

Übersiedlung: Aspekte der KonsumentInnen

© Elnur - stockadobe.com



Dezember 2020

Umzugsunternehmen im Test –
Angebotsvergleich und praktischer Ratgeber

VKI im Auftrag der Marktforschung
der Arbeiterkammer Steiermark

AK. Gerechtigkeit muss sein. **AK-Hotline** ☎ 05 7799-0

AK 
www.akstmk.at

Umzugsunternehmen: Test der Angebote und praktischer Ratgeber

im Auftrag der Arbeiterkammer Steiermark

Oktober bis Dezember 2020

Projektdurchführung:
Verein für Konsumenteninformation
Mariahilfer Straße 81
1060 Wien

Autorin:
Gabi Kreindl

Projektzeitraum:
Oktober bis Dezember 2020

Diese Studie wurde im Auftrag und mit Förderung
der Arbeiterkammer Steiermark durchgeführt.

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung der Ergebnisse	5
2. Einleitung	7
3. Test der Umzugsunternehmen im Raum Graz	9
3.1. Auswahl der Umzugsunternehmen	9
3.2. Das Testszenario	10
3.3. Erhebungsleitfaden	10
3.4. Testdurchführung	11
3.5. Bewertung	23
3.6. Ergebnisse	25
4. Verbraucherempfehlungen	31
5. Wie erkenne ich ein seriöses Umzugsunternehmen	33
6. Vorteile professioneller Umzugsunternehmen	35
7. Empfehlungen, Checkliste	36

1. Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Umzugsunternehmen schneiden im Test mittelmäßig ab. Die Erstkontakte funktionieren gut, nur sechs von zehn Anbietern liefern ein schriftliches Angebot, die Preisbandbreite ist enorm und die Homepageinformationen sind eindeutig verbesserungswürdig.

Gute Planung. Ein professionelles Umzugsunternehmen kann helfen, Zeit und Kosten zu sparen. Vom Kisten packen bis hin zur Montage kann die gesamte Dienstleistung ausgelagert werden. Welcher Bereich ausgelagert werden soll und wie viel an Unterstützung aus dem privaten Umfeld beigesteuert werden kann, sollte vorab gut überlegt werden.

Seriöse Umzugsfirma. Ein seriöses Umzugsunternehmen informiert vorab über alle anfallenden Kosten und bietet nach einem kostenlosen Besichtigungstermin ein schriftliches Angebot mit Leistungsbeschreibung und Kostenangaben.

Riesige Preisbandbreite der Angebote. Die Preisbandbreite in der Angebotssituation ist sehr groß. Wer weiß, welcher Teil des Umzugs selbst erledigt werden kann und welcher an ein Umzugsunternehmen ausgelagert wird, kann einen echten Preisvergleich für die benötigte Dienstleistung anstellen.

Die Preisbandbreite im Test reichte für dieselbe vergleichbare Übersiedlungsaktion von € 300,00 netto bis € 1.064,00 brutto.

Die Preise sind entweder nach Aufwand in Stunden oder pauschal kalkuliert. Ein verbindliches Angebot hilft für die Vergleichbarkeit mehrerer Angebote, aber auch für die Planungssicherheit.

Lockangebote meiden. Unternehmen werben oft mit völlig unrealistischen Preisen wie z.B. „2 Mann + LKW um € 25,00 pro Stunde“. Offensichtliche Kampfpreise meiden.

Die Erstkontakte bei den Unternehmen funktionieren gut. Die Umzugsunternehmen sind interessiert, Kunden zu beraten und zu gewinnen.

Besichtigungstermin. Alle anfallenden Tätigkeiten sollten besprochen und schriftlich festgehalten werden und auch im schriftlichen Angebot vermerkt sein. Im Test zeigt sich, dass die Besichtigungstermine kostenlos sind.

Nur von 6 der 10 getesteten Unternehmen gab es ein schriftliches Angebot. Die Bandbreite bei der Qualität des Angebotes ist sehr groß. Gute Angebote, die die wesentlichen Verbraucherinformationen wie eine klare Leistungsbeschreibung und Preisangaben enthalten, gab es von Adam-Umzug, Citytransport Kunasek, Extra Transport GmbH oder OK-Umzug und Siedelmax. Das Angebot von Aria Express Transport bestand lediglich aus einer dreizeiligen Nachricht.

Auch Zusatzkosten hinterfragen. Sind Verpackungskosten, Stockwerkzuschläge oder Fahrtkosten zusätzlich zu erwarten? Eine Klärung vorab beugt Überraschungen vor.

Homepage-Informationen der Anbieter sind dürftig. Nützliche Informationen auf den Homepages der Anbieter sind spärlich gesät. Lediglich auf der Homepage eines Unternehmens (Extra Transport GmbH) finden sich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Ähnlich verhält es sich mit Preisangaben. Auch hier bietet nur ein Unternehmen (MAXI-Umzug) Vorab-Informationen auf der Unternehmenshomepage.

2. Einleitung

Damit ein Umzug stressfrei verlaufen kann, wird oft ein Umzugsunternehmen beauftragt. Vom Kisten packen über den Ab- und Aufbau von Möbeln und natürlich den Transport von der alten in die neue Wohnung übernehmen die Übersiedlungsfirmen. Eine hilfreiche Dienstleistung, die allerdings häufig Verbraucherprobleme mit sich bringt.

Verbraucher wenden sich oft an die Beratung der Arbeiterkammer oder des VKI, weil ein Umzug deutlich teurer war als ursprünglich angenommen oder im Angebot vermerkt. Immer wieder bieten Möbelpackerfirmen sehr günstige Pauschalen an, die dann nicht eingehalten werden und auch bei realistischer Betrachtung nicht eingehalten werden können.

Hier ein Beispiel: Ein Verbraucher erhält ein Pauschalangebot für die Übersiedlung in einer bestimmten Höhe. Die Firma kommt, beginnt zu arbeiten und während des Beladens wird plötzlich angekündigt, dass ein Mehraufwand notwendig ist und ein doppelt so hoher Preis verlangt werden muss. Für Verbraucher ist der Druck in solchen Situationen groß und die Zeit drängt, daher wird der Preis oft bezahlt.

Wer im Internet nach Übersiedlungsdiensten sucht, erhält oft überraschend günstige Angebote gelistet, wo beispielsweise ein LKW und 2 Möbelpacker nur 25 Euro pro Stunde kosten. Ein Termin wird vereinbart, die Firma kommt und stellt entweder gleich zu Beginn oder nach dem Einräumen eines Teils des Übersiedlungsgutes fest, dass sich das zum angekündigten Preis nicht ausgeben wird.

Die Arbeiterkammer Steiermark hat beispielsweise vor zwei Jahren vor Umzugsfirmen gewarnt, die im Grazer Raum Kunden mit zu hohen Preisforderungen abzocken. Auch in diesen Fällen war die Vorgangsweise ähnlich. Der Kunde hat ein Pauschalangebot der Firma erhalten. Als die Objekte eingeladen waren, hieß es plötzlich, dass nahezu der doppelte Preis zu zahlen sei. Im Zeitraum 2018 waren es laut AK vor allem Probleme mit den Umzugsfirmen „Umzugsprofi GmbH“ und MHY profitransport GmbH. Es handelte sich nicht um Einzelfälle, die AK berichtet in einer Aussendung von einer Häufung von

Anfragen von Firmen, die mehrere Webseiten mit verschiedenen Namen betreiben und die Kunden mit günstigen Preisen umwerben.¹

In diesem von der Arbeiterkammer Steiermark beim VKI in Auftrag gegebenen Praxistest wurden Unternehmen kontaktiert und mit dem Wunsch konfrontiert, in den nächsten Wochen übersiedeln zu wollen und dafür einen Kostenvoranschlag zu bekommen.

Wie die Unternehmen agiert haben und worauf bei der Suche nach Umzugsunternehmen, aber auch generell für die Vorbereitung eines Umzugs zu achten ist, ist Inhalt dieser Studie.

1

www.stmk.arbeiterkammer.at/beratung/konsumentenschutz/achtung_falle/Wie_unserioese_Umzugsfirmen_ihre_Kunden_abzocken.html

3. Test der Umzugsunternehmen im Raum Graz

3.1. Auswahl der Umzugsunternehmen

Die Auswahl der Umzugsunternehmen erfolgte durch Auswahl einer Kategorie nach der Kategorisierung in drei verschiedene Branchensegmente und sechs Unternehmenskategorien.² Für die praktische Erhebung wurde ein Segment ausgewählt.

