



Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

Inhalt

1	Einleitung	10
2	Wareneingang am Handelszentallager	11
2.1	Ziele und Leitmotive der Prozessbeteiligten	11
2.2	Grundlegende Voraussetzungen.....	12
2.3	Optimierungspotentiale	14
2.3.1	Planung und Organisation	15
2.3.2	Ressourcenverfügbarkeit bei den Empfängern	17
2.3.3	Wareneingangsabwicklung mit Zeitfenster	18
2.3.4	Mitwirkung des Fahrpersonals	19
2.3.5	Wareneingangskontrolle	20
2.3.6	Information und Dokumentation.....	24
2.3.7	Informationsfluss bei Abweichungen	27
2.3.8	Sonstige Bereiche.....	27
3	Lieferabweichungen.....	29
3.1	Annahmeverweigerung	29
3.2	Reklamation.....	30
3.3	Retourenabwicklung der Reklamation.....	30
3.3.1	Retourenschein.....	32
4	Statusverfolgung auf Ebene der Versandeinheit.....	34
4.1	Geltungsbereich	35
4.2	Basis / Grundlagen für die Statusverfolgung.....	36
4.2.1	Typische Varianten von Versandeinheiten in der Konsumgüterwirtschaft	36
4.2.2	Eindeutige Identifikation und Dokumentation von Versandeinheiten	36
4.2.3	Eindeutige Identifikation von Standorten (Lokationen)	37
4.3	Prozessbeschreibung der Statusverfolgung	38

4.4	Elektronischer Datenaustausch.....	40
4.4.1	Prozessbeschreibung Informationsflüsse	40
4.4.2	Standardisierte Statusmeldungen und Gründe	42
4.5	Warenrückruf	45
4.6	Einleitung von Reaktionen bei Prozessstörungen.....	46
4.7	Aufwand-/Nutzen-Analyse	47
4.7.1	Qualitativer Nutzen	47
4.7.2	Aufwandsaspekte.....	48
4.8	Darstellung der Statusverfolgung im Transportprozesses anhand eines Beispiels	49
4.8.1	Ohne Prozessstörungen	49
4.8.2	Mit Prozessstörung	49
5	Best-Practice - Zusammengefasste Darstellung	50
6	Fazit	51
7	Anhang.....	52
7.1	Anlage Recht	52
7.1.1	Ausgangslage	52
7.1.2	§ 421 HGB als Schlüsselnorm	52
7.1.3	Entladevorgang.....	53
7.1.4	Quittungsleistung	55
7.1.5	Reklamation	56
7.1.6	Zeitfensterbuchungssysteme	57
7.1.7	Palettentausch	60
7.2	Anlage praxisübliche Ausstattung der Warenannahme-Bereiche.....	61
7.2.1	Grundsätzliches	61
7.2.2	Rampen	61
7.2.3	Flurförderzeuge für die Be-/Entladung und Vereinzelung von Paletten.....	61

7.2.4	Thermometer für Temperaturkontrollen	61
7.3	Prozesse der Statusverfolgung anhand eines Beispiels	61

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Typen von Versandeinheiten	8
Abbildung 2: Begriffsabgrenzung Bestellung; Ladung; Lieferung; Sendung	9
Abbildung 3: Logistisches Vertragsdreieck in der Distributionslogistik	12
Abbildung 4: Logistisches Vertragsdreieck in der Beschaffungslogistik	13
Abbildung 5: Logistische Vertragskonstellation bei Werkslogistik	13
Abbildung 6: Begriffsdefinition Zeitfenster.....	19
Abbildung 7: Prozesse des einstufigen und zweistufigen Wareneinganges.....	21
Abbildung 8: Beispiel Quittungsbeleg für die zweistufige Wareneingangskontrolle	23
Abbildung 9: Effekte des zweistufigen Wareneingangsprozesses.....	24
Abbildung 10: Szenarien des papierlosen Wareneinganges	24
Abbildung 11: Best Practice - der papierlose Wareneingang	26
Abbildung 12: Prozess der Retourenabwicklung	32
Abbildung 11: Typen von Versandeinheiten	36
Abbildung 12: Muster eines GS1 Transportetiketts der Stufe 3	37
Abbildung 13: Darstellung der Prozessschnittstellen anhand eines zweistufigen Transportprozesses.....	38
Abbildung 14: Elektronischer Informationsfluss EANCOM®	40
Abbildung 15: Elektronischer Informationsfluss EANCOM®- zweistufiger Prozess	41
Abbildung 16: Beispielstruktur einer EANCOM® - Nachricht IFTSTA	42
Abbildung 17: Vorteil der Statusverfolgung beim Warenrückruf	45

Begriffsdefinitionen/Glossar

Im Folgenden werden zunächst die Begriffe aufgeführt, die für die Prozesse am Wareneingang von Relevanz sind. Die Begriffsdefinitionen sollen ein gemeinsames Verständnis zwischen den Beteiligten sicherstellen.

- **Bestellung**

Eine Bestellung eines Käufers führt grundsätzlich zu einem Auftrag beim Lieferanten. Die Bestellung kann entweder vom Käufer oder im Falle von VMI (Vendor Managed Inventory) vom Lieferanten generiert werden. Sie entspricht einer Einzelbestellung, d. h. ein Lieferort und ein Liefertermin sollte festgelegt sein.

- **Continuous Replenishment Program (CRP)**

CRP Programme dienen dem Erreichen einer kontinuierlichen Warenversorgung entlang der gesamten logistischen Kette vom Hersteller zum Händler, bei welcher der Impuls für die Nachschubversorgung nicht mehr vom Handel, sondern von der tatsächlichen Nachfrage bzw. dem prognostizierten Bedarf in den Geschäften/Lägern ausgeht.

- **EANCOM®**

EANCOM® (EAN + Communication) ist ein internationaler Standard für den elektronischen Datenaustausch (EDI). EANCOM® ist ein Subset (Untermenge) des UN/EDIFACT Standards.

- **FMCG**

Fast moving Consumer Goods

- **GLN**

Offizielle Abkürzung für Global Location Number. Die GLN stellt gemäß GS1-Standard eine eindeutige Identifikation der Örtlichkeit im Rahmen einer Körperschaft (z. B. Unternehmen) sicher.

- **GTIN**

Offizielle Abkürzung für Global Trade Item Number. Die GTIN stellt gemäß GS1-Standard eine eindeutige Identifizierbarkeit eines Produktes sicher.

- **Transport-/Speditionsauftrag (IFTMIN)**

EANCOM®-Nachrichtenart (International Forwarding and Transport Message Instruction), der eine Speditions-/Transportdienstleistung zu einer Sendung unter vereinbarten Bedingungen an den Partner anweist, der die Speditions-/Transportdienstleistungen erbringen soll.

- **Statusbericht (IFTSTA)**

Die EANCOM®-Nachricht (International Forwarding and Multimodal Status Report) dient dazu, den Transportstatus und/oder den Wechsel des Transportstatus (z. B. ein Ereignis) zwischen Vertragspartnern zu übermitteln. Sie erlaubt den Austausch von Informationen, die den Status des physischen Transports von Sendungen, Gütern oder Ladungsträgern/Lademitteln an jeder Stelle (zeitlich und örtlich) innerhalb der gesamten Transportkette betreffen.

- **Ladung**

Eine Ladung ist die Gütermenge, die für eine Fahrt in/auf einem Transportmittel zusammengestellt und transportiert wird. Die Ladung kann eine oder mehrere Sendungen beinhalten. Eine Ladung kann maximal die Transportkapazität eines Transportgefäßes (z.B. LKW, Container) ausmachen.

- **Lieferavis (DESADV)**

Das DESADV (Despatch Advice) ist das elektronische Lieferavis im EANCOM® - Format. Ein Lieferavis kann Informationen zu Versandort und Versandzeitpunkt, zu Empfangsorten, Positionen, Packstücken oder Bestellungen und Referenznummern, um diese in der logistischen Abwicklung zu identifizieren, umfassen.

- **Lieferung**

Eine Lieferung wird aufgrund von Bestellungen oder Abrufen gebildet und kann aus einer oder mehreren Versandeinheiten bestehen, die vom Absender der Ware (z.B. Lieferant, Hersteller) an den Warenempfänger (z.B. Lager des Handels) transportiert wird. Eine Lieferung kann grundsätzlich auf verschiedene Sendungen verteilt sein, einer Sendung entsprechen oder Teil einer Sendung sein. Im Rahmen dieser Empfehlung sollte jedoch die Obergrenze für eine Lieferung eine Sendung sein, d.h. eine Lieferung kann einer Sendung entsprechen oder Teil einer Sendung sein. Die Lieferung umfasst die Erfüllung oder Teilerfüllung eines Auftrages.

- **Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD)**

Das Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD) eines Lebensmittels entspricht dem Datum, bis zu dem dieses Lebensmittel bei richtiger Aufbewahrung seine spezifischen Eigenschaften behält (siehe EU Verordnung Nr.1169/2011 Artikel 2 Absatz 1).

- **NVE/SSCC (Nummer der Versandeinheit, Serial Shipping Container Code)**

Die NVE/SSCC gewährleistet, dass Transporteinheiten (z.B. Paletten) mit einer weltweit eindeutigen Identifikationsnummer gekennzeichnet sind. Insbesondere stellt die NVE/SSCC eine Verknüpfung zwischen den in Strichcodes verschlüsselten Daten und Identifikationsnummern auf einer Transporteinheit mit Daten, die sich auf die logistische Versandeinheit (Shipping Container) beziehen, bereit. Auf diese Weise unterstützt die NVE den Datenaustausch (EDI) zwischen Handelspartnern. Siehe auch "Versandeinheit".

- **Reklamation**

Eine Reklamation liegt vor, wenn die Ware in die Verfügungsgewalt des Empfängers übergegangen und eine Annahmeverweigerung nicht mehr möglich ist.

- **Retoure**

Retouren sind Waren, die bereits in die Verfügungsgewalt des Empfängers übergegangen sind und zurück geschickt werden sollen. Es handelt sich somit erst dann um eine Retoure, wenn die Entscheidung, dass die Ware zurückgeschickt werden soll oder muss, erst im Rahmen der Feinkontrolle oder zu einem späteren Zeitpunkt getroffen wird (z.B.: verdeckte Mängel, Qualitätsmängel, Bestandsüberhänge).

- **Sendung**

Menge von Gütern, die von einem Versender an einem Versandort oder einem Umschlagsort des Warenversenders zeitgleich übernommen und an einen Empfänger in einem Empfangsort und für einen Anliefertermin befördert und entladen wird. Im Rahmen dieser Empfehlung sollte die Obergrenze für eine Sendung eine Ladung sein, d.h. die Sendung kann einer Ladung entsprechen oder Teil einer Ladung sein.

- **Transport-Dienstleister (TDL)**

Ein Transport-Dienstleister ist ein Dienstleistungsunternehmen, das primär die Beförderungen von Waren im Güterverkehr organisiert und gegebenenfalls auch selber durchführt. Das klassische Leistungsportfolio kann darüber hinaus um individuelle Bestandteile erweitert (Lagerung, Kommissionierung etc.) werden.

- **Vendor Managed Inventory (VMI)**

Beim VMI handelt es sich um eine Variante des CRP bei der der Hersteller die Bestellungen für den Handel generiert und damit dessen Bestand verwaltet.

- **Versandeinheit**

Physische, identifizierbare, unveränderbare und verfolgbare Handhabungseinheit (logistische Einheit) in der logistischen Kette. Die Identifizierung erfolgt über die NVE/SSCC als den zentralen Zugriffsschlüssel auf die jeweilige Versandeinheit. Diese Definition gilt auch für so genannte Sandwich-Paletten, die als eine Handhabungseinheit in der logistischen Kette behandelt werden.

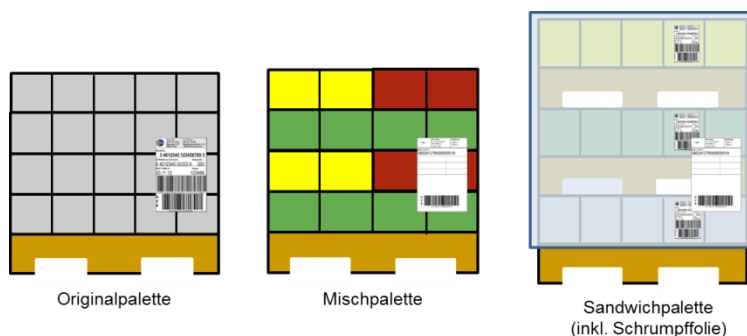


Abbildung 1: Typen von Versandeinheiten

- **Verweigerung der Annahme (AV)**

Bei einer Annahmeverweigerung wird die Lieferung komplett oder in Teilen durch den Empfänger zum Zeitpunkt der Zustellung nicht angenommen und unmittelbar an den Absender zurückgegeben. Die enthaltenen Güter werden somit zu keinem Zeitpunkt in den Beständen des Empfängers geführt und es wird durch diesen auch nicht hierüber verfügt.

- **Wareneingangsmeldung (RECADV)**

Bei der EANCOM[®]-Nachricht RECADV (Receiving Advice) handelt es sich um die elektronische Wareneingangsmeldung, mit der ein Wareneingang nach Art und Umfang quittiert und etwaige Mängel an den Verkäufer kommuniziert werden können.

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

- **Warenwirtschaftssystem (WWS)**

Warenwirtschaftssysteme (WWS) dienen in Unternehmen insbesondere dazu, Warenströme und Bestände softwaretechnisch abzubilden und zu verwalten.

- **Praxisübliches Equipment**

Unter dem Begriff praxisübliches Equipment werden in diesem Kontext bauliche oder technische Hilfsmittel verstanden, welche zur Entladung notwendig sind (siehe Anlage 7.2).

Die Abgrenzung der Begriffe **Bestellung**, **Ladung**, **Lieferung**, und **Sendung** wird mit der folgenden Abbildung veranschaulicht.

Die Begriffe Bestellung, Ladung, Lieferung und Sendung sind voneinander abzugrenzen.

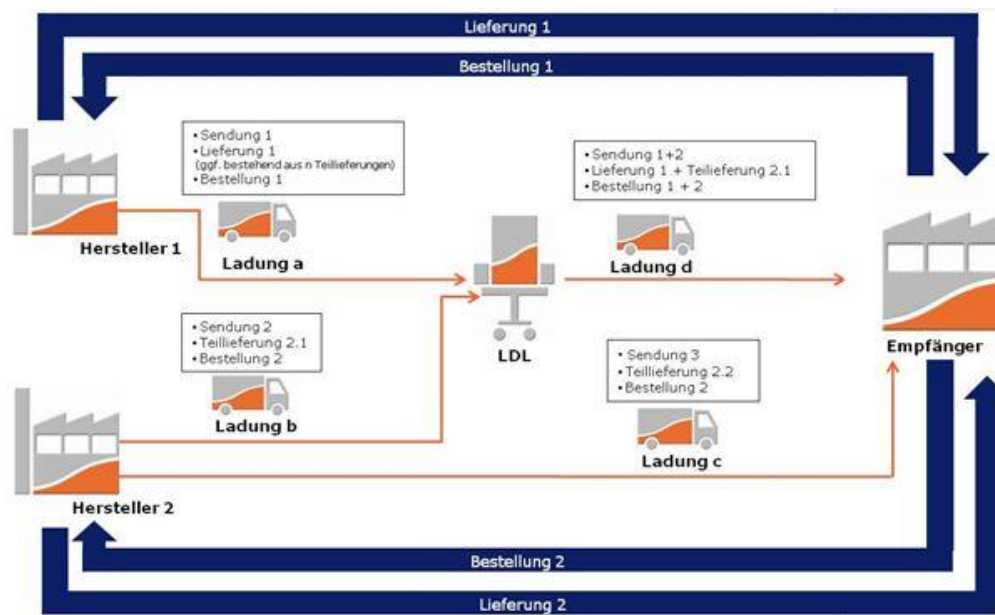


Abbildung 2: Begriffsabgrenzung Bestellung; Ladung; Lieferung; Sendung

1 Einleitung

Auch einige Jahre nach der Veröffentlichung der ersten Best Practice Lösungen (Kapitel 7 Handbuch ECR Supply Side) besteht weiterhin Regelungsbedarf in der Distributionslogistik zwischen Händlern, Herstellern und Transport-Dienstleistern. So sind neue Prozesse in den bestehenden Dokumenten entweder noch nicht berücksichtigt, oder bereits existierende Empfehlungen werden in der Praxis nicht oder nur teilweise umgesetzt. Die Arbeitsgruppe „Effiziente Wareneingangsabwicklung“ hat diesem Bedarf Rechnung getragen und versucht prozessstufenübergreifend Best Practice Szenarien abzubilden.

Zu diesem Zweck wurden seit Anfang 2011 aktuelle Vakanz in der Auftrags- und Lieferabwicklung, sowie in den Abwicklungsprozessen im Wareneingang, zunächst für die Branche Molkereiprodukte analysiert. In einem zweiten Schritt wurden Maßnahmen branchenübergreifend und über alle Prozessstufen erarbeitet, die dazu geeignet sind, einen, im Sinne aller Beteiligten, reibungsloseren und effizienteren Wareneingangsprozess in den Zentrallägern des deutschen Lebensmittelhandels zu ermöglichen.

Bei der Bearbeitung wurde dabei besonderer Fokus auf die Hauptprozesse Wareneingang, Dokumentation und Abweichungsmanagement gelegt. Im Rahmen des Hauptprozesses Wareneingang wurden die Themen Bestell- und Lieferfrequenz, Reduktion von Abfertigungszeiten sowie die Einbindung des Fahrpersonals in die Wareneingangsprozesse bearbeitet. Für den Themenbereich Dokumentation wurden der Aufbau von Liefer- und Quittungsdokumenten sowie die zugehörigen EDI Nachrichtenarten und die Statusverfolgung der Versandeinheiten auch auf der Stufe der Transportdienstleister behandelt. Die Reklamationsbearbeitung und Reklamationsabwicklung sowie der Umgang mit Retouren bilden den dritten Schwerpunkt.

Folgende Unternehmen haben bei der Erarbeitung der vorliegenden Anwendungsempfehlung mitgewirkt:

Hersteller:

DMK Deutsches Milchkontor GmbH, Dr. August Oetker Nahrungsmittel KG, Molkerei Meggle Wasserburg GmbH & Co. KG, Käserei Champignon - Hofmeister GmbH & Co. KG, Heideblume Molkerei Elsdorf-Rotenburg AG, Hochland SE, L'Oréal Deutschland GmbH, Nestlé Deutschland AG, Procter & Gamble GmbH, Zott SE & Co. KG

Handel:

dm-drogerie markt GmbH + Co. KG, Edeka Minden - Hannover Logistic Service GmbH, EDEKA Handelsgesellschaft Nordbayern-Sachsen-Thüringen mbH, EDEKA Zentrale AG & Co. KG, Globus SB-Warenhaus Holding GmbH & Co. KG, Kaiser's Tengelmann GmbH, REWE Zentral AG

Dienstleister:

Dachser SE, Kraftverkehr Nagel GmbH Co. KG, Wilhelm Schüssler Spedition GmbH.

Verbände:

Bundesverband Güterkraftverkehr Logistik und Entsorgung (BGL) e.V., Deutscher Speditions- und Logistikverband (DSLTV), Handelsverband Deutschland – HDE e.V., Milchindustrie-Verband e.V.

Darüber hinaus wurden in jedem Detailthema, gemeinsam mit den oben genannten Unternehmen der unterschiedlichen Prozessstufen, die zum Teil divergierenden Ziel-

Es besteht weiter Regelungsbedarf zwischen allen Beteiligten der Distributionslogistik.

setzungen und Restriktionen gezielt analysiert und versucht gemeinsam, akzeptierte Lösungskonzepte zu finden.

2 Wareneingang am Handelszentrallager

An den Rampen des deutschen FMCG-Handels fließen Warenströme aus unterschiedlichen Vertrags- und Lieferbeziehungen zusammen. Bei der Ausführung werden häufig Transport-Dienstleister eingesetzt, deren Leistungsverpflichtung vertraglich unter Umständen abweichend oder unvollständig vereinbart worden ist (fehlende Kongruenz zwischen Kaufvertrag und Transportvertrag). Konfliktpotentiale ergeben sich in den Bereichen Warte- und Abfertigungszeiten, ungenügende Verfügbarkeit von Zeitfenstern, fehlende oder unvollständige Begleitdokumente, gesplittete Anlieferungen ohne dazugehörige Dokumente sowie Ladungsträger-Tauschabwicklung und der jeweiligen Rechte und Pflichten für die Durchführung der Entladung und anschließender Kontroll- und Verbringungsprozesse inklusive Quittungsleistung der abgelieferten und vereinnahmten Ware zwischen allen Beteiligten. Optimierungsmöglichkeiten bestehen im Rahmen der relevanten Prozesse auf allen Stufen.

Die Vielzahl, der an den Handelsrampen zusammenlaufenden Warenströme bergen Konfliktpotential.

2.1 Ziele und Leitmotive der Prozessbeteiligten

Im Folgenden werden zunächst die wesentlichen Motive der Beteiligten, welche für die Ausgestaltung der jeweiligen Prozesse und für das Verständnis der Lösungsvorschläge dieser Anwendungsempfehlung maßgeblich sind, dargestellt.

Grundsätzliches Ziel der effizienten Wareneingangs-Abwicklung ist es, dass die Prozesse an der Rampe einfach und transparent gestaltet werden, eine effiziente Nutzung der Rampen- und Transportkapazitäten ermöglicht wird und eine schnelle sowie lückenlose Warenversorgung sichergestellt werden kann. Für eine optimale Ausgestaltung der Prozesse an der „Schnittstelle Rampe“ sind eine effiziente Erfassung, Kontrolle, wie auch die korrekte und vollständige Identifikation der Artikel wesentlich. Fehler bei der Vereinnahmung angelieferter Ware müssen vermieden werden, weil diese die nachfolgenden Prozesse erheblich beeinträchtigen. Des Weiteren wird angestrebt, den Handlingsaufwand im Wareneingang unter Berücksichtigung einer Optimierung der Gesamtprozesskosten so gering wie möglich zu gestalten und die gesamte Abfertigungszeit zu minimieren. Fundamental ist es dabei, dass die Warenlieferungen pünktlich und ohne Störungen sowie vollständig inklusive aller Papiere angeliefert werden. Zusätzlich ist es Ziel, dass möglichst keine Annahmeverweigerungen (AV) und Reklamationen auftreten, die den Prozessablauf stören, zu einem erhöhten Arbeitsaufwand in der Nachbearbeitung und unter Umständen zu Abwertungen der Waren führen können.

Des Weiteren wird durch die Umsetzung dieser Anwendungsempfehlung eine ausgewogene Auslastung der Ressourcen insbesondere dadurch, dass die Rampen-/ Anlieferfrequenz unter Berücksichtigung einer bedarfsgerechten Belieferung so weit wie möglich optimiert und Auslastungsspitzen idealerweise geglättet werden, erreicht. Die Ressourcen sollen dabei so dimensioniert sein, sodass die Wareneingangsabwicklung optimiert wird. Zusätzlich wird angestrebt über die Kette hinweg geeignetes/praxisübliches Equipment einzusetzen, um Prozesseffizienzen zu vermeiden. Ein weiteres Ziel, welches mit der Umsetzung der Anwendungsempfehlung verfolgt wird ist, die Aufenthaltszeiten an den Rampen von Industrie und Handel zu minimieren und die vereinbarten Zeitfenster von allen Beteiligten einzuhalten. Die Abwicklung an den Rampen der Versender, der Empfänger und die Tourenplanung des Transport-Dienstleisters sind derart auszurichten, dass Störungen und Verzögerungen bei der Anlieferung weitgehend vermieden werden. Hiermit ist eine gute Grundlage für die Planungsprozesse aller Beteiligten gegeben.

