



Die Marke für mehr Sicherheit

# FAQ - Transportschäden

## Wenn die Ware per Spedition versendet wurde:

### Wie verhalte ich mich, wenn ich einen Transportschaden feststelle?

Alle Artikel werden von unserem Dienstleister geprüft und sorgfältig verpackt. Sollte trotzdem ein Artikel einmal beschädigt bei Ihnen ankommen, so lassen Sie bitte durch den Zusteller unbedingt eine Schadensbestätigungsmeldung ausstellen. Verdeckte Transportschäden müssen binnen fünf Werktagen nach Erhalt der Ware gemeldet werden. **Später gemeldete Transportschäden werden durch die Transportunternehmen nicht anerkannt.** Prüfen Sie bitte die Ware sofort nach Erhalt. Sollten Beschädigungen aufgetreten sein, füllen Sie bitte das angehängte Reklamationsformular sowie das Schadensprotokoll vollständig aus und senden es per Email an uns.

### Offensichtlich beschädigte Sendungen

Bei bereits äußerlich erkennbaren Beschädigungen der Sendung sollten Sie den Inhalt sofort im Beisein des Auslieferers auf Vollständigkeit und soweit möglich auf einwandfreie Beschaffenheit prüfen. Lassen Sie auf jeden Fall sofort ein Schadensprotokoll vom Fahrer unterschriebenes aufnehmen.

Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie nicht nur die Übernahme der Ware, sondern auch den äußerlich ordnungsgemäßen Zustand der Versandverpackung ohne erkennbare Mängel. Schadenersatzansprüche aus Transportschäden sind in diesem Fall ausgeschlossen, wenn Sie nicht sofort im Beisein des Auslieferers die Ware kontrollieren und ggf. Beschädigungen in einem vom Auslieferer auszustellenden Schadensprotokoll festhalten oder die Annahme der Sendung wegen Beschädigung verweigern.

**Bitte beachten Sie:** Ein Vorbehalt hinsichtlich späterer Reklamationen in Bezug auf Transportschäden oder Vollständigkeit bei äußerlich beschädigten Sendungen hat rechtlich keinerlei Bedeutung.

### Verdeckte Transportschäden

Prüfen Sie die Ware sofort nach Erhalt auf Beschädigungen. Auch kleinere Beschädigung an der Palette müssen auf dem Frachtbrief vermerkt werden, um evtl. versteckte Mängel als Transportschaden nachträglich anzumelden. Ohne Nachweis ist eine Gewährleistung auf Transportschäden, die nachträglich gemeldet werden, nicht möglich und der Transporteur wird diese nicht mehr anerkennen und ersetzen.

Füllen Sie bitte bei verdeckten Transportschäden das anhängende Reklamationsformular aus und senden es per mail an uns. Nach Eingang sprechen wir das weitere Vorgehen zeitnah mit Ihnen ab.

Schicken Sie die Waren auf keinen Fall eigenmächtig zurück, da Transportschäden dann nicht mehr nachweisbar

# FAQ - Transportschäden



Die Marke für mehr Sicherheit

sind und Sie als Absender den Beweis erbringen müssen, dass die Schäden nicht bei der Rücksendung aufgetreten sind, was im Zweifel schwer nachzuweisen sein wird. Daher möchten wir Sie in Ihrem eigenem Interesse dringend darum bitten, das nachfolgend beschriebene Vorgehen einzuhalten.

## **Wenn das Paket über die Deutsche Post (DHL) versendet wurde:**

Bitte laden Sie die Schadensanzeige von DHL unter <https://www.dhl.de/schadensanzeige> auf Ihren PC und füllen Sie das Formular vollständig aus. Bitte geben Sie das ausgefüllte und ausgedruckte Formular zusammen mit der beschädigten Sendung (inklusive aller vorliegenden Sendungsbestandteile) in einer Filiale der Deutschen Post oder Postbank ab. Beschädigungen bzw. Teilverluste müssen innerhalb von 7 Tagen nach Zustellung schriftlich der DHL angezeigt werden. Die Sendung wird von DHL mit der Schadensanzeige an das zuständige Paketzentrum gesandt. Dort wird der Schaden beurteilt. Nach der Beurteilung wird die Sendung mit einem Protokoll entsprechend Ihrem Wunsch an Sie oder den Absender geschickt. Als Auftraggeber der Sendung erhält der Absender vom DHL Servicecenter abschließend die Rückmeldung zur Reklamationsbearbeitung. Bitte haben Sie Verständnis, dass die Bearbeitung Ihrer Schadensanzeige ca. 14 Tage (ab Reklamationseingang) in Anspruch nehmen kann.

## **Wenn das Paket über den Deutschen Paketdienst (DPD) versendet wurde:**

Bitte informieren Sie uns umgehend und beschreiben Sie den aufgetretenen Schaden möglichst exakt. Bewahren Sie auf jeden Fall die Ware inkl. der Umverpackung und Originalkartonage zwecks Prüfung des Transportschadens auf. Wir werden uns dann sofort mit Ihnen in Verbindung setzen und ggf. die Abholung der beschädigten Ware durch DPD veranlassen.

