

DIN EN 12522

ICS 03.080.30

Entwurf

Einsprüche bis 2024-01-10
Vorgesehen als Ersatz für
DIN EN 12522-1:1998-08 und
DIN EN 12522-2:1998-08

**Umzugsdienste –
Umzüge für Privatpersonen –
Festlegung von Dienstleistungen;
Deutsche und Englische Fassung prEN 12522:2023**

Furniture removal activities –
Furniture removal for private individuals –
Service specification;
German and English version prEN 12522:2023

Activités de déménagement –
Déménagement de particuliers –
Spécifications de service;
Version allemande et anglaise prEN 12522:2023

Anwendungswarnvermerk

Dieser Entwurf mit Erscheinungsdatum 2023-11-10 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil das beabsichtigte Dokument von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nadl@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL), 10772 Berlin oder Am DIN-Platz, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Es wird gebeten, mit den Kommentaren zu diesem Entwurf jegliche relevanten Patentrechte, die bekannt sind, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 42 Seiten

DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL)

Nationales Vorwort

Dieses Dokument (prEN 5432-1:2023) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 320 „Transport – Logistik und Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN (Niederlande) gehalten wird.

Das zuständige nationale Normungsgremium ist der Arbeitsausschuss NA 159-10-01 AA „Lagerhaltung und Umzug“ im DIN-Normenausschuss Dienstleistungen (NADL).

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

Für die in diesem Dokument zitierten Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Änderungen

Gegenüber DIN EN 12522-1:1998-08 und DIN EN 12522-2:1998-08 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Teil 1 und Teil 2 wurden zu einer Norm zusammengefasst und komplett überarbeitet;
- b) die Gliederung wurde ebenfalls geändert.

Umzugsdienste – Umzüge für Privatpersonen – Festlegung von Dienstleistungen

Furniture removal activities – Furniture removal for private individuals – Service specification

Activités de déménagement – Déménagement de particuliers – Spécifications de service

Inhalt

	Seite
Europäisches Vorwort	4
Einleitung	5
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Allgemeine Prinzipien	7
4.1 Allgemeines	7
4.2 Berufliche Qualifikation des Personals	7
4.3 Eignung der Transportmittel	8
4.4 Eignung des Verpackungsmaterials	8
5 Kontaktaufnahme und Vorinformation	8
5.1 Kontaktaufnahme	8
5.2 Anforderungen des Kunden	8
5.3 Informationen zum Ursprungsort und Bestimmungsort	8
5.4 Genaue Beschreibung der Informationen	8
5.5 Besichtigung vor dem Umzug	9
6 Kerndienstleistung	9
7 Optionale Dienstleistungen	9
8 Vertrags- und gesetzlich erforderliche Dokumente	10
8.1 Kostenvoranschlag	10
8.1.1 Inhalt	10
8.1.2 Informationen zu den Vertragsbedingungen	11
8.1.3 Versicherung	11
8.2 Arbeitsauftrag	11
8.2.1 Allgemeines	11
8.2.2 Ankunft am Arbeitsort	12
8.2.3 Abschluss der Dienstleistungen	12
9 Grundsätze für die Vertragsbedingungen	12
9.1 Vertragsbedingungen	12
9.2 Begriffe	12
9.3 Informationen über Bedingungen der Durchführung der Dienstleistungen	12
9.4 Genauigkeit der Angaben	13
9.5 Vergabe eines Untervertrags an dritte Parteien	13
9.6 Verschiebung oder Rücktritt vom Vertrag	13
9.7 Haftung	13
9.8 Bei Ansprüchen wegen Verlusten und/oder Schäden zu befolgende Formalitäten	13
9.9 Verfahren der Entschädigung bei Ansprüchen wegen Verlusten und/oder Schäden	13
10 Mitarbeiter	14
11 Technische Hilfsmittel	14
11.1 Verpackung, Fahrzeuge und Geräte	14
11.2 Geräte zur mobilen Kommunikation	14
11.3 Arbeits- und Gesundheitsschutz	15
11.4 Lagerung	15
12 Überprüfung und Nachverfolgung der Umzugsdienstleistung für Möbel	15
12.1 Überprüfung	15
12.1.1 Rückmeldungen von Kunden	15
12.1.2 Überprüfung der Rückmeldungen	15
12.1.3 Versicherungsansprüche	15
12.2 Beschwerdemanagement	16
12.2.1 Verfahren	16
12.2.2 Beilegung	16

