



Reklamationsverfahren auf UPS.com

Benutzerhandbuch

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung	1
Gast-Login	1
Zugreifen auf Reklamationen bei ups.com und Benutzerauthentifizierung	2
Eine Reklamation einreichen	3
Einleitung von Schadensersatzansprüchen bei Verlust	4
Einleitung von Schadenersatzansprüchen bei Beschädigungen	5
Bankverbindung	8
Layout des Dashboards für Ersatzansprüche	9
Statuskacheln des Dashboards für Ersatzansprüche	10
Details zum Status des Dashboards für Ersatzansprüche	10
Filter des Dashboards für Ersatzansprüche	11
Details zum Ersatzanspruch anzeigen	12
Dashboard für Ersatzansprüche exportieren	13
Zahlung von Ersatzansprüchen	14
Batch-Upload	15
Häufig gestellte Fragen zu Ersatzansprüchen	17
Allgemeine Fragen zu Ersatzansprüchen	18
Fehlerbehebung beim Dashboard für Ersatzansprüche	19
Häufig gestellte Fragen zu IBAN- und BIC-Nummern	20

Einleitung

Das Dashboard für Ersatzansprüche ist eine Online-Lösung, die es Ihnen ermöglicht, Probleme mit Paketen zu melden und Ansprüche online zu verwalten. Es ist derzeit in den folgenden Ländern/Territorien verfügbar:

Argentinien	Frankreich	Niederlande	Schweden
Australien	Deutschland	Norwegen	Schweiz
Österreich	Griechenland	Philippinen	Taiwan
Belgien	Hongkong	Polen	Thailand
Brasilien	Ungarn	Portugal	Ukraine
Kanada	Indien	Puerto Rico	Vereinigtes Königreich
Chile	Italien	Republik Irland	USA
China	Kasachstan	Russland	Amerikanische Jungferninseln
Tschechische Republik	Macao	Singapur	Vietnam
Dänemark	Malaysien	Südkorea	
Finnland	Mexiko	Spanien	

Das Online-Einreichen von Reklamationen bringt einige zusätzliche Vorteile mit sich.

- Bietet 24/7-Zugang, sodass Reklamationen nach Belieben eingereicht werden können
- Online-Sichtbarkeit der erforderlichen Dokumentation
- Online-Sichtbarkeit von Status und Benachrichtigungen
- Herunterladbare Reklamationsdaten
- Anpassbares Reklamations-Dashboard
- Möglichkeit, Reklamationen einzeln zu melden
- Möglichkeit, bis zu 1000 Reklamationsfälle auf einmal in einem Skript-Dateiformat zu melden

Gast-Login

Sie müssen sich nicht mit einem Benutzernamen/-konto anmelden, um einen Anspruch auf ein verlorenes oder beschädigtes Paket auf [ups.com/claim](https://www.ups.com/claim) zu stellen. Die Gast-Login-Funktion bietet Ihnen eine schnellere und einfachere Option, wenn Sie nicht der Versender sind. Es gibt wichtige Dinge, die Sie beachten sollten, wenn Sie sich für die Verwendung des Gast-Logins entscheiden:

- Die Rolle des „Gast“-Initiators wird standardmäßig auf „Empfänger“ festgelegt.
- Wenn Sie der Absender des Pakets sind, denken Sie daran, dass Sie wahrscheinlich zusätzliche Unterlagen vorlegen müssen.
- Der Anspruchsstatus nach der Einreichung ist auf den Versender beschränkt.



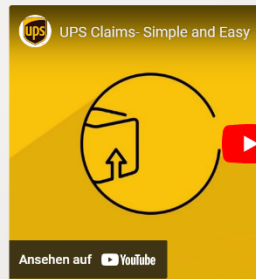
Startseite / Einen Schadenersatzanspruch geltend machen oder anzeigen

UPS Reklamationsverfahren starten

Bei verlorengegangenen oder beschädigten Paketen können Sie das UPS Reklamationsverfahren starten. Melden Sie sich bei Ihrem UPS.com-Profil an, geben Sie uns die Details und verfolgen Sie den Prozess, während wir Ihre Forderung untersuchen und sehen, wie wir die Dinge in Ordnung bringen können.

Anspruch anmelden >

Sehen Sie sich einen [bestehenden Anspruch](#) an.
Melden Sie einen Anspruch als [Gast](#) an.



Wie funktioniert das UPS-Reklamationsverfahren?

Sie können mittels UPS-Reklamationsverfahren einen Ersatzanspruch stellen, wenn Pakete verloren gegangen sind oder beschädigt wurden oder wenn eine Nachnahmezahlung nicht eingegangen ist. Und funktioniert es:

- ✓ Geben Sie einige Daten zum Paket an.
Dabei kann es sich um die Sendungsverfolgungsnummer des Pakets, das Gewicht oder die Kontaktdaten des Empfängers handeln.
- ✓ Informieren Sie uns über Ihre Rolle bei dem Anspruch.
Geben Sie Ihre Beziehung zu dem Paket an. Sind Sie der Absender, der Empfänger, ein ernannter Vertreter des Versenders oder ein Dritter?
- ✓ Reichen Sie Ihren Antrag als Gast ein.
Dies kann eine schnellere Lösung für Sie sein. Wenn Sie der Absender des Pakets sind, sollten Sie sich darüber im Klaren sein, dass Sie wahrscheinlich zur Rücksendung aufgefordert werden und zusätzliche Unterlagen vorlegen müssen. Außerdem ist der Status des Ersatzanspruchs nach der Einreichung auf den Versender beschränkt.
- ✓ Untermauern Sie Ihren Antrag mit zusätzlichen Unterlagen.
Nachweise wie Belege, Rechnungen und Bestellungen können helfen, Waren zu identifizieren. Bei Schadenersatzforderungen empfiehlt es sich auch, Fotos von beschädigten Paketen beizufügen.
- ✓ Reichen Sie Ihren Antrag ein.
Sie erhalten von uns eine Benachrichtigung über Ihren eingereichten Antrag und können aktuelle Informationen auf Ihrem Dashboard für Ersatzansprüche abrufen.
- ✓ Einsicht in den Fortschritt Ihres Antrags
Der Fortschritt Ihres Antrags kann über das Antrags-Dashboard verwaltet werden. Sie erhalten aktuelle Informationen über den Antrag und eine Benachrichtigung über die Handlungen, die zur Auszahlung der Forderung erforderlich sind. Für den Zugriff müssen Sie bei ups.com angemeldet sein, da diese Funktionen nicht zur Verfügung stehen, wenn Sie Ihren Antrag als Gast einreichen.

[Anforderungen an die unterstützende Dokumentation anzeigen](#)

Zugreifen auf Reklamationen bei [ups.com](https://www.ups.com) und Benutzerauthentifizierung

Die Benutzerauthentifizierung verknüpft UPS Versandkonten und [ups.com](https://www.ups.com) Benutzer-IDs. Dies ist erforderlich, um auf die vollständigen Reklamationsdetails auf [ups.com](https://www.ups.com) zuzugreifen. Diese Anforderung schützt vertrauliche Kundeninformationen.