Nach Alphabet gereiht wurden folgende Unternehmen ausgewählt:

Adam Umzug www.adam-umzug.at/

AIDA Transporte <https://aidatrans.at/>

ARIA Express <http://www.ariatransport.at/>

Citytransporte Kunasek <https://www.citytransporte.at/>

Der Siedeltrupp <https://www.dersiedeltrupp.at/>

EKM Speditions GmbH <https://ekm-graz.com/>

EXTRA Transport GmbH <http://www.extra-graz.at/>

Fair transport Bucher <http://www.fairtransport.at/>

OK-Service Philipp Eger <https://www.ok-umzug.at/>

Maxi Umzug <http://maxiumzug.at/>

MK-Dienstleistungen Klug <https://www.max-klug-transporte.at/>

Josef Mostegl <https://www.mostegl-trans.at/>

Siedelmax <http://www.siedelmax.at/>

Transport West <https://www.transportwest.at/>

² Dr. Franz Heschl, „Übersiedlung: Unternehmensstruktur und Arbeitswelt, “Wen wer anfragt, werden wir es machen.“, Anbieterstruktur und Arbeitswelt in der Umzugs-, Räumungs- und Entrümpelungsbranche in der Steiermark“, Graz, Februar 2021.

Aus der Liste der ausgewählten Unternehmen wurden vom Tester zehn Anbieter ausgewählt und kontaktiert. Er gab bei allen Unternehmen dieselbe Problemstellung an und alle Unternehmen wurden sowohl im telefonischen Erstkontakt als auch bei der Besichtigung selbst mit denselben Informationen konfrontiert.

3.2. Das Testszenario

Der VKI-Tester richtet eine telefonische Anfrage an das jeweilige Umzugsunternehmen. Thema der Anfrage ist, in ein paar Wochen in eine andere Wohnung in Graz übersiedeln und ein Angebot für die Übersiedlung von dem jeweiligen Unternehmen einholen zu wollen. Ziel ist ein Besichtigungstermin in der Wohnung, um ein konkretes Angebot zu erhalten. Der gesamte Wohnungsinhalt bis auf die Waschmaschine und die eingebaute Küche sind zu übersiedeln. Kästen, Bett und Schuhkästen sind abzubauen und in der neuen Wohnung aufzubauen. Zudem soll eine alte, kaputte Waschmaschine aus dem Kellerabteil entsorgt werden. Zur Vorgabe des Testers gehört auch, keinen PKW zu besitzen und auch keine Personen aus seinem Umfeld zur Unterstützung zur Verfügung zu haben.

Ein paar Tage nach dem Besichtigungstermin und dem (möglichen) Erhalt des Angebotes erfolgt eine Absage an das Unternehmen. Der Tester hätte sich für ein anderes Unternehmen entschieden. Dies dient dazu, einerseits Klarheit für die Unternehmen zu schaffen und andererseits weitere Kontaktaufnahmen der Umzugsunternehmen zu vermeiden.

3.3. Erhebungsleitfaden

Die Unternehmen laut Anbieterliste sollen kontaktiert werden und die gewünschte Übersiedlung in ca. zwei bis drei Wochen avisiert werden. Ziel ist, in den nächsten Tagen einen Besichtigungstermin mit dem Umzugsunternehmen zu vereinbaren und eine Besichtigung mit der gewünschten Kosten- und Zeitabschätzung durchzuführen. Für die Reihenfolge gibt es keine Vorgaben.

Pro Anbieter soll unmittelbar nach dem jeweiligen Erhebungsschritt ein schriftliches Protokoll verfasst werden, das den Vorgang beschreibt. Neben Datum, Uhrzeit, Namen

des Kontaktpartners sind es vor allem Informationen zur Terminplanung (war sie einfach, kompliziert), zu den vom Umzugsunternehmen abgefragten Informationen wie Stockwerk, Parkmöglichkeit, ... auch Fragen zu den vom Unternehmen angegebenen Kosten und der geschätzten Zeit für die Übersiedlung.

Der erste Teil umfasst die Angaben zur telefonischen Kontaktaufnahme. Hier werden alle Informationen festgehalten, die die Testperson schon beim Erstkontakt erhält. Das sind Datum und Uhrzeit des Telefonats, der Name der Kontaktperson und die Informationen zur Terminvereinbarung. War sie einfach, kompliziert? Welche Informationen wurden vor dem Termin abgefragt? Werden Kosten für den Besichtigungstermin anfallen? Zusätzlich wurde alles, was zusätzlich erfragt oder besprochen wurde, festgehalten.

Zum Besichtigungstermin werden neben Zeit und Uhrzeit vor allem die Dauer des Besuches, die vom Unternehmen abgefragten Informationen, auch zur Anzahl der benötigten Transportboxen und vor allem zum Preis festgehalten. Die Testperson fragt nach einem schriftlichen Angebot per Mail.

Die Absage per Mail oder Telefon erfolgt nach zwei bis drei Tagen nach Angebotserhalt.

3.4. Testdurchführung

Die Tests der einzelnen Unternehmen werden im Oktober 2020 durchgeführt. Der Test umfasst den Bereich der Kontaktaufnahme, der Bewertung des Besichtigungstermins und das gewünschte schriftliche Angebot sowie den Online-Auftritt des Umzugsunternehmens.

Die in der Erhebung vorgegebene geplante Übersiedlung wurde nicht tatsächlich in Auftrag gegeben. Es wurden die Kontakte zu den Unternehmen hergestellt, Besichtigungstermine vereinbart und durchgeführt, Angebote eingeholt und die Vorgangsweise protokolliert. In die Bewertung eingeflossen sind der Erstkontakt, der Besichtigungstermin, das schriftliche Angebot sowie die Informationen auf der Homepage des Unternehmens.

Die Preisangaben aus den Angeboten sind lediglich Angebotspreise und sind nur zur Orientierung angeführt. Die Preise sind nicht in die Bewertung eingeflossen.

Im Folgenden sind die Testsituationen bei den jeweiligen Anbietern beschrieben. Auf Basis dieser Grundlagen erfolgte die Gesamtbewertung der Angebotssituation. Auf die Darstellung der Uhrzeiten und Namen der beratenden Personen wird hier verzichtet.

Adam Umzug	
<u>Homepage</u>	www.adam-umzug.at
Terminplanung:	Sehr flexibel zu gestalten, einfach und unkompliziert.
Informationen, die vor dem Termin abgefragt wurden:	Adressen der beiden Wohnungen und ungefährender Siedeltermin; keine Information zu Preisen – das soll erst nach dem Besichtigungstermin besprochen werden.
Fallen Kosten für den Besichtigungstermin an:	Keine
Besichtigungstermin: Informationen zur Besichtigung selbst:	Dauer ist 14 Minuten, es wird auch gefragt, in welchem Stockwerk die neue Wohnung ist und ob ein Parkplatz zum Ausladen vorhanden ist.
Preisinformationen bei der Besichtigung:	Es wird keine mündliche Preisinformation gegeben, es wird auf das schriftliche Angebot verwiesen. Kartons werden gratis geliehen, es würden ca. 20 gebraucht.
Schriftliches Angebot:	Ja Enthält einen pauschalen Gesamtpreis, die inkludierten Leistungen sind beschrieben. Transport- und Ladegutversicherung und auch Glasbruch- und Haftpflichtversicherung sind inkludiert; Hinweis, dass Möbel und Matratzen in Folien und Decken verpackt werden.
Informationen auf der Homepage: AGB: Preisinformationen: Nützliche Infos zu Vorbereitung und Durchführung: Impressum:	Nein Nur ein aktuelles Top-Angebot: 3 Männer + LKW nur € 100,00 (ab 5 Stunden). Nein Ja

