

HEINZE

TRANSPORT & LOGISTIK

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Transporte, Kurier- und Logistikleistungen, Möbeltransporte, Umzüge und Partneraufträge

Unternehmen	HTL – Heinze Transport & Logistik
Inhaberin	Anna Heinze
Anschrift	Rajen 124A · 26817 Rhaderfehn · Deutschland
Kontakt	+49 4952 9029350 · info@heinze-tl.de · www.heinze-tl.de

Stand: 22. Juli 2026

Teil A – Allgemeine Bedingungen für Kunden

1. Geltungsbereich und Rangfolge

1.1 Diese AGB gelten für alle Verträge von HTL über nationale und grenzüberschreitende Straßengütertransporte, Kurier, Express, Direkt und Sonderfahrten, Möbel und Gerätetransporte, Umzüge, Be und Entladung, Verpackung, Montage/Demontage, Lagerung sowie vereinbarte logistische Nebenleistungen.

1.2 „Kunde“ ist der Vertragspartner von HTL. Verbraucher ist, wer überwiegend zu privaten Zwecken handelt; Unternehmer ist, wer in Ausübung seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

1.3 Individuelle Vereinbarungen und die Auftragsbestätigung gehen diesen AGB vor. Zwingendes Recht, insbesondere HGB, CMR oder anwendbare internationale Übereinkommen, geht stets vor. Abweichende AGB des Kunden gelten nur nach ausdrücklicher Zustimmung von HTL in Textform.

1.4 Teil C gilt zusätzlich für Umzüge. Teil D gilt ausschließlich für Partnerunternehmen/Subunternehmer und nicht gegenüber Verbrauchern.

2. Angebot, Vertragsschluss und Leistungsumfang

2.1 Angebote von HTL sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. Ein Vertrag entsteht durch Auftragsbestätigung in Textform, Annahme einer Online-Buchung oder Übernahme des Gutes zur Beförderung.

2.2 Maßgeblich sind ausschließlich die in Angebot/Auftragsbestätigung konkret aufgeführten Leistungen. Nicht aufgeführte Leistungen insbesondere Ein/Auspacken, Demontage/Montage, Küchen, Elektro, Sanitär oder Schreinerarbeiten, Wandbefestigungen, Entsorgung, Lagerung, Halteverbotszonen, Außenaufzüge, Zusatzstopps und lange Tragewege sind nicht geschuldet.

2.3 HTL darf geeignete Erfüllungsgehilfen und Unterfrachtführer einsetzen, soweit nicht ausdrücklich höchstpersönliche Ausführung vereinbart wurde. HTL bleibt Vertragspartner, sofern im Einzelfall nicht ausdrücklich nur eine Vermittlung vereinbart ist.

2.4 Änderungen und Ergänzungen nach Vertragsschluss bedürfen mindestens der Textform; tatsächlich angeordnete oder zur sicheren Durchführung notwendige Zusatzleistungen können auf Leistungsnachweis dokumentiert werden.

3. Angaben und Mitwirkung des Kunden

3.1 Der Kunde muss rechtzeitig vollständig und richtig mitteilen: Adressen, Ansprechpartner, Termine/Zeitfenster, Art, Menge, Maße, Gewicht, Volumen, Warenwert und besondere Empfindlichkeit des Gutes sowie alle Zugangs, Lade und Sicherheitsumstände.

3.2 Anzugeben sind insbesondere Etagen, Aufzüge samt Tragfähigkeit und Abmessungen, Stufen, enge Durchgänge, Tragewege, Zufahrts, Park und Höhenbeschränkungen, notwendige Genehmigungen, Baustellen, fehlende Ladehilfen, Zerlegebedarf sowie besonders schwere Einzelstücke (regelmäßig ab 80 kg oder nach Kennzeichnung durch HTL).

3.3 Der Kunde sorgt, soweit nicht anders vereinbart, für sichere und rechtzeitige Lade/Entladebereitschaft, ausreichenden Zugang, Parkmöglichkeit, Beleuchtung, geräumte Wege, Schutz empfindlicher Böden/Wände sowie die Anwesenheit einer empfangsberechtigten Person.

3.4 Mehrkosten und Schäden infolge unrichtiger, unvollständiger oder verspäteter Angaben bzw. fehlender Mitwirkung trägt der Kunde nach den gesetzlichen Vorschriften, soweit er dies zu vertreten hat.

4. Verpackung, Kennzeichnung und Transportfähigkeit

4.1 Soweit HTL die Verpackung nicht übernommen hat, hat der Absender das Gut transportsicher, stapel und tragfähig zu verpacken und eindeutig zu kennzeichnen. Originalverpackung allein garantiert keine Transportfähigkeit.

4.2 Zerbrechliche, hochwertige, feuchtigkeitss, stoß, kälte oder lageempfindliche Güter sind vor Auftragserteilung ausdrücklich in Textform zu kennzeichnen. Gebrauchsspuren und Vorschäden sollen vor Übernahme gemeinsam fotografisch dokumentiert werden.

