

Allgemeine Geschäftsbedingungen – Gebäudeservice FH

Gebäudeservice FH, Inhaber Florentin Hohenstein, Goerzallee 299, 14167 Berlin, Tel. +49 151 55883324, info@gebaeudeservice-fh.de, Steuernummer: 20/351/01438 – nachfolgend „Auftragnehmer“.

§ 1 Geltungsbereich und Begriffe

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge über Leistungen des Auftragnehmers, insbesondere Unterhalts-, Grund-, Glas- und Sonderreinigung, Treppenhausreinigung, Garten- und Grünflächenpflege, Wege-, Hof- und Terrassenreinigung, Winterdienst (soweit gesondert vereinbart) sowie Entrümpelung und Entsorgung.
2. Auftraggeber im Sinne dieser AGB sind sowohl Verbraucher (§ 13 BGB) als auch Unternehmer (§ 14 BGB), juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Regelungen, die ausdrücklich nur für Unternehmer oder nur für Verbraucher gelten, sind als solche gekennzeichnet.
3. Gegenüber Unternehmern gelten diese AGB auch für alle künftigen Geschäfte gleicher Art, ohne dass es eines erneuten Hinweises bedarf.
4. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn der Auftragnehmer ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder Leistungen in Kenntnis solcher Bedingungen vorbehaltlos erbringt.
5. Individuelle Vereinbarungen im Einzelfall (insbesondere das Angebot, ein Leistungsverzeichnis oder ein Rahmenvertrag) haben Vorrang vor diesen AGB. Bei Widersprüchen gilt die Reihenfolge: (a) Individualvertrag/Angebot, (b) Leistungsverzeichnis, (c) diese AGB (§ 305b BGB). Ergänzend gelten die gesetzlichen Vorschriften; zwingende gesetzliche Vorschriften bleiben stets unberührt.
6. Hausverwaltungen und WEG-Verwalter, die im Namen von Eigentümern oder Eigentümergemeinschaften beauftragen, versichern ihre Vertretungsbefugnis. Fehlt diese, haftet der Erklärende nach § 179 BGB.

§ 2 Angebot, Besichtigung und Vertragsschluss

1. Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend und 30 Kalendertage ab Angebotsdatum gültig, sofern nicht anders angegeben.
2. Grundlage jedes Angebots sind die vom Auftraggeber genannten oder bei einer Besichtigung festgestellten Flächen, Raumarten, Verschmutzungsgrade, Bewuchs, Mengen und Zugangsverhältnisse. Weichen die tatsächlichen Verhältnisse wesentlich ab (mehr als 10 % bei Flächen oder Mengen oder erheblich stärkere Verschmutzung), ist der Auftragnehmer berechtigt, den Preis auf Grundlage der im Angebot vereinbarten Sätze anzupassen. Er informiert den Auftraggeber vor Ausführung der Mehrleistung; bei Verbrauchern ist dafür deren Zustimmung erforderlich.
3. Besichtigungen im Stadtgebiet Berlin sind grundsätzlich kostenlos. Für kleinere Aufträge sowie Besichtigungen außerhalb Berlins kann eine Besichtigungspauschale berechnet werden, die dem Auftraggeber vor der Besichtigung mitgeteilt und bei Auftragserteilung voll angerechnet wird.

4. Kostenvoranschläge sind unverbindlich. Ist zu erwarten, dass der Kostenvoranschlag wesentlich überschritten wird, zeigt der Auftragnehmer dies dem Auftraggeber unverzüglich an (§ 649 BGB).
5. Der Vertrag kommt durch schriftliche Auftragsbestätigung (auch per E-Mail), durch Unterzeichnung des Angebots durch den Auftraggeber oder durch Beginn der Ausführung zustande. Mündliche oder telefonische Aufträge werden durch eine Auftragsbestätigung in Textform verbindlich.
6. Nebenabreden und Änderungen bedürfen der Textform (E-Mail genügt). Mitarbeiter des Auftragnehmers sind nicht berechtigt, abweichende Zusagen zu machen.
7. Zusatzleistungen, die vor Ort beauftragt werden, werden nach den im Angebot vereinbarten Sätzen bzw. nach Aufwand abgerechnet und vom Auftragnehmer in Textform bestätigt.

