



WhitePaper: Bereitstellungszeit, DHL-Versandzeit, Lieferzeit

Version: 1 DE

Datum:10.8.2025

Vorwort

Wir werden immer wieder gefragt, wann denn die Lieferung (in Deutschland) bei Euch eintrifft.

Hier die Faustformel: **Bereitstellungszeit (=Heinkel-Shop) + Versandzeit (=DHL) = Lieferzeit**

Shop Bereitstellungszeit 2-3 Arbeitstage (Mo-Do)

DHL-Versandzeit 2-4 Werktage (Mo – Sa)

Lieferzeit: 4-7 Werktage

Was passiert bei einer Lieferung

Hierzu einige Hinweise, die Euch den Ablauf einmal näher beschreiben,

A) Bereitstellungszeit

1. Mit dem Klick auf den Bezahlbutton im Warenkorb des Webshops und der anschließend abgeschlossenen Bezahlung bei unserem Zahlungsdienstleister startet der Prozess, der nicht nur das Einpacken der Ware beinhaltet.
2. Der Zahlungsstatus der Bestellung im Webshop wechselt in „**Bezahlt**“ und der Bestellstatus wechselt zu „**In Bearbeitung**“

Ihr erhaltet unmittelbar danach von unserem System eine automatische Benachrichtigung mit der Bestellbestätigung sowie der digitalen Rechnung.

Ab diesem Zeitpunkt ist keine Änderung oder Ergänzung möglich. Hinter den Kulissen werden bereits alle digitalen Prozesse, die zur Bearbeitung benötigt werden, durchgeführt – auch mitten in der Nacht, wenn keine Person anwesend ist. Die Pickliste wird erstellt, der Lieferschein erstellt, das Gewicht berechnet und darauf basierend das Versandetikett vorbereitet, die Rechnung digital zur Übergabe für unsere externe Buchhaltung bereitgestellt.

Wir geben 2-3 Arbeitstage als Zeitraum für die **Bereitstellung** an. Meist gelingt es schneller, aber das Team hat während der Arbeitszeit noch weitere Aufgaben zu erledigen, die kontinuierlich abgearbeitet werden müssen.

Zu diesen weiteren Aufgaben gehören beispielsweise der Einkauf der Ware, die Pflege der Shop-Inhalte, Preisverhandlungen mit Lieferanten aus allen Teilen der Erde, die Eingangsprüfung gelieferter Ware und deren stichprobenartige Qualitätskontrolle, die Definition der Spezifikation auf deren Basis Artikel nachgefertigt werden müssen, die Dokumentation gemäß gesetzlicher Vorgaben ibs. aus steuerrechtlichen und verbraucherschutzrechtlichen Vorgaben, die Reklamationsbearbeitung, die Bearbeitung der Reparaturaufträge für unsere Dienstleister, die Gutschriften für Pfandartikel und die

Bearbeitung von bis zu 100 Anfragen/Tag, die uns über das Ticketsystem erreichen und manches mehr, was nicht unmittelbar mit dem Versand zu tun hat.

Um all diese Aufgaben zu erledigen, braucht das Team neben dem Versand Zeit, in der diese Aufgaben abgearbeitet werden. **Daher wird die Bereitstellungszeit mit 2-3 Arbeitstagen (Mo-Do) angegeben.**

3. Das Kommissionieren der Ware erfolgt anhand der Pickliste. Wegoptimiert wird die Ware aus den 9 Gängen unseres Hochregal-Lager entnommen und je Bestellung in einer Box gesammelt. Über das 4 Augen-Prinzip wird die Ware geprüft und verpackt. Zuvor wird der Inhalt jedes Paket per Videoaufzeichnung dokumentiert und zu Prüfzwecken gewogen.
4. Gegen 15:00 Uhr holt DHL die Pakete bei uns ab und die Einlieferung wird DHL parallel digital übermittelt. Zeitgleich wird von unserer Seite der Bestellvorgang abgeschlossen und es wird von DHL (nicht von uns) ein Sendungsverfolgung-Code (Tracking-ID) erzeugt, den Ihr jederzeit in euren Shop-Profil einsehen könnt.
5. Der Bestellstatus im Shop wechselt auf „**abgeschlossen**“. Die weitere Kommunikation über den Status des Paketes übernimmt unser Dienstleister DHL. Weitere Informationen über den Versandstatus werden nicht von unserem Shopsystem kommuniziert.

B) DHL-Versandzeit

6. Die erste Statusmeldung der DHL-Sendungsverfolgung, die ihr im DHL-Portal sehen könnt, lautet:

Die Sendung wurde elektronisch angekündigt. Sobald die Sendung von uns bearbeitet wurde, erhalten Sie weitere Informationen.

