

Christoph T. M. Krause - Die Hundedienstleistung

**Ein Ratgeber für Startupper
am Beispiel von Hunde-
Ausführung und Beherbergung**

Christoph T. M. Krause

Die Hunde- Dienstleistung

**Ein Ratgeber für Startupper
am Beispiel von Hunde-
Ausführung und Beherbergung**

© 2021 Christoph T. M. Krause
Umschlaggestaltung, Illustration: Christoph T. M. Krause.
Eine Publikation der Firma „Der Kölner Gassikönig®“.
Autor Christoph T. M. Krause, Heerstr. 394a, 13593 Berlin.
Verlag + Druck: tredition GmbH, Halenreihe 42, 22359 Hamburg.

978-3-347-24499-3 (Paperback)

978-3-347-24500-6 (Hardcover)

978-3-347-24501-3 (e-Book)

Das Werk, einschließlich seiner Teile, ist urheberrechtlich
geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung
des Verlages und des Autors unzulässig.

Dies gilt insbesondere für die elektronische oder sonstige
Vervielfältigung, Übersetzung, Verbreitung
und öffentliche Zugänglichmachung.

Die Rechte zur Nutzung aller in diesem Buch dargestellten
Bilder und Illustrationen liegen dem Herausgeber vor.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

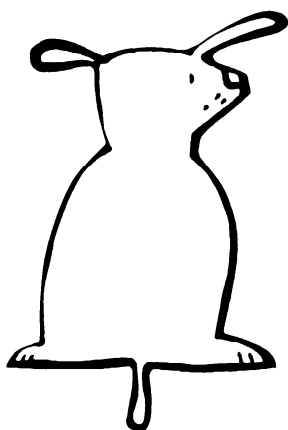
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind
im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

I N H A L T	
Vorwort (Gründerzeiten)	11
Versuch einer „Gendersprachenregelung“	16
I. Persönliche Prämissen (alphabetisch)	19
Authentizität	21
Begeisterung	25
Disziplin	31
Durchhaltevermögen	35
Empathie	39
Hundeliebe	43
Leumund	47
Pünktlichkeit	55
Zuverlässigkeit	57
II. Gewerbliche Prämissen (alphabetisch)	61
Behörden	63
Betriebskosten	65
Chancen + Risiken	75
Computerkenntnisse	83
Datenschutz	91
Datenverarbeitung	103
Datensicherung	107
Digitalisierung	113
Ersttermine	125
Fahrzeuggestaltung	139
Führerschein + Fahrzeug	143
Geschäftsbedingungen (AGB)	145
Herbergsgestaltung	149

Investitionsplanung	159
Kundenklientel	161
Kundenvorteile + - Nutzen	163
Mitarbeiterinnen	167
Preiskonzepte	171
Steuer (Kleinunternehmerregelung)	175
Strafrechtliches	183
Unternehmensstruktur	189
Versicherungen	193
Vertrieb + Rentabilität	195
Werbung	199
Werbevideos	213
Zielsetzungen	219
III. Anhang (chronologisch)	223
Vorbemerkungen zu Anlagen	225
Musterformulare (extern):	
01a. Infos zu: Aufnahmeformular im Erstgespräch	227
01b. Muster Aufnahmeformular im Erstgespräch	228
02a. Infos zu: Allg. Geschäftsbedingungen	231
02b. Muster Allg. Geschäftsbedingungen	233
03a. Infos zu: Angebot	275
03b. Muster Angebot	277
04a. Infos zu: Auftragsbestätigung	281
04b. Muster Auftragsbestätigung	283

05a. Infos zu: Datenschutzeinwilligung	287
05b. Muster Datenschutzeinwilligung	289
06a. Infos zu: Freistellungsbescheinigung Anleinen	293
06b. Muster Freistellungsbescheinigung Anleinen	297
07a. Infos zu: Zahlungs- + Fälligkeitsübersichtstabelle	299
07b. Muster Zahlungs- + Fälligkeitsübersichtstabelle	301
08a. Infos zu: Checkliste für Herbergsaufnahme	303
08b. Muster Checkliste für Herbergsaufnahme	304
09a. Infos zu: Freier Mitarbeiterinnen-Vertrag	309
09b. Muster Freier Mitarbeiterinnen-Vertrag	311
Musterformulare (intern):	
10a. Infos zu: Alle Übersichten ff.	329
10b. Muster Einzelmonats-Einnahmeübersicht	331
11. Muster Laufendes Jahr: Übersicht nach Monaten	332
12. Muster Laufendes Jahr: Prognose nach Monaten	333
13. Muster Gesamtübersicht nach Gewerbejahren	334
IV. Bildnachweise	336

Dieses Buch ist Christiane Pouillon gewidmet



(Vorwort) Gründerzeiten

Als ich 1998 mein eigenes Dienstleistungsunternehmen gründete, gab es das Wort Hundedienstleistung noch nicht oder besser gesagt, es wurde noch nicht angewendet. Denn der Dienst am Hund war noch kein originäres Geschäftsmodell und der Beruf als solcher wurde belächelt und nicht ernst genommen.

Dies zeigte sich bei einem Gründer- bzw. Startup-Wettbewerb im Jahre 1998¹, an dem ich in Köln teilgenommen hatte. Von teilöffentlicher Hand initiiert, musste man einen Businessplan vorlegen und sein Firmenkonzzept vorstellen.

Ich errechnete, was ich alleine und mit Mitarbeitern an einem Tag an Hundeausführungen zeitlich und personalmäßig schaffen könnte und stellte den Plan zusammen.

Und dies sah damals so aus:

„Welchen Endverkaufspreis sollen unsere Dienstleistungen erzielen?“

Preise (zzgl. MWSt.):
für die ersten 4 Termine im Monat:
30,00 DM/ 15,00 EUR
pro Ausführtermin,

¹ Veranstaltet vom Förderpreis für Existenzgründer der Wirtschaftsjunioren e.V. 1998, gestiftet von AGFA Deutschland Vertriebsgesellschaft mbH & Cie, Köln.

**für weitere 4 Termine im Monat:
25,00 DM/ 13,00 EUR
pro Ausführtermin,
ab dem 8. Termin im Monat:
20,00 DM/ 10,00 EUR
pro Ausführtermin.“**

Das Interessante bei dieser meiner Planung ist, dass die Preise, die tatsächlich damals relativ hoch erschienen, nach einigen Jahren genau in dieser Höhe unser gemittelter Durchschnittspreis wurden.

Allerdings sind unsere Preise seit Langem in Bezug auf die Häufigkeit einer Ausführung pro Monat gestaffelt, was für die Kundinnen und uns effektiver und gerechter anmutet.

Weiter im „Businessplan“ von 1998:

„Welchen Absatz wollen wir erreichen?

Umsatzentwicklung:

Geht man von einer Ausführfrequenz von 3 Terminen pro Tag und Person zu einem Nettopreis von DM 30,00 [15,35 €, Hinzuf. d. Verf.] je Termin aus und legt 30 Monattage zu Grunde, ergibt sich eine Bruttoeinnahme von von

DM 2.700,00² im Monat.

[1.380,50 €, Hinzuf. d. Verf.]

Diese Summe multipliziert sich mit der Anzahl der freiberuflichen Mitarbeiter, die auf einer 50%-Basis beschäftigt werden:

Bei angenommenen 5 Mitarbeitern kommt man insgesamt auf einen Bruttobetrag für das Gewerbe von zusätzlichen

DM 6.750,00 im Monat.

[3.451,20 €, Hinzuf. d. Verf.]

Dies ergibt eine Gesamtumsatzerwartung von

DM 9.450,00 im Monat“

[4.831,70 €, Hinzuf. d. Verf.]

Auszüge aus der Bewertung:

„[...] Preis erscheint für die angestrebte Zielgruppe relativ hoch [sic!] insbesondere für ältere Menschen (Rente, mtl. DM 2.700 für Gassi-Service kann im Durchschnitt nicht aufgebracht werden) [...] Umsätze sind m.E. schwer

² Alle Werte sind Nettowerte [Originalfußnote, Hinzuf. d. Verf.]

³ Alle Werte sind Nettowerte [Originalfußnote, Hinzuf. d. Verf.]

erzielbar, da Preise recht hoch. Mtl. DM 2.700,- bei 3 Ausführungen täglich/ 30 Tage mtl.. Von Durchschnittsbürgern nicht Finanzierbar [sic!]. Potential daher gering. Keine Vollexistenz gewährleistet. [...] Aufgrund des hohen Preisniveaus ist das Kundenpotential recht klein.“

An den Bewertungskriterien erkennt man gut, dass, abgesehen von der allgemeinen Preissteigerung seit 1998, ein Hundedienstleistungsunternehmen mit einer solch angemessenen Planung damals als völlig utopisch eingeschätzt wurde. Niemand konnte sich vorstellen, dass man mit GassiService überhaupt eine Klientel finden, Umsatz erzielen und dann noch erfolgreich sein könnte.

Damals gab es für unser Konzept einen Trostpreis. Wir erhielten einen Blumenstrauß und das Ergebnis war für mich zunächst tatsächlich entmutigend.

Niemand ahnte damals, in Wirklichkeit ich selbst auch nicht, dass das Dienstleistungsgewerbe und insbesondere jenes mit der Arbeit am Hund, insgesamt einmal in der nahen Zukunft Milliarden Umsätze machen würde.

Von daher erschienen meine Vorstellungen damals nachvollziehbarerweise (noch) unrealistisch.

Unser eigenes Unternehmen entwickelte sich dann mit den Jahren zu einem sehr erfolgreichen Hundedienstleistungsgeschäft, dessen Umsätze jährlich in erheblichem Umfang stiegen und später eine mindestens zehnprozentigen Wachstumsrate im Jahr erzielte.

Die Entscheider des Startup-Wettbewerbs von damals würden sich heute ob ihrer Fehleinschätzung wundern. Aber Vorwürfe oder Häme wären nicht fair, da niemand tatsächlich eine solche rasante Entwicklung vorausahnen konnte.

Letztlich jedoch war dies ein Zeichen der Zeit; wie gesagt, niemand hätte damals gedacht, dass ein solches Unternehmen erfolgreich sein könnte, es war einfach noch nicht soweit für solche Unternehmen.

Und so dauerte es tatsächlich viele Jahre, bis wir die Grundvoraussetzungen erfüllten, die zum Erfolg unbedingt erforderlich sind, z.B.

Authentizität,
Begeisterung,
Disziplin,
Durchhaltevermögen.
Empathie
Hundeliebe
Leumund
Pünktlichkeit
Zuverlässigkeit.

Versuch einer „Gendersprachenregelung“

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text nicht die sich heute zum großen Teil durchsetzende „Gendersprachenregelung“ gewählt:

Beispiel: Die Kunde*innen o.a.m.

Nach reiflicher Überlegung, habe ich jedoch auch nicht die rein männlich anmutende und häufig traditionell genutzte Form gewählt:

Beispiel: Der Kunde.

Ein grammatikalischer Hinweis: Die Pluralform des o.g. Beispiels lautet:

Die Kunden.

Diese Pluralformen sind jedoch grammatikalisch geschlechtsneutral, stehen also für beide Geschlechter, wirken jedoch gleichzeitig wie rein männliche Formen.

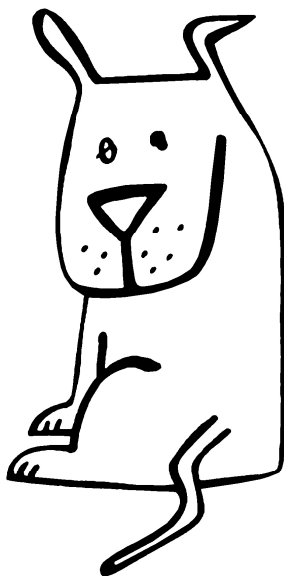
Um Irritationen vorzubeugen und dem gesellschaftlichen Umdenken Genüge zu tun, habe ich mich für eine „dritte“ Lösung entschieden (außer in Zitaten):

Ohne nun die männlichen Leser zu irritieren und um ein Zeichen zu setzen, benenne ich optisch männlich wirkende Worte, wie „der Kunde“ in meinen Texten in der weiblichen Form:

Die Kundin / Die Kundinnen usw.

Zufällig passt das gut, da 90 % unserer Kundinnen Frauen sind.

Die Herren der Schöpfung haben sicher nichts dagegen, weil sie versichert sein können, dass sie natürlich genauso gemeint sind.



RUBRIK I

Persönliche Prämissen

Authentizität

Authentisch bedeutet wörtlich:

„von **gr[iechisch]**, Hinzuf. d. Verf.] αὐθεν-
τικός *authentikós* ‚echt‘;

spätlateinisch *authenticus* (‚verbürgt,
zuverlässig‘)

[...] Echtheit im Sinne von ‚als Original
befunden‘.“¹

*„[...] bezeichnet eine kritische Qualität
von Wahrnehmungsinhalten (Gegen-
ständen oder Menschen, Ereignissen
oder menschliches Handeln), die den
Gegensatz von Schein und Sein als
Möglichkeit zu Täuschung und Fäl-
schung voraussetzt.*

*Als authentisch gilt ein solcher Inhalt,
wenn beide Aspekte der Wahrneh-
mung, unmittelbarer Schein und ei-
gentliches Sein, in Übereinstimmung
befunden werden.*

*Die Scheidung des Authentischen vom
vermeintlich Echten oder Gefälschten*

¹ Zitieren von Quellen im Internet.

URL: <https://de.wikipedia.org/wiki/Authentizität>. Status 12.01.2021.

kann als spezifisch menschliche Form der Welt- und Selbsterkenntnis gelten. Zur Bewährung von Authentizität sind sehr weitreichende Kulturtechniken entwickelt worden, die die Kriterien von Authentizität für einen bestimmten Gegenstandsbereich normativ zu (re-)konstruieren versuchen..“²

Als Hundedienstleisterin, besser als Dienstleisterin überhaupt, muss ich es schaffen, ich selbst zu sein und das auch der Interessentin „herüberzubringen“.

Ich kann einer Kundin viel erzählen, das gut und überzeugend klingt, sie wird es mir jedoch nur dann wirklich glauben, wenn es echt und auch so gemeint ist. Die Kundin spürt schnell, was „Sache ist“.

Nur wenn sie merkt, dass ich das, was ich erzähle bzw. vertrete, selbst lebe und bin, wird sie mich für wahrhaftig, also authentisch halten.

Habe ich also Schwächen oder Unzulänglichkeiten, ist das insofern in Ordnung und nicht schlimm, da jeder Mensch Zeit braucht, Glaubwürdigkeit aufzubauen, denn es ist ein Entwicklungsprozess.

Wichtig dabei ist nur, dass ich diese Unerfahrenheit und auch Unzulänglichkeit nicht verberge, sondern offen zeige.

² Zitieren von Quellen im Internet.

URL: <https://de.wikipedia.org/wiki/Authentizität>. Status 12.01.2021.

Genau das ist eben Authentizität, wenn ich meine Schwächen oder Unerfahrenheiten erkenne und dementsprechend offen kommuniziere.

Wenn ich der Interessentin (oder auch Kundin) offen hierüber Auskunft erteile, wird sie mich für authentisch halten, denn sie merkt, dass ich ehrlich und vertrauenswürdig bin.

Schwächen zu zeigen, ist demnach in Wirklichkeit eine Stärke. Dies wird oft missverstanden und anders praktiziert.

Menschen neigen dazu, ihre Schwächen zu verbergen, weil sie annehmen, man merke es nicht und es würde ihnen zum Nachteil gereichen.

Denn habe ich meine Schwächen und Unzulänglichkeiten verschwiegen, merkt das die Interessentin trotzdem und meine Glaubwürdigkeit ist dahin. Die Interessentin wird nicht zur Kundin und ich wundere mich, was schiefgelaufen ist.

Mache ich also dem Gegenüber (das können auch ganz „normale“ Mitmenschen sein) nichts vor, wird sie es honorieren und mich ernst nehmen und für glaubwürdig halten.

Hören wir auf, mehr sein zu wollen, als wir sind. Sind wir authentisch, zeigen wir unsere Schwächen, aber auch die Stärken.

Authentizität ist einer der wesentlichen Schlüssel hin zum Erfolg.

Noch ein Tipp zum Schluss, versetzen Sie sich selbst in die Lage der Interessentin und überlegen Sie immer, was würden Sie von Ihrer Dienstleisterin erwarten?

Das hilft zusätzlich, die Gefühle und Erwartungen Ihrer eigenen Interessentinnen zu verstehen.

Begeisterung

Viele Menschen machen Ihren Job, weil sie ihn machen müssen, um z.B. ihre Familie zu ernähren.

Vielleicht ist die anfängliche Begeisterung für Ihre Tätigkeit bald erloschen oder Sie hatten von Anfang an eine solche überhaupt nicht gehabt.

Freude an einer täglichen Tätigkeit ist im Umkehrschluss jedoch das Beste, das einer Arbeitnehmerin passieren kann.

Ein Weltunternehmen, das wir alle kennen, versucht mit völlig neuen Konzepten, seinen Angestellten und Mitarbeiterinnen das firmeninterne „Leben“ so angenehm wie möglich zu machen, allerdings mit dem kruden Nebeneffekt, dass das Unternehmen erwartet, dass die Mitarbeiterinnen sich rund um die Uhr in der Firma aufhalten sollten:

Da gibt es eine Reihe von kleinen „Recreation“-Zentren, wo die Mitarbeiterinnen Spiele machen können; Flippergeräte stehen an jeder Ecke, es gibt Bällebäder und Pools ohne Wasser.

Man trifft sich zu Meetings in im Haus integrierten, begehbaren Großstrandkörben oder der kleine Hunger wird an Süßigkeitsständen mitten im Haus bedient. Zusätzlich gibt es eine interne eigene Poststation (nicht von der Deutschen Post).

An jeder Ecke gibt es Tischtennisplatten oder andere Spielensembles.

Kurzum, es scheint, die Mitarbeiterinnen sind dort zu Hause und brauchen ihr eigenes überhaupt nicht mehr.

Zunächst scheint dieses Konzept sehr modern und innovativ zu sein und man sieht allenthalben glückliche Gesichter.

Das alles hat sich sogar auf die Sprache der Mitarbeiter ausgewirkt, denn die Sprache des Unternehmens mitten in Deutschland ist Englisch und so wird, wo auch immer Sie hinhören, ein abscheuliches „Denglisch“-Gemisch gesprochen, so dass man denkt, man sei irgendwo in einer weit entfernten Zukunft gelandet, aber nicht in einer deutschen Großstadt.

Ist das Begeisterung?

Oder fügen sich die Mitarbeiterinnen in eine schöne neue Welt mit 1984-Charme? In diesem Buch von George Orwell wird eine faschistische Gesellschaft beschrieben, die vom großen Bruder komplett gelenkt und überwacht wird.

Ich finde, eine echte, wirklich erfüllende Begeisterung entsteht vor allem bei einem eigenen Konzept von Gesellschaft und Firmenideologie.

Ich bin immer noch begeistert, dass ich diese Tätigkeit, die ich seit über 20 Jahren mit Verve und großer Freude mache, fortführen darf und dabei erfolgreich bin.

Ich bin begeistert von unserem Konzept, von meinen Kundinnen (allerdings ehrlicherweise nicht immer, muss ich zugeben) und vor allem, von den Hunden, mit denen wir täglich zu tun haben.

Ich bin auch begeistert, dass unser Konzept, das sich aus den verschiedensten Quellen der Erfahrung speist, tatsächlich erfolgreich wurde.

Ich freue mich über das selbstentwickelte CI, die Corporate Identity¹, die sich nach einer anfänglichen, simplen, rein beschreibenden Firmenbezeichnung (*Gasservice*) mithilfe eines attraktiven, visuell ansprechenden Logos mit Wiedererkennungswert, zu einem nunmehr weithin bekannten Firmennamen entwickelt hat:



„Der Kölner GassiKönig“.

¹ „**Corporate Identity** oder kurz *CI* (von engl. *corporation* für ‚Gesellschaft‘, ‚Firma‘ und *identity* für ‚Identität‘) ist die Gesamtheit der Merkmale, die ein Unternehmen kennzeichnet und es von anderen Unternehmen unterscheidet. Die Corporate Identity ist damit das Selbstbild des Unternehmens, nicht zu verwechseln mit dem Fremdbild (Corporate Image).“ Zitieren von Quellen im Internet. URL: https://de.wikipedia.org/wiki/Corporate_Identity. Stand 24.01.2021.

Diesen Begriff versteht fast jede, mithilfe des Logos erkennt man, dass nicht wir uns als Inhaber die Krone aufsetzen wollen, sondern dass der Kundinnenhund bei uns König ist.

Die Entwicklung dieser CI, einer einheitlichen Firmenoptik, war ein langer, steiniger Weg und wir hatten dieses Konzept in der Firma in gemeinsamer Zusammenarbeit mithilfe einer Werbefachfrau über Monate hinweg entwickelt. Dieser Weg verschlang „Blood, Sweat and Tears“², kumulierte jedoch in einem, wie ich finde, genialen Endprodukt.

Inzwischen existiert dieses CI seit 10 Jahren und der Erfolg, auch die Rückmeldungen der Interessentinnen und Kundinnen gibt uns Recht, dass es die richtige Wahl war.

Unsere Begeisterung überträgt sich sogar auf unsere Klientel und darum geht es in der Hauptsache; wir bieten eine Dienstleistung an, die in der Lage ist, alle Beteiligten zu begeistern.

Natürlich sollten wir an dieser Stelle nicht vergessen, dass wir in erster Linie unsere tierische Kundschaft begeistern wollen.

Die Hunde, die von uns betreut werden, sollen sich wohl fühlen, sollen sich ihres Lebens freuen können, einfach begeistert sein, wenn sie uns kommen sehen oder wenn sie in unsere Obhut gebracht werden.

² Blut, Schweiß und Tränen

Begeisterung hat somit einen Namen bei uns bekommen und darum geht es doch am Ende!



Disziplin

Disziplin kennt im Grunde jeder, zumindest die Anforderungen, die von außen an jedefrau hergetragen werden. Die einen können dem gut entsprechen, andere haben ihre Probleme damit.

In Bezug auf unser Thema Hundedienstleistung ist Disziplin ein ganz wesentliches Merkmal und unbedingte Voraussetzung für Erfolg.

Besonders was z.B. das deutsche Wetter angeht, wird die Hundedienstleisterin beim Hundeausführen oft sehr herausgefordert.

Da Hundeausführungen an jedem Wochentag gebucht werden, darf das Wetter keine Rolle spielen. Man muss sich entsprechend kleiden und sich auf die Unbilden der Witterung einstellen.

Denn es gibt heute ausreichende Möglichkeiten, sich gegen Hitze, Kälte und Regen zu wappnen, indem man sich entsprechende Kleidung anschafft.

Es gibt jedoch eben auch Menschen, die morgens im Winter aus ihrem Fenster schauen und bei „Schietwetter“ gerne mal zu Hause bleiben (wollen). Das geht natürlich bei einmal gebuchten Ausführungen überhaupt nicht.

Die Hundedienstleisterin darf da keinem persönlichem Verdruss nachgeben, denn sonst bleibt der Kun-

dinnenhund alleine zu Hause und kommt nicht zu seinem (bezahlten) Recht.

Hat man einmal die Kundin bzw. ihren Hund im Stich gelassen, ist sowohl der Auftrag weg, als auch der Leumund und der gute Ruf.

Wir haben in unserem Ort eine junge Frau, die seit Jahren Hundeausführung anbietet.

Einmal trafen wir sie im Wald und sie fragte schüchtern, ob wir auf sie sauer seien, weil sie uns Konkurrenz machte.

Wir wussten nun aber von Dritten, die sie bereits engagiert hatten, dass sie ausgesprochen unzuverlässig sei und sie oft im Stich gelassen hätte.

Dies wissend, antworteten wir auf ihre Frage: „Nein, wir sind überhaupt nicht sauer, denn jeder hat das Recht, das gleiche Gewerbe zu betreiben.“

Auf unsere Nachfrage, wie es denn bei ihr lief, sagte sie nur: „Sehr schlecht“. Nun, wir wussten, warum das so war! Eine wirkliche „Konkurrenz“ war sie deshalb sowieso nicht.

Disziplin wird oft als unterdrückerisches und repressives Verhalten durch Dritte wahrgenommen, in unserem Bereich handelt es sich jedoch um eine selbstgewählte und systemimmanente Form der Disziplin, die von daher nie repressiv daherkommt,

sondern quasi im System des eigenen Betriebes als wichtiger Grundbaustein mit einbaut ist.

Disziplin ist daher ein positiver Aspekt dieser hier in Rede stehenden Tätigkeit, da sie zusätzlich die eigene Lebensführung regelt und dem ein oder anderen Menschen eine wichtige Tagesstrukturierung und Regelmäßigkeit verschafft, die sie sonst vielleicht nicht umzusetzen wüsste.

Durchhaltevermögen

Wer sich selbstständig machen will, muss unbedingt **Durchhaltevermögen** besitzen. Denn nichts ist schwerer, denn als Neuling auf einem bis dahin für die Anfängerin unbekannten Markt Fuß zu fassen.

Bis man sich einen Leumund und all die anderen Voraussetzungen erarbeitet hat, können tatsächlich Jahre ins Land gehen. Und wer da nicht durchhält, scheitert bereits auf den ersten Metern.

Es gilt zunächst einmal erste Misserfolge oder gar bis dato nicht vorhandene Erfolge durchzustehen und sich nicht entmutigen zu lassen. Denn ein Versagen hat immer erst einmal mit der Akteurin selbst zu tun.

Natürlich gibt äußere Gründe, die das Durchhalten über die Maßen erschweren oder gar unmöglich machen könnten, als da z.B. wären:

Kriege
Wirtschaftskrisen
Inflation
oder Pandemien.

Die Covid-19-Pandemie in 2020 ff. ist ein solches Hindernis.

Wer kann lange durchhalten, wenn sie monatelang hohe Fixkosten hat, die ungebremst weiterlaufen, aber keine Umsätze ermöglichen? Evtl. beantrag-

bare staatliche Hilfen sind auch nicht unbedingt (ein-)kalkulierbar.

Bezogen auf den Regelfall ist der Weg zum Erfolg oft ein unerwartet langer und lässt die ein oder andere zu frühzeitig aufgeben.

Ich selbst brauchte Jahre der Geduld, bis dass mein Firmenkonzept griff. Überdies musste es sich intern entwickeln und reifen, bis dass es von innen heraus für Erfolge sorgte.

Die ersten Jahre meiner Selbstständigkeit waren jedoch durch die Tatsache geprägt, dass Hundediensleistungen jeglicher Couleur zunächst offenbar völlig unbekannt und einfach so gut wie nicht existent waren.

Niemand kam am Ende des vorigen Jahrhunderts so schnell auf die Idee, für seinen Hund Geld auszugeben. Da behalf man sich tunlichst selbst oder Verwandtschaft oder Nachbarinnen sprangen ein, wenn bzgl. des eigenen Hundes Not an der Frau war.

Ich selbst war 1996 lange krank und wochenlang an ein Krankenhausbett gefesselt. Ich hatte zwei Hunde im Besitz und glücklicherweise kümmerten sich abwechselnd Familie und Freundinnen um die beiden.

Ich selbst war nie auf die Idee gekommen, nach evtl. vorhandener gewerbsmäßiger Hilfe zu suchen.

Erst im Nachhinein kam ich auf die Idee, mich selbst zu fragen, was eigentlich Hundebesitzerinnen machen, die mit ihren Lieblingen in solche Notlagen geraten?!

Als ich dann 1998 mein seitdem über zwei Jahrzehnte bestehendes Gewebe gründete, war ich, nach meiner Kenntnis, in Köln der erste und einzige, der Dergleichen anbot.

So liefen die ersten Werbeversuche ins Leere, weil offenbar niemand einen realen Bedarf für sich sah.

Selbst heute kann ich mir nicht erklären, was eigentlich den Wandel zu den massenhaften Dienstleistungsgründungen in dieser Branche im Laufe der 2000er Jahre geführt hatte. Leider gibt es hierzu keine Forschungsinitiativen oder -studien. So kann hier nur gemutmaßt werden.

Wahrscheinlich war eine starke Triebfeder dieser Entwicklung die Tatsache, dass die Anzahl der Hundehalterinnen stetig um ca. 5-7 % im Jahr anstieg und so ein wachsender Markt einen Dienstleistungsdruck auslöste.

Eine andere These wäre, dass die Entwicklung in den USA in Bezug auf ein „Dienstleistungs-Wonderland“ in Deutschland einen Schub nach vorne bewirkte. Denn bis dato war Dienstleistung in der Bundesrepublik immer ein ziemliches Stiefkind gewesen.

Dies stammte offenbar aus der preußischen Zeit, wo nicht die Kundin Königin, sondern Untertanin war, die froh sein konnte, wenn sie jemand fand, die bereit war, ihr Hilfe bzw. die richtige Dienstleistung anzubieten.

So hatte die Deutsche (Bundes-)Post jahrzehntelang „Gebühren“ anstatt „Preise“, was bereits vom Duktus her Bände sprach.

Erwartungsgemäß ist Dienstleistung und die damit einhergehende Kundenfreundlichkeit keine deutsche „Erfindung“, die Amerikanerinnen machten es allen in puncto Kundenfreundlichkeit und Service lang vor.

Dies jedoch klärt die Frage nicht, warum die Kundendienstleistung in den USA boomte.

Zumindest ist das Phänomen des exponentiell ansteigenden Dienstleistungsangebots denkwürdig und spannend.

Fest steht am Ende, dass es einen Boom gab, der bis heute unvermindert anhält und alle Grenzen sprengt. Ein Ende ist und war in diesem Bereich nicht abzusehen und es wurden und werden teilweise heute Milliardenumsätze gemacht.

2020 änderte jedoch alles. Covid-19 hat die Branche verändert und niemand weiß zum jetzigen Zeitpunkt, was uns da alle noch erwarten wird.

Empathie

„Empathie bezeichnet

„[...] die Fähigkeit und Bereitschaft, Empfindungen, Emotionen, Gedanken, Motive und Persönlichkeitsmerkmale einer anderen Person zu erkennen, zu verstehen und nachzuempfinden. [...].

Ein damit korrespondierender, allgemeinsprachlicher Begriff ist Mitgefühl. Zur Empathie wird gemeinhin auch die Fähigkeit zu angemessenen Reaktionen auf Gefühle anderer Menschen gezählt, zum Beispiel Mitleid, Trauer, Schmerz und Hilfsbereitschaft aus Mitgefühl. [...]

Die neuere Hirnforschung legt allerdings eine deutliche Unterscheidbarkeit des empathischen Vermögens vom Mitgefühl nahe. [...]

Grundlage der Empathie ist die Selbstwahrnehmung – je offener eine Person für ihre eigenen Emotionen ist, desto besser kann sie

***auch die Gefühle anderer deuten.
[...].¹***

Empathie ist eine Gabe, die manche Menschen haben und andere nicht. Wenn Sie z.B. keinen Hund mögen würden und die Hundedienstleistung nur aus finanziellen Erwägung heraus betreiben wollten, würde Ihnen diese Grundvoraussetzung gegenüber Hunden eindeutig fehlen.

Auch eine spezielle hundebezogene Empathie Ihren Kundinnen gegenüber ist die Voraussetzung, um annähernd zu verstehen, was die Hundebesitzerin bewegt und was in ihr gefühlsmäßig vorgeht.

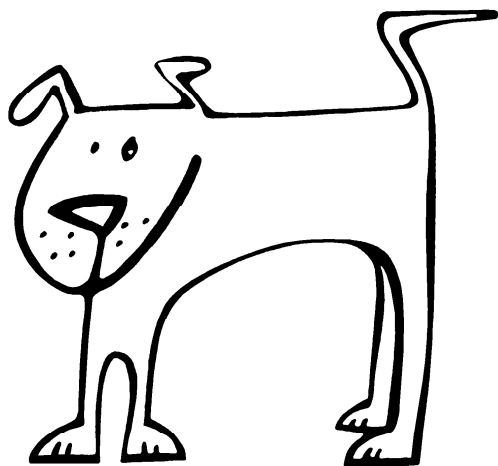
Ist ein Hund z.B. krank oder alt, so gehört Empathie dazu, seine besondere Einschränkung nachvollziehen und entsprechend rücksichtsvoll handeln zu können.

Eigentlich ist diese Voraussetzung für jeden eindeutig und „normal“, aber glauben Sie es oder nicht, es gibt eben auch Menschen, die diese Eigenschaft nicht aufbringen können und dabei noch nicht einmal ahnen, was Ihnen fehlt. Wie sollen diese Zeitgenossen dann auch eine solche Dienstleistungstätigkeit erfolgreich ausüben (können)?

Der Markt bzw. die Kundinnen würden diese Gelegenheit fast automatisch insoweit bereinigen, dass sie Aufträge überhaupt erst gar nicht platzierten.

¹ Zitieren von Quellen im Internet. URL:
[https:// de.wikipedia.org/wiki/Empathie](https://de.wikipedia.org/wiki/Empathie). Status 12.01.2021

Bereits hier können Sie erkennen, dass das Geschäft einer Hundedienstleistung in erster Linie ein empathisches „Bauchgeschäft“ ist.



Hundeliebe

Wer sich zum Ziel gesetzt hat, mit Hunden zu arbeiten und damit sein Geld zu verdienen, darf einen wesentlichen Aspekt dabei nicht vergessen:

Eine Firmengründerin muss Hunde lieben, denn ein solches Gewerbe kann nur mit Liebe und Empathie zum Erfolg führen.

Der Erste, der merken würde, dass Hunde eigentlich nicht Ihr „Ding“ sind und Sie diesen Job nur machen, um vermeintlich das schnelle Geld zu erwirtschaften, ist der Hund selbst.

Ein Hund hat „den siebten Sinn“, er spürt, wer ihm wohlgesonnen ist, wer ihn mag oder nicht mag, ob Sie empathisch oder eher distanziert sind und, last but not least, ob Sie ein „guter“ Mensch sind oder nicht.

Was soll das heißen, werden Sie fragen? Ich möchte es an einem Beispiel erklären:

Ich hatte eine Hündin, die zwar selten, aber doch manchmal, Besucherinnen nicht nur beim ersten Mal anbrummte, sondern dieses Verhalten immer wieder zeigte, sobald einer dieser Menschen auftauchte.

Erst dachte ich, na ja, uns ist auch nicht jeder sympathisch, aber Mickey wusste immer mehr.

Manchmal zeigte sich der Grund erst nach Jahren, wenn sich einer dieser Menschen in irgendeiner Weise als nicht koscher, unfair oder etwa kriminell entpuppte. Meine Mickey wusste es sofort beim ersten Besuch. Sie war also ein optimaler „Vor-checker“ für solche Fälle.

Das will sagen, Hunde lassen sich nicht täuschen!

Seien Sie aber jetzt nicht entmutigt, das bedeutet nicht, dass eine bei Ihnen vorherrschende Unsicherheit im Umgang mit Hunden das gleiche Verhalten provozieren muss.

Eine Unerfahrenheit oder Unsicherheit bei Ihnen wäre etwas völlig anderes, als ein grundsätzlich ablehnendes Verhalten oder eine ablehnende Einstellung Hunden gegenüber.

Überlegen Sie es sich also gut, wenn Sie eine Hundeverächterin wären und wollten trotzdem ein Hundedienstleistungsunternehmen gründen. Es wird mit Sicherheit nicht gelingen.

Normalerweise kann man sich aber auch gar nicht vorstellen, dass eine Hundeverächterin überhaupt auf die Idee käme, ein Hundedienstleistungsunternehmen zu gründen!

Seien Sie lieber ein Mensch, der geradeaus („straight“, im Englischen, trifft es fast besser), ehrlich, integer und darüber hinaus noch selbstsicher

daher kommt. Vermeiden Sie es also, undeutlich, unsicher oder sogar kriminell zu sein!

Eine Alkoholverächterin wird auch nicht Vertriebsmitarbeiterin im Weingewerbe werden können. Es gehört eben Leidenschaft und Empathie dazu und ohne dies wird es nicht gelingen.

Die Liebe zum Hund oder vielleicht auch nur Respekt, Selbstsicherheit und vor allem transparente Klarheit hilft nicht nur, wenn Sie selbst einen Hund haben, aber auch, wenn Sie mit ihm zusammen "arbeiten" wollen.

Wenn Sie diese Prämissen schaffen, steht Ihrem Dienstleistungsprojekt aufgrund Ihrer Persönlichkeit so gut wie nichts mehr im Wege und Sie werden die wundersamste und herzerfüllendste Arbeit machen können, die es (zumindest für mich) auf der Welt überhaupt gibt.

Leumund

„Als *Leumund* [im Original fett hervorgehoben, Hinzuf. d. Verf.] (*von althochdeutsch liumunt*, ‚Ruf, Ruhm, Gerücht‘, von germanisch *hl(e)u*, ‚Laut, Schall, Ruf‘ [...] bezeichnet man die aus der Meinung anderer resultierende soziale Einschätzung, den Ruf und das Ansehen. Ein guter Leumund wird in Gesetzestexten oder Kommentaren dazu häufig als Unbescholtenheit bezeichnet.“¹

Einen Leumund muss man sich erarbeiten. Und dies ist eine der schwersten und langwierigsten Angelegenheiten.

Denn Interessentinnen für Ihr Gewerbeprojekt kennen Sie in der Regel nicht und Sie müssen deshalb in der Lage sein, Vertrauen und Glaubwürdigkeit mit Überzeugung zu transportieren.

An dieser Stelle greifen viele der im Buch vorgestellten Voraussetzungen ineinander, denn ohne Leumund gewinnt man kein Vertrauen bei Interessentinnen und umgekehrt.

¹ Zitieren von Quellen im Internet.

URL: [https:// de.wikipedia.org/wiki/Leumund](https://de.wikipedia.org/wiki/Leumund). Status 12.01.2021.

