Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Umzüge, Transporte, Entrümpelungen und Auflösungen

Anbieter	RGN Services GmbH (i. G.), Marke „RGN Entrümpelung & Umzug“ vertreten durch den Geschäftsführer Florian Dembinsky Rudolf-Diesel-Straße 61, 48157 Münster Handelsregister: Eintragung folgt (GmbH in Gründung)
Kontakt	Telefon 0251 93210566 · Mobil und WhatsApp 0155 67756186 info@rgn-services.de · rgn-entruempelung-umzug.de
Stand	12.11.2026

Teil A · Für alle Aufträge
§ 1 Geltungsbereich
§ 2 Ausführung durch Partnerbetriebe
§ 3 Besichtigung, Angebot und Vertragsschluss
§ 4 Festpreis und Zusatzleistungen
§ 5 Ihre Mitwirkung
§ 6 Termine, Hindernisse und Wartezeiten
§ 7 Zahlung
§ 8 Absage und Verschiebung
§ 9 Haftung
§ 10 Abnahme und Mängel

Teil B · Umzüge und Transporte
§ 11 Leistungsumfang
§ 12 Besondere Güter
§ 13 Haftung beim Umzug
§ 14 Schäden melden
§ 15 Halteverbotszone

Teil C · Entrümpelung und Auflösungen
§ 16 Leistungsumfang und Übergabe
§ 17 Gefahrstoffe und Sonderfälle
§ 18 Ihre Berechtigung
§ 19 Eigentum, Wertsachen und Fundstücke
§ 20 Entsorgung

Teil D · Weitere Leistungen
§ 21 Endreinigung und Renovierungsarbeiten
§ 22 Einlagerung

Teil E · Zusätzlich für Unternehmer
§ 23 Geschäftskunden

Teil F · Schlussbestimmungen
§ 24 Widerrufsrecht
§ 25 Datenschutz und Fotos
§ 26 Streitbeilegung
§ 27 Schlussbestimmungen

Anlagen
Anlage 1 Haftungsinformation für Umzüge
Anlage 2 Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular

Teil A · Für alle Aufträge

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen der RGN Services GmbH (i. G.), die unter der Marke „RGN Entrümpelung & Umzug“ auftritt (im Folgenden „wir“), und unseren Auftraggebern (im Folgenden „Sie“). Sie gelten für Umzüge, Möbeltransporte und Möbelmontagen, Entrümpelungen, Haushalts-, Wohnungs- und Firmenauflösungen und für alle Leistungen, die dazugehören, etwa Packservice, Halteverbotszonen, Entsorgung, Endreinigung, kleine Renovierungsarbeiten und Einlagerung.

(2) Verbraucher sind Sie, wenn Sie den Vertrag überwiegend zu privaten Zwecken schließen (§ 13 BGB). Unternehmer sind Sie, wenn Sie in Ausübung Ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln (§ 14 BGB). Für Unternehmer, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen gilt zusätzlich Teil E.

(3) Was im Angebot, in der Auftragsbestätigung oder sonst im Einzelfall mit Ihnen vereinbart ist, geht diesen AGB vor. Die Teile B bis E gehen für ihre Leistungen dem Teil A vor.

§ 2 Ausführung durch Partnerbetriebe

(1) Wir dürfen Aufträge ganz oder teilweise von ausgewählten Partnerbetrieben ausführen lassen, bei Umzügen auch von einem ausführenden Frachtführer.

(2) Ihr Vertragspartner sind in jedem Fall wir. Zwischen Ihnen und einem Partnerbetrieb entsteht kein Vertrag. Wir sind vor, während und nach dem Auftrag Ihr Ansprechpartner und stellen die Rechnung.

(3) Auf Wunsch nennen wir Ihnen vor dem Termin den Betrieb, der den Auftrag ausführt.

(4) Zahlungen leisten Sie ausschließlich an uns. Das Team vor Ort darf kein Geld annehmen, keine Preise vereinbaren und keine zusätzlichen Aufträge annehmen. Zusätzliche Wünsche stimmen Sie bitte direkt mit uns ab; ein Anruf oder eine WhatsApp-Nachricht genügt.

(5) Partnerbetriebe erhalten von uns nur die Angaben, die sie für die Ausführung brauchen (§ 25).

§ 3 Besichtigung, Angebot und Vertragsschluss

(1) Die Besichtigung ist kostenlos und unverbindlich. Sie findet vor Ort statt, per Videoanruf oder anhand von Fotos, Videos und Angaben, die Sie uns schicken.

(2) Danach erhalten Sie ein Angebot in Textform, zum Beispiel per E-Mail, WhatsApp oder als PDF. Es nennt den Leistungsumfang, den Termin, den Preis und die Zahlungsweise sowie die Angaben, auf denen der Preis beruht, etwa Räume und Flächen, Volumen, Etagen, Aufzug, Trageweg und Halteverbotszone. Mit dem Angebot erhalten Sie diese AGB, bei Umzügen die Haftungsinformation (Anlage 1) und, wenn Ihnen ein Widerrufsrecht zusteht, die Widerrufsbelehrung (Anlage 2).

(3) Unser Angebot gilt 14 Tage, wenn darin keine andere Frist steht, für den Termin aber nur, solange er frei ist. Ist der Termin bei Ihrer Annahme schon vergeben, kommt kein Vertrag zustande. Wir sagen Ihnen das sofort und schicken Ihnen ein neues Angebot.

(4) Der Vertrag kommt zustande, wenn Sie das Angebot annehmen, in Textform (zum Beispiel per E-Mail oder WhatsApp) oder durch Unterschrift. Nehmen Sie telefonisch oder mündlich an, bestätigen wir Ihnen den Auftrag umgehend in Textform.

