

Alle Informationen über Frankreich finden Sie auf www.frankreichkontakte.de

Umzugstipps Frankreich

Von Till Pfaff

Der Autor ist Kundenbetreuer bei der Hamburger Speditionsfirma Max Jacobi International GmbH, Umzugsmanagement, Hopfenmarkt 33, 20457 Hamburg, tpfaff@max-jacobi.de, Tel.: 040-3609 7899). Im Gespräch mit Michael Kuss erläutert Till Pfaff einige Schwerpunkte beim Thema „Umzug von und nach Frankreich“.

Herr Pfaff, bitte erläutern Sie an Hand von zwei Extrem-Beispielen die verschiedenen praktischen und preislichen Möglichkeiten eines Umzugs von Deutschland nach Frankreich oder umgekehrt, bzw. innerhalb Europas. Nehmen wir das eine Extrembeispiel, wo eine vierköpfige – gut situierte bzw. von der Firma großzügig unterstützte - Familie von Hamburg nach Toulouse umziehen will und alles, aber auch alles in Ihre Hände gibt, da es auf die Höhe der Umzugskosten nicht ankommt. Beschreiben Sie bitte den Arbeitsablauf von der Planung über die Verpackung, den Transport, Versicherungs- und Zollfragen bis zum Auspacken und Möbel stellen in Toulouse. Der zweite Extremfall: Ein Ehepaar möchte aus Kostengründen so viel wie möglich selbst erledigen, nur den Transport bei Ihnen buchen, alles selbst packen, sogar beim Tragen helfen, und sucht für einen bescheidenen Haushalt eine Beiladung von einem Dorf in Thüringen nach Paris. Wie stellen Sie beide Anforderungen im Preis und bei der Abwicklung zufrieden?

Zwei sehr schöne Beispiele, die den gleichen Ansatz finden sollten. Denn zunächst sollte jeder Umzug – kleinere Transporte von nur wenig Mobiliar einmal nicht berücksichtigt – durch einen Umzugsunternehmer besichtigt werden. Im Zuge dieser Besichtigung findet dann neben der Schätzung des Volumens eine umfassende Beratung vor Ort statt, durch die dem Umziehenden keine Kosten entstehen. Lediglich etwas Zeit sollte eingeplant werden.

Zu einer professionellen Beratung gehört unter anderem die Klärung folgender Punkte:

- Wer erledigt die Packarbeiten?
- Wann soll der Umzug stattfinden?
- Welche Lade- und Entladegegebenheiten findet man vor?
- Werden Zusatzleistungen wie Handwerker benötigt?
- Sind Fahrzeuge zu transportieren?
- Wer bezahlt den Umzug, wer erhält das Angebot?
- Wie hoch ist der Wert des Umzugsgutes?
- Wird eine spezielle Art der Verpackung benötigt (bei internationalen Umzügen)?
- Benötigt der Umziehende Informationen zu Zoll und Steuern?
- Verhalten und Absicherung im Schadenfall

Soweit zu den Gemeinsamkeiten, kommen wir nun zu den Beispielfällen:

Die Familie, deren Arbeitgeber den kompletten Umzug bezahlt, erhält einen Rundumservice, der weit über den reinen Transport hinausgeht.

Neben den normalen Umzugsleistungen wie Ein- und Auspacken, De- und Montagen, Einrichtung von Halteverbotszonen, Transport inklusive Maut und der Dokumentation der Umzugsleistungen kommt der Kunde je nach Wunsch in den Genuss eines Relocation Services. Ein speziell geschulter Berater steht dem Umziehenden zur Seite und hilft ihm und seiner Familie, sich möglichst schnell und stressfrei in den neuen Lebensraum zu integrieren.

Zu den üblichen Relocation- Leistungen gehören die Suche einer passenden Wohnung durch den Berater vor Ort, das Herausfiltern geeigneter Schulen und Kindergärten und das Erledigen von Behördengängen. Der Relocationberater kann je nach Qualifikation jedoch auch in steuerlichen und finanziellen Fragen der umziehenden Familie zur Seite stehen.

