Raufutter und Einstreue

Bestellung bis zur Warenannahme

Durch Klarheit und Genauigkeit beim Bestell- und Verkaufsprozess können mögliche Probleme bereits früh in «Chancen» umgewandelt werden. Dazu gilt es als Kunde, klare Verhaltensregeln bei Warenannahme, Schadenfällen sowie beim Umgang mit versteckten Mängeln zu berücksichtigen und einzuhalten.

Jürg Burren

Autor
Jürg Burren, Leiter Geschäftsbereich Raufutter, Einstreue und Salze, fenaco GOF, 3001 Bern

Gratis-Infoline 0800 808 850
www.raufutter.ch, www.einstreue.ch, www.landi.ch

Bereits bei der Bestellung von Raufutter und Einstreue gilt es klar und genau vorzugehen – denn die Sortimentspalette ist enorm breit und Missverständnisse rasch geschehen. Am besten formuliert der Kunde seine Wünsche und Bedürfnisse klar und sucht dazu das passende Produkt aus. So sind zum Beispiel beim Handel mit traditionellen Strohprodukten die Vorstellungen des Kunden mit einer Abfrage von wichtigen Eckpunkten zu berücksichtigen. Gilt vom Vorgehen auch für andere verwandte Produktegruppen (Heu und Emd sowie Luzerne).

Verhalten bei Warenannahme

Jede Lieferung muss vor dem Entlad kontrolliert werden. Sobald abgeladen wurde, gelten offensichtliche Mängel nicht mehr als beanstandungswürdig. Nicht nur der optische Eindruck, sondern auch die «inneren Werte» müssen der bestellten Ware entsprechen. Daher empfehlen wir, bei jeder Lieferung vor dem Hauptentlad mindestens zwei farblich unterschiedliche Ballen zu öffnen und auf Geruch, Schimmelbefall, Feuchtigkeit und Fremdbesatz zu prüfen. Werden Mängel festgestellt, sind diese sofort dem Verkäufer der Ware zu melden, um nächste Vorgehensschritte zu vereinbaren und auf dem Lieferschein zu vermerken. Der Lieferschein gilt grundsätzlich als Einverständniserklärung der Ware und der korrekten Auslieferung. Werden Mängel auf dem Lieferschein nicht vermerkt, gilt die Ware als akzeptiert. Versteckte Mängel sind nach der Entdeckung sofort zu melden. Bei einem Schadenereignis vor Ort an Fahrzeugen oder Gebäuden, muss der Verkäufer informiert werden, um gemeinsam die nötigen Massnahmen zu treffen, bevor der Chauffeur vom Hof abfährt. ■

Kontrolle und Vorgehen

Vor Abladebeginn

- sind Lieferschein mit Produkt sowie Gewicht zu kontrollieren
- ist zwingend eine Qualitätskontrolle durchzuführen (visuell, mit Sonde sowie Stichprobe durch Öffnen von farblich unterschiedlichen Ballen)
- Ware in Ordnung, Ablad kann komplett getätigt werden

Bei Mängel/Beanstandung

- Ablad stoppen, Telefon an Verkäufer, Definition weiteres Vorgehen
- Ablad unter Vorbehalt, Feedback schriftlich auf Lieferschein mit Unterschrift Kunde und Chauffeur sowie mit Fotos dokumentieren
- kein Ablad, weitere Schritte mit Verkäufer definieren

Bei Schaden an Fahrzeugen oder Gebäuden

- Schriftliche Fakten (z.B. Kfz-Kennzeichen) mit Fotos dokumentieren
- Zwingend europäisches Unfallprotokoll ausfüllen und durch Kunde und Chauffeur unterschreiben lassen (Weiterleitung an Verkäufer)
- Bei nicht ausfüllen des Unfallprotokolls sofort Verkäufer, nach Bedarf Polizei und Versicherung verständigen, bevor Chauffeur vom Hof abfährt

Versteckte Mängel

- Müssten innert 5 Arbeitstagen nach Lieferung dem Verkäufer gemeldet werden
- Schriftliche Fakten mit Fotos dokumentieren

Wichtige Punkte bei Bestellung

Produkt

- Strohgattung (Gerste, Weizen, Hafer, etc.)
- Beschaffenheit der Ware (12/24 Messer geschnitten, Häcksel bis 4 cm, etc.)
- Format, spezielle Pressung sowie Gewicht (Klein-, Rund- oder Grossballen)
- Bindungsart (mit Schnur, Plastikband oder Draht)
- Qualität und Verwendung (nach Tiergattung)

Fahrzeug und Menge

- Kleinmengen nach Absprache mit Zuschlag (Direktlieferung oder ab Lager)
- Motorwagen (zirka 10–12 Tonnen je nach Produkt)
- Anhänger (zirka 10–16 Tonnen je nach Produkt)
- Anhängerzug (zirka 20–28 Tonnen je nach Produkt)
- Sattelschlepper (zirka 20–25 Tonnen je nach Produkt)

Lieferung

- Effektive Lieferadresse (Wohn- und Rechnungsadresse nicht gleich Lieferadresse)
- Korrekte Kontaktangaben für Avisierung (Kontaktperson, Festnetz und Natel, etc.)
- Zufahrt gewährleistet (mit entsprechendem Fahrzeug und Gewicht)
- Möglicher Treffpunkt (Adresse nicht im GPS hinterlegt oder bei spezieller Zufahrt)
- Ablademöglichkeit vor Ort (von der Seite, von hinten oder von oben)
- Lieferzeitraum (bis wann, Lieferung nicht möglich am, fixes Datum, etc.)

Preis

- Inklusive Mehrwertsteuer / exklusive möglicher Zusatzaufwände (z.B. Handablad)