

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY



**Leitfaden für die Abwicklung von Transportschäden  
an Fahrzeugen mit Auslieferungsziel deutscher  
Handel (Stand Dezember 2021)**

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung	Seite 3
Grundlagen der Transportversicherung - Transportversicherung (der VW AG) - Verkehrshaftungsversicherung von Spediteuren und Lagerhaltern	Seite 5
Transportschaden (Definition)	Seite 7
Abwicklung von Transportschäden	
1. Fahrzeugannahme und Haftbarhaltung des Spediteurs	Seite 10
2. Schadenabwicklung mit der Transportversicherung	Seite 15
2.1. Transportschadenabwicklung bei Fahrzeugen im Eigentum der VW AG	Seite 16
2.2. Transportschadenabwicklung bei Fahrzeugen im Eigentum des deutschen Handels	Seite 19
Kontakt	Seite 22

## Einleitung:

Der VW Konzern liefert eine Vielzahl von Fahrzeugen in Deutschland aus. Normalerweise läuft der dazu notwendige Logistikprozess unbemerkt im Hintergrund zwischen Produktion und Auslieferung ab. Leider gibt es gelegentlich Fälle, bei denen es zu Beschädigungen an den Fahrzeugen während des Transportes kommt.

Dieser Leitfaden stellt eine Information für die Prozessbeteiligten des Handels zum Umgang mit Transportschäden an nicht zugelassenen Fahrzeugen auf dem Weg zum Kunden in Deutschland dar. Er dient als Fachinformation für den deutschen Handel und soll Hilfestellung zu einer schnellen und zielführenden Abwicklung von versicherten Transportschäden in Zusammenarbeit mit der Volkswagen Insurance Brokers GmbH (VIB) dienen.



Verbindliche Aussagen zur Schadenabwicklung aus dem Transportversicherungsvertrag der VW AG und Kostentragung durch den Versicherer können nur von der VIB Abteilung Transportschaden (GH-GWZSF) getroffen werden.

Der Leitfaden gilt für alle Fahrzeugtransporte zum deutschen Handel der Marken:

- Volkswagen PKW
- Volkswagen Nutzfahrzeuge
- Audi
- Seat
- Skoda

Die in diesem Leitfaden aufgezeigten Informationen zum Versicherungsschutz und zu den Abwicklungsprozessen begründen keine Ansprüche.

## Grundlagen der Transportversicherung

### Transportversicherung (der VW AG)

Die Transportversicherung ist als Versicherung von Gütern eine Sachversicherung. Als solche erfasst sie grundsätzlich allein das Sacherhaltungsinteresse des versicherten Eigentümers des transportierten Gutes (Hier: Fahrzeuge des VW Konzerns).

### Verkehrshaftungsversicherung von Spediteuren und Lagerhaltern

In Abgrenzung zur Transportversicherung wird die Verkehrshaftpflichtversicherung von Spediteuren, Frachtführern und Lagerhaltern abgeschlossen, um ihr vertragliches und gesetzliches Haftungsrisiko abzudecken.

Das versicherte Interesse ist also die Haftung des Spediteurs/Frachtführers und keinesfalls das Integritätsinteresse an den Gütern.

Normalerweise ist bei Transport und Lagerung die Haftung des Spediteurs/Lagerhalters per Vertrag begrenzt (z.B.: Sonderziehungsrechte pro Kilogramm/Tonne; Verpackungsmangel). Ebenso sind eine Vielzahl von Schäden denkbar, in denen der Transporteur/Lagerhalter nicht haftbar gemacht werden kann (z.B. Hagel während des Transportes, fehlende Kontrolle bei der Fahrzeugannahme).

## Zusammenspiel Transportversicherung und Verkehrshaftung

Grundsätzlich sind die Aufgaben der beiden Versicherungen verschieden.

Während die Transportversicherung zur Entschädigung von beschädigter oder zerstörter Ware dient, ist der Regress ein nachgeordnetes Recht des Versicherers.

