Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Privatkunden (Verbraucher) SUSAN STADE GmbH – Stand 11/2026

§ 1 GELTUNGSBEREICH UND VERTRAGSPARTNER

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für alle Verträge über Reinigungs- und Pflegedienstleistungen, die zwischen der SUSAN STADE GmbH, Zum Bartelskamp 4, 29410 Salzwedel (nachfolgend „Auftragnehmer“), und Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB (nachfolgend „Auftraggeber“ oder „Kunde“) geschlossen werden. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

2. Individuelle Vereinbarungen zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber haben stets Vorrang vor diesen AGB (§ 305b BGB).

§ 2 ANGEBOT, VERTRAGSSCHLUSS, LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

1. Angebote des Auftragnehmers sind, sofern im Angebot keine abweichende Frist genannt ist, 14 Kalendertage ab Angebotsdatum gültig. Ein Vertrag kommt zustande, wenn der Auftraggeber das Angebot in Textform (z. B. durch Unterschrift oder per E-Mail) annimmt oder der Auftragnehmer eine Bestellung des Kunden in Textform bestätigt.

2. Änderungen oder Ergänzungen des Leistungsumfangs bedürfen zur besseren Dokumentation der Textform (z. B. E-Mail). Mündliche Nebenabreden nach Vertragsschluss bleiben hiervon unberührt.

3. Handelt es sich um wiederkehrende Reinigungsleistungen (z. B. regelmäßige Haushalts- oder Fensterreinigung), wird der Vertrag – sofern nichts anderes vereinbart ist – auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann von beiden Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende in Textform gekündigt werden. Ist im Einzelfall eine Mindestvertragslaufzeit (maximal 12 Monate) vereinbart worden, geht das Vertragsverhältnis nach Ablauf der Mindestlaufzeit auf unbestimmte Zeit über und ist danach jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündbar. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund (§ 314 BGB) bleibt unberührt.

4. Reinigungsarbeiten werden grundsätzlich an Werktagen (Montag bis Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen) durchgeführt, sofern kein abweichender Termin vereinbart wurde.

§ 3 DURCHFÜHRUNG DER LEISTUNGEN UND PERSONAL

1. Der Auftragnehmer setzt ausschließlich fachlich geeignetes und zuverlässiges Personal ein. Die Auswahl der konkreten Arbeitskraft obliegt dem Auftragnehmer; ein Anspruch auf Einsatz einer bestimmten Person besteht nicht.

2. Das Personal ist zur strengen Verschwiegenheit über sämtliche privaten und persönlichen Verhältnisse im Haushalt des Auftraggebers verpflichtet. Das Öffnen von Schränken, Schubladen oder Behältnissen sowie die Einsichtnahme in private Unterlagen sind dem Personal ausdrücklich untersagt, sofern dies nicht zur Ausführung der vereinbarten Reinigungsleistung erforderlich und abgestimmt ist. Gefundene Gegenstände werden unverzüglich an den Auftraggeber übergeben.

3. Der Auftragnehmer stellt sämtliche für die Reinigung erforderlichen Maschinen, Geräte sowie hochwertige, umwelt- und gesundheitsschonende Reinigungsmittel zur Verfügung, sofern nicht im Einzelfall die Nutzung kundeneigener Geräte oder Mittel vereinbart wird.

§ 4 MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS

1. Der Auftraggeber stellt für die Dauer der Reinigungsarbeiten kostenfrei kaltes und warmes Wasser sowie Strom in erforderlichem Umfang zur Verfügung.

2. Der Auftraggeber sorgt dafür, dass die zu reinigenden Räume und Flächen zum vereinbarten Termin frei zugänglich sind. Sofern die Reinigung von Ablagen, Möbeln oder Fensterbänken vereinbart ist, sind diese vorab freizuräumen. Auf Wunsch übernimmt der Auftragnehmer das Auf- und Abräumen nach vorheriger Absprache gegen gesonderte Berechnung zum vereinbarten Stundensatz.

3. Wertvolle, empfindliche oder zerbrechliche Gegenstände (z. B. Antiquitäten, Kunstwerke, empfindliche Elektronik) sind vom Auftraggeber vor Reinigungsbeginn zu sichern oder dem Personal ausdrücklich anzuzeigen.

§ 5 PREISE, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN UND PREISANPASSUNG

1. Alle gegenüber Verbrauchern angegebenen Preise sind Gesamtpreise (Bruttopreise) und enthalten die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer.

2. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rechnung ohne Abzug zahlbar. Bei wiederkehrenden monatlichen Pauschalen sind gesetzliche Feiertage, auf die ein vereinbarter Reinigungstermin fällt, bereits in der Jahreskalkulation berücksichtigt und berechtigen nicht zur Kürzung der Monatspauschale, sofern die Leistung nicht nachgeholt wird.

3. Preisanpassung bei Dauerschuldverhältnissen oder späterer Ausführung: Die kalkulierten Preise basieren auf den zum Zeitpunkt der Angebotserstellung geltenden tariflichen Lohnkosten des Gebäudereiniger-Handwerks sowie den gesetzlichen Lohnnebenkosten. Der Lohn- und Lohnnebenkostenanteil am Gesamtpreis beträgt 80 %, sofern im Angebot kein abweichender Anteil ausgewiesen ist. Ändern sich nach Vertragsschluss die tariflichen Löhne (insbesondere durch neue Tarifabschlüsse oder Allgemeinverbindlicherklärungen) oder die gesetzlichen Sozialabgaben, ist der Auftragnehmer berechtigt – und bei Kostensenkungen verpflichtet –, die Preise entsprechend dem genannten Lohnkostenanteil prozentual anzupassen. Gegenüber Verbrauchern tritt eine Preiserhöhung jedoch frühestens vier Monate nach Vertragsschluss in Kraft (§ 309 Nr. 1 BGB). Jede Preisanpassung wird dem Auftraggeber mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten in Textform mitgeteilt und nachvollziehbar begründet. Beträgt eine Preiserhöhung mehr als 5 % des bisherigen Preises, steht dem Auftraggeber ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Preiserhöhung zu.