Zu den Vorzügen eines Full- Service- Umzuges gehört auch eine bevorzugte Betreuung des Umzuges. Der Umzugsberater nimmt sich etwas Zeit für einen persönlichen „Kontrollbesuch“ während des Umzuges. Eventuelle Probleme werden somit kurzerhand vor Ort aus der Welt geräumt.

Doch auch die oben angegebenen eigentlichen Umzugsarbeiten unterscheiden sich von einem Standardumzug. So kann beispielsweise bei hochwertigem oder antikem Mobiliar eine so genannte Exportverpackung angeboten werden. Hierbei wird sämtliches Mobiliar mit speziellem Packmaterial (Papierdecken, Luftpolsterfolie) emballiert und somit vor äußeren Einwirkungen während des Transportes geschützt.

Auch terminlich wird die Familie gemäß ihren Wünschen in die Disposition eingeplant. Der Kunde gibt in diesem Fall den Starttermin vor. Je nach tatsächlich anfallenden Leistungen wird der weitere Verlauf mit dem Kunden telefonisch besprochen. Der etwaige Zeitbedarf für einen Umzug von Hamburg nach Toulouse inklusive Planungszeiten liegt bei ca. einer Woche inklusive Transportzeit.

Der Kunde erhält einen individuell kalkulierten Festpreis für die Umzugsleistungen. Die Berater für Aufgaben im Bereich Relocation werden auf Stunden, bzw. Tagessatz-Basis abgerechnet.

Der zweite Fall unterscheidet sich nach Durchführung der Besichtigung erheblich. So werden vermutlich Parkflächen für den LKW durch den Kunden eingerichtet.

Da der Kunde möglichst wenig Geld für seinen Umzug bezahlen möchte, sollte er flexibel sein in der Terminwahl. Er darf einen Wunschtermin äußern, wird aber so in den Dispositionsplan eingestrickt, dass möglichst geringe Anfahrtwege für den Umzugsunternehmer anfallen. Bei einer Beiladung muss der Kunde mit einer Laufzeit von 2-3 Wochen rechnen. Ob beigeladen werden kann, ist abhängig von der Größe der Umzugssendung.

Fraglich ist, ob es immer die günstigste Variante ist, möglichst viel selbst zu erledigen. Umzüge scheinen auf den ersten Blick recht teuer zu sein, doch rechnen Sie einmal die Zeit, die Sie persönlich benötigen, um Ihren gesamten Haushalt einzupacken, Mobiliar abzubauen und alles dann auch wieder an seinen vorgesehenen Platz zu bringen. Diese Arbeit wird – ohne eigene Vorleistungen – von einem Umzugsteam innerhalb weniger Tage erledigt.

Auch muss bei den Gesamtkosten jeweils beachtet werden, dass bei selbst gepackten Gegenständen diese nicht versichert sind und eventuell Kosten bei der Neuanschaffung anfallen.

Rechnen Sie an dieser Stelle bitte nicht mit konkreten Zahlen für Ihren Umzug. Lassen Sie sich gesondert beraten und ein individuell erstelltes Angebot erstellen. Nur so können Sie sicher sein, dass auch die richtigen Leistungen abgedeckt werden.

Wie werden die Versicherungs- und Haftungsaspekte bei einem Umzug geklärt und vertraglich festgehalten? Ist eine Versicherung im Gesamtumzugspaket enthalten, oder empfehlen Sie zusätzliche Transport- oder Haftpflichtversicherungen? Wie sehen solche Zusatzversicherungen inhaltlich und preislich aus?

Jeder Umzugsspediteur unterliegt einer gesetzlichen Haftung von 620 € je Kubikmeter Umzugsgut. Bei hochwertigem Umzugsgut reicht dieser Betrag jedoch oft nicht aus. Deshalb empfehlen wir, eine zusätzliche Versicherung abzuschließen. Dies können Sie bei jedem seriösen Umzugsunternehmer erledigen. Hierzu haben Sie eine Inventarliste mit Werten zu versehen, die der Wiederbeschaffung vergleichbarer Güter am Bestimmungsort entsprechen. Die Liste wird dann bei der Transportversicherung eingereicht. Der Kunde bekommt das Original der Versicherungspolice. Die Prämien für eine solche Versicherung liegen je nach Zielort und Art der Versicherung zwischen 0,5 und 3% vom Versicherungswert.