§ 4 Festpreis und Zusatzleistungen

(1) Wir arbeiten zum Festpreis. Er ist ein Gesamtpreis und enthält alle Leistungen, die im Angebot stehen, gegenüber Verbrauchern einschließlich der gesetzlichen Umsatzsteuer. Für den vereinbarten Umfang verlangen wir nichts nach, auch wenn wir länger brauchen als geplant oder kleine Abweichungen auftreten, wie sie bei jeder Einschätzung vorkommen.

(2) Mehr kostet es nur in diesen Fällen:

1. Sie wünschen zusätzliche Leistungen, zum Beispiel weitere Räume, mehr Umzugsgut oder zusätzliche Montagen.
2. Die Angaben, auf denen der Festpreis beruht, waren wesentlich unrichtig oder unvollständig. Das ist zum Beispiel der Fall, wenn Räume, Keller oder Schränke nicht gezeigt wurden, das Volumen deutlich größer ist, ein angegebener Aufzug fehlt oder zu klein ist, der Trageweg deutlich länger ist oder Gefahrstoffe nicht genannt wurden.
3. Es entstehen Wartezeiten nach § 6 Abs. 3.

(3) In den Fällen von Absatz 2 Nr. 1 und 2 nennen wir Ihnen den Mehrpreis, bevor wir die Mehrleistung ausführen. Berechnet wird er nur, wenn Sie zustimmen; Textform genügt, etwa per WhatsApp. Stimmen Sie nicht zu, führen wir den Umfang aus, auf den sich der Festpreis bezieht. Lässt sich dieser Umfang ohne die Mehrleistung nicht sinnvoll ausführen, klären wir gemeinsam mit Ihnen, wie es weitergeht.

(4) Rabatte und Aktionen, zum Beispiel ein Neukundenbonus, gelten zu den Bedingungen, die bei der Aktion genannt sind. Wir weisen sie im Angebot aus.

(5) Unternehmern nennen wir Nettopreise zuzüglich Umsatzsteuer (§ 23).

§ 5 Ihre Mitwirkung

(1) Bitte sorgen Sie dafür, dass wir am Termin alle Räume und Flächen betreten können, die zum Auftrag gehören. Sind Sie nicht selbst vor Ort, nennen Sie uns vorher eine bevollmächtigte Person oder regeln die Schlüsselübergabe, zum Beispiel über Nachbarn, die Hausverwaltung oder einen Schlüsselsafe. Die Übergabe von Schlüsseln halten wir schriftlich oder mit Foto fest.

(2) Ihre Angaben zu Umfang, Etagen, Aufzug, Zufahrt, Trageweg und besonderen Gegenständen müssen stimmen. Dazu gehören schwere oder empfindliche Stücke wie Klavier, Tresor, Aquarium oder Gegenstände über 100 kg. Auf Gefahrstoffe, Schimmel, Ungeziefer oder stark verschmutzte Bereiche weisen Sie uns vor dem Termin hin. Sollen wir Bodenbeläge, Verkleidungen, Einbauten oder Nachtspeicheröfen entfernen, nennen Sie uns vorher das Baujahr des Gebäudes und Ihnen bekannte Schadstoffe wie Asbest (§ 5a GefStoffV).

(3) Haben Sie keine Halteverbotszone bei uns gebucht, sorgen Sie dafür, dass unser Fahrzeug nah am Eingang halten kann, in der Regel höchstens 20 Meter entfernt.

(4) Bargeld, Schmuck, Wertsachen, wichtige Dokumente, Datenträger, Medikamente und Schlüssel nehmen Sie vorher an sich. Bei Entrümpelungen entfernen Sie Gegenstände, die bleiben sollen, vorher oder kennzeichnen sie eindeutig, zum Beispiel mit Klebepunkten.

(5) Vor dem Termin trennen Sie Geräte von Strom, Gas und Wasser, soweit nicht vereinbart ist, dass ein Fachbetrieb das übernimmt.

(6) Zustimmungen Dritter, die für die Arbeiten nötig sind, etwa von Vermieter oder Hausverwaltung für Aufzug, Treppenhaus oder Außenaufzug, holen Sie ein, soweit wir das nicht übernommen haben.

(7) Vorhandene Schäden an Gebäude, Treppenhaus, Böden oder Möbeln zeigen Sie uns bitte vor Beginn. Wir dürfen den Zustand vor Beginn und nach Abschluss auf Fotos festhalten. Dabei fotografieren wir Räume und Sachen, keine Personen.

§ 6 Termine, Hindernisse und Wartezeiten

(1) Termin und Zeitfenster stehen im Angebot oder in der Auftragsbestätigung.

(2) Werden wir durch Umstände aufgehalten, die wir nicht zu vertreten haben, etwa Unwetter, Glätte, Unfälle, Straßensperrungen, behördliche Anordnungen oder Streik, sagen wir Ihnen sofort Bescheid und schlagen einen neuen Termin vor. Ihre gesetzlichen Rechte, bei Umzügen und Transporten auch nach §§ 425 und 426 HGB, bleiben unberührt.

(3) Können wir aus Gründen, die Sie zu vertreten haben, nicht pünktlich beginnen oder müssen wir unterbrechen, etwa weil Räume nicht zugänglich sind, Schlüssel fehlen oder die Haltefläche, für die Sie sorgen wollten, nicht frei ist, sind die ersten 30 Minuten kostenlos. Danach berechnen wir die Wartezeit je angefangene halbe Stunde mit dem Stundensatz, der im Angebot steht. Nach drei Stunden Wartezeit dürfen wir den Einsatz abbrechen, wenn wir Ihnen das vorher in Textform angekündigt haben; dann gilt § 8 Abs. 2.

