



Ansprüche aus Schlüsselverlust sind über die Betriebshaftpflichtversicherung abgesichert.

EIN THEMA MIT ESKALATIONSPOTENZIAL

SCHLÜSSEL WEG – UND NUN?

Gebäudedienstleister bekommen regelmäßig Schlüssel für zu betreuende Objekte überlassen. Bei einem Verlust haften sie mitunter für den Austausch der gesamten Schließanlage. Wie sich das Schadenspotential minimieren lässt.

Gebäudereiniger werden vielfach dann tätig, wenn die anderen entweder noch nicht bei der Arbeit sind oder bereits Dienstschluss haben. Damit die „Heinzelmännchen“ trotzdem ins Objekt kommen, erhalten sie vom Auftraggeber nicht selten die Schlüssel dafür – unter Umständen auch den Zentralschlüssel. Damit geht eine große Verantwortung einher und es stellen sich zwangsläufig die Fragen: Wie lässt sich das Schadenspotential im Rahmen der Auftragsübernahme und

des laufenden Auftragsmanagements minimieren? Welchen tatsächlichen Haftungsanspruch hat der Auftraggeber bei einem durch den Dienstleister verschuldeten Verlust des Schlüssels?

Ein reales Schadenbeispiel: Der Gebäudedienstleister übernimmt einen Generalschlüssel eines großen Industriekomplexes. Mit diesem Schlüssel können alle Reinigungsreviere betreten und alle Türen geöffnet werden. Ein Mitarbeiter verliert den Generalschlüssel, die intensive Suche bleibt erfolglos. Der Auftraggeber reagiert und wechselt sicherheitshalber die betroffene Schließanlage aus. Die Austauschkosten betragen 94.000 Euro, die dem Dienstleister in Rechnung gestellt werden.

Ansprüche aus Schlüsselverlust sind über die Betriebshaftpflichtversicherung abgesichert, die Haftung aus Verschulden ist grundsätzlich im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) geregelt. Im § 823 (1) BGB steht: „Wer vorsätzlich oder fahrlässig das Leben, den



Christoph H. Neumann
ist spezialisierter Versicherungsmakler
für Gebäudedienstleister.

3 Mio. €

Für Schlüsselschäden empfiehlt sich eine Deckungssumme von mindestens 3 Mio. Euro.

Körper, die Gesundheit, die Freiheit, das Eigentum oder ein sonstiges Recht eines anderen widerrechtlich verletzt, ist dem anderen zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet.“ Der Auftraggeber kann demnach nur dann Schadenersatz für den Austausch der Schließanlage verlangen, wenn dem Gebäudereiniger für den Verlust des Schlüssels ein Verschulden vorzuwerfen ist und wenn die Sicherheit des Reinigungsobjektes durch die Gefahr des Missbrauchs des Schlüssels besteht.

Sofern der Gebäudedienstleister zum Schadenersatz verpflichtet ist, „hat er den Zustand herzustellen, der bestehen würde, wenn der zum Ersatz verpflichtende Umstand nicht eingetreten wäre“ (§ 249 (1) BGB). Mit dieser Norm wird die Entschädigungsverpflichtung in einen zeitlichen Kontext gestellt, die grundsätzliche Zeitwertentschädigung im Haftungsrecht eingeführt und der Abzug alt für neu begründet.

Bei einem Schlüsselschaden kommt hinzu, dass der Auftraggeber im Falle einer Schadenersatzverpflichtung des Gebäudereinigers nicht die abstrakten Kosten für den Austausch der Schließanlage beispielsweise auf der Grundlage eines Kostenvoranschlages verlangen kann. Vielmehr kann er nur den konkreten Schaden fordern – also den Betrag, den er tatsächlich für den Ersatz der Schließanlage aufgewendet hat.