2.2 Grundlegende Voraussetzungen

Zwischen Versender, Transport-Dienstleister und Empfänger bestehen zwei Vertragsebenen: Kaufvertrags- und Frachtvertragsebene (siehe Abb. 3). Es ist darauf zu achten, dass auf beiden Vertragsebenen kongruente Regelungen getroffen werden.

Für eine effiziente Wareneingangsabwicklung ist das gemeinsame Verständnis der grundlegenden Prozessabläufe von entscheidender Relevanz. Daher werden die Abläufe auf den Prozessstufen in der Folge zunächst ausführlich erläutert.

Vertragliche Vereinbarungen

Im Rahmen der logistischen Abwicklung des Warenverkehrs zwischen Versender, Transport-Dienstleister (und Empfänger) bestehen zwei voneinander unabhängige Vertragsebenen. Anspruch muss es sein, dass insbesondere hinsichtlich aller branchenüblichen Tätigkeiten, die vom Transport-Dienstleister an der Rampe zu erbringen sind, deckungsgleiche Vereinbarungen im Transportvertrag und im Kaufvertrag zu formulieren sind. Es folgt daraus die Empfehlung, dass der Versender, der auf beiden Ebenen Verträge abschließt, eine entsprechende Kongruenz zwischen den beiden Vertragsebenen schafft. Eine detaillierte Würdigung der vertraglichen Regelungen ist im Anhang angefügt¹.

Bei Werkverkehren und bei Beschaffungslogistik sind entsprechende Vereinbarungen in gleicher Form zwischen den Beteiligten zu treffen.

Zwischen Versender, TDL und Empfänger bestehen zwei Vertragsebenen: Kaufvertrags- und Frachtvertragsebene.

Der Versender schafft eine Kongruenz zwischen Kauf- und Transportvertrag.

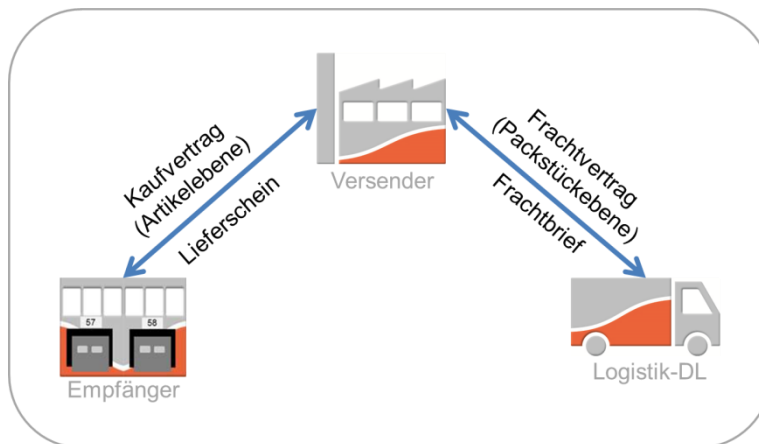


Abbildung 3: Logistisches Vertragsdreieck in der Distributionslogistik

¹ Siehe Anhang 1

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

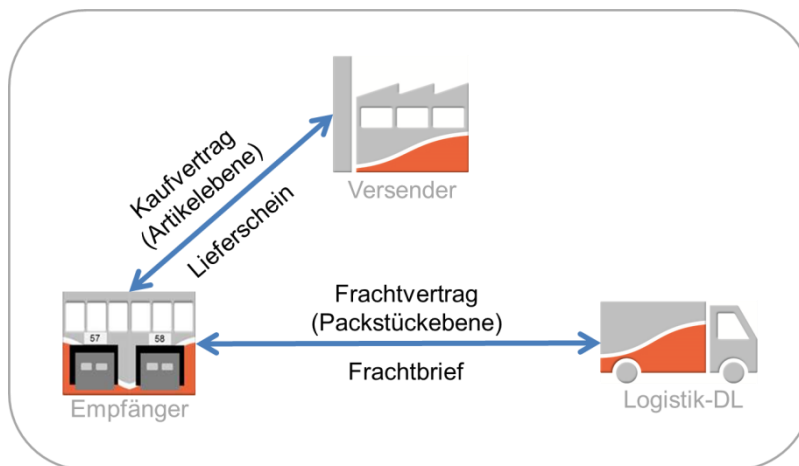


Abbildung 4: Logistisches Vertragsdreieck in der Beschaffungslogistik

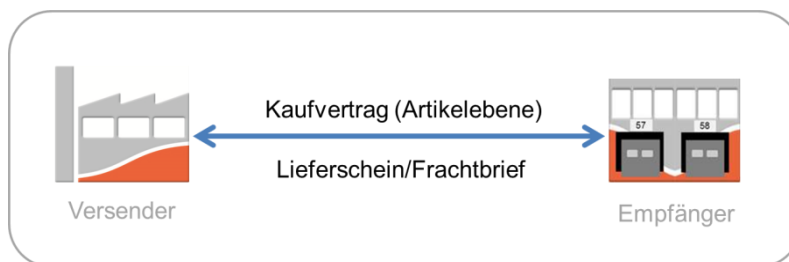


Abbildung 5: Logistische Vertragskonstellation bei Werkslogistik

Kennzeichnung

Alle Versandeinheiten sind mit Barcode-Etikettierungen zu versehen (GS1-128 Transportetiketten). Für einen reibungslosen Ablauf ist es erforderlich die Platzierungsrichtlinien für diese Kennzeichnung einzuhalten².

Barcode-Etikettierungen sind Grundvoraussetzung für reibungslose Prozesse.

Datenkommunikation

Die Datenkommunikation erfolgt im Best Practice Szenario mittels EDI-Nachrichten. Von Seiten des Versenders werden die Sendungsdaten zum Beispiel über die Nachrichtenart DESADV (inkl. NVE/SSCC) an den Handel übermittelt. Die elektronische Datenkommunikation zwischen Versender und ausführendem Dienstleister erfolgt über die Nachrichtenart IFTMIN. Die GLN findet im Zuge der Datenkommunikation für die eindeutige, überschneidungsfreie Bestimmung der Lokationen (Versandort und Empfangsort) Verwendung und zwar sowohl im Rahmen der Transportbedarfsanmeldung (zum Beispiel via IFTMIN ohne NVE), als auch im Speditionsauftrag (zum Beispiel via IFTMIN mit NVE).

Die Datenkommunikation erfolgt idealerweise mittels EDI-Nachrichten.

² Detailliertere Hinweise zu den Platzierungsrichtlinien in „Die NVE und das GS1-Transportetikett in der Anwendung“

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

In den Systemen aller Beteiligten (Handel, Industrie, Transport-Dienstleister) ist eine einheitliche und durchgängige Vorgangsreferenzierung über die vom Empfänger vergebene Ordernummer oder Liefernummer („CRP-Nummer“ nur bei VMI-Steuerung) zu verwenden. Die Warenvereinnahmung und gegebenenfalls auftretende Abweichungen sind von den Empfängern zu bestätigen und an die Versender zu kommunizieren. Im Best Practice Szenario erfolgt dies über das RECADV.

Efficient Unit Loads

Für reibungslose Transport- und Handlingsprozesse ist die Einhaltung der GS1 Modulmaße erforderlich. Zudem wird die Anwendung geltender Ladehöhenstandards (CCG1/2 bzw. EUL1/2)³ empfohlen. Eine ausreichende Transportsicherung der zu transportierenden Ware (z.B. Folierung inklusive Deckel vor allen Dingen bei Misch- und Sandwichpaletten, Klebebänder des Absenders) ist zu gewährleisten⁴.

Die Kennzeichnung erfolgt, basierend auf den Standardvorgaben, über ein GS1-128 Transportetikett (Best Practice: NVE + DESADV), das an den Versandeinheiten angebracht wird.

Eine wichtige Voraussetzung für eine effiziente Warenvereinnahmung ist im Vorfeld die Bildung/Kommissionierung sinnvoller und transparenter Einheiten durch den Versender. Dies bedeutet, dass die Bestellung und spätere Stapelung der Artikelpositionen möglichst in artikelreinen, ganzen Lagen erfolgen muss. Zu berücksichtigen sind dabei Rahmenbedingungen wie z.B. Lagerkapazitäten, Produktreichweiten und Kapitalbindung. Nach bilateraler Absprache erfolgt die Abgrenzung der Artikelpositionen über Zwischenpaletten (=Sandwichpaletten) oder gegebenenfalls durch vorhandene Alternativen.

Ladungsträgermanagement

In der Praxis sind verschiedene Systeme für das Ladungsträgermanagement etabliert.

- Offener Pool
- Geschlossener Pool
- Palettendienstleister

Für die Ladungsträgertauschabwicklung müssen von allen Prozessbeteiligten einheitliche, eindeutige und interpretationsfreie Kriterien für die Bestimmung der Ladungsträgerqualitäten angewendet werden⁵. Grundsätzlich dürfen dabei nur Ladungsträger übergeben werden, die sich in einem gebrauchsfähigen Zustand befinden.

2.3 Optimierungspotentiale

Nicht abgestimmte Prozessabläufe im Sinne einer übergreifenden Wertschöpfungskettenoptimierung können zu suboptimalen Abläufen und Konflikten der Prozessbeteiligten

Detailliertere Informationen sind der Anwendungsempfehlung „Neue Wege in der kooperativen Palettenbewirtschaftung“ zu entnehmen.

³ Vgl. GS1 Empfehlung „Efficient Unit Loads“(GS1 Germany, 2014).

⁴ weitere Informationen hierzu: Handbuch „Supply Chain Management – Effiziente Prozesse im Fokus“; Kapitel 5 Efficient Unit Loads

⁵ Detaillierte, harmonisierte Qualitätsdefinitionen können der GS1 Anwendungsempfehlung „Neue Wege in der kooperativen Palettenbewirtschaftung“ (GS1 Germany, 2011) entnommen werden.

im Tagesgeschäft führen. Es wird daher empfohlen auf die Rahmenbedingungen ein besonderes Augenmerk zu legen.

2.3.1 Planung und Organisation

Die Zeitspanne von der Übermittlung der Bestellung bis zur Beauftragung des Transports hat großen Einfluss auf die Planung von Transportmittel. Es wird empfohlen die Vorlaufzeiten für den Bestelleingang und die Transportbedarfsanmeldung zwischen den Beteiligten einvernehmlich abzustimmen, damit eine Planbarkeit und eine koordinierte Prozessabwicklung auf allen Stufen sichergestellt werden kann. Dabei sind entfernungsbedingte Restriktionen zu berücksichtigen. Im Fall von sich abzeichnenden Störungen wird empfohlen, dass alle Beteiligten sich zum Zeitpunkt des Bekanntwerdens der Störung gegenseitig informieren und die weitere Vorgehensweise abstimmen.

In der Praxis kann es zu ungeplanten Aufenthaltszeiten an den Wareneingangsrampen kommen. Um einen wirtschaftlichen und effizienten Fahrzeugeinsatz zu ermöglichen und um die pünktliche Belieferung nachgelagerter Empfänger nicht zu gefährden, wird empfohlen die Ressourcen der Warenannahmen so auszurichten, dass bei pünktlicher Gestellung⁶ unverzüglich mit der Be-/Entladung des Fahrzeuges begonnen werden kann und dass die entsprechenden Maßnahmen zur Wareneingangskontrolle und Quittungsleistung eingeleitet werden.

Die Empfehlung einer maximalen Zeitspanne, in der die Fahrzeugabfertigung durchgeführt werden sollte, ist gemeinhin nicht möglich, da der Aufwand von verschiedenen Einflussfaktoren, wie beispielsweise der Struktur und Komplexität der Sendung, abhängt. Eine Komplettlading mit ganzen Paletten und nur wenigen Artikeln wird in der Regel deutlich schneller abgefertigt werden können, als Stückgutladungen mit Mischpaletten, die zahlreiche Artikelpositionen beinhalten. Damit der Wareneingang im Handel schnell erfolgen kann, kommt den technischen und organisatorischen Vorbereitungen auf vorgelagerten Stufen (zum Beispiel GS1-128 Transportetikettierung, lagenreine Stapelung und Abgrenzung der Artikelpositionen, etc.) eine entscheidende Bedeutung zu.

Feiertagswochen gehen oftmals mit Saisonspitzen einher. Obwohl weniger Werkzeuge zur Verfügung stehen, muss ein sehr hohes Warenvolumen mit den bestehenden Ressourcen vereinnahmt werden. In der Folge kann es zu Engpässen in der Abfertigung eingehender Sendungen kommen. Eine Möglichkeit, zusätzliche Ressourcen zu erschließen, ergibt sich aus dem Angebot den Samstag als zusätzlichem Liefertag zur Verfügung zu stellen. Hierbei müssen eventuell abweichende ökonomische Auswirkungen berücksichtigt werden. Die Samstagsanlieferung ist grundsätzlich eine Möglichkeit das hohe Warenaufkommen unter der Woche zu entzerren.

Sollten durch die Empfänger im Rahmen des Kaufvertrages zeitliche Vorgaben für die Belieferung (z.B. Zeitfenster, Fixtermine) gemacht worden sein, so müssen diese vom Versender bzw. von dessen beauftragtem Transport-Dienstleister verbindlich eingehalten werden. Gibt es aus Sicht des Transport-Dienstleisters Restriktionen hinsichtlich Machbarkeit und Einhaltung dieser Vorgaben, dann muss dies rechtzeitig im Vorfeld

Bei pünktlicher Gestellung an den Rampen ist unverzüglich mit der Be-/Entladung zu beginnen.

Ressourcenengpässen in Feiertagswochen/ Saisongeschäft ließe sich mit einem zusätzlichen Belieferungstag begegnen.

Sind Zeitfenstervorgaben nicht einhaltbar, ist dies mit dem Versender abzustimmen.

⁶Definition vgl. GS1 Anwendungsempfehlung „Informationsprozesse in der Zeitfenstersteuerung“ (GS1 Germany, 2011).

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

zwischen Transport-Dienstleister und Versender abgestimmt werden. In jedem Fall ist zwischen Versender und Empfänger dann eine einvernehmliche und praktikable Lösung zu definieren.

Logistikgerechte Bestellung

Bei der Ausrichtung der Bestellung sind in erster Linie die Bedarfsanforderungen maßgeblich. Soweit unter diesem Aspekt möglich, kann durch eine „logistikgerechte Bestellung“ eine wichtige Voraussetzung geschaffen werden, die spätere effiziente Wareneingangsabwicklung zu ermöglichen. Eine „logistikgerechte Bestellung“ ist dadurch geprägt, dass durch gezielte Ausrichtung von Menge und Struktur eine geringe Komplexität über alle Prozessstufen (z.B. Kommissionierung bei den Versendern, Wareneingangskontrolle und Vereinnahmung der Ware bei den Empfängern) erreicht wird. Ziel für reibungslose Abläufe an den Rampen sind der Bezug von Artikeln möglichst in ganzen Lagen oder Vollpaletten und die Erreichung von größeren Bestellvolumina durch die Reduktion der Bestellfrequenz je Artikel. Hierdurch lässt sich auch die Rampenfrequenz, also die Anzahl Lieferungen/Fahrzeuge am Wareneingang verringern, was gegebenenfalls zur Reduktion von Auslastungsspitzen und Ressourcenengpässen führt. Ob eine logistikgerechte Bestellausrichtung möglich ist, hängt dabei auch von den Eigenschaften und insbesondere der Lagerfähigkeit der Sortimente ab. Zusätzlich müssen limitierende Rahmenbedingungen wie z.B. Lagerkapazitäten, Produktreichweiten und Kapitalbindung berücksichtigt werden.

Logistikgerechte Bestellungen entsprechen lagengenaue Bestellungen und Vollpaletten.

Um die zugehörigen Informationen (z.B. technische Daten der Artikel) transparent und für die Ausführungsverantwortlichen verfügbar zu machen, sollte der standardisierte elektronische Stammdatenaustausch über den GS1 Stammdatenpool⁷ genutzt werden. Es ist ferner auch zweckdienlich, wenn in die Zielvorgaben für die Disponenten im Handel entsprechend auch logistische Fragestellungen einbezogen werden.

Bilaterale Gespräche der Beteiligten sind zu empfehlen.

Um in der Praxis logistikgerecht bestellen zu können, müssen darüber hinaus systemtechnische Voraussetzungen erfüllt sein. Die Qualität der Artikelstammdaten muss einwandfrei sein und die vollständige Transparenz hinsichtlich sämtlicher technischer Daten der Artikel (zum Beispiel Anzahl Gebinde pro Lage, Lagen pro Vollpalette, etc.) ist notwendig. Zusätzlich wird grundsätzlich die Angabe des Transport-Stapel-Faktors⁸ bei im Stammdatenpool⁹ empfohlen.

Bei der Bestandsdisposition durch den Empfänger, wie auch bei der VMI Steuerung, gilt es die Bestellparameter gemäß den Zielen der gewählten Bestellform festzulegen (Reichweiten, Mindestbestellmengen, Sicherheitsbestand, Wiederbeschaffungszeit). Auf Basis dieser Bestellparameter wird die Voraussetzung für Disponenten, sowie für eingesetzte Systeme geschaffen, logistikgerechte Bestellungen zu genieren. Die Bestell-/ Anliefermenge, sowie Anlieferfrequenz müssen mit der Bestands- und Bevorratungsstrategie entsprechend synchronisiert werden.

Basiskriterium für die Bestellung ist der Bedarf.

Unter Berücksichtigung des Bedarfes sind folgende Kriterien für die Optimierung des Warennachschubs relevant:

⁷ GS1 Standardisierter Stammdatenpool 1WorldSync

⁸ Angabe, wie viele dieser Paletten zum Transport in einem Standard-LKW übereinander stapelbar sind (GDSN-Definition). Der Stapelfaktor ist abhängig von der Art und Beschaffenheit und auch von der Verpackung der darauf gepackten Liefereinheit. (1WorldSync: FMCG - Fast Moving Consumer Goods: Datenelemente (Attribute) und Informationen Version 1.01-2, 2014)

⁹ GS1 Standardisierter Stammdatenpool 1WorldSync

- **Kommissionierkosten** (entstehender Aufwand in der Kommissionierung)
- **Wareneingangskosten** (Kosten, welche im Rahmen der Aktivitäten der Vereinnahmung, Kontrolle und Dokumentation der Artikel im Empfangslager entstehen)
- **Lager- und Energiekosten** (hierbei werden sowohl beim Transport, als auch in Gebäuden anfallende Kosten betrachtet)
- **Warenausgangskosten** (Administration, Ladungsträgertausch, Warenausgangskontrolle, etc.)
- **Garantierte Restlaufzeit** (für die Anlieferung von MHD-gekennzeichneter Ware vereinbaren Versender und Empfänger eine Restlaufzeit bis zum Erreichen des MHD, welche der Artikel bei Anlieferung noch mindestens aufweisen muss. Bei der Ermittlung dieser Restlaufzeit ist der Liefertag mitzurechnen.)
- **MHD-Abschriften** (im Handelszentallager entstehende Abschriften, aufgrund von nicht mehr ausreichend garantierter Restlaufzeiten für die nachgelagerte Filialbelieferung)
- **Transportstabilität zur Vermeidung von Produktbeschädigungen** (Kosten, welche aus der Beschädigung von Artikeln während des Transports oder während der Kommissionierung resultieren)
- **Working Capital** (Gebundenes Kapital durch höhere Bestände auf der Zentrallagerstufe)
- **Bestellkosten** (Kosten beim Besteller und Lieferanten, die direkt mit dem Bestellvorgang verknüpft sind)
- **Bestandsverfügbarkeit / Lost Sales** (Risiko, dass der Bestand zu groß, bzw. zu klein wird, insbesondere bei der Reduktion der Bestell-/ Lieferfrequenz steigt das Bestandsrisiko, da weniger Reaktions- und Bestellmöglichkeiten innerhalb der Wiederbeschaffungszeit bestehen)
- **Liefer-/Reklamationsquote** (Verhältnis zwischen beanstandenden Gebinden oder Lieferungen zu der Gesamtheit der im gleichen Zeitraum ausgelieferten Gebinden oder Lieferungen)
- **Reklamationsbearbeitung** (entstehender Aufwand auf den einzelnen Stufen resultierend aus einer Reklamation)
- **Kommunikationskosten** (z.B. Transportdisposition, Zeitfensterbuchungen, Dispositionskosten)
- **Transportkosten** (entstehender Aufwand in Bezug auf den eigentlichen Warentransport. Hierbei ist zu beachten, dass abhängig von der Abrechnungsbasis (zum Beispiel Gewicht oder Anzahl Paletten) und Vertragsvereinbarungen der Effekt bei allen Parteien auftreten kann)

Die Reduktion der Bestell- und Lieferfrequenz hat zur Folge, dass weniger Wareneingänge zu verarbeiten sind, dies im Gegenzug jedoch zu einer Erhöhung des durchschnittlichen Volumens je Wareneingang führt.

2.3.2 Ressourcenverfügbarkeit bei den Empfängern

Es ist anzustreben, dass im Wareneingang und in Bestandslagern ausreichend dimensionierte Kapazitäten (Fläche, Technik und Personal) vorhanden sind. Stehen keine ausreichenden Kapazitäten für die Anlieferung beim Warenempfänger zur Verfügung müssen prozesstechnische Potentiale u.a. über organisatorische Maßnahmen und Veränderungen erschlossen werden.

Grundsätzlich ist die Verkürzung der Durchlaufzeit je Versandeinheit, u.a. über die zuvor beschriebene, logistikgerechte Bestellausrichtung ein wichtiger Ansatzpunkt für Optimierungen.

Ressourcenengpässe lassen sich mit organisatorischen Veränderungen begegnen.

Soweit es die Möglichkeiten zulassen, liefern folgende Handlungsansätze Potenziale für eine effizientere Wareneingangsabwicklung:

- Geschultes Rampenpersonal für schnellere Wareneingangsabwicklung
- Ausreichende Dimensionierung der für den jeweiligen Prozess benötigten Flurförderzeuge zur Vermeidung von Engpässen (z.B. Doppelstock-Flurförderzeug)
- Ausweitung der Rampenöffnungszeiten unter Berücksichtigung entsprechender Zeitfensterkapazitäten bei Bedarfsspitzen
- Auslastungserhöhung der Fahrzeuge durch Quell- und Zielgebietsbündelung zur Reduktion der Rampenfrequenz
- Verlagerung von Sendungen in abgestimmte Tageszeiten um Spitzenauslastungen zu reduzieren
- Zeitliche Streckung oder Verteilung von Aktionslieferungen
- Harmonisierung des Wareneingangsvolumen für eine ressourcenangepasste Auslastung der Warenannahmebereiche (Glättung)
- Definition und Absprache von Feiertagsbelieferung zur Vermeidung von Aufkommensspitzen z.B. durch Vorziehen der Anlieferung von MHD-unkritischen Sortimenten
- Synchronisierung der Warendisposition mit den verfügbaren Wareneingangskapazitäten

2.3.3 Wareneingangsabwicklung mit Zeitfenster

Einheitliche Begriffsdefinition in der Wareneingangsabwicklung mit Zeitfenstern

Mit der Anwendungsempfehlung „Standardisierte Informationsprozesse in der Zeitfenstersteuerung“ werden prozessrelevante Vorgänge inhaltlich definiert. Für die Begriffe „Gestellung“, „Aufenthaltszeit“ und die in die Aufenthaltszeit fallenden Zeitspannen „Vorbereitungszeit“, „Be-/Entladung“ und „Nachbereitungszeit“ liegen ebenso, wie für das bei Buchungen von Zeitfenstern relevante Anmeldezeitfenster, eindeutige Definitionen vor. Wartezeiten, definiert als Zeiten, in denen keine Aktivitäten zur Abfertigung des Fahrzeugs erfolgen, können in allen Teilprozessen auftreten (detaillierte Informationen siehe Anwendungsempfehlung „Standardisierte Informationsprozesse in der Zeitfenstersteuerung“)¹⁰.

Ausführlichen Begriffsdefinitionen sind in der Anwendungsempfehlung „Standardisierte Informationsprozesse in der Zeitfenstersteuerung“ zu finden.

