

Die zwei Gezeiten e.K.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Stand: 01. Januar 2026

§ 1 Geltungsbereich und Vertragsschluss

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge zwischen

Die zwei Gezeiten e.K. (Inhaber: Tobias Braun), operative Leitung und alleinige Ansprechpartnerin für Kunden: Claudia Braun, handelnd aufgrund erteilter Handlungsvollmacht gemäß § 54 HGB (nachfolgend „Auftragnehmerin“), und deren Kunden (nachfolgend „Auftraggeber“) über die Erbringung von Dienstleistungen im Bereich Ordnungskoaching, Home Organizing, Haushaltsorganisation, Aufräumservice, Umzugsbegleitung, Grundreinigung, Unterhaltsreinigung sowie verwandte Leistungen.

(2) Maßgeblich ist die zum Zeitpunkt der Terminbestätigung gültige Fassung dieser AGB.

(3) Entgegenstehende oder abweichende Bedingungen des Auftraggebers werden nicht anerkannt, es sei denn, die Auftragnehmerin hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

(4) Ein Vertrag kommt wie folgt zustande: Die Auftragnehmerin teilt dem Auftraggeber vor der Terminvereinbarung die maßgeblichen Konditionen (Leistungsumfang, Honorar, Fahrtkostenpauschale) schriftlich oder mündlich mit. Mit der verbindlichen Bestätigung des Termins durch den Auftraggeber kommt der Dienstleistungsvertrag zustande. Einer gesonderten Unterzeichnung eines schriftlichen Vertrages bedarf es nicht.

(5) Vertragssprache ist ausschließlich Deutsch. Auf das Vertragsverhältnis findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung; das UN-Kaufrecht (CISG) ist ausgeschlossen.

§ 2 Leistungsumfang

(1) Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus dem individuellen Angebot oder der Auftragsbestätigung. Gegenstand sind insbesondere:

- Ordnungskoaching und Home Organizing vor Ort in Privathaushalten und Home Offices
- Aufräum- und Sortierarbeiten, Begleitung bei Aussortierungsprozessen
- Haushaltsorganisation, Haushaltsoptimierung, Umzugsbegleitung
- Grundreinigung und Unterhaltsreinigung (Trockendampf und/oder Reinigungsmittel)

(2) Änderungen des Leistungsumfanges (z. B. zusätzliche Räume, unerwarteter Mehraufwand) sind vor Durchführung schriftlich im Leistungsnachweis oder per E-Mail zu vereinbaren. Bereits begonnene Mehrleistungen werden nach dem jeweils gültigen Stundensatz vergütet (§ 4).

(3) Die Auftragnehmerin erbringt ausschließlich Ordnungs-, Organisations- und Reinigungsdienstleistungen. Es werden keine therapeutischen, medizinischen, psychologischen oder heilkundlichen Leistungen erbracht; die Auftragnehmerin ist keine Therapeutin und ersetzt keine Fachtherapie.

(4) Spezifische Coaching-Ergebnisse (z. B. bestimmte Ordnungssysteme oder dauerhafte Verhaltensänderungen) werden nicht garantiert, da der Erfolg maßgeblich vom aktiven Mitwirken und den individuellen Voraussetzungen des Auftraggebers abhängt.

(5) Vor Beginn der praktischen Arbeiten werden gemeinsam mit dem Auftraggeber Prioritäten und Ziele festgelegt. Gesundheitliche oder organisatorische Einschränkungen des Auftraggebers sind der Auftragnehmerin vorab mitzuteilen, um den Ablauf entsprechend anzupassen.

§ 3 Terminreservierung, Absagen und Ausfallhonorar

3.1 Terminreservierung

(1) Mit der verbindlichen Terminvereinbarung reserviert die Auftragnehmerin die vereinbarte Arbeitszeit exklusiv für den Auftraggeber. Es entstehen Vorbereitungsaufwand (Planung, Material, Routenplanung), geblockte Arbeitszeit sowie Fahrtzeiten, die bei kurzfristiger Absage nicht mehr anderweitig verwertet werden können.

(2) Maßgeblich für die Berechnung der nachfolgend genannten Fristen ist der Zeitpunkt des Zugangs der Absage bzw. Verschiebungsmitteilung bei der Auftragnehmerin (E-Mail-Eingang, SMS, WhatsApp oder dokumentierter Anruf).

3.2 Kostenfreie Absage oder Verschiebung

Eine Absage oder Terminverschiebung ist kostenfrei möglich, wenn sie der Auftragnehmerin mehr als 28 Kalendertage vor dem vereinbarten Termin zugeht.