KOMPLIKATIONEN BEI DER ABWICKLUNG

Bei dem konkreten Schadenfall muss der Auftraggeber zunächst das konkrete Verschulden des Gebäudedienstleisters nachweisen. Da der Gebäudereiniger den übergebenen Schlüssel nachweislich verloren hat, ist von einem Verschulden auszugehen. Es ist auch nicht auszuschließen, dass ein Dritter den Schlüssel missbräuchlich nutzt und somit ist auch die Schließsicherheit des Reinigungsobjektes gefährdet. Der Gebäudedienstleister haftet somit für den Verlust des einzelnen Schlüssels dem Grunde nach. Da der Anspruchsteller den Austausch der kompletten Schließanlage beansprucht, muss dieser allerdings die Schließsicherheit der Schließanlage vor dem Eintritt des Schadens nachweisen.

Der Haftpflichtversicherer wird in der Regel einen Sachverständigen beauftragen und prüfen, ob sich alle anderen relevanten Schlüssel der Schließanlage noch im Besitz des Auftraggebers befinden. Der Sachverständige wird sich die Anschaffungsrechnungen, das

Schlüsselverzeichnis sowie alle Schlüssel der Schließanlage vorlegen lassen und bei sehr umfangreichen Schließanlagen auch einen aufwendigen Schlüsselappell durchführen. Zusätzlich prüft er den technischen Zustand der Schließanlage.

Diese Überprüfung ist sehr häufig mit Widerspruch des Auftraggebers verbunden und kann zu starken Spannungen zwischen dem Auftraggeber und dem Gebäudedienstleister führen. Aus diesem Grund sollte eine offene, direkte und transparente Kommunikation mit dem Anspruchsteller an erster Stelle stehen. Grundsätzlich ist aber festzustellen, dass eine bereits vorgeschädigte Schließanlage dem Grunde nach nicht schließsicher ist und somit auch keine Schadenersatzverpflichtung des Gebäudedienstleisters besteht. Im Haftungsrecht spricht man von überholender Kausalität – im Klartext: Was schon kaputt ist, kann man nicht mehr beschädigen.

Sofern die Schließanlage zum Schadenzeitpunkt allerdings schließsicher war, haftet der Gebäudedienstleister dem Grunde nach auch für die Austauschkosten der gesamten Schließanlage. Erst im zweiten Schritt wird der Schaden der Höhe nach vom Sachverständigen geprüft und bewertet. Der Auftraggeber des Gebäudedienstleisters kann dabei nur den Zeitwert der Schließanlage zum Schadenszeitpunkt beanspruchen. Begrenzt wird der Wert einer Schließanlage durch deren Alter, den Verschleiß der Zylinder und der Schlüssel, durch den technischen Fortschritt beziehungsweise technische Innovationen und durch allgemeine Patentrechte des Herstellers.

ÄRGER VORPROGRAMMIERT

Bei dem geschilderten Schadenbeispiel stellte der Sachverständige fest, dass die Schließanlage bereits 28 Jahre alt war. Das Gutachten kommt aufgrund des Alters der Schließanlage, dem daraus resultierenden Verschleiß der Schlüssel und der Zylinder, der veralteten Schließtechnik und dem bereits erfolgten Ablauf der Herstellerpatente zum Ergebnis, dass die ►

Anlage zum Schadenszeitpunkt einen Gegenwert von 0,00 Euro hatte. Im Gutachten wird vermerkt: Haftung zu 100 % beim Gebäudedienstleister, Entschädigung 0,00 Euro.

Der Ärger mit dem Auftraggeber ist damit vorprogrammiert. Dessen nachvollziehbare Haltung ist, dass er den Ersatz der Schließanlage fordert, da die Schließsicherheit aus seiner Perspektive zum Zeitpunkt des

sehr kurzfristig aufgelöst. Der Gebäudedienstleister hatte für diesen besonderen Eskalationsfall in seiner Betriebshaftpflicht vorgesorgt: Neben der üblichen Schlüsselverlustklausel wurde auf Wunsch des Dienstleisters im Versicherungsschein die Neuwertentschädigung im Schlüsselschaden dokumentiert. Mit diesem „Joker“ ging der Gebäudedienstleister in das Gespräch mit dem Anspruchsteller und konnte dem Auftraggeber eine Entschädigung zusagen und somit den Auftragsverlust verhindern.