4.3 HTL kann erkennbar unzureichend verpacktes, überladenes, nicht sicherbares oder sonst nicht transportfähiges Gut ablehnen oder nach Abstimmung auf Kosten des Kunden nachverpacken. Gesetzliche Haftungsregeln bleiben unberührt.

5. Ausgeschlossene und besonders zu deklarierende Güter

5.1 Ohne ausdrückliche Vereinbarung und Prüfung sind ausgeschlossen: rechtswidrige Güter, Gefahrgut, Waffen/Munition, Explosivstoffe, lebende Tiere, Leichen/Überreste, Bargeld, Edelmetalle, Edelsteine, Wertpapiere, echte Kunst/Antiquitäten, Datenträger mit nicht ersetzbaren Daten, Arznei/Kühlgut mit besonderer Temperaturführung sowie Güter mit außergewöhnlichem Gefahren oder Diebstahlrisiko.

5.2 Der Kunde hat sämtliche Gefahrgut, Zoll, Exportkontroll- und sicherheitsrechtlichen Informationen und Dokumente rechtzeitig bereitzustellen. HTL darf bei begründetem Verdacht die Annahme verweigern, die Beförderung unterbrechen und zuständige Stellen einschalten.

5.3 Notwendige Aufwendungen für Sicherung, Zwischenlagerung, Rücktransport oder behördliche Maßnahmen trägt der Kunde nach Maßgabe des Gesetzes, wenn die Ursache aus seiner Risikosphäre stammt.

6. Termine, Lieferfristen und Leistungshindernisse

6.1 Termine und Zeitfenster sind nur verbindlich, wenn HTL sie ausdrücklich als verbindlich bestätigt. Ein Zeitfenster bezeichnet den geplanten Beginn bzw. die geplante Ankunft und keine garantierte Fertigstellungszeit.

6.2 Verkehr, Kontrollen, Grenzabfertigung, Wetter, Sperrungen, Streik, Energie/Systemausfälle, behördliche Maßnahmen, Unfall, kurzfristige Erkrankung oder Fahrzeugausfall können die Leistung verzögern. HTL informiert den Kunden und ergreift zumutbare Abhilfemaßnahmen.

6.3 Bei vorübergehenden, nicht von HTL zu vertretenden Hindernissen verlängern sich Fristen angemessen. Bei dauerhafter Unmöglichkeit gelten die gesetzlichen Rechte; bereits ordnungsgemäß erbrachte Teilleistungen und nachweisbare Fremdkosten bleiben nach Gesetz abrechenbar.

6.4 HTL ist zu zumutbaren Teilleistungen berechtigt, wenn dies den Vertragszweck nicht gefährdet.

7. Preise, Kostenvoranschläge und Zusatzvergütung

7.1 Preise ergeben sich aus dem bestätigten Angebot. Gegenüber Verbrauchern werden Bruttopreise ausgewiesen; gegenüber Unternehmen verstehen sich Preise zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer, sofern nicht ausdrücklich brutto angegeben.

7.2 Ein ausdrücklich vereinbarter Festpreis gilt nur für den beschriebenen Leistungsumfang und die zugrunde gelegten Angaben. Stunden, Kilometer, Volumen oder Aufwandspreise werden nach tatsächlicher Leistung abgerechnet. Ein Kostenvoranschlag ist keine Festpreisgarantie, sofern er nicht so bezeichnet ist.

7.3 Zusätzlich zu vergüten sind vom Kunden veranlasste oder nicht von HTL zu vertretende Mehrleistungen, insbesondere Wartezeit, zusätzliche Personal/Fahrzeugstunden, Mehrvolumen/gewicht, nicht gemeldete Etagen oder Tragewege, Zusatzstopps, erneute Anfahrt, Nacht/Sonn/Feiertagsarbeit, Maut, Fähre, Zoll, Park/Genehmigungskosten, Außenaufzug, Verpackungsmaterial, Zwischenlagerung und Entsorgung.

7.4 HTL zeigt erkennbaren wesentlichen Mehraufwand möglichst vor Ausführung an und holt eine Freigabe ein. Ist eine vorherige Abstimmung nicht möglich und die Maßnahme zur Abwendung von Schäden oder zur sicheren Fortführung objektiv erforderlich, darf HTL sie im erforderlichen und angemessenen Umfang durchführen und dokumentieren.

7.5 Maßgeblich sind Leistungsnachweise, Zeitaufzeichnungen, Wiege/Volumennachweise und Fremdbelege. Der Kunde oder sein Vertreter soll Leistungsnachweise vor Ort prüfen und unterzeichnen; das Fehlen einer Unterschrift schließt den Nachweis durch andere Beweismittel nicht aus.

8. Wartezeit, Fehlfahrt und Abbruch

8.1 Ist das Gut, der Zugang, der Empfänger oder eine erforderliche Mitwirkung zum vereinbarten Zeitpunkt nicht bereit, darf HTL nach angemessener Wartezeit Wartezeit gemäß Preisliste/Auftrag berechnen.