¹⁰ Vgl. GS1 Anwendungsempfehlung „Standardisierte Informationsprozesse in der Zeitfenstersteuerung“ Kap 3



Abbildung 6: Begriffsdefinition Zeitfenster

Exception Management

Grundsätzlich ist die Einhaltung vereinbarter Zeitfenster, die pünktliche Gestellung sowie die Vollständigkeit der Lieferinformationen Voraussetzung für eine optimale Prozessabwicklung.

Als Folge ungeplanter Aufenthaltszeiten entstehen ursachenunabhängig erhöhte Aufwendungen in allen nachfolgenden Prozessen der Lieferkette.

Zeitfenstermanagement wird von den Rampenbetreibern nicht zuletzt mit der Absicht einer optimierten Planbarkeit von Folgeaktivitäten betrieben. Um auch von Seiten der Transport-Dienstleister diese Planbarkeit zu erreichen, werden feste, sendungsunabhängige Zeitfenstervorgaben insbesondere von Netzwerk/ Stückgutdienstleistern oftmals präferiert.

Eine proaktive, unmittelbare und partnerschaftliche Kommunikation aller Prozessbeteiligten inklusive aller weiteren Empfänger/Verlader zum Zeitpunkt der Anlieferung dient zur Minimierung von Ineffizienzen.

Eine frühzeitige Abstimmung der Beteiligten reduziert Ineffizienzen.

2.3.4 Mitwirkung des Fahrpersonals

Die gesetzlich geschuldeten Tätigkeiten des Fahrpersonals¹¹, wie

- öffnen des Fahrzeugs
- andocken an der Rampe
- entfernen der (betriebssicheren) Ladungssicherung

zielen darauf ab, den Empfänger in die Lage zu versetzen die Ware zu entladen und obliegen der Verantwortung des Fahrers.

Darüber hinaus ist es im FMCG-Bereich branchenüblich die Versandeinheit auf Basis der (Master-) NVE zu entladen und rampennah vor der Warenvereinnahmung abzusetzen. Es bedarf hierzu einer bilateralen Absprache der Übergaberegulung.

¹¹ Siehe Anlage 1 „Recht“

2.3.5 Wareneingangskontrolle

Grundlage für die Warenvereinnahmung ist die kaufvertragliche Vereinbarung. Im Kontext der Wareneingangskontrolle existieren zwei Prüfungsebenen mit unterschiedlichem rechtlichen Regelungsgehalt; die Kontrolle auf der Ebene der Master-NVE/Versandseinheiten (Transportvertrageebene) und die Kontrolle auf Ebene der Artikeleinheit (Kaufvertrageebene). Die Quittungsleistung des Empfängers gegenüber dem Fahrer auf der Transportebene ist, auf die Anzahl der übernommenen Packstücke (Master-NVE/Versandseinheiten, i.d.R. Paletten) zuzüglich der verwendeten Ladungsträger ausgerichtet.

Optimierungspotentiale ergeben sich aus der Differenzierung von Grobkontrolle und Feinkontrolle.

Einstufige Wareneingangskontrolle

Ist der Fahrer bei der Feinkontrolle auf Artikelebene ebenfalls anwesend, bedeutet dies, dass sich die Aufenthaltszeit des Fahrzeuges an der Rampe auch auf den Prozess der Feinkontrolle erstreckt. Im Fall der Durchführung einer artikelbezogenen Feinkontrolle wird der Fahrer in fremde Kontrollprozesse einbezogen, die zwischen Versender und Empfänger vereinbart wurden oder gesetzlich zwischen diesen geschuldet sind. Umso wichtiger erscheint die unter 2.2 beschriebene vertragliche Kongruenz, um hier für Klarheit bei den Beteiligten zu sorgen.

Zweistufige Wareneingangskontrolle

Im Rahmen des zweistufigen Wareneingangs wird im Beisein des Fahrers zunächst nur eine Grobkontrolle auf Packstückeebene (Master-NVE/Versandseinheiten) vorgenommen und entsprechend quittiert. Zeitlich nachgelagert, in Abwesenheit des Fahrers, wird dann eine Feinkontrolle durch den Empfänger auf Artikelpositionsebene durchgeführt. Für die Akzeptanz etwaiger Reklamationen ist eine besondere Vereinbarung zwischen Versender und Empfänger empfehlenswert (rechtlich erforderlich ist dies nicht). Die Ware wird in diesem Fall durch den Empfänger angenommen. Statt einer Annahmeverweigerung wie im einstufigen Prozess muss in diesem Fall eine Retoure¹² beauftragt werden. Die Kaufvertragsparteien verzichten nachfolgend auf das Vorliegen einer artikelspezifischen Quittung des Warenempfängers an den Transport-Dienstleister. Die Mängelrügeobligiertheit nach §377 HGB wird hierbei nicht außer Kraft gesetzt.

Die zweistufige Wareneingangskontrolle wird unterteilt in eine Grobkontrolle (in Anwesenheit des Fahrers) und eine nachgelagerte Feinkontrolle (in Abwesenheit des Fahrers).

Bei der Unterteilung des Wareneingangs-Prozesses in zwei Stufen, die Grobkontrolle im Beisein des/der Fahrers/Fahrerin/Mitarbeiters(in) des Transport-Dienstleisters und die Feinkontrolle mit anschließender Warenvereinnahmung wird den zwei logistischen Vertragsebenen Rechnung getragen. In der frachtvertraglichen Beziehung wird die Ware üblicherweise auf Ebene der Versandseinheiten kontrolliert und dokumentiert, in der kaufvertraglichen Beziehung wird üblicherweise eine stückzahlgenaue Feinkontrolle auf Artikelebene vereinbart. Dies schließt die Prüfung der tatsächlich angelieferten Ware gegen die Lieferinformation (DESADV bzw. Lieferschein) sowie gegen die Bestellung ein.

Wenn im Beisein des Fahrers nur eine Grobkontrolle durchgeführt wird, kann, sofern es die baulichen und prozessualen Voraussetzungen beim Empfänger ermöglichen, die Aufenthaltszeit des Fahrzeuges und damit die Rampenbelegungszeit verkürzt werden.

Zwei Stufen im Wareneingangs-Prozess können die Aufenthaltszeit des Fahrzeuges und die Rampenbelegungszeit verkürzen.

¹² vgl. Kapitel 3.2.1

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

Dies kann in der Folge zu einer höheren Anzahl an verfügbaren Zeitfenstern beim Empfänger führen, da durch vorgezogene Rangierzeiten die Nachbelegung der Tore frühzeitiger und schneller erfolgen kann und zudem die produktive Lenkzeit des Fahrers verlängert wird. Voraussetzung hierfür ist aber immer, dass beim Empfänger eine räumliche Trennung zwischen Grobkontrolle und Feinkontrolle erfolgen kann, da ansonsten die Rampe weiterhin belegt ist, bis die Ware vereinnahmt ist und zur Weiterverarbeitung verbracht wurde. Durch die Trennung der Kontrollprozesse kann es dadurch und durch den ggf. damit verbundenen notwendigen nachgelagerten Retourenprozess zu einer gesamten Prozessverlängerung beim Empfänger kommen. Bei der Betrachtung des Gesamtprozesses muss daher im Einzelfall geprüft werden, ob die Prozessvorteile die Prozessnachteile überwiegen.

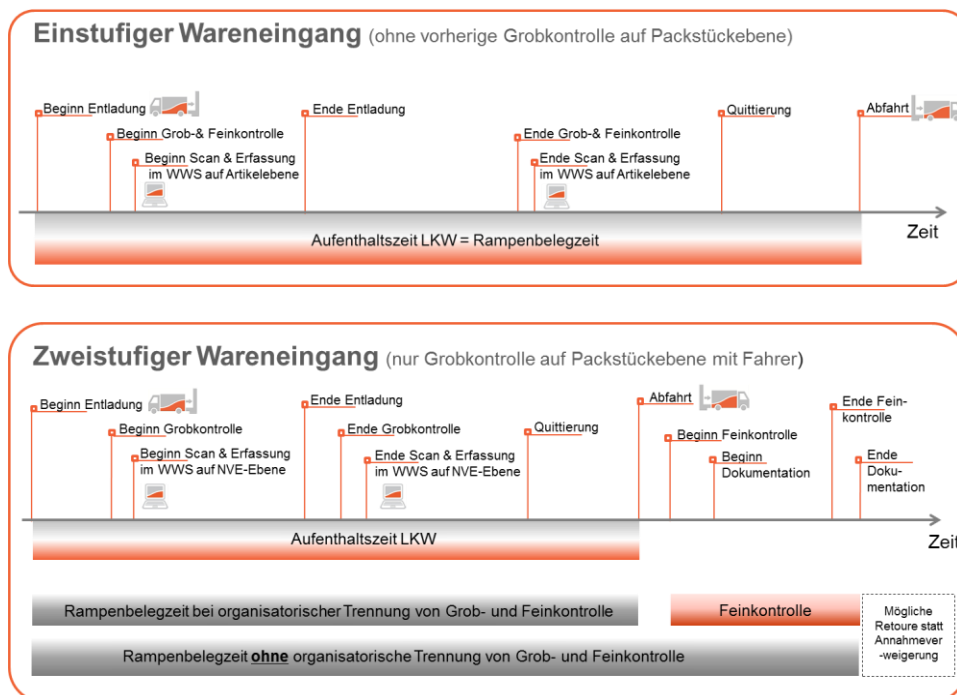


Abbildung 7: Prozesse des einstufigen und zweistufigen Wareneinganges

Im Rahmen der Grobkontrolle prüfen der Empfänger und der Fahrer gemeinsam folgende Details auf der Ebene der Versandeinheiten:

1. **Anzahl der Versandeinheiten**
Abgleich der physischen gelieferten Versandeinheiten mit den auf den Lieferdokumenten verzeichneten Versandeinheiten. Best Practice: Abgleich der NVE/Master-NVE der gelieferten Versandeinheiten mit den NVE/Master-NVE, die im DESADV angekündigt worden sind.
2. **Äußerliche Unversehrtheit der Versandeinheiten**
Die Versandeinheit ist auf von außen sichtbare Beschädigungen zu prüfen. Um präventiv sicherzustellen, dass die Versandeinheiten im vom Versender so übergebenen ursprünglichen Zustand angeliefert werden, kann es hilfreich sein, dass Risiken unbefugter Entnahmen und Manipulationen durch

Während der Grobkontrolle werden von Empfänger und Fahrer drei Kriterien geprüft und quittiert.

Anbringen von Folien, Hauben oder (Klebe-) Bändern durch den Versender abzusichern.

3. Temperaturkontrollen

Bei temperaturgeführter Ware wird mit geeigneten und kalibrierten Prüfmitteln eine stichprobenartige, nicht warenzerstörerische Temperaturmessung vorgenommen, um sicherzustellen, dass die Temperatur der Produkte bei Anlieferung innerhalb eines vereinbarten Bereiches liegt. Bei einer Abweichung wird bei der Ware zusätzlich eine Kerntemperaturmessung (zerstörerisch) vorgenommen.

Hierfür sollten warenklassenspezifische, standardisierte Temperaturbereiche benutzt werden (Bsp.: EHI-Empfehlung für Molkereiprodukte), damit eine einseitige, aus Qualitätsgesichtspunkten nicht notwendige Überinterpretation notwendiger Grenzwerte durch den Empfänger vermieden wird. Nur diese Temperaturbereiche sollten bei der Entscheidung über mögliche Annahmeverweigerungen Berücksichtigung finden. Eine entsprechende Ausrüstung der Speditionsfahrzeuge mit kalibrierten, mobilen, den oben genannten Spezifikationen entsprechenden Messgeräten zur Durchführung von Gegenkontrollen ist grundsätzlich zu empfehlen.

Nach Prüfung dieser drei Kriterien und anschließender Quittierung (ein möglicher Quittungsbeleg ist in Abbildung 8 vorgeschlagen) kann der Transport-Dienstleister bereits die Rampe wieder verlassen und seinen Transport fortsetzen. Bei fehlenden DESADV Informationen empfiehlt sich für die Quittierung die Verwendung des vom Transport-Dienstleister zur Verfügung gestellten Auslieferungsdokumentes. Hierzu sind mindestens die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumente mitzuführen.

Für den Fall, dass im Rahmen der Grobkontrolle Beanstandungen (Versandseinheiten/Ware) festgestellt werden sollten, ist bei Beeinträchtigung der Ware für die entsprechenden Versandseinheiten eine Feinkontrolle auch im Beisein des Fahrers durchzuführen. Des Weiteren sollte in diesen Fällen eine aussagefähige Dokumentation mit Grund der Beanstandung und Bezug auf die NVE erstellt werden. Alle Beanstandungen, die im Beisein der Transport-Dienstleister festgestellt und dokumentiert werden, sollten ebenfalls durch diesen proaktiv an seine Auftraggeber kommuniziert werden.

Treten im Zuge der Grobkontrolle Beanstandungen auf, wird die Feinkontrolle für das entsprechende Packstück / die Versandseinheit von Fahrer und Empfänger durchgeführt.

WARENEINGANGSKONTROLLE					
Absender:					
Empfänger:					
Bestellnummer:					
Lieferscheinnummer:					
Lieferdatum:					
Anzahl Packstücke:		Grobkontrolle			Feinkontrolle <small>(nur auszufüllen bei Beanstandungen)</small>
davon beschädigt:		in Ordnung	beschädigt	fehlt	Differenzen mit Artikelbezug (Anzahl, MHD)
NVE / Master-NVE					
00340227859028537755		x			
00340227859028537823		x			
00340227859028537973			x		
00340227859028537111				x	
Bemerkungen					
_____ Spedition		_____ Unterschrift WE			
_____ KFZ-Kennzeichen		_____ Unterschrift Fahrer			

Abbildung 8: Beispiel Quittungsbeleg für die zweistufige Wareneingangskontrolle

Eine Reklamation der Ware ist, eine entsprechende Vereinbarung auf der Kaufvertragsebene unterstellt, nach Durchführung der Grobkontrolle immer noch zulässig, da erst nach erfolgter Feinkontrolle zur Qualität, Menge und gegebenenfalls sonstigen Eigenschaften (zum Beispiel Restlaufzeit bei MHD-geführter Ware) eine Aussage getroffen werden kann. Reklamations- und Retourenbearbeitung vor allem im Hinblick auf die Kommunikation wird in den Kapiteln 3 und 4 ausführlich beschrieben. Bei der zweistufigen Wareneingangskontrolle ergibt sich die Besonderheit, dass im Fall von Reklamationen eine Zwischenlagerung der gegebenenfalls zu retournierenden Ware durch den Empfänger notwendig ist, weil der Fahrer das Gelände bereits verlassen hat und die Ware nicht unmittelbar wieder mitnehmen kann.

Reklamationen sind auch nach der Grobkontrolle noch zulässig.

Der zweistufige Wareneingangsprozess erfordert auf allen Stufen der Wertschöpfungskette:

- Die Bereitschaft zur Veränderung heutiger, etablierter Prozesse und Systeme.
- Die Klärung des Handlings von Retouren und Annahmeverweigerungen bei kritischen Warengruppen (MHD-geführte Ware).
- Gegebenenfalls die Anpassung von vertraglichen Regelungen.

Durch Umstellung auf einen zweistufigen Wareneingangsprozess sind folgende Effekte zu erwarten:

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

Auswirkungen	Handel	Industrie	TDL
Gefahrenübergang an der Rampe	➡	➡	➡
Produktivitätserhöhung durch schnellere Abfertigungszeiten	⬇	➡	⬆
Schnellere Nachbelegung der Tore/schnellerer Andockprozess in Abhängigkeit der organisatorischer Trennung von Grob- und Feinkontrolle	⬆ ➡	➡	⬆ ➡
Steigerung der produktiven Fahrzeit	➡	➡	⬆
Gesamtprozessverlängerung durch Prozesssplitting	⬇	➡	➡
Haftungskonforme Quittungsleistung	➡	➡	⬆
Reklamations- und Retourenprozesse	⬇	⬇	➡

Abbildung 9: Effekte des zweistufigen Wareneingangsprozesses

Legende:

⬆ positive Effekte ➡ keine Effekte ⬇ negative Effekte

2.3.6 Information und Dokumentation

Die Lieferpapiere, welche zum Zeitpunkt der Anlieferung beim Empfänger vorgelegt werden, sollen im Layout einheitlich und klar, sowie verständlich sein. Ein in diesem Kontext identifiziertes Optimierungspotenzial ist, dass häufig gar keine Dokumente beim Empfänger vorgelegt werden oder diese nicht die gewünschten Informationen aufweisen.

Einheitliche, verständliche und vollständige Lieferpapiere sind notwendig.

Die folgenden Varianten zum Aufbau der, die Lieferdokumente betreffenden Prozesskette, stellt sicher, dass alle benötigten Informationen an den Rampen verfügbar sind. Neben dem Best Practice Verfahren, in welchem beinahe komplett auf Papier/Ausdrucke verzichtet werden kann, sollen auch die Alternativen, bzw. die Schritte hin zum elektronischen Datenaustausch aufgezeigt werden.

Es sind mehrere Szenarien bzgl. des Aufbaus der Lieferdokumente möglich.



Abbildung 10: Szenarien des papierlosen Wareneinganges

Szenario 1: Nutzung des DESADV + Quittungsbeleg in Regie des Empfängers + RECADV (inkl. Kommunikation an den Transport-Dienstleister)

Dieses erste Szenario entspricht dem angestrebten Best Practice Vorgehen und nutzt sowohl die elektronische Nachrichtenart DESADV, als auch den Quittungsbeleg auf Ebene der Versandeinheiten, welcher in Regie des Empfängers ausgedruckt wird und schlussendlich die elektronische Nachricht des RECADV. Der Wareneingang wird somit, bezogen auf die zwischen den Unternehmen auszutauschenden Informationen, papierlos (hier nicht betrachtet werden der CMR Frachtbrief und seine Äquivalente).

Zunächst erfolgt die Avisierung der Lieferung per DESADV durch den Lieferanten. Diese Avisierung muss zu einer synchronisierten Abbildung der Wareneingangserwartung in den jeweiligen Systemen der Handelsempfänger führen. Das heißt, dass das DESADV vollumfänglich (inkl. der NVE, bzw. die Master-NVE und unterliegender Hierarchiestufen) verarbeitet werden muss. Bei der Warenanlieferung erfolgt die Wareneingangskontrolle dann auf NVE-Basis. Als Grundlage fungieren die zuvor avisierten Sendungsinformationen des DESADV. Liegen Abweichungen bei den avisierten Artikeln zur Bestellung vor, kommt es zu einer entsprechenden Aktualisierung der Warenerwartung im System des Handelsempfängers. Der Handelsempfänger quittiert auf eigenen Belegen, d.h. er stellt dem Transport-Dienstleister eine Quittung aus, welche dieser dann als Ablieferungsnachweis in Besitz nimmt. Dieses Quittungsdokument ersetzt dementsprechend die Quittierung auf einem mitgebrachten Lieferschein, welcher somit nicht länger in diesem Prozess gebraucht wird. Für den Anmeldeprozess beim Pfortner müssen dem Fahrer auf jeden Fall Informationen (in der Regel Bestellnummer(n) oder Slotnummer aus dem Zeitfenster-Buchungssystem des Handels) zur Verfügung stehen, über welche der Empfänger seine Bestellung referenzieren kann.

Die Rückbestätigung des physischen Wareneingangs, nach Art und Umfang der gelieferten Artikel erfolgt nach der Wareneingangs-Buchung durch den Empfänger an den Lieferanten unter Verwendung des RECADV. Im Idealfall erhält der Transport-Dienstleister anschließend eine elektronische Statusmeldung durch den Versender als Pendant zum Speditionsauftrag (IFTMIN) auf Ebene der Versandeinheiten¹³.

Best Practice: Verwendung des DESADV, Quittungsbeleg auf Ebene der Versandeinheit, RECADV.

Die Wareneingangskontrolle erfolgt auf NVE-Basis. Als Grundlage dienen die Informationen des DESADV.

Der Empfänger stellt dem TDL eine Quittung aus. Die Quittierung auf dem mitgebrachten Lieferschein wird überflüssig.

Die Bestätigung nach Art und Umfang der gelieferten Artikel erfolgt unter Verwendung des RECADV.

¹³ Zum Stand der Erstellung der AE gibt es keine EDIFACT Nachricht.

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

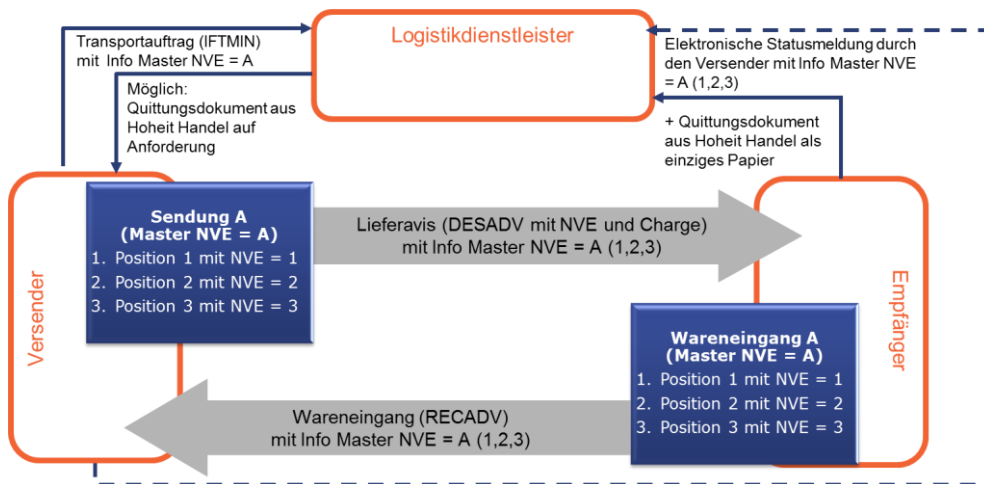


Abbildung 11: Best Practice - der papierlose Wareneingang

Szenarien 2-6: Abstufungen zum Best Practice

Die Szenarien 2 bis 5 sind Zwischenstufen zwischen der aktuell verbreitetsten Variante (Szenario 6) und der Best Practice Lösung (Szenario 1), die heute bereits in der Praxis existieren.

In den Szenarien 4-6 ist die Verwendung und Dokumentation auf dem Lieferschein, der zusammengefasst nach Artikelpositionen eine Vielzahl von Informationen enthält, zwingend immer dann vorzusehen, wenn keine Übermittlung von Sendungsinformationen via DESADV durchgeführt wird oder diese Informationen im ERP System des Empfängers nicht verarbeitet werden. Eine Datenübertragung ist weiterhin vorgesehen. Auf dem Warenbegleitdokument, das durch den Transportdienstleister vorgelegt wird, und aus welchem die Anzahl der Versandeinheiten und gegebenenfalls die zugehörigen NVE hervorgehen, sollte durch den Empfänger auf diesem Dokument eine Quittung erbracht werden (beispielhafter Quittungsbeleg siehe 2.3.5).

Grundsätzlich und unabhängig von der gewählten Vorgehensweise, sind alle Reklamationen, wenn vorhanden, mit Bezug auf die NVE zu dokumentieren, welche im Wareneingang festgestellt werden. Dies ist auch auf den Lieferdokumenten des Lieferanten beziehungsweise auf dem Quittungsdokument in Hoheit des Handels zu vermerken (auch bei kompletter Annahmeverweigerung der Lieferung, in Kapitel 3 näher beschrieben). Es ist dabei besonders wichtig, dass der Empfänger die Gründe für die Annahmeverweigerung verständlich (Art der Beeinträchtigung, differenzierte Grundangabe, etc.) beschreibt, um die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten. Eine Quittierung nur auf den Wareneingangsbelegen des Empfängers ist nur dann zu empfehlen, wenn das DESADV im ERP des Empfängers entsprechend verarbeitet und synchronisiert wurde beziehungsweise wenn der Transport-Dienstleister keine eigenen Warenbegleit-Dokumente vorlegen kann aus welchen die Anzahl der Versandeinheiten und gegebenenfalls die zugehörigen NVE hervor gehen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass aufgrund unterschiedlicher Daten über die Lieferung in den ERP-Systemen des Versenders und des Empfängers Reklamationen ausgelöst werden, die nicht berechtigt sind.