§ 3 Leistungsumfang

1. Art, Umfang, Häufigkeit und Zeitpunkt der Leistungen ergeben sich aus dem Angebot bzw. dem Leistungsverzeichnis. Nicht ausdrücklich aufgeführte Leistungen sind nicht geschuldet.
2. Gebäude- und Treppenhausreinigung: Die Reinigung erfolgt nach anerkannten Regeln des Gebäudereinigerhandwerks und dem vereinbarten Turnus. Geschuldet ist die fachgerechte Durchführung der vereinbarten Tätigkeiten, nicht ein dauerhaft schmutzfreier Zustand. Nicht entfernbare Verschmutzungen (z. B. eingetrocknete Farbe, Kalk- und Zementschleier, Wasserflecken, Abnutzung, Verfärbungen, Graffiti) sind nur geschuldet, wenn sie gesondert beauftragt wurden. Glasreinigung umfasst nur gefahrlos vom Boden oder mit Leitern bis 3 m Arbeitshöhe erreichbare Flächen; höhere Flächen erfordern gesonderte Vereinbarung (Arbeitsbühne/Hubsteiger).
3. Garten- und Grünflächenpflege: Pflanzen sind lebende Materie. Für Anwachsen, Gedeihen, Blühen oder Ertrag von Pflanzen wird keine Garantie übernommen, soweit Ausfälle nicht auf fehlerhafter Leistung beruhen. Rasen- und Heckenschnitte erfolgen unter Beachtung von § 39 BNatSchG: Radikale Rückschnitte und Rodungen von Hecken und Gehölzen werden zwischen 1. März und 30. September nicht ausgeführt; schonende Form- und Pflegeschnitte sind zulässig. Baumfällungen werden nur ausgeführt, wenn der Auftraggeber eine nach der Berliner Baumschutzverordnung ggf. erforderliche Genehmigung vorlegt; die Prüfung der Genehmigungspflicht obliegt dem Auftraggeber. Grünschnitt wird nur bei gesonderter Vereinbarung entsorgt.
4. Wege-, Hof- und Terrassenreinigung: Hochdruckreinigung kann Fugenmaterial lösen und bei weichen, porösen, beschichteten oder verwitterten Belägen (z. B. Sandstein, Holz, Betonwerkstein) Oberflächen aufrauen. Der Auftragnehmer weist auf erkennbare Risiken hin. Hält der Auftraggeber die Beauftragung nach Hinweis aufrecht, haftet der Auftragnehmer nicht für diese typischen Folgen. Neuverfugung und Imprägnierung sind gesondert zu beauftragen.
5. Winterdienst: Winterdienst ist nur geschuldet, wenn er gesondert schriftlich vereinbart ist; Umfang, Flächen, Einsatzzeiten und die Übertragung der Verkehrssicherungspflicht ergeben sich ausschließlich aus dem gesonderten Winterdienstvertrag.
6. Entrümpelung und Entsorgung: Es gilt ergänzend § 11.
7. Reinigungsmittel, Geräte und Maschinen stellt der Auftragnehmer, sofern nicht anders vereinbart. Strom und Wasser stellt der Auftraggeber kostenfrei zur Verfügung. Verbrauchsmaterial des Objekts (Toilettenpapier, Seife, Handtuchpapier, Müllbeutel) ist nur bei gesonderter Vereinbarung enthalten und wird dann nach Verbrauch zuzüglich 15 % Handlingaufschlag berechnet.
8. Der Auftragnehmer bestimmt Art und Weise der Ausführung, Personaleinsatz und eingesetzte Mittel nach eigenem fachlichen Ermessen. Weisungen des Auftraggebers gegenüber dem Personal des Auftragnehmers sind ausgeschlossen; Wünsche sind an den Auftragnehmer selbst zu richten.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber gewährt zu den vereinbarten Zeiten ungehinderten Zugang zu allen Leistungsbereichen und stellt erforderliche Schlüssel, Codes oder Zugangskarten rechtzeitig bereit.
2. Er stellt kostenfrei Strom (230 V), Wasser (kalt und, soweit vorhanden, warm) sowie bei Daueraufträgen einen abschließbaren Raum zur Lagerung von Geräten und Reinigungsmitteln zur Verfügung.
3. Er informiert vor Beginn über empfindliche Oberflächen, Pflegevorgaben von Herstellern, verdeckte Leitungen und Anlagen (z. B. Bewässerung, Erdkabel, Drainagen, Gasleitungen im Garten), Alarmanlagen sowie Gefahrstoffe, Asbest, Schimmel, Ungeziefer oder Infektionsrisiken im Objekt.
4. Wertgegenstände, Bargeld, zerbrechliche Gegenstände und vertrauliche Unterlagen sind vor Leistungsbeginn zu sichern oder wegzuräumen. Lose Gegenstände auf zu reinigenden Flächen gelten als zum Umstellen freigegeben.
5. Fahrzeuge, Mülltonnen, Fahrräder und sonstige Hindernisse sind aus den Arbeitsflächen zu entfernen. Für Verzögerungen durch zugestellte Flächen gilt § 7.
6. Bei Hausverwaltungen: Die Information der Bewohner über Arbeitstermine (z. B. Aushang bei Grundreinigung, Hochdruckreinigung, Baum- und Heckenschnitt) obliegt dem Auftraggeber, sofern nicht anders vereinbart.
7. Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, kann der Auftragnehmer den entstandenen Mehraufwand und vergebliche Anfahrten nach den im Angebot vereinbarten Sätzen berechnen. Weitergehende Rechte (§ 642 BGB) bleiben unberührt.

