

# FILIAL-ROUTING: DIE ZWEITE CHANCE FÜR IHR UNZUSTELLBARES DHL KLEINPAKET



Ab  
Anfang 2025

## DHL KLEINPAKET FILIAL-ROUTING

Mit dem Service Filial-Routing erhält Ihre DHL Kleinpaket-Sendung im Fall einer Unzustellbarkeit, weil der Empfänger an der angegebenen Adresse nicht ermittelbar ist, eine zweite Chance, den Empfänger zu erreichen: Statt die unzustellbare DHL Kleinpaket Sendung direkt an Sie zurückzuschicken, wird diese in der nächstgelegenen Filiale mit Paketausgabe zur Abholung durch den Empfänger hinterlegt. Ihr Empfänger wird per E-Mail darüber informiert. Wird die Sendung abgeholt, spart das Kosten und Aufwand, die eine Rücksendung verursachen würde.

### IHRE VORTEILE

- **Vermeidung von Rücksendungen**  
Sie können die Anzahl der Rücksendungen wegen Unzustellbarkeit verringern und einem Neuversand Ihrerseits vorbeugen.
- **Höhere Kundenzufriedenheit**  
Sie steigern die Zufriedenheit Ihrer Kunden, indem Sie oder Ihr Empfänger bei Unzustellbarkeit per E-Mail benachrichtigt werden, dass das DHL Kleinpaket zur Abholung in der Filiale bereitliegt. So hat Ihre DHL Kleinpaket Sendung eine zweite Chance, den Empfänger zu erreichen.
- **Möglichkeit zur Interaktion**  
Alternativ zur E-Mail-Benachrichtigung des Empfängers durch DHL können Sie auch direkt mit Ihrem Kunden in Kontakt treten. So haben Sie eine zusätzliche Gelegenheit zur Interaktion mit Ihrem Kunden und erhalten so ggf. alle relevanten Informationen. Diese können Sie beispielsweise zur Intensivierung der Kundenbindung oder auch zur Verbesserung Ihrer Adressqualität nutzen.
- **Attraktiver Preis**  
Die Beauftragung des Services Filial-Routing ist zunächst kostenlos; der Service kommt nur dann zur Abrechnung, wenn die DHL Kleinpaket Sendung aufgrund einer Unzustellbarkeit (Empfänger unter der angegebenen Adresse nicht ermittelbar) in die Filiale gebracht wird (je 1,49 € zzgl. MwSt.). Bei Nicht-Abholung in der Filiale wird die Sendung als kostenpflichtige Rücksendung an den Absender zurückgesendet.

### **EINFACHE BEAUFTRAGUNG FÜR SIE**

- Der Service Filial-Routing kann direkt über die DHL Versandlogistiksysteme beauftragt werden. Selbstverständlich steht Ihnen der Service auch zur Verfügung, wenn Sie Ihre Versandlogistiksysteme eigenständig programmieren.

### **ZUVERLÄSSIGE AUSFÜHRUNG DURCH DHL**

- Das Filial-Routing bietet eine zweite Chance für unzustellbare DHL Kleinpaket Sendungen, bei denen der Empfänger unter der angegebenen Adresse nicht zu ermitteln war.
- DHL lagert die Sendung in der nächstgelegenen Filiale mit Paketausgabe für den Empfänger ein. Die Sendung wird dort sieben Werktagen zur Abholung vorgehalten.
- Sie legen durch die Übermittlung der E-Mail-Adresse in den sendungsbegleitenden Daten fest, ob Sie oder der Empfänger (sofern der Empfänger damit einverstanden ist) im Falle einer Unzustellbarkeit benachrichtigt werden. Die Benachrichtigung enthält die Information zur Abholung des DHL Kleinpakets (Sendungsnummer, Filiale inkl. Adresse, Abholfrist).
- Bei Nichtabholung der Sendung wird diese nach Ablauf von sieben Werktagen an den Versender zurückgesendet. Hierfür wird das Rücksendeentgelt berechnet.
- Alternativ können Sie die E-Mail-Benachrichtigung des Empfängers auch selbst erstellen, gemäß den Informationen im Entwicklerportal für Post & Paket Deutschland.

Weitere Informationen zum DHL Kleinpaket finden Sie unter **[dhl.de/kleinpaket](https://dhl.de/kleinpaket)** oder wenden Sie sich direkt an Ihren Ansprechpartner vom Deutsche Post DHL Vertrieb.