



ALLES RUND UM DEN

UMZUG



Fuhrgewerbe-Innung
Berlin-Brandenburg e. V.

INHALT

Richtig umziehen - leichter gesagt als getan?	4
Worauf Sie achten sollten...	4
Wie wähle ich das Umzugsunternehmen meines Vertrauens aus?	4
Hat das Unternehmen eine Güterschaden-Haftpflichtversicherung?	4
Gibt es ein Markenzeichen für die Qualität eines Umzugsunternehmens?	5
Woran erkenne ich unseriöse Unternehmen noch?	5
Brauche ich einen schriftlichen Umzugsvertrag?	5
Was bringt mir ein Kostenvoranschlag?	6
Wie kann ich Leistung und Gegenleistung vergleichen?	6
Wie verfare ich bei notwendigen Montagen und Installationen?	7
Wie verhalte ich mich, wenn Schäden entstanden sind?	7
Muss ich die Pausenzeiten vergüten?	7
Gibt es eine Übersicht über die bei der Fuhrgewerbe-Innung organisierten Umzugsunternehmen?	7

Richtig umziehen - leichter gesagt als getan?

Die Fuhrgewerbe-Innung Berlin-Brandenburg e.V. betreut seit über 124 Jahren Umzugsunternehmen der Region Berlin/Brandenburg. Immer wieder erhalten wir Anfragen von unzufriedenen Umzugskunden, die sich über Probleme mit Umzugsunternehmen beschwerten. In den allermeisten Fällen handelt es sich um Unstimmigkeiten mit Unternehmen, die nicht Mitglied der Fuhrgewerbe-Innung sind. In diesen Fällen bleibt uns leider nichts anderes übrig, als die unzufriedenen Kunden an eine der zuständigen Verbraucherschutzorganisationen zu verweisen. Da wir aufgrund unserer langjährigen Betreuungsarbeit wissen, welche Probleme am häufigsten auftauchen und vor allem, wie man diese von vornherein vermeiden kann, möchten wir Ihnen als Kunde eines Umzugsunternehmens einige Tipps geben, die Ihren Umzug nicht zum unvergesslichen Erlebnis negativer Art werden lassen.

Worauf Sie achten sollten...



Wer umziehen möchte und sich dafür an eine Möbelspedition wendet, mag sich damit einer Menge Stress und Unannehmlichkeiten entziehen, doch auch hier lauern immer wieder Gefahren. Um diese zu meiden, haben wir wichtigste Kundenfragen für Sie beantwortet:

Wie wähle ich das Umzugsunternehmen meines Vertrauens aus?

Aufgrund der Vielzahl der am Markt befindlichen Unternehmen dürfte dieses nicht einfach sein. Beachten Sie hierbei, dass der Billigste nicht immer der Beste sein muss. Zudem gibt es zunehmend „Schwarze Schafe“ am Markt, d. h. „Unternehmen“, die nicht über die erforderliche Berechtigung für ihre Transportleistungen verfügen, denn eines sollten Sie wissen:

Hat das Unternehmen eine Erlaubnis?

Der gewerbliche Güterkraftverkehr ist **erlaubnispflichtig!**

Dies schreibt § 3 des Güterkraftverkehrsgesetz (GüKG) vor und hat zur Folge, dass ein Umzugsunternehmer, der Fahrzeuge über 3,5 t höchstzulässiges Gesamtgewicht für seine Transporte einsetzt, bei der zuständigen Behörde eine sog. **Güterkraftverkehrserlaubnis oder EU-Lizenz** beantragen muss. Diese bekommt er jedoch nur, wenn er der Behörde seine **persönliche Zuverlässigkeit** sowie **fachliche Eignung** nachweisen kann und die **finanzielle Leistungsfähigkeit** des Unternehmers gewährleistet ist.

Dieses ist in unseren Augen auch sehr wichtig, schließlich vertrauen Sie dem Unternehmen persönliche und wertvolle Gegenstände an und haben ein Recht darauf, sicher zu gehen, dass das beauftragte Unternehmen für den Transport Ihrer Gegenstände überhaupt geeignet ist.

- ! **Gehen Sie also auf „Nummer Sicher“ und lassen sich die Güterkraftverkehrserlaubnis des Unternehmers vorlegen, bevor Sie den Auftrag erteilen!**

Hat das Unternehmen eine Güterschaden-Haftpflichtversicherung?