§ 5 Preise, Zuschläge, Anfahrt und Mindestauftrag

1. Die Preise ergeben sich ausschließlich aus dem jeweiligen Angebot. Für Zuschläge gilt ergänzend die Zuschlagsübersicht (Anlage 1) in der bei Vertragsschluss gültigen Fassung, soweit das Angebot nichts anderes bestimmt.
2. Gegenüber Unternehmern verstehen sich alle Preise netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer (derzeit 19 %). Gegenüber Verbrauchern werden Endpreise inklusive Umsatzsteuer angegeben.
3. Regelarbeitszeit ist Montag bis Freitag von 06:00 bis 20:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage im Land Berlin bzw. am Leistungsort.
4. Zuschläge: Für Leistungen außerhalb der Regelarbeitszeit, die der Auftraggeber wünscht oder die aus Gründen in seiner Sphäre (z. B. Nutzungszeiten des Objekts) erforderlich sind, werden die Zuschläge nach Anlage 1 berechnet. Zuschläge beziehen sich ausschließlich auf den Lohnanteil (Stundensätze bzw. den in Pauschalen enthaltenen Arbeitszeitanteil), nicht auf Material, Entsorgung, Fremdleistungen oder Anfahrt. Treffen mehrere Zeitzuschläge zusammen, wird nur der höchste berechnet.
5. Eil- und Expresszuschläge fallen an, wenn der Auftraggeber eine Ausführung mit verkürzter Vorlaufzeit verlangt und der Auftragnehmer dafür Personal oder Termine umplanen muss. Sie werden vor Auftragsannahme genannt.
6. Erschwerniszuschläge werden berechnet bei Arbeiten mit vorgeschriebener persönlicher Schutzausrüstung (z. B. Atemschutz), bei außergewöhnlicher Verschmutzung (z. B. Tierkot, Fäkalien, Vermüllung, Taubenbefall), bei Arbeiten über 3 m Arbeitshöhe sowie bei Transportwegen über 25 m oder ohne Aufzug ab dem 3. Obergeschoss (Entrümpelung).

7. Anfahrt: Im Stadtgebiet Berlin wird je Einsatz eine Anfahrtspauschale berechnet, außerhalb Berlins ein Kilometersatz ab Betriebssitz (Hin- und Rückweg). Bei Daueraufträgen ist die Anfahrt im Pauschalpreis enthalten, sofern nicht anders angegeben.
8. Abrechnung nach Aufwand: Abgerechnet wird je angefangene 15 Minuten pro eingesetzter Arbeitskraft. Rüstzeiten vor Ort (Auf- und Abbau von Maschinen) gelten als Arbeitszeit.
9. Mindestauftragswert: Für Einzelaufträge gilt ein Mindestauftragswert nach Anlage 1. Liegt der Auftragswert darunter, wird der Mindestauftragswert berechnet.
10. Material, Fremdleistungen und Entsorgung (Containergestellung, Deponie- und Recyclinghofgebühren, Hubsteiger, Spezialmittel) werden, soweit nicht im Pauschalpreis enthalten, nach tatsächlichem Aufwand zuzüglich eines Handlingaufschlags von 15 % berechnet.
11. Parkkosten (Parkschein, Halteverbotszone) werden nach Beleg berechnet, wenn am Leistungsort kein kostenfreier Stellplatz für das Einsatzfahrzeug zur Verfügung steht.
12. Privatkunden: Rechnungen an Verbraucher weisen den Arbeitskostenanteil gesondert aus, damit dieser als haushaltsnahe Dienstleistung nach § 35a EStG geltend gemacht werden kann. Eine Gewähr für die steuerliche Anerkennung übernimmt der Auftragnehmer nicht.

