichert, dachte ich. Ich stellte einen Nachforschungsantrag. Hierfür wollte man eine Original-Rechnung über den Kauf sehen und eine Serien-Nummer wissen: erste Hürde. Hand aufs Herz: Wer hat von allen seinen Musikinstrumenten noch einen Original-Kaufbeleg und die Serien-Nummer zur Hand? Ich war stolz, das Geforderte vorweisen zu können.

Nach einer Woche kam eine Antwort:

beim Transport Ihrer Sendung sind leider Probleme aufgetreten - hierfür bitten wir Sie um Entschuldigung.

Allerdings können wir Ihnen nur das Beförderungsentgelt von 6,99 EUR erstatten. Warum das so ist, möchten wir Ihnen gerne erläutern:

Die von Ihnen vorgelegte Rechnung stammt vom 07.05.2008. Das heißt: Der Inhalt der Sendung war bereits 77 Monate alt, als Sie ihn versandt haben. Erstattet wird grundsätzlich nur der Wert, den der Sendungsinhalt am Ort und zur Zeit der Übergabe hatte. Die aktuelle Zeitwertberechnung weist für Ihren Sendungsinhalt aber keinen materiellen Wert mehr aus. Deshalb können wir Ihnen den Rechnungsbetrag nicht erstatten. Hierfür bitten wir Sie um Verständnis.

Ich war platt. Eine frisch überholte Flöte mit einem Alter von wenig mehr als 6 Jahren hat keinen materiellen Wert? Das widerspricht der Lebenserfahrung.

Haben die überhaupt gesucht? Ein Frachtpostzentrum besteht aus Fabrikhallen-großen Gebäuden. Macht sich da jemand auf, nach einem Paket mit einem Maximal-Wert von 500 Euro zu suchen? Kenner der Szene sagen: nein. Da gibt es irgendwo einen Container, wo unzustellbare Sendungen (Aufkleber abgelöst, Paket stark beschädigt) hineingeworfen werden. Die kommen dann in den Müll. Früher wurden solche Pakete aufgemacht und nach Hinweisen auf Versender oder Empfänger gesucht. Heute fehlt dafür wohl das Personal; es ist einfacher, das alles über die Versicherung abzuwickeln. Aber die hat anscheinend keine Lust zu zahlen.

Wir wollen jetzt genau wissen, warum die Versicherung den Schaden nicht ersetzt, und schlagen nach bei den auf der DHL-Seite publizierten Versicherungs-Bedingungen. Da steht: „Versichert ist der Wert ihrer Sendung,

das bedeutet die Wiederbeschaffungskosten zum Zeitpunkt der Abholung oder Einlieferung, jedoch maximal bis zur vereinbarten Versicherungssumme.“



Die Pearl Flöte geht auf Reisen...

So weit, so gut. Der Wiederbeschaffungswert lässt sich durch Secondhand-Angebote des Musikhandels, durch entsprechende Angebote in diversen Kleinanzeigen und durch Gutachten von Fach-Händlern ermitteln. Meine Faustregel, die sich in den letzten 30 Jahren als recht praktikabel erwiesen hat. Zeitwert = 50% vom heutigen Neuwert mit Zuschlägen und Abschlägen je nach Erhaltungs-Zustand. Bei gutem Erhaltungszustand und z. B. nach einer Generalüberholung dürften 2/3 des Neu-preises realistisch sein; bei einem schlecht gepflegten oder reparaturbedürftigen Instrument müssten die Mängel oder der Reparatur-Aufwand in Abzug gebracht werden. Der Wert von Instrumenten in besonders schlechtem Zustand kann durchaus in die Nähe von Wert = Null geraten. Für Instrumente mit Liebhaber-Wert und wertvollen historischen Instrumenten (vom Selmer Mk-6 Saxofon bis zur Stradivari-Violine) gelten wiederum andere Regeln, hier ist wohl ein Wert-Gutachten eines Fachmanns erforderlich. Problematisch ist das



und an irgendeiner Stelle in der Logistik-Kette ...



... ist sie ‚vom Laster‘ gefallen!

nur, wenn das Gutachten NACH Verlust des zu begutachtenden Instruments erstellt werden soll. Den Verlust hat DHL zu verantworten, die dadurch verursachten Probleme bei der genauen Feststellung des Werts gehen zu Lasten des geschädigten Kunden.

Anscheinend macht DHL einen Unterschied zwischen dem in den Versicherungsbedingungen versprochenen „Wiederbeschaffungswert“ und dem, nach einer von DHL nicht publizierten Tabelle berechneten, „Zeitwert“. Dies ist ein völlig unkalkulierbares Risiko für den Versender: Wie soll er ein Musikinstrument versichern? Kaufpreis einer guten Querflöte vor 20 Jahren: 6.000 Mark. Versichern auf den Höchstbetrag von 25.000 Euro, weil über 2.500 Euro Kaufpreis? Oder reichen 2.500 Euro wegen eines in der Höhe nicht genau zu beziffernden Wertverlusts? Oder Wert = 0, weil 20 Jahre alt? Dann würde ein Päckchen reichen, weil bei einem Zeitwert = Null sowieso nichts ersetzt wird? Dass z. B. eine Computer-Anlage nach 5 Jahren technisch überholt ist und der Wert daher niedrig, ist nicht vergleichbar mit einem soliden Musikinstrument, das technisch auch in 100 Jahren nicht überholt sein wird und gut und gerne seinen Besitzer überleben kann. Das ist DHL nicht bekannt, oder man will es nicht wissen.