- Wenn Sie Benutzerauthentifizierung noch nicht abgeschlossen haben, haben Sie in Ihrem Dashboard für Ersatzansprüche nur eingeschränkte Möglichkeiten.
- Wenn die Benutzerauthentifizierung abgeschlossen ist, haben Sie einen vollständigen Überblick über Ihr Dashboard.
- Wenn Sie Quantum View nicht verwenden, können Sie die Autorisierung über Zahlungsoptionen abschließen. Hierzu müssen Sie sich bei [ups.com](https://www.ups.com) anmelden und die erforderlichen Schritte ausführen, um Ihr Konto mit ihrem Profil zu verknüpfen. Die Rechnungsdetails für das Konto, das mit dem Profil verknüpft werden soll, werden benötigt.
 - Melden Sie sich bei [ups.com](https://www.ups.com) an, klicken Sie dann oben rechts auf Ihren Namen und wählen Sie „Konten und Zahlung“ aus dem Dropdown-Menü aus
 - Wählen Sie „Bestehende Kundennummer hinzufügen“ aus dem Dropdown-Feld „Zahlungsoption hinzufügen“ aus



Vorhandenes Konto hinzufügen

Wir müssen Ihre Angaben verifizieren, um sicherzustellen, dass Ihr Zahlungskonto nicht von Betrügern genutzt wird.

Zahlungskontotyp

☒ Dokumente und Pakete

☐ Luftfracht

Kundennummer

Kurzname

Land
Deutschland

Postleitzahl für Abholadressen

☐ Als Standard-Zahlungsoption festlegen.

[< Zurück](#)

[Weiter >](#)

[Home](#) / [Profil](#) / Konten und Zahlungsoptionen

Konten und Zahlungsoptionen

[< Zurück zur Übersicht](#)

Meine Konten und Zahlungsmethoden

Bearbeiten Sie Ihre Kontoeinstellungen, einschließlich wöchentlicher Abholoptionen, Gefahrgutpräferenzen, Rechnungsstellung im Geschäft, autorisierter Benutzer und papierloser Handelsrechnungstellung.

Aktionen	KURZNAME	METHODE	NUMMER	Land oder Gebiet
+	(STANDARDMETHODE)	Kundennummer		DE

Bezahlen Sie Rechnungen im UPS Rechnungszentrum? Vergessen Sie nicht, die Zahlungskarten in Ihrer Wallet zu aktualisieren. [Zur Abrechnung gehen](#)

Zahlungsoption hinzufügen

Eine Option auswählen

- Neue Kundennummer beantragen
- Bestehende Kundennummer hinzufügen
- Zahlungskarte hinzufügen
- Alternative Zahlungsoption hinzufügen
- PayPal hinzufügen

NAME	BESCHREIBUNG	DATUM HINZUGEFÜGT	Ablaufdatum	VERWALTEN
Sie haben Ihrem Profil bisher noch keine Rabatte hinzugefügt.				

- **Nachdem Sie das vorhandene Konto zu Ihrem Profil hinzugefügt haben, werden Sie aufgefordert, die folgenden Rechnungsdetails einzugeben:**
 - Rechnungsdatum
 - Rechnungsnummer
 - Nummer des Versenders
 - Rechnungsbetrag
 - Kontroll-ID

Eine Reklamation einreichen

Von Ihrem Dashboard aus können Sie eine Reklamation für Pakete einreichen, die verloren gegangen oder beschädigt wurden.

- **Arten von Verlust- und Schadensersatzansprüchen**
 - **Verlust** – Für verlorene Pakete kann eine Reklamation gemeldet werden, wenn sie nicht 24 Stunden nach dem voraussichtlichen Zustelldatum und der voraussichtlichen Zustellzeit zugestellt wurden
 - **Beschädigung** – Für beschädigte Pakete kann eine Reklamation gemeldet werden
 - **Nachnahme** – Bezahlung bei Zustellung wurde nicht vorgenommen

Dashboard für Ersatzansprüche

[Zurück zum Support für Ersatzansprüche](#) [Status des Ersatzanspruchs überprüfen](#)

[Einstellungen](#) [Nach Konto filtern](#)

0 Gesamt

0 Wird durchgeführt

0 Genehmigt

0 Geschlossen

Ergebnisse filtern

Datumsbereich: Dienstag, April 30, 2024 - Montag, Mai 6, 2024

[Filter](#) [Datum](#) [Anordnung](#)

[Zusammenfassung der Gruppe](#) [Tabelle exportieren](#)

[Dokumente einreichen](#)

[Reklamationsverfahren in Gang setzen](#)

Geben Sie die Sendungsverfolgungsnummer ein: Ihre Sendungsverfolgungsnummer finden Sie auf Ihrem Versandbeleg, Ihrer E-Mail-Bestätigung (wenn Sie von [UPS.com](https://www.ups.com) aus versandt haben), auf der Außenverpackung des versendeten Artikels und auf der Quittung, die dem Absender ausgehändigt wird.

Es stehen vier Rollen zur Auswahl:

- **Versender:** Die Person, die das Paket versendet hat, für das eine Reklamation beantragt wird
- **Empfänger:** Die Person, die das Paket, für das eine Reklamation beantragt wird, erhalten hat (falls beschädigt) oder erhalten hätte (bei Verlust)
- **Dritter:** Jemand, der ein Interesse an oder eine Verbindung zu den Versand- oder Rechnungsinformationen eines Anspruchs hat
- **Vertriebspartner:** Vertriebspartner sind Third-Party-Logistik (3PL), d. h. Marktplätze oder Plattformen, mit denen UPS eine Partnerschaft eingegangen ist, um unsere Versanddienste nativ auf ihrer Plattform anzubieten.

Einleitung von Schadensersatzansprüchen bei Verlust

Reklamationsverfahren in Gang setzen

Suchen Sie eine bestehende Reklamationen? [Dashboard für Reklamationen anzeigen](#).

Welche Art des Ersatzanspruchs möchten Sie einreichen?

☒ Einzelne Ersatzansprüche

☐ Batchdatei mit mehreren Ersatzansprüchen (minimal 10, maximal 1000)

UPS Sendungsverfolgungsnummer *

Wer sind Sie in Bezug auf das Paket? *

☒ Versender

☐ Empfänger

☐ Dritter

☐ Vertriebspartner

☐ Haben Sie dieses Paket über eine E-Commerce-Website eines Drittanbieters versandt? ⓘ

Welches Problem möchten Sie melden? *

☒ Das Paket ist verlorengegangen.

☐ Dieses Paket ist beschädigt.

☐ Bezahlung bei Lieferung (per Nachnahme) wurde nicht vorgenommen.

Warenbeschreibung 1

Detaillierte Warenbeschreibung

[Anforderungen an Warenbeschreibung einsehen](#)

Die folgenden Sonderzeichen sind nicht erlaubt: " > < ; ' { }

Detaillierte Artikelbeschreibung. Beispiel: Old Navy klassischer Herrenpullover mit Rundhalsausschnitt, Jägergrün, Größe M, 22231BL

254 Zeichen übrig

Anzahl Artikel EUR Wert der einzelnen Artikel

☐ Dieses Paket enthält persönliche Gegenstände
(Zu den Beispielen gehören unter anderem persönliche Dokumente, Finanzaufzeichnungen, Krankenkarten oder Erbstücke.)

Fügen Sie einen weiteren Punkt zu diesem Antrag hinzu

Gesamtwert der Artikel

EUR 0.00

Plus Versandgebühren ⓘ

[Weiter >](#) [Abbrechen](#)

Wenn ein Paket verloren gegangen ist und der Versender dem Empfänger ein neues Paket schickt, bevor die Reklamation ausgestellt wird, weisen Sie bitte darauf hin, dass eine Ersatzsendung gesendet wurde.

ups Versand Sendungsverfolgung Lösungen für Unternehmen Unterstützung

Reklamationsverfahren in 3 Schritten

Zusätzliche Details

Anzahl erhaltener Pakete *

Sendungsverfolgungsnr. [REDACTED]

Wurde eine Ersatzlieferung versandt?