Die Hauptaufgabe der Verkehrshaftungsversicherung ist die "Befriedigung begründeter und die Abwehr unbegründeter Schadenersatzansprüche".

*=> Die Transportversicherung reguliert den Transportschaden und führt, wenn möglich, den Regress gegen den Spediteur und dessen Verkehrshaftungsversicherung.*

## Transportschaden (Definition)

Unter einem Transportschaden bei Fahrzeugtransporten versteht man einen Schaden (Beschädigung) am Transportgut, der im Lauf des Transportes oder der Lagerung entstanden ist.

Wichtig ist hierbei, dass der Schaden während des Transportes des Fahrzeuges entstanden ist und nicht aus der inneren Beschaffenheit des Fahrzeuges entsteht.

Beispiele:

- Motorschaden durch fehlerhafte Produktion
- Rostschäden durch mangelhaften Korrosionsschutz des Fahrzeuges
- Defekte/leere Batterie



## Spezialfall Industriestaub

Industriestaub (auch Flugrost) stellt im Allgemeinen keinen Transportschaden, sondern eine Verunreinigung dar und ist somit nicht Gegenstand der Transportversicherung. Auch dann nicht, wenn die Beaufschlagung gelegentlich mit einem höheren Aufwand - gegenüber den üblichen Wasch- und Poliermethoden - beseitigt werden muss. Nur in den seltenen Fällen, in denen die Beaufschlagung zu einer nachhaltigen Beschädigung der Oberfläche führt, kann von einem Transportschaden ausgegangen werden. Sollten derartige Beschädigungen nur durch eine Lackierung behoben werden können, ist eine telefonische Benachrichtigung vor Beginn der Reparaturarbeiten erforderlich. VIB, Abteilung Transportschaden (GH-GWZSF), entscheidet dann über eine Besichtigung des Fahrzeuges durch einen Sachverständigen.





## **Transportschäden werden in offene und verdeckte Schäden unterteilt.**

### Offene Transportschäden

Ein offener Schaden liegt vor, wenn eine äußerlich sichtbare Schädigung der Transportgüter oder ihrer Verpackung (Folie, Teilschutz, Full-Body-Cover) vorliegt.

### Verdeckte Transportschäden

Verdeckte Schäden liegen vor, wenn die Verpackung keine Schäden aufweist, aber trotzdem an dem Fahrzeug ein Schaden entstanden ist (z.B.: Dellen unter unbeschädigter Teilschutzhaube hauptsächlich Motorhaube und Dach). Schäden, welche bei einer ordnungsgemäßen Sichtkontrolle der Fahrzeuge nicht zu entdecken sind (z.B.: Unterbodenschäden, welche nicht bei stehendem Fahrzeug zu sehen sind). Bei der Annahmekontrolle sollten jedoch auch bekannte Schadenorte speziell kontrolliert werden (z.B.: Frontspoiler unten). Bei Fahrzeugtransporten kann auch eine fehlende Kontrollmöglichkeit zu verdeckten Schäden führen (z. B.: Anlieferung unter Eis und Schnee)

## **Abwicklung von Transportschäden**


Für die Abwicklung von Transportschäden gibt es zwei wichtige Handlungsstränge:

### **1. Fahrzeugannahme und Haftbarhaltung des Spediteurs**

Dieser Teil der Schadenabwicklung ist der eigentlichen Schadenabwicklung mit der Transportversicherung vorgelagert und dient zum Nachweis des Schadens, zur Sicherung des Regresses und damit zur Entlastung der Transportversicherung der VW AG. Jedoch kann ein fehlerhaftes Verhalten bei der Haftbarhaltung auch zu einem Erlöschen des Versicherungsschutzes führen (siehe Transport von Gebrauchtfahrzeugen, Seite 20). Die angegebenen Meldefristen sind unbedingt einzuhalten, da sonst ein Regress gegen den Spediteur nicht mehr möglich ist.