§ 7 Zahlung

(1) Der vereinbarte Preis wird in zwei Teilen gezahlt: 50 % als Anzahlung und 50 % als Restzahlung. Das ist unser Standard. Möchten Sie eine andere Aufteilung, sprechen Sie uns vor der Annahme an, wir halten sie dann im Angebot fest. Für Lagergeld gilt Abs. 6.

(2) Mit der Anzahlung sichern wir die Planung von Team, Fahrzeugen und Partnerbetrieben. Nach der Annahme des Angebots erhalten Sie dafür eine Anzahlungsrechnung. Sie ist innerhalb von 7 Tagen nach Zugang zu zahlen, frühestens aber 30 Tage vor dem Termin und spätestens vor Beginn der Arbeiten.

(3) Nach Abschluss der Arbeiten erhalten Sie die Schlussrechnung, auf der die Anzahlung abgezogen ist. Der noch offene Preis einschließlich Mehrkosten nach §§ 4 und 6 ist innerhalb von 7 Tagen nach Zugang der Schlussrechnung, bei Werkleistungen nicht vor der Abnahme (§ 10), ohne Abzug zu zahlen. Ihre Rechte wegen Mängeln und Ihr Zurückbehaltungsrecht an der Restzahlung bleiben unberührt. Alle Zahlungen gehen per Überweisung auf das Konto, das in der Rechnung steht.

(4) Geht die Anzahlung nicht rechtzeitig ein, erinnern wir Sie und setzen Ihnen in Textform eine angemessene Frist, in der Regel 5 Tage, bei kurzfristigen Aufträgen entsprechend kürzer. Bis zum Eingang müssen wir nicht beginnen. Verstreicht die Frist, können wir vom Vertrag zurücktreten und den Termin anderweitig vergeben. Für unsere Ansprüche gilt dann § 8 Abs. 2 und 3 entsprechend, nach dem Tag unseres Rücktritts. Ihr Nachweis eines geringeren Schadens bleibt vorbehalten.

(5) Findet der Auftrag nicht statt, rechnen wir die Anzahlung ab. Bei einer Absage behalten wir nur ein, was uns nach § 8 zusteht, beim Widerruf gilt Anlage 2. Den Rest zahlen wir Ihnen unverzüglich zurück, spätestens binnen 14 Tagen. Haben wir den Ausfall zu vertreten oder liegt er in unserem Risikobereich, erhalten Sie die ganze Anzahlung zurück. Das gilt auch, wenn der Auftrag aus einem Grund ausfällt, den keine Seite zu vertreten hat, und nicht nachgeholt wird. Bei einer Verschiebung rechnen wir die Anzahlung auf den neuen Termin an. Bei gemischten Aufträgen rechnen wir sie anteilig auf jeden Teil des Preises an.

(6) Bei Aufträgen, die sich über mehrere Tage erstrecken, können wir Abschlagsrechnungen für bereits erbrachte Leistungen stellen, soweit deren Wert die Anzahlung übersteigt. Lagergeld für Einlagerungen ist monatlich im Voraus fällig (§ 22).

(7) Bitte zahlen Sie nicht bar an das Team vor Ort (§ 2 Abs. 4). Die unbare Zahlung ist auch Voraussetzung dafür, dass Sie die Arbeitskosten als haushaltsnahe Dienstleistung steuerlich geltend machen können (§ 35a EStG). Auf Wunsch weisen wir die Arbeitskosten in der Rechnung gesondert aus.

(8) Zahlen Sie nicht rechtzeitig, erinnern wir Sie. Verzug tritt nach den gesetzlichen Vorschriften ein, spätestens 30 Tage nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung, wenn die Rechnung auf diese Folge hinweist (§ 286 Abs. 3 BGB). Ab Verzug berechnen wir die gesetzlichen Verzugszinsen.

(9) Aufrechnen können Sie nur mit Forderungen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind oder die aus demselben Vertrag stammen. Ein Zurückbehaltungsrecht können Sie nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis geltend machen.

(10) Übernimmt ein Dritter die Kosten ganz oder teilweise, etwa Pflegekasse, Jobcenter, Sozialamt oder Arbeitgeber, bleiben Sie unser Vertragspartner und schulden den Preis, soweit der Dritte nicht zahlt. Bei Anträgen helfen wir gern und stellen das Angebot auf Wunsch in der Form aus, die der Kostenträger verlangt. Ob und wie viel er zahlt, entscheidet der Kostenträger. Zahlt er erst nach der Leistung, legen wir die Zahlungsweise im Angebot fest.

§ 8 Absage und Verschiebung

(1) Sie können den Auftrag jederzeit absagen. Bitte tun Sie das in Textform, zum Beispiel per E-Mail oder WhatsApp, damit es später nachweisbar ist.

(2) Sagen Sie bis 15 Tage vor dem Termin ab, berechnen wir keine Pauschale. Sagen Sie später ab, berechnen wir einen pauschalen Anteil des vereinbarten Preises:

- Umzüge und Transporte (§ 415 HGB): 14 bis 7 Tage vor dem Termin 15 %, 6 bis 2 Tage vorher 25 %, ab dem Tag vor dem Termin ein Drittel,
- alle anderen Leistungen, etwa Entrümpelung, Auflösung, Reinigung und Renovierung (§ 648 BGB): 14 bis 2 Tage vor dem Termin 5 %, ab dem Tag vor dem Termin 10 %.

Umfasst ein Auftrag beide Leistungsarten, gilt jeder Satz für seinen Teil des Preises. Brechen wir einen Einsatz nach § 6 Abs. 3 ab, gilt der Satz ab dem Tag vor dem Termin. Keine Pauschale fällt an, wenn Sie aus einem Grund absagen, den wir zu vertreten haben oder der in unserem Risikobereich liegt.

