



Information

Kreishandwerkerschaft Bamberg

Dezember 2017

Neues Werkvertragsrecht ab 01.01.2018

Ab 01.01.2018 gelten neue werkvertragliche Regelungen. Wesentliche Änderungen finden sich in folgenden Teilen der gesetzlichen Neuregelung:

1. Änderungen des allgemeinen Werkvertragsrechts
2. Neuregelungen zum Bauvertragsrecht
3. Neuregelung des Verbrauchervertrages

1. Änderungen im allgemeinen Werkvertragsrecht

a) Abschlagszahlungen

Die Neuregelung enthält zwei wesentliche Änderungen des Anspruchs auf Abschlagszahlungen bei allen Werkverträgen. Bisher wurde die Höhe der Abschlagszahlung danach berechnet, welcher Wertzuwachs auf Seiten des Auftraggebers durch die bisher erfolgten Leistungen eingetreten ist. Mit der Neuregelung wird jetzt nicht mehr auf den Wertzuwachs abgestellt, sondern es besteht ein Anspruch auf Abschlagszahlung in Höhe des Wertes der erbrachten und geschuldeten Leistung. Der Abschlag ist ab 01.01.2018 auf der Basis der vereinbarten Vergütung zu berechnen.

Eine weitere Änderung betrifft die Mängelbehalte. Bisher konnte der Auftraggeber Abschlagszahlungen bei Vorliegen von wesentlichen Mängeln der Bauleistung verweigern. Lediglich bei unwesentlichen Mängeln musste ein Abschlag gezahlt werden, dies unter Berücksichtigung eines Leistungsverweigerungsrechts. Mit der Neuregelung ist es unerheblich, ob ein wesentlicher oder unwesentlicher Mangel vorliegt. Der Auftraggeber muss trotz Mängel einen Abschlag in Höhe der erbrachten Leistungen zahlen. Er kann aber in der Regel das Doppelte der Mängelbeseitigungskosten zurückhalten.

b) Abnahmefiktion

Die Regelungen zur fiktiven Abnahme wurden geändert. Die Abnahme gilt als erfolgt, wenn der Unternehmer nach der Fertigstellung des Werkes eine angemessene Frist gesetzt hat und der Besteller die Abnahme nicht innerhalb der Frist unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert.

Ist der Auftraggeber ein Verbraucher, gilt dies nur, wenn der Unternehmer den Verbraucher zusammen mit der Fristsetzung entsprechend belehrt hat.

Nach der bisherigen Regelung kam die fiktive Abnahme dann nicht zum Tragen, wenn das Werk nicht abnahmereif war, wenn es also Mängel aufwies. Nunmehr gilt aber die Abnahme selbst dann als erfolgt, wenn zwar objektiv Mängel vorliegen, der Auftraggeber aber innerhalb der vom Unternehmer gesetzten Frist die Abnahmeverweigerung nicht mit entsprechenden Mängeln begründet.

c) Recht der außerordentlichen Kündigung

Bislang fehlte im allgemeinen Werkvertragsrecht das Recht zur außerordentlichen Kündigung. Dieses Recht zur außerordentlichen Kündigung des Werkvertrages wurde mit § 648 a (neu) BGB nunmehr eingeführt.

2. Bauvertrag

Bisher gab es im BGB keine Regelungen zum Bauvertrag. Durch ein neues Kapitel 2 werden jetzt Regelungen zum Bauvertrag eingeführt. Damit werden die bislang in den Regelungen zum Werkvertrag verstreuten Vorschriften zum Bauvertrag zusammengefasst und um weitere Vorschriften ergänzt. Neu sind die Regelungen zum Anordnungsrecht des Bestellers (§ 650 b BGB), die Vorgaben für die Preisberechnung bei Mehr- oder Minderleistungen (650 c BGB) und die Zustandsfeststellung für den Fall, dass die Abnahme verweigert wird (§ 650 g BGB).

Bitte wenden!

BEKANNTMACHUNGEN:

Arbeitszeitregelung zum Jahresende

Die Geschäftsstellen der Kreishandwerkerschaft Bamberg (Tel.-Nr. 0951/980200) und der Kreishandwerkerschaft Forchheim (Tel.-Nr. 09191/2023) sind vom 27.12.2017 bis einschließlich 05.01.2018 geschlossen. Die Handwerkskammer für Oberfranken (Tel.-Nr. 0921/910-0) ist vom 27.12.2017 bis 01.01.2018 nicht besetzt.

Bauurlaub

Der Bauurlaub 2018 findet in der Zeit vom 06.08.2018 bis 18.08.2018 statt.

Rundschreibenversand per E-Mail

Die Kreishandwerkerschaft Bamberg und alle angeschlossenen Innungen versenden verstärkt Rundschreiben per E-Mail. Wir bitten Sie, wenn noch nicht geschehen, uns Ihre E-Mail-Adresse bekannt zu geben und auch Ihre E-Mails regelmäßig abzurufen.

Geschäftszeiten der Kreishandwerkerschaft

Montag bis Donnerstag	von	7.30 - 12.00 Uhr und
		von 12.30 - 16.30 Uhr
Freitag	von	7.30 - 13.30 Uhr

a) Anordnungsrecht des Auftraggebers

Bisher gab es im BGB ein Anordnungsrecht des Auftraggebers für Maßnahmen, die aus seiner Sicht zur Erreichung des vereinbarten Werkerfolgs notwendig sind, nicht. Gleiches gilt für das Recht zur Anordnung von Änderungen des Leistungserfolgs insgesamt.

Die VOB/B kennt solche Rechte schon lange. Ein solches Anordnungsrecht wird jetzt auch in den BGB-Bauvertrag eingeführt. Danach soll der Auftragnehmer für Änderungsanordnungen nach § 650 b BGB einen Anspruch auf eine zusätzliche bzw. geänderte Vergütung haben.

b) Vergütungsansprüche für geänderte Leistungen

Das Gesetz geht grundsätzlich davon aus, dass sich die Parteien des Bauvertrages über die geänderte Vergütung einigen sollen. Der Unternehmer muss also die geänderte Leistung zunächst einmal berechnen.

Für die geänderte Leistung kann der Auftragnehmer auch eine Abschlagszahlung verlangen. Bei der Berechnung der vereinbarten oder gemäß § 632 a BGB geschuldeten Abschlagszahlungen kann der Unternehmer 80 % einer in einem Angebot nach § 650 b Abs. 1 S. 2 BGB genannten Mehrvergütung ansetzen, wenn sich die Parteien nicht über die Höhe geeinigt haben.

Das bedeutet, wenn der Auftraggeber Änderungsanordnungen trifft, kann der Auftragnehmer ein Nachtragsangebot unterbreiten. Kommt eine Einigung über das Nachtragsangebot nicht zustande, ist der Unternehmer berechtigt, 80 % des von ihm kalkulierten/vorgeschlagenen geänderten Preises bei Abschlagszahlungen anzusetzen. Ob tatsächlich ein Vergütungsanspruch in der geltend gemachten Höhe besteht, wird dann auf die Schlussrechnung verlagert.

Die Besonderheit besteht auch darin, dass dieser Anspruch auf die Abschlagszahlungen in Höhe von 80 % im Rahmen eines einstweiligen Verfügungsverfahrens vor den Landgerichten geltend gemacht werden kann.

c) Zustandsfeststellung

Verweigert der Auftraggeber die Abnahme ist nach § 650 g BGB eine Zustandsfeststellung vorgesehen. Danach hat der Auftraggeber auf Verlangen des Unternehmers an einer gemeinsamen Zustandsfeststellung mitzuwirken. Diese soll protokolliert und von beiden Seiten unterzeichnet werden. In bestimmten Fällen soll der Unternehmer die Zustandsfeststellung allein durchführen können. Diese Zustandsfeststellung bewirkt eine gesetzliche Vermutung, dass darin nicht aufgeführte, offenkundige Mängel erst nach der Zustandsfeststellung entstanden und vom Auftraggeber zu vertreten sind. Das bedeutet, hier werden wiederum die Wirkungen der Abnahme fingiert. Diese Zustandsfeststellung hat besondere Bedeutung bei der vorzeitigen Beendigung von Bauverträgen oder bei der Verweigerung von Abnahmen.

3. Verbraucher-Bauvertrag

Der Verbraucher-Bauvertrag wird gesetzlich definiert als Vertrag, durch den der Unternehmer von einem Verbraucher zum Bau eines neuen Gebäudes oder zu erheblichen Umbaumaßnahmen an einem bestehenden Gebäude verpflichtet wird.

Dieser Verbraucher-Bauvertrag bedarf zwingend der Textform.

Weiterhin ist dem Verbraucher eine Baubeschreibung zu übergeben.

Wichtig ist, dass nicht jeder Vertrag über die Erbringung von Bauleistungen ein Verbraucher-Bauvertrag ist. Voraussetzung ist immer, dass es sich um erhebliche Leistungen zur Errichtung oder zur Instandsetzung eines Gebäudes handelt.

Die Besonderheit ist, dass beim Verbraucher-Bauvertrag erhebliche Informationspflichten des Bauunternehmers zu beachten sind. Dazu gehören verbindliche Angaben zum Zeitpunkt der Fertigstellung oder zumindest zur Dauer der Bauausführung.

* * * * *

Verstoß gegen DIN-Normen führt nicht zwingend zu einem mangelhaften Gewerk

Verstoßen Werkleistungen gegen DIN-Normen, so bedeutet dieses nicht automatisch die Mangelhaftigkeit des errichteten Werks.

Wenn festgestellt wird, dass es sich bei den DIN-Normen lediglich um private Regelungen mit Empfehlungscharakter handelt, die hinter den anerkannten Regeln der Technik zurückbleiben oder aber über diese hinausgehen können, so führt ein Verstoß gegen diese DIN-Normen nicht zwangsläufig zur Mangelhaftigkeit des Gewerkes, wenn die Abweichung die Nutzung der Bausache nicht beeinträchtigt (OLG Celle, Urteil vom 02.11.2011- 14 U 52/11).

Nur in den Fällen, in denen sich anerkannte Regeln der Technik in DIN-Normen wiederfinden oder wenn die Vertragsparteien eine DIN-gerechte Ausführung der Bauarbeiten vereinbart haben (OLG Celle, Urteil vom 16.05.2006 - 14 U 185/05), stellt eine nicht DIN gerechte Bauausführung einen Mangel des Gewerkes dar.

* * * * *

Mängelrechte erst nach der Abnahme

Die Frage, ob die Mängelrechte aus § 634 BGB vom Besteller schon vor der Abnahme geltend gemacht werden können, war bislang in Rechtsprechung und Schrifttum stark umstritten. Der Bundesgerichtshof hat jetzt in einem Grundsatzurteil entschieden, dass der Besteller Mängelrechte nach § 634 BGB grundsätzlich erst nach Abnahme des Werks mit Erfolg geltend machen kann. Das Grundsatzurteil beseitigt nun grundsätzlich diesen Streit und zeigt auf, in welchen engen Grenzen im Einzelfall noch eine Mängelrüge vor der Abnahme möglich ist. Hiernach kann ein Besteller Mängelrechte nach § 634 Nr. 2 bis 4 BGB ohne Abnahme nur dann geltend machen, wenn er nicht mehr die (Nach-)Erfüllung des Vertrags verlangen kann und das Vertragsverhältnis in ein Abrechnungsverhältnis übergegangen ist. Allein das Verlangen eines Vorschusses für die Beseitigung eines Mangels im Wege der Selbstvornahme genügt dafür nicht. Erforderlich ist vielmehr, dass der Besteller ausdrücklich oder konkludent zum Ausdruck bringt, unter keinen Umständen mehr mit dem Auftragnehmer zusammenarbeiten zu wollen.

Arbeitnehmerüberlassung und Werkvertragsrecht

Am 21.02.2017 wurde das „Gesetz zur Änderung des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes und anderer Gesetze“ im Bundesgesetzblatt veröffentlicht, am 01.04.2017 ist es in Kraft getreten.

Zeitliche Beschränkung auf 18 Monate

Die erlaubnispflichtige Arbeitnehmerüberlassung, die neben der anzeigepflichtigen Arbeitnehmerüberlassung unter engen Voraussetzungen möglich ist, wird zukünftig zeitlich beschränkt. Hierzu wird eine Überlassungshöchstdauer eingeführt, die grundsätzlich 18 Monate beträgt. Nach § 1 Abs. 1 b Satz 2 ÄUG ist auf die Überlassungshöchstdauer der Zeitraum vorheriger Überlassungen durch denselben oder einen anderen Verleiher an denselben Entleiher vollständig anzurechnen, es sei denn, zwischen den Einsätzen liegen mehr als drei Monate. Ist die Überlassungshöchstdauer somit für den konkreten Arbeitnehmer ausgeschöpft, darf er beim selben Entleiher erst wieder drei Monate und einen Tag nach dem letzten dortigen Einsatz als Leiharbeiter tätig werden. Überlassungszeiten vor dem 01.04.2017 bleiben bei der Berücksichtigung der Überlassungshöchstdauer jedoch unberücksichtigt (§ 19 Abs. 2 ÄUG).

Pflicht zu angemessenem Arbeitsentgelt

Weiterhin ist der Verleiher grundsätzlich verpflichtet, dem verliehenen Arbeitnehmer für die Zeit der Überlassung die im Betrieb des Entleihers für vergleichbare Arbeitnehmer geltenden Arbeitsbedingungen einschließlich des Arbeitsentgelts zu gewährleisten (Equal-Pay- bzw. Equal-Treatment-Grundsatz). Zum Arbeitsentgelt zählt jede Vergütung, die aus Anlass des Arbeitsverhältnisses gewährt wird beziehungsweise auf Grund gesetzlicher Entgeltfortzahlungstatbestände gewährt werden muss. Dieses sind insbesondere Entgeltfortzahlung, Sonderzahlungen, Zulagen und Zuschläge sowie vermögenswirksame Leistungen. Mithin gilt als angemessenes Arbeitsentgelt, was der Leiharbeiter erhalten hätte, wenn er für die gleiche Tätigkeit beim Entleiher eingestellt worden wäre.

Regelung der Weisungsgebundenheit

In § 611 a BGB wird eine neue Regelung zur Definition des Arbeitsvertrages aufgenommen. Ab dem 01.04.2017 wird gesetzlich geregelt, dass durch den Arbeitsvertrag der Arbeitnehmer im Dienst eines anderen zur Leistung weisungsgebundener, fremdbestimmter Arbeit in persönlicher Abhängigkeit verpflichtet wird. Das Weisungsrecht kann Inhalt, Durchführung, Zeit und Ort der Tätigkeit betreffen. Weisungsgebunden ist, wer nicht im Wesentlichen frei seine Tätigkeit gestalten und seine Arbeitszeit bestimmen kann. Der Grad der persönlichen Abhängigkeit hängt dabei auch von der Eigenart der jeweiligen Tätigkeit ab. Für die Feststellung der Arbeitnehmereigenschaft ist eine Gesamtbetrachtung aller Umstände vorzunehmen. Zeigt die tatsächliche Durchführung des Vertragsverhältnisses, dass es sich um ein Arbeitsverhältnis handelt, kommt es auf die Bezeichnung im Vertrag nicht an. Der Arbeitgeber ist zur Zahlung der vereinbarten Vergütung verpflichtet. Laut Gesetzesbegründung handelt es sich um eine 1:1-Umsetzung der Rechtsprechung in eine gesetzliche Regelung, welche die Rechtslage unverändert lässt.



Das ab 01.07.2017 wirksame Entgelttransparenzgesetz

Mit dem Entgelttransparenzgesetz 2017 soll die Lohngerechtigkeit zwischen Männern und Frauen durchgesetzt werden. Künftig können die Beschäftigten Auskunft über die Entgeltstrukturen des Arbeitgebers verlangen. Außerdem müssen Arbeitgeber im Lagebericht über Maßnahmen zur Entgeltgleichheit informieren.

Dahinter steht der Grundsatz:

Gleiches Entgelt für Frauen und Männer bei gleicher oder gleichwertiger Arbeit.

Durch mehr Transparenz bei den Gehältern soll insbesondere die unbereinigte Lohnzahlungslücke von 21 Prozent (bereinigte Lohnzahlungslücke zwischen 4 - 7 %) zwischen Männern und Frauen beseitigt werden.

Am 01.07.2017 trat das Entgelttransparenzgesetz in Kraft.

Das Entgelttransparenzgesetz beruht im Wesentlichen auf zwei Säulen:

- 1. Dem individuellen Auskunftsanspruch für Beschäftigte**
- 2. Einführung des Prüfverfahrens und einer Berichtspflicht**

1. Individueller Auskunftsanspruch für Beschäftigte

Beschäftigte erhalten durch das Entgelttransparenzgesetz in Betrieben mit mehr als 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen individuellen Auskunftsanspruch zu den Entgeltstrukturen. Mit dem Auskunftsanspruch soll die Durchsetzung des Anspruchs auf gleichen Lohn erleichtert werden.

Beschäftigte, die nicht nach Tarif bezahlt werden, können anhand des Anspruchs die Kriterien zur Festlegung ihres Lohnes, die Kriterien einer vergleichbaren Tätigkeit und die Entlohnung der vergleichbaren Tätigkeit erfragen.

In tarifgebundenen Unternehmen soll der Auskunftsanspruch über die Betriebsräte wahrgenommen werden, die wiederum entscheiden können, ob sie den Auskunftsanspruch selbst erfüllen wollen oder dies dem Arbeitgeber überlassen. In Betrieben ohne Betriebsrat und ohne Tarifvertrag können sich die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer direkt an den Arbeitgeber wenden.

2. Prüfverfahren zur Einhaltung der Entgeltgleichheit und Einführung einer Berichtspflicht

Weiterhin sieht das Entgelttransparenzgesetz die Einführung betrieblicher Verfahren vor, um laufend zu überprüfen, ob die Lohngleichheit gegeben ist. Diese Prüfpflicht betrifft aber nur private Unternehmen mit mehr als 500 Beschäftigten. Diese Unternehmen werden aufgefordert, die Löhne regelmäßig mit Hilfe betrieblicher Prüfverfahren auf die Einhaltung des Gebots der Entgeltgleichheit zu überprüfen.

Arbeitgeber mit mehr als 500 Beschäftigten sind auch verpflichtet, in ihren Lageberichten über den Stand der Gleichstellung zu informieren. Die Berichtspflicht umfasst den Bericht über im Unternehmen stattgefundenene Maßnahmen zur Gleichstellung und zur Herstellung der Entgeltgleichheit von Frauen und Männern.

Vergütung und Beweislast bei Überstunden

Das Bundesarbeitsgericht hat in seinem Urteil vom 21.12.2016 - 5 AZR 362/16 - um den Streit über die Vergütung von Überstunden folgenden Leitsatz aufgestellt:

Der Arbeitnehmer genügt der ihm obliegenden Darlegungslast für die Leistung von Überstunden, wenn er schriftsätzlich vorträgt, an welchen Tagen er von wann bis wann Arbeit geleistet oder sich auf Weisung des Arbeitgebers zur Arbeit bereit gehalten hat.

