

Verfahren zur Abwicklung von Reklamationen bei Transportdienstleistungen

Die Reklamationen werden in folgenden Fällen erstellt:

- I) Lieferverzug
- II) Mängel oder Beschädigung der Ware
 - a) offene Mängel (Mängel oder Beschädigungen, die bei der Warenannahme sichtbar sind)
 - b) versteckte Mängel (Mängel oder Beschädigungen, die bei der Warenannahme nicht sichtbar sind, z.B. nasse

I	LIEFERVERZUG	2
	1. DER INTERNATIONALE STRASSENGÜTERVERKEHR	2
	2. DER INLÄNDISCHE STRASSENGÜTERVERKEHR	2
IIa	MANGEL ODER BESCHÄDIGUNG DER WARE – EIN OFFENER MANGEL	2
	1. DER INTERNATIONALE STRASSENGÜTERVERKEHR	2
	2. TRANSPORT ROUTIER NATIONAL	3
IIb	MANGEL ODER BESCHÄDIGUNG DER WARE – EIN VERSTECKTER MANGEL	3
	1. DER INTERNATIONALE STRASSENGÜTERVERKEHR	3
	2. DER INLÄNDISCHE STRASSENGÜTERVERKEHR	4

I

Lieferverzug

1. DER INTERNATIONALE STRASSENGÜTERVERKEHR

- Reklamationsfristen (beim Beförderer): so schnell wie möglich, aber nicht später als 21 Tagen nach Lieferung
- Erforderliche Unterlagen: die Reklamation muß in schriftlicher Form und durch eine berechtigte Person unterzeichnet sowie per Post oder per E-Mail (mit einer elektronischen Signatur) geschickt werden; der/die Reklamierende muß den infolge des Lieferverzugs entstandenen Schaden nachweisen.
- Rechtsgrundlage: das Übereinkommen über den Beförderungsvertrag im Internationalen Straßengüterverkehr (CMR), Genf, 1956

2. DER INLÄNDISCHE STRASSENGÜTERVERKEHR

- Reklamationsfristen (beim Beförderer): so schnell wie möglich, aber nicht später als 2 Monaten nach Lieferung
- Erforderliche Unterlagen: die Reklamation muß in schriftlicher Form und durch eine berechtigte Person unterzeichnet sowie per Post oder per E-Mail (mit einer elektronischen Signatur) geschickt werden; der/die Reklamierende muß den infolge des Lieferverzugs entstandenen Schaden nachweisen
- Rechtsgrundlage: das Beförderungsgesetz, Dz. U. - poln. Gesetzblatt - von 1984, Nr. 53.

IIa

Mangel oder Beschädigung der Ware – ein offener Mangel

1. DER INTERNATIONALE STRASSENGÜTERVERKEHR

- Reklamationsfristen (beim Beförderer): unverzüglich bei der Warenannahme
- Erforderliche Unterlagen:
 - a) eintrag in den Lieferschein über den Zustand der Ware und die Art der Beschädigung, z.B. 2 von 33 Paletten schräg und mit beschädigter Folie
 - b) das Protokoll über den Zustand der Ware sowie die Umstände, wodurch der Schaden entstanden ist; das Protokoll ist vom Fahrer und Empfänger der Ware zu unterzeichnen (bei Abwesenheit des Fahrers während der Erstellung des Protokolls oder bei Verweigerung der Unterzeichnung des Protokolls durch den Fahrer muß der Empfänger mindestens 2 unabhängige Zeugen oder einen Sachverständigen hinzuziehen, die das Protokoll unterzeichnen).
 - c) eine Fotodokumentation – die Fotos sollen eindeutig und unbestreitbar sein, sowohl das Innere des Transportmittels, auf dem es möglicherweise zur Beschädigung der Ware gekommen ist

(sichtbare Kennzeichen des Fahrzeugs), als auch die Ware selbst vor der Entladung auf dem Transportmittel darstellen;

- documents requis :
 - a) mention dans la lettre de voiture concernant l'état de la marchandise et le type de dommage, par exemple 2 palettes de 33 inclinées avec feuille endommagée
 - b) procès-verbal sur la condition de la marchandise et les circonstances du dommage ; il doit être signé par le conducteur et le destinataire de la marchandise (dans le cas où le conducteur est absent lors de la préparation du procès-verbal ou il refuse de signer le procès-verbal, le destinataire doit obtenir les signatures des « témoins », ceci-dit d'au moins 2 personnes indépendantes ou d'un expert)
 - c) documentation photographique – les photos doivent documenter incontestablement le moyen de transport sur lequel le dommage de la marchandise est survenu (plaque d'immatriculation du véhicule bien visible) et la marchandise toujours sur le moyen de transport ;;
- Rechtsgrundlage: das Übereinkommen über den Beförderungsvertrag im Internationalen Straßengüterverkehr (CMR), Genf, 1956

2. TRANSPORT ROUTIER NATIONAL

- Reklamationsfristen (beim Beförderer): unverzüglich bei der Warenannahme
- Erforderliche Unterlagen:
 - a) meintrag in den Lieferschein über den Zustand der Ware und die Art der Beschädigung, z.B. 2 von 33 Paletten schräg mit beschädigter Folie
 - b) das Protokoll über den Zustand der Ware sowie die Umstände, wodurch der Schaden entstanden ist; das Protokoll ist vom Fahrer und Empfänger der Ware zu unterzeichnen (bei Abwesenheit des Fahrers während der Erstellung des Protokolls oder bei Verweigerung der Unterzeichnung des Protokolls durch den Fahrer muß der Empfänger mindestens 2 unabhängige Zeugen oder einen Sachverständigen hinzuziehen, die das Protokoll unterzeichnen).
 - c) eine Fotodokumentation – die Fotos sollen eindeutig und unbestreitbar sowohl das Innere des Transportmittels, auf dem es möglicherweise zur Beschädigung der Ware gekommen ist (sichtbare Kennzeichen des Fahrzeugs), als auch die Ware selbst vor der Entladung auf dem Transportmittel darstellen;
- Rechtsgrundlage: das polnische Beförderungsgesetz, Dz. U. - poln. Gesetzblatt - von 1984, Nr. 53.

IIb

Mangel oder Beschädigung der Ware – ein versteckter Mangel

1. DER INTERNATIONALE STRASSENGÜTERVERKEHR

- Reklamationsfristen (beim Beförderer): so schnell wie möglich, aber nicht später als 7 Tagen nach Lieferung der Ware

- Erforderliche Unterlagen:
 - a)** das Protokoll über den Zustand der Ware und die Umstände der Schadensentstehung
 - b)** die Fotodokumentation
- Rechtsgrundlage: das Übereinkommen über den Beförderungsvertrag im Internationalen Straßengüterverkehr (CMR), Genf, 1956

2. DER INLÄNDISCHE STRASSENGÜTERVERKEHR

- Reklamationsfristen (beim Beförderer): so schnell wie möglich, aber nicht später als 7 Tagen nach Lieferung der Ware
- Erforderliche Unterlagen:
 - a)** das Protokoll über den Zustand der Ware und die Umstände der Schadensentstehung
 - b)** die Fotodokumentation
- Rechtsgrundlage: das polnische Beförderungsgesetz, Dz. U. - poln. Gesetzblatt - von 1984, Nr. 53.