

## Reinigungsleistungen ausschreiben, anbieten, vergeben

# Inhalte von Reinigungsverträgen und ihre Folgen

Der Gebäudereinigerungsvertrag, auch häufig als „Zusätzliche Vertragsbedingungen“ bezeichnet, ist alles andere als Beiwerk. Vielmehr kann die vertragliche Ausgestaltung über Wohl und Wehe einer kurzen oder langjährigen Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer entscheiden.

■ Bereits im ersten Beitrag dieser Reihe hat Elisabeth Schönwiese, eine Kollegin aus dem Kompetenzteam, darauf hingewiesen, dass ein Dienstleistungsvertrag immer von zwei Seiten geschlossen wird und damit sozusagen die Essenz eines gelungenen Dialogs darstellt. Aber: „Reinigungsverträge beinhalten häufig ein Sammelsurium von vermeintlichen Absicherungen gegen mögliche Risiken auf Seiten der Auftraggeber ...“

Aber der Reihe nach: Was soll in einem Reinigungsvertrag stehen und was nicht? Welche weiteren Bestandteile gehören zu einem Reinigungsvertrag?

Der Reinigungsvertrag ist der Rahmen einer möglichst langjährigen gedeihlichen Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Gut ist er, wenn er über die Laufzeit der vertraglichen Bindung nicht mehr angefasst werden muss.

Alles, was sich während der Vertragslaufzeit ändern kann, sollte unter Bezug auf den Reinigungsvertrag gesondert geregelt werden und stellt damit einen variablen Bestandteil dar. Die Regeln für die variablen Veränderungen sind gleichwohl im Reinigungsvertrag festzulegen.

Einmalige Voraussetzungen für den Abschluss eines Reinigungsvertrages (Bewerbungsbedingungen, Besichtigungsbestätigung) und fachliche Rahmenbedingungen (allgemeine Reinigungsanforderungen, Definition der Leistungsarten) werden daher sinnvollerweise getrennt schriftlich fixiert, sind aber Bestandteil des Vertrages.

Ein Musterbeispiel für das Inhaltsverzeichnis eines Gebäudereinigerungsvertrags, welches das Kompetenzteam verwendet, finden Sie im Infokasten auf Seite 65). Das Muster ist an die aktuellen Empfehlungen des Bundesinnungsverbandes im Gebäudereiniger-Handwerk (BIV) angelehnt und wird laufend aktualisiert.

Nachfolgend gehe ich auf einige potentielle Sollbruchstellen ein, die – wenn sie nicht fair geregelt sind – die gedeihliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit während des Vertragszeitraums empfindlich stören und zu vertraglich eingebauten Knackpunkten werden können:

Im Punkt „1. Allgemein“ werden unter anderem der Vertragsge-

genstand, die Reinigungsobjekte, die bereits erwähnten variablen und fixen Vertragsbestandteile und die sonstigen Vorschriften (VOL/B, AGB) festgehalten.

**Kompetenzteam**  
**Gebäudereinigung®**

Wichtig ist hierbei, dass insbesondere die **allgemeinen Reinigungsanforderungen und die Definition der Leistungsarten** auf der Basis der Richt-

linien, den Fachbegriffen und des Stands der Technik im Gebäudereiniger-Handwerk erstellt werden.

Sie können aus den aktuellen Veröffentlichungen des Bundesinnungsverbandes im Gebäudereiniger-Handwerk (BIV) übernommen beziehungsweise über den BIV bezogen werden. Typische fachliche Fehler werden dadurch verhindert, wie zum Beispiel:

- ▶ Forderungen nach regelmäßiger Desinfektion in Bereichen, wie bei Telefonen, Handläufen von Treppen, Türklinken und dergleichen.
- ▶ Auch in Sanitärräumen ist im Regelfall eine bakteriostatische (keimstoppende) Reinigung völlig ausreichend. Eine desinfizierende Reinigung ist nur in besonders sensiblen Nutzungsbereichen (Krankenhaus) und/oder bei zeitweise erhöhtem Infektionsrisiko (z. B. Grippewelle) nötig. Eine gesonderte Desinfektion findet nur in Ausnahmesituationen durch gesonderte fachliche Anweisung und von dazu berechtigten und befähigten Personen statt.
- ▶ Häufig wird Feuchtwischen mit Nasswischen verwechselt. Immer wieder wird in Sanitäranlagen, Eingangsbereichen und stark frequentierten Flächen nur Feuchtwischen gefordert. Hier muss die Definition stimmen.
- ▶ Pauschal wird häufig die Verwendung von nichtätzenden bzw. scharfen Reinigungsmitteln untersagt. Dies sind unpräzise Angaben. Selbstverständlich sind alle Säuren und auch alle Alkalien in irgendeiner Form ätzend, so dass diese generelle Ablehnung von ätzenden Reinigungsmitteln nicht eingehalten werden kann. Eine Beschreibung, aus der hervorgeht, dass nur Reinigungstechniken und Reinigungsschemie eingesetzt werden dürfen, die umweltverträglich sind und keine Schäden auf den jeweiligen Oberflächen verursachen, ist hier zielführender.

Zu Punkt „2. Umfang der Reinigungsarbeiten“ und „1.1. Mehrar-

# Den Strukturwandel im Blick behalten

**beit:** Beliebt bei Auftraggebern ist die (Gummi-)Vereinbarung, dass Reinigungsarbeiten nach „kleineren“ Reparaturen beziehungsweise Sanierungsarbeiten Vertragsbestandteil sind.

Kleinere, in Bezug auf den Zusatzaufwand noch vertretbare gründliche Reinigungen eines einzelnen frisch renovierten Zimmers weiten sich gerne aus zu umfangreichen Sanierungsmaßnahmen bis hin zur Erneuerung von Fenstern, Steigleitungen, EDV-Verkabelungen sowie der Heizungs- und Klimatechnik.

Mit dem vertraglich vereinbarten Leistungsverzeichnis hat das nichts mehr zu tun und mit der dem Preis zugrunde liegenden Kalkulation des Auftragnehmers ist das nicht mehr zu bewältigen. Der Umfang der im Rahmen der Unterhaltsreinigung implizierten Zusatzarbeiten sollte anhand von Beispielen oder anderweitiger Quantifizierung eingegrenzt werden.

Auch die gelegentlich im Rahmen von Sonder- und Bauschlussreinigungen getroffene Regelung „Der Müll geht in das Eigentum des Gebäudereinigers über“ ist nicht nur unfair, sondern nach Ansicht vieler Juristen sittenwidrig, weil die Kosten nicht kalkulierbar sind. Diese Regelung wird gerne von Architekten eingebracht, um vermeintlich aus der Haftungsentlassung genommen zu werden.

Zu Punkt **„8. Aufsicht und Qualitätssicherung“**: Vertraglich sollte möglichst präzise festgelegt sein, ob und mit welchem zeitlichem Mindestaufwand die Vorarbeiterpositionen und die Objektleitung durchzuführen sind.

Getrennte und gemeinsame Qualitätskontrollen von Auftragnehmer und Auftraggeber sind zeitlich und inhaltlich möglichst präzise festzuhalten und dem Auftragnehmer umgehend zur Kenntnisnahme und zur eventuellen Abarbeitung von Reinigungsmängeln zuzuleiten.

Unabhängig davon, ob das Qualitätsmanagement klassisch auf

## Gebäudereinigungsvertrag

### Musterbeispiel für ein Inhaltsverzeichnis

1. Allgemein
2. Umfang der Reinigungsarbeiten
3. Reinigungspersonal
4. Datenschutz
5. Hausverbot
6. Reinigungsgeräte und -material
7. Nutzung von Einrichtungen, Material, Energie des Auftraggebers
8. Aufsicht und Qualitätssicherung
9. Haftung und Versicherung
10. Subunternehmer
11. Mehrarbeit
12. Rechnungsstellung
13. Zahlungen
14. Preisänderungsklausel
15. Vertragsdauer und Kündigung
16. Schlussbestimmungen



Der deutsche Gesundheitsmarkt befindet sich im Zeitalter der integrierten Versorgung in einem sektorenübergreifenden Strukturwandel. Für die Verantwortlichen eines Unternehmens des Gesundheitsmarktes ist es angesichts der fortschreitenden medizinischen, rechtlichen und bürokratischen Herausforderungen äußerst schwierig, den umfassenden und facettenreichen Strukturwandel des gesamten Gesundheitsmarktes im Blick zu haben.