Sachverhalt

Die Parteien streiten über die Vergütung von Überstunden. Der Kläger war vom 11.10.2010 bis zum 31.07.2014 bei der Beklagten als Kraftfahrer beschäftigt. Bei einer vereinbarten regelmäßigen wöchentlichen Arbeitszeit von 48 Stunden erhielt er ein Bruttomonatsgehalt von zuletzt 1.600 €. Er war arbeitsvertraglich verpflichtet, „im gesetzlichen Rahmen Mehrarbeit zu leisten“.

Aufgabe des Klägers war im Wesentlichen der Transport von Baustahl im In- und Ausland. Die dabei benutzten Lastzüge der Beklagten sind mit einem digitalen Kontrollgerät ausgestattet, bei dem der Fahrer Zeiten, die nicht Lenkzeit sind, manuell als „sonstige Arbeitszeit“ oder „Pause“ kennzeichnen muss.

Mit der am 21.07.2014 eingereichten und der Beklagten am 26.07.2014 zugestellten Klage hat der Kläger Überstundenvergütung verlangt und geltend gemacht, im Zeitraum August 2011 bis Juni 2014 369,85 Überstunden geleistet zu haben. Diese hat er anhand seiner Fahrerkarte errechnet, deren Auswertung er als Anlage zu einem erstinstanzlichen Schriftsatz zu den Akten gereicht hat. Außerdem hat er in der Berufungsinstanz schriftsätzlich auf über 30 Seiten für den Streitzeitraum dargelegt, an welchen Tagen er von wann bis wann welche Tour gefahren sei. Bei der Höhe der Überstundenvergütung hat der Kläger in jedem Monat unterschiedliche Bruttostundenlöhne zugrunde gelegt und einen Überstundenzuschlag von 25 % angesetzt.

Entscheidung

Das Bundesarbeitsgericht stellte fest, dass die Vergütung von Überstunden - bei Fehlen einer anwendbaren tarifvertraglichen Regelung - entweder eine entsprechende arbeitsvertragliche Vereinbarung oder eine Vergütungspflicht des Arbeitgebers nach § 612 Abs. 1 BGB voraussetzt.

In vorliegendem Fall haben die Parteien die Vergütung von Überstunden vertraglich weder vereinbart noch ausgeschlossen. Soweit der Arbeitsvertrag den Kläger verpflichtet, „im gesetzlichen Rahmen Mehrarbeit zu leisten“, folgt allein daraus nicht der Ausschluss einer gesonderten Vergütung für Überstunden.

1. Nach § 612 Abs. 1 BGB gilt eine Vergütung als stillschweigend vereinbart, wenn die Arbeitsleistung nur gegen eine Vergütung zu erwarten ist. § 612 Abs. 1 BGB bildet nicht nur in den Fällen, in denen überhaupt keine Vergütungsvereinbarung getroffen wurde, sondern auch dann die Rechtsgrundlage für den Anspruch auf die Vergütung, wenn der Arbeitnehmer auf Veranlassung des Arbeitgebers quantitativ mehr arbeitet als von der Vergütungsabrede erfasst.

Die nach § 612 Abs. 1 BGB erforderliche objektive Vergütungserwartung ergibt sich jedenfalls daraus, dass der Kläger als Kraftfahrer keine Dienste höherer Art schuldet und keine deutlich herausgehobene, über der Beitragsbemessungsgrenze der gesetzlichen Rentenversicherung liegende Vergütung gezahlt wurde.

2. Der Darlegungslast für die Leistung von Überstunden hat der Kläger auf der ersten Stufe der Darlegung genügt.

Dafür ist es ausreichend, dass der Arbeitnehmer schriftsätzlich vorträgt, an welchen Tagen er von wann bis wann Arbeit geleistet oder sich auf Weisung des Arbeitgebers zur Arbeit bereitgehalten hat. Auf diesen Vortrag muss der Arbeitgeber im Rahmen einer gestuften Darlegungslast substantiiert erwidern und im Einzelnen vortragen, welche Arbeiten er dem Arbeitnehmer zugewiesen hat und an welchen Tagen der Arbeitnehmer von wann bis wann diesen Weisungen - nicht - nachgekommen ist (st. Rspr., vgl. z.B. BAG 10.04.2013 - 5 AZR 122/12 - Rn. 9 mwN). Lässt er sich nicht substantiiert ein, gilt der Sachvortrag des Arbeitnehmers als zugestanden (§ 138 Abs. 3 ZPO).

So kann ein Kraftfahrer wie der Kläger, dem vom Arbeitgeber bestimmte Touren zugewiesen werden, unabhängig davon, ob die zugewiesenen Fahrten jeden Tag im Betrieb des Arbeitgebers beginnen und enden, seiner Darlegungslast bereits dadurch genügen, dass er vorträgt, an welchen Tagen er welche Tour wann begonnen und wann beendet hat. Im Rahmen der gestuften Darlegungslast ist es dann Sache des Arbeitgebers, unter Auswertung der Aufzeichnungen nach § 21 a Abs. 7 Satz 1 ArbZG substantiiert darzulegen, an welchen Tagen der Arbeitnehmer aus welchen Gründen im geringeren zeitlichen Umfang als von ihm behauptet gearbeitet haben muss (BAG 16.05.2012 - 5 AZR 347/11 - Rn. 28, BAGE 141, 330). Dieser Nachweis ist dem Arbeitgeber aber nicht gelungen.

☺ ☺ ☺ ☺ ☺ ☺

Einfacher aufheben

Die Bundesagentur für Arbeit erleichtert den Einsatz von Aufhebungsverträgen. Diese Details müssen Sie kennen. Ein friedlich geschlossener Aufhebungsvertrag, Chef und Arbeitnehmer gehen getrennte Wege und widmen sich neuen Zielen. So einfach ist es selten.

Bisher drohte den Arbeitnehmern eine Sperrzeit, wenn sie an der Auflösung ihrer Anstellung vorsätzlich oder grob fahrlässig mitgewirkt haben. Das schließt die Unterzeichnung eines Aufhebungsvertrags ein. Doch das Sozialgesetz erlaubt Ausnahmen von dieser Regelung.

Diesen Ausnahmen trägt die Bundesagentur für Arbeit mit neuen Geschäftsanweisungen für die jeweiligen Sachbearbeiter stärker Rechnung. Haben Arbeitgeber und Arbeitnehmer einen Aufhebungsvertrag unterzeichnet, droht demnach keine Sperrzeit, wenn

- der Arbeitgeber dem Arbeitnehmer mit Bestimmtheit eine Kündigung in Aussicht gestellt hat.
- betriebliche oder personenbezogene, nicht aber verhaltensbedingte Gründe für die Kündigung galten.
- die Kündigungsfrist eingehalten wird. Der Aufhebungsvertrag darf diese Frist nicht unterschreiten.
- der Arbeitnehmer eine Abfindung von nicht mehr als 0,5 Bruttomonatsgehältern pro Beschäftigungsjahr erhält.

Wir suchen Verstärkung! - Liebe auf den ersten Klick

Ob Fachkraft oder Azubi: Wer sich bewirbt, informiert sich meist auf der Webseite des Arbeitgebers. Es geht nicht nur um Fakten, sondern auch um Sympathie. So punkten Sie bei Interessenten!

Der „Nasenfaktor“ spielt im Geschäftsleben eine große Rolle. Niemand bewirbt sich gern in einem Betrieb mit Personen, denen er lieber aus dem Weg gehen würde. Um sich ein Bild von den Beschäftigten zu machen, erfolgt deshalb zunächst der Besuch der Firmenwebsite - und der Klick auf „Team“.

Noch viel Luft nach oben

Hier ist bei Internetseiten von Handwerksbetrieben noch viel Luft nach oben. So werden oft nur Produkte oder Handwerksleistungen gezeigt. Ein Dachdecker, der Ziegel und Dächer abbildet, bietet keine persönlichen Anknüpfungspunkte. Neben der Beschreibung des Angebots sei es wichtig, sich als sympathischer Arbeitgeber zu präsentieren.

Wann wirkt eine Webseite sympathisch?

Die spannende Frage ist nun, was eine „sympathische“ Internetseite auszeichnet. Betrachten Sie Ihre Webseite als einen leidenschaftlichen Verehrer, der seine Nutzer liebt und um sie wirbt. Dieser Tipp hat einen wissenschaftlich erforschten Hintergrund. Es geht um die Frage, wie Zuneigung und Interesse bei anderen Menschen geweckt werden können.

Hier sind drei Faktoren, die Sympathie erzeugen:

- ein anziehendes äußeres Erscheinungsbild,
- die Wahrnehmung von Ähnlichkeit und
- das Gefühl, dass das Gegenüber uns mag.

Doch wie soll all das auf einer Internetseite umgesetzt werden?

Was macht eine Webseite anziehend?

Auf der Suche nach der anziehenden Website gilt es, die Webseite möglichst hochwertig zu gestalten. Im Klartext: Ein Maßanzug ist besser als Teile aus der Altkleidersammlung, sprich, eine Webseite von einem Bekannten, der nebenberuflich ebenso kostengünstige wie abschreckende Webseiten gestaltet.

Zunächst sollte das Erscheinungsbild der Webseite zum gesamten Außenauftritt des Betriebs passen. Dies wird erreicht durch Farbgebung und Gestaltungselemente, die auch auf anderen Informationsträgern und bei manchen Firmen auch im Gebäude und sogar bei der Kleidung der Mitarbeiter auftauchen. Weiterhin attraktiv sind eine einfache Navigation und die verständliche Präsentation der Inhalte. Das Motto „Finden statt Suchen“ sollte gelten. Sehr nützliche Funktionen in diesem Zusammenhang sind die Freitext-Suche und die Sitemap.

Wie ziehe ich die richtigen Menschen an?

Ähnlichkeit zwischen Menschen ist keine feststehende Eigenschaft, sondern etwas, was Person A über Person B denkt. A nimmt bestimmte Dinge an B wahr, die ihn zu der Schlussfolgerung bewegen, B sei „auf einer Wellenlänge“ mit ihm. Die Zuschreibung von Übereinstimmungen kann beispielsweise hervorgerufen werden durch den Kleidungsstil, die Art zu sprechen oder durch Statussymbole wie Auto, Haus, Uhr, Schuhe und Boot.

Auf die Website übertragen gilt es, Antworten auf folgende Fragen zu finden:

- Wer genau soll angesprochen werden?
- Wie ist das Team aufgestellt?
- Und wer würde in den Betrieb passen?

In einem Friseursalon sind andere Typen gefragt als in einer Tischlerei oder in einer Goldschmiedewerkstatt. Und genau das sollte im besten Fall aus der Webseite beziehungsweise den Fotos der Abgebildeten hervorgehen. Dafür sind unter anderem professionelle Bilder des Gesamtteams wichtig - und Portraits einzelner Ansprechpartner.

Wertschätzung durch Interaktivität zeigen

Dass sich ein Besucher der Webseite angesprochen und wertgeschätzt fühlt, kann durch Texte mit direkter Anrede bewirkt werden, wie der folgende Vergleich zeigt.

- Variante 1 (neutral): „Der Handwerksbetrieb zeichnet sich durch ein gutes Betriebsklima aus.“
- Variante 2 (einbeziehend): „Sie wünschen sich ein fröhliches Team, das an einem Strang zieht? Bei uns sind Sie richtig.“

Auch durch das Integrieren eines Chats auf der Webseite entstehen ein Dialog und eine persönliche, von Sympathie geprägte Beziehung. Allerdings sollte der Chat dann aber auch besetzt sein.

Die Mitarbeiter zu Wort kommen lassen

Besonders gut kommt es nach Meinung der Fachleute an, wenn Mitarbeiter Auskunft über den Betrieb geben. Sucht der Betrieb einen Gesellen, wirkt es vertrauensbildend, wenn ein bereits eingestellter Geselle ein paar Takte über den Betrieb sagt. Das Gleiche gilt natürlich auch für alle anderen - Meister, Lehrlinge und Bürofachkräfte. Dies könne leicht umgesetzt werden, zum Beispiel durch ein Bild der Person mit Zitat. Manche Firmen drehen auch Videos mit Statements aus der Belegschaft. Das ist natürlich ein größerer Aufwand, der sich aber bei guter Umsetzung absolut rechnet.

Arbeitgeber-Vorteile gesammelt darstellen

Auch kleinen Handwerksbetrieben wird die Einrichtung einer Karriere-Unterseite empfohlen, auf der die Vorteile dargestellt werden, die Mitarbeiter in diesem Unternehmen haben. Diese Inhalte müssen natürlich echt und wahr sein. Wenn sich jemand bewirbt und nach ein oder zwei Wochen im Betrieb feststellt, dass alles ganz anders ist, geht die glattgebügelte Selbstpräsentation nach hinten los.

* * * * *

Lohnfortzahlung ohne Zuschläge

Arbeitgeber sind grundsätzlich dazu verpflichtet, einem Mitarbeiter im Krankheitsfall das Arbeitsentgelt bis zur Dauer von sechs Wochen weiterzuzahlen. Doch müssen auch Zuschläge - etwa für Sonntagsarbeit - bei dieser Entgeltfortzahlung berücksichtigt werden? Nicht unbedingt, wie aus einem Urteil des Landesarbeitsgerichts Berlin-Brandenburg hervorgeht.

Danach sind die Tarifparteien berechtigt, eine Klausel zu vereinbaren, wonach Zuschläge bei der Entgeltfortzahlung ausgeschlossen sind. Die Richter argumentierten, dass Zuschläge in der Regel wegen besonderer Belastungen gezahlt werden - in dem verhandelten Fall einer Flughafen-Sicherheitskraft wegen der besonderen Arbeitszeiten an Sonntagen. Falle aber die Sonntagsarbeit wegen Krankheit aus, müsse auch der entsprechende Zuschlag dafür nicht gezahlt werden.

So motiviert Prämienlohn Ihr Team

Leistungsabhängige Bezahlung auch in kleinen Handwerksbetrieben? Das kann sich auch im Kleinbetrieb rechnen. Es empfiehlt sich, den Grundlohn um passgenaue Team- und Einzelprämien zu ergänzen.

Leistungsabhängige Vergütung statt Schema Einheitslohn? Zu aufwendig, zu viel Zündstoff und zu wenig berechenbar für die Mitarbeiter, die vor allem Sicherheit wollen. So lauten die Argumente der Gegner. Grundsätzlich sind Prämienlohnbestandteile aber ein gutes Instrument, um leistungsbereite Mitarbeiter zusätzlich zu motivieren.

Grundlohn als Fundament

Die Grundzüge des Modells sind schnell beschrieben: Alle Mitarbeiter einer Hierarchieebene erhalten den gleichen festen Grundlohn. Obendrauf kommen mehrere leistungsabhängige Lohnbausteine:

- individuell zurechenbare Prämien für Verhaltensaspekte wie Pünktlichkeit oder zeitliche Flexibilität
- Teamprämien, die sich nach dem betrieblichen Rohertrag pro Stunde richten
- fallweise Prämien für Ideen und Verbesserungsvorschläge.

Am verlässlichen Sockellohn sollten die Betriebe aber auf keinen Fall rütteln. Ein Prämienmodell, bei dem der Lohn auch unter den Normallohn sinken kann, ist kontraproduktiv. Es führt zu großer Missstimmung und Frustration. Prämienlohn macht nur Sinn, wenn der Mitarbeiter mit guter Leistung einen Zusatzbonus bekommt und dies auch kommuniziert wird.

Über die Berechnung der variablen Lohnbestandteile ist eine schriftliche Vereinbarung mit jedem Mitarbeiter zu treffen, die an den Arbeitsvertrag angeheftet wird. Darin müsse festgehalten sein, wie sich die verschiedenen Prämien berechnen und dass es sich dabei um freiwillige und zum Jahresende kündbare Zulagen handelt. Hierzu ist unbedingt der Rat eines Arbeitsrechtlers einzuholen, da Zusatzprämien schnell Dauerbestandteil des Lohns werden können.

Baustein 1: Einzelprämien

Für die Bemessung von Einzelprämien eignen sich verhaltensbezogen unter anderem die folgenden Kriterien:

- Pünktlichkeit
- freundlicher Umgang mit Kunden
- Bereitschaft, bei Bedarf kurzfristig Überstunden zu machen
- wenig Krankheitstage
- schonender Umgang mit Fahrzeugen und Werkzeug
- sparsamer Materialeinsatz
- Bereitschaft zur Fortbildung auch nach Feierabend

Die Kriterien sind zu gewichten und mithilfe eines Punktesystems zu bewerten. Es empfiehlt sich, den Mitarbeitern die Kriterien regelmäßig im Einzelgespräch zu erörtern und dabei aufzuzeigen, wo Verbesserungspotenzial und damit eine mögliche Lohnerhöhung schlummert.

Baustein 2: Teamprämien

Bei handwerklichen Arbeiten sieht das Modell eine Teamprämie vor, weil es oft schwer oder unmöglich ist, die Ergebnisse einzelnen Mitarbeitern zuzuordnen. Sie kann für die gesamte Mannschaft gleich sein oder für einzelne Teams getrennt berechnet werden. Als Kennzahl zur Leistungsmessung dient dabei der Rohertrag pro produktive Stunde (RE/Std.).

Er berechnet sich aus dem Nettoumsatz abzüglich der auftragsbezogenen Kosten (u.a. Material, zugekaufte Fremdleistungen), geteilt durch die gearbeiteten Gesellenstunden. Im Unterschied zum Stundenverrechnungssatz wird die Handelsspanne beim Rohertrag mit eingerechnet.

Wie lässt sich daraus nun ein Prämienystem ableiten? Die Ausgangsfrage lautet: Wie viel Rohertrag pro gearbeitete Stunde erziele ich im Schnitt und wie viel brauche ich, um einen auskömmlichen Gewinn zu erzielen? Daraufhin könne der Unternehmer einen Mindestwert festlegen, der bei einem bestimmten Auftrag oder insgesamt erreicht werden solle. Sobald der tatsächliche RE/Std. darüber liegt, gibt es eine Prämie.

Dazu ein Beispiel:

- Angestrebter Wert: 60 € RE/Std., Tatsächlicher Durchschnittswert: 45 €, Mindestwert: 50 €.
- Prämienstafel: Wenn 50 € erreicht sind, erhalten die Mitarbeiter für jeden zusätzlichen Punkt 10 Cent mehr pro Stunde, also für 51,10 € und für 55,50 €.
- Die Werte werden monatlich gemessen und der Mindestwert wird entsprechend angepasst.

Wesentliche Voraussetzungen sind eine saubere Buchhaltung und eine gute Zeitwirtschaft.

Baustein 3: Prämien für Ideen

Prämien für Ideen und Verbesserungsvorschläge einzelner Beschäftigter oder ganzer Teams sind unbedingt sinnvoll, um Mitarbeiter mit Potenzial zu ermuntern, über Verbesserungen nachzudenken. Dafür eignen sich ihm zufolge auch Sachleistungen wie Werkzeuge oder Restaurantgutscheine, die innerhalb einer Freigrenze von 44 € pro Monat als Steuer- und sozialabgabenfreie Gehaltsextras durchgehen.

