



Om ditt gods skadas under vår hantering

Vi hanterar miljontals sändningar varje år enligt väl utarbetade rutiner. Tyvärr inträffar det ändå att gods vi hanterar skadas eller förloras. I det här dokumentet hittar du svar på frågor om hur du anmäler en skada, hur ansvar fördelas mellan oss som transportör och dig som kund, vilken ersättning du kan få och varför det är bra att teckna en varuförsäkring.

När DB Schenker Sverige 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 mottagarens förfogande på den adress som anges i fraktdokumentet.



Vårt ansvar följer bestämda regler

I DB Schenker Sveriges verksamhet tillämpas Nordiskt Speditörförbunds Allmänna Bestämmelser, NSAB 2015. Det är en garanti för att våra kunder alltid behandlas på ett korrekt och säkert sätt. Alla logistikföretag i Sverige följer dessa bestämmelser.

Vårt ansvar är för närvarande försäkrat i If Skadeförsäkring AB/AIG Europe Limited.



Hur bestäms ersättningsnivåerna?

När vi är ersättningsansvariga för en skada eller förlust ersätter vi dig med ledning av fakturavärdet om det är fråga om handels gods. Beroende på vilket transportmedel som används – bil, båt, järnväg eller flyg, är ansvaret för skador och förluster begränsat genom lagar och ansvarsbestämmelser (exempelvis NSAB 2015).

Ett exempel är sjötransporter där ansvaret undantas för Gemensamt haveri samt brand och grundstötningar.

Begränsningar (några exempel):

- Inrikes enl. Vägtrafiklagen DB SCHENKER*system*, DB SCHENKER*direct*, DB SCHENKER*parcel*, DB SCHENKER*parcel Ombud* SEK 150/bruttokilo = fysisk vikt
- Utrikes enl. CMR-konventionen DB SCHENKER*system* DB SCHENKER*direct* och DB SCHENKER*parcel*, 8,33 SDR/bruttokilo (cirka SEK 100/kg).

Varuförsäkring

För att garanterat få full ersättning för värdet på ditt gods om en olycka är framme bör du teckna en varuförsäkring. För fullständiga villkor och premier se separat information.



Så tecknar du en varuförsäkring

En varuförsäkring kan tecknas antingen som en prenumeration för alla dina försändelser och adderas då din faktura, eller sändning för sändning vid bokningstillfället. En varuförsäkring kan tecknas för alla inrikes- och exportsändningar betalbara i Sverige.

Några fördelar med varuförsäkring:

- Snabbare handläggning av skada.
- Försäkringsvärdet + 10 % handelsvinst ersätts. (Ingen viktbegränsning)

Ditt ansvar som kund

I vår verksamhet hanterar vi alla typer av gods. En del sändningar är robusta och tål det mesta. Medan annat gods är bräckligt eller lätt fördärligt och kan riskera att bli skadat. Det är därför nödvändigt att gods som avlämnas för transport är försett med ett handelsmässigt och produktpassat emballage som förmår skydda godset mot normala påfrestningar under hela transporten. Vätskor får inte skickas i paketsystemet utan skyddande och absorberande material.

Till gruppen ömtåligt gods hör bland annat snickerier, möbler, vitvaror, många produkter som innehåller elektronik samt kyl och värmegods. Dessa varuslag kräver i allmänhet särskild uppmärksamhet vid val av förpackning och transportsätt.

Förser du inte 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. Ersättning kan i vissa fall helt utebli.

För farligt gods gäller särskilda villkor.

Du måste själv agera när du tar emot ditt gods. Kontrollera godsets och förpackningens tillstånd genast när det lämnas ut till dig. Räkna igenom kvantiteten så att den stämmer överens med uppgifterna i fraktsedel.

Om godset är skadat när vi lämnar ut det

Ta emot godset, men kvittera aldrig i handdatorn (HDT) eller på fraktsedeln, utan att först göra en anmärkning om skada. 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 felkällan och vidta åtgärder så att skada inte upprepas.

Du ska också försöka begränsa skadan när det är möjligt.



Många gånger vill vi besiktiga skadan. Därför får du inte returnera, sälja, vidarebefordra eller reparera det skadade godset utan att först ha kontaktat oss.

Skadecenter

Telefon: 036-18 32 40

E-post: skadecenter@dbschenker.com

Eller använd skadeblanketten på vår hemsida

www.dbschenker.se

Dold skada

Om skadan kunnat upptäckas först vid uppäckning (dold av emballage) eller du hämtat ett paket hos ett av våra ombud måste du anmäla skadan till oss senast inom sju kalender dygn, räknat från utlämnandet av godset. För flyg, järnväg- och sjötransporter gäller särskilda tider för reklamation. Hur bestäms ersättningsnivåerna?

Anmälan av skador och skadereglering

Det är alltid du som kund som ska framställa ersättningskrav och styrka kravets storlek. Reklamation av skada görs via formulär på Schenkers hemsida, sök på "reklamation".

Fyll i alla fält i formuläret med erforderlig information och bifoga:

- Foton på skada och emballage
- Eventuell reparationsfaktura eller reservdelsfaktura
- Eventuell fraktsedel med notering om skada
- Övriga handlingar som du anser har betydelse för att skadan ska bli korrekt reglerad
- Handelsfaktura mellan säljare och köpare eller annan handling, kvitto etc, som styrker värdet på godset under transport. Vid auktion är auktionspriset gällande värde.

OBS Anmälan kan kompletteras med bilder och bilagor i senare skede.



Om du saknar gods

Gör anmärkning i handdatorn (HDT) eller på fraktsedeln om saknat gods innan du kvitterar godset. Kontakta även kundservice på ditt närmaste DB Schenker kontor via vår hemsida för att anmäla avvikelser.

Vi gör då en eftersökning på våra terminaler och hos transportörerna. Om vi inte lyckas finna det saknade godset inom 30 dagar vid inrikes vägtransport (övriga transportsätt 60 dagar) har du därefter rätt att anse det som förlorat. Efter avslutad sökning utan resultat kontaktar vi dig för att kunna ersätta förlusten.

Dröjsmål

Om du bokat och betalat extra för någon av våra produkter med tidsgaranti kan du vara berättigad till dröjsmålsersättning, max 5000 kr inklusive fraktkostnad. Anmäl dröjsmålet till kundservice på ditt närmaste DB Schenkerkontor via vår hemsida.

Övrigt

I det här dokumentet ger vi dig vägledning om hur vårt ansvar är utformat. För mer detaljerad information rekommenderar vi att du läser DB Schenkers Transportvillkor. 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

Skadecenter

Telefon: 036-18 32 40

E-post: skadecenter@dbschenker.com

Eller använd skadeblanketten på vår hemsida

www.dbschenker.se