8.2 Bleibt die Durchführung unmöglich oder unzumutbar, darf HTL nach angemessener Fristsetzung abbrechen, soweit eine Frist nicht entbehrlich ist. Anfahrt, Wartezeit, bereits erbrachte Leistungen, Rückfahrt, Lagerung und notwendige Fremdkosten werden nach Vertrag und Gesetz abgerechnet.

8.3 Gleiches gilt bei Gefahren für Personen, Sachen oder Fahrzeug, unzulässigen Weisungen, Überladung, nicht mitgeteiltem Gefahrgut, aggressivem Verhalten oder objektiv unzumutbaren Arbeitsbedingungen. Weitergehende gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

9. Zahlung, Vorschüsse und Verzug

9.1 HTL darf angemessene Abschlagszahlungen oder Vorauszahlung verlangen. Bei Online Buchungen ist der bestätigte Gesamtpreis grundsätzlich vor Leistungsbeginn fällig. Bei Umzügen kann insbesondere eine Anzahlung bei Auftragserteilung und der Rest nach Ablieferung vereinbart werden.

9.2 Rechnungen sind, sofern nichts anderes vereinbart ist, sofort nach Zugang ohne Abzug fällig. Gegenüber Verbrauchern tritt Verzug nach Mahnung oder unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein; gegenüber Unternehmern gelten zusätzlich die gesetzlichen kaufmännischen Verzugsregeln.

9.3 Im Verzug fallen gesetzliche Verzugszinsen und gesetzlich ersatzfähige Verfolgungskosten an. Die gesetzliche Verzugs pauschale gegenüber Unternehmern bleibt unberührt.

9.4 HTL darf bei ausbleibender fälliger Voraus-/Abschlagszahlung die Leistung nach angemessener Ankündigung zurückhalten. Bei begründeten Zweifeln an der Zahlungsfähigkeit können Sicherheit oder Vorauszahlung verlangt werden, soweit gesetzlich zulässig.

9.5 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderungen aufrechnen. Verbraucher dürfen außerdem mit Forderungen aus demselben Vertragsverhältnis aufrechnen. Gesetzliche Zurückbehaltungsrechte bleiben unberührt.

9.6 Unberechtigte Rücklastschrift- oder Chargebackkosten sind in tatsächlich entstandener, erforderlicher Höhe zu erstatten; der Nachweis geringerer oder fehlender Kosten bleibt möglich.

10. Stornierung und Kündigung durch den Kunden

10.1 Gesetzliche Kündigungs und Rücktrittsrechte bleiben unberührt. Eine Stornierung soll in Textform erfolgen.

10.2 Bei Frachtverträgen richtet sich die Vergütung nach § 415 HGB. HTL kann danach grundsätzlich entweder die vereinbarte Fracht abzüglich ersparter Aufwendungen und anderweitigen Erwerbs oder ohne weiteren Schadensnachweis ein Drittel der vereinbarten Fracht verlangen, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen.

10.3 Für gesonderte Werk- oder Dienstleistungen gelten die jeweils einschlägigen gesetzlichen Kündigungsfolgen. Bereits gebuchte, nicht stornierbare Fremdleistungen sind zu ersetzen, soweit sie aufgrund des Auftrags erforderlich beauftragt wurden und HTL sie nicht anderweitig verwenden kann.

10.4 Eine in Angebot/Preisliste vereinbarte pauschale Stornogebühr gilt nur, wenn sie wirksam einbezogen wurde; dem Kunden bleibt stets der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

11. Weisungen, Ablieferung und Annahmeverweigerung

11.1 Weisungen müssen rechtzeitig, eindeutig, rechtlich zulässig und ausführbar sein. Änderungen des Ablieferungsortes oder empfangers können Mehrvergütung und Terminänderungen auslösen.

11.2 Ist die Ablieferung nicht möglich oder wird sie unberechtigt verweigert, darf HTL nach den gesetzlichen Vorschriften Weisungen einholen, das Gut ausladen, verwahren, zurückbefördern oder anderweitig behandeln. Kosten und Risiken richten sich nach dem Gesetz.

11.3 Ablieferungsnachweise können durch Unterschrift, Namen, Foto, Scan, Zeit/Geodaten oder elektronische Bestätigung geführt werden, soweit datenschutzrechtlich zulässig. Eine Ablage ohne persönliche Übergabe erfolgt nur nach ausdrücklicher Weisung und soweit zumutbar.

12. Pfand- und Zurückbehaltungsrechte

HTL stehen die gesetzlichen Pfand und Zurückbehaltungsrechte, insbesondere das Frachtführerpfandrecht nach § 440 HGB, zu. Eine Verwertung erfolgt ausschließlich unter Beachtung der gesetzlichen Voraussetzungen. Gegenüber Verbrauchern werden solche Rechte nicht weitergehend als gesetzlich vorgesehen ausgeübt.