13	Qualitätsmanagement	16
13.1	Allgemeines	16
13.2	Qualitätspolitik	16
13.2.1	Festlegung der Qualitätspolitik	16
13.2.2	Aufrechterhaltung einer Qualitätspolitik	16
13.2.3	Bekanntmachung der Qualitätspolitik	16
13.2.4	Durchführung, Kontrolle und Überprüfung der Verantwortlichkeiten der Qualitätspolitik	17
13.3	Internes Audit	17
13.3.1	Auditziele	17
13.3.2	Auditprogramm	17
13.4	Qualitätshandbuch	17
13.4.1	Verfahren der Qualitätslenkung	17
13.4.2	Kontrolle der die Qualität regelnden Dokumente	19
13.5	Managementüberprüfung	19
13.6	Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahme	20
13.6.1	Beseitigung der Ursachen der Probleme	20
13.6.2	Bestandsaufnahme der Anzahl und der Art der Beschwerden	20
13.6.3	Abhilfemaßnahmen	20
14	Schutz des Kunden	20
14.1	Nichterfüllung des Vertrags	20
14.2	Vertraulichkeit	20
14.3	Subunternehmer	20

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument (prEN 12522:2023) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 320 „Transport – Logistik und Dienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat von NEN gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur CEN-Umfrage vorgelegt.

Dieses Dokument wird EN 12522-1:1998 und EN 12522-2:1998 ersetzen.

Einleitung

Dieses Dokument legt die Anforderungen für die Umzugsdienstleistung für Möbel für Privatpersonen und für die Bereitstellung dieser Dienstleistung fest.

- Dienstleistung: Alle Leistungen, die zwischen dem Dienstleister und dem Kunden im Vertrag vereinbart wurden, einschließlich der Einzeltätigkeiten, die eine Beurteilung der Dienstleistung ermöglichen;
- Bereitstellung der Dienstleistung: Alle vom Dienstleister zur Durchführung der Dienstleistung verwendeten Mittel, dazu gehören das Personal, die technische Ausrüstung, die Organisation und die finanziellen Mittel;

Die Ziele sind:

- Kundenzufriedenheit liefern;
- Kunden ermöglichen, die angebotenen Dienstleistungen von Mitbewerbern klar zu sehen und auf ähnlicher Grundlage zu vergleichen;
- dem Kunden das Vertrauen bieten, dass eine Qualitätsdienstleistung bereitgestellt wird;
- Dienstleistern ermöglichen, nach klar definierten Spezifikationen für ihre Dienste zu arbeiten;
- Bereitstellung der Umzugsdienstleistungen auf gemeinsamer Grundlage unabhängig vom Gebiet regulieren.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt die Anforderungen für die Umzugsdienstleistung für Möbel und dessen Bereitstellung sowie die Vertragsbedingungen fest, der immer der anwendbaren nationalen Gesetzgebung, Lizenzierung oder vertraglichen Einschränkungen unterliegt.