Bei Abstufungen des Best Practice ist der Lieferschein zwingend notwendig, wenn das DESADV nicht verwendet wird.

Grundsätzlich sind Reklamationen mit NVE-Bezug zu dokumentieren.

2.3.7 Informationsfluss bei Abweichungen

Kommt es im Regelprozess zu Abweichungen, sollte frühestmöglich reagiert und kommuniziert werden. Sollten die Abweichungen auf Seiten der Versender und/oder Transport-Dienstleister eintreten, so ist eine unverzügliche Information an den Empfänger vorzunehmen, mit dem Ziel nachgelagerte Prozesse nicht zu beeinträchtigen und Annahmeverweigerungen möglichst zu vermeiden. Diese Kommunikation ist jedoch nur dann effizient und zielführend, wenn anschließend eine unmittelbare Abstimmung über die weitere Vorgehensweise zwischen Transport-Dienstleister, Versender und Empfänger stattfindet. Das Ergebnis der Abstimmung sollte selbstverständlich auch an die ausführenden Verantwortlichen wie Fahrer und Rampenpersonal weitergegeben werden.

Nur nach erfolgter Abstimmung können situationsbezogene Maßnahmen ergriffen werden, wie etwa die Abstimmung einer neuen Terminvorgabe und/oder die Freigabe des ursprünglichen Zeitfensters für andere Fahrzeuge.

Werden Zeitfensterbuchungssysteme eingesetzt, so soll bei sich abzeichnenden Ressourcenengpässen oder nicht verfügbaren Zeitfenstern eine proaktive Information durch den Transport-Dienstleister an seinen Auftraggeber ausgesprochen werden. Der Auftraggeber gibt diese Informationen an den Empfänger weiter. Durch diese frühzeitige Kommunikation wird der Empfänger aufgefordert zusätzliche Ressourcen (Zeitfenster) zur Verfügung zu stellen. Gelingt dies nicht, dann hat der Versender die Option in gegenseitiger Abstimmung mit dem Empfänger, die Verschiebung des Liefertermins zu veranlassen. Dieser Prozess ist insbesondere für Teil- und Komplettladungen zu empfehlen. Im Sammelgutverkehr wäre aufgrund der Vielzahl der, auf dem Fahrzeug befindlichen Lieferungen eine Versender spezifische Koordination deutlich zu komplex. Somit wird hier die Abstimmung üblicherweise nur zwischen Transport-Dienstleister und Empfänger vorgenommen.

2.3.8 Sonstige Bereiche

Vorgehensweise des Liefersplits

Grund für einen Liefersplit kann sein, dass das Volumen einer Bestellung die Ladekapazität eines LKW überschreitet. Liefersplit kann auch aufgrund von sortimentsübergreifenden Bestellungen entstehen (Tiefkühl-, Frische-, Trockenware), da für die Artikel unterschiedliche logistische Anforderungen erfüllt werden müssen, die eine getrennte Anlieferung erforderlich machen können. Daher ist es zu empfehlen, dass Waren unterschiedlicher Temperatur-/ Warenannahmebereiche immer differenziert in unterschiedlichen Bestellungen geordert und in verschiedenen Sendungen bereitgestellt werden.

Grundsätzlich wird empfohlen ungewollte Liefersplits zu vermeiden und somit Bestellungen ≤ 1 LKW aufzugeben. Dabei sollte keine Trennung von Versandeinheiten bei der Auslieferung stattfinden, sodass die physische Lieferung dem DESADV entspricht. Dabei sollte der DESADV dem Lieferschein entsprechen. Zudem ist es fundamental, dass alle Bestellungen eindeutig per GLN einer Lieferantenlokation zugeordnet sind. Bezogen auf eine Bestellung können bei einem Liefersplit lieferantenseitig mehrere Lieferungen erzeugt werden, die aber konsequent und vollständig im Rahmen eines DESADV an den Empfänger zu kommunizieren sind. Die Konsolidierung der Sendung ist grundsätzlich bilateral zwischen Versender und Dienstleister abzustimmen.

Bei auftretenden Prozessabweichungen ist unmittelbar die weitere Vorgehensweise zwischen den Beteiligten abzustimmen.

Erkennbare Ressourcenengpässe bei Verwendung von Zeitfensterbuchungssystemen sollen durch den TDL proaktiv an den Auftraggeber gemeldet werden.

Die Akzeptanz eines abgestimmten Liefersplits kann die Effizienz erhöhen.

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

Das Liefersplit bezieht sich damit immer auf bereits in Regie des Versenders getroffene Aufteilungen der ursprünglich per Bestellung kommunizierten Mengen. Eine darüber hinaus gehende, nachfolgende Aufteilung der Lieferungen durch den Transport-Dienstleister ist nicht zulässig.

Das Liefersplit ist nur zulässig, wenn die Aufteilung der ursprünglich kommunizierten Menge in Regie des Versenders erfolgt.

Empfohlene Voraussetzungen für einen Liefersplit sind:

- die Anlieferung im definierten Soll-Lieferzeitraum
- die Existenz eines separaten Lieferbelegs pro Anlieferung mit jeweils separaten Lieferscheinnummern und
- für jede Lieferung einzeln der Einsatz der elektronischen Nachrichtenart DESADV.

3 Lieferabweichungen

Die Behandlung von Lieferabweichungen im Rahmen der effizienten Wareneingangsprozesse bezieht sich ausschließlich auf Reklamationen mit konkretem Bezug zu einer Lieferung, bzw. die Annahmeverweigerung (AV) einer aktuellen Lieferung. Nicht betrachtet werden hingegen Retouren oder Warenrückrufe, die aus Gründen der Warenqualität durchgeführt werden müssen.

Eine proaktive, unverzügliche Anzeige aller relevanten Abweichungen gegenüber Lieferanten durch die Empfänger ist notwendig. Dies soll die Zeitspanne zwischen der Feststellung und der Reklamationsanzeige minimieren und somit eine zeitnahe Prüfbarkeit und Verfügung über die Ware ermöglichen. Es gilt die Maxime, dass Feststellung und Dokumentation zum Zeitpunkt der Warenvereinnahmung erfolgen sollen.

Die Definition einer Bagatellgrenze ist für bestimmte Geschäfte sinnvoll und kann bilateral vereinbart werden, um administrative Aufwendungen auf Seiten des Versenders und des Empfängers zu vermeiden, die in keinem Verhältnis zum Warenwert stehen.

Grundsätzlich werden zwei Fälle unterschieden:

3.1 Annahmeverweigerung

Bei einer Annahmeverweigerung wird die Lieferung komplett oder in Teilen durch den Empfänger zum Zeitpunkt der Zustellung nicht angenommen und unmittelbar an den Absender zurückgegeben. Die enthaltenen Güter werden somit zu keinem Zeitpunkt in den Beständen des Empfängers geführt und es wird durch diesen auch nicht hierüber verfügt.

Annahmeverweigerungen sollten soweit möglich vermieden werden.

Die Verwendung zurückgewiesener Ware sollte grundsätzlich, im Sinne der Schadensminimierung und insbesondere dann, wenn hohe Warenwerte betroffen sind, einvernehmlich zwischen Verursacher und Versender abgestimmt werden.

Besteht die Möglichkeit, dass die Qualität der Ware in der Weise beeinträchtigt ist, dass eine Verwendung durch menschlichen Verzehr nicht mehr möglich ist, sollte eine Entscheidung erforderlichenfalls unter Einbeziehung von QS-Abteilungen und erforderlichenfalls Sachverständigen erfolgen.

Es sollte keine Entwertung von AV-Ware für nachfolgende Lieferungen (zum Beispiel Kennzeichnung der Kartons) durchgeführt werden, wenn die Produktqualität überhaupt nicht beeinträchtigt ist. Wird die Ware auf nicht gebrauchsfähigen (nicht mindestens GS1 Qualitätsklassifikation C) Paletten angeliefert, so soll die Ware auf einen gebrauchsfähigen Ladungsträger umgepackt werden oder, sofern keine Sicherheitsgefährdung vorhanden ist, auf eine gebrauchsfähige Trägerpalette aufgesetzt werden. Die defekte Palette soll lieferantenbezogen abgeschrieben und dokumentiert werden.

Betrachtet werden Reklamationen mit konkretem Bezug zu einer Lieferung, sowie die AV einer Lieferung.

Alle Reklamationen und AV sind proaktiv vom Empfänger unverzüglich zu kommunizieren.

Über die Verwendung von zurückgewiesener Ware soll bilateral abgestimmt werden.

3.2 Reklamation

Eine Reklamation liegt vor, wenn die Ware in die Verfügungsgewalt des Empfängers übergegangen ist.

Werden Reklamationen der vorbezeichneten Art im Wareneingang festgestellt, so ist auf eine zeitnahe Dokumentation zu achten.

Alle Reklamationen, die festgestellt werden, sind grundsätzlich für Ansprüche auf der kaufvertraglichen Ebene zu dokumentieren. Diese Dokumentation ist idealerweise, auch auf den Lieferdokumenten des Lieferanten bzw. auf den Quittungsdokumenten in Höhe des Handels vorzunehmen.

Alle Reklamationen sind auf kaufvertraglicher Ebene zu dokumentieren. Idealerweise auch auf den Liefer- bzw. Quittungsdokumenten.

Basisangaben einer Reklamation:

- Empfängerangabe
- Lieferscheinnummer des Lieferanten
- Bestellnummer
- Lieferdatum
- Name und Ansprechpartner (Empfänger und Spediteur)
- Datum der Anzeige
- Datum des Bekanntwerdens

Artikel-/Reklamationsbezogene Angaben:

- Artikelnummer
- MHD und/oder Charge
- Menge
- Reklamationsgrund
- Verursacher (sofern bekannt)
- Beschreibung
- NVE (SSCC)
- Verfügungsentscheidungsanfrage

3.3 Retourenabwicklung der Reklamation

Retouren sind definitionsgemäß Waren, welche bereits durch den Empfänger angenommen wurden, in dessen Verfügung übergegangen sind und zu einem späteren Zeitpunkt zurückgesandt werden sollen. Es handelt sich somit erst dann um eine Retoure, wenn die Entscheidung, dass die Ware zurückgeschickt werden soll oder muss, erst im Rahmen der Feinkontrolle oder zu einem späteren Zeitpunkt getroffen wird (z.B.: verdeckte Mängel, Qualitätsmängel). Alle Retouren sollten möglichst nur nach vorheriger bilateraler Absprache durchgeführt und an den Transport-Dienstleister beauftragt werden. Für den Transport sollte im Vorfeld ein schriftlicher Retourenauftrag durch den Auftraggeber ausgestellt werden.

Retouren sind Waren, die bereits in die Verfügung des Empfängers gegangen sind und zurück gesandt werden sollen.

Auch bei Retouren sollten Schäden (z.B. MHD-Verlust) und Aufwendungen (z.B. Frachtkosten, Administrations- und Handlingskosten) für Versender und Empfänger weitest möglich vermieden und eine effiziente Weiterverwendung der Ware sichergestellt werden.

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

Für den Transport-Dienstleister bietet ein standardisierter Retourenprozess unter Verwendung eines Retourenauftrages Rechtssicherheit hinsichtlich seiner Legitimation zur Übernahme der Ware und zur Durchführung des Transportes. Eine ausreichende Kennzeichnung und transportsichere Verpackung der Retourenware durch den Absender der Retoure muss grundsätzlich sichergestellt werden.

Es wird empfohlen, dass Retouren zeitnah durch den Empfänger gegenüber seinem Lieferanten angezeigt werden. Die Abstimmung zwischen Warenempfänger und Versender über die weitere Verfahrensweise (Rückführung, Verwertung, Vernichtung etc.) bzgl. der zu retournierenden Ware muss unverzüglich nach Bekanntwerden der Anforderung erfolgen. Soll die Ware an den Warenversender zurückgeführt werden, wird empfohlen ohne schriftlichen Retourenauftrag keine Übergabe von zurückzuführender Ware vom Warenempfänger an den Transport-Dienstleister vorzunehmen. Des Weiteren ist die konkrete Vereinbarung und konsequente Einhaltung von Fristen für die physische Rückführung der Retourware zu empfehlen.

Für eine frühzeitige Planung über die weitere Verwendung ist die zeitnahe Übermittlung von Retouren relevanten Detailinformationen zwischen Retourenversender und Retourenempfänger sowie zwischen Retourenversender und Transport-Dienstleister erforderlich. Die Prozesseffizienz kann dadurch deutlich erhöht werden, dass die Beförderung und Zustellung von Retourware nur mit Belegen und aussagefähigen Begleitinformationen vorgenommen wird. Die Analyse von Ursachen und die Zuordnung zu vorherigen Lieferungen sind dann mit deutlich geringerem Aufwand möglich.

Sollte die Übernahme einer Retoure vom Empfänger als Bedingung für die Annahme einer Folgesendung gefordert werden, bedeutet dies ein Ablieferhindernis nach § 419 HGB, bzw. Art. 14 CMR, für das sich der Transport-Dienstleister eine entsprechende Weisung seines Auftraggebers einholen muss. Es wird empfohlen, dass die Bereitschaft der Empfänger für die Annahme nachfolgender Lieferungen grundsätzlich unabhängig von einer Zustimmung in Bezug auf Retouren erfolgen soll.

Bei der physischen Retourenabwicklung ergeben sich Optimierungspotenziale, beziehungsweise potentielle Problemfälle durch Beschädigung oder Verlust der Retourenware auf dem Transportweg insbesondere dann, wenn keine ausreichende Kennzeichnung der Ware erfolgt ist oder die Transportsicherung nicht adäquat durchgeführt wurde. Da die Transportabwicklung meistens abseits von Regelprozessen durchgeführt wird, muss von einer generell höheren Fehleranfälligkeit des Retouren-Prozesses ausgegangen werden.

Basierend auf diesen Feststellungen kommt der Vorbereitung von Retoursendungen durch den Handel eine besondere Bedeutung zu. Hierbei ist insbesondere auf vier elementare Aufgaben hinzuweisen:

1. Qualitätssicherungskonforme Behandlung der Waren insbesondere in Bezug auf die Lagerung und den zu planenden Transport (u.a. Einhaltung der Kühlkette, Beachtung von Hygienevorschriften)
2. Lieferantenspezifische Zusammenfassung der Artikelpositionen zu handhabbaren physischen Transporteinheiten
3. Eindeutige und aussagekräftige Warenkennzeichnung (Best Practice: Inklusive einer NVE und Retourenauftragsnummer, so dass analog der Hauptlieferung auch für die Retourenpackstücke eine Statusverfolgung im Verlauf der Transportabwicklung möglich ist)

Retouren sind durch den Empfänger rechtzeitig an den Versender zu melden.

Die Zustellung von Retourware sollte nur mit Beleg und aussagefähigen Begleitinformationen erfolgen.

Retouren sind vom Empfänger unter Berücksichtigung bestimmter Aspekte vorzubereiten.

4. Ausreichende Transportsicherung

Hinsichtlich der Quittierung des Schnittstellenübergangs zwischen Retourenversender und Transport-Dienstleister empfiehlt sich die gemeinsame Unterschrift des Fahrers und des Retourenabsenders auf Ebene der Versandeinheit.

In der praktischen Abwicklung der Retourensendungen ist zwischen Retourenauftrag an den Retourenempfänger und dem Retouren-Transportauftrag an den Transport-Dienstleister zu unterscheiden.

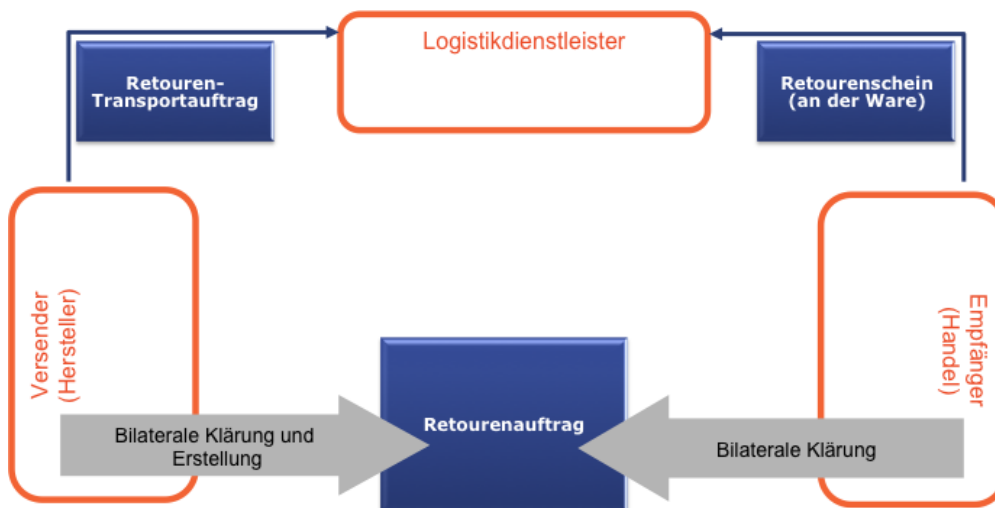


Abbildung 12: Prozess der Retourenabwicklung

3.3.1 Retourenschein

Der Retourenauftrag wird nach erfolgter Abstimmung zwischen Hersteller und Handel vom Hersteller ausgestellt und anschließend an den Handel und/oder Transport-Dienstleister übermittelt.¹⁴ Nach bilateraler Klärung zwischen Hersteller und Handel über die Durchführung der Retoure (Retourenauftrag) erfolgt die Vergabe des Retouren-Transportauftrags vom Hersteller an den Transport-Dienstleister. Der vom Handel erstellte Retourenschein sollte begleitend physisch mit der Retourensending zurückgeführt werden, damit an jeder Stelle des Transportes eine eindeutige Identifikation und Zuordnung möglich ist.

Der Retourenauftrag wird vom Hersteller ausgestellt und an den Handel übermittelt. Der Retourenschein soll begleitend mit der Sendung zurückgeführt werden.

¹⁴Ein entsprechendes Dokument sollte bei zum Beispiel qualitätsbedingten Vernichtungen, die vom Empfänger der Ware vorgenommen werden sollen, ebenfalls ausgestellt werden, um die Freigabe zur Vernichtung zu dokumentieren.

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

Inhalt und Informationsdetails

Kopfteil	<ul style="list-style-type: none">• Retoureauftragsnummer – Vergabe durch den Hersteller (zum Referenzieren des Vorgangs in der Lieferkette zwischen Handel, Transport-Dienstleister und Hersteller)• Liefernummer des Herstellers aus ursprünglicher Zustellung (wenn vorhanden)• Datum der ursprünglichen Anlieferung (wenn vorhanden)• Spediteur / Frachtführer• Datum der Abholung• Datum der geplanten Zustellung• Namen und Ansprechpartner
Positionsteil	<ul style="list-style-type: none">• Artikelnummer• Artikelbezeichnung• GTIN (optional)• Menge in der Bestelleinheit oder Gewicht• Grund der Retoure• Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD)• NVE (SSCC) – Best Practice• Gefahrgut-Informationen• Temperaturführung ja/nein & benötigte Temperaturzone
Fußteil	<ul style="list-style-type: none">• REACH Informationen („Ware zur besonderen Verwendung“ oder „Nicht mehr zum Verzehr geeignet“, etc.) (optional)• Name und Unterschrift des Fahrers und des Warenausgangs des Handelspartners• Anzahl Versandeinheiten• Anzahl und Art der Ladungsträger• Fahrzeugkennzeichen (optional)• Übernahmeanweisungen, Warenbehandlungsvorschriften (z.B. Abfall, etc.)• Allgemeine Beschreibung und Instruktionen

4 Statusverfolgung auf Ebene der Versandeinheit

Je mehr Parteien an einem Prozess beteiligt sind, desto größer wird die Anfälligkeit für Störungen. Diese Aussage trifft auch auf die Transportlogistik zu, insbesondere bei mehrstufigen Transporten, die über Transportdienstleister-Netzwerke verteilt werden. Das Störungsrisiko ist hierbei auf Grund zusätzlich notwendiger Be- und Entladevorgänge an den Umschlagterminals größer. So werden als Ursache für viele Störfälle in der Transportlogistik im deutschen Lebensmitteleinzelhandel beschädigte, fehlgeroutete oder nicht verladene Teile der Sendung ausgemacht. Dies hat sowohl einen erhöhten Aufwand für Hersteller, Handel und Transport-Dienstleister (TDL) zur Folge, als auch eine reduzierte Prozesssicherheit. Auch sinkt die Lieferquote, da der Empfänger nicht in der gewünschten Zeit oder Qualität mit den angeforderten Produkten versorgt wird.

Die Effizienz und Sicherheit der Transportlogistik kann mit einer lückenlosen Statusverfolgung von Versandeinheiten und einer entsprechend vollständigen und zeitnahen Dokumentation des Warenüberganges an allen Prozessschnittstellen erhöht werden. Die Transport-Dienstleister erhalten die Möglichkeit, ihren Kunden zeitnah Informationen zum aktuellen Status der betroffenen Versandeinheiten bereitzustellen, jegliche Störungen im speditionellen Ablauf frühzeitig zu erkennen und diesen entgegenzuwirken.

Voraussetzung für die lückenlose Statusverfolgung ist die Verwendung der Nummer der Versandeinheit (NVE/SSCC). Die NVE/SSCC wird einmalig pro Versandeinheit vergeben und kann somit durchgehend von allen an der Transportkette Beteiligten (gemäß DIN ISO 9000 ff. für die Sendungsübergabe und -verfolgung sowie für den Warenrückruf gemäß EU-Verordnung Nr.178/2002 und DIN EN ISO 22000) genutzt werden. Bei Verwendung des elektronischen Lieferavis DESADV dient die NVE/SSCC beispielsweise zur Ankündigung der gerade versandten oder zum Versand bereit stehenden Ware. Im elektronischen Transportauftrag IFTMIN wird sie zur Beauftragung des Transportdienstleisters und Identifikation der zu befördernden Versandeinheiten verwendet. Der Transport-Dienstleister nutzt die NVE/SSCC im elektronischen Transportstatus IFTSTA, um den Auftraggeber des Transports über den aktuellen Status der Versandeinheiten und gegebenenfalls auftretende Abweichungen zu informieren. Auf diese Weise bildet die NVE/SSCC das Bindeglied zwischen dem physischen Warenfluss und der elektronischen Information.

In der Praxis wird die NVE/SSCC häufig von den Beteiligten nur unzureichend oder gar nicht verwendet. Dies hat zur Folge, dass eine durchgehende Sendungsverfolgung, sowie Rückverfolgbarkeit auf Basis der NVE/SSCC, insbesondere bei gebrochenen Transportprozessen, nicht möglich ist.

Aus dieser praxisrelevanten Problematik resultierend hat sich die Arbeitsgruppe „Statusverfolgung auf Ebene der Versandeinheit“ diesem Thema gewidmet und eine Umsetzungshilfe zur lückenlosen Statusverfolgung von Versandeinheiten im Rahmen der Transportabwicklung erarbeitet. Das Ziel dieses Kapitels ist die Veranschaulichung eines Best-Practice-Prozesses zur durchgehenden Statusverfolgung von Versandeinheiten auf Basis der NVE/SSCC. Mögliche Prozessstörungen werden ebenso dargestellt, wie die technischen Voraussetzungen und Anforderungen an den elektronischen Datenaustausch, die zur Umsetzung notwendig sind. Als konkretes Fallbeispiel fungiert dabei das Unternehmen DACHSER GmbH & Co. KG. Bereits heute verwendet DACHSER eine prozessübergreifende und durchgehende Kommunikation von Statusnachrichten auf Basis der NVE/SSCC.