Auch andere in diesem Buch unter der Rubrik I vorgestellte Prämissen sind wesentliche Grundvoraussetzungen.

Je länger Ihr Betrieb am Markt sein wird, desto stärker wird Ihr Leumund werden, natürlich nur dann, wenn Sie alle erforderlichen Erfolgsregeln eingehalten und durchgeführt haben.

Wir sind inzwischen über 20 Jahre tätig und es ist bereits ein unschlagbares Argument für Erfolg, einen solchen Zeitraum im Geschäftsleben erfolgreich zu sein.

Denn, wenn eine Kundin hört, das wir seit über 20 Jahren erfolgreich sind, wird sie schnell Vertrauen fassen.

Oft treten Interessentinnen dann an uns heran, wenn sie Empfehlungen anderer Kundinnen erhalten, so dass gewisse „Nachweise“ unserer Kompetenz oder Vertrauenswürdigkeit per se schneller wegfallen und in Form eines Vertrauensvorschlusses, quasi wie von selbst, generiert werden können.

Leumund ist einer der wichtigsten Voraussetzungen, um überhaupt Erfolge erzielen zu können.

Ich habe dafür Jahre benötigt, weil zumal in der Zeit, als ich mit dem Gewerbe begann, eine Hundesdienstleistung etwas völlig Neues und Unbekanntes war.

Hundebesitzerinnen kamen Ende des vorigen Jahrhunderts selten auf die Idee, für ihren Hund Geld auszugeben oder unbekannte Dritte zu bemühen. Da nutzte man Nachbarschaftshilfe oder Familie, wo dies möglich war.

Überdies gab es damals bei Weitem nicht so viele Hunde, wie heute, so dass es entsprechend wenige bis gar keine Dienstleisterinnen gab.

Da ich keinen Erfolgsdruck hatte, unbedingt bald Umsätze produzieren zu müssen, ließ ich mir Zeit.

Mit Hilfe von Geduld und Durchhaltevermögen wurde aus dem Warten ein stetiger Prozess, der nach Jahren dann doch erhebliche Früchte trug.

Selbstverständlich war ich in dieser Hinsicht in einer Luxusposition, denn, als ich mit dem Gewerbe begann, machte ich mir folgende Grundsätze zur Basisvoraussetzung:

Ich wollte unter keinen Umständen Schulden machen (und war dazu auch in der Lage, weil ich noch Haupteinnahmen aus anderen Quellen hatte)

und ich wollte das Gewerbe zunächst nur als Nebenerwerb betreiben, funktionierte es, war es gut, funktionierte es nicht, würde ich etwas anderes machen wollen oder müssen.

Das Gewerbe war also zunächst nur als Nebenerwerb angelegt gewesen.

Später erlebte ich Kolleginnen, die viele große, hochtrabende Pläne schmiedeten und sich direkt am Anfang ihrer Tätigkeiten mit hohen Summen verschuldeten.

Meist war der Grund ihres Scheiterns, dass sie wenig Ahnung von der Branche, vom Geschäft im Allgemeinen und im Speziellen hatten und deshalb früh aufgeben mussten.

Da gab es Beispiele von Kolleginnen, die direkt am Beginn ihres Wirkens 120.000 Euro Schulden aufnahmen und ein paar wenige Monate später bereits in die Insolvenz rutschten.

Ich hatte den Vorteil, vor meiner beruflichen Umorientierung, die in der Hauptsache gesundheitliche Gründe gehabt hatte, Erfahrungen mit Kundinnen und Marketing auf dem freien Markt gemacht zu haben.

Da ich in den 1980er Jahren jahrelang in der weltweit aufstrebenden Branche, der Computerindustrie, tätig gewesen war, hatte ich bereits dort Pioniersarbeit erlebt und wusste um deren Tücken, aber auch deren Vorteile.

Diese Erfahrung kam mir zu Hilfe.

Überdies hatte ich im Privaten Erfahrungen mit Verschuldung machen müssen, die nicht aus Unerfahrung oder Dummheit entstanden, sondern durch

eine lange, schwere Krankheit ausgelöst worden waren.

All das brachte mich dazu, auf der einen Seite etwas Neues zu wagen, was im Grunde auch Pioniersarbeit bedeutete.

Zum anderen aber, war ich ein „gebranntes Kind“ in Bezug auf mögliche Verschuldungen und hatte somit eine gesunde Basis, eine neue Existenz mit Sachverstand, Vernunft, Zurückhaltung und vor allem ohne Schulden entwickeln können.

Konkurrenz, oder besser ausgedrückt: Mitbewerb, war demzufolge nie ein großes Problem für mich.

Viele meiner Mitstreiterinnen wirtschafteten sich schnell selbst in eine Falle hinein und hielten selten länger als ein paar Monate durch.

Bei mir kamen viele, zunächst ungünstig wirkende Prämissen, zusammen und bildeten mit „Geduld und Spucke“ eine gesunde Basis, die sich stetig fortentwickelte und immer professioneller und solider wurde.

Heute weiß ich, dass der Leumund eines der wichtigsten Voraussetzungen im Geschäftsleben ist, besser noch, es ist ein wertvolles Gut, muss aber in mühevoller Arbeit und mit großer Verve erst erkämpft werden.

In der heutigen Zeit ist der Leumund allemal wichtiger, als vieles andere, gerade weil immer mehr Menschen einen Leumund im besten Sinne nicht mehr vorzuweisen haben.

Dies hat vielfältige Gründe. Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Vertrauenswürdigkeit und viele andere traditionelle Tugenden fallen immer schneller unter den Tisch, werden grob fahrlässig übergangen oder nicht mehr für nötig befunden.

Wie ich glaube, ist dies ein Fehler unserer schnelllebigsten Zeit. So haben immer weniger Menschen tatsächlich Erfolg und scheitern an den ersten Grundvoraussetzungen per se.

Es entsteht nun die Frage, woran das genau liegen könnte?

In der heutigen Zeit wird alles immer anspruchsvoller, schneller und komplexer. Dies ist auch der verstärkten Globalisierung und dem wirtschaftlichen Druck geschuldet.

Überdies sind die Anforderungen an Firmen und Selbstständige auf allen Ebenen enorm gewachsen, man denke nur allgemein an EU-Gesetze und Verordnungen und den Datenschutz als größte Verbesserungs- oder anders ausgedrückt Verschärfungsaktion der letzten Zeit.

Wenn man trotz dieser Widrigkeiten diese Anforderungen geschafft hat, kommen noch die zahlreichen gewerblichen Prämissen hinzu.

All diese Grundlagen und Anforderungen sind Teil eines Prozesses hin zur Erarbeitung eines Leumundes. Hat man ihn errungen, ist man bereits auf dem Weg zum Erfolg.

Pünktlichkeit

Ich habe bereits in meiner Kindheit von meinen Eltern gelernt: *„Pünktlichkeit ist die Höflichkeit der Könige“*. Bevor ich diesen Spruch wirklich verstanden hatte, musste ich erst viel älter werden.

Was sagt er aus? Selbst Könige, die es in herkömmlicher Vorstellung nicht nötig haben, höflich zu sein, sind aber dennoch bereits in dem Moment höflich, wenn sie selbst bei ihren Untertaninnen pünktlich auftreten.

Wer also im Umkehrschluss unpünktlich ist, ist unhöflich und hat einen gesellschaftlich niedrigen Stand.

Selbst das Wort „höflich“ weist auf diese Konnotation hin, denn darin steckt das Wort „Hof“ und alles, was am Hofe Standard war, ist eben „höflich“.

Pünktlichkeit ist eben eine wahres königliches Verhalten und wieder im Umkehrschluss ist Unpünktlichkeit eine Eigenschaft des „Pöbels“, was nichts anderes als „Volk“ bedeutet:

„populus“ = das Volk wurde zu „Pöbel“ und erhielt im Deutschen eine negative Konnotation.

Natürlich ist das Volk nicht negativ, aber es galt halt früher als ungebildet und entsprach verhaltenstechnisch nicht den gehobenen Ansprüchen des Adels und der royalen Herrschaftsschicht.

Vor dem Hintergrund dieser überkommenen, archaischen und aus heutiger Sicht recht krassen Gesellschaftsvorstellung, wird jedoch allzu deutlich, wie „unhöflich“, also doch pöbelhaft, Unpünktlichkeit generell schon ist und im Zusammenhang mit unserer Kundschaft ist sie völlig unangebracht und kontraproduktiv.

Denn eine Dienstleisterin ist nichts anderes als jemand, die im Dienste der Kundin steht und dementsprechend „höfliches“ (besser höfisches) Verhalten zwingend zur Anwendung bringen muss, um dem gesellschaftlichen „Stand“ der Kundin genüge zu tun: Die Kundin ist nämlich eben **Königin**.

Versetzen Sie sich einmal in eine Kundin:

Die Kundin fragt sich doch, ist die neue Dienstleisterin wirklich vertrauenswürdig? Kann ich mich auf sie tatsächlich verlassen?

Komme ich als Dienstleisterin nun unpünktlich, konterkariere ich diese Erwartung bereits im ersten Begegnungsmoment. Kann ich da noch erfolgreich sein? Jeder versteht sofort: NEIN, das kann ich nicht.

Seien Sie also immer pünktlich, egal, was passiert! Unpünktlichkeit ist ein Verhalten des „Pöbels“. Machen Sie sich diesen politisch inkorrekten und krass „rassistischen“ Wahlspruch zum täglichen Motto.

Dann haben Sie die Chance, es nie zu vergessen!

Zuverlässigkeit

Zuverlässigkeit hat natürlich auch etwas mit Disziplin zu tun.

Wer keine Disziplin mitbringt, ist in der Regel auch unzuverlässig.

Beim Hundeausführen oder auch bei der Tätigkeit einer Hundepension, wie auch immer sie im Einzelnen gestaltet ist, sind Zuverlässigkeit, ebenso wie Disziplin und viele andere Prämissen, grundsätzliche Voraussetzung!

Wenn ich der Kundin zugesagt habe, ihren Hund um 15 Uhr abzuholen, dann bin ich um 15 Uhr auch da. Da sollte es auch keine Ausreden wegen des Wetters, wegen eines Staus oder sonstiger Unabwägbarkeiten geben.

15 Uhr heißt 15 Uhr!

Ebenso wichtig ist es, Zusagen für eine Hundeunterbringung strikt einzuhalten. Denn die Kundinnen verlassen sich darauf, dass sie in Ruhe in Urlaub fahren und sicher sein können, dass ihr Hund tatsächlich (gut) untergebracht sein wird. Nichts wäre schlimmer, als an diesem Punkt im Stich gelassen zu werden.

Zuverlässigkeit heißt aber auch, dass frau sich als Hundedienstleisterin in ihren eigenen Bestimmung

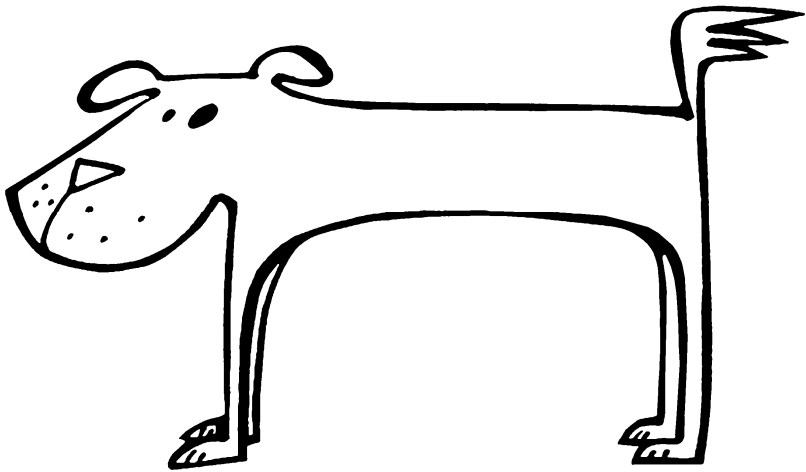
gen, den vertraglichen Festlegungen, zuverlässig und transparent zeigt.

Wir kommen noch an anderer Stelle im Buch zu diesen Fragen, wie ich all diese Prämissen auch vertraglich festlege, um damit Zuverlässigkeit im vertraglichen Bereich zu bieten.

Zuverlässigkeit bedeutet auch professionelle versicherungstechnische Absicherung und behörden-technische Genehmigungen (z.B. durch eine evtl. erforderliche Erlaubnis für den Betrieb einer Unterbringungseinrichtung, die zumindest in NRW seit 2011 vorgeschrieben ist; auch dazu am anderen Ort mehr).

Last but not least, ist die korrekte steuerliche Abwicklung eine Sache von Zuverlässigkeit der Allgemeinheit gegenüber, denn Steuer ist eine Bürgerpflicht, damit unser Staat, der uns alle vertritt und für uns arbeitet, unser Gemeinwesen adäquat unterhalten kann.

In unserer Branche werden diese Pflichten oft vernachlässigt, um es gelinde auszudrücken (dazu mehr unter „Strafrechtliches“).



RUBRIK II

Gewerbliche Prämissen

Behörden

Durch die gewerbliche Anmeldung¹ beim **Gewerbeamt** der Kommune ist die gewerbliche Tätigkeit gesetzlich genehmigt.

Eine wichtige zu erfüllende Voraussetzung ist es, eine ausreichende Betriebsversicherung (**Hütehundhaftpflichtversicherung**) zu gewährleisten und im Auftragsfall bei der Kundin eine Hundehaftpflichtversicherungspolice und den **Nachweis der Zahlung** der aktuell gültigen Versicherungsprämie einzufordern bzw. zu überprüfen.

So ist im Schadenfall die 100%-ige Haftpflichtabdeckung des Ausführungshundes durch beide Parteien gesichert.

Beide Parteien, die der Kundinnenseite und die der Dienstleisterin, tragen in der Regel jeweils 50% Verantwortung bzw. Haftung.

Weiterhin ist z.B. in NRW eine **Veterinärämterlaubnis** des Umwelt- und Verbraucherschutzamtes (Lebensmittelüberwachung und Veterinärdienste = Veterinäramt) vorgeschrieben.²

¹ 26 Euro in Köln im Januar 2021.

² Gemäß § 11 (1) Nummer 8a des Tierschutzgesetzes NRW (TschG) in der derzeit geltenden Fassung (2014) der Bekanntmachung vom 18. Mai 2006 (BGBl. S. 1206), das durch den Artikel 1 des Gesetzes vom 04. Juli 2013 (BGBl. S. 2182) geändert worden ist.

Diese Erlaubnis gilt für die gewerbsmäßige Haltung von Hunden im Rahmen einer Tierpension. Hier muss, für andere Regionen als NRW, die dort jeweils gültige Vorschrift eruiert werden.

Die Dienstleistungsbranche boomt, insbesondere im Hundedienstleistungssektor. Seitdem immer mehr Hundebesitzerinnen immer mehr arbeiten und/ oder teilweise zwei Arbeitsstellen gleichzeitig bedienen müssen, ist die Hundedienstleisterin unabdingbare Begleiterin der Hundebesitzerin geworden. Diese Entwicklung sieht man weltweit.

Als ich im Jahre 1998 mein Unternehmen gründete, waren wir in unserer Stadt, unseres Wissens nach, der erste und einzige Betrieb seiner Art.

In Zukunft (und durch die Coronakrise, Stand Anfang 2021, bereits jetzt schon) wird es immer mehr Hunde geben, deren Besitzerinnen dann, im Umkehrschluss, immer weniger Zeit für ihre Tiere haben oder nach der Coronakrise haben werden.

Zum einen steigen die beruflichen Anforderungen aufgrund der Arbeitsmarktlage stetig und andererseits erhöhen sich erfahrungsgemäß ebenso das Verantwortlichkeitsbewusstsein und die Bereitschaft der Tierbesitzerinnen zur Wertschätzung gegenüber ihren Hunden.

Von daher ist es wahrscheinlich, dass die behördlichen Eingriffe und Vorschriften ebenso intensiviert werden (müssen).

Betriebskosten

Als ich mein Gewerbeunternehmen gründete, war meine oberste Prämisse, keine Schulden zu machen und die Investitionen zunächst so gering wie möglich zu halten.

Des Weiteren sollten auch die laufenden Betriebskosten erst einmal nicht großartig ins Gewicht fallen.

Ich begann mit meiner Gewerbetätigkeit zunächst als reinem GassiService (Hundeausföhrstätigkeit), ohne die Hinzunahme einer Herberge, auch deshalb, weil ich damals noch kein eigenes Haus zur Verfügung hatte (dazu später mehr).

In einem Mehrfamilienhaus eine HundeHerberge zu betreiben, ist schwierig, weil sich verständlicherweise Nachbarn gestört fühlen könnten, abgesehen von den potentiellen, vielfältigen gewerbetechnischen Vorschriften hierzu.

So entfiel als Erstes eine Miete für Räumlichkeiten.

Als Fahrzeug nutzte ich mein Privatfahrzeug, dass ich bereits vorher in Besitz hatte.

Im Grunde ist eine solche gewerbliche Tätigkeit mit diesen Bedingungen ideal, weil sie das Risiko, zu scheitern und als Folge mit Schulden zurückzubleiben, stark mindert.

Hätte ich, so wie viele Kolleginnen dies heutzutage praktizieren, von Anfang an eine große monatliche Belastung gehabt und wäre ich zusätzlich noch nicht sogleich erfolgreich gewesen, hätte ich schnell in eine Zahlungsunfähigkeit oder Insolvenz geraten können.

Keine Mietkosten und keine anderen laufenden Kosten zu haben, verschafft naturgemäß einen viel größeren Spielraum zum Aufbau eines gut laufenden Kleinunternehmens.

Diese besondere Vorteilslage hatte mir viel Zeit verschafft, um die Unternehmensplanung in Ruhe und mit solidem Entwicklungsspielraum voranzutreiben.

Auch hatte ich in den ersten Jahren keine freien Mitarbeiter beschäftigt, sondern bewerkstelligte im Grunde alles fast ganz alleine.

Die Unterstützung, und von daher Erweiterung der Kapazitäten, und zusätzlich die Hinzunahme einer vom Grundsatz her profitableren Hundepension, wurde nur durch den späteren Einstieg meines ebenfalls späteren Ehemannes und den Kauf eines Eigenheims realistisch möglich.

So konnten wir unser Portfolio mit der Hundeherberge erweitern, die Menge der möglichen Ausführungs- und Herbergseinheiten immens erhöhen und bis zu unserer Kapazitäts- und Planungsgrenze voll ausschöpfen.

Bleibt man dann in der Folge im Hinblick auf die Kosten und Investitionsplanung bei der Devise, dass Kosten vom geplanten Umsatz gedeckt sein müssen, bleibt man immer auf der sicheren Seite, was bedeutet, dass man mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit nicht in eine Schuldenfalle tappen wird.

So habe ich mir immer die Frage gestellt, ist eine Investition, z.B. der Druck eines Flyers oder die Produktion eines Werbevideos, von den laufenden Einnahmen, nach erfolgtem Steuerabzug, gedeckt oder nicht?!

Stellte ich dann ab einem gewissen Punkt Mitarbeiterinnen ein, entstünden mit einem klugen Konzept für freie Mitarbeiterinnen überhaupt erst dann Kosten, wenn Umsätze eingefahren worden wären. In diesem Falle wären die Kosten für Mitarbeiterinnen gedeckt und führten nicht in eine Schiefelage.

Wie sich mit der Zeit herausstellen sollte, war bei unserem Konzept bzw. in unserer Branche eine dauerhafte Festeinstellung von Mitarbeiterinnen im Verhältnis zum zu erzielenden Umsatz nicht rentabel genug bzw. gänzlich undurchführbar.

Freie Mitarbeiterinnen erhalten bei uns 50 % von dem Umsatz, den sie effektiv umgesetzt haben.

Ich wiederhole hier die Berechnung aus der Rubrik „Mitarbeiterinnen“:

***„Geht man aus von einer Ausführ-
frequenz von***

***drei Terminen pro Tag und pro aus-
führender Person zu einem Bei-
spiel-Nettopreis von € 15,00 je
Termin***

***und legt exemplarisch 30 Monats-
tage zu Grunde, ergibt sich eine
Umsatznettoeinnahme von***

***€ 1.350,00 im Monat = 16.200 Euro
im Jahr.“***

durch die 50% Teilung für Mitarbeiterinnen,
reduziert der Umsatz sich auf:

***€ 0.675,00 im Monat
(bei 1 Mitarbeiterin).***

bzw.

***€ 2.362,50 im Monat
(bei z.B. 5 Mitarbeiterinnen).***

Diese Umsatzreduzierung muss ich dann schon
„ertragen“ wollen oder müssen.

Man sieht an dieser Beispielrechnung, dass die
Frage nach der Beschäftigung von Mitarbeiterin-
nen gar nicht so leicht zu entscheiden ist.

Ein Kriterium für eine solche „freie“ Beschäftigung könnte die eigene Kapazitätsbegrenzung sein:

Wie viel Zeit brauche ich als Inhaberin für andere Dinge, wo benötige ich Entlastung?

~

Sollte man sich dazu entscheiden (müssen), doch größere Investitionen tätigen zu müssen, z.B. bei der Erfordernis eines neuen Fahrzeugs, dann entsteht die Frage, welche Finanzierungsquellen zur Deckung des Kapitalbedarfs zur Verfügung stehen würden und welche man davon nutzen sollte?

Diese Quellen könnten Privat- oder Geschäftsdarlehen oder etwa vorhandenes Vermögen sein.

Die andere Frage ist, kann ich evtl. auf Eigenkapitalquellen zurückgreifen?

Immer sollten jedoch die Kosten tunlichst vom geplanten Umsatz gedeckt sein und diese Maßgabe funktioniert nur dann, wenn sich die Dienstleisterin an die eigenen Planungsvorgaben hält.

Hält sie sich daran, sollte für diesen Fall sogar ein Plus an Roherlös bzw. überhaupt positiver Roherlös zu erwarten sein.

Weiterhin könnte der Umsatz bzw. die Erfolgsquote durch ein Hundebeherbergungsangebot gesteigert werden, denn Übernachtungen und/ oder

Tagesbetreuungen erzeugen von Hause aus mehr Umsatz, als eine reine Ausführtätigkeit.

Zusammenfassend bedeutet dies, dass die Unternehmung eines Hundedienstleistungsgewerbes in dem Falle kostendeckend sein kann, wenn alle Vorschläge dieses Ratgebers bzw. die eigenen Planungsvorhaben stringent in punkto Wirtschaftlichkeit eingehalten werden würden.

Mehr noch, ein solches Gewerbe ist durchaus potentiell gewinnbringend und kostendeckend und könnte bereits im ersten Geschäftsjahr eine Verschuldung oder größere Investition unnötig machen.

Diese ergebnisorientierte Erkenntnis ist das eigentlich Besondere an diesem Gewerbebezweig:

Es lässt sich, meiner Erfahrung nach, ohne Grundkapital und/ oder Verschuldung solide auf- und ausbauen. Man braucht allerdings die bereits erwähnten Grundvoraussetzungen, Geduld ist mindestens eine davon.

Zum Schluss kommt jedoch der obligatorische Wermutstropfen bei der ganzen Angelegenheit:

Wir haben festgestellt, dass gewisse Vorbedingungen, wie z.B. ein bereits vorhandenes, für den Zweck des Hundetransport geeignetes, Fahrzeug, ebenso wie eine bereits im Besitz befindliche Immobilie (für eine Hundeherberge) kosten-

mindernde Vorab-Elemente der Gewerbeplanung sind.

Das ist natürlich eine feine Sache, weil diese Vorabinvestitionen rein optisch nicht mit in die Businessrechnung hineinfließen.

Aber eine vernünftige Kosten-/ Nutzenrechnung nach Aspekten der Wirtschaftlichkeit ist dies natürlich nicht.

Schauen wir uns mal ein Beispiel an:

Viele Leute berechnen die Kosten ihres Fahrzeuges oft nur nach den Brennstoffen, also wie viel kostet das Benzin, wenn ich von Hamburg nach Berlin fahren möchte?

Sie vergleichen dann diese Benzinkosten mit den Kosten für einen Flug oder eine Bahnfahrt und entscheiden sich zu guter Letzt für das Auto.

Dies tun sie zum einen, weil es bequemer ist, mit dem Auto zu fahren, als den ÖPNV zu nutzen, zum anderen weil es, verglichen mit dem ÖPNV, billiger zu sein scheint.

In Wirklichkeit müsste man jedoch je nach Alter, Beschaffenheit und Größe des Autos, im Schnitt einen ganzen Euro pro Kilometer an Gesamtkosten ansetzen¹.

¹ „Dass Kleinwagen weniger Kosten verursachen als dicke Schlitten, versteht sich von selbst. Doch dass die Pendlerpauschale, die die Steuerlast von

Diese Kosten entstehen durch „Wertverlust, Steuern, Versicherung, Instandhaltungsaufwand, technische Untersuchungen, Kraftstoffkosten, Kosten für den Autokredit bzw. kalkulatorische Zinsen“² und weitere externe Kosten.

Wenn ich also beispielhaft bei einer Strecke von 400 KM, mit einem Durchschnittsverbrauch von 10 Litern pro 100 KM, die Gesamtliterzahl von 40 Liter zum Preis von 1,20 Euro pro Liter kalkuliere, ergibt dies, rein auf den Brennstoff Sprit bezogen, „nur“ 48 Euro für eine Strecke.

Rechne ich jedoch 400 KM multipliziert mit 1 Euro pro Kilometer (natürlich differieren hier die zugrunde zu legenden Pauschalen je nach Größe, KW-Zahl und Hubraum des jeweiligen Fahrzeuges) ergibt dies Gesamtverbrauchskosten in dieser Beispielrechnung von 400 Euro für diese Fahrt.

Sie sehen den eklatanten Unterschied und dies ist auch der Grund, warum die meisten Autofahrer lieber nur die Spritkosten betrachten wollen; es tut

Viefahrern ein bisschen drückt, nur für Kleinwagen reicht und manche Autos einen Euro pro Kilometer fressen, zeigt, wie hoch die Kosten fürs Autofahren mittlerweile geklettert sind“. Zitieren von Quellen im Internet. Focus Online: *So viel kostet Autofahren wirklich*. URL: [http:// www.focus.de/auto/ratgeber/kosten/tid-30844/die-pendlerpauschale-reicht-nur-fuer-kleinwagen-soviel-kostet-autofahren-wirklich_aid_972519.html](http://www.focus.de/auto/ratgeber/kosten/tid-30844/die-pendlerpauschale-reicht-nur-fuer-kleinwagen-soviel-kostet-autofahren-wirklich_aid_972519.html).

2 Zitieren von Quellen im Internet.

URL: [http:// www.zukunft-mobilitaet.net/2487/analyse/die-wahren-kosten-eines-kilometers-autofahrt/](http://www.zukunft-mobilitaet.net/2487/analyse/die-wahren-kosten-eines-kilometers-autofahrt/). Randelhoff, Martin. (Hrsg. Zukunft Mobilität.) Wissenschaftlicher Mitarbeiter + Doktorand am Fachgebiet Verkehrswesen und Verkehrsplanung an der Fakultät Raumplanung der Technischen Universität Dortmund.

einfach weh, sich tatsächlich vor Augen zu führen, was die Autofahrt wirklich und wahrhaftig kostet.

Genauso verhält es sich mit den tatsächlichen Kosten im Gewerbebetrieb.

Würde man die tatsächlichen Kosten, wie anteilige Haus- und KFZ-Kosten und viel andere mit den realen Beträgen kalkulieren (was betriebswirtschaftlich natürlich unabdingbar wäre), würde so manch einer merken, dass er unwirtschaftlich und vielleicht sogar insolvenzbedroht arbeitet.

Aber...

Nicht jeder kann es sich „leisten“, „nur“ auf diese wichtige, betriebswirtschaftliche Komponente zu achten. Manchmal muss man auch einfach nur etwas beginnen, um zu schauen, wie es sich entwickelt. Immerhin ist es besser, zu versuchen, sich etwas Neues aufzubauen, als nichts zu tun!

Wie sagt man doch im Volksmund, besser einen Spatz in der Hand als eine Taube auf dem Dach.

Und so ist es letztendlich wieder eine Bauchentscheidung und eine Frage der Leidenschaft und Begeisterung, welche endgültige Entscheidung ich für mich und mein Gewerbe treffen werde.

Ich wollte versuchen, mit diesen exemplarischen Gedankengängen eine Hilfestellung und ein Be-

wusstsein für diese essentiellen Fragen herzustellen, um Ihnen diese Entscheidung zu erleichtern.

Wie Sie sich letztlich selbst entscheiden, liegt, wie so oft, in Ihrer eigenen Hand.

Chancen und Risiken

Break-Even-Point¹

These: Wenn die Planung Ihres Unternehmens deutlich an die Umsatzentwicklung und Investitions-/ Kostenplanung gekoppelt wird, wird die Gewinnschwelle bereits im ersten Jahr des Gewerbes potentiell erreicht werden können.

Risiken.

Ein grundsätzliches potentielles Firmenrisiko wäre es, wenn sich keine Hundebesitzerinnen finden würden, die bereit oder in der Lage wären, für die Betreuung/ Ausführung ihrer Hunde Geld zu investieren.

Hier ist eine Vertriebs- und Marketingstrategie gefordert, das Leistungsangebot so überzeugend zu präsentieren, dass die maximal mögliche Grundlage geschaffen wird, um dieses Risiko zu minimieren oder gänzlich auszuschalten.

Der Bedarf von Hundebesitzerinnen, ihre Hunde während deren Abwesenheit betreut zu wissen, wird sich nämlich mutmaßlich auch in schlechten Konjunkturzeiten vom Grundsatz her nicht unbedingt ändern.

¹ „Die Gewinnschwelle (auch Nutzenschwelle; englisch break-even-point) ist ein in der Wirtschaftswissenschaft der Punkt, an dem Erlöse und Gesamtkosten einer Produktion (oder eines Produkts) gleich hoch sind und somit weder Verlust noch Gewinn erwirtschaftet wird.“ Zitieren von Quellen im Internet. URL: [https:// de.wikipedia.org/wiki/Gewinnschwelle](https://de.wikipedia.org/wiki/Gewinnschwelle). Stand 26.01.2021.

Der Bedarf könnte sogar noch befeuert werden, je nachdem, ob die arbeitsplatzbezogene Flaute zu mehr oder weniger Zeitfrequenz der Arbeitnehmerinnen führen würde.

Tatsächlich trat eine solche verstärkte Nachfrage vor allem während der letzten Weltwirtschaftskrise 2008/ 2009 auf. Hierbei stieg die Erfolgsquote der Dienstleistungsbranche steil nach oben an. Aber auch schon vor 2008 war dies zu beobachten.

Not- und Krisenzeiten führen offenbar zu einer Rückbesinnung auf das eigene Umfeld, die Menschen ziehen sich ins Private, in den vermeintlichen Schutzmantel, zurück. Sie schaffen sich, womöglich gerade wegen der Krise, einen Hund an, um entweder nicht ganz so einsam oder nicht hauptsächlich ans Haus gefesselt zu sein.

Denn ein Hund zwingt einen sozusagen dazu, regelmäßig hinaus zu gehen, wo man überdies viele Gleichgesinnte trifft, das Einsamkeitsgefühl minimiert wird und Kontakte zu anderen verstärkt vor kommen.

Dieses Phänomen des Rückzugs ins Private und das gleichzeitige Bedürfnis, durch den Hund nach draußen zu kommen, zeigte sich auch während der Corona-Pandemie sehr deutlich.

Es wurden unglaublich viele Hunde angeschafft, ohne dabei Statistiken zu kennen, konnte man dies jedoch täglich vor Ort im Wald beobachten.

Es erscheint zunächst widersinnig zu sein, dass eine Krise Hundeanfassungen provoziert, denn der „gesunde Menschenverstand“ würde eher eine zögerliche Haltung zur Hundeanfassung bzw. -haltung vermuten. Jedoch passiert es aufgrund von verstärkter Auseinandersetzung mit und Konzentration auf die eigene Existenz und Notlage doch.

Hierbei sieht man jedoch, wie sehr der Hund die Emotionen und das intuitive Geföhlleben im Menschen anspricht und zu erstaunlichen kontraindizierten Verhaltensweisen führt.

Die beschriebenen Krisenzuwächse führen konsequenterweise zu einer Erweiterung des Gewerbes aufgrund erhöhter Nachfrage, so dass mehr freiberufliche oder auch fest angestellte Mitarbeiterinnen eingestellt werden könnten, dazu gehört auch bisher evtl. nicht notwendig gewordenes Verwaltungspersonal.

Zusätzliches Kapital würde erforderlich, um es ermöglichen, fest angestellte Mitarbeiterinnen zu beschäftigen.

Hier gilt es allerdings Obacht zu geben, damit deren Kosten nicht den gesteckten Investitionsrahmen (Verhältnis Kosten/ Umsatz 1:2) sprengen und in eine ungewollte und unschöne Verschuldungssituation führen.

Hypothetisch könnte das Gewerbe aber auch scheitern, weil die Dienstleistung aufgrund unerwarteter Entwicklungen nicht mehr ausreichend angenommen werden würde.

Diese hypothetische Annahme ist aufgrund der Entwicklung der letzten Jahre zwar nahezu unwahrscheinlich, aber nichtsdestoweniger doch durchaus möglich.

Denn trotz der erwähnten Nachfragesteigerung während einer Pandemie könnte sich die Lage durchaus verschärfen, nämlich in dem Moment, wenn die pandemische Lage außer Kontrolle geriete und die Opferzahlen alles andere überlagerten.

Der Bedarf der Kundinnen nach professioneller Hundedienstleistungsunterstützung ist jedoch in der Regel weiterhin sehr groß und wird mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit stark weiterwachsen, solange die allgemeine Lage nicht allzu sehr eskaliert.

Der günstigere Fall, dass sich das Gewerbe und sein Umsatz folglich stetig weiter vergrößern, ist höchstwahrscheinlich erwartungsgemäß gegeben.

Trotzdem ist es letztendlich jedoch nicht absolut sicher. Um es zu wiederholen, niemand kann zum gegenwärtigen Zeitpunkt definitiv sagen, wie es im Fall der weltweiten Pandemie Covid-19, die zum Zeitpunkt der Verfassung dieses Buches im Jahre

2020/ 2021 weltweit wütet, tatsächlich alles verändern wird. Nichts ist mehr 100%-ig vorhersehbar.

Wir haben die persönliche Erfahrung gemacht, dass Umsätze vorübergehend etwas sinken können, aber in keinem Falle ganz ausbleiben.

Viele Kundinnen finden sich plötzlich in „Kurzarbeit“ oder im „Homeoffice“ wieder und haben während ihrer Heimarbeit oder Kurzarbeitsphase mehr Zeit, ihren Hund selbst zu versorgen.

Überdies können die Kundinnen nicht mehr in Urlaub fahren, so dass sie entweder ganz zu Hause bleiben oder mögliche Kurztrips zusammen mit ihrem Hund unternehmen.

Im Schnitt bleiben die meisten Aufträge jedoch aktiv, so dass sich der Verlust in Grenzen hält.

Wir hoffen, dass die Pandemie bald zu Ende geht und sich der „Normalzustand“ wieder einstellen wird.

Krankheit.

Der letzter Punkt eines erheblichen Risikos ist das völlig Unerwartete und doch höchst Wahrscheinliche: Eine Krankheit der Geschäftsführerin/ Inhaberin.

Jeder Selbstständigen hängt ein solches Damoklesschwert über ihrem Haupt. Niemand kann

einen solchen Schicksalsmoment weder voraus-
ahnen noch etwas dagegen tun.

Totalausfall des Umsatzes könnte die Folge sein
und auch wenn man wenig Fixkosten haben
sollte, kann der Umsatzausfall fatale Folgen ha-
ben.

Überdies finden sich die Kundinnen plötzlich ohne
Dienstleisterin wieder und suchen natürlich drin-
gend kurzfristig nach Alternativen.

Und so kommt zum Umsatzausfall noch die Ab-
wanderung der ein oder anderen Kundin hinzu.

Hat man dann keine Mitarbeiterinnen, auf die Ver-
lass ist und die „den Laden am Laufen halten“,
sieht das Ganze schlecht aus und kann schnell in
eine Insolvenz führen.

Wie sich dieses Problem lösen lässt, ist nicht im-
mer einfach, erstens benötigt man, wie gesagt,
zuverlässige Mitarbeiterinnen, vielleicht aber auch
mit langer Vorhand eingearbeitete Vertreterinnen,
die das Geschäft kennen und wissen, worauf es
ankommt.

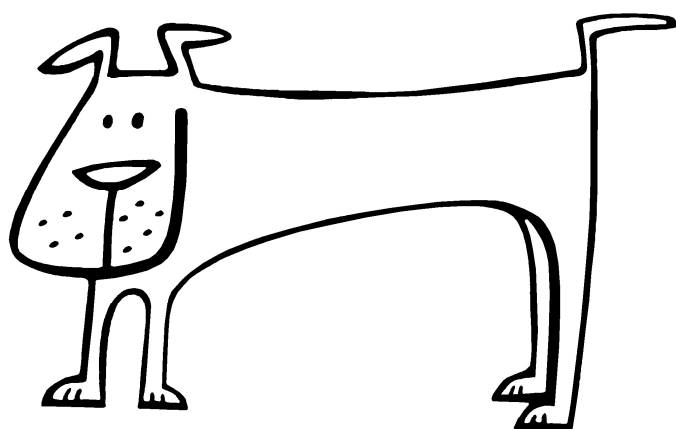
Ich selbst hatte 2013 eine schwere Herzoperation
und nur durch das disziplinierte Durchhaltever-
mögen meines Mannes war es möglich, den Be-
trieb bestmöglich fortzuführen.

Meine Genesungszeit dauerte bei mir fast 6 Monate, in denen ich weder Hunde an der Leine ausführen konnte, noch Auto fahren durfte.

