

# Teil A: Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für den Umgang mit unseren Leistungen und der Webseite Stand: 06. Mai 2018

## • Geltungsbereich

2. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: AGB) gelten für die Buchung von Umzugsleistungen durch Kunden (nachfolgend: Kunde) und Philips Umzüge, Markus-Schleicher-Str.16 (nachfolgend: Philips Umzüge). Sämtliche Leistungen von Philips Umzüge gegenüber Kunden erfolgen ausschließlich auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie der unter Teil B. aufgeführten Haftungsbestimmungen.
3. Soweit im Folgenden von „Verbraucher“ oder „Unternehmer“ die Rede ist, gelten die gesetzlichen Definitionen der §§ 13, 14 BGB.
4. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil.

## • Zustandekommen des Vertrages

5. **Der Kunde gibt ein rechtlich bindendes Angebot** auf Abschluss eines Umzugsvertrages elektronisch durch vollständiges Ausfüllen des Bestellformulars und Angabe aller geforderten Informationen/Unterlagen durch Klick auf die Schaltfläche „Zahlungspflichtig bestellen“ ab. Philips Umzüge wird den Zugang des Angebotes elektronisch bestätigen. Diese Zugangsbestätigung stellt noch keine Annahme des Angebotes des Kunden dar.
6. Nach Prüfung des Angebotes des Kunden unter Berücksichtigung sämtlicher Kapazitäten wird Philips Umzüge dem Kunden innerhalb eines angemessenen Zeitraums das Ergebnis mitteilen. Erst mit schriftlicher Bestätigung und Annahme des Angebotes des Kunden durch Philips Umzüge kommt der Umzugsvertrag zustande.
7. Bei Onlinebuchungen kann der Kunde Eingabefehler über die Tastatur und Maus in den Eingabefeldern berichtigen, bis der Kunde auf den den Bestelldialog abschließenden Button „Zahlungspflichtig bestellen“ klickt.
8. Der Vertragstext wird dem Kunden entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen zugänglich gemacht, eine darüber hinausgehende Speicherung nach Vertragsschluss wird seitens Philips Umzüge nicht vorgenommen.

## • Leistungen

9. Philips Umzüge erbringt ihre Verpflichtung mit der größten Sorgfalt und unter Wahrung der Interessen des Kunden gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts.
10. Entstehen im Rahmen der vertraglichen Leistungen unvorhersehbare Aufwendungen, sind diese durch den Kunden zu ersetzen, sofern Philips Umzüge diese den Umständen nach für erforderlich halten durfte. **Erweitert der Kunde nach Vertragsschluss den Leistungsumfang, sind die hierdurch entstandenen Mehrkosten in angemessener Höhe zu vergüten.**
11. Das eingesetzte Personal von Philips Umzüge ist nicht zur Vornahme von Elektro-, Gas-, Dübel- und sonstigen Installationsarbeiten berechtigt.
12. Bei Verträgen mit Verbrauchern ist der Transport gefährlichen Gutes ausgeschlossen. Zählt zu dem Umzugsgut gefährliches Gut, ist der Kunde verpflichtet, dem Möbelspediteur rechtzeitig anzugeben, welcher Natur die Gefahr ist, die von dem Gut ausgeht.
13. Ferner ist der Transport von Umzugsgut, für welches eine besondere Genehmigung oder eine behördliche bzw. staatliche Erlaubnis für den Export oder

Import erforderlich ist, ausgeschlossen, soweit Philips Umzüge dem Transport nicht vorher schriftlich zugestimmt hat.

14. Philips Umzüge kann einen weiteren Frachtführer mit der Durchführung des Umzugs beauftragen. Daneben hat Philips Umzüge das Recht, weitere Unternehmen zur Erbringung zusätzlich durch den Kunden gebuchter Zusatzleistungen hinzuzuziehen.
15. Der Umzug darf auch als Beiladungstransport durchgeführt werden.

- **Datenschutz**

Philips Umzüge verwendet die vom Kunden mitgeteilten Daten zur Erfüllung und Abwicklung des Auftrags. Eine Weitergabe der Daten erfolgt an Erfüllungsgehilfen, soweit diese zur Auftragsabwicklung eingesetzt werden. Eine Weitergabe der Daten an sonstige Dritte erfolgt nicht. Mit vollständiger Abwicklung des Auftrags und vollständiger Bezahlung werden die Daten für die weitere Verwendung gesperrt und nach Ablauf der steuer- und handelsrechtlichen Vorschriften gelöscht.