§ 6 Zahlung und Verzug

1. Rechnungen sind innerhalb von 10 Kalendertagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Maßgeblich ist der Zahlungseingang auf dem Geschäftskonto des Auftragnehmers.
2. Daueraufträge werden monatlich nachträglich abgerechnet, sofern nichts anderes vereinbart ist. Einzelaufträge werden nach Ausführung abgerechnet.
3. Bei Aufträgen, für die das Angebot eine Anzahlung vorsieht, sowie bei Entrümpelungen kann der Auftragnehmer eine Anzahlung von bis zu 30 % des Auftragswerts bei Auftragserteilung verlangen. Bei Arbeiten über mehr als eine Woche sind Abschlagsrechnungen nach Leistungsfortschritt zulässig (§ 632a BGB).
4. Barzahlung vor Ort ist nur nach vorheriger Vereinbarung möglich und wird quittiert. Für Privatkunden: Barzahlungen werden vom Finanzamt bei der Steuerermäßigung nach § 35a EStG nicht anerkannt.
5. Nach Ablauf der Zahlungsfrist gerät der Auftraggeber ohne weitere Mahnung in Verzug. Verbraucher geraten 30 Tage nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Verzug, wenn in der Rechnung auf diese Folge hingewiesen wurde (§ 286 Abs. 3 BGB); eine frühere Mahnung bleibt möglich.
6. Verzugszinsen betragen gegenüber Verbrauchern 5 Prozentpunkte, gegenüber Unternehmern 9 Prozentpunkte über dem jeweiligen Basiszinssatz (§ 288 BGB). Gegenüber Unternehmern fällt zusätzlich die Verzugs pauschale von 40 € an (§ 288 Abs. 5 BGB).
7. Für jede Mahnung nach Verzugs eintritt wird eine Mahnkostenpauschale in der im Angebot ausgewiesenen Höhe berechnet. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis gestattet, dass ein Schaden nicht oder wesentlich niedriger entstanden ist.
8. Befindet sich der Auftraggeber mit mehr als einer Rechnung im Verzug, kann der Auftragnehmer weitere Leistungen bis zum Ausgleich zurückhalten, nachdem er dies mit einer Frist von 7 Tagen in Textform angekündigt hat. Bei Daueraufträgen gilt zusätzlich § 8 Abs. 5.
9. Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Unternehmer können ein Zurückbehaltungsrecht nur wegen Ansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis ausüben.

§ 7 Termine, Absage, Ausfall und Witterung

1. Vereinbarte Termine sind verbindlich. Arbeitsbeginn gilt mit einer Toleranz von 60 Minuten als eingehalten; bei Daueraufträgen kann der Ausführungstag innerhalb der vereinbarten Woche verschoben werden, sofern kein fester Wochentag vereinbart ist.
2. Absage durch den Auftraggeber (Einzelaufträge): Eine Absage oder Verschiebung ist bis 48 Stunden vor dem vereinbarten Beginn kostenfrei. Bei späterer Absage kann der Auftragnehmer folgende Pauschalen verlangen: zwischen 48 und 24 Stunden vorher 30 %, weniger als 24 Stunden vorher 50 %, bei Absage vor Ort oder Nichterreichbarkeit 80 % der vereinbarten Vergütung bzw. des voraussichtlichen Lohnanteils, jeweils mindestens jedoch die Anfahrtspauschale. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis gestattet, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist. Das Recht des Auftragnehmers, stattdessen die vereinbarte Vergütung abzüglich ersparter Aufwendungen zu verlangen (§ 648 BGB), bleibt unberührt.
3. Vergebliche Anfahrt: Kann die Leistung aus Gründen in der Sphäre des Auftraggebers nicht ausgeführt werden (kein Zugang, fehlende Schlüssel, zugestellte Flächen, fehlender Strom oder Wasser), wird die Anfahrt sowie die Wartezeit, mindestens 30 Minuten je Arbeitskraft, berechnet. Wartezeiten über 15 Minuten werden als Arbeitszeit berechnet.
4. Daueraufträge: Einzelne Termine können mit einer Frist von 48 Stunden kostenfrei ausgesetzt werden, höchstens viermal pro Kalenderjahr. Darüber hinaus ausgesetzte Termine werden mit 50 % der anteiligen Vergütung berechnet.
5. Feiertage: Fällt ein regelmäßiger Termin auf einen gesetzlichen Feiertag, wird die Leistung am vorhergehenden oder folgenden Werktag erbracht. Eine Ausführung am Feiertag erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch mit Zuschlag nach Anlage 1.
6. Witterung: Außenarbeiten (Garten, Wege, Terrassen, Hochdruckreinigung, Fensterreinigung außen) können bei Starkregen, Frost, Sturm, Unwetterwarnung des DWD oder Bodenverhältnissen, die eine fachgerechte Ausführung verhindern, verschoben werden. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber so früh wie möglich und schlägt einen Ersatztermin vor. Ansprüche des Auftraggebers entstehen daraus nicht. Ausgefallene Pflegegänge bei Daueraufträgen werden nachgeholt oder nicht berechnet.
7. Höhere Gewalt: Bei höherer Gewalt, Streik, behördlichen Anordnungen, Pandemien, Lieferengpässen oder Ausfall von Entsorgungsanlagen, die der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat, verschieben sich Termine um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit.
8. Verhinderung des Auftragnehmers: Kann der Auftragnehmer einen Termin nicht einhalten, informiert er den Auftraggeber unverzüglich und bietet einen Ersatztermin innerhalb von 5 Werktagen an. Bei Daueraufträgen wird eine ausgefallene, nicht nachgeholte Leistung anteilig gutgeschrieben.

