



Samarbete mellan två speditörer

Utmaningar som kan uppstå i ett internationellt samarbete

Noora Näveri

Examensarbete
Företagsekonomi, Logistik
2020

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	7168
Författare:	Noora Näveri
Arbetets namn:	Samarbete mellan två speditörer-Utmaningar som kan uppstå i ett internationellt samarbete
Handledare (Arcada):	Robert Henriksson
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>I det här arbetet kartläggs de olika utmaningarna som kan uppstå i ett internationellt samarbete mellan två speditörer. På grund av att handeln har globaliserats och företag sällan har tillräckligt med kunskap om export använder man sig av speditörsföretag. Detta har lett till att speditörer är tvungna att samarbeta sinsemellan dagligen. Syftet med detta arbete är att utreda var de olika utmaningarna finns. Arbetet avgränsas till sjöexport med containerfartyg. Samarbetet sker mellan den finska exporterande speditören och den utländska importerande speditören vilka sköter om en försändelse tillsammans. Den teoretiska referensramen består av data som berör ämnet export och spedition. Speditörens arbetsuppgifter betraktas ur material-, informations- och kapitalflödets synvinkel. Informationen har samlats in från böcker och webbsidor som är anknutna till ämnet. Med hjälp av den teoretiska bakgrunden kan läsaren följa med och förstå var de olika utmaningarna kan uppstå och varför. I den empiriska delen har kvalitativa metoder använts. Metoden betonar individens egna tankar och åsikter. Primärdata har samlats in genom kvalitativa semi-strukturerade intervjuer. Intervjuerna utfördes per telefon, fyra respondenter från fyra olika speditörsföretag intervjuades. Resultaten har sammanställts och analyserats i en tabell där de identifierade utmaningarna framställs, sex utmaningar identifierades. De här utmaningarna är olika tidszoner, tidtabeller/lokala helgdagar, nya samarbetspartners, främmande språk, kulturella skillnader och specialtransporter. Respondenterna upplevde olika tidszoner, tidtabeller och lokala helgdagar som de största utmaningarna, på grund av att de inverkar negativt på kontakten mellan speditörerna vilket ansågs som det viktigaste verktyget i ett internationellt samarbete. Alla respondenterna medgav att problem kan uppstå vid internationellt samarbete. Studien visar dock att problemen kan undvikas genom noggrant arbete, tillräcklig information och erfarenhet.</p>	
Nyckelord:	Spedition, Internationellt samarbete, Export
Sidantal:	54
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	12.03.2020

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	7168
Author:	Noora Näveri
Title:	Samarbete mellan två speditörer-Utmaningar som kan uppstå i ett internationellt samarbete
Supervisor (Arcada):	Robert Henriksson
Commissioned by:	
<p>Abstract:</p> <p>This thesis is about mapping the different challenges that can emerge in international cooperation with forwarding agents. Because trading has been globalized and companies rarely have enough knowledge of exports, forwarding companies are used. This has led to forwarders working together on daily basis. The purpose of this thesis is to search where the various challenges are and to define them. The research is limited to sea exports with container ships. The cooperation takes place between the Finnish export freight forwarder and the foreign import freight forwarder who handle a shipment together. The theoretical framework consists of data relating to the topic of export and freight forwarding. The freight forwarder's duties are viewed from the material, information and capital flows point of view. The information has been collected from books and websites linked to the subject. With the help of the theoretical framework, the reader can follow and understand where the different challenges may arise and why. Qualitative methods have been used in the empirical part. The method emphasizes the individual's own thoughts and opinions. Data has been collected through qualitative semi-structured interviews. The interviews were conducted by telephone, four respondents from four different forwarding companies were interviewed. The results have been compiled and analysed in a table where the identified challenges are presented, six challenges were identified. These challenges are different time zones, timetables/ local holidays, new partners, foreign languages, cultural differences and special transport. The respondents experienced different time zones, timetables and local holidays as the main challenges, because they had a negative impact on the contact between the freight forwarders, which was regarded as the most important tool in international cooperation. All respondents acknowledged that problems may arise in international cooperation. However, the study shows that the problems can be avoided through careful work, enough information and experience.</p>	
Keywords:	Forwarding, International cooperation, Exports
Number of pages:	54
Language:	Swedish
Date of acceptance:	12.03.2020

INNEHÅLL

1	INLEDNING	6
1.1	Problemformulering	7
1.2	Syfte	8
1.3	Avgränsningar	9
1.4	Begreppsdefinitioner	9
2	EXPORT	9
2.1	Exportering	10
2.1.1	Transportering	10
2.1.2	Sjöfrakt	11
2.1.3	Leveransvillkor	11
2.1.4	Deklarering	13
2.2	Spedition	14
2.2.1	Speditörens tjänster tillhörande materialflödet	15
2.2.2	Speditörens tjänster tillhörande informationsflödet	17
2.2.3	Speditörens tjänster tillhörande kapitalflödet	19
3	METOD	20
3.1	Kvantitativ och kvalitativ forskningsmetod	20
3.2	Val av metod	21
3.3	Tillvägagångssätt	22
4	RESULTAT	23
4.1	De identifierade utmaningarna	24
4.2	Analys av de identifierade utmaningarna	27
5	DISKUSSION	30
5.1	Avslutande kommentarer	33
5.2	Slutord	34
	KÄLLOR	35
	BILAGA 1	37
	BILAGA 2	45
	BILAGA 3	48
	BILAGA 4	51
	BILAGA 5	53

FIGURER

Figur 1. Incoterms 2010. Bansarchina 2020.....	12
Figur 2. Speditörens internationella uppgifter. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet 2011.....	14
Figur 3. Speditörens internationella uppgifter. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet 2011.....	30

Tabeller

Tabell 1. Skillnader mellan kvantitativ och kvalitativa forskningsstrategier (Bryman & Bell 2005 s.40).....	20
Tabell 2. Jämförelse mellan de olika utmaningarna	25

1 INLEDNING

Då varor förs utanför EU:s gränser kallas det för export. Under åren har exportens roll vuxit jämt och ständigt på grund av att världsmarknaden utvecklas och handeln blir alltmera global. Detta sker på grund av att företagen är tillväxtorienterade vilket resulterar i att man utvidgar sin marknad för att nå de potentiella kunderna. Fenomenet leder till export av varor både nära och långt. (Holmvall & Åkesson, 2004 s. 101)

En stor andel av de varorna som exporteras från Finland transporteras med fartyg. Orsaken till detta är vårt geografiska läge och sjöfrakt anses som ett kostnadseffektivt sätt att transportera, speciellt då volymerna är stora. Det finns flera olika typer av fraktfartyg som kan användas för olika slag av varor som kräver speciella omständigheter för att klara av transporten. I detta arbete kommer det att fokuseras på transportprocesser med containerfartyg. (Logistiikan Maailma 2011, s. 111–120)

Export är en bransch inom logistik som omfattar transporter utomlands. Eftersom exportprocessen kräver mycket kunskap använder man sig ofta av en speditör som sköter om själva exportprocessen. (Tulli.fi 2019a)

Då man exporterar varor krävs det viss kunskap om lagar, restriktioner och förtullningar. Och på grund av att den kunskapen sällan finns i företagen leder det ofta till att man använder sig av speditörens tjänster. Speditörerna är specialister inom export och import, de kan hjälpa till med hela transportprocessen eller endast med en viss del man anser behöva hjälp med. Den motsatta parten man gör handel med har sällan heller kunskaper om spedition vilket leder till att de också använder sig av speditörer. Och då måste dessa speditörer sköta om försändelserna tillsammans. (Logistiikan Maailma.fi 2019a)

Mitt intresse för detta ämne väcktes under min arbetstid som speditör på exportavdelningen. På grund av de olika utmaningar som uppkom under arbetstiden dök det upp en tanke om att undersöka ifall andra speditörer stöter på liknande utmaningar.

1.1 Problemformulering

Export är ett otroligt brett ämne och det kan ske både nära och långt. På grund av att det är en så invecklad process vänder sig företagen ofta till speditörsföretag som erbjuder sin kunskap om exportering. Då både den sändande och mottagande parten använder sig av en speditör måste dessa två speditörer samarbeta och ordna transporten tillsammans. Arbetet mellan speditörerna måste gå smidigt till för att man skall få varorna från dess startläge till den slutliga destinationen enligt vad som planerats. (LogistiikanMaailma.fi 2019c).

Samarbete är något som sker då personer, grupper eller företag jobbar tillsammans för gemensam nytta. Denna överenskommelse görs för att den gynnar båda parterna. I detta fall det finska speditörsföretaget som inte har kontakter utanför EU:s gränser dit varorna skall exporteras och det utländska importföretaget som inte har representanter i Finland.

På grund av att samarbete kan förorsaka utmaningar är det nödvändigt att båda parterna tillsammans kommer överens om reglerna gällande samarbetet och hur arbetet i sig själva fördelas. Problemet är att det finns inga direkta regleringar gällande spedition eller samarbetet mellan speditörerna vilka man kunde använda sig av. I Finland finns det ingen direkt lagstiftning som reglerar verksamheten inom speditörsföretag. Det krävs inte heller något speciellt tillstånd för att man skall kunna ha verksamhet inom den branschen. (Logistiikan Maailma 2011 s.135)

På grund av att det inte fanns regleringar gällande spedition grundades 1920 ett förbund av de nordiska speditörerna. Förbundet heter Nordiska Speditörsförbundets Allmänna Bestämmelser, NSAB. Det är ett verktyg som kan användas för att definiera rättigheter och skyldigheter mellan uppdragsgivaren och speditören. Den nyaste versionen av bestämmelserna heter NSAB2015. Den definierar hur speditörer skall agera och vad deras ansvarsområden är i ett uppdrag. Bestämmelserna tar i beaktan även uppdragsgivarens andel men den tredje mottagande parten är utesluten och nämns inte i bestämmelserna. Se bilaga 1. (NSAB 2015)

Med hjälp av NSAB har det blivit enklare att dra gränser mellan uppdragsgivarens och speditörens skyldigheter i själva exportprocessen. Och ifall otrevliga överraskningar sker kan NSAB användas vid tvistemål och då det sker problem under uppdragets gång. (NSAB 2015)

Eftersom bestämmelserna täcker endast den del av exportering som berör relationen mellan uppdragsgivaren och det exporterande speditörsföretaget, kan de inte tillämpas mellan de exporterande och importerande speditörsföretagen. Detta betyder att bestämmelserna inte kan användas för att definiera rättigheter och skyldigheter mellan den sändande och mottagande speditören. (NSAB 2015)

Ifall dessa två parter vill, kan de komma överens om att göra ett samarbetsavtal. Då uppstår frågan hur avtalet skall byggas upp och vad den skall innehålla. Och hur skall situationer lösas ifall det uppstår problem som inte finns med i avtalet? Detta är något som företagen måste lösa sinsemellan vilket kan leda till tvistemål.

Problemet dyker upp konstant, forskning på speditörernas uppgifter, export och import finns men inte gällande samarbete mellan speditörer. Material gällande samarbete mellan speditörer finns inte heller.

I detta arbete kartläggs de olika utmaningar som kan ske mellan den exporterande och importerade speditören under exportprocessen. Fokuset kommer att vara på de faktorer som kan inverka på själva samarbetet och relationen. Utmaningar av både inre och yttre faktorer kommer att betraktas.

1.2 Syfte

Syftet med detta arbetet är att kartlägga vilka utmaningarna som kan uppstå i ett samarbete då den sändande och mottaganden speditören sköter om en försändelse tillsammans.

1.3 Avgränsningar

Arbetet avgränsas till sjöexport med containerfartyg, kartläggningen för utmaningarna avgränsas till själva samarbetet mellan den finska exporterande speditören och den importerande speditören som befinner sig utanför EU:s gränser.

Samarbetet kommer att vara utgångspunkten till utredningen av utmaningarna. Spedition och dess innebörd kommer att förklaras och viktiga delmoment tas upp för att belysa läsaren varför det kan uppkomma utmaningar under vissa arbetskedan. Utmaningarna kommer att betraktas ur den finska aktörens synvinkel. Eftersom möjligheterna att nå den mottagande speditören och få höra hans/hennes åsikter och syner om saken är begränsade på grund av de resurser jag har tillgång till.

1.4 Begreppsdefinitioner

Inom logistik finns det flera olika termer som är obekanta för de flesta men för dem som arbetar på branschen är de vardagliga. För att underlätta läsaren kommer de vanligaste termerna att förklaras kort nedanför.

Leveransvillkor – Definition på transportförhållandet mellan säljare och köpare. (Logistikanmaailma.fi 2019b)

MRN - Master Reference Number, ett signum tullen ger då Tullens system godkänt tulldeklarationen som mottagen. (Tulli.fi 2019d)

TEU- Måttbegrepp på container som är 20 fot lång, en 40 fot lång container är 2 TEU (Varova.fi 2019)

2 EXPORT

I detta kapitel kommer det att tas upp teori som berör export för att ge en klarare bild åt läsaren och förklara vad export innebär. För att underlätta läsaren kommer kapitlet att delas upp i två delar. Den första delen handlar om exportering och dess olika delar. Den andra delen behandlar ämnet spedition och dess olika flöden. Detta är en fördjupning i

ämnet export och är en del av exporteringskedjan vilket krävs för att samarbetet mellan den exporterande och importerande speditören skall kunna studeras. Utan denna bakgrundsinformation har läsaren svårt att följa med i texten och förstå hur de olika delarna är anknutna. Med hjälp av en omfattande teoridel kan läsaren förstå syftet med forskningen för att han/hon är inte nödvändigtvis medveten om de olika skeden där samarbetet mellan speditörerna kan strula till sig.

