

Merkblatt für Transportschäden



Sehr geehrte Kund*innen,

Sie haben unsere Lieferung erhalten und einen Transportschaden zu beanstanden?
Nachfolgend erhalten Sie Informationen, was nun zu tun ist:

Wo muss ich einen Verlust oder das Auftreten eines Schadens melden?

1. Fehlende oder doppelte Lieferung

Wenn Waren während des Transports verloren gehen, informieren Sie uns über das verlorengegangene Frachtstück. Wir kümmern uns um den Rest und Sie bekommen eine Ersatzlieferung. Wenn Sie zwei Sendungen erhalten sollten, verweigern Sie bitte die Annahme eine der beiden Sendungen.

2. Beschädigung der Verpackung

Wenn Waren während des Transportes beschädigt werden und der Schaden von außen sichtbar ist:

2.1 Vermerken Sie dies bitte bei Sendungseingang deutlich auf dem Frachtbrief oder den Transferdokumenten. Bitte vermerken Sie ebenso wie und von wem der Schaden erkannt wurde.

2.2. Wenn möglich, öffnen Sie dann direkt die Sendung und begutachten Ihre Ware.

2.3.1. Sollte die **Ware ohne Schäden** sein:
Vermerken Sie trotzdem den Transportschaden für evtl. spätere Reklamationen auf dem Frachtbrief oder den Transferdokumenten.

2.3.2. Sollte die **Waren beschädigt** sein:

Verweigern Sie die Annahme und informieren uns bitte umgehend für eine Ersatzlieferung.

2.4. Machen Sie in jedem Fall Fotos von der Verpackung und dem Schaden an der Ware.

2.5. Machen Sie ebenso Fotos, wenn Sie im Versandfahrzeug Unregelmäßigkeiten feststellen. Wenn möglich vor dem Entladen, solange sich die Sendung noch in der Transporteinheit befindet (die Bilder sollten den Schaden und nach Möglichkeit die Ursache des Schadens zeigen).

2.6. Dokumentieren Sie den Schaden bestmöglich und verwenden Sie die Ware nicht weiter. Ggf. halten Sie Rücksprache mit Ihrem Vertriebsansprechpartner.

3. Beschädigte Ware

Wenn der Verlust oder Schaden erst nach Öffnen des Pakets erkenntlich wird, reichen Sie innerhalb von 5 Tagen nach Eingang der Waren eine schriftliche Beschwerde mit dem dokumentierten Schaden bei uns ein. Gehen Sie in diesem Fall vor wie in 2.4 - 2.6..

Weitere Tipps im Schadensfall

- Sehen Sie sich die beschädigte Ware genau an und dokumentieren alle sichtbaren Schäden.
- Prüfen Sie, wie der Schaden, wenn möglich, am besten behoben werden kann z.B. wenn nur ein kleiner Teil der gelieferten Ware beschädigt ist. Halten Sie in diesem Fall Rücksprache mit Ihrem Vertriebsansprechpartner.
- Gewähren Sie dem Versicherer das Recht / die Möglichkeit, die beschädigte Ware zu prüfen. Dazu bewahren Sie die beschädigte Ware inkl. aller Verpackungsmaterialien separat auf bis der Zusteller die Ware abholt.
- Transportieren Sie die Ware nicht weiter. Unterlassen Sie die Verwendung der beschädigten Ware ohne Rücksprache mit uns.