



Vid bedömning av ansvar är klarhet och tydlighet viktiga faktorer

För att hålla en jämn och hög transportkvalitet med effektiva rutiner och en trimmad organisation skärper vi ständigt kraven på oss själva. Trots detta går det snett ibland. Här informerar vi om vilka förutsättningar som gäller för att vi ska kunna ta ansvar för ditt gods och lova en snabb och korrekt handläggning.

När Schenker tar hand om ditt gods ansvarar vi också för att det hanteras på bästa sätt. Vårt ansvar upphör inte förrän godset lämnats ut till mottagaren eller ställts till dennes förfogande på anvisad plats.

Vårt ansvar följer bestämda regler

I Schenkers verksamhet tillämpas Nordiskt Speditörförbunds Allmänna Bestämmelser, NSAB 2000. Detta är en garanti för att våra kunder alltid behandlas på ett korrekt och säkert sätt. Vårt ansvar är för närvarande försäkrat i If Skadeförsäkring AB.

Ersättningsnormer

När vi är ersättningsansvariga för en skada eller

förlust ersätter vi dig med ledning av fakturavärdet om det är fråga om handelsgoods.

Begränsningar (några exempel):

- **Inrikes:** DB SCHENKER**system** (produkterna Comfort och Special) samt DB SCHENKER**direct**, SEK 150/bruttokilo = verklig fysisk vikt.
- **Inrikes:** DB SCHENKER**parcel** SEK 50 000/leverans. DB SCHENKER**privpak** (produkterna Ombud-Standard och Ombud-Ekonomi), SEK 5 000/paket.
- **Utrikes:** DB SCHENKER**system** (produkten Comfort), DB SCHENKER**direct** och DB SCHENKER**parcel**, 8,33 SDR/bruttokilo (cirka SEK 100/kg).

Ditt ansvar som kund

I vår verksamhet ser vi alla typer av gods. En del sändningar är robusta och tål det mesta. Medan annat gods är bräckligt eller lätt fördärligt och riskerar att bli skadat. Det är därför nödvändigt att gods som avlämnas för transport är försett med ett handelsmässigt emballage som förmår skydda godset mot normala påkänningar i transportmiljön.

Till gruppen ömtåligt gods hör bland annat snickerier, vitvaror, datorutrustningar samt kyl- och värmegods. Dessa varuslag kräver i allmänhet särskild uppmärksamhet vid val av förpackning och transportsätt.

Underlåtenhet att förse godset med nödvändig förpackning, eller exempelvis att inte begära kyl- eller värmetransport för sådant gods som är känsligt för kyla eller värme, kan innebära begränsningar i rätten till ersättning för skador som direkt kan relateras till sådan orsak. För farligt gods gäller särskilda villkor.

Du måste själv agera när du tar emot ditt gods

Kontrollera godsets och förpackningens tillstånd när det lämnas ut till dig. Räkna igenom kvantiteten så att den stämmer överens med uppgifterna i fraktsedeln.

Om godset är skadat när vi lämnar ut det

Ta emot godset, men kvittera aldrig fraktsedeln utan att först göra en anmärkning på kvittensdelen. Anmärkningen behöver inte vara detaljerad, men den är nödvändig för att skadan ska kunna regleras.

Det som uppnås med anmärkningen är att du styrker att skadan inträffat när vi haft hand om godset. Vi får samtidigt möjlighet att spåra orsaken och vidta åtgärder så att den inte upprepas. Du ska också försöka begränsa skadan när detta är möjligt.

Om skadan kunnat upptäckas först vid upppackning (dold av emballage) måste du anmäla skadan till oss senast inom sju (7) arbetsdagar efter mottagandet för att den ska kunna tas upp till behandling.

Många gånger vill vi besiktiga skadan. Därför får du inte returnera, sälja eller reparera det skadade godset utan att först ha kontaktat oss. Tag därför snarast kontakt med vår skadeavdelning. När du gjort det skickar vi dig en skadeblankett som du ska fylla i och returnera till oss.

Saknas gods gör du så här

Gör anmärkning på fraktsedeln innan du kvitterar godset och kontakta Schenkers närmaste kontor. Vi gör då en eftersökning på våra terminaler och hos transportörerna. Om vi inte lyckas finna det saknade godset inom 30 dagar (utrikes 60 dagar) har du rätt att anse det som förlorat.

Skadereglering

Det är alltid du som kund som ska framställa ersättningskrav och styrka kravets storlek. Detta innebär att du normalt ska prestera följande handlingar till oss;

- Skadeanmälan
- Fraktsedel eller STE-etikett
- Handelsfaktura mellan säljare och köpare eller annan handling som styrker värdet på godset.
- Reparationsfaktura alternativt faktura för ersättningsleverans eller reservdelsfaktura.
- Eventuellt övriga handlingar som du anser har betydelse för att skadan ska bli korrekt reglerad.

Varuförsäkring

En särskilt tecknad varuförsäkring ger det bästa ekonomiska skyddet vid skada eller förlust. För din räkning kan vi teckna en varuförsäkring i If Skadeförsäkring. Du kan naturligtvis även vända dig till egen försäkringsgivare för offert.

Med ledning av informationen i stycket "Ersättningsnormer" har du möjlighet att själv avgöra behovet av varuförsäkring för just ditt godsslag. Glöm inte att fråga efter denna tilläggsjänst vid bokning av transport, om extra skydd önskas.

Övrigt

I den här trycksaken ger vi dig vägledning om hur vårt ansvar är utformat. För mer detaljerad information rekommenderar vi också att du läser ansvarsbestämmelserna.

Klarhet och tydlighet är viktiga faktorer i relationen mellan professionella parter och därför är du alltid välkommen att kontakta oss om du har några frågor.

För mer information tag kontakt med:

e-post: henrik.stahlbage@dbschenker.com
CLAIMS
Telefon 031-703 80 00