



Informatives

Nachfolgend haben wir verschiedene Sachverhalte thematisiert. Sie zeigen die Komplexität der Winter-Dienstleistung. Die Texte dienen ausschließlich der Information.

JURISTISCHES

VERKEHRSSICHERUNGSPFLICHT

Die sogenannte Verkehrssicherungspflicht ist in § 823 I BGB nicht ausdrücklich definiert. Sie erwächst aus dem Gedanken, dass derjenige, der eine Gefahrenlage – gleich welcher Art – für andere schafft, Maßnahmen zum Schutze Dritter treffen muss.

Nach § II 1 HStrG gehören Gehwege zu den öffentlichen Straßen im Sinne dieses Gesetzes. Die §§ 9 II, 10 I, III HStrG verpflichten die Träger der Straßenbaulast Reinigungs- Räum- und Streuarbeiten vorzunehmen. Träger sind grundsätzlich bei Landstraßen das Land und bei Gemeindestraßen die Gemeinde.

WER IST SICHERUNGSPFLICHTIG UND WER IST GESCHÜTZT?

Verpflichtet sichernde Maßnahmen vorzunehmen ist, wer sich für die Gefahrenquelle verantwortlich zeichnet. Demnach trägt also die Gemeinde in ihrem Bereich die Verantwortung für die Sicherheit auf öffentlichen Gehwegen. Zu schützen sind alle Personen, mit deren Gefährdung der Sicherungspflichtige rechnen muss. Auf einem Gehweg sind es also grundsätzlich alle Passanten, die diesen benutzen.

Allerdings ist eine Übertragung der Sicherungspflicht zulässig, sodass zum Beispiel die Gemeinde ihre Pflicht auf den Hauseigentümer übertragen kann. Insbesondere den Vermieter trifft durch die im Rahmen des Mietvertrages geschuldete Gebrauchsüberlassung eine Verkehrssicherungspflicht gegenüber seinem Mieter.

Im Rahmen der jeweiligen Satzungen der Städte und Gemeinden sind unter anderem die Übertragung und der Umfang der Verkehrssicherungspflicht, Art der Leistungen, zeitlicher Rahmen, Zuständigkeit und Ausnahmen schriftlich niedergelegt.

VERKEHRSSICHERUNGSPFLICHT IM WINTER

Die winterliche Räum- und Streupflicht bildet einen Unterfall der allgemeinen Verkehrssicherungspflicht, die privatrechtlich aus § 823 I BGB hergeleitet wird. Daneben bestehen öffentlich-rechtliche Vorschriften, wie das Hessische Straßengesetz.

ÜBERTRAGUNG DER VERKEHRSSICHERUNGSPFLICHT VON DER GEMEINDE AUF DEN EIGENTÜMER

§ 10 HStrG berechtigt die Gemeinden dazu, durch Satzungen ihre Reinigungspflicht ganz oder teilweise den Eigentümern der durch öffentliche Straßen erschlossenen Grundstücke aufzuerlegen.

In den jeweiligen Satzungen der Städte und Gemeinden, die sich nur marginal voneinander unterscheiden ist festgelegt, wie der Eigentümer für die Sicherheit der Passanten zu sorgen hat.

Aus besonderen Gründen der Unzumutbarkeit und unter Berücksichtigung des Allgemeinwohls kann sich der Eigentümer auf Antrag von seiner Verpflichtung befreien lassen.

ÜBERTRAGUNG DER VERKEHRSSICHERUNGSPFLICHT VOM EIGENTÜMER AUF DRITTE

Die Übertragung der Verkehrssicherungspflicht auf Dritte ist rechtlich problemlos möglich. Aus unterschiedlichen Gründen sind manche Eigentümer nicht in der Lage die Räumspflicht im Winter zu erfüllen, denn sie erfordert Anwesenheit und die entsprechenden körperlichen Voraussetzungen. Außerdem funktioniert in einem Miethaus oder einer Wohnanlage mit mehreren Parteien die Verteilung der Verantwortung auf die Mieter nicht immer reibungslos und Nachbarn oder Freunde übernehmen selten auch die Haftung.