Ergebnis: Motivationsschub

Die Arbeitsmotivation steigt weniger durch das zusätzliche Geld an, als durch die damit ausgedrückte Wertschätzung. Mit dem Mitarbeiter über dessen Leistung sprechen, verbunden mit einem Lob. Das ist motivierender, als wenn da einfach ein Betrag auf der Lohnabrechnung steht.

Wenn es um die Beurteilung der eigentlichen handwerklichen Leistung geht, ist von Einzelprämien allerdings abzuraten: Es besteht die Gefahr, dass sich dadurch eine Ellenbogenmentalität im Unternehmen ausbreitet, weil jeder sein Projekt durchbringen will.

Fazit: Ein Prämienmodell muss in jedem Fall gut durchdacht sein, bevor man es den Mitarbeitern überhaupt vorstellt. Geht das Ganze daneben, gibt es keine zweite Chance, da die Mitarbeiter dann sehr gereizt und ablehnend reagieren.

Sind Sie schon Mitglied
des handwerkseigenen
Versorgungswerkes?



Auskunft erteilt die Kreishandwerkerschaft

Flexibel hinzuverdienen

Seit 01.07.2017 werden die Hinzuverdienstmöglichkeiten von Altersrentnern und Erwerbsminderungsrentnern vor Erreichen der Regelaltersgrenze flexibler gestaltet.

Seit 01.07.2017 werden die bisherigen monatlichen Hinzuverdienstgrenzen durch eine jährliche Hinzuverdienstgrenze ersetzt. Vor Erreichen der regulären Altersgrenze können Rentner anrechnungsfrei 6.300 € im Jahr hinzuverdienen. Ein über diesen Betrag hinausgehender Verdienst wird zu 40 Prozent auf die Rente angerechnet.

Ist die Summe aus der gekürzten Rente und dem Hinzuverdienst höher als das bisherige Arbeitseinkommen, gilt: Der darüberliegende Hinzuverdienst wird zu 100 Prozent auf die verbliebene Rente angerechnet, wenn das höchste Einkommen innerhalb der letzten 15 Kalenderjahre (Hinzuverdienstdeckel) überschritten wird. Dieser individuelle Hinzuverdienstdeckel ist also abhängig von dem in der Vergangenheit erzielten Einkommen des Altersvollrentners.

Neuer Personengruppenschlüssel

Bisher waren beschäftigte Altersvollrentner mit dem Personengruppenschlüssel 119 zu melden. Künftig werden mit diesem Schlüssel nur noch rentenversicherungsfreie Altersvollrentner gemeldet. Für rentenversicherungspflichtige Altersvollrentner gilt seit 01.07.2017 der Personengruppenschlüssel 120.

Durch die verzögerte Berücksichtigung in den Meldeverfahren werden nun Korrekturmeldungen für Altersvollrentner erforderlich, die auf die Rentenversicherungsfreiheit verzichteten und deshalb noch mit dem Personengruppenschlüssel 101 gemeldet wurden. Diese sind rückwirkend zum 01.01. in den Personengruppenschlüssel 120 durch Stornierung und Neuanmeldung anzupassen. Alternativ kann eine Abmeldung mit Grund 33 zum 30.06. und Anmeldung in Personengruppenschlüssel 120 zum 01.07. erfolgen.



Arbeitszeugnis: Zu viel Lob ist nicht gut

Ironie hat in einem Arbeitszeugnis nichts zu suchen. Das hat das Landesarbeitsgericht Hamm im Fall eines Verkehrsfachwirts entschieden. Der Mann hatte gegen seinen ehemaligen Arbeitgeber geklagt, weil der ihm ein zu gutes Zeugnis ausgestellt hatte. Zweck eines Zeugnisses sei, „einem potenziellen Arbeitgeber ein möglichst wahres Urteil über die Leistung und das Verhalten im Arbeitsverhältnis zu geben“, heißt es in der Urteilsbegründung. Aufgrund der an vielen Stellen gesteigerten Formulierungen erkenne jeder, dass diese Formulierungen nicht ernst gemeint seien.

Deutlich wurde das nach Einschätzung der Richter besonders bei der abschließenden Leistungsbeurteilung: Demnach hätte der Arbeitgeber den Mitarbeiter am liebsten mit einer besseren Note als „sehr gut“ bewertet. Darauf folgte jedoch die Bedauernsformel: In der stellte der Arbeitgeber klar, dass das Ausscheiden des Mitarbeiters keinen Verlust für die Firma bedeute.

Daher befanden die Richter: Wäre der Angestellte tatsächlich ein Mitarbeiter gewesen, der nach Einschätzung des Arbeitgebers „noch besser als „sehr gut“ war, wäre sein Ausscheiden - für jeden Arbeitgeber - ein Verlust.“

Mutterschutzgesetz geändert

Ende März hat der Bundestag die Änderung des Mutterschutzgesetzes beschlossen. Die Reform tritt zum 01.01.2018 in Kraft.

Bereits mit Verkündung des Gesetzes im Mai 2017 traten zwei Änderungen in Kraft. Nach der Geburt eines behinderten Kindes gilt eine verlängerte Schutzfrist von zwölf Wochen. Außerdem wird ein Kündigungsschutz nach einer Fehlgeburt nach der zwölften Schwangerschaftswoche neu eingeführt.

Arbeitgeber müssen künftig für jede Tätigkeit eine abstrakte und anlassunabhängige Gefährdungsbeurteilung durchführen. Die Verpflichtung zu einer konkretisierenden Gefährdungsbeurteilung im Zeitpunkt der Mitteilung der Schwangerschaft entfällt. Hat die abstrakte Gefährdungsbeurteilung keine unverantwortbare Gefährdung ergeben, kann die Schwangere weiterbeschäftigt werden. Um den Betrieben Zeit zu geben, diese mutterschutzrechtlichen Gefährdungsbeurteilungen zu erstellen, greifen die entsprechenden Bußgeldvorschriften erst zum 01.01.2019.

Das novellierte Gesetz sieht im Übrigen ausdrücklich vor, alle Maßnahmen auszuschöpfen, um Beschäftigungsverbote aus betrieblichen Gründen zu vermeiden.



Betriebliche Altersversorgung

Scheidet ein Mitarbeiter aus einem Arbeitsverhältnis aus, für das eine Direktversicherung oder Pensionskassenversorgung abgeschlossen wurde, muss der Arbeitgeber einige vom Bundesarbeitsgericht verschärfte Anforderungen beachten, um eine über die Zahlung der Versicherung hinausgehende Haftung zu vermeiden.

Das Betriebsrentengesetz sieht beim Ausscheiden eines Mitarbeiters vor Erreichen der Regelaltersgrenze eine zeitanteilige Berechnung seines Anspruches auf betriebliche Altersversorgung vor.

Hatte er z.B. beim Abschluss noch 30 Jahre bis zum Renteneintritt und scheidet nach 10 Jahren aus, so steht ihm 1/3 der Versicherungsleistung zu. Aufgrund von Abschlusskosten, Gebühren und sinkender Erträge ist aber zu befürchten, dass viele Versicherungsverträge nicht genügend werthaltig sind. Dann hat der Mitarbeiter neben dem Anspruch gegen die Versicherungsgesellschaft noch einen Differenzanspruch gegen den Arbeitgeber.

Um das zu vermeiden, sind nach § 2 Abs. 3 BetrAVG folgende Voraussetzungen zu erfüllen: Der Versicherungsvertrag muss sogenannte „soziale Anforderungen“ erfüllen - z.B. unwiderrufliches Bezugsrecht, Recht zur Fortführung des Versicherungsvertrages im eigenen Namen, keine Beitragsrückstände. Und der Arbeitgeber muss innerhalb einer Ausschlussfrist von 3 Monaten die Beschränkung der Versicherungsleistung sowohl der Versicherungsgesellschaft als auch dem Mitarbeiter mitteilen - wirksam mit Zugang bei beiden Empfängern. Sind diese Voraussetzungen erfüllt, wird der Anspruch des Arbeitnehmers gegen den Arbeitgeber durch den Anspruch des Arbeitnehmers gegen die Versicherung ersetzt.

400 Tage krank - und dennoch unkündbar?

Mehr als 400 Krankentage innerhalb von fünf Jahren! Doch die krankheitsbedingte Kündigung hat ein Gericht abgeschmettert. Der Grund: keine negative Prognose. Wie ist das möglich?

Krankheit ist grundsätzlich kein Kündigungsgrund. Mit einer Kündigung haben Arbeitgeber sogar dann schlechte Karten, wenn bei ihren Mitarbeitern jahrelang eine Krankheit auf die andere folgt. Das zeigt ein Urteil des Landesarbeitsgerichts Mecklenburg-Vorpommern im Fall einer Arbeitnehmerin.

Der Fall: Krankheitsbedingte Kündigung nach 400 Tagen

Die Frau litt im Jahr 2011 zunächst unter einem verklemmten Nerv im Ellenbogen. 2014 stürzte sie auf der Treppe und zog sich dabei ein Rückenleiden zu. Schließlich bekam sie 2015 psychische Probleme wegen ihrer Scheidung. Aufgrund dieser Krankheiten fiel die Mitarbeiterin mehrfach längerfristig aus.

Hinzu kamen immer mal wieder ein paar krankheitsbedingte Fehlertage. Mal schrieb sie der Arzt wegen einer Bronchitis krank, mal wegen einer Magenschleimhautentzündung und mal wegen eines Darminfekts.

Innerhalb von fünf Jahren kam die Frau so auf mehr als 400 Fehlertage. Das reichte ihrem Arbeitgeber im Oktober 2015: Er kündigte der Frau krankheitsbedingt. Doch die zog vor Gericht.

Das Urteil: Nur negative Prognose rechtfertigt Kündigung

Das LAG Mecklenburg-Vorpommern gab der Arbeitnehmerin recht. Nach Einschätzung der Richter war die Kündigung trotz der erheblichen Fehlzeiten unwirksam. Der Grund: Sie sahen keine negative Prognose und damit kein Indiz für weitere Ausfallzeiten der Arbeitnehmerin.

Um bei häufigen Erkrankungen eine krankheitsbedingte Kündigung rechtfertigen zu können, sei grundsätzlich eine negative Krankheitsprognose erforderlich, so die Richter. Die sahen sie im Fall der Arbeitnehmerin nicht gegeben:

- Die Probleme mit dem einklemmten Nerv bewerteten die Richter als ausgeheilt. Denn seit Februar 2012 sei kein einziger Krankheitstag mehr auf das Konto dieser Krankheit gegangen.
- Auch bei der Rückenerkrankung sah das Gericht keinen Anhaltspunkt für eine negative Prognose. Schließlich heilten Skeletterkrankungen infolge eines Unfalls im Regelfall aus.
- Als temporär schätzten die Richter zudem die psychischen Probleme der Arbeitnehmerin ein, die durch ihre Scheidung ausgelöst wurden. Denn eine solche Lebenskrise werde nach allgemeiner Lebenserfahrung überwunden. Alle weiteren Erkrankungen der Mitarbeiterin werteten die Richter des LAG als zu gering, um eine negative Prognose feststellen zu können, die für eine Kündigung ausreichend sei. Somit hielten sie das Urteil des Arbeitsgerichts für zutreffend.



Vier Monate im Jahr krankgeschrieben: Kündigung unzulässig

Nach einer Entscheidung des Landesarbeitsgericht Berlin-Brandenburg (Az.: 15 Sa 825/13) müssen Mitarbeiter mit einer Kündigung rechnen, wenn sie sehr häufig kurz erkrankt sind. Die Hürden sind jedoch hoch. Eine Fehlzeit von 17,4 Wochen, also rund vier Monaten, reicht nicht aus.

Sachverhalt

Eine Archivmitarbeiterin, die seit 1981 bei ihrem Arbeitgeber tätig war, hatte die Kündigung erhalten, weil sie in den letzten Jahren immer wieder erkrankte, häufig wegen Problemen an der Schulter. 2011 fehlte sie über einen längeren Zeitraum wegen einer Operation an der Schulter.

Als ihr gekündigt wurde, hatte sie in den letzten drei Jahren im Schnitt 17,4 Wochen im Jahr gefehlt, also etwas mehr als vier Monate pro Jahr. Der Arbeitgeber hatte den Lohn aufgrund von Vereinbarungen im Tarifvertrag für 14,7 Wochen jährlich weiterzahlen müssen. Er kündigte der Arbeitnehmerin fristlos, da er davon ausging, dass sie weiter häufig krankgeschrieben ist. Dagegen wendete sich die Arbeitnehmerin vor dem Arbeitsgericht.

Urteil

Die Klage der Frau war erfolgreich. Die fristlose Kündigung sei nicht gerechtfertigt, entschied das Gericht. Der Arbeitgeber berücksichtige nicht, dass die Arbeitnehmerin nach der Operation mehrere Monate ununterbrochen wieder arbeiten können. Auch übersehe er, dass einige Kurzerkrankungen typische Erkältungskrankheiten gewesen seien, die vollständig abgeklungen sind.

Insgesamt fehle es daher an der zuverlässigen Prognose, dass die Arbeitnehmerin weiterhin immer wieder krank werde. Im Übrigen habe das Bundesarbeitsgericht bereits entschieden, dass häufige Kurzerkrankungen von 18,81 Wochen im Jahr eine außerordentliche Kündigung nicht rechtfertigten. Also reichten 17,4 Wochen auch nicht aus.



Kind: krank – Kündigung aus anderem Grund: wirksam

Haben Arbeitnehmer ein krankes Kind zu Hause, dürfen sie der Arbeit fernbleiben - normalerweise zumindest. Dennoch kann eine Kündigung rechtens sein.

Das entschied das Landesarbeitsgericht Rheinland-Pfalz im Fall eines alleinerziehenden Vaters. Der Kurierfahrer hatte im Sommer 2011 einen Arbeitsvertrag mit einer sechsmonatigen Probezeit unterschrieben. Ende November trat der Vater einen fünftägigen Urlaub an. Während dieser Zeit stellte sich heraus, dass sein knapp drei Jahre alter Sohn operiert werden musste. Daraufhin fragte der Arbeitnehmer seinen Chef via Whatsapp nach einem weiteren Urlaubstag. Der Rest der Woche würde über die Krankenkasse laufen, hieß es in der Nachricht weiter. Der Chef antwortete per Whatsapp, dass das in Ordnung gehe. Die behandelnden Ärzte schrieben den Sohn des Kurierfahrers schließlich krank. Die entsprechenden Unterlagen faxte der Mann umgehend an seinen Arbeitgeber. Noch am gleichen Tag erhielt er eine ordentliche fristgerechte Kündigung.

Da der Beschäftigte einen Zusammenhang zwischen Fehlzeit und Entlassung vermutete, klagte er dagegen - vor dem Arbeitsgericht Kaiserslautern zunächst mit Erfolg. In der Revision gab das Landesarbeitsgericht Rheinland-Pfalz schließlich dem Arbeitgeber recht. Denn dieser konnte vor Gericht konkrete Belege dafür vorbringen, dass er die Kündigung nicht wegen des krankheitsbedingten Fehlens ausgesprochen hatte.

Was gilt: Auch wenn die Mainzer Richter im vorliegenden Fall von einer Probezeitkündigung ausgingen, stellten sie in ihrem Urteil auch Grundsätzliches fest. Demnach sind Arbeitnehmer grundsätzlich nicht zur Arbeit verpflichtet, wenn sie ein krankes Kind zu Hause betreuen müssen.

Krank! Und trotzdem zum Chef?

Das Urteil: Ein Mann war in einer Klinik als Altenpfleger tätig. Nach einem Arbeitsunfall mit langwierigen Folgen wurde er vorübergehend als Dokumentationsassistent beschäftigt. Als er dann wieder längere Zeit krankgeschrieben wird, bittet ihn der Chef zum Gespräch, um die Arbeitsperspektiven für die Zeit nach der Wiedergenesung zu erörtern. Weil der Arbeitnehmer diesen Termin mit Hinweis auf die Krankenschreibung ablehnt, verlangt der Chef ein zusätzliches medizinisches Attest, wonach selbst ein solches Personalgespräch nicht möglich sei. Der Arbeitnehmer lehnt auch das ab, kassiert daraufhin eine Abmahnung. Diese muss aus der Personalakte entfernt werden, entschied in letzter Instanz das Bundesarbeitsgericht.

Der Kommentar: Klar ist: Das Weisungsrecht des Arbeitgebers umfasst das Recht, per Personalgespräch die Arbeitspflichten detaillierter festzulegen. Die Teilnahme an solchen Personalgesprächen während der Arbeitszeit ist Pflicht des Arbeitnehmers. Wer sich dieser Verpflichtung entzieht muss mit Abmahnung oder gar Kündigung rechnen. Nur: Ein Krankgeschriebener hat keine Arbeitspflichten und muss demnach auch nicht an einem Personalgespräch teilnehmen. Doch kein Grundsatz ohne Ausnahmen oder Einschränkungen: Wie die Bundesarbeitsrichter in ihrem Urteil klarstellen, bleibt es dem Arbeitgeber unbenommen, mit dem Krankgeschriebenen in Kontakt zu treten, um mit ihm etwa die weiteren Einsatzmöglichkeiten im Betrieb nach Ende der Arbeitsunfähigkeit zu erörtern. Ein zeitlich nicht ausuferndes Telefonat wäre denkbar, eine Einbestellung in den Betrieb aber nur ausnahmsweise, falls ein dringender betrieblicher Anlass dies erfordert und der Krankgeschriebene dazu überhaupt in der Lage ist.

Fazit: Diese erste höchstrichterliche Entscheidung zu dem Thema stärkt vorrangig die Arbeitnehmerposition. Aber so ganz ohne Möglichkeiten ist der Arbeitgeber trotzdem nicht. Macht er detailliert ein dringendes betriebliches Interesse an einem Personalgespräch geltend und ist der Arbeitnehmer gesundheitlich auch zu einer Teilnahme daran imstande, so ist es ausnahmsweise möglich, ein Personalgespräch im Betrieb zu erzwingen - trotz Krankenschreibung. Nur: Im Streitfall die ausnahmsweise geltende Berechtigung eines solchen Gesprächs zu belegen, das ist das Risiko des Arbeitgebers. Und für ihn noch schwieriger zu erbringen ist der Nachweis, dass der Arbeitnehmer trotz der Krankenschreibung gesundheitlich zu einem solchen Gespräch in der Lage wäre. Das Prinzip „krank ist krank“ bleibt also weitestgehend unberührt.



Drohung erlaubt

Hat ein Chef Gründe für eine Kündigung, darf er damit drohen. Das hat das Landesarbeitsgericht Mainz entschieden. In dem Fall hatte der Chef mit Kündigung gedroht, falls die Mitarbeiterin nicht selbst kündige. Sie ließ sich darauf ein, focht jedoch später ihre Eigenkündigung wegen widerrechtlicher Drohung des Chefs an. Das Gericht entschied, dass die Drohung nicht widerrechtlich sei, wenn der Arbeitgeber die Kündigung „ernsthaft in Erwägung“ ziehe. Allerdings müsse er das beweisen können. In dem Fall war der Drohung ein so heftiger Streit vorangegangen, dass das Gericht die Kündigungsabsicht für glaubwürdig hielt.