Aria Express Transport	
Homepage	www.ariatransport.at
Terminplanung:	Sehr einfach; hat angeboten, jederzeit vorbeikommen zu können und war kurz nach dem Telefonat schon vor Ort.
Informationen, die vor dem Termin abgefragt wurden:	Adresse und Name.
Fallen Kosten für den Besichtigungstermin an:	Keine
Besichtigungstermin: Informationen zur Besichtigung selbst:	Dauer 10 Minuten, es wird gefragt, was alles transportiert werden soll; ob Kästen und Bett selbst zerlegt würden oder ob das auch vom Unternehmen gemacht werden soll; es würden ca. 8 Boxen gebraucht, die bereits in Preis inkludiert sind. Es wurden Fotos von anderen Übersiedlungen gezeigt, wo die Möbel in Luftpolsterfolie eingewickelt wurden, um eine Vorstellung zu kriegen. Er geht von einer Stunde Montage für den Ab- und einer Stunde für den Aufbau aus, Kilometergeld würde nicht verrechnet. Es wird Druck gemacht, rasch zu entscheiden. Zu Beginn des Gespräches war noch von 5 Tagen die Rede, am Ende war es nur mehr ein Tag Überlegungsfrist.
Preisinformationen bei der Besichtigung:	Es wird nicht mehr als € 300,- kosten.
Schriftliches Angebot:	Wurde auf Nachfrage gemacht, enthält die Information wie bei der Besichtigung vereinbart – “kostet € 300,00 Nettopreis mit Verpackungen und Montagen.” ³
Informationen Homepage:	
AGB:	Nein
Preisinformationen:	Nein
Nützliche Infos zu Vorbereitung und Durchführung:	Nein
Impressum:	Nein

³ entspricht nicht der vorgeschriebenen Bruttopreisauszeichnung für Konsumentinnen und Konsumenten.

Citytransporte Kunasek	
<u>Homepage</u>	www.citytransporte.at
Terminplanung:	Einfach und wunschgemäß zu den üblichen Arbeitszeiten gestaltbar.
Informationen, die vor dem Termin abgefragt wurden:	Ungefährer Zeitraum, Name, Wohnadresse.
Fallen Kosten für den Besichtigungstermin an:	Keine
Besichtigungstermin: Informationen zur Besichtigung selbst:	Dauer 7 Minuten; es wird abgefragt, ob es einen Lift in der neuen Wohnung gibt.
Preisinformationen bei der Besichtigung:	Nein
Schriftliches Angebot:	Ja; enthält die wesentlichen Informationen und Gesamtpreisschätzung, Infos zur Transportversicherung und sonstiger inkludierter Leistungen wie Verpackungsmaterial, Luftpolsterfolie und Schutzfolien Preisbandbreite: € 912,00 bis € 1.064,00 inkl. 20% MwSt.
Informationen auf der Homepage: AGB: Preisinformationen: Nützliche Infos zu Vorbereitung und Durchführung: Impressum:	Nein Nein Wenige Ja

Extra Transport GmbH	
<u>Homepage</u>	www.extra-graz.at
Terminplanung:	Terminvereinbarung war nur per Mail möglich, nicht telefonisch.
Informationen, die vor dem Termin abgefragt wurden:	Nur Wohnadresse.
Fallen Kosten für den Besichtigungstermin an:	Keine
Besichtigungstermin: Informationen zur Besichtigung selbst	Dauer 5 Minuten; es werden Notizen von allen siedlungsrelevanten Gegenständen gemacht; es wird gefragt, ob an der neuen Wohnadresse ein Parkplatz vorhanden ist. Boxen werden kostenfrei zur Verfügung gestellt, es würden ca. 30 benötigt werden.
Preisinformationen bei der Besichtigung:	Keine mündliche Preisinformation.
Schriftliches Angebot:	Ja; Beschreibung des Leistungsumfanges, Stundenpreise, zusätzliche Preise für Versicherung, Errichtung der Halteverbotszone, Luftpolsterfolie oder Wickelfolie/ Seidenfolie; zusätzliches Blatt für Auftragserteilung wurde mitgeschickt, das enthält auch die weiteren Informationen, sofern man eine Transportversicherung abschließen will.
Informationen auf der Homepage: AGB: Preisinformationen:	Ja Nein
Nützliche Infos zu Vorbereitung und Durchführung: Impressum:	Ja Ja

Fair Transport	
<u>Homepage</u>	www.fairtransport.at
Terminplanung:	Unkompliziert und entgegenkommend.
Informationen, die vor dem Termin abgefragt wurden:	Es wurden keine spezifischen Informationen abgefragt; es wurde schon beim Telefonat der Ablauf der Besichtigung erläutert.
Fallen Kosten für den Besichtigungstermin an:	Keine
Besichtigungstermin: Informationen zur Besichtigung selbst:	Dauer 3 Minuten; es wird abgefragt, in welchem Stockwerk die neue Wohnung liegt, ob eine Parkgelegenheit vorhanden ist; es würden Boxen kostenfrei vorab zugestellt werden.
Preisinformationen bei der Besichtigung:	Keine Preisinformation.
Schriftliches Angebot:	Nein
Informationen auf der Homepage: AGB: Preisinformationen: Nützliche Infos zu Vorbereitung und Durchführung: Impressum:	Die Homepage ist erst im Entstehen

MAXI	
<u>Homepage</u>	www.maxiumzug.at
Terminplanung:	Telefonisch, keine freie Terminwahl, zwei Termine zur Auswahl.
Informationen, die vor dem Termin abgefragt wurden:	In welchem Stockwerk die Wohnung ist, ob es einen Lift in der neuen Wohnung gibt
Fallen Kosten für den Besichtigungstermin an:	Keine Kosten
Besichtigungstermin: Informationen zur Besichtigung selbst:	Besichtigungstermin wurde am Tag der Besichtigung abgesagt; die Firma sei nun ausgebucht bis Ende Dezember und hätte kein Interesse mehr an der Durchführung der Übersiedlung.
Preisinformationen bei der Besichtigung:	Keine
Schriftliches Angebot:	Kein Angebot.
Informationen auf der Homepage: AGB: Preisinformationen: Nützliche Infos zu Vorbereitung und Durchführung: Impressum:	Nein Ja Ja Nein

MK-Dienstleistungen	
<u>Homepage</u>	www.max-klug-transporte.at
Terminplanung:	Sehr schwierig bis unmöglich. Der Anbieter war sehr schwer erreichbar, nach 5 Anrufen konnte er erreicht werden, es wurde ein Telefonat am gleichen Tag um die Mittagszeit vereinbart. Aber auch zur vereinbarten Zeit war der Anbieter nicht erreichbar, hat auch nicht zurückgerufen. Daher wurde der Test hier abgebrochen.
Informationen, die vor dem Termin abgefragt wurden:	-
Fallen Kosten für den Besichtigungstermin an:	-
Besichtigungstermin: Informationen zur Besichtigung selbst:	-
Preisinformationen bei der Besichtigung:	-
Schriftliches Angebot:	-
Informationen auf der Homepage: AGB: Preisinformationen: Nützliche Infos zu Vorbereitung und Durchführung: Impressum:	Nein Nein Ja, wenige nein

Mostegl Trans	
<u>Homepage</u>	www.mostegl-trans.at
Terminplanung:	Sehr kulant und einfach nach telefonischer Absprache.
Informationen, die vor dem Termin abgefragt wurden:	Name, Adresse, Datum der Übersiedlung und wohin zu übersiedeln ist.
Fallen Kosten für den Besichtigungstermin an:	Keine
Besichtigungstermin: Informationen zur Besichtigung selbst:	Dauer 4 Minuten; es wird gefragt, ob die Kästen abzubauen sind und in welchem Stock sich die neue Wohnung befindet. Transportboxen muss ich selbst besorgen, der Rest wird beim Transport einfoliert.
Preisinformationen bei der Besichtigung:	Keine Preisangabe vorab.
Schriftliches Angebot:	Kein Angebot trotz Zusage.
Informationen auf der Homepage: AGB: Preisinformationen: Nützliche Infos zu Vorbereitung und Durchführung Impressum:	Nein Nein Ja, wenige Ja