2.1 Exportering

När en försäljare har ingått ett köpeavtal med en köpare som är belägen utanför EU områden kallas det för export. Innan varorna uppnår köparen måste de produceras, förpackas, deklarerats och transporteras med flera olika fordon. (Räty, 2010 s. 18–27)

Flera olika delmoment måste avtalas och bestämmas innan varorna kan skickas iväg. Det är ofta ett köpeavtal och ett transporteringsavtal som ingås. De definierar de viktigaste punkterna för köpet av varorna och dess transport. I transportavtalet bestämmas också ofta leveransklausulen som definierar var gränsen för ansvaret av varorna går. (Räty, 2010 s. 18–27)

Efter att försäljaren och köparen har kommit överens om köpet kan varorna skickas iväg. Innan försändelsen kan exporteras från Finland måste den deklarerats. Man måste redovisa för tullen vad det är för varor som exporteras och vart de exporteras. Med hjälp av deklarereringen övervakar tullmyndigheten eventuella exportrestriktioner, bekämpar brottslighet och uppbär eventuella exporttullar (Tulli.fi 2019a)

2.1.1 Transportering

Då varor exporteras har det en betydligt större finansiell inverkan på företaget än ifall det görs handel i hemlandet. Därför är det viktigt för de exporterande företaget att avgöra vilken typs av transportmedel som är den kostnadseffektivaste och lönsammaste. Det är viktigt att ta i beaktan transporten då det görs köpeavtalet mellan säljare och köpare. Ofta brukar köparen ha kontakter i sitt hemland som kan sköta om transportereringen betydligt billigare och smidigare än vad säljaren kan åstadkomma. (Vientiopas 2006, s. 53–55)

Beroende på hurdana varor som transporteras och vart de är på vägen lönar det sig att överväga mellan olika transporteringsätt. Dyra varor som inte väger mycket brukar ofta transporteras med flyg medan stora och tunga varor transporteras med båt eller bil på grund av att transporteringskostnaderna stiger desto större och tyngre den transporterade varan är. Då varor transporteras längre sträckor utanför EU områden, föredrar man ofta transporter med fartyg eftersom det är ett ekonomiskt alternativ. (Vientiopas 2006, s. 53–55)

2.1.2 Sjöfrakt

På grund av Finlands geografiska läge används fraktfartyg ofta som transportmedel. Sjöfrakt har en andel på 85–90 % av hela Finlands export. Fartygstyperna som används är ro-ro, sto-ro, lo-lo, färjor och containerfartyg. Fartygerna som trafikerar på Östersjön rymmer 250–600 TEU och brukar kallas för feeder fartyg. Fartygen seglar till de större hamnarna vid södra delen av Östersjön där oceanfartygen lastas. Dessa fartygen rymmer närmare 20 000 TEU och seglar till destinationshamnen i flera veckor.

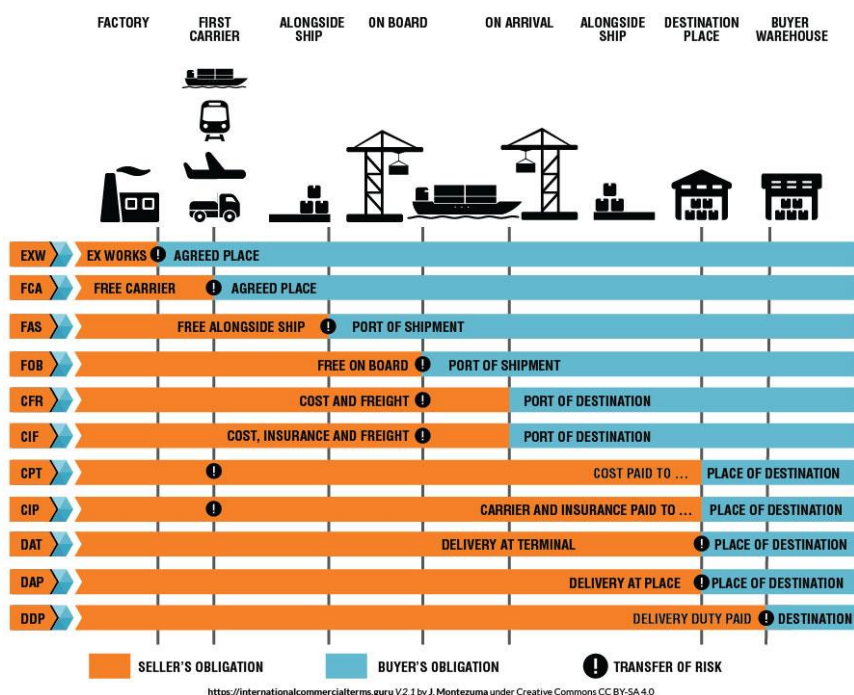
(Logistiikan Maailma 2011, s. 111–120)

Då varor skall transporteras från Finland utanför EU:s gränser med fartyg måste de lastas först i feeder fartyg som seglar ner till södra delarna av Östersjön. Orsakerna till att detta görs är flera. Östersjön är grund runt Finlands kuster och därför kan inte stora fartyg segla in i hamnen. Hamnen i sig själva är inte heller byggda för så stora fartyg så de ryms inte in i hamnen. På grund av att oceanfartygen rymmer många containers förblir transporteringskostnaderna lägre jämfört med flyg eller biltransport. Men själva transporteringsstiden blir längre då fartygen seglar långa sträckor. (Logistiikanmaailma.fi 2019f)

2.1.3 Leveransvillkor

Incoterms är en internationell standard på leveransvillkoren. Incoterms omfattar 11 leveransklausuler. I respektive leveransklausul definieras det operativa ansvaret, kostnadsfördelningen och riskfördelningen mellan säljaren och köparen. I figur 1 beskrivs hur dessa fördelas mellan säljaren och köparen. Därtill finns uppgifter vilka transportmedel kan tillämpas för respektive klausul. (Räty, 2010 s. 79–117)

INCOTERMS® 2010



Figur 1. Incoterms 2010. Bansarchina 2020.

Såsom figur 1 ovanför visar passar inte alla leveransklausulerna för alla transportsätt. CIF, CFR, FOB, FAS är leveransklausuler som gäller endast för sjötransport. (Räty, 2010 s. 79–117)

Även om leveransklausulen definierar risk- och kostnadsfördelningen under leveransen är den inte ett transporteringsavtal. Transporteringsavtalet är mellan transportören och uppdragsgivaren och har inget att göra med leveransklausulen. Leveransklausulen binder inte transportören eller en tredje part. (Räty, 2010 s. 18–27)

De elva leveransklausulerna kan fördelas i grupper beroende på hur ansvaret mellan säljaren och köparen fördelas. E-gruppens klausul är väldigt lätt för säljaren på grund av att köparen har ansvaret för varan från fabriken/lagret framåt. I F-gruppen söker köparen varorna från säljaren eller nära ifrån. Alltså säljaren levererar varorna till den fraktförare köparen har aviserat, fraktföraren befinner sig nära säljaren, då tar köparen emot

leveransen. Köparen ansvarar för riskerna efter levereringen. Det är köparen som gör transporteringsavtal med fraktföraren och säljaren lämnar varorna över till han/henne. (Räty, 2010 s. 18–27)

I C-gruppen levererar säljaren varorna till köparen nära säljaren. Köparen anser varorna levererade vid avgångsstället även om han/hon mottar dem först vid destinationsstället. Köparen ansvarar för riskerna efter leveransen av varorna. Det är säljaren som gör transporteringsavtalet och lämnar varorna över till fraktföraren och betalar frakten till destinationsstället. (Räty, 2010 s. 18–27)

Då D-gruppens leveransklausuler används ansvarar säljaren för riskerna och kostnaderna ända till den definierade destinationen. Destinationsstället kan vara en gräns, hamn eller en destination hos köparen. (Räty, 2010 s. 18–27)

2.1.4 Deklarering

Alla varor som förs utanför EU:s förtullnings- och beskattningsområden måste deklarerar. Med hjälp av deklarereringen beslutar tullmyndigheterna vilka restriktioner som berör varans exportering. Deklareringen har också en stor betydelse för själva exportören, med hjälp av deklarereringen kan exportören/speditören bevisa myndigheterna att ingen mervärdeskatt behöver betalas. (Tulli.fi 2019a)

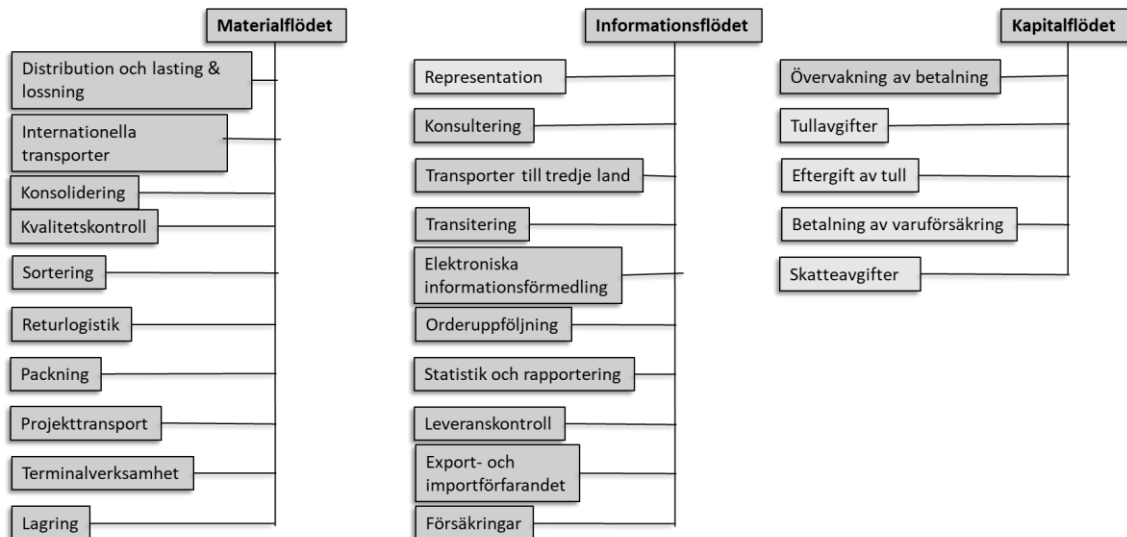
Deklareringen kan vara direkt eller indirekt. Direkt export innebär att exportförfarandet inleds i Finland och att varan förs ut från Finland till ett land utanför EU:s tullområde. Vid indirekt export påbörjas exportförfarandet i Finland men varorna förs ut ur EU via en annan medlemsstat. (Tulli.fi 2019a)

Deklareringen sker i tre steg: ankomst till utförselsstället, anmälan om uppvisande vid utförsel och en anmälan om utförsel. När deklarereringen är gjord får man ett MRN-nummer som identifierar deklarationen i tullmyndigheternas informationssystem. Den krävs när man gör anmälan om uppvisande vid utförsel. När detta har gjorts informeras tullen om vilka exportvaror som lastas i utförseltransportmedlet och sedan får man ett beslut

med vilket exportören påvisar exporttransaktionens mervärdesskattefrihet. (Tulli.fi 2019d)

2.2 Spedition

Spedition är en del av den internationella handeln där material-, information- och kapitalflödet sköts. Speditionsföretagens uppgifter är väldigt omfattande och de strävar efter en lyckad transporteringshelhet. På grund av att speditörens uppgifter har blivit mera omfattande, sköter de inte bara om själva tullförfarandet, utan deltar i hela processen. Figur 2 nedanför omfattar de olika skeden där speditörerna kan erbjuda sin service och sina kunskaper inom logistik. (Storhagen 2011, s. 26–31)



Figur 2. Speditörens internationella uppgifter. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet 2011.

Under de senaste årtionden har speditörernas arbetsuppgifter ändrats betydligt. Speditörens uppgifter täcker alla de tre flödena. Tidigare bestod arbetsuppgifterna för det mest av export- och importförfaranden. Nuförtiden kräver speditörens arbetsuppgifter expertis och ett brett kunnande inom hela logistikverksamheten för att kunna åstadkomma smarta helhetslösningar som kunderna kräver. Detta innebär att man har kunskap om flödeseffektivitet. (Storhagen 2011, s. 26–31)

Innan ett uppdrag ges burkar ett speditorsavtal ingås. Den definierar ansvaret mellan speditorsföretaget och exportören/importören. I avtalet specificeras de speditors- och logistik tjänster som speditorsföretaget erbjuder kunden/uppdragsgivaren. Speditorsavtalets innehåll beror mycket på hurdana tjänster uppdragsgivaren behöver. Och hur omfattande exporten är. Det rekommenderas att ett speditorsavtal undertecknas eller bekräftas skriftligt för att eventuella problem mellan dessa parter kan undvikas. (Logistiikanmaailma.fi 2020)

2.2.1 Speditörens tjänster tillhörande materialflödet

Materialflödet berör själva produkten dvs. varorna som skall transporteras och det är då som speditören kommer med in i bilden. I materialflödet ingår flera olika arbetsuppgifter, allt från transporter till lagerföring. Speditörens ansvar börjar då uppdragsgivaren ger ett uppdrag och speditören mottar och bekräftar detta. Det hör till speditörens skyldigheter att handla enligt vad som avtalats. Det betyder att val av agenter, fraktförare och förseende av olika instruktioner tillhör speditörens arbetsuppgifter inom materialflödet. De instruktioner uppdragsgivaren har försett speditören med förpliktar honom/henne att vidta lämpliga åtgärder för att transporter skall kunna planeras. Även val av möjliga samarbetspartners och nödvändiga kontrakt kan ingå. Dessa åtgärder måste leda till att speditorsavtalet och transportinstruktionerna uppfylls. (Logistiikanmaailma.fi 2020)

Det hör till speditörens uppgifter att sköta om både nationella och internationella transporter. De vanligaste transporteringsmedlen är långtradare, sjö- och flygfrakt men även tåg kan användas. Speditörerna kan även erbjuda kurir- och projekttransporter. Transporterna kan ordnas som enskilda/direkta transporter eller konsolideras. Konsolidering betyder att man samordnar små sändningar (styckegods) till en större försändelse. Varorna kan transporteras med en direkt förbindelse eller som en kombination av olika transportmedel för att speditören skall kunna erbjuda det bästa möjliga transporterings sättet. Speditörerna verkställer transporterna och konsolideringen. Här kan de använda sina egna transportmedel eller anlita en underleverantör. Det kan också vara en kombination av båda två för att transporten skall gå smidigt till. (Von Bell 2011, s. 121–127)

På grund av att speditorsföretagen ofta har ett brett nät med samarbetspartners kan denna del av materialflödet inverka betydligt på kapitalflödet. Internationella relationer kan möjliggöra effektivare lösningar för transporter, lagring och leveransservice. (Storhagen 2011, s. 17–25)

Lagring är också en del av servicen speditorsföretagen kan erbjuda. Det kan behövas lager för deltid, behandlingslager eller distributionslager beroende på hurdana behov kunden har. Även lagring då kunden ordnar hämtandet och distributionen av varorna kan erbjudas. Lagringen kan ske i speditorsföretagets, underleverantörens eller representanters lager både i Finland och i destinationslandet. (Von Bell 2011, s. 121–127)

Sortering, packning, återförpackning, märkning av varor och prissättning kan ordnas av speditören. Dessa tjänster kan påskynda exportprocessen. Med hjälp av att minimera transportereringen av varorna mellan de olika aktörerna som sköter om de vissa andelarna av dessa aktiviteter. Speditören kan istället ordna allting på ett eller några ställen där de olika skeden kan utföras snabbare och smidigare. Expertis gällande förpackningsregleringar kan minimera problemen som kan uppkomma under transporten. Speciellt då vissa varor kräver särskilda förberedningar och förpackningar. (Von Bell 2011, s. 121–127)

Terminalverksamhet är något som kan ingå i speditörens arbetsuppgifter. Det betyder att varor kan avlastas, lagras och överlåtas vidare både oförtullade och deklarerade i tullagret. Det kan användas vid cross-docking fallen då varor från flera leverantörer samordnas och lastas för vidare transporter. (Von Bell 2011, s. 121–127)