Diesen Blick schärft das vorliegende Werk durch

- die Darstellung von relevanten Marktinformationen und -fakten,
- die Wiedergabe formulierter Strategien verschiedenster Marktteilnehmer und
- das Aufzeigen unternehmerischer Handlungsoptionen.

### Struktur und Dynamik des deutschen Gesundheitsmarktes

Bestell-Nr. 1530.01 | kartoniert |  
17 x 24 cm | 208 Seiten

**49,95 €**

[www.holzmann-medienshop.de](http://www.holzmann-medienshop.de)

**HOLZMANN . MEDIEN**

Holzmann Medien GmbH & Co. KG | Buchverlag  
Gewerbestr. 2 | 86825 Bad Wörishofen  
Telefon +49 8247 354-124 | Telefax +49 8247 354-190  
buch@holzmann-medien.de | [www.holzmann-medienshop.de](http://www.holzmann-medienshop.de)



Hartmut H. Wolff

Bild: rationell reinigen/Wolfson

»Die Entwicklung nach vorn gelingt nur mit voranstrebenden Mitarbeitern.«

## Die Wolff-Kolumne

# So werden die Bremser entlarvt

■ Weil wir gerade davon sprechen: Setzen Sie als Manager(in) auf Entwicklung oder Stillstand? Sind Sie in Ihrem Bereich, Ihrer Abteilung oder Ihrem Unternehmen Gestalter oder Verwalter? Ich gebe zu: eine ziemlich überflüssige Frage. Natürlich setzt der moderne Manager auf gestaltende Entwicklung. Verwaltung im Stillstand führt sprichwörtlich in den Rückschritt.

Damit beginnen die Probleme. Entwicklung nach vorne ist nur zu erreichen, wenn eine Voraussetzung erfüllt ist: Mitarbeiter, die sich noch entwickeln können. Die sich noch entwickeln wollen. Mitarbeiter, die für die eigene berufliche Biographie den verwaltenden Stillstand zur Maxime erhoben haben, sind dabei nicht zu gebrauchen. Ein Geleitzug ist bekanntlich nur so schnell wie das langsamste Schiff. Die Schleichdampfer unter den Führungskräften sind schnell gefunden. Mit einem absolut sicheren Verfahren: Das regelmäßige Qualifikationsgespräch – so zweimal im Jahr – unter vier Augen entlarvt auf einfache Weise alle, die an ihrer persönlichen Endstation angekommen sind – und dort auch bleiben wollen.

Mit schlichten Fragen werden die verkappten Bremser entlarvt: „Wo sehen Sie für sich selbst Möglichkeiten zur Entwicklung? In welchen Feldern wollen Sie Ihre Kompetenz verbessern?“ Die Entwicklungsverweigerer stellen sich selbst bloß: „Ich wüsste nicht, wo ich mich noch verbessern könnte!“ Zumeist halten diese Mitarbeiter ihre achselzuckende Antwort auch noch für besonders intelligent.

Fazit: Dieser Mitarbeiter ist am Ende seiner Möglichkeiten angekommen. Irgendwie muss es ohne ihn weitergehen. Zum Glück gibt es auf jedem Bahnhof auch Abstellgleise. Und nicht vergessen: Auch Ihre „höhere Instanz“ könnte Sie mit diesen Fragen konfrontieren. ■

Hartmut H. Wolff | [praximum@t-online.de](mailto:praximum@t-online.de)

Unternehmensberater und Elite-Trainer Hartmut H. Wolff hat sich seit langem auf personalintensive Dienstleistungen und ihre Vermarktung spezialisiert. Führende Unternehmen der Branche schätzen seine erfolgsorientierte, praxisnahe Arbeit.

Papier dokumentiert oder EDV-unterstützt erfolgt, ist darauf zu achten, dass Eskalationsstufen und Vertragsstrafen (falls sie festgelegt werden sollen) in einer für beide Seiten fairen, transparenten Form festgelegt sind.

So sind beispielsweise Schlussfolgerungen aus der Auswertung von Stichproben in Bezug auf den Reinigungs- und Pflegezustand des Gesamtobjekts nur zulässig, wenn das QM-Verfahren und die Stichprobe wissenschaftlich fundiert sind.