13. Haftung für Güterschäden und Lieferfristüberschreitung

13.1 Für Verlust, Beschädigung und Lieferfristüberschreitung während der Obhutszeit haftet HTL nach den zwingenden transportrechtlichen Bestimmungen. Bei nationalen Frachtverträgen beträgt der gesetzliche Haftungshöchstbetrag für Verlust/Beschädigung grundsätzlich 8,33 Sonderziehungsrechte je Kilogramm Rohgewicht des betroffenen Gutes (§ 431 HGB); bei Umzugsgut gilt Teil C.

13.2 Die Haftung wegen Überschreitung der Lieferfrist und sonstiger Vermögensschäden richtet sich nach den gesetzlichen Höchstbeträgen. Haftungsausschlüsse und -begrenzungen entfallen in den gesetzlich bestimmten Fällen, insbesondere bei qualifiziertem Verschulden.

13.3 Bei internationalen Straßentransporten gilt, soweit anwendbar, zwingend die CMR. Eine höhere Haftung oder besondere Versicherung bedarf einer gesonderten Vereinbarung vor Übernahme des Gutes.

13.4 Der Kunde hat einen außergewöhnlich hohen Warenwert oder ein besonderes Schadensrisiko vor Vertragsschluss mitzuteilen, damit HTL Sicherungsmaßnahmen, Preis und Versicherung prüfen kann.

14. Haftung außerhalb zwingenden Transportrechts

14.1 HTL haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach zwingendem Produkthaftungsrecht sowie im Umfang übernommener Garantien.

14.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung auf den bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

14.3 Zwingende Fracht, Speditionen, Lager und Umzugshaftung sowie die Haftung für Erfüllungsgehilfen bleiben von dieser Ziffer unberührt.

15. Mitverursachung, Sicherung von Daten und Eigenleistungen

Eine Mitverursachung des Kunden wird nach den gesetzlichen Vorschriften berücksichtigt. Vor Transport elektronischer Geräte hat der Kunde, soweit zumutbar, aktuelle Datensicherungen zu erstellen, Zugangssperren zu sichern und lose Datenträger zu entfernen. Für vom Kunden selbst verpackte, demontierte, montierte oder angeschlossene Gegenstände gelten die gesetzlichen Regeln über Verpackungs-/Mitwirkungsmängel und Mitverschulden.

16. Schadensanzeige und Verjährung bei allgemeinen Transporten

16.1 Äußerlich erkennbare Schäden oder Verluste sollen bei Ablieferung konkret auf dem Ablieferbeleg vermerkt und HTL angezeigt werden. Nicht äußerlich erkennbare Schäden sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Für Frist, Form und Rechtsfolgen gelten § 438 HGB bzw. zwingende internationale Vorschriften.

16.2 Die Anzeige soll Sendungs-/Auftragsnummer, betroffene Gegenstände, Schadensbild, geschätzte Höhe sowie Fotos und vorhandene Belege enthalten. Der Kunde hat HTL eine zumutbare Besichtigung und Schadenminderung zu ermöglichen.

16.3 Verjährung richtet sich nach § 439 HGB bzw. dem jeweils zwingend anwendbaren Recht.

17. Versicherung

Die gesetzliche Haftung von HTL ist keine Neuwert- oder Allgefahrenversicherung. Eine weitergehende Transport, Valoren, Lager oder Umzugsversicherung wird nur bei ausdrücklicher Vereinbarung vermittelt oder abgeschlossen. Umfang, Ausschlüsse, Selbstbehalte und Prämie ergeben sich allein aus der jeweiligen Versicherungspolice.

18. Verbraucherinformationen und Widerruf

18.1 Bei Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verbraucherverträgen erhält der Verbraucher die gesetzlich erforderlichen Informationen und sofern ein Widerrufsrecht besteht eine gesonderte Widerrufsbelehrung samt Musterformular.

18.2 Ob ein Widerrufsrecht besteht oder eine gesetzliche Ausnahme eingreift, richtet sich nach dem konkreten Vertrag. Diese AGB ersetzen keine Widerrufsbelehrung.

18.3 Soll HTL vor Ablauf einer bestehenden Widerrufsfrist beginnen, erfolgt dies nur nach ausdrücklichem Verlangen des Verbrauchers und ordnungsgemäßer Belehrung über die gesetzlichen Folgen. Die Zahlungspflicht für bis zum Widerruf erbrachte Leistungen richtet sich nach dem Gesetz.

19. Datenschutz und Kommunikation

Vertragsbezogene Kommunikation kann per Post, E-Mail, Telefon, SMS oder WhatsApp erfolgen, soweit der Kunde den jeweiligen Kanal verwendet oder eingewilligt hat und keine zwingende Form entgegensteht. Es gilt die gesonderte Datenschutzerklärung. Auftrags- und Ablieferdaten werden im erforderlichen Umfang an eingesetzte Frachtführer, Fahrer, Lagerhalter, Zahlungs- und IT-Dienstleister übermittelt.

20. Beschwerden und Streitbeilegung

Beschwerden sind an info@heinze-tl.de zu richten. HTL nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil und ist hierzu nicht verpflichtet, sofern keine abweichende gesetzliche Pflicht oder individuelle Zusage besteht.