☐ Ja

☒ Nein

Referenznummer (optional)

Optional

Kontaktinformationen Bearbeiten

Unternehmensname

Kontaktname

Adresse

Stadt

PLZ, DE

01223456789

Senden Sie mir Benachrichtigungen per: *

☐ Sendung

☐ Fax

☒ E-Mail (schnellste Option)

email@gmail.com

+ Sekundären Ansprechpartner hinzufügen

Zurück Weiter > Abbrechen

Die hier aufgeführten Kontaktinformationen werden für Schadenmeldungen verwendet, bitte wählen Sie aus, wohin Ihre Schadenmeldungen gesendet werden sollen. Sie haben die Möglichkeit, einen sekundären Kontakt als Backup-Benachrichtigung hinzuzufügen.

Überprüfen Sie alle Reklamationsdetails und bearbeiten Sie sie bei Bedarf, bevor Sie sie einreichen.

Sobald die Reklamation von [UPS.com](https://www.ups.com) eingereicht wurde, wird UPS eine Untersuchung durchführen. Nach dem Einreichen der Reklamation ist er im Dashboard für Reklamationen verfügbar (für authentifizierte Benutzer).

Einleitung von Schadenersatzansprüchen bei Beschädigungen

Um eine Inspektion eines beschädigten Pakets durchzuführen, muss der Inhalt und die Originalverpackung zur Überprüfung verfügbar sein, oder Sie müssen in der Lage sein, Fotos des Inhalts und der Originalverpackung zur Verfügung zu stellen.



Versand Sendungsverfolgung Lösungen für Unternehmen Unterstützung

Reklamationsverfahren in Gang setzen

Suchen Sie eine bestehende Reklamationen? [Dashboard für Reklamationen anzeigen](#)

UPS Sendungsverfolgungsnummer *

Wer sind Sie in Bezug auf das Paket? *

☐ Versender
☒ Empfänger
☐ Dritter
☐ Vertriebspartner

Welches Problem möchten Sie melden? *

☐ Das Paket ist verlorengegangen.
☒ Dieses Paket ist beschädigt.

Können sowohl der Inhalt als auch die Verpackung im Lieferzustand inspiziert werden? *

☒ Ja
☐ Nein

Wenn UPS eine physische Inspektion durchführen oder das Paket zur Inspektion abholen muss, ist es für UPS wichtig zu wissen, welches lokale Paketzentrum zu beauftragen ist.

Bitte beachten Sie: Alle zusätzlichen Artikel müssen separat hinzugefügt werden



Versand Sendungsverfolgung Lösungen für Unternehmen Unterstützung

Paketinhalt

Fehlen Artikel? *

☐ Ja
☒ Nein

Enthält Ihr Paket einen der folgenden Artikel? *

☐ Gefahrgüter/Unbekannte Chemikalien
☐ Schusswaffen
☒ Nichts zutreffend

Kann das Paket sicher verschlossen und transportiert werden? *

☒ Ja
☐ Nein

[Zurück](#)
[Weiter >](#)
[Abbrechen](#)

Geben Sie an, ob Artikel aus dem Paketinhalt fehlen, damit wir versuchen können, die Artikel zu finden und eine Schadensinspektion durchzuführen.

Für UPS ist es wichtig zu wissen, ob es sich um Gefahrgut handelt oder ob das Paket nicht ohne weitere Beschädigung der Ware zur Inspektion transportiert werden kann.

Falls verfügbar, können Fotos des beschädigten Pakets zur Verfügung gestellt werden. Wenn Sie sich dafür entscheiden, Fotos zur Verfügung zu stellen, werden die folgenden Fotos während des Fotodokumentationsprozesses benötigt. Es werden drei verschiedene Fotos angefordert:

- Ein Foto, das die beschädigte Ware im Originalkarton zeigt, mit der gesamten Originalpolsterung (sollte die Position der Ware im Karton zeigen)
- Eine Nahaufnahme des Versandetiketts mit lesbarer Kontrollnummer (beginnt in der Regel mit 1Z)
- Ein Foto, das Schäden an der Außenseite des Pakets zeigt (sollte zwei oder drei Seiten des Pakets zusammen mit dem Schaden zeigen)

[Reklamationsverfahren in Gang setzen](#)

[Paketinhalt](#)

Schadensdetails

[Bestätigung](#)

Schadensdetails

Laden Sie 3 Fotos von Ihrem Paket hoch

Einzelner Upload

Batch-Upload





Machen Sie zunächst ein Foto von der Außenseite (auf dem eventuelle Schäden zu sehen sind).
Wenn keine Schäden vorliegen, machen Sie ein Foto, das die Oberseite und zwei Seiten zeigt.





Machen Sie dann ein Foto des beschädigten Artikels und des Verpackungsmaterials
Zeigen Sie unbedingt, wie es verpackt war. Alles sollte im Paket enthalten sein.





Machen Sie abschließend ein Foto vom Versandetikett auf dem Paket
Wir benötigen ein Nahaufnahmefoto mit einer lesbaren Sendungsnummer (beginnt normalerweise mit 1Z).

Nur .jpg, .jpeg, .tif, .bmp, .pdf, .docx, .png..Maximale Dateigröße: 10 MB pro Bild

Durch das Hochladen der Dokumentation stimme ich den Einreichungsbedingungen [Ersatzansprüche auf ups.com](#) Bedingungen Foto-Einsendung

Wie war das Paket verpackt?

Eine Option auswählen

Welches Verpackungsmaterial wurde verwendet? *

Eine Option auswählen

Referenznummer (optional)

Optional

Telefonnummer für Schadensmeldungen:

Telefonnummer des Versenders

Senden Sie mir Benachrichtigungen per: *

☐ Sendung

☐ Fax

☒ E-Mail (schnellste Option)

email@gmail.com

[+ Sekundären Ansprechpartner hinzufügen](#)

Kontaktinformationen

[Bearbeiten](#)

[Zurück](#)

[Weiter >](#)

[Abbrechen](#)

Hinweis: Die hier angegebenen Kontaktinformationen werden für Reklamationsbenachrichtigungen verwendet, bitte wählen Sie aus, wohin Ihre Reklamationsbenachrichtigungen gesendet werden sollen. Sie haben die Möglichkeit, einen sekundären Kontakt als Backup-Benachrichtigung hinzuzufügen

Überprüfen Sie alle Reklamationsdetails und bearbeiten Sie sie bei Bedarf, bevor Sie sie einreichen:

Informationen zum Ersatzanspruch aktualisieren

Überprüfen Sie die Informationen bitte sorgfältig und aktualisieren Sie sie wenn nötig, um die Reklamation abzuschließen.

* Zeigt Pflichtfeld an

Paketinformationen

Sendungsverfolgungsnummer

Ship Date

Service

Gewicht

Anzahl der Pakete

Informationen zum Ersatzanspruch

Reklamationsnummer

Melddatum

Informationen über die Beschädigung [Bearbeiten](#)

Warenbeschreibung	Anzahl der Artikel

Geforderter Gesamtbetrag

Bankinformationen [Bearbeiten](#)

Kontonummer bei Bank

Bankleitzahl

[Abschicken](#) >

[Abbrechen](#)

Sobald die Reklamation auf [UPS.com](https://www.ups.com) eingereicht wurde, führt UPS eine Untersuchung durch, und die Reklamation wird in dem Dashboard für Reklamationen angezeigt (für authentifizierte Benutzer).

