DIN EN 12522:2025-11 (D)

Umzugsdienste - Umzüge für Privatpersonen - Festlegung von Dienstleistungen; Deutsche Fassung EN 12522:2024

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort 6

Einleitung 7

1 Anwendungsbereich 8

2 Normative Verweisungen 8

3 Begriffe 8

4 Allgemeine Grundsätze 9
4.1 Allgemeines 9
4.2 Berufliche Eignung des Personals 10
4.3 Eignung der Beförderungsmittel 10
4.4 Eignung des Verpackungsmaterials 10

5 Kontaktaufnahme und Vorabinformationen 10
5.1 Kontaktaufnahme 10
5.2 Kundenanforderungen 10
5.3 Informationen zum Verlade- und Bestimmungsort 11
5.4 Ausführliche Informationen 11
5.5 Besichtigung vor dem Umzug 11

6 Hauptdienstleistung 11

7 Optionale Dienstleistungen 12

8 Vertragliche und gesetzliche Unterlagen 13
8.1 Angebot 13
8.1.1 Inhalt 13
8.1.2 Informationen zu den Vertragsbedingungen 13
8.1.3 Versicherung 14
8.2 Arbeitsauftrag 14
8.2.1 Allgemeines 14
8.2.2 Ankunft am Arbeitsort 14
8.2.3 Abschluss der Dienstleistungen 14

9 Grundsätze für die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertrages 15
9.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Vertrages 15
9.2 Begriffe 15
9.3 Informationen über Bedingungen der Durchführung der Dienstleistungen 15
9.4 Genauigkeit der Angaben 15
9.5 Vergabe von Unteraufträgen an Dritte 15
9.6 Verschiebung oder Rücktritt vom Vertrag 15
9.7 Haftung 15
9.8 Bei Ansprüchen wegen Verlusten und/oder Schäden zu beachtende Formalitäten 16
9.9 Verfahren der Entschädigung bei Ansprüchen wegen Verlusten und/oder Schäden 16

10 Mitarbeiter 16

11 Technische Hilfsmittel 16
11.1 Verpackung, Fahrzeuge und Geräte 16
11.2 Geräte zur mobilen Kommunikation 17
11.3 Arbeits- und Gesundheitsschutz 17

11.4 Lagerung ... 17

12 Überprüfung und Nachbereitung der Umzugsdienstleistung ... 18
12.1 Überprüfung ... 18
12.1.1 Rückmeldungen von Kunden ... 18
12.1.2 Überprüfung der Rückmeldungen ... 18
12.1.3 Versicherungsansprüche ... 18
12.2 Beschwerdemanagement ... 18
12.2.1 Verfahren ... 18
12.2.2 Streitbeilegung ... 18

13 Qualitätsmanagement ... 19
13.1 Allgemeines ... 19
13.2 Qualitätspolitik ... 19
13.2.1 Festlegung der Qualitätspolitik ... 19
13.2.2 Aufrechterhaltung einer Qualitätspolitik ... 19
13.2.3 Kommunikation der Qualitätspolitik ... 19
13.2.4 Zuständigkeiten für die Durchführung, Kontrolle und Überprüfung der Qualitätspolitik ... 19
13.3 Internes Audit ... 19
13.3.1 Zieles des Audits ... 19
13.3.2 Auditprogramm ... 20
13.4 Qualitätshandbuch ... 20
13.4.1 Verfahren zur Qualitätskontrolle ... 20
13.4.2 Kontrolle der qualitätsbezogenen Dokumente ... 21
13.5 Überprüfung durch das Management ... 21
13.6 Korrektur- und Präventivmaßnahmen ... 22
13.6.1 Beseitigung von Problemursachen ... 22
13.6.2 Bestandsaufnahme von Zahl und Art der Beschwerden ... 22
13.6.3 Abhilfemaßnahmen ... 22

14 Schutz des Kunden ... 23
14.1 Nichterfüllung des Vertrags ... 23
14.2 Vertraulichkeit ... 23
14.3 Subunternehmer ... 23

Literaturhinweise ... 24