

*special Transport corporation*

**global service group online**  
Full service for the transport world on the Internet

Support im Qualitätsmanagement



[www.frachtportal.net](http://www.frachtportal.net)

# **Auftragnehmer und Frachtführer Handbuch**

# special Transport corporation

global service group online  
Full service for the transport world on the Internet

Support im Qualitätsmanagement



[www.frachtportal.net](http://www.frachtportal.net)

## Inhaltsverzeichnis

Kapitel	Bezeichnung
1	Vorwort
2	Auftragsannahme
3	Übernahme der Ladung
4	Transport der Ladung
5	Auslieferung der Ladung
6	Nachweiserbringung
7	Rechnungsstellung
8	Wartung der Fahrzeuge
9	Reklamation

# *special Transport corporation*

**global service group online**  
Full service for the transport world on the Internet

Support im Qualitätsmanagement



[www.frachtportal.net](http://www.frachtportal.net)

## 1. Vorwort

Mit dem vorliegenden „Auftragnehmer und Frachtführer Handbuch“ stellt *special Transport corporation* Frachtführern ein Werkzeug für die Durchführung von Qualitätstransporten zur Verfügung.

Im ständigen Wettbewerb können innerhalb des Transportmarktes nur Unternehmen bestehen, die die Anforderungen der Kunden vollständig erfüllen, oder gar übertreffen.

Nur zufriedene Kunden können dauerhaft als ständige Kunden gebunden, und neue Kunden nur mit qualitativ hochwertigen und attraktiven Dienstleistungen gewonnen werden.

Der Erfolg von Auftraggebers und den angeschlossenen Auftragnehmern ist weitgehend von der Qualität der Durchführung der einzelnen Aufträge abhängig. Fehlerhaft durchgeführte Transportaufträge fallen nicht nur auf den mit dem Auftrag beauftragten Auftragnehmer, sondern auf alle bei Auftraggebern zusammengeschlossenen Auftragnehmern zurück. Auftraggeber, welche einem Frachtvermittler einen Auftrag erteilen, müssen sicher sein, dass jeder Auftrag in geregelter Weise qualitativ hochwertig und zufrieden stellend ausgeführt wird.

Um dies sicherzustellen, sind bei allen von Auftraggebern vermittelten Transportaufträgen die im Handbuch enthaltenen Abläufe den mit dem Auftrag beauftragten Personen bekannt zu machen und während der Durchführung des Auftrages genauestens von den Auftragnehmern und ihren Frachtführern einzuhalten.

Das „Auftragnehmer und Frachtführer Handbuch“ ist Eigentum von *special Transport corporation* und unterliegt den Urheberrechts-Bestimmungen. Kopien dürfen lediglich für den Eigengebrauch (für Frachtführer) angefertigt werden. Eine Weitergabe an Dritte ist untersagt.

Von *special Transport corporation* übersandte Änderungen sind unverzüglich in allen vorhandenen Dateien auszutauschen und die entsprechenden Mitarbeiter über die erfolgte Änderung zu informieren und anzuleiten.



## 2. Auftragsannahme

### Allgemein:

Innerhalb der Auftragsannahme prüft der Auftragnehmer, ob der angebotene Auftrag zu den von den Frachtenvermittlern angebotenen Auftragsbedingungen von ihm durchgeführt werden kann. Anhand des Ergebnisses dieser Prüfung wird der angebotene Auftrag vom Auftragnehmer angenommen oder abgelehnt.

### Durchführung:

Nach der Benennung der Auftragsbedingungen (Termine für Abholung und Auslieferung, Abholungs- und Auslieferungsort, Art und Umfang der Ladung und der Transportkonditionen) durch den Frachtenvermittler, erfolgt die Prüfung der Durchführbarkeit des Auftrages durch den Auftragnehmer.

Grundvoraussetzung für die Annahme des Auftrages ist hierbei, dass zu dem entsprechenden Termin ein für die angegebene Ladung geeignetes Fahrzeug mit Frachtführer frei ist.

Zu beachten ist hierbei die Möglichkeit, ob schon vorliegende Aufträge mit dem angebotenen Auftrag kombiniert werden können (verbesserte Fahrzeugauslastung, Rücktransporte). Bei der Kombination von unterschiedlichen Aufträgen muss jedoch in jedem Fall darauf geachtet werden, dass die vorgegebenen Termine der miteinander kombinierten Einzelaufträge eingehalten werden können.

Des Weiteren ist zu überprüfen, ob der angebotene Auftrag zu den angegebenen Transportkonditionen wirtschaftlich durchführbar ist.

