Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Fessler Anstalt

Stand: 1. Februar 2026

Diese AGB sind bewusst ausführlich formuliert, um Klarheit und Transparenz für beide Parteien zu schaffen.

Art. 1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln sämtliche Verträge zwischen der Fessler Anstalt und dem Auftraggeber im Zusammenhang mit Umzügen, Transporten, Räumungen, Entsorgungen sowie ergänzenden Dienstleistungen. Abweichende Bedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn sie ausdrücklich und schriftlich bestätigt wurden.

Art. 2 Auftragserteilung

Aufträge an die Fessler Anstalt sind schriftlich zu erteilen. Als schriftlich gelten insbesondere E-Mail, Online-Formular, WhatsApp oder andere eindeutig zuordenbare elektronische Nachrichten. Telefonische oder mündliche Absprachen sind nicht verbindlich, sofern sie nicht schriftlich bestätigt werden.

Offerten verlieren nach 7 Tagen ihre Gültigkeit, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle relevanten Informationen vollständig und korrekt bereitzustellen, insbesondere:

- Adressen, Etagen, Zugangssituationen
- Menge und Art des Umzugsguts
- besondere Empfindlichkeiten oder Schäden
- schwere oder sperrige Gegenstände
- bauliche Gegebenheiten (z. B. enge Treppen, fehlender Lift)
- Gefahrgut oder spezielle Anforderungen

Falsche, unvollständige oder fehlende Angaben können zu Verzögerungen, Zusatzaufwand oder Mehrkosten führen, die vom Auftraggeber zu tragen sind.

Vom Transport ausgeschlossen sind insbesondere:

- Tiere
- Bargeld, Wertgegenstände, Edelmetalle
- Waffen, Munition
- Gasflaschen, Treibstoffe, explosive oder entzündliche Stoffe
- illegale Substanzen
- sterbliche Überreste
- Gegenstände, deren Transport gesetzlich verboten ist

Es wird vermutet, dass das Umzugsgut gebraucht ist. Neue oder besonders wertvolle Gegenstände (z. B. Kunstwerke, hochwertige Elektronik, wertvolle/empfindliche Möbel) müssen vorab schriftlich gemeldet werden. Für diese Gegenstände wird empfohlen, eine geeignete Versicherung abzuschliessen. Die Fessler Anstalt übernimmt hierfür keine Haftung, sofern diese Gegenstände nicht vorab schriftlich gemeldet und eine entsprechende Absprache getroffen wurde.

Art. 3 Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber schafft alle Voraussetzungen für einen sicheren, effizienten und reibungslosen Ablauf. Die folgenden Pflichten sind verbindlicher Vertragsbestandteil:

3.1 Zugang & Zufahrtsbedingungen

- Alle Zufahrtswege, Parkplätze, Treppenhäuser, Lifte und Transportwege sind frei und befahrbar.
- Böden sind rutschfest, Kabel und Hindernisse entfernt.

3.2 Vorbereitung des Umzugsguts

- **Transportsichere Verpackung:** Alle Gegenstände, die nicht durch die Fessler Anstalt eingepackt werden, sind stabil verpackt, Kartons/Boxen max. 25 kg, gut verschlossen und beschriftet.
- **Möbel vollständig leeren:** Alle Möbel, Schränke, Kommoden, Gartenboxen, Mottenschränke und vergleichbare Behältnisse/Möbel müssen vollständig geleert sein. (Ausnahme:
  Möbel dürfen nur dann gefüllt bleiben, wenn dies bei der Besichtigung ausdrücklich erlaubt und schriftlich bestätigt wurde.
  Kleine, leichte Möbelstücke, die ohne Kippen oder Drehen transportiert werden können (z. B. Nachttische), dürfen gefüllt bleiben, sofern dies vor Ort durch die Fessler Anstalt freigegeben wird.
- **Offene Behälter:** Offene Kartons, Kisten, Tüten oder Müllsäcke werden nicht transportiert. Kartons/Boxen eindeutig und gut lesbar beschriftet.
- **Empfindliche Gegenstände:** Zerbrechliches oder sensibles Umzugsgut ist gekennzeichnet und geschützt.
- **Instabile Möbel:** Reparierte, geflickte oder instabile Möbel werden ohne Garantie transportiert.
- **Laufwege frei:** Wege innerhalb der Wohnung frei von Hindernissen.
- **Verbotene Gegenstände:** Gefährliche, verbotene oder nicht transportfähige Gegenstände sind entfernt

3.3 Demontage durch den Auftraggeber

Werden Möbel vom Auftraggeber selbst oder durch Dritte demontiert, übernimmt die Fessler Anstalt keine Montage dieser Möbel am Entladeort.

3.4 Informationen & Mitwirkungspflichten

Der Auftraggeber muss alle relevanten Informationen vollständig und korrekt bereitstellen. Falsche, unvollständige oder fehlende Angaben führen zu Mehrkosten.