Dieses Dokument gilt nur für Umzugsdienstleistungen für Möbel für Privatpersonen, wo eine Person oder ein Auftragnehmer oder eine Umzugsagentur einen Vertrag abgeschlossen haben und der Auftrag für den Umzug persönlichen Eigentums gilt, das im allgemeinen aus nicht kommerziell genutztem Eigentum und/oder in laufendem Gebrauch befindlichem Eigentum besteht.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: verfügbar unter <https://www.electropedia.org/>

3.1

Umzugsdienstleistung für Möbel

Umzug von Haushaltsmöbeln und Hausrat, die Gegenstand des Haushaltumzugsvertrages sind, einschließlich Einladen der Möbel am Ursprungsort, die Beförderung und Entladen am Bestimmungsort

3.2

Besichtigung vor dem Umzug

Beurteilung des zu transportierenden Eigentums und der bereitzustellenden Dienstleistungen durch den Dienstleister, was entweder durch einen Besuch an den entsprechenden Anschriften oder durch virtuelle (elektronische) Mittel erreicht wird und die Ausarbeitung eines genauen Kostenvoranschlags ermöglicht

3.3

Kostenvoranschlag

detailliertes Angebot der Umzugsdienstleistung für Möbel sowie der sich ergebenden Kosten, das dem Kunden vom Dienstleister entweder in Papierform oder in elektronischem Format, einschließlich der allgemeinen Geschäftsbedingungen, ausgestellt wird

3.4

Umzugsvertrag

Kostenvoranschlag und allgemeine Geschäftsbedingungen, die vom Kunden entweder in Papierform oder in elektronischem Format akzeptiert werden

3.5

Arbeitsauftrag (Anweisungen und Erklärungen der Auftragsausführung)

vertragliches Dokument, das die Anweisungen für die Umzugsdienstleistung enthält, und das deren Durchführung ermöglicht

3.6

Bereitstellung der Umzugsdienstleistung

alle vom Dienstleister verwendeten Mittel für die Umzugsdienstleistung nach den vertraglichen Vereinbarungen, einschließlich Personal, Ausrüstung, Organisation und Finanzmittel

3.7

Packen

Verpackungsmaterial, Verpackung, Abbauen des zu transportierenden Eigentums, wie notwendig zum Schutz des Eigentums während der Handhabung und der Beförderung

3.8

Handhabung

Tragen, Laden und Entladen bei verschiedenen Abschnitten und Standorten während des Umzugs vom Ursprungsort zum Bestimmungsort

3.9

Beförderung

Transport in einem Fahrzeug, einem Transportcontainer oder mit anderen geeigneten Mitteln vom Ursprungsort zum Bestimmungsort und sämtlichen Zwischenzielen

3.10

Anlieferung

Entladen, Auspacken, Montage und Positionierung wie vom Kunden gewünscht und in Übereinstimmung mit dem Vertrag

3.11

Besichtigung der bestehenden Bedingungen

gemeinsame Besichtigung zur Aufzeichnung der bestehenden Bedingungen vor Beginn der Arbeiten sowohl am Ursprungsort sowie am Bestimmungsort mit dem Kunden und dem Dienstleister, die den Arbeitsauftrag unterzeichnen

3.12

Versicherung gegen Verluste und Schäden

Versicherung, die entweder durch den Kunden direkt oder über den Dienstleister vertraglich vereinbart wird, um das Eigentum des Kunden gegen Verluste und/oder Schäden im Verlauf der Umzugsdienstleistung für Möbel abzusichern

4 Allgemeine Prinzipien

4.1 Allgemeines

Die Bereitstellung allgemein akzeptabler, kundenorientierter Umzugsdienstleistung für Möbel erfordert die detaillierte Einholung und pünktliche Lieferung von genauen und relevanten Informationen sowie die Anwendung von menschlichen und technischen Fertigkeiten und Hilfsmittel in jeder der folgenden drei Phasen:

- Einholung, Vorbereitung/Darstellung der Vorinformation;
- Bereitstellung der Umzugsdienstleistung;
- Überprüfung und Nachverfolgungen der Umzugsdienstleistung für Möbel.

Der Dienstleister muss sicherstellen, dass das in diesen drei Phasen der Durchführung der Dienstleistung tätige Verwaltungs-, kaufmännische und technische Personal mit EN 12522 und mit der Erfüllung dieser Anforderungen vertraut sind.

