

# Anpacken statt Abzocken

Ungemach beim Umzug: Manche Transportfirmen nutzen ihre Kunden schamlos aus. IMMO zeigt, wie Sie die richtigen Möbelpacker finden und die Übersiedlung

Die Beschwerden über Betrügereien und aggressives Verhalten häufen sich. nervenschonend über die Bühne bringen. VON BARBARA NOTHEGGER

» Ein Umzug gleicht einem Ausnahmezustand. So auch bei Regina B. In den Weihnachtsferien stand die Übersiedlung ins sonnige Kalifornien, nach San Francisco an. Regina B. verkaufte einen Teil ihrer Möbel auf einer online-Plattform, den Rest verpackte sie in zwei Nachtschichten in Kartons. Im Internet hatte sie bei der Transportfirma „Wiener Übersiedlung“ zwei Möbelpacker samt LKW um 25 Euro pro Stunde plus Anfahrtskosten gebucht. „Die Firma wirkte seriös. Die Sekretärin war am Telefon freundlich“, erzählt sie. Zum vereinbarten Zeitpunkt standen die beiden gebuchten Herren vor der Türe. Freundlich waren sie nicht. Im aggressiven Ton erklärten sie Regina B., dass sie Zuschläge pro Stockwerk und eine Versicherung zahlen müsse – und zwar sofort in bar. Das ursprüngliche Angebot erhöhte sich von 125 Euro auf 360 Euro. Verärgert bat sie die Männer zu gehen. Eine andere Transportfirma fand sie in der Schnelle nicht. „Gott sei dank konnten mir ein paar Freunde spontan helfen. Ansonsten hätte ich den Flug nach San Francisco versäumt“, sagt sie. Zeitdruck ist bei einer Übersiedlung immer im Spiel – schließlich muss die Wohnung geräumt und übergeben werden. In der Eile wird dann auch eine Transportfirma gebucht. Im Internet finden sich eine Menge Anbieter, die mit günstigen Preisen werben. Viele Kunden buchen ein Service, ohne die Firmen dahinter näher zu durchleuchten – ein Fehler. Denn einige wenige Transportfirmen nutzen die Hektik rund um den Umzug zum Schaden der Kunden aus. „Im vergangenen Jahr hatten wir mehrere Duzend Beschwer-

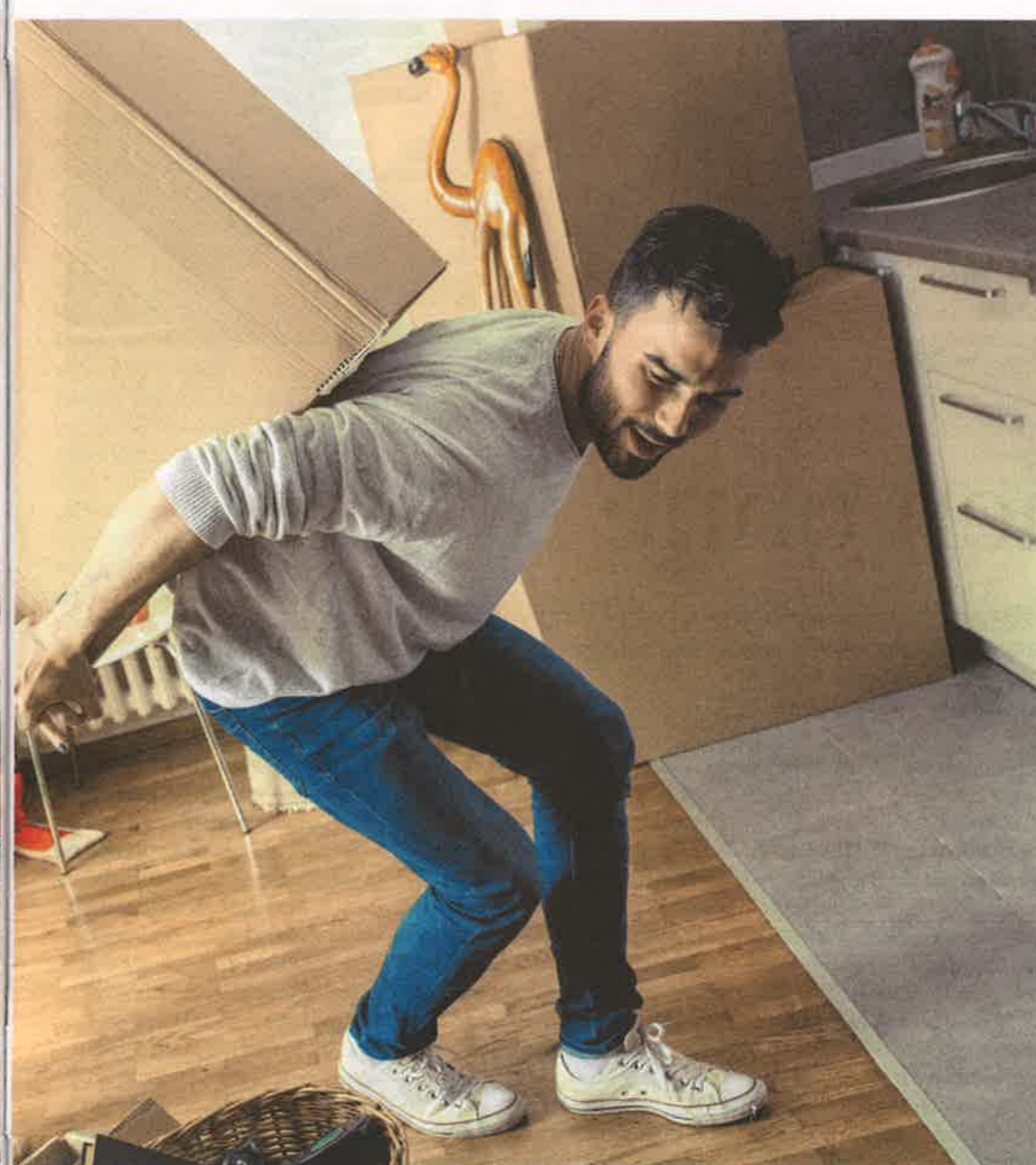
den. Die Dunkelziffer ist viel höher“, sagt Johannes Adensamer von der Wirtschaftskammer Wien, Fachgruppe Klein-Transporteure. „Einpaarschwarze Schafe bringen die ganze Branche in Verruf.“