3.5 Erreichbarkeit

Der Auftraggeber oder eine bevollmächtigte Person muss während der gesamten Durchführung telefonisch erreichbar sein.

3.6 Elektrogeräte & Geräte mit Wassertank

- Elektrogeräte ausgeschaltet, ausgesteckt und abgekühlt

- Kühl- und Gefriergeräte abgetaut, geleert und trocken
- Waschmaschinen und Tumbler entleert und wasserfrei
- Geräte mit Wassertank vollständig entleert und trocken
- Kabel gesichert verstaut

3.7 Rollbare Gegenstände

Fahrräder, Mofas, Motorräder, Kinderwagen, Veloanhänger und ähnliche rollbare Gegenstände sind unverschlossen und transportbereit bereitzustellen.

3.8 Pflanzen

- Pflanzen werden spätestens zwei Tage vor dem Umzug nicht mehr gegossen
- stark nasse oder tropfende Pflanzen werden – sofern überhaupt transportfähig – erst am Ende des Einsatzes oder separat transportiert. Zusatzfahrten und Fahrzeugreinigung werden zusätzlich verrechnet- Reinigungspauschale CHF 40.–
- Pflanzen sind standfest und transportsicher vorzubereiten
- sehr grosse Pflanzen oder grosse Mengen sind vorab mitzuteilen

Für Pflanzen wird keinerlei Haftung übernommen.

3.9 Organisation am Einsatzort

- Parkplätze, Zufahrten, Wege, Treppenhäuser und Lifte zugänglich
- Schlüssel, Codes oder Badges bereitstellen
- Alle relevanten Räume zugänglich (Keller, Estrich, Garage)
- Ausreichende Beleuchtung und Strom vorhanden
- Geeigneter Entladeplatz bereitstellen
- Boden- und Wandschutz bereitstellen, sofern nicht vereinbart

3.10 Sauberkeit & Zustand des Umzugsguts

- Möbel und Gegenstände befinden sich in einem transportfähigen, hygienisch unbedenklichen Zustand
- nasse oder feuchte Gegenstände sind vollständig getrocknet
- Tierhaare auf Polstermöbeln oder Textilien sind soweit möglich entfernt

3.11 Verhalten am Umzugstag

- keine unkoordinierten Mithilfeversuche
- Haustiere gesichert
- Kinder vom Arbeitsbereich fernhalten
- eine ansprechbare Person ist erreichbar
- Rückfragen werden zeitnah beantwortet
- klare Anweisungen zum Abstellen des Umzugsguts werden gegeben
- Der Auftraggeber benennt eine Ansprechperson für Rückfragen.

Weitere anwesende Personen werden gebeten, sich ausserhalb des unmittelbaren Arbeitsbereichs aufzuhalten.
Widersprüchliche Anweisungen, Umplatzierungen oder Eingriffe durch mehrere anwesenden Personen sind unzulässig. Die Fessler Anstalt kann den Arbeitsbereich bei Bedarf organisieren und Personen aus Sicherheitsgründen anweisen, diesen zu verlassen.
Verzögerungen oder zusätzlicher Aufwand, die durch Umstände auf Kundenseite entstehen,

werden entsprechend verrechnet. Für dadurch entstehende Schäden oder Verletzungen wird keine Haftung übernommen.
Ist die Sicherheit oder Arbeitsfähigkeit nicht gewährleistet, kann der Einsatz unterbrochen oder abgebrochen werden.

3.12 Wertgegenstände & persönliche Dokumente

Der Auftraggeber transportiert selbst:
Bargeld, Schmuck, Uhren, wertvolle Gegenstände
wichtige Dokumente, Medikamente, Schlüssel und persönliche Unterlagen

3.13 Risiko & bauliche Einschränkungen

- Enge Treppenhäuser, niedrige Decken oder bauliche Besonderheiten können den Umzug erschweren
- die Fessler Anstalt haftet nicht für Schäden, die durch unvermeidbare physische Einschränkungen entstehen
- Unzureichende Vorbereitung kann Zusatzkosten, Verzögerungen oder Haftungsausschlüsse nach sich ziehen
- Bei selbst verpacktem Umzugsgut trägt der Auftraggeber das Risiko für Schäden durch unzureichende Verpackung

Art. 3.14 Neubauwohnungen & Neubauhäuser

Bei Umzügen in Neubauwohnungen oder Neubauhäuser gelten zusätzlich folgende Bestimmungen:

a) Baustellenzustand & fehlende Fertigstellung

Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Wohnung und das Gebäude unmittelbar nach Ankunft betretbar sind. Befinden sich Wohnung, Haus oder Umgebung noch im Baustellenzustand (z. B. frische Farbe, offene Baustellenbereiche, Handwerkerverkehr, Schmutz, Staub, Matsch, fehlende Beleuchtung), übernimmt die Fessler Anstalt keinerlei Haftung für daraus entstehende Schäden, Verschmutzungen oder Verzögerungen.
Wartezeiten, Zusatzwege oder Mehraufwand aufgrund von Baustellenbedingungen werden zusätzlich verrechnet.