Weiter mit Punkt „14. Preisänderungsklausel“: Die Preisveränderungsklausel ist nicht nur eine Lohnleitklausel. Allerdings stellt die Anpassung der Preise an geänderte Löhne und Lohnfolgekosten in der Gebäudereinigung den mit Abstand größten Kostenfaktor dar. Eine Erhöhung des Branchenmindestlohns ist daher für den Auftragnehmer eine zwingende Kostensteigerung, die er nicht umgehen und substituieren kann.

Ein aus kaufmännischer Sicht „gesunder“ Anteil der Löhne und lohngebundenen Kosten am Preis liegt bei rund 80 Prozent. Der Verdrängungswettbewerb im Gebäudereiniger-Handwerk hat dazu geführt, dass nicht selten Lohnkostenanteile von 90 Prozent und mehr Angebots- und damit auch Vertragsbestandteil werden. Bereits bei einem Lohnkostenanteil von 80 Prozent bewirkt eine Lohnsteigerung von 2,5 Prozent eine Kostensteigerung von 2 Prozent.

Liegt nun der prozentuale Anteil von Wagnis und Gewinn am Preis unter 2 Prozent, ist bereits mit dieser Lohnerhöhung keine Kostendeckung mehr gegeben. Die zwingende Folge: Der Auftragnehmer muss „rationalisieren“, d.h. die produktiven Stunden kürzen. Spätestens hier wird oft die Vertragsbasis verlassen.

Wird bereits im Angebot die Aufstellung des detaillierten kalkulatorischen Stundenverrechnungssatzes beziehungsweise der so genannten Gemeinkostentabelle nach dem Muster des BIV verlangt, werden diese Bestandteil des Reinigungsvertrages. Auf dieser Basis lassen sich zukünftige Preisanpassungen während der Vertragslaufzeit kaufmännisch nachvollziehbar und transparent nachvollziehen.

Oft wird eine Preisänderungsklausel nicht vereinbart und Festpreise werden über Jahre festgelegt. Bei diesen Vertragsbedingungen trägt der Anbieter dann das alleinige (Preis-/Kosten-) Risiko.

Bieter sollen spekulativ die Erhöhungen der Tariflöhne, der Sozialversicherungsbeiträge, der Berufsgenossenschaftsbeiträge, der Zulieferer und weitere Einflussgrößen einkalkulieren und dennoch an die Grenzen des Machbaren gehen.

In der Rechtsprechung besteht die Tendenz, das Problem „ungewöhnliches Wagnis“ nach Wegfall der Regelung in der VOL/A durch das Wettbewerbs- und Transparenzgebot zu lösen. Ein Verstoß gegen das Wettbewerbs- und Transparenzgebot wird wahrscheinlicher, je länger die Vertragslaufzeit ist und damit Preisänderungen unkalkulierbarer werden.

Dies gilt auch für offensichtlich kurz bevorstehende Sachverhalts- oder Rechtsänderungen, die sich nicht unerheblich auf den Preis auswirken. Wenn konkrete Anhaltspunkte dafür sprechen, dass

die Bieter bei der Kalkulation spekulieren müssen und deswegen auch die Angebote nicht mehr vergleichbar sind (wegen fehlender Kalkulationsvorgaben oder Preisanpassungsklauseln), kann eine Festpreisbindung vergaberechtlich unzulässig sein.

Vor dem Hintergrund dieser kaufmännischen und juristischen Risiken ist es schwer nachvollziehbar, dass gerade öffentliche Auftraggeber diese ignorieren und ihre quasi Monopolstellung als öffentliche Auftraggeber ausnutzen.

Theoretisch kann die Unzumutbarkeit einer für Bieter oder Auftragnehmer kaufmännisch vernünftigen Kalkulation noch bis zur Angebotsabgabe gerügt werden. Aufgrund der eben erwähnten Monopolstellung des Auftraggebers unterbleibt das allerdings fast immer. Dass öffentliche Auftraggeber dann auch noch darauf hinweisen, dass ja keine Rügen bzw. Anfechtungen erfolgen, entbehrt nicht einer gewissen Ironie. Die Verpflichtung des öffentlichen Auftraggebers zu einer mittelstandsfreundlichen Vergabe bleibt hier auf der Strecke. Ein Auftraggeber sollte sich immer fragen: „Würde ich als Unternehmer diese Verträge unterschreiben?“ Der Vertrag sollte fair für beide Seiten sein.

