

## Was tue ich, wenn eine Sendung beschädigt angeliefert wird?

### Der Karton, bzw. die Verpackung ist sichtbar beschädigt:

Bitte **melden** Sie den Schaden **sofort beim zustellenden Fahrer**. Lassen Sie den Schaden vermerken. Dies ist bei jedem Zusteller, auch bei elektronischen Zustellgeräten möglich. Unterschreiben Sie keinesfalls für den Erhalt der Ware, wenn Sie bereits sehen können, dass die Ware beschädigt sein könnte!

Sollte der Fahrer den Schaden nicht vermerken können / wollen, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Im Beisein des Fahrers den Karton öffnen und kontrollieren, ob die Ware ebenfalls beschädigt ist oder
- Die Sendung nicht annehmen. Sie wird in diesem Fall zurück transportiert.

### Von außen ist ein Schaden nicht erkennbar, aber die Ware ist beschädigt

- **Sofort nach Bekanntwerden**, spätestens **innerhalb von 7 Tagen** nach Ablieferung den Schaden bei Logiline melden

### Schadensmeldung bei Logiline

Egal, ob die Beschädigung von außen sichtbar war oder nicht – **melden** Sie als nächstes den **Schaden bei Logiline**. Dies können Sie am einfachsten per Mail an [service@logiline.de](mailto:service@logiline.de) tun. Anschließend beachten Sie bitte folgendes:

- Beschädigte Ware und Verpackung aufheben, falls ein Gutachter dies besehen möchte **Bitte die Ware und die Verpackung nicht ohne Rücksprache mit Logiline reparieren oder vernichten lassen!**
- Fotos von der beschädigten Ware und der Verpackung machen
- Folgende Dokumente bei Logiline einreichen:
  - Schadensrechnung über die entstandenen Kosten (entweder der Warenwert, oder, falls eine Reparatur möglich ist über die Reparaturkosten). Eine Schadensrechnung muss immer netto sein, da die Mehrwertsteuer nicht erstattet werden kann
  - Einkaufs- oder Verkaufsrechnung als Warenwertnachweis
  - Fotos der beschädigten Ware
  - Fotos von der Verpackung
  - Angabe, ob die Beschädigung äußerlich sichtbar war oder ob der Karton unversehrt war
  - Angabe, ob der Empfänger gegenüber dem Frachtführer den Schaden gemeldet hat

Bitte informieren Sie (soweit vorhanden) parallel Ihre hauseigene Transportversicherung über den Schaden.

### Wie geht es weiter?

Wir werden den Schaden bei dem Frachtführer einreichen und Ihre Forderungen ihm gegenüber geltend machen.

Sie bekommen von uns eine Bearbeitungs-Nr. mitgeteilt unter der die weitere Bearbeitung erfolgt.

Selbstverständlich halten wir Sie über den Fortschritt der Bearbeitung auf dem Laufenden.

### Werden meine Kosten in voller Höhe erstattet?

Wenn Ihre Sendung nicht über uns versichert war, können Sie höchstens den **gesetzlichen Haftungsbetrag** erwarten. Dieser liegt bei 2 SZR\* je Kilogramm. Dies liegt meist unter dem tatsächlichen Warenwert.

Außerdem gibt es eine Reihe von **Haftungsausschlussgründen**, aus denen der Frachtführer nichts erstatten muss. Hierzu zählen u.a.

- Reine Quittung (Annahme der Sendung, ohne den Schaden vermerken zu lassen)
- Unzureichende Verpackung
- Zu späte Meldung (Meldung erst nach 7 Tagen nach Ablieferung)

*\* SZR = Sonderziehungsrecht; eine künstliche Währungseinheit des internationalen Währungsfonds. Der tagesaktuelle Wert wird vom IWF ermittelt und veröffentlicht. Der Wert eines SZRs lag Ende 2012 bei ca. 1,18 €.*

### Wo liegt der Unterschied zwischen Haftung und Versicherung?

Die Haftung beschreibt die Verpflichtung, dem Betroffenen einen Schadenersatz zu leisten. Dieser ist gesetzlich jedoch der Höhe sowie auch dem Grunde nach beschränkt.

Kurz und knapp: Bei Transportschäden gibt es viele Haftungsausschlussgründe, und wenn doch gehaftet wird, dann wird meist nicht der volle Schadensbetrag ersetzt.

Abgesehen davon kann jede Sendung versichert werden. Die Versicherung zahlt in einem Schadensfall zumeist den vollständigen Betrag.

### Sonstiges

Bei allen Fragen zu den Themen Transportschäden, deren Bearbeitung oder die Versicherung von Sendungen können Sie sich gern unter [service@logiline.de](mailto:service@logiline.de) an uns wenden.