21. Rechtswahl und Gerichtsstand

21.1 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit ihnen dadurch der zwingende Schutz des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts nicht entzogen wird.

21.2 Ausschließlicher Gerichtsstand am Sitz von HTL wird nur vereinbart, wenn der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich rechtliches Sondervermögen ist oder die gesetzlichen Voraussetzungen des § 38 ZPO vorliegen. Zwingende Gerichtsstände bleiben unberührt.

21.3 Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam; an ihre Stelle tritt das Gesetz. Eine geltungserhaltende Reduktion ist nicht vereinbart.

Teil B – Ergänzende Bedingungen für Lagerung, Montage und Entsorgung

22. Lagerung und Zwischenlagerung

22.1 Lagerung ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart wurde. Art des Lagerplatzes, Laufzeit, Zugang, Ein/Auslagerungszeiten und Vergütung ergeben sich aus der Auftragsbestätigung.

22.2 Der Kunde darf keine ausgeschlossenen, gefährlichen, verderblichen, feuchten oder lebenden Güter einlagern. Inventarlisten und Zustandsprotokolle sollen bei Einlagerung gemeinsam bestätigt werden.

22.3 Nach Ablauf der Lagerzeit oder bei Zahlungsverzug kann HTL nach den gesetzlichen Vorschriften Herausnahme verlangen und gesetzliche Pfand-/Verwertungsrechte ausüben. Eine eigenmächtige Entsorgung findet nicht statt.

23. Montage-, Anschluss- und Handwerkerleistungen

23.1 Montage/Demontage wird nur im ausdrücklich vereinbarten Umfang geschuldet. Arbeiten an Gas, Wasser, Elektro, Gebäudesubstanz oder tragenden Teilen erfolgen nur durch hierzu befugte Personen und nur bei ausdrücklicher Beauftragung.

23.2 Der Kunde stellt geeignete Originalteile, Anleitungen und einen sicheren Zustand bereit. Nicht erkennbare Vorschäden, Materialermüdung, fehlende Teile oder nicht wiederverwendbare Befestigungen können Zusatzaufwand verursachen.

23.3 Funktionsprüfungen erfolgen nur, soweit vereinbart und technisch möglich. Für Werkleistungen gelten ergänzend die gesetzlichen werkvertraglichen Mängelrechte.

24. Entsorgung und Eigentum

Entsorgung erfolgt nur nach eindeutigem Auftrag. Der Kunde versichert, Verfügungsberechtigt zu sein und sämtliche enthaltenen Stoffe richtig angegeben zu haben. Verwertbare oder zu entsorgende Gegenstände werden erst mit dokumentierter Übergabe übernommen. Elektrogeräte, Gefahrstoffe und Sonderabfälle werden nur über zulässige Wege und gegen gesonderte Kosten entsorgt.

Teil C – Besondere Bedingungen für Möbeltransporte und Umzüge

25. Anwendungsbereich und Besichtigung

25.1 Dieser Teil gilt bei Beförderung von Umzugsgut im Sinne der §§ 451 ff. HGB und ergänzt Teil A. Bei Widerspruch geht dieser Teil vor.

25.2 Grundlage der Kalkulation sind Besichtigung, Inventarliste oder Angaben des Kunden. Nicht erkennbare oder nicht angegebene Umstände können als Zusatzleistung abgerechnet werden. Bei erheblichen Abweichungen stimmen die Parteien das weitere Vorgehen und einen Nachtrag ab.

25.3 Bei einem Verbraucherumzug umfassen die gesetzlichen Pflichten von HTL auch die in § 451a HGB genannten umzugsbezogenen Leistungen, soweit das Gesetz dies vorsieht; der konkrete Leistungsumfang wird im Angebot beschrieben.

26. Pflichten des Umzugskunden

26.1 Der Kunde sortiert persönliche Dokumente, Bargeld, Schmuck, Schlüssel, Medikamente, Datenträger und unersetzliche Erinnerungsstücke aus und transportiert diese selbst, sofern ihre Beförderung nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

26.2 Kühl/Gefriergeräte sind rechtzeitig zu leeren, abzutauen und zu trocknen; Waschmaschinen zu entleeren und mit Transportsicherung zu versehen. Tanks/Behälter sind zu leeren, Pflanzen transportfähig vorzubereiten und Möbelinehalte zu entnehmen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

26.3 Der Kunde sorgt für Parkflächen/Halteverbotszonen, sofern dies nicht beauftragt wurde, und für freien Zugang. Schlüsselübergaben, Aufzugreservierungen, Genehmigungen und Hausordnungen sind rechtzeitig zu koordinieren.

27. Umzugsvergütung und Mehraufwand

27.1 Festpreise gelten für das besichtigte oder vollständig beschriebene Umzugsgut und die angegebenen Verhältnisse. Mehrmengen, zusätzliche Räume, Keller/Dachboden/Garage, längere Wege, nicht nutzbare Aufzüge, zusätzliche Demontage/Montage oder kundenseitig verursachte Unterbrechungen sind gesondert zu vergüten.