OK-Umzug	
<u>Homepage</u>	www.ok-umzug.at
Terminplanung:	Sehr unkompliziert und flexibel, sehr bemüht; schon vorab Informationen zum Ablauf der Besichtigung.
Informationen, die vor dem Termin abgefragt wurden:	Welche und wie viele Möbel zu transportieren sind; in welchem Stock ich wohne bzw. die neue Wohnung ist; Hinweis darauf, dass ich sparen kann, wenn ich schon vorab z.B. die Möbel zerlege.
Fallen Kosten für den Besichtigungstermin an:	Keine Kosten.
Besichtigungstermin: Informationen zur Besichtigung selbst:	Dauer 18 Minuten; Parkmöglichkeiten vor beiden Häusern. Es wird nachgefragt, ob Leute verfügbar wären, die helfen könnten – das würde sparen helfen.
Preisinformationen bei der Besichtigung:	2 Personen mit Auto kosten € 93/Stunde, zusätzliche 2 Personen würden für das Ausladen benötigt (Kosten € 33/Stunde); Anfahrt sowie Auto und Sprit würden nicht verrechnen.
Schriftliches Angebot:	Ja; Kosten für LKW (3,5 Tonnen), Fahrer und Helfer betragen € 77,50/Stunde (€ 93 brutto) Sonderpaket 4 MA und 1 LKW € 130/Stunde netto (€ 156 brutto); Versicherung ist inkludiert, kann auch erhöht werden; Bedingungen sind erwähnt.
Informationen auf der Homepage: AGB:	Nein (im Angebot Verweis auf die allgemeinen österreichischen Spediteurs-Bedingungen in der jeweils letzten Fassung).
Preisinformationen:	Nein
Nützliche Infos zu Vorbereitung und Durchführung:	Nein
Impressum:	Ja

Siedelmax GmbH	
<u>Homepage</u>	www.siedelmax.at
Terminplanung:	Terminvorschläge seitens der Firma.
Informationen, die vor dem Termin abgefragt wurden:	Adressen und ob ein Lift vorhanden ist.
Fallen Kosten für den Besichtigungstermin an:	Keine Kosten.
Besichtigungstermin: Informationen zur Besichtigung selbst:	Dauer 7 Minuten. Es wurde auch nachgefragt, ob aus dem privaten Umfeld Helfer zur Verfügung stünden. Transportboxen würden zur Verfügung gestellt. Laut Unternehmen würden 25 Boxen benötigt; Kosten € 4,00 pro Box, bei unbeschädigter Rückgabe würden € 3,30 zurückgezahlt.
Preisinformationen bei der Besichtigung:	Nein
Schriftliches Angebot:	Ja Leistungsbeschreibung und Preisangaben; AGB.
Informationen auf der Homepage: AGB: Preisinformationen: Nützliche Infos zu Vorbereitung und Durchführung: Impressum:	Ja Nein Nein Ja

3.5. Bewertung

Die Bewertung erfolgte in den Kategorien Erstkontakt, Besichtigungstermin, schriftliches Angebot und Informationen auf der Homepage.

Die Bewertung des Erstkontaktes setzt sich zusammen aus der Erreichbarkeit des Unternehmens und der Terminvereinbarung. Dabei wurde vor allem bewertet, ob ein Termin einfach zu bekommen ist und ob den Kunden Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung stehen.

Beim Besichtigungstermin fließt in die Bewertung mit ein, ob Kosten für den Besichtigungstermin anfallen, ob es eine ungefähre Preisorientierung für den Umzug gibt und ob hilfreiche Informationen und Tipps für den Umzug für Konsumenten gegeben werden. Die Dauer der Besichtigung ist zwar angeführt, fließt aber nicht in die Bewertung mit ein.

Hilfreiche Informationen können z.B. sein, dass die Möglichkeit besteht, einen Teil der Übersiedlungskosten zu sparen, indem privat Helfer organisiert werden oder dass Siedlungsboxen gratis oder gegen Zusatzkosten zur Verfügung stehen.

Das Urteil zum schriftlichen Angebot setzt sich zusammen aus den Informationen zur Leistungsbeschreibung (zur Art des Fahrzeuges, zur Anzahl der Mitarbeiter), den Preisangaben, Informationen zur Versicherung (ist eine Versicherung inkludiert und wenn ja, welcher Art und bis zu welchen Limits). Hier wurde nicht das Leistungsangebot des Versicherungsproduktes bewertet, sondern ob es Informationen zum Thema inkludierter Versicherung(en) im schriftlichen Angebot gibt.

Geprüft wurde auch, ob im schriftlichen Angebot die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) inkludiert sind oder auf die jeweiligen Bedingungen zumindest verwiesen wurde.

Die Informationen zum Gesamtpreis laut Angebot sind lediglich zur Information angeführt und wurden nicht bewertet. Die Preisangaben sind Angebotspreise und konnten mangels tatsächlicher Durchführung der Übersiedlung nicht verifiziert werden. Die Preisangaben der Unternehmen sind angeführt. Sie dienen vor allem der Orientierung über die möglichen Kosten für den konkreten Übersiedlungsfall. Zudem wird aufgezeigt, wie groß die Bandbreite an Angebotspreisen sein kann.

Im Punkt Bewertung der Homepage wurde darauf geachtet, ob wesentliche Verbraucherinformationen wie Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), Preisinformationen oder allgemeine nützliche Informationen zur Vorbereitung oder Durchführung einer Übersiedlung zu finden sind.

3.6. Ergebnisse

Das VKI-Testergebnis:

Angebote von Umzugsunternehmen

a ©

	Unternehmen	Adresse	Homepage	TESTURTEIL (Erreichte von 100 Proz)	ERSTKONTAKT [10%]	Erreichbarkeit	Terminvereinbarung	BESICHTIGUNGSTERMIN [30%]	Besichtigungsdauer in min	keine Kosten für Besichtigung
004	Extra Transport GmbH	Wiener Straße 206, 8020 Graz	www.extra-graz.at	gut (78)	++	+	+	o	5	++
009	OK-Umzug	Auersperggasse 10, 8010 Graz	www.ok-umzug.at	gut (78)	++	++	++	++	18	++
010	Siedelmax GmbH	Laubgasse 45, 8055 Graz	www.siedelmax.at	gut (76)	++	++	+	++	7	++
003	Citytransporte Kunasek	Hauptstraße 232, 8042 Graz	www.citytransporte.at	durchschnittlich (57)	++	++	++	+	7	++
001	Adam-Umzug	Turmstraße 11, 8700 Leoben	www.adam-umzug.at	durchschnittlich (55)	++	++	++	o	14	++
002	Aria Express Transport	Wiener Straße 232, 8051 Graz	www.ariatransport.at	durchschnittlich (49)	++	++	++	++	10	++
005	Fair Transport	Styriastraße 6, 8042 Graz	www.fairtransport.at	durchschnittlich (43)	++	++	++	+	3	++
008	Mostegl Trans	Peterstalstraße 8, 8042 Graz	www.mostegl-trans.at	durchschnittlich (41)	++	++	++	o	4	++
006	MAXI	Neufeldweg 75, 8010 Graz	www.maxiumzug.at	nicht bewertet ⁷⁾	++	++	+	nicht bewertet	entfällt	entfällt
007	MK-Dienstleistungen	Domschneidergasse 27, 8020 Graz	www.max-klug-transporte.at	nicht bewertet ⁷⁾	--	--	--	nicht bewertet	entfällt	entfällt

Angebote von Umzugsunternehmen

	Ungefähre Angaben zum Preis des Umzugs	Sonstige hilfreiche Infos	SCHRIFTLICHES ANGEBOT [30%]	Leistungsbeschreibung	Preisangaben	Info zu Versicherung	Verweis auf AGB	Gesamtpreis brutto lt. Angebot in €	INFORMATIONEN AUF DER HOMEPAGE [30%]	AGB	Preisinformationen	Nützliche Infos, Vorbereitung und Durchführung	Impressum
004	--	+	++	++	++	++	++ ¹⁾	403,20	+	++	--	++	++
009	++	++	++	++	++	++	++ ¹⁾	624,-	-	--	--	--	++
010	++	++	+	++	++	-	o	453,60	--	--	--	--	--
003	--	++	+	++	++	++	--	912,- bis 1.064,- ²⁾	-	--	--	-	++
001	--	+	+	++	++	++	--	720,- ³⁾	-	--	-	--	++
002	+	++	o	+	++	-	--	300,- ⁴⁾	--	--	--	--	--
005	--	++	-- ⁵⁾	--	--	--	--	keine Angabe	entfällt ⁶⁾	entfällt	entfällt	entfällt	entfällt
008	--	+	-- ⁵⁾	--	--	--	--	keine Angabe	o	--	--	+	++
006	entfällt	entfällt	nicht bewertet	entfällt	entfällt	entfällt	entfällt	keine Angabe	o	--	++	++	--
007	entfällt	entfällt	nicht bewertet	entfällt	entfällt	entfällt	entfällt	keine Angabe	o	--	--	+	++

