



(Service Level Agreement)

## Dienstgüterevereinbarung - DGV

Transport Krumpf GmbH  
Ottensener Straße 10  
22525 Hamburg, Germany

Tel.: +49 (0) 40 - 5488 - 76-54  
Fax: +49 (0) 40 - 5488 - 76-55  
info@krumpf.de  
www.krumpf.de

## Einführung

---

Transport Krumpf GmbH (nachstehend “Krumpf” genannt) ist vorbehaltlos der Compliance und Qualität verpflichtet. Um diese Verpflichtung auch im täglichen Geschäft umzusetzen, haben wir uns Verhaltensregeln gegeben, die für Mitarbeiter, Lieferanten und Umzugspartner weltweit (nachstehend „Agenten“ genannt) gelten. Die vorliegende Unterlage beschreibt, was wir von unseren Geschäftspartnern bei der Erbringung ihrer Leistungen für uns erwarten. Bitte sprechen Sie uns an, wenn Sie hierzu noch Anregungen oder Fragen haben.

### **Geltungsumfang und Zweck:**

#### **Vertraulichkeit und Datenschutz**

Der Agent bestätigt, dass er die Verhaltensrichtlinie von Krumpf zum Datenschutz (abrufbar von [www.krumpf.de](http://www.krumpf.de)) sowie alle einschlägigen Gesetze und sonstigen Vorschriften anerkennt.

Die wesentlichen Punkte der Verhaltensrichtlinie sind nachstehend auszugsweise wiedergegeben:

- Der Agent bestätigt, sämtliche von Krumpf erhaltenen Informationen bei der Erbringung seiner Leistungen für Krumpf vertraulich zu behandeln und sie nicht ohne das vorherige Einverständnis von Krumpf Dritten gegenüber zu offenbaren oder ihre Offenlegung zuzulassen.
- Der Agent bestätigt, vertrauliche Informationen ausschließlich zum Zwecke der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten zu verwenden. Der Agent gewährleistet, jegliche, von Krumpf zugänglich gemachten vertraulichen Informationen mit mindestens der gleichen Sorgfalt zu bewahren, die er auch auf seine eigenen vertraulichen Informationen anwendet.
- Der Agent bestätigt, die ihm von Krumpf zugänglich gemachten vertraulichen Informationen nicht zum eigenen Nutzen oder zum Nutzen Dritter zu verwenden oder zu offenbaren.
- Der Agent gewährleistet die jederzeitige Kontrolle über die von ihm namens Krumpf oder dessen Kunden weitergegebenen Quellen; diese Kontrollen müssen geeignet sein, die Geheimhaltung, Vertraulichkeit, Unversehrtheit und Zugänglichkeit der von Krumpf oder dessen Kunden erhaltenen Informationen zu gewährleisten.

#### **Bekämpfung der Bestechung und Korruption**

Als Mitglied der FIDI handelt Krumpf bei der Ausübung seiner Geschäftstätigkeit professionell, fair und mit größter Redlichkeit. Wir fordern von allen Personen oder Unternehmen, die Dienstleistungen für Krumpf erbringen, dies auf ethische Weise und in völligem Einklang mit den Gesetzen zur Bekämpfung der Bestechung und Korruption zu tun, einschließlich der FIDI-Satzung gegen Bestechung und Korruption (einsehbar auf <https://www.fidi.org/about-fidi/fidis-commitments/anti-bribery-and-anti-corruption-charter>), der nationalen oder sonstigen anwendbaren Gesetze.

Alle unsere Lieferanten, gleich ob Mitglied der FIDI oder nicht, sind verpflichtet, die Bedingungen der FIDI-Satzung gegen Bestechung und Korruption anzuerkennen und sie bei ihrer Tätigkeit zu befolgen und Krumpf jegliche Nichtbeachtung anzuzeigen.

Der Agent ist dafür verantwortlich, zu gewährleisten, dass jegliche Person, die Dienstleistungen für oder namens Krumpf erbringt, einschließlich Nachunternehmer, diese Gesetze, Regeln und Vorschriften einhält.

## Leistungen

---

### Leistungsbeginn

Der Agent erklärt sich mit der Erbringung von Leistungen für Krumpf einverstanden, und Krumpf erklärt seinerseits, den Agenten mit der Erbringung der nachstehenden, zu Beginn einer jeden Beauftragung besonders bezeichneten Leistungen zu beauftragen.