§ 8 Daueraufträge: Laufzeit, Kündigung und Preisanpassung

1. Daueraufträge (z. B. wöchentliche Treppenhausreinigung, saisonale Gartenpflege) laufen auf unbestimmte Zeit, sofern keine feste Laufzeit vereinbart ist.
2. Beide Parteien können einen unbefristeten Dauerauftrag mit einer Frist von 1 Monat zum Monatsende kündigen. Die Kündigung bedarf der Textform (E-Mail genügt).
3. Ist eine feste Laufzeit vereinbart, endet der Vertrag mit deren Ablauf, sofern nichts anderes vereinbart ist. Gegenüber Verbrauchern beträgt eine Erstlaufzeit höchstens 24 Monate; nach Ablauf ist der Vertrag jederzeit mit einer Frist von 1 Monat kündbar (§ 309 Nr. 9 BGB).

4. Saisonale Gartenpflegeverträge ruhen in den Monaten Dezember bis Februar, soweit keine Winterarbeiten vereinbart sind. Monatspauschalen werden in diesem Fall nur für die Monate März bis November berechnet, sofern das Angebot keine Jahrespauschale ausweist.
5. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für den Auftragnehmer liegt insbesondere vor, wenn der Auftraggeber mit zwei aufeinanderfolgenden Monatsrechnungen oder einem Betrag in Höhe von zwei Monatsvergütungen in Verzug ist, wenn Mitarbeiter des Auftragnehmers im Objekt bedroht, belästigt oder beleidigt werden oder wenn Arbeits- und Gesundheitsschutz im Objekt trotz Aufforderung nicht gewährleistet ist.
6. Preisanpassung (Lohngleitklausel): Die Preise für Daueraufträge sind maßgeblich durch Lohnkosten bestimmt. Ändert sich der für den Auftragnehmer verbindliche Mindestlohn in der Gebäudereinigung (TV Mindestlohn, Lohngruppe 1) oder der gesetzliche Mindestlohn, ist der Auftragnehmer berechtigt, den Lohnanteil der Vergütung im gleichen prozentualen Verhältnis anzupassen. Der Lohnanteil beträgt, sofern im Angebot nicht anders ausgewiesen, 65 % des Nettopreises. Ändern sich sonstige Kosten (z. B. Entsorgungsgebühren, Kraftstoff, Sozialversicherungsbeiträge) nachweisbar, gilt dies für den betroffenen Kostenanteil entsprechend. Sinken diese Kosten, ist der Auftragnehmer zur Senkung verpflichtet.
7. Eine Preisanpassung wird mindestens 6 Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit Begründung mitgeteilt. Beträgt die Erhöhung mehr als 5 % innerhalb von 12 Monaten, kann der Auftraggeber den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung kündigen. Auf dieses Recht wird in der Mitteilung hingewiesen.
8. Bei Vertragsende gibt der Auftragnehmer überlassene Schlüssel, Zugangsmittel und Unterlagen innerhalb von 5 Werktagen gegen Quittung zurück. Der Auftraggeber stellt eingelagerte Geräte und Mittel des Auftragnehmers innerhalb derselben Frist zur Abholung bereit.

§ 9 Abnahme, Reklamation und Mängelrechte

1. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Leistung unmittelbar nach Ausführung gemeinsam mit dem Auftragnehmer abzunehmen. Auf Wunsch wird ein Abnahmeprotokoll erstellt.
2. Die Leistung gilt als abgenommen, wenn der Auftragnehmer dem Auftraggeber nach Fertigstellung eine angemessene Frist von 7 Tagen zur Abnahme gesetzt hat und der Auftraggeber die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert hat (§ 640 Abs. 2 BGB). Gegenüber Verbrauchern tritt diese Folge nur ein, wenn der Auftragnehmer zusammen mit der Aufforderung zur Abnahme in Textform auf die Folgen einer nicht erklärten oder ohne Angabe von Mängeln verweigerten Abnahme hingewiesen hat. Bei Daueraufträgen gilt jeder einzelne Leistungsgang als gesondert abnahmefähig.
3. Reinigungsergebnisse sind naturgemäß nur kurze Zeit überprüfbar, da Flächen durch Nutzung erneut verschmutzen. Der Auftraggeber wird daher gebeten, erkennbare Mängel möglichst innerhalb von 24 Stunden, spätestens vor dem nächsten Leistungsgang, in Textform mit Ort, Art und möglichst Foto zu melden. Für Unternehmer gilt: Mängel, die nicht innerhalb dieser Frist gerügt werden, gelten als genehmigt, soweit es sich um offensichtliche Mängel handelt. Die gesetzlichen Mängelrechte von Verbrauchern bleiben von diesem Absatz unberührt; eine spätere Rüge kann jedoch die Beweisführung erschweren.
4. Bei berechtigten Mängeln hat der Auftragnehmer zunächst das Recht zur Nacherfüllung innerhalb von 2 Werktagen bzw. beim nächsten regulären Leistungsgang (Nachreinigung oder Nachbesserung). Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Auftraggeber nach den gesetzlichen Vorschriften die Vergütung mindern oder, bei erheblichen Mängeln, zurücktreten bzw. kündigen.