Diese Gründe erklären die Möglichkeit und Notwendigkeit, die Räumspflicht an einen professionellen Dienstleister zu übertragen.

Es ist jedoch zu beachten, dass bei einer solchen vertraglichen Übertragung der Verpflichtung, weiterhin eine Überwachungspflicht des Sicherungspflichtigen gemäß § 831 BGB (OLG Frankfurt, VersR 1985, 768 = OLG Frankfurt Ur. V. 24.10.1984: AZ.: 13 U 142/82) besteht. Selbst die Gemeinden sind bei einer Abwälzung mittels Satzung nicht gänzlich aus der Haftung entlassen.

GRENZEN DER VERKEHRSSICHERUNGSPFLICHT

Die Grenzen der Verkehrssicherungspflicht sowie Art und Umfang der Sicherungsmaßnahmen bestimmen sich anhand dessen, was der Verkehr erwarten darf. Je höher das Gefahrenpotenzial ist, desto größere Anforderungen können an die Sicherungsmaßnahmen gestellt werden.

Eine Verkehrssicherungspflicht, bei der jeder Unfall ausgeschlossen ist, lässt sich nicht verwirklichen. Es geht vielmehr um eine gerechte Risikoverteilung zwischen dem Sicherungspflichtigen und dem potenziell Gefährdeten. Daher muss der Sicherungspflichtige nicht gegen alle auch nur im Entferntesten denkbaren Möglichkeiten eines Schadensfalles vorsorgen.

Umgekehrt ist auch der Verkehr zur Wahrung der gebotenen Sorgfalt verpflichtet. Zudem müssen die Sicherungsmaßnahmen dem Ausführenden möglich und zumutbar sein. Welche Maßnahmen im Einzelfall zumutbar sind, kann nicht allgemein festgelegt werden.

VERLETZUNG DER SICHERUNGSPFLICHT

Die Satzungen legen den Umfang der zur Sicherung der Allgemeinheit gebotenen Maßnahmen im Winter überwiegend einheitlich fest: Grundsätzlich solle direkt nach Beendigung des Schneefalls geräumt werden. Bei lang anhaltendem Schneefall sei es nicht notwendig stündlich zu räumen oder zu streuen. Es dürfe unter Umständen abgewartet werden bis Dauerschneefall oder -eisregen beendet sind. Die Reaktion auf ein Wetterereignis müsse sinnvoll, zumutbar und angemessen erscheinen. Vorsorgemaßnahmen seien nicht zu treffen.

Eine Verletzung der Verkehrssicherungspflicht besteht zumeist im Unterlassen der zur Sicherung der Allgemeinheit gebotenen, möglichen und zumutbaren Handlung.

EIGENVERANTWORTUNG

Grundsätzlich gilt, dass wer sich selbst verletzt, zum Beispiel durch einen Sturz auf einem Gehweg, einen anderen nur in Anspruch nehmen kann, wenn dieser an der Schädigung schuldhaft mitgewirkt hat, zum Beispiel durch Verletzung der Räum- und Streupflicht.

Bei Haftungsfragen spielt allerdings zunehmend auch die Eigenverantwortung eine wichtige Rolle vor Gericht. In einigen Urteilen wird deutlich, dass auch vom Passanten verstärkte Aufmerksamkeit erwartet wird, er sich nicht fahrlässig vorhersehbaren Gefahren aussetzen darf. Ist zum Beispiel erkennbar, dass ein Gehweg noch nicht geräumt und unter der Schneedecke eine glatte Eisschicht zu erwarten ist, sollte der Passant angemessenes Schuhwerk tragen, Gehweise und Gehgeschwindigkeit der Situation anpassen. Andernfalls könnte ihn sogar überwiegendes Mitverschulden treffen.

