

## Hier beginnt die Umzugsqualität...

### Wichtige Punkte aus den europäischen Umzugsnormen EN 12522-1 und -2

Vor einem Wohnungs- oder Büroumzug will die Kundschaft wissen, welche Leistungen die Umzugsfirma erbringt und was sie dafür zu bezahlen hat. Damit Preise und Leistungen in den Offerten von verschiedenen Unternehmen auch richtig verglichen werden können, hat die EU die Normen EN 12522-1 und -2 geschaffen, die solche Vergleiche ermöglichen.



Diese Normen nennen minimale Anforderungen an Personal, Fahrzeuge, Material, Handhabung und eben auch an den Kostenvoranschlag, die Offerte und viele andere Einzelheiten.

Die ASTAG Fachgruppe Möbeltransporte will ihre Mitglieder mit ihren Infoblättern in loser Reihenfolge auf wichtige Punkte dieser Normen hinweisen. Die gewählten Punkte bringen dem Kunden und der Umzugsfirma spürbare Vorteile, denn sie vermeiden Missverständnisse und Unzufriedenheit.

### Klare Offerte für klaren Auftrag

Immer wieder klagen Kunden, dass sie mit dem Umzugsunternehmen doch das eine oder andere so und so abgemacht hätten, und dass es nun doch anders herausgekommen sei. Um gerade hier unschöne Erfahrungen und Erlebnisse zu vermeiden, schlägt die EU-Norm klar vor, welche Punkte in der Offerte (Kostenvoranschlag) festgehalten sein müssen.

### Das schätzt jeder Kunde

Die ASTAG Fachgruppe Möbeltransporte macht sich dafür stark, dass sich alle Fachgruppen-Mitglieder bei jedem Umzug aktiv für eine gute Service-Qualität und für zufriedene Kunden einsetzen. Darum empfiehlt die Fachgruppe allen Mitgliedsfirmen, ihre Kostenvoranschläge und ihre Verträge nach den Anforderungen der EU-Normen, welche auch für die Schweiz anwendbar sind, zu verfassen.

### Damit sind Sie dabei

Auf der folgenden Seite finden Sie die Punkte, welche danach in jeder Offerte geregelt sein sollten.

Für weitere Auskünfte zum Inhalt der EU-Normen kontaktieren Sie bitte das Fachgruppen-Sekretariat.

### Hier können die kompletten Normen erworben werden

Schweizerische Normen-Vereinigung  
Bürglistrasse 29  
8400 Winterthur  
Tel 052 224 54 54  
[www.snv.ch](http://www.snv.ch)

## Auszug aus der Europäischen Norm EN 12522-1 Umzug für Privatpersonen

### 5.2 Kostenvoranschlag

Vor Abschluss eines Umzugsvertrages hat die Speditionsfirma einen **schriftlichen** Kostenvoranschlag zu erarbeiten. Der Kostenvoranschlag muss enthalten:

- a) Name und Anschrift des Dienstleisters
- b) Name und Anschrift des Kunden
- c) Zeitraum oder Datum der geplanten Umzugsdurchführung, falls bekannt
- d) Die Adressen des Abfahrts- und Bestimmungsortes
- e) Das Datum der Erstellung des Kostenvoranschlages
- f) Die Art des Umzugs (Sammel- oder Einzeltransport)
- g) Das Volumen des Umzugsgutes
- h) Die Einzelheiten der Dienstleistung
- i) Die Verfahrensweise, nach der der Kunde spezielle Feststellungen dokumentieren kann
- j) Die Verfahrensweise bei der Behandlung von Beschwerden und/oder Ansprüchen
- k) Den vom Kunden angegebenen Wert der Güter oder den Haftungsumfang des Vertrages
- l) Die Kosten der angebotenen Dienstleistung, wobei anfallende Steuern (Mwst, Zoll, etc.) klar zu definieren und anzugeben sind
- m) Die genaue Angabe der Zahlungsfristen
- n) Die allgemeinen und die zu verhandelnden Vertragsbedingungen
- o) Ob der Kunde oder der Dienstleister für die Vereinbarung und Bezahlung von Nebenkosten wie Parkgebühren, Gebühren für Fremdleistungen und Zölle verantwortlich ist

Zusätzlich empfiehlt sich für jede Offerte auch folgendes:

- Gültigkeit der Offerte vermerken (zum Beispiel „30 Tage“)
- Hinweis anbringen „Es gelten die Allgemeinen Umzugsbedingungen der neusten Version der Fachgruppe Möbeltransporte des Schweizerischen Nutzfahrzeugverbands ASTAG.“

### Quellen

EN 12522-1: Umzug für Privatpersonen. Teil 1 Festlegung von Dienstleistungen (deutsche Fassung DIN EN 12522-1, 1998)

EN 12522-2: Umzug für Privatpersonen. Teil 2 Bereitstellung von Dienstleistungen (deutsche Fassung DIN EN 12522-2, 1998)

Version 1 / Zug und Bern, Stand März 2011