Bankverbindung

Sie werden gebeten, Ihre Bankdaten in Form von IBAN- und BIC-Nummern während des Schadenprozesses anzugeben.

- Dies verkürzt die Bearbeitungszeiten von Reklamationen, da Kundendienstmitarbeiter Sie nicht mehr anrufen oder per E-Mail kontaktieren müssen, um Zahlungsinformationen zu sammeln.
- Die Angabe von Bankdaten ist für die Geltendmachung einer Reklamation nicht zwingend erforderlich. Bankdaten sind jedoch zwingend erforderlich, um ein Forderungsangebot anzunehmen und die Zahlung zu erhalten.
- Sie haben zwei Möglichkeiten, Ihre Bankdaten während des Schadenprozesses anzugeben:
 1. Bei der Einreichung einer Reklamation, bei dem die Bankdaten optionale Felder sind; oder
 2. Wenn Reklamationen genehmigt wurden und Zahlungsunterlagen eingereicht werden müssen, die Bankdaten erfordern, müssen diese Felder ausgefüllt werden. Dies gilt, wenn die Bankdaten bei der ersten Eingabe der Reklamation nicht angegeben wurden
- Beim Einreichen von Reklamationen werden Felder für Bankdaten auf dem Bildschirm „Paketinhalt“ angezeigt.
- Wenn Sie bei der Einreichung Ihrer Reklamation Ihre Bankdaten nicht angeben, können Sie diese bei der Annahme angeben, indem Sie entweder auf die Schaltfläche „Dokumente einreichen“ im Dashboard für Reklamationen klicken oder die Details eines einzelnen Anspruchs einsehen.
- Sobald Sie die Reklamationsnummer und die Kontonummer (falls erforderlich) angegeben und ausgewählt haben, dass Sie der Versender sind, werden Ihnen die erforderlichen Felder zur Eingabe Ihrer Bankdaten angezeigt.
- Drittkunden und -empfänger können keine Bankdaten eingeben.
- IBAN- und BIC-Nummern werden validiert. Wenn Sie das falsche Format (d.h. die Länge) eingeben, erhalten Sie eine Fehlermeldung und müssen diese korrigieren, bevor Sie mit der Übermittlung fortfahren können.
- Sie müssen nicht für jeden eingereichten Antrag Ihre Bankdaten eingeben.

- Auf der Schadenplattform wird ein Kontrollkästchen angezeigt, in dem Sie angeben können, dass Sie Ihre Bankdaten für zukünftige Reklamationen speichern möchten.
- Bei späteren Anträgen sehen Sie die letzten vier Ziffern der IBAN-Nummer, die gespeichert wurde. Sie können Ihre Bankdaten bearbeiten und für die zukünftige Verwendung speichern.

Layout des Dashboards für Ersatzansprüche

Die Layout-Funktion ermöglicht eine vollständige Anpassung des Dashboards, sodass Sie entscheiden können, wie die Details zu Ihrer Reklamation angezeigt werden.

Das Layout des Dashboards für Ersatzansprüche ist auf Standard festgelegt. Die folgenden Spalten sind enthalten:

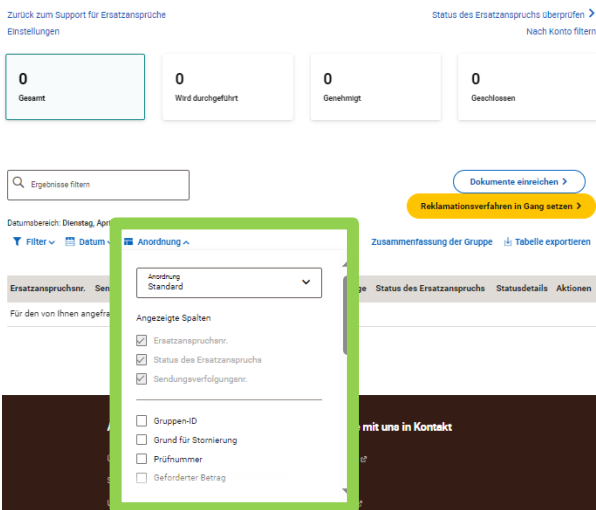
- Ersatzanspruchsnummer
- Sendungsverfolgungsnummer (UPS-Sendungsverfolgungsnummern werden in den folgenden Formaten angezeigt):
 - 1Z99999999999999999999
 - 999999999999
 - T9999999999
 - 9999999999
- UPS Kundennummer
- Datum der Anfrage
- Status des Ersatzanspruchs
- Statusdetails
- Aktionen – Klicken Sie auf „Details anzeigen“, um die nächsten erforderlichen Schritte anzuzeigen

Passen Sie Ihr Layout an und speichern Sie es, um eine oder mehrere der folgenden Möglichkeiten einzubeziehen:

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| • Auftragsnummer | • Scheck-Referenznummer |
| • Benachrichtigung zum Ersatzanspruch | • Stadt des Empfängers |
| • Datum der Anfrage | • Statusdetails |
| • Datum des Zustellscans | • UPS Kundennummer |
| • Deklarierter Wert | • Versenden an |
| • Erhalten von Name | Staat/Bundesstaat/Provinz |
| • Geforderter Betrag | • Versenden an Unternehmensname |
| • Gezahlter Betrag | • Versenderreferentnr. |
| • Grund für Stornierung | • Währung des ausgezahlten Betrags |
| • Gruppen-ID | • Währung des geforderten Betrags |
| • Rechnungsnr. | • Währung für deklarierten Wert |
| • Rekl.-Art | • Zahlungsdatum |
| • Rolle des Auftraggebers | |

Um ein neues Layout zu speichern, klicken Sie auf „Anordnung“.

Dashboard für Ersatzansprüche

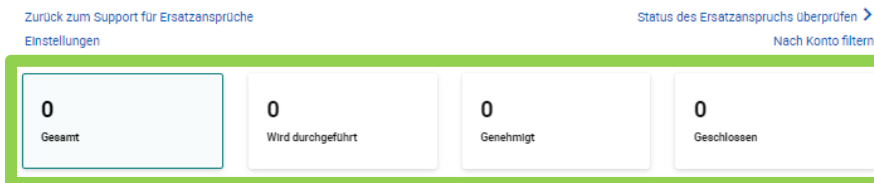


Statuskacheln des Dashboards für Ersatzansprüche

Die Kacheln zeigen an, wo sich Ihre Reklamationen im Reklamationsprozess befinden

- Gesamt – Gesamtzahl der in Bearbeitung befindlichen, genehmigten und abgeschlossenen Reklamationen
- In Bearbeitung – Anzahl der Reklamationen, die UPS bearbeitet/prüft
- Genehmigt – Anzahl der Anträge, die zur Zahlung genehmigt wurden
- Geschlossen – Anzahl der gelösten/bezahlten Reklamationen

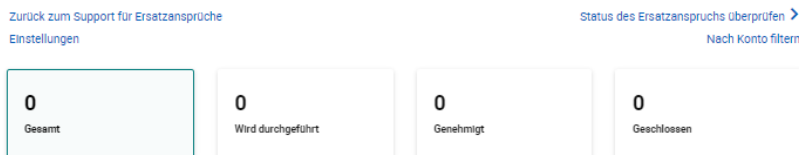
Dashboard für Ersatzansprüche



Details zum Status des Dashboards für Ersatzansprüche

Details zum Reklamationsstatus können durch Klicken auf „Status des Ersatzanspruchs prüfen“ eingesehen werden.