## Taganlieferung

- Die Fahrzeuge werden sofort von dem für die Fahrzeugannahme zuständigen Mitarbeiter sorgfältig auf Schäden und Zubehör-Fehlteile überprüft.
- Alle festgestellten Beschädigungen und Zubehör-Fehlteile werden auf dem Lieferschein vermerkt und müssen vom Fahrer der Spedition bestätigt werden.
- Sollte ein Fahrzeug ankommen, das bereits mit Vorschäden dem Spediteur/Frachtführer übergeben wurde, ist zu überprüfen, ob weitere bisher nicht dokumentierte Schäden vorhanden sind. Dies ist wiederum vom Fahrer zu bestätigen.

 <b>AUTOLOGISTIK</b> Münchenar Straße 1 · 64521 Groß-Gerau Disposition: Tel.: +49(0)61 5271 01-11 · Fax: +49(0)61 5271 01-17 Schadenabteilung: Tel.: +49(0)61 5271 01-241 · Fax: +49(0)61 5271 01-26 www.rh-autologistik.de		Benutzte Gen.-Nr. <b>D-06-001-G-03</b> Zug-Nr. <b>128</b> <input type="checkbox"/> CMR Lieferschein Nr. <b>574656</b>		
(VWGb) Pressler Logistik GmbH Spandenberger Str. 37235 Hessisch Lichtenau		Ladungsh.: T28820 Unverpackte Kraftfahrzeuge auf offenem LKW (35) Fahrtenbuch Nr.		
(40) amtl. Kennzeichen LKW: GG-RH 787 Anhänger: GG-RH 787		Vorlauf Zug _____ Hauptauf Zug _____ Fahrer (1): Fahrer (2):		
(41) Nutzlast LKW: Anhänger:		Fahrer (1): Fahrer (2):		
Stück	Kfz-Typ	Fahrstell-Nr.	Kennzeichen	Bemerkungen
1	Volkswagen Golf Plus	WVWZZZAUZFV538010	GW 2127	
	Volkswagen Golf Plus	WVWZZZAUZFV598209	GW 2123	
(6) keine Nachlieferung!!! Anfahrterzeit Mo-Fr 08:00 - 17:00 Uhr Sa 08:00 - 12:00 Uhr Mo-Fr 08:00 - 17:00 Uhr und Sa 08:00 - 12:00 Uhr Vorangebiet: KEINE NACHLIEFERUNG				
Sportsedan		538010	beschädigt und stark beschädigt Vorschäden nicht vorbestätigt	
BELADUNG Einlieferung: 08.12.15 15:30 Entladung: 11:00 Einlieferung: 10.12.15 10:52 Entladung: 10.12.15 11:20				

## Nachtanlieferung oder Anlieferung außerhalb der Geschäftszeit

a) Alle nachts angelieferten Fahrzeuge sind am Morgen des nächsten Arbeitstages auf eventuelle Schäden oder fehlende Zubehörteile zu überprüfen. (analog Taganlieferung)

b) Diese Schäden sind umgehend per Fax dem jeweiligen Spediteur zu melden. Der Fax-Bericht ist Bestandteil der späteren Schadenabwicklung mit dem Transportversicherer.

Meldefrist: Bis spätestens am folgenden Arbeitstag 12:00 Uhr muss diese Faxmeldung beim Spediteur eingegangen sein.

## Anlieferung von Fahrzeugen mit verdeckten Schäden

### a) Anlieferung von vereisten/verschneiten Fahrzeugen

Bei einer Taganlieferung auf dem Lieferschein „Anlieferung unter Schnee und Eis“ vermerken.

Bei einer Nachtanlieferung vorsorglich am darauf folgenden Arbeitstag bis 12:00 Uhr per Fax, dem Spediteur melden, dass eine Lieferung von verschneiten/vereisten Fahrzeugen empfangen wurde.

## b) Anlieferung von stark verschmutzten Fahrzeugen

Bei einer Taganlieferung „Starke Verschmutzung – Übernahme unter Vorbehalt“ vermerken.