(3) Ihnen bleibt der Nachweis vorbehalten, dass uns kein oder ein wesentlich geringerer Betrag als die Pauschale zusteht. Statt der Pauschale können wir konkret abrechnen: den vereinbarten Preis abzüglich dessen, was wir durch die Absage an Aufwendungen sparen, anderweitig erwerben oder zu erwerben böswillig unterlassen.

(4) Gebühren, die wir bei einer Absage bis 15 Tage vor dem Termin bereits an Dritte gezahlt haben und nicht zurückbekommen, etwa für eine beantragte Halteverbotszone, berechnen wir Ihnen. In der Pauschale und in der konkreten Abrechnung sind solche Gebühren bereits enthalten.

(5) Eine Verschiebung bis 7 Tage vor dem Termin ist kostenlos. Bei späteren Verschiebungen berechnen wir nur die Kosten, die uns dadurch tatsächlich entstehen, etwa für eine bereits eingerichtete Halteverbotszone.

(6) Ihr gesetzliches Widerrufsrecht als Verbraucher (§ 24) bleibt unberührt. Eine bereits gezahlte Anzahlung rechnen wir nach § 7 Abs. 5 ab.

§ 9 Haftung

(1) Wir haften unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, bei Arglist, aus einer Garantie und nach dem Produkthaftungsgesetz.

(2) Bei leichter Fahrlässigkeit haften wir nur, wenn wir eine wesentliche Vertragspflicht verletzen. Wesentlich ist eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen dürfen. Dazu gehört insbesondere, Ihre Sachen und Räume bei der Arbeit sorgfältig zu behandeln. In diesen Fällen ist unsere Haftung auf den Schaden begrenzt, der bei Vertragsschluss vorhersehbar und für den Vertrag typisch war.

(3) Für Verlust, Beschädigung und Überschreitung der Lieferfrist sowie für sonstige Vermögensschäden aus der Beförderung gelten vorrangig bei Umzügen die §§ 451 ff. HGB (§ 13 und Anlage 1), bei anderen Transporten die §§ 425 ff. HGB. Für eingelagertes Gut gilt § 475 HGB; ergänzend gelten die Absätze 1 und 2.

(4) Diese Regeln gelten auch für unsere Mitarbeiter und Partnerbetriebe.

(5) Bitte melden Sie Schäden so früh wie möglich, am besten noch bei der Abnahme, damit wir sie gemeinsam aufnehmen können. Für Umzugsgut gelten die Fristen in § 14.

§ 10 Abnahme und Mängel

(1) Entrümpelungen, Montagen, Reinigungs- und Renovierungsarbeiten nehmen wir am Ende gemeinsam mit Ihnen ab, auf Wunsch mit Protokoll und Fotos. Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden.

(2) Sind Sie nicht vor Ort, schicken wir Ihnen Fotos vom fertigen Zustand und bitten Sie, die Leistung innerhalb einer angemessenen Frist abzunehmen. Verweigern Sie die Abnahme in dieser Frist nicht unter Angabe mindestens eines Mangels, gilt die Leistung als abgenommen. Auf diese Folge weisen wir Sie mit der Bitte um Abnahme in Textform hin (§ 640 Abs. 2 BGB).

(3) Bei Mängeln haben Sie die gesetzlichen Rechte. Wir bessern zunächst nach.

Teil B · Umzüge und Transporte

§ 11 Leistungsumfang

(1) Für Umzüge gelten die Vorschriften über den Umzugsvertrag (§§ 451 bis 451h HGB) und ergänzend die allgemeinen Vorschriften über den Frachtvertrag (§§ 407 ff. HGB). Für Transporte, die kein Umzug sind, etwa ein einzelnes neu gekauftes Möbelstück, gelten die allgemeinen Vorschriften über den Frachtvertrag.

(2) Zum Umzug gehören Verladen, Transport und Entladen sowie der Ab- und Aufbau der Möbel. Ein- und Auspacken, Verpackungsmaterial, Küchen- und Lampenmontage, Möbellift und Halteverbotszone gehören dazu, wenn sie im Angebot stehen.

(3) Arbeiten an Elektro-, Gas- und Wasseranschlüssen und andere Arbeiten, für die eine Fachkraft vorgeschrieben ist, gehören nur zum Auftrag, wenn das vereinbart ist; sie führt dann ein Fachbetrieb aus. Bohren, Dübeln und Anpassungsarbeiten, etwa das Zuschneiden von Arbeitsplatten, gehören nur dazu, wenn sie im Angebot stehen.

(4) Klaviere und andere Stücke über 100 kg transportieren wir, wenn sie im Angebot stehen. Das Stimmen eines Klaviers nach dem Transport gehört nicht dazu.

(5) Möbel, die nicht für wiederholten Ab- und Aufbau gebaut sind, etwa einfache Spanplattenmöbel, oder die schon beschädigt sind, können beim Abbau Schaden nehmen. Erkennen wir das, weisen wir Sie vorher

darauf hin.

§ 12 Besondere Güter

(1) Gefährliche Güter wie Gasflaschen, Kraftstoffe, Chemikalien, Munition oder größere Mengen Farben und Lacke befördern wir nicht. Bitte weisen Sie uns vor dem Umzug auf solche Güter hin (§ 451b Abs. 2 HGB).

(2) Lebende Tiere befördern wir nicht. Pflanzen nehmen wir auf Wunsch mit; für Schäden an ihnen gelten die Haftungsausschlüsse in Anlage 1.

(3) Geld, Schmuck, Edelmetalle, Edelsteine, Briefmarken, Münzen, Wertpapiere und Urkunden transportieren Sie bitte selbst.