Die lückenlose Statusverfolgung von Versandeinheiten an allen Prozessschnittstellen soll die Effizienz und Sicherheit der Transportlogistik erhöhen.

Voraussetzung für die lückenlose Statusverfolgung ist die Verwendung der Nummer der Versandeinheit (NVE/SSCC).

Ziel der Anwendungsempfehlung ist die Darstellung eines Best-Practice-Prozesses für die Statusverfolgung von Versandeinheiten auf Basis der NVE/SSCC.

4.1 Geltungsbereich

Die vorliegende Umsetzungshilfe basiert auf dem ECR-Handbuch „Supply Chain Management“. Dort, wo keine relevanten Abweichungen vorliegen, wird auf existierende Kapitel des Handbuches verwiesen.

Die erarbeitenden Ergebnisse werden für folgende Geltungsbereiche definiert:

- Für die lieferantengesteuerte Distributionslogistik in der Konsumgüterbranche (FMCG) an den Handel.
- Für Transporte vom Lieferanten (= Industrie, Co-Packer oder Warehousing-Dienstleister) zum Empfänger (=Zentrallager des Handels oder der Filiale).
- Für Transportdienstleistungen ohne Umschlag (Teilladung, Komplettladung) oder mit mindestens einem Umschlag (Sammelgut).
- Für durch den Versender kundenbezogen kommissionierte Ware.
- Für Identifikation auf Versandeinheits-Ebene. Der Transport-Dienstleister benötigt lediglich die (Master-) NVE/SSCC. Im Rahmen des Transportauftrages sind die darin enthaltenen Artikel (GTIN-Ebene) nicht relevant.
- Für die barcodierte Kennzeichnung von Versandeinheiten durch den Warenlieferanten (GS1-128-Barcode).

4.2 Basis / Grundlagen für die Statusverfolgung

4.2.1 Typische Varianten von Versandeinheiten in der Konsumgüterwirtschaft

In der vorliegenden Umsetzungshilfe werden folgende Typen von Versandeinheiten unterschieden:

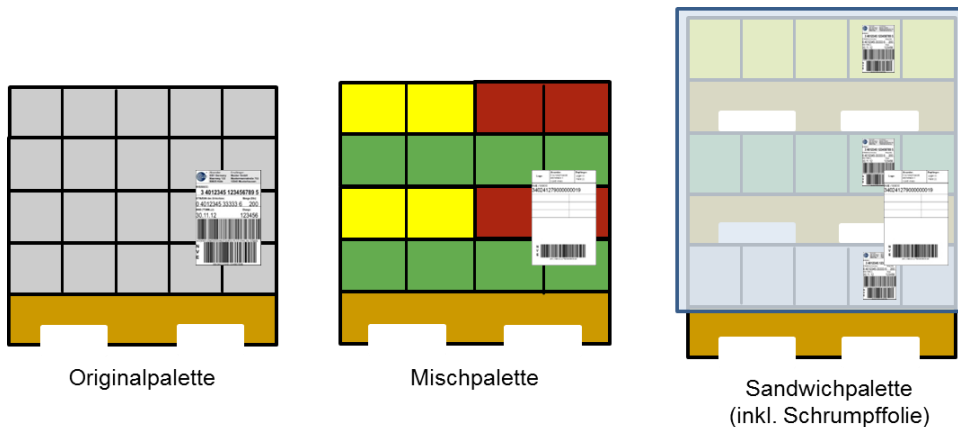


Abbildung 13: Typen von Versandeinheiten

Für eine detaillierte Beschreibung der Typen von Versandeinheiten siehe ECR-Handbuch „Supply Chain Management“, Kapitel 9 „Informationsfluss Logistik“ oder „Molkereiprodukte – Besonderheiten bei der logistischen Abwicklung“.

4.2.2 Eindeutige Identifikation und Dokumentation von Versandeinheiten

Wichtigste Voraussetzung für die durchgehende Statusverfolgung ist die Kennzeichnung jeder einzelnen Versandeinheit mit einem GS1-128 Strichcodeetikett, welches die NVE/SSCC beinhaltet. Somit ist jede Versandeinheit eindeutig identifizierbar. Sandwichpaletten, die aus artikelreinen Lagen bestehen, erhalten pro Lage eine eigene NVE/SSCC. Werden diese Lagen durch Stretchen oder Schrumpfen als eine Versandeinheit zusammengefasst, erhält die gesamte Versandeinheit zusätzlich eine Master-NVE/SSCC. Für die Kennzeichnung der Versandeinheiten ist grundsätzlich der Lieferant verantwortlich.

Ausführliche Informationen bezüglich der Kennzeichnung von Versandeinheiten und der Vergaberegeln für NVE/SSCC sind in der GS1-Anwendungsempfehlung „GS1 - 128 Globaler Standard zur Übermittlung strichcodierter Dateninhalte“, sowie im Handbuch „Supply Chain Management“, Kapitel 5 „Efficient Unit Loads“ zu finden.

Der Transport-Dienstleister, der die Ware direkt oder mehrstufig befördert, ist für die Erfassung und Dokumentation der NVE/SSCC (bei Sandwich-Paletten: Master-NVE/SSCC) an jeder Prozessschnittstelle verantwortlich. Jede Warenbewegung und – Übergabe wird als Prozessschnittstelle definiert. Die Erfassung erfolgt mittels eines Scans.

Voraussetzung für die Statusverfolgung ist die eindeutige Kennzeichnung der einzelnen Versandeinheiten.

Jede Warenbewegung und Übergabe stellt eine Prozessschnittstelle dar.



Abbildung 14: Muster eines GS1 Transportetiketts der Stufe 3 ¹⁵

4.2.3 Eindeutige Identifikation von Standorten (Lokationen)

Für eine unternehmensübergreifende Verfolgung von Versandeinheiten ist es notwendig, alle Schnittstellenlokationen, die für die Statusverfolgung von Bedeutung sind, eindeutig zu kennzeichnen. Der Schlüssel zu Lokationsdaten ist die Global Location Number (GLN). Diese erlaubt es, physische und organisatorische Standorte eindeutig zu identifizieren. Die Identifikation erstreckt sich über Versenderlokationen, Umschlagspunkte der Transport-Dienstleister bis hin zu Empfängerlokationen.

Relevante Schnittstellenlokationen müssen eindeutig gekennzeichnet sein, um eine lückenlose Statusverfolgung gewährleisten zu können.

¹⁵ Die relevanten Informationen sind ebenfalls auf dem GS1-Transportetikett der Stufe 1 und der Stufe 2 zu finden.

4.3 Prozessbeschreibung der Statusverfolgung

In Abhängigkeit von der Transportart ist die Zahl der Scanvorgänge je NVE/SSCC zwischen Abholung und Zustellung variabel und steigt mit zunehmender Anzahl der Umschlagpunkte. Voraussetzung für eine durchgehende Statusverfolgung ist die Scannung der NVE/SSCC an jeder Prozessschnittstelle im Verantwortungsbereich des Transport-Dienstleisters und die Vorhaltung dazugehöriger Informationen. Der Transport-Dienstleister ist somit in der Lage, seinem Auftraggeber jederzeit Auskunft über den Status jeder einzelnen NVE/SSCC zu erteilen. Außerdem optimiert er seine internen Prozesse, indem er Fehler wie beispielsweise Fehlroutings frühzeitig erkennt und somit die Möglichkeit zur rechtzeitigen Gegensteuerung erhält. Ob an jeder Prozessschnittstelle tatsächlich eine Statusmeldung an den Auftraggeber kommuniziert wird, unterliegt einer bilateralen Absprache. Empfohlen wird jedoch, eine Statusmeldung zu versenden bei:

- Störungen im Prozess
- Abschluss des Transportes

Im Folgenden wird der Prozess anhand eines zweistufigen Transportes beispielhaft beschrieben. Über diese Darstellung hinaus existieren in der Praxis auch Transportprozesse, die eine geringere Komplexität aufweisen (z.B. Direktverkehre). Die Anzahl der Prozessschnittstellen ist in diesen Fällen entsprechend geringer. Der Scan der Versandeinheiten erfolgt im Falle von Sandwichpaletten auf Ebene der Master-NVE/SSCC.

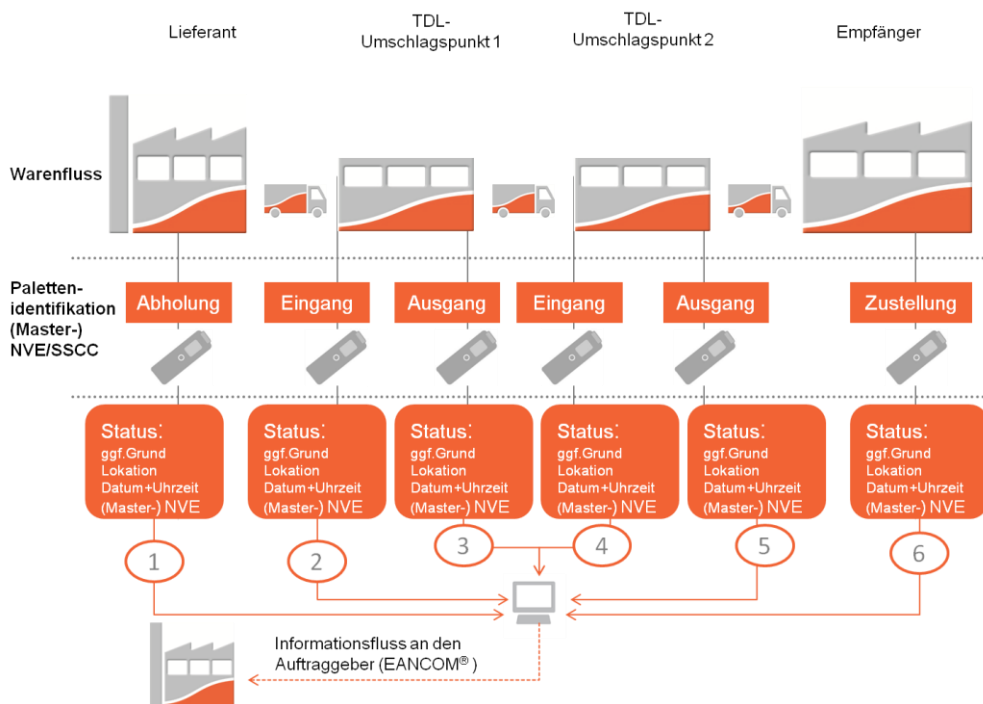


Abbildung 15: Darstellung der Prozessschnittstellen anhand eines zweistufigen Transportprozesses

Der physische Warenfluss in Verantwortung des Transport-Dienstleisters beginnt mit Abholung der Ware und endet mit der Zustellung beim Empfänger. An beiden Schnittstellen wird eine Scanner basierte Erfassung der übernommenen bzw. übergebenen NVE/SSCC empfohlen. Der Wareneingang und Warenausgang an den beiden Um-

Die Zahl der Scanvorgänge je NVE/SSCC ist variabel.

Eine Statusmeldung an den Auftraggeber wird bei Prozessstörungen und Transportabschluss empfohlen.

Als Prozessbeispiel dient ein zweistufiger Transport.

Am Wareneingang- und Ausgang, sowie an allen Umschlagpunkten wird ein Scan empfohlen.

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

Umschlagspunkten des Transport-Dienstleisters erfordert ebenfalls einen Scan, um die Bewegung der Versandeinheiten durchgehend zu dokumentieren.

Die Statusmeldung auf NVE/SSCC-Ebene setzt voraus, dass die zu befördernden NVE/SSCC an den Transport-Dienstleister kommuniziert werden. Bei Warenabholung liegt dem Transport-Dienstleister diese Information häufig noch nicht vor, da ein Transportauftrag inklusive NVE/SSCC durch den Lieferanten erst zum Zeitpunkt der Verladung erzeugt wird. Zu diesem Zeitpunkt fehlt dem Transport-Dienstleister also noch die notwendige Referenz und die Warenabholung findet auf Basis eines nicht spezifizierten Transportavis (ohne NVE/SSCC-Angabe) statt. Sobald dem Transport-Dienstleister jedoch der Transportauftrag inklusive der NVE/SSCC vorliegt, kann ein (ggf. nachträglicher) Soll-Ist-Abgleich zwischen den per Transportauftrag übermittelten und tatsächlich übernommenen Versandeinheiten stattfinden.

In Ausnahmefällen ist ein Scan der Versandeinheiten bei Abholung prozessbedingt nicht möglich. Dies kann in der mangelnden Ausstattung der Fahrer mit Scannern begründet sein, oder aber beispielsweise darin, dass der Fahrer den Verladebereich nicht betreten darf. Auch die Übernahme vorgeladener Einheiten führt dazu, dass kein Scan erfolgen kann. In diesen Fällen muss der Scenvorgang an dem ersten Umschlagspunkt (bei Direktlieferungen beim Warenempfänger) durchgeführt und mit den Informationen in dem Transportauftrag verknüpft werden. Falls der Fahrer bei Zustellung nicht scannen kann, erfolgt die Statusmeldung zur Zustellung auf Basis der Informationen auf dem Beförderungsdokument (z.B. Frachtbrief) bzw. Quittierungsdokument Wareneingang.

Alle Informationen über die Bewegung von Versandeinheiten sind durch den Transport-Dienstleister NVE/SSCC-basiert wie folgt vorzuhalten.

- **Was?**
NVE/SSCC
- **Wo?**
Lokation des Statusortes
- **Wann?**
Zeitstempel
- **Warum?**
Status (z.B. die Ware wurde verladen oder zugestellt)

Negative Statusmeldungen (z.B. Versandeinheiten wurden nicht verladen oder zugestellt) weisen auf Störungen im Prozess hin und sind immer zusätzlich um einen Grund zu ergänzen. Auch wenn die Versandeinheiten schon in den Umschlagspunkten der Transport-Dienstleister Abweichungen (z. B. in Form von Beschädigungen oder Temperaturabweichungen) vorweisen, werden diese Abweichungen an den Auftraggeber übermittelt. Eine standardisierte Codeliste für empfohlene Statusmeldungen und Gründe, die per EANCOM®- IFTSTA übermittelt werden können, ist in Kapitel 5.4.2 abgebildet.

Nicht immer werden Statusmeldungen durch einen Scan ausgelöst. In Fällen, wo dies nicht möglich oder nicht sinnvoll ist (beispielsweise vermisste Versandeinheiten, Verspätung während der Fahrt, Annahmeverweigerung einer gesamten Lieferung durch den Kunden), wird die Statusmeldung manuell ausgelöst. Der eindeutige Bezug zu NVE/SSCC muss dennoch sichergestellt sein.

Die NVE/SSCC muss vorab an den Transportdienstleister kommuniziert werden.

Negative Statusmeldungen weisen auf Prozessstörungen hin und werden um einen Grund ergänzt.

Wenn kein Scan vorgenommen wird, ist die Statusmeldung manuell auszulösen.

4.4 Elektronischer Datenaustausch

Die NVE/SSCC bildet das Bindeglied zwischen dem physischen Warenfluss und der elektronischen Information. Die Informationen über die mit NVE/SSCC gekennzeichneten Versandeinheiten müssen dem jeweiligen Geschäftspartner in der Prozesskette übermittelt werden. Dies kann im elektronischen Datenaustausch (EDI) durch die Übermittlung von EANCOM®-Nachrichten erfolgen.

Die NVE/SSCC ist Bindeglied zwischen physischem Warenfluss und elektronischer Information.

4.4.1 Prozessbeschreibung Informationsflüsse

Die folgende Darstellung gibt eine Übersicht zu den im Transportprozess relevanten EANCOM®-Nachrichten (siehe „Informationsfluss Logistik“). Rot umrandet sind diejenigen Nachrichten, die für die Durchführung der Statusverfolgung durch den Transport-Dienstleister von Relevanz sind.

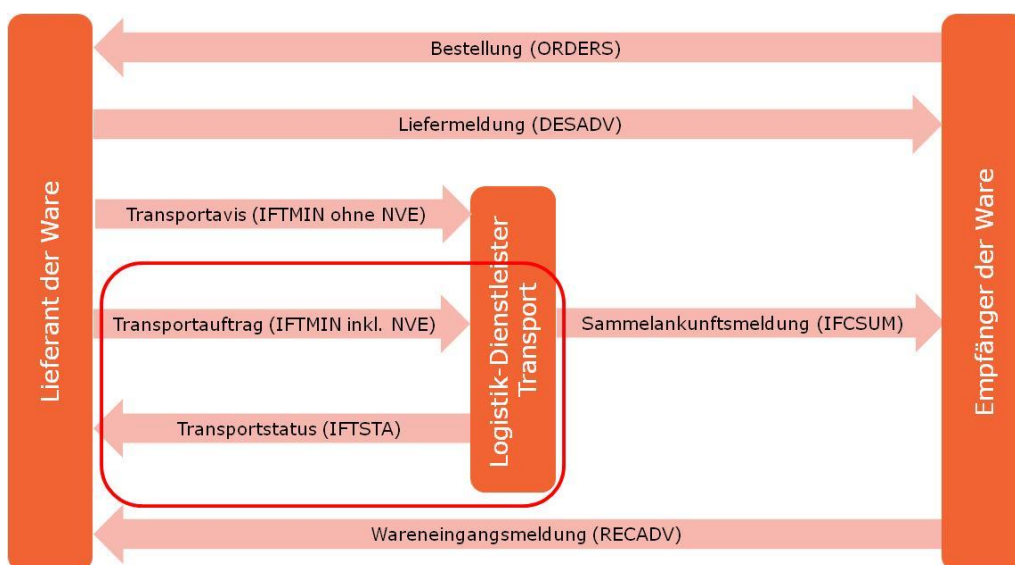


Abbildung 16: Elektronischer Informationsfluss EANCOM®

Basis für die Statusverfolgung ist der Transportauftrag (IFTMIN). Dieser wird vom Lieferanten versendet und informiert den beauftragten Transport-Dienstleister über die NVE/SSCC der zu transportierenden Versandeinheiten. Auf Basis der NVE/SSCC-Angaben in der IFTMIN kann der Transport-Dienstleister während des Beförderungsprozesses Statusmeldungen (IFTSTA) an den Lieferanten senden. Wird der Transportprozess mehrstufig, also über mindestens einen Umschlagspunkt durchgeführt, sind zusätzliche interne Informationsflüsse (innerhalb des TDL-Netzwerkes) erforderlich. Diese Informationen können entweder direkt zwischen den einzelnen Umschlagspunkten, oder über eine zentrale Stelle innerhalb des Netzwerkes fließen.

Der Transportauftrag (IFTMIN) bildet die Basis für die Statusverfolgung.

Während des Beförderungsprozesses wird der Status mittels IFTSTA (Transportstatus) kommuniziert.

- Sammelankunftsmeldung (IFCSUM) von dem versendenden (oder Zentrale) an den empfangenden Umschlagspunkt – zur Information über die eintreffenden Versandeinheiten inkl. NVE/SSCC
- Statusmeldung (IFTSTA) von dem empfangenden an den versendenden Umschlagspunkt (oder Zentrale) – zur Information über den Status der Ware

Bei mehrstufigen Transportprozessen werden interne Informationsflüsse, empfohlen.

Die folgende Darstellung gibt eine Übersicht zu den in einem zweistufigen Transportprozess relevanten EANCOM®-Nachrichten. In diesem Beispiel erfolgt eine direkte Kommunikation zwischen den Umschlagspunkten.

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

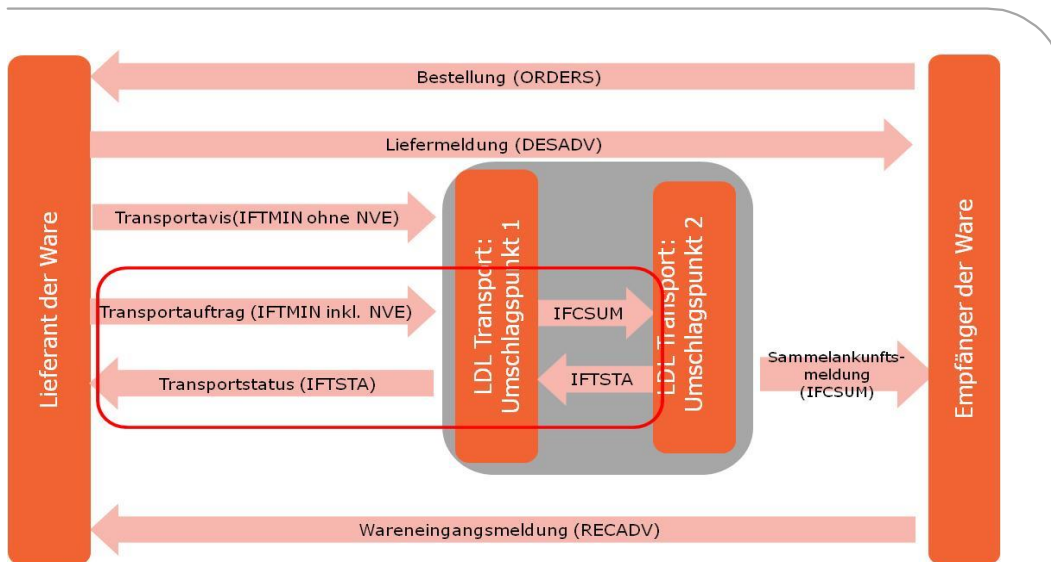


Abbildung 17: Elektronischer Informationsfluss EANCOM®-zweistufiger Prozess

Zur Kommunikation von Statusinformationen steht die EANCOM®-Nachricht IFTSTA zur Verfügung. Sie ermöglicht dem Transport-Dienstleister, alle relevanten Informationen über Zustand, Ort und Zeitpunkt eines Ereignisses an den Auftraggeber zu kommunizieren. Im Falle von Prozessstörungen können somit rechtzeitig notwendige Folgeprozesse eingeleitet werden. Dabei ist es unerheblich, ob innerhalb des TDL-Netzwerkes die Transportabwicklung ein- oder mehrstufig erfolgt. Die Kommunikation läuft in der Regel gebündelt über eine Stelle.

Die Kommunikation an den Auftraggeber erfolgt gebündelt über eine Stelle.

In der IFTSTA werden NVE/SSCC-Informationen mit dem aktuellen Zeitstempel, der Lokation, sowie einem ereignisbasierten Status und ggf. einem Statusgrund verknüpft.

Die IFTSTA verknüpft die NVE/SSCC-Informationen mit dem aktuellen Zeitstempel, der Lokation und einem Status.

Die IFTSTA bezieht sich immer auf einen Transportauftrag und alle darin enthaltenen NVE/SSCC (1:1-Beziehung). Falls sich die Status einzelner NVE/SSCC innerhalb eines Transportauftrags unterscheiden, lassen sich diese unterschiedlichen Status in **einer** IFTSTA übermitteln. Dies erfolgt dann über die unterschiedlichen Positionsteile in der Nachricht. Haben alle NVE/SSCC innerhalb eines Transportauftrags den gleichen Status, so wird empfohlen, nur eine Statusposition zu bilden. In diesem Fall ist die Angabe der NVE/SSCC nicht zwingend notwendig, da der Bezug zu diesen über die Transportauftragsnummer hergestellt werden kann. Es wird in diesen Fällen empfohlen, den Zeitpunkt des Scans der letzten Versandeinheit als Zeitstempel zu übermitteln.

Unterschiedliche Status können in einer IFTSTA übermittelt werden.

Haben alle NVE/SSCC den gleichen Status, so müssen sie in der IFTSTA nicht zwingend einzeln aufgeführt. Der Bezug ergibt sich über die Transportauftragsnummer.