Ein oft auftretendes Problem ist die Einhaltung von Fristen bei der Schadensmeldung. Halten Sie Ihren Spediteur immer auf dem neuesten Stand. Während der Beladung sollten bereits bestehende Schäden auf einer Liste vermerkt werden. Sollten nun während des Transportes Schäden entstanden sein, lassen Sie sich diese auf dem Arbeitsschein der Umzugskolonne oder auf der erstellten Inventarliste vermerken. Alle äußerlich erkennbaren Schäden sind umgehend zu melden, versteckte Schäden innerhalb von 14 Tagen. Lassen Sie sich nach Beendigung nicht von der Umzugskolonne davon abhalten, einen letzten Rundgang durch die neue Wohnung mit dem Kolonnenführer zu machen, um eventuelle Schäden zu vermerken.

Die Versicherung wird bei auftretenden Schäden einige Unterlagen verlangen. Hierzu gehören die Arbeitsscheine mit entsprechendem Schadenvermerk, die valorisierte Inventarliste, mögliche Kostenvoranschläge für Reparaturarbeiten oder Ersatzbeschaffung und nach Möglichkeit Fotos der entstandenen Schäden (Achten Sie auf die Aussagekraft dieser Fotos).

Ist alles vorhanden und einwandfrei, erhält der Umziehende eine Information von der Versicherung und die beschädigten Schäden werden gem. Police reguliert. Zu empfehlen ist eine Versicherung auf Basis des Wiederbeschaffungswertes, die auch die preislichen Unterschiede zwischen Abgangs- und Bestimmungsland berücksichtigen. Ein guter Ansatz zur Ermittlung des Wertes ist ein Blick auf die Höhe der Hausratversicherung.

Wie steht es mit den Zollfragen? Was gilt als Umzugsgut, was muss verzollt werden? (z.B. der Zweitwagen, Luxusgüter, die nicht zu den Arbeitsgeräten oder zum normalen Hausstand gehören, u.a.). Wer übernimmt die Zolldeklaration? Wenn solche Arbeiten beim Auftraggeber verbleiben, wo und in welcher Form werden sie vorgenommen?

Für Umzüge innerhalb der EU fallen dank der bestehenden Zollunion keine Zölle an. Somit müssen auch keine Zollpapiere vorbereitet werden. Außerhalb der EU stellt es sich etwas anders dar. Grundsätzlich gilt ein Gut erst dann als Umzugsgut, wenn es länger als 6 Monate in privatem Gebrauch ist und auch nach Einführung in ein anderes Land mindestens ein Jahr zu persönlichem Zweck genutzt wird. Weitere Bestimmungen sind länderspezifisch zu betrachten. Die Zolldeklaration erfolgt grundsätzlich über den Spediteur oder dessen Partner.

Der Kunde muss lediglich geforderte Dokumente zur Verfügung stellen (Ausweiskopien, ausgefüllte Zollformulare, Anmeldebestätigungen bei den örtlichen Behörden, etc.).

Auch in diesem Fall gilt: Lassen Sie sich ganz individuell beraten, da jedes Land spezielle Bestimmungen hat.

Wenn es während des Umzugs zu Schäden kommt, wo liegen die Haftungsgrenzen und die Haftungszuständigkeit? Inwieweit wird der Auftraggeber vorher darüber von Ihnen informiert? Was muss der Auftraggeber wann, wo und wie unternehmen, um Schäden zu melden und Haftungsleistungen zu beanspruchen?

Siehe oben. Die Information über die Schadenbearbeitung erfolgt im Rahmen der Umzugsbesichtigung durch den persönlichen Umzugsberater.

Thema Kostenvoranschlag: Wie weit darf Ihr Kostenvoranschlag von den späteren tatsächlichen Kosten abweichen? Welche Rechtsverbindlichkeiten werden hierbei vereinbart?