(4) Packen Sie selbst, achten Sie bitte auf eine stabile Verpackung und eine Kennzeichnung zerbrechlicher Inhalte. Für Schäden, die auf ungenügende Verpackung oder Kennzeichnung durch Sie zurückgehen, haften wir nach Maßgabe von Anlage 1 nicht.

§ 13 Haftung beim Umzug

(1) Für Verlust und Beschädigung des Umzugsguts von der Übernahme bis zur Ablieferung haften wir nach den Vorschriften des Handelsgesetzbuchs, begrenzt auf 620 € je Kubikmeter Laderaum, der zur Erfüllung des Vertrags benötigt wird (§ 451e HGB). Einzelheiten, Ausnahmen und Ihre Möglichkeiten, eine höhere Haftung zu vereinbaren oder das Umzugsgut zu versichern, stehen in der Haftungsinformation (Anlage 1).

(2) Für Sachschäden außerhalb des Umzugsguts, etwa an Treppenhaus, Türen oder Böden, gilt § 9.

§ 14 Schäden melden

(1) Äußerlich erkennbare Schäden und Verluste melden Sie uns bitte spätestens am Tag nach der Ablieferung, äußerlich nicht erkennbare Schäden innerhalb von 14 Tagen nach der Ablieferung. Eine Überschreitung der Lieferfrist melden Sie innerhalb von 21 Tagen nach der Ablieferung.

(2) Bei der Ablieferung genügt es, den Schaden dem Team vor Ort zu nennen; wir halten ihn im Abnahmeprotokoll fest. Danach genügt Textform, zum Beispiel eine E-Mail an info@rgn-services.de oder eine WhatsApp-Nachricht an 0155 67756186. Zur Wahrung der Frist reicht es, die Meldung rechtzeitig abzusenden.

(3) Melden Sie bei einem Umzug einen Schaden nicht rechtzeitig, erlöschen Ihre Ansprüche (§ 451f HGB). Bei anderen Transporten wird dann vermutet, dass das Gut unbeschädigt abgeliefert wurde (§ 438 Abs. 1 und 2 HGB). Eine nicht rechtzeitig gemeldete Überschreitung der Lieferfrist lässt die Ansprüche immer erlöschen (§ 438 Abs. 3 HGB). Auf Form und Fristen weisen wir Sie bei der Ablieferung noch einmal hin. Nimmt jemand anderes das Umzugsgut entgegen, informieren Sie ihn bitte über diese Regeln.

§ 15 Halteverbotszone

(1) Steht eine Halteverbotszone im Angebot, beantragen wir sie bei der Behörde, stellen die Schilder auf, dokumentieren die Aufstellung und bauen sie nach dem Umzug wieder ab.

(2) Die Behörden brauchen je nach Stadt sieben bis vierzehn Tage Vorlauf. Bei kurzfristigen Aufträgen können wir eine Zone deshalb nicht zusagen. Lehnt die Behörde den Antrag ab, berechnen wir die Zone nicht.

(3) Sagen Sie den Auftrag ab, nachdem wir die Zone beantragt haben, gilt § 8.

Teil C · Entrümpelung und Auflösungen

§ 16 Leistungsumfang und Übergabe

(1) Wir räumen die Räume und Flächen, die im Angebot stehen. Wir bauen Möbel ab und, wenn vereinbart, auch Einbauküchen, Einbauten, Lampen, Gardinenleisten oder Bodenbeläge. Danach transportieren wir alles ab und entsorgen oder verwerten es nach den gesetzlichen Vorschriften.

(2) Wir übergeben die Räume besenrein, also leer und grob gefegt. Feinreinigung und das Entfernen von Dübeln, Nägeln, Kleberesten, Tapeten oder Bodenbelägen gehören nur dazu, wenn sie im Angebot stehen

(§ 21).

§ 17 Gefahrstoffe und Sonderfälle

(1) Haushaltsübliche Kleinmengen wie Farbreste, Spraydosen, Batterien oder Energiesparlampen entsorgen wir mit. Folgendes gehört nur zum Auftrag, wenn es im Angebot ausdrücklich steht: Asbest und asbestverdächtige Materialien, alte Mineralwolle, Chemikalien und andere Gefahrstoffe in größeren Mengen, Altöl, Gasflaschen und Druckbehälter, Bauschutt und Erdreich, Fäkalien und Tierkadaver sowie Objekte mit Ungezieferbefall, Schimmel oder starker Verunreinigung.

(2) Stoßen wir bei der Arbeit auf solche Stoffe oder Zustände, unterbrechen wir an dieser Stelle und stimmen das weitere Vorgehen mit Ihnen ab (§ 4 Abs. 3). Asbest und vergleichbare Gefahrstoffe entfernt nur ein dafür zugelassener Fachbetrieb.

(3) Waffen, Munition und Sprengstoff fassen wir nicht an. Wir informieren Sie und, wenn nötig, die Polizei.

§ 18 Ihre Berechtigung

(1) Bitte beauftragen Sie uns nur mit Räumen und Gegenständen, über die Sie verfügen dürfen. Gehören Sachen anderen, holen Sie vorher deren Zustimmung ein. Berechtigt sind zum Beispiel:

- Eigentümer sowie Mieter für ihre eigenen Sachen,
- Erben; mehrere Erben nur gemeinsam oder durch eine Person, die alle bevollmächtigt haben,
- Testamentsvollstrecker und Nachlasspfleger,
- Bevollmächtigte, deren Vollmacht die Räumung abdeckt, etwa eine Vorsorgevollmacht,
- Betreuer im Rahmen ihres Aufgabenkreises; für die Aufgabe von Wohnraum der betreuten Person gelten die besonderen Pflichten nach § 1833 BGB, also die Anzeige beim Betreuungsgericht und für die Kündigung der Mietwohnung dessen Genehmigung,
- Vermieter und Hausverwaltungen mit Zustimmung des Mieters oder seiner Erben oder auf Grundlage eines Räumungstitels (§ 23 Abs. 9).

