

Inhaltsverzeichnis

- 1) Allgemeines
- 2) Offener Transportschaden
- 3) Verdeckter Transportschaden
- 4) Sonstige Hinweise

Transportschäden

1. Allgemeines

Alle Artikel aus unserem Versandzentrum in Henstedt-Ulzburg werden von den Mitarbeitern der Versandabteilung geprüft und sorgfältig verpackt. Gleichwohl können in sehr seltenen Fällen Artikel einer Sendung beschädigt bei Ihnen ankommen oder sogar fehlen. Bitte prüfen Sie deshalb Ihre Lieferung bei Erhalt ganz genau:

- Ein ramponierter bzw. gestauchter Karton kann bereits auf eine mögliche Beschädigung der Ware hinweisen.
- Überprüfen Sie die Vollständigkeit der Bestellung anhand der beiliegenden Papiere, möglicherweise handelt es sich um eine Teillieferung.

Sollte offensichtlich Ware fehlen oder beschädigt sein, informieren Sie bitte unverzüglich unser Servicebüro unter 04193 / 99 18 20. Möglich ist aber auch eine E-Mail an matanovic@contra.de. Wir klären dann mit Ihnen das weitere Verfahren. Erfolgt Ihre Meldung nicht innerhalb von fünf Werktagen nach Eingang der Sendung bei Ihnen, lehnen Versicherungen es grundsätzlich ab, den Transportschaden abzuwickeln.

Bitte senden Sie beschädigte Sendungen oder Artikel nicht ohne Kontaktaufnahme mit CONTRA eigenmächtig zurück, da Sie als Absender dann den Beweis zu erbringen haben, dass die Schäden oder Fehlmengen nicht erst bei der Rücksendung aufgetreten sind. Es liegt insbesondere in Ihrem eigenem Interesse, die nachfolgend beschriebenen Verfahren zu einem

- offenen Transportschaden
- verdeckten Transportschaden

unbedingt einzuhalten.

2. Offener Transportschaden

Bei bereits äußerlich erkennbaren Beschädigungen der Sendung öffnen Sie im Beisein des Zustellers die Sendung sofort. Vergewissern Sie sich, dass kein verdeckter Transportschaden vorliegt. Prüfen Sie insbesondere, ob ein Artikel beschädigt ist oder fehlt.

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. Lassen Sie alle Schäden an der Verpackung sowie an gelieferten Artikeln genau beschreiben und lassen Sie alle fehlenden Artikel genau auflisten. Bewährt haben sich zur Beweissicherung Fotografien der beschädigten Sendung und der beschädigten Artikel. Andernfalls sind Schadenersatzansprüche aus Transportschäden ausgeschlossen. Hilfsweise können Sie natürlich die Annahme der Sendung wegen Beschädigung verweigern. Achtung: Ein Vorbehalt hinsichtlich späterer Reklamationen in Bezug auf Transportschäden oder Vollständigkeit bei äußerlich beschädigten Sendungen ist rechtlich ohne Belang.

2.1. Lieferung per Spedition

CONTRA lässt Großgeräte durch Speditionen ausliefern. Bei einem offenen Transportschaden packen Sie bitte in Gegenwart des anliefernden LKW-Fahrers die Sendung aus und lassen sich die Beschädigung auf dem Ablieferungsnachweis bzw. Lieferschein mit Datum und Uhrzeit vermerken und bescheinigen. Bewährt haben sich zur Beweissicherung Fotografien der beschädigten Sendung und der beschädigten Ware. Bitte notieren Sie

sich auch das Kennzeichen des LKW. Danach informieren Sie bitte unverzüglich unser Servicebüro unter 04193 / 99 18 20 oder unter matanovic@contra.de.

2.2. Lieferung per DHL

Wenn Sie nach einer Lieferung der DHL einen Transportschaden feststellen, besorgen Sie sich bitte auf der Webseite der DHL www.dhl.de/de/toolbar/searchresults.html?q=schadensanzeige oder einer Postfiliale oder Postagentur das Formular zur "Schadensanzeige zu einem Paket bzw. Päckchen mit Nachweis (national)" und senden eine Kopie an unser Servicebüro. Wir werden dann die weiteren Schritte veranlassen.