Es bedeutet, dass der Absender die Sendung mit einem Versandaufkleber versehen und die Sendungsdaten elektronisch an DHL übermittelt hat.

7. Nach der Abholung bei uns werden von DHL natürlich noch weitere Versender angefahren, so dass die Sendung spätabends oder auch erst am nächsten Morgen von DHL weiterverarbeitet wird. Ab dem Zeitpunkt der Abholung haben wir also auf den Versand keinerlei Einfluss mehr. Wir können den Prozess weder beschleunigen noch verlangsamen.

Die nächste Statusmeldung von DHL lautet:

Die Sendung wurde von DHL bearbeitet und wird für den Weitertransport in die Region des Empfängers vorbereitet.

Ihre Sendung ist im Paketzentrum in der Region des Absenders eingegangen und wird für den Transport in die Region des Empfängers vorbereitet.

*Es kann sein, dass dieser Status über **mehrere Stunden oder Tage unverändert bleibt**. Der nächste für Sie sichtbare Status ist der Eingang der Sendung im Ziel-Paketzentrum. Ihre Sendung ist also permanent in Bewegung, auch wenn sich der Status nicht ändert.*

8. Die nächste Statusmeldung von DHL erfolgt, wenn das Paket in der Region des Empfängers eingetroffen ist:

Die Sendung ist in der Region des Empfängers angekommen und wird im nächsten Schritt zur Zustellbasis transportiert.

Ihre Sendung ist im Paketzentrum in der Region des Empfängers angekommen und gelangt über die Sortieranlage automatisch in die für die Empfängeradresse zuständige Zustellbasis.

In der Zustellbasis wird die Sendung nach Zustellbezirken sortiert und für die Verladung in das Zustellfahrzeug vorbereitet.

Wird dieser Status mehrfach angezeigt, so musste Ihre Sendung vermutlich manuell nachbearbeitet werden.

Bitte beobachten Sie die [DHL Sendungsverfolgung](#). Es kann zu einer Verzögerung von 1 bis 2 Tagen kommen.

Es kann sein, dass dieser Status über mehrere Stunden oder Tage unverändert bleibt. Der nächste für Sie sichtbare Status ist die Verladung der Sendung in das Zustellfahrzeug. Ihre Sendung ist also permanent in Bewegung, auch wenn sich der Status nicht ändert.

9. Verladung in das Zustellfahrzeug. Folgender Status wird sichtbar:

Die Sendung wurde in das Zustellfahrzeug geladen.

Ihre Sendung wurde nach der Sortierung in der Zustellbasis vom Zusteller in sein Fahrzeug geladen. In der Regel wird Ihr Paket noch am gleichen Tag zugestellt.

Wird dieser Status mehrmals in der Sendungsverfolgung angezeigt, konnte der Zusteller die Tour aufgrund einer Betriebsstörung, wie z. B. einer Straßensperrung, einem Unfall oder anderen unvorhersehbaren Ereignissen, nicht beenden.

In diesem Fall kann es zu einer Verzögerung von 1 bis 2 Tagen kommen. Beobachten Sie die [DHL Sendungsverfolgung](#).

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass ein direkter Kontakt zu unserem Zusteller oder die Beschleunigung der Sendung durch den Kundenservice nicht möglich ist.

Tipp Eine Prognose, zu welcher Zeit Ihr Paket voraussichtlich ankommen wird, können Sie der Paketankündigung entnehmen.

[Registrieren Sie sich bei DHL](#), um eine Paketankündigung zu erhalten.

10. Der nächste Status der Sendungsverfolgung lautet in den meisten Fällen

Die Sendung wurde zugestellt.

Wenn nicht, wird dies in weiteren Statusmeldungen dokumentiert, die wir hier nicht im Einzelnen beschreiben. Mehr zu den DHL-Statusmeldungen findet Ihr hier:

<https://www.dhl.de/de/privatkunden/hilfe-kundenservice/sendungsverfolgung/was-bedeutet-mein-sendungsstatus.html>

Fazit.

Wir hoffen, mit unserer ausführlichen Beschreibung etwas mehr Transparenz hinsichtlich der Lieferzeit und deren Zusammensetzung hergestellt zu haben.

Die von DHL bereit gestellten Statistiken zeigen, dass wir in 98% aller Lieferungen die Vorgabe von 4-7 Werktagen erreichen.

Wenn es schneller geht, ist das natürlich positiv. Dies soll aber nicht eine zu hohe Erwartungshaltung bei Euch setzen erzeugen.