



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Kundenfassung für Privat- und Geschäftskunden

Dienstleistungen · Umzug · Transport · Entrümpelung · Montage ·
Hausmeisterservice · Objektbetreuung · Reinigung · Garten- und
Außenanlagenpflege · Winterdienst · Logistik

Stand: 03.10.2026

ZUVERLÄSSIG24 · Inhaberin: Sabine Bierstedt · In der Breite 3 · 71131 Jettingen
+49 151 50744377 · info@zuverlaessig24.de · www.zuverlaessig24.de

Geltung

Diese AGB gelten für die aktuell angebotenen Dienstleistungen von ZUVERLÄSSIG24. Individuelle Vereinbarungen im Angebot oder in der Auftragsbestätigung haben Vorrang.

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Angebote, Aufträge, Verträge und Leistungen von ZUVERLÄSSIG24 - Sabine Bierstedt (Einzelunternehmen), nachfolgend „ZUVERLÄSSIG24“ genannt.

Der Leistungsbereich umfasst insbesondere Umzüge und Umzugshelfer, Tragehilfe sowie Be- und Entladearbeiten, Kleintransporte, Abholung und Lieferung, Entrümpelungen und Haushaltsauflösungen, Möbelmontage, Hausmeisterservice und Objektbetreuung, Garten- und Außenanlagenpflege, Kehrwoche und Treppenhausreinigung, Mülltonnenservice, Winterdienst, Warenannahme und Entladeservice sowie logistische und sonstige vereinbarte Serviceleistungen.

Diese AGB gelten gegenüber Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB und gegenüber Unternehmen im Sinne des § 14 BGB, soweit keine ausdrücklich abweichende individuelle Vereinbarung getroffen wurde.

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nur Vertragsbestandteil, wenn ZUVERLÄSSIG24 ihrer Geltung ausdrücklich in Textform zustimmt.

2. Angebot, Auftragserteilung und Vertragsschluss

Angebote von ZUVERLÄSSIG24 sind, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet werden, freibleibend. Der konkrete Vertrag kommt durch Annahme eines Angebots, durch eine Auftrags- oder Terminbestätigung in Textform oder durch eine sonstige eindeutige Vereinbarung zustande.

Der Kunde ist verpflichtet, alle für Kalkulation und Durchführung wesentlichen Umstände vollständig und wahrheitsgemäß mitzuteilen. Dazu gehören insbesondere Leistungsort, Zugänglichkeit, Etagen, Aufzüge, Parkmöglichkeiten, besondere Gewichte oder Maße, Zerbrechlichkeit, Demontagebedarf, Entsorgungsmengen und sonstige Erschwernisse.

Ändern sich nach Auftragserteilung die Angaben des Kunden oder weicht der tatsächliche Leistungsumfang vor Ort wesentlich von den mitgeteilten Umständen ab, kann eine Anpassung von Preis, Zeitbedarf oder Termin erforderlich werden. Der Kunde wird darüber, soweit möglich, vor Ausführung der zusätzlichen Leistung informiert.

3. Leistungsumfang und Zusatzleistungen

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, der Auftragsbestätigung oder einer sonstigen individuellen Vereinbarung. Individuelle Vereinbarungen gehen diesen AGB vor.

Nicht ausdrücklich vereinbarte Zusatzleistungen, insbesondere zusätzliche Etagen oder Tragewege, weitere Demontage- oder Montagearbeiten, Verpackungsarbeiten, zusätzliche Entsorgung, Materialbeschaffung, Sonderfahrten, Wartezeiten oder weitere Einsatzzeiten, sind gesondert zu vergüten, sofern sie vom Kunden beauftragt oder zur ordnungsgemäßen Ausführung nach Abstimmung erforderlich werden.

Zulassungs- oder genehmigungspflichtige Arbeiten, insbesondere an Elektro-, Gas-, Wasser- oder Heizungsanlagen, werden nur ausgeführt, soweit hierfür die erforderliche Berechtigung besteht oder ein geeigneter Fachbetrieb hinzugezogen wird.

ZUVERLÄSSIG24 darf Leistungen ablehnen oder unterbrechen, wenn die Ausführung aus Sicherheitsgründen, wegen unzumutbarer Gefahren, fehlender Mitwirkung des Kunden oder wegen rechtswidriger Gegenstände oder Zwecke nicht vertretbar ist.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde sorgt rechtzeitig für freie und sichere Zugänge, geeignete Halte- und Parkmöglichkeiten, freie Tragewege, ausreichende Beleuchtung und gegebenenfalls erforderliche Genehmigungen, Schlüssel, Ansprechpartner oder Freigaben.

Empfindliche, besonders wertvolle, zerbrechliche oder gefährliche Gegenstände sind vor Auftragserteilung deutlich anzuzeigen. Verpackung und Transportsicherung obliegen dem Kunden, soweit diese Leistungen nicht ausdrücklich beauftragt wurden.

Entstehen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden Wartezeiten, Zusatzfahrten, Abbruch, Verzögerungen oder sonstiger Mehraufwand, können die dadurch erforderlichen Leistungen nach der vereinbarten Vergütung oder, soweit keine konkrete Vergütung vereinbart ist, nach angemessenem Aufwand berechnet werden.

Der Kunde weist vor Beginn der Leistung auf bekannte Risiken hin, insbesondere instabile Möbel, verdeckte Mängel, lose Bauteile, nicht tragfähige Böden, enge Treppenhäuser, fehlende Parkmöglichkeiten oder besondere Hausordnungen.

5. Preise, Zusatzkosten und Umsatzsteuer

Die im jeweiligen Angebot, in der Auftragsbestätigung oder in der Preisangabe ausgewiesenen Preise sind maßgeblich.

Gegenüber Verbrauchern werden Preise als Gesamtpreise einschließlich der gesetzlichen Umsatzsteuer ausgewiesen. Gegenüber Unternehmen können Preise als Nettopreise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer ausgewiesen werden, sofern dies eindeutig gekennzeichnet ist.

Im vereinbarten Preis sind nur die ausdrücklich aufgeführten Leistungen enthalten. Fahrt- oder Kilometerkosten, Maut, Parkgebühren, Fähren, Vignetten, LSVA, Entsorgungsgebühren, Material, Fremdleistungen, Übernachtungen oder sonstige Auslagen werden nur zusätzlich berechnet, soweit dies vereinbart, im Angebot ausgewiesen oder aufgrund einer nachträglich beauftragten Leistung erforderlich ist.

Bei nachträglichen Leistungsänderungen, unrichtigen oder unvollständigen Kundenangaben oder unvorhersehbaren Erschwernissen kann eine angemessene Preisanpassung erforderlich werden. Soweit möglich, wird der Kunde vor Durchführung der Zusatzleistung informiert.

Für Material, Entsorgungskosten, Fremdleistungen oder sonstige erhebliche Vorleistungen kann eine angemessene Anzahlung vereinbart werden.

6. Zahlungsbedingungen und Zahlungsverzug

Die zulässigen Zahlungsarten und das Zahlungsziel ergeben sich aus Angebot, Auftragsbestätigung oder Rechnung. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, ist eine Rechnung mit Zugang fällig.

Bei kurzfristigen Einsätzen, Privatkunden, Erstaufträgen oder entsprechender Vereinbarung kann die Zahlung unmittelbar nach Leistungserbringung verlangt werden.

Im Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen. ZUVERLÄSSIG24 kann darüber hinaus die erforderlichen und gesetzlich ersatzfähigen Kosten der Rechtsverfolgung, Rücklastschrift oder Mahnung verlangen.

Gesetzliche Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte des Kunden bleiben unberührt.

7. Termine, Ausführung und Verzögerungen

Vereinbarte Termine werden sorgfältig geplant. Ein verbindlicher Fixtermin liegt nur vor, wenn dieser ausdrücklich als solcher bestätigt wurde.

Verzögerungen durch Verkehr, Witterung, höhere Gewalt, Krankheit, Fahrzeugausfall, behördliche Maßnahmen oder sonstige von ZUVERLÄSSIG24 nicht zu vertretende Umstände können zu einer angemessenen Terminverschiebung führen. ZUVERLÄSSIG24 informiert den Kunden hierüber, sobald dies zumutbar möglich ist.

Der Kunde muss zum vereinbarten Termin erreichbar sein und den Zugang zur Leistungserbringung ermöglichen. Ist eine Durchführung aus Gründen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden nicht möglich, können hierdurch tatsächlich entstehende Kosten und Mehraufwände berechnet werden.

8. Stornierung, Terminabsage und Nichtannahme

Der Kunde kann einen Auftrag vor Leistungsbeginn stornieren. Bereits erbrachte Leistungen, ausdrücklich beauftragte Vorbereitungsleistungen, beschafftes Material und angefallene Fremd-

oder Auslagenkosten sind zu vergüten, soweit diese nicht anderweitig verwendet oder vermieden werden können.

Bei einer Absage bis 48 Stunden vor dem vereinbarten Leistungsbeginn wird grundsätzlich keine gesonderte Ausfallpauschale berechnet, sofern keine individuell vereinbarte Regelung oder bereits angefallene Kosten entgegensehen.

Bei einer späteren Absage oder Nichtannahme kann ZUVERLÄSSIG24 den konkret entstandenen Ausfall bzw. Schaden verlangen, soweit hierfür die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen. Ersparte Aufwendungen und eine mögliche anderweitige Verwendung von Personal, Fahrzeugen und Zeitfenstern werden angerechnet. Dem Kunden bleibt der Nachweis gestattet, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

Erscheint der Kunde nicht, ist kein Ansprechpartner erreichbar oder ist der Zugang nicht möglich, können insbesondere notwendige An- und Rückfahrten, Wartezeiten und sonstiger tatsächlich entstandener Aufwand berechnet werden.

9. Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen

ZUVERLÄSSIG24 ist berechtigt, geeignete Subunternehmer, freie Mitarbeiter oder sonstige Erfüllungsgehilfen einzusetzen, soweit dem keine individuelle Vereinbarung entgegensteht.

Die vertragliche Verantwortung gegenüber dem Kunden verbleibt bei ZUVERLÄSSIG24, soweit gesetzlich oder ausdrücklich vertraglich nichts anderes gilt.

10. Dokumentation, Abnahme und Mängelanzeige

Zustände vor Beginn, Arbeitsschritte und Ergebnisse können im für die Vertragsdurchführung oder Beweissicherung erforderlichen Umfang durch Fotos, Videos, Abnahmelisten oder Arbeitsnachweise dokumentiert werden. Weitergehende Veröffentlichungen erfolgen nur auf einer hierfür bestehenden Rechtsgrundlage, insbesondere mit Einwilligung.

Der Kunde soll die Leistung nach Abschluss prüfen und offensichtliche Mängel möglichst zeitnah anzeigen. Verdeckte Mängel sollen unverzüglich nach Entdeckung mitgeteilt werden. Gesetzliche Rechte und Fristen bleiben hiervon unberührt.

Bei berechtigten Mängeln erhält ZUVERLÄSSIG24 zunächst Gelegenheit zur Nacherfüllung, soweit dies gesetzlich vorgesehen, möglich und zumutbar ist.

11. Transport, Umzug und ausgeschlossene Güter

Für Transport- und Umzugsleistungen gelten ergänzend die jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorschriften, insbesondere das Frachtrecht des Handelsgesetzbuchs (HGB), soweit die konkrete Leistung darunter fällt. Bei grenzüberschreitenden Straßengütertransporten kann das CMR-Übereinkommen Anwendung finden.

Der Kunde teilt Art, Menge, Maße und besondere Risiken des Transportgutes sowie besonders wertvolle, empfindliche oder ungewöhnliche Güter vor Auftragserteilung mit.

Vom Transport ausgeschlossen sind, soweit nicht ausdrücklich und rechtlich zulässig anders vereinbart, insbesondere Bargeld, Wertpapiere, Schmuck, Edelmetalle, Kunstwerke oder Urkunden von erheblichem Wert, Waffen, Gefahrgut, leicht entzündliche Stoffe, illegale Gegenstände, Tiere, verderbliche Waren sowie Gegenstände, deren Transport gegen gesetzliche Vorschriften verstößt.

Für Schäden, die auf unzureichende Verpackung, unvollständige Angaben, bereits vorhandene Vorschäden oder vom Kunden selbst vorgenommene Demontage, Verpackung oder Verladung zurückzuführen sind, gelten die gesetzlichen Haftungsregelungen.

12. Haftung bei Transportleistungen

Bei Verlust oder Beschädigung von Transportgut richtet sich die Haftung nach den jeweils anwendbaren gesetzlichen Vorschriften, insbesondere HGB und gegebenenfalls CMR. Gesetzliche Haftungshöchstbeträge, Anzeige- und Ausschlussfristen bleiben unberührt.

