



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

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

## Wer kann eine Schadenforderung einreichen?

Der Absender kann eine Schadenforderung einreichen. Der Empfänger oder eine dritte Partei kann eine Schadenforderung mit einer Abtretungs-erklärung des Absenders 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/at/contact** online ausfüllen und einreichen.
- Den Kundendienst unter 0800 123 800 anrufen
- 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® (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: [Austria@fedex.com](mailto:Austria@fedex.com)  
Fax: 41.44.874.42.85

FedEx Express Switzerland Sàrl  
Schadensabteilung – Kundendienst  
Feldeggstrasse 5  
8152 Glattbrugg  
Switzerland

## Wann sollte ich meine Schadenforderung einreichen?

Beschwerden über verdeckte Verluste, sichtbare oder verdeckte Schäden und Verspätungen (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 (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/at/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.

Versanddatum	Anzahl der Pakete	Gewicht	
FedEx-Kontrollnummer			
<small>(HINWEIS: Rufen Sie den FedEx-Kundendienst an, um eine FedEx Express-Kontrollnummer oder eine Schadensanzeige-Bestätigungsnummer von FedEx Ground zu erhalten.)</small>			
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.

<b>Deklariertes Wert</b> <small>(Der Wert, der bei Übergabe an FedEx für die Sendung deklariert wurde)</small>	<b>Deklariertes Zollwert</b> <small>(Nur internationale Sendungen)</small>
---	---

<b>Wert der Ware</b> <small>(Ursprünglicher Kaufwert und/oder Reparaturkosten)</small>		
Verpackungs- und Versandgebühr von FedEx	Frachtkosten	Gesamtforderung

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)		Datum
<small>Name des Antragstellers (bitte Druckbuchstaben benutzen)</small>		Interne Referenznummer
Adresse des Antragstellers		Telefon
Stadt	Land	Staat/ Bundesland
Bankname	SWIFT	Postleitzahl
IBAN Nummer		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**