3.3 Ausfallhonorar – Staffelung

Geht die Absage oder die Bitte um Verschiebung der Auftragnehmerin innerhalb der nachfolgenden Fristen zu, wird folgendes Ausfallhonorar fällig. Das Ausfallhonorar ist eine pauschale Entschädigungsregelung gemäß § 642 BGB i.V.m. den konkret entstandenen Vorhaltekosten:

Zeitraum vor dem Termin	Ausfallhonorar	Fahrtkostenpauschale
Mehr als 28 Tage	Entfällt (kostenfrei)	Entfällt
8 bis 28 Tage	50 % des vereinbarten Honorars	50% der Pauschale
3 bis 7 Tage	60 % des vereinbarten Honorars	60 % der Pauschale
1 bis 2 Tage	80 % des vereinbarten Honorars	80% der Pauschale
Am Einsatztag / Nichterscheinen	100 % des vereinbarten Honorars	100% der Pauschale

- (1) Das Ausfallhonorar berechnet sich auf Basis des im Angebot oder der Auftragsbestätigung ausgewiesenen Gesamthonorars für den jeweiligen Termin.
- (2) Die Fahrtkostenpauschale (§ 4 Abs. 4) wird in den unter § 3.3 genannten Fällen zusätzlich zum Ausfallhonorar in Rechnung gestellt, sofern die Auftragnehmerin bereits Fahrtvorbereitungen getroffen hat.
- (3) Dem Auftraggeber bleibt der Nachweis vorbehalten, dass ein Schaden nicht oder in wesentlich geringerer Höhe entstanden ist (§ 309 Nr. 5b BGB).
- (4) Ein höherer tatsächlicher Schaden kann von der Auftragnehmerin gesondert geltend gemacht werden.

Hinweis: Die Staffelregelung ist rechtlich als vorweggenommener Schadensersatz (Ausfallpauschale) gemäß §§ 280, 286, 642 BGB ausgestaltet. Sie ist zulässig, solange dem Auftraggeber der Nachweis geringeren Schadens ausdrücklich offensteht (§ 309 Nr. 5b BGB). Dieser Nachweis ist ausdrücklich möglich (vgl. Abs. 3).

3.4 Krankheit oder höhere Gewalt

- (1) Bei plötzlicher schwerer Erkrankung (nachzuweisen durch ärztliches Attest, das spätestens am Folgetag zu übermitteln ist) oder einem nachgewiesenen Notfall (Unfall, Tod eines nahen Angehörigen etc.) entfällt das Ausfallhonorar auf Kulanz, sofern die Auftragnehmerin unverzüglich informiert wird.

(2) Kann die Auftragnehmerin aufgrund höherer Gewalt (z. B. eigene schwere Erkrankung, Verkehrsunfall auf dem Weg zum Termin) nicht erscheinen, entsteht kein Honoraranspruch; die Auftragnehmerin informiert den Auftraggeber so früh wie möglich.

3.5 Terminverschiebungen

Die Auftragnehmerin ist bemüht, abgesagte Termine einvernehmlich neu anzusetzen. Ein Rechtsanspruch auf Neeterminierung besteht nicht.

§ 4 Vergütung und Zusatzkosten

(1) Die Vergütung richtet sich nach dem jeweils gültigen Preisangebot oder der Auftragsbestätigung. Die Vergütung richtet sich nach dem jeweils gültigen Preisangebot oder der Auftragsbestätigung. Alle genannten Preise sind Bruttopreise und enthalten die gesetzliche Umsatzsteuer.

(2) Der Stundensatz für Vor-Ort-Leistungen beträgt derzeit 79,90 EUR brutto pro Stunde. Die Abrechnung erfolgt in Einheiten von 15 Minuten; jede angefangene 15-Minuten-Einheit wird vollständig berechnet. Eine Mindestbuchungsdauer kann individuell vereinbart werden.

(3) Rechnungen werden ausschließlich per E-Mail zugestellt. Auf ausdrücklichen Wunsch kann eine postalische Zustellung gegen eine Bearbeitungsgebühr von 3,50 EUR erfolgen.

(4) Rechnungen sind innerhalb von 7 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug auf das in der Rechnung angegebene Konto zu überweisen. Zahlungen gelten als eingegangen, wenn der Betrag dem Konto der Auftragnehmerin gutgeschrieben ist.

