

Zerbrochenes Geschirr, zerkratztes Parkett: Umzugsschäden sofort melden

R+V-Infocenter: Für verdeckte Schäden gilt eine Frist von 14 Tagen – Umzugsunternehmen haften nur eingeschränkt

Wiesbaden, 6. November 2014. Ein neuer Job, eine größere Wohnung: Mehr als dreieinhalb Millionen Deutsche ziehen jedes Jahr in eine neue Stadt um – und viele greifen dabei auf die Hilfe von Firmen zurück. Doch auch ein geübter Möbelpacker lässt einmal eine Kiste mit Porzellan fallen oder zerkratzt das Parkett. „Solche Schäden sind meist über das Umzugsunternehmen versichert. Allerdings muss der Betroffene sie sofort melden“, sagt Andreas Huber, Logistik-Experte beim Infocenter der R+V Versicherung. Wichtig zu wissen: Der Geschädigte bekommt grundsätzlich nur den Zeitwert ersetzt.

Wenn Umzugsgut verloren oder kaputt geht, haftet in der Regel das Umzugsunternehmen. „Das gilt jedoch nicht, wenn der Kunde die Sachen selbst unzureichend eingepackt hat“, so R+V-Experte Huber. Auch für Edelsteine, Geld und Urkunden muss der Unternehmer nicht geradestehen – ebenso wenig wie für lebende Tiere oder Pflanzen.

Hab und Gut auf Schäden überprüfen

Obwohl es direkt nach dem Umzug schwerfällt: Andreas Huber vom R+V-Infocenter rät, das Hab und Gut sofort nach dem Transport auf Schäden zu untersuchen. „Wenn Schäden äußerlich gut erkennbar sind oder gar ein Stück fehlt, hat der Kunde nur bis zum nächsten Tag Zeit. Dann muss er den Schaden melden, schriftlich, per Email oder Fax.“ Bei äußerlich nicht erkennbaren Beschädigungen gilt eine Frist von 14 Tagen – beispielsweise wenn eine verpackte Vase einen Sprung hat, der Karton von außen aber nicht beschädigt ist. Danach erlöschen die Schadenersatzansprüche, der Kunde bleibt auf seinen Kosten sitzen.

Weitere Tipps des R+V-Infocenters:

- Fallen Verluste oder Beschädigungen schon beim Hereintragen auf, am besten gleich auf dem Arbeitsschein notieren.
- Besonders wertvolle Gegenstände vom Umzugsunternehmer einpacken lassen – dann haftet dieser. Alternativ können die Umziehenden sie im eigenen Auto transportieren.
- Für Erinnerungsstücke und Fotos, die nur einen emotionalen Wert haben, gibt es keinen oder nur einen geringen finanziellen Ersatz. Deshalb kann es sinnvoll sein, solche Gegenstände im eigenen Auto zu transportieren.
- Die Umzugsunternehmen haften lediglich für den (oft nur noch geringen) Zeitwert des Umzugsguts. Wer den Neuwert ersetzt haben möchte, muss eine zusätzliche Versicherung abschließen.