



Umziehen stresst. Zumindest war das in Vergangenheit so. Doch immer öfter sorgen digitale Helfer dafür, dass der Umzug deutlich entspannter läuft. Es beginnt bei der Auswahl des richtigen Umzugsunternehmens, der Berechnung der Umzugskisten und endet mit der Ummeldung der Adresse. Wir sprechen mit Patrick Cuesta vom Umzugsportal Movinga über die Zukunft des Umzugs.

Schleppen künftig Roboter meine Umzugskisten?

Das wäre auf dem heutigen Stand der Technik gar nicht so gut. Der Mensch ist beim Umzug immer noch unersetzbar, weil es auf Augenmaß ankommt, viel antizipiert werden muss und manchmal schnelle Reaktionen erforderlich sind.

Sie bieten im Internet Umzug per Mausklick an. Es beginnt mit einem Anbietervergleich. In meinem Briefkasten liegen aber auch täglich Werbeflyer von Umzugsfirmen. Warum nicht die?

Es geht um Vertrauen. Ich kann bei der Vielzahl von Flyern kaum unterscheiden. Sind die alle gleich gut? Warum kostet der so wenig und der andere so viel? Ohne Empfehlung von Bekannten oder Freunden ist es schwierig zu entscheiden, welches Unternehmen das richtige ist. Vergessen Sie nicht: Es geht um Ihr Hab und Gut. Und dabei nicht einmal nur um Vermögenswerte, sondern auch um den Erhalt von Dingen, an denen Sie sehr hängen oder mit denen Sie etwas Persönliches verbinden. Der Verlust oder die Beschädigung kann äußerst schmerzhaft sein. Deswegen gibt es uns. Denn die Anbieter, mit denen wir zusammenarbeiten, sind alle geprüft. In unserem Unternehmen zählt dies zu den wichtigsten Grundsätzen. Durch die enge Zusammenarbeit mit unseren Partnern haben wir zudem die Möglichkeit, viele statistische Daten zu erheben und miteinander zu vergleichen. Hat zum Beispiel eine Umzugsfirma bereits 10.000 Umzüge gemacht, können wir mit Hilfe der Statistik erkennen, ob es bei den Umzügen besonders oft oder besonders wenig zu Schäden gekommen ist. Außerdem werden alle unsere Partner am Anfang an der Movinga-Akademie ausführlich geschult.

Und nach welchen Kriterien entscheiden Sie sich für Ihre Partner?

Das geschieht im sogenannten „Onboarding“. Im ersten Schritt werden rechtliche Dokumente angefordert, damit der potentielle Umzugspartner nachweist, dass er berechtigt ist, Umzüge durchzuführen. Im nächsten Schritt wird der Partner zu verschiedenen Umständen oder Verhaltensweisen befragt und eingestuft.

Erfüllt der Partner unsere Qualitätsansprüche, erlauben wir ihm „Testumzüge“ durchzuführen, bei welchem der Partner nicht nur von uns, sondern auch vom Kunden eingeschätzt wird. Hat ein Partner all dies bestanden, darf er sich offiziell als Movinga-Partner bezeichnen. Um die Qualität nicht nur zu Beginn zu überprüfen werden nach jedem Umzug unsere Kunden zu ihrem Erlebnis per E-Mail oder telefonisch kontaktiert. Bei Nichterfüllung der Qualitätsrichtlinien schließen wir Umzugsunternehmen aus unserem Programm aus und arbeiten nicht mehr mit ihnen zusammen.

Wenn etwas passiert, kann es trotz Versicherung zu Ärger kommen. Es gibt nicht selten Fälle, bei denen die Versicherungen dann versuchen dem Geschädigten eine Mitschuld einzuräumen. Wie funktioniert das bei Ihrem Portal?

Laut Gesetz ist jeder Umzug mit einer Grundhaftung versichert. Diese Grundhaftung greift jedoch nur bei Schäden durch vom Umzugsunternehmen verpacktem Umzugsgut. Zudem ist nur der Zeitwert des Umzugsguts abgesichert. Da uns diese Versicherung nicht ausreicht, bieten wir unseren Kunden erweiterten Versicherungsschutz an, der bei vom Umzugsunternehmen verpackten Umzugsgütern greift und den gegen-

wärtigen Wert des Umzugsguts versichert. Hier können wir empfehlen: Wer auf Nummer sicher gehen möchte, lässt uns alles ein- und auspacken und auf- und abbauen,

Man findet Sie derzeit in allen großen deutschen Ballungsräumen. Wie ist es auf dem Land?

Dadurch, dass wir ein sehr großes Netzwerk an Partner haben, ist auch das mittlerweile möglich. Da wir Leerfahrten vermeiden möchten, schauen wir zunächst, welche Umzugsunternehmen gerade in welcher Region tätig sind. Wenn beispielsweise einer unserer Partner in Saarbrücken unterwegs ist und wir einen Auftrag in einem Dorf aus dieser Region bekommen, beauftragen wir den Partner ebenfalls. Wir haben immer im Überblick, welches Umzugsunternehmen sich gerade wo befindet.

Wie spontan kann man denn bei Ihnen einen Umzug planen, also angenommen ein Kunde möchte schon morgen umziehen?

Wir sind da zeitlich absolut flexibel. Also ist es auch sehr kurzfristig möglich einen Umzug zu machen.

Zum Umzug gehören auch so nervige Dinge wie die Ummeldung vom Stromanbieter. Das wäre doch etwas, was Sie Menschen abnehmen können, oder?

Auch in der Hinsicht sind wir gerade dabei etwas auszubauen und unseren Service umfangreicher zu machen. Dazu gehören auch Behördengänge, Handwerker-Endreinigungen und sogar der Gang zum Baumarkt. Der Kunde kann praktisch alles an uns übergeben und muss sich um nichts mehr Gedanken machen.