

Vorgehensweise bei beschädigter Lieferung

Vorgehensweise bei Transportschäden

Wenn die bestellte Ware unser Haus verlässt, geht das Risiko auf den Empfänger über. Es ist daher in Ihrem eigenen Interesse, die folgenden Hinweise im Falle eines Transportschadens zu befolgen!

Bitte achten Sie bei Entgegennahme der Ware darauf, dass die Anzahl der gelieferten Pakete mit der auf dem Lieferschein angegebenen Anzahl übereinstimmt.

Spätere Reklamationen wegen fehlender Ware beim Transporteur können nicht mehr geltend gemacht werden, da Sie den Ablieferungsnachweis unterschreiben müssen.

Wenn bei Lieferung der Ware offensichtlich eine Beschädigung vorliegt, was müssen Sie dann unternehmen?

Es gibt grundsätzlich zwei Arten von Transportschäden:

1. Offensichtlicher Transportschaden

Es wird empfohlen, bei äußerlich erkennbaren Beschädigungen der Sendung diese in Anwesenheit des Zustellers zu öffnen, um sicherzustellen, dass kein verdeckter Transportschaden vorliegt. Stellen Sie sicher, dass der Inhalt nicht beschädigt oder fehlt, indem Sie ihn sorgfältig überprüfen.

Einige Beispiele für offensichtliche Transportschäden sind: eingerissene oder stark eingedrückte Kartons, Ware, die aus der Verpackung herausragt oder beschädigte Paletten etc.

Vorgehensweise:

Bitte notieren Sie die Art der Beschädigung, beispielsweise defekte Verpackung, auf dem Frachtbrief und lassen Sie sich dies vom anliefernden Fahrer durch eine Unterschrift bestätigen. Sollte der Fahrer sich weigern zu unterschreiben, machen Sie den Vermerk dennoch unbedingt und fügen Sie hinzu: "Unterschrift des Fahrers fehlt, da verweigert".

Im Falle einer Unterschrift auf einem Displaygerät bitten wir Sie, die Unterschrift etwas kleiner zu halten und den Vermerk "DEFEKT" klar zu kennzeichnen. Der Fahrer sollte außerdem die Sendung als defekt in seiner EDV markieren.

Wenn Sie unsicher sind, ob Sie eine beschädigte Sendung annehmen sollten und befürchten, später möglicherweise selbst für Schäden aufkommen zu müssen, raten wir Ihnen, die Annahme unbesorgt abzulehnen und uns den Schaden per E-Mail an logistics@h-btechnics.com zu melden.

Wenn ein Fahrer Ihnen die Möglichkeit verweigert, die Ware mit einem Vermerk über Beschädigungen anzunehmen (er besteht darauf, dass Sie ohne Vermerk unterschreiben oder die Annahme ablehnen), sollten Sie die Annahme ablehnen und uns sofort per E-Mail an logistics@h-btechnics.com informieren.

Bitte verzichten Sie darauf, die Sendung mit dem Hinweis "unter Vorbehalt" zu akzeptieren! Dieser Hinweis hat keine rechtliche Wirksamkeit und hat im Falle von Schäden keine Auswirkungen auf Versicherungsansprüche.

In Zusammenarbeit mit unseren ausgewählten Transportunternehmen organisieren wir die Rücksendung von abgelehnten Sendungen. Darüber hinaus koordinieren wir die Rückholung beschädigter Waren in Absprache mit Ihnen.

2. Versteckter Transportschaden

In manchen Situationen kann es vorkommen, dass der äußere Zustand des Kartons oder der Palette unbeschädigt erscheint, aber die Ware nach dem Öffnen Mängel aufweist.

Da die Ware ohne Vermerk von Schäden an den Spediteur übergeben wurde, liegt die Beweislast für den Schaden zwischen dem Versender und dem Empfänger.

Es ist wichtig, dass ein solcher Schaden **unverzüglich** gemeldet wird, da ansonsten die Speditionen/Paketdienste und Versicherungen davon ausgehen, dass die Ware unbeschädigt angekommen ist und der Schaden nicht mehr regulierbar ist.

Vorgehensweise:

Zur Sicherstellung der Nachweisbarkeit von Transportschäden bitten wir Sie, die beschriebene Vorgehensweise bei der Rücksendung von Waren zu befolgen, um Ihnen den Nachweis zu ersparen, dass die Schäden nicht bei Rücksendung entstanden sind.

1. Bitte lassen Sie die Ware und Verpackung unverändert.
2. Verzichten Sie darauf, die beschädigte Ware zu verwenden.
3. Notieren Sie alle beschädigten Verpackungen oder fehlenden Artikel genau auf dem Ablieferungsnachweis und erstellen Sie eine Kopie davon.
4. Machen Sie einige Fotos des Schadens und der Verpackung fügen sie diese den Unterlagen in Kopie mit bei.
5. Informieren Sie uns unverzüglich per E-Mail unter aftersales@h-btechnics.com. Bitte beschreiben Sie den Schaden so genau wie möglich und bewahren Sie die Ware einschließlich Umverpackung und Originalkartonage auf, damit wir den Transportschaden prüfen können. Wir werden uns schnellstmöglich bei Ihnen melden und bei Bedarf die Abholung der beschädigten Ware veranlassen.

Allgemeine Informationen:

Bei kleinen Transportschäden und minimalen Reparaturen arbeiten wir oft außerhalb des regulären Transportschadenprozesses in gegenseitiger Absprache mit unseren Kunden. Falls es sich um einen Bagatellschaden handelt, bitten wir Sie, uns anzusprechen. Wir finden in der Regel eine unkomplizierte Lösung.

Eine Erstattung oder Ersatzlieferung kann erst erfolgen, sobald der Transportschaden eindeutig festgestellt wurde oder das Nachforschungsverfahren abgeschlossen ist.

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

H+B technics GmbH+Co.KG
Schiffahrter Damm 510
48157 Münster
Tel.: +49251 / 92 20 76-55
Fax: +49251 / 92 20 76 999
E-Mail: aftersales@h-btechnics.com