5. Eine Selbstvornahme durch Dritte auf Kosten des Auftragnehmers ist nur nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Frist zur Nacherfüllung zulässig (§ 637 BGB).
6. Mängelansprüche verjähren gegenüber Verbrauchern nach den gesetzlichen Fristen. Gegenüber Unternehmern beträgt die Verjährungsfrist 12 Monate ab Abnahme; dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche nach § 10 Abs. 1 und 2 sowie bei Arglist.
7. Keine Mängel sind insbesondere: normale Wiederverschmutzung nach dem Leistungsgang, Abnutzungs- und Alterungsspuren, Verfärbungen und Materialschäden, die vor Leistungsbeginn bestanden, wetterbedingter Nachwuchs von Unkraut und Laub nach einem Pflegegang sowie die in § 3 genannten typischen Folgen nach Hinweis.

§ 10 Haftung, Versicherung und Schlüssel

1. Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Schäden aus vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Pflichtverletzung, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie im Rahmen übernommener Garantien.
2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf) ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
3. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen und Subunternehmer des Auftragnehmers.
4. Der Auftragnehmer unterhält eine Betriebshaftpflichtversicherung für Personen- und Sachschäden, einschließlich Tätigkeitsschäden und Schlüsselverlust. Auf Verlangen wird ein Versicherungsnachweis vorgelegt.
5. Schadensmeldung: Schäden sind dem Auftragnehmer unverzüglich, möglichst innerhalb von 3 Werktagen nach Entdeckung, in Textform mit Fotos zu melden, damit eine Prüfung und Regulierung durch die Versicherung möglich ist. Beschädigte Gegenstände sind bis zur Besichtigung aufzubewahren.
6. Keine Haftung besteht für Schäden, die auf mangelhafter Befestigung, Materialfehlern, Vorschäden, unzutreffenden oder unterlassenen Angaben des Auftraggebers (§ 4 Abs. 3) oder auf ausdrücklichen Weisungen des Auftraggebers trotz Hinweis des Auftragnehmers beruhen. Gleiches gilt für Schäden an nicht gemeldeten, verdeckt verlegten Leitungen, Kabeln, Bewässerungsanlagen und Drainagen.
7. Schlüssel: Überlassene Schlüssel und Zugangsmittel werden gegen Quittung (Schlüsselprotokoll) übergeben, sicher verwahrt und nicht mit der Objektadresse gekennzeichnet. Bei Verlust informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich. Der Auftragnehmer haftet für Kosten des Schlüsselverlusts, einschließlich eines erforderlichen Austauschs der Schließanlage, nur bei Verschulden und nur, soweit der Austausch zur Abwendung einer konkreten Missbrauchsgefahr erforderlich ist.
8. Für Bargeld, Wertgegenstände und Unterlagen, die entgegen § 4 Abs. 4 nicht gesichert wurden, haftet der Auftragnehmer nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.
9. Verkehrssicherung: Während nasser Reinigung stellt der Auftragnehmer Warnschilder auf. Die allgemeine Verkehrssicherungspflicht für das Objekt (insbesondere Winterdienst und Streupflicht) verbleibt beim Auftraggeber, sofern sie nicht durch gesonderten Vertrag ausdrücklich übertragen wurde.

