

# HVAD GØR JEG...

## Hvis min vare er beskadiget eller bortkommet?

Danske Fragtmænd transporter årligt over ni millioner forsendelser i hele Danmark. Vi passer naturligvis godt på vores kunders varer, hvorfor vi har meget få skader og tab. Ikke desto mindre så kan det ske, at en forsendelse bliver beskadiget eller bortkommer et sted i transportforløbet. Derfor har vi nedenfor udarbejdet en vejledning til, hvordan du laver en reklamation hos Danske Fragtmænd.

### Sådan laver du en reklamation

1. Inden du sender dit erstatningskrav, er det vigtigt, at du i første omgang tager telefonisk kontakt til vores kundeservice, således vi kan få klarlagt hændelsesforløbet\*. Har du tegnet en separat vareforsikring, anbefaler vi, at du benytter denne.
2. Du skal også sørge for at sikre bevis ved en eventuel skade. Tag fotos, undlad at flytte godset og begræns skaden, jævnfør skadelidtes tabsbegrænsningspligt (i erstatningsretten er det skadelidtes pligt at begrænse sit tab). Husk at sikre gods og emballage, så det er muligt at lave en eventuel besigtigelse på et senere tidspunkt.
3. Når du udformer dit erstatningskrav, har vi brug for følgende oplysninger:
  - Fragtbrevsnummer eller en kopi af fragtbrevet.
  - Sagstype (bortkomst eller skade).
  - Prisdokumentation (kopi af handelsfaktura eller lignende).
  - Fysisk bruttovægt på det bortkomne/beskadigede gods.
  - Ved beskadiget gods, vedlæg da også fotos af skadens art og omfang.Erstatningskravet (uden moms\*\*) skal du herefter sende til os på e-mail [dfskade@fragt.dk](mailto:dfskade@fragt.dk).
4. Du kan også sende et erstatningskrav på vores hjemmeside via vores selvbetjeningsløsning **Din Forsendelse**. Her kan du benytte vores onlineformular eller Webskadeanmeldelse. Sidstnævnte kræver dog et login, som du kan bestille ved at skrive en mail til [dfskade@fragt.dk](mailto:dfskade@fragt.dk).

Vi gør opmærksom på, at vi ved eventuel erstatningsudbetaling, erstatter det bortkomne/beskadigede og ikke eventuelle nye varer. Endvidere forbeholder vi os retten til at returnere genfundet gods indenfor den i CMR-lovens § 28 nævnte frist – eventuel ny produktion/forsendelse af erstatningsvarer er derfor på afsenders egen regning og risiko.

Er du stadig i tvivl om, hvordan du laver en reklamation, er du meget velkommen til at kontakte vores reklamationsafdeling på T **7252 7725** eller på e-mail [dfskade@fragt.dk](mailto:dfskade@fragt.dk).

\*Vi behandler alle reklamationer i henhold til Fragtmændenes ansvars- og befodringsbestemmelser, som er identiske med CMR-loven.

\*\*Momsfritagelse: Se [www.skat.dk](http://www.skat.dk) afsnit [D.A.11.1.8.2](#) og [D.A.11.1.8.4](#). Eventuel erstatningsudbetaling foretager vi i henhold til CMR-lovens §§ 31 samt 29 stk. 2, hvoraf det fremgår, at erstatningen ikke kan overstige 8,33 SDR for hvert kilogram manglende (beskadiget) bruttovægt (pr. 24.09.2019 svarer 8,33 SDR til DKK 77,38).