Sind die erforderlichen Voraussetzungen nicht vorhanden (Prüfung n.i.O.) muss der Auftrag abgelehnt werden.

Sind die erforderlichen Voraussetzungen vorhanden (Prüfung i.O.) kann der Auftrag angenommen werden, wobei dem Frachtenvermittler die Rufnummer des Mobilanschlusses des mit der Durchführung beauftragten Frachtführers anzugeben ist.

Ist die Fahrtstrecke nicht bekannt und ein eigenes Wegstreckenprogramm nicht vorhanden, besteht die Möglichkeit, eine Wegstreckenbeschreibung bei der Auftragsannahme bei den Frachtenvermittlern mit anzufordern. Bei entsprechender Anforderung erfolgt die Übersendung der Wegstreckenbeschreibung zusammen mit den Auftragsunterlagen.

Nach Annahme des Auftrages muss der entsprechende Auftrag unter Angabe der Auftragsbedingungen in die eigene Terminplanung aufgenommen werden.

Vor der Auftragsdurchführung erhält der mit der Durchführung beauftragte Frachtführer eine „Auftragsmeldung“ per E-Mail oder SMS auf sein Handy, welche als Auftragsbestätigung unverzüglich zurück an den Frachtenvermittler zu senden ist.

Nach erfolgter Bestätigung erhält der Frachtführer die beiden für die Durchführung des Auftrages notwendigen Statusmeldungen als E-Mail oder SMS auf sein Handy, welche erst bei der Erreichung des jeweiligen Status an den Frachtenvermittler zurückgesandt werden.

### Tätigkeiten Frachtenvermittler:

- Auftrag unter Nennung der Auftragsbedingungen anbieten
- Nach Annahme durch AN Übersendung der vollständigen Auftragsunterlagen
- eventuelle Übersendung einer ausgedruckten Wegstreckenbeschreibung
- Übersendung der „Auftragsmeldung“ als E-Mail oder SMS an den Frachtführer
- Übersendung der beiden „Statusmeldungen“ als E-Mail oder SMS nach Auftragsbestätigung an Frachtführer
- Berücksichtigung des Fahrzeuges bei der Vergabe von Rücktransporten anhand der Fahrzeugortung, wenn Auftragnehmer entsprechende Technik einsetzt



### 3. Übernahme der Ladung

#### Allgemein:

Innerhalb der Übernahme der Ladung prüft der Frachtführer die Ladepapiere und den ordnungsgemäßen Zustand der zu übernehmenden Ladung. Bei der nachfolgenden Beladung des Fahrzeuges ist die Fracht so zu sichern, dass keine Transportschäden während des Transportes auftreten können.

#### Durchführung:

Treten vor dem Eintreffen beim Beladeort Schwierigkeiten auf, die eine termingerechte Übernahme der Ladung gefährden, ist sofort nach deren Erkennung telefonisch Kontakt mit dem dafür zuständigen Mitarbeiter bei dem Frachtemittler aufzunehmen und dies zu melden. Die Entscheidung über die weitere Vorgehensweise und gegebenenfalls die Einleitung von geeigneten Maßnahmen erfolgt durch den dafür zuständigen Mitarbeiter des Frachtemittlers.

Vor der Übernahme der Ladung sind die Angaben auf den Ladepapieren anhand der Angaben auf dem Frachtemittler Auftrag zu überprüfen. Es handelt sich hierbei um

- die Liefer-Angaben vom Frachtemittler, Postleitzahl, Ort- und Name des Empfängers
- die Angaben zum Entladeort (w.o.) laut Lieferschein des Verladers- oder Versenders
- die Angaben zu Terminen vom Frachtemittler und Lieferschein des Verladers- oder Versenders
- die Lademasse (Gewicht)
- die Anzahl und Größe der Gebinde
- Angaben über Gefahrstoffe (Gefahrgut-Klassifizierung)
- Angaben über eventuelle Waren, die der Kühlpflicht unterliegen

Werden Abweichungen festgestellt, dann ist in jedem Fall vor der Beladung der dafür zuständige Mitarbeiter des Frachtemittlers telefonisch zu unterrichten.

Die Entscheidung über die weitere Vorgehensweise erfolgt durch den dafür zuständigen Mitarbeiter des Frachtemittlers.

Bestehen keine Abweichungen zwischen den Angaben auf den Ladepapieren und dem Frachtemittler Auftrag, erfolgt im zweiten Schritt die Überprüfung des Ladegutes.

Es wird die Übereinstimmung der Angaben aus den Lieferpapieren mit der realen Ladung und mögliche vorhandene Beschädigungen der Ladung bzw. der Verpackung überprüft.