Kündigung nach Beleidigung mit Emoticons möglich

Ein Mitarbeiter beleidigte seinen Vorgesetzten mit Emoticons bei Facebook: im Prinzip ein Kündigungsgrund, urteilt ein Gericht. Doch es kommt auf die Umstände an.

Das hat das Landesarbeitsgericht Baden-Württemberg im Fall eines Montagearbeiters entschieden. Der hatte eine fristlose Kündigung von seinem Arbeitgeber erhalten, nachdem er seinen Vorgesetzten auf seiner Facebook-Chronik mit Emoticons als „fettes Schwein“ bezeichnet hatte.

Grundsätzlich schlossen die Stuttgarter Richter eine Kündigung infolge einer Beleidigung nicht aus. So seien Beleidigungen dazu geeignet, eine fristlose Kündigung zu rechtfertigen, heißt es in der Urteilsbegründung.

Im Fall des Montagearbeiters hielten die Richter allerdings eine Abmahnung für ausreichend (Urteil vom 22.06.2016, Az. 4 Sa 5/16).

Die Gründe für diese Entscheidung:

- Dem Mann sei die „Tragweite seines Tuns und die Reichweite seiner Beleidigungen so nicht bewusst“ gewesen, heißt es im Urteil. Denn er sei davon ausgegangen, dass nur eingeweihten Personen die richtige Zuordnung der Emoticons möglich gewesen sei.
- Ein Kündigungsgrund wäre ein zerstörtes Vertrauensverhältnis. Jedoch habe der Mitarbeiter 16 Jahre „unbeanstandet seine Arbeitsleistung verrichtet“ und somit einen „Vertrauensbonus“ aufgebaut.
- Zudem führte das Gericht in diesem Fall soziale Gründe an: eine Behinderung des Mitarbeiters wie auch die Teilzeitbetreuung eines Kleinkindes und einer dementen Großmutter.

Daher sei in diesem Fall die Kündigung unverhältnismäßig gewesen.



Nutzloser Beweis

Egal wie eindeutig ein Beweis ist: Wurde er rechtswidrig beschafft, dann darf er bei einer Kündigung keine Rolle spielen und auch nicht in einer Kündigungsschutzklage. Das machte das Landesarbeitsgericht Hamm jetzt deutlich.

Der Fall: Ein Mitarbeiter hatte einen großen Teil seiner Arbeitszeit im Betrieb genutzt, um für ein anderes Unternehmen zu arbeiten. Gegen die darauffolgende fristlose Kündigung klagte er. Vor Gericht behauptete der Mann, er habe den Firmen-PC nur in den Pausen und selten während der Arbeitszeit genutzt. Sein Chef berief sich hingegen auf die Aufzeichnungen eines Programms, das alle Tastenanschläge an dem PC des Mitarbeiters aufgezeichnet hatte. Den sogenannten Keylogger hatte der Arbeitgeber heimlich installiert.

Das Gericht sah in der Pflichtverletzung zwar auch einen Kündigungsgrund - praktisch jedoch ließ es den Beweis nicht zu. Durch die heimliche Installation des Keyloggers habe der Arbeitgeber in das Recht des Mitarbeiters auf informationelle Selbstbestimmung eingegriffen. Daher sei „die Verwertung der heimlich beschafften Daten und Erkenntnisse zu Beweis Zwecken nicht zulässig“. Die Kündigung sei daher nicht gerechtfertigt.

Beteiligung am Konkurrenten rechtfertigt fristlose Kündigung

Dreiste Masche: Ein Mitarbeiter macht sich selbstständig, als Ihr Konkurrent, noch während er bei Ihnen arbeitet. Das müssen Sie sich nicht gefallen lassen.

Konkurrenztätigkeit ist arbeitsrechtlich verboten. Aber was ist, wenn der Geselle gar nicht für den Konkurrenten arbeitet, sondern ihm der Laden „nur“ gehört? Auch das geht nicht, entschieden die Richter am Landesarbeitsgericht Schleswig-Holstein im Fall eines Prokuristen.

Arbeitsvertrag sieht Wettbewerbsverbot und Vertragsstrafe vor

Der Arbeitnehmer hatte im Jahr 2010 bei einem Dienstleister im Bereich Telekommunikation einen neuen Arbeitsvertrag unterschrieben. Der sah ein Wettbewerbsverbot vor. Demnach durfte der Mitarbeiter seinem Arbeitgeber weder als Angestellter noch als Selbstständiger Konkurrenz machen. Bei Zuwiderhandlungen sah der Arbeitsvertrag zudem eine Vertragsstrafe vor.

Dennoch machte sich der Mitarbeiter im Oktober 2014 ebenfalls in der Telekommunikationsbranche selbstständig. Er beteiligte sich zu 50 Prozent an einer Gesellschaft, die unter anderem Geschäfte mit seinem Arbeitgeber abwickelte. Das flog auf: Daraufhin erhielt der Prokurist Mitte Dezember 2015 eine fristlose Kündigung. Obwohl das Arbeitsverhältnis ohnehin zum Monatsende geendet hätte, ging der Mann gegen die fristlose Kündigung vor. Dabei argumentierte er, dass er keinen entscheidenden Einfluss auf das Unternehmen gehabt habe.

Unternehmensbeteiligung bedeutet nicht grundsätzlich Konkurrenztätigkeit

Die Richter am Landesarbeitsgericht Schleswig-Holstein sahen die fristlose Kündigung jedoch als wirksam an. Zwar stelle eine Gesellschafterstellung nicht grundsätzlich eine Konkurrenztätigkeit dar. Maßgeblich für eine Konkurrenztätigkeit spreche, wenn

- die Gesellschaft mit dem Arbeitgeber in direktem oder indirektem Wettbewerb stehe und
- der Arbeitnehmer durch seine Gesellschafterstellung Einfluss auf die Gesellschaft nehmen könne.

Nach Einschätzung der Richter hat der Prokurist daher mehrfach gegen das Wettbewerbsverbot verstoßen. Schließlich habe er mit einem Anteil von 50 Prozent entscheidenden Einfluss auf die Gesellschaft und sei in der gleichen Branche tätig wie sein Arbeitgeber.

Zerstörtes Vertrauensverhältnis rechtfertigt fristlose Kündigung

Da der Prokurist seine Beteiligung an der Konkurrenzfirma mehr als ein Jahr verschwiegen hat, sahen die Richter das Vertrauensverhältnis nachhaltig gestört. Eine Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses bis zum Monatsende sei deshalb für den Arbeitgeber nicht zumutbar und die fristlose Kündigung somit gerechtfertigt.



Wenn der Arbeitgeber ein Diensthandy zur Verfügung stellt

Stellt der Arbeitgeber seinem Mitarbeiter ein Handy, Notebook oder Tablet zur privaten Nutzung zur Verfügung, ist das steuerfrei, weil der Gesetzgeber das nicht als geldwerten Vorteil betrachtet. Das gilt auch für die Nutzung von Zubehör (Software, Drucker). Hauptkriterium ist, dass der Arbeitnehmer nicht das wirtschaftliche Eigentum am überlassenen Gerät erhält. Das bedeutet im Umkehrschluss, dass Reparaturkosten, Entsorgung oder Austausch eines beschädigten Geräts zulasten des Arbeitgebers gehen (3 Nr. 45 EStG).

Dennoch sind ein paar Punkte zu beachten:

Der Arbeitgeber hat kein Recht darauf, die Verbindungsdaten zu kontrollieren bzw. SMS oder E-Mails zu lesen. Er kann auch jederzeit das Handy zurückverlangen. Bei verbotener Privatnutzung darf der Arbeitgeber in der Regel auch auf E-Mails zugreifen, sofern diese nicht erkennbar doch privater Natur sind (Europäischer Gerichtshof für Menschenrechte, Urteil vom 12.01.2016, Az. 61496/08).

Ist die Privatnutzung doch erlaubt oder zumindest geduldet, wird der Arbeitgeber zum Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen, sodass § 88 Telekommunikationsgesetz (TKG) greift und er unter das Fernmeldegeheimnis fällt. Fazit: Er hat kein Recht, ohne Einwilligung des Arbeitnehmers Mails einzusehen.

Arbeitnehmer mit Diensthandy müssen nicht permanent und außerhalb ihrer üblichen Arbeitszeiten erreichbar sein und Anrufe entgegennehmen. Die Erreichbarkeit außerhalb der jeweiligen Arbeitszeiten ist meist nur bei Rufbereitschaft oder Bereitschaftsdienst erlaubt. Dies muss aber vereinbart und in Freizeit oder Vergütung ausgeglichen werden. Probleme entstehen beim Herunterladen von Apps.

Wird das Diensthandy dadurch beschädigt, kann das ein Grund für einen Schadenersatzanspruch sein – ggf. mit der Folge einer Abmahnung. Fazit: Die Installation von Apps vorher besprechen.

Ebenso kritisch ist der Umgang mit sensiblen Firmendaten, weil Arbeitnehmer für ihren Schutz sorgen müssen. Es wird schon schwierig, dienstliche und private Mails strikt zu trennen. Insgesamt gilt aber: Bei nur fahrlässigem Handeln (beispielsweise, wenn das Handy versehentlich herunterfällt) gibt es meist keinen Schadenersatzanspruch. Werden Handys nicht per Passwort oder einer PIN gesichert, gilt das im Fall eines Diebstahls beispielsweise als grobe Fahrlässigkeit, die außer dem Schadenersatz auch eine Abmahnung nach sich ziehen kann.

Wichtig: Ablehnen kann der Arbeitnehmer das Diensthandy nicht. Der Arbeitgeber kann im Rahmen seines Direktions- und Weisungsrechts erwarten, dass Mitarbeiter während der normalen Arbeitszeit auch außerhalb des eigentlichen Betriebes erreichbar sind.

Sinnvollerweise und generell sollte man die Privatnutzung in ein paar Punkten schriftlich fixieren und dem Personalakt beifügen.



Erreichbarkeit braucht Regeln

So einfach zu benutzen - so schwer abzuschalten: Die Vorteile der ständigen Erreichbarkeit können sich leicht ins Gegenteil verkehren. Dagegen helfen nur verbindliche Regeln für das Team.

Die ständige Erreichbarkeit steht in einem „Spannungsfeld“ aus Vor- und Nachteilen, in dem sich Chefs und Mitarbeiter gleichermaßen bewegen: Einerseits ermöglichen die technischen Errungenschaften eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Andererseits kann sich genau das negativ auswirken: zum Beispiel auf die Gesundheit oder das Privatleben der Mitarbeiter.

Wer ist betroffen?

Dem Problem müssten sich auch Handwerksbetriebe stellen. Die Mitarbeiter sind viel unterwegs und müssen sich ständig mit Kunden und Kollegen austauschen. Und nicht nur um sie geht es: Chefs selbst müssten einen guten Umgang mit E-Mails und Telefonaten nicht nur einfordern, sondern auch vorleben. Deshalb ist es wichtig, dass Betriebe und Beschäftigte gemeinsam transparente und verbindliche Vereinbarungen treffen.

Ein Patentrezept gibt es nicht, dafür sind die Anforderungen in den Betrieben und die Bedürfnisse der Mitarbeiter zu unterschiedlich. Eine Antwort auf diese Frage kann nur in den Betrieben selbst und gemeinsam mit den Beschäftigten gefunden werden. Hinzu kommt: Wer mit dem Thema anfängt, merkt sehr schnell, wie komplex es ist.

Es gibt eine Vielzahl von Themenfelder. Nicht jedes ist für jeden Betrieb relevant. Wichtig sei deshalb eine systematische Vorgehensweise:

- Welche Punkte sind für uns wichtig?
- Welche Regeln gibt es schon?
- Was ist zu tun?

Mitarbeiter einbeziehen

Die schwierigste Aufgabe kommt zum Schluss: der Maßnahmenplan. Hier sind Sie gefragt. Denn jede Checkliste liefert keine Lösung auf dem Silbertablett, sie gibt lediglich eine Hilfestellung.

Unabhängig davon, wie der Plan am Ende aussieht: Berücksichtigen Sie bei der Planung die Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter. Nur dann werden sie die Regeln akzeptieren und anwenden.

Eine Checkliste des Instituts für angewandte Arbeitswissenschaft (IFAA) können Sie herunterladen unter www.arbeitswissenschaft.net/downloads/checklisten/.



Was Betriebe jetzt wissen müssen

Drohen Abmahnungen für Whatsapp-Nutzer? Ein aktueller Gerichtsbeschluss verunsichert Chefs, Mitarbeiter und Kunden.

Eine Gerichtsentscheidung sorgt für Verunsicherung: Die Schlagzeile „Whatsapp-Nutzern drohen Abmahnungen“ war in den Medien zu lesen. Ausgelöst hat die Welle der Verunsicherung ein Beschluss des Amtsgerichts Bad Hersfeld.

Nur mit Einwilligung

Die Entscheidung: Die Richter verpflichteten eine Mutter dazu, mit ihrem Kind eine „Medien-Nutzungsvereinbarung“ zu treffen. Sie müsse ihren Sohn außerdem auf Gefahren bei der Whatsapp-Nutzung hinweisen. Damit keine Daten ungewollt an den Messenger-Dienst weitergegeben werden, müsse sie schriftliche Zustimmungserklärungen aller Kontakte aus dem Telefon ihres Sohnes einfordern, verlangten die Richter.

Die Begründung: Bei der Installation von Whatsapp muss sich jeder Nutzer damit einverstanden erklären, dass der Dienst Zugriff auf das Telefonbuch und damit auf alle Kontakte auf dem Smartphone bekommt. Da aber von den Kontakten keine Einwilligung vorliegt, dürften sie eigentlich nicht an Whatsapp übertragen werden. Aber genau das passiert.

Risiken für Betriebe

Die Risiken für Betriebe, die sich aus der Entscheidung ergeben, sind durchaus ernst zu nehmen. Denn generell gilt: Laut Datenschutzrecht dürfen Betriebe keine Kundendaten an Dritte übermitteln. Es sei denn, es liegt eine Einwilligung oder Rechtsgrundlage vor.

Gefährlich werden könne es für Betriebe besonders dann, wenn Mitarbeiter auf ihren privaten Handys Whatsapp für dienstliche Zwecke nutzen. Beispielsweise in einer betriebsinternen Whatsapp-Gruppe, in der sie sich über Termine, Baustellen oder Kunden austauschen. Oder aber in der Kommunikation mit Kunden. Das sind sensible Daten, die auf den privaten Telefonen der Mitarbeiter nichts zu suchen haben. Zudem besteht die Gefahr, dass private Kontaktdaten des Mitarbeiters gegen seinen Willen an Whatsapp übermittelt werden.

Wenn es hart auf hart komme und ein Mitarbeiter mit der Whatsapp-Nutzung nicht einverstanden sei, könne er sich an die Aufsichtsbehörde für Datenschutz des jeweiligen Bundeslandes wenden. Stellt diese einen Verstoß gegen das Datenschutzrecht fest, ist der Betrieb in der Pflicht. Schlimmstenfalls drohen sogar hohe Bußgelder.

So handeln Sie rechtssicher

Betriebe, die mit Mitarbeitern und Kunden per Whatsapp kommunizieren, haben mehrere Möglichkeiten, sich rechtlich abzusichern:

- Firmenhandys statt privater Nutzung: Das hat den Vorteil, dass auf den privaten Telefonen der Mitarbeiter keine geschäftlichen Daten mehr ausgetauscht werden können.
- Einverständniserklärungen einholen: Theoretisch müssten sich Chefs von allen Kunden und Geschäftspartnern, deren Mobilnummern der Betrieb auf Geräten mit Whatsapp abspeichert, eine Einverständniserklärung einholen. Aber da das in der Praxis nur mit riesigem Aufwand umzusetzen ist, bleibt das eine theoretische Möglichkeit.
- Datenschutz-Einstellungen in Whatsapp vornehmen: Unter den Datenschutzeinstellungen können Sie aus der App heraus festlegen, auf welche Kontakte Whatsapp zugreifen darf: nur auf solche, die zugestimmt haben.
- Dienst wechseln: Es gibt andere Messenger-Dienste, die nicht automatisch auf das Telefonbuch zugreifen und die Kontaktdaten ungewollt übernehmen.



Whatsapp im Betrieb - erlaubt oder nicht?

Einerseits verbietet Whatsapp die gewerbliche Nutzung. Andererseits erlaubt und duldet der Dienst sie. Was tun? Nutzen können Betriebe den Messenger durchaus, um mit Kunden und Mitarbeitern zu kommunizieren - wenn sie einige Regeln einhalten.

Rechtelabyrinth Whatsapp:

Wer die AGB der Facebook-Tochter durchliest, stellt fest, dass die Nutzungsbedingungen die kommerzielle Nutzung des Messengers verbieten. Die Dienste seien nur für eine private Nutzung bestimmt, heißt es. Gleichzeitig erlaubt Whatsapp kommerzielle Nutzung in den Datenschutzrichtlinien. Was bedeutet das für Unternehmen?

Folgen für gewerbliche Nutzung?

Die Unternehmen, die auf Nummer sicher gehen wollen, sollten sich eine offizielle Erlaubnis einzuholen. Denn eine gewerbliche Nutzung des Messengers kann theoretisch rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Wie das Risiko einzuschätzen ist, ist ungewiss, da „das Unternehmen aus den USA kommt. Und nicht alles, was in den AGB steht, kann auf deutsches Recht umgemünzt werden.“ Zudem droht Whatsapp in seinen Nutzungsbedingungen nicht mit rechtlichen Folgen.

Lediglich eine Sperrung des Whatsapp-Accounts behält sich der Messenger im Fall einer missbräuchlichen Nutzung laut Nutzungsbedingungen vor.



Vertrauen und Kontrolle passen zusammen

Klingt nach Verhör, ist aber keins: In einem Handwerksbetrieb gibt es jährliche Mitarbeitergespräche unter sechs Augen - jeder Mitarbeiter redet mit Chefin und Chef. Was bringt das?

Es gab Missverständnisse, weil Mitarbeiter sich nicht zuständig gefühlt, aneinander vorbeigeredet oder einfach nicht mehr durchgeblickt hatten. Da läuft etwas nicht so ganz rund im Miteinander. Aber warum? Was wussten tatsächlich Chef und Chefin über die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter, über ihr Rollenverständnis, ihre Wünsche, Erwartungen und Ideen? Und selbst die Arbeitsergebnisse konnten Chef und Chefin teilweise nicht genau einschätzen: Könnten die Mitarbeiter mehr leisten? Und was genau hindert sie daran?

Ungewöhnlich: Gespräche unter sechs Augen

Um all dies zu erfahren, beschlossen Chef und Chefin Mitarbeitergespräche einzuführen. Ungefähr einmal pro Jahr und unter sechs statt der üblichen vier Augen. Dabei ging es ihnen zunächst darum. Vertrauen aufzubauen und den „Ma-Papa-Effekt“ zu vermeiden:

Mal dient der eine und mal der andere als Ansprechpartner - und selten sind beide auf dem gleichen Stand.

