

## Vorgehen bei Schäden am Transportgut.

### Merkblatt

Gültig ab 01.01.2023

---

SBB Cargo setzt alles daran, Schadenfälle zu vermeiden. Stellen Sie trotzdem eine Unregelmässigkeit im Eingang fest, bitten wir Sie, gemäss diesem Merkblatt vorzugehen. Dadurch kann SBB Cargo einen Schadenfall rasch behandeln.

### Übersicht / Inhalt

---

1	Vorgehen bei der Feststellung eines Schadens am Transportgut.	2
2	Wer kann eine Tatbestandsaufnahme verlangen?	2
3	Rechtliche Grundlagen.	2
4	Für welche Fälle übernimmt SBB Cargo keine Haftung?	2
5	Tipps.	3

### Ihre Ansprechstellen:

---

Schadenanmeldung, operative Fragen,  
Verladeberatung

SBB Cargo AG  
Tel. 0800 707 100 (Taste 1)

Schadenforderung, finanzielle Erledigung

SBB Schadenzentrum  
Mail: [schadenzentrum@sbb.ch](mailto:schadenzentrum@sbb.ch)  
Tel. +41 51 227 11 30

Rechnungsadresse für Schadensforderungen

SBB AG  
Schadenzentrum  
Poststrasse 6  
3000 Bern 65  
Schweiz

Referenz: Die Sendungs- und Wagennummer,  
soweit bekannt die Schadennummer.

---

---

## 1 Vorgehen bei der Feststellung eines Schadens am Transportgut.

---

- 1.1 Unmittelbar bei Übernahme einer Sendung hat der Empfänger zu prüfen, ob die Ware vollständig und unbeschädigt angekommen ist.
- 1.2 Entdeckt der Empfänger einen Schaden, hat er diesen sofort dem anwesenden Cargo Team oder via Hotline 0800 707 100 – Taste 1 anzumelden.
- 1.3 SBB Cargo bietet einen Technischen Kontrolleur (TKC) auf, der den Schaden begutachtet und eine Tatbestandsaufnahme (TA) erstellt (Art. 42 § 1 CIM).
- 1.4 Der Wagen darf nicht entladen werden, bevor der Schaden durch den TKC aufgenommen wurde. Muss die Ware wegen drohendem Verderb sofort ausgeladen werden, ist der Schaden vor dem Entlad mit Fotos zu dokumentieren.
- 1.5 Die Erstellung einer TA kann auch nachträglich verlangt werden. Dann wird auf der TA vermerkt, dass der Schaden nicht bei der Übernahme entdeckt wurde und der Kunde hat zu beweisen, dass der Schaden beim Transport entstanden ist.
- 1.6 Anerkennt der Berechtigte die Feststellungen in der TA nicht, kann er den Beizug eines Sachverständigen verlangen (Art. 42 § 3 CIM). Verweigert der Empfänger die Annahme des Gutes, hat er dies dem Cargo-Team oder via Hotline 0800 707 100 – Taste 1 mitzuteilen. SBB Cargo transportiert die Sendung dann zurück zum Absender.

---

## 2 Wer kann eine Tatbestandsaufnahme verlangen?

---

- 2.1 Der Verfügungsberechtigte kann die Erstellung einer TA verlangen. Das ist der Absender bzw. ab der Einlösung des Frachtbriefs und der Annahme des Gutes der Empfänger (Art. 18 in Verbindung mit Art. 44 § 1 CIM).

---

## 3 Rechtliche Grundlagen.

---

- 3.1 Die Ansprüche des Empfängers erlöschen mit der vorbehaltlosen Annahme des Gutes (Art. 47 CIM).
- 3.2 Die Haftung bei Beschädigung richtet sich nach Art. 23 CIM. Die Entschädigung ist in Art. 32 CIM geregelt.
- 3.3 Für Verlust haftet der Beförderer nach Art. 23 CIM und hat eine Entschädigung nach Art. 30 CIM zu leisten.
- 3.4 Die Lieferfristen sind für den nationalen und internationalen Verkehr in Art. 16 CIM geregelt. Bei Überschreitung dieser Fristen haftet der Beförderer unter den Voraussetzungen von Art. 23 CIM. Die Höhe der Entschädigung richtet sich nach Art. 33 CIM.

---

## 4 Für welche Fälle übernimmt SBB Cargo keine Haftung?

---

- 4.1 In den Fällen von Art. 23 § 2 und § 3 CIM kann SBB Cargo keine Haftung übernehmen. Dies ist insbesondere der Fall bei:
    - ➔ Mangelhaftem Verlad durch den Absender.
    - ➔ Umständen, die der Beförderer nicht vermeiden und deren Folgen er nicht abwenden konnte (z. B. Diebstahl, Vandalismus).
-

## **5 Tipps.**

---

- 5.1** Wir bieten eine Verladeberatung an, um Schäden beim Transport zu verhindern. Interessierte Kunden wenden sich dazu gerne an ihren Kundenberater oder an die Mitarbeitenden des Kundenservice (Telefon 0800 707 100 – Taste 2).
  - 5.2** Der Abschluss einer Transportversicherung kann vor unliebsamen Kosten schützen.
-