

Schadensmeldung

Ganz gleich, wie gut Waren verpackt sind, Transportschäden sind alltägliches Thema. Dennoch sind sie sowohl für den Kunden als auch den Händler sehr ärgerlich. Die rechtlichen Ansprüche hängen maßgeblich vom eigenen Verhalten ab. Doch welches Verhalten ist in solch einem Fall richtig? Wer hat das Transportrisiko zu tragen und haftet für die Transportschäden? Diese und weitere Fragen werden nachfolgend beantwortet.

Richtiges Verhalten bei Transportschäden

Trotz guter Verpackung sind Transportschäden möglich. Daher ist es sehr wichtig, die Ware bei der Zustellung auf Beschädigungen zu überprüfen. Ist der Karton gestaucht, ramponiert oder beschädigt? Stimmt die Anzahl der Packstücke? Sind Schäden oder Mängel erkennbar, sollten sie dokumentiert und auf den Frachtpapieren vermerkt werden. Die Informationen werden unverzüglich per Email, Fax oder am Telefon an die Sachbearbeiter weiter gegeben. Für eine spätere Regulierung ist dies alles unbedingt erforderlich. Die weitere Vorgehensweise wären die Rücksendung und der Austausch.

VETALL Sebastian Rozborski – Bertastraße 15 - 47226 Duisburg - Deutschland
Telefon: +49 (0) 203 878 44 303 - Fax: +49 (0) 203 878 45 771 - E-Mail: info@vetall.de

Lieferung der Ware per Spedition

Vor allem Großgeräte werden mit Speditionen versendet. Bei einem offenen Transportschaden sollte die Sendung in der Gegenwart des Spediteurs ausgepackt und der Schaden auf dem Lieferschein mit dem Datum, der Uhrzeit und Unterschrift vermerkt werden. Es ist wichtig, sich den Schaden vom Frachtführer bescheinigen zu lassen und sich das Kennzeichen des Lieferwagens zu notieren. Die Annahme des Transportguts sollte verweigert werden. Zur Beweissicherung und einfacheren Abwicklung des Schadensfalls sind Fotos eine große Hilfe.

Lieferung der Waren per Paketdienst

Ist die Verpackung von außen beschädigt, sollte die Annahme verweigert werden. Die Ware und Verpackung sollten unverändert bleiben und nicht benutzt werden. Wird sie dringend benötigt, muss die Beschädigung im Beisein des Fahrers mit Datum und Uhrzeit auf der Ausrollliste vermerkt werden, der diese quittiert. Der Schaden wird anschließend gemeldet.

Verschiedene Arten von Transportschäden

Was bedeutet offener Transportschaden?

Bei einem offenen Transportschaden ist die äußere Verpackung gestaucht, gerissen oder in anderer Art und Weise beschädigt. Die Lieferung sollte im Beisein des Zustellers geöffnet werden, um sich zu vergewissern, dass es sich um keinen verdeckten Transportschaden handelt. Das heißt, es wird geprüft, ob die Ware beschädigt ist oder etwas fehlt. Ist dem so, muss vom Zusteller sofort ein Protokoll aufgenommen und der Schaden vermerkt werden. Offene Schäden müssen innerhalb von 24 Stunden gemeldet werden. Die Annahme der Sendung kann aufgrund der Beschädigung natürlich auch verweigert werden. Fotografien der beschädigten Artikel sind hinsichtlich der Beweissicherung sehr hilfreich. Grundsätzlich gilt: Mit der eigenen Unterschrift wird nicht nur bestätigt, dass die Ware angekommen ist, sondern auch, dass der Zustand der Versand- und Transportverpackung keine erkennbaren Mängel aufweist. Wird dies ignoriert, sind Schadensersatzansprüche aus irgendwelchen Transportschäden ausgeschlossen.

Was heißt verdeckter Transportschaden?

Bei einem verdeckten Transportschaden ist die äußere Verpackung unbeschädigt, aber es scheint, als ob der Inhalt beschädigt sei. Verdeckte Transportschäden sind somit erst beim Öffnen der Verpackung sichtbar. In diesem Fall ist es wichtig, die Ware sofort im Beisein des Frachtführers zu prüfen. Der Schaden muss innerhalb der nächsten 48 Stunden nach der Übernahme der Ware schriftlich per Fax oder E-Mail gemeldet werden. Die Ware, Umverpackung und Versandverpackung sollten zur Prüfung des Transportschadens unbedingt aufbewahrt werden. Zur Beweissicherung haben sich Fotografien bewährt. Mängel, die später entdeckt und auf unsachgemäße Behandlung während des Transports zurückzuführen sind, werden nicht anerkannt und ersetzt. Bei einer fehlenden Um- und Versandverpackung gilt das Gleiche. Die Sendung sollte daher keinesfalls unter Vorbehalt angenommen werden.

VETALL Sebastian Rozborski – Bertastraße 15 - 47226 Duisburg - Deutschland
Telefon: +49 (0) 203 878 44 303 - Fax: +49 (0) 203 878 45 771 - E-Mail: info@vetall.de

Fazit

Dies waren die Tipps, wie Transportschäden am besten erkannt, behandelt und richtig abgewickelt werden. Es ist stets wichtig, die Ware im Beisein des Fahrers auszupacken, um sie zu prüfen, den Schaden zu vermerken, sich bestätigen zu lassen und am besten unverzüglich zu melden, um die Ansprüche geltend machen zu können.

Schadenmeldung

Empfänger:	
Lieferdatum und Uhrzeit:	
Straße und Hausnummer:	
PLZ und Ort:	
Rechnungsnummer:	
Name der Spedition:	
Sendungsnummer:	
Festgestellte Mängel:	☐ Menge falsch (Teillieferung/Fehllieferung) ☐ Paletten Anzahl falsch ☐ Verpackung beschädigt (Risse, Löcher, Dellen, eingedrückte Kanten) ☐ Palette beschädigt ☐ Sonstiges:
Name des Fahrers:	

Per E-Mail info@vetall.de oder Fax +49 (0) 203 878 45 771