### Leistungen des Abgangsagenten

Erfordert die Einleitung eines Auftrags auch die Dienste eines Agenten am Abgangsort, so erbringt dieser die folgenden Leistungen für Krumpf:

#### 1) Besichtigung und Erfassung

Der Agent nimmt innerhalb von einem (1) Arbeitstag nach Erhalt der Beauftragung Verbindung mit der umziehenden Person ("Transferee") auf, um zusammen mit ihr einen Besichtigungstermin zu vereinbaren, bei dem folgende Aufgaben erledigt werden:

- a) Der Agent bestätigt Krumpf schriftlich den Eingang des Besichtigungs-/Erfassungsauftrags und hält Krumpf unverzüglich nach Bestätigung des Termins mit dem Transferee über die Planungseinzelheiten auf dem Laufenden.
- b) Der Agent führt die Besichtigung/Erfassung kostenfrei für Krumpf durch.
- c) Vor der Besichtigung/Erfassung bestätigt der Agent Krumpf, dass für den Transferee gegebenenfalls geltende Umzugsrichtlinien und Umzugskostenpauschalen, Transportart, etwaige länderspezifische Beschränkungen und die Aufstellung verbotener Güter erhalten wurden.
- d) Der Agent setzt die Gesellschaft unverzüglich schriftlich in Kenntnis, wenn im Umzugsgut nach den anwendbaren Gesetzen und Vorschriften verbotene Posten enthalten sind.
- e) Ergibt die Besichtigung/Erfassung, dass die Umzugskostenpauschale des Transferees überschritten wird, teilt der Agent diesen Umstand Krumpf unverzüglich schriftlich unter Angabe von Einzelheiten zu der Überschreitung mit.
- f) Innerhalb von zwei (2) Werktagen nach Abschluss der Besichtigung/Erfassung übermittelt der Agent Krumpf sämtliche bei Verpackung und Verladung zu beachtenden Ergebnisse und Vorgaben. Sämtliche zu beachtenden Erschwernisse, wie Parkgenehmigungen, lange Abtragewege, Kisten und Verschläge, externer Aufzug/Hebezeug usw., sind besonders zu erwähnen.

- g) Der Agent übermittelt nähere Angaben zu Transportweg, ausgewähltem Transportunternehmen und Fahrdauer für Verpacken/Verladen, Ausfuhrabfertigung, Transport im Regelverkehr zum Abgangshafen und Fracht bis zum Abgangshafen/-flughafen.
- h) Es wird empfohlen, dass der Agent Kumpf eine Ausfertigung einer jeden Besichtigung/Erfassung einschließlich einer/eines detaillierten Bestandsaufnahme/Umzugsgutliste zur Volumenberechnung übermittelt.
- i) Der Agent anerkennt, dass die Fehlerabweichung bei jeder Erfassung zehn Prozent (10%) nicht übersteigen darf.

## 2) Verpacken & Verladen

Der Agent besorgt das Verpacken, Verladen und die Sicherung einer jeden Sendung im Einklang mit den FIDI/FAIM-Standards, einschließlich u.a.:

- a) Gewährleistung der größtmöglichen Kompaktheit zwecks optimaler Raumausnutzung und Zerlegen von Gütern, die üblicherweise in ihre Einzelteile zerlegt werden können.
- b) Erstellen gut lesbarer Packlisten, in denen sämtliche Güter der Sendung aufgeführt sind, mit genauer Beschreibung des Inhalts der Kartons und Bezeichnung von Elektro- und sonstigen Geräten (einschließlich Marke, Modell und Seriennummer), ggf. auch genaue Bezeichnung von Weinen/Alkoholika.
- c) Sämtliche Möbelstücke müssen unter Verwendung der Standard-Ausschlüsse und Angabe des Zustands zum Zeitpunkt des Verpackens aufgelistet werden.
- d) Die Teamleiter tragen in die Umzugsgutliste (Packliste) an der für Auftraggeber/Spediteur/Vertreter vorgesehenen Stelle ihren Namen ein und unterzeichnen sie.
- e) Die Nummern der Umzugsgutlisten müssen außen an der Verpackung/am Packmaterial angebracht oder dort handschriftlich vermerkt werden.
- f) Unter keinen Umständen darf eine PBO (Packed by Owner - Selbstverpackung durch Kunden) akzeptiert oder in eine Umzugsgutliste oder Sendung aufgenommen werden. Ein dem Verpackungs-Team von einem Transferee als PBO vorgelegtes Packstück muss sorgfältig überprüft und eine vollständige Beschreibung des Inhalts muss am Karton angebracht/in diesen eingelegt und in die Umzugsgutliste aufgenommen werden, um sicherzustellen, dass der Karton keine verbotenen Waren enthält und keine Gefahr für die Sicherheit eines transportierenden Schiffes, Flugzeugs oder sonstigen Fahrzeugs darstellt.
- g) Befindet sich eine Sendung nicht an der Wohnstätte des Transferees, sind Ladeort und -datum oben auf der ersten Seite der beschreibenden Umzugsgutliste zu vermerken.
- h) Ist mehr als ein (1) Tag für das Verpacken erforderlich, müssen Packmaterial, Rückstände und Abfall sowie leere Kartons am Ende eines jeden Tages aus der Wohnstätte des Transferees entfernt werden.
- i) Jegliches Umverpacken außerhalb der Wohnstätte des Transferees bedarf der Genehmigung durch Krumpf.
- j) Jegliche Kosten im Zusammenhang mit der Beschädigung der Wohnstätte oder deren Umgebung oder mit jeglichen Haftungsansprüchen Dritter trägt der Agent.