Zur Schadenverursachung seitens des Umzugsteams kann es immer kommen. Beachten Sie: Gemäß § 7a Güterkraftverkehrsgesetz hat der Unternehmer eine Güterschaden-Haftpflichtversicherung abzuschließen. Dies dient nicht zuletzt dem Schutz Ihres Eigentums. Illegale Umzugsunternehmen können zumeist keinen Versicherungsschutz nachweisen. Wer zahlt Ihnen in einem solchen Fall die Schäden bei der Beschädigung Ihrer Möbel oder Wände, Türen oder ihres Treppenhauses?

- ! **Gehen Sie auch hier auf „Nummer Sicher“ und lassen sich den Versicherungsnachweis (dieser ist bei der Beförderung mitzuführen) vorlegen, bevor Sie den Auftrag erteilen!**

Beachten Sie jedoch, dass die Haftung des Möbelspediteurs nach § 451 e Handelsgesetzbuch (HGB) auf einen Haftungshöchstbetrag von 620 Euro/cbm Umzugsgut festgesetzt ist.

Von der Haftung befreit ist der Unternehmer dann, wenn er einen Schaden trotz der „Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns“ nicht verhindern konnte, man spricht vom sogenannten unabwendbaren Ereignis. Hier kann

der Umziehende eine Transportversicherung über den Zeitwert des Umzugsgutes abschließen und sich somit gegen das sog. Ereignis versichern.

Kommt es während des Umzugs zu einer Kontrolle durch das Hauptzollamt/Bundesamt für Güterverkehr, so haftet der Umzugsunternehmer für die dadurch entstehenden Verspätungsschäden nur dann, wenn eine Lieferfristüberschreitung vorliegt. Deshalb sollten in den Vertrag verbindlich der Beginn und auch das voraussichtliche Ende des Umzuges aufgenommen werden.

Die Haftung des Umzugsunternehmers wegen Überschreitung der Lieferfrist ist auf den 3-fachen Betrag der Fracht, d.h. des Umzugsentgeltes begrenzt. Im Einzelfall kann eine unbegrenzte, d.h. höhere Haftung gegeben sein, wenn z.B. nachgewiesen wird, dass der Umzugsunternehmer Schwarzarbeiter tatsächlich beschäftigte oder sonstige grobe Verstöße den Verspätungsschaden verursachten.

Daneben besteht die Möglichkeit, den Umzugsvertrag zu kündigen. An sich hat der Umzugsunternehmer dann einen Anspruch auf 1/3 des vereinbarten Umzugsentgeltes. Dieser Anspruch entfällt nur, wenn der Kündigungsgrund dem Risikobereich des Umzugsunternehmers zuzurechnen ist. z.B. wie hier in den Fällen der nachgewiesenen Schwarzarbeit.

Vor dem Anspruch einer Kündigung muss berücksichtigt werden, dass der Umzugsunternehmer im Besitz des Umzugsgutes ist und dieses gegebenenfalls zurück hält, um so seinen Frachtlohnanspruch durchzusetzen.

Gibt es ein Markenzeichen für die Qualität eines Umzugsunternehmens?

Der ausgewählte Umzugsunternehmer sollte Mitglied in einem Unternehmensverband des Transportgewerbes wie der **Fuhrgewerbe-Innung Berlin-Brandenburg e. V.** sein. Diese ist ein Garant dafür, dass das in Betracht gezogene Unternehmen einer guten Beratung und Betreuung unterliegt. Fragen Sie das Unternehmen nach einer Mitgliedschaft!



Woran erkenne ich unseriöse Unternehmen noch?

Vor Anzeigen nicht immer seriöser „Umzugsunternehmen“ sollte man sich in Acht nehmen. Nicht selten kann man hier mit Enttäuschungen und Ärger rechnen. Mit sogenannten „Billigumzügen“ werben diese Unternehmen meist in Tageszeitungen und Anzeigenblättern, aber auch in den Gelben Seiten. Diese Unternehmen zeichnen sich vor allem durch ihre Ungenauigkeit und Unzuverlässigkeit aus, denn oft erfolgt die Abgabe eines Angebotes an den Kunden nur telefonisch. Eine ausführliche und fachgerechte Beratung ist ebenso nicht immer gewährleistet.

Man sollte also am besten vor solchen Unternehmen zurückschrecken, die beispielsweise nur mit einer kostenlosen Abgabe eines Umzugsangebotes ausdrücklich werben, denn dieser Vorgang ist in allen Unternehmen üblich und daher kein Werbegrund, geschweige denn ein Zeichen von besonderer Qualität. Außerdem sollte man darauf achten, ob das gefragte Unternehmen mit einem Preisangebot wirbt (z.B.: 11 Euro/Std.), denn dies entspricht einem Verstoß gegen das Gesetz des lautereren Wettbewerbs mit der Wirkung, den Kunden über die tatsächlichen Kosten für Fahrzeug, Packmaterialien, Versicherung u.a. zu täuschen.