- **Pflichten des Kunden / Transportsicherung**

16. Der Kunde ist verpflichtet, wahrheitsgemäße und vollständige Angaben zu machen, insbesondere im Hinblick auf die erforderlichen Angaben zum Ein- und Auszugsort (wie beispielsweise lokale Begebenheiten, Meterangaben bei Laufwegen zum/vom LKW/Fahrzeug, Quadratmeterangaben, Zimmeranzahl, Aufzug/Stockwerkangaben, Inhalt der Umzugsgutliste etc.).
17. Der Kunde ist verpflichtet, eine vollständige Umzugsgutliste an Philips Umzüge zu übersenden. Soweit Teil des Buchungsprozesses, ist der Kunde verpflichtet, die vollständige Umzugsgutliste unmittelbar im Rahmen des Buchungsvorgangs auf der Website einzugeben.
18. Der Kunde ist ferner verpflichtet, sämtliche erforderliche Vorbereitungsmaßnahmen zur Ermöglichung einer ordnungsgemäßen Durchführung des Umzugs rechtzeitig zu erfüllen, insbesondere das Umzugsgut zu verpacken. Vorstehendes gilt nicht, soweit der Kunde entsprechende Vorbereitungsleistungen als Zusatzleistungen bei Philips Umzüge gebucht hat.
19. Falls erforderlich, ist der Kunde für die Einholung von behördlichen Genehmigungen für Halteverbotszonen für den vereinbarten Zeitraum des Umzugs am Ein- und Auszugsort verantwortlich. Soweit der Kunde bei Philips Umzüge als Zusatzleistung die Besorgung einer Halteverbotszone für den Auszugsort und/oder den Einzugsort gebucht hat, ist Philips Umzüge verpflichtet, sich um die Besorgung von Halteverbotszonen für den mit dem Kunden vereinbarten Umzugszeitraum zu bemühen. Die Besorgung von Halteverbotszonen steht insbesondere jeweils unter dem Vorbehalt der behördlichen Genehmigung.
20. Des Weiteren ist der Kunde verpflichtet, Philips Umzüge sämtliche aufgrund gesetzlicher bzw. behördlicher Vorgaben für das betreffende Umzugsgut erforderlichen Dokumente/Begleitpapiere, Erlaubnisse, Lizenzen, Zolldokumente – soweit jeweils erforderlich – zur Verfügung zu stellen.
21. Der Kunde ist verpflichtet, bewegliche oder elektronische Teile, insbesondere an empfindlichen Geräten, fachgerecht für den Transport zu sichern bzw. sichern zu lassen. Zur Überprüfung der fachgerechten Transportsicherung ist Philips Umzüge nicht verpflichtet.

- **Weisungen und Mitteilungen**

Weisungen und Mitteilungen des Kunden bezüglich der Durchführung der Beförderung sind in Textform ausschließlich an Philips Umzüge zu richten.

- **Nachprüfungen durch den Kunden**

Bei Abholung des Umzugsgutes ist der Kunde verpflichtet nachzuprüfen, dass kein Gegenstand irrtümlich mitgenommen oder stehengelassen wird. Der Kunde hat seine bzw. die Anwesenheit einer als Vertreter ausgewiesenen Person während des gesamten Umzugs zu gewährleisten.

- **Zahlungsbedingungen**

**22. Bei Lieferungen innerhalb Deutschlands haben Sie folgende Zahlungsmöglichkeiten:**

- Zahlung per PayPal (vor dem Umzugstermin)
- Zahlung per Überweisung (vor dem Umzugstermin)
- Zahlung in Bar (nach Ausführung der Umzugsleistung)

23. Der Rechnungsbetrag ist entsprechend der vereinbarten Zahlungsmodalitäten durch den Kunden zu entrichten. Sämtliche Zahlungen, auch für Mehraufwendungen vor Ort, sind ausschließlich an Philips Umzüge zu leisten. Der vor Ort ausführende Möbelspediteur ist nicht berechtigt, Gelder entgegenzunehmen. Zahlungen direkt an diesen haben daher keine schuldbefreiende Wirkung gegenüber Philips Umzüge.

24. Entstehen nach Vertragsschluss im Rahmen der Leistungserbringung durch Philips Umzüge Mehraufwände, z.B. aufgrund falscher oder unvollständiger Angaben des Kunden, aufgrund einer Änderung der Länge von Laufwegen oder wegen mangelhafter Erfüllung der unter 5. definierten Verpflichtungen, so behält sich Philips Umzüge vor, dem Kunden die entstehenden Mehraufwände gemäß dem Preis- und Leistungsverzeichnis für Mehraufwände von Philips Umzüge in Rechnung zu stellen. Dies gilt auch, wenn der Kunde nach Vertragsschluss den Leistungsumfang z.B. durch Zubuchen von Zusatzleistungen erweitert.