## **Meldung eines Post-Transportschadens**

Bitte reklamieren Sie die Sendung umgehend bei der Post. Die Meldefrist für Schäden beträgt in der Regel nur 3-5 Werktage, Hierzu müssen Sie die Sendung (Inhalt und Verpackung) zu Ihrer nächstgelegenen Postfiliale mitnehmen und den Schaden aufnehmen lassen.

Wir bitten Sie zu beachten, dass die Post/Speditionsunternehmen die Schadensübernahme gerne ablehnen. Achten Sie bitte daher darauf, was Sie auf dem Schadensformular unterschreiben.

Wenn die Sendung äußerlich erkennbar beschädigt war und Sie die Sendung unbeanstandet übernommen haben, wird jegliche Haftung höchstwahrscheinlich ausgeschlossen.

War die Sendung nicht äußerlich deutlich erkennbar beschädigt, wird durch den Transportdienstleister/Post häufig versucht die Schadensbearbeitung mit der Begründung abzulehnen, dass eben wegen der äußerlich nicht erkennbaren Beschädigung kein Transportschaden vorgelegen haben kann. Damit wird indirekt unterstellt, dass in der Regel der Empfänger die Ware beschädigt hat oder aber der Versender absichtlich beschädigte Ware versendet.

Suchen Sie in diesen Fällen nach Anzeichen von äußerer Gewalteinwirkung auf dem Paket (leichte Eindruckstellen u.ä.) und lassen Sie diese auch von den Mitarbeitern der Post im Schadensprotokoll protokollieren.

Häufig wird auch von den Mitarbeitern der Post/Spedition angekreuzt, dass die Innenverpackung nicht ausreichend gewesen sein soll. Unsere Verpackung hat sich vielfach bewährt und Transportschäden kommen selten vor und sind oft auf unsachgemäße Behandlung zurückzuführen.

# FAQ - Transportschäden



Die Marke für mehr Sicherheit

Sollten auf dem Formular Vermerke sein, die die ordnungsgemäße Schadensbearbeitung beeinträchtigen, empfehlen wir vor Unterschriftsleistung einen Zusatzvermerk mit einer entsprechenden Gegendarstellung oder Ergänzung auf dem Schadensformular niederschreiben zu lassen oder selbst zu fertigen.

Dieses Vorgehen ist leider aufwendig und umständlich, jedoch erfordert die Schadensbearbeitung der Spediteure eine solche Handhabung um Ihre Ansprüche geltend zu machen.

Nähere Informationen finden Sie in unseren AGB's auf [gloria.de](http://gloria.de)



**Absender (Bei Rückfragen)**

Firma

Straße/Postfach

PLZ/Ort

Ansprechpartner

Telefon

Fax

E-Mail

Kd.-Nr.

Land

**Meldung  
Reklamation/Retoure/Transportschaden**

**GLORIA GmbH  
Diestedder Str. 39**

**D-59329 Wadersloh**

**Ansprechpartner: Frau Heiber  
Telefon: 0 25 23 / 77 - 6 222  
Fax: 0 25 23 / 77 - 255  
E-Mail: andrea.heiber@gloria.de**

Bitte das ausgefüllte Formular per E-Mail / Fax an uns zurücksenden.

**ACHTUNG!**

Bitte Geräte nur nach Aufforderung einsenden,  
sowie **j e d e r** Reklamation entsprechende Fotos beilegen.

**ACHTUNG!**

**GERÄTEDATEN:**

Nr.	Gerätetyp	Artikel-Nr.	Anzahl	Werksend- kontrolle	Kaufdatum (bitte Beleg beifügen)	Letzte Wartung am:	Durchgeführt von:
1							
2							
3							

Bitte eine genaue Fehlerbeschreibung oder einen Grund der Retoure angeben:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Bei **Transportschäden** bitte zusätzlich ausfüllen:

Wurde der Schaden bei Anlieferung dem zuständigen Transportunternehmen mitgeteilt? JA  NEIN

Anlieferung erfolgte durch: Spedition  Paketdienst

Bitte den entsprechenden Frachtbrief / Sendungsnummer mit einreichen.

**Datum / Unterschrift Kundendienst**

**Genehmigung für eine Retoure/Reklamationsrücksendung:**

- #1 Bitte senden Sie die Geräte ein: JA  NEIN
- #2 Bitte senden Sie die Geräte ein: JA  NEIN
- #3 Bitte senden Sie die Geräte ein: JA  NEIN

Bitte legen Sie das Blatt Ihrer Rücksendung bei. Wenn möglich, bitte den Original-Karton verwenden.

**Für interne Zwecke:**

Berechtigt: JA \_\_\_\_\_ NEIN \_\_\_\_\_

Kommentar: \_\_\_\_\_