



Quad[®]

**VERFAHREN ZUR
ABWICKLUNG**
von Reklamationen bei
Transportdienstleistungen



03.2024

Inhalts

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	3
1. Der internationale Straßengüterverkehr	3
2. Der inländische Straßengüterverkehr	3
Ila. Mangel oder Beschädigung der Ware – ein offener Mangel	3
1. Der internationale Straßengüterverkehr	3
2. Der inländische Straßengüterverkehr	4
Ilb. Mangel oder Beschädigung der Ware – ein versteckter Mangel	4
1. Der internationale Straßengüterverkehr	4
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;
- **Rechtsgrundlage:** das Übereinkommen über den Beförderungsvertrag im Internationalen Straßengüterverkehr (CMR), Genf, 1956

2. Der inländische Straßengüterverkehr

- **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 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.