Sorgen Sie am besten im Vorfeld vor und arbeiten Sie eine Mitarbeiterin ein, damit der Fall der Fälle glimpflich ausfällt.

Sollten Sie diese Unterstützung nicht haben, wird es schwierig und man müsste wahrscheinlich nach einer Zeit der Schließung wieder von vorne anfangen.

Wir sollten hoffen, dass dies gelänge.



Computerkenntnisse

Wer sich heutzutage in irgendeiner Form gesellschaftlich oder gewerblich bestätigen will, sollte zumindest Grundkenntnisse eines Computers beherrschen und ich meine hier ausdrücklich nicht das Smartphone.

Das Smartphone kann höchstens ergänzend eine zusätzliche, höchst nützliche Anwendung finden.

Es soll tatsächlich Menschen geben, die noch keine solche Technik wie Computer oder Smartphones haben. Ich bin der Meinung, dass es ohne Computer- und Smartphone-Technologie heute nicht mehr geht. Deshalb ist ein Gewerbe ohne diese Technologien fast nicht mehr durchzuführen.

Denke man nur allein an die Möglichkeit der Werbung auf allen verfügbaren Kanälen, wie Webseite, E-Mail, Soziale Medien usw.

Man kann heute im Grunde vom eigenen Schreibtisch Interessentinnen weltweit erreichen und werben. Das war früher nicht möglich und ergo gab es Dienstleisterinnen wie uns so gut wie gar nicht oder nur in ganz kleinem, lokal begrenzten Rahmen.

Mein Firmenkonzept, das sich über die Jahre entwickelt hat, basiert im Wesentlichen darauf, ohne große Kosten mit einfachen Mitteln und weitest-

gehend kostenlosen Softwareprogrammen den täglichen Ablauf zu bewerkstelligen.

Das fängt bei einem **Kalkulationsprogramm** an und hört bei Webseitenerstellung noch lange nicht auf.

Jegliche Kommunikation mit Kundinnen muss normalerweise erst einmal schriftlich verfasst und verarbeitet werden. Wie das im Einzelnen sinnvoll konzipiert werden kann, wird in einem abwicklungstechnischen Bereich im Ratgeber erläutert, hier geht es erst einmal um die softwaretechnischen Voraussetzungen.

Sollten Sie also noch nie eine **Textverarbeitung** angewendet haben, so wäre jetzt die Zeit es zu lernen. Dazu gibt es ausreichend Angebote auf dem lokalen Markt., z.B. die Volkshochschulen vor Ort.

Natürlich wäre der Aufwand einer solchen Weiterbildungsmaßnahme recht groß, da Sie erst einmal eine Vorlaufzeit bräuchten, um mit diesen Hilfsmitteln bzw. Lernerfahrungen überhaupt mit Ihrem Gewerbe beginnen zu können.

Vergleichen wir es mit dem Autofahren: Wollten Sie ein Gewerbe gründen und hätten noch keinen Führerschein, so würde es viele Monate dauern, bevor Sie tatsächlich überhaupt Auto fahren könnten und dann müssten Sie sich noch alltägliche Fertigkeiten in der Praxis aneignen.

Sie müssten eine Zeit verstreichen lassen, bevor Sie Ihr Gewerbe mit Hilfe eines Fahrzeuges ausüben könnten.

So wäre es ohne Computerkenntnisse genauso.

Ich denke, dass heute jedoch fast jeder irgendwelche Vorkenntnisse besitzt, seien es nur rudimentäre Fähigkeiten.

Ein weiterer wichtiger Grundbaustein ist die **Tabellenkalkulation**, die hauptsächlich dafür gedacht ist, Listen und Aufstellungen zu verfassen, um z.B. Zahlungseingänge und Fälligkeiten zu dokumentieren oder Ihre hausinternen Statistiken zu führen.

Sobald eine Zahlung eingeht, sollte sie umgehend dokumentiert werden, denn glauben Sie mir, Sie vergessen sie sonst im Alltag sofort.

Bei jeder Zahlung der Kundin, sei sie bar oder per Kontoeingang, wird der Betrag mit Datum eingetragen und bildet dann automatisch ein aktuelles Saldo, so dass Sie und die Kundin jederzeit den Überblick haben, wann etwas fällig ist und wann etwas gezahlt wurde (Beispiele für solche Aufstellungen finden Sie im Anhang).

Natürlich könnten Sie sich ein sehr kostspieliges fertiges Buchungssystem anschaffen, das gibt es jedoch für Ihre Branche erfahrungsgemäß nicht von der Stange. Es müsste also individuell angepasst

und programmiert werden und das geht schnell in die Tausende Euro.

Sie machen sich überdies evtl. von einer Softwarefirma über Jahre abhängig, weil Sie ständig deren Expertise und Wartung benötigen, was Ihr Budget zusätzlich stark belasten würde.

Da wir hier einfache Konzepte bevorzugen wollen, konzentrieren wir uns auf fertige und kostenlose oder zumindest sehr preiswerte Lösungen.

Andere hilfreiche Softwareprogramme könnten sein:

Eine einfach zu handhabende **Fotobearbeitung**,
ein Programm zur **Bearbeitung von pdf-Dokumenten**,
Videoschnittprogramme zu Erstellung von Werbespots und/ oder Alltagsvideos für die Webseite oder für Kunden u.v.a.

Im Grunde sind alle Programme, die es heute gibt, letztlich einfach zu handhaben. Mit ein wenig Geschick und evtl. bereits vorhandenen Grundkenntnissen solch normierter Programme, lassen sich die Anforderungen schnell um- bzw. einsetzen.

Aus eigener Erfahrung kann ich allerdings sagen, dass jeglicher Lernprozess Zeit braucht. Allerdings können viele Prozesse im Alltag Schritt für Schritt dazugelernt und immer wieder ergänzt werden. Sie müssen also nicht alles auf einmal schaffen.

Von daher ist dieser Prozess letztlich auch von den individuellen Voraussetzungen, die Sie mitbringen (oder eben nicht mitbringen) abhängig.

Mit anderen Worten, jegliches Gewerbe benötigt eine bestimmte Vorlaufzeit, bevor es Erfolge und Erträge bringen kann, nichts geht dabei von heute auf morgen!

Die beste Grundlage wäre natürlich, wenn Sie irgendein geartetes Grundeinkommen, sei es das sogenannte „Hartz IV“, eine Rente oder eine noch bestehende Tätigkeit hätten, die Sie bis zum ersten Umsatz in Ihrem neuen Gewerbe unterstützen.

Natürlich müssten Sie klären, inwieweit eine gewerbliche Tätigkeit bei diesen Grundeinkommen gesetzlich möglich ist.

Durch eine solche Basisversorgung wäre ausreichend Zeitspielraum vorhanden, um Ihr Gewerbe in Ruhe aufzubauen und mit der Zeit zum „Laufen“ zu bringen.

Haben Sie das allerdings in Teilen oder grundsätzlich gar nicht, wäre letztendlich doch eine Überlegung nötig, wie Sie an ein nötiges Grundeinkommen kommen, z.B. wäre es sinnvoll, ein Gründerdarlehen (z.B. über die KFW) zu erwägen.

Diese Fragen müssen hier allerdings außen vor bleiben, weil mein Grundkonzept in diesem Ratge-

ber hauptsächlich darlehens- und schuldenfreie Konzepte bedienen soll.

Es gibt jedoch genügend gute Beratungsstellen, die Ihnen bei diesen grundsätzlichen Fragestellungen beistehen können.

Zusammenfassend sei zu sagen, dass Computerkenntnisse (und dabei sind die Softwaremittel mit einbezogen) für ein erfolgreiches Unternehmen heutzutage unabdingbar sind.

Eine Kollegin von mir hat ein bekanntes und sehr erfolgreiches physiotherapeutisches Unternehmen mit einem therapeutischen Hundeschwimmbad. Sie hat hohen Zulauf, weil sie in ihrer Stadt die Einzige ist.

Sie ist ein Beispiel für jemand, die ihre Praxis mit dem allernötigsten Einsatz von Computern betreibt und das funktioniert, wie sie berichtet, in ausreichender Weise. Sie setzt lieber ihre volle Arbeitskraft für die Behandlung der Tiere ein, als sich allzu viel mit Technik zu beschäftigen.

Sie ist ein gutes Beispiel für ein erfolgreiches Unternehmen in unserer Branche, weil sie, mit Hilfe einer großen Vorabinvestition, eine Dienstleistung anbietet, die noch lange nicht jeder in diesem Umfang vorhalten kann.

So muss letztlich jede Hundedienstleisterin, überhaupt jede Unternehmerin, für sich das gerüttelt

Maß an Technik und digitaler Unterstützung finden,
wie es in ihr Konzept passt.

Datenschutz

Heute muss jede Dienstleisterin (u.a.) nach dem aktuellen EU-Datenschutzgesetz DSGVO ein Verzeichnis der Datenverarbeitungstätigkeit der Firma vorhalten (Art. 30 DSGVO).

Dieses kann jederzeit bearbeitet und ergänzt werden. Auch hier gibt es bis dato kein verbindliches, einheitliches Muster.

Erst die Praxis wird in den kommenden Jahren zeigen, wie die Anforderungen konkret auszusehen haben. Deshalb erhebt das hier vorgestellte Verzeichnis keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Vielmehr muss und wird es jeweils, in Ihrem persönlichen Fall, sicherlich individuell angepasst und ggf. ergänzt werden. Das hier Vorgestellte gilt ergo als Beispiel.

Datenverarbeitungsgeräte (wie PC, Tablets, Smartphones etc.) müssen auf Datensicherheit überprüft werden und es muss sichergestellt werden, dass Datenschutz entsprechend der EU-Vorschrift gewährleistet ist bzw. bleibt.

Denn Art. 32 DSGVO, § 64 BDSG-neu verpflichtet jede Gewerbetreibende, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Gewährleistung der Integrität und Vertraulichkeit der Daten ihrer Kundinnen vorzuhalten bzw. zu gewährleisten.

Es gibt hierbei jedoch keinen standardisierten Katalog. Die Maßnahmen müssen unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten, sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen, geeignet und angemessen sein, um das Schutzniveau zu gewährleisten.

Bei der vorliegenden Art von Dienstleistungen, wie in unserem Fall Hundeausführung oder Beherbergung, ist der Einsatz von eigenen Servern, Personal und anderen technischen Maßnahmen nur in geringem Umfang und wenig komplex vorhanden, anders als etwa bei einer großen Firma, wie z.B. einem weltweit agierenden KFZ-Hersteller.

Diese „Global Player“ bewegen in großem Rahmen Tausende Datensätze und beschäftigen wechselndes Personal und Subunternehmerinnen oder Subdienstleisterinnen.

Trotzdem gibt es für alle bestimmte Vorgaben, die hiermit vorgestellt werden:

Folgende Voraussetzungen sind erforderlich:

1. Anforderung: **Zugangskontrolle:**

Verwehrung des Zugangs zu Verarbeitungsanlagen, mit denen die Verarbeitung durchgeführt wird, für Unbefugte.

2. Anforderung: **Datenträgerkontrolle:**

Verhinderung des unbefugten Lesens, Kopierens, Veränderns oder Löschsens von Datenträgern durch Dritte bzw. Unbeteiligte.

3. Anforderung: **Speicherkontrolle:**

Verhinderung der unbefugten Eingabe von personenbezogenen Daten sowie der unbefugten Kenntnisnahme, Veränderung und Löschung von gespeicherten personenbezogenen Daten durch Dritte bzw. Unbeteiligte.

4. Anforderung: **Benutzerkontrolle:**

Verhinderung der Nutzung automatisierter Verarbeitungssysteme durch Unbefugte mithilfe von Einrichtungen zur Datenübertragung .

5. Anforderung: **Zugriffskontrolle:**

Gewährleistung, dass die zur Benutzung eines automatisierten Verarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich zu den von ihrer Zugangsberechtigung umfassten personenbezogenen Daten Zugang haben.

Konkrete Umsetzung am Beispiel unser eigenes Unternehmens (Punkt 1-5):

Unsere Arbeitsstätte ist unser Privathaus, zumindest für die Hundeherberge.

Dieses ist seit Jahren besonders gegen Diebstahl und Einbruch gesichert.

Die Daten unseres Gewerbes sind weder auf unseren Rechnern, noch in Papierform zu finden, sondern werden elektronisch und digital an einem sicheren Ort physisch und auch aushäusig virtuell sicher gelagert und sind für Unbefugte nicht auffindbar.

Überdies werden alle Daten in virtuellen Safes (Softwarelösung durch ein Sicherungsprogramm) verschlüsselt gelagert und ebenso verschickt.

6. Anforderung: **Übertragungskontrolle:**

Gewährleistung, dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen personenbezogene Daten mithilfe von Einrichtungen zur Datenübertragung übermittelt oder zur Verfügung gestellt wurden oder werden können.

7. Anforderung: **Eingabekontrolle:**

Gewährleistung, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, welche personenbezogenen Daten zu welcher Zeit und von wem in automatisierte Verarbeitungssysteme eingegeben oder verändert worden sind.

8. Anforderung: **Transportkontrolle:**

Gewährleistung, dass bei der Übermittlung personenbezogener Daten sowie beim Transport von Datenträgern die Vertraulichkeit und Integrität der Daten geschützt werden.

Konkrete Umsetzung am Beispiel unser eigenes Unternehmens (Punkt 6-8):

Daten werden grundsätzlich nicht als offene Dateien verschickt, sondern der Kunde erhält einen Link zu einer Stelle auf unserem Internetseitenserver.

Dort ruft er die Datei durch einen Klick auf, lädt sie herunter oder liest sie. Er benötigt dafür ein ihm vorab ausgehändigtes Kennwort, das nur ihm und uns bekannt ist.

Nach Einsicht erhalten wir eine Nachricht, dass die Datei gelesen wurde und der Linkinhalt wird vom Server gelöscht. Ein Zugriff durch Dritte ist ausgeschlossen, insbesondere durch den Umstand, dass die Daten kennwortgeschützt sind.

Die Kontrolle der Übertragung ist durch die Speicherung der E-Mail-Protokolle gewährleistet.

Die Inhalte der Übertragung werden jedoch anschließend regelmäßig jeden Tag gelöscht, so dass von der Übertragung selbst nur die E-Mail-Bestätigung übrig bleibt, der Schutz der Übertragungs-

daten ist gewährleistet, der Akt der Übertragung selbst ist protokolliert.

Der Handelnde im Bereich Übertragung ist immer die selbe Person und dem Kunden bekannt.

9. Anforderung: **Wiederherstellbarkeit:**

Gewährleistung, dass eingesetzte Systeme im Störfall wiederhergestellt werden können.

Konkrete Umsetzung am Beispiel unser eigenes Unternehmens (Punkt 9):

Daten werden grundsätzlich mehrfach auf unterschiedlichen Datenträgern, wie z.B. USB-Sticks, DVD-ROMs, Festplatten (SSD), in einer Cloud usw. gesichert und dies immer und zwingend safe- und kennwortgeschützt.

Eine Wiederherstellung im Störfalle ist deshalb zu jeder Zeit gewährleistet, insbesondere auch deshalb, weil die Rechnersysteme keine Daten enthalten, da sie ausgelagert sind.

10. Anforderung: **Zuverlässigkeit:**

Gewährleistung, dass alle Funktionen des Systems zur Verfügung stehen und auftretende Fehlfunktionen gemeldet werden.

Konkrete Umsetzung am Beispiel unser eigenes Unternehmens (Punkt 10):

Alle im Gebrauch stehende Systeme sind immer in Funktion und werden im Falle eines Ausfalls oder einer Störung durch vorhandene Backupsysteme sofort ersetzt. Die gespeicherten Daten sind davon in jedem Falle nie betroffen.

11. Anforderung: **Datenintegrität:**

Gewährleistung, dass gespeicherte personenbezogene Daten nicht durch Fehlfunktionen des Systems beschädigt werden können.

Konkrete Umsetzung am Beispiel unser eigenes Unternehmens (Punkt 11):

Alle im Gebrauch stehende Systeme sind immer in Funktion und werden im Falle eines Ausfalls oder einer Störung durch vorhandene Backupsysteme sofort ersetzt.

Die Daten sind mehrfach gesichert und sind zu jeder Zeit von Extern her im Zugriff, unabhängig von der Funktionalität von Systemen.

12. Anforderung: **Auftragskontrolle:**

Gewährleistung, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können.

Konkrete Umsetzung am Beispiel unser eigenes Unternehmens (Punkt 12):

Alle im Gebrauch stehende Daten werden nur punktuell im Falle einer Auftragsverarbeitung ihren virtuellen Safes entnommen, verarbeitet und werden nach Abschluss der Verarbeitung wieder rückstandsfrei im jeweiligen virtuellen Safe verschlossen. Ein Zugriff ist danach nicht mehr erforderlich.

Die Daten liegen also für Dritte und "Außenstehende" (Hacker z.B.) unsichtbar und extern in virtuellen Safes, die nicht sichtbar bzw. nicht auf den laufenden Systemen vorhanden sind.

13. Anforderung: **Verfügbarkeitskontrolle:**

Gewährleistung, dass personenbezogene Daten gegen Zerstörung oder Verlust geschützt sind.

Konkrete Umsetzung am Beispiel unser eigenes Unternehmens (Punkt 13):

Alle Daten werden mehrfach auf unterschiedlichen Datenträgern gesichert bzw. lagermäßig vorgehalten, wobei diese Datenträger einen virtuellen Safe enthalten. Dieser Safe muss durch ein Kennwort gesichert geöffnet werden und ist ansonsten nicht nutzbar.

Zudem sind die Datenträger immer physisch in einem eigens dafür gemieteten Banksafe dupliziert gelagert und werden zusätzlich in einer Cloud im

virtuellen Raum, aber in Deutschland, unabhängig von den Gefahren einer physischen Lagerung, gelagert bzw. gesichert. Die Datensicherheit dort ist vom Betreiber garantiert.

14. Anforderung: **Trennbarkeit:**

Gewährleistung, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene personenbezogene Daten getrennt verarbeitet werden können.

Konkrete Umsetzung am Beispiel unser eigenes Unternehmens (Punkt 14):

Alle Daten werden bei uns nur zu fl. Zwecken verarbeitet:

1. Adresserfassung in einem Datenbankprogramm,
2. Angebotserstellung in einem Textverarbeitungsprogramm bzw. als Pdf-Datei,
3. Auftragsbestätigung in einem Textverarbeitungsprogramm bzw. als Pdf-Datei,
4. Zahlungs- und Fälligkeitsübersichten in einem Kalkulationsprogramm bzw. als Pdf-Datei.

Folgende technische Schutzmaßnahmen werden vorgehalten:

Unsere Computer- und Smartphone-Geräte haben einen aktuellen Anti-Viren-Schutz und eine aktuelle Firewall. Die Geräte sind passwortgesichert.

Das Passwort enthält Zahlen sowie eine Kombination aus Groß- und Kleinbuchstaben. Es ist auch nicht zu kurz.

Es gibt keine Familienangehörige oder Dritte, die ebenfalls das Gerät benutzen, alle Ordner mit personenbezogenen Daten sind passwortgesichert und in einem virtuellen Safe aufbewahrt, so dass sie für Dritte nicht zugänglich sind. Jegliche Weitergabe von Daten erfolgt verschlüsselt.

Verschlüsselungssoftware ist installiert und wird benutzt.

Sofern möglich, werden Daten nur in anonymisierter oder pseudoanonymer Form weitergegeben.

Von den Dateien werden regelmäßig mehrfach Sicherheitskopien auf unterschiedlichen Datenträgernormen erstellt. Dabei werden Löschpflichten beachtet. Die Datenträger werden regelmäßig adäquat überschrieben.

Physische Akten mit personenbezogenen Daten werden nicht geführt.

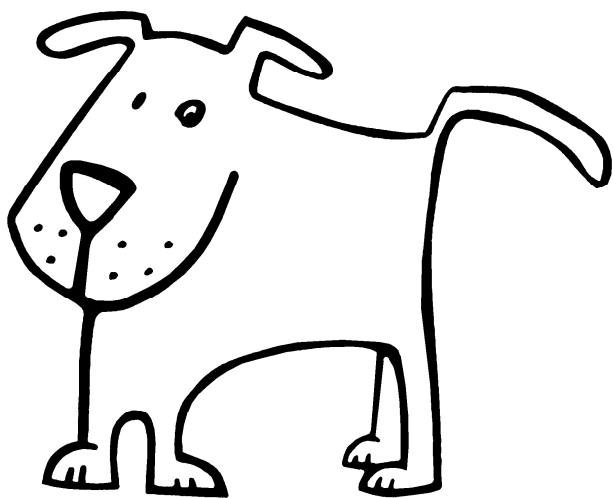
Bei der Benutzung von Mailverteilern gilt: E-Mail-adressen der anderen Empfänger sind nicht sichtbar (BCC-Einstellungen); nur verschlüsselte WLAN-Netze werden genutzt.

Physische und analoge Unterlagen werden grundsätzlich vor Ort eingescannt und dann sofort und

vor bei Ablauf der Löschfristen ordnungsgemäß, durch den Einsatz von entsprechenden örtlich vorhandenen Aktenvernichtern, mit der höchsten Sicherheitsstufe vernichtet.

Auch Datenträger und Computer werden, wenn sie aussortiert werden, ordnungsgemäß gelöscht, beispielsweise durch Einsatz von professioneller Überschreibungssoftware.

Dieses Verzeichnis wurde erstellt auf Basis eines Vorschlags des Kölner Haus- und Grundbesitzervereins von 1888, Newsletter vom 25.04.2018, "Ihre Immobilie liegt uns am Herzen".



Datenverarbeitung¹

Welche Kundinnendaten werden wo und auf welche Weise bei einer dienstleistenden Firma auf welche Weise verarbeitet und gespeichert?

Die Kundin ruft an oder schreibt eine E-Mail.

Die Dienstleisterin nimmt die Angaben der Kundin in ein **Aufnahmeformular** auf.

Die Dienstleisterin vereinbart einen Erstgesprächstermin. Dort werden die Kundinnenangaben im Aufnahmeformular ergänzt.

Die Kundin erhält ein **Angebot** per E-Mail-Link. Das Angebot wird in einer Textverarbeitung erstellt und in einem Pdf-Bearbeitungsprogramm in eine kennwortgeschützte und verschlüsselte Datei umgewandelt und ebenso verschlüsselt auf den Server der Dienstleisterin übertragen.

Die Kundin erhält eine E-Mail mit dem Link zu dieser Datei. Die Datei wird also nicht selbst verschickt, sondern nur der Link dorthin.

Die Kundin öffnet die Datei, es geht ein Fenster auf und die Kundin gibt ihren Benutzernamen

¹ Nach Vorgaben des deutschen und EU-Datenschutzgesetz DSGVO und als Beispiel aus eigener Praxis.

und ihr Kennwort dort ein. Die Datei öffnet sich, die Kundin bestätigt die Annahme.

Die Dienstleisterin erhält diese Empfangsnachricht und anschließend wird die Datei vom Server rückstandsfrei gelöscht.

Erteilt die Kundin den Auftrag nicht, dann wird die Aufnahme-datei (siehe oben) gelöscht. Erteilt die Kundin den Auftrag, dann wartet die Dienstleisterin auf ihre Anzahlung. Sobald diese eingetroffen ist, erhält die Kundin...

...eine **Auftragsbestätigung**.

Die Kundin erhält eine E-Mail mit dem Link zu dieser Datei.

Die Datei wird also nicht selbst verschickt, sondern nur der Link dorthin.

Die Kundin öffnet die Datei, es geht ein Fenster auf und die Kundin gibt ihren Benutzernamen und ihr Kennwort dort ein. Die Datei öffnet sich, die Kundin bestätigt die Annahme. Die Dienstleisterin erhält diese Empfangsnachricht und anschließend wird die Datei vom Server rückstandsfrei gelöscht.

Die Kundin erhält dann eine **Übersichtsliste** (eine Kalkulationstabelle eines Tabellenprogramms), die in eine Pdf umgewandelt wird.

Darin stehen Fälligkeitszeiten, Leistungsdaten und Zahlungsangaben.

Die Kundin erhält eine E-Mail mit dem Link zu dieser Datei. Die Datei wird also wieder nicht selbst verschickt, sondern nur der Link dorthin. Die Kundin öffnet die Datei, es geht ein Fenster auf und die Kundin gibt ihren Benutzernamen und ihr Kennwort dort ein. Die Datei öffnet sich, die Kundin bestätigt die Annahme. Die Dienstleisterin erhält diese Empfangsnachricht und anschließend wird die Datei vom Server rückstandsfrei gelöscht.

Alle von der Dienstleisterin im Zuge dieser Vorgänge erhobenen Daten, Dateien und unterzeichneten Vertragsunterlagen werden, so sie in Papierform vorliegen, eingescannt, und ebenso wenn sie **digitalisiert** vorliegen, in Gewerbedateien integriert.

Alle Dateien und Daten werden in einen **virtuellen Safe** mit Hilfe eines Safeprogramms eingebracht.

Dieser „Safe“ ist ein geschützter, verschlüsselter und kennwortgeschützter Bereich auf einem USB-Stick, der nur zum Zwecke der Bearbeitung in die EDV-Systeme der Dienstleisterin eingeführt wird.

Während der Zeiten der Bearbeitung wird das Dienstleisterinnensystem immer vom Netz getrennt, so dass von außen niemand während der Bearbeitung mitlesen kann.

Außerdem wird nur während der Bearbeitungszeit der auf dem USB-Stick befindliche Safebereich geöffnet, um ihn nach Fertigstellung der Bearbeitung wieder zu schließen.

Anschließend wird der USB-Stick aus dem Dienstleisterinnensystem entfernt, auf mehrere Sicherungs-USB-Stick kopiert (Datensicherung) und dann aus dem System komplett entfernt. Es liegen also nie Daten auf dem Rechner, wenn sie nicht gerade bearbeitet werden.

Alle vertragsrelevanten Daten bzw. Dateien, wie z.B.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), Versicherungsunterlagen, Einwilligungserklärungen etc. liegen kennwortgeschützt und verschlüsselt auf dem Dienstleisterinnen-Webseitenserver (versteckt). Nur die Kundin und die Dienstleisterin haben dort Zugriff, zumal die jeweilige Adresse, also der Ort, wo die Dateien lagern, von außen nicht bekannt und öffentlich zugänglich sind.

Datensicherung

Datensicherheit ist ein häufig vernachlässigtes Thema in allen Bereichen.

Erstes Gebot ist es, Daten jedweder Provenienz müssen gesichert werden, um Datenverlust durch rechnerinterne Defekte zu verhindern.

Geht eine Festplatte zu Bruch, entweder durch Sturz oder Alter, sind die Daten darauf oft unwiederbringlich verloren. Eine Restauration durch eine Fachfirma ist sündhaft teuer und oft auch gar nicht erfolgreich.

Deshalb rate ich zu einem stringenten Sicherungsregime, am besten täglich.

Wir machen das so:

Die gewerblichen Daten werden auf einem USB-Stick gelagert, das heißt auf dem lokalen Bürorechner verbleiben keine offen abgelegten gewerblichen Daten, letztlich natürlich aus Datenschutzerwägungen heraus.

Der USB-Stick wird zur Datensicherung 1:1 in einen Unterordner, der sich überdies in einem safe-geschützten Raum auf der Rechnerfestplatte befindet, eingespielt.

Dies geschieht deshalb, damit nicht durch einen Fehler, beim Kopieren auf einen Zweit-USB-Stick,

Daten verloren gehen oder etwa ein USB-Stick während des Kopierens einen Defekt erleidet.

Mir ist es auch schon mal passiert, dass ich beim Kopieren versehentlich den Inhalt des Originalsticks gelöscht habe.

Vom Rechner wiederum wird das Datenpaket anschließend auf insgesamt fünf verschiedene USB-Sticks ausgelagert.

Das klingt zunächst viel, aber wenn man ein „gebranntes Kind“ in Bezug auf Datenverluste ist, kann man diese Maßnahme besser verstehen.

Die fünffache Datensicherung wird jedoch nur einmal die Woche praktiziert.

Eine einfache Sicherung vom ursprünglichen USB-Stick findet jedoch sofort nach jedem Arbeitsvorgang (in der Regel am Abend) statt, damit die Daten nicht verloren gehen können, die über den Tag eingegeben wurden.

Diese Sicherung geht, wie oben bereits erläutert, auf den Rechner in einen eigens hierfür eingerichteten Saferaum.

Sie wird jedoch nicht auf der Festplatte 2 = D die ausschließlich für Daten gedacht ist, gelagert, sondern auf der ersten Festplatte C. Dort sind normalerweise bei uns nur Programme resp. Apps abgelegt.

Innerhalb einer Woche existiert also ein Original-USB-Stick außerhalb des Rechners und ein weiterer Stickinhalt als Datensicherung auf der ersten Festplatte (C) in einem nicht sichtbaren, kennwortgesicherten und verschlüsselten Bereich.

Die Wahrscheinlichkeit, dass beide Datenträger, der USB-Stick und die Festplatte, gleichzeitig entzwei gehen, geht ziemlich wahrscheinlich gegen Null, ist theoretisch allerdings nichtsdestoweniger möglich, z.B. bei einem Kurzschluss, der beide Datenträger gleichzeitig „crasht“.

Einmal in der Woche werden alle relevanten Daten zusätzlich vom Bürorechner en bloc auf eine über einen USB-3.X-Anschluss angeschlossene, externe Festplatte gesichert.

Diese Festplatte ist physikalisch so groß wie eine größere Streichholzschachtel und so flach wie ein Stück Pappe. Sie hat die Technologie SSD (Solid State Disc), ist also ein Gerät ohne bewegliche Teile; die klassischen Festplatten haben nämlich noch eine sich drehende Magnetscheibe und einen schwebenden Lesekopf.

Der Vorteil ist eine viel schnellere Übertragung und keine herkömmliche Mechanik, die schnell Schaden nehmen kann.

Last but not least, ist eine SSD sehr klein und leicht und lässt sich schnell und gut überall verstauen oder auch physisch auslagern. Überdies

sind diese Festplatten heute relativ preiswert zu erstehen.

Eine zweite externe Festplatte übernimmt die nächste Datensicherung im Wechsel, so dass immer zwei oder auch mehr Stände extern vorhanden sind.

Nun stellen Sie sich jedoch vor, bei Ihnen wird eingebrochen und alle Einrichtung in Ihrer Bleibe wird vandalistisch zerstört! Zusätzlich werden Ihre Festplatten entwendet oder zerstört und Ihre USB-Sticks sind auch alle gestohlen. In diesem Falle wären Ihre gesamten Daten unwiederbringlich verloren!

Es ist demnach ausgesprochen ratsam, dass Sie Ihre wichtigsten Daten aus dem Haus extern auslagern.

Es gibt nun mehrerer Möglichkeiten dafür:

1. Sie schaffen sich ein Bankfach an und legen dort regelmäßig Datensicherungen in Ihren Safe und tauschen sie im Wechsel einmal die Woche aus. Ein Safe kostet natürlich, je nach Größe, eine Mietgebühr im Jahr.
2. Sie mieten sich eine Cloudlösung und speichern Ihre Daten dort. Dies hat ebenfalls Kosten zur Folge.

3. Eine dritte Möglichkeit ist die Auslagerung in einem anderen Haushalt, z.B. dem einer Freundin, einer Bekannten oder dem Ihrer Eltern.
4. Eine letzte Möglichkeit ist die Nutzung Ihrer eigenen Webseite bzw. deren Serverkapazität.

Denn der Serverbereich, den Sie für Ihre Webseite gebucht haben, hat in der Regel noch Speicherplatz frei, um dort ein Unterverzeichnis z.B. CLOUD anzulegen und die Daten dort hinaufzuladen und quasi zu parken.

Nachteil all dieser Hochladungen ins Netz ist der hohe Zeitaufwand des Hochladens, der oft, je nach Größe der Dateien und je nach Kapazität Ihrer DSL-Leitung, viele Stunden, sogar 1-2 Tage dauern kann.

Welche Lösung Sie letztendlich wählen, hängt letztlich von Ihrem Budget, Ihrer Geduld und Ihren finanziellen Möglichkeiten ab.

Wichtig ist jedoch, dass Sie überhaupt Datensicherung stringent und regelmäßig tätigen!

Es könnte sonst passieren, dass alle Daten verloren gehen und Ihr Unternehmen evtl. ohne Daten da stehen würde.

Abgesehen von den datenschutzrechtlichen Problemen und der Verantwortung, die damit einhergeht, hat schon manch einer aufgrund eines solchen Debakels Insolvenz anmelden müssen.

Nehmen Sie es also sehr ernst!

Digitalisierung

Digitalisierung ist seit Längerem in aller Munde. Was ist das eigentlich?

Digitalisierung hat viele verschiedenen politische, gesellschaftliche oder einfach nur technische Aspekte. Hier interessieren uns in erster Linie die technischen Varianten.

Was herkömmlich in Papierform verarbeitet, aufgezeichnet, gespeichert und kommuniziert wird, wird nun in der selben Weise, jedoch digital verarbeitet, aufgezeichnet, gespeichert und kommuniziert.

Konkret bedeutet das, Sie schreiben im Extremfall im Erstgespräch bereits schon nichts mehr auf ein Blatt Papier, sondern übertragen es, auch mit der Hand, mit einem speziellen Stift z.B. auf ein Tablet, welches ihre Aufzeichnung direkt in „Druckschrift“ in eine Textdatei überträgt und abspeichert.

Diese Datei wird anschließend im Büro oder auch zu Hause geöffnet und ist nun jederzeit abruf- und anderweitig speicherbar.

Später verarbeiten Sie diese Information weiter, indem Sie sie für ein Angebot oder eine Auftragsbestätigung nutzen, die Sie in einem Textverarbeitungsprogramm erstellt haben.

Diese nun erstellten papierlosen Dokumente drucken Sie nicht mehr aus, sondern wandeln sie mithilfe eines Pdf-Programms in eine Pdf-Datei um.

Der Grund für diese Umwandlung ist simpel:

Jede Computeranwenderin auf der Welt hat auf ihrem Rechner verschiedene, in diesem Falle Textverarbeitungsprogramme. Diese unterschiedlichen Programme haben u.U. verschiedene Speicherformate und können sich nicht unbedingt untereinander verstehen.

Dies wissend, wandelt deshalb heute jede Nutzerin ähnliche Dateien mit einem universal abrufbaren bzw. bereits vorab installierten Programm mit einem universalen Leseformat namens „Pdf“ in eine solche Datei um.

Der Name stammt von der Endungsmatrix dieser Art von Dateien, ähnlich wie .doc oder .xls, hier .pdf (portable data format, 1993 von einer weltweit wirkenden Softwarefirma entwickelt).

Dieses Pdf-Format hat sich seit 1993 weltweit als Standardformat durchgesetzt und fast jede Anwenderin auf der Welt hat wiederum standardmäßig ein Leseprogramm auf ihrem Rechner und kann diese Datei im Pdf-Format öffnen und lesen, theoretisch auch weiterverarbeiten, so es von der Verfasserin der Datei entsprechend voreingestellt wurde.

Normalerweise ist das Pdf-Format lediglich ein Leseformat, es gibt jedoch Programme, die es trotzdem mit ein paar Tricks umwandelbar und weinternutzbar macht. Allerdings kommt das selten vor und ist nicht der eigentliche Zweck dieses Formats.

Bis hierhin haben Sie nun Ihr gesamtes Prozedere mit wenigen kleineren Hilfsmitteln bereits vollständig digitalisiert oder, präziser und in einfachem Deutsch ausgedrückt, „papierlos“ abgewickelt.

Ein weiterer Vorteil der papierlosen Verarbeitung ist, dass Sie nicht, wie früher, meterweise Aktenordner stapeln müssen, um Ihre Papierflut archivieren zu können, Sie haben nun viel mehr Platz in Ihrem vielleicht eh eng bemessenen Büro.

Zusätzlich vergeuden Sie keine Rohstoffe mehr, wie Papier, Druckertinte usw.

Sie haben nun einen schnellen Zugriff auf Ihre Daten, indem Sie eine Pdf-Datei öffnen und dort in einer Suchmaske ein Suchwort eingeben. In wenigen Sekunden werden Sie Ihre Suchantwort finden und müssen nicht mehr lange in Papierbergen wühlen.

Ich habe inzwischen die Unterlagen meines gesamten Gewerbes, von 1998 an, auf einem USB-Stick gespeichert, während ich vor der Digi-

talisierung meines Gewerbes noch 35 Ordner im Büro zu stehen hatte.

Dies ist eine revolutionäre Art der Geschäftsführung, die sich mit nichts anderem vergleichen lässt.

Natürlich ist diese Methode auch für jeden anderen Zweck einsetzbar, z.B. Ihrem privaten Dokumentenschatz.

Im Alltag sammeln Sie also alle Unterlagen, die Sie per Post oder sonst wie erhalten oder auch erstellt haben und senden Sie in individuell von Ihnen festgelegten Zeiträumen zu einem „outsourceten“¹ Dienstleister, der diese Dokumente mit großen Maschinen einscannet.

In der Regel dauert der Vorgang, vom Abschicken bis zur Rücksendung oder Vernichtung beim Dienstleister, nur zwei Tage:

Sagen wir, Sie senden am Montag Ihren Brief ab, ist er am Dienstag bei der Dienstleisterin, wird noch in der Regel am selben Tag gescannt und am ebenso selben Tag an Sie zurückgesendet oder dort vor Ort vernichtet, je nach Ihrer Entscheidung.

Eine Rücksendung der gescannten Dokumente ist immer dann nötig, wenn Sie die Originaldokumente z.B. für Ihre Steuererklärung in Papierform

¹ Von einer Quelle von außen; ausgelagert.

benötigen oder etwa 10 Jahre für Ihr Finanzamt aufbewahren müssen.