b) Zufahrt & Aussenbereich

Unbefestigte Zufahrten, Baustellenmatsch, fehlende Parkplätze oder blockierte Wege gelten als vom Auftraggeber zu verantwortende Erschwernisse.
Zusatzwege, Tragen über längere Distanzen, Wartezeiten oder notwendige Reinigungsarbeiten am Fahrzeug oder Material werden zusätzlich verrechnet.

c) Bodenschutz & Schutzmaterialien

Der Auftraggeber ist verpflichtet, sämtlichen erforderlichen Bodenschutz (z. B. Vlies, Karton, Schutzplatten) vor Beginn des Umzugs vollständig, fachgerecht und rutschfest zu verlegen, sofern er einen Schutz der Böden wünscht.
Die Fessler Anstalt kann Bodenschutz (z. B. Vlies) bereitstellen und verlegen, sofern dies vorab separat gebucht wurde.
Diese Leistung ist nicht im Standardumfang enthalten und wird zusätzlich nach Aufwand und Materialverbrauch verrechnet.
Wird kein geeigneter Bodenschutz bereitgestellt oder gebucht, erfolgt der Transport ausschliesslich auf Risiko des Auftraggebers.

Eine Haftung für Kratzer, Druckstellen, Abriebspuren oder sonstige Schäden an neuen oder empfindlichen Böden wird ausgeschlossen.

d) Empfindliche Oberflächen

Neubauten weisen häufig besonders empfindliche Oberflächen auf (z. B. frisch verlegte Böden, frisch gestrichene Wände, frisch geölte oder frisch versiegelte Oberflächen / Materialien).
Der Auftraggeber akzeptiert ausdrücklich, dass trotz sorgfältiger Arbeitsweise unvermeidbare Kontaktspuren entstehen können.
Eine Haftung der Fessler Anstalt für solche unvermeidbaren oder geringfügigen Gebrauchsspuren ist ausgeschlossen.

e) Handwerker & parallele Arbeiten

Sind Handwerker vor Ort und behindern den Ablauf (z. B. blockierte Wege, Staub, Wartezeiten, fehlende Koordination), werden sämtliche Verzögerungen und Mehraufwände zusätzlich verrechnet.
Die Fessler Anstalt ist berechtigt, Arbeiten zu unterbrechen oder abzubrechen, wenn die Sicherheit oder der Ablauf nicht gewährleistet ist.

f) Lift

Ist der Lift nicht freigegeben, nicht betriebsbereit oder nicht reserviert, erfolgt der Transport über Treppen gegen Zusatzkosten.

g) Abbruchrecht

Sind die Bedingungen vor Ort unzumutbar (z. B. aktive Baustelle, fehlende Sicherheit, unpassierbare Wege, extreme Verschmutzung), ist die Fessler Anstalt berechtigt, den Einsatz abzubrechen.
Bereits entstandene Kosten sowie der vereinbarte Auftragswert werden gemäss Art. 8 verrechnet.

h) Schuhe, Arbeitssicherheit & Versicherungsschutz

Aus Sicherheits- und Versicherungsschutzgründen arbeitet die Fessler Anstalt ausschliesslich mit geeignetem, geschlossenem und rutschfestem Schuhwerk.
Das Ausziehen der Schuhe, Arbeiten in Socken oder das Tragen von Hausschuhen ist aus arbeitssicherheits- und versicherungstechnischen Gründen strikt ausgeschlossen.
Kann der Auftrag aufgrund solcher Forderungen nicht sicher ausgeführt werden, ist die Fessler Anstalt berechtigt, den Einsatz abzubrechen.
Bereits entstandene Kosten sowie der vereinbarte Auftragswert werden gemäss Art. 8 verrechnet.

3.15 Zahlungspflicht

Der Auftraggeber verpflichtet sich, die vereinbarten Preise sowie allfällige Zusatzkosten gemäss Offerte, Aufwand oder Preisliste fristgerecht zu bezahlen.

Art. 4 Rechte & Pflichten der Fessler Anstalt

Die Fessler Anstalt übernimmt standardmässig:

- die Demontage der Möbel am Beladeort
- das fachgerechte Einpacken und transportsichere Sichern von Möbeln und empfindlichen Gegenständen
- den Transport zum Entladeort
- den Aufbau jener Möbel, die zuvor durch die Fessler Anstalt demontiert wurden
- das Ausladen und die einmalige Platzierung in den vom Auftraggeber bezeichneten Räumen

4.1 Keine Montage von kundenseitig demontierten Möbeln
Werden Möbel vom Auftraggeber selbst oder durch Dritte vor dem Umzug demontiert, übernimmt die Fessler Anstalt keine Montage.

4.2 Einpackservice & Abgrenzung zu Kartons
Das Einpacken von losen Gegenständen in Kartons, Boxen oder sonstige Behälter gehört nicht zur Standardleistung und muss separat beauftragt werden.