WINTERDIENST BEI SM SERVICE GmbH

Eigentlich beseitigen wir doch nur Schnee - was ist daran so schwierig?

Winterdiensteinsätze sind nicht langfristig planbar, in der Regel ist die Dienstleistung spontan zu erfüllen.

Der zeitliche Umfang eines Einsatzes ist nicht vorhersehbar, denn er ist abhängig von der Witterung, deren Auswirkung im gesamten Einsatzgebiet durchaus unterschiedlich ausfallen kann.

Die ganze Belegschaft ist vom 01. November bis 30. April rund um die Uhr in Bereitschaftsdienst und einsatzbereit. Krankheit von Mitarbeitern sowie Ausfall von Fahrzeugen oder Arbeitsmaschinen müssen in kürzester Zeit kompensiert werden.

Das komplette Einsatz-System muss immer spontan startklar sein können, um auf die unterschiedlichsten Witterungsverhältnisse adäquat zu reagieren. Dies ist nur zu bewerkstelligen mit einer akribischen Vorbereitung.

Personal, Arbeitsmaschinen, Traktoren und ausreichend Streugut müssen rechtzeitig vor der Saison bereitstehen, obwohl die Tourenplanung zu diesem Zeitpunkt noch nicht abgeschlossen ist. Nur wenige Kunden möchten sich bereits im Spätsommer über den Winterdienst für ihre Liegenschaft auseinandersetzen.

Wir verlassen uns nicht auf langfristige Prognosen über die Intensität des Winters und setzen bei der Planung des Winterdienstes vielmehr auf unsere langjährige Erfahrung.

So bereiten wir uns auf den Winter vor:

Tourenplanung

Wir fassen Liegenschaften in einem Gebiet zu einer ‚Tour‘ zusammen und disponieren den durchschnittlichen Zeitaufwand für die Schneeräumung.

Zur Planung gehört die genaue Analyse der Tour. Wir betrachten nicht nur die Räumflächen, sondern ziehen auch äußere Faktoren die die Räumung erschweren und daher Zeit kosten in Betracht.

Wir entscheiden, unter anderem aufgrund der Parksituation, wo Handräummaschine, Knicklenktraktor und/oder größere Kommunaltraktoren sinnvoll zum Einsatz kommen. Denn durch zugeparkte Bürgersteige entstehen erhebliche Verzögerungen. Dagegen gewinnen wir Zeit, wenn sich alle Räumsysteme sinnvoll ergänzen und ungehindert arbeiten können.*)

Analyse, Auswahl der maschinellen Ausstattung und die Einschätzung der Arbeitskraft unserer Mitarbeiter werden maßgeblich in die Tourenplanung einbezogen.

Wir ermitteln einen zeitlichen Durchschnittswert der voraussichtlichen Räumdauer einer Tour, bei einem für unsere Region üblichen Schneefall von 3-5 cm Schneehöhe.

*) Räumsysteme sind: Knicklenktraktor - Kommunaltraktor - Trägerfahrzeug mit Handräummaschine.

Intensive Mitarbeiterschulung

Unsere Winterdienst-Mitarbeiter sind für die Wintersaison fest angestellt.

Das Einsatzteam durchläuft bereits vor der Saison eine intensive Schulung:

- ✓ Im theoretischen Unterricht werden Arbeitsmaschinen, Arbeitsabläufe, Logistik und Versicherungsproblematiken besprochen.
- ✓ Im praktischen Teil lernt der Mitarbeiter seine Tour genauestens kennen und bespricht die Besonderheiten mit seinem direkten Vorgesetzten, dem Gebietsleiter. Geübt werden der richtige Umgang mit Fahrzeug, Arbeitsmaschine und die richtige Streutechnik unter Beweisstellung der theoretischen Kenntnisse.

Unser Gebietsleitersystem hat sich bewährt

Der Gebietsleiter ist ganzjährig fest angestellt und schon beim Aufmaß der direkte Ansprechpartner für unsere Kunden.