Dashboard für Ersatzansprüche



- Geben Sie die Sendungsverfolgungsnummer der Reklamation ein, die Sie anzeigen möchten
- Geben Sie an, ob Sie der Versender sind
 - Wenn Sie der Absender des Pakets sind, haben Sie eine detaillierte Ansicht der Reklamationsdetails

- Wenn Sie nicht der Absender des Pakets sind, haben Sie nur einen eingeschränkten Einblick in die Reklamationsdetails

Details zum Ersatzanspruch

Die nächsten Schritte für UPS

Wir werden den Versender detailliert über den Schadensersatzanspruch informieren.

Ihre nächsten Schritte

Sie müssen derzeit nichts weiter unternehmen. Bitte kontaktieren Sie UPS, falls Sie weitere Unterstützung benötigen.

[Mein Dashboard anzeigen](#)

Informationen zum Ersatzanspruch

Status des Ersatzanspruchs überprüfen:	Paketinspektion/-untersuchung abgeschlossen
Statusdetails	Paketinspektion/-untersuchung abgeschlossen. Wenden Sie sich bei Fragen an den Versender, um nähere Informationen zu erhalten.
Sendungsverfolgungsnummer	[REDACTED]
Rekl.-Art:	Beschädigung

Warenbeschreibung	Anzahl Artikel	Kosten pro Artikel
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Angehängte Dokumente 0

Hinweis: Klicken Sie vor dem Hochladen von Zahlungsunterlagen auf „Diesen Ersatzanspruch aktualisieren“ unten auf der Seite, um zu bestätigen, dass alle Angaben richtig und vollständig sind.

[Zurück](#)

Prüfen Sie den Status Ihres Ersatzanspruchs

Geben Sie entweder die Sendungsverfolgungsnummer ODER die Ersatzanspruchsnummer und Kontonummer an, um den Status Ihres Ersatzanspruchs zu prüfen.

[Zurück zum Support für Ersatzansprüche](#)

[Mein Dashboard anzeigen](#)

* Zeigt Pflichtfeld an

☒ Sendungsverfolgungsnummer ☐ ODER ☐ Reklamationsnummer

Sendungsverfolgungsnummer *

Sind Sie der Absender des Pakets?

☐ Ja ☒ Nein

[Fortfahren >](#)

Filter des Dashboards für Ersatzansprüche

Mit Filtern können Sie eine Vertiefung zum Anspruchstyp oder zur Rolle des Initiators durchführen.

Wählen Sie einen Filter aus

Erstellt von

- Versender
- Empfänger
- Dritter
- UPS
- Vertriebspartner

Oder wähle die Reklamations-Art aus

- Beschädigung
- Verlust
- Nachname (COD)

Dashboard für Ersatzansprüche

[Zurück zum Support für Ersatzansprüche](#)
Einstellungen

[Status des Ersatzanspruchs überprüfen >](#)
Nach Konto filtern

1 Gesamt	0 Wird durchgeführt	1 Genehmigt	0 Geschlossen
-------------	------------------------	----------------	------------------

[Dokumente einreichen >](#)

[Reklamationsverfahren in Gang setzen >](#)

Datumsbereich: Samstag, Mai 11, 2024 - Freitag, Mai 17, 2024

[Filter](#) [Datum](#) [Anordnung](#)

[Zusammenfassung der Gruppe](#) [Tabelle exportieren](#)

Ersatzansprchnr.	Sendungsverfolgungsnr.	UPS Kundennummer	Datum der Anfrage	Status des Ersatzanspruchs	Statusdetails	Aktionen
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Dokumente erhalten	Prüfung des Ersatzanspruchs im Gange	Details anzeigen

Dashboard für Ersatzansprüche

[Zurück zum Support für Ersatzansprüche](#) [Status des Ersatzanspruchs überprüfen >](#)
[Einstellungen](#) [Nach Konto filtern](#)

0
Gesamt

0
Wird durchgeführt

0
Genehmigt

0
Geschlossen

Ergebnisse filtern [Dokumente einreichen >](#)
[Reklamationsverfahren in Gang setzen >](#)

Datumsbereich: Samstag, Juni 8, 2024 - Freitag, Juni 14, 2024
[Filter](#) [Datum](#) [Anordnung](#) [Zusammenfassung der Gruppe](#) [Tabelle exportieren](#)

Erst.	UPS Kundennummer	Datum der Anfrage	Status des Ersatzanspruchs	Statusdetails	Aktionen
Keine Ergebnisse gefunden.					

☐ Versender
☐ Empfänger
☐ Dritter
☐ UPS
☐ Vertriebspartner

Rekl.-Art
☐ Beschädigung
☐ Verlust
☐ Nachnahme (COD)

beeilen

Treten Sie mit uns in Kontakt
[Facebook](#)
[X](#)

Details zum Ersatzanspruch anzeigen

Über den Link „Details anzeigen“ können Sie Informationen zu einer bestimmten Reklamation anzeigen.

Dashboard für Ersatzansprüche

[Zurück zum Support für Ersatzansprüche](#) [Status des Ersatzanspruchs überprüfen >](#)
[Einstellungen](#) [Nach Konto filtern](#)

1
Gesamt

0
Wird durchgeführt

1
Genehmigt

0
Geschlossen

Ergebnisse filtern [Dokumente einreichen >](#)
[Reklamationsverfahren in Gang setzen >](#)

Datumsbereich: Samstag, Mai 11, 2024 - Freitag, Mai 17, 2024
[Filter](#) [Datum](#) [Anordnung](#) [Zusammenfassung der Gruppe](#) [Tabelle exportieren](#)

Ersatzanspruchsnr.	Sendungsverfolgungsnr.	UPS Kundennummer	Datum der Anfrage	Status des Ersatzanspruchs	Statusdetails	Aktionen
				Dokumente erhalten	Prüfung des Ersatzanspruchs im Gange	Details anzeigen

Sobald die Seite „Details zum Ersatzanspruch“ geöffnet ist, variieren die verfügbaren Links je nach Reklamationsstatus und/oder Ihrer Benutzerrolle.

- Wenn Sie ein authentifizierter Versender sind (oder ein Vertreter des Versenders mit der Kontonummer des Versenders im Benutzerprofil), haben Sie eine detaillierte Ansicht des Reklamationsstatus.
- Eine eingeschränkte Ansicht steht Ihnen zur Verfügung, wenn Sie die Kontonummer des Versenders nicht in Ihrem Profil haben.

Wenn Sie berechtigt sind, kann die Seite „Details zum Ersatzanspruch“ Links zu folgenden Aufgaben enthalten:

- Aktualisieren einer Reklamation
- Stornieren eines Anspruchs
- Anfechtung eines Anspruchs

- Zahlungsbelege hochladen
- Unterstützende Dokumente hochladen
- Angehängte Dokumente anzeigen
- Benachrichtigungen anzeigen (zeigt die zuletzt empfangene Benachrichtigung an)

Details zum Ersatzanspruch

Die nächsten Schritte für UPS

Wir werden den Versender detailliert über den Schadensersatzanspruch informieren.

Ihre nächsten Schritte

Sie müssen derzeit nichts weiter unternehmen. Bitte [kontaktieren Sie UPS](#), falls Sie weitere Unterstützung benötigen.