### 3) Unterlagen

- a) Die Ausführformalitäten müssen am Abgangsort nach Erhalt der von Krumpf dazu erteilten Genehmigung („grünes Licht“) erfolgen. Soweit nicht schriftlich anders angewiesen, können Sie bei Erhalt unserer Versandgenehmigung am Abgangsort die See-/Luftfrachtleistung buchen. Zusätzlich müssen unbedingt unsere Versandanweisungen eingehalten werden. Insbesondere behält sich Krumpf das Recht vor, den Agenten anzuweisen, die Fracht auch im Rahmen seines eigenen Frachtvertrages als „unfrei“ zu buchen.
- b) Der Agent legt das Versand-Voravis und die Abholbestätigung mit den endgültigen Angaben zu Gewicht und Abmessungen innerhalb von zwei (2) Werktagen nach erfolgter Verladung der Sendung vor. Soweit nach den SOLAS-Vorschriften gefordert, erklärt sich der Agent einverstanden, eine mit den SOLAS-Vorschriften im Einklang stehende VGM-Deklaration vorzulegen. Zusätzlich legt der Agent die Angaben zu Stückzahl, Schiffs-/Flugplan vor und befolgt ausnahmslos die ihm vorgegebenen Versandanweisungen. Ein Entwurf des Luftfrachtbriefs/Seekonossements ist Krumpf zur Genehmigung vorzulegen.
- c) Der Agent erklärt sich einverstanden, jegliche Abweichung vom Ergebnis der Besichtigung/Erfassung oder vom Gewicht unverzüglich schriftlich (oder spätestens einen [1] Werktag ab Verladung der Sendung) zur Genehmigung, und dies noch vor Freigabe der Sendung, mitzuteilen. Krumpf lehnt die Übernahme aller sich aus einer zuvor nicht genehmigten Abweichung ergebenden Kosten ab.

### 4) Langzeitlagerung

- a) Der Agent sorgt für sichere Lagerstätten, wie sie für die Aufnahme langfristiger und/oder vorübergehender Einlagerungsposten erforderlich sind. Er sorgt auch für die genaue Erfassung des Einlagerungsdatums und -orts sowie der Kontaktperson.
- b) Die Rechnungstellung für langfristig eingelagerte Posten erfolgt auf monatlicher Basis.

### Leistungen des Empfangsagenten

Erfordert die Auftragsauslösung auch Leistungen eines Empfangsagenten, so erbringt er folgende Leistungen für Krumpf:

#### 1) Ankunft & Zollabfertigung

- a) Der Agent teilt Krumpf die Ankunft der Fracht am Bestimmungsort schriftlich innerhalb von zwei (2) Werktagen mit.
- b) Soweit von den Parteien schriftlich nicht anders vereinbart, veranlasst der Agent die Zollabfertigung entweder durch ihn selbst oder durch die Dienste eines von ihm beauftragten Zollagenten:
  - I. Der Agent erledigt die Formalitäten für die Zollabfertigung der Sendung im Einklang mit den am Bestimmungsort geltenden Gesetzen und dem dort geltenden Recht, beantragt die „zollfreie Einfuhr“ für gebrauchte persönliche Effekten und Haushaltsgegenstände und für Diplomatengüter.