27.2 Nicht im bestätigten Auftrag enthaltenes Umzugsgut, zusätzliche Fahrten, weitere Lade oder Entladestellen sowie sonstige Zusatzleistungen und Erschwernisse werden vor Ort in einem Nachtrags/Mehraufwandsnachweis dokumentiert. Festgehalten werden insbesondere Art und Menge des zusätzlichen Umzugsgutes, Zahl und Strecke zusätzlicher Fahrten, zusätzlicher Zeit, Personal oder Materialaufwand sowie der Grund der Abweichung vom ursprünglichen Auftrag.

27.3 Die Fahrer und sonstigen Mitarbeiter vor Ort nehmen keine Preisberechnung vor und sind ohne ausdrückliche Vollmacht nicht befugt, verbindliche Preiszusagen, Rabatte oder einen Verzicht auf Zusatzkosten zu erklären. Die Berechnung erfolgt nach Ausführung durch das HTL Büro anhand der im Angebot, Auftrag oder einer einbezogenen Preisliste vereinbarten Abrechnungsgrundlagen und des dokumentierten tatsächlichen Mehraufwands. Der Zusatzbetrag wird gesondert in Rechnung gestellt und ist nach den vereinbarten Zahlungsbedingungen zu zahlen.

27.4 Soweit eine vorherige Abstimmung möglich ist, beginnt HTL mit der Zusatzleistung erst nach Freigabe durch den Kunden oder einen von ihm benannten Vertreter. Mit seiner Unterschrift bestätigt dieser, dass die aufgeführten Gegenstände, Fahrten oder Leistungen nicht im ursprünglichen Auftrag enthalten waren, zusätzlich ausgeführt werden sollen und hierdurch eine gesonderte Vergütung zusätzlich zum ursprünglichen Auftragspreis entsteht.

27.5 Verweigert der Kunde die Freigabe, ist HTL nicht verpflichtet, die nicht vereinbarte Zusatzleistung auszuführen. Kann der ursprüngliche Auftrag ohne sie nicht oder nicht sicher fortgeführt werden, gelten die Regelungen über Wartezeit, Leistungshindernisse und Abbruch. Objektiv notwendige Sofortmaßnahmen zur Abwendung von Personen- oder Sachschäden bleiben nach Maßgabe von Ziffer 7.4 möglich.

27.6 Fehlt eine Unterschrift, kann HTL einen nachweislich vom Kunden verlangten oder zur sicheren Vertragsdurchführung notwendigen Mehraufwand nach Vertrag und Gesetz durch andere Beweismittel nachweisen. Die Unterschrift eines HTL-Mitarbeiters allein ersetzt nicht die Freigabe des Kunden.

27.7 Soweit für eine Zusatzleistung keine wirksame konkrete Preis- oder Berechnungsgrundlage vereinbart ist, richtet sich die Vergütung nach den gesetzlichen Vorschriften; bei Verbrauchern werden überraschende oder unangemessene Kosten nicht allein durch die Unterschrift unter den Mehraufwandsnachweis begründet.

28. Elektronik, Möbel, Böden und Gebäudeschäden

28.1 HTL dokumentiert erkennbare Vorschäden nach Möglichkeit. Der Kunde soll empfindliche Oberflächen, lose Bauteile, verdeckte Mängel und besondere Konstruktionshinweise mitteilen.

28.2 Bohr-, Dübel-, Anschluss- und Aufbauarbeiten setzen geeignete bauliche und technische Bedingungen voraus. HTL schuldet keine Prüfung verborgener Leitungen oder der Tragfähigkeit von Wänden, sofern dies nicht ausdrücklich fachgerecht beauftragt ist.

28.3 Schäden am Gebäude oder an sonstigen Sachen außerhalb des Umzugsgutes sind unverzüglich anzuzeigen. Die Haftung richtet sich nach Gesetz und Ziffer 14.

29. Gesetzliche Umzugshaftung

29.1 Bei Verlust oder Beschädigung von Umzugsgut ist die Haftung nach § 451e HGB grundsätzlich auf 620 EUR je Kubikmeter Laderaum begrenzt, der zur Vertragserfüllung benötigt wird.

29.2 Die gesetzlichen besonderen Haftungsausschlussgründe für Umzugsgut, insbesondere gemäß § 451d HGB, gelten. Dazu können – abhängig vom Einzelfall – Beförderung von Edelmetallen, Münzen, Briefmarken, Urkunden, Edelsteinen, Kunstgegenständen, lebenden Tieren oder Pflanzen, natürliche Beschaffenheit, Selbstverpackung/-behandlung sowie Verladen/Entladen durch den Absender zählen.

29.3 Auf Haftungsbegrenzungen oder -ausschlüsse kann sich HTL nicht berufen, soweit dies gesetzlich ausgeschlossen ist, insbesondere bei qualifiziertem Verschulden. Gegenüber Verbrauchern wird von zwingenden Haftungsregeln nicht zu deren Nachteil abgewichen (§ 451h HGB).