4.3 Sorgfalt, Prüfpflicht & Lieferzeiten
Die Fessler Anstalt arbeitet sorgfältig und fachgerecht. Garantierte Lieferzeiten können jedoch nicht zugesichert werden. Eine ungefähre Zeitspanne wird nach bestem Ermessen kommuniziert.

4.4 Einsatz von Dritten
Die Fessler Anstalt kann Dritte mit der Ausführung des Auftrags beauftragen. Der Auftraggeber wird vorab informiert, falls Dritte eingesetzt werden, die Einfluss auf Kosten oder Abläufe haben könnten

---

Art. 5 Transportübernahme & Zufahrtsbedingungen

5.1 Übernahme des Umzugsguts
Die Fessler Anstalt übernimmt das Umzugsgut am vereinbarten Beladeort. Mit der Übernahme geht das Risiko für Schäden während des Transports, soweit gesetzlich zulässig, auf die Fessler Anstalt über, sofern die Gegenstände fachgerecht durch die Fessler Anstalt eingepackt, gesichert oder vorbereitet wurden (inklusive Einpackservice und Möbelmontage).
Gegenstände, die vom Auftraggeber selbst unzureichend verpackt oder nicht korrekt vorbereitet wurden, sind vom Haftungsumfang ausgeschlossen.

5.2 Zufahrts- und Zugangsvoraussetzungen
Der Auftraggeber stellt sicher, dass Wege frei sind, Treppenhäuser, Lifte ausreichend zugänglich und Genehmigungen vorhanden sind.

5.3 Hindernisse & Zusatzaufwand
Unzureichender Zugang oder Hindernisse führen zu Zusatzkosten.

5.4 Transportmittel & Hilfsmittel
Die Fessler Anstalt setzt geeignete Transportmittel und Hilfsmittel (z. B. Sackkarren, Hebebühnen, Transportgurte, Rollbretter) ein, die für den ordnungsgemässen und sicheren Transport des Umzugsguts erforderlich sind.

5.5 Platzierung am Entladeort
Die Fessler Anstalt stellt die Möbel und Gegenstände einmalig am Entladeort genau an den vom Auftraggeber angegebenen Platz, wie auf dem vorher bereitgestellten Plan oder nach mündlicher Abstimmung festgelegt, bereit.

Änderungen nach der ersten Platzierung, erneutes Umstellen oder Umplatzieren der Möbel erfolgen nicht automatisch. Jede nachträgliche Platzänderung:

- Muss vorher ausdrücklich angefragt und bestätigt werden,
- Kann nur nach Vereinbarung und gegen zusätzliche Kosten durchgeführt werden,

- Berechnet sich nach Aufwand, inkl. Transport, Arbeitszeit und eventueller Schutzmaterialien.

Der Auftraggeber bestätigt mit Annahme des Auftrags, dass die Planung der Platzierung verbindlich ist und die Fessler Anstalt nicht für Korrekturen, optische Änderungen oder nachträgliche Umplatzierungen haftet.

Art. 6 Haftung

Die Fessler Anstalt haftet für Schäden am Umzugsgut ausschließlich bei nachweisbarer grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz, soweit gesetzlich zulässig. Eine Haftung für leichte oder mittlere Fahrlässigkeit wird ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

6.1 Haftungsausschlüsse

Für Schäden wird keine Haftung übernommen bei:

- unzureichend oder unsachgemäss verpackten Kartons, Boxen oder Behältern, sofern diese nicht durch die Fessler Anstalt im Rahmen eines gebuchten Einpackservices verpackt wurden
- Gegenständen, die vom Auftraggeber oder Dritten demontiert, montiert oder vorbereitet wurden
- besonders empfindlichen, schweren oder sperrigen Gegenständen, sofern diese nicht vorab schriftlich gemeldet und als transportfähig bestätigt wurden
- verdeckten Mängeln, Vorschäden oder altersbedingten Materialschwächen
- Schäden durch ungeeignete Zugangssituationen, die der Auftraggeber nicht gemeldet oder nicht behoben hat
- Schäden durch Witterungseinflüsse, höhere Gewalt oder Einwirkungen Dritter
- Schäden an Gebäuden (Treppenhaus, Wände, Böden), sofern keine grobe Fahrlässigkeit vorliegt
- indirekten Schäden wie Zeitverlust, Verdienstausfall, Mietausfall, Folgekosten oder entgangenem Gewinn
- Datenverlust oder Funktionsstörungen bei elektronischen Geräten
- Schäden, die entstehen, wenn der Auftraggeber oder von ihm beigezogene Personen aktiv beim Tragen, Demontieren oder Transportieren mithelfen
- Bei beschleunigter Durchführung, besonderen Tragewegen oder Abweichungen vom empfohlenen Ablauf auf Wunsch des Auftraggebers

Haftungsausschluss für Möbel in Leichtbauweise (z. B. Ikea)

Möbel in Leichtbauweise, insbesondere solche aus Pressspan, Wabenkonstruktionen, dünnen genagelten Rückwänden oder mit Kunststoffverbindern (z. B. IKEA-Möbel), sind konstruktionsbedingt nicht für Transporte, Demontagen oder erneute Montagen ausgelegt.

Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis und akzeptiert ausdrücklich, dass der Transport, die Demontage oder die Montage solcher Möbel ausschliesslich auf eigenes Risiko erfolgt. Schäden an solchen Möbeln können auch bei fachgerechter Behandlung entstehen und begründen keinen Haftungsanspruch gegen die Fessler Anstalt.

6.2 Wertgegenstände & besondere Güter

Für Geld, Schmuck, Edelmetalle, Dokumente, Datenträger oder andere besonders wertvolle Kleingegenstände wird, soweit gesetzlich zulässig, keine Haftung übernommen.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, solche Gegenstände eigenständig und ausserhalb des Leistungsumfangs der Fessler Anstalt zu transportieren.

Eine Haftung der Fessler Anstalt für Verlust, Beschädigung oder Folgeschäden dieser Gegenstände ist ausgeschlossen, unabhängig davon, ob diese deklariert wurden oder nicht.

6.3 Beweislast

Der Auftraggeber hat das Vorliegen eines Schadens, dessen Ursache, die Höhe des Schadens sowie die rechtzeitige Meldung des Schadens nachzuweisen.

Der Auftraggeber trägt zudem die Beweislast dafür, dass der betroffene Gegenstand vor Beginn der Leistungen der Fessler Anstalt frei von Vorschäden war.

Kann der Auftraggeber nicht nachweisen, dass der Schaden während der Leistungserbringung der Fessler Anstalt entstanden ist, besteht kein Anspruch auf Haftung oder Kostenübernahme.

6.4 Meldepflicht bei Schäden

Schäden sind der Fessler Anstalt unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 2 Werktagen nach Abschluss des Umzugs schriftlich zu melden. Die Meldung muss enthalten:

- eine nachvollziehbare Beschreibung des Schadens
- aussagekräftige Beweisfotos
- eine realistische Kostenschätzung, sofern bereits vorhanden

Wird die Meldefrist nicht eingehalten, besteht kein Anspruch auf Haftung oder Kostenübernahme, sofern der Schaden nicht bereits während der Leistungserbringung schriftlich festgehalten wurde.

6.5 Haftungsumfang

Die Haftung ist in jedem Fall, auf den Zeitwert des beschädigten Gegenstands begrenzt. Der Auftraggeber hat den Wert und das Alter des Gegenstands nachzuweisen (z. B. Kaufbeleg, Fotos). Kann kein Nachweis erbracht werden, erfolgt die Entschädigung auf Basis des geschätzten Zeitwerts.

6.6 Vorgehen bei anerkannten Schäden

Im Falle eines anerkannten Schadens gelten nachfolgende Regelungen für die Reparatur, Ersatzbeschaffung oder Abwicklung:

Keine Reparatur ohne Zustimmung

Der Auftraggeber ist verpflichtet, vor der Durchführung einer Reparatur, Ersatzbeschaffung oder Beauftragung Dritter die schriftliche Zustimmung der Fessler Anstalt einzuholen. Ohne diese Zustimmung besteht kein Anspruch auf die Übernahme der entstandenen Kosten.

Priorität 1: Reparatur durch die Fessler Anstalt Die Fessler Anstalt behält sich das Recht vor, Schäden selbst fachgerecht zu beheben, sofern dies möglich ist.

Priorität 2: Reparatur durch Partnerfirmen Ist eine Eigenreparatur durch die Fessler Anstalt nicht möglich, kann sie eine Partnerfirma mit der Reparatur beauftragen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, diese Lösung zu akzeptieren.

Keine freien Wahlmöglichkeiten des Auftraggebers Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, eigenmächtig Firmen, Bekannte, Verwandte oder befreundete Handwerker zu beauftragen, es sei denn, die Fessler Anstalt hat dies ausdrücklich und schriftlich genehmigt.

Recht auf Gegenofferte & Expertenprüfung Die Fessler Anstalt ist berechtigt, eine eigene Gegenofferte einzuholen, einen unabhängigen Schadenexperten beizuziehen und die Angemessenheit der Kosten zu prüfen.

Kostenübernahme nur bei schriftlicher Zustimmung Eine Kostenübernahme durch die Fessler Anstalt erfolgt ausschließlich, wenn der Reparatur vorab schriftlich zugestimmt wurde.

Art. 7 Zahlungsbedingungen

7.1 Zahlungsmodalitäten

Der vereinbarte Auftragswert ist wie folgt zahlbar:

- Vorauszahlung gemäss Vereinbarung (2 % Skonto bei vollständiger Vorauszahlung)
- Barzahlung unmittelbar nach Abschluss der Arbeiten vor Ort
- Rechnung zahlbar innert 10 Tagen ab Rechnungsdatum

Die Fessler Anstalt behält sich vor, die Zahlungsart im Einzelfall festzulegen oder eine Anzahlung bzw. Vorauszahlung zu verlangen.

7.2 Fälligkeit & Leistungsverweigerung

Die Fessler Anstalt ist berechtigt, Leistungen **ganz oder teilweise zurückzuhalten**, wenn fällige Zahlungen nicht geleistet werden oder begründete Zweifel an der Zahlungsfähigkeit bestehen.

7.3 Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug gelten folgende Regelungen:

- **Mahngebühr:** CHF 50.– pro Mahnung
- **Verzugszinsen** gemäss gesetzlicher Grundlage
- **Inkasso-, Betreibungs- und Rechtskosten** gehen vollumfänglich zulasten des Auftraggebers

7.4 Zusatzkosten & Mehraufwand

Zusatzkosten werden verrechnet, wenn Mehraufwand entsteht, der nicht im vereinbarten Leistungsumfang enthalten ist oder durch den Auftraggeber verursacht wird. Dazu gehören insbesondere:

- Wartezeiten, die durch den Auftraggeber verursacht werden
- Zusatzfahrten aufgrund fehlender, unvollständiger oder falscher Informationen
- Mehraufwand durch unzugängliche Wege, fehlende Parkbewilligungen oder nicht gemeldete Hindernisse
- Lange Laufwege zwischen Fahrzeug und Gebäude oder zwischen Räumen

- Treppen statt Lift, nicht reservierte Lifte oder defekte Lifte
- Abweichungen zwischen den Angaben des Auftraggebers und den tatsächlichen Gegebenheiten vor Ort (z. B. Stockwerk, Liftgrösse, Distanz, Zugangssituation)
- Kurzfristige Änderungen des Leistungsumfangs am Umzugstag, wie zusätzliche Möbel, zusätzliche Räume oder zusätzlicher Transportbedarf
- Besonders schwierige oder gefährliche Tragesituationen, wie enge Wendeltreppen, steile Aussenstiegen oder ungesicherte Zugänge
- Mehraufwand durch unzureichende Verpackung, fehlende Vorbereitung oder nicht demontierte Möbel, sofern dies vereinbart war
- Schwerlastzuschläge für besonders schwere oder sperrige Gegenstände (z. B. Klaviere, Tresore, Aquarien), sofern diese nicht vorab schriftlich gemeldet, besprochen oder im Auftrag berücksichtigt wurde
- Zusätzlicher Aufwand durch ausserordentliche Verschmutzung oder hygienisch problematische Gegenstände
- Entsorgungskosten, sofern diese nicht ausdrücklich im Auftrag enthalten sind

Sobald absehbar ist, dass Zusatzaufwand entsteht, wird der Auftraggeber vor Ort informiert. Alle Zusatzkosten werden transparent nach effektivem Mehraufwand verrechnet.

Art. 8 Rücktritt, Stornierung & Abbruch des Auftrags

8.1 Stornierung durch den Auftraggeber

Eine Stornierung des Auftrags durch den Auftraggeber ist jederzeit möglich. Es gelten folgende Kostenregelungen:

- bis 7 Tage vor Ausführungsdatum: kostenfrei
- 6 bis 3 Tage vor Ausführungsdatum: 30 % des vereinbarten Auftragswerts
- 2 Tage bis 24 Stunden vor Ausführungsdatum: 60 % des vereinbarten Auftragswerts
- Weniger als 24 Stunden vor Ausführungsdatum / am Umzugstag / Nichterscheinen des Auftraggebers: 80 % des vereinbarten Auftragswerts

Bereits entstandene Kosten (z. B. Material, Fahrzeuge, Parkbewilligungen, externe Dienstleistungen) werden in jedem Fall verrechnet, unabhängig vom Zeitpunkt der Stornierung.

8.2 Teilrücktritt oder Reduzierung des Auftrags vor dem Umzugstag

Erledigt der Auftraggeber einen Teil der vereinbarten Leistungen selbst oder reduziert er den Leistungsumfang vor dem geplanten Umzugstag (z. B. bereits gezügelte Möbel oder Boxen), besteht kein Anspruch auf Preisnachlass.

Begründung: Die Fessler Anstalt plant Personal, Fahrzeuge, Zeit, Partnerfirmen und organisatorische Ressourcen bereits vollständig ein. Auch wenn ein Teil wegfällt, entstehen Kosten und Kapazitätsbindungen.

Beispiel: Ein Umzug ist geplant mit Möbeln und 100 Boxen. Am Umzugstag stellt sich heraus, dass der Auftraggeber bereits 50 Boxen selbst gezügelt hat. Obwohl der Arbeitsaufwand teilweise

reduziert ist, bleibt die ursprüngliche Planung mit Personal, Fahrzeugen und Zeitressourcen bestehen. Eine Reduktion des Preises erfolgt daher nicht.