[Mein Dashboard anzeigen](#)

Informationen zum Ersatzanspruch

Status des Ersatzanspruchs überprüfen:	Paketinspektion/-untersuchung abgeschlossen
Statusdetails	Paketinspektion/-untersuchung abgeschlossen. Wenden Sie sich bei Fragen an den Versender, um nähere Informationen zu erhalten.
Sendungsverfolgungsnummer	[REDACTED]
Rekl.-Art:	Beschädigung

Warenbeschreibung	Anzahl Artikel	Kosten pro Artikel
[REDACTED]	9	1.00 EUR

Angehängte Dokumente 0

Hinweis: Klicken Sie vor dem Hochladen von Zahlungsunterlagen auf „Diesen Ersatzanspruch aktualisieren“ unten auf der Seite, um zu bestätigen, dass alle Angaben richtig und vollständig sind.

[Diesen Ersatzanspruch zu Meine Dashboards hinzufügen](#)

[Zurück](#)

Informationen zum Ersatzanspruch aktualisieren

Überprüfen Sie die Informationen bitte sorgfältig und aktualisieren Sie sie wenn nötig, um die Reklamation abzuschließen.

** Zeigt Pflichtfeld an*

Paketinformationen

Sendungsverfolgungsnummer [REDACTED]
 Ship Date: 05/14/2024
 Service: 011
 Gewicht: 1 KGS
 Anzahl der Pakete: 1

Informationen zum Ersatzanspruch

Reklamationsnummer [REDACTED]
 Meldedatum: 05/17/2024

Informationen über die Beschädigung

Beschreibung der beschädigten bzw. fehlenden Ware*
 Bitte beschreiben Sie die Ware so detailliert wie möglich. Zum Beispiel: Reebok Poloherm für Damen, neu, rosa, Größe M

Anzahl Artikel *

Währung *

EUR

Kosten pro Artikel *

[+ Weitere Warenbeschreibung hinzufügen](#)

[Zurück](#)

[Weiter >](#)

[Abbrechen](#)

Dashboard für Ersatzansprüche exportieren

Das Dashboard für Reklamationen ist Ihr zentralisiertes Online-Schadenmanagement-Tool, mit dem Sie Ihre Reklamationsdetails exportieren können.

- Bis zu 20 benutzerdefinierte Layouts der Schadendatentabelle können im Dashboard gespeichert werden
- Die Art der verfügbaren Informationen hängt von Ihrer „Benutzerrolle“ und Ihren Profileinstellungen ab.
- Bis zu 9 Monate Schadenhistorie sind verfügbar
- Kann in das CSV- oder Excel-Format exportiert werden

Dashboard für Ersatzansprüche

Zurück zum Support für Ersatzansprüche

Einstellungen

Status des Ersatzanspruchs überprüfen >

Nach Konto filtern

1

Gesamt

0

Wird durchgeführt

1

Genehmigt

0

Geschlossen

⚠ Erforderliche Maßnahmen: Bitte klicken Sie zur Überprüfung.

Ergebnisse filtern

Dokumente einreichen >

Reklamationsverfahren in Gang setzen >

Datumsbereich: Samstag, Mai 11, 2024 - Freitag, Mai 17, 2024

Filter

Datum

Anordnung

Zusammenfassung der Gruppe

Tabelle exportieren

Ersatzanspruchsnr.	Sendungsverfolgungsnr.	UPS Kundennummer	Datum der Anfrage	Status des Ersatzanspruchs	Statusdetails	Aktionen
				Ersatzanspruch ausgestellt - Keine Inspektion erforderlich	Ersatzanspruch ausgestellt	Aktion erforderlich Fortfahren >

Bericht erstellen

Sie haben sich entschieden, einen Bericht zur Standard Anordnung der Daten Ihres Ersatzanspruchs zu erstellen. Bitte wählen Sie unten Ihr bevorzugtes Format aus.

Format auswählen

.CSV

.XLS

.XLSX

Zahlung von Ersatzansprüchen

Erforderliche Informationen zum Einreichen von Reklamationsunterlagen:

- Die Reklamationsnummer und die UPS-Kontonummer des Versenders
- Eine Rechnung oder Quittung für die verlorene oder beschädigte Ware
- Falls reparierbar, eine Rechnung oder Quittung für die Reparatur der beschädigten Ware
- Eine Aufforderung zur Zahlung der Wiederbeschaffungskosten der Ware und der Versandkosten in Form einer Rechnung an UPS
- Eine Kopie des Versandbelegs, des Abholprotokollbuchs oder eine Kopie des Frachtbriefs

Sie können Ihre Dokumente im Dashboard für Ersatzansprüche hochladen.

Dashboard für Ersatzansprüche

Zurück zum Support für Ersatzansprüche

Einstellungen

Status des Ersatzanspruchsüberprüfen >

Nach Konto filtern

1

Gesamt

0

Wird durchgeführt

1

Genehmigt

0

Geschlossen

⚠ Erforderliche Maßnahmen: Bitte klicken Sie zur Überprüfung.

Ergebnisse filtern

Dokumente einreichen >

Reklamationsverfahren in Gang setzen >

Datumsbereich: Samstag, Mai 11, 2024 - Freitag, Mai 17, 2024

Filter

Datum

Anordnung

Zusammenfassung der Gruppe

Tabelle exportieren

Ersatzanspruchsnr.	Sendungsverfolgungsnr.	UPS Kundennummer	Datum der Anfrage	Status des Ersatzanspruchs	Statusdetails	Aktionen
				Ersatzanspruch ausgestellt - Keine Inspektion erforderlich	Ersatzanspruch ausgestellt	Aktion erforderlich

14

Der Prozess der Anspruchszahlung beginnt, sobald die Untersuchung eines beschädigten oder verlorenen Pakets abgeschlossen ist und UPS die Haftung übernommen hat. Der Reklamationsstatus wird in „Ersatzanspruch ausgestellt“ geändert.

Bitte beachten Sie, dass auch im Falle einer Ersatzforderung Ihre Rechnung in voller Höhe zu begleichen ist. Nach Prüfung und Anerkennung der Reklamation erfolgt eine Gutschrift.

Batch-Upload

Eine Batch-Datei ermöglicht es autorisierten Benutzern, mehrere Ansprüche (mindestens 10, maximal 1.000) in einem einzigen Batch einzureichen. Bei mehr als 1.000 Reklamationen können zusätzliche Batch-Dateien erstellt werden. Verlust- und Schadenersatzansprüche können in derselben Chargeneinreichung enthalten sein.

So reichen Sie einen Sammelantrag ein:

- Klicken Sie auf der Seite „Reklamationsverfahren in Gang setzen“ auf „Batch-Anspruchsdateivorlage“, um die Vorlage herunterzuladen
- Speichern Sie die Datei und füllen Sie die erforderlichen Felder aus
 - Sobald die Auswahl des Feldes „Beschreibung des Problems“ getroffen wurde, werden alle verbleibenden erforderlichen Felder basierend auf dem ausgewählten Reklamationstyp gelb hervorgehoben
 - Um Upload-Fehler zu vermeiden, sollte für jede Übermittlung eine neue Batch-Vorlage verwendet werden
- Sortieren Sie die Sammelschadensdatei nach Reklamationstyp (Verlust und Beschädigung gruppiert) und übermitteln Sie sie im Excel-Format über den Link Datei suchen
 - Wie bei Einzelanträgen können ergänzende Schadenunterlagen (Rechnungskopien, Quittungen, Sendungsverfolgungsnummer usw.) separat vorgelegt werden
 - Einer Reklamation können bis zu 20 ergänzende Anspruchsdokumente beigelegt werden (max. Größe 1 MB pro Upload)

Reklamationsverfahren in Gang setzen

Suchen Sie eine bestehende Reklamationen? [Dashboard für Reklamationen anzeigen](#).