Ich bewahre sie für das Finanzamt übrigens nicht mehr in Papierform auf, sondern halte sie digital vor. Die einzige Vorschrift des Finanzamtes hierzu ist, dass gescannte Dokumente nicht veränderbar, also fälschungssicher sein müssen.

Das wäre möglich, wenn Sie Ihre eingescannten Unterlagen beim Abspeichern auf „wiederbearbeitbar“ eingestellt hätten.

Zurück zum Scanprozedere:

Am Dienstag haben Sie also bereits Ihre fertige Datei in Ihrem E-Mail-Postfach und können Sie weiterverarbeiten.

Sagen wir, Sie haben 100 Seiten zum Scannen geschickt, so wollen Sie diese Dokumente natürlich auseinanderdividieren, um Sie in entsprechende Unterverzeichnisse und die dort gelagerten Unterordner einsortieren können, ähnlich, wie Sie dies mit Papierdokumenten machen würden:

Ordner ziehen und in Registerabteilungen hineinheften.

Dies können Sie sehr gut mit einem speziellen, kostenlosen Pdf-Bearbeitungsprogramm umsetzen.

Sie öffnen in diesem Programm die 100-seitige Pdf-Datei und sehen Sie dann in einem oberen Strang wie einen Fotonegativstreifen vor sich.

Sie „blättern“ die Datei nun optisch durch und markieren z.B. einen bestimmten Abschnitt, den Sie herausschneiden und zu einer eigenen Pdf-Datei machen wollen. Als Beispiel nenne ich hier ein Kundinnenangebot, das Sie separat im Unterverzeichnis Ihrer Kundin abspeichern wollen.

Im Grunde vereinzeln Sie aus dieser 100-seitigen Beispieldatei so viele Einzel-Pdfs, wie Sie es von Ihrer Konzeption her benötigen bzw. wie viele Unterverzeichnisse Sie komplettieren wollen.

Überhaupt benötigt man ja viele Dokumente nur, um sie zu archivieren, um sie im Fall der Fälle zur Verfügung zu haben.

Zusätzlich benötigt man diese Dokumente oft auch nur für die Steuererklärung bzw. für eine evtl. Steuerprüfung. Steuerunterlagen für das Finanzamt müssen 10 Jahre lang aufbewahrt werden.

Ich nenne Ihnen einmal ein Beispiel für das Ausmaß dieser haptischen „Papier- und Archivierungsorgien“:

Wenn Sie eine Eigentumswohnung Ihr Eigen nennen würden, sagen wir in einer Hochhausanlage mit 250 Parteien, so erhalten Sie jedes Jahr einen dicken Stapel von Abrechnungen, Steuerunter-

lagen, Versammlungseinladungen, -Protokollen und anderem Schriftverkehr. Da kommt pro Jahr schon mal ein ganzer Standardordner zusammen. Haben Sie nun diese Eigentumswohnung seit 20 Jahren im Besitz, so werden daraus bereits 20 Ordner geworden sein.

Wahrscheinlich werden Sie diese Dokumente nie wieder benötigen, es sei denn, Sie verkaufen die Wohnung irgendwann einmal. Aber auch Ihre potentielle zukünftige Käuferin wird nicht alle 20 Ordner, um im Beispiel zu bleiben, übernehmen wollen.

So ist es nun ein Segen, dass Sie diese 20 Ordner digital vorhalten können und die Übergabe im Falle des Verkaufs wäre nun ein einfacher kleiner USB-Stick und die Käuferin könnte die Unterlagen für sich einsehen und die, die sie braucht, einfach mit einem Klick ausdrucken.

Was für ein Fortschritt diese Digitalisierung doch ist! Sie erspart große Mengen an Papier und Ordnerstrecken, also Platz, der in Büros oft auch Geld kostet.

Sie macht die Anwendung viel einfacher, weil man in wenigen Minuten Suchergebnisse erzielen kann, die mit dem manuellen Durchsuchen von Ordnern unvergleichbar ist.

Bei der Versendung von Dateien an Kundinnen gehen wir seit Jahren folgendermaßen vor:

Sie wollen einer Neukundin ein Angebot zukommen lassen. Zu diesem Behufe hatten Sie ihr im Erstgespräch eine Kennwortkarte übergeben, auf der ein Zugangspasswort steht (siehe Kapitel Erstgespräch).

Wir fertigen das Angebot, wie immer, in einem Textverarbeitungsprogramm an, wandeln es aus diesem Textprogramm heraus mit einem integrierten Zusatz-Pdf-Programm in eine Pdf-Datei um.

Dabei sollten Sie mithilfe eines Verschlüsselungs- und Kennwort-Programms die Pdf-Datei verschlüsseln und mit dem im Erstgespräch der Kundin übergebenen Kennwort sichern.

Wir übertragen diese Pdf-Datei nun in ein Unterverzeichnis auf unseren Webserver, auf dem sonst nur unsere Webseite „lagert“ (man könnte auch eine Cloudlösung, also einen externen, kostenpflichtigen Speicherplatz, wählen).

Auf unserem Webserver haben wir ein Unterverzeichnis z.B. mit dem Namen „pdf/kunden“ eingerichtet und kopieren die Datei nun dort hinein.

Der Link dorthin würde z.B. lauten:
<http://www.webseitenname.de/pdf/kunden/angebot.pdf>.
(*webseitenname* ist eine Variable, wo Sie Ihren Webseitennamen eingeben müssten).

Diesen Link senden Sie nun der Kundin per E-Mail. Vorteil dieser Lösung ist, dass Ihre Datei nicht physisch als solche im Anhang einer E-Mail verschickt wird, sondern nur der Link dorthin. Dieser Link ist also sozusagen ein Stellvertreterlink.

Die Kundin klickt dann diesen Link an. Es geht ein Fenster auf, in den die Kundin nunmehr das ihr im Erstgespräch bekannt gemachte Kennwort-Ensemble einträgt und die Datei damit öffnet. Die Kundin kann nun dieses Angebot einsehen und wenn sie will, ausdrucken.

Der Vorteil dieser Linklösung ist der, dass Sie die „Macht“ haben, die von Ihnen auf Ihrem Server abgelegte Datei jederzeit dort wieder löschen zu können. Sollte die Neukundin Ihr Angebot ausschlagen, ist die Datei schnell wieder herausgenommen. Die Exkundin bzw. nunmehr Exinteressentin hat nun keinen Zugriff mehr. Ein Anwählen liefere ins Leere.

Anders wäre dies, wenn die Interessentin die Datei physisch per E-Mail-Anhang erhalten hätte. Sie wäre dann noch jederzeit in der Lage, die Angebotsdatei zu benutzen.

Weiter wichtig ist bei dieser Datei, dass niemand, der Ihre Verbindung von außen hacken würde, diese Datei öffnen könnte, da sie verschlüsselt und kennwortgeschützt ist.

Sie halten somit auch die heute geltenden datenrechtlichen Vorschriften ein, dass jegliche Kundinnendaten geschützt sein müssen.

Das ist das Ende von unsicheren Datentransfers, bei denen im Grunde jeder Computerexperte offen an fremde Daten herankam und sie missbrauchen konnte.

Unsere hier vorgestellte moderne Lösung ist für kleine Unternehmen fast ganz kostenlos und einfach zu handhaben. Aufwändige und kostenintensive Softwarelösungen entfallen und Sie bleiben Frau Ihrer eigenen Datenstruktur.

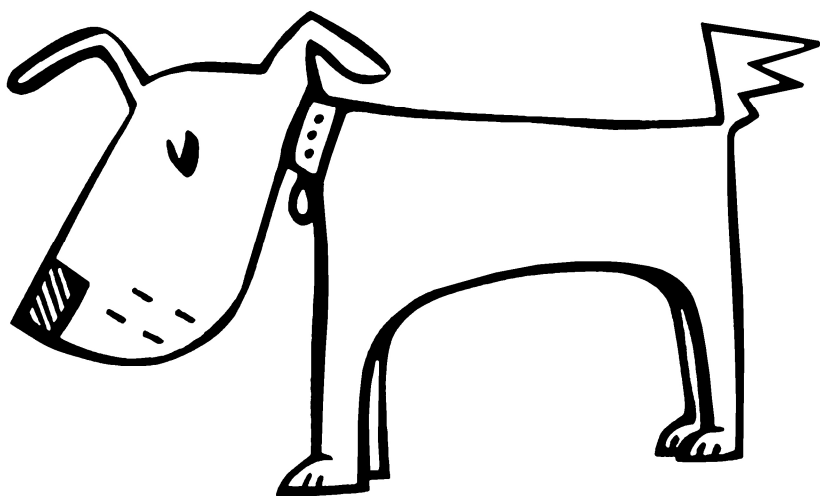
Natürlich können Sie in die Situation kommen, nachdem Sie Unterlagen digitalisiert haben, Dokumente ausdrucken zu müssen, um sich eine Übersicht zu verschaffen, die am Rechner schwierig ist.

Oder Sie müssen umfangreiche Dokumente ausdrucken, um Sie auf Wunsch einer Kundin oder einer Lieferantin in Papierform zu übergeben.

In diesem Fall, wenn Sie die nicht unerheblichen Kosten des eigenen Tintenstrahldruckers meiden wollen, empfehle ich die Firma SEDRUCK GmbH² aus Leipzig, die hervorragende Qualität, schnelle Bearbeitung und freundliche Bedienung garantiert.

² Dieser Hinweis ist nicht werbefinanziert, sondern erfolgt als Dank für hervorragende Dienstleistungen.

Bei kleinen Mengen können Sie weiterhin Ihren gewohnten Kleindrucker wählen.



Ersttermine

Der persönliche Kontakt zur Kundin ist das Allerwichtigste vom ersten Augenblick des Kontakts an.

In der Regel ruft die Kundin per Telefon an; die meisten schreiben heute jedoch eine E-Mail oder stellen den Kontakt über das Kontaktformular der Internetseite her.

Das Beste ist, ziemlich schnell zurückzurufen oder sich per Mail zu melden. Viele Interessentinnen erwähnen heute beim Erstkontakt ihre Handynummer, weil sie kein Festnetz mehr besitzen. So ist der Kontakt oft unmittelbar, wenn Sie sich per Handy so zeitnah wie möglich zurückmelden.

Überlegen Sie, wie es Ihnen gehen würde, wenn Sie einen Bedarf, vielleicht einen sehr dringenden, haben würden. Sie wären erpicht darauf, dass die Kontaktherstellung schnell erfolgreich ist.

So haben Sie schon direkt einen „guten Stand“ bzw. Start, weil die Kundin in der Regel überrascht ist, wenn Sie sich, für die Kundin unerwartet, schnell melden.

Denn heute es ist oft so, dass Dienstleister nicht oder erst nach Tagen zurückrufen. So können Sie mit einer schnellen Antwort erste Pluspunkte einfahren.

Um im Erstgespräch gut vorbereitet zu sein, nehme ich mir ein Aufnahmeformular und zwei speziell für diesen Zweck gedruckte Informationskarten für die Kundin mit und frage alle für uns wichtige Daten ab.

Die erste Infokarte beinhaltet unser Logo, Webseitenadresse und Kontaktdaten und am Ende einen Link, der online zu unseren Geschäftsbedingungen/ unserem Vertrag führt, damit sich die Kundin nach der Freischaltung durch uns dort ihre Vertragsunterlagen digital abrufen kann (dazu mehr im Kapitel Geschäftsbedingungen)

Auf der zweiten Infokarte befindet sich ebenso alles zur Firma (wie unter Karte 1) und am Ende ein Feld, in das ich im Erstgespräch ein Kennwort eintragen kann.

In der Regel verwende ich dafür den Hunde- und den Familiennamen, was sich die Kundin (und auch ich selbst) gut merken kann, z. B. „Benno Schneider“.

Dieses Kennwort erhält die Kundin für jeglichen Schriftverkehr über digitale Wege zur Öffnung aller verschickten bzw. verlinkten Dokumente.

Denn wir haben unser Geschäft seit Jahren völlig auf digitalisierte Kommunikationswege umgestellt, so dass wir so gut wie kein Papier mehr verwenden müssen (dies wird näher im Kapitel Digitalisierung erläutert).

Der Vorteil für die Kundin ist die Ersparnis von Papier, was von unserer Seite laufend ausgedruckt werden müsste.

Laufend deshalb, weil die Kundin nach ihrer Auftragsvergabe eine Kalkulationstabelle mit den fälligen Zahlungen für den ersten Monat erhält.

Diese Tabelle enthält dann auch ihre ersten Zahlungen mit Datum und dem daraus entstehenden Saldo. Ein Saldo ist in diesem Fall die Differenz zwischen Minus = Fälligkeit und dem Plus = Zahlungseingang.

Die weiter fälligen Zahlungen für die jeweiligen Folgemonate werden dann fortlaufend in diese Liste eingetragen und jeweils direkt nach Zahlungseingang per E-Mail-Link an die Kundin verschickt.

Durch diese Art der digitalen, papierlosen Übertragung schonen wir und die Kundin die Umwelt und sparen Kosten von Tinte, Papier und Porti.

Das erwähnte Aufnahmeformular wirkt gleichzeitig wie eine Karteikarte, auf der alles Wichtige steht, z.B.

Name Kundin,
Hundenname,
Hunderasse,
kastriert, Alter, Geschlecht ,
Anschrift / KM gefahren,
Telefonnummer / Handynr.,
E-Mail,
Art der Dienstleistung (GS, HH, TB),

Zeiten der Dienstleistung (wann?),
Uhrzeit der Dienstleistung,
Besonderheiten,
Anmerkungen,
Geplantes Treffen (wann?),
Status Auftrag.

In der Regel ist es nämlich so, dass ich ein paar Tage später vieles wieder vergessen habe, was im Erstgespräch besprochen wurde oder um welche Einzelheiten es beim Kundinnenhund genau ging.

Dies hat nicht nur etwas mit dem Alter zu tun, sondern liegt auch daran, dass Erstanfragen bei uns fast täglich eintreffen und ich mich nicht an alle einzelnen Details erinnern kann. Aufzeichnung ist von daher auch ein wichtiger Baustein zum Erfolg.

Oft werden wir unterwegs auf unseren Hundeausführungswegen von Spaziergängern und anderen Hundehaltern gefragt: „Wie alt ist er denn?“.

Damit ist dann nicht das Alter meines Mannes gefragt, sondern einer der Hunde, der gerade das Interesse auf sich gezogen hat.

Diese Frage kann ich in den seltensten Fällen beantworten, weil ich es mir einfach nicht für jeden einzelnen Hund merken kann.

Überdies treffen wir im Außenbereich unglaublich viele Leute, so dass der mentale „Overflow“ an Input und die reziprok dazu fehlende Merkfähigkeit gewaltig ist.

Zurück zum Erstgespräch:

Es ist wichtig, einer Kundin das Gefühl zu geben, sie nicht vergessen zu haben, wenn sie uns erneut kontaktiert. Ich kann dann das Aufnahmeformular noch einmal einsehen, um die im Erstgespräch erfassten Daten wieder ins Gedächtnis zu rufen.

Das Aufnahmeformular ist somit ein wichtiger Grundbaustein des weiteren Kontakts mit den Interessentinnen bzw. Kundinnen, also eine wichtige Grundlage für alles, was folgt.

Das Erstgespräch ist bereits dann erfolgreich, wenn Sie es schaffen, von Anfang an eine persönliche Ebene, respektive eine freundschaftliche und interaktive Atmosphäre zu schaffen.

Hilfreich sind dabei Themen, die sich im Gespräch ergeben. Das können Hundethemen sein, die sich durch den ersten Kontakt mit dem Interessentinnenhund einstellen oder andere u.U. auch persönliche Dinge.

Das kann z.B. ein Ölgemälde an der Wand der Kundin sein, Fotos, die auf einer Kommode stehen oder andere individuelle Fragen und Bemerkungen.

Wenn das Gespräch zunächst nicht direkt über das Geschäft selbst geführt wird, sondern sich anderweitig auf einer persönlichen Beziehungsebene entwickelt, haben Sie schon den ersten großen Erfolg.

Sie haben dann bereits eine erste Beziehung hergestellt, die sich nicht ausschließlich mit dem Hund, den den eigentlichen Grund für das Gespräch, ergibt.

Da ich kein Psychologe bin, kann ich diesen Sachverhalt nicht fachlich erläutern, aber meine Erfahrung hat dies über zwei Jahrzehnte immer wieder zu Tage gebracht, dass dies ein psychologisch wichtiges Momentum ist.

Sollten Sie Schwierigkeiten mit Kommunikation und/oder Selbstvertrauen in dieser Hinsicht haben, ist dies die beste Schule, um diese Dinge zu lernen.

Scheuen Sie sich nicht, Fehler zu machen oder in einem Erstgespräch zu versagen, das ist menschlich und macht Sie bis zu einem bestimmten Punkt sogar auf Anhieb sympathisch.

Sprechen Sie in einem solchen Fall darüber, dass es einer Ihrer ersten Erstgespräche ist, seien Sie offen und versuchen Sie nicht anders zu sein, als Sie sind. Die Kundin würde es merken (siehe auch Artikel Authentizität).

Honoriert wird in diesem Metier (wie übrigens eigentlich überall), Schwächen zu zeigen und nicht zu verbergen. Diese würden doch schnell erkannt und bemerkt werden.

Denken Sie an den Leitsatz: *„Die Stärke eines Menschen liegt darin, in der Lage zu sein, Schwächen offen zu zeigen.“*

Mit der Zeit gewöhnen Sie sich überdies daran, in ein solches Gespräch mit erhöhter Aufmerksamkeit und Obacht zu gehen und Sie werden mit der Zeit immer sicherer, das Gespräch dorthin zu steuern, dass Ihnen Vertrauen und Sympathie entgegengebracht wird.

Dies sollte allerdings nicht allzu manipulativ wirken, sondern hören Sie auf Ihr Bauchgefühl, was geht und was nicht geht.

Wenn es Ihnen also gelingt, diese im Grunde „intime“ Ebene zu schaffen und zu gestalten, haben Sie in der Regel den Auftrag schon in der Tasche.

Dabei ist es natürlich wichtig, dass auch der Kontakt zum Hund passt. Da der Hund jedoch schon von Anfang an erst einmal Nebensache zu sein scheint, wenn Sie richtig vorgegangen sind, wird er sich in der Regel unauffällig bzw. wie zu Hause ganz normal verhalten.

Gleichzeitig erreichen Sie dadurch eine reale Einschätzung, wie der Hund in einer unbeachteten Situation „drauf“ ist und Sie können, quasi en passant, feststellen, ob er sich „normal“ geriert oder in dieser Situation problematische Verhaltensweisen zeigt, die für Ihre Aufgabe kontraproduktiv wären.

Ein Hund, der Sie direkt an der Tür beißt, der mit Knurren oder Bellen während Ihres Erstgesprächs nicht aufhört oder einer, der Sie dauernd bespringt, lästig ist und dabei auch nicht von der Besitzerin zur

Ordnung gerufen wird, ist zumindest fragwürdig geeignet. Das ist wichtig für sein Verhalten im Rudel oder in einem fremden, in diesem Falle Ihrem Haushalt.

Sie können somit bereits sehr früh, sozusagen nebenher, vieles erkennen, was für Ihre „Begutachtung“ für eine Ausführung oder einen Herbergsaufenthalt in Ihrem Haus wichtig zu wissen ist.

Im Erstgespräch können Sie ergo schnell feststellen, ob zwischen allen „Parteien“ die Chemie stimmt, was elementar wichtig für alles das ist, was als Dienstleistung danach kommen soll.

Sollten irgendwelche Unsicherheiten auftreten, die Sie an der Eignung des Hundes (und/ oder der Kundin) zweifeln lassen, können Sie z.B. an dieser Stelle im Erstgesprächsprozess einen Probespaziergang, eine Probetagesbetreuung oder auch andere Dinge vorschlagen und vereinbaren, um den Kontakt und die „Eignungsprüfung“ Schritt für Schritt aufzubauen und zu entwickeln.

Dazu ist natürlich ein bestimmter zeitlicher Vorlauf erforderlich, der schon einmal mehrere Wochen erfordern kann.

Noch einmal, dabei sollten Sie im Auge behalten, dass Sie beurteilen müssen, ob der zu betreuende Hund für die Ausführung und/ oder eine Beherbergung in Ihrer Familie bzw. Ihrem Zuhause tatsächlich geeignet ist.

Wichtig ist, dass Sie irgendwelche Bedenken, die entstehen, ernst nehmen und nicht ignorieren.

Hilfreich ist wieder einmal das intuitive Bauchgefühl, „hören“ Sie darauf und sagen nichts zu, was Ihnen, Ihrem eigenen Hund oder Ihrer Partnerin/ Ihrem Partner Angst oder Unbehagen bereitet.

Machen sie Ihre Bedenken offen zum Thema und überlegen Sie mit der Interessentin zusammen, was ratsam wäre.

Ich habe dann in vielen Fällen bereits im Erstgespräch den Wohnungs-/ Haustürschlüssel der Kundinnen erhalten, obwohl diese mich vorher nicht kannten.

Dies ist für mich ein absoluter Vertrauensbeweis, wer tut das sonst direkt im ersten Kennenlerngespräch?

Denn manche Kundinnen sind in Zeitnot und brauchen dringend Unterstützung. Viele haben natürlich oft auch keine andere Wahl, aber die meisten geben ihren Schlüssel nur deswegen heraus, weil „die Sache“ mit einem zu platzierenden Auftrag für sie klar ist und Sie erfolgreich im Erstgespräch überzeugt haben.

Ich selbst bin oft gerührt und auch verwundert, wie schnell mir die Leute vertrauen und bereits an dieser Stelle entsteht ein starkes Band des Vertrauens zwischen Ihrer Kundin und Ihnen. Was

kann es Schöneres geben, als einen solchen Vertrauensbeweis gleich vorneweg zu erleben?!

Dies geschieht deshalb, weil ich über die vielen Jahre eine klare und selbstsichere Art erworben habe, bei der Interessentin authentisch und glaubwürdig aufzutreten.

Ich gehe auch schon seit vielen Jahren ohne jegliche mentale Vorbereitung (außer den erwähnten Unterlagen) und ohne Unsicherheit oder Aufgeregtheit in ein solches Gespräch hinein.

Im Gegenteil, freue ich mich meist auf ein interessantes Gespräch mit einer oder mehreren mir unbekannten Interessentinnen.

Interessant ist vor allem, in fremde Haushalte zu kommen, man glaubt nicht, wie spannend das manchmal sein kann.

Unwillkürlich erfährt man oft sehr private Dinge, taucht ein in die Welt der Kundin und lernt aufregende Wohnungen und Häuser kennen.

Ich fasse noch einmal zusammen, machen Sie sich bitte klar, das Erstgespräch ist der Anfang all dessen, was folgt oder eben nicht folgt.

Es schafft die Grundlage für oft jahrelange Verträge mit den Kundinnen.

Es ist der Grundstein von Vertrauen und Authentizität für Sie und die Kundin.

Mein Vater hätte zu mir gesagt: „Vermassel’ es nicht!“

Ein letzter Tipp für Sie, wenn Sie sich da noch schwertun:

Es gibt Seminare (digital und analog), in denen Sie diese Gespräche üben und trainieren können. Mit Video- und Rollenspielen werden diese Dinge geprobt. Die Rollenspiele werden meist aufgezeichnet und anschließend gemeinsam in der Gruppe analysiert.

Dies macht zum einen in einer Gruppe immer auch Spaß und Sie werden sehen, Sie profitieren für vielleicht viele Jahre davon und dies nicht nur im Geschäftlichen.

Viele Dienstleister und speziell Hundedienstleister machen solche Einzel- bzw. Erstgespräche überhaupt nicht.

Sie lassen die Interessentinnen im Höchstfall zu sich nach Hause kommen oder treffen sich vor Antritt einer Dienstleistung überhaupt nicht mit ihnen.

Manche besprechen alles unpersönlich nur am Telefon und die Interessentinnen, die quasi zu Zwangskundinnen gemacht werden (wenn sie sich darauf einlassen), dürfen teilweise noch nicht mal

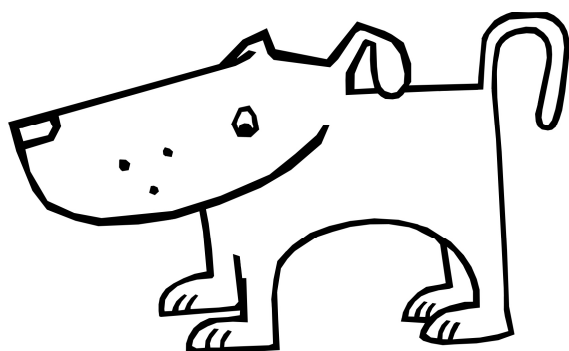
ins Haus der Anbieterinnen hinein, werden unpersönlich an der Haustüre abgefertigt und dürfen ihren Hund an der Leine nur hereinschleppen.

Aufträge werden quasi mit Handschlag, ohne Versicherungsprüfung oder andere nötige Unterlagen abgewickelt, die Kundin hat quasi nichts in der Hand.

Die Kundin kann sich auch kein Bild vom Unterbringungsort ihres Lieblings machen, hat keine juristisch wasserdichte und/ oder versicherungstechnischen Rechte oder Sicherheiten, kurzum das ganze Geschäftsgebaren ist zumindest unseriös, wenn nicht sogar teilweise kriminell.

Machen Sie es anders, seien Sie transparent und seriös, schaffen Sie Vertrauen und machen Sie es besser, als alle anderen.

Nur so werden Sie wirklich auf Dauer erfolgreich sein.



Fahrzeuggestaltung

Als Fahrzeug sollten Sie ein Auto haben, das dazu geeignet ist, Hunde zu transportieren.

Der Einstieg sollte seitlich und auch von hinten möglich sein, damit auch fußkranke Hunde gut hineinspringen können, denn ansonsten müssen Sie irgendwann einmal Ihren Rücken zum Heben belasten oder eine Einstiegshilfe mitführen.

Sollte ein seitlicher Einstieg nicht möglich sein, ist ein Fahrzeug zu empfehlen, das möglichst eine tiefe Ladekante am Heck aufweist.

Wir haben für unseren Zweck zwei sehr praktische Kombifahrzeuge, die hinten zwei asynchrone Türen haben, denn es gibt Hunde, die Angst vor dem Zuschlagen der von oben heransausenden Heckklappen haben.

Des Weiteren hat man bei hinteren Türen den Hund besser unter Kontrolle, indem er bei sich öffnender Tür nicht einfach so herausspringen kann. Bei seitlich zu öffnenden Türen hat man laut unserer Erfahrung besseren und direkteren Zugriff.

Der hintere Ladebereich ist groß genug, um vier bis fünf Hunden gleichzeitig Platz zu bieten. Er ist durch ein individuell eingebautes Hundeschutzgitter mit integriertem Türchen hinten rechts (Beifahrerseite) nach vorne abgesichert, damit über die hintere

rechte Türe in den Heckbereich zusätzliche Hunde einsteigen können.

Dies ist sehr praktisch, denn über die Seite einzu-
steigen hilft dabei, dass unsere alte Hündin nicht
springen muss, sondern wie über eine eingebaute
Stufe einsteigen kann.

Dies kommt unserer Hündin sehr entgegen, für die
das Hinein- und Herausspringen von hinten, trotz
niedriger Ladefläche, nahezu unmöglich geworden
ist.

Dieses Gitter im hinteren Bereich muss fest in-
stalliert sein, damit es den Gravitationskräften im
Falle eines Unfallaufpralls entgegenstehen kann.

Vergessen Sie alle Netze, die lose befestigt sind,
einem Aufprall nicht standhalten können oder un-
professionell angebracht sind.

Investieren Sie auf jeden Fall in diese Sicherheit.
Bei einem Aufprall entstehen schnell tonnen-
schwere Kräfte, die Ihnen in den Nacken geschleu-
dert werden, wenn da nicht ein stabiles Gitter instal-
liert wäre.

Setzen Sie nie einen Hund auf die Rückbank oder,
schlimmer noch, auf den Beifahrersitz, was man im-
mer wieder tagtäglich sehen kann. Es ist überdies
verboten und führt bei einem Hund auf der Rück-
bank im Falle eines Aufprallunfalls bei Ihnen zu
grässlichen Genickbrüchen.

Ein adäquates Fahrzeug ist also unverzichtbar. Schön ist es natürlich, wenn Sie dies eh schon besitzen, weil Sie selbst einen oder mehrere Hunde haben.

Eine weitere wichtige Errungenschaft ist die Nutzung der Seitenbereiche und der Heckscheibe als Werbeflächen.

Kleben Sie da bitte nichts selbst drauf, es wird nicht vernünftig halten.

Beauftragen Sie eine professionelle Werbeaufschriftfirma, die Ihr Logo oder/ und Ihre Aufschrift sinnvoll aufdrucken und aufbringen kann.

Unterschätzen Sie nicht die Wirkung einer solchen Reklame.

Vermeiden Sie allerdings, allzu persönliche Daten aufzubringen, z.B. ist Ihre Handynummer nicht unproblematisch.

Wir hatten sie einst auf unseren Fahrzeugen und prompt wurden wir auf der Autobahn oder unterwegs in der Stadt mobil angerufen mit den Worten:

„Können Sie auch meine Frau ausführen?“ Gerade dieses Ansinnen geschah, so oder ähnlich, fast täglich, so dass wir die Handynummer bald wieder entfernten.

Auch Adressen oder private Telefonnummern sollten aus Datenschutzgründen vermieden werden.

Geben Sie am besten Ihr Logo, eine Webadresse und eine gewerbliche Telefonnummer preis, mehr ist da nicht erforderlich. Es geht um visuelle Wirkung.

Da Ihr Fahrzeug überall in Ihrem Einzugsgebiet täglich unterwegs und überdies auf den Parkplätzen abgestellt sein wird, wo regelmäßig viele Hundebesitzerinnen unterwegs sind, ist die Werbung genau dort richtig platziert. Sie ist damit mobil und taucht nicht nur an einem festen Ort auf.

Diese Art von Werbung und eine vernünftige Webseite (worauf ich im entsprechenden Kapitel noch näher zu sprechen kommen werde) sind wichtige Werbe-Meilensteine zum Erfolg.

Führerschein + Fahrzeug

Ich bin der Meinung, ein Hundegewerbe kann man ohne einen Führerschein und ein Fahrzeug nicht gewinnbringend durchführen.

Es sei denn, man will nur kleinere Einnahmen generieren.

Will man jedoch eine lukrative Frequenz beim Ausführen leisten, muss man gfl. auch Strecke machen, d.h. nicht jeder „Ihrer“ Hunde wohnt um die Ecke.

Sie müssen beispielsweise, um mehrere Hunde gleichzeitig auszuführen, unter Umständen von „Pontius zu Pilatus“ fahren, um alle einzuladen und da kommen schon manchmal einige Kilometer zusammen.

Der andere Punkt ist, dass der Zeitaspekt dabei eine große Rolle spielt.

Beispiel:

Sie haben um die Mittagszeit vier vier Hunde, die Sie alleine ausführen.

Der Zeitpunkt ist 12 Uhr. Sie müssen dann schon rechtzeitig bei sich losfahren, sagen wir 30 Minuten vorher, Verkehr und alles andere an Störeffekten eingerechnet, das wäre also 11:30 Uhr.

Dann fahren Sie die Hunde alle abholen und brauchen im Schnitt wieder eine halbe Stunde.

Der Spaziergang dauert dann (bei uns) sechzig Minuten, dann werden alle vier Hunde wieder nach Hause gebracht; das wäre wieder eine halbe Stunde.

Das ergibt (mit dem Auto) bereits insgesamt, die Rückfahrt nach Hause eingerechnet, drei Stunden im Schnitt.

Das kann niemand in dieser Zeit zu Fuß oder mit dem ÖPNV schaffen. Ein ausreichend ausgelasteter Tag ist also nur mit einem Fahrzeug machbar.

Denn, wenn man fünf Stunden ohne ein Fahrzeug bräuchte, wäre der Tag mit einem Mittagsspaziergang fast schon ausgefüllt.

Wir fahren drei Ausführsammeltermine am Tag, morgens um 8, mittags um 12 und nachmittags, je nach Jahreszeit, 16-18 Uhr.

Ein Fahrzeug ist aus diesen Gründen unabdingbar für ein Unterfangen, wie es ein Hundeausfuhrdienst ist.

Geschäftsbedingungen

Geschäftsbedingungen sind die Basis jedes Geschäfts und jeder Firma.

Darin ist alles niedergeschrieben, woraus sich der Vertrag zwischen Kundin und Firma zusammensetzt und was ihn bedingt.

Im ersten Teil, der **Leistungsbeschreibung**, sollte der Zweck und das Ziel Ihres Unternehmens verständlich beschrieben sein.

Im zweiten Teil folgt eine Aufstellung der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen**, die die Kundin darüber in Kenntnis setzt, welche rechtlichen Bedingungen das Vertragswerk beinhaltet.

In einem dritten, **speziellen Teil** wird die Dienstleistung in Bezug auf die Untergruppierungen, hier Hundeausführung und Herberge, spezifiziert. Dazu gehören z.B. Bedingungen, Terminabsprachen, Kautionen und Preise.

In der Abteilung „**Anlagen**“ kann man Dokumente, wie Datenschutzerklärungen und/ oder andere firmeninterne Abläufe darlegen.

Die Geschäftsbedingungen sind wichtiger Bestandteil und Kern eines jeden Vertrages zwischen der Kundin und Ihnen.

Dort gehört alles das hinein, was die vertraglichen Beziehungen zwischen Kundin und Ihnen ausmacht und bestimmt.

Die AGBs müssen bei Vertragsabschluss von der Kundin unterzeichnet werden, wodurch der Vertrag gültig wird und in Kraft tritt.

Durch den täglichen Alltag, durch gesetzliche Änderungen oder andere Einflüsse von außen, z.B. durch eine Pandemie oder eine Wirtschaftskrise, können sich Bedingungen und Regularien stetig ändern.

In diesem Fall muss die bereits bestehende Kundenschaft auf jegliche Änderungen hingewiesen werden.

Wenn die Kundinnen einverstanden sind, brauchen diese nichts weiter zu unternehmen und die Änderungen treten nach 14 Tagen in Kraft.

Widerspricht eine Kundin, endet der Vertrag mit ihr und muss gfl. neu verhandelt werden.

Die Änderungsmitteilung muss alle Änderungen sichtbar machen, indem man z.B. die neue AGB-Version und sie zusätzlich mit den gekennzeichneten Änderungen zur Verfügung stellt. Dies kann durch eine farbliche Kennzeichnung der geänderten Passagen geschehen.

Die Kundin muss weiterhin davon unterrichtet werden, dass sie ein Widerspruchsrecht von 14 Tagen hat, wie sie diesen Widerspruch erklären kann und dass die Änderungen wirksam werden, wenn sie 14 Tage lang nicht widerspricht, also nichts tut.

Die AGBs sind also ein „lebendiges“ Werk, dass auch schon einmal sehr umfangreich werden kann. Deshalb sollte man es regelmäßig überprüfen und ggf. entschlacken oder vereinfachen, wenn möglich.

Es macht auch Sinn, Ihr Werk einmal durch einen kundigen Rechtsanwalt auf juristische Fallstricke hin untersuchen zu lassen. Besser ist es allemal.

Herbergsgestaltung

Die Voraussetzungen für den Betrieb einer Hundeherberge können vielfältig sein. Zunächst kommt es natürlich darauf an, für welche Art von Herberge Sie sich entscheiden.

Zunächst stelle ich unser eigenes Konzept vor:

Ich hatte mein eigenes Gewerbe, aus einer eigenen gesundheitlichen Betroffenheit, vor über 20 Jahren gegründet, und zwar, weil die Frage entstand, wie möchte ich selbst meinen eigenen Hund untergebracht wissen. Diese Frage wäre ein Hauptkriterium bei meiner eigenen Wahl gewesen.

Mein Hund sollte es wie zu Hause haben und weder in einen Zwinger weggesperrt, noch in einem Massenbetrieb untergebracht werden.

Diese Massenunterkünfte werden in der Hauptsache betrieben, um mit weniger Aufwand mehr Einnahmen zu erzielen. Das mag für manche Hunde (und ihre Menschen) seine gute Berechtigung haben, für meine eigenen war und ist dies keine Option.

Ich will die Form der Massenunterbringung nicht grundsätzlich schlecht reden, aber meine Hunde hätten sich in solch einer Herberge nicht wohl gefühlt.

Aber das mag, wie gesagt, für robuste Hunde, die den Massenkontakt lieben, eine tolle Sache sein.

Ich jedenfalls habe mich für die eher familiäre Variante entschieden, diejenige, bei der der Hund im eigenen Zuhause (der Dienstleisterin) untergebracht ist und sich dort an „Tisch und Bett“ wohl fühlen darf. Wir nennen das Familienanschluss.

Natürlich ist „an Tisch und Bett“ nur bedingt wörtlich zu verstehen, aber in diese Richtung geht es schon.

Bei uns kann der Gasthund, zusammen mit unserem eigenen Hund und vielleicht noch ein oder zwei weiteren, seine Ruhe haben, wenn er sie zwischen den zwei bis drei Ausführungen am Tag braucht.

Denn unsere gemeinsamen Spaziergänge dauern mindestens eine Stunde pro Ausführung und gehen einher mit Toben, Baden am See oder Bach und gemeinsamem Herumstreunen (natürlich im Sichtrahmen und ohne zu jagen).

Der Hund hat Auslauf, Abenteuer und Kontakt zu vielen anderen im eigenen und fremden Rudel.

Das ist doch ein wahres „Hundeleben“!

„Zuhause“ in unserer Pension hat er Klarheit, dass er nicht den Boss oder Aufpasser spielen muss (wie sehr oft im eigenen Zuhause, wo wir Hundebesitzerinnen durch Alltag und Ablenkung nicht immer die

Klarsten sind, in Bezug auf die nötige Rudelführung).