8.3 Änderungen am Umzugstag

Änderungen durch den Auftraggeber am Umzugstag, wie zusätzliche Möbel, zusätzliche Räume oder kurzfristige Zusatzleistungen, werden nach Möglichkeit berücksichtigt:

- **Zusatzleistungen**: Werden zusätzliche Leistungen gewünscht, entstehen dafür die entsprechenden Zusatzkosten nach effektivem Mehraufwand.
- **Reduzierte Leistungen**: Werden Leistungen kurzfristig gestrichen oder reduziert, besteht kein Anspruch auf Preisnachlass. Bereits eingeplante Ressourcen bleiben in Rechnung gestellt.

8.4 Information und Kommunikation

Der Auftraggeber ist verpflichtet, jede Änderung, Stornierung oder Teilrücktritt **so früh wie möglich und spätestens vor dem geplanten Umzugstag** schriftlich mitzuteilen.
Die Fessler Anstalt behält sich vor, im Falle kurzfristiger Änderungen oder Stornierungen nach eigenem Ermessen den Aufwand und die Kosten entsprechend in Rechnung zu stellen

8.5 Abbruch während der Durchführung

Bricht der Auftraggeber den Auftrag während der laufenden Arbeiten ab, gelten folgende Regelungen:

- **Vollständige Verrechnung:** Der vereinbarte Auftragswert wird in voller Höhe in Rechnung gestellt.
- **Zusatzkosten:** Alle bereits entstandenen Zusatzkosten, z. B. Material, Parkbewilligungen oder externer Aufwand, werden zusätzlich verrechnet.

8.6 Rücktritt oder Abbruch durch die Fessler Anstalt

Die Fessler Anstalt ist berechtigt, den Auftrag ganz oder teilweise abzulehnen oder abzubrechen, wenn:

- die Sicherheit oder Gesundheit des Teams nicht gewährleistet ist
- unzumutbare hygienische, gefährliche oder gesetzeswidrige Bedingungen vorliegen
- der Auftraggeber falsche, unvollständige oder irreführende Angaben gemacht hat, die wesentliche Auswirkungen auf die Ausführung des Auftrags haben
- der tatsächliche Leistungsumfang erheblich vom vereinbarten Auftrag abweicht
- gesetzliche Vorschriften verletzt werden
- der Auftraggeber Weisungen missachtet oder den Ablauf behindert
- unvorhersehbare, höhere Gewalt oder außergewöhnliche Umstände die Durchführung unmöglich machen

In diesen Fällen gilt:

- bereits erbrachte Leistungen werden anteilig verrechnet
- alle entstandenen Zusatzkosten werden berechnet
- ein Anspruch auf Schadenersatz des Auftraggebers besteht nicht

Die Fessler Anstalt bemüht sich dabei, gemeinsam mit dem Auftraggeber eine einvernehmliche Lösung zu finden, soweit dies möglich ist.

8.7 Verzögerungen durch externe Faktoren

Verspätungen oder Leistungseinschränkungen, die durch Verkehr, Witterung, Strassensperrungen, behördliche Anordnungen oder andere unvorhersehbare externe Umstände verursacht werden, gelten nicht als Vertragsverletzung.
Die Fessler Anstalt haftet nicht für daraus entstehende Verzögerungen oder Folgekosten. Ein Anspruch auf Preisreduktion, Ersatzleistungen oder Schadenersatz besteht nicht.

8.8 Terminverschiebungen

Wünscht der Auftraggeber eine Verschiebung des geplanten Termins, so gilt dies wie eine Stornierung mit anschliessender Neubeauftragung:
Bei Mitteilung weniger als 48 Stunden vor dem ursprünglich vereinbarten Termin werden die Stornierungskosten gemäss **Art. 8.1** fällig.

• Bereits reservierte Ressourcen wie Fahrzeuge, Personal, Parkbewilligungen oder externe Dienstleistungen werden weiterhin verrechnet, sofern diese gebucht oder vorbereitet wurden.
Die Fessler Anstalt bemüht sich, gemeinsam mit dem Auftraggeber einen neuen Termin zu finden, der für beide Seiten passt.

Art. 9 Datenschutz

9.1 Grundsatz

Die Fessler Anstalt verarbeitet personenbezogene Daten des Auftraggebers ausschließlich zur Vorbereitung, Durchführung und Abwicklung des Auftrags sowie zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten und nur für die Zwecke, für die sie erhoben wurden. Alle Daten werden vertraulich behandelt und nicht an unbefugte Dritte weitergegeben.

9.2 Art der verarbeiteten Daten

Folgende Daten können verarbeitet werden:

- Kontakt- und Adressdaten
- Informationen zu Einsatzorten, Zugangssituationen und Räumlichkeiten
- Auftrags- und Leistungsdaten
- Kommunikationsdaten (E-Mails, Nachrichten, Telefonnotizen)
- Rechnungs- und Zahlungsinformationen
- Fotodokumentationen im Rahmen der Auftragserfüllung (siehe **Art. 9.9**)

Es werden nur Daten verarbeitet, die für die Auftragserfüllung notwendig sind.