Welche Art des Ersatzanspruchs möchten Sie einreichen?

- ☐ Einzelne Ersatzansprüche
- ☒ Batchdatei mit mehreren Ersatzansprüchen (minimal 10, maximal 1000)

Wer sind Sie in Bezug auf das Paket? * [?](#)

- ☒ Versender
- ☐ Vertriebspartner

Laden Sie das Batch-Anspruchsdateivorlage herunter und lernen Sie, wie Sie Ihre Datei strukturieren sollten.

[Batch-Anspruchsdateivorlage](#)

Wählen Sie die Batchdatei aus, die Sie hochladen möchten.

[⊕ Nach Datei suchen](#)

E-Mail

Abschicken >

[Abbrechen](#)

Häufig gestellte Fragen zu Ersatzansprüchen

Wie kann ich Beschädigungen und Verlust von Paketen verhindern?

Untersuchungen zeigen, dass beschädigte oder verlorene Pakete, die zu einer Reklamation führen, oft mit zu großen oder zu kleinen Kartons zusammenhängen, die eine schlechte Polsterung bieten, Etiketten, die nicht richtig auf Ihrem Paket angebracht sind, oder mit unklaren Lieferanweisungen.

Um Schäden zu vermeiden, lesen Sie einige grundlegende [Verpackungstipps](#), die wir zusammengestellt haben, um Ihr Paket sicher und unversehrt an seinen Bestimmungsort zu bringen.

An wen kann ich mich wenden, um eine Reklamation einzureichen?

Besuchen Sie www.ups.com/claims, um loszulegen.

Brauche ich eine UPS-Kundennummer, um eine Reklamation einzureichen?

Nein, Sie benötigen keine UPS Kundennummer, um eine Reklamation einzureichen, Sie können eine Reklamation auch als Gast einreichen. Die weitere Bearbeitung und ggfs. Erstattung erfolgt aber generell mit dem Versender.

Wie lange habe ich Zeit, einen Schaden zu melden?

Für Inlandssendungen müssen Sie Beschädigungen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 7 Tagen, und Verluste innerhalb von 60 Tagen nach dem tatsächlichen oder geplanten Zustelldatum melden. Bei internationalen Sendungen müssen Beschädigungen innerhalb von 14 Tagen und Verluste innerhalb von 60 Tagen nach Zustellung des Pakets oder der Palette gemeldet werden. Im Falle der Nichtzustellung müssen Verluste innerhalb von 60 Tagen nach Ablauf einer angemessenen Frist für die Zustellung gemeldet werden.

Gibt es eine Möglichkeit, bereits eingereichte Reklamationsunterlagen zu ändern?

Ein Versender, der eine Änderung an einem zuvor eingereichten Zahlungsantrag vornehmen muss, kann dies tun, indem er eine geänderte Rechnung und/oder andere erforderliche Dokumentenaktualisierungen an UPS sendet. Auf jeder eingereichten Seite sollten die Versendernummer und die Reklamationsnummer, für die die Änderung vorgenommen wird, deutlich angegeben werden. Die Einreichung der Dokumente kann im Dashboard für Ersatzansprüche vorgenommen werden.

Ich bestreite den gezahlten Forderungsbetrag.

UPS muss nur einen bestimmten maximalen Haftungsbetrag zahlen, wenn Sie keinen Wert für Ihre Sendung angegeben haben – dieser richtet sich nach den UPS Beförderungsbedingungen des Versenderlandes – z.B. maximal 510 Euro pro Sendung aus Deutschland. Haben Sie einen höheren Wert angegeben, belegen Sie dies bitte durch entsprechende Nachweise.

Ich habe meine Forderungszahlung noch nicht erhalten. Was kann ich tun?

Bitte melden Sie sich beim Kundendienst.

Wenn ich mehr als einen Anspruch habe, erhalte ich dann mehrere Auszahlungen?

Forderungszahlungen werden täglich für alle Forderungen bearbeitet, die innerhalb eines Werktages pro Versendernummer bezahlt werden. Beispiel: Wenn Sie drei Forderungen für dieselbe Kontonummer haben, die an diesem Tag bezahlt wurden, erhalten Sie eine Überweisung, die die Zahlung für alle drei Forderungen enthält. Wenn eine Folgeforderung am Folgetag bezahlt wird, wird eine zweite Überweisung bearbeitet.

Allgemeine Fragen zu Ersatzansprüchen

Welche Informationen/Dokumente werden benötigt, um eine Reklamation einzureichen?

Erforderliche Informationen zum Einreichen von Reklamationsunterlagen:

- Die Reklamationsnummer und die UPS-Kontonummer des Versenders
- Eine Rechnung oder Quittung für die verlorene oder beschädigte Ware
- Falls reparierbar, eine Rechnung oder Quittung für die Reparatur der beschädigten Ware
- Eine Aufforderung zur Zahlung der Wiederbeschaffungskosten der Ware und der Versandkosten in Form einer Rechnung an UPS
- Eine detaillierte Warenbeschreibung (Beispiel 1: Polo Pyjama-Oberteil und Hose, Größe M, Marineblau, Beispiel 2: 5 Avon Sun + Sunscreen Gesichtslotion, LSF 40, 250ml, gelber und roter Behälter, Beispiel 3: Laptop, Marke XY, Seriennummer XY)
- Wenn das Paket beschädigt ist, werden 3 Fotos des Schadens wie folgt benötigt:
 - Ein Foto, das die beschädigte Ware im Originalkarton zeigt, mit der gesamten Originalpolsterung (sollte die Position der Ware im Karton zeigen)
 - Eine Nahaufnahme des Versandetiketts mit lesbarer Kontrollnummer (beginnt in der Regel mit 1Z)
 - Ein Foto, das Schäden an der Außenseite des Pakets zeigt (sollte zwei oder drei Seiten des Pakets zusammen mit dem Schaden zeigen)
- Eine Kopie des Versandbelegs, des Abholprotokollbuchs oder eine Kopie des Frachtbriefs

Welche Dateiformate unterstützt das Dashboard für Ersatzansprüche auf [ups.com](https://www.ups.com)?

Die Reklamationsanwendung unterstützt die folgenden Dateiformate:

- .JPG
- . JPEG
- . TIF
- . KABBELEI
- .BMP
- .PDF
- .DOCX
- .PNG

Wie lange dauert der Ersatzanspruchsprozess?

Sobald Sie Zahlungsunterlagen eingereicht haben, dauert die Bearbeitung durchschnittlich 8-15 Werktage. Sobald ein Antrag zur Zahlung genehmigt wurde, wird er innerhalb von 5 Werktagen nach Erhalt der Unterlagen bezahlt (die ungefähre Zeit bis zum Zahlungseingang beträgt insgesamt 7 bis 10 Werktage). Die Angabe so vieler Details wie möglich trägt dazu bei, den Prozess zu beschleunigen, ebenso wie die Fotodokumentation, wenn es sich um einen Schadensfall handelt.

Was bedeuten die unterschiedlichen Stati?

