

# Im Schadenfall folgende Anweisungen beachten

## Für Warenempfänger im Falle eines Transportschadens

### 1. Waren sofort auf Schäden untersuchen

Bereits bei Verdacht eines Schadens den Empfang nur unter Vorbehalt (z. B. auf dem Frachtdokument), mit Angaben der festgestellten Unregelmässigkeiten bzw. des vermuteten Schadens, quittieren. Tipp: Überprüfen Sie immer das Gewicht der Waren.

### 2. Massnahmen ergreifen

Ergreifen Sie Massnahmen zur Minderung der entstandenen und zur Verhütung weiterer Schäden.

### 3. Sicherstellung der Rückgriffsrechte

- Für **äusserlich erkennbare Schäden** ist gegenüber dem Frachtführer ein schriftlicher Vorbehalt anzubringen (z. B. auf dem Frachtdokument), bevor die Güter in Empfang genommen werden.
- Für **äusserlich nicht erkennbare** und für **vermutete Schäden** sind die nötigen Vorbehalte innerhalb der gesetzlichen und vertraglichen Fristen zu melden.
- Der Frachtführer ist zur gemeinsamen Feststellung des Schadens aufzufordern.

Halten Sie Transportunternehmen (Frachtführer, Spediteur, Bahn, Reederei usw.) in jedem Falle schriftlich haftbar. Der Versicherungsnehmer haftet für jede Handlung oder Unterlassung, welche die Rückgriffsrechte beeinträchtigt.

### 4. Schaden sofort melden

Via 24-Stunden-Telefon 0800 809 809 oder auf [www.axa.ch/schadenmeldung](http://www.axa.ch/schadenmeldung)

### 5. Schadenfeststellung / Havariekommissär

Im Schadenfall ist in der Schweiz die AXA, im Ausland ein Havariekommissär unverzüglich beizuziehen, um den Schaden festzustellen und die nötigen Massnahmen zu treffen.

[www.axa.ch/havariekommissare](http://www.axa.ch/havariekommissare)

### 6. Zustand der Waren unverändert belassen

Der Zustand der Sendung/Waren und ihrer Verpackung darf bis zum Eintreffen des Havariekommissärs nicht verändert werden, sofern sich keine Rettungsmassnahmen anbieten.

### 7. Unterlagen für die Schadenabwicklung

Folgendes ist der AXA zuzustellen:

- detaillierte Schadenaufstellung
- Schadenfotos (Detail-/Gesamtansicht)
- Lieferrechnung/Handelsrechnung
- Lieferschein/Frachtpapiere/Packliste
- originales Versicherungszertifikat
- Speditions- und/oder Transportauftrag
- Vorbehaltsschreiben gegenüber Transportunternehmen
- Antwort auf das Vorbehaltsschreiben
- weitere Schadenkorrespondenz

AXA Winterthur  
General-Guisan-Strasse 40  
Postfach 357, 8401 Winterthur  
24-Stunden-Telefon: 0800 809 809

AXA Versicherungen AG

[www.axa.ch](http://www.axa.ch)  
[www.myaxa.ch](http://www.myaxa.ch) (Kundenportal)

