

Reklamationsbehandling i Carelog Freight Service A/S

Hos Carelog Freight Service A/S (herefter Carelog) ønsker vi en korrekt og effektiv reklamationsbehandling. Vi tilstræber derfor, at medarbejdere og kunder er oplyst om gældende forhold, hvorved reklamationsager kan afsluttes hurtigt og professionelt.

Generel procedure for reklamationsbehandling:

Så snart en skade konstateres skal Carelog, eller repræsentanten på destinationen (for kontaktdetaljer: se nederst på Bill of Lading), underrettes. Samtidig skal lastning/losning af godset indstilles. På baggrund af reklamationens omfang og karakter, herunder en rimelig skadesvurdering fra skadelidte, skal transportens aktivt involverede parter have en fair chance for at vurdere om en besigtigelse er nødvendig inden lastning/losning af godset kan afsluttes. Det er vores mål at sikre stillingtagen til nødvendigheden af besigtigelse inden for 2 timer. Såfremt det vurderes at en besigtigelse er unødvendig, kan lastning/losning fortsætte.

Samtidig gør vi venligst opmærksom på, at transportkøber også skal rette ethvert krav til sit transportforsikringselskab – hvis der er tegnet transportforsikring. Carelog tilsikrer ansvarlighed af de relevante parter i sagen og fremsender omgående information til disse.

Værdiansættelsen af gods sker på det tidspunkt, hvor skaden konstateres. Godsets værdi skal fastsættes efter markedsprisen – eller i mangel heraf efter den sædvanlige værdi af gods af samme art og kvalitet.

Alle reklamationer fremsendes til Carelog, og/eller repræsentanten på destinationen, per e-mail el. brev, indeholdende følgende:

- Udførlig beskrivelse af reklamationen samt vurdering af skadesårsagen
- Kopi af handelsfaktura og pakkeliste
- HAWB eller HB/L
- Fragtbrev med kvittering – hvis udstedt
- Billeder af det skadede gods
- Billeder af containeren hvor containernummeret er synligt
- Detaljeret oplysning om erstatningskrav samt kalkulationen
- Survey report, såfremt survey er foretaget

Carelog kan med denne dokumentation sikre effektiv reklamationsbehandling. I tilfælde af utilstrækkelig dokumentation er der i praksis intet bevis for underleverandørers erstatningsansvar, der derved kan frasiges. Under følgende omstændigheder afvises reklamationer:

- Forsikredes forsætlige medvirken til forsikringsbegivenheden
- Varernes egen beskaffenhed er årsagen til reklamationen
- U hensigtsmæssig eller mangelfuld stuvning og pakning udført af afsender
- U hensigtsmæssig eller mangelfuld læsning og losning udført af afsender/modtager
- Uegnet eller mangelfuld emballering
- Der kan henvises til force majeure, krig, strejke eller andre indgreb
- Udefrakommende prisstigninger, valutaændringer eller oliereguleringer
- Erstatning for driftstab, tabt indtjening, omkostninger til ventetider, ekstra håndtering, mistet markedsandel og andet indirekte tab erstattes ikke

Transportøransvar ved skade og manko:

Carelog har - i overensstemmelse med vore generelle forretningsbetingelser - en speditøransvarsforsikring, der omfatter ansvar under de relevante transportjuridiske konventioner. Aftalegrundlaget mellem Carelog og transportkøber tager udgangspunkt i NSAB 2000, som anvendes, såfremt luftfartsloven, søloven eller CMR loven ikke finder anvendelse.

Nedenfor er anført væsentlige ansvarsbegrænsninger og tidsfrister; beløb er anført i SDR. Ved SDR forstås den i Sølovens §505 omtalte regneenhed, Special Drawing Rights. SDR omregnes til dansk mønt efter kursen den dag, hvor skaden konstateres.

Ansvarsbegrænsning ved skade opstået på søfragt (i.h.t. Bill of Lading)

Erstatning kan ikke overstige 666,67 SDR for hvert kolli eller anden enhed af godset, eller SDR 2,00 pr. kilo bruttovægt af det gods, som er beskadiget, afhængig af, hvad der giver det største beløb. For så vidt angår containere eller anden lignende transportenhed med indhold, kan erstatning ikke overstige 10.000 SDR.

Regler:	Søloven
Forældelse:	1 år fra udleveringsdato (jf. fragtbrev) / aftalte udleveringsdato
Reklamationsfrist:	Synlig skade, straks; usynlig skade, 3 dage (fra udleveringsdatoen)
Overskridelse af frist:	Medfører at bevisbyrden vendes, således det er skadelidte der skal bevise at skaden er opstået i transportørens varetægt

Ansvarsbegrænsning ved skade opstået på luftfragt (i.h.t. Airway Bill)

Ansaret på lufttransport er begrænset til 19,00 SDR pr. kg. gods.