(5) Kommt der Auftraggeber in Zahlungsverzug, ist die Auftragnehmerin berechtigt, Verzugszinsen zu berechnen. Gegenüber Verbrauchern beträgt der Verzugszinssatz 5 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz (§ 288 Abs. 1 BGB); gegenüber Unternehmern 9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz (§ 288 Abs. 2 BGB). Die Geltendmachung weiteren Verzugschadens bleibt vorbehalten.

(6) Fahrtkosten: Eine individuelle Fahrtkostenpauschale wird vor Vertragsschluss mitgeteilt und schriftlich bestätigt. Kann am Einsatzort kein kostenfreier, geeigneter Parkplatz genutzt werden, werden anfallende Parkgebühren gegen Beleg zusätzlich in Rechnung gestellt.

(7) Folgende Leistungen werden gesondert nach Aufwand berechnet, sofern nicht bereits im Angebot enthalten:

- Recherche (z. B. Spendenorganisationen, Entsorgungsanbieter, Ordnungssysteme)
- Spenden-Mitnahme oder Entsorgung von Gegenständen

- Materialkosten (z. B. Organizer, Beschriftungsmaterial, Reinigungsmittel, Reinigungsgeräte)
 - Intensivreinigungspauschale (Grundreinigung) nach individueller Vereinbarung
-

§ 5 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber ist verpflichtet, der Auftragnehmerin rechtzeitig vor Leistungsbeginn Zugang zu den vereinbarten Räumlichkeiten zu gewähren und alle für die ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlichen Informationen bereitzustellen.

(2) Der Auftraggeber informiert die Auftragnehmerin vorab über:

- Gesundheitliche Einschränkungen (z. B. Allergien gegen Reinigungsmittel, körperliche Beeinträchtigungen)
- Bekannte Risiken in den Räumlichkeiten (z. B. marode Regale, instabile Möbel, Schimmelbefall, giftige oder gefährliche Stoffe, Schädlingsbefall)
- Empfindliche, wertvolle oder bereits beschädigte Gegenstände und Oberflächen
- Vorhandene Vorschäden an Gegenständen, Oberflächen, Böden, Armaturen oder Beschichtungen
- Bei Grundreinigungen: bekannte Materialprobleme, veraltete Beschichtungen, empfindliche Oberflächen, bestehende Kalk- oder Korrosionsschäden

(3) Unterlässt der Auftraggeber eine gebotene Mitwirkung oder erteilt er unvollständige oder unrichtige Auskünfte, haftet er für daraus entstehende Schäden selbst; die Haftung der Auftragnehmerin entfällt insoweit.

(4) Bei akuten Infektionskrankheiten im Haushalt des Auftraggebers (z. B. Norovirus, grippale Infekte mit erhöhter Ansteckungsgefahr) ist die Auftragnehmerin unverzüglich zu informieren. Je nach Art der Tätigkeit und Möglichkeit zur räumlichen Trennung entscheidet die Auftragnehmerin, ob der Termin wie geplant stattfinden, unter Einhaltung von Hygiene- und Abstandsmaßnahmen durchgeführt oder auf einen späteren Zeitpunkt verschoben werden kann. Die Entscheidung liegt ausschließlich bei der Auftragnehmerin. Wird der Termin verschoben, entfällt das Ausfallhonorar gemäß § 3.4 Abs. 1, sofern die Auftragnehmerin unverzüglich informiert wurde.

(5) Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass Personen, die nicht Vertragspartei sind (z. B. Mitbewohner, Kinder), während der Leistungserbringung nicht in den Arbeitsbereich eingreifen, sofern dies die Arbeit beeinträchtigen oder Gefahren verursachen würde.

§ 6 Sorgfaltspflichten der Auftragnehmerin bei Vor-Ort-Terminen

(1) Vor Beginn praktischer Tätigkeiten (insbesondere Möbelerückbau, Entrümpeln, Arbeiten in Lager-, Keller- oder Außenbereichen) führt die Auftragnehmerin eine

kurze visuelle Risikoanalyse durch. Erkannte Gefahren oder Beschädigungsrisiken werden unverzüglich dokumentiert und dem Auftraggeber mitgeteilt.

(2) Die Auftragnehmerin ist berechtigt, einzelne Tätigkeiten abzulehnen oder zu unterbrechen, wenn eine offensichtliche Gefährdung für Personen oder Sachen erkennbar ist, die nicht durch einfache Schutzmaßnahmen beseitigt werden kann. Eine Vergütung für die bis dahin erbrachten Leistungen bleibt bestehen.