Für den Versender ist die große Frage: Wie ermittelt DHL den Zeitwert eines gebrauchten Gegenstands, z. B. eines Musikinstruments? Trotz zweimaliger ausdrücklicher Nachfrage erhielt ich keine Antwort. Soll das der Kunde nicht erfahren, damit er etwa nutzlose Höher-Versicherungen abschließt? Oder sich sicherer fühlen soll, wenn er als Paket und nicht als (unversichertes) Päckchen verschickt hat?

2. Die Versicherung zahlt nicht bei Unterversicherung. Auch darüber steht nichts in den Versicherungs-Bedingungen. Man liest lediglich: „Wann immer die im Produkt enthaltene Absicherung nicht ausreicht, EMPFIEHLT Ihnen DHL, Sendungen mit wertvollen Inhalten durch eine zusätzliche Transportversicherung zu schützen“. Dass es anderenfalls wegen Unterversicherung keinen Cent gibt, will uns DHL vorher nicht sagen.

Das wurde in früheren Zeiten anders gehandhabt. Von diesem Haftungsausschluss erfuhr ich vor etwa zehn Jahren. Zu dieser Zeit habe ich ein Buffet Super Dynaction Alt-Sax für etwa 700 Euro bei eBay geschossen. Das Instrument entsprach leider nicht der Beschreibung, es war viel stärker beschädigt als beschrieben und kaum reparabel. Ich konnte mit dem Verkäufer eine Rückabwicklung des Kaufs vereinbaren und schickte es als normales Post-Paket (ohne zusätzliche Versicherung) wieder zurück. Nach einer Woche fragte der Verkäufer, wo das Paket bleibe. Ich rief bei DHL an, was zu tun sei. Die freundliche Dame am anderen Ende fragte mich, was der Paketinhalt wert sei. Bei Unterversicherung zahle man nämlich nicht die Obergrenze von 500 Euro, sondern GAR NICHTS, da in diesem Fall ein Verstoß gegen den Versicherungsvertrag vorliege. Das war mir neu, das hörte ich damals zum ersten Mal und wunderte mich. 700 Euro war das Instrument jedenfalls nicht wert, sonst hätte ich es behalten. Nach meiner Einschätzung war das Paket wegen des sehr schlechten Zustands des Instruments mit 500 Euro nicht unterversichert. Glücklicherweise erreichte mein Paket nach zehn Tagen doch noch den Empfänger. Sonst hätte DHL drei Optionen zur Abwehr meines Anspruchs gehabt. Erstens: unterver-

sichert, da für 700 Euro gekauft, zweitens: Zeitwert = Null, da 35-40 Jahre alt. Drittens wusste ich die Serien-Nummer nicht, und einen Original-Kaufbeleg von der Erstsanschaffung konnte ich auch nicht vorweisen. Also gaaaanz schlechte Karten.

Aber: Was tun, wenn man sicher sein will, dass der Verlust oder die Beschädigung von gebrauchten Musikinstrumenten in vollem Umfang versichert ist? Der Logistik-Chef eines großen deutschen Musik-Großhändlers äußerte mir gegenüber die Meinung, dass die Versicherungs-Bedingungen vieler Transportunternehmen ein Fall für die Sendung „Nepfer, Schlepper, Bauernfänger“ sei. Viele Versicherungen seien so gestrickt, dass sie zwar viele Prämien entgegennehmen, aber möglichst selten hafteten. Daher schließt seine Firma separate Versicherungen für jedes einzelne verschickte Instrument ab. Wenn etwas wekommt, zahlt diese Versicherung genau den Betrag, der als Wert angegeben wurde. Kürzlich verschickte ich ein Edelholz-Kopfstück für Altquerflöten; es soll bei CD-Aufnahmen zum Einsatz kommen. Der Empfänger erweiterte für die Dauer von einem Monat seine Instrumenten-Versicherung um dieses Kopfstück, Kosten: 20 Euro. Sorry. Das ist anscheinend der einzige sichere Weg. Auf DHL ist kein Verlass.

Zur weiteren Lektüre empfehle ich:

123recht.net Stichworte „DHL verweigert Schadenersatz“ und Ähnliche. ■

Die beiden Zitate zu den Versicherungsbedingungen finden sich unter:

<https://www.dhl.de/content/dam/dhlde/downloads/paket/agb-2014/dhl-transportversicherung-pk-072014.pdf>