

Haftung & Kommunikation

1. Haftung des Umzugsunternehmens gemäß § 451e HGB

Gemäß § 451e des Handelsgesetzbuches (HGB) haftet ein Umzugsunternehmen für Schäden, die während des Transports oder der Be- und Entladung entstehen. Die Haftung ist jedoch auf 620 Euro pro Kubikmeter Umzugsgut begrenzt.

[Rechtsanwälte Kotz](#)

2. Beweislast und Schadensmeldung

Der Kunde ist verpflichtet, Schäden unverzüglich zu melden. Für äußerlich erkennbare Schäden sollte die Meldung sofort bei Ablieferung erfolgen, während für verdeckte Schäden eine Frist von 14 Tagen gilt.

[IWW Institut |](#)

3. Präzedenzfälle und Rechtsprechung

In der Rechtsprechung wurde mehrfach betont, dass die Beweislast für Transportschäden beim Kunden liegt. So entschied das Oberlandesgericht Frankfurt am Main in einem Fall (Az.: 17 U 24/23), dass der Kunde den Nachweis erbringen muss, dass der Schaden während des Transports entstanden ist.

[Hessenrecht](#)

4. Vorgehensweise bei Schadensmeldungen

- **Dokumentation:** Erfassen Sie den Schaden detailliert durch Fotos und schriftliche Aufzeichnungen.
- **Besichtigung:** Nehmen Sie den vereinbarten Besichtigungstermin wahr, um den Schaden gemeinsam mit dem Kunden zu begutachten.
- **Kommunikation:** Bleiben Sie professionell und sachlich. Erklären Sie dem Kunden die Haftungsgrenzen und die Bedeutung der Beweislast.
- **Versicherung:** Prüfen Sie, ob Ihre Betriebshaftpflichtversicherung für den Schaden aufkommen kann, falls eine Haftung Ihrerseits festgestellt wird.

5. Empfehlungen

- **Schadensprotokoll:** Erstellen Sie ein detailliertes Protokoll des Schadens und lassen Sie es vom Kunden gegenzeichnen.
- **Zeugen:** Falls möglich, ziehen Sie Zeugen hinzu, die den Zustand des Parketts vor und nach dem Umzug bestätigen können.
- **Rechtliche Beratung:** Konsultieren Sie einen Rechtsanwalt, um Ihre Position zu stärken und rechtliche Schritte abzuwägen.

Durch dieses strukturierte Vorgehen können Sie Ihre Position festigen und gleichzeitig eine faire und transparente Lösung für den Kunden anbieten.