25. Ein Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden nur zu, wenn Ihre Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt oder von uns unbestritten oder anerkannt sind. Außerdem haben Sie ein Zurückbehaltungsrecht nur, wenn und soweit Ihr Gegenanspruch auf dem gleichen Vertragsverhältnis beruht.

26. Soweit nichts anderes vereinbart ist (z.B. vereinbarte Teilzahlung, Kauf auf Rechnung, Ratenzahlung), sind Zahlungsforderungen von Philips Umzüge innerhalb von 7 Tagen nach Rechnungserhalt fällig. Befindet sich der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen im Verzug, so werden sämtliche bestehende Forderungen gegen den Kunden sofort fällig.

27. Im vom Kunden zu vertretenden Fall von Rücklastschriften aufgrund von Unterdeckung, Kontoerlöschungen oder unberechtigten Widerspruchs, hat der Kunde die durch die Rücklastschrift verursachten Kosten zu ersetzen.

28. Es gelten die gesetzlichen Vorschriften über das Pfandrecht des Frachtführers gemäß §§ 451, 440 ff. HGB sowie für Käufe (z.B. von Umzugskartons) folgender Eigentumsvorbehalt. Bei Verbrauchern behalten wir uns das Eigentum an der Kaufsache bis zur vollständigen Zahlung des Rechnungsbetrags vor. Sind Sie Unternehmer in Ausübung Ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, behalten wir uns das Eigentum an der Kaufsache bis zum Ausgleich aller noch offenen Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit Ihnen vor. Die entsprechenden Sicherungsrechte sind nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auf Dritte übertragbar.

- **Trinkgelder**

Trinkgelder werden nicht auf den Rechnungsbetrag angerechnet.

- **Rücktritt, Kündigung und Widerrufsrecht**

29. **Beim Umzug handelt es sich um eine Dienstleistung im Sinne von § 312 g Abs.2 S.1 Nr.9 BGB. Es besteht daher kein gesetzliches Widerrufsrecht nach § 355 BGB.**
30. Der Kunde kann den Umzugsvertrag jederzeit kündigen. Kündigt der Kunde, so kann Philips Umzüge, sofern die Kündigung auf Gründen beruht, die nicht dem Risikobereich von Philips Umzüge zuzurechnen sind, gemäß § 415 Abs.1 HGB entweder die vereinbarte Fracht, das etwaige Standgeld sowie zu ersetzende Aufwendungen unter Anrechnung dessen, was Philips Umzüge infolge der Aufhebung des Vertrages an Aufwendungen erspart oder anderweitig erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt, oder den Gesamtbetrag der vereinbarten Fracht verlangen.
31. Daneben räumt Philips Umzüge dem Kunden ein Stornierungsrecht wie folgt ein:
- Storniert der Kunde den Vertrag nach Vertragsschluss, jedoch mindestens 15 Tage vor dem vereinbarten Umzugstermin, so hat Philips Umzüge einen Anspruch auf 20 % der vereinbarten Vergütung.
  - Storniert der Kunde den Vertrag später als 15 Tage, jedoch mindestens 8 Tage vor dem vereinbarten Umzugstermin, so hat Philips Umzüge einen Anspruch auf 50 % der vereinbarten Vergütung.
  - Storniert der Kunde den Vertrag später als 8 Tage vor dem vereinbarten Umzugstermin, so hat Philips Umzüge einen Anspruch auf 100 % der vereinbarten Vergütung.
  - Die Möglichkeit zur Stornierung entfällt, soweit der ursprünglich vereinbarte Umzugstermin bereits nach Vertragsschluss durch den Kunden verschoben und diese Verschiebung durch Philips Umzüge akzeptiert wurde.
  - Stornierungen sind schriftlich abzugeben.

- **Änderung des Umzugsdatums nach Vertragsschluss**

32. Eine Änderung des Umzugsdatums nach Vertragsschluss ist möglich, soweit das Umzugsdatum zum Zeitpunkt der Änderung mehr als 14 Tage in der Zukunft liegt und das neue Umzugsdatum nicht innerhalb der nächsten 14 Tage (ab Zeitpunkt der Änderung) liegt.
33. Der Preis für die Änderung des Umzugsdatums beträgt 29,00€. Der Preis kann sich saisonal bedingt erhöhen oder verringern.
34. Sofern das Umzugsdatum zum Zeitpunkt der Änderung weniger als 14 Tage entfernt liegt, ist keine Änderung des Umzugsdatums mehr möglich.