Er kennt sein Räumgebiet wie die eigene Westentasche, teilt es in Touren ein, in die er jeweils einen seiner Mitarbeiter einweist.

Das Team eines Gebietsleiters profitiert von seiner Erfahrung, er betreut es während der Einsätze und kontrolliert Räumergebnisse.

Sollten Missverständnisse auftreten, ist der Gebietsleiter in seinem Einsatzbereich hauptverantwortlich für die Fehleranalyse.

Kurze Wege bedeuten Zeitersparnis

Da unsere Winterdienst-Mitarbeiter möglichst auf Touren in der Nähe ihres Wohnortes eingesetzt werden, nehmen sie das komplette Equipment, bestehend aus Trägerfahrzeug, Handräummaschine, Material und Unterlagen mit nach Hause. **Das bedeutet:** Nach der Alarmierung ist der Mitarbeiter in kürzester Zeit auf seiner Tour.

Die Traktoren werden, sofern dies möglich ist, dezentral auf den Touren untergestellt.

Vorteil: Der Mitarbeiter fährt zu seiner Arbeitsmaschine und befindet sich sogleich auf seiner Tour.

Das Einsatztelefon - der direkte Draht zum Gebietsleiter

Während der Einsätze ist unser Büro besetzt. Drei bis vier freundliche Mitarbeiterinnen beantworten gerne Ihre Fragen rund um den Einsatz.

Um auch am Telefon schnell reagieren zu können, haben wir für diesen Zweck ein Online-Portal entwickeln lassen. Dies ist besonders hilfreich wenn es sich um eine Reklamation handelt.

Beispiel einer telefonischen Reklamation

Ein Kunde glaubt, es wurde ein Bereich seiner Liegenschaft vergessen zu räumen. Er ist jedoch nicht ganz sicher, ob sein Vertrag diese Räumfläche umfasst und wünscht eine Vertragserweiterung falls diese Fläche nicht enthalten ist.

- ✓ Mit einem Klick auf die Liegenschaft sieht der Mitarbeiter im Online-Portal sofort die vertraglich festgelegten Flächen und kann diese Information sofort an den Kunden weitergeben.
- ✓ Ist die Reklamation berechtigt, wird sie schriftlich eingetragen. Ab diesem Moment steht sie allen Mitarbeitern im Telefondienst zur Verfügung.
- ✓ Mit einem weiteren Klick ist der Gebietsleiter per SMS informiert, der sich während des Einsatzes in seinem Einsatzgebiet bewegt und seinen Mitarbeiter umgehend informieren kann.
- ✓ Führt das Gespräch zu einer Vertragserweiterung, wird dies ebenfalls protokolliert. Nach dem Einsatz kann der Gebietsleiter die Flächen vermessen und ein Angebot versenden.

Irren ist menschlich

Trotz perfekt ausgeklügelter Tourenmappe, in der sämtliche Liegenschaften der Tour mit detaillierten Räumflächen und Texten aufgeführt und beschrieben sind, können Fehler

passieren. Beim Aufmaß, bei der Übertragung etc. Sobald wir aufmerksam werden, versuchen wir uns umgehend zu korrigieren.

Der Winterdienst-Einsatz

Wir studieren die Vorhersagen verschiedener Wetterdienste **und** beobachten ergänzend sehr genau die Entwicklung in unserem Einsatzbereich. Obwohl die Aussagen der Wetterportale in der Regel recht genau sind, kommt es, besonders wenn sich Schneefall konkret ankündigt, nicht selten zu Abweichungen. Diese erscheinen zwar für die Allgemeinheit bedeutungslos, für unsere Einsatzplanung jedoch sind sie maßgeblich.

Wir danken dem Wettergott, wenn sich eine Wetterlage langfristig ankündigt. Dann können wir uns in aller Ruhe auf den Einsatz vorbereiten.