Bei einer Nachtanlieferung vorsorglich am darauf folgenden Arbeitstag bis 12:00 Uhr per Fax, dem Spediteur melden, dass eine Lieferung von stark verschmutzten Fahrzeugen – Übernahme unter Vorbehalt – empfangen wurde.

Meldefrist für die Schadennachmeldung an den Spediteur: Sofort nach Abtauen von Schnee und Eis bzw. Reinigung des Fahrzeuges, jedoch innerhalb von 7 Kalendertagen nach Anlieferung.

c) Anlieferung von Fahrzeugen deren Beschädigung äußerlich nicht sofort zu erkennen, also nicht sichtbar sind (z.B. an der Unterbodengruppe)

Meldefrist für die Schadennachmeldung an den Spediteur: Sofort nach Feststellen der Beschädigung, jedoch innerhalb von 7 Kalendertagen nach Anlieferung.

## 2. Schadenabwicklung mit der Transportversicherung

Hierbei erfolgt die eigentliche Schadenabwicklung mit der Transportversicherung der VW AG über die VIB Abteilung Transportschaden (GH-GWZSF).

Hierzu sind folgende Unterlagen notwendig:

- Quittierten Lieferschein des abliefernden Spediteurs oder ggf. Fax über die Nachmeldung
- Schriftwechsel über Haftbarhaltung gegenüber Dritten.
- Reparaturrechnung (ausgestellt auf das Autohaus (netto) oder bei Agentur-, Direkt- und Eigengeschäft der VW AG auf die Volkswagen AG, Kst.:1852/0, 38436 Wolfsburg (brutto)) sowie eventuelle Fremdrechnungen z.B.: Lack)
- Bei Diebstahlschäden eine Kopie der polizeilichen Anzeige
- Lichtbilder, die den Schaden dokumentieren oder ein Gutachten ab EUR 2.500,00 (netto) nach Absprache mit der VIB Abteilung Transportschaden (GH-GWZSF). Der Gutachter wird von der VIB beauftragt



## 2.1. Transportschadenabwicklung bei Fahrzeugen im Eigentum der VW AG

Zu diesen Fahrzeugen gehören folgende Fahrzeuggruppen:

- Dienstwagen, Poolfahrzeuge und Fahrzeuge des WA Leasing
- Direktkundengeschäft der VW AG
- Großkundengeschäft der VW AG (inkl. der Modelle der anderen Marken)
- Sondergruppen bei denen die VW AG das Risiko trägt (z. B.: E-Mobilität, Beiladungen)

### Risikotragung/Eigentum

Die Risikotragung und/oder das Eigentum an den Fahrzeugen liegt bei der VW AG bis zur Übergabe an den Kunden. Das Autohaus ist der Agent der VW AG und trifft die Entscheidung über den Übergabeort. Entscheidungen über die Schadenabwicklung, vor allem bei schweren Schäden, erfolgt durch VIB in Absprache mit dem Vertrieb der Marken.

### Versicherungsdeckung:

Allgefahrendeckung (für den Sachschaden am Fahrzeug) bis Übergabe an den Kunden der VW AG.

## Normale Transportschäden

Reparatur durch das Autohaus und Abwicklung des Schadens über die VIB. Die Rechnung ist auf die Volkswagen AG auszustellen, aber bei VIB einzureichen.

## Spezialfall CTL (Constructive Total Loss; konstruktiver Totalschaden)

Es handelt sich um Schäden, bei denen das Fahrzeug nach Reparatur den Zustand als fabrikneues Fahrzeug verliert. Das Fahrzeug kann in beschädigtem Zustand an die VW AG zurückgegeben werden (NUR FAHRZEUGE IM EIGENTUM DER VW AG). Derartige Fälle werden von VIB in Absprache mit dem Handel und dem Vertrieb der Marken abgewickelt.

## Spezialfall Werksabholung (Autostadt, Ingolstadt...)

Wenn das Autohaus als Agent der VW AG mit dem Kunden eine Werksabholung vereinbart, erfüllt sich der Kaufvertrag der VW AG, wenn der Kunde oder das Autohaus in den Werken das Fahrzeug abholt. Die weitere Risikotragung muss durch das Autohaus mit dem Kunden vereinbart werden. Ab der Abholung besteht kein Versicherungsschutz über die Transportversicherung.