På grund av att alla transporter inte går att ordna enligt den normala standarden erbjuder speditorsföretagen specialtransporter och projekttransporter. Transporterna planeras i flera månader och skraddarsys enligt kundens behov. Denna tjänsten kan behövas t.ex. vid överdimensionerade och tunga transporter. (Von Bell 2011, s. 121–127)

Returlogistik är en ny men viktig tjänst speditorsföretagen har börjat erbjuda sina kunder. Tjänsten kan användas för att returnera de sålda varorna för återvinnig eller förädling. Även förpackningarna kan returneras och återanvändas enligt kundens önskemål. (Von Bell 2011, s. 121–127)

2.2.2 Speditörens tjänster tillhörande informationsflödet

På grund av att speditörer har mycket kunskap om export är det naturligt att de har tjänster som tillhör informationsflödet. Sådana tjänster kan vara olika representationsuppgifter. Speditörerna kan representera företag som är anslutna till transporterings- och levereringskedjan. Det representerade företagets kontor kan vara beläget i ett annat land och då fungerar speditören som en lokal representant för företaget. (Von Bell 2011, s. 121–132)

Oftast behöver kunderna rådgivning och konsultering gällande exportering. Speditörerna kan hjälpa till vid köptillfället, vid val av levererings- och betalningsvillkoren. Även rådgivning gällande ruttplanering, tidtabeller, priser och deklarering. En av de viktigaste aspekterna som berör rådgivning är valet av incotermin, alltså leveransvillkoren som definierar när ansvaret går över från säljaren till köparen. (Von Bell 2011, s. 121–132)

Speditören behöver inte alltid nödvändigtvis befinna sig i samma land därifrån varan exporteras eller dit den importeras. Då det sker export till ett tredje land sköter speditören endast om flödet av material och information, alltså ger anvisningar åt sina samarbetspartners och betalar uppdragsgivarens avgifter enligt vad som avtalats. (Von Bell 2011, s. 121–132)

Dock har speditören ansvar och skyldighet att kontrollerat att dokumenten är överensstämmande. Och att villkoren uppfylls och nödvändig information gällande exporten stämmer enligt de åtgärder uppdragsgivaren gett. Speditören måste också informera uppdragsgivaren om eventuella avvikelser och oväntade omständigheter under utförandet av exporten om möjligt. (LogistiikanMaaailma.fi 2020)

Transitering sker då varor transporteras under tullövervakning från ett avgångstullkontor till ett destinationstullkontor, där varorna tullklareras. Vid transitering krävs ett garanti som motsvarar beloppet av eventuella tullar och skatter. När varorna har tullklarats frigörs garantierna. (Von Bell 2011, s. 121–132)

Till speditörens uppgifter hör att förse alla aktörer i transportkedjan med nödvändig information. Den elektroniska informationsförmedlingen är en viktig del av arbetet speciellt

när det handlar om att arbeta tillsammans med tullen och andra viktiga myndigheter. För att transporten skall gå smidigt till måste speditören göra olika elektroniska förhandsanmälningar åt de olika myndigheterna som övervakar transportereringen. (Von Bell 2011, s. 121–132)

Speditionsföretagen kan erbjuda uppdragsgivaren även tjänster där speditionsföretaget tar emot den slutliga konsumentens beställning. Detta kallas för en kundstyrd orderprocess, alltså inköparen registrerar ordern direkt i speditörens kundordersystem. Beställningen görs via en webbsida som är kopplad ihop med lagret som speditören uppehåller och på detta sätt börjar transportkedjan. (Von Bell 2011, s. 121–132)

På grund av att speditörerna har tillgång till en stor mängd information gällande de transporter de sköter om har det utvecklats ett rapporteringsverktyg som kunderna kan använda sig av. Speditörerna har till sitt förfogande information om tider, varor, rutter, förtullningar och priser vilka är bundna till själva transporterna och transportkedjan. Med hjälp av denna information kan kunderna utföra sina egna analyser och utveckla sin verksamhet. Den finska tullen samlar också in information om verksamhet inom EU-områden med hjälp av sitt Intrastat-system. (Von Bell 2011, s. 121–132)

Om uppdragsgivaren gör handel med en ny samarbetspartner kan det vara bra att övervaka leveransen och betalningen av varorna. Då kan speditören behålla varan så länge tills samarbetspartnern har gett ett bevis om att betalningsvillkoren fyllts enligt vad som kommits överens om i köpeavtalet. Speditören kan också göra en remburs enligt anvisningarna uppdragsgivaren gett. Rembursen försäkrar säljaren om att han/hon får sina pengar för varorna. (Von Bell 2011, s. 121–132)

Import och exportförfarandet hör till speditörens vanligaste arbetsuppgifter. Importklarening görs då varor kommer in till EU-området. Då uppstår tullen avgifter, skatter och tullar för varorna. Då deklarereringen görs krävs det en faktura av varorna, varukoder och ursprungsintyg. Därtill kan det behövas licenser och övervakningsdokument. Vid export krävs också deklarerering. Dokumenten som behövs är samma som behövs vid import men varukoderna är olika. Beslutet om deklarereringen fås först efter att varorna har transporterats ut ur EU-området. (Von Bell 2011, s. 121–132)

Försäkringar är nödvändiga då man transporterar dyra varor. Det hör till försäljarens intressen. Speditionsföretagen kan erbjuda olika försäkringar som deras samarbetspartners har erbjudit dem. Speditören kan också ge råd vid fall där det skett skador. (Von Bell 2011, s. 121–132)

2.2.3 Speditörens tjänster tillhörande kapitalflödet

Offerten som speditionsföretagen erbjuder sina kunder brukar basera sig på speditions- och fraktkostnader. Speditörens uppgifter inom kapitalflödet påbörjas i form offerten. Ifall uppdragsgivaren tar emot offerten och godkänner den börjar speditionsprocessen. Speditionsföretagets ansvar och speditörens uppgifter inom kapitalflödet definieras i speditionsavtalet. Det kan beröra uppgifter gällande betalningar av fraktkostnader, eventuella skatter och avgifter. (Logistiikanmaailma.fi 2020)

Övervakning av betalningar berör också kapitalflödet. Då speditören övervakar att betalningen för varorna sker enligt vad som avtalats sköter han/hon om uppdragsgivarens intressen. Och försäkrar att uppdragsgivaren får sina pengar. (Von Bell 2011, s. 121–132)

Oftast sköter speditören om dokumenteringen för exporten vilket innebär att speditionsföretaget betalar också möjliga tullar och avgifter. Orsaken till detta är att ifall varorna har deklarerats fel betyder det att tullar och skatter har betalats fel. Då speditören sköter om detta kan de göra en omprövning eller eftergift av förtullningsbeslutet och då behöver inte uppdragsgivaren besväras. (Von Bell 2011, s. 121–132)

Det är ofta speditionsföretaget som sköter om betalningen av flesta avgifterna som uppstår under transporten tills ansvaret övergår till mottagaren. Faktureringen av uppdraget sker oftast efter att uppdraget blivit slutfört för speditörens del. Det är betydligt enklare att fakturera alla avgifter som uppkommit under exportprocessen på en gång än att fakturera varje tjänst skilt. Dock avtalas det med uppdragsgivaren hur avgifterna sköts och fördelas. (Von Bell 2011, s. 121–132)

3 METOD

Då man forskar inom ett område behöver man data att analysera för att få resultat som är trovärdiga och kan användas i en forskning. För att kunna samla in data är det nödvändigt att man väljer en lämplig metod. I detta avsnitt kommer det att förklaras två olika metoder, den kvantitativa och den kvalitativa forskningsmetoden.

3.1 Kvantitativ och kvalitativ forskningsmetod

Den kvantitativa forskningen är en forskningsmetod där numerisk data samlas och forskningen är deduktiv. Det är en forskningsstrategi som betonar kvantifiering angående data, dess insamling och analysering. Metoden härmar naturvetenskapliga tillvägagångssätt, speciellt positivismen. (Bryman & Bell 2005, s. 39 - 45)

Den kvalitativa metoden betonar individens uppfattningar och tolkningar, den sociala verkligheten ses som en faktor som ändras konstant på basen av individernas förmåga att skapa och konstruera.

Medan den kvantitativa metoden lägger vikt på insamling och analysering av data har den kvalitativa forskningsmetoden vikt på orden. De största skillnaderna finns i tabell 1 nedanför. (Bryman & Bell 2005, s. 39 - 45)

Tabell 1. Skillnader mellan kvantitativ och kvalitativa forskningsstrategier (Bryman & Bell 2005 s.40)

Kvantitativ	Kvalitativ
Deduktiv, prövning av teorier	Induktiv, teorigenerering
Naturvetenskaplig modell	Ett tolkande synsätt
Objektivism	Konstruktionism

Den kvantitativa metoden är styrd av forskaren, hans eller hennes intresse för ett visst ämne forskas. Frågorna i undersökningen kommer att basera sig på vad forskaren vill undersöka. Forskaren kommer inte heller att ha kontakt med undersökningsspersonerna. Efter att man fått sina undersökningsresultat kommer det att analyseras med hjälp av vissa begrepp och relationerna mellan variablerna analyseras. (Bryman & Bell 2005, 39–45)

Den kvalitativa metoden är en motsats till den kvantitativa metoden. Den kvalitativa metoden betonar ord, undersökningen betraktas ur deltagarens perspektiv och individens uppfattningar anses viktigt. Själva forskaren kommer att ha en nära relation med undersökningspersonerna för att kunna uppfatta hur de ser på saker och ting. Resultaten kommer att anpassas enligt hur deltagarna ser på den sociala verkligheten. (Bryman & Bell 2005, s. 322–323)

Även om det tidigare räknats upp flera skillnader mellan de kvalitativa och kvantitativa metoderna och dessa två grupperats skilt har undersökningar visat att dessa två kan kombineras. Enligt forskare kan den ena inriktningen kopplas ihop med den andra. (Bryman & Bell 2005, s. 41)

3.2 Val av metod

Den kvalitativa forskningsmetoden anses ha mer vikt på ord än siffror. Metoden är tolkningsinriktad och individernas samspel och syn på den sociala verkligheten har stor betydelse. Deltagarna spelar en stor roll för deras åsikter och tankar påverkar forskningsresultatet. Det är också ett problem för forskaren för att man inte kan upprepa forskningen efteråt utan att det skulle inverka på deltagarna och deras svar. (Bryman & Bell 2005, s. 298)

Beroende på hurudan data man samlar in måste man uppväga att hur datan skall analyseras. Man måste ta i beaktan hurudant material man har tillgång till och vilken typ av data det är, det kan vara intervjuer, artiklar eller observationer. I detta arbete har jag valt att använda mig av en kvalitativ forskningsstrategi. Orsaken bakom valet är forskningsmetoden. För att det skall kunna samlas in data som baserar sig på individens uppfattning måste intervjuer utföras och de tillhör den kvalitativa forskningsstrategin. Med hjälp av metoden kan man få fram de intervjuades egna tankar och åsikter, vilket leder till ett bättre och ett omfattande resultat. Denna metod krävs för att kartlägga utmaningarna som kan uppkomma i ett samarbete. (Bryman & Bell 2005, s. 360 – 371)

En kvalitativ forskning kommer att ge mig ett bredare och sanningsenligare resultat än en kvantitativ forskning. Det skulle vara betydligt svårare att genomföra en kvantitativ analys eftersom individernas egna erfarenheter är viktiga.

Stegen i min kvalitativa forskning är:

1. Generella frågeställningar
2. Val av relevanta platser och undersökningspersoner
3. Insamling av relevant data
4. Tolkning av data
5. Begreppslig och teoretiskt arbete
6. Rapport om resultat och slutsatser

(Bryman & Bell 2005, s. 300)

För att få trovärdiga och relevanta svar under intervjuerna måste allt planeras väl. Utöver själva frågorna måste man planera deras struktur, relevans och ordning. En semistrukturerad intervju är här lämplig. Det måste även tas i beaktan var och när intervjuerna hålls. Ifall de arrangeras på kontoret där de intervjuade jobbar kan de möjligen inverka på deras svar eller borde intervjun ordnas på ett annat ställe? Och hur mycket tid de intervjuade har att svara på frågorna. Även respondenterna måste väljas noggrant för att de skall kunna besvara frågorna och ge relevanta svar. (Bryman & Bell 2005, s. 363)

3.3 Tillvägagångssätt

För att få en uppfattning om de olika utmaningarna som kan uppkomma i ett samarbete måste det samlas in tillräckligt med information om spedition och speditörens arbetsuppgifter. Datan om speditörens arbetsuppgifter som samlats in och bearbetats berör den sändande speditören. Informationen har hittats i böcker, artiklar och webbsidor som är anknutna till ämnet.

I den empiriska delen samlades primärdata in genom kvalitativa semi-strukturerade intervjuer. Före intervjuerna måste en intervjuguide förberedas med färdiga frågor för att få

svar på de mest relevanta frågorna för forskningen. Frågorna finns med på bilagorna 2,3,4 och 5. Dessa bilagor är intervjuer som utfördes med de valda respondenterna. Frågorna är uppbyggda kring ämnet spedition och problemsituationer som kan uppstå. Möjliga faktorer som kan påverka speditörens arbetsuppgifter har tagits upp i frågorna för att kunna definiera vad det är som orsakar problem. Dock har utrymme för respondenternas egna tankar lämnats eftersom man i kvalitativa intervjuer strävar efter att intervjun får röra sig i olika riktningar för att få veta vad personen man intervjuar tycker är relevant. Och för att få en inblick i hur den intervjuade personen upplever sin omgivning och sitt arbete. Därför är både intervjun och intervjuguiden med frågorna flexibla så att respondenterna själv kan poängtera var och när de tycker problem kan uppstå. Och i hurdana situationer de upplever att problem kan uppstå. Eftersom alla speditörerna har en annorlunda bakgrund och har erfarenhet inom olika delområden kan de anse problem uppstå vid olika arbetsuppgifter.

Mitt mål var att intervju speditörer inom minst 5 olika speditörsföretag för att få resultat som kan jämföras och analyseras. Det kontaktades flera speditörsföretag men endast fyra personer som jobbade med spedition gick med på att bli intervjuade. Jag intervjuade Team Leader Natalia Hakana från SA-TU Logistics Oy, speditören Enni Turunen från Varova Oy, Key Account Managern Katja Alatorvinen från AHA Logistics Ltd och speditören Ari Rannanpää från DSV. Alla intervjuer utfördes per telefon i slutet av året 2019.

Efter utförande av intervjuerna har informationen sammanställts och analyserats. Denna data har använts för att kunna kartlägga de olika problemen som kan uppstå i ett internationellt samarbete.

4 RESULTAT

I detta kapitel kommer resultaten av arbetet att presenteras och analyseras för att identifiera utmaningarna i ett samarbete mellan speditörerna.

