

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Umzugsleistungen der Service Gruppe Werner

Stand: 18.04.2026

§ 1 Geltungsbereich, Vertragspartner und Einbeziehung

(1) Diese AGB gelten ausschließlich für alle Verträge über Umzugs- und verbundene Dienstleistungen zwischen der Service Gruppe Werner (im Folgenden „Unternehmen“) und dem Kunden.

(2) Mit Auftragserteilung erkennt der Kunde diese AGB an. Abweichende Bedingungen des Kunden erlangen nur Gültigkeit, wenn das Unternehmen diesen ausdrücklich in Textform zustimmt.

§ 2 Angebot, Vertragsschluss und Widerrufsrecht

(1) Angebote sowie Kostenschätzungen (z. B. durch Online-Umzugsrechner) sind unverbindlich und freibleibend.

(2) Ein Vertrag kommt durch die Bestätigung des Unternehmens in Textform (z. B. per E-Mail) oder durch die tatsächliche Leistungserbringung zustande. Eine digitale Bestätigung des Kunden (E-Mail, SMS, Messenger) gilt als verbindliche Annahme.

(3) Widerrufsrecht für Verbraucher: Bei Fernabsatzverträgen besteht ein gesetzliches Widerrufsrecht (§ 312g BGB). Dieses Recht erlischt vorzeitig, wenn das Unternehmen die Dienstleistung vollständig erbracht hat und mit der Ausführung erst begonnen hat, nachdem der Kunde hierzu seine ausdrückliche Zustimmung erteilt und gleichzeitig seine Kenntnis davon bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung verliert.

§ 3 Leistungsumfang

(1) Der geschuldete Leistungsumfang ergibt sich ausschließlich aus der Auftragsbestätigung.

(2) Die Standardleistung umfasst das Verladen, den Transport und das Entladen. Zusatzleistungen wie Einpacken, De-/Montage, Reinigung oder Entsorgung sind gesondert zu vereinbaren und vergütungspflichtig.

(3) Das Anschließen von Elektrogeräten sowie Eingriffe in das Stromnetz (z.B. bei Lampenmontagen) sind von den Montageleistungen aus Haftungsgründen ausdrücklich ausgeschlossen.

(4) Spezialtransporte (Klaviere, Antiquitäten, Tresore) erfolgen nur nach vorheriger Absprache und gegen gesonderten Aufschlag.

§ 4 Preise, Mindestauftragsvolumen und Zusatzkosten

(1) Grundlage der Preisberechnung:

Sofern kein verbindlicher Pauschalpreis vereinbart wurde, erfolgt die Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand auf Basis folgender Sätze:

a) Personalkosten: 46,50 € pro Mitarbeiter und pro angefangene Stunde.

b) Transportkosten (Kilometerpauschale): 0,56 € pro gefahrenem Kilometer für die Gesamtstrecke (Beladeadresse -> Entladeadresse -> Rückfahrt).

c) Anfahrtspauschale: 145,00 € (einmalig pro Auftrag zur Deckung der Rüst- und Bereitstellungskosten).

(2) Mindestauftragsvolumen:

Zur Deckung der Fix- und Dispositionsstellen gilt für Umzugs- und Entrümpelungsaufträge eine Mindestberechnung von 3 Mitarbeitern für eine Dauer von 4 Stunden, zuzüglich Kilometer- und Anfahrtspauschale.

(3) Zusatzkosten:

Nicht im Standardpreis enthaltene Umstände führen zu Zusatzkosten, die nach Aufwand berechnet werden:

a) Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten (fehlender Schlüssel, Kunde nicht anwesend) werden mit 46,50 € je Mitarbeiter und angefangener Stunde berechnet.

b) Kosten für notwendige, behördliche Halteverbotszonen, Parkgebühren oder Strafzettel, die durch fehlenden Parkraum entstehen, trägt der Kunde.

c) Über das übliche Maß hinausgehendes Verpackungsmaterial wird nach tatsächlichem Verbrauch berechnet.

d) Unvorhergesehene Erschwernisse vor Ort (extrem enge Treppen, fehlende Aufzüge entgegen der Angabe, Laufwege > 50m) berechtigen das Unternehmen zur Berechnung des entstehenden Mehraufwands auf Basis der in § 4 Abs. 1 lit. a vereinbarten Personalkosten pro angefangene Stunde.

§ 5 Zahlungsbedingungen

(1) Fälligkeit: Der gesamte Rechnungsbetrag ist sofort nach Abschluss aller Arbeiten am Leistungstag fällig, sofern dem Kunden kein gesetzliches Leistungsverweigerungs- oder Zurückbehaltungsrecht (z. B. wegen offensichtlicher Schäden) zusteht.