Zu Punkt „15. Vertragsdauer und Kündigung“ Folgendes: Auftraggeber sollten auf sinnvolle Mindestlaufzeiten von Reinigungsverträgen achten. Bei kurzen Vertragslaufzeiten von nur ein oder zwei Jahren müssen bei einer seriösen kaufmännischen Kalkulation alle Investitionen auf diese kurze Zeit abgeschrieben werden. Auch die Organisation, Mitarbeiterbeschaffung, Unterweisung und Schulung stellen gerade am Anfang der Vertragslaufzeit für den Auftragnehmer überproportional hohe Kostenfaktoren dar, die sich sinnvoll nur bei längerfristigen Verträgen ausgleichen. Reinigungsverträge mit einer Laufzeit von mindestens 3 bis 4 Jahren sind daher kostengünstiger zu kalkulieren. Ein Kostenvorteil, der sich auch für den Auftraggeber auszahlen kann. Darüber hinaus sind auch der nicht unerhebliche Zeit- und Kostenaufwand sowie die Störungen im Betriebsablauf zu berücksichtigen, die für den Auftraggeber bei jeder Ausschreibung entstehen.

Unbefristete Dienstleistungsverträge sind unter bestimmten Rahmenbedingungen zulässig. Darauf hat der Regierungsdirektor Udo Pilz, stellvertretender Vorsitzender der Vergabekammer Südbayern, im Rahmen dieser Reihe in *rationell reinigen*, Ausgabe 9/2012 (Seite 64 ff.) bereits hingewiesen.

## Fazit

Eine Überprüfung der eigenen Reinigungsverträge und eine Aktualisierung und gegebenenfalls Neustrukturierung spätestens bei Neuausschreibungen lohnt sich immer.



**Manfred Schmidt**

Geschäftsführer Schmidt und Brandt (Wiesbaden), Obermeister der Landesinnung Hessen, ö.b.u.v. Sachverständiger und Mitglied im Kompetensteam Gebäudereinigung.

**Einfach  
viel besser.**



**PROFIS WÄHLEN STAHL**

An oberster Stelle steht die Qualität unserer Produkte, gefolgt von Innovationsbereitschaft und dem Ziel, wirtschaftliche und technisch ausgereifte Produkte zu entwickeln.

[www.stahl-waeschereimaschinen.de](http://www.stahl-waeschereimaschinen.de)

**STAHL**  
WÄSCHEREIMASCHINEN

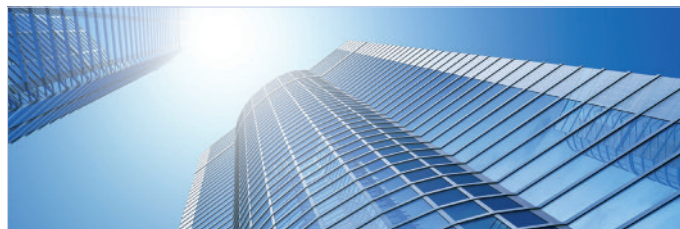
**Damit Sicherungen nicht rauspringen**

gibt es den vollelektronischen **Einschaltstrombegrenzer Gefistart**



im Fachhandel für Reinigungsbedarf  
GEFI-Elektronik  
Ginslerheide 7 • D - 51548 Waldbröl  
Tel. 02291/1795  
FAX 02291/6826

z.B. für Bodenreinigungsmaschinen



## Konzepte für mehr Qualität und Leistung

- Gebäude- und Glasreinigung
- Desinfektion und Hygienemanagement
- Sicherheit und Werkschutz
- Parkplatz- und Gehwegreinigung
- Grünpflege ■ Hausmeisterdienste

[www.pp-service.com](http://www.pp-service.com)



**Prior & Peußner**  
Gebäudedienstleistungen

Zentrale: Dammstraße 16-20 · 49084 Osnabrück · Tel. 05 41 / 34 94-0

**bundesweit Ihr leistungsstarker Partner vor Ort**