

# **Ergänzende Vertragsbedingungen zur Qualitätssicherung in der Gebäudereinigung mit Sanktionen bei Verstößen gegen die vereinbarten Qualitätsziele**

## **§ 1 Qualitätssicherung**

1. Durch den Auftraggeber (im Folgenden AG genannt) wird bei der Qualitätssicherung ausdrücklich eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer (im Folgenden AN genannt) mit gegenseitiger Wertschätzung und Akzeptanz zur Sicherstellung der hohen Anforderungen in Bezug auf die Sauberkeit der Objekte und deren Raumausstattung erwartet.
2. Die Gebäudereinigung ist durch den AN in definierter und gleichbleibender Qualität auszuführen. Hierfür hat der AN ein eigenes Qualitätssicherungssystem anzuwenden.
3. Zur Qualitätssicherung erfolgen interne Qualitätskontrollen (Eigenkontrollen) durch die Aufsichtskräfte des AN sowie gesonderte Qualitätskontrollen durch den AG.
4. Vom Auftraggeber oder seinen Kunden gemeldete Beschwerden werden in einem Reklamationsmanagementsystem erfasst und die fristgerechte Behebung der Reklamationen überwacht.
5. Der AN nimmt nach Aufforderung des AG an einem wöchentlichen Jour fixe zur Abstimmung der Qualitätssicherungsmaßnahmen teil.

## **§ 2 Interne Qualitätskontrollen durch den AN (Eigenkontrollen)**

1. Durch die Aufsichtskräfte des AN werden in jedem Objekt regelmäßig, mindestens einmal wöchentlich Qualitätskontrollen mit einem elektronischen Qualitätskontrollsystem nach DIN EN 13549 durchgeführt. Dabei sind je Objekt mindestens 10 % der Räume zu prüfen.
2. Der Auftraggeber kann die Qualitätskontrollen nach vorheriger Absprache begleiten.
3. Dem AG wird auf Verlangen die Möglichkeit der Einsicht und Prüfung des eingesetzten Qualitätskontrollsystems und der durchgeführten Qualitätskontrollen gegeben.
4. Der AN erstellt monatlich einen rückblickenden Regelbericht über die Ergebnisse der Eigenkontrollen in den betreuten Objekten für den letzten Monat. Dieser Bericht wird dem AG unaufgefordert per E-Mail übermittelt.

## **§ 3 Qualitätskontrollen durch den AG**

1. Es sind regelmäßige Qualitätskontrollen durch den AG vorgesehen.
2. Die Qualitätskontrollen erfolgen in Form einer Stichprobenprüfung. Das Ergebnis der Stichprobenprüfung wird als repräsentativ für ein gesamtes Objekt angesehen. Als Objekt verstehen sich die in den Preisblättern der Unterhaltsreinigung genannten unterschiedlichen Gebäude oder Gebäudeteile (siehe Spalte „Bereich“).

3. Die Auswahl und Anzahl der zu kontrollierenden Räume erfolgt nach dem Zufallsprinzip (Zufallsstichprobenprüfung) durch ein elektronisches Qualitätskontrollsystem auf Grundlage der DIN EN 13549 „Reinigungsdienstleistungen - Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme“.
4. Angelehnt an die Tabelle C.1 der DIN EN 13549 gibt die folgende Tabelle die Anzahl der Probennahmen in Abhängigkeit von der Gebäudegröße (zu reinigende Räume) wieder:

| Losgröße<br>von - bis |           | Prüfumfang |
|-----------------------|-----------|------------|
| 2                     | 8         | 2          |
| 9                     | 15        | 3          |
| 16                    | 25        | 5          |
| 26                    | 50        | 8          |
| 51                    | 90        | 13         |
| 91                    | 150       | 20         |
| 151                   | 280       | 32         |
| 281                   | 500       | 50         |
| 501                   | 1.200     | 80         |
| 1.201                 | 3.200     | 125        |
| 3.201                 | 10.000    | 200        |
| 10.001                | 35.000    | 315        |
| 35.001                | 150.000   | 500        |
| 150.001               | 500.000   | 800        |
| 500.001               | unendlich | 1.250      |