Prozentangaben = Anteil am Endurteil

¹⁾ Verweis auf Spediteursbedingungen (AÖSP) im schriftlichen Angebot

²⁾ inkl. sämtlicher Fahrzeiten, MwSt, Versicherung, Kartons, Verpackungsmaterial

³⁾ für 3 Mann und LKW; inkl. Betriebs- und Transportversicherung, km-Kosten, Stockwerkkosten, Verpackungsmaterial, An- und Zufahrt, Ab- und Aufbau

⁴⁾ netto

⁵⁾ kein schriftliches Angebot erhalten

⁶⁾ Homepage ist im Entstehen

⁷⁾ kein Testurteil, da lediglich ein Erstkontakt stattfand; es gab keinen Besichtigungstermin und kein schriftliches Angebot

Beurteilungsnoten: sehr gut (++), gut (+), durchschnittlich (o), weniger zufriedenstellend (-), nicht zufriedenstellend (--)

Erhebung: Oktober/November 2020

Die **Erstkontakte** im Test funktionierten durchwegs sehr gut. Die Umzugsunternehmen sind interessiert, Kunden zu beraten und zu gewinnen. Sowohl die Erreichbarkeit der Unternehmen als auch die Terminvereinbarung klappten bis auf einen Anbieter sehr zufriedenstellend. War der Termin nicht frei wählbar, sondern vom Unternehmen vorgegeben, wurde die Terminvereinbarung mit zufriedenstellend bewertet. Genauso wurde vorgegangen, wenn eine Terminvereinbarung nur per Mailanfrage möglich war. Ein Unternehmen fiel stark aus der Reihe und wurde im Erstkontakt negativ bewertet: MK-Dienstleistungen. Der Tester konnte erst nach mehreren Kontaktversuchen das Unternehmen überhaupt erreichen und bekam einen Terminvorschlag für ein Telefonat. Zum vereinbarten Termin war das Unternehmen nicht erreichbar und hat auch nicht wie versprochen zurückgerufen. Der Test dieses Unternehmens musste an dieser Stelle abgebrochen werden.

Bei der Extra Transport GmbH war eine telefonische Terminvereinbarung nicht möglich, hier musste eine Mailanfrage geschickt werden. Das ist für manche Verbraucher ein zusätzlicher schwieriger Schritt und wurde mit „zufriedenstellend“ (4 von 5 möglichen Punkten) bewertet.

Bei der Firma Siedelmax und MAXI gab es eine eingeschränktere Auswahl, nämlich vorgegebene Termine. Auch hier wurde die Terminvereinbarung mit „zufriedenstellend“ bewertet.

Bei den **Besichtigungsterminen** war relevant, ob für den Besichtigungstermin selbst Kosten anfallen, ob ungefähre Angaben zum Preis als Vorinformation gegeben wurden und ob weitere hilfreiche Informationen zur Durchführung der Übersiedlung gegeben wurden. Die Dauer des Besichtigungstermins floss nicht ins Urteil ein. Sie betrug in den getesteten Fällen zwischen 3 und 18 Minuten, ist demnach ein überschaubarer Zeitaufwand für Verbraucher.

Die Besichtigungstermine waren alle kostenlos. Lediglich bei MK-Dienstleistungen konnten mögliche Kosten nicht erfragt werden, weil die Firma nicht erreichbar war. Daher konnte in diesem Fall auch keine Bewertung vorgenommen werden.

Zwei Unternehmen (OK-Umzug und Siedelmax GmbH) gaben schon beim Besichtigungstermin eine ungefähre Preisorientierung. Auch Aria-Express gab eine

ungefähre mündliche Preisinformation beim Besichtigungstermin. Das schriftliche Angebot erhielt der Tester allerdings erst auf Nachfrage. Daher wurde die Preisangabe hier mit „zufriedenstellend“ bewertet.

Ein **schriftliches Angebot** lieferten nur sechs der 10 getesteten Unternehmen (Extra Transport GmbH, OK-Umzug, Siedelmax GmbH, Citytransporte Kunasek, Adam-Umzug und Aria-Express Transport). Die Bewertung bezog sich auf wesentliche verbraucherrelevante Informationen wie eine Leistungsbeschreibung, Preisangaben, Informationen zu Versicherungen und einen Verweis auf die geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die Leistungsbeschreibung (z.B. Art des Fahrzeuges, Anzahl der Mitarbeiter) wurde in der Hälfte der Fälle sehr zufriedenstellend im schriftlichen Angebot dargestellt (Extra Transport GmbH, OK-Umzug, Siedelmax GmbH, Citytransporte Kunasek und Adam-Umzug).

Preisangaben gab es in allen sechs erhaltenen schriftlichen Angeboten.

Informationen bzw. Hinweise auf einen möglichen Versicherungsschutz gab es in fünf Fällen (Extra Transport GmbH, OK-Umzug, Siedelmax, Adam-Umzug und Aria Express Transport).

Nur ein Angebot (Siedelmax) enthielt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen im Anhang des schriftlichen Angebots. Zwei schriftliche Angebote enthielten einen Verweis auf die geltenden Bedingungen, die Allgemeinen Österreichischen Spediteurbedingungen AÖSp, nämlich das Angebot der Extra Transport GmbH und das von OK-Umzug)

Der Gesamtpreis wurde dargestellt und nicht bewertet, da die Übersiedlung nicht tatsächlich durchgeführt wurde. Somit bleibt unklar, ob sich die angebotenen Preise nach der tatsächlich durchgeführten Übersiedlung ändern.

Im Bereich der **Informationen auf der Homepage** wurde bewertet, ob AGB, Preisinformationen oder nützliche Informationen für die Vorbereitung oder Durchführung und auch ein Impressum auf den Homepages der Anbieter zu finden sind. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen waren lediglich auf der Homepage eines Anbieters (Extra

Transport GmbH) zu finden. Nur einer der zehn ausgewählten Anbieter bietet seine Geschäftsbedingungen auf der Homepage an.

Ähnlich verhält es sich mit Preisinformationen. Auch hier gibt es nur ein Unternehmen – Maxi-Umzug – mit Informationen zu den anfallenden Preisen auf der Homepage.

Nützliche Informationen zur Vorbereitung und Durchführung einer Übersiedlung bieten die Extra Transport GmbH und MAXI. Für diese beiden Unternehmen wurde die Bereitstellung der Informationen mit „sehr zufriedenstellend“ bewertet. Die Informationen von Mostegl Trans und MK Dienstleistungen wurden mit „zufriedenstellend“ bewertet.

Mit nützlichen Informationen sind Checklisten für die Dinge, die vor einem Umzug, während des Umzugs und nach dem Umzug zu tun sind, gemeint. Alles, was an zusätzlicher relevanter Information zu finden war, wurde positiv bewertet.

Die Informationen auf den Homepages der Unternehmen zeigen ein eindeutig verbesserungswürdiges Bild. Nur bei einem Unternehmen (Extra Transport GmbH) sind die AGB auf der Homepage zu finden. Auch lediglich ein Unternehmen (MAXI) gibt Preisinformationen auf der Homepage an.

Die **Preisangaben** der Umzugsunternehmen sind entweder nach Aufwand und Stunden oder als Pauschale kalkuliert. Die Bandbreite der Angebote im Test reicht von € 300,00 netto pauschal bis € 1.064,00 brutto inklusive der Fahrzeiten.

Die Preisbandbreite ist enorm. Für Verbraucher ergibt sich daraus jedenfalls die Empfehlung, mehrere Angebote zu vergleichen und auch darauf zu achten, dass die Anbieter auch Bruttopreise angeben.

Die Bandbreite ist sehr groß und wäre erst dann tatsächlich zu bewerten, wenn der Umzug auch tatsächlich durchgeführt wird. Oft weichen die tatsächlich verlangten Preise vom ersten genannten Angebotspreis ab, manchmal auch deutlich.