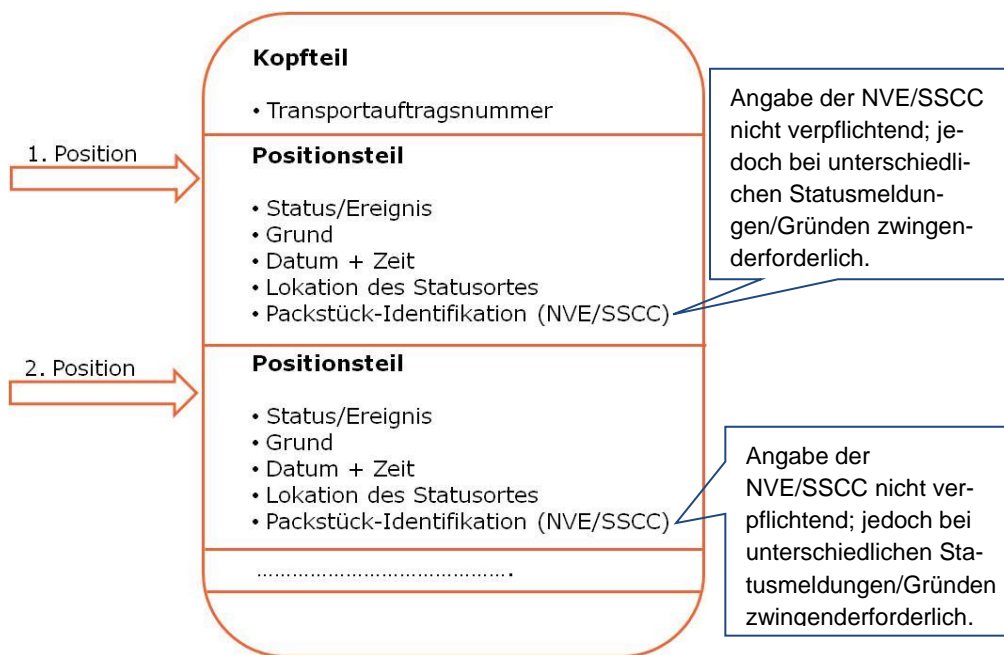


Abbildung 18: Beispielstruktur einer EANCOM® - Nachricht IFTSTA

4.4.2 Standardisierte Statusmeldungen und Gründe

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick zu empfohlenen und in der EANCOM®-Nachricht IFTSTA übermittelbaren Statusmeldungen und Statusgründen (gemäß IFTSTA-Codeliste, „GS1-Standards in der Logistik: Informationsfluss Logistik mit EANCOM 2002“). Statusmeldungen werden mit Codes aus der Codeliste „4405“, Statusgründe mit Codes aus der Codeliste „9013“ übermittelt. Bei negativen Statusmeldungen (nicht zugestellt / nicht verladen) muss zwingend ein Grund angegeben werden. Gründe können ebenfalls angegeben werden, wenn der Status positiv ist. Dies dient der Übermittlung von Zusatzinformationen. In dieser Liste wurden sowohl interne (innerhalb des TDL-Netzwerkes) und externe (an Auftraggeber des Transportes) Statusgründe berücksichtigt.

Grundsätzlich wird empfohlen, pro NVE/SSCC jeweils einen Abweichungsgrund zu benennen.

Bei Erstellung der vorliegenden Codeliste wurde eine Unterscheidung zwischen der Grobkontrolle (Versandeinheitsebene) und der Feinkontrolle (Artikelebene) am Wareneingang des Empfängers vorgenommen. Die vorliegenden Statusgründe beziehen sich nur auf Abweichungen, die auf Ebene der Versandeinheit relevant sind. Abweichungen auf Artikelebene (GTIN-Ebene) werden durch den Warenempfänger im Rahmen der Feinkontrolle dokumentiert und per Wareneingangsmeldung (RECADV) an den Lieferanten übermittelt.

Die Codeliste enthält neben der Codedefinition und -erläuterung ebenfalls Informationen, wie der jeweilige Status in der Regel ausgelöst wird (per NVE/SSCC-Scan oder manuell). Eine manuelle Auslösung einer Statusmeldung ist dann relevant, wenn der Status unabhängig von einer Scannung ausgelöst wird.

Bei negativen Statusmeldungen ist die Angabe eines Grundes zwingend notwendig.

Die vorliegenden Statusgründe beziehen sich auf Abweichungen auf Versandeinheitsebene, nicht auf Artikelebene.

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

Status (Codes gem. IFTS- TA- Codeliste „4405“)	Statusanlass + Beschrei- bung (Codes gem. IFTSTA- Codeliste „9013“)	Zusatz-Erläuterung	Status Auslöser
Zugestellt (21)	--	für Zustellung bei Empfänger und Eingang TDL-Häuser.	Scan
	Temperaturabweichung (X61) Temperaturabweichung nach oben oder unten.	nur bei Eingang in TDL – Häusern. Nicht zerstörerische Messung.	Scan
	Transitverspätung (58) Waren/Sendungen/Ladungsträger haben sich auf dem Transport verspätet.	Wenn Liefertermin wird nicht eingehalten werden kann. Nur bei Eingang in TDL – Häusern.	Manuell
	einer falschen Route zugeteilt (53) Waren/Sendungen/Ladungsträger wurden fälschlicherweise einem fal- schen Beförderungsweg zugeteilt.	TDL-interne Meldung.	Scan
	Beschädigt (14) Waren/Ladungsträger wurden beschä- digt.	keine Angabe, welche GTIN beschädigt sind (Information erfolgt in RECADV). Gilt für augenscheinliche Beschädi- gungen.	Scan
Verladen (48)	--	für Verladung beim Versen- der und Ausgang TDL - Häuser	Scan
	Transitverspätung. (58) Waren/Sendungen/Ladungsträger haben sich auf dem Transport verspätet.	Wenn Liefertermin nicht eingehalten werden kann.	Manuell
nicht geliefert (77E) / nicht aufgeladen (78E)	Beschädigt (14) Waren/Ladungsträger wurden beschä- digt.	keine Angabe, welche GTIN beschädigt sind (Information erfolgt in RECADV). Gilt für augenscheinliche Beschädigungen.	Scan
	Vermisst (116) Die angegebenen Wa- ren/Sendungen/Ladungsträger fehlen		Manuell
	Zuviel Ware geliefert (95) Zu viele Güter wurden geliefert	Bei überzähliger Ware (z.B. Fehlgeroutet)	Scan/ Manuell
	Temperaturabweichung (X61) Temperaturabweichung nach oben oder nach unten	Nichtzerstörerische Messung	Scan
	Lieferung zu einem anderen Termin (23E) Die Lieferung hat zu einem anderen Datum, als in der Bestellung gefordert, stattgefunden bzw. wird stattfinden.	nur bei Zustellung beim Empfänger	Manuell
	Falsche Adresse (30) Die für den Vorgang angegebene Adresse war nicht richtig.		Manuell
	Geschäft geschlossen (7) Waren/Sendungen/Ladungsträger konnten nicht geliefert/aufgenommen		Manuell

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

	<p>werden, da das Geschäft geschlossen war.</p> <p>ausgelöst durch den Kunden (21) Ein Vorgang in der Transportkette wurde durch die Einwirkung des Kunden beeinflusst.</p>	z.B. Annahmeverweigerung durch Kunden/Empfänger (z.B. Lagerstörung etc.)	Manuell
	<p>fehlende und/oder falsche Dokumente (37) Waren/Sendungen/Ladungsträger benötigen eine komplette und korrekte Dokumentation.</p>		Manuell
	<p>Wetterbedingungen (63) Die Wetterbedingungen haben die Aufnahme/Lieferung beeinträchtigt.</p>		Manuell
	<p>LKW abgezogen (X62) LKW wurde durch den DL wegen zu langer Standzeit abgezogen.</p>		Manuell
	<p>mechanische Panne (35) Die Transportmittel, auf denen Ware/Sendungen/Ladungsträger bewegt wurden/werden sollen, haben eine mechanische Panne.</p>		Manuell
	<p>fehlender Frachtraum (X63) Ware konnte aufgrund fehlenden Laderaums nicht verladen werden.</p>	nur bei Ausgang TDL - Häuser	Manuell
Weitertransport gestoppt (90)	--	Bei Rückruf-Aktionen relevant.	Manuell

4.5 Warenrückruf

Die lückenlose Dokumentation der Warenbewegungen auf NVE/SSCC-Ebene ermöglicht nicht nur eine vorwärts gerichtete Statusverfolgung, sondern ist zugleich Grundlage für die Rückverfolgung von Versandeinheiten und den effizienten Warenrückruf.

Mit der Statusverfolgung wird auch ein effizienter Warenrückruf möglich.

Im Falle eines Warenrückrufs kommuniziert der Lieferant die NVE/SSCC, welche zurückgerufen werden, an den beauftragten Transport-Dienstleister. Durch eine lückenlose Dokumentation von Packstückbewegungen können die betroffenen Einheiten durch den Transport-Dienstleister schnell lokalisiert und gestoppt werden.

Technisch kann der Warenrückruf in Form von systemisch hinterlegten, automatisierten Handlings-Stopps umgesetzt werden. Beispielsweise kann beim Scan einer gestoppten NVE/SSCC ein Hinweis ausgelöst werden, der besagt, dass diese nicht weitergeroutet werden darf.

Weitere Informationen zur Rückverfolgbarkeit sind in der Anwendungsempfehlung „Rückverfolgbarkeit von Produkten und effizienter Warenrückruf“ erhältlich.

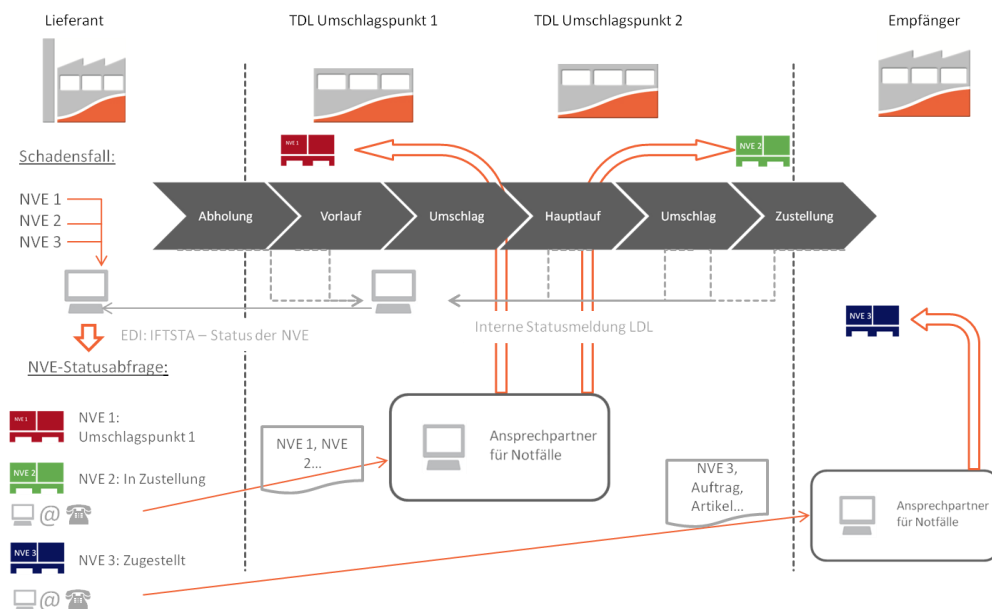


Abbildung 19: Vorteil der Statusverfolgung beim Warenrückruf

4.6 Einleitung von Reaktionen bei Prozessstörungen

Die Statusverfolgung auf NVE/SSCC-Ebene erlaubt eine zeitnahe Reaktion auf Prozessstörungen. Es wird zwischen internen (innerhalb des TDL-Netzwerkes) und externen (an Auftraggeber Transport) Statusmeldungen für Prozessstörungen unterschieden. In einem ersten Schritt muss bilateral abgestimmt werden, welche Störungsarten und -ausmaße an den Auftraggeber gemeldet werden sollen.

Sofern Störungsmeldungen an den Auftraggeber gemeldet werden, lassen sich diese bei Bedarf über einen separaten Kommunikationsweg spezifizieren (z.B. Foto der Beschädigung, Temperaturprotokoll).

Da die Möglichkeiten für Gegenmaßnahmen vielfältig und individuell sind, kann die Abstimmung über einzuleitende Gegenmaßnahmen nur auf bilateraler Ebene zwischen Auftraggeber und Transport-Dienstleister erfolgen. Grundsätzlich können dabei Reaktionen auf bestimmte Standardfälle ohne jeweilige Kontaktaufnahme gemäß Generalverfügung durch den Transport-Dienstleister im Auftrag des Lieferanten eingeleitet werden (z.B. zweite Anlieferung bei Verspätung).

Es obliegt einer bilateralen Abstimmung, welche Prozessstörungen gemeldet werden sollen.

Einzuleitende Gegenmaßnahmen sind bilateral abzustimmen.

4.7 Aufwand-/Nutzen-Analyse

Die folgenden Tabellen dienen der Veranschaulichung quantitativer Nutzenaspekte sowie zu beachtender Kosten, die sich infolge einer vollständigen Umsetzung der Statusverfolgung auf Ebene der Versandeinheit sowohl für den Transport-Dienstleister, als auch für den Lieferanten, ergeben.

4.7.1 Qualitativer Nutzen

Nutzen	Für Transport-Dienstleister	Für Lieferanten (Auftraggeber Transport)
Kunden-zufriedenheit	Schnellerer Informationsaustausch mit Auftraggeber	Schnellere Information des Warenempfängers
	Rasche Einleitung von Gegenmaßnahmen zur Vermeidung von Zusatzaufwänden	Rasche Einleitung von Gegenmaßnahmen zur Sicherstellung der Warenverfügbarkeit
Einheitliches Reporting	Bessere interne Performancemesung	Bessere Auswertungsmöglichkeit der Leistungsqualität des TDL
		Bessere Vergleichbarkeit aufgrund standardisierter Statusmeldungen
Kosten- und Zeiteinsparungen	Schnellere Übermittlung von Statusinformationen	Schnellere Verarbeitung von Statusinformationen
	Vermeidung von Erfassungsfehlern	Statusmeldungen sind stets korrekt
	Kosteneinsparung durch Reduktion manueller Datenerfassung und Kommunikation	
		Möglichkeit, frühzeitig Gegenmaßnahmen einzuleiten (Vermeidung von Retouren)
Prozess-sicherheit	Vermeidung von Missverständnissen durch standardisierte Statusmeldungen und Störungsgründe	Vermeidung von Missverständnissen durch standardisierte Statusmeldungen und Störungsgründe
	Bessere Steuerung von Rückrufaktionen durch schnelle Lokalisierung der Versandeinheiten	Bessere Steuerung von Rückrufaktionen durch schnelle Lokalisierung der Versandeinheiten
	Prozesstransparenz & -sicherheit durch verbesserte Schnittstellendokumentation und -kontrolle	Prozesstransparenz & -sicherheit durch verbesserte Schnittstellendokumentation und -kontrolle
	<ul style="list-style-type: none"> • Statusmeldungen erfolgen schriftlich (sind dokumentiert) • Erleichterung der Dokumentation i.d.R. Qualitätsmanagements • Vermeidung von Fehlroutings 	<ul style="list-style-type: none"> • Statusmeldungen erfolgen schriftlich (sind Dokumentiert)
	Basis für Automatisierung von Prozessen	

Effiziente Wareneingangsabwicklung im FMCG Bereich

4.7.2 Aufwandsaspekte

Die in der Tabelle aufgeführten Kosten fallen nicht bei jedem Unternehmen gleichermaßen an. Sie hängen stark von vorhandener Ausstattung, technischer Infrastruktur und bestehenden Prozessabläufen ab. Aus diesem Grund war eine allgemeingültige Kostenaufstellung nicht möglich. Die Tabelle soll als Anhaltspunkt dienen - eine Prüfung, welche der aufgelisteten Aspekte zutreffen, muss jedoch individuell erfolgen.

Die aufgeführten Kosten sind nicht allgemeingültig, sondern dienen als Anhaltspunkt.

Kosten		Für Transport-Dienstleister	Für Lieferanten (Auftraggeber Transport)
Einmalige Investitionen	Hardware	Anschaffung von Lesegeräten	Anschaffung Barcodedrucker
	Software	Lizenz Konvertersoftware EANCOM [®]	Lizenz Konvertersoftware EANCOM [®]
		EANCOM [®] - Schnittstellenprogrammierung	EANCOM [®] - Schnittstellenprogrammierung
		Software und Schnittstellen zur automatischen Verarbeitung von NVE/SSCC	Software und Schnittstellen zur automatischen Generierung von NVE/SSCC
	Mitarbeiter & Prozesse	Changemanagement für Prozessveränderung	Changemanagement für Prozessveränderung
		Mitarbeiterschulungen	Mitarbeiterschulungen
Laufende Kosten	Hardware	Wartungskosten Lesegeräte	Wartungskosten Barcodedrucker
			Barcodeerzeugung/Etikettierung
	Software	EANCOM [®] Übertragungskosten Konverter Support	EANCOM [®] -Übertragungskosten Konverter Support
	Mitarbeiter & Prozesse	Handlingsaufwand: <ul style="list-style-type: none"> • Scanvorgänge 	Handlingsaufwand: <ul style="list-style-type: none"> • Labeling von Versandeinheiten
		Lizenzgebühren für eindeutige Kennzeichnung von Lokationen und Versandeinheiten	Lizenzgebühren für eindeutige Kennzeichnung von Lokationen und Versandeinheiten

4.8 Darstellung der Statusverfolgung im Transportprozesses anhand eines Beispiels

4.8.1 Ohne Prozessstörungen

In dem im Anlage 2 dargestellten Beispiel wird der Gesamtprozess anhand eines zweistufigen Transportes veranschaulicht. Die Darstellung zeigt auf, wie entlang des physischen Warenflusses an jeder relevanten Prozessschnittstelle die dazugehörigen Daten auf Ebene der Versandeinheit durch den Transport-Dienstleister vorgehalten werden. Diese Daten werden zunächst auf Basis von internen Statusmeldungen (innerhalb des TDL-Netzwerks) vollständig vorgehalten und bilden die Basis für externe Statusmeldungen (zum Auftraggeber Transport). Der Datenfluss erfolgt über die EANCOM[®]-Nachricht IFTSTA.

In diesem konkreten Beispiel werden zwei Paletten bei dem Lieferanten abgeholt und an den Empfänger geliefert. Der Lieferant ist der Auftraggeber des Transportes. Die bilaterale Vereinbarung mit diesem lautet, dass er nur dann eine Statusmeldung erhält, wenn:

- Störungen im Transportprozess vorliegen
- Der Transportprozess (Auftrag) abgeschlossen ist

Die erste Abbildung in der Anlage 8.3 veranschaulicht den Transportablauf **ohne Prozessstörungen**.¹⁶

4.8.2 Mit Prozessstörung

In dem zweiten Beispiel der Anlage 2 wird ebenfalls der Gesamtprozess anhand eines zweistufigen Transportes veranschaulicht, bei dem es jedoch entlang des physischen Warenflusses zu einer Prozessstörung kommt. Bei dieser Störung handelt es sich um eine beschädigte Versandeinheit, die für einen Weitertransport nicht mehr geeignet ist (Totalschaden).

In diesem konkreten Beispiel werden zwei Paletten bei dem Lieferanten abgeholt und an den Empfänger geliefert. Der Lieferant ist der Auftraggeber des Transportes. Die bilaterale Vereinbarung mit diesem lautet ebenfalls, dass er nur dann eine Statusmeldung erhält, wenn:

- Störungen im Transportprozess vorliegen
- Der Transportprozess (Auftrag) abgeschlossen ist

Die zweite Abbildung in der Anlage 7.3 veranschaulicht den Transportablauf **mit einer Prozessstörung**

¹⁶ Siehe Anlage 7.3

5 Best-Practice - Zusammengefasste Darstellung



Vorbereitung:

- Übereinstimmende Regelungen zwischen Transport- und Kaufvertrag
- Stammdatenaustausch
- Kennzeichnung mit der Versandeinheiten mit GS1-128 Transportetikett, inkl. NVE/SSCC
- Ressourcen abgestimmt auf Bedarf



Bestellung der Ware:

- Elektronischer Datenaustausch ORDERS
- Bedarfsgerechte und, wenn möglich, logistikgerechte Bestellung
- Information über Transportbedarf an Transport-Dienstleister inklusive Angabe der relevanten Restriktionen (zum Beispiel Uhrzeitvorgaben)



Transport der Ware:

- Abgestimmte Zeitfensterbuchung
- Frühzeitige Kommunikation von Abweichungen (zum Beispiel wenn Einhaltung von Terminvorgaben nicht möglich)
- Elektronischer Datenaustausch von IFTMIN, IFTSTA, Zeitfensterinformationen
- Versand DESADV durch Versender erst nach Abschluss der Verladung
- Statusmeldungen anhand der NVE/SSCC



Abwicklung am Wareneingang:

- Vertraglich abgestimmte Mitwirkungspflicht der Fahrer
- Quittierung gemäß Vorgehensweise einstufiger oder zweistufiger Wareneingangskontrolle
- Gesteuerte und abgestimmte Ladungsträgertauschabwicklung
- Vereinbarte Reklamations- und Retourenabwicklung bzw. -kommunikation



Kommunikation:

- Elektronischer Datenaustausch von RECADV, INVOIC

6 Fazit

Die Situation am Wareneingang ist seit längerem kontroverses Diskussionsthema unter den Prozessbeteiligten. Ein prozessstufenübergreifender Gesamtprozess ist vor allem im Hinblick auf Kosten und Aufwand effizienter zu gestalten. Die oben ausgeführten Optimierungsansätze bieten dabei einen Leitfaden für die mittelfristige Betrachtung und Lösung identifizierter Vakanzen.

Neben der Berücksichtigung der Optimierungsansätze, ist eine Fokussierung auf die gesamte Supply Chain etabliert, mit der Folge, dass sich die effiziente Wareneingangsabwicklung nicht ausschließlich auf physische Prozesse an der Rampe reduzieren lässt, sondern auch indirekte Prozessbestandteile, vom Stammdatenaustausch, bzw. der Bestellung bis zum Entladen der LKW an der Rampe umfasst.

Für eine erfolgreiche Umsetzung der einzelnen Prozessbausteine ist die Bereitschaft jeder Partei entscheidend, entlang der Wertschöpfungskette aktiv an eigenen Prozessen und kooperativ an Schnittstellen Veränderungen vorzunehmen, damit der stufenübergreifende Gesamtprozess optimiert werden kann. Nur auf diese Weise kann ein potentieller Branchenstandard in der Praxis etabliert und im Einklang mit existierenden rechtlichen Rahmenbedingungen gebracht werden.

Die klare und eindeutige Definition der Verantwortung sowie die organisatorische und systemische Umstellungen sind dabei unter Umständen notwendig, führen jedoch zu einem verbesserten Verständnis und einem Miteinander aller Beteiligten.

Die Umsetzung des ECR Gedankens erfordert ein gemeinsames Umdenken und Veränderungen auf allen Stufen.

7 Anhang

7.1 Anlage Recht

7.1.1 Ausgangslage

Im Rahmen der logistischen Abwicklung des Warenverkehrs zwischen Versender, Transport-Dienstleister und Empfänger bestehen zwei voneinander unabhängige Vertragsebenen. Zunächst einigen sich Versender und Empfänger auf der Kaufvertragsebene über den Kauf von Handelsgut. Davon unabhängig wird bei Beauftragung des Transports durch den Verlager (Distribution) zwischen Versender und Transport-Dienstleister im Rahmen eines Speditions- oder Frachtvertrags (Transportvertrag) der Transport des Handelsgutes zum Empfänger geregelt. Im Fall der Beauftragung des Transports respektive der Abholung beim Warenversender durch den Warenempfänger (Beschaffungslogistik) erfolgt dies analog zwischen Warenempfänger und Transport-Dienstleister.