- **Gerichtsstand**

Für Rechtsstreitigkeiten mit Vollkaufleuten auf Grund dieses Vertrages und über Ansprüche aus anderen Rechtsgründen, die mit dem Umzugsvertrag zusammenhängen, ist das Gericht, in dessen Bezirk sich die vom Absender beauftragte Niederlassung des Möbelspediteurs befindet, ausschließlich zuständig.

- **Verbraucherstreitbeilegungsgesetz**

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online- Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, die unter [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr) aufrufbar ist. Wir weisen Sie darauf hin, dass wir nicht bereit und nicht verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

- **Rechtswahl**

Es gilt deutsches Recht.

## **Teil B. Allgemeine Haftungsbestimmungen**

– **Unterrichtung über die Haftungsbestimmungen gemäß § 451 g HGB –**

Philips Umzüge haftet als Frachtführer nach dem Umzugsvertrag und dem Handelsgesetzbuch (HGB). Diese Haftungsgrundsätze finden auch bei grenzüberschreitenden Beförderungen mit Beginn oder Ende in Deutschland Anwendung, selbst wenn hierfür verschiedenartige Beförderungsmittel eingesetzt werden.

### **1. Haftungsgrundsätze**

Philips Umzüge haftet für den Schaden, der durch Verlust oder Beschädigung des Gutes entsteht, solange sich dieses in seiner Obhut befindet. Hat bei der Entstehung des Schadens ein Verhalten des Absenders oder des Empfängers oder ein besonderer Mangel des Gutes mitgewirkt, so hängen die Verpflichtung zum Ersatz sowie der Umfang des zu leistenden Ersatzes davon ab, inwieweit diese Umstände zu dem Schaden beigetragen haben.

**Für andere Schäden als Güter- und Verspätungsschäden wird die Haftung durch Philips Umzüge auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.** Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Verwenders oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Verwenders beruhen.

### **2. Haftungshöchstbetrag**

**Die Haftung von Philips Umzüge wegen Verlust oder Beschädigung ist gemäß § 451 e HGB auf einen Betrag von 620 Euro je Kubikmeter Laderaum, der zur Erfüllung des Vertrages benötigt wird, beschränkt. Wegen Überschreitung der Lieferfrist ist die Haftung von Philips Umzüge auf den dreifachen Betrag der Fracht begrenzt. Haftet Philips Umzüge wegen der Verletzung einer mit der Ausführung des Umzuges zusammenhängenden vertraglichen Pflicht für Schäden, die nicht durch Verlust oder Beschädigung des Gutes oder durch Überschreitung der Lieferfrist entstehen, und handelt es sich um andere Schäden als Sach- und Personenschäden, so ist in diesem Fall die Haftung auf das Dreifache des Betrages begrenzt, der bei Verlust des Gutes zu zahlen wäre.**

### **3. Wertersatz**

Hat Philips Umzüge für Verlust des Gutes Schadenersatz zu leisten, so ist der Wert am Ort und zur Zeit der Übernahme zur Beförderung zu ersetzen. Bei Beschädigung des Gutes ist die Differenz zwischen dem Wert des unbeschädigten Gutes und dem Wert des beschädigten Gutes zu ersetzen. Maßgeblich ist der Wert des Gutes am Ort und zu der Zeit der Übernahme. Der Wert des Gutes bestimmt sich nach dem Marktpreis. In beiden Fällen sind auch die Kosten der Schadensfeststellung zu ersetzen.

### **4. Besondere Haftungsausschlussgründe**

(1) Philips Umzüge ist gemäß § 451 d HGB von der Haftung befreit, soweit der Verlust oder die Beschädigung auf eine der folgenden Gefahren zurückzuführen ist:

2. Beförderung und Lagerung von Edelmetallen, Juwelen, Edelsteinen, Geld, Briefmarken, Münzen, Wertpapieren oder Urkunden (§ 451 d Abs.1 Nr.1 HGB);
3. ungenügende Verpackung oder Kennzeichnung durch den Absender (§ 451 d Abs.1 Nr.2 HGB);

4. Behandeln, Verladen oder Entladen des Gutes durch den Absender (§ 451 d Abs.1 Nr.3 HGB);
5. Beförderung und Lagerung von nicht vom Möbelspediteur verpacktem Gut in Behältern (§ 451 d Abs.1 Nr.4 HGB);
6. Verladen oder Entladen von Gut, dessen Größe oder Gewicht den Raumverhältnissen an der Ladestelle oder Entladestelle nicht entspricht, sofern Philips Umzüge den Absender auf die Gefahr einer Beschädigung vorher hingewiesen und der Absender auf die Durchführung der Leistung bestanden hat (§ 451 d Abs.1 Nr.5 HGB);
7. Beförderung und Lagerung lebender Tiere oder von Pflanzen (§ 451 d Abs.1 Nr.6 HGB);
8. natürliche oder mangelhafte Beschaffenheit des Gutes, der zufolge es besonders leicht Schäden, insbesondere durch Bruch, Funktionsstörungen, Rost, inneren Verderb oder Auslaufen, erleidet (§ 451 d Abs.1 Nr.7 HGB).