(2) Auf Verlangen weisen Sie Ihre Berechtigung nach, etwa durch Erbschein, Testament mit Eröffnungsprotokoll, Vollmacht, Betreuerausweis oder Räumungstitel. Haben wir begründete Zweifel, dürfen wir mit der Räumung warten, bis der Nachweis vorliegt.

(3) Waren Sie nicht berechtigt und haben Sie das zu vertreten, stellen Sie uns von Ansprüchen Dritter frei, die deshalb gegen uns erhoben werden, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung.

§ 19 Eigentum, Wertsachen und Fundstücke

(1) Was wir zur Räumung mitnehmen, geht mit dem Abtransport in unser Eigentum über. Wir entscheiden, ob wir es verwerten, spenden oder entsorgen. Den Wert einzelner Gegenstände rechnen wir nur auf den Preis an, wenn das im Angebot ausdrücklich vereinbart ist.

(2) Nicht in unser Eigentum gehen über: Bargeld, Schmuck, Sparbücher, Wertpapiere, Urkunden und persönliche Unterlagen, Fotos und Fotoalben, Datenträger, Schlüssel sowie Gegenstände, die erkennbar Dritten gehören.

(3) Bei Haushaltsauflösungen sammeln wir vor dem Abtransport alles, was nach Unterlagen, Fotos oder Wertsachen aussieht, und übergeben es Ihnen gegen Quittung oder schicken es Ihnen nach Absprache zu. Auch bei anderen Räumungen legen wir solche Fundstücke beiseite. Wir durchsuchen dabei aber nicht jedes Buch, jede Tasche und jeden verschlossenen Behälter. Was Ihnen wichtig ist, nehmen Sie deshalb bitte vorher heraus oder kennzeichnen es (§ 5 Abs. 4).

(4) Unterlagen und Datenträger, die Sie trotz unserer Aufforderung nicht innerhalb von vier Wochen abholen oder anfordern, vernichten wir datenschutzgerecht. Testamente vernichten wir nie: Finden wir nach einem Todesfall ein Testament, liefern wir es beim Nachlassgericht ab, wie es das Gesetz verlangt (§ 2259 BGB), und sagen Ihnen Bescheid. Bargeld und Wertsachen bewahren wir auf, bis Sie sie abholen.

§ 20 Entsorgung

(1) Wir trennen nach Abfallarten und geben die Abfälle an zugelassene Entsorgungsbetriebe oder öffentliche Wertstoffhöfe ab. Elektrogeräte geben wir an zugelassene Annahmestellen. Persönliche Daten auf Computern, Handys und anderen Geräten löschen Sie bitte vorher selbst.

(2) Auf Wunsch erhalten Sie Entsorgungsnachweise, zum Beispiel Annahme- oder Wiegebelege. Kosten dafür stehen im Angebot.

Teil D · Weitere Leistungen

§ 21 Endreinigung und Renovierungsarbeiten

(1) Endreinigung, kleine Schönheitsreparaturen wie das Schließen von Dübellöchern oder Streichen und ähnliche Arbeiten führen wir aus, wenn sie im Angebot stehen, in dem dort beschriebenen Umfang. Arbeiten, die nur ein in die Handwerksrolle eingetragener Betrieb ausführen darf, lassen wir von einem solchen Fachbetrieb ausführen.

(2) Wir schulden die vereinbarten Arbeiten. Ob Ihr Vermieter zusätzlich etwas verlangen kann, richtet sich nach Ihrem Mietvertrag; das prüfen wir nicht.

(3) Für Abnahme und Mängel gilt § 10.

§ 22 Einlagerung

(1) Einlagerungen vereinbaren wir gesondert in Textform. Es gelten die Vorschriften über den Lagervertrag (§§ 467 ff. HGB) und ergänzend diese AGB.

(2) Bei der Einlagerung erstellen wir ein Verzeichnis der eingelagerten Stücke. Bei einem Partnerbetrieb lagern wir Ihr Gut nur ein, wenn das Angebot das ausdrücklich vorsieht.

(3) Sie können das eingelagerte Gut versichern. Sprechen Sie uns darauf an.

(4) Die Einlagerung läuft auf unbestimmte Zeit, wenn im Angebot nichts anderes steht. Das Lagergeld ist monatlich im Voraus fällig.

(5) Sie beenden die Einlagerung, indem Sie Ihr Gut zurückverlangen. Bitte nennen Sie uns den Abholtermin eine Woche vorher. Das Lagergeld für den laufenden Monat bleibt geschuldet. Wir können die Einlagerung mit einer Frist von einem Monat kündigen, aus wichtigem Grund ohne Frist (§ 473 HGB).

Teil E · Zusätzlich für Unternehmer

Gilt nur gegenüber Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

§ 23 Geschäftskunden

(1) Allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Auftraggebers gelten nicht, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen oder Leistungen vorbehaltlos erbringen.

(2) Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

(3) Für Anzahlung und Restzahlung gilt § 7. Nach Ablauf der dort genannten Zahlungsfristen kommen Sie ohne Mahnung in Verzug. Es gelten die gesetzlichen Verzugsfolgen, insbesondere Verzugszinsen von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz und die Pauschale von 40 € (§ 288 Abs. 2 und 5 BGB).

(4) Aufrechnen können Sie nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderungen. Das gilt nicht für Gegenforderungen aus demselben Vertrag, insbesondere wegen Mängeln oder Fertigstellungsmehrkosten. Ein Zurückbehaltungsrecht besteht nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis.