Der Pensionshund ist deshalb, insbesondere in seinem Urlaub (bei uns), sehr entspannt, weil er weiß, hier brauche ich nicht die übliche Aufpassertätigkeit zu vollziehen, sondern hier darf ich einfach nur ein (fauler) Hund sein, der nichts Anstrengendes machen muss!

Dieses Motto der Klarheit und Entspanntheit hatte sich bei uns im Alltag der Herberge von selbst ergeben und wir waren oft überrascht, wie unkompliziert und entspannt sich die Hunde bei uns in der Herberge immer verhielten. Es gab so gut wie nie Stress oder „Herumgezanke“.

Erst nach und nach begriffen wir, wie einfach es im Grunde ist, wenn man den Hund richtig versteht und wie unkompliziert es deshalb sein kann, fremde Hunde im eigenen privaten Bereich zu versorgen.

Ich stelle hierzu ein sehr aufschlussreiches Beispiel vor:

Ich treffe nach jedem Erstkontakt die Interessentin zu einem Erstgespräch in ihrem Haus, also im eigenen Umfeld ihres Hundes.

Dort kann ich sehr schnell durch meine jahrzehntelange Erfahrung erkennen, wie das Verhalten des Hundes ist und ob er zu uns in die Herbergssituation passt.

Einmal war ich bei einem Ehepaar mit einem großen (alten) Ridgeback. Der Ridge lag schlafend in seinem sehr großen Korb, während ich mit Frauchen und Herrchen das erste Gespräch führte. Ich dachte, wie so oft: ‚Alles klar, der Hund ist wunderbar geeignet.‘

Als dieser Hund dann von seinen Besitzerinnen zum ersten Mal in unsere Herberge gebracht wurde, war er verhaltenstechnisch wie um 180 Grad gedreht, völlig aufgekratzt und komplett anders, als beim Erstkontakt.

Er sprang ständig an seinem Herrchen hoch und jaulte dabei und wir konnten die ganze Zeit keinen einzigen Satz, ohne eine Störung, miteinander sprechen.

Nun dachte ich, wie sehr habe ich mich da offenbar beim ersten Eindruck verschätzt und was kommt jetzt wohl in der Herberge auf uns zu!

Jetzt muss man wissen, dass der Ehemann (wie wir erst später erfuhren) ein Aktionist war. Er wollte immer seiner Frau mit besonderen Aktionen imponieren, indem er diese wie eine Königin vergötterte und ihr z.B. Urlaube spendierte, von denen sie bis zum Antritt derselben zur Überraschung nichts wissen sollte.

Er hatte bei uns dann entsprechende Aufenthalte für seinen Hund gebucht und uns gebeten, seiner Frau nichts davon zu sagen, damit die Überra-

schung nicht verdorben würde. (Einmal verquatschte ich mich am Telefon und die Angelegenheit flog auf!)

Dieser Kunde war aber auch aktionistisch in Bezug auf seinen Hund. Er wusste, dass der Hund eine starke Arthrose in seinen Gelenken hatte und hatte gehört, dass Bewegung dabei wichtig sei (was stimmt, aber in Maßen!).

So lief er mit seinem Hund bei einem „Spaziergang“ zehn Kilometer am Fahrrad, um ihn zu trainieren, was diesen doch schon sehr alten Hund völlig überforderte. Natürlich war diese Belastung letztlich kontraproduktiv für seine Arthrose.

Der Hund war also insgesamt und grundsätzlich ständig sehr überfordert und dies war der Grund, warum er in der geschilderten Situation entsprechend reagiert hatte.

Sobald seine Besitzerinnen unser Haus verlassen hatten, legte dieser alte Hund sich nämlich faul in seinen Korb und schlief den ganzen Tag.

Ja er war nicht nur faul, sondern froh, dass er endlich einmal nichts mehr machen musste, dass er einfach nur ein fauler Hund sein durfte und nicht überfordert wurde.

Dies war für uns ein Schlüsselerlebnis gewesen, und fortan begriffen wir selbst erst mal so richtig,

worauf es bei einer Betreuung bzw. Hundehaltung eigentlich wirklich ankommt.

Die Quintessenz aller Verhaltensmuster ist demnach, der Hund sollte Hund sein dürfen, er sollte keine Rudelführeraufgaben übertragen bekommen, weder bewusst, noch unbewusst. Er sollte immer die deutliche Versicherung haben, er ist Hund und wir sind Mensch.

Das fällt vielen Menschen sehr schwer, weil sie oft selbst diese Klarheit für sich selbst nicht haben. Das geht auch manchmal damit einher, dass sie selbst „im eigenen Rudel“, also in der Familie und/ oder im sozialen Verbund eigene Unklarheiten erleiden, also die Verhältnisse nicht geklärt sind.

Im Moment, wenn der Hund erkennt, dass er im familiären Verbund, ähnlich wie im Rudel, eine klare Rangposition hat und begreift, wer er eigentlich ist, dass er nur Hund sein muss und Anweisungen zu befolgen hat, ist der Natur Genüge getan.

Der Hund entspannt, Rangkämpfe untereinander fallen automatisch weg und es entsteht Entspannung und wahres „Urlaubsgefühl“.

Das kann natürlich vorwiegend im kleinem Rahmen, wie in unserem familiären Umfeld, gelingen und ist durch uns gut händelbar.

In einer Hundetagesstätte mit z.B. fünfzig Hunden sieht dies naturgemäß ganz anders aus. Bei diesen

Konzepten kommen dann andere Regularien und Abläufe zum Tragen. Deshalb sind diese HUTAS (Hundetagesstätten) eher „Verwahranstalten“ und es herrscht schneller das Gesetz der „freien Wildbahn“.

Die Mitarbeiterinnen solcher HUTAS sind dementsprechend geschult und haben natürlich ähnliche Regeln, die sie beachten müssen.

Nicht jeder Hund kann große, zufällig zusammengewürfelte Rudel verkraften, da viele unserer Lieb-linge, ob wir wollen oder nicht, recht zivilisatorisch und allzu angepasst ans menschliche Schlaraffenland sind.

Hat man nicht die Möglichkeit, ein solches Umfeld, z.B. ein eigenes Haus und dergleichen, als Herberge anzubieten, sollte man sich jedoch eine Herberge in einer Mietwohnung sehr gut überlegen.

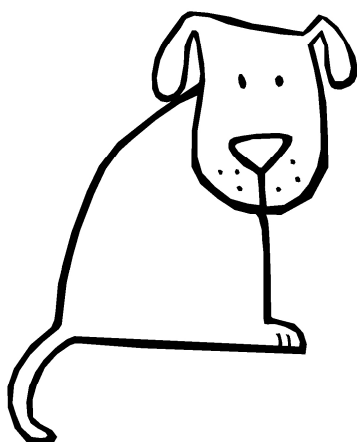
Abgesehen davon, dass es mietrechtliche und kommunale Grenzen einer solchen Einrichtung geben könnte, sollte man sich hinsichtlich dieses Konzepts zumindest vorab informieren, denn in jeder Gemeinde oder Stadt können diesbezügliche Regeln unterschiedlich sein.

Diese Voraussetzungen sollten Sie also sehr gut abwägen, vor allem kann es ganz schön anstrengend und schwierig sein, fremde Hunde im eigenen intimen Umfeld zu beherbergen. Es ist zumindest eine Herausforderung und nicht jeder kann die

Folgen dieser Entscheidung voraussehen oder auch nur durchhalten.

Eine Möglichkeit wäre, dies einmal eine Zeit auszuprobieren, um zu sehen, ob ein solches Unterfangen tatsächlich Ihr „Ding“ ist.

Eine Tätigkeit ausschließlich im Außenbereich, also als Hundeausführerin, ist in jedem Falle in dieser Hinsicht unverfänglicher.



Investitionsplanung

Wichtige Investitionsträger sind Werbemaßnahmen, die ich als Dienstleisterin für meine Werbeträger, wie beispielsweise meine Gewerbefahrzeuge, planen möchte.

Diese haben in ständiger Manier eine Funktion als Inventaroutfit (Details hierzu im Kapitel Werbung).

Weitere Investitionen wären die Fahrzeuge selbst, speziell für Hunde eingerichtete Räumlichkeiten oder separate Unterbringungseinheiten, wie Unterstände im Garten etc.

Dabei sollte immer das Umsatz-/ Kostenverhältnis 2:1 stringent eingehalten werden, um einen Überhang bzw. eine Verschuldung zu vermeiden.

Beispiel:

Habe ich im Monat 3.000 Euro Nettoumsatz, sollte die jeweilige Kostenplanung 1.500 Euro nicht übersteigen. Natürlich ist dieses Grundverhältnis in erster Linie eine „Hausnummer“ oder Richtschnur.

Das Dienstleistungsgeschäft sollte überhaupt so geführt werden, dass die Gewerbetreibende tunlichst ohne die Aufnahme von Krediten auskommt. Es ist besser, klein anzufangen, als groß einzusteigen und dann aber in die Insolvenz abzuweichen!

Eine wichtige, zunächst zu erbringende Investition, ist ein für das Gewerbe notwendiges, für den Hundetransport geeignetes (Kombi)fahrfzeug oder ein SUV.

Dies kann natürlich bestenfalls auch schon privat vor Gewerbebeginn vorhanden gewesen sein und produziert in diesem Fall keine weiteren Anschaffungskosten.

Des Weiteren ist ein Büro mit allen modernen Kommunikationsmedien notwendig. Dabei kann es nötig sein, entsprechende Gerätschaften anzuschaffen, wenn sie nicht vor Gewerbestart vorhanden gewesen waren.

Ich denke dabei an Computer Soft- und Hardware, Bürostühle, Schreibtische, Büromaterial usw.

Gut wäre ein eigener Raum, dann kann man ihn auch besser von der Steuer als Arbeitszimmer absetzen und läuft nicht Gefahr, ihn als nichtgewerblich aberkannt zu bekommen.

Kundenklientel

Der Kundinnen- bzw. Interessentinnenkreis teilt sich im Wesentlichen in fünf Bereiche:

Berufstätige, die tagsüber außer Haus sind und keine Zeit für ihre Hunde haben,

krankte Menschen, die plötzlich, vorübergehend oder auf Dauer Unterstützung bei der Ausführung ihrer Hunde benötigen, damit sie diese behalten können,

alte Menschen, die aufgrund ihrer zunehmenden Gebrechlichkeit oder Krankheit nicht mehr in der Lage sind, ausreichend für ihre Hunde zu sorgen,

Familien, die bisher die Hundebetreuung innerhalb der Familie aufgeteilt hatten und nun, durch Trennung oder dergleichen, vor einer neuen Lebenssituation stehen,

es gibt jedoch auch einfach nur **faule Hundebesitzerinnen**.

Ganz wichtig ist für das Geschäft ist es, **Referenzkundinnen** nennen zu können, denn diese können wiederum Neukundinnen vermitteln und bestätigen, dass die Gewerbetreibende tatsächlich die Qualitäten vorweisen kann, die sie in ihrer Werbung anpreist ("Mundpropaganda").

Für die Kundin ist es wichtig, eine Dienstleistung zu erhalten, die ihr u.a. Vertrauenswürdigkeit, Verantwortung, Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit garantiert.

Jede Hundebesitzerin empfindet für ihr jeweiliges Tier viel und möchte verhindern, dass ihm Schaden widerfährt.

Hinzu kommt die Erwartung, dass der Gewerbebetrieb erfahren im Umgang mit den Tieren ist, Gefahrensituationen vermeidet bzw. wenn sie eintreten, diese auf Grund von Erfahrung und Besonnenheit meistern kann.

Die Beratung und Betreuung der Kundin ist zwar „zwischen den Zeilen“ von immenser Wichtigkeit, da sie erst eine langfristige Kundinnenbeziehung/-bindung ermöglicht.

Sollte die Kundin jedoch in punkto richtiger Hundeerziehung und Förderung des sozialen Verhaltens, um hier nur zwei Beispiele zu nennen, Bedarf haben, sollte sie an entsprechende Fachleute wie Hundetrainerinnen weiterverwiesen werden, da diese Beratung für uns branchenfremd und nicht gewerbeimmanent ist.

Nichtsdestoweniger ist ein persönlicher Rat im Kundinnengespräch nie verkehrt, wenn er im zeitlichen Rahmen bleibt.

Kundenvorteile/ Kundennutzen

Der Bedarf der Kundin liegt in der Hauptsache darin, dass sie darauf vertrauen will, dass ihrem Hund nichts passiert, wenn er von der Gewerbetreibenden ausgeführt oder beherbergt wird.

Überdies ist die Kundin in der Regel gezwungen, ihren Wohnungs- bzw. Haustürschlüssel zu überlassen, damit ihr Hund in ihrer Abwesenheit ausgeführt werden kann.

Die Kundin will z.B. beruhigt sein, dass ihr Hund Auslauf hat, obwohl sie selbst keine Zeit hat oder sie plötzlich krank geworden ist.

Die Kundin braucht sich durch ihre Dienstleisterin keine Sorgen oder kein "schlechtes Gewissen" mehr zu machen, dass sie ihren Hund stundenlang alleine lassen muss (wegen Job oder Krankheit etc.).

Überdies verlässt sie sich auf die Kompetenz und das Verantwortungsbewusstsein der Hundedienstleisterin, dass diese sich im Umgang mit ihrem liebsten „Gut“ besonnen und erfahren erweist.

Der Hund der Kundin sollte auch für eine bestimmte Zeit in die Pflege (HundeHerberge/ Tagesbetreuung) genommen werden können, wenn die Kundin aufgrund von Krankheit, Urlaub oder aus Arbeitsgründen nicht zur Hundepflege, -unterbringung und -ausführung selbst in der Lage ist.

Diese Option hängt naturgemäß von den häuslichen Möglichkeiten und Gegebenheiten der Gewerbetreibenden ab, ob sie dies überhaupt leisten kann.

Das Dienstleistungsangebot der Hundebeherbergung ist erfahrungsgemäß die Sparte, die langfristig am meisten Umsatz erzeugen kann, weil die Tagespreise (Übernachtung oder Tagesbetreuung) höher liegen, als bei einer einfachen Hundeausführung.

Kundinnen haben also eine Reihe von Vorteilen und Nutzen, wenn sie sich für ein solches Dienstleistungsunterfangen entscheiden.

Sie erlangen Entlastung und können beruhigt ihren eigenen Tätigkeiten nachgehen, ohne den Stress der Sorgen über ihren Hund zusätzlich ertragen zu müssen.

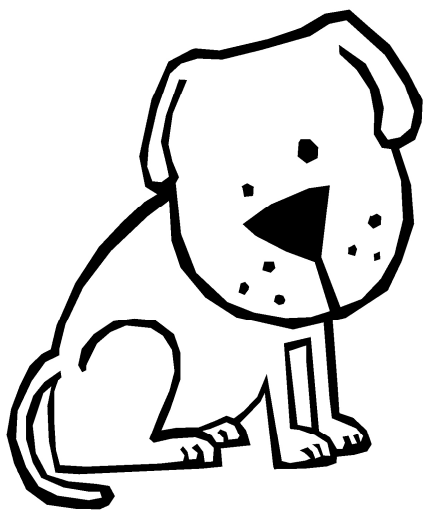
Denn ich weiß aus eigener Erfahrung, das ist definitiv Stress, wenn man arbeiten muss oder krank ist und die ganze Zeit die Sorge um den allein gelassenen bzw. unversorgten Hund im Hinterkopf mit sich trägt.

Auf Dauer kann auch das richtig krank machen.

Nun könnte man ketzerisch sein und die Frage stellen, warum schafft sich eine Kundin einen Hund an, wenn sie dafür eigentlich keine Zeit (oder Lust) hat?

Diese Frage ist sehr berechtigt, aber nicht unsere Aufgabe, sie zu stellen. Denn wir sind Dienstleisterinnen und wir haben zu dienen, wie der Begriff schon impliziert und nicht zu kritisieren und zu belehren.

Natürlich kann man dies im Stillen fragen oder unter Kolleginnen erörtern, aber die Kundin ist Königin und in welchen Verhältnissen sie lebt, ist nicht unsere Sache.



Mitarbeiterinnen

Mitarbeiterinnen fest anzustellen, ist in unserem Gewerbe erst dann möglich, wenn die erzielten Umsätze bzw. Roherlöse dies entsprechend abbilden können.

Deswegen ist der erste Schritt eine Beschäftigung als „Freie Mitarbeiterinnen“. Diese Lösung hat viele Vorteile.

Die Mitarbeiterin ist frei, wie der Name schon sagt, d.h. sie ist nicht in der Form, wie eine Angestellte, zeitlich und räumlich weisungsgebunden. Sie kann z.B. Ausführaufträge annehmen oder ausschlagen.

Sie als Unternehmerin haben den Vorteil, dass sie ihre Mitarbeiterin gezielt nur für die Aufträge beschäftigen können, die Sie ihr vergeben wollen; bei einer Angestellten müssten sie jeglichen Auftrag per se an die Angestellte weitergeben.

Mit Sozialabgaben, Kranken- und Rentenversicherung oder Versteuerung haben Sie als Unternehmerin nichts zu tun, dies muss die freie Mitarbeiterin selbst unternehmen. Überdies muss sie sich als Selbstständige anmelden.

Überdies brauchen Sie keine Kündigungsfristen einzuhalten; wir haben jedoch immer eine solche vertraglich eingebunden, um der Mitarbeiterin eine

faire Möglichkeit zu geben, sich frühzeitig anderweitig zu engagieren.

Auch entfallen Urlaube und Lohnfortzahlung.

Ihre Vorteile wiegen evtl. Nachteile auf.

So Ihr Verhältnis zu ihrer Mitarbeiterin gut ist, brauchen Sie sich um die Nachteile nicht zu sorgen, denn wenn die freie Mitarbeiterin einmal einen Auftrag ablehnt, was sie darf, können Sie halt schlimmstenfalls Ihren Auftrag bei der Kundin nicht übernehmen. Es ist in unserer Branche oft so, dass wir nicht alle Aufträge annehmen können, weil wir z.B. bereits ausgebucht sind.

Achten Sie jedoch genau darauf, dass die Beschäftigung Ihrer freien Mitarbeiterinnen nicht eine versteckte Scheinselbstständigkeit derselben begründet oder befördert. Dies wäre der Fall, wenn die Mitarbeiterin ausschließlich und dauerhaft nur für Sie tätig wäre und einer Hauptangestellten gleichgestellt wäre.

Da eine freie Mitarbeiterin in der Regel jedoch nur ab und an eingesetzt werden wird, z.B. als Urlaubsvertretung, unterliegen Sie dieser Gefahr in der Regel nicht.

Geht man nun von einem 50%-igen Nettoabgabe an eine bzw. z.B. fünf Mitarbeiterinnen aus, sehen die Zahlen beispielhaft folgendermaßen aus:

a. Eigener Umsatz:

Tage	Termine	Preis € netto
001	0.003 pro Tag je	00.015,00
030	0.090 pro Monat je	01.350,00
365	1.080 pro Jahr je	16.200,00

b. Umsatzabgabe 50% bei 1 Mitarbeiterin:

Tage	Termine	Preis € netto
001	0.003 pro Tag + 1 Mitarbeiterin je	00.007,50
030	0.090 pro Monat + 1 Mitarbeiterin je	00.675,00
365	1.080 pro Jahr + 1 Mitarbeiterin je	08.100,00

c. Umsatzabgabe 50% bei 5 Mitarbeiterin:

Tage	Termine	Preis € netto
001	0.003 pro Tag + 5 Mitarbeiterin je	00.037,50
030	0.090 pro Monat + 5 Mitarbeiterin je	03.375,00
365	1.080 pro Jahr + 5 Mitarbeiterin je	40.500,00

d. Gesamtumsatz mit 1 Mitarbeiterin:

Tage	Termine	Preis € netto
001	0.003 pro Tag + 5 Mitarbeiterin je	00.022,50
030	0.090 pro Monat + 5 Mitarbeiterin je	02.025,00
365	1.080 pro Jahr + 5 Mitarbeiterin je	24.300,00

e. Gesamtumsatz mit 5 Mitarbeiterinnen:

Tage	Termine	Preis € netto
001	0.003 pro Tag + 5 Mitarbeiterin je	00.052,50
030	0.090 pro Monat + 5 Mitarbeiterin je	04.725,00
365	1.080 pro Jahr + 5 Mitarbeiterin je	56.700,00

Oberstes Gebot ist es, Mitarbeiterinnen zu finden, die zuverlässig sind und weder Ihren Leumund schädigen, noch versuchen, auf eigene Rechnung an Ihnen vorbei zu arbeiten.

Zu diesem Behufe sollten Sie einen sorgfältig darauf abgestimmten „Freien Mitarbeiterinnenvertrag“ verfassen. Eine Hilfestellung bzw. einen Beispielvertrag finden Sie im Anhang.

Preiskonzepte

Preise sind immer marktabhängig. Jedoch hat eine gute Leistung auch ihren berechtigten Preis.

Hohe Verantwortung und Verantwortlichkeit, Zuverlässigkeit und vertrauenswürdiger Umgang mit dem Hund der Kundin hat seinen Preis.

Die Dienstleisterin muss versuchen, zwei Aspekte miteinander zu verbinden:

Sowohl dem Begehren der Kundin, möglichst günstig eine Dienstleistung zu erhalten und der Erwartung des Gewerbebetriebes nach kostendeckendem Umsatzeingang Rechnung zu tragen.

Diese „Gratwanderung“ ist nicht immer einfach.

Man kann jedoch eindeutig sagen, dass die Kundin dann gerne die Dienstleistung zahlt, wenn sie von der Qualität überzeugt ist.

Am besten ist es, wenn der Preis eine untergeordnete Rolle bei der Entscheidungsfindung spielt und es nur um die Dienstleistung selbst geht. Erreicht man dieses Verhalten bei der Kundin, hat man meist den Auftrag sicher in der Tasche.

Ein wichtiges Element der Verbindung mit der Kundin ist es, eine persönliche Beziehung mit ihr zu erreichen. Das kann Sympathie, Empathie oder überzeugendes, authentisches Auftreten sein.

Eine entsprechend gut durchdachte Preisstruktur eignet sich überdies hervorragend als Steuerungselement für Quantität und soziale Aspekte:

Das bedeutet zum einen, ich kann steuern, wie viel ich letztlich arbeitstechnisch leisten will oder kann und

ich kann meine Klientel auf mir zusagende Kundinnenkreise eingrenzen.

Das soll heißen, bestimmte Hundehalterinnen aus „prekären Milieus“¹ können durch entsprechende Konditionen gewählt oder nicht gewählt werden.

Ob dies in allen Fällen nur über den Preis gelingen kann, ist fraglich, kann aber durch eine einfache sachgemäße Leistungsablehnung ebenso erzielt werden.

Die Kundin bezahlt bei Einzel- und Dauerausführungen in der Regel monatlich im Voraus.

Rabatte sollten grundsätzlich von Anfang an nicht gewährt werden. Rabatte führen immer zu Ungerechtigkeiten gegenüber anderen Kundinnen, sie werden in der Regel in der Kundschaft ruchbar und erzeugen in Folge Dispute jeglicher Art.

¹ Das können Menschen mit gefährlichen Hunden, oder solche sein, die mir persönlich nicht zusagen (Sympathie-Effekt).

Überdies macht sich die Dienstleisterin unglaublich, weil sie mit einem Nachlass signalisiert, dass ihre Preise nicht reell und für alle gleich sind.

Nach Annahme des Angebots und damit erteiltem Auftrag zahlt die Kundin 50% der Auftragssumme und abschließend 50% bei Leistungsantritt.

Somit ist eine feste Buchung für sie garantiert und die Buchungssicherheit bei der Gewerbetreibenden ist ebenfalls gewährleistet.

Kommt es zum Ausfall, hat die Dienstleisterin einen Ausgleich für ihren Verlust.

Unter allgemein gültigen kaufmännischen Aspekten sollte eine Marge (Roherlös = Umsatz minus Steuern und Kosten) von mindestens 30% erzielt bzw. angestrebt werden.

Eine freiberufliche Mitarbeiterin sollte 50% des erzielten Nettoumsatzes erhalten (siehe auch Kapitel „Mitarbeiterinnen“).

Steuer (Kleinunternehmerregelung)

Mehrwertsteuer.

Die Steuerzahlungen unserer deutschen Unternehmen sind die Grundlage unseres Staates. Ohne Steuereinnahmen wäre der Staat nicht in der Lage, unser Gemeinwesen aufrecht zu halten.

So weit, so gut, jedoch findet sich selten eine Mitstreiterin, die es tatsächlich begrüßen würde, Steuern zu zahlen. So sind Steuern in erster Linie ein Ärgernis, zumal man natürlich Ihre Verwendung immer auch kritisch hinterfragen kann und mit dem ein oder anderen Einsatz derselben überhaupt nicht konform geht!

So wurde unser Unternehmen im Jahre 2019 rückwirkend zum Anfang des Jahres 2018 für uns unerwarteterweise zur Abführung von Mehrwertsteuer veranlagt.

Das Kriterium für eine Mehrwertsteuerveranlagung ist generell eine bestimmte Umsatzgrenze. Bis zu dieser gilt man als Kleinunternehmen, das einer Sonderregelung unterliegt. Was sagt dazu das Gesetz?

Umsatzsteuergesetz (UStG)

§ 19 Besteuerung der Kleinunternehmer

(1) Die für Umsätze im Sinne des § 1 Abs. 1 Nr. 1 geschuldete Umsatzsteuer wird

von Unternehmern, die im Inland oder in den in § 1 Abs. 3 bezeichneten Gebieten ansässig sind, nicht erhoben, wenn der in Satz 2 bezeichnete Umsatz zuzüglich der darauf entfallenden Steuer im vorangegangenen Kalenderjahr 22000 Euro nicht überstiegen hat und im laufenden Kalenderjahr 50000 Euro voraussichtlich nicht übersteigen wird.“¹

Das heißt, es ist immer wichtig, seinen Gesamtumsatz im Auge zu behalten und sich rechtzeitig auf eine Mehrwertsteuerveranlagung vorzubereiten; In unserem Fall war unser Steuerberater zu zaghaft gewesen und wir wurden davon kalt erwischt!

Die Abführungsverpflichtung zur Mehrwertsteuer bedeutet nämlich, dass Ihre Preise von heute auf morgen steigen, wenn Sie Ihre bisherigen Preise nach dieser „Neuerung“ so beließen, wie sie waren.

Beispiel: Ihr Hundeausführpreis beträgt realiter brutto 15 Euro, dann müssten Sie die abzuführende MWSt. nun von 15 Euro abziehen, das ergäbe netto nur noch 12,61 Euro Nettoumsatz.

Um weiter Ihren gewohnten Umsatz wie bisher zu erzielen, müssten Sie die MWSt. nun auf die 15 Euro aufrechnen, das ergäbe 17,85 Euro „Neubrutto“.

¹ Bundesministerium der Justiz und Verbraucherschutz (Bundesamt für Justiz). Zitieren von Quellen im Internet. URL: https://www.gesetze-im-internet.de/ustg_1980/___19.html. Stand 31.01.2021.

Sie sehen die Problematik? Für die Kundinnen ergibt sich eine plötzliche „Preissteigerung“ von 2,85 Euro = 19%.

Welche Kundin wäre da begeistert? Sie würden sicherlich ein paar Kundinnen verlieren, die sich Ihre Erhöhung nicht leisten oder bieten lassen.

Wir hatten die Crux, dass wir rückwirkend für eineinhalb Jahre zurückveranlagt wurden! Das bedeutete, dass wir mit allen Kundinnen persönlich sprachen (besser gesagt, bei ihnen bettelten), um zu erreichen, dass sie vielleicht rückwirkend die Mehrwertsteuer nachzahlen würden.

Aus Solidarität taten dies ca. 50 %, die anderen zeigten uns eine verständliche lange Nase. Allerdings blieben Kündigungen die große Ausnahme.

Es macht also durchaus Sinn, die Umsatzgrenze der Kleinunternehmerregelung immer gut im Auge zu behalten.

Einkommensteuer.

Die Einkommensteuer ist die nächste Herausforderung Ihres Unternehmens.

Sie sollten jede Rechnung Ihrer Einkäufe, die Sie für Ihr Unternehmen tätigen, am besten direkt einscannen und unter einer Lieferantendatei papierlos abspeichern.

Einkäufe können sein:
Hundefutter (falls eingesetzt),
Büromaterial, Verbrauchsgüter, wie Tinte, Papier,
Computerteile,
Flyerausdrucke,
Visitenkarten,
mit Logos bedruckte Firmenkleidung,
generell alle Kleidung für den Außendienst,
wie Regenmäntel, Gummischuhe oder Stiefel,
Leinen und Geschirre,
Pfefferspray für die Abwehr von Schweinen,
Hundeeinrichtungsgegenstände, wie Kissen oder
Körbchen, etc. (um nur Beispiele zu nennen).

Im Grunde müssen Sie alle Einkäufe daraufhin abklopfen, ob sie ausschließlich für das Gewerbe eingesetzt werden (können).

Beispielsweise sind Staubsaugerbeutel auch möglich, da Sie ja täglich Hundehaare und anderes Tierische von Ihren Böden beseitigen müssen. Am besten schaffen Sie sich zwei Staubsauger an, dann können Sie einen komplett absetzen.

Dieses Beispiel soll Sie an dieser Stelle für die Absetzbarkeit von Dingen und Dienstleistungen sensibilisieren, denn am Anfang kommt man nicht immer darauf, wie viel und was genau Sie für Ihr Gewerbe in Wirklichkeit aufwenden können bzw. müssen.

Als Hausnummer veranschlagen Sie am besten pauschal 30% Ihres Umsatzes, die an Ihr Finanzamt als Einkommensteuer abzugeben sind.

Dieser abzuziehende Prozentsatzbetrag ist jedoch bei jeder anders. Die eine hat 21%, die andere 27% Einkommensteuerveranlagung.

Beispielrechnung:

Wenn Sie nun 17,85 Euro Bruttoumsatz für Ihre Kundinnen veranschlagen würden, werden erst einmal 2,85 Euro Umsatzsteuer fällig, es bleiben also 15 Euro Nettoumsatz.

Davon ziehen wir jetzt 30% plakativ ab, was 11,54 Euro netto (aufgerundet) ergibt.

Nun denken Sie, das geht ja!

Halt, Sie haben Ihre Fahrtkosten vergessen:

Sie fahren also als Beispiel realistische 5 KM zum Abholort (Kundinnenanschrift), von dort noch mal 2 KM zum „Einsatzort Wald“, gehen dort eine Stunde und fahren den Hund wieder nach Hause, ergibt zusätzliche 2 KM, um dann wieder 5 KM ins eigene Zuhause zurückzufahren.

(Tatsächlich fahren Sie zu weiteren Hunden und die Fahrtkosten werden bei mehreren Hunden dann aufgeteilt und insgesamt weniger, als wenn Sie die

Hunde einzeln abholen. Aber bleiben wir bei o.g. Beispiel, damit es übersichtlich bleibt).

Insgesamt sind Sie also fl. KM-Summen gefahren:

$05 + 02 + 02 + 05 = 14$ KM für die Ausführung eines Hundes.

Berechnen wir pro KM realistische 1 Euro für ein Durchschnittsfahrzeug (theoretisch müssten Sie noch einen Zeitaufwand berechnen, dies packen wir jetzt einmal gedanklich in den 1 Euro hinein), so haben Sie 14 Euro Fahrtkosten für den einen Hundetermin. Die Differenz ergibt also einen **Verlust von -2,46 Euro**.

Selbst wenn Sie die Fahrtkostenkalkulation von 1,00 zu 0,50 Euro reduzierten, haben Sie nur einen kleinen Erlös von 4,54 Euro pro Einzeltermin.

Sie sehen, bei radikal gerechneter betriebswirtschaftlicher Kalkulation ist Ihr Geschäft ein haar-scharfes Unterfangen, um wirtschaftlich sein zu können.

Nur eine Mischkalkulation, die mit mehreren Hunden pro Ausführtermin einhergeht, kann einigermaßen wirtschaftlich sein.

Vermeiden Sie also Einzeltermine, so gut es geht und achten Sie darauf, dass die Termine möglichst nahe an Ihrer Geschäftsstelle gelegen sind.

Halten Sie Ihre Fahrzeugkosten niedrig, denn einen Ferrari als Hundefahrzeug zu unterhalten, fräße alle Gewinne im Null-Komma-Nichts auf.

Je niedriger Ihr tatsächlicher KM-Kostenbetrag, desto mehr Roherlös werden Sie haben.

Strafrechtliches

Gefährdungshaftung.

Die meisten Hundehalter machen sich nicht bewusst, was es bedeutet, wenn „mal was passiert“!

Sie sagen, wir sind ja versichert. Und sicher, das stimmt. Versicherungen sind dafür da, zivilrechtliche Schäden abzudecken und auszugleichen.

Eine wesentliche Gefahr wird dabei jedoch gerne vergessen:

Wenn Ihr Hund sich losreißt, also angeleint ist oder ob er sich losreißt, wenn er nicht angeleint ist, macht erst einmal keinen Unterschied, was die Haftung angeht. Entsteht ein solcher Schaden, stehen wir als Hundehalterin (und Hundeführerin) in der Verantwortung.

Sollte es keine Anleinplicht geben, z.B. weil sich der Hund in einem offiziellen Auslaufgebiet befindet, besteht trotzdem eine grundsätzliche Gefährdungshaftung.

Wird also bei einem zivilrechtlichen Sachschaden zusätzlich ein Mensch verletzt oder sogar getötet (s.o), können Sie wegen einer gefährlichen Körperverletzung (mit Todesfolge) angeklagt und auch verurteilt werden.

Dies kann nicht nur eine Geldstrafe bedeuten, sondern sogar zu Gefängnis führen.

Und als wäre das nicht schon schlimm genug, selbst wenn Sie nur zu einer kleineren Geldstrafe verurteilt würden, wären Sie vorbestraft und das hat natürlich für Sie weitreichende Folgen.

Verlassen Sie sich also nie darauf, dass Sie versichert sind, achten Sie auf Gefahrenpotential im Alltag und verhalten Sie sich stets defensiv und vorsichtig!

Die Hundehalterin ist somit immer „mit einem Bein im Gefängnis“, um es einmal krass auszudrücken. Aber es stimmt.

Ich wollte Ihnen jetzt keine Angst machen, aber Sie sollten immer an diese Warnung denken und sich entsprechend verhalten, als Hundedienstleisterin allemal.

Wie man also sieht, ist die Hunde(aus)führung „nicht ohne“. Sie geht einher mit hoher Verantwortung und ebensolcher Aufmerksamkeit.

Das macht man nicht eben mal zwischendurch! Es gehört intensive Konzentration und letztlich Professionalität dazu, um die Vielzahl der Gefahren zu minimieren oder zumindest abzufedern.

Deshalb ist es grundsätzlich sträflich, z.B. Kinder oder minderjährige Jugendliche mit einer solch verantwortungsvollen Tätigkeit zu beauftragen.

Was Leute im Privaten tun, müssen sie natürlich selbst verantworten, aber im Gewerbebereich ist ein solches Unterfangen absolut tabu!

Im Streitfall vor Gericht werden Sie als Hundebesitzerin bzw. Hundeausführerin/ Dienstleisterin immer unterliegen, weil zum einen die „Gefährdungshaftung“ ein Knock-Out-Kriterium für alles zu sein scheint, zum anderen der Hund aus diesem Grund und verständlicherweise dem geschädigten Menschen in allem nachsteht.

Das wirft letztendlich immer wieder die Frage auf, welche Rechte hat der Hund eigentlich? Und darauf gibt es eine klare Antwort:

Außer im Sinne des Tierschutzes im Allgemeinen: KEINE.

Steuerbetrug

Schwarzarbeit ist ein allgemeingesellschaftliches Problem und Phänomen und ist in unserer Branche weit verbreitet.

Wir haben eine „Kollegin“ in einer anderen Stadt, die seit Jahren Hunde ausführt und in ihrer Mehrfamilienmietwohnung mitten in der Stadt Hunde beherbergt und dabei weder ein Gewerbe ange-

meldet hat, noch eine Genehmigung ihres Vermieters, noch sonst irgendetwas anderes behördlich Erforderliches beibringt, geschweige denn, dass sie eine unbedingt erforderliche Haftpflichtversicherung für sich und ihre „Kundinnen“ vorhält.

Sie arbeitet also auf Kosten der Allgemeinheit und abgesehen davon, dass sie sich strafbar macht, treibt sie sich und ihre „Kundinnen“ völlig ungeschützt potentiell in einen Abgrund, dass man nur so staunt!

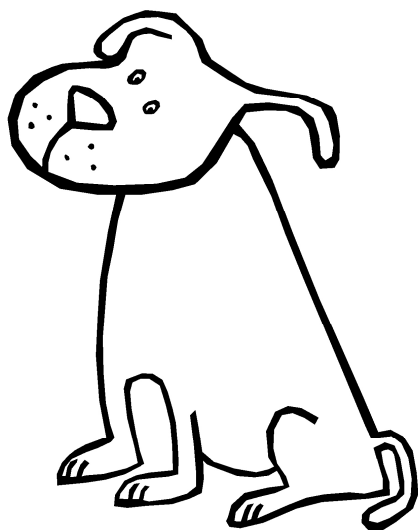
Das Einzige, was sie stoppen konnte, war die Coronakrise, die ihre „Kundinnen“ ins „Home-Office“ und in die Arbeitslosigkeit drängte und denen das von der Kollegin veruntreute Staatsvermögen an mancher Stelle fehlte.

An dieser Stelle drücke ich ausdrücklich meine Abneigung vor einem solchen „unzuverlässigen“, sprich kriminellen Verhalten, aus und rate allen, die sich in dieser Branche etablieren wollen, dringend dazu, es in dieser Hinsicht besser zu machen.

In dem Moment, wo Sie selbst Steuer bezahlen werden und merken, was von Ihren sauer verdienten Einnahmen übrig bleibt, werden Sie verstehen, warum ich an dieser Stelle moralinsauer wirke!