5. Je Objekt wird regelmäßig jede dort vorhandene Raumart bzw. Raumgruppe geprüft.
6. In den ausgewählten Räumen werden die vorhandenen und zu reinigenden Raumausstattungsmerkmale (z.B. Boden, Schreibtisch, Waschbecken, ...) auf ihren Zustand überprüft. Die Ergebnisse dieser Überprüfungen erfolgen unabhängig von dem vorliegenden Grund nach den Zuständen sauber / nicht sauber.
7. Anhand aller in einem Raum tatsächlich befindlichen Raumausstattungsmerkmale wird der Anteil der Raumausstattungsmerkmale im Zustand „sauber“ für jeden geprüften Raum ermittelt. Unterschreitet der Prozentsatz der „sauberen“ Raumausstattungsmerkmale den in der Reinigungsklasse je Raumgruppe (siehe Anlage Raumgruppen) angegebenen Prozentsatz, so ist das Ergebnis der Reinigung für diesen Raum „Schlechtleistung“.
8. Weisen mehr als 10 % der kontrollierten Räume eines Objekts das Ergebnis „Schlechtleistung“ auf, wird davon ausgegangen, dass dies ein repräsentatives Bild für das gesamte Objekt darstellt. Somit gilt das Ergebnis „Schlechtleistung“ für das gesamte Objekt.
9. Es erfolgen je Objekt in der Regel nicht mehr als 1 x monatlich Kontrollen, ausgenommen sind hier die Folgekontrollen nach dem Ergebnis „Schlechtleistung“. Nach dem Ergebnis „Schlechtleistung“ behält sich der AG vor, Kontrollen in kürzerer Folge 2 x monatlich durchzuführen.

10. Den Zeitpunkt der Kontrollen bestimmt der AG nach eigenem Ermessen. Die Kontrollen erfolgen nach der Reinigung und vor der Hauptnutzungszeit.
11. Nach erfolgter Qualitätskontrolle werden die Prüfergebnisse dem AN unverzüglich in Form eines Prüfberichts per E-Mail zugesandt.
12. Im Falle einer negativen Qualitätskontrolle erfolgt eine Mängelrüge und Aufforderung zur Behebung der Mängel im Sinne der vertragsgemäßen Leistungserbringung an den AN.
13. Einer Mängelrüge infolge einer negativen Qualitätskontrolle kann innerhalb von 24 Stunden widersprochen werden. Ein Widerspruch ist ausreichend und nachvollziehbar zu begründen. Nach Ablauf von 24 Stunden gilt das negative Ergebnis der Qualitätskontrolle als akzeptiert, da danach in der Regel eine Überprüfung der Qualitätskontrolle aufgrund des täglichen Reinigungsintervalls nicht mehr möglich ist. Für Verwaltungs- und Büroräume, die an Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen nicht gereinigt werden, beginnt die Frist bei einer an einem Freitag oder dem letzten Arbeitstag vor einem gesetzlichen Feiertag durchgeführten Qualitätskontrolle erst mit Beginn des nächsten regulären Reinigungstages bzw. Werktages.
14. Der AN akzeptiert, dass die Mängelrügen und Aufforderungen zur vertragsgemäßen Leistungserbringung per E-Mail versandt werden. Der AN hat zu diesem Zweck dem AG E-Mail-Adressen zu übermitteln und dafür Sorge zu tragen, dass eingehende E-Mails an diese Adressen empfangen sowie festgestellte Mängel beseitigt werden.

## **§ 4 Sanktionen als Folge von Schlecht- oder Nichtleistung**

1. Der AG hat den AN unverzüglich zu unterrichten, wenn Leistungen schlecht oder nicht erbracht wurden.
2. Im Fall der Nicht- oder Schlechtleistung kann der AG die Herstellung des vertragsmäßigen Zustandes vom AN zu dessen Lasten durch eine zusätzliche Reinigung außerhalb der regulären Reinigungszeit verlangen. Soweit wegen nicht vertragsgemäßer Ausführung Einschränkungen des Hygienestandards und der Optik gemacht werden müssen (z.B. Aufbau von Kalkablagerungen, Schmutz- und Pflegemittelkrusten usw.), kann der AG verlangen, dass durch eine nicht zu vergütende Unterhaltsreinigung auf Abruf der vertragsgemäße Zustand wiederhergestellt wird.
3. Unterhaltsreinigungsleistungen, die 2,5 x wöchentlich und häufiger vorzunehmen sind, haben Fixschuldcharakter. Im Falle der Nicht- oder Schlechtleistung solcher Unterhaltsreinigungsleistungen kann der AG ohne Nacherfüllungsverlangen anstelle der Herstellung des vertragsmäßigen Zustandes eine Minderung des Rechnungsbetrages nach folgenden Maßgaben verlangen:
  - a. Wird das Gebäude oder werden Gebäudeteile nicht gereinigt, kann die Kürzung des Rechnungsbetrages aufgrund des Einheitspreises pro Reinigung (EP-RG) und der Anzahl nicht durchgeführter Reinigungen erfolgen.

b. Bei Schlechtleistung kann eine pauschale Kürzung von 10 % des Rechnungsbetrages für den beanstandeten Zeitraum vorgenommen werden.

