

PRESSEMITTEILUNG

Hamburg, 11. August 2021

Hapag-Lloyd führt siebtes Qualitätsversprechen „Efficient Cargo Claims Handling“ ein

Vorkommnisse, die für Kunden zu Ersatzforderungen führen, seien es Schäden oder der Verlust von Fracht, sind belastend und kosten Zeit. Mit seinem siebten Qualitätsversprechen „Efficient Cargo Claims Handling“ hat sich Hapag-Lloyd deshalb das Ziel gesetzt, die Bearbeitung von Frachtforderungen deutlich zu beschleunigen, indem die Gesamtzeit zwischen dem Eingang der Frachtforderung eines Kunden und dem Vorschlag einer Regulierung reduziert wird. Künftig sollen die Kunden in 85 Prozent der Fälle innerhalb von 14 Tagen einen Lösungsvorschlag erhalten inklusive Zusage einer Ersatzforderung, Ablehnung eines Anspruchs oder Beginn von Vergleichsverhandlungen. Indem Hapag-Lloyd die effiziente Abwicklung von Frachtforderungen in den Fokus rückt und den Prozess so schnell und effizient wie möglich gestaltet, unterstreicht der Carrier die Relevanz einer zeitnahen Schadensregulierung für den Kunden.

„Mit der Abwicklung von Frachtforderungen innerhalb von 14 Tagen liegt Hapag-Lloyd deutlich unter dem Branchendurchschnitt von 30 Tagen“, sagt Thomas Mansfeld, General Counsel und Head of Corporate Insurance and Risk Management bei Hapag-Lloyd. „Wir sind überzeugt, dass wir dieses Versprechen mit unserer hochqualifizierten Abteilung für Frachtschäden erreichen werden. Damit unsere Experten schnell auf alle Anfragen reagieren können, haben wir neue Strukturen, Systeme und Tools geschaffen und optimieren unsere internen Prozesse. Wir gewährleisten eine engere Zusammenarbeit aller relevanten Abteilungen und klare Kommunikationswege. Unser Ziel ist es, den Regulierungsprozess für unsere Kunden einfach und transparent zu gestalten, weil wir die Dringlichkeit aus ihrer Sicht erkennen.“

PRESSEMITTEILUNG

Die Kunden von Hapag-Lloyd können sich auf die professionelle Beratung durch ausgewiesene Experten verlassen und zukünftig sicher sein, dass sie individuelle Unterstützung erhalten, wenn sie sie brauchen. Vor allem, wenn es um Schriftverkehr, E-Mails und Telefonate zur Lösung einer Frachtforderung geht, wird eine Arbeitsentlastung spürbar sein. Zur Lösung eines Schadensanspruchs fordert Hapag-Lloyd nur die für den jeweiligen Fall relevanten Dokumente an. So profitieren die Kunden von einem unkomplizierten und zeitsparenden Prozess. Während sie sich auf ihr Tagesgeschäft konzentrieren und ihre Produktivität erhöhen können, erhalten sie schnell Gewissheit, ob eine Haftungsübernahme erfolgt. Ein neues Tracking-System zum Status offener Frachtforderungen sowie ein neues Performance-Management liefern genauere Datenqualität und verschaffen dem Kunden größere Transparenz und letztlich erhöhte Planungssicherheit.

Um den gesamten Prozess der Abwicklung von Frachtforderungen zu beschleunigen, ist Hapag-Lloyd darauf angewiesen, dass seine Kunden die benötigten Dokumente komplett in einem einzigen Vorgang zur Verfügung stellen und auf Rückfragen oder Regulierungsvorschläge zeitnah reagieren. Um das Verfahren für alle Kunden übersichtlicher und einfacher zu gestalten, wird Hapag-Lloyd auf dem Weg zu mehr Effizienz standardisierte E-Mail-Vorlagen oder Online-Formulare anbieten.

Kunden können die Leistung von Hapag-Lloyd in Bezug auf das siebte Qualitätsversprechen „Efficient Cargo Claims Handling“ über das Quality Promise Customer Dashboard verfolgen. Dieses liefert globale Daten wie auch regelmäßige Updates auf individueller Kundenebene.

Mit dem Qualitätsversprechen „Efficient Cargo Claims Handling“ möchte Hapag-Lloyd die vertrauensvolle Beziehung mit seinen Kunden weiter festigen und sein Engagement für eine höhere Servicequalität bekräftigen. Hapag-Lloyd verfolgt das übergeordnete Ziel, für

PRESSEMITTEILUNG

seine Kunden die erste Wahl zu sein – im Einklang mit dem in der „Strategie 2023“ formulierten Gesamtziel, „Number One for Quality“ zu werden.

Pressekontakte

Nils.Haupt@hlag.com +49 40 3001 - 2263

Nikolas.Fischer@hlag.com +49 40 3001 - 2093

Über Hapag-Lloyd

Mit einer Flotte von 241 modernen Containerschiffen und einer Gesamttransportkapazität von 1,7 Millionen TEU ist Hapag-Lloyd eine der weltweit führenden Linienreedereien. Das Unternehmen ist mit circa 13.300 Mitarbeitern an Standorten in 131 Ländern in 395 Büros präsent. Hapag-Lloyd verfügt über einen Containerbestand von rund 2,8 Millionen TEU – inklusive einer der größten und modernsten Kühlcontainerflotten. Weltweit 121 Liniendienste sorgen für schnelle und zuverlässige Verbindungen zwischen mehr als 600 Häfen auf allen Kontinenten. Hapag-Lloyd gehört in den Fahrtgebieten Transatlantik, Mittlerer Osten, Lateinamerika sowie Intra-Amerika zu den führenden Anbietern.

Disclaimer

Diese Pressemitteilung enthält zukunftsgerichtete Aussagen, die mit einer Reihe von Risiken und Ungewissheiten einhergehen. Solche Aussagen stützen sich auf eine Reihe von Annahmen, Schätzungen, Prognosen oder Pläne, die ihrer Natur nach erheblichen Risiken, Ungewissheiten und Eventualitäten unterliegen. Tatsächliche Ergebnisse können deutlich von den zukunftsgerichteten Aussagen des Unternehmens und den erwarteten Ergebnissen abweichen.

Follow Hapag-Lloyd on Social Media:

