

## Meest gestelde vragen over onze Factuur.

- 1 Berekende volumegewicht op de factuur komt niet overeen met mijn gegevens.
- 2 CMR/weegbon/lieferschein ontbreekt bij mijn factuur.
- 3 Factuurbedrag kan ik niet herleiden met mijn prijsafpraak/offerte.
- 4 Wat is de betekening van de toeslagen en of extra kosten vermeld op de factuur (control F functie is hierbij belangrijk)?
- 5 De factuur is niet voor mij bestemd maar voor de afzender/ontvanger.
- 6 De tenaamstelling/adresgegevens op de factuur is verkeerd.
- 7 Mijn zending is te laat geleverd moet ik vrachtkosten betalen?
- 8 Ik herken de gefactureerde zending niet.
- 9 Wil graag een kopiefactuur ontvangen.
- 10 Waarom moet ik I.R. / BTW en douanedocumenten betalen?
- 11 Mijn zending heeft schade opgelopen, moet ik de factuur van de vrachtkosten betalen?

Niet gevonden wat u zoekt? Ga naar ons [dispuutformulier](#). Uw vraag zal na registratie zo spoedig mogelijk door ons in behandeling worden genomen. Bij voorbaat hartelijk dank voor uw medewerking.

### 1. Berekende volumegewicht op de factuur komt niet overeen met mijn gegevens.

Veel goederen nemen meer ruimte in de auto in beslag dan op grond van het gewicht zou mogen worden verwacht. Hierbij kunt u denken aan het verschil tussen een kilo lood en een kilo veren. Omdat de hele auto betaald moet worden rekenen we de benodigde ruimte terug naar kilogrammen. Dit noemen we het volumegewicht.

De vrachtkosten worden berekend over het hoogst betaalbare werkelijk gewicht of volumegewicht. Dit wordt de grondslag genoemd.

Hierbij maken wij gebruik van 2 volumesleutels:

- Op basis van cubage (m<sup>3</sup>) lengte x breedte x hoogte.  
1m<sup>3</sup> staat gelijk aan 333 kg volumegewicht.
- Op basis van Laadmeters (LDM): Laadmeters worden berekend op basis van lengte x breedte : 2,40 m (zijnde de wagenbreedte).  
1 ldm staat gelijk aan 1.850 kg volumegewicht.

Om tot de grondslag te komen, hanteren wij verschillende volume berekeningen:

- 1 of 2 pallets met een hoogte ≤1,20m; LxBxH = m<sup>3</sup>
- 1 of 2 pallets met een hoogte >1,20m; LxB / 2,40 = LDM
- 3 of meer niet stapelbare pallets of hoger dan 1.2m : LxB / 2,40 = LDM
- 3 of meer stapelbare pallets en lager dan of gelijk aan 1.2M : LxB / 2.4 / 2 = LDM
- Losse Colli, tot en met 5 per zending, maximaal 25 Kg per Collo, maximale lengte 2.4m : LxBxH = m<sup>3</sup>
- Niet gepalletiseerde collo boven 25 kg : LxB / 2,40 = LDM
- Bij een laadmeter berekening wordt voor stapelbare pallets ≤1,20m de helft van de laadmeters berekend.
- Voor lengtegoederen (zendingen met een lengte >2,40 m - 4m):  
LxB / 2.4 = LDM + Toeslag van 25% op de totale vrachtkosten met een minimum van Euro 50,00.
- Collo langer dan 4m: Tarief / Laadmeterberekening door DB Schenker op aanvraag + Toeslag van 25% op de totale vrachtkosten met een minimum van Euro 50,00.

Omwille van veiligheidsredenen worden gevaarlijke goederen beschouwd als niet stapelbaar en altijd op laadmeter afgerekend (limited quantities uitgezonderd).

Een uitgebreide beschrijving en toelichting kunt u terugvinden in onze Algemene Voorwaarden: <https://www.dbschenker.com/be-nl/meta/terms-and-conditions>

Waardoor kan het berekende volume afwijken van het door u opgegeven volume:

- De goederen kunnen gemeten zijn op een van onze terminals.
- Er kan sprake zijn van stuwverlies. Dat wil zeggen dat als gevolg van de afmetingen van uw zending er loze ruimte over blijft in de auto die niet gebruikt kan worden.
- Het kan zijn dat u het volume alleen op basis van cubage heeft berekend terwijl dat op basis van laadmeters had moeten gebeuren conform onze Algemene Voorwaarden.