4. Eine Minderung des Rechnungsbetrages kann im Falle der Nicht- oder Schlechtleistung der Unterhaltsreinigungsleistungen, die weniger als 2,5 x wöchentlich vorzunehmen sind, nur geltend gemacht werden, wenn dem AN zuvor einmalig eine angemessene Frist zur Herstellung des vertragsgemäßen Zustands gesetzt wurde, oder eine Fristsetzung nach den Vorschriften des BGB entbehrlich war. Dies gilt nicht, wenn der Mangel dem Risikobereich des AG zugerechnet werden muss.
5. Wenn der Mangel vom AN nicht beseitigt wird oder für den AG ein weiterer Nacherfüllungsversuch nicht zumutbar ist, kann der AG anstelle der Nacherfüllung Herabsetzung der Vergütung (Minderung) in der in Absatz 3 lit. a. bzw. b. genannten Höhe verlangen oder den Vertrag kündigen. Bei einer nur geringfügigen Vertragswidrigkeit, insbesondere bei nur geringfügigen Mängeln, steht dem AG das Kündigungsrecht nicht zu.

## § 5 Reklamationsmanagement

1. Reklamationen werden dem AN über ein elektronisches Ticketsystem übermittelt oder an einen Beauftragten des AN persönlich, telefonisch oder per E-Mail gemeldet.
2. Beauftragte des AG überprüfen vor Anzeige eines Mangels, inwieweit eine Beschwerde berechtigt ist. Der AN kann Beschwerden als unberechtigt zurückweisen. Dem Einspruch muss jedoch nicht stattgegeben werden.
3. Bei Verwendung eines Ticketsystems, wird erwartet, dass der AN mindestens eine Person und einen Vertreter benennt, die einen Zugang zum Ticketsystem erhalten und sich regelmäßig aktiv über eingehende Tickets und deren Bearbeitungsstatus informieren.
4. Bei durch den AG festgestellten und dem AN angezeigten Mängeln in Bezug auf die vertragsgemäße Leistung hat der AN der Aufforderung des AGs zur Beseitigung des Mangels fristgerecht nachzukommen. Als fristgerecht gelten die in der folgenden Tabelle dargestellten Reaktionszeiten. Unter der Reaktionszeit wird die Zeit von der Anzeige des Mangels dem AN gegenüber bis zur Behebung des Mangels verstanden.

| Nr.      | Art der Reklamation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Reaktionszeit |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>1</b> | <b>Reinigungsmangel durch Unterhaltsreinigung in Raum mit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |
|          | Qualitätslevel 1 - Einfacher Sauberkeitsgrad - Reinigungsklasse 75%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 24 Stunden    |
|          | Qualitätslevel 2 - Normaler Sauberkeitsgrad - Reinigungsklasse 85 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 12 Stunden    |
|          | Qualitätslevel 3 - Gehobener Sauberkeitsgrad - Reinigungsklasse 90 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 6 Stunden     |
|          | Qualitätslevel 4 - Hoher Sauberkeitsgrad - Reinigungsklasse 95 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4 Stunden     |
|          | Qualitätslevel 5 - Höchster Sauberkeitsgrad - Reinigungsklasse 100 %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4 Stunden     |
| <b>2</b> | <b>Verstoß gegen vertragliche Pflichten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |
|          | beispielhaft (keine abschließende Aufzählung):<br>- kein Tragen von angemessener, mit dem Firmennamen versehener Berufskleidung der Reinigungskräfte,<br>- Nichterreichbarkeit des vom Auftragnehmer benannten Ansprechpartners,<br>- Beschäftigung von Nachunternehmern ohne Zustimmung des Auftraggebers<br>- Verwendung nicht genehmigter Reinigungsmittel oder Reinigungsverfahren<br>- keine Durchführung der Eigenkontrollen | unverzüglich  |
| <b>3</b> | <b>Sicherheitsrelevanter Mangel</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |
|          | beispielhaft (keine abschließende Aufzählung):<br>- Verstoß gegen Verkehrssicherungspflichten<br>- Verstoß gegen Arbeitsschutz- oder Arbeitssicherheitsvorschriften<br>- Versperren von Fluchtwegen<br>- Unfallgefahr<br>- Brandgefahr<br>- Überflutung                                                                                                                                                                            | unverzüglich  |