(5) Mängelansprüche bei Werkleistungen verjähren in einem Jahr ab Abnahme. Das gilt nicht für Schadensersatzansprüche wegen Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und nicht bei Arglist oder einer Garantie.

(6) Bei Firmenumzügen haften wir für das Umzugsgut nach §§ 451 ff. HGB mit 620 € je Kubikmeter Laderaum (§ 451e HGB). Eine höhere Haftung vereinbaren wir auf Wunsch gegen Aufpreis in Textform. Für die Schadensanzeige gilt § 14.

(7) Vor dem Umzug sichern Sie Ihre Daten und schalten IT-Geräte fachgerecht ab. Das Trennen, Anschließen und Einrichten von IT-Geräten gehört nur zum Auftrag, wenn das gesondert vereinbart ist. Für den Verlust von Daten haften wir bei leichter Fahrlässigkeit nur in Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung für die Wiederherstellung nötig wäre.

(8) Akten und Datenträger befördern wir in verschlossenen Behältern. Auf Wunsch verpflichten wir alle eingesetzten Personen schriftlich zur Verschwiegenheit, etwa beim Umzug von Arztpraxen oder Kanzleien. Die Vernichtung von Akten oder Datenträgern übernehmen wir nur nach gesonderter Vereinbarung einschließlich eines Vertrags zur Auftragsverarbeitung (Art. 28 DSGVO); den Fachbetrieb, der vernichtet, nennen wir Ihnen vorher. Über Aufbewahrungspflichten und das Löschen von Daten entscheiden allein Sie.

(9) Räumungen im Auftrag von Vermietern, Hausverwaltungen, Gläubigern oder Insolvenzverwaltern übernehmen wir nur, wenn die rechtlichen Voraussetzungen vorliegen und auf Verlangen nachgewiesen sind, etwa ein Räumungstitel mit Besitzeinweisung, eine Vollmacht oder ein Bestellungsbeschluss. Räumungen gegen den Willen des Besitzers ohne Räumungstitel („kalte Räumung“) übernehmen wir nicht. Bei Räumungen nach § 885a ZPO legen Sie in Textform fest, welche Gegenstände verwahrt, verwertet oder entsorgt werden, und halten die gesetzlichen Fristen ein. Sie stellen uns von Ansprüchen Dritter frei, die auf fehlender Berechtigung oder unrichtigen Angaben beruhen, es sei denn, Sie haben das nicht zu vertreten.

(10) Sind Sie Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Münster Gerichtsstand, soweit eine solche Vereinbarung nach § 38 ZPO zulässig ist. Wir dürfen Sie auch an Ihrem allgemeinen Gerichtsstand verklagen.

(11) Sind Sie eine juristische Person des Privatrechts oder eine Handelsgesellschaft, dürfen wir Ihren Firmennamen und Ihr Logo nach Abschluss des Auftrags auf unserer Website, in Angeboten und in Präsentationen als Referenz nennen. Dafür räumen Sie uns ein einfaches, unentgeltliches und jederzeit widerrufliches Nutzungsrecht ein. Details zum Auftrag und Fotos nennen wir nur mit Ihrer gesonderten Zustimmung. Sie können jederzeit in Textform widersprechen, zum Beispiel per E-Mail oder WhatsApp, dann entfernen wir die Nennung umgehend.

Teil F · Schlussbestimmungen

§ 24 Widerrufsrecht

(1) Für Umzüge und Transporte zu einem vereinbarten Termin besteht kein gesetzliches Widerrufsrecht (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB). Das gilt für Transport, Be- und Entladen, Ab- und Aufbau der Möbel sowie das Verpacken und Kennzeichnen des Umzugsguts. Absagen können Sie den Auftrag trotzdem jederzeit (§ 8).

(2) Für alle anderen Leistungen, etwa Entrümpelung, Haushalts- und Wohnungsauflösung, Endreinigung, Renovierungsarbeiten und Einlagerung, haben Sie als Verbraucher ein Widerrufsrecht, wenn der Vertrag per E-Mail, WhatsApp, Telefon oder außerhalb unserer Geschäftsräume zustande gekommen ist. Das gilt auch, wenn Sie solche Leistungen zusammen mit einem Umzug buchen. Die Einzelheiten stehen in der Widerrufsbelehrung (Anlage 2).

(3) Soll die Arbeit innerhalb der Widerrufsfrist von 14 Tagen beginnen, brauchen wir vorher Ihr ausdrückliches Verlangen, zum Beispiel per E-Mail oder WhatsApp. Wir schicken Ihnen dafür einen kurzen Text zur Bestätigung. Ohne dieses Verlangen legen wir den Termin auf einen Tag nach Ablauf der Widerrufsfrist.

§ 25 Datenschutz und Fotos

(1) Wir verarbeiten Ihre Daten, um Ihre Anfrage zu beantworten und den Auftrag auszuführen. Dafür geben wir die nötigen Angaben an den ausführenden Partnerbetrieb weiter, etwa Name, Telefonnummer,

Adressen, Termin und Leistungsumfang, und bei Halteverbotszonen an die zuständige Behörde. Einzelheiten stehen in unserer Datenschutzerklärung unter rgn-entruempelung-umzug.de/datenschutz.

(2) Fotos und Videos, die Sie uns schicken oder die wir vor und nach der Arbeit aufnehmen, verwenden wir nur für Angebot, Ausführung, Abnahme und die Klärung von Schäden. Für Werbung, etwa Vorher-Nachher-Bilder, nutzen wir sie nur mit Ihrer gesonderten Einwilligung.

§ 26 Streitbeilegung

Wir sind nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

§ 27 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt deutsches Recht. Sind Sie Verbraucher, gilt diese Rechtswahl nur, soweit Ihnen dadurch nicht der Schutz zwingender Vorschriften des Staates entzogen wird, in dem Sie Ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben.