Werden Abweichungen festgestellt, bzw. ist die Ladung beschädigt, dann ist auch hier in jedem Fall vor der Beladung der dafür zuständige Mitarbeiter des Frachtemittlers telefonisch zu unterrichten.

Die Entscheidung über die weitere Vorgehensweise erfolgt durch den dafür zuständigen Mitarbeiter des Frachtemittlers.

Bestehen keine Abweichungen zwischen den Angaben auf den Ladepapieren und dem realen Ladegut und ist die Ladung rein augenscheinlich nicht beschädigt, kann die Beladung erfolgen.

Bei der anschließenden Beladung des Fahrzeuges ist darauf zu achten, dass die Ladung zur Vermeidung von Transportschäden so gut wie möglich gesichert wird. Die einseitige Beladung der Fahrzeuge ist soweit wie möglich zu vermeiden. Grundsätzlich ist darauf zu achten, dass die maximalen Lademassen des jeweiligen Fahrzeuges insbesondere Zugmaschine, Anhänger etc. nicht überschritten werden.

Nach Übernahme der Ladung muss in jedem Fall die auf dem Handy des Frachtführers gespeicherte Statusmeldung „Übernahme“ zurück an den Frachtemittler gesandt werden.

#### Tätigkeiten Frachtemittler:

- Einleitung von geeigneten Maßnahmen bei möglicher nicht termingerechter Übernahme der Ladung
- Entscheidung über die weitere Vorgehensweise bei abweichenden Angaben auf den Ladepapieren
- Entscheidung über die weitere Vorgehensweise bei abweichender bzw. beschädigter Ladung
- Verfolgung des Auftrages mittels Sendungsverfolgung
- Berücksichtigung des Fahrzeuges bei der Vergabe von Rücktransporten anhand der Fahrzeugart, wenn Auftragnehmer entsprechende Technik einsetzt

# special Transport corporation

global service group online  
Full service for the transport world on the Internet

Support im Qualitätsmanagement



[www.frachtportal.net](http://www.frachtportal.net)

## 4. Transport der Ladung

### Allgemein:

Innerhalb des Transportes der Ladung ist darauf zu achten, dass die vorgegebenen Termine eingehalten und die Ladung in unbeschädigten Zustand zur Auslieferung kommt. Bei aufgetretenen oder sich abzeichnenden Problemen ist der dafür zuständige Mitarbeiter des Frachtenvermittlers rechtzeitig zu informieren.

### Durchführung:

Der Transportführer hat darauf zu achten, dass während des Transportes alle gesetzlich geforderten Dokumente mitgeführt werden. Neben einer gültigen Fahrerlaubnis, die das Fahren des betreffenden Fahrzeuges beinhaltet, sind ebenso die Original Fahrzeugpapiere für das Fahrzeug als auch, soweit vorhanden, für den Anhänger mitzuführen. Bei Auslandstransporten ist zusätzlich noch die „grüne Versicherungskarte“ und vor Fahrtantritt die Freischaltung des mobilen Telefons notwendig.

Während des Transportes ist zur Vermeidung von möglichen Transportschäden auf eine risikolose Fahrweise zu achten.

Um rechtzeitige Informationen über mögliche Verkehrsstörungen zu erhalten, ist während der Fahrt ein Radiosender mit Verkehrsfunkmeldungen abzuhören. Liegen entsprechende Meldungen über Verkehrsstörungen auf der Fahrtstrecke vor, ist rechtzeitig auf eine Ausweichstrecke auszuweichen.

Auf die Einhaltung der Unfallverhütungsvorschriften, wie zum Beispiel angemessene Bekleidung (festes Schuhwerk...usw.) wird noch einmal im besonderen verwiesen.

Treten Probleme auf oder zeichnen sich Probleme ab, die eine termingemäße Auslieferung gefährden, muss eine telefonische Meldung des Problems an den dafür zuständigen Mitarbeiter des Frachtenvermittlers erfolgen. Die hierbei vom Frachtenvermittler getroffenen Maßnahmen zur Vermeidung bzw. Minderung der möglichen Auswirkungen sind danach vom Frachtführer umzusetzen.

### Als mögliche Probleme können hierbei genannt werden:

- Unfall
- Stau
- Panne
- Umleitung durch Autobahnpolizei
- BAG (GüKG)

### Tätigkeiten Frachtenvermittler:

- Bei Meldungen von Problemen Abklärung des aufgetretenen Problems
- Ermittlung und Einleitung von geeigneten Maßnahmen zur Vermeidung bzw. Minderung der möglichen Auswirkungen



## 5. Auslieferung der Ladung

### Allgemein:

Innerhalb der Auslieferung der Ladung ist auf die termingerechte Entladung zu achten. Bei auftretenden Problemen ist der dafür zuständige Mitarbeiter vom Frachtenvermittler zu informieren.