§ 6 TERMINABSAGEN UND ANNAHMEVERZUG

1. Vereinbarte Reinigungstermine können vom Auftraggeber bis spätestens 48 Stunden (2 Werktage) vor dem geplanten Termin kostenfrei abgesagt oder verschoben werden.

2. Sagt der Auftraggeber einen Termin weniger als 48 Stunden vorher ab oder gewährt er zum vereinbarten Termin keinen Zutritt zum Objekt, obwohl der Auftragnehmer leistungsbereit ist, ist der Auftragnehmer berechtigt, den vereinbarten Preis abzüglich ersparter Aufwendungen (pauschal 20 % des Auftragswertes) in Rechnung zu stellen. Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis gestattet, dass kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

3. Können Reinigungsarbeiten im Außenbereich (z. B. Glas- oder Wintergartenreinigung) aufgrund extremer Witterungsverhältnisse (Sturm, Starkregen, Frost) aus Gründen der Arbeitssicherheit nicht durchgeführt werden, wird in Abstimmung mit dem Auftraggeber zeitnah ein Ersatztermin vereinbart; für den ausgefallenen Termin entstehen dem Auftraggeber keine Kosten.

§ 7 GEWÄHRLEISTUNG UND MATERIALHINWEISE

1. Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte (§§ 633 ff. BGB). Offensichtliche Mängel sollten im Interesse einer schnellen Nachbesserung möglichst zeitnah nach Abschluss der Reinigungsarbeiten angezeigt werden; gesetzliche Gewährleistungsfristen werden hierdurch nicht verkürzt.

2. Bei berechtigten Mängeln hat der Auftragnehmer zunächst das Recht zur Nachbesserung innerhalb einer angemessenen Frist. Schlägt die Nachbesserung fehl, kann der Auftraggeber nach den gesetzlichen Vorschriften die Vergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten.

3. Material- und Risikohinweise: Bestimmte Oberflächen (z. B. weiches Plexiglas, vorgeschädigtes Einscheibensicherheitsglas, gealterte Kunststoffe, empfindliche Natursteine, Polster/Teppiche oder altersbedingt brüchige Plissees) weisen materialbedingte Empfindlichkeiten auf. Zudem lassen sich tief eingedrungene Verfärbungen, Verätzungen oder dauerhafte Vergilbungen (z. B. an alten Fensterrahmen) technisch nicht immer rückstandslos entfernen, ohne das Material zu beschädigen. Der Auftragnehmer wendet die jeweils fachgerechte und schonende Reinigungsmethode an; ein auf die materialtypische Beschaffenheit zurückzuführender Umstand stellt bei fachgerechter Ausführung keinen Mangel dar.

§ 8 HAFTUNG

1. Der Auftragnehmer haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung des Auftragnehmers, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, sowie für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung beruhen.

2. Für sonstige Schäden, die auf einfacher Fahrlässigkeit beruhen, haftet der Auftragnehmer nur, sofern eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt wurde. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf (insbesondere die schonende Behandlung des Eigentums des Auftraggebers). In diesen Fällen ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

3. Der Auftragnehmer unterhält eine Betriebshaftpflichtversicherung inklusive Schlüsselverlustversicherung, deren Deckungssumme auf Wunsch nachgewiesen wird.

§ 9 SCHLÜSSELÜBERGABE UND DATENSCHUTZ

1. Sofern der Auftraggeber dem Auftragnehmer Objekt- oder Wohnungsschlüssel überlässt, wird dies schriftlich quittiert. Der Auftragnehmer verwahrt die Schlüssel sorgfältig und gibt sie bei Vertragsende unverzüglich zurück.

2. Foto- oder Videoaufnahmen in den Räumen des Auftraggebers (z. B. zur Dokumentation von Vorschäden oder für Werbezwecke) erfolgen ausschließlich nach vorheriger ausdrücklicher Einwilligung des Auftraggebers.

3. Die Verarbeitung personenbezogener Daten des Auftraggebers erfolgt ausschließlich im Einklang mit der DSGVO und dem BDSG zur Vertragsdurchführung. Weitere Informationen enthält die Datenschutzerklärung unter https://www.susan-stade.gmbh/datenschutz.

§ 10 STREITBEILEGUNG UND SCHLUSSBESTIMMUNGEN

1. Hinweis gemäß § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG): Die SUSAN STADE GmbH ist weder bereit noch verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

2. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Widerrufsbelehrung für Verbraucher (Privatkunden)

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (SUSAN STADE GmbH, Zum Bartelskamp 4, 29410 Salzwedel, Telefon: 03901 423 529, E-Mail: info@susan-stade.gmbh) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief oder eine E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

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

Folgen des Widerrufs

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

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

Muster-Widerrufsformular

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

– An: SUSAN STADE GmbH, Zum Bartelskamp 4, 29410 Salzwedel, E-Mail: info@susan-stade.gmbh

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

– Bestellt am (*) / erhalten am (*):

– Name des/der Verbraucher(s):

– Anschrift des/der Verbraucher(s):

– Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier):

– Datum:

(*) Unzutreffendes streichen.