

Was tun bei Transportschäden



Trotz guter Verpackung und der Bemühungen aller Beteiligten Ihnen stets einwandfreie Ware zu liefern, kann es leider zu Transportschäden kommen. Daher ist es von großer Wichtigkeit Ihre Ware bei der Anlieferung auf Beschädigungen zu überprüfen und diese Schäden soweit möglich zu dokumentieren sowie auf den Frachtpapieren zu vermerken. Dies ist für eine spätere Regulierung zwingend erforderlich.

Sollte bei Ihnen ein Transportschaden aufgetreten sein, informieren Sie uns bitte umgehend. Folgende Informationen/Papiere benötigen wir:

- Frachtpapier mit entsprechendem Schadensvermerk und Bestätigung durch den Fahrer
- Information um welche Sendung und welche Ware es sich handelt (z.B. Lieferscheinkopie)
- Information über die Art der Beschädigung (Fotos sofern vorhanden)
- Weitere Vorgehensweise (Rücksendung, Austausch, Reparatur, Terminabsprache,...)

Diese Informationen geben Sie bitte per Email, Fax oder Telefon an die unten aufgeführten Sachbearbeiter.

Grundsätzlich unterscheidet man zwei Arten von Transportschäden:

1. Der offensichtliche Transportschaden

Beispiele: Karton eingerissen oder stark gestaucht, Teile der Ware ragen aus der Verpackung heraus, gebrochene Europaletten, Staplergabel ist in den Palettenkarton eingedrungen,...

Verfahrensweise:

Vermerken Sie die Art der Beschädigung (z.B. Verpackung defekt, Gehäuse eingedrückt,...) auf dem Frachtbrief und lassen Sie sich dies vom anliefernden Fahrer per Unterschrift bestätigen.

Wenn der Fahrer sich weigert, machen Sie trotzdem unbedingt den Vermerk und ergänzen:

„Unterschrift des Fahrers fehlt, da verweigert“.

Sollte die Unterschrift auf einem Displaygerät geleistet werden, unterschreiben Sie etwas kleiner und machen Sie möglichst deutlich den Vermerk „DEFEKT“ dazu. Zusätzlich sollte der Fahrer die Sendung in seiner EDV als defekt markieren.

Sie können auch eigene Beschädigungsformblätter nutzen, falls dies in Ihrem Unternehmen üblich ist.

Im Zweifel gilt: Bevor Sie eine Sendung in beschädigtem Zustand akzeptieren und befürchten, später evtl. Schäden selber tragen zu müssen, lehnen Sie die Annahme ruhigen Gewissens ab und melden Sie uns den Schaden.

Falls ein Fahrer Ihnen die Möglichkeit versagt, die Ware mit Beschädigungsvermerk anzunehmen (er besteht auf entweder Unterschrift ohne Vermerk oder keine Annahme) verweigern Sie bitte die Annahme und informieren uns umgehend.

Die Rücksteuerung annahmeverweigerter Sendungen organisieren wir in Zusammenarbeit mit den von uns gewählten Transportunternehmen für Sie. Auch die Rückholung transportbeschädigter Ware wird durch uns organisiert. Dies natürlich in Absprache mit Ihnen.

2. Der versteckte Transportschaden

Beispiele: Karton oder Palette ist von außen unbeschädigt, die Ware weist aber nach dem Öffnen Schäden auf.

Im Gegensatz zum offenen Transportschaden wurde die Ware „gegen reine Quittung“ angenommen. Dem Spediteur gegenüber wurde kein Schadensvermerk gemacht.

Daher liegt hier die Beweislast gegenüber dem Spediteur zwischen Versender und Empfänger. Daher ist eine vollständige Dokumentation (Fotos der Außen- und Innenverpackung, Fotos der beschädigten Stellen, Schadensbeschreibung, usw.) unerlässlich.

Weiterhin muss ein solcher Schaden innerhalb von max. 7 Tagen an uns gemeldet werden.

Danach wird seitens Speditionen/Paketsdiensten und Versicherungen davon ausgegangen, dass die Ware unbeschädigt Ihr Haus erreicht hat und der Schaden ist somit nicht mehr regulierbar.

Allgemeine Hinweise:

Achten Sie bei Ihrer Meldung auf die Lieferbedingung (Incoterms). z.B.: Eine „Ab Werk“ Sendung, die Sie beschädigt erreicht, ist von Ihnen zu vertreten, eine „Frei Haus“ Sendung wird z.B. durch uns übernommen. Falls Sie Ihrer Versicherung eine Beschädigung melden müssen, so erstellen wir Ihnen gerne einen Kostenvoranschlag.

Geringe Transportschäden und minimale Reparaturen werden von uns auch oft in gegenseitiger Absprache außerhalb einer regulären Transportschadensabwicklung bearbeitet. Sprechen Sie uns bitte an, wenn ein Bagatellschaden vorliegt. Meist gibt es hier eine unbürokratische Lösung.

Falls es Fragen zu Transportschäden gibt, kontaktieren Sie uns bitte:

Customer Service, Herr Hävecker, Tel.: 04231/678-198, Email: cord.haevecker@block.eu

Leitung Versand, Herr Thiemann, Tel.: 04231/678-334, Email: sven.thiemann@block.eu