Nach der Entladung ist der ausgefüllte Ablieferrnachweis für die Abrechnung an den Frachtenvermittler zu übersenden.

### Durchführung:

Nach Anmeldung am Entladeort und Übergabe der Ladepapiere innerhalb der Warenannahme sollte die Entladung am angegebenen Auslieferort erfolgen.

Erfolgt innerhalb einer angemessenen Zeit keine Entladung, weil

- die Annahme verweigert
- sich die Entladung merklich verzögert
- ein Transportschaden beanstandet wird

ist telefonisch Kontakt mit dem Frachtenvermittler aufzunehmen und dies zu melden.

Die Entscheidung über die weitere Vorgehensweise und gegebenenfalls die Einleitung von geeigneten Maßnahmen erfolgt durch den dafür zuständigen Mitarbeiter des Frachtenvermittlers.

### Mögliche Maßnahmen sind hierbei

- spätere Entladung
- Angabe eines neuen Entladeortes
- Transport unzustellbar zurück

Nach erfolgter Ablieferung der Ladung ist der Ablieferrnachweis von einem berechtigten Mitarbeiter des annehmenden Unternehmens abzuzeichnen.

Zusätzlich muss nach Ablieferung der Ladung in jedem Fall der Frachtführer die Statusmeldung „Ablieferung“ an den Frachtenvermittler gesandt werden.

Spätestens 4 Tage nach Ablieferung ist der abgezeichnete Ablieferrnachweis zur Abrechnung an den Frachtenvermittler per Post zu übersenden.

### Tätigkeiten Frachtvermittler:

- Bei Meldungen von Problemen Abklärung des aufgetretenen Problems
- Ermittlung und Einleitung von geeigneten Maßnahmen zur Vermeidung bzw. Minderung der möglichen Auswirkungen
- Verfolgung des Auftrages mittels Sendungsverfolgung
- Berücksichtigung des Fahrzeuges bei der Vergabe von Rücktransporten anhand der Fahrzeugortung, wenn Auftragnehmer entsprechende Technik einsetzt
- Buchung des durchgeführten Auftrages nach Eingang des abgezeichneten Ablieferrnachweises



## 6. Nachweiserbringung

### Allgemein:

Die Nachweiserbringung des Auftragsnehmers gegenüber dem Frachtenvermittler gliedert sich in zwei Bereiche.

Zum einen in die Nachweiserbringung zur Zusammenarbeit und zum anderen in die wiederkehrende Erbringung von Nachweisen während der Zusammenarbeit mit dem Frachtenvermittler.

Die hierbei angeforderten Nachweise werden vom Frachtenvermittler zur Dokumentation der Erfüllung von gesetzlichen und innerbetrieblichen Anforderungen benötigt.

### Durchführung:

**Vor dem Beitritt** sind mitzuteilen:

- Angaben zu vorhandenen Fahrzeugen

**Weitere folgende Angaben bzw. Nachweise sind zu erbringen und die Akzeptanz zu bestätigen:**

- Gewerbeanmeldung
- Steuernummer
- Transportgenehmigung über 3,5 t zul. Gesamtgewicht.
- Frachtführerhaftungspolice
- Betriebshaftpflichtpolice
- Allgemeine Geschäftsbedingungen des jeweiligen Frachtenvermittlers
- Auftragnehmer- und Frachtführer Handbuch von *special Transport AG Corporation*
- evtl. Angabe Kühltransporter
- evtl. Nachweise Gefahrguttransporter

Vor der Bestätigung sind die in den Unterlagen gemachten Angaben noch einmal auf Korrektheit und Vollständigkeit zu überprüfen. Des weiteren sollten alle angeführten Unterlagen vollständig vorhanden sein.

**Während der Zugehörigkeit** sind wie vereinbart termingerecht folgende Nachweise unaufgefordert zu erbringen:

- Prämienzahlungsnachweise für Frachtführerhaftpflichtversicherung und Betriebshaftpflichtversicherung bei Prämienfälligkeit (Kopie Bankbelege)
- bei Gefahrguttransportern Gefahrgutnachweise

**Tätigkeit Frachtvermittler:**

- Überprüfung der notwendigen Unterlagen und Nachweise
- Dokumentation der notwendigen Unterlagen und Nachweise
- Aufnahme des Auftragnehmers in die Speditionsliste
- Ständige Überprüfung der Vollständigkeit der geforderten Nachweise





## 7. Rechnungsstellung

### Allgemein:

Um eine reibungslose Abrechnung der durchgeführten Transportaufträge zu gewährleisten, müssen die entsprechenden Unterlagen termingerecht bei dem Frachtenvermittler vorliegen.