## **2. CMR/weegbon/lieferschein ontbreekt bij mijn factuur.**

Indien u 1 van bovenstaande documenten wilt raadplegen, kunt u deze downloaden via eSchenker Land: <https://www.dbschenker.com/be-nl/connect/eschenker>

Via Tracking - Factuurlevering - Factuurnummer en Ref.nr (middelste Schenker ref.nr) en/of via de blauwe tegel 'Advanced tracking' kunt u de ePOD downloaden.

Indien u geen gebruik kan maken van E-Schenker kunt u deze documenten opvragen bij:

Branch Zwevegem: [be.sm.zwe.epod@dbschenker.com](mailto:be.sm.zwe.epod@dbschenker.com)

Branch Eupen: [be.sm.eup.epod@dbschenker.com](mailto:be.sm.eup.epod@dbschenker.com)

Branch Mechelen: [be.sm.ech.epod@dbschenker.com](mailto:be.sm.ech.epod@dbschenker.com)

De hieraan verbonden kosten zijn € 17,50.

## **3. Factuurbedrag kan ik niet herleiden met mijn prijsafspraken/offerte.**

Er kunnen verschillende oorzaken zijn waardoor het factuurbedrag wellicht niet overeenkomt met de tijdelijke prijsafspraken of de lopende offerte.

De transporten worden automatisch afgerekend door onze systemen. Hierbij wordt o.a. gelet op:

- Postcodes van de geboekte trajecten.
- Volumes (waarbij onze volume berekening toegepast dient te worden). Voor verdere toelichting zie FAQ 1.
- Eventuele opties die bij de opdracht geboekt zijn.
- Geldigheid van de aangeboden (ad-hoc) tarieven. Is het transport niet binnen de geldigheid van de aanbieding geboekt, dan vervalt het aanbod.

Het is om die reden van belang om bij een prijsaanvraag de juiste gegevens aan te leveren, zodat een passende aanbieding/ juiste berekening gemaakt kan worden.

Komen de data op de factuur en de aanbieding overeen en is het transport binnen de geldige termijn geboekt, maar wijken de kosten alsnog af dan kan er middels het formulier een dispuut ingediend worden. Wij zullen dan onderzoeken of een correctie van toepassing is.

#### 4. Wat houden de toeslagen/kosten vermeld op de factuur in?

Chargecode	Naam	Omschrijving	Kosten
360	Aanpassen leverconditie	Achteraf wijzigen van leveringsconditie.	€ 39 per zending
300	Uitklaringskosten	Kosten voor het uitklaren van een zending.	€ 45,- per zending
700	Inklaringskosten	Inklaren van de zending in het buitenland.	€ 52,- per zending
783	Document kosten	T-documentatie	T1: € 55,- per zending
643	Opslagkosten	Kosten voor opslag na de eerste afleverpoging.	€ 10,- per pallet na de derde werkdag.
100	Laden & Lossen	Handling	Op aanvraag
431	Manual booking fee	Toeslag voor zendingen die door DBSchenker handmatig moeten worden ingevoerd.	€ 8,- per zending
434	Manuel adjustment fee	Toeslag voor manueel aanpassen van data in de zending als de pick-up wordt of is gedaan.	€ 3,- per zending
435	Wrong volume fee	Additionele toeslag indien meetapparatuur een hoger volume berekent dan ingegeven door de klant (excl evt meerkosten).	€ 5,- per zending, excl. tariefaanpassing
440	Metropolitan Surcharge	Toeslag voor grootstedelijke gebieden in Europa.	Tussen € 3,- en € 50,- per zending. Details kosten in PriceOnline.
H15	Trailerhuur	Trailerhuur	Op aanvraag