- II. Der Agent verauslagt für den Transferee die Hafengebühren und stellt sie dem Transferee dann direkt in Rechnung, es sei denn es wäre etwas anderes vorgegeben.
- III. Der Agent teilt Krumpf zur Genehmigung schriftlich innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden Art und Umfang der Abgaben und Steuern oder etwaiger Besichtigungen mit.
- IV. Der Agent legt Nachweise für jegliche zusätzlich aufgewendeten Kosten und Auslagen vor (Steuern & Abgaben, Hafengebühren, Gebühren für das Handling am Terminal [THC], über die vereinbarte Dauer bis zur Rückgabe hinaus gehende Containermiete [Demurrage & Detention], Zolllager usw.).
- V. Der Agent teilt Krumpf unverzüglich und schriftlich den veranschlagten und tatsächlichen Ablauf des Zollabfertigungsvorgangs mit.
- VI. Wurde die Sendung von den Zollbeamten vor Ort besichtigt, so teilt der Agent dies Krumpf schriftlich innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden mit.
- VII. Jeglichen zusätzlichen und kundenbezogenen Anweisungen muss ausnahmslos Folge geleistet werden.

## **2) Rollfuhr ab Ankunfts-See-/Flughafen**

- a) Der Agent koordiniert die Rollfuhr vom See-/Flughafen, es sei denn sie würde von der Reederei besorgt.
- b) Der Agent prüft bei Ankunft und Ablieferung sämtliche Container-Siegel-/Plomben, um zu gewährleisten, dass keiner der Container bei der Überfahrt geöffnet oder unzulässig manipuliert wurde. Sind die Containersiegel nicht stimmig oder wurden sie verletzt, teilt der Agent diesen Umstand Krumpf unverzüglich schriftlich mit.
- c) Der Agent benachrichtigt Krumpf so schnell wie möglich, sobald die Sendung an seinem Lager eingegangen ist.

## **3) Auslieferung am Bestimmungsort**

Der Agent erbringt folgende Leistungen im Zusammenhang mit der Auslieferung der Sendung am endgültigen Bestimmungsort:

- a) Der Agent teilt Krumpf schriftlich das vorgesehene Auslieferungsdatum mit.
- b) Der Agent teilt Krumpf schriftlich etwaige Verzögerungen, Schäden oder Verluste an den Gütern mit, und dies innerhalb von zwei (2) Werktagen, nachdem er sie festgestellt hat, und diese Verzögerungen, Schäden oder Verluste sind auch auf der Umzugsgutliste oder dem Empfangsschein zu vermerken. Weist die Sendung Wasserschäden auf oder zeigt sie Anzeichen von Schimmel oder Moder, so liefert der Agent die Sendung nicht aus und benachrichtigt stattdessen Krumpf.
- c) Der Agent ist dafür verantwortlich, noch vor Auslieferung die Zugangsbedingungen vor Ort zu prüfen. Ergeben sich zusätzliche Kosten für Parkgenehmigungen oder Ähnlichem, können die Kosten nur bei Vorlage entsprechender, von den örtlichen Behörden ausgegebener Nachweise genehmigt werden.
- d) Soweit von der Gesellschaft nicht schriftlich anders vereinbart, sieht der Agent die Auslieferung der Sendung an die Anschrift am Bestimmungsort sowie das Auspacken und Entfernen von Rückständen und Abfall an ein- und demselben Tag vor. Jegliche in die-

sem Zusammenhang entstehenden, von Krumpf schriftlich nicht genehmigten Mehrkosten gehen zu Lasten des Transferees..