4.1 De identifierade utmaningarna

Fyra intervjuer utfördes för att få material till undersökningen. Resultaten på dem kan ses i bilagorna 2, 3, 4 och 5. Alla intervjuer genomfördes med samma frågor för att analyseringen av svaren skulle vara relevant och överensstämmande.

Datan som samlats in framställs i tabell 2. Kolumnerna fördelas mellan de fyra respondenter från de olika företagen och de identifierade utmaningarna. Jag har skapat en skala som presenterar resultaten på ett klart och tydligt sätt. Resultaten framställs enligt utmaningens storlek/inverkan. Skalan är stor, medelstor, liten och ingen. Då respondenten nämnt/påpekat om en utmaning har måtten stor eller medelstor använts. Medan respondenten gett ett intryck om att en utmaning kan ha en inverkan på samarbetet har måttet liten använts. Ifall respondenten inte nämnt den identifierade utmaningen har ”ingen” använts.

Utmaningarna som har sammanställts i tabell 2 i den vänstra spalten har identifierats på basen av de svar som fåtts av intervjuerna. De faktorer som respondenterna har nämnt att kan ha en inverkan på samarbetet mellan speditörerna har definierats som utmaningar. Vissa enstaka faktorer som nämnts av endast en respondent/speditör har uteslutits eftersom de inte går att jämföra resultat där man fått bara ett svar. Därför har det tagits upp faktorer som nämnts av flera speditörer flera gånger. Alla respondenterna medgav under intervjun i något av deras svar att olika tidszoner, tidtabeller och helgdagar kan orsaka problem. Nya samarbetspartners och främmande kultur togs upp tydligt av bara en respondent men på basen av de svar de andra respondenterna gett kan det tolkas att liknande faktorer kan förorsaka utmaningar. Främmande språk (engelskan) har nämnts av tre respondenter och de har alla konstaterat att missuppfattningar kan förekomma på grund av de internationella arbetsspråket. Därför har främmande språk definierats som en utmaning. Den sista faktorn, specialtransporter, har nämnts som en utmaning av en respondent. Och två respondenter har påpekat att transporter som kräver specialtillstånd kan orsaka problem, därför anses de som en utmaning.

Tabell 2. Jämförelse mellan de olika utmaningarna

Utmaningar	DSV	AHA Logistics	SA-TU Logistics	VAROVA Oy
Tidszoner	Stor	Stor	Stor	Stor
Tidtabeller/ helgdagar	Stor	Stor	Stor	Stor
Ny samarbets- partner	Ingen	Stor	Ingen	Ingen
Främmande språk	Stor	Stor	Ingen	Stor
Kulturella skillnader	Ingen	Ingen	Ingen	Medelstor
Specialtrans- porter	Stor	Ingen	Medelstor	Medelstor

Såsom tabell 2 ovanför tyder, upplever alla respondenter liknande utmaningar. Olika tidszoner, tidtabeller och lokala helgdagar har identifierats som de största utmaningarna enligt respondenterna. De orsakar mest problem då det sker internationellt samarbete med speditörer. Respondenterna påpekar att det är kontakten med den mottaganden speditören som försvåras då. På grund av de olika tidszonerna kan det vara natt där den mottagande speditören befinner sig medan det är dag i Finland. Då går det inte att få svar på viktiga frågor som måste gås igenom före en försändelse kan skickas iväg. Vilket resulterar i fördröjda tidtabellerna och förseningar. Lokala helgdagar har en likadan effekt eftersom då befinner sig inte speditörerna på kontoret. Men de kan också påverka själva exportprocessen och transportereringen av försändelsen. Eftersom även andra utomstående parter, såsom t.ex. fraktföraren och lokala myndigheter, är anknutna till transportprocessen. Och då det är en lokal helgdag brukar de sällan heller befinna sig på jobbet. Och därför kan det dröja ut på tidtabeller.

Enligt Katja Alatorvinen från AHA Logistics orsakar nya samarbetspartners ofta utmaningar. Hon påpekar att då de samarbetas för första gången med en ny speditör kan man inte känna till personens sätt att arbeta och därför kan det lätt leda till problem. Hon

nämner även att de på AHA Logistics brukar använda sig av ett samarbetsnätverk av speditörer. Nätverket består av speditörer runtom i hela världen och då det skall exporteras varor från Finland använder de sig av speditörer som är en del av nätverket. På detta sätt har de kunnat minimera problem och utmaningar som internationellt samarbete kan förorsaka. Speditörerna som är med i nätverket har uppfattats som pålitliga samarbetspartners och de följer samma regler och handlingsätt. Men nätverket täcker inte alla länder i hela världen och då måste man samarbeta med en ny speditör. Men detta försöker de undvika för att kunna minimera riskerna.

Det främmande språket, alltså i detta fall engelskan som används internationellt anses som näst största utmaning. Tre av respondenterna nämner det som ett stort problem som dyker upp dagligen. För att engelskan inte nödvändigtvis är de samarbetande speditörernas modersmål kan det leda ofta till problem. Missuppfattningar sker och därför är det viktigt att använda sig av så enkel engelska som möjligt påpekar Enni Turunen från VAROVA Oy. På SA-TU Logistics stöter de inte på denna typ av problem för att de sällan samarbetar med den mottagande speditören. Och i specialfallen då det har varit i kontakt med den mottagande speditören har personen varit en professionell speditör och därför har inga problem uppkommit påpekar Natalia Hakana från SA-TU.

Den identifierade utmaningen, kulturella skillnader, nämns av Enni Turunen. Med detta menar hon att alla mottagande speditörer inte förstår varför vissa certifikat och dokument behövs. Då måste de förklaras varför vissa regler måste följas och av vilken anledning vissa dokument krävs. Natalia Hakana nämner också om ett liknande problem men i hennes fall brukar det vara uppdragsgivaren som ifrågasätter de olika dokumenten. Då gäller det att förklara varför tullmyndigheterna har vissa krav och att de måste fyllas för att varan skall kunna exporteras från Finland.

Specialtransporter anses vara projekt som kräver kunskap och erfarenhet. Detta betyder att det kan förekomma problem i ett samarbete mellan speditörerna. Speciellt då specialtransporter sällan uppkommer. Problem kan uppstå i form av olika specialcertifikat och dokument som krävs för att försändelsen skall kunna exporteras. Ifall dokumenten inte är korrekta kan det betyda att försändelsen blir kvar hos tullmyndigheterna tills alla dokument är överensstämmande och korrekt ifyllda. Det kan ytterligare krävas justeringar i

dokumenterna då tullmyndigheterna i de mottagande landet har annorlunda krav för import- och exportförfarandet. Denna åsikt hade tre av respondenterna.

4.2 Analys av de identifierade utmaningarna

Respondenternas arbetsuppgifter liknade mycket varandra och svaren var också väldigt liknande. Speditörerna från VAROVA, AHA Logistics och DSV stötte på samma problem och den fjärde speditören Natalia Hakana från SA-TU hade en aning varierande svar. Orsaken till de liknande svaren beror antagligen på att de alla jobbar inom samma bransch. Detta har lett till att de stött på likadana problem och utmaningar på grund av att de erbjuder likartade tjänster. Endast Natalia Hakana från SA-TU Logistics har varierande svar i och med att de inte erbjuder transporter utanför Finland. Vilket i sin del har då har lett till att hon stött på lite annorlunda problem än de tre andra respondenterna även om problemen berör samma saker men på ett annat sätt.

De små variationer som kan läsas från respondenternas svar kan bero på att företagen har olika kunder och olika handlingsätt i problemsituationer. Ari Rannanpää från DSV betonar betydelsen av kunskap och erfarenhet. De hjälper till mycket och därför är det lättare att utföra arbetet. En likadan bild ger Natalia Hakana som poängterar att speditörerna hon arbetar med är experter och kan sitt jobb vilket gör arbetet enklare.

Alla respondenterna har mött på utmaningar då det gäller olikheter i tidszoner, tidtabeller och lokala helgdagar. På grund av att samarbetet är internationellt befinner sig den mottagande speditören ofta i en annan tidszon. Detta betyder att kontakten mellan speditörerna försvåras. Då den finska speditören befinner sig på kontoret kan det möjligtvis vara natt där den mottagande speditören är belägen. Det kan sedan leda till förseningar i tidtabellerna vilket i sin del inverkar negativt på samarbetet mellan speditörerna. Helgdagar inverka självklart också på tidtabellerna. Oftast inverkar de mest då speditörerna försöker ha kontakt sinsemellan men de kan inverka på själva transporten också. Alltså det viktigaste verktyget för att ett internationellt samarbete skall lyckas är kommunikation. Kontakten mellan den sändande och mottagande speditören måste fungera för att information skall kunna bytas och bearbetas. Och därför är tidszoner, tidtabeller och helgdagar de största utmaningarna eftersom de inverkar på hur bra man kan hålla kontakt. Men de

problem som kan uppstå av dessa olika utmaningar kan försöka minimeras. Enni Turunen nämner att de försöker förse den mottagande speditören med så mycket information som möjligt. Förändringar som skett under exporten och uppdateringar i tidtabeller meddelas så snabbt som möjligt för att exporten skulle gå så smidigt till som möjligt.

Även språket, engelskan, anses vara en utmaning som påverkar samarbetet. På grund av att engelskan sällan är den sändande eller mottagande speditörens modersmål, kan missförstånd uppstå. Det kan leda till att transportprocessen lider av detta och därför inverkar de negativt på samarbetet. Därför är det viktigt att man använder sig av enkla och klara meningar betonar Enni Turunen från VAROVA Oy.

Ingen av respondenterna nämner en viss samarbetspartner som skulle orsaka problem, men specialtransporter tas upp ett antal gånger. I och med att transporterna kan kräva speciella förberedelser och dokument eller certifikat som inte normalt skulle användas kan det ställa till med problem. Eftersom det är något speditörerna inte arbetar med dagligen. Enligt Katja Alatorvinen gäller samma då exporten sker med en ny samarbetspartner för första gången eftersom man inte vet hur den andra parten agerar och går tillväga.

Även om problem kan uppstå på grund av de olika utmaningar respondenterna nämner så kan de undvikas med hjälp av olika åtgärder. Natalia Hakana berättar att de på SA-TU brukar kontrollera att varorna som skall exporteras stämmer överens med dokumenten de fått för att exportdeklareringen skall lyckas. Men det beror mycket på informationen uppdragsgivaren försett dem med. Eftersom speditörer sällan ser varorna som de exporterar måste man lita på uppdragsgivaren. Och därför är risken för problem högt för att informationen fås via e-postmeddelanden och skrivfel kan ske. Katja Alatorvinen poängterar hur viktigt det är att skicka alla dokument åt den mottagande speditören för att bli kontrollerade och godkända. På detta sätt kan det försäkras att det inte förekommer problem under försändelsens exportprocess. Enni Turunen konstaterar att de genomgår en likadan process gällande kontrolleringen av dokumenten. Hon säger också att de på VAROVA förväntar sig att den mottagande speditören inte är medveten om försändelsen som är på väg. Och därför förser de dem med så mycket information som möjligt. Ari Rannanpää från DSV nämner att problem kan undvikas då man är medveten om var de kan förekomma. Därför är det viktigt att göra sitt arbete noggrant och grundligt.

På basen av detta kan det sägas att då speditörerna känner till sina samarbetspartners och har kunskap om de varor som transporteras brukar exporteringen gå smidigt och problemfritt till. Men då det samarbetas med främmande speditörer kan problem uppstå.

Då utgångspunkten var att utreda möjliga problem som kan uppkomma i ett samarbete gav intervjuerna en väldigt bra och täckande bild. Först och främst var det kontakten mellan speditörerna som kan orsaka problem. Men även språkliga missuppfattningar, förlängningar i själva transportprocessens börjande och nya samarbetspartners nämns.

Orsaken till att intervju svaren liknar mycket varandra kan förmodligen bero på att speditörsföretagen stöter på liknande problem. Det handlar om människorelationer och samarbete mellan två individer som aldrig antagligen träffat varandra. Och eventuellt på att man arbetar på ett annat språk än sitt modersmål. Det kan konstateras att erfarenhet och arbete inom branschen är det som resulterar i kunskap. I intervjuerna kunde man se ett fenomen, de som hade jobbat en längre tid på branschen ansåg att det sällan uppkom problem då man gjorde sitt arbete väl.

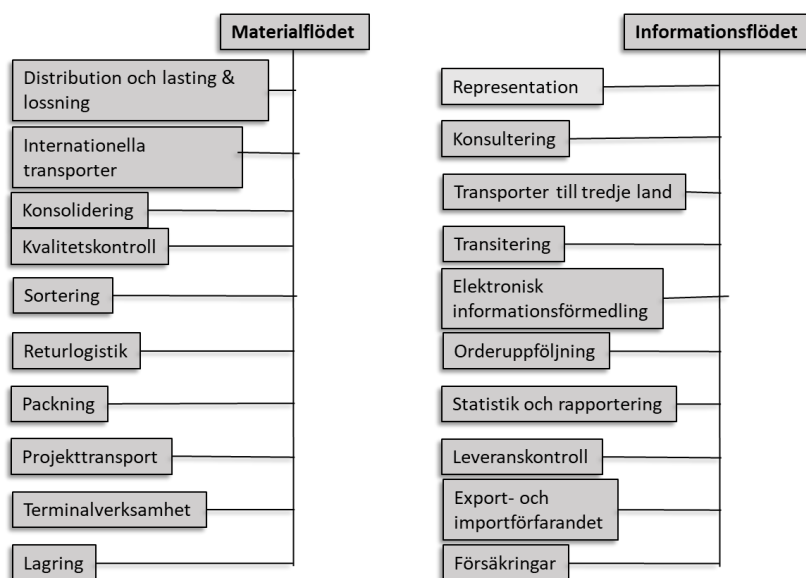
Alla respondenter medgav att problem uppstår för att det handlar om samarbete internationellt. Men man kan undvika dem genom noggrant arbete, tillräcklig informering och erfarenhet. Och ifall det förekommer utmaningar i ett samarbete försöker man lösa problemet med hjälp av leveransklausulen som definierar var gränserna för ansvaret går. Dock kan det finnas fall då den sändande och mottagande speditören tillsammans kommer överens om att fördela på ansvaret och förlusten berättar Enni Turunen. Men före detta kan göra försöker man reda ut var som exporten strulat till och varför.

Det kan konstateras att utmaningar förekommer men speditörerna brukar lösa dem själv. Leveransklausulen och de gemensamma regleringarna som kan utnyttjas då speditörer från ett samarbetsnätverk används är till en stor nytta. För att de definierar ansvaret och skyldigheterna mellan speditörerna till ett stort sätt. Men på grund av att de inte finns klara och tydliga regler mellan speditörer och deras samarbete kan det uppkomma situationer då förlust görs även om man inte själv förorsakat skadan. Därför kan det konstateras att de kanske skulle vara till en stor nytta ifall speditörernas ansvar och skyldigheter sinsemellan skulle definieras internationellt.

