

## Vorgehen im Schadenfall - Transportversicherung

### Warentransport - vom Warenempfänger zu beachten im Schadenfall

Bei Transportschäden ist es wichtig, dass bei der Abwicklung gewisse Vorgaben und gesetzliche Fristen eingehalten werden.

#### 1. Überprüfung der Waren bei Ankunft

Bei Ankunft der Waren müssen diese vom Empfänger spätestens beim Ablad auf Beschädigungen oder Verluste (an der Verpackung oder der Ware selbst) geprüft werden. Dies gilt auch für Frachtführer, welche die Ware während einer Reise zum Weitertransport übernehmen.

#### 2. Vorbehalt

Bei äusserlich erkennbaren Schäden, aber auch bei äusserlich nicht erkennbaren, aber vermuteten Schäden, ist zwingend ein Vorbehalt anzubringen (z.B. auf dem Frachtdokument, Lieferschein etc.). Dies kann auch handschriftlich erfolgen. Wichtig ist aber die Schriftlichkeit! Der Vorbehalt beinhaltet die festgestellten oder vermuteten Beschädigungen. Ein Vorbehalt ohne weitere Angaben genügt gemäss heutiger Rechtsprechung nicht. Dabei gilt es auch sogenannte **Reklamationsfristen** zu beachten.

##### 2.1. - Äusserlich erkennbare Schäden

Sofort vor Übernahme der Ware schriftlich den Vorbehalt anbringen mit konkretem Hinweis, was bemängelt wird (möglichst detailliert, erstellen Sie Fotos dazu). Der Vorbehalt muss vom Frachtführer gegengezeichnet werden.

##### 2.2. - Äusserlich nicht erkennbare (verdeckte) Schäden

Bei verdeckten Schäden gelten verschiedene Reklamationsfristen je nach Transportmittel (LKW, Bahn, Luftfracht, Seefracht, Post etc.). Weiter sind die unterschiedlichen Gesetzgebungen und Geschäftsbedingungen ja nach Land zu berücksichtigen (Inland / Ausland). In diesen Fällen beträgt die Reklamationsfrist in der Regel zwischen 3 und 8 Tage.

Ihre schriftliche Haftbarhaltung kann wie folgt verfasst werden (Beispiel):

**Haftbarhaltung Transportschaden vom xx.xx.2022 - Referenz/Frachtbrief Nr. xxx), ..... beschädigt**

*Sehr geehrte Damen und Herren*

*Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass beim obigen Transport unsere Sendung beschädigt wurde. Wir halten Sie hiermit vollumfänglich für den entstandenen Schaden haftbar, da sich dieser in Ihrer Obhut ereignet hat.*

*Voraussichtliche Schadenhöhe: CHF XXX (wenn bereits bekannt)*

*Warenwert: ...*

*Die beschädigte Ware steht für eine Schadenbesichtigung zur Verfügung. Bitte geben Sie uns innert drei Arbeitstagen Bescheid, falls Sie den Schaden besichtigen möchten. Ansonsten gehen wir davon aus, dass Sie darauf verzichten.*

Ein präzise ausgeführter Vorbehalt sowie eine korrekt ausgeführte Haftbarhaltung ermöglichen Ihrem Warenversicherer einen allfälligen Rückgriff (Regress) auf den Transporteur (z.B. Frachtführer, Spediteur, Airline, Post etc.). Sie als Versicherungsnehmer haften für jede Handlung bzw. Unterlassung, welche die Rückgriffsrechte beeinträchtigen. Es ist somit auch wichtig, dass Sie Ihren Endkunden entsprechend informieren, wenn dieser Ihnen einen Schadenfall anzeigt. Zuwiderhandlungen können zur Verweigerung oder zu Kürzungen der Versicherungsleistungen führen.

**Wichtig:**

Auch beschädigte Verpackungen dürfen nicht entsorgt werden. Diese werden für die Feststellung des Schadens und einen Regress weiter benötigt.

**3. Meldung beim Warenversicherer - benötigte Unterlagen**

Der Schaden muss nach Kenntnisnahme unverzüglich bei Ihrem Warenversicherer gemeldet werden. Für die weitere Bearbeitung benötigt der Versicherer in der Regel folgende Unterlagen / Dokumente:

1. Detaillierte Schadenaufstellung inkl. Schadenfotos (beschädigte Sache, beschädigte Verpackung etc.)
2. Lieferrechnung / Handelsrechnung / Lieferschein / Frachtpapiere / Packliste
3. Versicherungszertifikat (Original)
4. Speditions- / Transportauftrag / Vorbehalt gegenüber Frachtführer / Spediteur
5. Schadenkorrespondenz

**4. Schaden melden**

Melden Sie uns den Schadenfall umgehend:

1. Online-Portal der Arbenz + Partner AG  
[Hier](#) können Sie Ihren Schaden online melden.
2. Meldung via E-Mail  
Sie können uns das ausgefüllte und unterzeichnete [Schadenformular](#) direkt per Mail zustellen.
3. Telefonisch  
In dringenden Fällen oder bei Unklarheiten erreichen Sie uns unter: 052 724 04 04