| Nr.      | Art der Reklamation                                   | Reaktionszeit |
|----------|-------------------------------------------------------|---------------|
| <b>4</b> | <b>Reinigungsmangel durch Veranstaltungsreinigung</b> |               |
|          | Alle Veranstaltungsflächen                            | unverzüglich  |
| <b>5</b> | <b>Reinigungsmangel durch den Tagesdienst</b>         |               |
|          | Öffentlicher Bereich                                  | unverzüglich  |

5. In begründeten Ausnahmefällen kann der Auftragnehmer eine Fristverlängerung beantragen. Dabei ist der Termin (Datum, Uhrzeit) der Mängelbeseitigung festzusetzen. Im Falle der Zustimmung des Auftraggebers verlängert sich die Reaktionszeit auf den vom Auftragnehmer festgesetzten Termin. Lehnt der Auftraggeber die Fristverlängerung ab, gilt die oben festgesetzte Reaktionszeit weiterhin.

Hat der Auftragnehmer keinen Zutritt zu den betroffenen Räumlichkeiten (Raum verschlossen oder Zutritt nur in Begleitung), ist der Zutritt mit dem Auftraggeber abzustimmen. Die Reaktionszeit beginnt mit dem gewährten Zutritt zu den Räumlichkeiten. Der Auftragnehmer hat eine entsprechende Fristverlängerung zu beantragen.

Handelt es sich um Arbeiten, die länger dauern als die angegebene Reaktionszeit, so sind die Arbeiten zumindest in der angegebenen Reaktionszeit zu beginnen.

6. Die erfolgte Mängelbeseitigung ist dem Auftraggeber unverzüglich und unaufgefordert mitzuteilen.
7. Erfolgt keine Beseitigung der Mängel, erhält der Auftragnehmer nach Ablauf von 24 Stunden und darauffolgend täglich je Mangel eine Erinnerung per E-Mail (Reminder) mit der erneuten Aufforderung zur Mängelbeseitigung. Zudem gelten die vertraglichen Regelungen bezüglich nicht erbrachter oder nicht fristgerecht erbrachter Leistungen gemäß § 4.
8. Zur Bewertung der Einhaltung der Vertragsleistungen des Auftragnehmers wird ein Punktesystem eingeführt. Bei Verstößen des Auftragnehmers oder seiner Mitarbeiter gegen vertraglich vereinbarte Leistungen, Verstöße gegen Sicherheitsvorschriften, Reklamationen bzw. Nicht- oder Schlechterfüllung seiner Leistung werden Minuspunkte gemäß folgender Tabelle vergeben.

| Nr. | Art der Reklamation                                                            | Bezugsgröße                 | Anzahl Minuspunkte |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| 1   | Reinigungsmangel                                                               | je berechtigter Reklamation | 2                  |
| 2   | Verstoß gegen vertragliche Pflichten                                           | je berechtigter Reklamation | 1                  |
| 3   | Sicherheitsrelevanter Mangel                                                   | je berechtigter Reklamation | 5                  |
| 4   | Vorliegen von Remindern aufgrund nicht beseitigter, berechtigter Reklamationen | je Reminder                 | 1                  |

9. Jeweils nach einem Monat wird der Punktestand je Los ausgewiesen und gemäß nachfolgender Tabelle wie folgt bewertet:

- a) Die Minuspunkte je Los liegen unterhalb der festgesetzten Grenzwerte:  
Es erfolgt keine Reaktion des Auftraggebers.
- b) Die Minuspunkte je Los erreichen oder übersteigen den festgesetzten „Grenzwert 1“:  
Es erfolgt ein Rechnungsabzug um den unter „Abzug 1“ angegebenen Prozentwert für das betreffende Los im betrachteten Monat.
- c) Die Minuspunkte je Los erreichen oder übersteigen den festgesetzten „Grenzwert 2“:  
Es erfolgt ein Rechnungsabzug um den unter „Abzug 2“ angegebenen Prozentwert für das betreffende Los im betrachteten Monat.

| Los    | Grenzwert 1                                                         | Abzug 1 | Grenzwert 2                                                           | Abzug 2 |
|--------|---------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------|---------|
| Je Los | ein Punkt pro Monat<br>je 20.000 qm monatlicher<br>Reinigungsfläche | 5 %     | zwei Punkte pro Monat<br>je 20.000 qm monatlicher<br>Reinigungsfläche | 10 %    |

Bei Änderung der Reinigungsfläche je Los während der Vertragslaufzeit sind die Grenzwerte entsprechend anzupassen.

