

## Klachtenprocedure bij schade aan goederen:

Met een ondertekende vrachtbrief toont de verlader aan dat hij de goederen heeft geleverd aan de vervoerder. De vervoerder kan op zijn beurt met de vrachtbrief die is ondertekend door de geadresseerde, aantonen dat hij de goederen heeft geleverd.

### *Traject verlader - vervoerder*

- Controle door vervoerder (CMR) bij buitenlandse zendingen

Volgens de CMR moet de vervoerder bij ontvangst van de goederen de volgende punten controleren:

- aantal colli
- merken en nummers van de colli
- uiterlijke staat van de goederen
- uiterlijke staat van de verpakking van de goederen

Als goederen niet in goede staat verkeren, moet de vervoerder dat gemotiveerd op de vrachtbrief vermelden. Heeft de vervoerder geen redelijke middelen om dit te kunnen controleren, dan moet hij dat met de redenen noteren op de vrachtbrief. Deze bezwaren zijn niet bindend voor de afzender, tenzij hij op de vrachtbrief aangeeft daarmee akkoord te gaan.

Als de vervoerder geen opmerking op de vrachtbrief heeft gemaakt, wordt aangenomen dat goederen in uiterlijk goede staat verkeerden. De vervoerder heeft wel het recht om het tegendeel te bewijzen.

- Controle door vervoerder (AVC) bij binnenlandse zendingen

In de Algemene Vervoercondities 2002 is vastgelegd dat de vervoerder bij ontvangst van goederen moet controleren:

- aantal goederen
- uiterlijke staat van de goederen
- uiterlijke staat van de verpakking van de goederen

De vervoerder is verplicht in geval van afwijking van bovenstaande aantekening te maken op de vrachtbrief. Deze verplichting bestaat niet wanneer naar het oordeel van de vervoerder het vervoer daardoor aanmerkelijk zou worden vertraagd.

De vrachtbrief levert bewijs, behoudens tegenbewijs, van de voorwaarden der vervoerovereenkomst en de partijen bij de vervoerovereenkomst, van de inontvangstneming van de zaken en hun verpakking in uiterlijk goede staat, van het gewicht en van het aantal zaken. Indien de vervoerder geen redelijke middelen ter beschikking staan om de juistheid van vermeldingen te controleren, levert de vrachtbrief geen bewijs van die vermeldingen.

### **Traject vervoerder - geadresseerde:**

De geadresseerde moet een voorbehoud op de vrachtbrief of ritlijst maken als de goederen met uiterlijk zichtbare schade of verlies worden afgeleverd. Anders wordt aangenomen dat de vervoerder de goederen heeft afgeleverd in de staat waarin hij ze heeft ontvangen.

Wanneer de schade of het verlies niet uiterlijk waarneembaar is, moet de geadresseerde dit binnen één week na ontvangst van de zending direct of via haar verlader schriftelijk aan de vervoerder kenbaar maken.

### **Schadeafhandeling**

Een schade handelen wij (financieel) af met de verlader en niet met de geadresseerde.

Op het moment van een schademelding door de geadresseerde dient de verlader een schadedossier aan te leveren bij de vervoerder. Dit schadedossier bestaat uit:

- Datum, tijdstip en plaats schade
- Aantal beschadigde eenheden
- Gewicht per beschadigde eenheid
- Foto's van de schade
- Inkoopwaarde per eenheid
- Documentatie ter bevestiging van inkoopwaarde
- Documentatie ter bevestiging van inontvangstneming van de zaken en hun verpakking in uiterlijk goede staat, van het gewicht en van het aantal zaken door vervoerder bij verlader

Deze informatie ontvangen wij graag op [schademelding@heuvellogistiek.nl](mailto:schademelding@heuvellogistiek.nl).

Als de vervoerder ook beschikt over documentatie en deze is verschillend met de informatie uit het schadedossier, dan is de informatie van de vervoerder leidend.

### **Schadevergoeding**

Een eventuele schadevergoeding die de vervoerder is verschuldigd, is beperkt tot een bedrag van EUR 3,40 per kilogram beschadigd gewicht voor AVC zendingen en EUR 10,80 voor CMR zendingen. Voor andere schade ten gevolge van verlies van of schade aan de zaken, zoals gevolgschade, bedrijfsstilstand of immateriële schade, is de vervoerder uit hoofde van de vervoervereenkomst niet aansprakelijk.

De kosten van een extra transportopdracht als gevolg van een schade worden niet in rekening gebracht.

### **Schadebeoordeling**

De vervoerder beoordeelt op basis van het schadedossier haar aansprakelijkheid. Indien blijkt dat de goederen en hun verpakking niet in uiterlijk goede staat door de vervoerder zijn geleverd bij geadresseerde én blijkt dat de goederen en hun verpakking wel in uiterlijk goede staat zijn ontvangen door de vervoerder bij de verlader, zal de vervoerder overgaan tot vergoeding.

### **Goederentransportverzekering**

Om problemen met aansprakelijkheid en waardeverlies te voorkomen, raden wij de verlader aan om lading te verzekeren. Bij incidenten en conflicten met vervoerders neemt de verzekeraar de regie over en wordt de verlader schadeloos gesteld. U moet zelf een inventarisatie maken of de lading de moeite en/of de kosten waard is om te verzekeren.