Auch wenn die Arbeitsleistung nach Stunden berechnet wird, ist das Angebot genau zu prüfen. Es kann sein, dass die Anzahl der Möbelpacker oder die Anzahl der Stunden nicht richtig eingeschätzt wurde. Dann können Nachforderungen des Unternehmens drohen. Diese Mehrkosten sollten aber keinesfalls über 15 bis 20 % des Kostenvoranschlages hinausgehen.

Das schriftliche Angebot war - sofern es eines gab - in allen Fällen kostenlos, auch der Besichtigungstermin war in allen Fällen kostenlos.

Für Verbraucher sind Pauschalpreise leichter im Vorfeld einzuplanen. Dabei bieten die Umzugsunternehmen einen verbindlichen Preis für den gesamten Umzug an. Verkalkuliert sich der Anbieter und setzt beispielsweise die Stunden zu niedrig an, geht der Mehraufwand zu seinen Lasten. Das kann natürlich auch umgekehrt sein und die Stunden sind zu hoch angesetzt, dann hat der Kunde das Nachsehen. Hilfreich ist die Pauschale jedenfalls für die Vergleichbarkeit und Planungssicherheit.

Wenn beim Umzug etwas kaputtgeht, kann **Versicherungsschutz** über die Haushaltsversicherung gegeben sein, muss es aber nicht. Daher unbedingt vorab prüfen und sicherstellen, dass Versicherungsschutz gegeben ist. Umzugsunternehmen bieten oft zusätzliche Versicherungspakete an für den Fall, dass beispielsweise das Transportgut beim Siedeln beschädigt wird. Gut zu wissen, ob der Versicherungsschutz der privaten Haushaltsversicherung greift, dann kann auch hier gespart werden. Gegebenenfalls das mögliche Angebot des Umzugsunternehmens annehmen.

Große Unterschiede sind auch zum Thema **Siedlungsboxen** aufgefallen. Die meisten Anbieter stellen eine Anzahl von 8 bis 25 Boxen kostenfrei zur Verfügung.

Die Schätzung der benötigten Boxen variiert stark. Die wenigsten Boxen – 8 Stück – wurden von Aria Express vorgeschlagen, die meisten mit 30 Stück von EXTRA Transport. Hier ist auch im Offert klargestellt, dass die Boxen im Preis inkludiert sind und bei Nicht-rückgabe innerhalb von 30 Tagen Gebühren von € 2,50 netto pro Übersiedlungskarton und € 15,00 netto pro Kleiderkarton verrechnet werden. Von einem Anbieter (Aria Express) wird empfohlen, die Boxen im Baumarkt zu kaufen, das käme billiger.

Siedelmax weist im Angebot auf einen Frühbucherbonus in Höhe von 10 % der Rechnungssumme bei Annahme innerhalb einer Woche hin.

4. Verbraucherempfehlungen

Seriöse Unternehmen haben nichts zu verstecken oder zu verheimlichen. Sowohl Preisinformationen und Allgemeine Geschäftsbedingungen sollten kein Geheimnis und jedenfalls auf der Homepage zu finden sein.

Auch **Empfehlungen aus dem Umfeld** beachten. Oft gibt es im Bekanntenkreis Personen, die in der letzten Zeit auch mit einem Umzugsunternehmen gesiedelt sind und über ihre Erfahrungen berichten können. Möglicherweise erhalten Sie so wertvolle Zusatztipps oder weitere Anbieter zur Einholung eines Offerts.

Ein professionelles Umzugsunternehmen kann helfen, Zeit und Kosten zu sparen. Vom Kisten packen bis zur Montage kann die gesamte Dienstleistung ausgelagert werden. Gut überlegen, welcher Teil der Dienstleistung selbst übernommen werden kann.

Vergleichsangebote einholen. Wie der Test gezeigt hat, ist die Angebotspalette riesig. Überlegen Sie vorab, welchen Anteil der Übersiedlungsarbeit Sie selbst – oder gemeinsam mit den von Ihnen privat organisierten Helfern – übernehmen wollen und können und holen Sie Vergleichsangebote ein.

Besichtigungstermin. Weisen Sie auf alle anfallenden Tätigkeiten hin, überlegen Sie, ob Sie Halteverbotszonen brauchen und stellen Sie alle Fragen, die Sie gerne beantwortet hätten – am besten mit einer vorbereiteten Checkliste⁴. Gehen Sie alle angebotenen Leistungen des Umzugsunternehmens durch, sprechen Sie konkret Ihre Fragen an und halten Sie die wesentlichen Punkte auch schriftlich fest, um zu prüfen, ob sie sich im schriftlichen Angebot wiederfinden.

Pauschale oder Stundenpreis. Die Unternehmen gehen hier unterschiedlich vor und kalkulieren nach Aufwand und Stunden oder bieten eine Pauschale für den gesamten Umzug an. Im schriftlichen Kostenvoranschlag sollen alle vereinbarten Leistungen des Unternehmens genannt sein – vom Aufstellen des Halteverbotsschildes vor dem Haus bis zu Ab- und Aufbauleistungen oder Packmaterial. Achten Sie darauf, dass auch die Mehrwertsteuer enthalten ist.

⁴ Siehe Kapitel 7, „Empfehlungen, Checkliste“ S. 36.

Eine **Betriebshaftpflichtversicherung** des Unternehmers sollte für die während des Umzugs verursachten Schäden aufkommen. Wird zum Beispiel beim Transport durch das Stiegenhaus die Mauer oder die Beleuchtung unabsichtlich beschädigt, wird der Schaden über die Betriebshaftpflichtversicherung des Unternehmers abgewickelt und ersetzt.

Die eigene **Haushaltsversicherung** sollte in jedem Fall über den Wohnungswechsel informiert werden. Wenn für die neue Wohnung keine Haushaltsversicherung besteht, wird die „alte“ mitgenommen. Ein Wohnungswechsel bietet aber auch eine Kündigungsmöglichkeit. Eine Übersiedlung ist eine gute Gelegenheit, den Vertrag auf Aktualität (vor allem bezogen auf die Gegebenheiten in der neuen Wohnung) zu prüfen. Möglicherweise gibt es ein günstigeres Angebot mit einem besseren Deckungsschutz.

5. Wie erkenne ich ein seriöses Umzugsunternehmen

Ein seriöses Unternehmen informiert die Kunden über alle anfallenden Kosten schon vorab, bietet in jedem Fall einen kostenlosen Besichtigungstermin mit einer möglichen Leistungsbeschreibung und Kostenschätzung an.

Schauen Sie sich auch den Außenauftritt des Unternehmens an. Die Homepages der Unternehmen sind recht unterschiedlich gestaltet, manchmal finden sich viele verbraucherrelevante Informationen, manchmal sind es nur die Kontaktdaten. Schauen Sie auch ins Impressum. Idealerweise sollte nicht nur eine Mailadresse, sondern auch eine Telefonnummer und ein Name der zuständigen Personen angeführt sein. Ist auf der Homepage kein Impressum zu finden, ist von der Beauftragung des Unternehmens abzuraten.

Die Suche nach einem geeigneten Unternehmen ist für viele Verbraucher nicht leicht. Lockangebote stehen oft im Vordergrund und haben ihre Tücken. Sie werden oft durch versteckte Mehrkosten zum Bumerang – nicht nur was die Kosten anbelangt, auch was den Zeitaufwand betrifft. Im Nachhinein kostet es mehr als vereinbart, es kommen mehr Möbelpacker als beauftragt oder die Information über die Zusatzkosten kommt dann, wenn die halbe Wohnung schon im LKW verstaut ist – alles unerwünschte Vorgangsweisen, die bedauerlicherweise in der Verbraucherberatung immer wieder geschildert werden.

Damit es gar nicht so weit kommt, achten Sie auf einen seriösen Kostenvoranschlag. Ein unverbindliches Angebot soll ausführliche Informationen beinhalten – auch zu möglichen Zuschlägen für ein höheres Stockwerk oder schwere Möbel.

Zu den üblichen Kosten einer Übersiedlung zählen die Arbeitszeit der Möbelpacker, die Kosten für den LKW. Weiters ebenso Zuschläge wie ein Stockwerkszuschlag, für die Montage, Verpackungsmaterial und Verpackung und auch für mögliche Parkraumkosten. Gibt es schwere Möbel oder besonders wertvolles Siedlungsgut, sollte im Vorfeld besprochen werden, ob hier Mehrkosten anfallen oder eine spezielle Versicherung sinnvoll ist.