29.4 HTL unterhält eine Transport-/Verkehrshaftungsversicherung mit einer versicherten Deckung von bis zu 40 Sonderziehungsrechten (SZR) je Kilogramm Rohgewicht des vom Schaden betroffenen Gutes, soweit der jeweilige Schaden nach Inhalt, Umfang und Bedingungen des Versicherungsvertrages versichert ist.

29.5 Der bestehende Versicherungsschutz erweitert die gesetzliche oder vertraglich vereinbarte Haftung von HTL nicht automatisch und begründet keinen unmittelbaren Anspruch des Kunden gegen den Versicherer. Insbesondere bleibt bei Umzugsgut die gesetzliche Haftungsbegrenzung gemäß Ziffer 29.1 unberührt, sofern nicht vor Umzugsbeginn ausdrücklich eine weitergehende Haftung, Wertdeklaration oder zusätzliche Versicherung vereinbart wurde.

29.6 Wünscht der Kunde einen über die gesetzliche Haftung hinausgehenden Schutz, muss er den tatsächlichen Wert und das besondere Risiko vor Umzugsbeginn in Textform mitteilen. Eine höhere Haftung oder zusätzliche Versicherung gilt erst nach ausdrücklicher Bestätigung durch HTL; etwaige Mehrkosten trägt der Kunde.

30. Besonders hervorgehobener Hinweis zur Schadensanzeige bei Umzügen

ACHTUNG – GESETZLICHE FRISTEN: Äußerlich erkennbare Verluste oder Beschädigungen des Umzugsgutes müssen HTL spätestens am Tag nach der Ablieferung angezeigt werden. Äußerlich nicht erkennbare Verluste oder

Beschädigungen müssen innerhalb von 14 Tagen nach Ablieferung angezeigt werden. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung. Werden diese Fristen versäumt, erlöschen die Ansprüche wegen Verlust oder Beschädigung nach Maßgabe des § 451f HGB.

Die Anzeige muss den Schaden konkret bezeichnen. Pauschale Vorbehalte wie „unter Vorbehalt angenommen“ genügen regelmäßig nicht. Eine Anzeige in Textform mit Fotos und Belegen wird dringend empfohlen.

Bei Verbraucherumzügen ist dieser Hinweis spätestens bei Ablieferung nochmals gesondert und drucktechnisch deutlich hervorgehoben auszuhändigen (§ 451g HGB). Das Merkblatt am Ende dieses Dokuments ist hierfür vorgesehen.

Teil D – Partnerportal und Subunternehmer (nur B2B)

31. Registrierung, Nachweise und Auftragsvergabe

31.1 Ein Anspruch auf Registrierung, Freischaltung, bestimmte Auftragsmengen oder Exklusivität besteht nicht. Ausschreibungen sind unverbindlich; ein Partnerauftrag entsteht erst mit ausdrücklicher Zuteilung/Bestätigung.

31.2 Der Partner hält Gewerbe-, Steuer-, Fahrerlaubnis-, Lizenz-, Versicherungs-, Fahrzeug- und Personalsachweise vollständig und aktuell. Änderungen oder behördliche Maßnahmen sind unverzüglich mitzuteilen.

31.3 Der Partner prüft vor Annahme Kapazität, Fahrzeug, Personal, gesetzliche Lenk-/Ruhezeiten, Strecke, Ladegut und Vergütung. Er darf den Auftrag nur mit vorheriger Zustimmung von HTL weitervergeben.

32. Durchführung, Dokumentation und Kundenschutz

32.1 Der Partner führt Aufträge pünktlich, sicher, neutral, gesetzeskonform und nach den dokumentierten Weisungen aus. Abweichungen, Schäden, Verspätungen, Annahmeverweigerungen und Mehrkosten sind HTL sofort zu melden.

32.2 Ablieferbelege, Fotos, Scans, Zeitnachweise, Quittungen und sonstige vereinbarte Nachweise sind vollständig und fristgerecht einzureichen. Ohne prüffähige Unterlagen kann die Fälligkeit der Vergütung bis zur Nachreichung hinausgeschoben sein, soweit vereinbart und angemessen.

32.3 Der Partner darf durch HTL vermittelte Kunden nicht unter Umgehung von HTL abwerben oder unmittelbar bedienen. Ein Kundenschutz gilt nur für nachweislich von HTL vermittelte Kontakte und für die individuell vereinbarte angemessene Dauer. Vertragsstrafen bedürfen einer gesonderten, der Höhe nach bestimmten Vereinbarung; weitergehender Schadensersatz wird unter Anrechnung der Vertragsstrafe vorbehalten.

33. Partnervergütung, Aufrechnung und Haftung

33.1 Maßgeblich ist der bestätigte Partnerpreis zuzüglich Umsatzsteuer, soweit anwendbar. Zusatzkosten werden nur vergütet, wenn HTL sie vorab freigeben hat oder sie nachweislich zur unmittelbaren Schadenabwehr erforderlich waren.