(2) Erklärungen nach diesen AGB können Sie in Textform abgeben, also per E-Mail, WhatsApp oder Brief.

(3) Ist eine Bestimmung dieser AGB unwirksam, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.

(4) Für jeden Vertrag gilt die Fassung dieser AGB, die bei Vertragsschluss gültig war.

Anlage 1 · Haftungsinformation für Umzüge

Unterrichtung nach § 451g HGB. Bitte lesen Sie diese Information vor Ihrer Auftragserteilung.

1. Haftung für Schäden am Umzugsgut

Wir haften für den Schaden, der durch Verlust oder Beschädigung des Umzugsguts in der Zeit von der Übernahme zur Beförderung bis zur Ablieferung entsteht. Die Haftung ist begrenzt auf 620 € je Kubikmeter Laderaum, der zur Erfüllung des Vertrags benötigt wird (§ 451e HGB).

2. Haftung für Lieferfristen und sonstige Vermögensschäden

Für die Überschreitung der Lieferfrist haften wir bis zum dreifachen Betrag der Fracht (§ 431 Abs. 3 HGB), für sonstige Vermögensschäden aus der Beförderung bis zum dreifachen Betrag, der bei Verlust des Gutes zu zahlen wäre (§ 433 HGB).

3. Wann wir nicht haften

Wir sind von der Haftung befreit, soweit Verlust oder Beschädigung auf eine der folgenden Gefahren zurückzuführen sind (§ 451d HGB):

1. **Beförderung von Edelmetallen, Juwelen, Edelsteinen, Geld, Briefmarken, Münzen, Wertpapieren oder Urkunden,**
2. **ungenügende Verpackung oder Kennzeichnung durch den Absender,**
3. **Behandeln, Verladen oder Entladen des Gutes durch den Absender,**
4. **Beförderung von nicht von uns verpacktem Gut in Behältern,**
5. **Verladen oder Entladen von Gut, dessen Größe oder Gewicht den Raumverhältnissen an der Lade- oder Entladestelle nicht entspricht, sofern wir Sie vorher auf die Gefahr einer Beschädigung hingewiesen haben und Sie auf der Ausführung bestanden haben,**
6. **Beförderung lebender Tiere oder von Pflanzen,**
7. **natürliche oder mangelhafte Beschaffenheit des Gutes, durch die es besonders leicht Schäden erleidet, insbesondere durch Bruch, Funktionsstörungen, Rost, inneren Verderb oder Auslaufen.**

Wir haften außerdem nicht, soweit der Schaden auf Umständen beruht, die wir auch bei größter Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen wir nicht abwenden konnten (§ 426 HGB). Auf die Ausschlüsse nach § 451d HGB können wir uns nur berufen, wenn wir alle gebotenen Maßnahmen getroffen und Ihre besonderen Weisungen beachtet haben. Haftungsbefreiungen und Haftungsgrenzen gelten nicht bei Vorsatz oder Leichtfertigkeit im Bewusstsein, dass ein Schaden wahrscheinlich eintritt (§ 435 HGB).

4. Höhere Haftung oder Versicherung

Reicht Ihnen die gesetzliche Haftung nicht, etwa bei wertvollen Möbeln, Antiquitäten, Sammlungen oder Kunst, können Sie mit uns vor dem Umzug gegen Aufpreis eine höhere Haftung vereinbaren. Sie können Ihr Umzugsgut auch versichern, etwa mit einer Transportversicherung. Nennen Sie uns dafür bitte vor der Auftragserteilung den Wert besonders wertvoller Stücke.

5. Schadensanzeige

Äußerlich erkennbare Schäden oder Verluste zeigen Sie spätestens am Tag nach der Ablieferung an, äußerlich nicht erkennbare Schäden innerhalb von 14 Tagen nach der Ablieferung. Bei der Ablieferung genügt die Anzeige gegenüber dem Team vor Ort, danach ist Textform nötig, etwa eine E-Mail an info@rgn-services.de oder eine WhatsApp-Nachricht an 0155 67756186; die rechtzeitige Absendung genügt. Versäumen Sie diese Fristen, erlöschen Ihre Ansprüche (§ 451f HGB). Eine Überschreitung der Lieferfrist zeigen Sie innerhalb von 21 Tagen nach der Ablieferung an, sonst erlöschen die Ansprüche (§ 438 Abs. 3 HGB).

Anlage 2 · Widerrufsbelehrung

Gilt für Verbraucher bei allen Leistungen außer Umzügen und Transporten zu einem vereinbarten Termin, für die kein Widerrufsrecht besteht (§ 24 Abs. 1).

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (RGN Services GmbH (i. G.), Marke RGN Entrümpelung & Umzug, Rudolf-Diesel-Straße 61, 48157 Münster, Telefon 0251 93210566, E-Mail info@rgn-services.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn wir die Leistung vollständig erbracht haben und Sie vor Beginn ausdrücklich verlangt haben, dass wir vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen, und Sie bestätigt haben, dass Ihnen bekannt ist, dass Ihr Widerrufsrecht mit vollständiger Vertragserfüllung erlischt (§ 356 Abs. 5 BGB). Bei einem Vertrag, der außerhalb unserer Geschäftsräume geschlossen wurde, muss Ihr Verlangen auf einem dauerhaften Datenträger vorliegen, etwa als E-Mail oder WhatsApp-Nachricht.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An RGN Services GmbH (i. G.), Marke RGN Entrümpelung & Umzug, Rudolf-Diesel-Straße 61, 48157 Münster, E-Mail info@rgn-services.de:

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am (*)/erhalten am (*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(*) Unzutreffendes streichen.