## Spezialfall Dienstleistungen des Autohauses für den Kunden

Wenn der Handel, auch unentgeltliche, zusätzliche Dienstleistungen für den Kunden erbringt, ist der Vertrag der VW AG erfüllt. Es besteht kein Versicherungsschutz über die Transportversicherung der VW AG mehr.

Beispiele für eine eigenständige Dienstleistung des Autohauses, welche nicht im Rahmen des Vertrages der VW AG versichert sind:

- Fahrzeug wird zu einem Reifenhändler für Winterreifen gebracht und erst danach zum Kunden gefahren
- Fahrzeug wird zu einem Folienbekleber oder zu einem Sonderumrüster gebracht und erst danach zum Kunden gefahren

## 2.2. Transportschadenabwicklung bei Fahrzeugen im **Eigentum des deutschen Handels**

Zu diesen Fahrzeugen gehören die folgenden Fahrzeuggruppen:

- Neufahrzeuge, die vom deutschen Handel auf eigene Rechnung bei den Marken bezogen wurden
- Gebrauchtfahrzeuge, welche direkt bei den Marken gekauft werden
- Nicht versichert sind Reimporte und sonstige Zukäufe

### Risikotragung/Eigentum

Lieferbedingung ist EXW („ab Werk“). Eigentümer und Risikoträger ist das Autohaus. Das Autohaus kann zur Schadenabwicklung auf die Transportversicherung der VW AG (mit den dort gültigen Versicherungsbedingungen für den deutschen Handel) zugreifen oder seinen Schadenersatzanspruch gegen den Frachtführer selbst durchsetzen.

### Versicherungsdeckung:

Allgefahrendeckung (für den Sachschaden am Fahrzeug) bis Übergabe an den Kunden. Für Neuwagen ist eine Lagerdeckung beim Handel mit Selbstbeteiligung (unterschiedlich je nach Marke) vorhanden. Diese wird auch abgezogen, wenn die Haftbarhaltung gegenüber dem Frachtführer nicht erfolgt ist.

Für **Gebrauchtfahrzeuge** endet der Versicherungsschutz bei Ablieferung des Fahrzeuges. **Erfolgt keine Dokumentation zur Haftbarhaltung an den Spediteur, ist keine Abwicklung über die Transportversicherung möglich.**

### Normale Transportschäden:

Reparatur durch das Autohaus und Abwicklung des Schadens über die VIB. Die Rechnung erstellt das Autohaus auf sich selbst (netto) und stellt diese im Schadenportal CMS der VIB zur Abwicklung ein.

### Spezialfall CTL (Constructive Total Loss; konstruktiver Totalschaden)

Keine CTL-Abwicklung möglich. Das Auto ist im Eigentum des Autohauses.

### Spezialfall Werksabholung (Autostadt, Ingolstadt...)

Keine Versicherungsdeckung über die Transportversicherung der VW AG. Falls das Autohaus ein Fahrzeug für den Kunden abholt, sollte es sich selbst versichern (Möglich über VIB).

### Spezialfall Dienstleistungen des Autohauses für den Kunden

Wenn das Autohaus, auch unentgeltliche, zusätzliche Dienstleistungen für den Kunden erbringt, ist der Vertrag der VW AG erfüllt. Es besteht kein Versicherungsschutz über die Transportversicherung der VW AG mehr.

Kontakt:

Volkswagen Insurance Brokers GmbH  
Abteilung Transportschaden  
Brieffach GH-GWZSF  
Postfach 81 41  
38131 Braunschweig

Ringruf: 0531-212-80130  
[VIB-Transport@vwfs.com](mailto:VIB-Transport@vwfs.com)

Schadenmeldung über

[https://vib-cms.vwfs.com/cms\\_vwv/](https://vib-cms.vwfs.com/cms_vwv/)