(3) Hilfsmittel, Leitern oder Treppensteiger stellt der Auftraggeber auf Anfrage. Die Auftragnehmerin übernimmt keine Verkehrssicherungspflichten für vom Auftraggeber bereitgestellte Arbeitsmittel.

§ 7 Besondere Haftungsregelung: Grundreinigung und Reinigungsarbeiten

Wichtiger Hinweis: Bitte lesen Sie diesen Abschnitt sorgfältig vor Auftragserteilung.

Bekannte Vorschäden und empfindliche Materialien sind vor Beginn der Reinigung zu melden.

7.1 Verdeckte Vorschäden und Materialermüdung

(1) Bei Grundreinigungen, insbesondere bei starken Kalkablagerungen, eingebrannten Verschmutzungen, Fettablagerungen oder anderen hartnäckigen Verunreinigungen, kann der tatsächliche Zustand der Oberflächen und Materialien vor der Reinigung nicht vollständig beurteilt werden.

(2) Unter Ablagerungen können bereits bestehende Schäden verborgen sein, darunter insbesondere:

- Kratzer, Risse, Haarrisse oder Porositäten
- Rost, Korrosion oder Oxidation
- Materialermüdung, Sprödigkeit oder altersbedingte Instabilität
- Lackschäden, Verfärbungen, gelöste oder poröse Beschichtungen
- Beschädigte oder durchlässige Fugen oder Silikondichtungen
- Sonstige alters- oder nutzungsbedingte Vorschäden

(3) Für Schäden oder Veränderungen, die erst nach Entfernung von Kalk-, Schmutz-, Fett- oder sonstigen Ablagerungen sichtbar werden und die auf bereits vorhandene Materialschäden, Vorschäden, Verschleißerscheinungen oder instabile Beschichtungen zurückzuführen sind, wird keine Haftung übernommen, es sei denn, der Schaden wäre bei Anwendung der üblichen Sorgfalt erkennbar und vermeidbar gewesen.

(4) Ebenso entfällt die Haftung, wenn sich durch die Reinigung bereits vorhandene Materialschäden, Vorschäden oder Verschleißerscheinungen verstärken oder sichtbar werden, ohne dass dies durch unsachgemäße Reinigung verursacht wurde.

7.2 Hinweispflicht des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber ist verpflichtet, der Auftragnehmerin vor Beginn der Reinigungsarbeiten alle bekannten Vorschäden, empfindlichen Materialien oder besonders behandlungsbedürftigen Oberflächen schriftlich oder mündlich (mit Dokumentation im Leistungsnachweis/ Stundenachweis) mitzuteilen.

(2) Unterlässt der Auftraggeber diese Mitteilung, entfällt die Haftung der Auftragnehmerin für Schäden, die bei rechtzeitiger Information hätten vermieden werden können.

7.3 Durchführung nach bestem Wissen

Die Reinigung erfolgt nach bestem Wissen und Gewissen sowie mit größtmöglicher Sorgfalt unter Berücksichtigung der für die jeweiligen Oberflächen und Materialien geeigneten Methoden. Die Auftragnehmerin verwendet geeignete Reinigungsmethoden (Trockendampf und/oder schonende Reinigungsmittel) und weist auf erkannte Risiken hin.

7.4 Dokumentation erkannter Vorschäden

Erkannte Vorschäden oder Risikobereiche werden vor Beginn der Reinigung im Stundennachweis oder per Fotodokumentation festgehalten. Der Auftraggeber bestätigt dies mit seiner Unterschrift auf dem Leistungsnachweis/Stundennachweis.

§ 8 Allgemeine Haftungsbeschränkung

(1) Die Auftragnehmerin haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der Auftragnehmerin beruhen (§ 309 Nr. 7a BGB), sowie für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der Auftragnehmerin beruhen.

(2) Für leichte Fahrlässigkeit haftet die Auftragnehmerin nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. In diesen Fällen ist die Haftung der Höhe nach auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

(3) Im Übrigen ist die Haftung der Auftragnehmerin für leichte Fahrlässigkeit auf das Auftragsvolumen des jeweiligen Einzelauftrags begrenzt.

(4) Die Haftung für mittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn ist – soweit nach § 309 Nr. 7 BGB zulässig – ausgeschlossen.

(5) Für Schäden an bereits beschädigten, maroden, unsachgemäß gelagerten oder erkennbar instabilen Gegenständen, die für die Auftragnehmerin vor Beginn der Tätigkeiten nicht erkennbar waren, wird keine Haftung übernommen, sofern keine grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegt.