Einstimmung: Was wollen wir gemeinsam erreichen?

Sie wollten ihre Angestellten jedoch nicht überrumpeln und haben die Gespräche rechtzeitig angekündigt. Daraufhin bekam dann jeder Einzelne eine schriftliche Einladung. Darin erläutern die zwei auch, was sie mit dem Gespräch erreichen wollen, dass sie anhand eines Fragenkatalogs vorgehen werden und welche Themen dabei zur Sprache kommen:

- Zufriedenheit mit der Arbeitssituation (Arbeitsinhalte und -menge, Arbeitsergebnisse)
- Beurteilung der Arbeitsorganisation (Abläufe, Informationsfluss, Fehlerquellen, Arbeitsmittel und Rahmenbedingungen, Gesundheitsförderung, Arbeitszeitregelungen)
- Zusammenarbeit mit Vorgesetzten und Kollegen (Spielräume für eigenverantwortliches Arbeiten, Feedback-Kultur, Probleme bei der Teamarbeit)
- berufliche und persönliche Weiterentwicklung des Mitarbeiters (Qualifizierungs- und Weiterbildungsbedarf).

Erster Durchgang: Aufgaben und Ziele geklärt

In der ersten Einladung wurden die Mitarbeiter darum gebeten, zur Vorbereitung in Stichworten ihre Aufgaben und Tätigkeiten aufzulisten. Die beiden Geschäftsführer taten das Gleiche. Diese Notizen glichen die Beteiligten zu Beginn des Gesprächs miteinander ab, um zu einer verbindlichen Stellenbeschreibung zu kommen. Im ersten Durchgang haben wir dann vor allem die Wünsche der Mitarbeiter abgeklopft und prüfbare Ziele vereinbart.

Unter den Wünschen waren auch Vorschläge, die zu einer Verbesserung der Arbeitsabläufe geführt haben. So z.B. der Vorschlag eines Meisters, die Absprachen in der wöchentlichen Projektleiterbesprechung schriftlich zu fixieren. Seither führt dort immer jemand Protokoll. Ein anderer Mitarbeiter plädierte dafür, Verantwortlichkeiten für die Annahme von Paketlieferungen in den verschiedenen Bereichen festzulegen: Wer soll den Paketinhalt mit dem Lieferschein abgleichen, den Empfang quittieren und das Paket in ein für den Bereich vorgesehenes Fach legen? Auch dieser Vorschlag wurde sofort umgesetzt.

Zweiter Durchgang: Erfolgskontrolle und neue Vereinbarungen

Die Gespräche in der zweite Runde begannen mit einer Erfolgskontrolle des vorangegangenen Gesprächs: Was lief gut, was hätte besser laufen können? Sind vereinbarte Ziele erreicht und Regeln eingehalten worden? Hat sich das Gespräch positiv auf die Arbeit ausgewirkt?

Während im ersten Durchgang das Zuhören im Vordergrund gestanden habe, hätten sie diesmal als Vorgesetzte auch mehr Feedback gegeben und Kritik geübt. Zum Beispiel habe sie den Leiter einer Montagegruppe auf seine Verpflichtung hingewiesen, Lehrlinge zu betreuen und deren Tätigkeit kontinuierlich zu kontrollieren. So war es im ersten Gespräch vereinbart worden.

Im Anschluss an die Erfolgskontrolle ging es dann um neue Herausforderungen, Ziele und Perspektiven.

Zwischenbilanz: Mehr Vertrauen und klare Verhältnisse

Die Termine sind zeitintensiv. Hinzu kommen die Vor- und Nachbereitung. Doch der Aufwand lohnt sich: Das gemeinsame Ziel ist den Mitarbeitern deutlicher geworden - und die eigene Bedeutung im Team. Die Geschäftsleitung kann jetzt gezielter auf Wünsche eingehen und auch gezielter etwas von ihren Angestellten fordern. Alles in allem ist das Ganze eine enorme vertrauensbildende Maßnahme.

Die Grenzen der Überwachung

Bei Verdacht auf eine schwerwiegende Pflichtverletzung dürfen Chefs ihre Mitarbeiter heimlich überwachen. Aber nur, wenn Tatsachen den Verdacht begründen.

Software-Keylogger können ein nützliches Mittel der Überwachung sein: Ist so ein Programm installiert, zeichnet es alle Tastatureingaben auf. Ein Betrieb hat solch eine Software zur Überwachung eines Mitarbeiters genutzt. Es wies ihm eine umfangreiche Privatnutzung des Dienstcomputers nach und kündigte ihm.

Am 27.07.2017 hat das Bundesarbeitsgericht entschieden, dass solch ein Keylogger-Einsatz zur Überwachung eines Arbeitnehmers unzulässig ist, „wenn kein auf den Arbeitnehmer bezogener, durch konkrete Tatsachen begründeter Verdacht einer Straftat oder einer schwerwiegenden Pflichtverletzung besteht.“ Damit hat es der Kündigungsschutzklage des Mitarbeiters stattgegeben (AZR 681/16).

Hintergrund: 2015 installierte der beklagte Arbeitgeber auf dem Dienst-PC des Klägers eine Keylogger-Software. Zuvor hatte der Arbeitgeber seine Mitarbeiter per E-Mail informiert, dass der gesamte Internet-Traffic und die Benutzung ihrer Systeme „mitgeloggt“ würden. Was genau das bedeutete, erklärte der Arbeitgeber aber offenbar nicht. Es habe sich um eine „verdeckte Überwachung“ gehandelt so die mündliche Begründung des Urteils. Damit habe der Arbeitgeber laut Urteil das Recht auf informationelle Selbstbestimmung des Klägers verletzt. Die Kündigung auf Basis der durch den Keylogger gewonnenen Erkenntnisse sei nicht gerechtfertigt. Da der Überwachung kein auf Tatsachen beruhender Verdacht vorausging, sondern sie „ins Blaue hinein“ veranlasst wurde, sei sie unzulässig.



Unterstützung in den Semesterferien

Beschäftigung von Studenten: Viele Arbeitgeber setzen in den Sommermonaten auf die Mitarbeit von Studenten, die sich in der vorlesungsfreien Zeit etwas dazuverdienen wollen.

In der aktuellen Fassung des gemeinsamen Rundschreibens zur versicherungsrechtlichen Beurteilung von beschäftigten Studenten und Praktikanten wurde etwa die Auslegung der 26-Wochen-Regelung verändert. Das Werkstudentenprivileg führt zur Versicherungsfreiheit, wenn davon auszugehen ist, dass Zeit und Arbeitskraft überwiegend durch das Studium in Anspruch genommen werden. Beschäftigungen, die nicht mehr als 20 Wochenstunden umfassen oder ausschließlich in den Semesterferien ausgeübt werden, bleiben aufgrund des Werkstudentenprivilegs versicherungsfrei. Mehrere befristete Beschäftigungen mit einer Wochenarbeitszeit von mehr als 20 Stunden sind hierbei zu addieren.

Neue Auslegung der 26-Wochen-Regel

Die 26-Wochen-Regelung begründet für sich alleine noch keine Versicherungsfreiheit wegen des Werkstudentenprivilegs (siehe Beispiel). Sie soll vielmehr eine nur auf der Grundlage des Werkstudentenprivilegs grundsätzlich einräumende Versicherungsfreiheit ausschließen. Dementsprechend führen eine oder mehrere befristete Beschäftigungen, die das Erfordernis der Versicherungsfreiheit als kurzfristige Beschäftigung nicht erfüllen, für den Betroffenen nicht schon deshalb zur Versicherungsfreiheit aufgrund des Werkstudentenprivilegs, weil die Beschäftigungsdauer im Lauf eines Zeitjahres insgesamt nicht mehr als 26 Wochen beträgt.

Wird die 20-Wochenstunden-Grenze aufgrund von Arbeiten in den Abend- oder Nachtstunden oder am Wochenende überschritten, besteht das Werkstudentenprivileg fort, vorausgesetzt, dass das Studium weiterhin die Zeit und Arbeitskraft des Studenten überwiegend in Anspruch nimmt. Das Werkstudentenprivileg entfällt allerdings, wenn solche Beschäftigungen auf Dauer angelegt oder auf mehr als 26 Wochen befristet sind.

Beispiel

Mehrere Beschäftigungen im Lauf des Jahres, deren Arbeitszeit nicht am Wochenende oder in den Abend- bzw. Nachtstunden erbracht wird.

Aktuelle Beschäftigung: befristet (25 Std./Woche)
1.800 €/Monat vom 01.10.2017 bis 30.11.2017*

Vorbeschäftigungen (jeweils befristet)

Anrechenbare Kalendertage (KT):

01.12.2016 bis 31.01.2017 (25 Std./Woche)	62 KT
<u>01.07.2017 bis 15.09.2017 (18 Std./Woche)</u>	<u>- KT</u>
Summe	62 KT

<u>Zu beurteilende aktuelle Beschäftigung</u>	<u>61 KT</u>
Gesamt	123 KT

1. Prüfung kurzfristige Beschäftigung:

Nicht erfüllt, da die Beschäftigungsdauer im laufenden Kalenderjahr unter Berücksichtigung der Vorbeschäftigungen mehr als drei Monate beträgt.

2. Prüfung Werkstudentenprivileg:

Nicht erfüllt, da die Arbeitszeit in der aktuellen Beschäftigung mehr als 20 Std./Woche beträgt.

Obwohl die Dauer der Beschäftigungen mit einer Arbeitszeit von mehr als 20 Std./Woche im Lauf eines Jahres nicht mehr als 26 Wochen betragen, besteht keine Versicherungsfreiheit aufgrund des Werkstudentenprivilegs. Deshalb besteht Versicherungspflicht in der Kranken-, Renten-, Arbeitslosen- und Pflegeversicherung.

**Jahres-Rahmenfrist: 01.12.2016 bis 30.11.2017*



Erhöhung unwirksam

Ein Energieunternehmen hatte eine E-Mail an einen Kunden versendet. Das Schreiben umfasste eineinhalb eng beschriebene Seiten. Erst am Ende des Textes erwähnte das Unternehmen, dass seine Tarife erhöht werden sollen. In seinem Urteil entschied das Oberlandesgericht Düsseldorf, dass die E-Mail rechtswidrig war. Sie sei offenbar in der Absicht versandt worden, den Empfänger im Glauben zu lassen, dass es sich um allgemeine Informationen handele. Da die Tarifierhöhung und damit das Vertragsverhältnis zwischen Energieunternehmen und Kunde erst am Ende des Schreibens stand, sei anzunehmen, dass ein Großteil der Empfänger gar nicht bis dahin gelesen hätte. Und sollten Empfänger bis dahin gelesen haben, sei nicht davon auszugehen, dass sie die Tarifierhöhung als solche klar erkennen könnten.

Die Richter entschieden, dass der Absender damit gegen das Verbraucherschutzrecht verstoßen hat. Das Unternehmen habe zudem auch nicht über das Kündigungsrecht der Kunden informiert.

Stundenverrechnungssatz für Auszubildende

Was kann ich gegenüber dem Bauherrn für meinen Azubi verrechnen? Diese Frage lässt sich - wie so oft bei kalkulatorischen Themen - nicht eindeutig beantworten. Ein Ansatzpunkt ist die Deckung der eigenen Kosten plus einen angemessenen Gewinnzuschlag kalkulieren (Zuschlagskalkulation).

Eine andere Sichtweise stellt den „gestandenen Gesellen“ in den Mittelpunkt der Kalkulation und vergleicht an ihm die „Leistungsfähigkeit“ des Azubi. Beide werden in einer Musterrechnung nachfolgend gegenüber gestellt.

	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Zuschlagskalkulation für einen Maurer-Lehrling		
Ausbildungsvergütung (inkl. VL, Urlaub und 13. MG)	14.470,53	17.864,58
+ Sozialkosten der Ausbildung	3.833,24	4.655,51
+ Zuschuss für Fahrtkosten und Verpflegung (Durchschnitt)	72,35	89,32
+ Verwaltungs- und Betriebsgemeinkosten inkl. Ausbilder	5.013,40	7.067,40
= Betriebliche Ausbildungskosten insgesamt	23.389,52	29.676,81
./. Rückerstattung durch ULAK	9.420,00	8.172,00
= Betriebliche Restfinanzierung	13.969,52	21.504,81
DIV am Kunden verrechenbare Stunden	618,24	912,64
= Selbstkosten pro Stunde	22,60	23,56
+ Zuschlag für Gewinn (z.B. 15 %)	3,39	3,53
= Stundenverrechnungssatz (ohne MwSt.)	25,98	27,10
Leistungsfähigkeit	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Stundenverrechnungssatz für den „gestandenen Gesellen“	51,35	51,35
x „Leistungsfähigkeit“ gemessen am „gestandenen Gesellen“	50%	65%
= Stundenverrechnungssatz (ohne MwSt.)	25,68	33,38

Beurteilung

Bei der Zuschlagskalkulation sticht zunächst ins Auge, dass die Stundenverrechnungssätze fürs 2. und 3. Lehrjahr nahezu gleich sind. Das liegt an der Kompensation von betrieblichen Mehrkosten und längerer Anwesenheit im Betrieb. Nur der Fachmann versteht das. Denn die Ermittlung der Selbstkosten ist eine ziemliche „Fieselei“. Der Charme dabei ist, dass sich jede Zahl belegen lässt. Um diese aber als Externer nachvollziehen zu können, muss man mit der Materie vertraut sein.

Ist das beim Bauherrn immer der Fall? Wohl eher nicht. Das „Fach-Chinesisch“ ruft bei ihm eher eine ablehnende Haltung hervor.

Für den Bauherrn lässt sich die Verrechnung nach „Leistungsfähigkeit“ besser nachvollziehen. Denn jeder von uns weiß, dass der Azubi nicht die Arbeitsleistung schuldet, sondern zur Ausbildung im Betrieb beschäftigt ist. Ergo kann man von ihm nicht verlangen, dass er so zupackt wie der „gestandene Geselle“.



Künftige Zusatzbeiträge zur Handwerkskammer berechtigen nicht zur Rückstellung

Ein Handwerksbetrieb kann **keine Rückstellung für künftig zu erwartende Zusatzbeiträge zur Handwerkskammer** bilden. Dies gilt nach einer Entscheidung des Bundesfinanzhofs auch dann, wenn diese in der Vergangenheit jeweils nach dem Gewerbeertrag bereits abgelaufener Wirtschaftsjahre berechnet wurden und eine überwiegende Wahrscheinlichkeit dafür besteht, dass die Zusatzbeiträge auch künftig in der geltend gemachten Höhe entstehen.

Sachverhalt

Ein Einzelunternehmer war Mitglied einer Handwerkskammer, die nach ihrer Beitragsordnung einen Grund- und einen Zusatzbeitrag erhebt. Bemessungsgrundlage des Zusatzbeitrags war in der Vergangenheit jeweils der Gewerbeertrag des drei Jahre vor dem Beitragsjahr liegenden Steuerjahres. In der Bilanz zum 31.12.2009 passivierte der Handwerksbetrieb seine zu erwartenden Zusatzbeiträge für die Jahre 2010, 2011 und 2012 aufgrund seiner Gewerbeerträge der Jahre 2007, 2008 und 2009 als sonstige Rückstellungen.



Das Finanzgericht Thüringen erkannte die Rückstellungen an, der Bundesfinanzhof jedoch nicht. Rückstellungen für Verpflichtungen aus öffentlichem Recht können nur dann gebildet werden, wenn die Verpflichtungen bereits konkretisiert sind. Der rechtliche und wirtschaftliche Bezugspunkt der Verpflichtung muss in der Vergangenheit liegen. Die Verbindlichkeit muss nicht nur an Vergangenes anknüpfen, sondern auch Vergangenes abgelten.

Zudem ist zu beachten, dass die Beitragspflicht an die **Kammerzugehörigkeit im Beitragsjahr** geknüpft ist. Das bedeutet, dass die Verpflichtung rechtlich nicht vor dem Zeitraum entstehen kann, auf den sich die Beitragspflicht bezieht. Somit waren die Beitragspflichten für die Jahre 2010, 2011 und 2012 zum Bilanzstichtag 2009 rechtlich noch nicht entstanden.



Ran an richtige Kunden

Werbeanzeigen auf Facebook sind nicht nur kostengünstig, sondern auch effektiv: Mit den richtigen Einstellungen kommen Sie genau an Ihre Wunschkunden.

Werbeanzeigen bei Facebook kosten vergleichsweise wenig, funktionieren selbsterklärend und sind bei richtiger Verwendung effektiv - Auswertung inklusive.

Wen wollen Sie erreichen?

Neben der Überlegung, was Sie erreichen wollen, müssen Sie auch klare Vorstellungen davon haben, welche Personengruppen die Anzeigen ansprechen sollen. Dafür hat der Werbeanzeigenmanager viele kleine Stellschrauben, an denen Sie die Zielgruppe eng begrenzen können. Wählen Sie beispielsweise das Geschlecht, die Altersgruppe, den Wohnort, den sozialen Status (Single, in einer Beziehung, verheiratet) und den aktuellen Jobstatus.

Wenn Sie noch keine Erfahrungen mit Facebook-Werbeanzeigen haben, empfiehlt es sich, zunächst eine breite Zielgruppe zu wählen. Und nach einem bestimmten Zeitraum - etwa nach zwei Wochen - eine erste Auswertung vorzunehmen und dann nachzujustieren. So können Sie sich Schritt für Schritt an das gewünschte Ziel herantasten.

Alternativ können Sie die Kampagne zunächst weiterlaufen lassen und eine oder mehrere Unterkampagnen anlegen. Diese können dann eine engere Zielgruppe ansprechen, beispielsweise nur Männer, nur Frauen oder eine eingeschränkte Altersgruppe.

Handwerksbetriebe, die beispielsweise in verschiedenen preislichen Segmenten unterwegs sind, können die Werbeanzeigen in dem sozialen Netzwerk auch auf verschiedene Zielgruppen abstimmen.

Erzeugen Sie Aufmerksamkeit

Dass Facebook Ihre Anzeigen bei Wunschkunden ausspielt, ist eine Sache. Eine andere ist, ob die Kunden sie dann auch wahrnehmen, den Link in der Anzeige anklicken oder im ersten Schritt erstmal Ihr Facebook-Fan werden. Denn das hängt entscheidend von der Gestaltung der Anzeige ab, von der Optik und den Inhalten.