Brauche ich einen schriftlichen Umzugsvertrag?

Unbedingt, denn nur so lassen sich im Nachhinein auftretende Probleme (im Notfall auch gerichtlich) klären. Haben Sie keinen schriftlichen Vertrag - haben Sie nichts in der Hand.



Illegal am Markt operierende Unternehmen „verzichten“ aus o.g. Gründen gern auf schriftliche Verträge. Geht etwas schief, haben oftmals nur Sie als Kunde das Nachsehen.

Wichtig ist vor allem ein Beratungsgespräch verbunden mit der Besichtigung, bei dem es gilt, alle Fakten, den Umzug betreffend, zu klären und schriftlich festzuhalten (Umzugsvertrag, Umzugsgutliste, Leistungsbeschreibung, Arbeitsschein und Nachtrag zum Umzugsvertrag).

Dabei sollten die Verhältnisse am Wegzugs- bzw. Zuzugsort sowie Parkmöglichkeiten für das Entladen und Beladen geschildert werden; eventuelle Altschäden sollten aufgenommen werden; die Gegenstände die umzuziehen sind, sollten in die Umzugsgutliste schriftlich aufgenommen werden; es sollte geklärt werden, welche bzw. ob der Umziehende bestimmte Arbeiten selber übernimmt; die Haftungsinformation sollte gelesen und alle ausgefüllten Leistungsbeschreibungen sollten geprüft werden; Zahlungsmodalitäten müssen geklärt werden; bei Erweiterungen des eigentlichen Umzugsauftrags sollte eine Bestätigung durch Unterschrift in einem Nachtragsformular eingeholt werden; nach dem Entladen sollte eine sorgfältige Besichtigung des Umzugsgutes auf Schäden mit dem Umzugsverantwortlichen durchgeführt werden; eine eventuelle Schadensanzeige sollte rechtzeitig abgesendet werden.

Was bringt mir ein Kostenvoranschlag?

Ein Kostenvoranschlag enthält lediglich einen geschätzten Preis und damit keine Kostengarantie. Je nach tatsächlichem Aufwand kann der Endpreis dann höher oder niedriger sein. Allerdings muss der Umzugsunternehmer während des Umzugsvorgangs auf eine eventuelle Preiserhöhung hinweisen.

Unterlässt der Unternehmer einen entsprechenden Hinweis begeht er zwar eine Pflichtverletzung, die aber immer nur dann einen Schadensersatzanspruch des Kunden auslöst, wenn dieser nachweisen kann, dass ein anderes Unternehmen das identische Umzugsgut zu einem geringeren Preis transportiert hätte.

Weist der Unternehmer auf die Preiserhöhung hin, hat der Kunde die Möglichkeit zu kündigen. Der Umzugsunternehmer erhält aber dann anteilige Erstattungsansprüche.

Wie kann ich Leistung und Gegenleistung vergleichen?

Angebotsvergleiche sind sicherlich wichtig, jedoch nicht immer einfach, da der Kunde oft nicht weiß, nach welchen Vergleichskriterien er gehen soll. Bei diesen Kriterien handelt es sich um das Umzugsvolumen und um die vereinbarten Nebenleistungen.

Mit dem Umzugsvolumen lässt sich der Zeitaufwand bestimmen. Um dabei keine ungenauen Schätzungen zu äußern, wird hierfür die Umzugsgutliste herangezogen. Diese enthält einen Umrechnungsschlüssel für eine bestimmte Anzahl Gegenstände und lässt somit eine genauere Schätzung zu.

Dem Angebot sollte auf jeden Fall eine Leistungsbeschreibung, welche alle Nebenleistungen und den Zeitbedarf aufführen muss, beiliegen, da diese die Rechnungsgrundlage ist. Wichtig sind auch Einzelpreise für Mitarbeiter, Fahrzeuge und Packmittel, denn nur dann ist auch ein Angebotsvergleich möglich.

Der Unternehmer kann entweder einen Festpreis mit dem Kunden vereinbaren oder eine Abrechnung nach der erbrachten Leistung. Bei dem Festpreis muss allerdings beachtet werden, dass hier lediglich die getroffenen Vereinbarungen einbezogen sind. Jede weitere Leistung, die während des Umzugs hinzukommt, muss natürlich extra bezahlt werden.

Unterschiede zwischen Angebot und Schlussrechnung treten regelmäßig auf und oft zum großen Erstaunen des Kunden. Zu solchen Unterschieden kommt es aus vielerlei Gründen.

