



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 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. Detta är en garanti för att våra kunder alltid behandlas på ett korrekt och säkert sätt. Vårt ansvar är för närvarande försäkrat i försäkringsbolaget AIG.

Ersättningsnormer

När vi är ersättningsansvariga för en skada eller förlust ersätter vi dig med ledning av fakturavärdet om det är fråga om handelsgoods. Beroende på vilket transportmedel som används – bil, båt, järnväg eller flyg, är ansvaret för skador och förluster begränsat genom lagar och ansvarsbestämmelser (t ex NSAB 2015). Ett exempel är sjötransporter där ansvaret undantas för Gemen-samt haveri samt brand och grundstötningar.

Begränsningar (några exempel):

Landtransport

■ Inrikes enl. Vägtrafiklagen:

DB SCHENKER^{system} (produkterna Comfort och Special) samt DB SCHENKER^{direct}, SEK 150/bruttokilo = verklig fysisk vikt.

■ Inrikes paket DB SCHENKER^{parcel}

SEK 50 000/leverans. DB SCHENKER^{privpak} (produkterna Ombud-Standard och Ombud-Ekonomi), SEK 5 000/paket.

■ Utrikes enl. CMR konventionen:

DB SCHENKER^{system} (produkten Comfort), DB SCHENKER^{direct} och DB SCHENKER^{parcel}, 8,33 SDR/bruttokilo (cirka SEK 83/kg).

Järnvägstransport

■ Inrikes enl. Järnvägstrafiklagen:

DB SCHENKER^{railog}, SEK 150/bruttokilo

■ Utrikes enl. CIM: DB SCHENKER^{railog},

17 SDR/bruttokilo (cirka 170 kr)

Sjötransport: enl. Haag-Visby:

DB SCHENKER^{ocean} 667 SDR/kolli eller 2 SDR/bruttokilo (ca SEK 20/kg).

Flygtransport enl. Montrealkonventionen:

DB SCHENKER^{sky} 19 SDR/bruttokilo (cirka SEK 190/kg).

Varuförsäkring

En särskilt tecknad varuförsäkring ger det bästa ekonomiska skyddet vid skada eller förlust. Försäkringen är ett relativt billigt sätt att skydda värdet på sina varor under transport och lagring. Vi rekommenderar alla transportkunder att teckna en separat varuförsäkring.

För din räkning kan vi förmedla en varuförsäkring genom vårt försäkringsbolag AIG. 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 tilläggstjänst vid bokning av transport, om extra skydd önskas.

Delat ansvar

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 kan riskera att bli skadat. Det är därför nödvändigt att gods som avlämnas för transport är försett med ett handelsmässigt och produktanpassat emballage som förmår skydda godset mot normala påkänningar under hela transporten.

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.

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. 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 fraktsedeln, B/L, AWB eller dylik handling utan att först göra en anmärkning på kvittensdelen.

Anmärkningen behöver inte vara detaljerad, men den är nödvändig för att skadan ska kunna regleras.

Om gods ankommer synligt skadat vid järnvägstransport, ska du underrätta den operatör som ansvarar för sista transportssträckan om skadan innan vagnen lossas. Gör alltid en visuell besiktning vid mottagandet av en järnvägsvagn. Eventuella synliga skador på vagnen ska omgående meddelas till DB Schenker Rail.

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 detta är möjligt.

Om skadan kunnat upptäckas först vid upppackning (dold av emballage) måste du anmäla skadan till oss senast inom sju (7) dagar vid landtransport, utan oskäligt uppehåll/inom 24 timmar vid järnvägstransport, inom tre (3) dagar vid sjötransport och inom fjorton (14) dagar vid flygtransport (helgdagar undantagna) efter mottagandet för att den ska kunna tas upp till behandling.

Många gånger vill vi besiktiga skadan. Därför får du inte returnera, sälja, vidarebefordra eller reparera det skadade godset utan att först ha kontaktat oss. Tag därför snarast kontakt med nedan DB Schenker kontor:

Vid landtransport:

Skadecenter:

Telefon 036-18 32 40

E-post: skadecenter@dbschenker.com

Eller använd skadeblanketten på vår hemsida www.dbschenker.se

Vid järnvägstransport:

Schenker AB, Rail

Telefon 040-669 55 00

Vid sjö- och flygtransport:

Schenker AB, Division Air & Ocean

Bokningskontor:

Göteborg 031-337 04 00

Malmö 040-671 37 00

Stockholm 08-772 35 00

Saknas gods gör du så här

Gör anmärkning på fraktsedeln, B/L, AWB eller dylik handling innan du kvitterar godset och kontakta DB Schenkers närmaste kontor 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 (övrige transportsätt 60 dagar) har du därefter 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
- Dokumentation av skadan dvs. "skaderapport" (TA vid järnvägstransport).
- Fraktsedel, B/L eller AWB
- 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.

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 DB Schenkers Transportvillkor och NSAB 2015.

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