



## ANLEITUNG ZUR VORGEHENSWEISE BEI EINEM NICHT KONFORMEN VERSANDGUT

Ein nicht konformes Versandgut ist ein Versandgut, dessen Menge oder Qualität bei der Durchführung der Transportdienstleistung geändert wurde. Die Ermittlung der Ursachen von Unübereinstimmungen und der Rechtmäßigkeit der Ansprüche im Reklamationsverfahren ist die Aufgabe des Vertreters vom Frachtführer oder Versicherungsgeber. Um die Chancen für die Erlangung eines Schadenersatzes zu erhöhen, ist der Schaden entsprechend zu dokumentieren.

### 1. CMR/ Frachtbrief

Bei einem eingetretenen Schaden soll der Empfänger im CMR oder im Frachtbrief den entsprechenden Vermerk eintragen und natürlich darüber den Fahrer informieren, von dem dieser Frachtbrief zu unterzeichnen ist. **Es ist ein Schadensprotokoll** im Beisein eines Vertreters des Empfängers und des Fahrers zu erstellen, anschließend ist dieses Protokoll von beiden Parteien zu unterzeichnen, ggf. können die Parteien im Protokoll ihre Vermerke eintragen.

### 2. Bilddokumentation

Zur guten Praxis gehört es auch, Aufnahmen der beschädigten Ware zu machen. Nicht jedes Bild kann zur Beurteilung eines Schadens herangezogen werden. Die Bilder sollen:

- die Ware **auf dem Transportmittel, noch vor der Entladung der Ware zeigen** (und falls möglich, die Kennzeichen des Fahrzeugs umfassen). Die erst nach der Entladung gemachten Bilder können immer zum erhöhen Verdacht führen, dass der Schaden bei der Entladung oder schon im Lager des Empfängers entstanden ist!!!
- Aufnahmedatum enthalten, obwohl das keine notwendige Bedingung ist
- den allgemeinen Schadensumfang darstellen

### 3. Gutachten eines Sachverständigen

Bei Schäden an der Ware von erheblichem Wert ist die Bestellung eines Sachverständigen zur genauen Begutachtung des Schadensumfangs, des Schadenswertes und eventuellen, möglichen Ursachen der Schadensentstehung **angeraten**.

ES IST ZU BEACHTEN, DASS FÜR DIE VERLADUNG DER WARE DER VERLADER UND FÜR DIE ENTLADUNG DER WARENEMPFÄNGER VERANTWORTLICH IST. DER FAHRER HAT DAS RECHT ANZUWEISEN, WIE DIE WARE ORDNUNGSMÄSSIG AUF DEM TRANSPORTMITTEL ZU VERTEILEN IST UND ER SICHERT DANN DIE WARE Z.B. MIT SICHERHEITSGÜRTELEN, ER SOLL SICH ABER AM SELBEN VERLADUNGS- UND /ENTLADUNGSPROZESS NICHT BETEILIGEN.

ENTSPRICHT DAS TRANSPORTMITTEL NICHT DEN ANFORDERUNGEN DES VERLADERS (Z.B.: UNGEEIGNETE ABMESSUNGEN, BESCHÄDIGTE PLANE, SCHLECHTER GERUCH), DANN IST DAS DEM FRACHTFÜHRER UND SEINEM SPEDITEUR ZU MELDEN. IN KEINEM FALL DIE WARE AUF SOLCHES TRANSPORTMITTEL VERLADEN, DA DASS ZUR ENTSTEHUNG DES SCHADENS FÜHREN KANN.