Bereits bei erstmaliger Überschreitung eines Grenzwerts in einem Monat ist durch den Auftragnehmer unverzüglich eine detaillierte Ursachenanalyse durchzuführen und entsprechende Maßnahmen zur Abhilfe einzuleiten. Der Auftraggeber ist über die eingeleiteten Maßnahmen innerhalb von 5 Werktagen schriftlich zu unterrichten.

Überschreiten die Minuspunkte je Los drei Monate in Folge den vorgegebenen „Grenzwert 1“, behält sich der Auftraggeber vor, weitere Maßnahmen bis hin zur Vertragskündigung einzuleiten.

## § 6 Objektübergaben

1. Der Auftraggeber behält sich vor, gegen Vertragsende den Reinigungszustand der zu reinigenden Objekte durch einen Sachverständigen des Gebäudereinigerhandwerks prüfen zu lassen. Hierzu führt der Sachverständige zwei Reinigungskontrollen in den Objekten durch.

Die erste Reinigungskontrolle erfolgt ca. 4 Wochen vor Ende des Leistungszeitraums. Werden bei dieser Reinigungskontrolle Mängel festgestellt, wird an den Auftragnehmer unverzüglich eine Mängelrüge ausgesprochen, verbunden mit der Aufforderung zur Mängelbeseitigung innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen.

Nach Ablauf der Frist zur Mängelbeseitigung und vor Leistungsbeginn eines Neudienstleisters erfolgt eine zweite Reinigungskontrolle der mangelbehafteten Objekte durch einen Sachverständigen. Zweck dieser Reinigungskontrolle ist die Feststellung, inwieweit die gerügten Mängel beseitigt wurden und sich das Objekt in vertragsgemäßem Reinigungszustand befindet.

Stellt der Sachverständige bei dieser zweiten Reinigungskontrolle Mängel fest, wird anhand des ermittelten Zeitaufwands zur Herstellung des vertragsgemäßen Zustands der Objekte ein Betrag zur Rechnungskürzung ermittelt.

Der Auftragnehmer unterwirft sich der Einschätzung des Sachverständigen und akzeptiert eine Rechnungskürzung anhand des vom Sachverständigen ermittelten Zeitaufwands zur Herstellung des vertragsgemäßen Reinigungszustands der Objekte bei Vertragsende.

2. Der Sachverständige führt die Reinigungskontrollen in allen zu reinigenden Räumen der Objekte durch. Als Grundlage dienen die Raumbücher der Objekte und die Leistungsverzeichnisse der jeweiligen Raumgruppen. Mit Hilfe dieser Daten wird eine Vollprüfung durchgeführt, die den aktuellen Reinigungszustand des Objekts ermittelt. Die Prüfung erfolgt dabei für alle Attribute der Leistungsverzeichnisse je Raum (z.B. Bodenbeläge, Raumausstattungsmerkmale und Einrichtungsgegenstände).

Das Ergebnis der Prüfung ist der Prozentsatz der mangelbehafteten Attribute je Raum. Der Auftraggeber behält sich vor, die Attribute unterschiedlich zu gewichten.

Mithilfe des Prozentsatzes der mangelbehafteten Attribute je Raum, der Raumgröße und festgelegter Leistungswerte je Raumart wird der Zeitaufwand zur Herstellung des vertragsgemäßen Reinigungszustands berechnet.

$$\text{Zeitaufwand\_Mängelbeseitigung (h)} = \text{Prozentsatz} * \text{Raumgröße (m}^2\text{)} / \text{Leistungswert (m}^2\text{/h)}$$

Je Raumart werden individuelle, objektbezogene Leistungswerte zu Grunde gelegt. Diese Leistungswerte geben an, wie hoch die Flächenleistung einer Reinigungskraft je Stunde ist, um die Flächen vertragsgemäß zu reinigen. Sie orientieren sich an den durch die RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. empfohlenen Leistungszahlen in der jeweils aktuellen Version, siehe GGGR-Merkblatt LZ.01 „Empfehlung zur Ermittlung von Leistungszahlen in der Gebäudereinigung“.

