

Verhalten Schadenfall

An unsere Kundschaft:

Grundsätzliches zur Schadensmeldung:

Der Empfänger oder Absender einer Frachtsendung muss dem Frachtführer nach §438 Handelsgesetzbuch (HGB) einen Verlust oder eine Beschädigung des Gutes anzeigen. Bei äußerlich erkennbaren Schäden oder Fehlmengen hat dies spätestens bei Ablieferung zu geschehen, ansonsten (verdeckte Mängel) binnen sieben Tagen ab Ablieferung. Eine Überschreitung der Lieferfrist muss der Empfänger innerhalb von 21 Tagen nach Ablieferung anzeigen.

Folge einer unterlassenen Schadensanzeige:

Werden Beanstandungen hinsichtlich Menge oder Beschädigung gar nicht, nicht ausreichend oder nicht rechtzeitig vorgenommen, wird gesetzlich vermutet, dass die Ware vollständig und unbeschädigt abgeliefert wurde.

Wie erkennt man einen Schaden?

Was ist äußerlich erkennbar? Hierunter fällt alles, was ohne Öffnen der Verpackung von außen erkennbar ist. Das gilt also eindeutig für Beschädigungen, die allein wegen des Zustandes der Verpackung sichtbar sind. Erkennbar sind Beschädigungen aber auch, wenn sich durch Hören (Klirren von Paketen mit zerbrechlichem Inhalt), Tasten, Riechen (z.B. beißender Chemikaliengeruch aus verschlossenen Behältern) oder „sonstige sinnlicher Wahrnehmung“ ein Hinweis ergibt.

Die Feststellbarkeit:

Der Grundsatz lautet dabei, dass sowohl der Empfänger als auch der Frachtführer für ausreichende Kontrollmöglichkeiten sorgen müssen. Mengenabweichungen (Anzahl der Packstücke) gelten zudem als immer erkennbar.

Wann muss die Verpackung geöffnet werden?

Ein Schaden ist äußerlich nicht erkennbar (mit der Folge, dass die Verpackung zu öffnen ist), wenn eine der drei folgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- 1.) Die Verpackung ist erkennbar beschädigt (eingerrissen, eingedrückt, verschrammt oder durchnässt).
- 2.) Es liegen sonstige Anhaltspunkte für einen Schaden vor.
- 3.) Es ist wahrscheinlich, dass vorgegebenes und tatsächliches Gewicht voneinander abweichen. Nachweis durch vorhandene Wiegemöglichkeit oder praktischen Beweis (z.B. Paket mit angeblich 75kg lässt sich leicht mit einer Hand anheben). In diesem Fall sind sämtliche Pakete zu öffnen, bei denen solche Anzeichen festgestellt wurden.

Form der Mangelanzeige:

Schadensanzeige bei Ablieferung. Das Gesetz macht für die sofortige Schadenanzeige bei Ablieferung (äußerlich erkennbare Schäden) keine Formvorgaben. Die Anzeige muss „den Schaden hinreichend deutlich kennzeichnen (§438 Absatz 1 Satz 2 HGB). Die Schadensanzeige wird in schriftlicher Form unmittelbar auf dem Frachtbrief vorgenommen und von beiden Beteiligten unterschrieben.

Beispiele:

Vermerke wie „Schaden, Annahme unter Vorbehalt, angenommen vorbehaltlich nachträglicher Prüfung der Stückzahl, des Gewichts und der Beschaffenheit“ reichen auf gar keinen Fall aus.

Ausreichend hingegen ist demgegenüber zum Beispiel: „18 Geräte beschädigt/zerkratzt/ingedellt/durchnässt/Toner ausgelaufen bei XXX Geräten“.

Generell reicht zwar: „X Kartons durchnässt/beschädigt/ingedellt/gerissen/bzw. Feuchtigkeitsschäden“. In diesen Fällen müssen aber die Verpackungen geöffnet und der Schaden konkreter beschrieben werden.

Bitte beachten Sie:

Eine Schadensanzeige ist keine Haftbarhaltung. Verwechseln Sie die Schadensmeldung nicht mit der sogenannten Haftbarhaltung. Diese muss in Bezug auf den Schadenstypus und die voraussichtliche Höhe des Schadens schon wesentlich konkreter sein als eine Schadensanzeige. Um die Verjährungsfrist zu hemmen, ist hier die Schriftform, also Zustellung per Brief oder e-Brief erforderlich. E-Mail oder Fax reichen nicht.

Checkliste „Schadensmeldung“

1. Die Ware ist stets bei Eingang im Beisein des Fahrers auf Schäden und Anzahl (Fehlmengen) zu prüfen. Das gilt grundsätzlich für jedes Packstück.
2. „Prüfen“ heißt auch Tasten, Riechen und Anheben.
3. Achten Sie auf erhebliche Beschädigungen der Verpackung, wie z.B. auf das Auslaufen von Flüssigkeiten, Klirren oder merkwürdigen Geruch.
4. Bei offensichtlichem Gewichtsunterschied muss das Packstück gegebenenfalls gewogen oder geöffnet werden.
5. Ist die Ware in den Lieferpapieren stückzahlmäßig genau angegeben, muss in jedem Fall die Anzahl überprüft werden.
6. Beschreiben Sie die Art des Schadens oder der Fehlmenge konkret (z.B.: Anzahl XXX der Packstücke durchnässt, verschrammt, eingedrückt, eingerissen, XXX Kartons fehlen).
7. Bei offensichtlicher Gesamtbeschädigung reicht ein Vermerk „Sendung beschädigt“, „Sendung durchnässt“ oder Ähnliches aus.
8. Bringen Sie schriftliche Beschreibungen der Mängel auf CMR bzw. Frachtbrief, Lieferschein oder sonstigen Frachtpapieren.
9. Wird eine Schadensmeldung elektronisch eingetragen (z.B. bei Kurierdiensten)- überprüfen Sie den Text und benutzen ggf. ein zusätzliches schriftliches Formular.

MELDEN SIE SCHÄDEN UNVERZÜGLICH AN DEN SACHBEARBEITER, DER IHNEN WEITERE ANWEISUNGEN GEBEN WIRD !