4.2 Berufliche Qualifikation des Personals

Der Dienstleister muss sicherstellen, dass das bei den Dienstleistungen eingesetzte Personal Pünktlichkeit, Höflichkeit, ein gepflegtes Äußeres und Ehrlichkeit aufweisen.

Der Vorarbeiter der Arbeitsgruppe ist der technische Vertreter der Firma und muß die allgemeinen und besonderen Bedingungen des Umzugsvertrages und des Arbeitsauftrags vollständig kennen. Er muß sicherstellen,

daß die durchzuführenden Dienstleistungen die vereinbarten Festlegungen erfüllt und daß der Umzugsvorgang unter sicheren Bedingungen erfolgt.

4.3 Eignung der Transportmittel

Das Eigentum des Kunden ist in Fahrzeugen (und/oder Transportbehältnissen oder anderen Mitteln) zu befördern, die dem Zweck der durchzuführenden Arbeiten und den einschlägigen gesetzlichen Anforderungen entsprechen. Die verwendeten Transportmittel müssen sauber und gepflegt sein.

Der Dienstleister sollte sicherstellen, daß er mit allen einschlägigen rechtlichen Bestimmungen vertraut ist und ihre Einhaltung sicherstellen.

4.4 Eignung des Verpackungsmaterials

Die verwendeten Verpackungsmaterialien müssen geeignet sein, d. h. sauber und nach Form, Größe und Stärke so beschaffen, daß die darin untergebrachten Güter geschützt sind; diese Eigenschaften müssen während des Umzugsverlaufs fortbestehen. Wo immer es möglich ist, sollten wiederverwendbare/wiederverwertete/wiederverwertbare Materialien verwendet werden. Bettzeug, Kleidung, Geschirr und Küchengeräte sind unter allgemein vertretbaren hygienischen Bedingungen zu verpacken.

5 Kontaktaufnahme und Vorinformation

5.1 Kontaktaufnahme

Nach der Kontaktaufnahme mit dem Kunden muss die Abschätzung des Arbeitsaufwandes durch fachkundiges Personal des Dienstleisters mithilfe von in Ausbildung und praktischer Erfahrung erworbenen Fertigkeiten erfolgen.

5.2 Anforderungen des Kunden

Der Dienstleister muss sicherstellen, dass er vom Kunden alle zur Durchführung der Umzugsdienstleistung für Möbel erforderlichen Angaben in Übereinstimmung mit den Anforderungen des Kunden und den bewährten Vorgehensweisen des Dienstleisters erhält. Dies muss Informationen in Bezug auf Folgendes beinhalten:

- a) die Kerndienstleistung; und
- b) alle zusätzlichen optionalen Dienstleistungen; und
- c) die vom Kunden bereitgestellten relevanten Informationen, die Auswirkungen auf die Dienstleistung haben könnten.

ANMERKUNG 1 Der Erhalt der notwendigen Informationen könnte den Kontakt mit anderen Parteien wie Vermieter oder einer Behörde (z. B. Zugang, Parkbeschränkungen, usw.) erfordern.

ANMERKUNG 2 Siehe 9.3 und 9.4 für weitere Informationen.

5.3 Informationen zum Ursprungsort und Bestimmungsort

Der Dienstleister muss sicherstellen, dass alle wichtigen Informationen in Bezug auf den Ursprungsort und, wenn bekannt, den Bestimmungsort, die die körperliche Durchführung des Umzugs beeinflussen könnten, bereitgestellt werden. Eine Risikoanalyse muss durchgeführt werden, sodass relevante Maßnahmen zur Durchführung eines sicheren Umzugs getroffen werden können.

5.4 Genaue Beschreibung der Informationen

Der Dienstleister muß sicherstellen, daß der potentielle Kunde sowohl mit den Einzelheiten der Dienstleistung vertraut ist sowie über die Wichtigkeit von exakten und ausreichenden Angaben zwecks Erstellung des

Kostenvoranschlag informiert wird und muß Vorgehensweisen für die Einholung und Formulierung solcher Informationen festlegen. Der Dienstleister muss den Kunden über die Notwendigkeit zur Bereitstellung aller relevanten Informationen informieren, um sicherzustellen, dass keine falschen Annahmen getroffen werden.