Auch der zeitliche Ablauf und die Anzahl der Mitarbeiter sollten besprochen und schriftlich vereinbart werden. Verlangen Sie ein schriftliches Angebot mit allen vereinbarten

Leistungen und den besprochenen Kosten. Dieses Angebot ist Rechtsgrundlage für Ihren Auftrag. Werden dann im Nachhinein nicht vereinbarte Kosten verrechnet, können Sie sich auf den schriftlichen Auftrag berufen.

Ein seriöses Unternehmen kann klare Auskünfte über alle anfallenden Kosten geben – vielleicht kann der Zeitraum nicht konkret auf die halbe Stunde geschätzt werden, aber die Bandbreite ist dann nicht groß und bietet eine gute Grundlage für Verbraucherinnen und Verbraucher, womit sie für den Umzug kostenmäßig zu rechnen haben. Auch um mehrere Angebote gegenüberzustellen und zu vergleichen.

6. Vorteile professioneller Umzugsunternehmen

Wer selbst schon eine Übersiedlung gemanagt hat, weiß wie herausfordernd das sein kann. Helfer sollten gut organisiert und auch versorgt, Parkplätze gesichert, Umzugskartons organisiert und alles verstaut und transportiert werden. Eine Übersiedlung in Eigenregie erfordert eine gute Planung und hilft unter Umständen deutlich, die anfallenden Kosten zu senken.

Die Vorteile, mit einem professionellen Umzugsunternehmen zu arbeiten, sind in erster Linie, dass das eigene Hab und Gut und auch die für die Übersiedlung vorgesehene Einrichtung nicht selbst geschleppt werden müssen. Profis haben auch die nötigen Hilfsmittel wie Gurte, Treppensteiger, auch für sperrige Möbelstücke oder auch für Musikinstrumente. Meist geben sie auch wertvolle Tipps zur Verpackung und bieten auch Umzugskartons an, damit das Siedelgut sicher verpackt werden kann. Die Erstbesichtigung ist ein wichtiger Termin, um eine Orientierung über Aufwand und Kosten zu bekommen. Viele Umzugsunternehmen kümmern sich auch um die Errichtung von Halteverbotszonen vor dem Haus/der Wohnung und holen die nötigen Parkberechtigungen ein.

Hilfreiche Informationen im Internet zum Thema Umzug sind auch hier zu finden:

https://www.oesterreich.gv.at/themen/bauen_wohnen_und_umwelt/umzug/3/Seite.180510.html

https://www.oesterreich.gv.at/themen/bauen_wohnen_und_umwelt/umzug/3/Seite.180520.html

<https://www.diemoebelpacker.at/umzugsservice-preise#preisliste>

<https://www.diemoebelpacker.at/umzug-checkliste>

<https://www.stadt-wien.at/immobilien-wohnen/umzug-wien.html>

<https://www.wko.at/branchen/transport-verkehr/gueterbefoerderungsgewerbe/checkliste-umzugsfirmen.pdf>

7. Empfehlungen, Checkliste

Übersiedeln ist ein großes und aufwändiges Projekt. Gute Planung und Vorbereitung hilft, rechtzeitig anzufangen und auch keine wichtigen Punkte zu vergessen. Für die praktische Planung von der Vorbereitung bis zur Durchführung der Übersiedlung haben wir hier viele Tipps und Ratschläge zur Orientierung gesammelt.

➤ **Verträge abschließen, ändern oder kündigen**

Der Wechsel des Wohnsitzes ist auch mit etwas Bürokratie verbunden. Hier sollten Sie die nötigen Unterlagen bereithalten und auf Kündigungsfristen von z.B. Mietvertrag, Telefon- und Internetverträgen, Strom- und Gas, GIS, Internet und Fernsehen achten. Überlegen Sie auch einen möglichen Wechsel der Anbieter!

➤ **Postnachsendauftrag**

Briefe, Päckchen oder Pakete werden dann an Ihre neue Adresse geliefert. Diesen Nachsendauftrag erteilen Sie am besten mit dem Tag der Übersiedlung. Prüfen Sie die eingehende Post auch dahingehend, ob alle wichtigen Absender ihre neue Adresse haben.

➤ **Haushaltsversicherung**

In jedem Fall müssen Sie zumindest die Adressänderung – wie auch bei anderen Versicherungen - bekanntgeben. Im Grunde geht die Haushaltsversicherung mit in die neue Wohnung, weil sie ja ihren Hausrat – alle Ihre Dinge im Haushalt – versichert. Sie wird aber gegebenenfalls einer Adaptierung bedürfen. Eine Übersiedlung bietet die Möglichkeit, aus langfristigen Verträgen auszusteigen. Wichtig ist auch, die Versicherungssumme und die Vertragsinhalte auf Aktualität für die neue Wohnung/das neue Haus zu prüfen und gegebenenfalls anzupassen. Dasselbe gilt für die inkludierten Leistungen. Vielleicht erübrigen sich manche Leistungen aus dem alten Vertrag und möglicherweise bieten neue Verträge zu vergleichbaren Bedingungen eine günstigere Prämie. Eine rechtzeitige Prüfung oder eine Beratung ist empfehlenswert und kann auch schon für die Übersiedlung selbst nützen.

➤ **Ordentliche Übergabe der alten Wohnung**

Um die Kautions zurückzuerhalten, muss die Wohnung ordentlich verlassen werden. Oft müssen auch die Wände gestrichen werden. Das macht in der alten Wohnung meist nicht mehr allzu viel Freude, eingeplant werden muss es dennoch.

Mit der Aushändigung der Schlüssel ist die alte Wohnung übergeben und da sollten Sie sich schon emotional im neuen Heim eingefunden haben.

➤ **Schlüsselübergabe**

Die Schlüssel der neuen Wohnung oder des neuen Hauses rechtzeitig organisieren bzw. den Termin für die Schlüsselübergabe mit dem Vermieter fixieren und bestätigen lassen.

➤ **Umzug grob organisieren**

Wie und wann soll der Umzug stattfinden? Wie soll der Transport erfolgen? Welches Budget steht dafür zur Verfügung? Wer in Eigenregie organisiert, vereinbart die Termine mit den privaten Helfern. Wer eine Umzugsfirma wählt, sollte eine geeignete Firma auswählen. Zeit nehmen für die Planung.

➤ **Halteverbotszone oder Parkplatz**

Für den Tag der Übersiedlung einplanen, dass der Umzugs-LKW möglichst nahe parken kann – das gilt sowohl für die alte als auch für die neue Wohnung.

➤ **Mehrere Umzugsangebote vergleichen**

Schriftliche Angebote nach einem Besichtigungstermin erleichtern den Vergleich des Preis-Leistungsverhältnisses. Zu beachten sind auch die zusätzlichen Gebühren oder angebotenen Dienstleistungen in den Angeboten. Die beste Lösung ist oft nicht die billigste. Sehr niedrige Preise sind möglicherweise ein Hinweis auf Abzocker.

➤ **Umzugsfirma auswählen**

Kostenvoranschläge verschiedener Umzugsfirmen einholen, Besichtigungstermine vereinbaren, Angebote einholen und vergleichen, dann ein Unternehmen auswählen. So können Sie die Preisunterschiede für sich nutzen. Keine Ihrer Fragen sollte unbeantwortet

wortet bleiben! Ein Fragenkatalog stellt sicher, dass Sie nichts vergessen und erleichtert es, bei mehreren Firmen Vergleichsangebote einzuholen.

Rechtzeitig einen Termin fixieren, denn zuverlässige Unternehmen sind gut gebucht und Termine nicht von heute auf morgen zu bekommen. Preisgestaltung und Transparenz des Unternehmens sollten mitentscheiden. Achtung: Häufige Tricks von Umzugsabzockern sind mit einem sehr niedrigen Preis verbunden.

Gibt es eine nahe Parkmöglichkeit für den Umzugswagen? Halteverbotszone beantragen.