Regler:	Luftfartsloven
Forældelse:	2 år
Reklamationsfrist:	Synlig skade, straks; usynlig skade, 14 dage
Overskridelse af frist:	Medfører rettighedstab

Ansvarsbegrænsning ved skade opstået på biltransport* (i.h.t. CMR fragtbrev)

Ansaret på landevejstransport er begrænset til 8,33 SDR pr. kg. gods.

Regler:	CMR loven (*såfremt transporten er omfattet af CMR-loven)
Forældelse:	1 år (3 år ved grov uagtsomhed / forsæt)
Reklamationsfrist:	Synlig skade, straks; usynlig skade, 7 dage
Overskridelse af frist:	Medfører rettighedstab såfremt modtager og fragtfører har gennemgået godset sammen ved levering. I modsat fald vendes bevisbyrden således det er skadelidte, der skal bevise at skaden er opstået i transportørens varetægt.

Ansvarsbegrænsning ved skade i.h.t. NSAB 2000

Vort ansvar for bortkomst, forringelse eller beskadigelse af gods begrænses til SDR 8,33 pr. kg. gods og for forsinkelse maksimalt fragtbeløbet, maksimalt SDR 50.000 for hver ordre.

Regler:	Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser (NSAB 2000)
Forældelse:	1 år
Reklamationsfrist:	Synlig skade, straks; usynlig skade, 7 dage
Overskridelse af frist:	Medfører at bevisbyrden vendes, således det er skadelidte der skal bevise at skaden er opstået i transportørens varetægt.

Transportøransvar ved forsinkelse:

Ordet forsinkelse har en anden betydning i transportretten, end i den gængse sproglige forståelse. I transportretlig forstand sondres der ikke mellem væsentlig og uvæsentlig forsinkelse. Så snart gods er forsinket, ifalder transportøren erstatningsansvar (såfremt der fra kundens side i praksis er lidt et tab). Forsinkelse kan som udgangspunkt indtræde på to måder:

1/ Såfremt der er afgivet et terminsløfte, vil der foreligge forsinkelse blot godset ankommer 1 minut senere end det angivne tidspunkt. I den forbindelse skal det understreges at en ETA ikke er en terminstransport.

2/ Hvis der ikke er afgivet et terminsløfte, vil der foreligge forsinkelse såfremt godset ikke kommer frem inden rimelig tid, hvilket er en subjektiv vurdering. Således er gods, i transportretlig forstand, ikke forsinket ved senere ankomst end det er angivet i en ETA.

Ansvarsbegrænsning ved forsinkelse opstået på søfragt (i.h.t. Bill of Lading)

Ansvar for forsinkelse i henhold til Søloven er begrænset til 2 ½ gange fragten for det forsinkede gods, dog er ansvaret maksimalt den samlede fragt ifølge fragtaftalen.

Regler:	Søloven
Forældelse:	1 år fra udleveringsdato (jf. fragtbrev) / aftalte udleveringsdato
Reklamationsfrist:	60 dage fra udleveringsdato
Overskridelse af frist:	Medfører rettighedstab

Ansvarsbegrænsning ved forsinkelse opstået på luftfragt (i.h.t. Airway Bill)

Ansvar for forsinkelse i henhold til Luftfartsloven er begrænset til 19,00 SDR pr. kg.

Regler:	Luftfartsloven
Forældelse:	2 år fra ankomstdato
Reklamationsfrist:	21 dage fra den dato, hvor godset blev stillet til modtagers rådighed
Overskridelse af frist:	Medfører rettighedstab

Ansvarsbegrænsning ved forsinkelse opstået på biltransport* (i.h.t. CMR fragtbrev)

Ansvar for forsinkelse på landevejstransport (omfattet af CMR-loven) er begrænset til 1 gange fragten.

Regler:	CMR loven (*såfremt transporten er omfattet af CMR-loven)
Forældelse:	1 år fra leveringsdato
Reklamationsfrist:	21 dage fra den dato, hvor godset blev stillet til modtagers rådighed
Overskridelse af frist:	Medfører rettighedstab

Ansvarsbegrænsning ved forsinkelse i.h.t. NSAB 2000

Ansvar for forsinkelse er begrænset til 1 gange fragten.

Regler:	Nordisk Speditørforbunds Almindelige Bestemmelser (NSAB 2000)
Forældelse:	1 år
Reklamationsfrist:	14 dage
Overskridelse af frist:	Medfører rettighedstab