Dem Kunden steht es frei zu entscheiden, ob er den Vertrag mit einem Festpreis abschließen will oder aber Abrechnung nach Aufwand verlangt. Der Unternehmer sollte auf jeden Fall auf beide Möglichkeiten verweisen.

Wenn Unklarheit darüber bestehen sollte, welches Mobilar umgezogen werden soll oder der Kunde noch nicht genau sagen kann, welche oder ob er bestimmte Arbeiten selber ausführt, ist eine Abrechnung nach Aufwand sicherlich naheliegend. Der Kunde muss hierbei allerdings mit einer höheren Summe rechnen als im Angebot veranschlagt wurde, da folglich erst am Ende des Umzuges die Leistungen zu erfassen sind. Die erbrachten Leistungen werden dann vom Kunden auf dem Arbeitsschein bestätigt.

Ist dem Kunden die Umzugsmenge jedoch schon vor dem Umzug klar, kann der Unternehmer Umzugsgut, Zeit und Nebenleistungen bestimmen und somit einen Festpreis aushandeln.

In beiden Fällen kommt eine Mehrwertsteuer von 19 % hinzu, auf welche der Unternehmer schriftlich hinweisen sollte, bei Privatkunden sogar hinweisen muss.

Wie verfare ich bei notwendigen Montagen und Installationen?

Oft sind während eines Umzuges Montage- oder Installationsarbeiten nötig. Ist dies der Fall, sollte unbedingt darauf geachtet werden, die Art der Arbeiten im Umzugsvertrag schriftlich festzuhalten, damit im Schadensfall keine Schwierigkeiten auftauchen können.



Wie verhalte ich mich, wenn Schäden entstanden sind?

Wie schon erwähnt sind Schäden bei einem Umzugsablauf nicht auszuschließen, selbst wenn mit aller Vorsicht und Sorgfalt gearbeitet wird. Sinnvoll ist die Erstellung eines sogenannten Vorschadenprotokolls.

In diesem Protokoll werden die bereits vorhandenen Schäden an dem Transportgut vor Beginn des eigentlichen Transportes dokumentiert. Nach Beendigung des Transportes sind dann alle weiteren neuen Schäden schriftlich zu erfassen und

innerhalb der gesetzlichen Reklamationsfristen dem Unternehmer schriftlich mitzuteilen.

Äußerlich erkennbare Schäden sind spätestens einen Tag nach Ablieferung des Transportgutes **schriftlich** gegenüber dem Unternehmer zu rügen. Äußerlich erkennbare Schäden sind solche, die sofort visuell wahrnehmbar sind, z. B. ein zerbrochener Spiegel, ein großer Kratzer auf der Tischplatte.

Äußerlich nicht erkennbare Beschädigungen müssen 14 Tage nach Ablieferung **schriftlich** gerügt werden. Äußerlich nicht erkennbare Schäden sind solche, die z. B. erst nach dem Auspacken erkennbar sind. Für diese gilt die genannte Reklamationsfrist von 14 Tagen.

Werden die Fristen nicht eingehalten, erlöschen die Schadensersatzansprüche des Kunden kraft Gesetzes. Deshalb empfiehlt es sich, das Umzugsgut unmittelbar bei Anlieferung bereits einer Sichtprüfung zu unterziehen.

Muss ich die Pausenzeiten vergüten?

Dem Unternehmer steht das Recht zu, dem Kunden die Pausenzeiten als Arbeitszeiten in Rechnung zu stellen, auch wenn diese Zeiten nicht vertraglich vereinbart sind. Denn in der Zeit, in denen die Mitarbeiter des Unternehmens für den Umzug eingesetzt sind, können sie selbstverständlich nicht anderweitig tätig sein. So entschied ein Amtsgericht in einem entsprechenden Urteil, dass der Kunde dem Unternehmer die Pausenzeit vergüten muss.

Gibt es eine Übersicht über die bei der Fuhrgewerbe-Innung organisierten Umzugsunternehmen?

Ja, unter

www.fuhrgewerbe-innung.de

finden Sie eine Mitgliederdatenbank mit einer Mitgliederliste. Dort sind unter der Rubrik „Umzugsverkehr“ oder „Spedition/Lagerlogistik“ die Umzugsunternehmen der Fuhrgewerbe-Innung mit Anschrift und Telefonnummer aufgeführt und zum größten Teil verlinkt.





**EINEN GELUNGENEN UMZUG
WÜNSCHT IHNEN DIE**



**Fuhrgewerbe-Innung
Berlin-Brandenburg e. V.**

Hedemannstraße 13, 10969 Berlin

Tel 030.251 06 91

Fax. 030.251 06 93

e-mail: info@fuhrgewerbe-innung.de

www.fuhrgewerbe-innung.de