5 DISKUSSION

Syftet med detta arbete var att försöka kartlägga de olika utmaningar som kan uppstå i ett internationellt samarbete mellan den finska sändande speditören och den utländska mottagande speditören. De flesta utmaningarna gällde kommunikationen mellan speditörerna.

Aktiviteter inom informations-och materialflödet påverkas mest av dessa identifierade utmaningar. I figur 3 har speditörernas olika aktiviteter inom dessa två flöden sammanställts. Arbetsuppgifter i informationsflödet påverkas direkt av de identifierade utmaningarna. Eftersom respondenterna nämnde kontakten och informationsförmedlingen som de viktigaste faktorer som påverkar jobbet. Orderuppföljning, leveranskontroll och export- och importförfarandet påverkas mest. Men utmaningarna kan även beröra uppgifter inom den elektroniska informationsförmedlingen, eftersom den omfattar förmedling av information med olika myndigheter som övervakar export och import.



Figur 3. Speditörens internationella uppgifter. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet 2011.

Då kommunikationen mellan speditörerna avbryts eller upphör på grund av olika tidszoner, tidtabeller och lokala helgdagar påverkar de direkt på orderuppföljningen. Den sändande speditören kan inte informera den mottagande speditören om förändringar i tidtabellerna. Det är väldigt vanligt att fraktfartygen försenar sig eller andra faktorer har

påverkat på den estimerade transporterings tiden. Vilket i sin tur resulterar i att ordern inte anländer enligt vad som avtalats. Det orsakar problem för den mottagande speditören vilket kan leda till besvär i destinationslandet. Då den mottagande speditören inte har aktuell information om var försändelsen befinner sig kan han/hon inte heller utföra sitt arbete enligt tidtabell.

Leveranskontroll är en arbetsuppgift som påverkas mest av den identifierade utmaningen ny samarbetspartner. Leveranskontroll innebär att det kontrolleras att försändelsen levererats enligt vad som avtalats och betalningen för varorna gjorts. Då samarbetspartnern, alltså den mottagande speditören, är okänd kan det vara bra att försäkra betalningen av varorna med hjälp av en remburs. På detta sätt kan man försöka minimera riskerna i samarbetet med en ny speditör.

Exportförfarandet är anknutet till utmaningar som nya samarbetspartners, kulturella skillnader och specialtransporter kan förorsaka. På grund av att exportförfarandet är en mycket krävande process och omfattar flera steg är kunskap och noggrannhet viktig. Nya samarbetspartners kräver att man sätter sig in i arbetet vilket i sin tur tar tid. Samarbete med en ny speditör går sällan rätt till på den första gången. Den nya samarbetspartnern är inte nödvändigtvis lika erfaren vilket krävs för att exportförfarandet skall gå rätt och smidigt till. Vilket i sin del resulterar i att importförfarandet i destinationslandet lyckas. Kulturella skillnader kan förekomma i form av annorlunda export- och importprocesser än vad den sändande speditören är van vid. Då kan det betyda att dokument, certifikat och varukoder måste sammanställas, bearbetas och funderas igenom. Detta måste göras för att exporten skall ske enligt de regler det exporterande landet har. Men dokumenten måste också vara överensstämmande med de regleringar det importerande landet har för att importdeklareringen skall lyckas. De kulturella skillnaderna speditörerna har kan också leda till att dokument, certifikat och deklarerings tolkas på ett annat sätt vilket kan resultera i problem. Enni Turunen från VAROVA påpekar att denna typ av utmaningar kräver ofta tid och man måste förklara klart och tydligt åt den mottagande speditören varför vissa dokument krävs. Vilket i sin tur kan orsaka spänning i samarbetet. Natalia Hakana från SATU har hamnat i liknande situationer men i hennes fall har det varit uppdragsgivaren och inte den mottagande speditören som orsakat samma sorts problem. Specialtransporternas exportförfarande kan ställa till med mycket problem. Eftersom de nästa aldrig finns

likadana specialtransporter kräver de mera planerande än normala försändelser kräver. Det betyder att då exportförfarandet utförs måste alla dokument noggrant kontrolleras och godkännas med den mottagande speditören så att de är överensstämmande och rätta. På grund av att denna typ av transporter sällan är lika betyder det att speditörerna kan inte heller vara experter på alla specialtransporter som utförs. Därför är det viktigt att både den sändande och mottagande speditören gör ett noggrant och väl planerat samarbete.

Som en följd av de olika utmaningarna i informationsflödet påverkas materialflödet indirekt. Alltså försändelsen som skall exporteras kan inte skickas iväg såsom det har planerats. Det är arbetsuppgifterna internationella transporter och projekt/specialtransporter som påverkas då mest av utmaningarna. Själva arbetet behandlar ämnet internationella transporter och utredningen av utmaningar berör problem som kan uppstå under internationella transporter.

Det har kommit fram i undersökningen att internationellt samarbete med andra speditörer görs dagligen, till och med flera gånger om dagen. Och för det mesta kontaktar speditörerna varandra med e-post. Informering av förändringar och uppdateringar sker via internet. Därför är det viktigt att speditörerna uttrycker sig rätt. Arbetsuppgifter inom internationella transporter kräver att det engelska språket används vilket kan leda till missförstånd ifall det skett skrivfel i dokument, någondera speditör har uttryckt sig fel eller gett fel information. Olika tidtabeller och tidszoner kan förorsaka problem då speditörerna försöker hålla kontakt med varandra. Då till exempel dokumentens överensstämmande skall kontrolleras av den andra speditören eller något slags av godkännande av den mottagande speditören krävs kan det ta sin tid före den sändande speditören får ett svar ifall de befinner sig i olika tidszoner. Det är informationsförmedlingen som besväras av dessa utmaningar. Men alltid behöver det inte inverka på själva jobbet. Katja Alatorvinen från AHA Logistics berättar att ifall tidszonerna inverkar på jobbet och dess framskridande brukar hon kontakta den mottagande speditören t.om. på kvällarna. Detta kan göras ifall tidszonerna är olika och svar på frågor krävs snabbt.

Eftersom arbetsuppgiften berör internationella transporter betyder det att även kulturella utmaningar i samarbetet kan förekomma. Alla utländska speditörer förstår inte nödvändigtvis varför vissa regler måste följas och varför vissa certifikat eller dokument krävs för

att varor skall kunna transporteras. Detta kan leda till konflikter mellan den sändande och mottagande speditören då den finska aktören måste förklara dokumentens orsak och behov.

Det kan avläsas att även projekttransporter har ställts under materialflödet. Respondenterna identifierade denna aktivitet som en av de sex olika utmaningarna. Det kan tolkas som en uppgift som påverkas direkt av de andra utmaningarna även om den finns i materialflödet. Eftersom specialtransporter i sig själva är redan ett mera krävande projekt än normal export. Specialtransporter är transporter av varor som är på något sätt reglerade på grund av att de är farliga, stora eller kräver speciella omständigheter. Detta betyder att speditörerna som arbetar med denna typ av transport inte ofta möter på likadana fall utan de är alla unika. Därför kräver de betydligt mera planerande, noggrannhet och expertis. Och det är därför specialtransporter har identifierats som en av de sex utmaningarna. Transporter av detta slag kan ställ till med problem på alla möjliga sätt inom arbetsuppgifterna i material-, informations- och kapitalflödet.

5.1 Avslutande kommentarer

Denna studie visar att utmaningar i ett internationellt samarbete mellan speditörer kan uppkomma. De största faktorerna som kan förorsaka utmaningar är kommunikation, olika tidszoner och arbetsspråket, engelska, vilket kan leda till missuppfattningar. Dock finns det många andra faktorer som kan påverka men resultatet på undersökningen bevisar att dessa har mest inflytande på de dagliga arbetet speditörerna gör och de är de vanligaste problemen de stöter på.

Syftet med studien uppfylldes, att kartlägga de olika utmaningarna som kan uppkomma i ett internationellt samarbete. Studien visar att speditörens arbete kräver kompetens och erfarenhet för att arbetet och speciellt samarbetet skall gå smidigt till. Resultaten på intervjuerna med respondenterna visar att erfarenhet ger kunskap om den motsatta parten man samarbetar med. Speciellt då man använder sig av bekanta samarbetspartners brukar exporteringen gå till problemfritt.

Men det finns vissa specialfall som brukar förorsaka problem. Det tenderar ofta vara transporter som kräver specialtillstånd eller specialtransporter som inte görs dagligen. Detta beror på att speditörerna har inte nödvändigtvis tillräckligt med kunskap om den typen av transporter vilket kan leda till problem.

5.2 Slutord

Detta arbete har varit intressant att utföra. På grund av min erfarenhet inom branschen har det varit belysande att upptäcka att speditörer stöter på likande problem.

Även om själva ämnet har varit intressant att skriva om har inte arbetsprocessen varit så enkel. Mitt största problem berörde intervjuerna. Det var svårt att förverkliga dem, de anställdas arbetsdagar var mycket hektiska och antalet deltagare för intervjun förblev få. På grund av det smala urvalet av svars personer blev inte undersökningen så bred men nog täckande. Även om det kontaktades flera personer var det väldigt få som ville delta i undersökningen. Och på grund av tidtabeller måste intervjuerna utföras per telefon så att de orsakade så lite problem som möjligt för de som intervjuades.

Det blir svårt att bortlägga andra faktorer som även kunde påverka samarbetet mellan speditörerna. Ifall flera respondenter skulle ha deltagit i undersökningen skulle kanske antalet identifierade utmaningar ökat. Men på basen av de svar respondenter gav har de viktigaste punkterna tagits upp.

Ifall arbetet skulle utföras på nytt kunde samma metod tillämpas men intervjuerna borde utföras på ett annat sätt. Telefonintervjuerna utfördes under arbetstid och respondenterna hade inte nödvändigtvis tillräckligt med tid att svara på frågorna. Vilket ledde till att svaren blev korta och alla aspekter togs inte upp. Mina förslag för fortsatt studie inom detta område är att intervjua flera speditörer eller bredda ut studien till flygfrakter och/eller bilfrakter.

KÄLLOR

- Bell, Emma & Bryman, Alan. 2005, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Liber AB, Malmö
- Bansarchina.com, *Incoterms 2010*. Tillgänglig: <https://www.bansarchina.com/incoterms-2010/> Hämtad 18.01.2020
- Von Bell, Anders. 2011, *Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet*, 1 uppl., Saarijärven Offset Oy, Saarijärvi.
- Holmvall, L. & Åkesson, A., 2004, *Export&Import-att göra internationella affärer*, 2 uppl., Liber AB, Malmö.
- Huolintaliitto.fi, *NSAB 2015*. Tillgänglig: http://www.huolintaliitto.fi/media/nsab-final-swe_20160101.pdf Hämtad 23.03.2019
- LogistiikanMaailma.fi, 2019a. *Vientitullaus*. Tillgänglig:<http://www.logistiikanmaailma.fi/kauppa-tullaus/ulkokauppa/vientitullaus/> Hämtad 09.03.2019
- LogistiikanMaailma.fi, 2019b. *Toimituslausekkeet*. Tillgänglig:<http://www.logistiikanmaailma.fi/sopimukset/toimituslausekkeet> Hämtad 09.03.2019
- LogistiikanMaailma.fi, 2019c. *Huolitsija ja tullaustoiminta*. Tillgänglig:<http://www.logistiikanmaailma.fi/huolinta-terminaalit/huolinta/huolitsija-ja-tullaustoiminta/> Hämtad 09.03.2019
- LogistiikanMaailma.fi, 2019d. *Huolintasopimus ja osapuolten tehtävät*. Tillgänglig: <http://www.logistiikanmaailma.fi/huolinta-terminaalit/huolinta/huolintasopimus-ja-osapuolten-tehtavat/> Hämtad 09.03.2019
- LogistiikanMaailma.fi, 2019e. *Kontti*. Tillgänglig: <http://www.logistiikanmaailma.fi/kuljetus/merikuljetus/kontti/> Hämtad 15.04.2019
- LogistiikanMaailma.fi, 2019f. *Merikuljetukset Suomessa*. Tillgänglig: <http://www.logistiikanmaailma.fi/kuljetus/merikuljetus/merikuljetukset-suomessa/> Hämtad 19.12.2019
- LogistiikanMaailma.fi, 2020. *Huolintasopimus ja osapuolten tehtävät*. Tillgänglig: <http://www.logistiikanmaailma.fi/huolinta-terminaalit/huolinta/huolintasopimus-ja-osapuolten-tehtavat/>
- Räty, Asko., 2010, *Incoterms, kauppatavat ja toimituslausekkeet*, Suomen Logistiikkayhdistys, Helsinki.
- Storhagen, Nils G., 2011, *Logistik - grunder och möjligheter*, Liber AB, Malmö.

Tulli.fi, 2019a. *Vad är export?*. Tillgänglig : <https://tulli.fi/sv/foretag/export/vad-ar-export>- Hämtad 16.04.2019

Tulli.fi, 2019b. *Förkortningar inom tullverksamhet*. Tillgänglig: <https://tulli.fi/sv/om-tullen/tullens-verksamhet/forkortningar-inom-tullverksamhet> Hämtad 16.04.2019

Tulli.fi, 2019c. *Deklarationsprocess vid export*. Tillgänglig: <https://tulli.fi/sv/foretag/export/deklarationsprocess-vid-export> Hämtad 16.03.2019

Tulli.fi, 2019d. *Export*. Tillgänglig: <https://tulli.fi/sv/foretag/export> Hämtad 16.04.2019

Varova.fi, 2019. *Merikontit*. Tillgänglig: <https://varova.fi/palvelut/merikuljetukset/merikontit/> Hämtad 23.03.2019

Vientiopas.,2006, 13 uppl., Multiprint Oy, Helsinki

BILAGA 1



Dessa Bestämmelser träder i kraft per den 2016-01-01 och är ett resultat av förhandlingar mellan Nordiskt Speditörsförbund och följande organisationer:

DANMARK:

Dansk Erhverv

FINLAND:

ICC Finland och Finnish Shippers' Council

NORGE:

NHO Logistikk og Transport og Norsk Industri

SVERIGE:

Svenskt Näringsliv

INLEDANDE BESTÄMMELSER

Dessa Allmänna Bestämmelser redogör för speditörens och uppdragsgivarens rättigheter och skyldigheter gentemot varandra, inkluderande speditörens ansvar under vil tid gällande och tillämpliga internationella transporträttsliga konventioner såsom CIM (COTIF), CMR, Haag-Visbyreglerna och Montrealkonventionen, eller rättelser, ändringar, tilläggsprotokoll eller annex till någon sådan dylik tillämplig internationell transporträttslig konvention.

Specifika bestämmelser och/eller förordningar kan komma att äga tillämpning i enskilda medlemsländer beroende på nationell lagstiftning.

TILLÄMPLIGHET

§ 1

Dessa bestämmelser kan enbart och uteslutande tillämpas av medlemmar av Nordiska Speditörsförbundet.