500	Kosten transportverzekering	Verzekeren van de goederen tijdens het transport.	Vanaf € 10.14
502,503,504,505,506,507,509,510,590	Maut diverse landen	Tol voor de landen BE,DE,AT,CZ, HU (+Boedapest-toeslag).	Toeslag afhankelijk van bestemming en gewicht. Details in PriceOnline.
550,551,552,553,554,560,561	Vrachtkosten	Vrachtkosten afhankelijk van de leveringsconditie.	Vrachtkosten volgens (standaard)offerte.
581,785	Extra laad-/losadres	Wijziging van een laad- of losadres indien pick-up is gedaan.	20% van de vracht, minimum van Euro 30.
519	Foutvracht	Afmelding of annulering na de uiterlijke aanmeldtijdstippen.	80% van de overeengekomen vrachtprijs
585	Lengtetoeslag	Toeslag van goederen met een lengte >240 cm	Toeslag van 25% van de vrachtkosten met minimum van € 50,-
574	Toeslag gevaarlijke goederen	Zendingen die gevarengoederen betreffen.	Tarief op aanvraag. Toeslag afhankelijk van het land en classificatie.
548	Toeslag Express/tijdzending	Toeslag zending met spoed, inzetten koerier.	Tarief op aanvraag.
580	Wachturen	Bij overschrijding van de standaard laad- of lostijden geldt een toeslag per half uur.	€ 28,50 per half uur afgerond naar boven.
572	Toeslag Marpol	Toeslag om zeeverontreiniging van schepen te beperken. Voor de landen EE, FI, LV, NO, GB, IE, LT, RU en SE.	Toeslag afhankelijk van het gewicht en de bestemming. Details in PriceOnline.
549	Toeslag klepwagen	Toeslag voor klepleveringen van goederen >2 ldm en die over de terminal gaan.	Op aanvraag.
583,584	CAF Currency Adjustment Factor	CAF CH. Valuta-aanpassingsfactor voor de Zwitserse Frank	Variabel
597	Winter surcharge	Van november t/m maart geldt voor de landen NO,SE, FI,SI, EE en MK een wintertoeslag.	Toeslag 3% van de vrachtkosten met een maximum van € 50,-. Details in PriceOnline.
703	Extra statistiekposten	Het in- en uitklaren van meer dan 3 statistiekposten	€ 10,- per extra statistiekpost
701,783	Opmaken document	T-documentatie, opmaak FCR/FCT/ATR/FBL	T1: € 55,- per zending FCR/FCT/ATR/FBL: € 45,- per zending

750	Invoerrechten & Accijns	Door douane geheven invoerrechten en/of accijns.	Berekende bedrag door douane
756	Voorgesloten BTW	Door douane geheven BTW over de goederenwaarde.	Het berekende bedrag door douane.
630	Voorschotprovisie	Toeslag voor het voorschieten van Rijksafdrachten zoals BTW, IR, Accijns e.d.	3,5% over het voorgesloten bedrag met een minimum van € 10,- per zending
787,788	2 <sup>nd</sup> Delivery / Collection	Toeslag indien een zending door toedoen van de ontvanger een tweede keer moet worden aangeboden.	Toeslag van 20% van de vrachtkosten met een minimum van € 30,-.
598	Fix Day & Time to be agreed	De zending moet op een bepaald tijdstip worden geleverd.	Fix time: € 77,25
829	Premium Service	Levering van de zending voor 18.00 uur, volgens onze Scheduler looptijd in Europa.	30% van de vrachtkosten met een minimum van €25,-
830	Pre-notice option	DB Schenker laat de ontvanger weten wanneer de zending wordt geleverd. Leverdag- en tijd is niet bespreekbaar.	€8,75 per zending
831	Fix day option	De afzender bepaalt de leverdatum, deze is minimal 1 dag en maximaal 3 dagen later dan de System Premium looptijd.	€ 25 per zending
832	Fix day to be agreed option	De afzender bepaalt in samenspraak met DB Schenker de leverdatum, Deze is minimal 1 dag en maximal 3 dagen later dan de System Premium looptijd.	€ 35,- per zending
837	Premium 10 option	Levering van de zending voor 10.00 uur lokale tijd, volgens onze Scheduler looptijd in Europa.	€ 49,- per zending
838	Premium 13 option	Levering van de zending voor 13.00 uur lokale tijd, volgens onze Scheduler looptijd in Europa.	€ 20,- per zending
839	Fix Day 10 option	De zending wordt voor 10.00 uur lokale tijd geleverd op een door de klant voorgestelde afleverdatum, maximaal 3 dagen later dan de looptijd.	€ 65,-
840	Fix Day 13 option	De zending wordt voor 13.00 uur lokale tijd geleverd op een door de klant voorgestelde afleverdatum, maximaal 3 dagen later dan de looptijd.	€ 35,-
841	Proof Of Delivery hardcopy	Opvragen van POD's/paklijsten etc.	€17,50 per dokument
843	Pre-notice option delivery	Toeslag voor het aanmelden van een zending bij de ontvanger.	€ 8,75 per zending

842	Pre-notice option pick-up	Toeslag voor het aanmelden van een zending bij de afzender.	€ 8,75 per zending
844	Time window pick-up morning	De zending wordt afgehaald de ochtend tussen 09.00 en 12.00 uur.	€ 38,- per zending
845	Time window pick-up afternoon	De zending wordt afgehaald de namiddag tussen 13.00 en 16.00 uur.	€ 38,- per zending
846	Time window delivery morning	De zending wordt geleverd in de ochtend tussen 09.00 en 12.00 uur.	€ 38,- per zending
847	Time window delivery afternoon	De zending wordt geleverd in de ochtend tussen 09.00 en 12.00 uur.	€ 38,- per zending
848	Same Day Collection	Zending wordt op aanvraag dezelfde dag afgehaald bij de afzender.	Toeslag Part load: € 120,- per zending Toeslag Full load: € 180,- per zending
849	Fix Day Delivery	De afzender bepaalt de leverdatum. Deze service beïnvloedt mogelijk de afhaaldatum.	Part load: € 35,- Full load: € 25,-

## 5. De factuur is niet voor mij bestemd maar voor de afzender/ontvanger.

De Incoterm bepaalt wie verantwoordelijk is voor transport, verzekering, uitklaring en inklaring van de goederen.

Beknpte uitleg van de twee meest voorkomende Incoterms.

### Ex-Works – EXW (af fabriek)

Dit is een van de meest eenvoudige leveringsvoorwaarden die de verkoper en koper kunnen overeenkomen. Bij deze voorwaarden moet de verkoper ervoor zorgen dat de goederen in zijn of haar fabriek of magazijn beschikbaar zijn. Vervolgens kunnen deze goederen door de koper bij de desbetreffende locatie worden afgehaald. Daarom zijn alle kosten en risico's tijdens het internationale transport voor rekening van de koper (ontvanger van de goederen).

### Delivered Duty Paid (DDP)

De verkoper is er verantwoordelijk voordat de goederen op een afgesproken locatie aan de koper worden overgedragen. Inclusief het regelen en betalen van de douane-inklaring en eventuele invoerrechten.

Indien de verkeerde leveringsconditie door u of door opdrachtgever is aangegeven dan verzoeken wij u om dit onderling af te stemmen. Indien hiervoor een nieuwe factuur noodzakelijk is dan rekenen wij hiervoor € 39,00 administratiekosten. Mocht de fout door DB Schenker zijn gemaakt dan is een correctie geheel kosteloos en kunt u contact opnemen met [corp.sm.receivables.be@dbschenker.com](mailto:corp.sm.receivables.be@dbschenker.com).

## **6. De tenaamstelling/adres gegevens op factuur is verkeerd.**

Ontvangt u facturen met een onjuiste tenaamstelling? Of ontvangt u de facturen liever op een ander e-mailadres? Stuur een e-mail naar [corp.sm.receivables.be@dbschenker.com](mailto:corp.sm.receivables.be@dbschenker.com).

## **7. Moet ik de vrachtkosten betalen als mijn zending te laat is geleverd?**

Onze looptijden kunt u terugvinden in eSchenker. Deze zijn indicatief en niet gegarandeerd. Wanneer uw zending dan onverhoopt toch vertraagd is tijdens het transport, dan kan er geen aanspraak gedaan worden op 'geld-terug-garantie'.

Wenst u toch een gegarandeerde levering met 'geld-terug-garantie' dan kan het transport aangemeld worden met ons Premium Product. Hier kunnen ook eventuele opties bij geboekt worden. Aan deze service zijn wel meerkosten verbonden.

Meer informatie over onze producten kunt u terugvinden op onze website. Voor een specifieke of passende oplossing kan er contact opgenomen worden met onze afdeling customer service.