3. Verdeckter Transportschaden

Ein verdeckter Transportschaden liegt dann vor, wenn dieser erst nach Annahme der Sendung erkannt wird.

3.1. Lieferung per Spedition

Prüfen Sie die Ware sofort nach Erhalt. Sie müssen uns den Schaden innerhalb von fünf Werktagen nach Übernahme der Ware unserem Servicebüro unter 04193 / 99 18 20 oder unter matanovic@contra.de melden. Später entdeckte Mängel, die auf unsachgemäße Behandlung beim Transport zurückzuführen sind, werden von den Versicherungen nicht mehr anerkannt und ersetzt. Dabei beschreiben Sie den aufgetretenen Schaden möglichst exakt und bewahren Sie auf jeden Fall die Ware einschließlich der Umverpackung und Versandverpackung zur Prüfung des Transportschadens auf. Bewährt haben sich zur Beweissicherung Fotografien der beschädigten Sendung und der beschädigten Ware. CONTRA wird sich dann umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen und die weiteren Schritte veranlassen.

3.2. Lieferung per DHL

Bringen Sie das beschädigte Paket zur nächsten Postfiliale oder Postagentur einschließlich der Versandverpackung zwecks Protokollierung des Schadens durch einen dortigen Mitarbeiter. Sollten Sie die Sendung der Postfiliale oder Postagentur nicht vorstellen können, sollten Sie den Paketzusteller abpassen und diesem das Paket einschließlich Versandverpackung gegen Quittung übergeben und den Schaden durch das Frachtpostzentrum aufnehmen lassen. Bewährt haben sich zur Beweissicherung Fotografien der beschädigten Sendung und der beschädigten Ware.

4. Sonstige Hinweise

Bitte beachten Sie, dass Transporteure die Schadensübernahme häufig abzulehnen versuchen. Achten Sie bitte daher darauf, was Sie auf dem Schadensformular unterschreiben.

- Wenn die Sendung äußerlich erkennbar beschädigt war und Sie die Sendung unbeanstandet übernommen haben, wird jegliche Haftung ausgeschlossen und Sie haben den Schaden allein zu tragen.
- War die Sendung äußerlich nicht deutlich erkennbar beschädigt, wird durch Transporteure oft versucht, die Schadensbearbeitung abzulehnen. Dies wird dann mit dem Umstand begründet, dass eben wegen der äußerlich nicht erkennbaren Beschädigung kein Transportschaden vorgelegen haben kann. Damit wird indirekt unterstellt, dass in der Regel Sie die Ware beschädigt haben oder aber CONTRA absichtlich beschädigte Ware versendet hat. Suchen Sie in diesen Fällen nach Anzeichen von äußerer Gewalteinwirkung auf dem Paket wie zum Beispiel leichte Eindruckstellen und lassen Sie diese auch im Schadensprotokoll aufnehmen. Bewährt haben sich zur Beweissicherung Fotografien der beschädigten Sendung und der beschädigten Ware.
- Häufig wird auch von Mitarbeitern von Transporteuren angemerkt, dass die Produktverpackung und sonstiges Verpackungsmaterial im Inneren der Versandverpackung nicht ausreichend gewesen sein sollen. Unsere Verpackung hat sich vielfach bewährt und Transportschäden kommen bei CONTRA nur höchst selten vor. Sie sind fast ausnahmslos auf unsachgemäße Behandlung zurückzuführen. Sollten im Schadensprotokoll irgendwelche Vermerke sein, die die ordnungsgemäße Schadensbearbeitung beeinträchtigen, sollten Sie vor

Unterschriftsleistung einen Zusatzvermerk mit einer entsprechenden Gegendarstellung oder eine Ergänzung im Schadensformular niederschreiben lassen oder selbst schreiben.

- Das Verfahren zur Schadensmeldung und Schadensprotokollierung ist leider aufwändig und umständlich, jedoch erfordert die Schadensbearbeitung eine solche Handhabung. Trotz bestehender Transportversicherung versuchen Transporteure in der Mehrzahl der Fälle die Schuld auf den Versender oder den Empfänger zu verlagern, um nicht leisten zu müssen.

Stand: 18.05.2018