➤ **Preisermäßigungen nutzen**

Sobald die Umzugsfirma ausgewählt ist, fragen Sie auch nach Preisermäßigungen. Oft gibt es Rabatte z.B. für Frühbucher. Vielleicht lässt sich auch durch eine Buchung in der Mitte des Monats oder an einem Wochentag noch ein günstigerer Preis erzielen.

➤ **Verpackungsmaterial besorgen**

Besorgen Sie Kisten in verschiedenen Größen für leichtere oder weniger wertvolle Gegenstände. Fragen Sie auch Freunde, ob diese Kartons ausleihen können. Viele Umzugsunternehmen stellen diese Kartons auch zur Verfügung. Widerstandsfähige Boxen aus Kunststoff eignen sich für schwerere und wertvollere Gegenstände. Für Bekleidung gibt es spezielle Kartons, um z.B. Jacken, Mäntel, Kleider oder Anzüge hängend zu transportieren, ganz einfach raus aus einem Schrank – rein in den neuen Schrank. Fragen Sie rechtzeitig beim Umzugsunternehmen danach, auch das Verpacken erfordert viel Zeit. Beim Einpacken der Übersiedlungskartons darauf achten, dass schwere Gegenstände unten sind, leichtere obenauf und die Kartons nicht zu voll sind. Die Kartons sollen maximal 15 bis 20 Kilogramm wiegen, damit die Umzugshelfer sie noch leicht tragen können.

Denken Sie auch an Luftpolsterfolie und Packpapier, um wertvolle Gegenstände oder z.B. Geschirr und Gläser vor Bruch zu schützen. Markieren Sie diese Kartons auch mit „Vorsicht Glas“!

Polstermöbel oder Matratzen lassen sich gut mit alten Leintüchern oder Decken vor Beschmutzung oder Beschädigung schützen.

➤ **Mit System packen**

Umzugskartons sollten mit System und vor allem rechtzeitig gepackt werden. Packen Sie schwere Sachen nach unten, leichtere Sachen obendrauf. Ein Umzugskarton darf nicht schwerer als 15, 20 Kilogramm sein, damit Umzugshelfer sie schnell und leicht zum Bestimmungsort tragen können.

➤ **Reihenfolge überlegen**

Beim Packen zuerst die Dinge, die selten verwendet werden, einpacken. Häufig verwendete Gegenstände erst in den letzten Tagen vor dem Umzug packen.

➤ **Umzugskartons beschriften**

Gleich nach dem Einpacken soll der Karton auf der Oberseite beschriftet werden. So können die Umzugshelfer die Kartons nach dem Transport gleich in den richtigen Raum bringen. Wenn auch draufsteht, was drin ist, erleichtert es das Auspacken.

➤ **Übersiedlung auch zum Entsorgen nutzen**

Aussortieren, was schon länger nicht gebraucht wurde. Damit werden die Umzugskartons leichter und es wird etwas Ordnung geschaffen. Wer sich von nicht mehr gebrauchten Gegenständen trennt, spart an Transportkosten und hat in der neuen Wohnung mehr Platz. Unnötige Sachen verkaufen, verschenken oder spenden.

➤ **Möbel können nach und nach abgebaut werden**

Alles was gut vorbereitet ist, spart Kosten und Energie beim Umzug selbst. Wer handwerklich geschickt ist, kann selbst Möbel nach und nach abbauen. Die Reihenfolge ist im Grunde vorgegeben. Was täglich gebraucht wird, kommt am Schluss.

Möbelstücke, die ab- und wieder aufgebaut werden sollen genau abmessen, damit es dann zu keinen Überraschungen kommt.

➤ **Kartons beschriften und Möbel markieren**

Gut beschriftete Kisten und Kartons erleichtern vor allem die Verteilung der Kartons in der neuen Wohnung und Sie finden wieder, was Sie eingepackt haben – egal ob Sie den Umzug privat organisieren oder eine Umzugsfirma beauftragen. Die richtigen Kartons am richtigen Ort sparen viel Zeit beim Auspacken.

Markieren Sie auch Gegenstände, die in der alten Wohnung bleiben. So stellen Sie sicher, dass nichts unnötig transportiert wird.

➤ **Sperrige Möbel oder Musikinstrumente**

Auch bedenken, wie große und sperrige Möbel oder Musikinstrumente, die nicht durch die Türöffnung passen, übersiedelt werden können. Hier können Profis helfen!

➤ **Elektrogeräte**

Elektrogeräte brauchen Sorgfalt beim Übersiedeln. Große Geräte wie Elektroherde, Geschirrspüler und auch Waschmaschinen sollten von Fachleuten angeschlossen werden. Die Position der Geräte muss wegen der Verlegung der Kabel bedacht werden. Viele Kabel auf dem Boden erschweren die Reinigung.

Übersiedlungsunternehmen bieten oft auch an, die Elektrogeräte anzuschließen.

➤ **Tiefkühltruhe oder -schrank rechtzeitig leeren und abtauen**

Kühl- oder Gefrierschränke mindestens 24 Stunden vor dem Umzugstag abtauen. Vor allem dann, wenn das Gerät mitübersiedelt werden soll.

➤ **Boden mit Vlies oder Papier auslegen**

Das schützt vor Beschädigungen! Übersiedlungshelfer oder die Mitarbeiter von Umzugsfirmen können nicht bei jedem Betreten der Wohnung die Schuhe ausziehen!

➤ **Frei nehmen**

Auszeit von der Arbeit ermöglicht volle Konzentration auf die Übersiedlung. Fragen Sie nach Übersiedlungstagen, die Ihnen zustehen und nehmen Sie sich frei, um den Umzug in Ruhe erledigen zu können.

➤ **Helferinnen und Helfer organisieren, Zuständigkeiten verteilen**

Wer Helferinnen und Helfer aus dem privaten Umfeld organisiert und mobilisiert, spart Kosten. Auch mit privaten Helfern ist eine gute Organisation wichtig. Erstellen Sie gemeinsam einen Plan und verteilen Sie die Zuständigkeiten.

Der Organisator/die Organisatorin hat jedenfalls am Tag der Übersiedlung genug zu tun und wird viel gefragt werden – daher sollte schon vorher alles so klar als möglich gemacht werden: gut beschriftete Kartons, klare Anweisungen und Einteilungen, wer was macht. Der Plan soll eingehalten werden.

Hilfreich ist auch, wenn sich für eine kleine Pause Kaffee, Getränke oder kleine Zwischensnacks an einem fixen Platz befinden – an beiden Standorten.

➤ **Kinder, Tiere, Wertsachen**

Kinder und Haustiere sollten „ausgelagert“ werden und bei Freunden oder Familie - bei Vertrauenspersonen - untergebracht werden. So können Sie sich ohne Ablenkung auf den Umzug konzentrieren und mögliche gefährliche Situationen für Kinder und Tiere vermeiden.

Auch Dokumente und Wertsachen sollten Sie entweder bei Freunden oder Familie sicher „parken“ oder selbst transportieren.

➤ **Letzter Check wird selbst gemacht**

Durchgehen, ob nicht noch was liegengeblieben ist. Das sollte jedenfalls selbst erledigt werden – keiner sonst kennt die Wohnung so gut.

➤ **Übersiedlungsausrüstung**

Dazu zählen die wichtigsten wie Medikamente, Duschzeug, Zahnputzzeug, Rasierzeug – das alles soll griffbereit sein und nicht am Boden irgendwelcher Umzugskartons. Die wichtigsten Elektrogeräte und auch ein Laptop können hilfreich sein. Auch Kleidung zum Wechseln für die ersten Tage sollte jederzeit griffbereit bleiben.

➤ **Umzugsschäden dokumentieren und melden**

Auf mögliche Schäden achten! Wenn Schäden an Übersiedlungsgegenständen, an Fahrzeugen oder an Wänden im Stiegenhaus oder anderswo entstehen, sollten sie jedenfalls dokumentiert und sofort gemeldet werden.

➤ **Ummelden über das Meldeamt**

Wenn der Hauptwohnsitz geändert wird, ist eine Anmeldung an der neuen Adresse nötig. Die Abmeldung wird im Zuge dessen erledigt. Die Frist beträgt gesetzlich drei Tage nach Bezug der neuen Wohnung. Wer Österreich verlässt, muss eine Abmeldung drei Tage rund um den Umzugszeitpunkt erledigen. Ein Gang zum Meldeamt muss terminmäßig eingeplant werden.