Efter tillkännagivande och godkännande av en medlemsorganisation i Nordiska Speditörsförbundet och med verkan för denna medlemsorganisations land kan även icke-medlemsföretag använda dessa bestämmelser.

NÄTVERKSKLAUSUL

§ 2

Om avtal uttryckligen träffats om visst specifikt transportsätt, eller om det kan styrkas att förlost, minskning, skada eller försening har uppstått medan godset transporteras med visst specifikt

transportsätt, skall speditörens ansvar regleras och bestämmas av för det specifika transportsättet tillämpliga lagbestämmelser och allmänt tillämpliga transportvillkor i den mån dessa avviker från vad som stadgas i § 6 andra och tredje stycket eller §§ 15 – 21.

SPEDITÖRENS UPPDRAG

§ 3

A. Tjänster

Speditörens uppdrag kan omfatta:

- transport av gods, agent- och broderings tjänster,
- logistik tjänster, leverans- och supply chain services samt rådgivning,
- lagring av gods och lagerhanterings tjänster,
- stuvningstjänster (lastning och lossning) samt skeppsmakleri,
- övriga tjänster såsom – men ej begränsat till – tullklarering, andra tull och momsrelaterade tjänster, medverkan vid fullgörande av uppdragsgivarens offentligrättsliga förpliktelser, assistans med hantering av försäkringsrelaterade frågor samt assistans avseende export- och importdokumentation.

B. Speditören som avtalslutande part

1) Speditören ansvarar som avtalslutande part i enlighet med §§ 2 och 15-21 för de tjänster som speditören åtar sig att genomföra, med undantag för tjänster vilka faller in under § 3 C nedan. Utöver detta ansvarar speditören för andra kontraktsparter vilka speditören anlitar för att utföra uppdraget å speditörens vägnar.

2) Dessa bestämmelser skall äga samma tillämpning såväl för andra parter som speditören anlitar för att fullgöra det avtalade uppdraget som för speditören själv, oavsett grunderna för uppdragsgivarens krav mot speditören eller sådan annan part. Den sammanlagda

ansvarskyldigheten för speditören och sådan annan part är begränsad till och kan ej överstiga speditörens ansvar i enlighet med dessa bestämmelser.

C. Speditören som förmedlare

Oberoende av § 3 B.1 ovan kan speditören i enlighet med §§ 22 – 24 nedan åta sig att tillhandahålla tjänsten – helt eller delvis - som förmedlare under förutsättning att speditören inte åtar sig utförandet av tjänsten i eget namn eller egen räkning och under förutsättning av att speditören klargör för uppdragsgivaren att tjänsterna utförs enbart som förmedlare. Såsom förmedlare ansvarar speditören ej för andra parter än för sina egna anställda.

D. Lagring

Speditörens ansvar vid lagrings- eller depositionsuppdrag regleras i § 25 nedan.

E. Allmän praxis o dyl.

Utöver vad som uttryckligen avtalats, skall allmän praxis och allmänna vedertagna villkor äga tillämpning i den mån de inte avviker från dessa bestämmelser.

UPPDRAGSGIVAREN

§ 4

Med uppdragsgivaren förstås i dessa bestämmelser den part som träffat avtal med speditören eller den part som övertagit uppdragsgivarens rättigheter gentemot speditören. Uppdragsgivarens ansvar regleras i § 26 i dessa bestämmelser.

ALLMÄNNA VILLKOR

UTFÖRANDET AV UPPDRAGET

§ 5

Parterna erkänner betydelsen av och skall förse varandra med den information som är nödvändig för utförandet eller fullgörandet av uppdraget. Speditören åtar sig att utföra tjänster, att hämta, ta tillvara och ombesörja hantering av godset i enlighet med de avtalade villkoren samt på ett för uppdragsgivaren ändamålsenligt sätt med allmänt vedertagna transportmedel och transportleder.

Ett avtal om transport eller andra tjänster mellan speditören och uppdragsgivaren styrkt av elektroniska transportdokument skall anses ingången endast när en elektronisk kvittens som inkluderar en bekräftelse har ställts ut av speditören.

Instruktioner till speditören beträffande uppdragets omfattning skall lämnas direkt till speditören. Information i faktura om att gods har sålts kontant mot efterkrav eller om visst varuvärde angivits i försändringsinstruktionerna innebär inte att speditören getts i uppdrag att eller åtagit sig att inkassera fakturabeloppet eller teckna försäkring.

Om annat ej avtalats är det uppdragsgivarens ansvar och förpliktelse att tillse att godset lastas och lossas och det är speditörens ansvar och förpliktelse att tillse att godset stivas och säkras.

§ 6

Det är speditörens skyldighet att styrka att han inom ramen för avtalet tillvaratagit uppdragsgivarens intresse med omsorg.

Speditören äger ej rätten att överropa de regler i dessa bestämmelser som befriar eller begränsar hans ansvar eller som ändrar bevisbördan om det kan styrkas att speditören själv eller dennes anställda, eller speditörens underleverantör, uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet orsakat skadan, förseningen, eller annan förlust, om annat ej stadgas i § 2.

Om de exakta omständigheterna som orsakade eller resulterade i förlusten av, minskningen av, skada på eller försening av godset, under den tid godset var i speditörens besittning inte kan fastställas, skall detta i sig självt inte anses utgöra grov vårdslöshet från speditörens sida.

§ 7

Speditören skall säkerställa att godset hämtas, transporteras och levereras inom skälig tid (utan tidslöfte). Vid bedömning av vad som utgör sådan skälig tid skall hänsyn tas till den information avseende förväntad tidpunkt för avhämtning, transport och leverans som speditören uppgett i sin marknadsföring eller i samband med avtalets ingående.

Speditören skall ansvara (med tidslöfte) för att godset hämtas, transporteras och levereras inom den tid som:

- skriftligen överenskommit om som en särskild transport med tidslöfte, eller
- avgetts skriftligen av uppdragsgivaren som ett avtalsvillkor vilket uttryckligen accepterats av speditören, eller
- presenterats av speditören i ett skriftligt anbud som accepterats av uppdragsgivaren.

§ 8

Om det blir nödvändigt för speditören vid utförandet av uppdraget att agera utan att först inhämta instruktioner, skall han anses göra detta på uppdragsgivarens risk och för dennes räkning.

För den händelse risk för värdeminskning av omhändertaget gods uppstår eller på grund av godsets beskaffenhet, fara för person, egendom eller miljö uppstår och uppdragsgivaren ej kan nå, eller om denne, efter att ha blivit anmodad om att avlägsna godset ej ombesörjer detta, äger speditören rätt att vidta nödvändiga åtgärder avseende godset samt, om

så bedöms vara nödvändigt, försälja godset på ett ändamålsenligt sätt. Speditören äger vidare rätt att, beroende på omständigheterna, samt utan vidare varsel, för uppdragsgivarens räkning försälja, oskadliggöra eller förstöra gods som riskerar att utsättas för avsevärd värdeminskning eller förlora helt i värde, eller som kan ge upphov till överhängande fara.

Efter att avdrag gjorts för skäliga omkostnader i samband med försäljningen skall försäljningslikviden omedelbart redovisas till uppdragsgivaren.

Speditören skall snarast möjligt underrätta uppdragsgivaren om åtgärder som vidtagits samt om så begärs tillhandahålla dokumentation för eventuella omkostnader anknutna härmed, såväl som styrka att han utövat tillbörlig omsorg för att begränsa omkostnader och risker.

För dylika omkostnader har speditören rätt att debitera särskild omkostnadsavgift.

§ 9

Speditören har en skyldighet att skyndsamt underrätta uppdragsgivaren samt reklamera gentemot tredje part om gods skadats, försenats eller om annan förlust orsakats av åtgärder eller församling av tredje part men enbart om speditören eller dennes egna anställda hade kännedom om eller borde ha haft kännedom om sådan skada, dröjsmål eller förlust. Under sådan förutsättning skall speditören informera uppdragsgivaren och rådgöra med denne för att kunna vidta åtgärder som är nödvändiga för att säkra uppdragsgivarens krav på ersättning från den part som orsakat eller ansvarar för skadan eller förlusten i fråga, och skall vidare efter begäran av uppdragsgivaren bistå denne i dennes mellanhandanden med denne tredje part.

Om så begärs skall speditören överlåta alla de rättigheter och krav, som speditören kan ha som följd av speditörens avtal med tredje part, till uppdragsgivaren.

§ 10

Speditörens anbud är grundat på uppgifter av betydelse för uppdraget vilka tillhandahållits speditören av uppdragsgivaren eller anses på omständigheter som speditören kan utgå ifrån är de normala för det avsedda uppdraget.

§ 11

Osktat uppdragsgivarens förpliktelse gällande betalning under ett köpavtal eller transportavtal med andra parter än speditören har uppdragsgivaren en skyldighet att vid begäran, och med hänsyn tagen till avtalade villkor, erlägga lävid för speditörens utestående fordran enligt uppdragsavtalet (arvode, fäskottsbetalning, ersättning för utlägg) inklusive fäskottsbetalning till speditören för dylika omkostnader, mot tillbörlig dokumentation.

Om inte annat avtals om gäller – rör gods ej har avlevererats för transport i enlighet med avtalvillkoren och uppdraget således ej kan utföras helt eller delvis på det sätt som avtalats, och ytterligare i händelse av att uppdraget avbryts och ej kan genomföras på det sätt som avtalats på grund av omständigheter utanför speditörens eller dennes underleverantörens kontroll äger speditören, om annat ej avtalats, rätt att erhålla överenskommen fraktkostnad och annat arvode med avdrag för vad speditören har sparat in eller rimligtvis borde ha sparat in genom att ej behöva fullfölja avtalet.

Ovan nämnda skall även äga tillämpning för de fall speditören medgivit uppdragsgivaren anstånd med betalning till dess godset anländer till destinationsorten.

§ 12

För tjänster som är uppenbart nödvändiga utöver de som uttryckligen avtalats eller normalt följer av speditörens uppdrag, inklusive ytterligare omkostnader för av speditören utförda tjänster men inom ramen för avtalet och uppdraget, är speditören berättigad till ytterligare ersättning. Sådan ersättning skall beräknas i enlighet med samma principer som gäller för tjänster vilka överenskommit om inom avtalets omfattning.

KONFIDENTIALITET OCH INFORMATIONSSÄKERHET

§ 13

Parterna förpliktar sig till att behandla all väsentlig information som part mottagit från andra parten som konfidentiell.

Vardera part ansvarar för att dess anställda samt rådgivare efterlever parts förpliktelser som följer av speditörens avtalet.

Parterna skall vidta lämpliga tekniska såväl som organisatoriska åtgärder för att säkerställa informationssäkerheten avseende dess tjänster samt val avser lagring och användande av information som behandlas i dess informationssystem, med hänsyn tagen till säkerhet i funktioner, telekommunikation, hårdvara och mjukvara såväl som datamaterialets konfidentialitet och integritet.

All tillgång till speditörens eller uppdragsgivarens informationssystem måste hanteras på ett sätt som skyddar säkerheten i det tillgängliggjorda informationssystemet.

Parterna skall utöva rimlig omsorg vid uppfyllandet av ovan nämnda förpliktelser med hänsyn till tillgänglig teknologi samt de risker och kostnader detta kan medföra.

Ovan nämnda förpliktelser i denna § 13 skall äga fortsatt tillämpning mellan speditören och uppdragsgivaren.

givaren även efter att avtalet parterna mellan upphört att gälla, köpt ut eller sagt upp.

RETENTIONSRÄTT SAMT PANTRÄTT

§ 14

Speditören har retentionsrätt samt panträtt i gods som är under dennes kontroll för alla å godset vilande kostnader – vederlag och lagerhyra inräknat – samt för speditörens alla övriga fordringar på uppdragsgivaren härrörande från uppdrag i enlighet med § 3 ovan.

För den händelse godset förloras eller förstörs har speditören motsvarande rätt avseende ersättning från försäkringsbolag, transportör eller annan part.

För den händelse speditörens fordran ej regleras äger denne rätt att på ett betryggande sätt låta ombesörja försäljning av så stor del av godset som behövs, helt eller delvis, för att täcka speditörens samlade fordringar inklusive omkostnader. Speditören skall, om möjligt i god tid underrätta uppdragsgivaren om de åtgärder speditören avser att vidta gällande godsets försäljning.

SÄRSKILDA BESTÄMMELSER

SPEDITÖRENS ANSVAR SOM AVTALSSLUTANDE PART

§ 15

Speditören ansvarar som avtalsslutande part i enlighet med § 2 och §§ 16 – 21 för förlust av, minskning av eller skada på gods som inträffar eller orsakas från den tidpunkt godset mottas för befordran till dess godset avlämnats, samt för försening av avhämtning eller leverans.

Om det på grund av omständighet utanför speditörens kontroll är eller blir omöjligt för speditören att fullfölja uppdraget på det sätt som överenskommits, eller där omständigheterna förhindrar speditören att utlämna godset efter att det ankommit till angiven leveransort, ansvarar speditören för godset i enlighet med § 6 stycke 1 om inte annat överenskommits med uppdragsgivaren.

§ 16

Ansvar föreligger ej om förlust, minskning, skada eller försening orsakats av:

- uppdragsgivarens fel eller försummelse,
- hantering, lastning, stuvning, säkring eller lossning av godset utförd av uppdragsgivaren eller någon som agerar för uppdragsgivarens räkning,
- om godsets inneboende beskaffenhet att lita skadas såsom t.ex., genom bräckage, läckage, själv-

antändning, förmattelse, rost, jästning, avdunstning eller genom känslighet för köld, värme eller fukt.

d) frånvaro av eller bristfällig förpackning,

e) felaktig eller ofullständig adressering eller märkning av godset,

f) felaktiga eller ofullständiga uppgifter om godset,

g) användandet av öppet transportmedel när så är normalt förekommande eller har avtalats om,

h) förhållanden som speditören ej kunnat undvika och vars följder och konsekvenser denne ej kunnat förhindra eller förbygga.

Om ej annat specifikt överenskommits om ansvarar speditören ej för pengar, värdepapper och/eller andra dyrbarheter.

§ 17

Ersättning för förlust eller minskning av gods skall beräknas efter godsets fakturavärde om det ej kan styrkas att marknadsvärdet eller det gängse värde av gods av liknande art och beskaffenhet vid den ort och vid den tidpunkt som speditören övertog godset var annorlunda än fakturavärdet med beaktande av att uppdragsgivaren har att styrka att godset inte har något ersättningsvärde. Ersättning utgår inte för antikvärde, affektionsvärde eller annat speciellt eller särskilt värde.

Därjämte ersätts fraktkostnader, tullavgifter och andra utlägg förknippade med transporten av det gods som gått förlorat. Utöver detta är speditören inte förpliktad att utge någon ersättning såsom för förlorat handelsvinst, förlust av marknad eller annan förlust av vad slag det vara må.