(2) Zahlungsart: Die Zahlung erfolgt vor Ort in bar oder per Echtzeit-Überweisung an den Teamleiter. Zahlungen auf Rechnung (max. 3 Werkzeuge) bedürfen einer vorherigen, ausdrücklichen Vereinbarung in Textform.

(3) Verzug: Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Für jede notwendige Mahnung nach Eintritt des Verzugs wird eine pauschale Mahngebühr von 2,50 € erhoben. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugsschadens bleibt vorbehalten. Das Unternehmen verlangt keine Vorab-Kaution.

§ 6 Haftung des Unternehmens und Versicherung

(1) Gesetzliche Grundhaftung: Das Unternehmen haftet für Schäden am Umzugsgut nach § 451e HGB. Die Haftung ist auf 620,00 Euro je Kubikmeter (cbm) benötigtem Laderaum begrenzt.

(2) Haftung für Pflichtverletzungen: Das Unternehmen haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet das Unternehmen nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Die Haftung für Schäden an Leben, Körper und Gesundheit bleibt unberührt.

(3) Versicherungsoption (Höherversicherung): Der Kunde kann vor Umzugsbeginn eine Höherversicherung (bis zu 50.000 € Zeitwert) für eine Pauschale von 149,00 € abschließen. Voraussetzung ist die vorherige Einreichung einer detaillierten Wertliste.

(4) Haftungsausschlüsse: Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung ausgeschlossen für:

a) Schäden an Gütern in vom Kunden selbst gepackten Kartons, es sei denn, der Schaden ist auf eine Pflichtverletzung oder grobe Fahrlässigkeit des Unternehmens zurückzuführen.

b) Schäden an hoch empfindlichen Gütern (Pflanzen, Tiere), sofern kein Spezialtransport vereinbart war.

c) Verlust oder Beschädigung von Wertsachen (Bargeld, Schmuck, Urkunden). Diese sind vom Kunden selbst zu transportieren.

d) Schäden durch höhere Gewalt.

e) Funktionsstörungen von Elektrogeräten, die keine äußerlichen Beschädigungen aufweisen.

(5) Schadensmeldung (Ausschlussfristen gem. § 451f HGB):

a) Äußerlich erkennbare Schäden sind sofort bei Ablieferung, spätestens am Folgetag, detailliert und in Textform (z. B. per E-Mail, inkl. Fotos) zu melden.

b) Äußerlich nicht erkennbare Schäden sind innerhalb von 14 Tagen nach Ablieferung in Textform (z. B. per E-Mail) zu melden.

c) Bei Versäumnis dieser Fristen erlöschen die Haftungsansprüche des Kunden.

(6) Für Schäden, die im Rahmen von Montageleistungen (Möbel- und Küchenmontage) entstehen, haftet das Unternehmen nach den gesetzlichen Vorschriften des Werkvertragsrechts (§ 631 BGB). Die Haftungsbegrenzung nach § 451e HGB gilt für diese Leistungen nicht.

§ 7 Pflichten des Kunden (Mitwirkung)

(1) Der Kunde ist verpflichtet, freien Zugang sowie ausreichenden Parkraum an der Be- und Entladeadresse sicherzustellen.

(2) Der Kunde oder ein bevollmächtigter Vertreter muss während des Umzugs anwesend sein.

(3) Alle relevanten Umstände (Stockwerke, Laufwege, Gewichte) sind vorab wahrheitsgemäß mitzuteilen.

§ 8 Stornierung durch den Kunden

(1) Kündigt der Kunde den Auftrag, kann das Unternehmen einen pauschalierten Schadensersatz verlangen:

a) Bis 14 Tage vorher: 10 % des Netto-Auftragswertes.

b) 13 bis 7 Tage vorher: 30 % des Netto-Auftragswertes.

c) 6 bis 2 Tage vorher: 60 % des Netto-Auftragswertes.

d) Weniger als 48 Stunden vorher / Nichterscheinen: 75 % des Netto-Auftragswertes.

(2) Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass dem Unternehmen kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Dem Unternehmen bleibt der Nachweis eines konkret höheren Schadens vorbehalten.

§ 9 Höhere Gewalt (Force Majeure)

Bei unvorhersehbaren Ereignissen (Unwetter, Streik etc.), die die Durchführung unmöglich machen, ist das Unternehmen berechtigt, den Termin zu verschieben oder vom Vertrag zurückzutreten. Es bestehen keine Schadensersatzansprüche des Kunden.

§ 10 Datenschutz

Die Datenverarbeitung erfolgt DSGVO-konform ausschließlich zur Vertragserfüllung. Eine Weitergabe an Dritte (z.B. Subunternehmer, Versicherungen) erfolgt nur im zwingend notwendigen Rahmen.

§ 11 Gerichtsstand und Anwendbares Recht

(1) Gerichtsstand ist Göttingen, sofern der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

(2) Es gilt deutsches Recht.

(3) Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt (Salvatorische Klausel).