Dieses konkrete Schadenbeispiel zeigt, dass die Rechtslage sehr komplex ist und ein Schlüsselverlust das Verhältnis zum Auftraggeber nachhaltig schädigen kann. Der Gebäudedienstleister sollte daher im Vorfeld aktiv sein:

- Alle Mitarbeiter sollten über den grundsätzlichen Wert des Schlüssels informiert sein. Zudem ist es ratsam, ihnen ein Merkblatt zum Umgang mit Schlüsseln zu übergeben.
- Die Objektleiter sollten durch kontinuierliche Ansprache und Überprüfung der Reinigungskräfte zum Thema Verwahrung und Umgang mit Schlüsseln des Auftraggebers aktive Risikoprävention betreiben.
- Grundsätzlich sollte bei Objektübernahme mit dem Auftraggeber über den Umgang mit Schlüsseln gesprochen und in der Regel auf die Übernahme von Generalschlüsseln verzichtet werden.
- Die Objektleitung und die Reinigungskräfte sollten die Übernahme und die Rückgabe der Schlüssel sehr genau dokumentieren und auch beim Auftraggeber auf sorgfältige Abstimmung drängen.
- Der Gebäudedienstleister sollte einen Notfallplan für den Fall eines Schlüsselverlustes erstellen, damit der Ablauf der Schadenbearbeitung und die konkreten Maßnahmen von allen Mitarbeitern eingehalten werden können.

Da Schäden nicht vollumfänglich zu verhindern sind, empfiehlt es sich, im Versicherungsvertrag hohe Deckungssummen von mindestens 3 Mio. Euro für Schlüsselschäden zu verankern. Zudem sollte der Gebäudedienstleister auf die Dokumentierung einer Neuwertentschädigung im Schlüsselschaden bestehen, damit er im Schadenfall kundenorientiert und aus eigenem Ermessen eine Entschädigung beim Versicherer durchsetzen kann.

Nicht zuletzt ist es ratsam, im Vorfeld eines Schadens die Expertise des Versicherungsvermittlers zu prüfen, damit dieser tatsächlich im konkreten Schlüsselschaden als Blitzableiter, Mediator, Kommunikator und Sachwalter der Interessen des Gebäudedienstleisters beim Auftraggeber und beim Versicherungsunternehmen auftreten kann. ■

Christoph H. Neumann
c.neumann@sicherheitshalber.de

Die Überprüfung des Zustands der Schließanlage kann zu starken Spannungen zwischen dem Auftraggeber und dem Gebäudedienstleister führen. Christoph H. Neumann

Schadens gegeben war und der Gebäudedienstleister dies durch den Verlust des Schlüssels gefährdet hat. Die gutachterlichen Parameter erkennt der Anspruchsteller jedenfalls nicht an. Diesem Verständnis des Auftraggebers steht jedoch die höchstrichterliche Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes (BGH) entgegen – haftungsrechtlich hat der Auftraggeber damit letztlich keinen Anspruch auf eine Entschädigungszahlung.

Aus dem Versicherungsvertrag schuldet der Haftpflichtversicherer dem Gebäudedienstleister folgenden Versicherungsschutz:

- Prüfung der Haftpflichtlage,
- Entschädigung von berechtigten Haftpflichtansprüchen,
- Abwehr von unberechtigten Ansprüchen (passive Rechtsschutzfunktion des Haftpflichtversicherungsvertrages).

Im konkreten Schadensfall wird der Versicherer die Entschädigung verweigern, in die Abwehr unberechtigter Ansprüche eintreten und das komplette Prozessrisiko übernehmen. Festzuhalten ist, dass bei dem geschilderten Beispiel defacto kein Prozessrisiko auf der Seite des Versicherers besteht, da die Rechtslage eindeutig ist.

„JOKER“ NEUWERTENTSCHÄDIGUNG

Damit ist die Sache jedoch nicht abgeschlossen: Der Auftraggeber setzte den Gebäudedienstleister unter Druck und forderte den Ausgleich der Kosten, ansonsten würde der lukrative Reinigungsauftrag