Offensichtliche Schäden oder Verluste sollen bei Ablieferung möglichst sofort angezeigt werden. Nicht sofort erkennbare Schäden sollen nach Entdeckung unverzüglich mitgeteilt werden; gesetzliche Fristen bleiben maßgeblich.

Eine weitergehende Haftung besteht nur, soweit dies gesetzlich zwingend vorgesehen oder individuell vereinbart ist.

13. Allgemeine Haftung

ZUVERLÄSSIG24 haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet ZUVERLÄSSIG24 nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. In diesem Fall ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit gesetzlich zulässig.

Zwingende gesetzliche Haftungsvorschriften, insbesondere nach dem Produkthaftungs- und Frachtrecht, bleiben unberührt.

14. Höhere Gewalt und Sicherheitsvorbehalt

Ereignisse höherer Gewalt, extreme Witterung, Naturereignisse, behördliche Maßnahmen, Streik, unvorhersehbare Krankheit, Verkehrsstörungen, Fahrzeugausfall oder vergleichbare nicht vorhersehbare und nicht zu vertretende Umstände berechtigen zu einer angemessenen Verschiebung der Leistung. Wird die Durchführung dauerhaft unmöglich oder unzumutbar, gelten die gesetzlichen Rechte.

Die Leistung darf abgelehnt oder unterbrochen werden, wenn vor Ort erhebliche Gefahren für Personen, Sachen, Fahrzeuge oder Gebäude bestehen oder gesetzliche Vorschriften, Arbeitsschutz- oder Sicherheitsanforderungen entgegenstehen.

15. Foto- und Videoaufnahmen sowie Datenschutz

Foto- und Videoaufnahmen können im erforderlichen Umfang der internen Dokumentation, Beweissicherung, Schadensvermeidung, Abnahme oder Qualitätssicherung dienen.

Eine Veröffentlichung zu Werbe- oder Referenzzwecken erfolgt nur, wenn hierfür eine geeignete Rechtsgrundlage besteht, insbesondere eine ausdrückliche Einwilligung. Eine erteilte Einwilligung kann mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

Weitere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten ergeben sich aus der jeweils aktuellen Datenschutzerklärung von ZUVERLÄSSIG24.

16. Eigentumsvorbehalt

Von ZUVERLÄSSIG24 gelieferte Waren oder Materialien bleiben bis zur vollständigen Bezahlung der hierfür bestehenden Forderung Eigentum von ZUVERLÄSSIG24, soweit ein Eigentumsvorbehalt nach Art und Verwendung der Sache rechtlich möglich ist.

Gegenüber Unternehmern kann der Eigentumsvorbehalt im gesetzlich zulässigen Umfang auch Forderungen aus der laufenden Geschäftsbeziehung sichern.

17. Widerrufsrecht für Verbraucher

Verbrauchern kann bei Fernabsatzverträgen und bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen ein gesetzliches Widerrufsrecht zustehen, soweit keine gesetzliche Ausnahme eingreift.

Die maßgebliche Widerrufsbelehrung und das Muster-Widerrufsformular werden dem Verbraucher vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt.

Soll eine entgeltliche Dienstleistung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen, ist das ausdrückliche Verlangen des Verbrauchers erforderlich. Für das vorzeitige Erlöschen des Widerrufsrechts bei vollständiger Leistung sind zusätzlich die gesetzlichen Voraussetzungen zu erfüllen. Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen ist das Verlangen nach vorzeitigem Leistungsbeginn auf einem dauerhaften Datenträger zu übermitteln.

18. Verbraucherstreitbeilegung

ZUVERLÄSSIG24 ist nicht verpflichtet und nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, soweit keine gesetzliche Pflicht zur Teilnahme besteht.

Nach Entstehen einer konkreten Streitigkeit werden gesetzlich vorgeschriebene Informationen über eine zuständige Verbraucherschlichtungsstelle erteilt, soweit die hierfür vorgesehenen Voraussetzungen vorliegen.

19. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch zwingende Verbraucherschutzvorschriften des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts nicht eingeschränkt werden.

Für Kaufleute, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen ist, soweit gesetzlich zulässig, der Sitz von ZUVERLÄSSIG24 Gerichtsstand. Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

20. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Regelungen.

Änderungen und Ergänzungen individueller Vereinbarungen sollen aus Nachweisgründen in Textform festgehalten werden. Gesetzliche Formvorschriften und der Vorrang individuell ausgehandelter Abreden bleiben unberührt.

Stand: 03.10.2026