



XXXLutz KG

Abläufe bei Schaden-
oder Verlustmeldungen



bps
BUCHHORN PARCEL SERVICE

Verlustmeldungen

Notwendige Dokumente bei Paketverlust:

- a. Handelsrechnung, ausgestellt an den Kunden.
- b. Nachweis über den Einkaufswert der Ware
(*Ohne diesen Nachweis erfolgt im Erstattungsfall ein Abzug von 20% auf die Verkaufssumme*).
- c. Verbindliche Erklärung des Empfängers (Formular durch BPS), falls das Paket einen Zustellnachweis erhalten hat.

Ablauf bei Paketverlust:

1. Zuerst wird anhand der Handelsrechnung (alternativ mit Lieferschein oder Inhaltsbeschreibung) nach dem Paket gesucht.
2. Sofern das Paket während der Nachforschungszeit nicht gefunden werden kann oder bereits einen Zustellnachweis erhalten hat, wird die verbindliche Erklärung (Punkt c) angefordert.
3. Ist der Verlust/Schaden (+ Schadenhöhe) vom Dienstleister (DL) bestätigt, werden die Dokumente a, b und c zur weiteren Bearbeitung benötigt.
4. BPS stellt danach eine Netto-Rechnung an den DL.
5. Die Versicherungsabteilung des DL prüft die Zahlungshöhe und bestätigt die Zahlung.
6. BPS fordert eine Nettoanspruchsrechnung, ausgestellt auf BPS, beim Versender an.
7. Nach Zahlungseingang durch den DL leistet BPS an den Versender.

Notwendige Dokumente bei Beschädigung:

- a. Handelsrechnung, ausgestellt an den Kunden.
- b. Nachweis über den Einkaufswert der Ware
(*Ohne diesen Nachweis erfolgt im Erstattungsfall ein Abzug von 20% auf die Verkaufssumme*).
- c. Bilder des Pakets mit Außenverpackung, Paketaufkleber und Paketnummer.
- d. Bilder der Innenverpackung mit allem Dämmmaterial.
- e. Bilder der beschädigten Ware.
- f. Beschreibung der Beschädigung

Ablauf bei Beschädigung:

1. Es werden die Dokumente a bis f (siehe oben) benötigt.
2. Der Dienstleister (DL) prüft, ob er den Schaden zu verantworten hat.
3. Wenn ja, werden Schaden und Schadenhöhe von ihm bestätigt.
4. BPS stellt dann eine Netto-Rechnung an den DL.
5. Die Versicherungsabteilung des DL prüft die Zahlungshöhe und bestätigt die Zahlung.
6. BPS fordert eine Nettoanspruchsrechnung, ausgestellt auf BPS, beim Versender an.
7. Nach Zahlungseingang durch den DL leistet BPS an den Versender.

Wichtige Informationen:

- Bitte bewahren Sie die komplette Verpackung und die Schadenware auf, bis der Vorgang abgeschlossen ist. Nach Schadenerstattung wird die Schadenware Eigentum des Versicherers und kann zurückgefordert werden.
- Bitte kontaktieren Sie ausschließlich den BPS-Kundenservice unter und nicht den DL. Nutzen Sie dafür gerne den für sie eingerichteten Servicebereich: www.bps.eu/xxxlutz-servicebereich/
- Sie erhalten von uns individuellen Ticketnummer. Nutzen Sie diese für die weitere Korrespondenz.
- Der Kontakt sollte bitte zeitnah und mit Zusendung aller notwendigen Unterlagen erfolgen. Anschließend bearbeitet BPS den Vorgang schnellstmöglich und informiert Sie über den weiteren Ablauf.
- Nachforschungszeiten, die Prüfung einer Zahlungsverpflichtung oder weitere Bearbeitungsschritte können beim DL sporadisch auch mehrere Wochen in Anspruch nehmen. Hierauf hat BPS leider keinen Einfluss.

Wir sind immer gerne für Sie erreichbar und kümmern uns um Ihr Anliegen.

Ihr BPS-Team

Stand: März 2026



Ihr direkter Kontakt zu uns



Buchhorn Parcel Service GmbH
Geretsrieder Str. 28
84478 Waldkraiburg

Tel.: 08638 98 10 89 0

Fax: 08638 98 10 89 10

www.bps-germany.com