Ergänzend dazu kann der Sachverständige eine Intensivreinigung der Bodenflächen für nötig erachten. Die Intensivreinigung beinhaltet keine Grundreinigung oder Aufarbeitung der Bodenflächen. Eine Intensivreinigung wird beispielsweise dann erforderlich, wenn die Bodenflächen eine Überpflegung im Rahmen der Unterhaltsreinigung erfahren haben. Damit auch in diesen Fällen ein vertragsgemäßer Zustand hergestellt werden kann, wird ein zusätzlicher Leistungswert für die Intensivreinigung der Bodenflächen festgelegt.

Der Zeitaufwand der zusätzlichen Intensivreinigung berechnet sich wie folgt:

$$\text{Zeitaufwand\_Intensivreinigung (h)} = \text{Raumgröße (m}^2\text{)} / \text{Leistungswert\_Intensivreinigung (m}^2\text{/h)}$$

Der gesamte Zeitaufwand zur Herstellung des vertragsgemäßen Zustands ergibt sich dann aus der Summe des Zeitaufwands der Mängelbeseitigung und der Intensivreinigung.

$$\text{Zeitaufwand (h)} = \text{Zeitaufwand\_Mängelbeseitigung (h)} + \text{Zeitaufwand\_Intensivreinigung (h)}$$

3. Nach erfolgter erster Reinigungskontrolle nach oben beschriebenem Muster werden die Prüfergebnisse dem Auftragnehmer unverzüglich in Form eines Prüfberichts schriftlich oder per E-Mail zugesandt.

Im Falle einer negativen Qualitätskontrolle wird zudem eine Mängelrüge und Aufforderung zur Mängelbeseitigung sowie zur vertragsgemäßen Leistungserbringung gegenüber dem Auftragnehmer ausgesprochen.

4. Der Auftraggeber behält sich vor, Objektübergaben in der hier beschriebenen Form durch externe Unternehmen durchführen zu lassen.
5. Nach erfolgter zweiter Reinigungskontrolle im Rahmen der Objektübergaben werden die Prüfergebnisse dem Auftragnehmer unverzüglich in Form eines Prüfberichts schriftlich oder per E-Mail zugesandt.

Im Falle einer negativen Qualitätskontrolle wird eine Mängelrüge ausgesprochen sowie eine Rechnungskürzung vorgenommen.

Die Rechnungskürzung ergibt sich aus der Multiplikation des durch den Sachverständigen angesetzten Zeitaufwands der zweiten Reinigungskontrolle nach oben beschriebenem Muster mit dem aktuellen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer vereinbarten Stundenverrechnungssatz der Unterhaltsreinigung für das entsprechende Objekt.

*Rechnungskürzung (€) = Zeitaufwand (h) \* Stundenverrechnungssatz (€/h)*

## **§ 7 Vertragsstrafen**

1. Rechnungskürzungen aufgrund von Schlecht- oder Nichtleistungen, aus den Qualitätskontrollen des Auftraggebers, aus dem Reklamationsmanagement (Ticketsystem) sowie aus den Objektübergaben schließen einander grundsätzlich nicht aus, soweit sie auf unterschiedlichen Pflichtverletzungen oder unterschiedlichen Sachverhalten beruhen. Eine mehrfache finanzielle Kürzung aufgrund desselben konkreten Reinigungsmangels oder desselben Lebenssachverhalts erfolgt nicht.
2. Die maximale jährliche Vertragsstrafe aus den Qualitätskontrollen des Auftraggebers und aus dem Reklamationsmanagement (Ticketsystem) darf 5 % des jährlichen Auftragswerts zzgl. USt. nicht übersteigen. Zudem dürfen die geltend gemachten Vertragsstrafen die Grenze von 5 % der bis zum Zeitpunkt des Verzugs angefallenen Auftragssumme nicht überschreiten.
3. Rechnungskürzungen aufgrund Schlecht- oder Nichtleistung und aus den Objektübergaben unterliegen der Beschränkung gemäß Absatz 2 nicht. Es werden nur tatsächlich vertragsgemäß erbrachte Leistungen vergütet.