§ 18

Ersättning för skada på gods skall utges med ett belopp som motsvarar värdeminskningen. Beloppet framräknas genom tillämpning av den procentsats varmed godset minskat i värde i förhållande till godsets värde enligt § 17 stycke 1. Utöver detta utgår ersättning i motsvarande mån även för kostnader i enlighet med § 17 stycke 2, mening 1 men utöver detta är speditören inte förpliktad att utge någon ytterligare ersättning.

§ 19

Försening

A. Om godset hämtas upp, transporteras eller avlämnas för sent i enlighet med § 7 stycke 1 skall speditören ersätta uppdragsgivaren för sådana direkta och skäligen kostnader som vid avtalets ingående rimligtvis kunde ha försetts som en sannolik följd av en försening, dock med ett belopp ej överstigande avtalade fraktkostnader eller annan avtalad ersättning.

B. I de fall avtal har träffats om transport med tidslöfte, i enlighet med § 7 stycke 2, och den avtalade tiden för transport överskrids, skall speditören, om ej annat avtalats, kreditera uppdragsgivaren frakten eller annan avtalad ersättning för transporten. Övan nämnda skall dock ej äga tillämpning för den händelse förseningen orsakats av en omständighet utanför speditörens kontroll, med undantag för transporter inom Europa där speditören även ansvarar för omständigheter vilka ligger inom av speditören anlåtade underleverantörers kontroll. Uppdragsgivaren skall anses ha lidit en förlust motsvarande fraktkostnaden såvitt det ej kan styrkas att förlusten understiger detta belopp, i vilket fall enhetligt detta lägre belopp skall krediteras uppdragsgivaren.

§ 20

Totalförlust vid försening

A. Uppdragsgivaren äger rätt till ersättning som om godset har förlorats om utlämning ej äger rum inom:

– för internationella vägtransporter, inom trettio (30) dagar efter utgången av avtalad tidsperiod, eller, om någon särskild tidsperiod ej avtalats, inom sextio (60) dagar från det att speditören mottog godset för befördran.

– för andra transportsätt, inom sextio (60) dagar efter utgången av den tidpunkt godset borde ha anlämt.

Uppdragsgivaren äger ej rätt till ersättning för totalförlust om speditören inom övan angivna tidsperioder kan styrka att godset ej är förlorat och kan utlämnas inom en rimlig tidsperiod.

B. I fall av felmärkning eller leverans till fel destination skall speditören vidta skäliga åtgärder för att transportera godset till dess ursprungliga bestämmelseort med samma eller likvärdigt transportslag som det som ursprungligen avtalats eller det som har använts av speditören. För den händelse speditören på grund av omständigheter som ligger inom dennes kontroll är förhindrad att transportera godset till dess ursprungliga bestämmelseort, skall speditören ersätta uppdragsgivaren motsvarande godsets fulla värde i enlighet med §§ 17 och 18 vid den destinationsort och tidpunkt som ursprungligen avtalats men har därutöver inga ytterligare förpliktelser eller ansvar eller skyldighet att ersätta eller kompensera eventuella ytterligare kostnader hänförliga till godset oavsett omständigheterna.

§ 21

A. För förlust av, minskning av eller skada på gods skall speditörens ansvar vara begränsat till 8,33 SDR per kilo (bruttovikt) avseende den förlorade, minskade eller skadade delen av godset.

B. För försening avseende avhämtning, transport eller avlämning av gods skall speditörens ansvar vara begränsat till ett belopp motsvarande fraktkostnaden.

C. För all övrig förlust skall speditörens ansvar vara begränsat till 100 000 SDR för varje uppdrag.

D. Om speciellt leveransintresse avtalats kan krav på ersättning för ytterligare styrkt förlust eller skada framställas, upp till det totala beloppet motsvarande det avtalade speciella leveransintresset oberoende av i punkterna A-C övan angivna ersättningsbegränsningarna.

E. Vid beräkning av ersättning för förlust, minskning, skada eller försening, och all övrig förlust, skall bestämmelserna i §§ 17 – 20 övan tillämpas på motsvarande sätt. Speditören skall ej vara förpliktad att utge ersättning för förlorad handelsvinst, förlust av marknad eller annan förlust av vad slag det vara må.

SPEDITÖRENS ANSVAR SOM FÖRMEDLARE

§ 22

Speditören är ansvarig för skada som uppstår till följd av dennes brist i tillbörlig aktsamhet vid utförandet av uppdraget. Speditören ansvarar ej för tredje parts åtgärder eller underlåtenhet vid utförandet av transport, lastning, lossning, utlämnande, förutllning, lagring, inkassouppdrag eller andra av speditören förmedlade tjänster.

När fråga om speditören har agerat med tillbörlig aktsamhet skall bedömas skall hänsyn tas till vad speditören haft vetskap om eller borde ha haft vetskap om avseende tredje part såsom vilka upplysningar som uppdragsgivaren gav speditören beträffande uppdragets art och karaktär samt andra relevanta upplysningar vad gäller valet av en lämplig tredje part.

Om annat ej specifikt avtalats, ansvarar speditören ej för pengar, värdepapper och andra dyrbarheter.

§ 23

Vid beräkning av ersättning för förlust, minskning, skada eller försening, och all övrig förlust, skall bestämmelserna i §§ 17 – 21 övan tillämpas på motsvarande sätt.

§ 24

Speditörens ansvar för tjänster i enlighet med § 3 C är begränsat till 50 000 SDR per uppdrag, och sammanlagt till 500 000 SDR för skador som inträffar vid ett och samma tillfälle.

Emellertid skall ersättning ej överstiga:

a) vid försening ett belopp som motsvarar avtalad ersättning för det individuella uppdraget,

b) För förlust av, minskning av eller skada på gods, 8,33 SDR per kilo (bruttovikt) avseende den förlorade, minskade eller skadade delen av godset,

c) för all annan förlust fern (5) gäller den avtalade ersättningen för uppdraget.

LAGRING

§ 25

A. Speditörens förpliktelser för uppgifter utförda som avtalsstatande part, jfr § 3 B.

Om ej andra instruktioner lämnas skriftligen av uppdragsgivaren skall speditören i eget namn och för uppdragsgivarens räkning teckna försäkring avseende brand, vatten och inbrott med utgångspunkt i godsets fakturavärde vid inlagring plus tio (10) procent (%).

Om uppdragsgivaren ej lämnat uppgift till speditören beträffande godsets värde får speditören bedöma värdet och risken för att en sådan bedömning fastställer ett felaktigt värde lägger på uppdragsgivaren.

För förlust, minskning av eller skada på gods som ej täcks av försäkring enligt ovan, eller för de fall försäkring ej tecknats av speditören, skall speditören ansvara för vårdlös handling eller försumelse enligt de regler om fastställelse av och begränsning av ansvar såsom anges och specificeras i §§ 17-18 samt 21.

Speditörens ansvar i förhållande till samtliga uppdragsgivare skall för skador som inträffat vid ett och samma tillfälle vara begränsat till 500 000 SDR.

För dröjsmål ansvarar speditören i enlighet med §§ 19 – 20 och 21B.

B. Vidare skall följande gälla:

1. Speditören skall kontrollera och utfärda kvitrens för hela kollen som mottagits, dock utan ansvar för innehåll i kollen samt för dold skada. Om uppdragsgivaren så begär skall speditören utföra en inventering av lagret.

Speditören skall vid öppnande av förpackningar omedelbart underrätta uppdragsgivaren om sådana brister eller skador som speditören observerat eller borde ha observerat.

Speditören skall ombesörja erforderlig utlämningskontroll.

2. För de fall uppdragsgivaren ej lämnat särskilda instruktioner beträffande godsets lagring, äger speditören rätt att själv välja mellan olika lagringsmöjligheter under förutsättning att han agerar med tillbörlig omsorg.

3. Om lagrat gods på grund av dess beskaffenhet bedöms utgöra en fara för person eller egendom är uppdragsgivaren förpliktad att omedelbart avlägsna godset.

4. Uppdragsgivaren skall senast vid tidpunkten för inlagring meddela speditören till vilken adress meddelanden avseende godset skall sändas och från vilken instruktioner skall mottagas, och omedelbart underrätta speditören om eventuella ändringar därav.

C. Denna bestämmelse äger ej tillämpning på lagring av gods under § 15 st. 2.

UPPDRAGSGIVARENS ANSVAR

§ 26

Uppdragsgivaren skall hålla speditören skadelös för skada, förlust eller ansvar som åsamkas speditören på grund av att:

a) uppgifter gällande godset eller information och dokument avseende uppdraget är felaktiga, otydliga eller ofullständiga,

b) godset är bristfälligt förpackat, uppmärkt eller redovisat, eller felaktigt lastat, stuvat eller säkrat av uppdragsgivaren eller annan part som agerar $\frac{1}{2}$ för dennes räkning,

c) godsets har sådana skadebringande egenskaper som rimligtvis inte kunnat förutses av speditören,

d) speditören förpliktats att utge tullavgifter eller andra offentliga avgifter eller ställa säkerhet, med mindre sådan förpliktelse orsakats genom speditörens oaksamhet,

e) godset är olagligt, defekt, bristfälligt eller felaktigt, ofullständigt eller oförenligt med tillämpliga regler eller bestämmelser, misstänks för att vara eller styckas vara i strid med tredje parts immateriella eller industriella rättigheter, eller att nödvändiga officiella tillstånd för import, export, hantering, lagring eller transport av gods saknas eller inte finns tillgängliga på plats,

f) speditören lider en direkt finansiell skada, böter eller sanktion, ådrar sig administrativa avgifter, ådrar sig förlust eller skada avseende speditörens behörigheter eller tillstånd.

Vid bedömning av uppdragsgivarens ansvar i enlighet med a) och b) ovan skall hänsyn tas till hurvida speditören, trots dennes vetskap om omständigheterna, godkände eller underlåtit att invända mot uppdragsgivarens åtgärder avseende godset.

För den händelse speditören i sin egenskap av befrakter eller avsändare avseende uppdragsgivarens gods i samband med sjötransport blir ansvarig för att bidra med ersättning för gemensamt haveri till skeppsedaren eller ägaren till fartyget, eller utövas för anspråk från tredje part av motsvarande orsaker enligt vad som angivits ovan, ålägger det uppdragsgivaren att hålla speditören skadelös.

REKLAMATION OCH TVISTER

REKLAMATION

§ 27

Anmärkning mot speditören skall framställas utan oskäligt dröjsmål.

Vid synlig förlust, minskning av eller skada på gods skall anmärkning framställas omedelbart vid godsets mottagande, och i fall av förlust, minskning av eller skada på gods som ej är synlig (dödd) ej senare än sju (7) kalenderdagar efter utlämnande av godset.

Sker anmärkning ej enligt ovan har uppdragsgivaren bevisbördan för att förlust, minskning av eller skada på gods inträffat medan godset var i speditörens vård.

Anmärkning avseende annat än skada på, minskning av eller förlust av gods skall ha framställts inom fjorton (14) dagar räknat från den dag då uppdragsgivaren fick eller borde ha fått kännedom om de omständigheter vilka utgör grunden för speditörens ansvar. Framställs ej sådan anmärkning förlorar uppdragsgivaren sin talerätt.

Om avtal uttryckligen träffats om visst specifikt transportsätt, eller om det kan styrkas att förlust, minskning, skada eller försening uppstod, uppkom eller orsakades medan godset transporterades med visst specifikt transportsätt, skall speditörens ansvar regleras och bestämmas av för det specifika transportsättet tillämpliga lagbestämmelser och allmänt tillämpade transportvillkor i den mån dessa avviker från vad som stadgas i denna § 27.

PRESKRIPTION (DANMARK, FINLAND OCH SVERIGE)

§ 28

Talan mot speditören skall väckas inom en period av ett (1) år, sker så ej skall rätten till talan anses förlorad.

Tidsperioden skall räknas från:

- vid minskning av eller skada på gods från dagen godset utlämnades till mottagaren,
- vid dröjsmål, förlust av hel varuförsändelse eller annan förlust från den tidpunkt dröjsmålet, förlusten av hel varuförsändelse eller annan förlust tidigast kunde ha uppmärksamats,
- för alla andra fall från den tidpunkt omständigheten som kravet grundas på tidigast kunde ha uppmärksamats.

Denna preskriptionsbestämmelse skall ägas tillämpning när speditörens huvudsakliga säte är beläget i Danmark, Finland eller Sverige.

Om avtal uttryckligen träffats om visst specifikt transportsätt, eller om det kan styrkas att förlust, minskning, skada eller försening uppstod, uppkom eller orsakades medan godset transporterades med visst specifikt transportsätt, skall speditörens ansvar regleras och bestämmas av för det specifika transportsättet tillämpliga lagbestämmelser och allmänt tillämpade transportvillkor i den mån dessa avviker från vad som stadgas i denna § 28.

TVISTELÖSNING

§ 29

Vid tvist mellan speditören och uppdragsgivaren skall parterna i första hand söka nå en lösning via förhandling. För den händelse parterna ej lyckas nå en lösning via förhandling skall tvisten slutligen avgöras av behörig allmän domstol belägen inom speditörens hemvist.

Rättegångsförfarandet skall vara underkastad de lagregler vilka äger tillämpning vid speditörens hemvist.

Vid tillämpningen av denna bestämmelse skall speditören anses ha sin hemvist i orten för a) sitt stadgrenliga säte, eller b) sitt huvudkontor, eller c) sin huvudsakliga verksamhet, i enlighet med EU-förordning (EC) 44/2001, Artikel 60 1.

BILAGA 2

Intervju 23.10.2019

Respondent: Natalia Hakana, SA-TU Logistics Oy

1. Kuinka usein teet yhteistyötä toisten huolitsijoiden kanssa?

Välillä, tullausasiakirjat ja muut tärkeät lupa asiat tarkistutetaan heidän kanssa. Harvoin teemme yhteistyötä muiden huolitsijoiden kanssa muuten kuin Venäjän viennin tapauksissa, jossa olemme suoraan yhteydessä vastaanottajaan joka tarkistaa kaikki asiakirjat jotta ne olisivat täydelliset. Niin ja edes Venäjän tapauksissa harvoin välissä on huolitsija vaan itse tavarantoimittajan tilaaja.

2. Minkälaisia haasteita kohtaat yhteistyössä muiden huolitsijoiden kanssa?

Aika harvoin, varsinkin jos kyseessä on ammattilainen. Yleensä vastaanottava huolitsija on ammattilainen ja tietää mitä tekee. Joten yhteistyö sujuu mutkattomasti.