- e) Der Agent händigt dem Transferee bei Ablieferung ordnungsgemäße Versandunterlagen aus, einschließlich Ausfertigungen der beschreibenden Umzugsgutliste.
- f) Transferees, welche die Auspackdienste ablehnen, müssen dies auf den Lieferunterlagen vermerken und dafür unterzeichnen. Krumpf ist über diesen Umstand unverzüglich in Kenntnis zu setzen.
- g) Wird von einem Transferee der Zusammenbau von auseinander genommenen Artikeln (d.h. Tische, Teile von Schreibtischen oder Regalen) verlangt, so muss diese Arbeit, solange dafür kein Spezialwerkzeug oder die Dienste Dritter erforderlich sind, vom Agenten besorgt werden.
- h) Das Öffnen von Kisten und Verschlügen erfolgt ohne zusätzliche Kosten.
- i) Der Agent ist gehalten, beim Übergang der Sendung von einem Versandcontainer auf einen anderen, auf einen Lagercontainer, LKW usw. stets Checklisten/Bingokarten oder Umzugsgutlisten zu verwenden. Jegliche Abweichung zwischen den auf der Umzugsgutliste vermerkten und den tatsächlichen Stückzahlen ist Krumpf unverzüglich mitzuteilen.
- j) Sind für die Ablieferung an der Kundenanschrift besondere Dienstleistungen erforderlich, so stellt der Agent, soweit von Krumpf nicht anderweitig angewiesen, die dafür aufgewendeten Extrakosten direkt dem Transferee in Rechnung.
- k) Der Agent übermittelt Krumpf sämtliche „Liefersdokumente“ innerhalb von drei (3) Werktagen nach Auslieferung der Sendung an den Transferee. „Liefersdokumente“ umfasst die unterzeichnete Umzugsgutliste, die von Krumpf zur Verfügung gestellte Empfangsquittung, die Mitteilung zu Schäden und Verlusten sowie die Rechnung des Agenten.
- l) Der Agent bietet dem Transferee unmittelbare und grundlegende Unterstützung bei der Geltendmachung von Reklamationen an und benachrichtigt Krumpf unverzüglich über diesen Umstand.
- m) Der Agent unternimmt alle erforderlichen Schritte zur Vermeidung von Kosten Dritter, wie für Überziehung der Containermietdauer (Demurrage, Detention), Lagerkosten im Hafen/beim Zoll usw.. Sind solche Kosten unvermeidlich, so unternimmt der Agent alle geeigneten Schritte, um sie so gering wie möglich zu halten.
- n) Jegliche Schäden im Zusammenhang mit der Wohnstätte oder deren Umgebung oder auch jegliche sonstigen, von Dritten geltend gemachten Haftungsansprüche gehen zu Lasten des Agenten.
- o) Der Agent anerkennt, dass Krumpf keine zusätzlichen Gebühren für Verwaltungskosten, die Verauslagung von Geldern für den Verloader oder den Einzug von Geldern von diesem usw. in Rechnung gestellt werden dürfen.

### **Abrechnungsverfahren**

- 1) Der Agent reicht Krumpf innerhalb von zehn (10) Tagen nach Abschluss der für Ausführung und Bezahlung erbrachten Leistungen seine Rechnung ein. Der Rechnung sind die Belege für die etwaigen Zusatzkosten beizufügen, ansonsten sich in der Folge eine Minder- oder Nichtbezahlung der Rechnung ergeben kann.

- 2) Sämtliche Zahlungen im Rahmen dieser Vereinbarung erfolgen entweder in Euro oder nach Maßgabe der zwischen den Parteien ausdrücklich getroffenen Vereinbarungen. Stets sind die FIDI-Zahlungsregeln zu berücksichtigen. Die Rechnungen sind an Krumpf aufzumachen.

### **Versicherung**

Der Agent schließt für die Dauer der vorliegenden Vereinbarung eine Haftpflichtvollversicherung in Höhe von mindestens einer Million Euro (€ 1.000.000,00) je Schadensereignis ab und hält diese aufrecht, einschließlich für Personenschäden, Personen- und Sachschäden aus der Berufshaftpflichtversicherung, Der Agent ist dafür verantwortlich, dass die Versicherungssumme der Vermögensschaden-Vollversicherung stets ausreichend ist, um jederzeit Deckung für den vollen Versicherungswert der Sendungen zu gewährleisten.

## **Laufzeiten und Kündigung**

---

Die vorliegende Vereinbarung wird an dem auf der Erfüllungszusicherung genannten Tag wirksam und bleibt auf unbestimmte Dauer in Kraft, wenn sie nicht nach Maßgabe der in ihr festgelegten Bestimmungen gekündigt wird. Jede der Parteien kann die Vereinbarung aus wichtigem Grund oder auch ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von dreißig (30) Tagen schriftlich kündigen.

Ungeachtet dessen kann der Agent keine weitere Beauftragungen mehr verlangen, und Krumpf wird solche auch nicht mehr ausgeben. Krumpf kann den Agenten nach eigenem Ermessen schriftlich anweisen, zum Tag der Kündigung noch laufende Leistungen abzuschließen. Krumpf vergütet dem Agenten - unbeachtlich der Kündigung - sämtliche von Letzterem im Einklang mit den Bestimmungen der vorliegenden Vereinbarung erbrachten Leistungen.



## Erfüllungszusicherung

---

**Wir / ich erkläre/n hiermit, dass wir / ich das von Krumpf vorgelegte Service Level Agreement vollständig gelesen und verstanden habe/n. Namens meiner Gesellschaft erkläre ich, sämtliche in vorliegendem Schriftstück festgelegten Anforderungen zu erfüllen.**

**Name der Firma:**

---

**Name in Druckbuchstaben:**

---

**Stellung in der Firma:**

---

**Unterschrift:**

---

**Ort, Datum:**

---