§ 11 Entrümpelung, Entsorgung und Eigentum

1. Der Auftraggeber versichert, Eigentümer der zu räumenden Gegenstände oder zur Verfügung über sie berechtigt zu sein (z. B. als Erbe, Betreuer, Vermieter nach abgeschlossenem Räumungsverfahren). Er stellt den Auftragnehmer von Ansprüchen Dritter frei, die auf einer fehlenden Berechtigung beruhen.
2. Der Auftraggeber kennzeichnet vor Beginn eindeutig, welche Gegenstände nicht entfernt werden sollen. Nicht gekennzeichnete Gegenstände in den vereinbarten Räumen gelten als zur Entsorgung freigegeben.
3. Das Eigentum an den zu entsorgenden Gegenständen geht mit der Verladung auf den Auftragnehmer über. Verwertbare Gegenstände kann der Auftragnehmer verwerten; ein vereinbarter Wertausgleich wird im Angebot ausgewiesen und mit der Vergütung verrechnet.
4. Bargeld, Wertpapiere, Schmuck, Ausweise, Urkunden, Fotos und persönliche Dokumente, die bei der Räumung gefunden werden, werden nicht entsorgt, sondern dem Auftraggeber gegen Quittung übergeben.
5. Die Entsorgung erfolgt nach den Vorschriften des Kreislaufwirtschaftsgesetzes über zugelassene Entsorgungsanlagen (z. B. Recyclinghöfe der BSR oder zertifizierte Entsorgungsfachbetriebe). Entsorgungsnachweise werden auf Verlangen gegen eine im Angebot ausgewiesene Bearbeitungsgebühr ausgehändigt.
6. Nicht im Pauschalpreis enthalten sind, sofern nicht ausdrücklich angeboten: gefährliche Abfälle (Asbest, künstliche Mineralfasern, Altöl, Farben und Lacke, Chemikalien, Gasflaschen, Feuerlöscher), Bauschutt, Reifen, Elektrogroßgeräte mit Kältemittel, Klaviere und Tresore. Werden solche Stoffe vorgefunden, unterbricht der Auftragnehmer die Arbeiten in diesem Bereich und erstellt ein Nachtragsangebot. Arbeiten mit Asbest oder anderen Gefahrstoffen werden nicht ausgeführt.
7. Übersteigt das tatsächliche Volumen das im Angebot zugrunde gelegte Volumen um mehr als 10 %, wird das Mehrvolumen nach den im Angebot vereinbarten Sätzen abgerechnet. Bei Verbrauchern erfolgt dies nur nach vorheriger Information und Zustimmung.
8. Die besenreine Übergabe der geräumten Flächen ist geschuldet. Eine Reinigung darüber hinaus, das Entfernen von Bodenbelägen, Tapeten, Einbauten, Dübeln und Nägeln sowie Malerarbeiten sind nur bei gesonderter Vereinbarung geschuldet.
9. Die Beantragung von Halteverbotszonen ist Sache des Auftraggebers, sofern nicht gesondert beauftragt. Beauftragt der Auftraggeber den Auftragnehmer damit, werden die behördlichen Gebühren und der Aufwand nach den im Angebot vereinbarten Sätzen berechnet.

§ 12 Subunternehmer und Abwerbeverbot

1. Der Auftragnehmer ist berechtigt, zur Vertragserfüllung qualifizierte Subunternehmer einzusetzen. Er bleibt gegenüber dem Auftraggeber für deren Leistung verantwortlich wie für eigene Leistungen.
2. Nur gegenüber Unternehmern: Der Auftraggeber verpflichtet sich, während der Vertragslaufzeit und für 12 Monate nach Vertragsende keine Mitarbeiter des Auftragnehmers, die in seinem Objekt eingesetzt waren, aktiv abzuwerben oder für dieselben Tätigkeiten unmittelbar oder über Dritte zu beschäftigen. Bei schuldhaftem Verstoß schuldet der Auftraggeber eine Ausgleichszahlung in Höhe der Nettovergütung der letzten drei Monate, die auf diesen Mitarbeiter entfiel; dem Auftraggeber bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens gestattet. Die Freiheit der Mitarbeiter, ihren Arbeitsplatz selbst zu wählen, bleibt unberührt.

§ 13 Datenschutz und Fotodokumentation

1. Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten des Auftraggebers ausschließlich zur Vertragsdurchführung, Abrechnung und Erfüllung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b und c DSGVO. Einzelheiten enthält die Datenschutzerklärung unter gebaeudeservice-fh.de/datenschutz.
2. Der Auftragnehmer darf den Zustand vor und nach der Leistung sowie vorgefundene Schäden fotografisch dokumentieren. Die Aufnahmen dienen ausschließlich der Qualitätssicherung, dem Leistungsnachweis und der Klärung von Reklamationen und Schadensfällen. Rechtsgrundlage ist, soweit die Dokumentation der Vertragserfüllung dient, Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, im Übrigen das berechnigte Interesse des Auftragnehmers an Leistungsnachweis und Schadensklärung (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Die Aufnahmen werden gelöscht, sobald sie für diese Zwecke nicht mehr erforderlich sind, spätestens nach Ablauf der Verjährungsfristen. Personen und Kfz-Kennzeichen werden nach Möglichkeit nicht erfasst. Eine Veröffentlichung, etwa als Referenz auf der Website oder in sozialen Medien, erfolgt nur mit gesonderter Einwilligung des Auftraggebers.
3. Der Auftragnehmer und seine Mitarbeiter behandeln alle Informationen, die sie bei der Tätigkeit im Objekt erlangen (insbesondere Unterlagen, Bildschirminhalte, Bewohnerdaten), vertraulich. Diese Pflicht gilt über das Vertragsende hinaus.