- Reklamation ausgestellt: Die Reklamation wurde ausgestellt und die Unterlagen wurden an den eingetragenen Versender gesendet. Wenn Sie der Versender sind, müssen Sie eine Rechnung hochladen, aus der die Kosten für die Reparatur oder den Ersatz des Artikels hervorgehen, und überprüfen, ob alle hinterlegten Informationen korrekt sind, um bezahlt zu werden. Wählen Sie im Dashboard für Ersatzansprüche „Details anzeigen“ und dann „Zahlungsbelege hochladen“ aus.
- Versandinspektion geplant: UPS hat eine Inspektion des beschädigten Pakets geplant. Aktualisierungen des Inspektionsstatus werden auf Ihrem Dashboard angezeigt, sobald sie verfügbar sind.
- Meldung der Reklamation– Erhaltene Belege: Ihre eingereichten Dokumente oder Fotos wurden erfolgreich in Ihren Antrag hochgeladen.
- Anspruchsprüfung in Bearbeitung: Ihr Anspruch wird von unserer Schadenabteilung geprüft.
- Anspruchsprüfung abgeschlossen: Ihre Anspruchsuntersuchung ist abgeschlossen, und die Ergebnisse der Untersuchung sind in Kürze.
- Reklamation nicht genehmigt – Unzureichende Warenbeschreibung: UPS benötigt eine detaillierte Warenbeschreibung, um die Untersuchung abzuschließen. Im Dashboard wird ein Symbol angezeigt, das Sie auf weitere erforderliche Maßnahmen hinweist.

- Reklamation nicht genehmigt – Empfänger kann nicht kontaktiert werden: UPS benötigt genaue Kontaktinformationen des Empfängers, um die Untersuchung abzuschließen. Im Dashboard wird ein Symbol angezeigt, das Sie darauf hinweist, dass weitere Maßnahmen erforderlich sind.
- Die Zahlung für Ihren Anspruch wurde bearbeitet: Die Zahlungsdetails sind auf dem Dashboard für den authentifizierten Versender oder den vom Versender benannten Vertreter verfügbar.

Was sind „Zahlungsbelege“?

Zahlungsbelege umfassen Quittungen, Rechnungen oder Belege, die UPS für die verlorene oder beschädigte Ware zur Verfügung gestellt werden müssen. Falls die Ware reparaturfähig ist, benötigt UPS außerdem eine Rechnung, Quittung oder Beleg für die Reparatur der beschädigten Ware benötigt.

Wohin wird die Zahlung für eine Reklamation gesendet?

Forderungszahlungen werden an das angegebene Bankkonto überwiesen.

Wo kann ich meine Schadenhistorie einsehen?

Sie können sich bei www.ups.com/claims anmelden und Ihr Dashboard für Ersatzansprüche besuchen, um den Verlauf von bis zu 270 Tagen einzusehen.

Wo finde ich weitere Informationen zu Ansprüchen?

Besuchen Sie www.ups.com/claims für weitere Informationen.

Fehlerbehebung beim Dashboard für Ersatzansprüche

Warum kann ich meinen Antrag nicht auf UPS.com einreichen?

- **Versenderbeschränkung** - Der Versender Ihres Pakets hat eine Einschränkung für das Konto, die es Empfängern oder Dritten nicht erlaubt, den Anspruchsprozess zu beginnen. Wenden Sie sich an den Versender, um weitere Unterstützung zu erhalten.
- **Kontoauthentifizierung**: Ihr Konto wurde noch nicht bei uns authentifiziert, daher können wir nicht zulassen, dass der Anspruchsprozess gestartet wird. So authentifizieren Sie Ihr Konto:
 - Wählen Sie Zahlungsoptionen in der oberen rechten Ecke. Wählen Sie als Nächstes „Vorhandenes Konto“ aus dem Dropdown-Menü „Zahlungsmethode hinzufügen“ aus. Wählen Sie abschließend „Hinzufügen“ aus, und folgen Sie den Anweisungen, um eine Kontonummer hinzuzufügen.
 - Wenn Sie ein CampusShip- oder Quantum View-Benutzer sind, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, um Ihre Kontonummer(n) hinzuzufügen.
- **UPS Ground Saver-Pakete** - Reklamationen für UPS Ground Saver-Pakete werden für Pakete akzeptiert, die von uns geliefert wurden. Sobald jedoch der Ausnahmescan erfasst ist, der anzeigt, dass das Paket an die Post übergeben wurde, werden Reklamationen nicht mehr akzeptiert.
- **Freigabepakete** - Pakete, die Sie für die Freigabe ausgewählt haben (Freigaben an Ihre Adresse oder die Freigabe eines Pakets für Ihr Mehrfamilienhaus über Ihr My Choice-Konto), können nicht für Ansprüche eingereicht werden.
- **Vergangene Haftung** - Die Einreichung einer Reklamation muss rechtzeitig erfolgen.
- **Aktuelle Untersuchung offen** - Sie können keine Beschwerde einreichen, da bereits eine Beschwerde bezüglich Ihres Problems offen ist.

Warum wird meine Batch-Anspruchsdatei immer wieder zurückgewiesen?

Bitte überprüfen Sie die Details in Ihrer Chargenzusammenfassung, um den Grund für die Ablehnung von Anträgen zu ermitteln. Wenn der Anspruch als „ungültig“ abgelehnt wurde, fehlte wahrscheinlich etwas in einer der Datenspalten. Beispielsweise kann die Empfängerspalte leer gelassen worden sein usw.

Sammelansprüche durchlaufen den gleichen Validierungsprozess wie ein Anspruch, der als einzelner Anspruch eingereicht wird. Wenn z.B. ein Paket im Batch eingereicht wird, für das die Haftung abgelaufen ist, wird es abgelehnt.

Häufig gestellte Fragen zu IBAN- und BIC-Nummern

Ist es verpflichtend, dass ich meine Bankdaten angebe?

Sie müssen Ihre Bankdaten angeben, damit Ihre Forderungszahlung bearbeitet werden kann. Sie haben die Möglichkeit, Ihre Daten anzugeben, wenn sie ihren Antrag zum ersten Mal einreichen, dies ist jedoch nicht zwingend erforderlich, um einen Anspruch geltend zu machen. Sie müssen jedoch eine gültige IBAN und BIC angeben, wenn Sie einen Antrag annehmen und Zahlungsdokumente einreichen. Diese Verbesserung ermöglicht eine schnellere Bearbeitung von Reklamationen, da der Kundendienst Sie nicht mehr kontaktieren muss, um diese Informationen manuell zu erfassen.

Ich habe eine IBAN-Nummer angegeben, erhalte aber immer wieder Fehlermeldungen. Warum ist das so?

Bankdaten, die Sie im Rahmen des Anspruchsprozesses übermitteln, werden validiert, bevor ein Antrag akzeptiert und die Zahlung abgewickelt werden kann. Sie müssen sowohl eine IBAN als auch eine BIC angeben.

Muss ich jedes Mal Bankdaten angeben, wenn ich einen Antrag stelle?

Sie müssen nicht für jeden eingereichten Antrag Ihre Bankdaten eingeben. Wählen Sie aus, dass Sie Ihre Bankdaten für zukünftige Ansprüche speichern möchten. Bei späteren Anträgen sehen Sie die letzten vier Ziffern der IBAN-Nummer, die gespeichert wurde und mit der Möglichkeit ausgestattet wurde, Ihre Bankdaten zu bearbeiten und für die zukünftige Verwendung zu speichern.