Im Rahmen dieser Anlage werden nur Transporte betrachtet, welche durch den Lieferanten beauftragt werden. In diesem Fall besteht zwischen Empfänger und Transport-Dienstleister keine unmittelbare Vertragsbeziehung. Diese fehlenden vertraglichen Beziehungen werden in dem 2013 im Auftrag des Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) erstellten Gutachten „Schnittstelle Rampe – Lösungen zur Vermeidung von Wartezeiten“ als eine der fünf Hauptursachen für die Probleme an den Rampen benannt. Die hier bestehenden Vakanzzeiten haben ihre Ursache auch darin, dass die im Wareneingang am Empfangsort an den Transport-Dienstleister gestellten Anforderungen über die nach Gesetz oder Vertrag geschuldeten Tätigkeiten hinausgehen bzw. Art und Umfang dieser Tätigkeiten auf den beiden Vertragsebenen (Liefer- und Transportebene) nicht kongruent sind. Dies führt nicht nur zu Diskussionen über die Leistungsverpflichtungen des Fahrpersonals an den Rampen, sondern die vom Fahrpersonal ohne rechtliche Verpflichtung übernommenen Tätigkeiten („Gefälligkeiten“) können auch haftungsrechtliche Konsequenzen auslösen, die den Beteiligten nicht bewusst sind.

Es folgt daraus die Empfehlung, dass der Versender, der auf beiden Ebenen Verträge abschließt, eine entsprechende Kongruenz zwischen den beiden Vertragsebenen schafft. Insbesondere ist es erforderlich, mit dem Transport-Dienstleister auch zu vereinbaren, welche Leistungen im Wareneingang beim Empfänger zu erfüllen sind. Um den „Bedarf“ an erforderlichen bilateralen vertraglichen Absprachen bestimmen zu können, werden nachfolgend die nach dem Gesetz vorgegebenen „Leistungsverpflichtungen“ des Transport-Dienstleisters bzw. Empfängers beschrieben. Abweichungen hiervon sollten eine vertragliche Regelung erfahren.

Der Versender schafft eine Kongruenz zwischen Kauf- und Transportvertrag.

7.1.2 § 421 HGB als Schlüsselnorm

§ 421 Abs. 1 S. 1 HGB (ähnlich Art. 13 CMR) enthält eine Schnittstelle im HGB-Frachtrecht, die eine Verbindung zwischen Transport-Dienstleister und Empfänger herstellt, indem einerseits der Empfänger berechtigt wird, bestimmte Leistungen vom Transport-Dienstleister zu fordern, andererseits dem Empfänger auferlegt wird, bestimmte frachtvertragliche Pflichten zu erfüllen. § 421 Abs.1 S. 1 HGB bestimmt:

„Nach Ankunft des Gutes an der Ablieferungsstelle ist der Empfänger berechtigt, vom Frachtführer zu verlangen, ihm das Gut gegen Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Frachtvertrag abzuliefern.“

Nach dieser Norm tritt der Empfänger in die noch offenen frachtvertraglichen Rechten und Pflichten des Versenders ein, nachdem er die Herausgabe des Gutes an sich verlangt hat. § 421 HGB ist die Schlüsselnorm über die Rechtsstellung des Empfängers im Rahmen des Transportvertrages. Sie begründet den Anspruch des Empfängers auf Ablieferung des Gutes und ermöglicht ihm, evtl. Ansprüche auf Schadenersatz wegen Verlust, Beschädigung und verspätete Ankunft des Gutes gegen den Transport-Dienstleister geltend zu machen. Diese Rechte des Empfängers korrespondieren mit der Übernahme von Pflichten aus dem Frachtvertrag, die ebenfalls entstehen, nachdem der Empfänger sein Ablieferungsverlangen ausgesprochen hat. Zu diesen übernommenen Pflichten aus dem Frachtvertrag zählen insbesondere

- das Entladen der Güter
- die Quittierung
- die Frachtzahlung (einschließlich Standgeld und Aufwendungen)

Der Empfänger kann also seine durch den Frachtvertrag begründeten Rechte nur Zug um Zug gegen Erfüllung der sich aus dem Frachtvertrag ergebenden Verpflichtungen geltend machen. Es handelt sich aber um keine vertragliche, sondern gesetzliche Verpflichtung des Empfängers.

§ 421 HGB erfasst aber keine Sachverhalte, die der Ablieferung vorgelagert (Buchung eines Zeitfensters) oder nachgelagert (Übernahme von Leerpaletten) sind.

7.1.3 Entladevorgang

Zur Definition der bei der Entladung geschuldeten Tätigkeit kann auf die in § 412 HGB enthaltene Umschreibung der Verladetätigkeit - in umgekehrter Reihenfolge – zurückgegriffen werden. Die Entladung umfasst danach folgende Tätigkeiten:

- entfernen der - der Beförderungssicherheit dienenden - Befestigungs- und sonstige Hilfsmittel
- „entstauen“: Alle zur Entladung des Gutes erforderlichen Bewegungen auf dem Fahrzeugboden
- entladen, also das Herausbringen aus dem Fahrzeug bzw. das Absetzen des Gutes außerhalb des Fahrzeugs. Konkrete Ablieferungsstelle ist regelmäßig die Rampe (Spur) des Handelslagers. Eine Verbringung des Gutes ins Lager fällt nicht mehr unter den Entladevorgang.

(a) Nach § 407 Abs. 1 HGB ist der Transport-Dienstleister verpflichtet, das Gut zum Bestimmungsort zu befördern und dort an den Empfänger abzuliefern. Nach dem gesetzlichen Leitbild obliegt dem Transport-Dienstleister allein die Beförderung. Dies greift § 412 Abs. 1 HGB auf, wonach die Entladung des Gutes dem Absender/Versender obliegt. Daraus folgt, dass die Ablieferung am Bestimmungsort, zu der der Transport-Dienstleister verpflichtet ist, die Entladung nicht umfasst. Die Ablieferung ist vielmehr bewirkt, wenn der Fahrer den Empfänger in die Lage versetzt, die tatsächliche Gewalt über das Gut auszuüben und das Einverständnis des Empfängers besteht, die Sachherrschaft zu übernehmen (Ablieferungsverlangen).

Der Transport-Dienstleister genügt daher seinen Pflichten, wenn er das Fahrzeug zur Entladung bereitstellt. Die Bereitstellung beinhaltet, dass der Frachtführer das Fahrzeug an der ihm vom Empfänger zugewiesenen Stelle auf dessen Grundstück abstellt (kurz: Andocken an zugewiesener Rampe). Damit das Gut entladen werden kann, hat der Transport-Dienstleister das Fahrzeug gegen abrollen zu sichern, die Ladepritsche oder die Plane und ähnliches zu öffnen sowie die zur Herstellung der betriebssicheren Verla-

Mit Ausspruch des Ablieferungsverlangens tritt der Empfänger in die Rechtsposition des Absenders ein.

derung angebrachten Ladungssicherungsmittel zu entfernen. Er hat also einen Zustand herzustellen, der es dem Entladenen erlaubt, unmittelbar auf die Güter zuzugreifen. Weitere Mitwirkungshandlungen schuldet der Transport-Dienstleister nach dem Gesetz nicht.

Fahrpersonal trifft keine Entladeverpflichtung.

Ist die Entladebereitschaft des Fahrzeugs hergestellt, obliegt es nach den gesetzlichen Bestimmungen der §§ 412, 421 HGB deshalb dem Empfänger das Gut – wie oben beschrieben – zu entladen. Übernimmt der Transport-Dienstleister bzw. dessen Fahrer die Entladung ohne nach Gesetz oder aufgrund vertraglicher Vereinbarung („Gefälligkeit“) hierzu verpflichtet zu sein, wird er in der Regel als Erfüllungsgehilfe des Empfängers tätig (auch im Rahmen der gesetzlichen Unfallversicherung¹⁷). Verursacht der Fahrer beim Entladen einen Schaden, haftet der Transport-Dienstleister nicht.

Übernimmt der Fahrer trotz fehlender Vereinbarung die Entladung des Gutes, wird er i.d.R. als Erfüllungsgehilfe des Empfängers tätig.

(b) Auch wenn für den FMCG-Bereich - bei palettierter Ware - in tatsächlicher Hinsicht davon auszugehen ist, dass die Entladearbeiten – von wenigen Ausnahmen abgesehen – durch das Fahrpersonal erfolgt und man hier von einem branchenüblichen Verhalten ausgehen kann, bestehen keine Ansatzpunkte, die es rechtfertigen würden, dieser Übung einen rechtlich verpflichtenden Charakter im Sinne einer Verkehrssitte (vgl. § 412 HGB) oder eines Handelsbrauch beizumessen. Die Entladung durch das Fahrpersonal wird in der Praxis als kaufmännisch zweckmäßig angesehen, ohne dass zugleich ein Rechtsbindungswille festzustellen wäre.

Da § 412 HGB, der die Verpflichtung zur Entladung regelt, dispositives Recht ist, sollten der Versender und der Transport-Dienstleister im Transportvertrag die Entladung durch den Transport-Dienstleister vereinbaren. Der Obhutszeitraum innerhalb dessen der Frachtführer für Verlust und Beschädigung des Gutes einzustehen hat, weitet sich damit aus und umfasst auch den Zeitraum der Entladetätigkeit. Die die vom Transport-Dienstleister geschuldete Ablieferung ist danach erst abgeschlossen, wenn der Fahrer das Gut – wie oben beschrieben – im Wareneingang des Empfängers abgesetzt hat.

(c) In der Praxis (z.B. im einstufigen Wareneingang) ist zu beobachten, dass der Transport-Dienstleister neben der „klassischen Entladung“ weitere Aufgaben übernimmt. Diese sind allesamt nach dem Gesetz nicht geschuldet, können aber Gegenstand einer vertraglichen Vereinbarung sein. Bei der Vertragsgestaltung ist darauf zu achten, ob die dann übernommenen Tätigkeiten noch frachtvertraglicher (oder speditionsvertraglicher) Natur sind. Den frachtvertraglichen Charakter könnte man z.B. dann noch bejahen, wenn der Transport-Dienstleister das Gut nicht nur auf der Rampe abstellt, sondern die

¹⁷ Zu den Versicherten i.S. der gesetzlichen Unfallversicherungen nach SGB VII zählen nicht nur die Beschäftigten, die aufgrund eines Arbeits-, Dienst- oder Lehrverhältnisses tätig werden (§ 2 Abs. 1 Satz 1 SGB VII) sondern gemäß § 2 Abs. 2 Satz 1 SGB VII auch die Personen, die wie ein Beschäftigter tätig werden.

Wird die Entladung frachtvertraglich vereinbart und erleidet der Fahrer während der Entladetätigkeit einen Arbeitsunfall, ist er als Beschäftigter des Transportunternehmens tätig und die für dieses Unternehmen zuständige Berufsgenossenschaft tritt ein.

Ist die Entladung frachtvertraglich nicht vereinbart und übernimmt der Fahrer gleichwohl die Entladearbeiten, so hat er selbstverständlich auch den Deckungsschutz der gesetzlichen Unfallversicherung, aber nicht als Beschäftigter des Transportunternehmens sondern als „Wie-Beschäftigter“ des Empfängerunternehmens.

Packstücke an bestimmte räumlich entfernte Zonen im Lager des Empfängers verbringt, wo der Empfänger das Gut erst in seine Obhut nimmt. Werden aber Tätigkeiten übernommen, die der Einlagerung oder Aufbereitung der Ware zur Einlagerung oder späteren Verwendung durch den Empfänger dienen, wird man diese Leistungen nicht unter das Frachtrecht subsumieren können. Dies gilt insbesondere für Tätigkeiten wie das

- Abpacken von Mischpaletten und Vereinzeln auf sortenreine Paletten
- Entfernen der Transportsicherung der Packstücke (Folie, etc.) bei Sandwich- und Mischpaletten
- Etikettieren (Anbringen der (handelseigenen) NVE)
- Aufsetzen von Packstücken auf automatische Aufnahmevorrichtung zwecks Einlagerung.

Derartige Tätigkeiten stehen in keinem Zusammenhang mehr mit der Ablieferung der Güter. Übernimmt der Transport-Dienstleister aufgrund vertraglicher Vereinbarung solche Tätigkeiten liegt ein sog. typengemischter Vertrag vor, der neben frachtvertraglichen Elementen auch werkvertragliche, geschäftsbesorgerische oder weitere Elemente anderer Vertragstypen enthält. Damit verändert sich für den Transport-Dienstleister sein Haftungsrisiko und er muss ggfs. seinen Versicherungsschutz (Verkehrshaftungsversicherung) anpassen.

7.1.4 Quittungsleistung

Der Empfänger ist verpflichtet, bei Ablieferung den Empfang der Waren zu quittieren, §§ 421 HGB, 368 BGB. HGB und CMR sehen als Quittungspapier einen Frachtbrief vor, der jedoch im nationalen Bereich immer seltener im Einsatz ist. Hier ist vielmehr zu beobachten, dass die Quittungsleistung auf Lieferscheinen oder anderen Dokumenten erfolgt. Schließlich gewinnt auch der beleglose Wareneingang an Bedeutung mit der Folge, dass eine Quittung auf elektronischem oder digitalem Wege erstellt wird.

(a) Der Empfänger hat eine Quittung nur auf Verlangen des Transport-Dienstleisters zu erteilen (sog. verhaltener Anspruch). Der Transport-Dienstleister wird eine solche Quittung aber regelmäßig verlangen, da er nur so die ordnungsgemäße Ablieferung gegenüber dem Versender nachweisen kann. Die gesetzlichen Bestimmungen unterstellen, dass die Quittungsleistung auf einem „Papier“ des Transport-Dienstleisters erfolgt. Soll als Nachweis für die Ablieferung eine Wareneingangsbestätigung des Empfängers dienen, sollte dies vertraglich vereinbart werden. Zudem sollte der Transport-Dienstleister darauf achten, dass die Quittung von einer dazu berechtigten, namentlich identifizierbaren Person erteilt wird. Auch insoweit empfehlen sich vertragliche Absprachen, die z.B. dem Quittierenden die Pflicht auferlegen, einen Stempel zu benutzen oder seinen Namen zusätzlich in Druckbuchstaben anzugeben.

(b) Aus der Quittung muss das Schuldverhältnis (Transportvertrag), der Leistungsgegenstand (Anzahl und Art der Packstücke) sowie Ort und Zeit der Leistung hervorgehen. Der Empfänger darf in die Quittung einen Vorbehalt (s.u. 5) aufnehmen. Das Empfangsbekenntnis ist erteilt, wenn der Transport-Dienstleister über die Quittung verfügen kann.

In der Praxis wird bei der Quittungserteilung nicht hinreichend berücksichtigt, dass der Anspruch des Transport-Dienstleisters auf Erteilung einer Quittung allein aus dem der Beförderung zugrunde liegenden Transportvertrag erwächst und rechtlich unabhängig von dem der Beförderung zugrunde liegenden Kauf- oder anderen Liefergeschäftes ist. Der Empfänger, der dem Transport-Dienstleister eine Quittung erteilt, erfüllt auch hier eine noch offene Pflicht aus dem Frachtvertrag. Denn die „reine“ Quittung dokumentiert die ordnungsgemäße Erfüllung des Transportvertrags.

Die Quittungserteilung hat sich folglich an den frachtrechtlichen Vorgaben (wie § 408 Abs. 1 Nr. 6, 7 und 8 HGB) zu orientieren. Eine vom Empfänger erteilte Quittung hat sich danach auf die Anzahl (Stückzahl) der übergebenen Packstücke (Versandeinheit) sowie die Art der Packstücke also ob es sich z. B: Euro-Paletten, Gitterboxpaletten handelt, zu beziehen. Zur Art der Packstücke zählen auch äußerlich erkennbare Auffälligkeiten, also z. B. ob palettierte Ware durchnässt, eingedrückt oder aufgerissen ist.

In der Praxis quittieren Empfänger den Empfang der Ware häufig unter Bezugnahme auf Ihre Bestellung, also artikelbezogen. Eine „Artikelliste“ spiegelt aber den Inhalt der Packstücke wieder, so dass nachträglich behauptete Differenzen zu Lasten des Transport-Dienstleisters gehen. Deshalb hat jeder Transport-Dienstleister darauf zu achten, dass der Abliefernachweis inhaltlich sich auf Anzahl und Art der Packstücke bezieht, wie sie auch in der von ihm erteilten Übernahmequittung gegenüber dem Versender enthalten sind. Nur dann gibt die vom Empfänger erteilte Quittung dem Transport-Dienstleister einen ausreichenden Ablieferungsnachweis.

(c) Eine Quittung muss den zu bescheinigenden Inhalte dauerhaft und beweiskräftig wiedergeben; aus § 126 BGB ergibt sich insoweit, dass sie schriftlich zu erteilen ist. Die Quittung ist vom Empfänger eigenhändig zu unterschreiben, ein Stempel, eine faksimilierte Unterschrift genügt ebenso wenig wie eine digitalisierte Unterschrift auf einem Touchscreen, Handheld oder ähnlichem. Soweit diese in der Praxis immer häufiger zur Anwendung kommen, sollte hierüber zwischen Versender und Transport-Dienstleister eine vertragliche Absprache getroffen werden, die auch eine elektronisch oder digital erstellte Quittung einer schriftlichen Quittung gleichstellt. Diese wird dann auch gegenüber dem Warenempfänger wirksam, da er mit seinem Ablieferungsverlangen in den Vertrag „eintritt“.

Die Schriftform kann allerdings durch die elektronische Form der §§ 126a, 126 Abs.3 BGB ersetzt werden. In der Praxis wird hiervon kein Gebrauch gemacht.

(d) Verweigert der Empfänger die „ordnungsgemäße“ Quittung, liegt eine Störung im Sinne 419 Abs. 1 S. 2 HGB (Annahmeverweigerung) vor. Der Transport-Dienstleister hat eine Weisung des Versenders einzuholen. Darüber hinaus kann der Anspruch auf die Quittung auch noch nach Ablieferung geltend gemacht werden, erforderlichenfalls auch durch Klage. Dass der Transport-Dienstleister nicht sofort bei Ablieferung eine Quittung verlangt hat, kann nicht ohne weitere Anhaltspunkte als Verzicht auf eine Quittung verstanden werden.

7.1.5 Reklamation

Um Schadensersatzansprüche zu sichern, haben Warenempfänger - äußerlich erkennbare - Beschädigungen, Fehlmengen oder Teilverluste bei Ablieferung zu dokumentieren. § 438 HGB (ähnlich Art. 30 CMR) definiert die Anforderungen, die an einen Vorbehalt zu stellen sind. Danach muss die Anzeige den Schaden hinreichend deutlich kennzeichnen. Das bedeutet, es müssen Angaben allgemeiner Art über den Schaden gemacht werden, der Vorbehalt muss insofern spezifiziert sein, dass zwischen ihm und dem später festzustellenden Schaden eine Plausibilitätsbeziehung besteht. Kurz: Der Vorbehalt muss für den später genau festgestellten Schaden plausibel sein.

Einhellige Übereinstimmung besteht darin, dass ein allgemeiner, nicht auf konkrete Tatsachen hindeutender, stereotyper Vorbehalt des Empfängers bei Entgegennahme des Gutes nicht genügt, um den gesetzlichen Anforderungen zu genügen. Ein Stempelaufdruck "angenommen vorbehaltlich nachträglicher Prüfung der Stückzahl, des Gewichts und der Beschaffenheit" beinhaltet demgemäß keinen wirksamen Vorbehalt.

Auch allgemeine Ausdrücke, die nicht auf bestimmte Tatsachen hinweisen, sondern Wertungen wiedergegeben (Beispiel: "Palette in schlechtem Zustand"), sind unzureichend.

Dagegen sind Vorbehalte wie "Kartons eingedrückt/offen/nass" hinreichend konkret, da der Empfänger nicht nur eine konkrete Tatsache mitteilt, sondern auch mit einer der Entladesituation angemessenen Genauigkeit auf ein bestimmtes Schadensbild hinweist und ein später behaupteter Schaden insoweit eingegrenzt ist. Weitergehende Anforderungen, z.B. eine Beschreibung einzelner betroffener Sendungsinhalte sind nicht erforderlich. Soweit im Kapitel „Wareneingangskontrolle“ ein Quittungsbeleg für die zweistufige Wareneingangskontrolle vorgeschlagen wird, ist vom Empfänger darauf zu achten, dass in dem Feld „Feinkontrolle“ bzw. „Bemerkungen“ das Schadensbild bei einer Reklamation hinreichend konkret beschrieben wird. Soweit weitergehende Anforderungen definiert werden, wie eine gemeinsame Überprüfung der Ware, ist dies – rechtlich betrachtet – unschädlich.

Entspricht die Anzeige nicht den dargelegten Anforderungen, so wird zu Gunsten des TDL vermutet, dass das Gut vollständig und äußerlich unbeschädigt abgeliefert worden ist. Erfolgt die Reklamation ordnungsgemäß kann sich der TDL auf diese Vermutung nicht berufen.

Somit besteht auch auf der Lieferebene das Recht des Versenders (= Verkäufer), nicht, bzw. nicht rechtzeitige kommunizierte Reklamationen abzulehnen, soweit der reklamierte Mangel nicht in die Kategorie „verdeckte Mängel“ fällt (vergleiche hierzu § 377 HGB).

7.1.6 Zeitfensterbuchungssysteme

Um eine effiziente Entladepraxis an den Handelsrampen zu erreichen, kommen in den letzten Jahren vermehrt webbasierte Zeitfensterbuchungssysteme zum Einsatz, die in der Regel durch externe Dienstleister zur Verfügung gestellt werden. Ein Zeitfensterbuchungssystem dient der zeitlichen Koordinierung der Abfertigung der an einer Rampe eintreffenden Lkws. Das heißt, mit einem Zeitfensterbuchungssystem kann der Empfänger als Rampenbetreiber eine gleichmäßige Verteilung der Lkws über den gesamten Tag oder die Woche erreichen. Er vermeidet Engpässe auch bei den Zufahrten, Parkplätzen oder auf seinem Betriebshof. Es ermöglicht ihm eine effiziente Personalplanung zur Be- und Entladung. Dies geschieht in der Regel dadurch, dass der anliefernde Transport-Dienstleister über ein vom Empfänger oder dessen Dienstleister zur Verfügung gestelltes Buchungssystem eine zeitpunkt- oder zeitraumbezogene Rampenzeit buchen kann. Der Einsatz von solchen Zeitfensterbuchungssystemen ist aus Sicht der Transport-Dienstleister umso problematischer, je mehr Empfänger mit einem solchen System arbeiten. Denn jeder Transport-Dienstleister ist bei der Fahrzeugdisposition auf freie Buchungsfenster angewiesen, was die Disposition der Lkw-Umläufe wesentlich erschwert, da der Einsatz der Fahrzeuge zunehmend fremdbestimmt wird. *Allerdings kann eine frühzeitige und partnerschaftliche Kommunikation zwischen Rampen- und Fahrpersonal zum Zeitpunkt der Anlieferung dazu beitragen, die produktiven Lenkzeiten der Fahrer zu erhöhen. Hierzu gehören z.B. der Austausch, sowie die Abstimmung über die voraussichtlichen zeitlichen Abläufe im Wareneingang. Bei dieser Abstimmung ist von Fahrerseite über den Pausenbedarf und/oder die Restarbeitszeit zu informieren, das Rampenpersonal ging gegen sollte möglichst verbindliche Informationen über die voraussichtliche Abfertigungszeit tätigen, und so dem Fahrpersonal die Einhaltung und Planung der Lenk- und Ruhezeiten zu ermöglichen (siehe auch VO (EG) 561/2006). Nur über eine derartige Abstimmung ist die permanente Arbeitsbereitschaft des Fahrperso-*

nals vermeidbar. Ein z.B. aus baulichen Begebenheiten erforderliches ständiges vorrücken oder nachziehen im Hof- und Parkmanagement, welches die Arbeitszeit und insbesondere die produktive Lenkzeit des Fahrers reduziert, ist dabei unbedingt zu vermeiden.

Nachfolgend erfolgt eine rechtliche Beurteilung, ob und inwieweit der Warenempfänger die Nutzung von Zeitfensterbuchung- oder Zeitfenstermanagementsystemen vorschreiben kann und wie mit Anlieferungen umzugehen ist, die ohne Nutzung dieses Systems erfolgen.