Bei Vereinbarung eines Festpreises entstehen keine Abweichungen zwischen dem angebotenen Preis und dem abgerechneten Betrag. Das Risiko der Abweichung von Volumina liegt bei uns als Unternehmer. Stellen sich dennoch erhebliche Unterschiede z.B. im Volumen der Sendung heraus, muss geklärt werden, wer für diese Differenz verantwortlich ist. Liegt ein Schätzfehler vor, kommen keine Zusatzkosten auf den Auftraggeber zu. Werden dem Transportgut Gegenstände hinzugefügt, die während der Besichtigung nicht an den Spediteur gemeldet wurden, fallen je nach Menge weitere Kosten an. Es ist demnach wichtig, dass sämtliche Gegenstände während der Besichtigung vom Umzugsberater notiert werden, sodass im Problemfall ein Abgleich der Mengen möglich ist.

Grundsätzlich sollte ein Kostenvoranschlag eine genaue Auflistung der Leistungen enthalten, die im Preis verankert sind, gleiches gilt für nicht inkludierte Leistungen.

Anders verhält es sich bei der Angabe eines ca. Preises, der je nach Erledigungsgrad bestimmter Leistungen durch den Auftraggeber differieren kann. Bestimmte Bestandteile sind hier unabänderbar fest kalkuliert – z.B. der Transportpreis – andere werden gemäß tatsächlichem Aufwand abgerechnet.

Rechtsgrundlage sind die AGB für den Möbeltransport und das HGB. Die entsprechenden Auszüge sollten jedem Angebot beigelegt sein, damit der Umziehende auch im Nachhinein einen Überblick über eventuelle Risiken hat.

Werden Zeitabläufe garantiert oder vereinbart, während derer der Umzug abgeschlossen sein muss? Was tritt ein, wenn diese Zeitabläufe nicht eingehalten werden? Können aus diesem oder aus anderen Gründen Konventionalstrafen festgelegt werden?

Die zeitlichen Abläufe werden zum einen schon während der ersten Umzugsberatung vor Ort grob erläutert. Eine detaillierte Terminabsprache unter Berücksichtigung kundenseitiger Umstände (z.B. Flugzeiten) findet dann durch die Disposition statt. Allerdings werden alle Kunden darauf hingewiesen, dass aufgrund der vielen Umstände, die nicht vom Spediteur beeinflusst werden können, immer Verzögerungen möglich sind.

Konventionalstrafen sind im Bereich von Privatumzügen unüblich. Es werden bei Mengenkonztrakten mit größeren Unternehmen jedoch bestimmte Transitzeiten garantiert, deren Missachtung zu Preisreduktion führen kann– ein Bonus für auftragsstarke Kunden.

Kann der Auftraggeber – oder ist dies mitunter üblich – mit einer oder mehreren Personen den Umzugstransport im gleichen Transportfahrzeug begleiten, oder ist der Transport der Personen unabhängige Privatsache mit anderen Transportmitteln?

Aus Versicherungsgründen ist ein Personentransport durch uns als Umzugsunternehmer nicht möglich. Der Kunde muss sich selbst darum kümmern, wie er an seinen neuen Wohnort gelangt.

Transportieren Sie neben Möbel und Kartons und dem üblichen klassischen Umzugsgut auch Sperriges, wie Autos, Landmaschinen, Geschäftsinventar? Gibt es hierzu andere gesetzliche Grundlagen als beim „normalen“ Umzugsgut?

„Schuster bleib bei Deinen Leisten“ ist hier wohl das richtige Motto. Umzugsgut unterliegt speziellen gesetzlichen Bestimmungen. Durch die Konzentration auf unser Kerngebiet sind wir Fachleute auf unserem Gebiet. Zwar ist der Transport anderer Gegenstände und Handelsgüter durchaus möglich, doch unterscheiden sich die Abläufe dieser Transporte enorm von den des Umzugsgutes.

Was Autos betrifft, so transportieren wir diese im Rahmen des Umzuges, sofern sie persönlich genutzt werden und somit ebenfalls als Umzugsgut gelten. Der Transport erfolgt auf unseren Umzugsfahrzeugen.

Geschäftsinventar stellt eine besondere Art des Umzuges dar. Wir sind deutschlandweit aktiv in der Planung, Organisation und Betreuung von Projekt- und Unternehmensumzügen. Der Unterschied zum Privatumzug besteht in der Planung der Ressourcen und dem Einsatz anderer spezieller Hilfsmittel.

Welche Zahlungsabläufe (Vorauszahlungen, Abrechnungszahlungen...) erwarten Sie von den Kunden? Mit welchen Fristen?