### Durchführung:

Nach jedem vom Frachtenvermittler vermittelten Transportauftrag ist der ausgefüllte **Abliefernachweis spätestens 4 Tage** nach Transportausführung an den dafür zuständige Mitarbeiter des Frachtenvermittlers zu übersenden.

Zusätzlich zum Abliefernachweis ist die **Rechnung** für den durchgeführten Auftrag bei dem Frachtenvermittler einzureichen, unter Angabe von:

- Umsatz
- Auslagen
- Steuernummer auf Rechnung
- Tätigkeitsdatum auf Rechnung

### Tätigkeit Frachtenvermittler:

- Entgegennahme der Transportrechnung des durchgeführten Auftrages nach Eingang Abliefernachweis



## 8. Wartung der Fahrzeuge

### Allgemein:

Für die Durchführung von Transporten innerhalb des Transportverbundes dürfen nur Fahrzeuge eingesetzt werden, die sich in einem einwandfreien Zustand befinden.

Die nicht Einhaltung von Terminen aufgrund von Fahrzeugausfällen, oder die Beschädigung der Ladung, welche auf einen nicht ausreichenden technischen Zustand des eingesetzten Fahrzeuges zurückzuführen ist, kann in keinem Fall im Interesse aller angeschlossenen Auftragnehmer toleriert werden.

### Durchführung:

Für die Aufrechterhaltung eines einwandfreien Zustandes des Fahrzeuges ist allein der Auftragnehmer verantwortlich.

Zur Erzielung eines einwandfreien technischen Zustandes der Fahrzeuge empfiehlt der Frachtenvermittler zumindest die Durchführung folgender Wartungsmaßnahmen:

### Neufahrzeug:

- Durchführung der vom Hersteller zur Erhaltung der Garantie- und möglicher Kulanzansprüche vorgegebenen Wartungsintervalle

### Gebrauchtfahrzeug:

- Permanente Kontrolle
  - Bremsen
  - Reifen
  - Motoröl
  - Keilriemen
  - Stossdämpfer mit Federbeinen
  - Feuchtigkeit Laderaum
  - Funktionstüchtigkeit sämtlicher Schlösser
- Alle 15.000 km
  - Ölwechsel Motor
- Alle 50.000 km
  - Luftfilter
- Alle 100.000 km
  - Benzinfilter
  - Ölwechsel Getriebe und Differenzial
  - Zahnriemen



## 9. Reklamation

### Allgemein:

Reklamationen sind meistens mit nicht unerheblichen Kosten verbunden. Das Hauptaugenmerk sollte deshalb auf die Vermeidung von Reklamationen gerichtet sein. Bei berechtigten Reklamationen sollte die Abwicklung der Reklamation so geregelt sein, dass der reklamierende Kunde zumindest mit deren Abwicklung zufrieden ist.

### Durchführung:

Bei eingegangenen Reklamationen fordert der dafür zuständige Mitarbeiter des Frachtenvermittlers vom betroffenen Auftragnehmer eine Stellungnahme zur betreffenden Reklamation an. Die angeforderte **Stellungnahme** ist hierbei vom Auftragnehmer **innerhalb 1 Werktages** an Frachtenvermittler zu übersenden.

In jedem Fall sollten unverzüglich Abstellmaßnahmen gesucht und eingeleitet werden, um den aufgetretenen Fehler in Zukunft wirkungsvoll zu vermeiden.

Bei berechtigten Reklamationen übersendet der dafür zuständige Mitarbeiter des Frachtenvermittlers eine Haftbarhaltung an den betroffenen Auftragnehmer.

Bei größeren Haftbarhaltungen erfolgt eine Kontaktaufnahme durch den dafür zuständigen Mitarbeiter des Frachtenvermittlers mit der Versicherung des Auftragnehmers zur Begleichung der entstandenen Kosten.

Das Frachtenvermittler – Controlling ergreift Vorbeugemaßnahmen.

### Tätigkeit Frachtenvermittler:

- Anforderung einer Stellungnahme des betroffenen Auftragnehmers
- Prüfung der Berechtigung der gestellten Reklamation
- Ablehnung der Reklamation oder Erstellung Haftbarhaltung an Auftragnehmer
- Abrechnung der Haftbarhaltung