5.5 Besichtigung vor dem Umzug

Der Dienstleister sollte eine Besichtigung vor dem Umzug des zu transportierenden Eigentums und der Wohnung, von der sie abzuholen sind, wo immer dies möglich ist, durchführen. Die Besichtigung kann entweder direkt oder durch einen anderen Dienstleister und entweder durch einen persönlichen Besuch oder durch elektronische Mittel („virtuelle Besichtigung“) erfolgen. Andere Methoden zur Einholung von Informationen (z. B. durch eine vom Kunden bereitgestellte Liste) können verwendet werden.

6 Kerndienstleistung

Die Aufgliederung der Mindestdienstleistungen beim Umzug muß wie folgt sein:

- Die vom Dienstleister zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme und/oder der Besichtigung vor dem Umzug geleistete Kontaktaufnahme und Vorinformation, die alle Ratschläge und Empfehlungen, die zur korrekten Durchführung der Dienstleistung erforderlich sind, einschließen. Bei den dem Kunden gegebenen Ratschlägen und Empfehlungen ist es von entscheidender Wichtigkeit, dass ihm die Bedeutung einer genauen Wertangabe des zu transportierenden Eigentums erklärt wird.
- die Vertrags- und gesetzlich erforderlichen Dokumente, zu denen mindestens gehören:
 - der Kostenvoranschlag mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend den Grundsätzen aus EN 12522;
 - der Arbeitsauftrag;
 - die Haftungsinformationen;
- Verpackung und Handhabung der Möbel;
- die Beförderungsart;
- Versicherung;
- die Formalitäten der Übergabe;
- Dienste nach dem Umzug (Ansprüche, Beschwerden, Überprüfung der Zufriedenheit).

7 Optionale Dienstleistungen

Der Dienstleister muss mit dem Kunden vereinbaren, ob zusätzliche optionale Dienstleistungen bereitgestellt werden sollen.

Der Dienstleister sollte fähig sein, alle der folgenden optionalen Dienstleistungen zu organisieren:

- a) Versicherung gegen Verluste und Schäden;
- b) Schutz der Wohnung, z. B. Böden/Teppiche, und/oder des Grundstücks;
- c) Vorbereitung der Elektrogeräte und/oder elektronischen Geräten, mit der möglichen Notwendigkeit von Personal mit entsprechender Ausbildung und entsprechenden Fertigkeiten;
- d) Abnahme von fest installierten Teilen der Wohnungseinrichtung;

- e) Spezialverpackung, Handhabung und Auspacken von zerbrechlichen und wertvollen Gegenständen;
- f) Verpacken und Auspacken von fortlaufendem Material, z. B. Ordner, Bücher, Musiksammlungen;
- g) Demontage und Montage von eingebauten, zerlegbaren oder Anbaumöbeln;
- h) Vorablieferung von Verpackungsmaterialien;
- i) zusätzliche Handhabungsverfahren;
- j) besondere Handhabung von großen und/oder schweren Gegenständen;
- k) Vorbereitung einer gegliederten Packliste (entweder gedruckte oder digitale Version);
- l) Verpackungsart „Export“;
- m) Beseitigungs- und Entsorgungsdienstleistungen;
- n) Bereitstellung von Aufklebern zur Identifizierung und Standortbestimmung der Gegenstände;
- o) Lagerung von Gegenständen und zugehörige Handhabung, Auslagerung und Zustelldienste;
- p) Bereitstellung von Kisten zum Schutz von zerbrechlichen Gütern.
- q) besondere Handhabung von Pflanzen, Wein und anderen Gütern, die empfindlich auf Veränderungen in der Umwelt reagieren
- r) Ausräumung von Kellern, Speichern, Garagen und/oder Außengebäude
- s) Verwendung von besonderen Handhabungsgeräten für große oder schwere Gegenstände, z. B. Kräne, Außenaufzüge, Treppensteiger
- t) Reinigung der Wohnung des Kunden nach dem Umzug

