

Was ist bei einem Transportschaden zu tun?

Qualitätsbewusstsein und Verantwortung hat bei Mangoldt Tradition.

Wir verpflichten uns jeden Tag zu höchsten Qualitätsstandards gegenüber unseren Kunden. Trotz größter Sorgfalt kann es leider manchmal dazu kommen, dass einwandfreie Ware beim Transport beschädigt wird.

Um größere Unannehmlichkeiten zu vermeiden, überprüfen Sie die Ware bitte immer direkt bei Anlieferung auf Transportmängel. Notieren Sie eventuelle Mängel an der Verpackung und / oder Ware unbedingt auf den Frachtpapieren.

Damit wir Ihnen im Schadensfall schnellstmöglich weiterhelfen können, informieren Sie bitte schnellstmöglich unsere Qualitätsabteilung per Mail. Denken Sie daran, folgende wichtige Unterlagen mitzusenden:

1	Vom Fahrer unterschriebene Frachtpapiere auf denen der Mangel dokumentiert wurde
2	Kopie des Lieferscheins mit genauen Informationen, welche Ware betroffen ist
3	Fotodokumentation der Beschädigungen

Üblicherweise können Ihnen zwei Formen von Transportschäden begegnen:

1 Offensichtlicher Transportschaden

Beispielsweise:

Beschädigte Verpackung, durch die Verpackungsfolie sind offensichtliche Schäden wie z.B. verbogene Teile der Ware erkennbar.

Was ist zu tun?

Bei bereits äußerlich erkennbaren Beschädigungen der Sendung öffnen Sie bitte sofort im Beisein des Zustellers die Sendung. Vergewissern Sie sich, dass kein verdeckter Transportschaden vorliegt.

Im Normalfall bestätigen Sie mit Ihrer Unterschrift nicht nur die Übernahme der Ware, sondern auch den äußerlich ordnungsgemäßen Zustand der Versand- oder Transportverpackung ohne erkennbare Mängel. Deshalb lassen Sie auf jeden Fall vom Zusteller sofort ein Schadensprotokoll aufnehmen. Bewährt haben sich zur Beweissicherung Fotografien der beschädigten Sendung und der beschädigten Artikel.

Vermerken Sie die Art des Transportschadens auf den Frachtpapieren und lassen Sie sich diese vom anliefernden Fahrer per Unterschrift bestätigen. Sollte der Fahrer dies verweigern, vermerken Sie dies unbedingt zusätzlich.

Wenn die Unterschrift auf einem Gerät mit Display erfolgt, ergänzen Sie diese möglichst deutlich mit dem Vermerk „DEFEKT“.

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.

Wir empfehlen, im Zweifelsfall die Annahme einer beschädigten Sendung abzulehnen und uns dies noch am gleichen Werktag zu melden. So vermeiden Sie, eventuelle Schäden im Nachgang im schlimmsten Fall doch selbst tragen zu müssen.

2 Versteckter Transportschaden

Beispielsweise:

Äußerlich sind keine Beschädigungen an der Verpackung erkennbar. Nach dem Entpacken weist die Ware Beschädigungen auf.

Vorgehensweise:

Dem Spediteur gegenüber wurde kein Schadensvermerk gemeldet, da die Ware als unbeschädigt angenommen wurde. Somit liegt die Beweislast gegenüber dem Spediteur zwischen Versender und Empfänger. Ein solcher Schaden muss innerhalb von maximal 7 Tagen an uns gemeldet werden.

Eine vollständige Dokumentation mit detailliertem Schadensprotokoll ist in diesem Fall unbedingt erforderlich. Denn seitens Speditionen sowie Paketdiensten und Versicherungen wird grundsätzlich davon ausgegangen, dass die Ware unbeschädigt Ihr Lager erreicht hat und der Schaden somit nicht mehr regulierbar ist.

Unser Tipp:

Achten Sie in diesem Fall auf die Lieferbedingung. Schauen Sie, ob es sich um eine „Frei Haus“ Sendung oder eine „Ab Werk“ Sendung handelt. „Frei Haus“ Sendungen werden von uns übernommen, während „Ab Werk“ von Ihnen zu vertreten ist. Falls Sie Ihrer Versicherung eine Beschädigung melden müssen, so erstellen wir Ihnen gerne einen Kostenvoranschlag.

Sollte nur ein geringer Transportschaden vorliegen, sprechen Sie uns bitte an: kleine Reparaturen können von uns oftmals in gegenseitiger Absprache außerhalb einer regulären Transportschadensabwicklung bearbeitet werden, was im Interesse aller Parteien ist.

Bei Transportschäden oder weiteren Fragen zum Thema, kontaktieren Sie uns bitte:

Abteilung Qualitätsmanagement: info@mangoldt.com