Ist ein Schaden eingetreten, der nach den Umständen des Falles aus einer der unter 1. bis 7. bezeichneten Gefahren entstehen konnte, so wird vermutet, dass der Schaden aus dieser Gefahr entstanden ist. Philips Umzüge kann sich auf die besonderen Haftungsausschlussgründe nur berufen, wenn Philips Umzüge alle ihr nach den Umständen obliegenden Maßnahmen getroffen und besondere Weisungen beachtet hat. (2) Der Lagerhalter haftet nicht für Schäden die durch Kernenergie und an radioaktiven oder durch radioaktive Stoffe verursacht worden sind.

**Wir möchten Sie auch insbesondere auf die Möglichkeiten hinweisen, eine weitergehende Haftung zu vereinbaren oder das Gut zu versichern.**

#### 1. Geltung der Haftungsbefreiungen und -begrenzungen

(1) Die Haftungsbefreiungen und -beschränkungen gelten auch für Ansprüche aus außervertraglicher Haftung wegen Verlust oder Beschädigung des Gutes oder wegen Überschreitung der Lieferfrist, sofern Philips Umzüge nicht vorsätzlich oder leichtfertig und in dem Bewusstsein gehandelt hat, dass ein Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten wird. (2) Die vorgenannten Haftungsbefreiungen und -beschränkungen gelten auch für das Personal des Möbelspediteurs.

#### 2. Ausführender Möbelspediteur

**Beauftragt Philips Umzüge für den Umzug einen anderen, ausführenden Möbelspediteur, so haftet dieser in gleicher Weise wie der beauftragte Möbelspediteur, solange sich das Gut in seiner Obhut befindet. Der ausführende Möbelspediteur kann alle frachtvertraglichen Einwendungen geltend machen. Für Schäden nicht am Gut wie z.B. am Gebäude, im Treppenhaus etc., die der ausführende Möbelspediteur verursacht hat und die ihm zuzurechnen sind, haftet der ausführende Möbelspediteur. In solchen Fällen tritt Philips Umzüge ihren Schadensersatzanspruch gegen den ausführenden Möbelspediteur an den Kunden ab.**

#### 3. Schadensanzeige, §§ 438, 451 f HGB

**Für die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen gelten folgende wichtige Besonderheiten:**

**(1) Äußerlich erkennbare Beschädigungen und Verluste des Gutes sind nach Anlieferung Philips Umzüge gegenüber gemäß § 451 f Nr.1 HGB spätestens am nächsten Tag detailliert und hinreichend konkret in Textform (E-Mail, Brief, Fax) anzuzeigen. Ein einfacher Vermerk auf dem Leistungsnachweis, Ablieferungsbeleg oder Schadensprotokoll genügt dieser Anzeigepflicht nicht.**

**Eine mündliche Rüge ist zulässig, wenn der Schaden „bei Ablieferung“ reklamiert wird. Im Übrigen gelten dieselben Grundsätze wie im Rahmen des § 438 HGB: Die Schadensanzeige muss demnach inhaltlich ausreichend konkretisiert sein. Pauschale oder oberflächliche Rügen**

genügen nicht.

**(2) Äußerlich nicht erkennbare Beschädigungen und Verluste müssen Philips Umzüge gegenüber gemäß § 451 f Nr.2 HGB innerhalb von 14 Tagen nach Ablieferung, ebenfalls detailliert und hinreichend konkret in Textform, angezeigt werden.**

**(3) Werden Schäden und Verluste nicht in den genannten Fristen geltend gemacht, so erlöschen die Haftungsansprüche des Kunden.**

**(4) Überschreitungen der Lieferfrist müssen gemäß § 438 Abs.3 HGB binnen 21 Tagen nach Ablieferung in Textform angezeigt werden. Ansprüche wegen Überschreitung der Lieferfrist erlöschen ebenfalls, wenn der Kunde Philips Umzüge gegenüber diese nicht innerhalb dieser Frist nach Ablieferung anzeigt.**

**(5) Für die Wahrung der Fristen genügt die rechtzeitige Absendung einer detaillierten und hinreichend konkreten Anzeige in Textform an den beauftragten oder abliefernden Möbelspediteur, die ihren Aussteller erkennen lässt.**