33.2 Der Partner stellt prüffähige Rechnungen mit Auftragsreferenz und vollständigen Leistungsnachweisen. Zahlungsziel und Gutschriftverfahren ergeben sich aus dem Einzelauftrag/Rahmenvertrag.

33.3 Der Partner haftet nach den gesetzlichen transportrechtlichen Vorschriften für eigenes Verhalten und das seiner Leute. Er stellt HTL von berechtigten Drittansprüchen frei, soweit diese auf einer schuldhaften Pflichtverletzung des Partners beruhen; HTL informiert und beteiligt ihn angemessen an der Anspruchsabwehr.

34. Vertraulichkeit, Daten und Sperrung

Geschäfts-, Preis-, Kunden- und Auftragsdaten sind vertraulich zu behandeln und nur zur Auftragsdurchführung zu verwenden. Zugänge sind personenbezogen zu schützen. HTL darf Zugänge bei fehlenden Nachweisen, Sicherheitsrisiken, Vertragsverstößen oder Missbrauch nach Interessenabwägung vorläufig sperren; bei schwerwiegenden oder wiederholten Verstößen ist eine dauerhafte Beendigung nach Vertrag und Gesetz möglich.

Teil E – Vorteilskonten, Business-Pakete und Transportguthaben

35. Charakter und Leistungsumfang

35.1 Business-/Priority-Pakete sind entgeltliche Servicepakete für die konkret beschriebene Laufzeit. Sie sind keine Transport-Flatrate, Bank, Einlagen, Kredit oder Anlageleistung und begründen keine Garantie bestimmter Fahrzeuge, Reaktionszeiten oder Auftragsmengen.

35.2 Transporte und Zusatzleistungen bleiben gesondert vergütungspflichtig. Vorteile/Rabatte gelten nur nach der jeweiligen Leistungsbeschreibung und nicht für Steuern, Maut, Fähre, Zoll, Fremd, Personal, Warte, Lager, Montage, Nacht, Sonn-/Feiertags oder Expresskosten, sofern nicht ausdrücklich eingeschlossen.

36. Laufzeit, Verlängerung und Kündigung

36.1 Laufzeit, Preis und Kündigungsfrist werden vor Vertragsschluss klar angegeben. Eine automatische Verlängerung gegenüber Verbrauchern erfolgt nur im gesetzlich zulässigen Umfang und mit gesetzlich zulässiger Kündigungsmöglichkeit.

36.2 Kündigungen können mindestens in Textform erklärt werden; bei online abschließbaren Dauerschuldverhältnissen stellt HTL, soweit gesetzlich erforderlich, eine gesetzeskonforme Kündigungsschaltfläche bereit.

36.3 Preis- oder Leistungsänderungen in laufenden Verträgen erfolgen nur bei wirksam vereinbartem sachlichem Änderungsgrund, transparenter Berechnung, angemessener Vorankündigung und – soweit erforderlich – Sonderkündigungsrecht.

37. Guthaben und Bonus

37.1 Eingezahltes Hauptguthaben wird auf bestätigte HTL-Leistungen angerechnet. Laufzeit, Übertragbarkeit und Erstattungsbedingungen werden vor Erwerb angegeben. Gesetzliche Erstattungsansprüche bleiben unberührt.

37.2 Kostenloses Bonusguthaben kann an transparente Nutzungsbedingungen und eine angemessene Gültigkeit gebunden werden; es ist nicht in bar auszahlbar, sofern nicht ausdrücklich zugesagt. Hauptguthaben und Bonus werden getrennt ausgewiesen.

37.3 Bei Rücklastschrift, Betrugsverdacht oder Manipulation darf HTL das Konto vorläufig sperren, den Sachverhalt prüfen und unberechtigt erlangte Vorteile rückgängig machen. Berechtigte Hauptguthaben werden nicht allein aufgrund eines Verdachts eingezogen.



Anlage 1 – Merkblatt zur Schadensanzeige bei Transporten & Umzügen

Wichtige Kundeninformation zu gesetzlichen Anzeigefristen bei Transporten & Umzügen

ACHTUNG – FRISTEN, DIE SIE UNBEDINGT EINHALTEN MÜSSEN

- Äußerlich erkennbare Schäden oder Verluste: spätestens am Tag nach der Ablieferung anzeigen.
- Äußerlich nicht erkennbare Schäden oder Verluste: spätestens am Tag nach der Ablieferung anzeigen.
- Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Ohne fristgerechte Anzeige können Ansprüche nach § 451f HGB erlöschen.
- Benennen Sie jeden beschädigten oder fehlenden Gegenstand möglichst genau; fügen Sie Fotos, Kauf-/Wertbelege und die Auftragsnummer bei.
- Senden Sie die Anzeige an: HTL – Heinze Transport & Logistik, Rajen 124A, 26817 Rhaderfehn; E-Mail: info@heinze-tl.de.

Art des Schaden's und Beschreibung.

Empfang bestätigt am: _____ Auftrag: _____

Name/Unterschrift Empfänger: _____