

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	Ziele 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