Doch unser System ist auf Spontanität ausgelegt. Sobald es schneit oder friert, werden die Mitarbeiter mit einer konkreten Arbeitsanweisung der Geschäftsleitung zum Einsatzdienst alarmiert. Die Schneeräumung auf den Touren beginnt kurzfristig.

Der Beginn eines Einsatzes wird, sofern die vorhersagbare Wetterentwicklung es zulässt, auf den frühesten möglichen Zeitpunkt gelegt.

Das Einsatztelefon ist besetzt. Mehrere Mitarbeiterinnen beantworten Ihre Fragen rund um den Einsatz - auch an Sonn- und Feiertagen.

Wir protokollieren Arbeitsbeginn und -ende eines jeden Mitarbeiters.

Wir halten jeden Anruf fest und beheben jede Reklamation.

Wir protokollieren die Wetterauswirkungen auf den Touren.

Per GPS-System können wir die Bewegungen unserer Einsatzfahrzeuge nachvollziehen.

Nach dem Einsatz werden die Fahrzeuge gecheckt, aufgetankt, Splitt nachgeladen.

Wir fahren maximal 2 Einsätze in 24 Stunden, sofern vertraglich nicht anders vereinbart.

Fragen und Empfehlungen aus der Praxis

Räumung von Teilflächen auf Parkplätzen

Die Räumung von Teilflächen einer Liegenschaft kann für den Kunden attraktiv erscheinen, da durch die Reduzierung der Räumflächen Kostenersparnis in Aussicht steht. Werden auf einer Parkfläche lediglich Fahrspuren und nicht die komplette Fläche geräumt, ist bei geringster Schneehöhe (1 cm) sicher noch keine sonderliche Einschränkung zu erwarten.

Doch schon bei einer Schneehöhe von wenigen Zentimetern sieht die Problematik ganz anders aus. Sind auf öffentlichen Parkplätzen lediglich Fahrspuren in Reifenabstand freigeräumt, wird durch das ständige Anfahren der Parkbucht schon bei geringer Höhe, der Schnee der nicht geräumten Flächen auf die geräumte Spur oder sogar auf dem gesamten Platz hin und her geschoben. Dies hat zur Folge, dass Passanten auf diesen Flächen ausrutschen können, Fahrzeuginsassen sind gezwungen, über Schnee und Eis ein- und aussteigen. Eine gefährliche Situation entsteht, obwohl der Winterdienst korrekt nach Vertrag ausgeführt wurde.

Wir plädieren ausdrücklich dafür, Parkflächen immer komplett freiräumen zu lassen. Eine Räumung von Teilbereichen gewährleistet nicht die erforderliche Sicherheit der Passanten und führt zu Unzufriedenheit.

Lärm durch Schneeräumung

Unter diesem Titel informiert das Umweltamt Frankfurt seine Bürgerinnen und Bürger über zulässige Zeiten für die Schneeräumung:

Derzeit gebe es keine zeitlich einschränkende Regelung für die Schneeräumung. Vielmehr sei Schneeräumung und damit verbunden auch *"der erforderliche Einsatz einer Kehrmaschine zur Abwendung einer Gefahr bei Unwetter oder Schneefall jederzeit erlaubt"*.

Nachzulesen auf www.frankfurt.de, dort finden Sie auch die Kontaktdaten der Ansprechpartner.

WETTERLAGEN

Inversionswetterlage

Seit einigen Jahren werden Winterdienstunternehmen mit lokalen Phänomenen wie dem Stadtteil- oder auch Industrieschnee durch Inversionswetterlagen konfrontiert. Feuchtkalte, bodennahe Luft mit einer höheren Dichte wird in circa 200 bis 800 Metern Höhe von deutlich wärmerer Luft abgedeckt.

Durch Industrieanlagen erzeugte Wasserdampfemission steigt nach oben, kühlt ab und gefriert zu feinen Eiskristallen, die sich bei entsprechenden Temperaturen und abhängig von der Windrichtung, als so genannter Stadtteilschnee niederschlagen.