Die Zahlungsvereinbarungen hängen vom jeweiligen Kunden ab. Häufig buchende Geschäftskunden erhalten in der Regel eine Zahlungsfrist von 14 Tagen nach Rechnungserhalt. Zuverlässige Privatkunden, die bereits unsere Dienste in Anspruch genommen haben, zahlen sofort nach Erhalt der Rechnung und neue Kunden aus dem Privatbereich, deren Zahlungsmoral uns bisher nicht bekannt ist, werden gebeten, vor Entladung des Umzugsgutes oder im Voraus zu zahlen.

Dies ist notwendig, da wir ein Pfandrecht an dem Umzugsgut besitzen, das nur solange ausgeübt werden kann, wie wir im Besitz desselben sind. Diese Vorgehensweise dient lediglich der Absicherung unseres Unternehmens und soll nicht als Misstrauen gegenüber dem einzelnen Kunden verstanden werden.

Haben Kunden – und in welcher Weise - während des Transports direkten (Telefon)Kontakt zu den Fahrern bzw. Disponenten?

Die Disponenten, sowie auch der persönliche Umzugsberater stehen dem Umziehenden jederzeit zur Verfügung. Bei Umzügen außerhalb der normalen Geschäftszeiten (6.30 Uhr bis ca. 18.00 Uhr) erhalten die Umziehenden die Telefonnummer des Teams und können so jederzeit direkt mit dem Team kommunizieren.

Transportieren Sie nur mit LKW nach Frankreich oder zurück? Oder auch per Bahn oder Schiff?

Unsere Fahrzeuge sind in ganz Europa unterwegs. Aufgrund längerer Laufzeiten und unterschiedlicher Dokumentation sind Transporte per Bahn oder Schiff auf dieser Relation für uns noch nicht interessant. Die Auslieferung der Sendungen muss ohnehin aufgrund der Wohngebietslage mit dem LKW erfolgen. Häufiges Umladen der Container wäre demnach der Fall.

In welcher anderen – hier bisher nicht aufgeführten – Weise helfen Sie den Kunden bei der Realisierung von Umzügen von und nach Frankreich? Oder: Welche Aspekte sollten nach Ihrer Meinung in diesem Artikel noch berücksichtigt werden?

Mal abgesehen von dem reinen Umzug sollte den Kunden bewusst sein, dass Umzugsunternehmer in der Regel über gute Netzwerke zu Menschen verfügen, die im privaten Handwerks- und Dienstleistungsbereich von Hilfe sein könnten. Eine kurze Nachfrage beim Umzugsdienstleister hilft häufig, auch Kontakte in andere Bereiche herzustellen und kostet natürlich nichts.

Ein besonderer Vorteil von Max Jacobi ist die Einbindung des Unternehmens in ein internationales Netzwerk. Als Mitglied der Unigroup UTS stehen wir in Kontakt zu gleichwertigen Partnern in aller Welt, die den gleichen Qualitätsstandards unterliegen wie wir. Besonders hilfreich ist ein derartiges Netzwerk natürlich bei internationalen Umzügen. So steht uns in Problemfällen jeweils ein muttersprachlicher Partner im Bestimmungsland zur Seite. Im speziellen Fall Frankreich setzen Sie mit uns auf die richtige Karte, da neben den Partnern auch unsere eigenen Kundenbetreuer ausnahmslos die französische Sprache beherrschen.

Können/wollen Sie Referenzen – oder Beispiele - von bereits realisierten Frankreich-Umzügen einfügen?

Wir haben in der Vergangenheit viele Umzüge nach Frankreich gemacht. Unter anderem handelte es sich hierbei um Mitarbeiter der folgenden Unternehmen:

DaimlerChrysler, IBM, Ethicon, T-Mobile, Esprit, etc.

Welche Broschüren oder Fachbücher (oder gedruckte bzw. elektronische Firmen-Infos) können Sie zu unserem Thema empfehlen?

Lesen Sie gern nach auf unserer Homepage www.max-jacobi.de oder auf denen unserer Netzwerke und Verbände: www.uts-international.com, www.fidi.com, www.amoe.de

Für weitere Informationen dürfen Sie mich gern auch direkt kontaktieren.
tpfaff@max-jacobi.de oder 040-3609 7899