(6) Der Auftraggeber stellt notwendige Informationen und sichere Rahmenbedingungen zur Verfügung. Verletzt er diese Mitwirkungspflicht (§ 5), entfällt die Haftung der Auftragnehmerin für daraus resultierende Schäden.

(7) Sofern die Auftragnehmerin Schadensersatz dem Grunde nach schuldet, ist der Anspruch auf Wiederherstellung oder gleichwertigen Ersatz begrenzt. Ansprüche wegen merkantilen Minderwerts sind ausgeschlossen.

(8) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten etwaiger Erfüllungsgehilfen der Auftragnehmerin.

§ 9 Datenschutz, Vertraulichkeit und Dokumentation

(1) Beide Parteien verpflichten sich zur Vertraulichkeit über alle im Rahmen der Geschäftsbeziehung erlangten personenbezogenen und geschäftlichen Informationen, soweit keine gesetzliche Pflicht zur Weitergabe besteht.

(2) Personenbezogene Daten des Auftraggebers werden ausschließlich zur Vertragserfüllung und -anbahnung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO sowie zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO verarbeitet. Die gesonderte Datenschutzerklärung der Auftragnehmerin ist Bestandteil des Vertrages.

(3) Sofern Dritte mit der Datenverarbeitung beauftragt werden, wird ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen.

(4) Foto- und Videoaufnahmen (insbesondere Vorher-/Nachher-Dokumentationen) bedürfen der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Einwilligung des Auftraggebers. Hierfür ist das gesonderte Dokument "Einwilligung zur Anfertigung und Nutzung von Foto- und Videoaufnahmen" zu unterzeichnen. Der Nutzungszweck (Marketing, Social Media, Schulung etc.) wird darin vorab klar benannt.

(5) Aufnahmen, die ausschließlich zur internen Dokumentation des Leistungsfortschritts dienen (z. B. Zustandsdokumentation bei Grundreinigung, Vorher Nachher Grundordnung), dürfen von der Auftragnehmerin erstellt, jedoch nicht veröffentlicht werden. Der Auftraggeber wird hierüber informiert; ein Widerspruch ist schriftlich möglich.

(6) Die Einwilligung zu Marketingaufnahmen kann jederzeit schriftlich mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Bereits veröffentlichte Inhalte können im Rahmen des technisch Möglichen entfernt werden. Sofern zwischen den Parteien eine gesonderte

Vereinbarung zur Nutzung von Foto- und Videoaufnahmen geschlossen wurde, geht diese der vorstehenden Regelung vor.

§ 10 Kündigung und Vertragsbeendigung

(1) Dienstleistungsverträge können von beiden Parteien aus wichtigem Grund fristlos gekündigt werden.

(2) Ein wichtiger Grund für eine fristlose Kündigung durch die Auftragnehmerin liegt insbesondere vor bei:

- Androhung oder Ausübung von Gewalt gegenüber der Auftragnehmerin oder deren Mitarbeitern
- Wiederholter erheblicher Gefährdung der Auftragnehmerin durch verschwiegene Risiken in den Räumlichkeiten
- Grober Beleidigung oder diskriminierendem Verhalten
- Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen trotz Mahnung
- Vorliegen unzumutbarer Arbeitsbedingungen (z. B. Schädlings- oder Schimmelbefall, der nicht offengelegt wurde)

(3) Bis zur Wirksamkeit der Kündigung erbrachte Leistungen sind vollständig zu vergüten.

(4) Das gesetzliche Recht des Auftraggebers zur jederzeitigen Kündigung eines Dienstleistungsvertrages nach § 627 BGB bleibt unberührt; in diesem Fall schuldet der Auftraggeber Vergütung für die bis zur Kündigung erbrachten Leistungen sowie das Ausfallhonorar gemäß § 3, sofern die Kündigung innerhalb der dort genannten Fristen erfolgt.

§ 11 Schlussbestimmungen

(1) Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform (E-Mail genügt). Mündliche Absprachen ersetzen diese Schriftformklausel nicht.

(2) Sollte eine Bestimmung dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Willen der Parteien und dem Vertragszweck am nächsten kommt (ergänzende Vertragsauslegung).

(3) Auf diesen Vertrag findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

(4) Verbraucher können die EU-Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) nutzen: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Die Auftragnehmerin ist zur Teilnahme

an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet und nimmt daran derzeit nicht teil.

(5) Erfüllungsort für alle Leistungen ist der jeweilige Einsatzort des Auftraggebers.