**Die Masche ist stets ähnlich.** Regina B. ist dafür geradezu ein Musterbeispiel: Die Möbelpacker verlangen in einer furchteinflößenden oder aggressiven Art vor Ort plötzlich mehr Geld als im preiswerten Angebot – meist rund 25 Euro pro Stunde für zwei Mann – vereinbart wurde. Es werden Stockwerkszuschläge, Extras für schwere Gegenstände oder Versicherungen in Rechnung gestellt. Regina B. hatte dabei noch Glück: Oft rücken die Firmen mit der Forderung erst heraus, wenn sie ein paar Möbel in den LKW eingeladen oder auf der Straße abgestellt haben. „Die Kunden könnten zwar vom Auftrag zurücktreten. Doch die meisten zahlen zähneknirschend“, sagt Maria Ecker vom Verein für Konsumenteninformation. Schließlich können die Möbel nicht einfach auf der Straße stehen bleiben. Branchenkenner wissen, dass rund zwanzig Anbieter derzeit die Kunden mit unseriösen Angeboten locken. Hinter diesen Firmen stehen allerdings nur drei Unternehmen, die dann immer wieder ihre Namen wechseln. „Wenn Kunden im Internet nach Umzugsfirmen suchen, scheinen leider genau diese Firmen ganz oben in der Suchmaschine auf“, so Ecker. Es ist daher gar nicht so einfach, zuverlässige und seriöse Möbelpacker für einen Umzug zu finden. Experten raten, die folgenden vier Tipps zu beherzigen:



**1 Mehrere Angebote einholen.** Am besten ist es, rund drei bis vier Wochen vor dem geplanten Übersiedlungstermin mehrere schriftliche Angebote einzuholen. Umzugsfirmen sind zu diesem

Zeitpunkt noch flexibel und können günstiger anbieten. Billiger wird es auch, wenn der Umzugstermin flexibel ist. Je zeitlich knapper gebucht wird, desto teurer wird er für die Kunden.



**2 Preise genau prüfen.** Besondere Vorsicht gilt bei extrem günstigen Angeboten wie etwa 25 Euro pro Stunde für zwei Mann. Hier handelt es sich meistens um unseriöse Offerte. Unter

35 Euro pro Stunde können Unternehmen mit Fachpersonal gar nicht arbeiten. „Man sollte nie das erstbeste Angebot nehmen“, warnt Anja Mayer von der Arbeiterkammer Wien.

**3 Unternehmen kontrollieren.** Hilfreich ist, dass die Wirtschaftskammer ein Gütesiegel für Kleintransporteure entwickelt hat. Dabei wird etwa gewährleistet, dass Arbeiter und An-

gestellte nach dem geltenden Kollektivvertrag angemeldet und entlohnt werden. Wenn gegen einen Anbieter mehr als drei berechtigte Beschwerden bei der Kammer vorliegen, verliert es dieses Siegel.

**4 Auftragsvolumen präzisieren.** Übersiedelungsfirmen bieten viele Zusatzleistungen wie etwa das Packen von Kartons, den Abbau der Küche oder Schwertransporte (Piano, Tresore). Bei heiklen Gegenständen wie Kunst werden zudem Spezialtransporte angeboten. Im Auftrag müssen die verschiedenen Leistungen genau definiert sein. Wichtig ist auch, dass es eine Versicherung für Beschädigung und den Verlust der transportierten Güter gibt. Wenn ein Kostenvoranschlag verbindlich ist, darf ein Anbieter die Kosten nicht überschreiten. Unannehmlichkeiten beim Umzug hat auch Michael Schneider erfahren: am Umzugstag wurde er vom beauftragten Unternehmen de facto erpresst: er sollte mehr zahlen oder die Möbel würden auf der Straße stehen bleiben. Doch Schneider beließ es nicht dabei, sondern entwickelte aus dieser Episode eine Business-Idee: Er gründete die Preis-Vergleichsplattform leichtgemacht.at. Auf dieser Webseite könne Kunden Angebote von verlässlichen Transporteuren einholen. Schneider: „Wir kontrollieren unsere Partner auf Herz und Nieren.“ Und auch die Wirtschaftskammer greift zum Schutz der Kunden zu Gegenmaßnahmen. Johannes Adensamer: „Wir versuchen derzeit, mithilfe der Behörden diesen unseriösen Firmen das Handwerk zu legen.“

SOLISIMAGES/ISTOCKPHOTO