Steuerbetrug wird auf die bekannte Weise in unserem Staat geahndet und ich finde das richtig so. Es gibt einige Dienstleistungsbereiche, wo es mit der Steuer nicht genau genommen wird und die Hundedienstleistungsbranche gehört im oberen Bereich mit dazu.

Seien wir alle ein Vorbild für andere und machen es anders.



Unternehmensstruktur

Die fachliche Qualifikation der Unternehmensleitung sollte durch Voraberrfahrungen und Erfolge in einer Vertriebsabteilung und/ oder in einem kaufmännischen Bereich gegeben sein.

Natürlich kann man bestehende Defizite durch Weiterbildung beseitigen, die in jedem Falle regelmäßig erfolgen sollte. Dies kann z.B. eine Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen und -schulungen bei ortsansässigen Industrie- und Handelskammern sein.

Die Gewerbetreibende sollte zusätzlich evtl. vorhandene fehlende Kenntnisse oder Wissensdefizite durch Literatur oder Vortragsreihen zu erwerben suchen. Hilfestellung geben hier ebenfalls die örtlichen Industrie- und Handelskammern, aber auch einschlägige Verbände und Organisationen.

Bedarf für die Beschäftigung von Mitarbeiterinnen entstünde dann, wenn das Unternehmen so stark gewachsen wäre, dass eine Geschäftsleitung ohne Mitarbeiterinnenunterstützung für eine Einzelperson nicht mehr alleine durchführbar oder zu leisten wäre.

Eine vorstellbare Firmenstruktur könnte so aussehen:

Unternehmensleitung/ Geschäftsführerin,

Marketing und Kundenbetreuung,
Hunde ausführende (freiberufliche)
Mitarbeiterinnen,
später evtl.: Zusätzliche Verwaltungs-
unterstützung.

Eine Vertretung in Bezug auf die Versorgung der Kundinnen sollte ständig dadurch gewährleistet sein, dass eine oder mehrere (freiberufliche) Mitarbeiterinnen zur Verfügung stehen, die im Krankheits- oder Urlaubsfall einspringen können.

Personalplanung

Realistischerweise und als Vorschlag könnten zunächst z.B. fünf, dann später ca. zehn Hunde ausführende (freiberufliche) Mitarbeiterinnen geplant werden, noch später evtl. zusätzlich eine Verwaltungsangestellte.

Diese Entscheidung ist jedoch logischerweise abhängig von der Markt- und Umsatzentwicklung in diesem Bereich.

Die ausführenden (freiberuflichen) Mitarbeiterinnen sollten in jedem Falle Erfahrungen mit Hunden aufweisen und alle anderen Voraussetzungen, die in Teil I als „persönliche Prämissen“ aufgeführt sind, vorhalten können.

Überdies sollten freie Mitarbeiterinnen neben diesen Grundprämissen vor allem ein einwandfreies

sogenanntes „Polizeiliches Führungszeugnis“ vorweisen können.

Denn freie Mitarbeiterinnen müssen u.U. die Schlüssel von Kundinnen in ihre Obhut nehmen und diese verantwortungsvolle Aufgabe bedarf eines großen Vertrauensvorschlusses.

Eine evtl. Verwaltungsmitarbeiterin sollte kaufmännisch geschult bzw. vorgebildet sein.

Versicherungen

Alle Dienstleisterinnen müssen sich dem Risiko eines Schadens an Dritten stellen. Wir können noch so viel Erfahrung haben und Vorsicht walten lassen, eine Arbeit mit Tieren hat unvorhersehbare Dinge zur Folge.

Aus diesem Grund ist eine Versicherung zur Absicherung dieses Risikos unabdingbar und bei der Hundehaltung inzwischen in den meisten Bundesländern sogar Pflicht.

Stellen Sie sich vor, ein Hund reißt sich von seiner Leine los und rennt auf eine Verkehrsstraße, weil er einen Hasen gesichtet hat.

Mehrere Fahrzeuge müssen Notbremsungen machen und fahren ineinander. Dabei werden Menschen verletzt, getötet oder zum Pflegefall.

Schnell entstehen in einem solchen Szenario Millionenschäden.

Diese müssen durch eine Versicherung speziell für dieses Hunderisiko in einer entsprechenden Höhe (z.B. 100 Mio. Euro) abgedeckt sein.

In unserem Fall sind sowohl die Dienstleisterin, als auch die Halterin gefragt, eine solche Absicherung zu gewährleisten, denn im Fall der Fälle wird die Schadenssumme bei einer Ausführung durch eine Dienstleisterin in der Regel 50 zu 50 aufgeteilt.

Vertrieb und Rentabilität

...anhand einer Beispielrechnung: Hundeausführung.

a. Eigener Umsatz:

Tage	Termine	Preis € netto
001	0.003 pro Tag je	00.015,00
030	0.090 pro Monat je	01.350,00
365	1.080 pro Jahr je	16.200,00

b. Umsatzabgabe 50% bei 1 Mitarbeiterin:

Tage	Termine	Preis € netto
001	0.003 pro Tag + 1 Mitarbeiterin je	00.007,50
030	0.090 pro Monat + 1 Mitarbeiterin je	00.675,00
365	1.080 pro Jahr + 1 Mitarbeiterin je	08.100,00

c. Umsatzabgabe 50% bei 5 Mitarbeiterin:

Tage	Termine	Preis € netto
001	0.003 pro Tag + 5 Mitarbeiterin je	00.037,50
030	0.090 pro Monat + 5 Mitarbeiterin je	03.375,00
365	1.080 pro Jahr + 5 Mitarbeiterin je	40.500,00

d. Gesamtumsatz mit 1 Mitarbeiterin:

Tage	Termine	Preis € netto
001	0.003 pro Tag + 5 Mitarbeiterin je	00.022,50
030	0.090 pro Monat + 5 Mitarbeiterin je	02.025,00
365	1.080 pro Jahr + 5 Mitarbeiterin je	24.300,00

e. Gesamtumsatz mit 5 Mitarbeiterinnen:

Tage	Termine	Preis € netto
001	0.003 pro Tag + 5 Mitarbeiterin je	00.052,50
030	0.090 pro Monat + 5 Mitarbeiterin je	04.725,00
365	1.080 pro Jahr + 5 Mitarbeiterin je	56.700,00

Eine Umsatzkalkulation in punkto Hundeherberge kann hier nicht seriös geführt werden, da dies von den verschiedensten individuellen Faktoren abhängig ist, z.B. welche Menge an Hunden kann die Dienstleisterin bei ihr im Haus bzw. in der Wohnung gleichzeitig oder nacheinander aufnehmen, welche Größe haben die Hunde und wie lange werden sie jeweils beherbergt?

Der Vertrieb im Unternehmen gestaltet sich in der Hauptsache durch Kontaktaufnahme zu Organisationen, Tierärztinnen, Altersheimen, Vereinen oder Gemeindezentren, die als Vermittlerinnen für die Gewinnung von Kundinnen fungieren können.

Der wichtigste vertriebliche Weg ist jedoch die persönliche Ansprache an Interessentinnen, der individuelle Kontakt auf der Straße bzw. in den Hundeausführgebieten, dort wo die potentiellen Kundinnen unterwegs sind. Dort können sie angesprochen und auf die Dienstleistung aufmerksam gemacht werden (Visitenkartenverteilung).

Der vertriebliche Fortwirkungsprozess wird in der Regel in Gang gesetzt und unterstützt durch eine

professionelle Internetpräsenz,
KFZ-Aufschriftwerbung,
„Mundpropaganda“,
(E-)Mailingaktionen,
Telefonaquise, da wo noch möglich,
und weiteren persönlichen Kontakten.

Evtl. im klassischen Sinne beschäftigte Vertriebsbeauftragte des Unternehmens sollten Vorkenntnisse und Erfahrungen im Bereich Vertrieb und Kundenakquise mitbringen.

Die Aufgabe von Vertriebsmitarbeiterinnen wäre eine reine Vertriebstätigkeit, also der Schwerpunkt läge hier nicht auf der Ausführ- oder Herbergstätigkeit, sondern auf der ausschließlichen Freistellung für außerdienstliche Aktivitäten zur Kundengewinnung.

Vertriebsleute sind jedoch immer sehr teuer, diese Lösung käme also besser erst dann zum Einsatz, wenn die Umsatzentwicklung dies hergibt.

Werbung

Ein wichtiger Grundsatz bei Werbung ist: „**Schaffe ich es, mache ich es!**“

Werbung ist grundsätzlich und in der Regel eine teure Sache.

Als ich Ende des vorigen Jahrhunderts mit meinem Gewerbe anfang, war das für mich die „Stunde Null“ in jeglicher Hinsicht. Obwohl ich hinreichende Erfahrungen mit Kundinnen, Marketing und Werbung hatte, stammte diese Erfahrung jedoch aus einer völlig anderen Branche (der damals weltweit aufstrebenden Computerindustrie) und ließ sich nur rudimentär in die neue Branche übertragen.

Allerdings waren einige Grundregularien ähnlich, trotzdem brauchte ich Zeit, um diese Erkenntnisse und Erfahrungen der neuen Richtung anzupassen.

Die Frage war zunächst, welche Art von Werbung machte Sinn und was davon konnte ich mir überhaupt leisten.

Meine ersten Maßnahmen waren bescheiden und zeugten letztendlich doch von mäßiger spezifischer Erfahrung. Denn die Hundebranche ist eine sehr besondere und lässt sich so schnell mit nichts so leicht und auf Anhieb vergleichen.

Zettelwirtschaft.

Zum Beispiel begann ich, kleine selbstgedruckte Klebezettel mit meinem Firmennamen, der Dienstleistung und meiner Telefonnummer im Wald an Bäume zu kleben. Der Gedanke war, im Wald sind diejenigen unterwegs, die eine solche Dienstleistung suchen.

Das Problem war, es rief zwar jemand an, aber es war leider keine Interessentin, sondern der Förster, der mich aufforderte, die Werbezettel sofort wieder zu entfernen, sonst würde ich eine Anzeige erhalten.

Dies tat ich sofort und war bereits ganz am Anfang stark eingeschüchtert.

Branchenbuch.

Ein anderer „Werbeschock“ war der, dass ich beim ortsansässigen Werbeverlag für Telefonbranchenbücher anfragte, was denn eine Annonce im Branchenbuch kostete. Damals waren Branchentelefonbücher noch ausgesprochen wichtig, um Bekanntheit zu erlangen. Das Internet war für eine solche Werbemaßnahme noch lange nicht so weit.

Das krude Ergebnis war, dass meine winzige Zweizeilenannonce, die kaum unter den großen auffiel, für ein halbes Jahr (damals erschienen die Branchenbücher jedes halbe Jahr neu), 6.000 DM (ca.

3.000 Euro) kosten sollte. Damals (und auch heute noch) ein Vermögen für einen solchen Zweck!

Straßenbahn.

Des Weiteren kam ich auf die Idee, eine Werbung meiner kleinen „Klitsche“ könnte sich gut auf einer Straßenbahn machen.

Obwohl ich es vorab erahnte, dass dies mein Budget bei Weitem übersteigen würde, fragte ich an und musste erfahren, dass da schnell mal 20.000 DM (heute ca. 10.000 Euro) zusammenkamen.

Frustriert zog ich mich auf die kleinen Dinge zurück und annoncierte (das war natürlich auch nicht billig), in unserer örtlichen Zeitung.

All das brachte keinen Erfolg bzw. war meist eben sehr teuer.

Fahrzeug.

Der nächste Schritt war dann allerdings sehr effektiv, ich kam auf die Idee, mein Auto professionell beschriften zu lassen und das brachte dann für ca., von DM umgerechnet, 200 Euro den ersten Durchbruch.

Abgesehen von dem Fehler, meine Handynummer mit abzubilden, schlug diese Form der Reklame wie eine „Bombe“ ein und ist seitdem mein ständiger „Begleiter“.

Autowerbung ist heute, neben einer professionellen Webseite, **das** Medium, das den meisten Bekanntheitsgrad erzeugt.

Die Handynummer auf dem Werbeaufdruck führte damals dazu, dass ich ständig unterwegs angerufen wurde und oft war es die gleiche Frage: *„Können Sie auch meine Frau ausführen?“*

Ich hatte damals nämlich zwei süße karikierte Hunde auf dem Auto, die um das Ausführen bettelten. Dies animierte wohl häufig vorwiegend männliche Beobachter, diese eigentlich sehr lustige Frage zu stellen. Natürlich enthält sie auch sexistische Elemente, aber diese Diskussion gehört nicht hierhin.

Genervt von zahlreichen Anrufen, die ich bald nicht mehr so lustig fand, ließ ich die Handynummer schnell wieder entfernen.

Internetseite.

Eine andere, bereits erwähnte Hauptwerbemöglichkeit, ist die Erstellung einer weitestgehend professionell erstellten Webseite.

Webseitenerstellung ist ein kompliziertes, weites Feld. Nicht jeder wagt sich da heran, zumal die Technologie sehr aufwändig und pflegeintensiv ist.

Ich fing mit einer einzigen HTML-Seite an, die eine Bekannte für mich zusammengestellt, um nicht zu sagen, zusammengestrickt hatte.

Es gibt fertige Bausteinsysteme, die auch kostenlos angeboten werden. Diese sind ganz praktisch für die Laien, man kann auf vorgefertigte Bild- und Textformatierung zugreifen, diese mit individuellen Inhalten füllen und dann relativ schnell hochladen.

Der Nachteil ist jedoch, dass man von diesen vorgefertigten Konzepten abhängig ist und nichts Individuelles erstellen kann.

Auch muss ich man sich zumeist über die Portale dieser Anbieterinnen einloggen und ist nie selbstständig und autark im laufenden Betrieb.

Die freie Variante wäre, sich mit Hilfe eines einfachen, kostenlosen Programms in die Thematik einzuarbeiten und Schritt für Schritt dazuzulernen.

Dazu braucht man allerdings die Lust am Thema (was nicht ganz einfach ist) und vor allem die Zeit, denn mit der Erstellung einer Webseite ist es nicht getan, sie erfordert ständig Aktualisierungen, um sie „frisch“ aufzustellen und „Bewegung“ anzuzeigen.

Denn es wirkt nichts unproduktiver, als eine überalterte Seite, die sich seit Jahren erkennbar nicht verändert hat.

Überdies muss man heute sehr komplizierte Datenschutzvorgaben erfüllen, die, für sich genommen, schon ein sehr umfangreiches Unterfangen sind.

Weiterhin sind Lizenzrechte bei Bildern und Filmen zu beachten, da kann man schnell man sündhaft teure Klagen erleiden, die einen bei entsprechenden Verstößen in den Ruin treiben können.

Stellen Sie also nie fremde Inhalte, die nicht von Ihnen selbst erstellt wurden, auf Ihre Seite. Stellen Sie sicher, dass alle Inhalte gekauft, lizenziert, genehmigt und entsprechend mit ihren Quellen versehen sind.

Dokumentieren Sie jegliche Genehmigung oder Lizenzangabe, und wenn es nur eine E-Mail-Bestätigung zur Abbildungserlaubnis eines Bildes ist.

Im Falle eines Vorwurfes sollten Sie hier immer in der Lage sein, Ihre Quellen und Genehmigungen präsent zu haben, um sie im Klagefall vorlegen zu können.

Das Erlernen von Webseitenerstellung ist nicht einfach. Sollten Sie sich nicht daran wagen wollen, holen Sie sich Hilfe.

Sie müssen allerdings wissen, dass Webseitenerstellung sehr teuer ist und leicht Ihre Budgets sprengen kann.

Überdies müssen Sie aufpassen, sich nicht zu abhängig von Softwarefirmen zu machen, die natürlich berechtigterweise Ihre Dienste bezahlt haben wollen und Sie für viele Jahre in deren Diensten stellen.

Überstürzen Sie zum Thema Webseite nichts und lassen Sie alles ruhig angehen.

Für das Erste genügt erst einmal eine Information, worum es bei Ihnen geht und wie Sie zu erreichen sind.

Wichtig ist das Thema aber allemal; wir sind ja im Internet weltweit erreichbar und Sie werden jetzt denken, was bringt mir eine weltweite Erreichbarkeit?

Wir erleben es häufig, dass uns Interessentinnen kontaktieren, die aus dem weltweiten Ausland in unsere Stadt zum Arbeiten kommen. Sie bringen ihre Haustiere mit, weil ihr Aufenthalt in Deutschland oft auf Jahre hinaus angelegt ist.

So suchen Sie schon, von zu Hause vielleicht gewöhnt, ihre Dienstleisterin in ihrer zukünftigen Gegend und schon sind Sie, bei entsprechend ausgestatteter Webseite, angesprochen.

Wichtig ist es deshalb, Ihre Webseite immer auch in Englisch vorzuhalten, sonst gehen Ihnen diese Anfragen aus aller Welt verloren.

Auch das ist wiederum ein zusätzliches Erschweren, denn Sie sollten ihre Webseite nicht selbst übersetzen, es sei denn, Sie wären entsprechende Muttersprachlerin.

Es gibt nichts Abschreckenderes, als eine schlecht übersetzte Webseite.

Holen Sie sich „Native Speaker“ zum Übersetzen, also im allerbesten Fall deutsche Muttersprachlerinnen, die auch Englisch als Muttersprache haben oder umgekehrt.

Es gibt internationale Portale, wo man für kleines Geld solche Anbieterinnen finden kann.

Natürlich ist es zusätzlich erforderlich, dass zumindest jemand in Ihrem Umfeld, oder bestenfalls Sie selbst, bereit stehen, um englischsprachige Anfragen bedienen zu können. Eine Interessentin aus dem Iran wird immer erwarten, dass ihr jemand in der Weise antwortet.

Ob uns das gefällt, ist hierbei unwichtig, es ist aber heute so. Englisch ist die Weltsprache und wer sie nicht bedienen kann, bleibt eben leider außen vor.

Social Media.

Ich möchte hier ausdrücklich nur kurz auf Soziale Medien eingehen.

Die allseits bekannten Medien (aus Wettbewerbsgründen werden hier keine namentlich genannt) sind wichtige Medien, gerade für unser Gewerbe.

Aber sie sind hauptsächlich dafür interessant, um Kundinnen und Interessentinnen über Alltägliches

(z.B. Bilder und Filme vom Alltag im Wald oder aus der Hundepension) zu informieren. Sie sollten nicht die Basis Ihrer Firmenpräsenz sein.

Das sehen viele anders, konzentrieren sich ausschließlich auf Social Media und haben deshalb noch nicht einmal eine klassische Internetpräsenz.

Letztlich ist das eine strategische Entscheidung und jeder muss da seinen eigenen Weg finden.

Ich rate zu beidem, aber auch da ist es wichtig, sich bei Unkenntnis bei anderen erst einmal schlau zu machen. Am besten nimmt man Weiterbildungskurse wahr.

Fernsehen.

Ein zunächst sehr interessant erscheinender Werbezweig schien mir in den ersten Jahren das Fernsehen zu sein.

Ein Privatsender trat an mich heran und wollte Filmaufnahmen mit mir für einen Vorabendbericht in einem seiner Magazine machen.

Leider wollte man möglichst schnell, am besten sofort, mit mir bei mehreren Kundinnenterminen „auf der Matte“ stehen, um dort sofort Filmaufnahmen zu machen.

Da ich damals in den ersten Anfängen war, hatte ich noch nicht so viele Kundinnen auf einmal und schon gar nicht sofort.

Also wurde, wie man heute sagt, „gefakt“ und man spannte kurzerhand eine junge Redakteurin ein, die als Kundin ein Interview führte und davon sprach, dass sie gerade „im Abi“ sei und Unterstützung für ihre beiden Hunde brauchte.

Als Nächstes holten wir meine eigene Hündin bei einer Freundin in einem Mehrfamilienhaus ab usw.

Alle Details im Bericht waren also nicht echt und die Dreharbeiten für zwei Minuten Einspielungsergebnis liefen mit viel Aufwand und ständigen Aufnahme-wiederholungen über den ganzen Tag.

Des Weiteren wurde bei der beitragsinternen Erwähnung meiner Preise nicht das wiedergegeben, was richtig und abgesprochen war.

Vor allem die von mir erhoffte Reaktion evtl. neuer Interessentinnen blieb völlig aus, es riefen mich in der Folge hauptsächlich Leute an, die von mir eine Beratung erwarteten, da sie das Firmenkonzept super fanden und es selbst für sich übernehmen wollten.

Ich machte diese Art von Werbung nur zwei Mal mit und dann entschied ich mich, es nie wieder zu tun.

Der Aufwand war sehr groß, ich hatte keinerlei Einfluss auf den Inhalt und das Resultat war so gut wie nicht vorhanden.

Einschränkend muss ich allerdings sagen, dass ich nicht weiß, wie sich das heute zeigen würde. Meine Berichte stammen von 1998 und 2002.

Fazit.

Machen Sie sich bewusst, dass Werbung in all diesen Bereichen gleichermaßen und oft parallel nebeneinander, wichtig ist, sie darf jedoch nicht zum „Nervfaktor“ für die Kundin werden.

Kundinnen wollen, zumindest nach unserer über 20-jährigen Erfahrung, nicht andauernd mit unnötigen Werbemedien behellig werden.

Kundinnen sind froh, wenn sie sicher sein können, dass ihr Liebling gut versorgt ist, sie freuen sich schon einmal über ein Video aus dem Alltag im Wald, aber ein ständiges Stakkato vom Bildern und Texten wird schnell zur Belastung und die Kundinnen sind froh, wenn Sie sich nur in wichtigen Dingen ab und zu melden, aber sie wollen nicht permanent behelligt werden.

Sie selbst müssen an dieser Stelle das richtige Maß finden und das ist nicht immer einfach.

Die Balance zwischen „Nervfaktor“ und angemessenen frequentierter Information muss erlernt und weiterentwickelt werden.

Rückschläge sind normal, aber man kann und sollte sich selbst immer wieder daraufhin hinterfragen, besser noch, fragen Sie Freundinnen, Kolleginnen, Branchenfremde und Verwandte, wie sie das empfinden und holen sich den ein oder anderen nützlichen Rat.

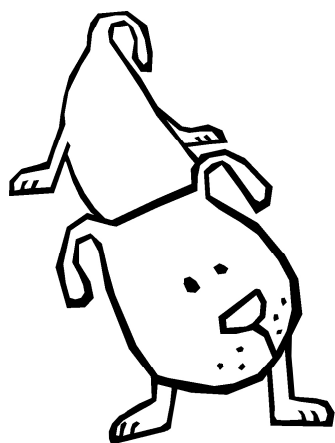
Oft wird einem dadurch schneller klar, was das Beste in der jeweiligen Anforderungssituation ist.

Manchmal hilft auch eine Recherche in allseits bekannten Suchmaschinen.

Werbung soll informieren und Bekanntheit schaffen, sie darf nicht zum Selbstzweck werden oder über das gefühlte Augenmaß hinausschießen.

Auf jeden Fall sollte sie Ihrem Budget entsprechen und nicht dazu führen, dass Sie deswegen Schulden aufnehmen.

Dann wird sich Ihr Kundenstamm stetig erweitern und Ihr Geschäft wird erfolgreich werden.



Werbevideos

Heutzutage läuft nichts mehr in der Werbung ohne Videos.

Professionelle Videos erstellen zu lassen, kostet ein Vermögen. Denken Sie nur an professionelle Musikvideoproduktionen, diese verschlingen gut und gerne Millionenbeträge.

Was also kann ich tun, um preisgünstig eine Alternative zu finden?

Jahrelang ging ich mit dem Wunsch schwanger, ein tolles repräsentatives Video erstellen zu wollen, in dem ich meine Interessentinnen für unser Konzept begeistern könnte.

Nach Gesprächen mit mehreren Produzentinnen und Filmemacherinnen wurde mir klar, hier sprengt jegliche Aktivität direkt von Anfang an den Rahmen meiner finanziellen und logistischen Möglichkeiten.

Eines Tages hatte ich die zündende Idee.

Ich überlegte mir ein Konzept und suchte nach Videoportalen, bei denen man kurze Videosequenzen kaufen konnte und setzte diese dann zu einem größeren Ganzen zusammen.

Ein Beispiel:

Ich erstellte ein Video, indem ich Hunde zeigte, die in einer großen Gruppe in einem abgeäugten Areal herumstehen und dort in Massen untergebracht bzw. verwahrt werden.

Als Text fiel mir dabei für diese Sequenz ein:

„Sie lassen Ihren Hund ausführen?“

Als Nächstes zeigte ich einen Hund in einem Verschlag, der offenbar auf der Straße lebt und diesen Verschlag als sein Zuhause nutzt.

Der Text für diese Sequenz:

„... und denken, er ist gut untergebracht?“

Als Gegengewicht suchte ich nun nach einem Hund, der fröhlich über eine Wiese läuft und sichtbar gut genährt und wohl versorgt zu sein scheint.

Diese Sequenz sollte von einer Schrifteinblendung begleitet werden, die der Zuschauerin mitteilt, dass wir (als Firma) uns auf diese Weise das glückliche Leben eines Hundes vorstellen und wir dies in dieser Weise umsetzen, dass wir glückliche Hunde befördern, indem wir sie artgerecht halten und liebevoll ausführen.

Der Text für diese Sequenz lautete:

„So machen wir das!“

Als Letztes zeigte ich mit einem Clip, wie wohl sich ein Hund in unserer Herberge fühlt. Dazu passte ein Video, in dem man einen Hund auf einer Couch auf dem Rücken liegend sieht, der fröhlich mit dem Schwanz wedelt.

Dann erschien unser Firmenname und Logo.

Das Video sagte also das aus, was unser Kerngeschäft ausmacht:

Wir bieten an, Hunde so auszuführen, dass sie sich im Außenbereich wohl und glücklich fühlen und sich bei uns in der Herberge mit Familienanschluss happy und ausgelastet auf ihrer Couch räkeln.

Hier habe ich also mit einfachen Mitteln und wenig finanziellem Aufwand ein aussagekräftiges Video erstellt, was den Zweck guter Werbung und kostengünstiger Investition verbindet.

Vier Videos kosteten pro Stück je 25,53 Euro.

Manchmal kaufte ich Musikuntermalung dazu, in diesem Falle wählte ich eine in meiner Videoschnittsoftware integrierte Musikvariante aus, die kostenlos war.

Für 102,12 Euro hatte ich so ein kurzes, aussagekräftiges und werbewirksames Video selbst produziert, das mehr zu „sagen“ vermag, als tausend Worte.

Die Erfahrung von über 20 Jahren zeigt nämlich, dass in unserer bewegten und hektischen Zeit mit großer Informations- und Reizüberflutung nur noch wenige Menschen Texte genau lesen.

Sie bevorzugen es, lieber mit Bildern und Videos informiert zu werden. Schließlich sind wir alle diese audiovisuelle Informationsübertragung täglich gewöhnt, was uns immer weiter weg von Printmedien führt.

Die Erstellung bzw. Zusammenfassung mehrerer einzelner Video- und Audiosequenzen bewerkstellige ich mit Hilfe eines geeigneten kostenlosen oder preiswerten Videoschnittprogramms.

Dort kann man die einzelnen Videospots nacheinander hereinladen und ihre Reihenfolge festlegen. Die Videostreifen erscheinen übersichtlich in einer Videostrecke, ähnlich einem Fotonegativstreifen.

Durch eine Ladevorrichtung kann man eigene oder vorgefertigte Musik, z.B. als mp3-Datei, hereinladen und bestimmen, wo im Film sie beginnen und enden soll.

Auch kann man die Lautstärke dieser Tonspuren und ein evtl. gewolltes oder auch ratsames Ein- und

Ausblenden am Anfang und/ oder Ende des Films mit der Angabe einer Zeitspanne der Einblendungen bestimmen.

Am Anfang oder auch am Ende des gesamten Filmwerks kann man einen Vorspann und/ oder Nachspann mit Hilfe von vorgefertigten Texten oder Symbolen festlegen und mit eigenen Texten füllen.

Beispiel für einen Nachspann:

Titel des Videos
Video der Firma
Januar 2022
Regie: Max Mustermann
Musterstadt

Fotos von: Musterportal X
Videoclips von: Musterportal Y
usw.

Nach Fertigstellung des gesamten Videos speichert man es ab und konvertiert es in ein geeignetes Format. Für das Aufladen auf Ihre Webseite wählen Sie am besten das Format mp4. Das ist gebräuchlich und lässt sich mit jedem Videoplayer abspielen.

Fazit:

Unterschätzen Sie die Vorteile von kleinen Werbevideos auf Ihrer Internetseite nicht. Bevor Ihre zukünftigen Kundinnen lange, gut gemeinte, Textsalven zu Ihren Fähigkeiten und Angeboten lesen (das

am Bildschirm eh umständlich und anstrengend ist), schauen sie sich viel eher kleine Videofilme an.

Für den Fall, dass Sie sich scheuen, Werbespots zu erstellen, posten Sie einfach mit dem Handy gedrehte Alltagsvideos, wie Sie ihren GassiService jeden Tag gestalten.

Hundebesitzerinnen schauen sich gerne solche Realfilme Ihrer Tätigkeit an. Dies schafft Vertrauen und macht die Hundebesitzerinnen fröhlich und geneigt, Ihren Service auszuprobieren bzw. fortzusetzen.

Dasselbe gilt für bereits vorhandene Kundinnen, die sich immer wieder darüber freuen, Ihren Liebling im Ausführmodus zu beobachten. Das schafft Vertrauen und Beruhigung, denn wer sieht, wie gut ihr Hund bei Ihnen versorgt ist, der bleibt bei Ihnen Kundin.

Zielsetzungen

Ziel des Gewerbebetriebes ist es, eine evtl. örtlich bestehende Marktlücke zu schließen bzw. durch Qualität und Alleinstellungsmerkmale den evtl. bereits gesättigten Markt zu erobern.

Wie bereits ausgeführt, herrscht ein hoher Bedarf bei Hundebesitzerinnen, die ihre Hunde vorwiegend tagsüber alleine lassen müssen, da sie berufstätig, erkrankt oder aus anderen Gründen außer Hauses sind. Dieser Bedarf hat eine deutlich ansteigende Tendenz.

Hauptaufgabe ist es, bei der Kundin Vertrauen in Ihre Zuverlässigkeit und vor allem Professionalität zu erwecken.

Die Kundin ist im Regelfall durch ihre Abwesenheit von Wohnung oder Haus gezwungen, der Dienstleisterin bereits beim ersten Ausführtermin ihre Hausschlüssel zu übergeben, damit diese deren Hund zu Hause abholen und wieder abliefern kann.

Diese Vorgehensweise ist ein Vertrauensvorschuss, denn sie kann selbst bei Hundeabholung nicht anwesend sein, um ihren Hund zu übergeben.

Sie kann eine absolute Prüfung der geplanten "Vertrauensperson" der Dienstleisterin nicht vornehmen; sie muss sich demnach darauf verlas-

sen, dass die Dienstleisterin ihren Hund verantwortlich ausführt und den gegebenen Vertrauensvorschuss nicht missbraucht.

Als weiteres Ziel des Gewerbes sollte gelten, den Großraum des Kundinnengebietes innerhalb eines Jahres bedarfsmäßig zu erfassen und in Folge entweder selbst und/ oder ggf. mit entsprechenden (freiberuflichen) Mitarbeiterinnen zu bedienen.

Da es schwierig ist, als Einzelperson täglich mehrere Hunde gleichzeitig auszuführen und in verschiedenen, mehreren Stadtteilen präsent zu sein, bietet dieses Gewerbe die Möglichkeit, Mitarbeiterinnen aller Altersgruppen (außer Minderjährige) freiberuflich zu beschäftigen (auf 50% Umsatzbasis).

Diese Entwicklungsoption ist mittelfristig jedoch nur dann gegeben, wenn die Gewerbetreibende einen erfolgreichen Einstieg bei optimalen Bedingungen vorlegt.

Dabei sollte, wie bereits in anderen Kapiteln im Ratgeber erwähnt, realistisch eine freiberufliche Mitarbeiterinnenzahl von zunächst fünf im ersten Geschäftsjahr und dann zehn Personen im zweiten Jahr und eine Kundinnenanzahl von schätzungsweise zunächst 30 Kundinnen geplant werden, um insgesamt tragfähig zu werden.

Der abzugebende Nettoumsatzbetrag von 50% entsteht aus der Erfordernis, fair und marktent-sprechend zu entlohnem.

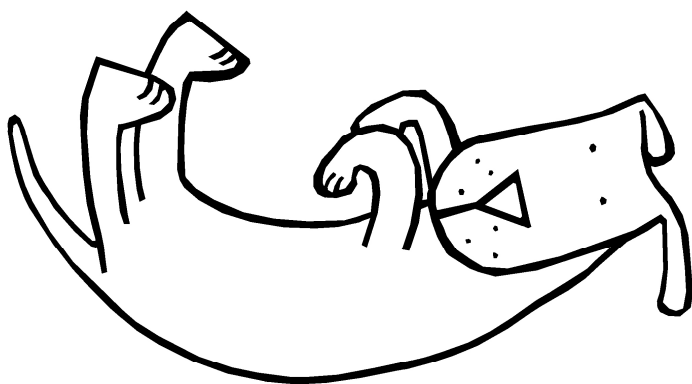
Stellen Sie sich vor, dass 15 Euro netto, geteilt durch 2 Parteien, lediglich 7,50 Euro für die Mitarbeiterin ergibt und davon noch Steuern gezahlt werden müssen.

Da wird es schwer, eine entsprechende Mitarbeiterin zu finden.

Allerdings ist auf der anderen Seite ein höherer Preis bei der Kundin nicht abbildbar, so dass die Frage einer Beschäftigung einer oder mehrerer freier Mitarbeiterin(nen) bereits per se schwierig umzusetzen ist.

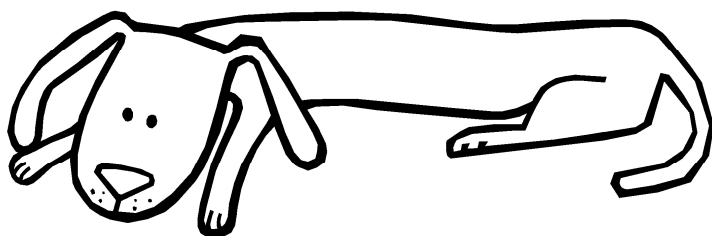
Ziel muss es also sein, in erster Linie nur soviel Aufträge anzunehmen, wie es für Ihre Voraussetzungen möglich ist.

Das heißt jedoch letztendlich, dass Umsatz, wie im Grunde immer, abhängig von dem ist, was der Markt vorgibt oder möglich macht und dem, was ich als Unternehmerin an Umsatz erzielen muss, um wirtschaftlich zu arbeiten.



RUBRIK III

Anhang



Vorbemerkung zum Anhang

In dieser Anlage finden Sie Musterformulare bzw. Beispiele in Form von Tabellen, in denen der im Buch vorgestellte tägliche Ablauf unserer Gewerbeorganisation logisch-chronologisch sortiert vorgestellt wird.

Mit „chronologisch“ ist gemeint, dass ich die Formulare in einer logischen Reihenfolge vorstelle, wie sie in unserem täglichen Betrieb eingesetzt werden.

Die Dokumente sind Vorschläge, die Sie mit einfachen und kostengünstigen Mitteln entwerfen bzw. anwenden können.

Natürlich wäre es schön, wenn wir alle eine maßgeschneiderte Softwarelösung hätten, die alle Eingaben und Daten synchron verarbeiten und auf Knopfdruck in Unterformulare und Statistiken einpreisen würde.

Dies ist sicher machbar, müsste aber individuell programmiert werden und kostet sehr viel Geld.

Da Sie als Kleinunternehmerin immer auch rechnen und kalkulieren müssen, um im Auge zu behalten, ob Ihre Kosten vom Umsatz, oder besser noch vom Roherlös, gedeckt sind, kommen preisgünstige Lösungen besser zu Pass.

	Extern relevante Formulare/ Dokumente:
01	Aufnahmeformular im Erstgespräch
02	Allgemeine Geschäftsbedingungen
03	Angebot
04	Auftragsbestätigung
05	Datenschutzeinwilligung
06	Freistellungsbescheinigung Anleinen
07	Zahlungs- und Fälligkeitsübersichtstabelle
08	Checkliste für Herbergsaufnahme
	Intern relevante Formulare/ Dokumente:
09	Einzelmonats-Einnahmenübersicht
10	Laufendes Jahr: Übersicht nach Monaten
11	Laufendes Jahr: Prognose nach Monaten
12	Gesamtübersicht nach Gewerbejahren

Infos zu: Aufnahmeformular

Das Aufnahmeformular ist eine „bessere“ Karteikarte.

Sie ist unser Werkzeug für jegliche Form von Erstgespräch mit einer Interessentin.

Dort tragen wir checklistenartig alle wichtige Informationen ein, die wir später für Angebote, Auftragsbestätigungen, Tabellenübersichten etc. benötigen werden.



Kundenaufnahmeformular beim Ersttermin

Datum des Termins/ Gesprächs	
Woher kennt d. Kundin/ Kunde uns?	
Name Kundin/ Kunde	
Hundenname	
Hunderasse	
kastriert, Alter, Geschlecht	
Anschrift/ KM gefahren	
Telefonnummer/ Handynummer.	
E-Mail	
Art der Dienstleistung (GS, HH, TB)	
Zeiten der Dienstleistung (wann)	
Uhrzeit der DL	



Besonderheiten	
Anmerkungen	
Geplantes Treffen wann	
Status Auftrag	

Infos zu:
Allgemeine und Spezielle
Geschäftsbedingungen (AGB)

Geschäftsbedingungen sind die Grundlage jeglichen Geschäftsverkehrs.

Ich vergleiche sie gerne mit dem deutschen Grundgesetz (bzw. der Verfassung).