- Passen Sie den Sprachstil Ihrer Facebook-Anzeigen Ihren Kunden an. Und bauschen Sie die Anzeigen und Beiträge nicht künstlich auf. Natürlichkeit wird belohnt - auch wenn Sie am Telefon sind und genauso freundlich rüberkommen, wie die Beiträge von der Seite. Das ist für die Kunden stimmig und sie entscheiden sich eher für den Auftrag.
- Setzen Sie Emojis ein - auch in Facebook-Anzeigen: Beiträge und Anzeigen, die Emojis enthalten, werden besser gelesen und erzeugen mehr Aufmerksamkeit. Auch in Werbeanzeigen dürfen Emojis stehen, wenn sie zum Thema passen und die Verwendung nicht überhandnimmt.
- Denken Sie daran, dass Kunden wahrscheinlich nicht nur Ihre Facebook-Anzeige sehen, sondern bei Interesse Ihre Facebook-Seite besuchen werden, bevor sie Kontakt mit Ihnen aufnehmen. Aktualisieren Sie die Inhalte auf Ihrer Facebook-Seite in regelmäßigen Abständen. Das zeigt den neuen Fans, dass Sie aktiv sind und macht Sie als Betrieb attraktiver für Kunden.
- Installieren Sie einen Button „Jetzt anrufen“ auf Ihrer Facebook-Seite und versehen ihn mit der Telefonnummer und/oder Kontaktmöglichkeiten Ihres Betriebs.

So kommen Sie schneller an Ihr Geld

Wie schnell zahlt Ihr Kunde? Darauf können Sie viel Einfluss nehmen. Durch gute Kommunikation, kleine Zugeständnisse und konsequentes Mahnwesen. Mit dieser Strategie kommen Sie schneller an Ihr Geld. Die Arbeit ist getan, dann beginnt das Warten auf den gerechten Lohn. 30 Tage, 60 Tage, manchmal bis zum Zahlungsausfall.

Die Zielmarke

Zahlung bei Lieferung oder gar Leistung gegen Vorkasse klingen schön, sind aber schwer realisierbare Idealfälle.

Aber wie stellen Sie das an?

Eine mögliche Maßnahme sind Skonto-Nachlässe im Rahmen von zwei bis drei Prozent, um die Zahlungsziele bei jedem Auftrag kurz zu halten. Dem größten Nachteil dieses Rabatts, der Belastung Ihrer Marge, stehen drei wichtige Vorteile gegenüber.

- Die Skonto-Vereinbarung verschafft Ihrem Unternehmen Liquidität und verringert das Ausfallrisiko der Zahlung. So vermeiden Sie die Inanspruchnahme teurer Kontokorrentkredite.
- Für den Kunden ist die Skonto-Nutzung immer attraktiv. Das macht ihn zum Instrument für die Kundenbindung.
- Zudem ist der Skonto ein Risikoindikator: Nimmt ein Geschäftskunde den Rabatt nicht an, kann das auf mangelnde Liquidität hindeuten - und die erhöht das Insolvenzrisiko des Kunden.

Andere Motivationsmittel

Es muss nicht allein der Skonto sein, der Ihre Kunden zu schnellen Zahlungen bewegt. Auch Sachmittel als zusätzliche Draufgabe für pünktliche Zahlung sind ein Bonus, den Kunden gerne mitnehmen. Das können alle möglichen Kleinigkeiten sein, die das Gewerk hergibt, vom Badaccessoire im SHK-Bereich bis zum Gewürzregal passend zur vom Schreiner verkauften Küche.

Selbstbewusst kommunizieren

Bei der Verhandlung von Preis und Zahlungsziel, kommt es nicht nur auf den Inhalt an, sondern auch darauf, wie er verkauft wird. Verkaufen Sie Preis und Zahlungsziel selbstbewusst. Ein Beispiel: Das ist der Preis für unsere Leistung. Und wenn Sie innerhalb von 14 Tagen zahlen, kostet es Sie nur so viel.

Konsequent mahnen

Eine wichtige Regel lautet: Je älter die Forderung, desto niedriger wird die Wahrscheinlichkeit der Zahlung. Daher rät er allen Betrieben zu einem konsequenten Mahnverfahren. Das sieht so aus:

- Spätestens acht Tage nach Fälligkeit schicken Sie dem Kunden eine Zahlungserinnerung.
- Nach weiteren acht Tagen erhält der Kunde die letzte Mahnung. Sie enthält den Hinweis, dass Sie die Forderung nach Ablauf von fünf Tagen aus verwaltungstechnischen Gründen an Dritte - zum Beispiel ein Inkassounternehmen - weitergeben, was mit zusätzlichen Kosten für den Kunden verbunden ist. Diese Ankündigung sollten Sie im Sinne Ihrer Glaubwürdigkeit einhalten. Damit ist das interne Mahnverfahren abgeschlossen.
- Wichtig: Nummerieren Sie die Mahnungen nicht durch. Denn damit würden Sie es Ihrem Schuldner unnötig einfach machen. Die Praxis zeige nämlich: Viele Kunden warten geduldig auf die dritte oder vierte Mahnung und verschaffen sich so auf Kosten des Auftragnehmers einen günstigen Lieferantenkredit.



Beschwerdemanagement: Bei Ärger richtig reagieren

Wenn der Kunde nach einem Auftrag reklamiert, gilt es lösungsorientiert, schnell und emotional richtig auf die Situation des Kunden einzugehen. Falsch wäre es, sogleich eine Verteidigungshaltung einzunehmen. Im ersten Schritt hilft es, sich an die Seite des Kunden zu stellen.

Beim Umgang mit Beschwerden, berechtigt oder nicht, geht es langfristig auch immer um den guten Ruf des Unternehmens. Ein befragter Handwerker meinte sinngemäß, dass er als Dienstleister 99 mal seine Leistung erstklassig erbringen kann. Wenn nur ein einziges Mal dabei ist, bei dem der Kunde reklamiert, ist Fingerspitzengefühl gefragt. Hier muss angebracht reagiert werden, sonst spricht sich dies schnell herum und der Ruf ist nachhaltig beschädigt.

Darum ist es wichtig, die Mitarbeiter, die sich im persönlichen Kontakt mit den Kunden befinden, regelmäßig zu schulen und zu sensibilisieren. Das Management der Beschwerden muss systematisch und professionell erfolgen. Alle gemeldeten Probleme sollten dabei systematisch in eine Liste eingetragen und gepflegt werden. Hier kann ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess starten. Möglicherweise ist hier eine Tendenz erkennbar. So können Sie aus gemachten Fehlern Hilfe für die Zukunft gewinnen.

Es ist so, dass sich mit jedem ausgeführten Auftrag auch die „Chancen“ auf Fehler erhöhen. Somit ist es fast ein Automatismus, dass die Beziehung Kunde und Unternehmen Stress ausgesetzt wird.

Wichtig hier: Verständnis zeigen und den Kunden mit seiner Unzufriedenheit ernst nehmen.

Es kriselt in der Beziehung

Der Kunde muss emotional abgeholt werden. Losgelöst davon, ob die Beschwerde berechtigt ist oder nicht, möchte der Kunde zumindest gehört und angenommen werden. Dies bedeutet nicht, dass man sein Anliegen als richtig erachtet oder gar Schuld eingesteht. Hier also nicht gleich auf Gegenangriff und Abwehr setzen.

Im Beschwerdefall müssen zwei Ebenen beachtet werden: neben der sachlichen Ebene ist auch die Beziehungsebene gestört. Darum kann es im ersten Moment helfen, sich auf die Seite des Kunden zu schlagen und dies auch entsprechend kommunizieren:

- Lassen Sie uns sehen, was genau los ist, was wir hier tun können.
- Ich werde dem Chef die Situation schildern und sehen, was für uns machbar ist.

Manchmal hat der angesprochene Mitarbeiter nicht die Information oder die Kompetenzen, um eine Entscheidung zu treffen. Mit einer internen Rücksprache gewinnt er Zeit und Sicherheit. Der Kunde hingegen geht mit der Information aus dem Gespräch, dass er sein Anliegen losgeworden ist und nun jemand da ist, der gewillt ist, ihm zu helfen. Ein psychologischer Vorteil.

Die Mitarbeiter vor Ort, die in der Regel der erste Ansprechpartner für Probleme sind, können in aller Regel gar nicht anders reagieren als mit dieser Strategie. So können diese sich auf einer sachlichen Ebene den Kunden nähern.

Kein Stress

Nichts ist so entwaffnend, wie einen Fehler zuzugeben. So mit laufen Schuldzuweisungen ins Leere, wenn der Kunde hört: „Da ist uns wohl ein Fehler passiert. Das geht auf unser Konto.“

Auch kann es helfen, wenn man den Kunden in die Lösung einbezieht: „Was schlagen Sie vor?“ Damit signalisieren wir dem Kunden, dass ihnen an einer gemeinsamen Lösung liegt.

Was zuerst?

Als Geste um die ersten Wogen nach dem Malheur zu glätten, könnten ein Blumenstrauß, eine Flasche Wein oder ein Geschenkkorb helfen, um die gute Kundenbeziehung wieder herzustellen. Schon kleine Gesten und eine nun besonders zuverlässige Leistung können erboste Kunden zufrieden stellen.

Die richtigen Prioritäten sind extrem wichtig: Der Kunde, der am lautesten schreit, muss nicht der Wichtigste sein. Und es gilt immer zu prüfen, ob es sich lohnt, um den in Frage stehenden Betrag zu streiten.

Konflikte vernünftig zu lösen ist nicht einfach. Strategien, die intern gut funktionieren („Hier bin ich der Chef“) können und werden draußen nutzlos und schädlich sein.

Fingerspitzengefühl ist angesagt: Jeder Fall ist einzigartig und muss so behandelt werden. Ein standardisiertes Verhalten gegenüber schwierigen Kunden existiert nicht.

Grundsätze im Umgang mit schwierigen Situationen

- Erklären: Investieren Sie ein wenig Zeit, um eine Entscheidung zu erklären. Wie sind die Hintergründe, welche Gedanken haben wir uns gemacht.
- Entschädigen: Manchmal zählt schon die kleine Geste, um den Kunden zufrieden zu stellen.
- Kunden einbeziehen: Ihm die Rolle des Lösungsanbieters geben: Was meinen Sie? Was schlagen Sie vor?
- Entschuldigen: Den Kunden um Entschuldigung bitten ist immer gut. Aber nicht sagen: ich entschuldige mich, denn das kann nur der Kunde selbst.
- Wir-Gefühl erzeugen: Anerkennen, dass es wirklich ein Problem gibt: Interesse zeigen und signalisieren, wir schaffen das.
- Zeit gewinnen I: Erst dem Kunden Zeit geben, um sein Anliegen darzulegen, keine schnelle Antwort geben, wenn nicht alle Informationen bekannt sind und die eigenen Kompetenzen nicht ausreichen.
- Zeit gewinnen II: Aktiv um eine kurze Verschnaufpause bitten, um sich an höherer Stelle Informationen zu holen, Kunden Rückruf versprechen.
- Prioritäten setzen: Ist der Kunde am wichtigsten, der am lautesten und penetrantesten ist? Ist die Summe die Auseinandersetzung und den Flurschaden wert?
- Verbalisieren: Die Anliegen des Kunden mit deren Worten wiedergeben: Habe ich Sie richtig verstanden,...?



Wie sicher ist Online-Banking?

Online-Banking ist bequem - nicht nur für Kunden, sondern auch für manchen Hacker. Gefährdet Online-Banking unsere Finanzen?

Die Digitalisierung geht voran, damit wachsen auch die Gefahren aus dem Netz. So verzeichnete die Antivirenfirma Kaspersky im vergangenen Jahr 2,9 Millionen Angriffsversuche auf die Bankkonten ihrer Nutzer, 46 Prozent mehr als im Vorjahr. Den Schaden durch Cyberkriminelle beim Online-Banking beziffert das Bundeskriminalamt für Deutschland auf durchschnittlich 20 Millionen Euro pro Jahr.

Sollte man also die Finger vom Online-Banking lassen? Oder gibt es sichere Wege für digitale Bankgeschäfte?

Gibt es noch sicheres Online-Banking?

Ja, sicheres Online-Banking ist möglich. Dafür genügen sogar recht einfache Mittel.

Wie wird Sicherheit im Online-Banking erreicht?

Dafür sorgt die sogenannte Zwei-Faktor-Authentifizierung. Die schreibt vor, dass zwei unabhängige Geräte an der Durchführung der Überweisung beteiligt sein müssen. Nehmen wir zum Beispiel das mTAN-Verfahren. Da besteht die Zwei-Faktor-Authentifizierung aus einem PC und einem Handy: Der Nutzer schreibt die Überweisung am PC. Daraufhin schickt die Bank einen Bestätigungs-Code (TAN) per SMS an sein Handy. Erst wenn der Nutzer diesen Code im PC eingibt, kann er die Überweisung abschicken. Selbst wenn es ein Cyberkrimineller schafft, den PC des Nutzers zu manipulieren, bleiben Überweisung und Konto geschützt. Denn ohne die TAN auf dem Zweitgerät erlaubt die Bank dem Kriminellen keinen Zugriff auf das Nutzerkonto.

Welche Verfahren gelten als sicher?

Zu den sicheren Verfahren zählen mTAN- und chipTAN-Verfahren. Das chipTAN-Verfahren nutzt statt einem Telefon ein mobiles Lesegerät für die EC-Karte. Außerdem hat es einen optischen Sensor, mit dem es die Überweisungsdaten vom Monitor abliest. Aus Chipkarten- und Überweisungsdaten generiert es einen individuellen TAN-Code für die Überweisung.

Welche Verfahren sind riskant?

Da ist zum einen das pushTAN-Verfahren zu nennen. Grund: Die Zwei-Faktor-Authentifizierung wird ausgehebelt. Überweisungen funktionieren auf einem einzigen Gerät, dem Smartphone. Als Ersatz für die Zwei-Faktor-Authentifizierung werden zwei Apps genutzt. Sicherheitsforscher und Hacker haben bewiesen, dass es genügt, diese Apps zu infizieren, um den Nutzer zu bestehlen.

Ebenfalls mit Vorsicht zu genießen ist das photo-TAN-Verfahren. Abhängig von der Komplexität des dargestellten Codes ist es Kriminellen möglich, auch diesen nachzubilden. Voraussetzung für alle Verfahren ist zudem: Das Smartphone muss frei von Viren sein!

Was passiert im Ernstfall?

Bisher haben Banken die entstandenen Schäden ausbezahlt. Der große Online-Banking-GAU blieb noch aus.



So finden Sie sichere Clouddienste

Absolute Sicherheit gibt es auch in der Cloud nicht. Sollten Sie jetzt auf Papier umsteigen? Wohl nicht. Aber wählen Sie Ihre Dienste sorgfältig aus.

Nicht nur die Branchensoftware von Handwerkern eignet sich als Ziel von Erpressern und Verschlüsselungstrojanern. Das hat die Ransomware Wannacry im Mai eindrücklich gezeigt: Erfolgreich hat sie die Dienste auch sehr großer Unternehmen angegriffen, etwa der Deutschen Bahn und des Automobilherstellers Renault.

Wenn Viren derartige Erfolge feiern, kann es dann überhaupt sichere Clouddienste geben?

Unternehmen könnten selbst prüfen, wie ernst ihr gewünschter Softwareanbieter das Thema Sicherheit nimmt.

Gibt es noch sichere Clouddienste?

Dies hängt unter anderem davon ab, welchen Stellenwert IT-Sicherheit beim jeweiligen Anbieter hat. So werden Entscheidungen, die die IT-Sicherheit betreffen, von vielen Anbietern unsystematisch und ad hoc getroffen. Im Fall von Wannacry wurden die Sicherheitslücken in unterstützten Systemen bereits im März geschlossen. Zwar lassen sich unglückliche Zufälle in der IT-Sicherheit nie ganz ausschließen, aber: Eine systematische Betrachtung könnte solche Bedrohungen in vielen Fällen vorab sichtbar machen. Die wird jedoch häufig nicht oder nur unzureichend vorgenommen.

Wie entstehen Lücken bei der IT-Sicherheit?

Das Problem bei der IT-Sicherheit ist oft, dass die Anbieter keine strukturierten Prozesse haben. In einer komplexen IT-Infrastruktur - mit mehreren Servern, vielen angeschlossenen Computern, externen Schnittstellen, Zulieferern und Nutzern - erkennen Sie oft nicht schnell genug, ob Sie von einer Sicherheitslücke betroffen sind, wenn dieses System nicht systematisch betrachtet wird. Das erhöht natürlich das Risiko eines erfolgreichen Angriffs.

Wie erkenne ich, ob ein Anbieter hohe Sicherheitsstandards hat?

Der Anbieter kann Ihnen ein Qualitätssignal seiner IT-Sicherheit liefern. Das kann einmal die Zertifizierung nach ISO 27001 sein. Sie bestätigt das Vorhandensein eines Informationssicherheits-Managementsystems im Unternehmen. Ein alternativer Nachweis kann auch das IT-Grundschutz-Zertifikat des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik sein. Beide zeigen jedoch nur das Vorhandensein der IT-Sicherheitsprozesse, nicht jedoch deren tatsächliche Durchführung an.

Habe ich noch andere Möglichkeiten, sichere Anbieter zu finden?

Fragen Sie gezielt nach. Was investiert der Anbieter in IT-Sicherheit? Gibt es Back-ups - und wo werden die aufbewahrt? Wie viele Personen beschäftigen sich mit der IT-Sicherheit? Hat der Anbieter dann nur einen IT-Sicherheitsbeauftragten, der gleichzeitig noch für Kundensupport und IT-Administration verantwortlich ist, ist der Stellenwert der IT-Sicherheit sicher nicht groß genug.



Wie sicher sind die Links auf Ihrer Webseite?

Zwei Urteile zwingen Unternehmen zur Kontrolle aller Links, die sie auf andere Webseiten setzen. Denn bei Urheberrechtsverletzungen drohen Abmahnungen und Schadenersatz. Wir zeigen, was Sie überprüfen müssen und wie Sie sich absichern.

Große Aufregung in der digitalen Wirtschaft: Wer von seiner Website aus verlinkt, ist mit dran, falls der verlinkte Inhalt gegen das Urheberrecht verstößt. Grund der Aufregung: ein Urteil des Landgerichts Hamburg, das einen Webseitenbetreiber wegen unterlassener Prüfung eines verlinkten Bildes verurteilt hatte. Das „Ende des Internets“ sehen manche gar gekommen, weil ja nun niemand mehr verlinken werde.

Um was geht es?

Wer unerlaubt Fotos, Texte oder andere geschützte Inhalte verwendet, muss mit Schadenersatzforderungen rechnen. Im Einzelfall drohen sogar strafrechtliche Folgen, z.B. Geldstrafen. Das gilt seit Herbst 2016 auch für Unternehmen, die auf solche Urheberrechtsverletzungen verlinken. Das zeigen zwei Gerichtsurteile: EuGH Urteil vom 08.09.2016, Az. C-160/15 und Urteil vom 28.11.2016, Az. 310 O 402/16

Welche Links müssen Sie prüfen?

Anders als Privatleute müssen Betriebe prüfen, ob Seiten, auf die sie verlinken, das Urheberrecht verletzen. Nur so können sie ausschließen, dass sie selbst wegen einer Urheberrechtsverletzung in Anspruch genommen werden. Unklar ist noch, wo die zumutbaren Grenzen dieser Prüfpflicht liegen sollen. Dies wird wohl immer anhand des Einzelfalls und bezogen auf den verlinkten Inhalt zu entscheiden sein. Das gilt auch für jede Form von Webseite und jeden Link, den ein Betrieb setzt. Wichtig: Im Sinne der Entscheidungen muss hier nur das eine Foto oder der eine Text auf seine Vereinbarkeit mit dem Urheberrecht hin geprüft werden, nicht die gesamte Webseite, sagt der Experte.

