

# 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