(a) Die Nutzung eines Zeitfensterbuchungssystems führt dazu, dass die für einen bestimmten Tag vorgesehene Ablieferung von Gütern auf ein Zeitfenster oder einen Zeitpunkt konkretisiert wird. Es liegt – rechtlich gesehen – ein neue Form einer Avisierung vor, die dazu führt, dass für die Vertragsabwicklung nicht mehr die üblichen Wareneingangs- oder Ausgangszeiten (zum Beispiel Montag bis Freitag, 06:00 bis 16:00 Uhr) maßgeblich sein sollen, sondern ein bestimmtes Zeitfenster (zum Beispiel Donnerstag, 13:00 bis 14:00 Uhr) oder ein konkreter Zeitpunkt (zum Beispiel Montag, 11:00 Uhr).

Unter Avisierung versteht man herkömmlich die Mitteilung des Transport-Dienstleisters an den Empfänger über den konkreten Termin der bei ihm eintreffenden Sendung. Das Avis soll gewährleisten, dass der Empfänger annahmefähig ist, insbesondere er oder eine Hilfsperson an der Ablieferungsstelle anwesend ist und die ggfs. geschuldeten Mitwirkungshandlungen vorbereitet hat. Mit der Avisierung übt der Transport-Dienstleister ein Gestaltungsrecht im Sinne von § 315 BGB aus; ihm steht im Rahmen der Billigkeit hierbei ein Ermessensspielraum zu. Mit der Ausübung dieses Gestaltungsrechts bindet sich der Transport-Dienstleister selbst in dem Sinne, dass er das Ende der Lieferfrist festlegt. Wird der avisierte Termin nicht eingehalten, liegt eine Überschreitung der Lieferfrist vor.

Die Nutzung eines Zeitfensterbuchungssystems stellt sich als eine neue Form der Avisierung dar, die nur die Besonderheit aufweist, dass das Buchungssystem vom Empfänger (oder dessen Dienstleister) vorgehalten wird. Bucht sich der Transport-Dienstleister in das System ein, hat dies im Übrigen dieselben rechtlichen Wirkungen wie eine herkömmliche Avisierung, insbesondere wird der gebuchte Ablieferungszeitpunkt für den Transport-Dienstleister verbindlich.

(b) Der Transport-Dienstleister kann aus dem Transportvertrag heraus verpflichtet sein, ein solches Zeitfensterbuchungssystem zu nutzen. Besteht eine solche vertragliche Verpflichtung stellt sich die Frage, wie die Fälle zu beurteilen sind, in denen es dem Transport-Dienstleister nicht gelingt, ein Zeitfenster zu buchen. Für den Regelfall ist hier davon auszugehen, dass ein (Beförderungs- oder) Ablieferungshindernis vorliegt. Denn gelingt es dem Transport-Dienstleister nicht, eine Buchung im (störungsfrei) arbeitenden Buchungssystem durchzuführen, muss der Transport-Dienstleister davon ausgehen, dass an der Ablieferungsstelle alle Entladeplätze belegt sind und der vertragsgemäßen Ablieferung damit ein Hindernis im Sinne von § 419 HGB entgegensteht. Die gleiche Rechtsfolge tritt grundsätzlich auch dann ein, wenn es dem Transport-Dienstleister nicht gelingt, das von ihm im Rahmen der Transportorganisation gewünschte Zeitfenster zu buchen; de facto aber früher oder zeitlich spätere Zeitfenster zur Verfügung stehen. Zwar führt nicht jede Leistungerschwerung für den Transport-Dienstleister zu einem Ablieferungshindernis, jedoch wird der Transport-Dienstleister in der Regel nur dann nicht auf ein anderes zur Verfügung stehendes Zeitfenster ausweichen, wenn die Durchführung nachfolgender Touren durch das eingesetzte Fahrzeug oder die weitere termingerechte Be- und Entladung an anderen Orten nicht mehr gegeben ist; also die Nutzung eines anderen Zeitfensters für den Transport-Dienstleister

einen unzumutbaren Aufwand nach sich zieht. Da die Unzumutbarkeit nicht nur anhand objektiver, sondern auch subjektiver Kriterien zu bestimmen ist, lässt sich eine konkrete Zeitspanne nicht bestimmen. Sie kann aber vertraglich bestimmt werden.

Liegt ein Ablieferungshindernis im Sinne von § 419 HGB vor, ist der Transport-Dienstleister verpflichtet, eine Weisung des Verfügungsberechtigten einzuholen. Verfügungsberechtigt ist hier noch der Versender als Vertragspartner des Transport-Dienstleister, da das Gut noch nicht an der Ablieferungsstelle angekommen ist. Erst mit der Ankunft des Gutes an der Ablieferungsstelle wäre eine Weisung des Warenempfängers einzuholen. Ob diese Vorgehensweise in der praktischen Abwicklung in allen Fällen Sinn macht, kann vor dem Hintergrund infrage gestellt werden, dass in der Regel der Versender seinerseits den Empfänger kontaktieren muss, um entsprechende Informationen über die Entladesituation beim Empfänger zu erreichen. Noch weniger Sinn macht diese Vorgehensweise in den Fällen, in denen sich (Stückgut-)Sendungen mehrerer Absender auf dem Lkw befinden, die einem einzigen Empfänger zuzustellen sind. Da es regelmäßig im mutmaßlichen Interesse des Versenders liegt, wenn der Transport-Dienstleister den Empfänger um eine Weisung ersucht, ob er ohne Zeitfensterbuchung zu den normalen Warenannahmezeiten anliefern soll, empfiehlt es sich, dies auch vertraglich zu vereinbaren.

(c) Haben Versender und Transport-Dienstleister keine vertragliche Absprache über die Nutzung eines Zeitfensterbuchungssystems getroffen, ist es – im Rahmen der Privatautonomie – möglich, dass auch Transport-Dienstleister und Empfänger eine entsprechende Abrede treffen. Dabei ist allerdings davon auszugehen, dass der Warenempfänger zwar ein Interesse daran hat, dass alle anliefernden Transport-Dienstleister auf dieses System zurückgreifen, er hat aber regelmäßig kein Interesse daran – losgelöst vom Transportvertrag -eigene vertragliche Bindungen zum Transport-Dienstleister einzugehen. Soweit einvernehmliche Absprachen zwischen Empfänger und Transport-Dienstleister erfolgen, sollte man diese Absprache unter dem Regime des Transportvertrags einordnen wie dies auch in Bezug auf Absprachen zur Nachtablieferung erfolgt. Denn auch der Versender des Gutes hat ein Interesse an einer termingerechten Ablieferung, so dass Absprachen zwischen dem Transport-Dienstleister und dem Warenempfänger über Ablieferungsmodalitäten, die eine störungsfreie Ablieferung sicherstellen, zugleich im Interesse des Versenders liegen. Eine zwischen dem Transport-Dienstleister und Empfänger getroffene Abrede konkretisiert danach eine bestehende frachtrechtliche Verpflichtung.

(d) Allerdings kann der Warenempfänger nicht einseitig durch eine Weisung dem Transport-Dienstleister die Nutzung eines Zeitfensterbuchungssystems vorschreiben. Hiergegen spricht bereits, dass der Warenempfänger noch nicht Verfügungsberechtigt im Sinne von § 418 Abs. 2 HGB ist, weil das Gut noch nicht an der Anlieferungsstelle angekommen ist. Es liegt auch kein Verstoß gegen die Ablieferungspflicht vor, die den Transport-Dienstleister u.U. aus den §§ 280, 281 BGB wegen Erfüllungsverweigerung schadensersatzpflichtig machen würde. Deshalb bleiben in den Fällen, in denen sich der Transport-Dienstleister nicht auf die Nutzung eines Zeitfensterbuchungssystems einlässt, die Bedingungen des abgeschlossenen Transportvertrags maßgeblich. Der Transport-Dienstleister kann dann zu den normalen Warenanlieferungszeiten des Empfängers die Ware abliefern. Sollte der Warenempfänger die in seinem Zeitfensterbuchungssystem angemeldeten Fahrzeuge bevorzugt abfertigen, könnte der Transport-Dienstleister dies zwar nicht verhindern, er könnte jedoch sowohl das Fahrzeug nach Ablauf einer angemessenen Wartefrist abziehen oder bei unangemessen langen Wartezeiten Standgeld berechnen, da er keine seinem Risikobereich zuzurechnende Ursache für die verzögerte Entladung gesetzt hat.

7.1.7 Palettentausch

Immer häufiger setzen Warenempfänger für das Palettenhandling Palettendienstleister ein. Mit dem Einsatz von Palettendienstleistern ändert sich oftmals die Tauschabwicklung an der Entladestelle. Die Paletten werden nicht mehr bei Ablieferung Zug-um-Zug getauscht, sondern der anliefernde Transport-Dienstleister erhält einen Palettenschein und wird „aufgefordert“, die Paletten am Sitz des Palettendienstleisters abzuholen.

Auch hier ist die rechtliche Ausgangslage dadurch geprägt, dass zwischen dem Transport-Dienstleister und dem Empfänger keine Vertragsbeziehungen bestehen, jedoch § 421 HGB als Schnittstelle nicht greift, weil der Transportvertrag mit der Ablieferung der palettierten Ware erfüllt ist. Im Übrigen ist die Ausgangssituation aber gleich, da ein funktionierender Palettentausch sowohl auf der Lieferebene zwischen Versender und Empfänger als auch auf der Transportebene zwischen Versender und Transport-Dienstleister eine Palettentauschvereinbarung (Sachdarlehen im Sinne von § 607 BGB) voraussetzt.

(a) Palettentauschvereinbarungen regeln zumeist nur das „Ob“ und nicht das „Wie“. Danach schuldet der Warenempfänger die Rückgabe von Leerpaletten bei Ablieferung, d.h. an der Entladestelle sind die beladenen Paletten Zug-um-Zug gegen leere Paletten zu tauschen. Der Einsatz eines Palettendienstleisters, der rechtlich gesehen Erfüllungshilfe des Empfängers ist, lässt diese Verpflichtung unberührt. Erfolgt kein Zug-um-Zug-Tausch, verhält sich der Warenempfänger also vertragswidrig. Soweit dem Transport-Dienstleister stattdessen an der Entladestelle ein Palettenschein ausgehändigt wird, dient dieser dem Transport-Dienstleister als Nachweis, dass der Warenempfänger seiner am Ablieferungsort bestehenden Tauschverpflichtung nicht nachgekommen ist.

Aufgrund der fehlenden vertraglichen Beziehungen zwischen dem Warenempfänger und dem Transport-Dienstleister hat dieser keinen eigenen Herausgabeanspruch gegenüber dem Warenempfänger. Daraus wird in der Rechtsprechung zu Recht abgeleitet, dass der anliefernde Transport-Dienstleister kein Tauschrisiko trägt. Tauscht der Empfänger nicht, genügt der Transport-Dienstleister seinen vertraglichen Verpflichtungen, wenn er den Nichttausch dokumentiert (hier in Form des ihm ausgehändigten Palettenscheins), diesen Palettenschein nach § 667 BGB an den Versender herausgibt und diesen damit in die Lage versetzt, auf der Lieferebene seinen Anspruch auf Rückgewähr leerer Paletten gegenüber dem Empfänger durchzusetzen.

Soweit der anliefernde Frachtführer bereits bei der Beladung dem Versender Leerpaletten überlassen hat, richtet sich sein Anspruch auf Herausgabe von Leerpaletten nunmehr allein gegen den Versender als seinem vertraglichen Tauschpartner, der sich insoweit das Fehlverhalten des Empfängers und dessen Palettendienstleisters zurechnen lassen muss. Da durch den Nichttausch an der Entladestelle sich der Versender mit der Rückgabe von Leerpaletten in Verzug befindet, hat die Rückgabe der geschuldeten leeren Paletten am Betriebssitz des Transport-Dienstleisters zu erfolgen.

Vor diesem Hintergrund bedürfen Abweichungen vom Zug-um-Zug-Tausch sowohl auf der Transport- als auch der Lieferebene einer Vereinbarung, die für die Tauschverpflichtung einen vom Ablieferungsort abweichenden Erfüllungsort festlegt.

(b) Im Wareneingang ist eine Qualitätsbeurteilung bei befüllten Ladungsträger in der Regel nur eingeschränkt möglich. Grundsätzlich müssen bei der Anlieferung, wie auch bei der Paletten-Tauschabwicklung, Ladungsträger übergeben werden, die mindestens den Anforderungen des Produktes Sicherheitsgesetzes genügen (GS 1 Qualitätsklasse C). Einzelvertraglich kann die Tauschabwicklung höherwertiger Ladungsträgerqualitäten

in beide Richtungen vereinbart werden. Diese Vereinbarung sollte kongruent sein sowohl auf der Kaufvertrags- wie auch der Transportvertragsebene vorgenommen werden. Falls Ladungsträgerqualitäten unterhalb von Klasse C oder unterhalb der gegebenenfalls vereinbarten Klassen A/B übergeben werden, ist der Übernehmende berechtigt, die Annahme dieser Ladungsträger zu verweigern. Im Falle von Warenlieferungen sollte zum Zwecke einer Schadensminimierung unmittelbar geeignete Absprachen getroffen werden, um den Mangel des Ladungsträgers zu beseitigen oder zu kompensieren (z.B. durch den Einsatz einer zusätzlichen Bodenpalette, etc.).

Bonn, den 01.07.2015

RA Hubert Valder

7.2 Anlage praxisübliche Ausstattung der Warenannahme-Bereiche

7.2.1 Grundsätzliches

Die Beschaffenheit der Warenannahmebereiche sollte so sein, dass mit "normalem" 40to LKW-Equipment die Belieferung möglich sein muss. Das bedeutet, dass Zufahrten min. 4m hoch sein müssen sowie ebene Abstellflächen vorhanden sein müssen, um das wegrollen von Anlieferfahrzeugen zu verhindern.

7.2.2 Rampen

Die Abstellhöhe des gebräuchlichen Standardequipments an Sattelaufliegern, sowie Wechselbrücken (Plane, Koffer- wie auch Kühlkofferaufbauten), liegt bei 117-120 cm. Für die Vereinnahmung kühlpflichtiger Waren sind grundsätzlich nur thermo-isolierte Hallenbereiche vorzusehen. Bei Einsatz von Thermoschleusen sollten die entsprechenden produkt- bzw. Sortiment spezifischen Temperaturbereiche für die Durchgängigkeit der Kühlkette sichergestellt werden.

7.2.3 Flurförderzeuge für die Be-/Entladung und Vereinzelung von Paletten

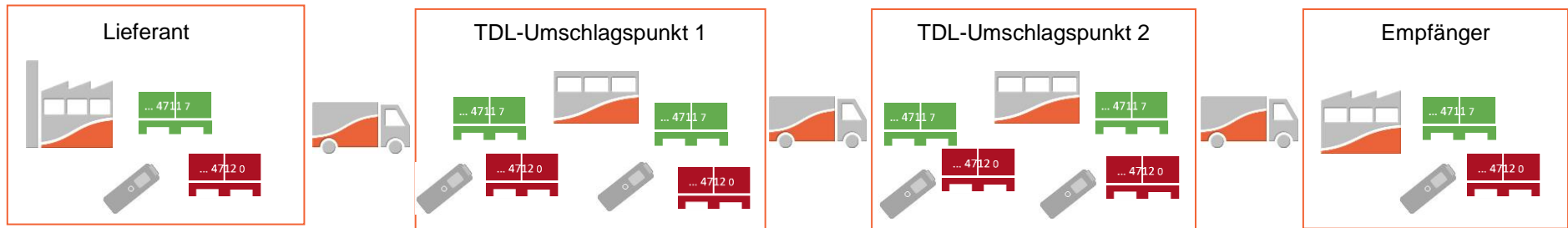
Zur Entladung von Doppelstock-geladenen Packstücken auch mit hohen Gewichten, bzw. zur Vereinzelung von Sandwich-Paletten auf Lagenebene, empfiehlt sich die Vorhaltung von Elektro-Deichselhubwagen bzw. -staplern (sog. "Doppelstock-Ameisen") im Wareneingang, mit denen 2 Gabeln separat höhengesteuert werden können, mit einer Hubhöhe bis 179 cm. Diese Geräte sollten auf dem LKW nutzbar sein.

7.2.4 Thermometer für Temperaturkontrollen

Zusätzlich zu Infrarotthermometer für die Oberflächenmessung sollte im Wareneingang ein entsprechendes kalibriertes Stechthermometer zur Verfügung stehen.

7.3 Prozesse der Statusverfolgung anhand eines Beispiels

Warenfluss



Scan-Informationen

	Abholung	Nahverkehr-Eingang	Fernverkehr-Ausgang	Fernverkehr-Eingang	Nahverkehr-Ausgang	Zustellung
Status	Status: verladen Grund: -- Zeitstempel: 14.02.13, 11:45 Uhr Lokation: 40 12345 00001 6 NVE/SSCC: 040 12345 000004711 0 040 12345 000004712 7	Status: zugestellt Grund: -- Zeitstempel: 14.02.13, 16:00 Uhr Lokation: 40 23456 00001 7 NVE/SSCC: 040 12345 000004711 0 040 12345 000004712 7	Status: verladen Grund: -- Zeitstempel: 14.02.13, 18:30 Uhr Lokation: 40 23456 00001 7 NVE/SSCC: 040 12345 000004711 0 040 12345 000004712 7	Status: zugestellt Grund: -- Zeitstempel: 15.02.13, 03:45 Uhr Lokation: 40 23456 00002 4 NVE/SSCC: 040 12345 000004711 0 040 12345 000004712 7	Status: verladen Grund: -- Zeitstempel: 15.02.13, 06:50 Uhr Lokation: 40 23456 00002 4 NVE/SSCC: 040 12345 000004711 0 040 12345 000004712 7	Status: zugestellt Grund: -- Zeitstempel: 15.02.13, 11:00 Uhr Lokation: 40 99999 00001 2 NVE/SSCC: 040 12345 000004711 0 040 12345 000004712 7

Interner Datenfluss (TDL-Netzwerk)



Externer Datenfluss (gem. bilateraler Vereinbarung)

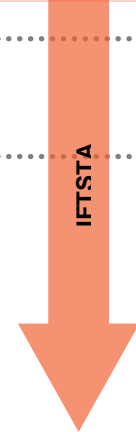
Kopf-Teil
 Transportauftragsnummer: 2225550005
 Nachrichten-Absender: GLN 40 23456 00000 0 (TDL)
 Nachrichten-Empfänger: GLN 4012345 00000 9 (Lieferant)

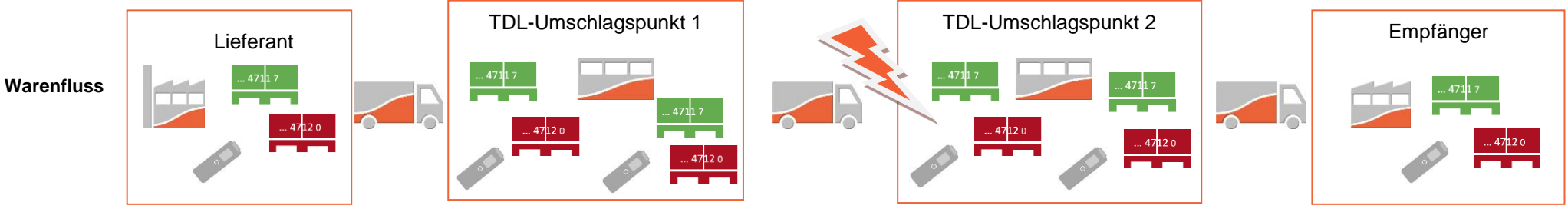
Positions-Teil
 Status: „zugestellt“
 Zeitstempel: 15.02.2013, 11:00 Uhr
 Lokation d. Statusortes: GLN 40 99999 00001 2
 Packstück-ID: NVE/SSCC 040 12345 000004711 0
 NVE/SSCC 040 12345 000004712 7

Summen-Teil
 ...

Beispielhafter Aufbau der IFTSTA für Zustellung

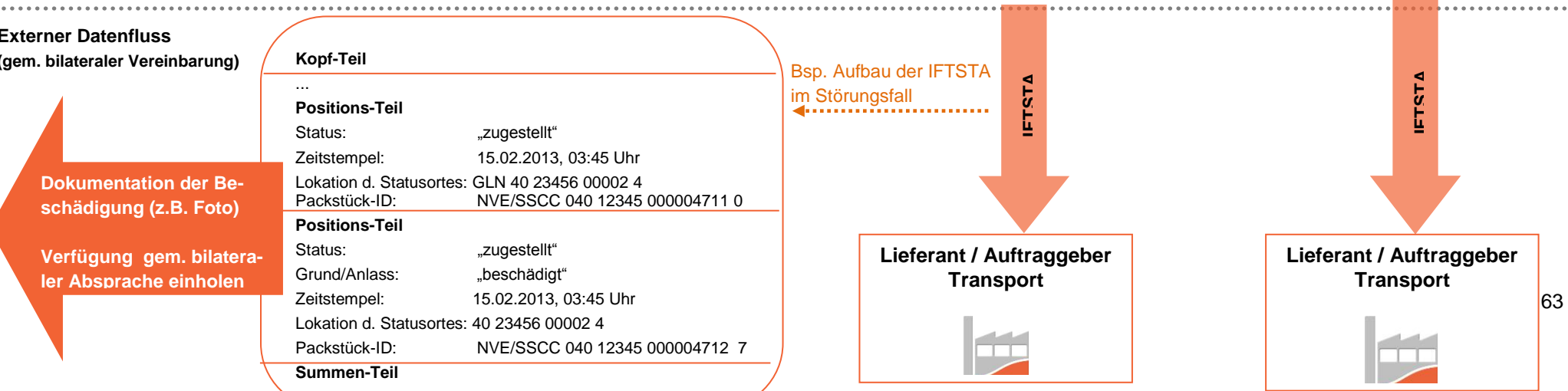
Lieferant / Auftraggeber Transport





Scan-Informationen

	Abholung	Nahverkehr-Eingang	Fernverkehr-Ausgang	Fernverkehr-Eingang	Nahverkehr-Ausgang	Zustellung
Status	Status: verladen Grund: -- Zeitstempel: 14.02.13, 11:45 Uhr Lokation: 40 12345 00001 6 NVE/SSCC: 040 12345 000004711 0 040 12345 000004712 7	Status: zugestellt Grund: -- Zeitstempel: 14.02.13, 16:00 Uhr Lokation: 40 23456 00001 7 NVE/SSCC: 040 12345 000004711 0 040 12345 000004712 7	Status: verladen Grund: -- Zeitstempel: 14.02.13, 18:30 Uhr Lokation: 40 23456 00001 7 NVE/SSCC: 040 12345 000004711 0 040 12345 000004712 7	Status: zugestellt Grund: -- Zeitstempel: 15.02.13, 03:45 Uhr Lokation: 40 23456 00002 4 NVE/SSCC: 040 12345 000004711 0	Status: verladen Grund: -- Zeitstempel: 15.02.13, 06:50 Uhr Lokation: 40 23456 00002 4 NVE/SSCC: 040 12345 000004711 0	Status: zugestellt Grund: -- Zeitstempel: 15.02.13, 11:00 Uhr Lokation: 40 99999 00001 2 NVE/SSCC: 040 12345 000004711 0
				Status: zugestellt Grund: beschädigt Zeitstempel: 15.02.13, 03:45 Uhr Lokation: 40 23456 00002 4 NVE: 040 12345 000004712 7		



Was können wir für Sie tun?

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Erfordert ein konkreter Bedarf schnelles Handeln – oder möchten Sie sich einfach unverbindlich über Themen aus unserem Portfolio informieren? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir freuen uns auf ein persönliches Gespräch mit Ihnen.

GS1 Germany GmbH

Maarweg 133

50825 Köln

T +49 221 94714-0

F +49 221 94714-990

E info@gs1-germany.de