So prüfen Sie und sichern sich ab!

Jeder, der Links auf andere Webseiten setzt, muss nun intensiver prüfen, ob die externen Seitenbetreiber Urheberrechte einhalten. Standards für die Prüfung gibt es nicht.

- Variante 1 - kritische Sichtprüfung: Achten Sie auf die Fotos und die Nennung der Urheberrechte auf fremden Webseiten. Wenn Sie keine offensichtlichen Verstöße gegen das Urheberrecht entdecken, können Sie verlinken.
- Variante 2 - Anfrage an den Betreiber: Erst bei berechtigten Zweifeln sichern Sie sich besser ab, indem Sie Kontakt zum Webseitenbetreiber aufnehmen. Fragen Sie, ob die Inhalte, auf die Sie verlinken wollen, urheberrechtlich unbedenklich sind. Eine E-Mail genügt.
- Variante 3 - eine Unbedenklichkeitserklärung: Noch besser sichern Sie sich in Ausnahmefällen mit einer Unbedenklichkeitserklärung ab. Darin versichert der Webseitenbetreiber kurz, dass seine Inhalte nicht gegen das Urheberrecht verstoßen.
- Dokumentieren: Egal, ob mündlich oder schriftlich - notieren Sie, wann Sie mit wem Kontakt hatten und welche Nachprüfungen Sie angestellt haben. So weisen Sie im Streitfall nach, dass Sie Ihre Pflicht erfüllt haben.
- Bei Bedenken nicht verlinken: Sie bekommen keine Unbedenklichkeitsbescheinigung darüber, dass die Webseite keine unbedenklichen Inhalte enthält? Dann verlinken Sie lieber nicht.

Gilt das auch für Social Media?

Das EuGH-Urteil vom 08.09.2016 umfasst sehr wahrscheinlich auch Verlinkungen, die innerhalb von Social-Media-Kanälen wie Facebook & Co. gesetzt werden. Verlinken Sie also von Ihrer Firmenseite bei Facebook oder von anderen Kanälen auf fremde Inhalte, müssen Sie genauso prüfen, dass diese nicht urheberrechtswidrig sind. Das gilt auch für das bloße Teilen von Inhalten. Erfasst sind neben Links auch Einbettungen von Videos von Youtube.

Kurz gesagt: Jede Verlinkung auf rechtswidrig ins Netz gestellte Inhalte bedeutet eine neue (unrechtmäßige) öffentliche Wiedergabe durch den Verlinker und damit täterschaftliches Handeln. Kann man vor Gericht aber darlegen, dass man sich zumindest Gedanken gemacht und im Zweifel sogar nachgefragt hat, dürfte die Vermutung widerlegt werden können. Hier wird es immer auf den Einzelfall ankommen.

Trotzdem verlinken?

Klar ist, dass es Abmahner geben kann, die Urheberrechtsverletzungen auf verlinkten Sites prüfen werden.



Schlichtung: Das ist Pflicht

Seit 2016 gibt es ein neues Schlichtungsverfahren. Deshalb müssen jetzt viele Betriebe die Angaben auf ihren Webseiten und ihre AGBs anpassen. Wer das nicht macht, riskiert eine Abmahnung.

Ein neues, branchenübergreifendes Verbraucherschlichtungsverfahren soll die Gerichte entlasten und Streit zwischen Verbrauchern und Unternehmen schneller beilegen. Das Verfahren gibt es zwar schon seit April 2016, verpflichtend darüber informieren müssen Betriebe jedoch erst seit dem 01.02.2017:

- Betriebe mit mehr als zehn Mitarbeitern müssen gemäß Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) ab Februar auf ihrer Webseite und in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) angeben, ob sie bereit sind, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Haben sie sich grundsätzlich zur Teilnahme bereit erklärt, müssen sie zudem auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen. Dabei müssen sie zwingend die Anschrift und die Webseite der Schlichtungsstelle angeben.
- Ausnahmslos alle Unternehmer haben im Streitfall laut § 37 eine weitere Informationspflicht: Wenn sie einen Streit mit einem Verbraucher über einen Verbrauchervertrag nicht selbst lösen können, müssen sie den Kunden auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinweisen sowie auf deren Anschrift und Webseite. Zudem muss der Betrieb mitteilen, ob er bereit ist, an einem Streitbeilegungsverfahren teilzunehmen.
- Zuständig für Verbraucherschlichtungen im Sinne des VSBG ist für das Handwerk die Allgemeine Schlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung in Kehl am Rhein (www.verbraucher-schlichter.de). Verbraucher und Betriebe können sich zwar auch weiterhin an die Schieds- und Schlichtungsstellen der Handwerkskammern, Fachverbände und Innungen wenden. Informieren muss ein Betrieb seine Kunden aber in jedem Fall über die Allgemeine Schlichtungsstelle in Kehl.

Abmahnungen drohen

Beantragen dürfen diese Art der Schlichtung allerdings nur Verbraucher. Die Teilnahme ist für Betriebe freiwillig, verpflichtet sind sie nur zur Information. Halten sich Betriebe nicht an diese Pflicht, drohen Abmahnung und schlimmstenfalls Unterlassungsklagen. Abmahnen können z.B. Verbraucherschutzverbände. Es ist aber auch eine Abmahnwelle von Kanzleien möglich, denn die gab es, als im vergangenen Jahr schon die ebenfalls für die Schlichtung relevanten Informationspflichten für Online-Shops eingeführt wurden.

Die Schlichtung im Idealfall

Wie läuft das Verfahren ab? Verbraucher können online eine Schlichtung beantragen. Anhand der eingereichten Dokumente prüft die Verbraucherschlichtungsstelle den Fall. Annehmen kann sie den Fall nur, wenn

- sie für den vorliegenden Streitgegenstand zuständig ist und
- der Verbraucher bereits erfolglos versucht hat, das Problem mit dem Betrieb selbst zu lösen. Sind beide Punkte erfüllt, schickt die Schlichtungsstelle die Kundenunterlagen zur Prüfung an den Betrieb. Willigt der in die Schlichtung ein, muss er ebenfalls schriftlich Stellung nehmen. Ist der Sachverhalt nach Prüfung aller Unterlagen klar, unterbreiten die Schlichter den Parteien einen Schlichtungsvorschlag.

Im Idealfall endet das Verfahren mit einem Schlichterspruch, der sich am geltenden Recht orientiert und den beide Parteien akzeptieren.

Vor- und Nachteile auf einen Blick

Das neue Schlichtungsverfahren hat im Vergleich mit einem Gerichtsverfahren sowohl für Verbraucher als auch für Betriebe Vorteile:

- Das Verfahren wird über das Internet abgewickelt und es muss nach Eingang aller Verfahrensunterlagen in der Regel innerhalb von 90 Tagen beendet sein.
- Betriebe können die Kosten schon vor Verfahrensbeginn kalkulieren, da sie sich auf Grundlage des Streitwerts bemessen.
- Die Schlichter sollen sich bei ihrem Schlichtungsvorschlag am geltenden Recht orientieren. Doch wenn es im Interesse beider Parteien ist, können sie auch davon abweichen.
- Der Betrieb kann die Schlichtung jederzeit abbrechen. Dann steht ihm weiterhin der Rechtsweg offen. Das gleiche Recht haben auch die Kunden.
- Ist der Betrieb mit dem Schlichterspruch unzufrieden, ist der Rechtsweg immer noch möglich. Das Verbraucherschlichtungsverfahren ist für Betriebe auch mit Nachteilen verbunden: Dazu gehört vor allem, dass sie selbst kein Verfahren beantragen können - dieses Recht haben nur die Verbraucher.

Außerdem müssen sie die gesamten Verfahrenskosten tragen, wenn sie in die Schlichtung einwilligen - egal, ob es später für beide Parteien zu einem erfolgreichen Schlichterspruch kommt oder nicht. Endet das Schlichtungsverfahren, weil eine der Parteien vorzeitig aussteigt, muss der Betrieb trotzdem zahlen. Die Kosten liegen zwischen mindestens 50 und maximal 600 €.

Zuständig ist die Verbraucherschlichtungsstelle in erster Linie für Streitigkeiten, bei denen es um rechtliche Aspekte geht. Anders sieht es z.B. mit komplizierten statischen Fragen aus. Damit wäre die Schlichtungsstelle schlicht überfordert und müsste, sofern auch keine Gutachten vorliegen, den Fall abgeben.

Vorsicht bei Werbeanrufen

Betriebe dürfen bei Verbrauchern nicht ohne Einverständnis zu Werbezwecken anrufen. Wer trotzdem angerufen wird, kann zivilrechtliche Klagen anstreben.

Das Landgericht Karlsruhe hat entschieden, dass ein Werbeanruf dann unzulässig ist, wenn zwar eine Personen eines Mehrpersonenhaushalts in Werbeanrufe eingewilligt hat, der Anrufer aber mit einer anderen Person spricht und nicht vorher klärt, ob es genau die Person ist, die zuvor die Einwilligung erteilt hat.

Das Urteil: Auch wenn in einem Haushalt mehrere Personen leben, können dort Werbeanrufe getätigt werden. Vorausgesetzt, der werbende Anrufer stellt gleich zu Beginn des Anrufs sicher, dass er mit der Person spricht, die zuvor in den Werbeanruf eingewilligt hat.

Da das Unternehmen im vorliegenden Fall nicht klargestellt hatte, dass es mit dieser Person sprechen wollte, sondern mit dem Mitbewohner sprach, nutzte es nach Ansicht der Richter die Situation aus. Die Person, die eingewilligt hatte, war vom Anrufer nicht verlangt worden. Diese Handlung beurteilten die Richter als unzulässig.

✘ ✘ ✘ ✘ ✘ ✘ ✘ ✘ ✘

Telekom schaltet 2018 ISDN-Festnetz ab

Die Telekom schaltet 2018 ihre 12 Millionen ISDN-Anschlüsse ab. Betroffen sind auch Unternehmen.

Aktuell versendet die Telekom Vertragskündigungen an ihre ISDN-Kunden, andere Anbieter haben den Schritt für 2018 oder 2019 geplant. Die Folgetechnologie für das alte ISDN heißt „Voice over IP“ (VoIP) und meint das Telefonieren über das Internet. 15 Mio. VoIP-Anschlüsse gibt es bereits in Deutschland.

Da die Telekom durchschnittlich 50.000 Unternehmen pro Monat auf die neue Technik umstellen muss (inkl. neuer Verträge), um ihren Zeitplan einzuhalten, kann es zu Verzögerungen kommen, wenn die Unternehmen nicht auf die Umstellung vorbereitet sind.

Zur ISDN-Anlage gehören neben Telefonanlage mit Telefonapparaten auch

- Fax,
- Datenübertragung,
- ec-Karten- und Kreditkartengeräte,
- Frankiergeräte,
- Notrufsystem im Aufzug sowie
- Alarmanlagen und Brandmeldesysteme.

Es ist sinnvoll, sich frühzeitig beraten zu lassen, denn nicht jede Funktion, die es beim ISDN gab, lässt sich ohne Weiteres auf VoIP übertragen: So muss in Aufzügen die Alarmmeldeinfrastruktur angepasst werden, um die Betriebssicherheit bei einem Stromausfall zu gewährleisten. Schwierigkeiten kann es aber auch mit älteren Telefonanlagen oder Faxgeräten geben.

Die Unternehmen sollten daher vorab die Lieferanten ansprechen, die die alten Anlagen installiert haben, und fragen, ob diese mit VoIP auch funktionieren werden.

SOZIALVERSICHERUNG

Die voraussichtlich wichtigsten Zahlenänderungen ab 01.01.2018 mit Gegenüberstellung 2017

	2017	2018
Versicherungspflicht in der Arbeitslosen-, Kranken- und Rentenversicherung wegen geringfügiger Beschäftigung		
1. Arbeitszeit und Entgeltgrenze bei laufender Beschäftigung		
a) wöchentliche Beschäftigungszeit	keine Begrenzung	keine Begrenzung
b) monatliches Entgelt bis	450,00 €	450,00 €
c) Arbeitgeber zahlt Pauschalabgaben von (zuzüglich Solidaritätszuschlag und Kirchensteuer)	30 %	31,29 %
2. Zeitgrenze bei kurzfristigen Beschäftigungen	3 Monate bzw. 70 Arbeitstage	3 Monate bzw. 70 Arbeitstage
3. Entgeltgrenze für die vom Arbeitgeber allein zu tragenden Pflichtbeiträge	450,00 €	450,00 €
4. Entgeltgrenze für die vom Arbeitgeber allein zu tragenden Pflichtbeiträge bei Auszubildenden	325,00 €	325,00 €
5. Gleitzonefaktor (bei monatlichem Entgelt zwischen 450,01 € und 850,00 €; jedoch nicht bei Azubis) $F \times 450 + [850/(850-450)] - [450/(850-450)] \times F \times (AE-450)$	0,7509	0,7528 oder 0,7547
Freiwillige Beiträge zur Rentenversicherung		
Höchstbeitrag/monatlich	1.187,45 €	1.215,50 €
Mindestbeitrag/monatlich	84,15 €	84,15 €
Pflichtversicherung auf Antrag für Selbständige		
Regelbeitrag/monatlich	556,33 €	569,42 €
Höchstbeitrag/monatlich	1.187,45 €	1.215,50 €
Pflichtbeitrag für die Handwerkerversicherung/monatlich		
„Junghandwerkerbeitrag“ (Existenzgründer)	278,17 €	284,71 €
pauschale Verdienstgrenze*) bei Bezug		
a) von Altersrente bis zur Vollendung des 65. Lebensjahr/monatlich	450,00 €	450,00 €
b) von Erwerbsunfähigkeitsrente bzw. volle Erwerbsminderungsrente/monatlich	450,00 €	450,00 €
*) individuell können im Rentenbescheid höhere Beträge festgesetzt sein		
Beitragsbemessungsgrenzen		
Renten- und Arbeitslosenversicherung monatlich	6.350,00 €	6.500,00 €
Kranken- und Pflegeversicherung monatlich	4.350,00 €	4.425,00 €
Entgeltumwandlung für betriebliche Altersvorsorge		
Höchstbeitrag monatlich	254,00 €	260,00 €
Höchstbeitrag jährlich	2.975,00 €	3.120,00 €
Solidaritätszuschlag	5,5 %	5,5 %
Künstlersozialabgabe	4,8 %	4,2 %
Beitragssätze		
Rentenversicherung voraussichtlich	18,7 %	18,7 %
Arbeitslosenversicherung	3,0 %	3,0 %
Pflegeversicherung	2,55 %	2,55 %
Zusatzbeitrag kinderloser Arbeitnehmer zur Pflegeversicherung	0,25 %	0,25 %
Krankenversicherung	14,6 %	14,6 %
Zusatzbeitrag der Arbeitnehmer zur Krankenversicherung (Zahnersatz, Krankengeldansprüche)	(Arbeitnehmer 7,3 % + X Arbeitgeber 7,3 %)	(Arbeitnehmer 7,3 % + X Arbeitgeber 7,3 %)
Knappschaftliche Rentenversicherung	24,8 %	24,8 %
	(Arbeitnehmer 9,35 % Arbeitgeber 15,45 %)	(Arbeitnehmer 9,35 % Arbeitgeber 15,45 %)

Ratenzahlungen bleiben im Visier

Eine Änderung im Insolvenzrecht sollte mehr Rechtssicherheit bei Ratenzahlungen bieten. Doch Insolvenzverwalter können bezahlte Rechnungen weiterhin zurückfordern.

Alle 26 Minuten ging im ersten Halbjahr 2017 ein Unternehmen in Deutschland in die Insolvenz. Schlimm genug für das Unternehmen und für seine Gläubiger. Schlimm kann es auch für Auftragnehmer werden, die vorher gezahlt hatten: Der Insolvenzverwalter kann solche Zahlungen anfechten.

Ein Grund für eine Anfechtung waren bisher Ratenzahlungen. Sie galten als Indiz dafür, dass der Gläubiger schon bei der Vereinbarung von der Zahlungsunfähigkeit gewusst - und sich folglich einen Vorteil verschafft habe. Das sollte eine am 05.04.2017 in Kraft getretene Änderung der Insolvenzordnung ändern: Die geänderte Insolvenzordnung sagt nun klar, dass Vereinbarungen über Ratenzahlungen alleine nicht als Indiz genügen.

Doch nun warnen Experten: Bei Ratenzahlungen sind die Gläubiger nicht automatisch auf der sicheren Seite. Und das war auch schon vor der Gesetzesänderung so. Tatsächlich hatte der Bundesgerichtshof schon 2015 entschieden, dass Ratenzahlungsvereinbarungen für sich genommen noch kein Indiz für eine drohende oder tatsächliche Zahlungsunfähigkeit sind (Urteil vom 16.04.2015, Az. IX ZR 6/14). Das hat der Gesetzgeber also nur bestätigt. Und wie schon seit dem BGH-Urteil komme es auch weiterhin auf die Umstände an, unter denen die Ratenzahlung vereinbart wurde:

- Bittet der Schuldner ohne Angabe von Gründen um Ratenzahlung? Dann ist der Gläubiger auf der sicheren Seite. Ein kurzfristiger finanzieller Engpass sagt noch nichts über Zahlungsunfähigkeit aus.
- Teilt der Schuldner dem Gläubiger jedoch mit, dass er aus wirtschaftlichen Gründen derzeit nicht in der Lage ist, den vollen Preis sofort zu zahlen, dann ist das ein Zeichen für Zahlungsunfähigkeit.

Selbst ohne Begründung durch den Schuldner gebe es Indizien, um eine Ratenzahlung anzufechten.

- Der Schuldner hat erst um Ratenzahlung gebeten, als der Gerichtsvollzieher schon vor der Tür stand.
- Über die Zahlungsprobleme des Schuldners berichteten damals schon die Medien.
- Der Gläubiger wusste, dass der Schuldner seine Arbeitnehmer nicht bezahlt hatte. So etwas erfährt der Insolvenzverwalter oft genug von den Mitarbeitern des Schuldners.

Man muss als Handwerker also genauso vorsichtig sein wie bisher, wenn man sich auf Ratenzahlungen einlässt.

Eine Verbesserung schafft die Gesetzesänderung allerdings: Bei einer Insolvenzanfechtung fallen Zinsen an, 5 Prozent über dem Basiszinssatz. Nach altem Recht tickte die Zins-Uhr vom Tag der Insolvenzeröffnung - ohne dass der Auftragnehmer davon wusste oder etwas dagegen unternehmen konnte. Nach neuem Recht fallen die Zinsen erst ab dem Zeitpunkt an, ab dem der Zahlungspflichtige im Verzug ist - nachdem der Insolvenzverwalter gemahnt oder eine Frist gesetzt hat, die verstrichen ist.