9.3 Weitergabe an Dritte

Eine Weitergabe erfolgt nur, wenn dies für die Auftragserfüllung erforderlich ist, insbesondere an:

- Partnerfirmen (z. B. Spezialtransporte, Reparaturen)
- Behörden (z. B. Parkbewilligungen)
- Zahlungs- oder Inkassodienstleister bei Zahlungsverzug

Dritte erhalten nur jene Daten, die für ihre Aufgabe zwingend notwendig sind.

9.4 Speicherung & Aufbewahrungsdauer
Personenbezogene Daten werden nur so lange gespeichert, wie es für die Auftragserfüllung, gesetzliche Aufbewahrungspflichten oder die Durchsetzung von Ansprüchen erforderlich ist. Nach Ablauf der Fristen werden Daten gelöscht oder anonymisiert.

9.5 Datensicherheit
Die Fessler Anstalt trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um personenbezogene Daten vor Verlust, Missbrauch, unbefugtem Zugriff oder Manipulation zu schützen.

9.6 Rechte des Auftraggebers
Der Auftraggeber hat das Recht auf:

- Auskunft über gespeicherte Daten
- Berichtigung unrichtiger Daten
- Löschung, sofern keine gesetzliche Pflicht zur Aufbewahrung besteht
- Einschränkung der Verarbeitung
- Widerspruch gegen die Verarbeitung, soweit gesetzlich zulässig

Anfragen sind schriftlich an die Fessler Anstalt zu richten.

9.7 Einwilligung & Widerruf
Erteilt der Auftraggeber eine Einwilligung (z. B. für Marketingfotos), kann diese jederzeit schriftlich oder elektronisch widerrufen werden. Ein Widerruf hat keinen Einfluss auf bereits rechtmäßig erfolgte Verarbeitungen.

9.8 Aktualisierung der Datenschutzbestimmungen
Die Fessler Anstalt kann die Datenschutzbestimmungen anpassen, sofern dies aufgrund gesetzlicher Änderungen oder betrieblicher Notwendigkeiten erforderlich ist. Es gilt jeweils die zum Zeitpunkt des Auftrags gültige Version.

9.9 Fotodokumentation zur Auftragserfüllung
Die Fessler Anstalt ist berechtigt, während der Besichtigung, Vorbereitung und Durchführung des Auftrags Fotos und Videos anzufertigen, soweit diese für die ordnungsgemäße Erfüllung des Auftrags erforderlich sind. Dazu gehören insbesondere:

- Dokumentation von Vorschäden am Umzugsgut
- Dokumentation von Schäden oder Mängeln an Gebäuden (Lift, Treppenhaus, Wände, Böden)
- Dokumentation von Zugangssituationen, Platzverhältnissen und Hindernissen
- Beweissicherung bei Unklarheiten oder Streitfällen
- Interne Qualitätssicherung

Diese Aufnahmen werden ausschließlich zur Dokumentation verwendet, nicht veröffentlicht und nur so lange gespeichert, wie dies für den Dokumentationszweck erforderlich ist.

9.10 Nutzung von Fotos zu Marketingzwecken
Die Verwendung von Fotos oder Videos zu Marketing-, Referenz- oder Werbezwecken (z. B. Website, Social Media, Broschüren) erfolgt ausschließlich mit ausdrücklicher, freiwilliger schriftlicher, mündlicher oder elektronischer Zustimmung des Auftraggebers. Ohne Zustimmung werden keinerlei Aufnahmen veröffentlicht oder extern weitergegeben.

Art. 10 Schluss- und Rechtsbestimmungen

10.1 Anwendbares Recht

Auf sämtliche Verträge zwischen dem Auftraggeber und der Fessler Anstalt sowie auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen findet ausschliesslich das Recht des Fürstentums Liechtenstein Anwendung**.**

10.2 Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist der sachlich zuständige Gerichtsstand am Sitz der Fessler Anstalt ausschliesslich zuständig.

10.3 Schriftform

Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags oder dieser AGB bedürfen der schriftlichen Form. Mündliche Absprachen sind nur gültig, wenn sie schriftlich bestätigt wurden.

10.4 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt.

10.5 Vorrang der AGB

Bei Widersprüchen zwischen diesen AGB und Angaben in Offerten, E-Mails oder mündlichen Aussagen gelten ausschliesslich die Bestimmungen dieser AGB, sofern nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde und dies den gesetzlichen Vorschriften entspricht

10.6 Versionierung & Aktualisierung

Die Fessler Anstalt kann diese AGB bei Bedarf anpassen oder aktualisieren. Es gilt jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Version. Die jeweils aktuelle Version wird dem Auftraggeber auf Verlangen zur Verfügung gestellt.

10.7 Sprache

Bei sprachlichen Abweichungen oder Übersetzungen ist die deutsche Fassung dieser AGB massgebend.

10.8 Inkrafttreten

Diese AGB treten mit Veröffentlichung in Kraft und ersetzen alle früheren Versionen.