§ 14 Widerrufsrecht und Schlussbestimmungen

1. Widerrufsrecht für Verbraucher: Verbrauchern steht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen (z. B. per E-Mail, Telefon, Website) ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Die Widerrufsbelehrung und das Muster-Widerrufsformular sind als Anlage 2 beigefügt.
2. Wünscht ein Verbraucher den Beginn der Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist, muss er dies ausdrücklich in Textform verlangen. Bei einem Widerruf schuldet er dann Wertersatz für die bis dahin erbrachten Leistungen. Ist die Leistung auf seinen ausdrücklichen Wunsch vollständig erbracht, erlischt das Widerrufsrecht, wenn er zuvor bestätigt hat, dies zu wissen.
3. Streitbeilegung: Der Auftragnehmer ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.
4. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit dadurch nicht zwingende Verbraucherschutzvorschriften ihres gewöhnlichen Aufenthaltsstaates entzogen werden.
5. Erfüllungsort ist der Leistungsort. Ist der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand Berlin. Der Auftragnehmer ist auch berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Auftraggebers zu klagen.
6. Erklärungen, für die diese AGB Textform verlangen, können per E-Mail an info@gebaeudeservice-fh.de abgegeben werden.
7. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung (§ 306 Abs. 2 BGB).
8. Änderungen dieser AGB werden Unternehmern bei laufenden Daueraufträgen mindestens 6 Wochen vor Inkrafttreten in Textform mitgeteilt. Widerspricht der Unternehmer nicht innerhalb dieser Frist, gelten die Änderungen als angenommen; auf diese Folge wird in der Mitteilung hingewiesen. Gegenüber Verbrauchern werden Änderungen nur mit deren ausdrücklicher Zustimmung wirksam.

Stand: Oktober 2026

Anlage 1 – Zuschlagsübersicht

Gilt, soweit das Angebot nichts anderes bestimmt. Die Preise (Stundensätze, Pauschalen und Nebenkosten) ergeben sich ausschließlich aus dem Angebot. Prozentuale Zuschläge beziehen sich auf den jeweils maßgeblichen Stundensatz.

A. Zeitzuschläge auf den Lohnanteil (nur der jeweils höchste Zuschlag gilt)

Zeitraum	Zuschlag
Mo–Fr 20:00–22:00 Uhr	25 %
Samstag 06:00–20:00 Uhr	25 %
Nacht 22:00–06:00 Uhr (alle Tage)	50 %
Sonntag 00:00–24:00 Uhr	100 %
Gesetzliche Feiertage in Berlin (inkl. 8. März)	150 %
1. Januar, Ostersonntag, Pfingstsonntag, 1. Mai, 25. und 26. Dezember	200 %
24. und 31. Dezember ab 14:00 Uhr	100 %

B. Eil-, Notdienst- und Erschwerniszuschläge

Position	Satz
Eilauftrag, Ausführung innerhalb 48 Stunden nach Auftrag	25 % auf Lohnanteil
Expressauftrag, Ausführung innerhalb 24 Stunden bzw. am selben Tag	50 % auf Lohnanteil
Notdienstpauschale (z. B. Wasserschaden, Vandalismus) außerhalb der Regelarbeitszeit	Pauschale nach Angebot je Einsatz zzgl. Stunden und Zeitzuschlag
Arbeiten mit vorgeschriebener Schutzausrüstung (Atemschutz, Schutzanzug)	15 % auf Lohnanteil
Außergewöhnliche Verschmutzung (Fäkalien, Tierkot, Vermüllung, Taubenbefall)	30 % auf Lohnanteil
Arbeitshöhe über 3 m (Leiter/Gerüst)	20 % auf Lohnanteil; Hubsteiger nach Beleg
Entrümpelung ohne Aufzug ab 3. OG	10 % je weiterem Stockwerk
Tragewege über 25 m	10 % auf Lohnanteil

C. Weitere Berechnungsgrundlagen

Position	Regelung
Mindestauftragswert Einzelauftrag	2 Arbeitsstunden zum jeweiligen Stundensatz
Vergebliche Anfahrt	Anfahrt + 0,5 h je Arbeitskraft
Wartezeit über 15 Minuten	Stundensatz je Arbeitskraft
Material, Fremdleistungen, Gebühren	Beleg + 15 % Handling
Rabatt Dauerauftrag (mind. 2× monatlich)	nach Angebot

Anlage 2 – Widerrufsbelehrung für Verbraucher

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Gebäudeservice FH, Inhaber Florentin Hohenstein, Goerzallee 299, 14167 Berlin, Telefon +49 151 55883324, E-Mail info@gebaeudeservice-fh.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An Gebäudeservice FH, Inhaber Florentin Hohenstein, Goerzallee 299, 14167 Berlin, E-Mail:
info@gebaeudeservice-fh.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*): _____

- Bestellt am (*): _____
- Name des/der Verbraucher(s): _____
- Anschrift des/der Verbraucher(s): _____
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier): _____
- Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen.

Erklärung zum vorzeitigen Leistungsbeginn (bei Bedarf mit dem Auftrag unterzeichnen)

Ich verlange ausdrücklich, dass Gebäudeservice FH vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung der beauftragten Dienstleistung beginnt. Mir ist bekannt, dass ich bei einem Widerruf Wertersatz für die bis dahin erbrachten Leistungen schulde und dass mein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung erlischt.

Ort, Datum, Unterschrift: _____