<https://www.dbschenker.com/be-nl/producten>

## **8. U herkent de gefactureerde zending niet.**

Bij een importzending dient u zich te wenden tot de afzender in het buitenland. Zij kunnen u een referentie-, opdrachtnummer, contactpersoon of andere relevante informatie geven.

Bij een exportzending waarbij onze factuurgegevens bij u onbekend zijn, dan kunt u een verzoek indienen bij [corp.sm.receivables.be@dbschenker.com](mailto:corp.sm.receivables.be@dbschenker.com).

## **9. U wilt graag een kopie factuur ontvangen.**

Een kopie factuur kunt u downloaden op eSchenker via de optie factuurlevering:

<https://www.dbschenker.com/be-nl/connect/eschenker>

Indien dit niet mogelijk is, kunt u deze opvragen door een mail te sturen naar:

[corp.sm.receivables.be@dbschenker.com](mailto:corp.sm.receivables.be@dbschenker.com).

## **10. Waarom moet ik de I.R./BTW/Uitklaren NL betalen bij een zending uit een land buiten de EU?**

Als u importeert uit een niet-EU-land, moet u aangifte doen bij de douane. U betaalt dan belastingen en invoerrechten. Hiermee brengt u de goederen in het vrije verkeer van de EU. De vervoerder of douanevertegenwoordiger doet deze douaneaangifte voor u.

### **I.R.:**

DB Schenker heeft invoerrechten vooraf betaald aan de douane en belast deze kosten aan u door.

### **BTW:**

Voert u regelmatig goederen in vanuit een land buiten de EU? Dan kunt u bij de belastingdienst een vergunning artikel 23 aanvragen. U betaalt de BTW dan niet bij de douane, maar geeft deze aan in uw btw-aangifte. Heeft u geen verlegging of BTW-nummer, dan gaat de douane de BTW heffen over de waarde van de goederen (hoger dan Euro 22,-) aan de vervoerder en zullen wij deze aan u doorbelasten. Uiteraard kunt u deze terugvorderen middels uw btw-aangifte.

### **Uitklaren BE:**

Waarom betaal ik 'Uitklaren' terwijl ik zelf het document heb opgemaakt? Uitklaringskosten betreffen de kosten voor het opmaken van een document alsmede een garantstelling voor de aanzuivering ervan, het fysiek aanbieden van het document op het douanekantoor waar de goederen de EU verlaten en de opmaak van een transitdocument van de EU-buitengrens naar het inklaaringsadres. Het uitvoerdocument is immers geldig binnen de EU. Voor het transport buiten de EU tot het moment dat de goederen zijn ingeklaard, moeten we andere documenten opmaken.

## **11. Mijn zending heeft schade opgelopen, moet ik de factuur van de vrachtkosten betalen?**

Heeft uw zending schade opgelopen, dan kunt u bij Schenker een claim indienen door een goede gemotiveerde schadeclaim te sturen naar afdeling claims:

[be.sm.anr.claims@dbschenker.com](mailto:be.sm.anr.claims@dbschenker.com).

Deze dient u te sturen binnen de geldende wettelijke termijnen of, wanneer zulke termijnen niet zijn vastgesteld, in ieder geval binnen 30 (dertig) dagen vanaf het moment waarop de goederen zijn geleverd of geleverd hadden moeten worden.

De ontvangen factuur dient u te voldoen aan Schenker. Het bedrag van de vordering mag niet in mindering worden gebracht op enigerlei transport- of andere kosten verschuldigd aan Schenker tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord van Schenker.

Meer informatie over het indienen van een claim kunt u vinden op:

<https://www.dbschenker.com/be-nl/producten/land-transport/aanvullende-diensten>

De vervoerder is slechts beperkt aansprakelijk volgens de bepalingen van de CMR-wetgeving. Met een transportverzekering (SEV) heeft u dat risico goed afgedekt. Zorg ervoor dat u deze verzekering boekt door via eBooking een vinkje te plaatsen bij 'insurance required'. Informatie over Schenker Expeditie Verzekering (SEV) vindt u op:

<https://www.dbschenker.com/be-nl/producten/land-transport/aanvullende-diensten>.