Sie ist im Grunde die Verfassung unseres Unternehmens, wo all das enthalten ist, was die Geschäftsbeziehung mit den Kundinnen beschreibt und festlegt.

Es gibt Regelungen und Vorschriften, Erläuterungen und letztlich Preise und Voraussetzungen.

Wichtig ist, die Regelungen gelten für beide Parteien gleichermaßen.

Im Lauf der Zeit ändern sich AGBs. Dies kann gesetzliche, wirtschaftliche oder erfahrungstechnische Gründe haben. Die Unternehmerin weiß nicht von Anfang an, was ihr alles im zukünftigen Alltag begegnen und widerfahren wird oder welche Regelungen vergessen oder nicht antizipiert werden konnten.

Jede Änderung eines bestehenden Vertrages bzw. der ihm zugrunde liegenden AGBs müssen den jeweiligen Kundinnen mitgeteilt werden, da Sie ja in einen laufenden Vertrag hinein verändern wollen.

Die Kundin hat dann 14 Tage Zeit, zu widersprechen.

Will sie dies tun, endet der Vertrag in der vorliegenden Form, kann aber anschließend neu verhandelt werden.

Will die Kundin nicht widersprechen, weil sie einverstanden ist, braucht sie nichts anderes zu tun, als die 14-tägige Frist verstreichen zu lassen.

Das Beste ist, zwei Versionen der AGBs vorzustellen, einmal die neue, ergänzte Version und zum zweiten eine Version, in der die Änderungen oder Ergänzungen farblich oder anderweitig markiert sind.

So hat die Kundin eine gute Vergleichsmöglichkeit.

Inhalt der AGBs

(bezieht sich nur auf den Inhalt in dieser Anlage)

Überschrift	Seite
I. Allgemeine Leistungsbeschreibung	235
Prolog	235
01. Hundeausführung	235
02. Hundebeherbergung	236
03. Tagesbetreuung	236
II. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	238
01. Geltungen/ Bedingungen/ Rechtsverhältnis	238
02. Zustandekommen des Auftrags	238
03. Preismodi	241
04. Diverse Regelungen	242
05. Kündigungsfristen	246
06. Haftung	246
07. Behördliche + privatrechtliche Voraussetzungen	247
08. Salvatorische Klausel	248
09. Notfallregelung	248
10. Bestätigung der Kenntnisnahme	248
11. Aufzeichnungen und Daten	249
IIIa. Spezielle Geschäftsbedingungen Hundeausführung (GS)	250
01. Weiterzahlung bei Daueraufträgen	250
02. Ausfälle bei Daueraufträgen	251
03. Termine/ Terminabsprachen	251
IIIb. Spezielle Geschäftsbedingungen HundeHerberge (HH)	251
01. Beherbergungs-/ Tagesbetreuungsüberziehung	251
02. Kautionen	252
03. Aufsichtsbehörde (Veterinäramt)	253
04. Terminierung/ Terminabsprachen	253
IV. Preise	254
01. Ausführung	257
02. Beherbergung	258
03. Tagesbetreuung	261
Exkurs	264

IV. Anlagen	265
01 Versicherungspolicen	265
02 Exzerpte BGB	266
03 Schriftliche Einwilligung gemäß Datenschutz	268
04 Merkblatt Verunreinigungen	269
05 Unterschriftsseite	273

I. Allgemeine Leistungsbeschreibung

Prolog:

AGG-Hinweis (*Allgemeines Gleichstellungsgesetz*): Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Text ggf. die männliche Form gewählt. Selbstverständlich beziehen sich die Angaben auf Angehörige beider Geschlechter.

1. Hundeausführung:

Ist der Hund ausgeglichen, ist es auch sein Mensch! Damit sich Ihr Hund noch wohler fühlt, gehen wir mit ihm in den Wald. Dort kann er bei liebevoller und kompetenter Betreuung mit Seinesgleichen (ca. 4 - 5 Hunden pro Gruppe) rennen, toben, spielen oder auch nur "alleine" in Ruhe den Wald genießen.

Wir holen Ihren Hund ab, fahren in den Wald, machen dort einen ausgedehnten Spaziergang von bis zu einer Stunde und bringen ihn selbstverständlich auch wieder nach Hause. Ihr Hund ist somit für insgesamt ca. ein bis zwei Stunden beschäftigt (je nach Buchung), hat die Möglichkeit, sich zu verausgaben und ist glücklich und ausgeglichen.

Ausführzeiten sind täglich von 09:00 bis 20:00 Uhr sommers (Sommer entspricht der Periode der MESZ) und 18:00 Uhr winters (Winterzeit entspricht der Periode der MEZ). Darüber hinaus gehende Uhrzeiten sind nach Vereinbarung möglich, erhalten jedoch einen Aufschlag in Höhe von 50 % zum jeweiligen Staffelpreis.

Es sind sowohl einmalige, als auch mehrmalige Ausführungen buchbar.

Daueraufträge gelten zunächst für 4 Wochen und verlängern sich selbstständig, wenn sie nicht gekündigt werden.

Wenn wir Ihren Hund ausführen, ergibt sich für Sie ein Stück mehr Freiheit; ca. eine Ausführstunde Ihrer (Frei-)Zeit geben wir Ihnen zurück, denn das Zeitpensum der Hundehaltung übernehmen wir für Sie, und das, wenn Sie möchten, jeden Tag (Mo.-So.). Abwechslung und Spaß für Ihren Hund sind durch das Gruppenerlebnis und unsere Betreuung garantiert. Ihr Hund wird es Ihnen danken.

Ihr Hund wird nach einer kurzen Eingewöhnungsphase, selbstverständlich nur, wenn Sie es so wünschen, ohne Leine geführt. Sie unterzeichnen uns für diesen Fall, dass Ihr Hund ohne Leine geführt werden darf, eine Freistellungsbescheinigung, denn das Risiko, dass Ihr Hund einmal wegläuft, weil er Angst bekommt oder sich erschreckt, kann nur von Ihnen selbst getragen werden.

Auch deshalb ist es erforderlich, dass Ihr Hund möglichst gehorsam und freundlich gegenüber anderen Hunden und Menschen ist (zu denen auch Radfahrer, Jogger, Kinder, Reiter etc. gehören). Hundetraining und/ oder Hundeausbildung gehören ausdrücklich nicht zu unseren Aufgaben.

2. Hundebeherbergung

Im Falle, dass Sie einmal Ihren Hund über Tag, über Nacht oder während Ihres Urlaubs unterbringen müssen, bieten wir für ihn Familienanschluss in unserem Haus mit Garten. Hier darf er alles das, was er zu Hause auch darf. Er wird wie unser Familienmitglied behandelt und braucht kein Heimweh zu haben, weil wir ihm alle Liebe zukommen lassen, die er braucht.

3. Tagesbetreuung

Im Falle, dass Sie einmal Ihren Hund nur tagsüber (bis zu 12 Stunden) unterbringen müssen, bieten wir für ihn Familienanschluss in unserem Haus mit Garten. Hier darf er alles das, was er zu Hause auch darf. Er wird wie unser Familienmitglied behandelt und braucht kein Heimweh zu haben, weil wir ihm alle Liebe zukommen lassen, die er braucht.

Unsere Leistungen im Einzelnen:

Ein im Auftragsfalle kostenloser Ausführ- bzw. Besichtigungsprobetermin zum gegenseitigen Kennenlernen¹.

Wir holen Ihren Hund entweder mit einem hundegerechten und -sicheren Kombifahrzeug oder zu Fuß von seinem Zuhause oder von Ihrer Arbeitsstelle ab und fahren bzw. gehen mit ihm z.B. in den Wald (oder auch an andere Orte). Nach Beendigung des Ausgangs bringen wir ihn nach Hause zurück (Diese Regelung gilt nur für Ausführungen, bei Beherbergungen/ Tagesbetreuungen bringen und holen Sie Ihren Hund selbst).

Ein Spaziergang von bis zu einer Stunde, bei jeder Witterung, bei Beherbergungen/ Tagesbetreuungen mindestens 2 x pro Tag.

Ihr Hund hat die Gelegenheit, mit Seinesgleichen zu rennen, zu toben, spielen oder in Ruhe alleine den Wald zu genießen.

¹ welcher bei Nichtzustandekommen eines Auftrages in Rechnung gestellt wird, wie ein Ausführtermin, Preisstufe 1a, 1. Staffel. (bezieht sich ausschließlich auf den Ausführdienst! Probebeherbergungen etc. sind kostenpflichtig, Preisstufe je nach Hundekategorie jeweils 1. Staffel)

Tagesbetreuungen, Übernachtungen oder Urlaubsaufenthalte (Herberge) bieten wir in unserem eigenen Haus mit Garten an. Ihr Hund hat hier evtl. und wenn Sie es wünschen, Gesellschaft von anderen Gasthunden und wird wie ein Familienmitglied herzlich aufgenommen.

Berechnungsgrundlage sind 12 (Tagesbetreuung) bzw. 24 Stunden (Übernachtung) pro Berechnungseinheit, darüber hinaus werden zusätzliche Zeiten stundenweise anteilig berechnet. Tagesbetreuungs-/Übernachtungsgäste müssen vom Kunden gebracht und wieder abgeholt werden. Hündinnen, die zur Zeit der Beherbergung/ Tagesbetreuung läufig sind, können in der Regel nicht aufgenommen werden.

Futter wird vom Kunden gestellt oder mit 10 Euro pro Übernachtungs-/Tagesbetreuungseinheit berechnet.

II. Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungen/ Bedingungen/ Rechtsverhältnis:

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten, soweit nichts anderes vereinbart ist, für die vertraglichen Beziehungen zwischen der Firma XXX (in der Folge **Dienstleister** genannt), und dem Kunden, (in der Folge "Kunde" genannt). Diese Rechtsbeziehung ist privatrechtlicher Natur.

Mit der Auftragserteilung erkennt der **Dienstleister**-Kunde (Vertragspartner) die Dienstleistungs- und Zahlungsbedingungen des **Dienstleisters** an. Davon abweichende Bedingungen haben keine Gültigkeit, es sei denn, sie werden von jeder Vertragsseite durch ausdrückliche schriftliche Erklärung angenommen. Die Vertragsbedingungen gelten auch für den gesetzlichen Vertreter des Kunden und für denjenigen, der zugunsten des Kunden den Vertrag abschließt.

Die Sprache des **Dienstleister**-Gewerbebetriebs und aller Vertragsunterlagen ist Deutsch.

2. Zustandekommen des Auftrags:

Ersttermin = Kennenlerntermin:

Zunächst lernen wir uns gegenseitig bei einem Ersttermin in Ihrem Hause kennen. Wir bevorzugen diesen Termin im häuslichen Umfeld Ihres Hundes, also bei Ihnen zu Hause, damit wir sehen, wie sich ihr Hund in seinem gewohnten Umfeld verhält. Unsere Erfahrung aus einem Vierteljahrhundert Hundehaltung bzw. Hundedienstleistung kommt uns dabei entgegen.

Dieser Ersttermin ist kostenfrei, jedoch vereinbaren wir ihn nur nach Zahlung einer Vorabpauschale, damit wir gewährleisten, dass unsere Kosten bei Nichtwahrnehmung dieses Termin von Seiten des Kunden gedeckt sind. Wenn der Termin stattfindet und daraus ein Auftrag erwächst, wird Ihnen diese Vorabpauschale gutgeschrieben.

Die von zur Verfügung gestellten Unterlagen (die vorliegenden Vertragsunterlagen) können in analoger Form (also als Papierausdruck) gegen eine Unkostenpauschale zum Selbstkostenpreis in Höhe von 10 Euro direkt beim Ersttermin erhalten werden oder durch die Übergabe eines Internetlinks online abgerufen werden. Dieser Abruf ist kostenlos.

Angebot:

Nach dem gemeinsamen Kennenlerntermin kennen wir Ihren genauen Bedarf, deshalb erhalten Sie im Anschluss ein dezidiertes schriftliches Angebot, in dem alles mündlich Besprochene schriftlich übersichtlich festgehalten wird. Sie können das Angebot in Ruhe zu Hause überprüfen. Ein Vertrag kommt demnach durch Angebot und Annahme zustande. Die Annahme des Angebotes erfolgt durch Sie, indem Sie die im Angebot erwähnte Anzahlung leisten, dies innerhalb der vereinbarten Annahmefrist.

Sie können das Angebot in Ruhe zu Hause überprüfen. Unsere Angebote sind freibleibend, je nach Auftrag sind sie jedoch 1 Woche wirksam, d.h. innerhalb dieser Woche ist die Annahme eines Angebotes von beiden Seiten möglich. Wird das Angebot nicht von einer Vertragsseite angenommen, erlischt es.

Die Annahmefrist kann aus wichtigem Grund, mit beiderseitiger Zustimmung, schriftlich variiert, also sowohl verkürzt, als auch verlängert werden.

Die Erstellung eines neuen, veränderten Angebotes ist mit der Erbringung einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 20 Euro verbunden; es besteht dabei kein Anspruch mehr auf die ursprünglich ausgehandelten Konditionen.

Annahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB):

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind die vertragliche Grundlage eines Auftrages und müssen vom Kunden beim Abschluss eines Vertrages bzw. nach Annahme eines Angebotes unterzeichnet werden. Änderungen der AGBs nach Abschluss eines Dauervertrages, z.B. einer Dauerausführung, werden bei Bedarf auf der Internetseite des **Dienstleisters** bekanntgegeben, indem sie dort eingestellt werden.

Wenn ergo mit dem Kunden ein Dauervertrag abgeschlossen wurde, muss derselbe über Änderungen bzw. Aktualisierungen der AGBs, gesetzlich vorgeschrieben, informiert werden. Hierfür erhält er ein 14-tägiges Widerspruchsrecht; auch dieses Recht ist gesetzlich vorgeschrieben und garantiert.

Der **Dienstleister** veröffentlicht in der Regel jeweils zum Letzten eines jeden Monats den aktuellen Stand seiner AGBs auf seiner Internetseite an der dem Kunden bekannten Stelle. Diese Regelung geschieht aus Gründen der Bürokratieminimierung und schont Ressourcen. Bei aktuell

wichtigen Änderungserfordernissen geschieht dies auch außerhalb dieser ansonsten festen Monatsenderegulung.

Der Kunde erhält somit dauerhaft die Möglichkeit, jederzeit online nach eigenem Gutdünken auf die Änderungen bzw. auf den aktuellen Stand der AGBs zuzugreifen. Der Kunde hat zu diesem Zweck die Zugriffsdaten für diese Abfrage vom **Dienstleister** erhalten.

Der Kunde kann den **Dienstleister** durch eine unterzeichnete Freistellungsbescheinigung von der regelmäßigen Benachrichtigung zu Änderungen an den AGBs freistellen, für diesen Fall entfällt die Informationspflicht des **Dienstleisters**, die Widerspruchsfrist gilt jedoch unbenommen und startet am 01. eines jeden Monats und endet am 14. desselben.

Das gesetzlich garantierte Widerspruchsrecht des Kunden gegen Änderungen der vertraglich vereinbarten AGBs gilt für einen Zeitraum von 14 Tagen ab dem jeweiligen Monatsanfang. Widerspricht der Kunde innerhalb dieser Frist nicht, gilt danach die aktuelle bzw. geänderte AGB-Version für den jeweilig vereinbarten Dauervertrag. Im Falle eines Widerspruchs, der schriftlich verfasst werden muss, endete der mit dem **Dienstleister** vereinbarte Vertrag mit sofortiger Wirkung bzw. müsste neu verhandelt werden.

Auftragsbestätigung (AB):

Wenn das Angebot zum Auftrag wird bzw. die vereinbarte Anzahlung geleistet wurde, erhält der Kunde vom **Dienstleister** im Anschluss zur Übersicht eine schriftliche Auftragsbestätigung, in der die von uns angebotene Leistung bestätigt wird. Der Vertrag wird durch die Auftragsbestätigung gültig. Beide Parteien des Vertrages haben nunmehr die in der Auftragsbestätigung aufgeführten Rechte und Pflichten (zu erfüllen).

Rechnung:

Nach vollständiger Leistungserbringung des Vertrages erhalten Sie bei Bedarf eine Rechnung.

Vertragsgültigkeit:

Ein Vertrag wird insgesamt und endgültig gültig, wenn

- a. die Unterschriftsseite der AGBs unterzeichnet vorliegt,
- b. die Anzahlung geleistet wurde (hier gilt der Zahlungseingang).

Liegt eine der beiden Voraussetzungen nicht vor, bleibt der Vertrag unerfüllt.

Der Vertrag bleibt solange gültig, bis er fristgerecht von einem der beiden Vertragspartner gekündigt wird.

Bleibt der Vertrag drei Monate durch besondere Umstände, wie eine Krankheit, eine Pandemie oder Sonstigem ungenutzt, wird er nach Ablauf von drei Monaten ohne weitere schriftliche Erklärung ungültig, kann aber durch Neuaktivierung der Dienstleistung reaktiviert werden.

3. Preismodi:

Zahlungen werden in bar oder per vorzeitiger Überweisung fällig.

3a. Anzahlungen:

Im Zeitpunkt der ersten Buchung für die jeweils begehrte Leistung (Hundeausführung bzw. Hundebeherbergung/ Tagesbetreuung) wird eine 50% Anzahlung fällig. Dies dient zu unserer Planungs- und Ihrer Buchungssicherheit.

Es besteht kein Anspruch auf Rückerstattung der beim Buchungstermin geleisteten Anzahlung in Höhe von 50%, auch dann nicht, wenn der Auftrag auf Seiten des Kunden wegen Krankheit, Tod, höherer Gewalt oder aus sonstigen Gründen storniert wird, aus anderen Gründen ausfällt oder nicht angetreten wird. Hier empfehlen wir ggf. eine Vertragsausfallversicherung.

3b. Restzahlungen:

Im Zeitpunkt des Leistungsantritts für die jeweils begehrte Leistung (Hundeausführung bzw. Hundebeherbergung/ Tagesbetreuung) wird die 50% Restzahlung fällig.

3c. Stornierungen:

Wird ein Auftrag insgesamt vom Kunden vorzeitig gekündigt, entstehen Stornokosten:

Von Tag	bis Tag (einschließlich)	=		% des fälligen Restzahlungsbetrages
22	28.	4 W.	vor vereinbartem Leistungsbeginn	10
15	21.	3 W.	vor vereinbartem Leistungsbeginn	20
08	14.	2 W.	vor vereinbartem Leistungsbeginn	30
02	07.	1 W.	vor vereinbartem Leistungsbeginn	50
am	Tag		des vereinbartem Leistungsbeginns	100

3d. Nichtwahrnehmung v. Leistungen b. Beherbergungen:

Hat ein Kunde seinen Hund für den Aufenthalt in der HundeHerberge gebucht, somit seine Anzahlung bereits geleistet, so hat er entsprechend der AGB eine Auftragsbestätigung erhalten und der Auftrag ist gültig. Wird der Hund jedoch nicht zum vereinbarten Zeitpunkt in die Herberge gebracht, gilt der Auftrag als unerfüllt. Eine spätere Aufnahme des Hundes, z.B. am nächsten Tag, ist nur nach Absprache in Einzelfällen möglich. Ein Rechtsanspruch darauf besteht nicht. Die vereinbarte, zum vereinbarten Leistungsbeginn fällige Restzahlung wird sofort fällig. Ein Erlassungs- bzw. Rückerstattungsanspruch besteht ausdrücklich nicht.

4. Diverse Regelungen

4a. Regelungen zu Gewerbefahrten:

Fahrten innerhalb der vereinbarten Leistungszeit, gleichbedeutend mit Hin- und Rückfahrten zu bzw. von Auslaufgebieten, gehören mit zum Leistungsumfang einer Hundeausführung und gelten als bezahlte Leistungszeit.

Sind z.B. Zwischenstopps auf diesen Zu- und Abfahrten vonnöten, wie eventuelle Tankstopps oder Besorgungen, werden diese grundsätzlich außerhalb der vereinbarten Leistungszeit getätigt. Beispiel: Wird die Rückfahrt aus einem Auslaufgebiet unterbrochen, z.B. durch einen notwendigen Tankstopp, geschieht dies immer explizit außerhalb der vereinbarten Leistungszeit.

Des Weiteren gehören evtl. Unterbrechungen oder Ruhepausen auf Parkbänken aufgrund von z.B. ausgesprochen großer Sommerhitze mit zur Leistungszeit dazu. Der **Dienstleister** versichert an dieser Stelle ausdrücklich, dass er dies immer nur im Interesse des auszuführenden Hundes tätigt und dass dies nicht zu Lasten desselben geht. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass diese Entscheidungen in der Entscheidungshoheit des **Dienstleisters** stehen und dieser wiederum versichert, dass Unterbrechungen oder Pausen während der Leistungszeit immer nur im Sinne des auszuführenden Hundes vonstatten gehen.

Bei grundsätzlich allen notwendigen Zwischenstopps wird ein Ausführungshund niemals außerhalb der Aufsicht des Ausführenden gelassen, d.h. er ist immer in Sichtweite des Ausführenden.

Hunde werden grundsätzlich nicht im Fahrzeug zurückgelassen, ohne, dass das Fahrzeug verschlossen und/ oder der Hund in Sichtweite wäre.

4b. Betriebsurlaub:

Der **Dienstleister** macht zu unregelmäßigen Zeitpunkten und für ebensolche Zeiträume Betriebsurlaub. Grundsätzlich werden Betriebsurlaube bei Dauerausführverträgen 14 Tage vor Urlaubsantritt bekanntgegeben.

Es besteht seitens des Kunden kein Anspruch auf eine durchgehende, unterbrechungsfreie Ausführdienstleistung, auch deshalb nicht, weil Dauerausführverträge immer nur für einen Zeitraum von 1 Monat vereinbart werden bzw. gelten (diese Verträge verlängern sich jeweils stillschweigend nach Ablauf von einem Monat um einen weiteren Monat, siehe auch AGB § 5, so sie nicht von einer Seite gekündigt werden).

Das bedeutet, dass der **Dienstleister** vom Grundsatz her während seiner Betriebsurlaubsperioden geschlossen ist und keine Dienstleistung anbietet. Auf Wunsch des Kunden kann jedoch eine Vertretungsregelung vereinbart werden. Hierfür werden nur Vertreter eingesetzt, die vom **Dienstleister** auf Kompetenz, Expertise und Zuverlässigkeit geprüft wurden.

Die Vertreter können aus unterschiedlichen Kölner Stadtteilen stammen und einen entsprechenden Aufwand in Bezug auf Fahrtkosten, Fahrtzeit und -weg haben. Deshalb wird die allgemeine Fahrtkostenregelung der AGB (Prolog Preise AGB III) hierfür außer Kraft gesetzt. Das bedeutet, dass grundsätzlich für Vertretungen eine Aufwandspauschale geltend gemacht wird. Diese Pauschale bezieht sich auf den jeweils gültigen Staffelpreis und beträgt 50 % desselben.

4c. Folgen bei unerwartetem Vertragsende:

Sind die mit dem Kunden vereinbarten bzw. gezahlten Beträge für Ausführungen, Tagesbetreuungen und Beherbergungen aufgebraucht, weil der Kunde den Vertragshund aufgrund von Verhinderungen, Krankheit und/ oder Tod nicht abholt, endet der Vertrag mit dem ursprünglich vereinbarten Ende der Leistungszeit. Es bleibt dem **Dienstleister** freigestellt, wo bzw. wohin der ihm überlassene Hund in der Folge weiterhin verbleibt bzw. verbracht wird.

4d. Halsbänder:

Halsbänder der vom **Dienstleister** in Obhut genommenen Hunde müssen sicher in der Handhabung sein und zwar dergestalt, dass sie so anzulegen sind bzw. anliegen, dass sich der Hund nicht selbsttätig daraus befreien kann und so zur Gefahr für sich und andere werden kann. Für Folgeschäden durch unsichere Halsbänder zeichnet alleine der Hundehalter verantwortlich. Nichtsdestoweniger achtet der **Dienstleister** auf den adäquaten Zustand des Halsbands, falls dies möglich ist und macht entsprechend auf Missstände derselben aufmerksam.

Der **Dienstleister**-Kunde stellt den **Dienstleister** in der Wahl der Halsbänder bzw. Geschirre frei. Es können auch solche aus hauseigenem Besitz des **Dienstleisters** eingesetzt werden.

4e. Risikofreistellung:

In letzter Zeit werden immer öfter Berichte von Giftköderauslegungen bekannt. Der **Dienstleister** empfiehlt seinen Kunden, dass der **Dienstleister** bei seiner Dienstleistung den Kundenhund angeleint oder mit Maulkorb ausführt, damit eine Fressaufnahme verhindert werden kann.

Der **Dienstleister**-Kunde stellt den **Dienstleister** von jeglicher Verantwortung einer Giftköderaufnahme seines Hundes und deren Folgen grundsätzlich frei, unabhängig davon, welche Regelung (Anleining, Maulkorbnutzung oder Freigang) er bevorzugt bzw. beauftragt.

4f. **Läufigkeit bei Hündinnen:**

Läufige bzw. unkastrierte Hündinnen werden in der Regel vom **Dienstleister** nicht angenommen.

Im Falle einer ausnahmsweisen Annahme stellt der Kunde den **Dienstleister** von jeglichen Folgeansprüchen in Folge einer unbeabsichtigten Deckung frei.

4g. **„Zustand“ des Hundes:**

Der Kunde versichert mit Abschluss des Vertrages, dass sein Hund an keiner ansteckenden Krankheit leidet, dass er „stubenrein“ ist und keine unvorhersehbaren, nicht dokumentierten Verhaltensauffälligkeiten, wie z.B. Bissigkeit oder nicht artgerechte Aggressivität hat.

4h. **Durchführung des Auftrages:**

Aufträge, ob Hundausführungen, Tagesbetreuungen und/ oder Beherbergungen, sind nicht an bestimmte durchführende Personen des **Dienstleister** gebunden. Sollte der Kunde einen bestimmten Mitarbeiter des **Dienstleister** ablehnen, bemüht sich der **Dienstleister** um Berücksichtigung dieser Vorgabe, es besteht seitens der Kundin/ des Kunden jedoch kein Anspruch auf eine solche Regelung. Notfalls wird der Vertrag obsolet.

4i. **Krankheit des Dienstleisters:**

Niemand ist gefeit vor plötzlicher Erkrankung. Sollte einer der Mitarbeiter des **Dienstleisters** erkranken, so kann es zu kurzfristigen Ausfällen, auch bei Daueraufträgen, kommen. Dies wird unter allen Umständen durch Vertretungsregelungen etc. vermieden. Es besteht jedoch kein Regressanspruch auf Durchführung der Dienstleistungen, solange die Krankheit anhält. Es werden jedoch die finanziellen Ausfälle ausgeglichen bzw. gutgeschrieben.

4l. **Verhinderung des Dienstleisters:**

Niemand ist gefeit vor plötzlichen Ereignissen, die ihn/ sie zur direkten Abreise/ Abwesenheit zwingen, wie z.B. durch Tod oder andere familiäre und persönlichen Schicksalsschläge. Wir versuchen, dies unter al-

len Umständen durch Vertretungsregelungen etc. zu vermeiden. Es besteht jedoch kein Regressanspruch auf Durchführung der Dienstleistungen, solange einer dieser Zustände anhält. Es werden jedoch die finanziellen Ausfälle ausgeglichen bzw. gutgeschrieben.

5. Kündigungsfristen:

Kündigungen bei Ausführungen müssen bis zu einer Woche vor Monatsende zum Monatsende erfolgen. Kündigungen bedürfen der Schriftform und stehen beiden Vertragsparteien zu. Bei Beherbergungen/ Tagesbetreuungen gelten die Stornogebühren unter §3b.

Bei Nichterbringung der vertraglich vereinbarten Leistung, Ausbleibung von Zahlungen oder bei Schlechtleistung des **Dienstleister** ist eine fristlose Kündigung möglich.

6. Haftung:

Hundehaftpflicht:

Der Kunde weist ausreichenden Hundehaftpflichtversicherungsschutz nach. Diese Voraussetzung wird bei Vertragsabschluss durch Vorlage der Versicherungspolice und des Zahlungsbeleges der aktuellen Versicherungsprämie geprüft und ist Voraussetzung für den Abschluss des Dienstleistungsvertrages.

Schäden am Hund:

Der **Dienstleister** haftet nur für Vorsatz und Fahrlässigkeit.

Schäden durch den Hund:

Der Kunde ist Eigentümer und haftet als Halter gemäß § 833 BGB für durch den Hund verursachte Schäden.

Der Kunde stellt den **Dienstleister** von Ansprüchen von Dritten gegen ihn (**Dienstleister**) aus § 834 BGB durch Vertragsschluss frei.

Der **Dienstleister** hat eine Hundehüteversicherung abgeschlossen und ist damit für die Ereignisse abgesichert, die über diese Regelung hinaus in seinen gesetzlich geregelten Verantwortungsbereich fallen (siehe Anlage 1).

Entstehende Reinigungsleistungen wie Entfernen von Urin oder Kot im Innen- und häuslichen Außenbereich (z.B. Treppenhaus) des Kunden bei Ausführabholungen werden, wenn gewünscht bzw. beauftragt, mit einer Pauschale von 50 Euro pauschal berechnet.

7. Behördliche und privatrechtliche Voraussetzungen:

7a. Haftpflicht, Impfung, Steuer, Anzeige- bzw. Erlaubnispflicht:

Es unterliegt der Obliegenheit des **Dienstleister**-Kunden, dass sein Hund **haftpflichtversichert, geimpft, versteuert** und bei Erfordernis per **Hundehaltungs- bzw. Erlaubnispflichtanzeige** bei der zuständigen Gemeinde gemeldet bzw. genehmigt ist. Diese Haltungsanzeige bzw. Erlaubnisanzeige geht einher mit dem für bestimmte Hunderassen erforderlichen Sachkundenachweis. Haltungs- bzw. Erlaubnisanzeige und ein jeweiliger Sachkundenachweis sind erforderlich bei folgenden Hunden:

1. Hunde, die ausgewachsen eine Widerristhöhe von mindestens 40 cm und/ oder ein Gewicht von mindestens 20 Kg erreichen. (Anzeigepflicht).
2. Gefährliche Hunde gemäß § 3 LHundG NRW (Erlaubnispflicht).
3. Hunde bestimmter Rassen gemäß § 10 LHundG NRW sowie deren Kreuzungen untereinander sowie mit anderen Hunden (Erlaubnispflicht).

7b. Sachkunde ("Hundeführerschein") u.a. :

Der **Dienstleister** bestätigt an dieser Stelle, dass seine Hundeführer die vorgeschriebenen Sachkundeforderungen erfüllen.

Eine bestehende Haftpflichtversicherung muss durch Vorlage des Versicherungsscheines und des aktuellen Zahlungsbeleges nachgewiesen werden, ebenso das Bestehen der gesetzlich vorgeschriebenen Impfungen, soweit erforderlich. Eine Steuermarke der Gemeinde des **Dienstleister**-Kunden als Nachweis der Versteuerung muss bei Leistungsantritt für den Zeitraum der Ausführung bzw. Beherbergung Tagesbetreuung vorgelegt und zur Mitführung bei der Leistung zur Verfügung gestellt werden, damit ordnungsbehördliche Kontrollen nicht zum Ordnungswidrigkeitsfall führen. Sollte dies nicht möglich sein, verpflichtet sich der Vertragspartner zur Rückzahlung einer evtl. erhobenen Ordnungswidrigkeitsstrafe, für die der **Dienstleister** ggf. in Vorlage getreten ist.

8. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages einschließlich dieser Regelungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag eine nicht vorhersehbare Lücke aufweisen, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen oder Teile solcher Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmungen treten die jeweiligen gesetzlichen Regelungen.

9. Notfallregelung

Sollte sich ein zu beaufsichtigender Hund trotz vorvertraglicher Begutachtung während der Dienstleistungszeit wider Erwarten und wider besseres Wissen als gefährlich, bissig, extrem ungehorsam, aggressiv oder nicht stubenrein herausstellen, behält sich der **Dienstleister** entsprechende Notfallmaßnahmen vor. Sinnvoll ist es für den Kunden, eine Notfalltelefonnummer bereitzustellen, unter der der Kunde oder eine Vertrauensperson erreichbar ist. In Extremfällen wird tierärztliche oder veterinärbehördliche Unterstützung zu Rate gezogen.

10. Bestätigung der Kenntnisnahme

Die vorliegenden Leistungsbeschreibungen, Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Preisaufstellungen nimmt der Vertragspartner des **Dienstleister** mit seiner Unterschrift unter diese Unterlagen zur Kenntnis und bestätigt deren Inhalt auf der letzten hierfür gedachten Unterschriftsseite. Alle nötigen weiteren Bedingungen, Vertragsinhalte oder -einzelheiten werden per Auftragsbestätigung verfasst und jeweils vor Leistungsantritt, zusammen mit allen anderen hier vorgelegten Unterlagen, überreicht; sie sind Bestandteil jedes Vertrages, haben dem Kunden jeweils vorgelegen und werden bzw. wurden von ihm unterzeichnet.

Sollte sich am Stand der AGBs zwischen der Abgabe einer Auftragsbestätigung und dem Antritt von Ausführung bzw. Herberge etwas ändern, wird der Kunde vom **Dienstleister** informiert. Der Kunde hat dann die Gelegenheit, die Veränderungen abzurufen, indem er sich meldet, diese dann zugeschickt bekommt oder den aktuellen Stand im Internet auf der Webseite des Unternehmens abrufen. Tut er dies nicht, erkennt er die Veränderungen mit Zahlung der vereinbarten Anzahlung bzw. bei Leistungsantritt durch seine Restzahlung an.

Hat der Kunde bei einem früheren Auftrag die AGBs bereits einmal unterzeichnet und haben diese sich inzwischen geändert, so wird der Kunde in der aktuellen Auftragsbestätigung darauf hingewiesen, ob

bzw. dass sich die AGBs verändert haben. Der Kunde hat dann mehrere Möglichkeiten, diese Veränderungen zu akzeptieren, ohne den Vertrag erneut unterschreiben zu müssen:

1. Internetseitenausdruck durch den Kunden.

Der Kunde kann die AGBs unter www.xxx.de unter Kundenbereich Hund einsehen (Benutzernamen und Kennwort bitte anfordern), die letzte Seite dort ausdrucken, erneut unterschreiben und bei Ausfuhr-/ Herbergsantritt übergeben;

2. Nichts weiter tun.

Der Kunde braucht aber auch nichts zu tun und hat dann 14 Tage Zeit, zu widersprechen. Sollte er nicht widersprechen, werden die Veränderungen für den zukünftigen Vertrag bzw. die zukünftigen Verträge gültig werden.

3. Zahlung leisten.

Der Kunde kann jedoch auch mit seiner aktuellen bzw. zukünftigen (An-) Zahlung seine Zustimmung dokumentieren; auch diese Regelung führt zur Wirksamkeit der neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die er zu einem früheren Zeitpunkt bereits einmal unterzeichnet hatte.

4. Papiausdruck bestellen.

Der Kunde kann ah einen Papiausdruck der **Dienstleister**-AGB bestellen. Dies kostet den Kunden bei einer bereits vorab geleisteten Zahlung einer „Analoggebühr“ nichts. Soweit der Kunde noch keine „Analoggebühr“ geleistet hat, erhebt der Dienstleister eine Schutz- und „Analoggebühr“ in Höhe von 10 Euro.

Als Gerichtsstand für beide Teile wird XXX vereinbart, falls gesetzlich nicht anders vorgeschrieben.

11. Aufzeichnungen und Daten

1. Alle Kundenakten, insbesondere Angebote, Auftragsbestätigungen usw. sind Eigentum des Dienstleisters.
Kunden haben keinen Anspruch auf Herausgabe jeglicher dieser Aufzeichnungen. Die Auskunftspflicht des Dienstleisters auf Einsicht in die Aufzeichnungen bleibt unberührt. Gegen Entgelt können Kopien oder Abschriften gefertigt werden.
2. Personenbezogene Daten werden gespeichert und an die Verwaltung weitergegeben.

3. Die Verarbeitung der Daten einschließlich ihrer internen Weitergabe erfolgt unter der strengen Beachtung der gesetzlichen Regelungen, insbesondere der Bestimmungen über den Datenschutz.
4. Der **Dienstleister** führt ein "papierloses Büro", d.h. alle Unterlagen und Dokumente werden nur noch elektronisch geführt bzw. eingescannt und per E-Mail (kennwortgeschützt und verschlüsselt) verschickt. Diese Vorgehensweise führt zu erheblicher Kostenentlastung für den Dienstleister, aber auch für den Kunden, weil der Dienstleister auf diese Weise seine Preisstruktur für seine Kunden in annehmbarem Rahmen halten kann.
5. Sollte der Kunde des Dienstleisters eine analoge Kommunikationsform (also Papiausdrucke, postalische Versendung etc.) wünschen, so ist dies grundsätzlich möglich, wird jedoch pro Auftrag bzw. bei Daueraufträgen pro Monat mit einer pauschalen Gebühr in Höhe von 10,00 Euro berechnet.

Illa. Spezielle Geschäftsbedingungen Hundeausführung (GS)

1. Weiterzahlungen bei Daueraufträgen:

Daueraufträge (Ausführungen) gelten für einen 4-wöchigen Turnus. Am Ende dieser Periode verlängert sich dieser Vertrag stillschweigend für weitere 4 Wochen (so er nicht gekündigt wurde). Am letzten Tag dieser Periode werden die Nachfolgezahlungen für die nächsten 4 Wochen fällig. Trifft diese Zahlung nicht ein, besteht kein Anspruch seitens des Kunden auf weitere Ausführungen des vereinbarten Hundes. Der Kunde sollte deshalb auf pünktliche Zahlungen achten. Aufträge, die nicht termingerecht fortgezahlt werden, fallen automatisch aus der weiteren Terminplanung heraus. Anschlussterminvereinbarungen sind erst wieder nach Eingang der (nun verspäteten) Fortzahlung möglich. Als in Folge geltende Vorlaufzeit wird 1 Woche vereinbart, d.h. der Kunde hat erst wieder Anspruch auf die Fortführung von weiteren Terminen nach einer Wartezeit von 1 Woche. Der **Dienstleister** versucht jedoch, eine frühere Fortsetzung möglich zu machen; der Kunde hat hierauf jedoch keinen Anspruch.