3. Onko tietynlaisilla lähetyksillä tapana aiheuttaa usein haasteita yhteistyössä?

Erityislähetykset eli lähetykset jotka vaativat erityisiä lupia tai jos tuotetta koskee tietyn tyyppiset vientirajoitukset. Tämänlaiset lähetykset vaativat erityistä tarkkuutta jotta tavarantoimittajan kulku sujuisi mahdollisimman helposti lähtöpaikasta määrämaahan. Jos lupia tai sertifikaatteja ei ole voi tavara jäädä jumiin tulliin ja ei välttämättä pääse lähtemään aikataulun mukaisesti

4. Miten nämä haasteet vaikuttavat työhösi?

Pallottelu, tehdään niin ei kun näin. Eli asiakas ei tiedä miten haluaa tavaransa lähettää ja ei ole varma mitä kaikkea tarvitsee ja muuttaa lähetysten tietoja joka voi aiheuttaa ongelmia varsinkin vientilähetystä tehdessä koska tietojen täytyy täsmätä itse lähetysten kanssa. Pallottelu voi aiheuttaa lähetysten lähtemisen hidastamista tai mikäli vientiselvitys tehdään väärin vaatii se oikaisun tekemisen tullille jotta se täsmäisi tavarantoimittajan kanssa.

5. Miten ratkaisette haastavat tilanteet?

Asiakkaalle selittäminen tullin vaatimuksista. Me joudumme selittämään tullin eri vaatimuksista asiakkaalle eli lähettäjälle minkä takia tiettyjä dokumentteja ja prosesseja täytyy käydä läpi jotta tavaran vienti onnistuu.

6. Onko teillä käytössä työkaluja/ yleistä käytäntöä jonka avulla vastuualueet yhteistyössä voi jakaa?

Riippuen, yleensä toimitusehdot määräävät missä vastuu siirtyy lähettäjältä vastaanottajalle. SA-TU ei järjestä mitään kuljetuksia Suomen ulkopuolelle joten kuljetuksen järjestäminen jää asiakkaan hoidettavaksi.

7. Onko haasteilla vaikutusta itse vientiprosessiin ja tavaran kulkuun?

Kyllä, tottakai! Se hidastaa tavaran lähtöä Suomesta. Varsinkin jos on tehty vienti-ilmoitus väärillä tiedoilla ja tavara jää siirtolastuksen aikana jumiin satamaan koska tulli on huomannut ettei vienti-ilmoitus täsmää tavaran kanssa. No tavara onkin sitten jossakin Europan satamassa jumissa kunnes vienti-ilmoitus on oikaistu ja täsmää itse lähetyksen kanssa.

8. Mikäli tulee tilanne vastaan, jossa itse vientiprosessi ja tavara joutuu vaaraan yhteistyön takia, miten hallitsette riskejä ja yritätte välttää niitä?

Me yritämme aina tarkistaa että tavara ja kaikki saamamme tiedot täsmäävät keskenään jotta tulli-ilmoitus tehdään oikein. Mutta se riippuu paljon asiakkaan antamista tiedoista. Yleensä virheet johtuvat asiakkaan antamista virheellisistä tiedoista tavaraa koskien. Ja koska me emme itse tavaraa koskaan näe emme voi varmistaa että tiedot täsmäävät. Luotamme siihen että toimeksiantaja antaa meille oikeat tiedot ja sen perusteella teemme työmme. Ja koska saamme tiedot asiakkailtamme sähköpostitse on virheen todennäköisyys korkea.

Ja kun näitä virheitä sattuu ei muuta vaihtoehtoa ole kun tehdä oikaisu vienti-ilmoitukseen.

9. Voiko mahdollisia riskejä ennakoida ja yrittää välttää?

Tarkkuudella voidaan ennakoida ja yrittää välttää riskejä. Me huolitsijoina tarkistamme aina kaikki asiakkaamme lähettämät dokumentit ja vertaamme niiden tietoja keskenään. Mikäli tiedot täsmäävät ei ongelmia pitäisi syntyä mutta valitettavan usein tiedoissa on eroavaisuuksia joten pyydämme silloin asiakasta tarkistamaan ja lähettämään oikeat tiedot.

Helppoin tapa varmistaa että tiedot on oikein on tarkistaa täsmäävätkö kauppalasku ja kuljetusasiakirjat.

10. Onko teillä muuta lisättävää koskien haasteita yhteistyötilanteissa?

No tässä meidän tapauksessamme kun emme kovin usein ole vastaanottavan osapuolen kanssa tekemisissä on ongelman aiheuttaja yleensä itse toimeksiantaja eli lähettäjä. Eritään useissa tapauksissa haasteita on aiheuttanut asiakkaan tietämättömyys. Asiakkaalla ei ole tietoa viennistä ja ei tiedä millaista vientiä tarvitsee. Joten tämä johtaa siihen että asiakas ei pysty toimittamaan oikeita tietoja vientiä varten. Ja huolintaohjeet ovat lähes-tulkoon aina puutteelliset tai puuttuvat kokonaan.

BILAGA 3

Intervju 24.10.2019

Respondent: Enni Turunen, VAROVA Oy

1. Kuinka usein teet yhteistyötä toisten huolitsijoiden kanssa?

Päivittäin, pääasiassa sähköpostitse.

2. Minkälaisia haasteita kohtaat yhteistyössä muiden huolitsijoiden kanssa?

Aikavyöhykkeet aiheuttavat useimmiten ongelmia koska vientilähetysten aikataulut voi venyä koska ei saa vastaanottajaan yhteyttä heillä ollessa yö ja meillä päivä. Usein myös väärinymmärryksiä voi tulla kielimuurien takia mutta sen takia käyttämme hyvin yksinkertaista englantia, jotta se olisi kaikille helppo ymmärtää.

Ja varsinkin jos on vientiä maihin jossa ei ole käytössä samoja vientikäytäntöjä kun meillä Euroopassa voi ongelmia tulla vastaan, esimerkiksi meillä oli juuri vientiä kohdemaana jossa on erilaiset tullitariffikoodit ja niiden selvittelyssä meni aikaa kun piti vastaanottajan kanssa sumplia miten kaikkiin dokumentteihin saatiin meidän osalta oikeat hs koodit ja tullitariffi koodit sekä heidän omat koodinsa ja tietonsa.

3. Onko tietynlaisilla lähetyksillä tapana aiheuttaa usein haasteita yhteistyössä?

DAP lähetyksissä saattaa tulla ongelmia loppupäässä eli kohdemaassa. Kohdemaassa saattaa syntyä ylimääräisiä maksuja ja niiden asioiden selvittely vaatii paljon aikaa. Varsinkin kun asiakkaalle täytyy selittää miksi näitä lisäkuluja on tullut ja miksi ne häneltä peritään.

4. Miten nämä haasteet vaikuttavat työhösi?

Ne vaativat paljon aikaa, asioita täytyy selvittää. Kaikille osapuolille täytyy soitella ja kysellä miksi ja mitä on sattunut. Lisäksi siitä on informoitava asiakkaalle.

5. Miten ratkaisette haastavat tilanteet?

Meidän on keskusteltava tilanteesta ja yritämme keskenämme ratkaista tilanteen. Umpikujassa yleensä vastaanottaja tulee vastaan ja teemme yhdessä tappiota. Mutta ennen kun päätämme ottaa tappiota tulee minun meilailla paljon kaikkien osapuolien kanssa ja pyytää tietoja miksi esimerkiksi joku tuote on vahingoittunut tai miksi lähetys ei ole aikataulussaan. Tästä tulee tietenkin reklamoida.

6. Onko teillä käytössä työkaluja/ yleistä käytäntöä jonka avulla vastualueet yhteistyössä voi jakaa?

Toimitusehdot määrittävät vastuun.

7. Onko haasteilla vaikutusta itse vientiprosessiin ja tavaran kulkuun?

Kyllä on, ne voivat viivästyttää, aiheuttaa lisämaksuja tai koko lähetyksen uudelleen järjestelyn.

8. Mikäli tulee tilanne vastaan, jossa itse vientiprosessi ja tavara joutuu vaaraan yhteistyön takia, miten hallitsette riskejä ja yritätte välttää niitä?

Ennakoida, yritetään ohjeistaa lähettäjää miten tavarat tulisi pakata jotta se kestäisi kuljetuksen. Emme myöskään oleta että vastaanottaja tietäisi mitään lähetyksestä joten informoimme heille jatkuvasti asioista ja tarkistutamme dokumenttien oikeellisuuden heillä jotta ongelmia ei syntyisi.

9. Voiko mahdollisia riskejä ennakoida ja yrittää välttää?

Voi, annamme mahdollisimman paljon ennakkoon tietoa että lähetys tulossa. Päivitämme aikataulua jatkuvasti ja tiedottamme muutoksista. Varmistamme myös

vastaanottajalta että dokumentit on oikeat ja selvitämme vastuualueemme ongelmien välttämiseksi.

10. Onko teillä muuta lisättävää koskien haasteita yhteistyötilanteissa?

No hyvin usein jos jotain haasteita tulee niin ne saattavat johtua kulttuurieroista. Joillekin täytyy vääntää rautalangasta että miksi tiettyjä käytäntöjä tulee noudattaa ja minkä takia joitain tiettyjä dokumentteja on oltava.

Myöskin tietyissä tapauksissa saattaa olla niin että vastaanottaja yrittää periä meiltä turhia kuluja joita meidän ei tulisi maksaa joten näissä tapauksissa tulee olla tarkkana.

BILAGA 4

Intervju 04.12.2019

Respondent: Katja Alatorvinen, AHA Logistics Ltd

1. Kuinka usein teet yhteistyötä toisten huolitsijoiden kanssa?

Päivittäin, hyvin yleistä varsinkin jos kolmansissa maissa jatkokuljetus.

2. Minkälaisia haasteita kohtaat yhteistyössä muiden huolitsijoiden kanssa?

Yleensä haasteena on kommunikaatio ongelmat, kun kummankaan äidinkieli ei ole englanti ja tämä saattaa johtaa väärinymmärryksiin. Ja toisena saattaa olla haasteena että kaikissa maissa johon meillä vientiä on niin ei ole yhteistyöverkostoa, mikä on ongelmallista.

3. Onko tietynlaisilla lähetyksillä tapana aiheuttaa usein haasteita yhteistyössä?

Incoterm DDP on aina haastava. Tai jos lähetyksen paperit eivät täsmää. Myös tilanteet jossa lähetys on ensimmäinen yhteinen keikka niin kaikki ei välttämättä mene niin kuin on ajatellut.

4. Miten nämä haasteet vaikuttavat työhösi?

No ne teettävät enemmän töitä. Pitää kysellä enemmän ja selvittää asioita. Aikaerot saattavat myös viivyttää aikataulua koska vastausta kysymyksiin saattaa joutua odottelemaan

5. Miten ratkaisette haastavat tilanteet?

Yritämme olla erittäin aktiivisia, ja jos tilanne vaatii esimerkiksi aikaerojen takia niin soittelen illalla kotoa vastaanottajalle kun heidän työaikansa on alkanut muualla päin maailmaa.

6. Onko teillä käytössä työkaluja/ yleistä käytäntöä jonka avulla vastualueet yhteistyössä voi jakaa?

Omat B/L partneriverkoston kautta. Nämä sitovat sekä meidät että meidän partnerit ylläpitämään samoja käytäntöjä ja sääntöjä.

7. Onko haasteilla vaikutusta itse vientiprosessiin ja tavaran kulkuun?

Ei ole yleensä.

8. Mikäli tulee tilanne vastaan, jossa itse vientiprosessi ja tavara joutuu varaan yhteistyön takia, miten hallitsette riskejä ja yritätte välttää niitä?

Käytämme omia partneriverkostoja ja vältämme tuntemattomien partnereiden käyttöä mikä minimoi riskejä aika paljon. Tuttujen kanssa kun tehdään yhteistyötä niin homma toimii yleensä aika sutjakkaasti.

9. Voiko mahdollisia riskejä ennakoida ja yrittää välttää?

Joo, tietenkin. Asiakasta voidaan neuvota incotermin kanssa jonka avulla sitten yritetään vältellä sitä ongelmanaiheuttajaa eli DDP. Ja valitaan tietenkin semmoinen partneri joka asiantietävä ja osaa asiansa. Ja jotta riskejä voitaisiin ennakoida niin laitamme paperit aina tarkistukseen vastaanottajalle jotta ongelmia ei syntyisi.

10. Onko teillä muuta lisättävää koskien haasteita yhteistyötilanteissa?

No haasteena voi olla yrittää löytää parhaat partnerit, kaikilla kun on omat vahvuusalueensa ja yksi ei voi olla kaikessa hyvä.

BILAGA 5

Intervju 05.12.2019

Respondent: Ari Rannanpää, DSV Air & Sea Oy

1. Kuinka usein teet yhteistyötä toisten huolitsijoiden kanssa?

Useita kertoja päivässä.

2. Minkälaisia haasteita kohtaat yhteistyössä muiden huolitsijoiden kanssa?

Jonkun verran tulee kieli ongelmia vastaan. Aikaerot tuottavat myös usein ongelmia ja viivästyksiä. Myöskin eri juhlapyhät voivat vaikuttaa lähetyksen vientiin.

3. Onko tietynlaisilla lähetyksillä tapana aiheuttaa usein haasteita yhteistyössä?

Riippuu vähän, useimmiten erikoislähetykset tuottavat ongelmia koska ne vaativat erityisiä viranomaislupia tai muita vastaavia dokumentteja ja sertifikaatteja.

4. Miten nämä haasteet vaikuttavat työhösi?

Esimerkiksi asiakastyytyväisyys laskee. Ne voivat aiheuttaa lähetysten myöhästymisiä. Ja tietenkin lisää omaa työmäärää mikä kostaatuu sitten muissa keikoissa.

5. Miten ratkaisette haastavat tilanteet?

Yhteydenotolla, asioita täytyy selvittää ja löytää ratkaisu ongelmille.

6. Onko teillä käytössä työkaluja/ yleistä käytäntöä jonka avulla vastualueet yhteistyössä voi jakaa?

Meille on jaettu asiakaskohtaiset alueet ja ohjeet miten toimia ja tietenkin toimitusehdot määrittävät suureksi osaksi.

7. Onko haasteilla vaikutusta itse vientiprosessiin ja tavaran kulkuun?

Tuota kyllä, mutta yleensä kunhan dokumentit ovat kunnossa niin selvittää ongelman mitta.

8. Mikäli tulee tilanne vastaan, jossa itse vientiprosessi ja tavara joutuu vaaraan yhteistyön takia, miten hallitsette riskejä ja yritätte välttää niitä?

Täytyy yrittää ennakoida ja selvittää missä ongelmia voi tulla vastaan ja yrittää välttää niitä tekemällä huolellista ja perusteellista työtä.

9. Voiko mahdollisia riskejä ennakoida ja yritetään välttää?

Kyllä vaan, kokemuksen tuomalla vaistolla

10. Onko teillä muuta lisättävää koskien haasteita yhteistyötilanteissa?

No eipä kyllä tule nyt mieleen. Haasteita on kyllä paljon mutta eiköhän ne tärkeimmät tulleet esille.