8 Vertrags- und gesetzlich erforderliche Dokumente

8.1 Kostenvoranschlag

8.1.1 Inhalt

Vor Abschluß eines Umzugsvertrages muss der Dienstleister einen Kostenvoranschlag erarbeiten. Wenn dieser zunächst mündlich bereitgestellt wurde, muss er unverzüglich schriftlich bestätigt werden.

Der Kostenvoranschlag muß enthalten:

- a) Name und Anschrift des Dienstleisters;
- Name und Anschrift des Kunden;
- Zeitraum oder Daten der geplanten Umzugsdurchführung, falls bekannt;
- der Ursprungsort und, falls bekannt, der Bestimmungsort;
- Ausstellungsdatum und Zeitraum der Gültigkeit;
- Umzugsart (ausschließliche Verwendung von Fahrzeugen oder Teilladung);

- das geschätzte Volumen des zu transportierenden Eigentums;
- die Einzelheiten der enthaltenen Dienstleistung;
- Vorkehrungen für den Kunden, Kommentare oder Sonderwünsche zu äußern;
- die Verfahrensweisen bei der Behandlung von Beschwerden und/oder Ansprüchen;
- Haftung des Dienstleisters;
- die Kosten der angebotenen Dienstleistungen, wobei anfallende Steuern klar zu definieren und anzugeben sind;
- die Kosten der ausgeschlossenen Dienstleistungen, die der Kunde möglicherweise als Optionen wählt;
- die Zahlungsbedingungen;
- die Vertragsbedingungen;
- ob der Kunde oder der Dienstleister für die Vereinbarung und Bezahlung von Nebenkosten wie Parkgebühren, Gebühren für Fremdleistungen und Zölle verantwortlich ist.
- die Verfahren zur Annahme des Kostenvoranschlags und Buchung des Umzugs, einschließlich einer gegebenenfalls notwendigen Kündigungsfrist.

ANMERKUNG Diese Vorkehrungen können dem Verbraucherschutzgesetz und/oder nationalen Vorschriften unterliegen.

8.1.2 Informationen zu den Vertragsbedingungen

Die Aufmerksamkeit des Kunden muss auf die Vertragsbedingungen, einschließlich der Rücktrittsrechte und anwendbaren Vertragsstrafen, gelenkt werden.

Der Dienstleister sollte sich mit der anwendbaren Gesetzgebung zu Verbraucherrechten mit besonderer Hinsicht auf die Rücktrittszeiträume und Sanktionen sowie der Rückzahlung von Kautionen vertraut machen.

ANMERKUNG Siehe 9.3 und 9.4 für weitere Informationen

8.1.3 Versicherung

In allen Fällen muss der Kunde schriftlich über die Kosten einer Versicherung, die der Dienstleister zur Vereinbarung anbietet, und den Umfang der bereitgestellten Abdeckung informiert werden, sowie die Einzelheiten des vom Kunden zu zahlenden Überschusses (Selbstbeteiligung) und aller Ausschlüsse und Warnungen vor Folgen bei Falschangaben und/oder Unterversicherung.

ANMERKUNG Diese Vorkehrungen können dem Verbraucherschutzgesetz und/oder nationalen Vorschriften unterliegen.

8.2 Arbeitsauftrag

8.2.1 Allgemeines

Nach der Annahme des Kostenvoranschlags durch den Kunden muss ein Arbeitsauftrag für die Umzugsdienstleistung für Möbel ausgearbeitet werden (und für jeden Teil, sollte es mehr als einen geben). Dieser muss dem Vorarbeiter der Arbeitsgruppe ausgestellt werden und muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- a) Name, Anschrift und Kontaktdaten des Dienstleisters