BFH schafft Klarheit

Unternehmen sollten die Umsatzsteuervoranmeldung nicht einem selbstständigen Buchhalter überlassen. Sonst kann es sein, dass der Fiskus die Voranmeldung einfach nicht anerkennt.

Wer seine Buchführung einem selbstständigen Buchhalter überlässt, muss die Umsatzsteuervoranmeldung selbst erstellen. Buchführungsbüros sind dazu nicht berechtigt, auch dann nicht, wenn ihre Software die Daten automatisch ausspuckt. Das hat der Bundesfinanzhof entschieden.

Der Fall: Ein Buchführungsbüro verbuchte für einen Kunden alle Belege. Das dafür genutzte Programm erstellte auch die Umsatzsteuervoranmeldungen, die die Inhaberin des Büros im Auftrag des Kunden elektronisch an das Finanzamt übermittelte. Das fiel dem Finanzamt bei einer Umsatzsteuersonderprüfung auf. Daraufhin wies es die selbstständige Buchhalterin als Bevollmächtigte des Betriebs zurück. Außerdem informierte der Fiskus den Auftraggeber, dass künftige Voranmeldungen steuerlich unwirksam seien, falls das Buchführungsbüro sie weiterhin ausführe.

Begründung des Finanzamts: Die Inhaberin des Buchführungsbüros sei nicht qualifiziert für diese Aufgabe. Umsatzsteuervoranmeldungen gehörten zu den Hilfestellungen in Steuersachen, zu denen nur die steuerberatenden Berufe berechtigt seien.

Das Urteil: Der Bundesfinanzhof gab dem Finanzamt recht. Dass die Voranmeldung automatisch von der Software aus den Buchungsdaten erstellt werde, ändere nichts an der Rechtslage. Die Erstellung der Voranmeldung erfordere „ein eigenverantwortliches und sachkundiges Tätigwerden“, zu dem auch die kritische Prüfung der durch den Buchführer gelieferten Zahlen gehöre.



Kein Steuerabzug ohne Datenübermittlung

Sie wollen Kranken- und Pflegeversicherung als Sonderausgaben von der Steuer absetzen? Dann müssen Sie der digitalen Datenübermittlung der Vorsorgeaufwendungen durch den Versicherer an das Finanzamt zustimmen. Eine Bescheinigung in Papierform genügt nicht.

Das hat das Finanzgericht Brandenburg entschieden. In dem behandelten Fall hatte der Fiskus den Nachweis in Papierform nicht anerkannt. Das Gericht bestätigte das. Steuerzahler seien nicht zur Zustimmung „verpflichtet“. Außerdem werde durch die elektronische Datenübermittlung nicht das Grundrecht auf informationelle Selbstbestimmung verletzt.

Steuerzahler seien nicht gezwungen, mehr offenzulegen, als sie es auch freiwillig tun, indem sie die Beiträge dem Finanzamt selbst per ELSTER mitteilen.



Betriebsberatung



Dienstleistungsservice der Handwerkskammer

Betriebsberatung

- Finanzierung / Förderprogramme
- Schwachstellenanalyse / Bilanzanalyse
- Existenzsicherung
- Betriebsnachfolge
- Kalkulation
- Business-Plan / Konzepte

Beratung durch Dipl.-Kfm. Reinhard Wirth
Tel. 09191 / 13255
E-Mail reinhard.wirth@hwk-oberfranken.de

Rechtsauskünfte

- Zivil- und Wirtschaftsrecht
- Handels- und Firmenrecht
- Arbeits- und Sozialrecht
- Öffentliches Recht
- Vermittlung bei Streitigkeiten
- Handwerksrolle

Beratung durch den Juristen
Hauptabteilungsleiter Assessor Thomas Rudrof
Tel. 0921 / 910-155
E-Mail thomas.rudrof@hwk-oberfranken.de

Technische Beratung

- Ertragswertermittlung von Grundstück / Gebäude
- Zeitwertermittlung des bewegl. Anlagevermögens
- Qualitätsmanagement
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- Technische Regeln, Normen

Beratung durch Dipl.-Ing. (FH) Klaus Kainath
Tel. 09561 / 51729
E-Mail klaus.kainath@hwk-oberfranken.de

Innovations- und Technologieberatung

- Energieeffizienz und Umweltschutz
- Umweltberatung
- Nachhaltige Betriebsführung
- Marken- und Gebrauchsmusterschutz
- Patente

Beratung durch Dipl.-Ing. Wolfgang Lautner
Tel. 0921 / 910-332
E-Mail wolfgang.lautner@hwk-oberfranken.de

Kompetenzzentrum Digitales Handwerk Süd

- Beratungen zu Digitalisierungsmaßnahmen im Betrieb
- Workshops, Informationsveranstaltungen, Schulungen

Beratung durch Dipl.-Ing. (Univ.) Johanna Erlbacher
Tel. 0921 / 910-281
E-Mail johanna.erlbacher@hwk-oberfranken.de

- Beratung zum Digitalbonus
- IT-Sicherheit
- Innovation / Technologietransfer

Beratung durch Dipl.-Ing. (FH) Dieter Opel
Tel. 0921 / 910-141
E-Mail dieter.opel@hwk-oberfranken.de

Ausbildungsberatung – Nachwuchswerbung

- Beratung - Ausbildung
- Einstiegsqualifizierung (EQ)
- Jugendarbeitsschutz
- Nachwuchswerbung

Beratung durch
Dipl.-Sozialpädagogin (FH) Christina Spickenreuther
Tel. 0951 / 91506-40
E-Mail christina.spickenreuther@hwk-oberfranken.de

Außenwirtschaft

- Bei der Ausführung von Arbeiten im Ausland
- Bei der Lieferung von Waren ins Ausland
- Bei Zollfragen
- Bei Fragen zur Umsatzsteuer im Ausland
- Bei der Suche nach Geschäftspartnern im Ausland
- Bei der Vertragsgestaltung mit ausländischen Geschäftspartnern

Beratung durch Bayern Handwerk International
Dipl.-Volkswirt Günther Wagner, Tel. 0911 / 586856-13
E-Mail g.wagner@bh-international.de

Sozialversicherungsberatung

Beratung durch
Dipl.-Verww. (FH) Jürgen Amler
Tel. 0170 / 7576892
E-Mail juergen.amler@hwk-oberfranken.de

Inkasso- und Verrechnungsdienste

Beratung durch Referent Frank Behmer
Tel. 0921 / 910-153
E-Mail frank.behmer@hwk-oberfranken.de



Betriebsberatung



Impulse für den betrieblichen Alltag

Kurz-Betriebsanalyse

- Veranschaulichung der wirtschaftlichen Entwicklung Ihres Betriebes im Zeitvergleich.
- Darstellung Ihrer Unternehmenssituation im Branchenvergleich.
- Schwachstellenanalyse und Hinweise zur Gewinnverbesserung.
- Ermittlung von benötigten Tages-, Jahresumsatz, Stundenverrechnungssatz, produktiven Stunden, Materialaufschlag zur nachhaltigen Existenzsicherung.

Finanzierungsüberlegungen

- Betriebsmittelfinanzierung, Umschuldung
 - LfA-Universaldarlehen
- Gewerbliche Investitionen
 - LfA-Darlehen } für Betriebe
 - KfW-Darlehen } und Gründer
- Darlehen Umwelt, Energie der LfA und KfW
- Günstig, teils haftungsfrei, tilgungsfreie Jahre
- Staatliche Bürgschaften, Auftragsgarantien, Kleinbeteiligungen

Nachfolgeplanung – betriebliche Vorsorge

- Nachfolgeplanung:
 - Zeitpunkt: Jeder Betriebsinhaber sollte frühzeitig die Nachfolge in einem Testament oder notariellen Erbvertrag eindeutig regeln
 - Formen: Verkauf, Verpachtung, Schenkung, Beteiligung
 - Beachtung steuerlicher, finanzieller, betriebswirtschaftlicher, erb-, haftungs-, arbeitsrechtlicher, technischer, persönlicher Aspekte
- Betriebliche Vorsorge:
 - Klar strukturierte Büroorganisation (Ordnergliederung, EDV-System)
 - Klar strukturierte Arbeitsorganisation (Mitarbeiterkompetenzen, geregelte Arbeitsabläufe)
 - Personelle Organisation: Aufbau eines Stellvertreters (kaufmännische, technische, rechtliche, büro-technische Kenntnisse)

Digitalbonus

- Digitalbonus Standard
bis zu 10.000 € Zuschuss für Digitalisierungsmaßnahmen und IT-Sicherheit
- Digitalbonus Plus
bis zu 50.000 € Zuschuss für Digitalisierungsmaßnahmen mit besonderen Innovationsgehalt
- Digitalkredit
bis zu 2 Mio. € zinsverbilligtes Darlehen zusätzlich oder alternativ zu den Digitalbonus-Zuschüssen

Fachkräfte binden

- Auf Grund der demografischen Entwicklung wird der zunehmende Fachkräftemangel das personenintensive Handwerk immer mehr betreffen.
- Ein familienfreundliches Arbeitsumfeld steigert die Motivation, senkt die Fluktuation, verringert Fehlzeiten und führt letztlich zu einer langfristigen Bindung wertvoller Mitarbeiter an den Betrieb.
- Neben der eigentlichen Lohnleistung, neben Anerkennung und Lob für die geleistete Arbeit sind nachfolgend einige monetäre und nichtmonetäre Anreize als Beispiele aufgeführt:
Berufskleidung, Besuch von Messen, gezielte Fortbildung, eigene Werkzeuge für Mitarbeiter, Visitenkarten, Einkaufsvergünstigungen, flexible Arbeitszeiten, angenehme räumliche Betriebsatmosphäre, Fachzeitschriften, Freikarten für kulturelle und sportliche Veranstaltungen, gemeinsame Betriebsfeiern, Fahrtkostenzuschüsse, Leistungen bei Arbeitnehmer- und Firmenjubiläen, kleine Aufmerksamkeit zum Geburtstag

Notfallordner

- Inhalte eines Notfallordners -

- Betrieblicher Bereich:
 - Zu benachrichtigende Personen
 - wichtige Termine
 - Ansprechpartner für betriebliche Belange
 - Aufbewahrung von Unterlagen (z.B. Daten zu online-banking, Passwörter, Versicherungen, Fuhrpark, Maschinen, Gebäude)
 - Vollmachten (z.B. Handlungsvollmacht, Bankvollmacht)
 - Gesellschaftsverträge/Handelsregister-Auszüge
 - sonstige Unterlagen
- Privater Bereich:
 - Ansprechpartner für private Belange
 - wichtige Versicherungen
 - Vorsorgevollmacht
 - Betreuungsverfügung
 - Patientenverfügung
 - Erbregelung, sonstige Unterlagen

Die Betriebsberatung der Handwerkskammer,
Schützenstraße 26, 91301 Forchheim,
Tel. 09191 13255 (Dipl.-Kfm. Reinhard Wirth),
ist gerne bereit, aktuelle Fragen, die Ihren Betrieb
betreffen, mit Ihnen zu besprechen.

Keine Strafzinsen bei Vorsteuerfehler

Unternehmerfreundliche Entscheidung des Bundesfinanzhofs: Bei einer berichtigten Rechnung gilt der Vorsteuerabzug schon im Rechnungsjahr. Nachzahlungszinsen entfallen damit. Ab sofort gelten für Unternehmen und Finanzämter folgende Regeln:

- Wird eine Rechnung berichtet, dann besteht der Vorsteueranspruch für das Jahr, in dem die Rechnung ursprünglich ausgestellt wurde.
- Nachzahlungszinsen werden nicht mehr fällig.
- Berichtigte Rechnungen dürfen Unternehmen jederzeit vorlegen - spätestens jedoch bis zum Schluss einer mündlichen Verhandlung vor dem Finanzgericht.
- Berichtet werden darf eine Rechnung, wenn das Original Angaben zum Rechnungsaussteller, zum Leistungsempfänger, zur Leistungsbeschreibung, zum Entgelt und eine gesondert ausgewiesene Umsatzsteuer enthielt.

Das hat der Bundesfinanzhof entschieden. Damit zieht er einen Schlussstrich unter die bisherige Praxis der Finanzämter.

Hintergrund: Fehler in Eingangsrechnungen konnten für Handwerksbetriebe bisher richtig teuer werden. Den Vorsteuerabzug konnten sich Handwerker zwar noch nachträglich sichern. Dafür genügte eine vom Rechnungsaussteller berichtigte Rechnung. Einen Anspruch auf Vorsteuererstattung hatte der Betrieb aber erst in dem Jahr, in dem die Rechnung korrigiert wurde. Für die Zeit zwischen Rechnungseingang und Rechnungskorrektur wurden Strafzinsen fällig: sechs Prozent jährlich - für bis zu zehn Jahre, falls der Fehler dem Fiskus erst bei einer Betriebsprüfung auffiel. Zugleich setzt der BFH mit seiner Entscheidung eine Vorgabe des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) um. Der hatte 2016 entschieden, dass eine Rechnungsberichtigung auf den Zeitpunkt der ursprünglichen Rechnung zurückwirkt.

Rechtsänderung bei der Firmenwagenbesteuerung

Darf der Arbeitnehmer seinen Dienstwagen auch privat nutzen, unterliegt dieser geldwerte Vorteil der Versteuerung als Arbeitslohn. Der Vorteil ist entweder nach der 1 %-Regelung oder nach der Fahrtenbuchmethode zu bewerten. Der Bundesfinanzhof (BFH) hat jetzt entschieden, dass Kosten des Steuerpflichtigen, z.B. Kraftstoffkosten die er selbst trägt, bei Anwendung der sog. 1 %-Regelung steuerlich abgezogen werden dürfen. Im Urteilsfall hatten sich der Mitarbeiter und sein Arbeitgeber die Kosten des Dienstwagens, den der Kläger auch für private Zwecke nutzen durfte, geteilt. Der Mitarbeiter trug sämtliche Kraftstoffkosten (ca. 5.600 €). Die übrigen PKW-Kosten übernahm der Arbeitgeber. Der geldwerte Vorteil aus der Kfz-Überlassung wurde nach der 1 %-Regelung berechnet und betrug ca. 6.300 €. Der Mitarbeiter begehrte, die von ihm getragenen Kraftstoffkosten als Werbungskosten bei den Einkünften aus nichtselbständiger Arbeit zu berücksichtigen. Das Finanzgericht gab der Klage statt und setzte den Vorteil aus der Privatnutzung lediglich in Höhe von 700 € fest. Bisher war der BFH davon ausgegangen, dass vom Arbeitnehmer selbst getragene Kfz-Kosten nicht steuerlich berücksichtigt werden können, wenn der Nutzungsvorteil pauschal nach der sog. 1 %-Regelung (anstelle der sog. Fahrtenbuchmethode) bemessen wird. Allerdings kann der Wert des geldwerten Vorteils aus der Dienstwagenüberlassung durch Zuzahlungen des Arbeitnehmers lediglich bis zu einem Betrag von 0 € gemindert werden. Ein geldwerter Nachteil kann aus der Überlassung eines Dienstwagens zur Privatnutzung nicht entstehen.

Achtung! Unseriöse Berater

Unternehmensberater auf Akquise-Tour: Solche Anrufe gehören zum alltäglichen Ärger. Doch wem können Sie trauen? Hier die wichtigsten Warnsignale vor zweifelhaften Angeboten.

Warnsignal 1: Kaltakquise

Anrufe bei einem Unternehmen, zu dem man noch nie einen Kontakt hatte, werden als Kaltakquise bezeichnet. Kaltakquise sollte Sie stutzig machen.

Warnsignal 2: Kurzfristiger Termin

Kompetente Unternehmensberater haben in der Regel gut zu tun. Da gibt es keinen Leerlauf - selbst dann nicht, wenn mal ein Kunde kurzfristig absagt. Natürlich ist es auch bei einem seriösen Berater möglich, ausnahmsweise kurzfristig einen Termin zu bekommen. Doch das funktioniert meist nur, wenn Sie den Berater von sich aus kontaktieren, am besten mit einer Empfehlung und einem besonders interessanten Problem.

Warnsignal 3: „Gerade in Gegend“

Schön für den Berater, dass er mal Ihre Region kennenlernt. Aber wie viele Betriebe gibt es in dieser Gegend? Und wieso ruft er ausgerechnet Sie an? Geht er vielleicht gerade das Branchenbuch durch - eine Nummer nach der anderen, so lange, bis einer anbeißt?

Warnsignal 4: Verlockend günstig

Seriöse Berater haben nichts zu verschenken. Ein Erstgespräch bekommen Sie meist noch kostenlos. Aber eine Bestandsaufnahme mit Ist-Analyse für lau? Warum sollte das jemand gratis machen?

Warnsignal 5: Schnelle Unterschrift

Wenn Sie einen unseriösen Berater nicht schon am Telefon abwimmeln, gibt es auch beim ersten gemeinsamen Termin ein paar Warnsignale. Das wichtigste: Unseriöse Berater versuchen, schon beim ersten Termin eine Unterschrift zu bekommen. Ihr Argument: „Hier ist dringend Hilfe erforderlich, es muss jetzt ganz schnell etwas passieren, sonst droht die Insolvenz.“ Diese Gefahr werden die Berater in den schwärzesten Farben ausmalen, um kräftig Ihre Angst zu schüren. Seriöse Berater haben das nicht nötig.

Warnsignal 6: Mit Förderung locken

Viele Berater weisen auf die Fördermöglichkeiten des Bundes für Beratungsleistungen hin. Die Förderung ist seriös und auch seriöse Berater werden Sie darüber informieren. Aber für seriöse Berater ist das kein Verkaufsargument, sondern nur eine Möglichkeit, einem Mandanten etwas Geld zu sparen. Wenn die Beratungsförderung jedoch zum wichtigen Verkaufsargument wird, sollten die Alarmglocken bei Ihnen klingeln. Bedenken Sie: All diese Punkte sind kein absoluter Beweis dafür, dass es sich um einen unseriösen Berater handelt. Vielleicht hat hier jemand nur eine eigenwillige Akquise-Strategie. Darum sollten Sie besonderen Wert auf den nächsten Punkt legen.

Warnsignal 7: Keine Referenzen

Viele Unternehmensberater tun sich schwer damit, Referenzen vorzuweisen. Ihr Argument: „Meine Kunden möchten nicht, dass andere erfahren, was für Probleme sie hatten.“ Das mag vor ein paar Jahren tatsächlich noch ein schlüssiges Argument gewesen sein, doch die Zeiten ändern sich: Zumindest vertraulich sollte Ihnen der Berater in jedem Fall mehrere Referenzen nennen können. Darauf sollten Sie bestehen und diese Referenzen sollten Sie anrufen, bevor Sie etwas unterschreiben.



Zum Ausklang dieses Jahres wünschen
wir Ihnen, mit Ihren Familien- und
Betriebsangehörigen,
besinnliche und erholsame
Weihnachtstage.

Viel Freude, Gesundheit
und Erfolg im neuen Jahr 2018!



Manfred Anna

Kreishandwerksmeister

Gjerd Østvik

Geschäftsführer