



Anweisungen und häufig gestellte Fragen (FAQs) zum Formular zur Schadenforderung von FedEx Express und FedEx Ground

Lesen Sie die folgenden FAQs, um Antworten zum Beschwerdeabwicklungsprozess zu erhalten.

Wer kann eine Schadenforderung einreichen?

Der Absender, der Empfänger oder eine dritte Partei kann eine Schadenforderung einreichen.

Wie reiche ich eine Schadenforderung ein?

Befolgen Sie die drei einfachen Schritte, die unten aufgeführt sind, um Ihre Schadenforderung einzureichen.

Schritt 1: Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Ein Formular zur Schadenforderung unter **fedex.com/de/contact** online ausfüllen und einreichen.
- Den Kundendienst unter 01806 111 800 anrufen (20 Ct./Anruf aus dem dt. Festnetz; Mobilfunk höchstens 60 Ct./Anruf)
- Ein Formular zur Schadenforderung ausfüllen und per E-Mail, Fax oder Post einreichen (siehe Schritt 3).

Schritt 2: Die folgenden Unterlagen zusammentragen:

- Fotokopie des FedEx-Luftfrachtbriefs, Ausdruck des FedEx Ship Manager®, FedEx-Abholbeleg für Landsendungen (soweit zutreffend) oder Empfangsquittung.
- Alle Unterlagen, die den Wert belegen (Kopie der Originalrechnung des Händlers oder Lieferanten, Kopie der Einzelhandelsrechnung oder Quittung, endgültiger Bestätigungsbildschirm bei Online-Bestellungen mit Zahlungsbeleg, aufgeschlüsselte Reparaturrechnung oder Erklärung, dass keine Reparatur vorgenommen wurde, Schätzungen, Kostenaufstellungen oder andere relevante Unterlagen).
- Seriennummer(n) der Ware, soweit zutreffend.
- Prüfbericht, soweit zutreffend.

Schritt 3: Das Formular zur Schadenforderung per E-Mail, Fax oder Post zusammen mit den unterstützenden Unterlagen an folgende Adresse senden:

E-mail: DE-Claims@fedex.com

Fax: +49 (0)69 272 960 230

FedEx Express Germany GmbH
Claim Department – Customer Service
Langer Kornweg 34K
65451 Kelsterbach

Wann sollte ich meine Schadenforderung einreichen?

Beschwerden über verdeckte Verluste, sichtbare oder verdeckte Schäden, Verspätungen und FedEx®-Nachnahmezahlungen (soweit zutreffend) müssen innerhalb von 21 Kalendertagen vorgebracht und alle unterstützenden Unterlagen innerhalb von 9 Monaten ab dem Zustellungsdatum eingereicht werden.

Beschwerden über die Nichtlieferung, Fehllieferung und FedEx Ground®-Nachnahme (soweit zutreffend) müssen innerhalb von 9 Monaten, ab dem Datum, an dem FedEx das Paket zum Versand übergeben wurde, eingereicht werden. Alle Beschwerden werden auf Basis der Ermittlungsergebnisse abgewickelt.

Wie lange dauert die Abwicklung?

Die meisten Fälle werden innerhalb von 5 bis 7 Geschäftstagen, nachdem wir Ihr Formular zur Schadenforderung und die unterstützenden Papiere erhalten haben, abgewickelt, es sei denn, es wird mehr Zeit für Nachforschungen benötigt.

Was sollte ich mit der Ware und der Versandverpackung tun?

Bewahren Sie die Ware und sämtliche Originalverpackung, einschließlich Kartons und Inhalt auf, bis der Beschwerdeabwicklungsprozess abgeschlossen ist. Es könnte notwendig sein, FedEx die Verpackung zur Inspektion zur Verfügung zu stellen.

Wo finde ich spezifische Informationen zum Beschwerdeabwicklungsprozess?

Um detailliertere Informationen zu erhalten, einschließlich der Fristen für spezifische Beschwerdearten, gehen Sie bitte zu **fedex.com/de/contact** oder sehen im aktuellen FedEx Service Guide nach.



Formular zur Schadenforderung

Für verlorene oder beschädigte Sendungen ins In- und Ausland

Name / Kontaktadresse des Absenders

Unternehmen	
Adresse	
Stadt	Staat/ Bundesland
Land	Postleitzahl
Telefon	Fax
E-Mail	

Name / Kontaktadresse des Empfängers

Unternehmen	
Adresse	
Stadt	Staat/ Bundesland
Land	Postleitzahl
Telefon	Fax
E-Mail	

Auftrags- oder Fracht-Nummern

Mehrere Auftragsnummern für denselben Absender, Empfänger oder Versandtermin erlaubt.

Versandinformationen

- Verlust**
- Vollständig**
 - Teilweise**

- Beschädigt**
- Bitte bewahren Sie sämtliche Verpackungen und Waren auf, bis Ihre Beschwerde abgewickelt wurde.

- Nachnahme**
- Nur für FedEx Express® und FedEx Ground®

Versanddatum	Anzahl der Pakete	Gewicht
--------------	-------------------	---------

FedEx-Kontrollnummer

(HINWEIS: Rufen Sie den FedEx-Kundendienst an, um eine FedEx Express-Kontrollnummer oder eine Schadensanzeige-Bestätigungsnummer von FedEx Ground zu erhalten.)

Anzahl der Pakete	Artikelnummer	Artikelbeschreibung	Geforderter Betrag

Inhalt der Sendung

Beschreiben Sie die Beschädigung an der äußeren Verpackung

Beschreiben Sie die innere Verpackung

Beschreiben Sie die Beschädigung des Inhalts

Hinweis: Bitte geben Sie bei allen Wertangaben auch die Währung an.

Deklariertes Wert

(Der Wert, der bei Übergabe an FedEx für die Sendung deklariert wurde)

Deklariertes Zollwert

(Nur internationale Sendungen)

Wert der Ware

(Ursprünglicher Kaufwert und/oder Reparaturkosten)

Verpackungs- und Versandgebühr von FedEx	Frachtkosten	Gesamtforderung / Nachnahmebetrag
------------------------------------------	--------------	-----------------------------------

Anmerkungen des Kunden

Noch vorhandene Reste

Wenn Sie eine Beschwerde über Beschädigung einreichen und keine Schadensminderung durch Reparatur oder Vergütung möglich ist, erklären Sie bitte, warum dies so ist, und geben eine Adresse an, wo die noch vorhandenen Reste abgeholt werden können. Die noch vorhandenen Reste sollten so lange aufbewahrt werden, bis die Ermittlungen hinsichtlich der Beschwerde abgeschlossen sind.

Abholkontaktadresse	Telefon	Fax
---------------------	---------	-----

Angaben des Antragstellers

Ich bestätige hiermit, dass die obige Darstellung den Tatsachen entspricht.

Unterschrift (für Fax oder Post)

Name des Antragstellers (bitte Druckbuchstaben benutzen)

Adresse des Antragstellers

Stadt

Land

Bankkontonummer/Bankleitzahl

Datum

Interne Referenznummer

Telefon

Staat/ Bundesland

Postleitzahl

E-Mail

Fax

E-Mail, Fax oder Post

Bitte schicken Sie uns das ausgefüllte Formular und die erforderlichen Unterlagen zum Wertnachweis (Rechnung und/oder Quittung) zu.

EINREICHEN