2. Ausfälle bei Daueraufträgen:

Bei Daueraufträgen (Ausführung) werden am Monatsende Vorauszahlungen für den nächsten Kalendermonat fällig bzw. geleistet. Vereinbarte Termine in der voraus gezahlten Periode sind ergo bereits bezahlt, weswegen kurzfristige Terminabsagen und –ausfälle jedweder Art in der Berechnung bleiben und nicht gutgeschrieben werden.

Ausfälle durch nicht bis zur (d.h. vor der) Zahlung der monatlichen Vorauszahlungen abgesagten Feiertage gehen zu Lasten des Kunden und werden entsprechend berechnet und nicht gutgeschrieben.

3. Terminierungen/ Terminabsprachen:

Termine zur Hundeausführung müssen spätestens eine Woche vor Ausführungsbeginn verbindlich vereinbart sein. Kurzfristigere oder Notfalltermine werden nur nach Absprache gewährt und erhalten einen 50%-Aufschlag.

Nachträgliche Änderungen sind nur in Einzelfällen möglich, es besteht überdies kein Anspruch auf die Vornahme einer Änderung.

IIIb. Spezielle Geschäftsbedingungen HundeHerberge (HH)

1. Beherbergungs-/ Tagesbetreuungsüberziehung:

Der **Dienstleister** berechnet für den Fall, dass ein Hund von seinem Besitzer/ seiner Besitzerin nicht zum vereinbarten Termin bzw. nicht am vereinbarten Tag abgeholt wird, eine pauschale Zusatzgebühr von 100 % des vereinbarten Beherbergungs-/ Tagesbetreuungspreises pro Zusatzstunde bzw. Zusatztag auf Basis des geltenden Staffelp- bzw. Tagespreises. Kostet eine Übernachtungseinheit z.B. 40 Euro, werden nunmehr 80 Euro berechnet.

Bis zu einer Verspätung von 12 Stunden wird jede zusätzliche Stunde (plus Zusatzgebühr, s.o.) anteilig zum gültigen Staffelpreis additiv berechnet, ab 12 Stunden Verspätung wird eine (zusätzliche) Übernachtungseinheit fällig (plus Zusatzgebühr, bezogen auf den gültigen Staffelpreis).

2. a. „Normale“ Herbergskautiion:

Der **Dienstleister** berechnet bei Herbergsantritt eine Kautiion in Höhe von € 200,00 in bar oder per Barscheck. Diese Kautiion wird bereitgehalten für durch das Tier des **Dienstleisters**-Kunden verursachte Verunreinigungen im Hause des **Dienstleisters**, wie Exkremehte, Hitzesekrete und/ oder erhöhter Aufwand durch Krankheit oder Reinigungsbedarf (z.B. durch Durchfall/ Erbrechen etc.), ebenso wie für Beschädigungen an Gewerbegebäude, Einrichtungsgegenständen, Gewerbefahrzeugen und Eigentum Dritter; dies gilt auch für die Verletzung Dritter oder für notwendige Tierarztbesuche.

Die entstandenen Schadens- bzw. Tierartzkosten werden nach Leistungsende per Rechnungslegung nachgewiesen.

Die Kautiion wird nach Ende der Herbergszeit zurückgezahlt, wenn keine derartigen Kosten entstanden sind.

Bearbeitungsgebühr für Tierarztbesuche:

Der **Dienstleister** berechnet zusätzlich für Tierarztbesuche (s.o.) pauschal eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von jeweils € 100,00 für den Aufwand von Zeit, Fahrtkosten etc. Diese Pauschale wird nach Beendigung der Herbergszeit mit der Kautiion verrechnet. Der Kunde erklärt sich mit dieser Regelung ausdrücklich einverstanden.

2. b. Durch eine Pandemie bedingte Herbergskautiion („Pandemiekautiion“):

Der **Dienstleister** berechnet für folgende Fälle eine zusätzliche „Pandemiekautiion“: Der Kunde möchte eine Reise in Länder antreten, die von der Bundes- bzw. der zuständigen Landesregierung als risikobehehrte Reiseziele eingestuft werden oder worden sind.

Diese „Sonderkautiion“ wird erhoben, um Zusatzkosten durch längere, ungeplante Herbergszeiten angezahlt zu bekommen. Eine solche Lage kann entstehen, wenn z.B. ein Kunde aufgrund einer Quarantäne im Urlaub- oder Heimatland für eine längere Zeit aufgehalten wird oder wenn er im Urlaubsland erkrankt ist und dort für unbestimmte Zeiten verbleiben muss.

Diese „Pandemiekautiion“ wird auf zwei Wochen mit 500,00 Euro je Woche, also 1.000 Euro insgesamt angesetzt.

Die Kaution wird nach Ende der Herbergszeit zurückgezahlt, wenn keine derartigen Kosten entstanden sind.

3. Aufsichtsbehörde ("Veterinäramt"):

Der **Dienstleister** besitzt eine Erlaubnis des Umwelt- und Verbraucherschutzamtes - Lebensmittelüberwachung und Veterinärdienste (Veterinäramt) Köln gemäß § 11 (1) Nummer 8a des Tierschutzgesetzes (TschG) in der derzeit geltenden Fassung (2014) der Bekanntmachung vom 18. Mai 2006 (BGBl. S. 1206), das durch den Artikel 1 des Gesetzes vom 04. Juli 2013 (BGBl. S. 2182) geändert worden ist. Diese Erlaubnis gilt für die gewerbsmäßige Haltung von Hunden im Rahmen einer Tierpension.

4. Terminierungen/ Terminabsprachen:

Termine zur Hundebeherbergung/ Tagesbetreuung müssen im Zeitpunkt der Buchung verbindlich vereinbart werden.

Bei Beherbergungen/ Tagesbetreuungen ist die Uhrzeit zur Bringung und Abholung des Hundes 11 Uhr, soweit keine gesonderte Vereinbarung getroffen wurde. Wird der Herbergshund zu spät in die Pension gebracht, ist die Annahme nur noch am folgenden Tag möglich. Die dadurch entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden. Wird der Hund zu spät abgeholt, werden zusätzliche Kosten pro Stunde berechnet. Ab 12 Stunden wird ein zusätzlicher Übernachtungsbetrag fällig.

Nachträgliche Änderungen sind nur in Einzelfällen möglich, es besteht überdies kein Anspruch auf die Vornahme einer Änderung.

IV. Preisaufstellung

Alle Preise gelten werktags und gelten grundsätzlich pro Hund. Preise sind Nettopreise zzgl. Mehrwertsteuer.

Ausführzeiten:

Sommer: von 09:00-20:00 Uhr (entspricht der Periode der MESZ),
Winter: von bis 18:00 Uhr (entspricht der Periode der MEZ),

darüber hinaus 50% Preisaufschlag.

Fahrtkosten:

bis 10 KM zum Einsatzort bleiben kostenlos (außer bei Vertretungen, siehe § 4b), ab 10 KM zum Einsatzort werden sie insgesamt nach Aufwand berechnet.

Preisaufschläge:

Folgende Wochentage erhalten Aufschläge¹:

Samstage 25%,
Sonntage 50%
Feiertage 100%

Erschwerniszuschlag:

50 % für Hunde bis zum Alter von 12 Monaten und über 15 Jahren.

¹ Beispiel bei Beherbergung: Der Kunde bucht beginnend mit einem Samstag bzw. Werktag vor einem Feiertag, dann wird der auf den Herbergsbeginn folgende Tag als 1. Tag, also als Sonn- bzw. Feiertag berechnet. Fällt der Antrittstag auf einen Sonn-/Feiertag, wird der nächstfolgende Tag als solcher berechnet.

Kulanzregelung zu Staffelpreisen:

Sollte der Betrieb wegen Betriebsurlaubs geschlossen und deshalb Dauerauftrags-Ausführtermine nicht realisierbar sein, werden die normalen Staffelpreise zur Grundlage der monatlichen Berechnung genommen, wie sie gegolten hätten, wenn kein Betriebsurlaub vorgelegen hätte.

Diese Regelung gilt nicht für Daueraufträge, die monatlich variable Termine vereinbaren, sondern nur für solche, die auf den jeweiligen Monat bezogen, wöchentlich die gleichen Termine gebucht haben.

Übersicht Hundekategorien (Beispiel NRW):

Kategorie 0 = keine Kategorie: kleine Hunde mit Widerristhöhe 00 - 39 cm und/ oder Gewicht von 00-19 Kilo

Kategorie 1a = Hunde, die ausgewachsen eine Widerristhöhe von mindestens 40 cm (40-59 cm) und/ oder ein Gewicht von mindestens 20 Kg (20-39 KG) erreichen (Städtische Anzeigepflicht).

Kategorie 1b = Hunde, die ausgewachsen eine Widerristhöhe von mindestens 60 cm (60-unbegrenzt) und/ oder ein Gewicht von mindestens 30 Kg (30-unbegrenzt) erreichen (Städtische Anzeigepflicht).

Kategorie 2 = Gefährliche Hunde gemäß § 3 LHundG NRW (Erlaubnispflicht).

Kategorie 3 = Hunde bestimmter Rassen gemäß § 10 LHundG NRW sowie deren Kreuzungen untereinander sowie mit anderen Hunden (Städtische Erlaubnispflicht).

Vertraglich vereinbarte Preise und Preisstaffelung:

Die bei Vertragsbindung festgeschriebene Preisgestaltung besteht bei Daueraufträgen solange fort, wie die vereinbarten Termingestaltungen ebenso dauerhaft fortbestehen.

Wird diese Termingestaltung ausgesetzt oder verändert sie sich in erheblichem Maße, endet die bei Vertragsabschluss vereinbarte Preisstruktur dann, wenn sich inzwischen die Preise im Allgemeinen verändert haben.

Ein „erhebliches Maß“ besteht dann, wenn z.B. Termine länger als 3 Monate komplett ausfallen oder sich die Anzahl der vereinbarten Termine dauerhaft verringern.

Beispiel:

Der Kunde hat 16 Termine im Monat vertraglich vereinbart und diese fallen, z.B. durch einen Virus-Lockdown, länger als 3 Monate z.B. wegen eines Homeoffice-Einsatzes beim Kunden aus, kann der Preis, entsprechend der dann gültigen Preisgestaltung, angepasst werden.

1.	Ausführung	Hundekategorie 0 und 1 (2 und 3 auf Anfrage)
Preisstufe	Jeder Preis gilt pro Ausführtermin und Hund Anzahl Einheiten pro Monat	Preis
1	01	= XX,00 €
2	02-03	= XX,00 €
3	04-06	= XX,00 €
4	07-13	= XX,00 €
5	14-29 bzw. 30 je nach Monat mit 30 bzw. 31 Tagen	= XX,00 €
6	30 bzw. 31 = täglich je nach Monat mit 30 bzw. 31 Tagen	= XX,00 €

2a.	Beherbergung	Hundekategorie 0 = kleine Hunde (2 und 3 auf Anfrage)
		Hunde, die ausgewachsen eine Widerristhöhe von bis 40 cm und/ oder ein Gewicht von bis 20 Kg erreichen.
Preisstufe	Jeder Preis gilt pro Übernachtung (24 Std.) und Hund Anzahl Einheiten pro Monat	Preis
1	01	= XX,00 €
2	02-03	= XX,00 €
3	04-06	= XX,00 €
4	07-13	= XX,00 €
5	14-29 bzw. 30 je nach Monat mit 30 bzw. 31 Tagen	= XX,00 €
6	ab 31 bis Ultimo	= XX,00 €

2b.	Beherbergung	Hundek. 1a = mittelgroße Hunde (2 und 3 auf Anfrage)
		Hunde, die ausgewachsen eine Widerristhöhe von mindestens 40 cm und/ oder ein Gewicht von mindestens 20 Kg erreichen. (Amtliche Anzeigepflicht)
Preisstufe	Jeder Preis gilt pro Übernachtung (24 Std.) und Hund Anzahl Einheiten pro Monat	Preis
1	01	= XX,00 €
2	02-03	= XX,00 €
3	04-06	= XX,00 €
4	07-13	= XX,00 €
5	14-29 bzw. 30 je nach Monat mit 30 bzw. 31 Tagen	= XX,00 €
6	ab 31 bis Ultimo	= XX,00 €

2c.	Beherbergung	Hundekategorie 1b = große Hunde (2 und 3 auf Anfrage)
		Hunde, die ausgewachsen eine Widerristhöhe von mindestens 60 cm und/ oder ein Gewicht von mindestens 30 Kg erreichen. (Amtliche Anzeigepflicht)
Preisstufe	Jeder Preis gilt pro Übernachtung (24 Std.) und Hund Anzahl Einheiten pro Monat	Preis
1	01	= XX,00 €
2	02-03	= XX,00 €
3	04-06	= XX,00 €
4	07-13	= XX,00 €
5	14-29 bzw. 30 je nach Monat mit 30 bzw. 31 Tagen	= XX,00 €
6	ab 31 bis Ultimo	= XX,00 €

3a.	Tagesbetreuung	Hundekategorie 0 = kleine Hunde (2 und 3 auf Anfrage)
		Hunde, die ausgewachsen eine Widerristhöhe von bis 40 cm und/ oder ein Gewicht von bis 20 Kg erreichen.
Preisstufe	Jeder Preis gilt pro Tag (bis 12 Std.) und Hund Anzahl Einheiten pro Monat	Preis
1	01	= XX,00 €
2	02-03	= XX,00 €
3	04-06	= XX,00 €
4	07-13	= XX,00 €
5	14-29 bzw. 30 je nach Monat mit 30 bzw. 31 Tagen	= XX,00 €
6	ab 31 bis Ultimo	= XX,00 €

3b.	Tagesbetreuung	Hundek. 1a = mittelgroße Hunde (2 und 3 auf Anfrage)
		Hunde, die ausgewachsen eine Widerristhöhe von mindestens 40 cm und/ oder ein Gewicht von mindestens 20 Kg erreichen. (Amtliche Anzeigepflicht)
Preisstufe	Jeder Preis gilt pro Tag (bis 12 Std.) und Hund Anzahl Einheiten pro Monat	Preis
1	01	= XX,00 €
2	02-03	= XX,00 €
3	04-06	= XX,00 €
4	07-13	= XX,00 €
5	14-29 bzw. 30 je nach Monat mit 30 bzw. 31 Tagen	= XX,00 €
6	ab 31 bis Ultimo	= XX,00 €

3c.	Tagesbetreuung	Hundekategorie 1b = große Hunde (2 und 3 auf Anfrage)
		Hunde, die ausgewachsen eine Widerristhöhe von mindestens 60 cm und/ oder ein Gewicht von mindestens 30 Kg erreichen. (Amtliche Anzeigepflicht)
Preisstufe	Jeder Preis gilt pro Tag (bis 12 Std.) und Hund Anzahl Einheiten pro Monat	Preis
1	01	= XX,00 €
2	02-03	= XX,00 €
3	04-06	= XX,00 €
4	07-13	= XX,00 €
5	14-29 bzw. 30 je nach Monat mit 30 bzw. 31 Tagen	= XX,00 €
6	ab 31 bis Ultimo	= XX,00 €

Preise gültig ab 01.04.2017

Exkurs:

§ 3 Landeshundegesetz (LHundG NRW) Gefährliche Hunde

- (1) Gefährliche Hunde im Sinne dieses Gesetzes sind Hunde, deren Gefährlichkeit nach Absatz 2 vermutet wird oder nach Absatz 3 im Einzelfall festgestellt worden ist.
- (2) Gefährliche Hunde sind Hunde der Rassen Pitbull Terrier, American Staffordshire Terrier, Staffordshire Bullterrier und Bullterrier und deren Kreuzungen untereinander, sowie deren Kreuzungen mit anderen Hunden. Kreuzungen nach Satz 1 sind Hunde, bei denen der Phänotyp einer der dort genannten Rassen deutlich hervortritt. In Zweifelsfällen hat die Halterin oder der Halter nachzuweisen, dass eine Kreuzung nach Satz 1 nicht vorliegt.
- (3) Im Einzelfall gefährliche Hunde sind
 1. Hunde, die entgegen § 2 Abs. 3 mit dem Ziel einer gesteigerten Aggressivität ausgebildet, gezüchtet oder gekreuzt worden sind,
 2. Hunde, mit denen eine Ausbildung zum Nachteil des Menschen, zum Schutzhund oder auf Zivilschärfe begonnen oder abgeschlossen worden ist,
 3. Hunde, die einen Menschen gebissen haben, sofern dies nicht zur Verteidigung anlässlich einer strafbaren Handlung geschah,
 4. Hunde, die einen Menschen in Gefahr drohender Weise angesprungen haben,
 5. Hunde, die einen anderen Hund durch Biss verletzt haben, ohne selbst angegriffen worden zu sein, oder die einen anderen Hund trotz dessen erkennbarer artüblicher Unterwerfungsgestik gebissen haben,
 6. Hunde, die gezeigt haben, dass sie unkontrolliert Wild, Vieh, Katzen oder andere Tiere hetzen, beißen oder reißen.
Die Feststellung der Gefährlichkeit nach Satz 1 erfolgt durch die zuständige Behörde nach Begutachtung durch den amtlichen Tierarzt.

§ 10 Landeshundegesetz (LHundG NRW) Hunde bestimmter Rassen

- (1) ... Hunde(n) der Rassen Alano, American Bulldog, Bullmastiff, Mastiff, Mastino Espanol, Mastino Napoletano, Fila, Brasileiro, Dogo Argentino, Rottweiler und Tosa Inu sowie deren Kreuzungen untereinander sowie mit anderen Hunden...

Anlage 01 -

Versicherungsunterlage eigene Hüt Hundversicherung
oder Betriebsversicherung.

- Anlage 02 -

Exerpte BGB

Sorgfaltspflicht:

Auszüge aus den im BGB festgelegten Gesetze, die für Hundehalter gelten:

„§ 833 Haftung des Tierhalters

Wird durch ein Tier ein Mensch getötet oder der Körper oder die Gesundheit eines Menschen verletzt oder eine Sache beschädigt, so ist derjenige, welcher das Tier hält, verpflichtet, dem Verletzten den daraus entstehenden Schaden zu ersetzen. Die Ersatzpflicht tritt nicht ein, wenn der Schaden durch ein Haustier verursacht wird, das dem Beruf, der Erwerbstätigkeit oder dem Unterhalt des Tierhalters zu dienen bestimmt ist, und entweder der Tierhalter bei der Beaufsichtigung des Tieres die im Verkehr erforderliche Sorgfalt beobachtet oder der Schaden auch bei Anwendung dieser Sorgfalt entstanden sein würde.

BGB § 834.

Wer für denjenigen, welcher ein Tier hält, die Führung der Aufsicht über das Tier durch Vertrag übernimmt, ist für den Schaden verantwortlich, den das Tier einem Dritten in der im § 833 bezeichneten Weise zufügt. Die Verantwortlichkeit tritt nicht ein, wenn er bei der Führung der Aufsicht die im Verkehr erforderliche Sorgfalt beobachtet oder wenn der Schaden auch bei Anwendung dieser Sorgfalt entstanden sein würde.

Gefährdungshaftung.

Um den Gefahren, die von Tieren ausgehen können, zu begegnen, hat der Gesetzgeber die Tierhalterhaftung als so genannte Gefährdungshaftung ausgestaltet. Wer nämlich in eigenem Interesse eine besondere Gefahr (durch die Tierhaltung) schafft und damit die Allgemeinheit (erlaubterweise) gefährdet, soll im Schadensfall - als Ausgleich dafür - alle Risiken tragen und damit dem Geschädigten den Schaden abnehmen. Eigenart der Gefährdungshaftung ist, dass es auf ein Verschulden des Tierhalters nicht ankommt. Allein die Tatsache, dass man ein Tier hält, begründet die Haftung für durch das Tier verursachte Schäden.

- Anlage 03 -

Schriftliche Einwilligung gemäß Datenschutzgesetz.

Sie haben mit uns, der Firma XXX, einen Hundedienstleistungsvertrag abgeschlossen.

Dieser besteht weiterhin, muss jedoch auf Grund des ab dem XX.XX.XXXX eingeführten neuen EU-Datenschutzgesetzes ergänzt werden.

Ihre in unserem gemeinsamen Vertrag angegebenen personenbezogenen Daten, insbesondere Name, Anschrift, Telefonnummer, Bankdaten, die allein zum Zwecke der Durchführung des entstehenden Vertragsverhältnisses notwendig und erforderlich sind, werden bisher und auch zukünftig auf Grundlage gesetzlicher Berechtigungen erhoben.

Für jede darüber hinausgehende Nutzung der personenbezogenen Daten und die Erhebung zusätzlicher Informationen bedarf es regelmäßig der Einwilligung des Betroffenen. Eine solche Einwilligung können Sie im separat ausgehändigten Dokumentenanhang freiwillig und widerruflich erteilen.

Merkblatt zu Urin- und Kotverschmutzungen

„....Ich bin nicht Ihrer Meinung. Ich denke, wenn Sie eine Hundepension führen und Hunde aller Art als Besucher aufnehmen, auch Welpen, auch Hunde, die ängstlich sind, ist es 100 % vorprogrammiert, dass diese auch mal Pipi oder/ und Kaka machen oder sich übergeben.“ Wenn Sie für sich entscheiden, dass Sie Teppiche in den Hundebereich auslegen, dann müssen Sie auch einfach mit diesen möglichen Problemen rechnen und die Konsequenzen dann auch tragen.“ Originalzitat eines Kunden, orthografisch korrigiert.

Dies schrieb uns ein Kunde, dessen Hund unsere Teppiche im Wohnzimmer und im Flur durch seine Ausscheidungen während der Anwesenheit des Besitzers verunreinigt hatte.

Das Thema der Urin- und Kotverunreinigung und seine Folgen ist immer wieder Gegenstand von Meinungsverschiedenheit, wenn so etwas tatsächlich einmal geschehen ist. Deshalb möchten wir an dieser Stelle noch mal unsere Politik hierzu veranschaulichen:

Wir sind eine **HundeHerberge der besonderen Art**. Wir bieten **Familienanschluss** als wesentliches Merkmal. Es gibt also einen Unterschied zu den Hundeherbergen, die „Masse“ machen, viele Hunde gleichzeitig aufnehmen, dann aber Außenbereiche oder Zwinger vorhalten, wo die Hunde weggesperrt oder ausgelagert sind.

Genau das wollen wir nicht.

Wir wollen, dass es Ihr Hund gemütlich wie zu Hause hat. Da es unser Zuhause ist, haben wir Teppiche. Das wissen unsere Kunden natürlich bereits vor einem Vertragsab-

schluss und akzeptieren die „Folgen“ dieser Tatsache bereits durch ihre Unterschrift im Vorfeld. Trotzdem kommt es im Fall der Fälle immer wieder zu Ärgernissen und Diskussionen darüber, wer die Kosten der Folgen eines Malheurs trägt.

Die Versicherungen weisen Ihre Ansprüche meist mit dem Argument ab, das sei Sache der HundeHerberge. Hätten Sie etwas anderes erwartet?! Diese Haltung ist jedoch in unserem Falle irrelevant und führt dazu, dass Sie als Kunde persönlich haften, auch, weil Sie sich im Vorfeld vertraglich einverstanden erklärt haben, dass Sie die Kosten für einen Schaden tragen müssen. Denn, es ist immer derjenige verantwortlich für einen Schaden, den er oder sie oder sein oder ihr Hund verursacht hat, das sogenannte

Verursacherprinzip.

Wie auch immer, für uns erscheint es nicht normal, wie der Kunde behauptet hatte, dass Hunde in eine Wohnung machen. Natürlich passiert es trotzdem, wegen Krankheit, aus Angst oder sonstigen Gründen. Dies ist sehr selten.

Was aber viel wichtiger ist, die Folgen eines solch seltenen Falls müssen vorher geregelt sein, ohne im Nachhinein zu Problemen zu führen. Und so ist eine Regelung hierzu bereits lange Bestandteil unserer Geschäftsbedingungen und Verträge.

Wenn ein Schaden entstanden ist, wird er von uns fotografisch dokumentiert.

(Ein Kunde sagte uns mal, wie können Sie beweisen, dass es mein Hund war und dass er überhaupt was gemacht hat, da es ja jetzt weg ist. Natürlich machen wir Kot sofort weg. Wer möchte das Corpus Delicti aufbewahren, um es zu beweisen?) Der Schaden wird also sofort entsorgt und der Untergrund vorgereinigt.

Pauschal berechnen wir dafür 50 Euro pro „Ausscheidungs-ort“.

Gibt es z.B. zwei „Hinterlassenschaften“-Corpi-Delicti an zwei verschiedenen Stellen (sprich auf 2 verschiedenen Teppichen) wird der Pauschalbetrag zweimal erhoben usw.

Ist der Schaden jedoch über das „normale Maß“ hinausgehend so groß, dass z.B. ein ganzes Zimmer (ein ganzer Teppich) verunreinigt ist, muss dieser in Gänze gereinigt werden und das kann schon mal in die Hunderte Euro gehen. Und, es ist mit hohem Aufwand verbunden, weil wir in der Regel ein ganzes Zimmer ausräumen müssen, der Raum seiner Möbel entledigt werden muss und nach 1-2 Wochen ohne Teppich geht das Ganze umgekehrt zurück.

Auch Urin auf Möbeln kann teuer werden. Wir hatten diesen Fall, dass der Hund bei einem ersten Besuch eine antike Spiegelkonsole in hohem Bogen bepinkelt hatte. Der Schaden belief sich auf ca. 400 Euro. Ein Grund, warum wir Herbergshunde nur dann aufnehmen, wenn Sie hundehaftpflichtversichert sind.

Aus den genannten Gründen müssen deshalb Hunde, die bei uns zu Besuch sind (Besichtigungstermin in unserem Haus) und während deren Frauchen oder Herrchen im Gespräch mit uns sind, an der Leine bleiben. Auch wenn die Hunde zur Pension gebracht werden, bleiben sie bis zur Abreise ihrer Besitzer angeleint. Die Erfahrung zeigt nämlich, dass auch Hunde, die sonst nie im Haus das Bein heben, dies zur Markierung tun, wenn sie unbeaufsichtigt das Haus inspizieren. Die Erfahrung aus 20 Jahren zeigt eben, dass dies selten ist, aber doch vorkommen kann. Der Hund ist ja ein Tier, das seinen eigenen Gesetzen folgt.

Es bleibt festzuhalten, wir haben Teppiche und Möbel im Haus, obwohl und gerade weil wir eine Hundeherberge mit besonderen Merkmalen haben. Schließlich mag es ihr Hund, weich und gepolstert herumzuliegen und nicht auf kalten Steinböden im Zwinger zu sitzen. Sie als Herbergskunde wissen das zu schätzen und wissen einmal mehr, dass dies unsere Voraussetzungen sind. Sie haben sich bereits vertraglich damit einverstanden erklärt oder tun es noch in der Zukunft. Eine Diskussion im Fall der Fall darüber ist also überflüssig und wir werden sie auch nicht führen.

Bitte sind Sie so fair, einen solchen Vorfall im Fall der Fälle sachlich und konsequent mit uns abzuwickeln. Dies gehört mit zu unserem Vertrauensverhältnis, dass zwischen uns unabdingbar ist. Denn ohne Vertrauen funktioniert diese Partnerschaft untereinander nicht.

UNTERSCHRIFTSSEITE

Alle Seiten nebst Anlagen insgesamt haben vorgelegen, wurden gelesen und genehmigt und sind Inhalt dieses Vertrages.

Dienstleister-Adresse

Stand 01.01.2021, Version 21.1.0

Unterschrift
Dienstleister

Kundenname	Vorname	Straße/ Hausnr.	PLZ	Stadt	

Unterschrift Kunde

Der Unterzeichner hat alle hier vorliegenden Seiten nebst Anlagen zur Kenntnis genommen und mit seiner Unterschrift genehmigt

Infos zu: Angebot

Angebote sind die Basis jeden Geschäfts. Sie sind bindend und müssen deshalb nach kaufmännischen Regeln und mit Sorgfalt verfasst sein.

Es gibt grundlegende Angaben, damit ein Angebot den Vorgaben entspricht:

Es muss das aktuelle **Datum** enthalten, es sollte das Dienstleistungsangebot genau beschreiben, also **was, wann, wo, wie oft, wie viel, wie?** etc.:

Was genau bietet die Dienstleisterin an, ist es GassiService, Herberge oder Tagesbetreuung?

Wann findet die Dienstleistung statt,

evtl. **wo**, ob bei der Kundin, im Außenbereich oder bei der Dienstleisterin,

Wie oft wird ausgeführt oder beherbergt,

Wie viel kostet die Dienstleistung als Einzelposition oder im Gesamten.

Wie ist alles rechtlich verfasst?

Gibt es Rabatte (wir hatten festgehalten: nein),

„Will die Anbieterin die Bindungswirkung ihres Angebotes begrenzen oder aufheben, muss sie eine Freizeichnungsklausel in ihr Angebot aufnehmen. Typische Freizeichnungsklauseln sind:

Unverbindlich, ohne Gewähr, ohne Obligo, freibleibend (Widerrufsvorbehalt).“¹

Das Wichtigste an einem Angebot ist jedoch, dass es schriftlich verfasst wird und beiden „Seiten“ die Möglichkeit gibt, das, was in einem Erstgespräch besprochen wurde, im Angebot auf Richtig- und Vollständigkeit zu überprüfen.

So entstehen keine Missverständnisse.

Dringen Sie jedoch im Erstgespräch darauf, dass das Angebot vollständig gelesen wird, denn es kommt immer wieder vor, dass Interessentinnen und Kundinnen Angebote nicht komplett lesen.

Dies ist zwar dann rechtlich deren „Problem“, es führt jedoch oft zu Irritationen, wenn sich die Kundin von ihrer eigenen Unkenntnis überrascht zeigt!

So kann man Probleme bereits im Vorfeld vermeiden. Machen Sie sich klar, dass Sie nicht nur Dienstleisterin, sondern in erster Linie „Psychologin“ und Beraterin sind!

¹ Zitieren von Quellen im Internet (redigiert vom Verf.). URL:
[http://de.wikipedia.org/wiki/Angebot_\(Betriebswirtschaftslehre\)](http://de.wikipedia.org/wiki/Angebot_(Betriebswirtschaftslehre))



Ihre Adresse

Frau Muster Mustermann
Mustermannstr. 5
D-99999 Musterstadt

Firmenname

Firmenname
Ihre Adressdaten
Umsatzsteuerpflichtig

Angebot

Sehr geehrte Frau Mustermann,

vielen Dank für Ihre Anfrage.

Wir bieten Ihnen auf Basis unseres Gesprächs und unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Version 21.X.X Folgendes an:

Stadt, Datum

Ausführungen (GassiService):

Ausführung Ihres Rüden Bello
12 Ausführungen / Monat = 3mal /
Woche. Dienstags bis donnerstags /
Woche, jeweils mittags.

A. Übersicht Leistungszeiten
und- arten

12	Ausführungseinheit	Pro Monat
	davon	
12	Werktage (GS)	

Ihre Adresse

B. Übersicht Leistungsentgelte für 12 Ausführungen

1. Hund der Kategorie 1 (siehe AGB: III. Preisliste "GassiService" § 1, 4. Staffel /6 Staffeln")

20xx	Werktag (GS)		XX,00	*	12	=	€	XXX,00
Gesamtbetrag netto für 12 Einheiten								€ XXX,XX
Gesetzliche MWSt. XX %								€ XXX,XX
Gesamtbetrag brutto für 12 Einheiten								€ XXX,XX
Anzahlung 50 % per sofort								€ XXX,XX
Restzahlung 50 % bei Antritt								€ XXX,XX
Weiterzahlung für Folgemonate: Fällig zum Ende des laufenden Monats für den nächsten Monat jeweilige Vorauszahlung:								€ XXX,XX

Ein Vertrag wird nur gültig nach Kenntnisnahme unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), Stand heute, Version 21.X.X. und wenn Sie unser Angebot jeweils angenommen haben, indem Sie Ihre Anzahlung leisten. Unser Angebot ist freibleibend.

Bitte beachten Sie, dass bei Stornierungen die geleisteten Anzahlungen einbehalten werden und, je nach Zeitrahmen, eine prozentuale Stornogebühr der Restzahlung entsteht.

Wir benötigen folgende Unterlagen von Ihnen, ohne die ein Vertrag nicht möglich ist:

1. Hundehaftpflichtversicherungspolice,
2. Nachweis der Zahlung der aktuellen

Ihre Adresse

- Versicherungsprämie,
3. Datenschutzeinwilligung,

4. Unterschrift AGB-Unterschriftsseite,
5. Freistellungsbescheinigung Anleinen,
6. Bescheinigung für evtl. Ausgangssperren.

Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind unter folgendem Link abrufbar:

<http://www.xxxxxxxxxx.de>

Benutzername: muster

Kennwort: muster

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und sichern Ihnen größtmögliche Sorgfalt und Verantwortungsbewusstsein bei der Ausführung unseres Dienstes zu.

Vielen Dank und freundliche Grüße

Ihre Dienstleisterin

Infos zu:

Auftragsbestätigung

Auftragsbestätigungen (AB) bilden den vorläufigen Abschluss eines jeden Geschäfts. Sie sind ebenfalls bindend und müssen deshalb ebenso nach kaufmännischen Regeln und mit Sorgfalt verfasst sein. Sie können noch geändert werden, wenn sich Fehler oder Änderungen ergeben haben.

Die Anbieterin bestätigt der Kundin den Auftrag. Sie ist zur Erstellung einer AB verpflichtet, wenn das Angebot vorher z.B. freibleibend war.

Durch die Zahlung findet das Geschäft seine Vollendung.

Es gibt grundlegende Angaben, damit eine AB den Vorgaben entspricht:

Sie muss das aktuelle **Datum** enthalten, sie sollte die Dienstleistung genau beschreiben, also **was, wann, wo, wie oft, wie viel, wie?** etc.:

Was genau bestätigt die Dienstleisterin, ist es GassiService, Herberge oder Tagesbetreuung?

Wann findet die Dienstleistung statt,

evtl. **wo**, ob bei der Kundin, im Außenbereich oder bei der Dienstleisterin,

Wie oft wird ausgeführt oder beherbergt,

Wie viel kostet die Dienstleistung als Einzelposition oder im Gesamten.

Gibt es Rabatte (wir hatten festgehalten: nein),

Das Wichtigste an einer AB ist jedoch, dass sie schriftlich verfasst wird und beiden „Seiten“ die Möglichkeit gibt, das, was im Angebot bereits verfasst ist, in der AB auf Richtig- und Vollständigkeit zu überprüfen und evtl. Änderungen aufzuführen.

So entstehen auch hier keine Missverständnisse.

Dringen Sie jedoch auch hier darauf, dass die AB Angebot vollständig gelesen wird, denn es kommt immer wieder vor, dass Interessentinnen und Kundinnen AB nicht überprüfen bzw. komplett lesen.

Dies ist zwar dann rechtlich deren „Problem“, es führt jedoch oft zu Irritationen, wenn sich die Kundin von ihrer eigenen Unkenntnis überrascht zeigt!

So kann man Probleme bereits im Vorfeld vermeiden. Machen Sie sich auch hier klar, dass Sie nicht nur Dienstleisterin, sondern in erster Linie „Psychologin“ und Beraterin sind!



Ihre Adresse

Frau Muster Mustermann
Mustermannstr. 5
D-99999 Musterstadt

Firmenname

Firmenname
Ihre Adressdaten
Umsatzsteuerpflichtig

Auftragsbestätigung

Sehr geehrte Frau Mustermann,

vielen Dank für Ihren Auftrag.

Wir bestätigen Ihnen auf Basis unseres Gesprächs und unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen Version 21.X.X Folgendes:

Stadt, Datum

Ausführungen (GassiService):

Ausführung Ihres Rüden Bello
12 Ausführungen / Monat = 3mal /
Woche. Dienstags bis donnerstags /
Woche, jeweils mittags.

A. Übersicht Leistungszeiten und -arten

12	Ausführungseinheit	Pro Monat
	davon	
12	Werktage (GS)	

Ihre Adresse

B. Übersicht Leistungsentgelte für 12 Ausführungen

1. Hund der Kategorie 1 (siehe AGB: III. Preisliste "GassiService" § 1, 4. Staffel /6 Staffeln")

01	Werktag (GS)	XX,00	*	12	=	€	XXX,00
Gesamtbetrag netto für 12 Einheiten						€	XXX,XX
Gesetzliche MWSt. XX %						€	XXX,XX
Gesamtbetrag brutto für 12 Einheiten						€	XXX,XX
Anzahlung 50 % dankend am 21.01.2021 erhalten						€	XXX,XX
Restzahlung 50 % bei Antritt						€	XXX,XX
Weiterzahlung für Folgemonate: Fällig zum Ende des laufenden Monats für den nächsten Monat jeweilige Vorauszahlung:						€	XXX,XX

Dieser Vertrag ist nun gültig nach Kenntnisnahme unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), Stand heute, Version 21.X.X.

Bitte beachten Sie, dass bei Stornierungen die geleisteten Anzahlungen einbehalten werden und, je nach Zeitrahmen, eine prozentuale Stornogebühr der Restzahlung entsteht.

Wir erhielten folgende Unterlagen von Ihnen:

1. Hundehaftpflichtversicherungspolice,
2. Nachweis der Zahlung der aktuellen Versicherungsprämie,
3. Datenschutzeinwilligung,
4. Unterschrift AGB-Unterschriftsseite,
5. Freistellungsbescheinigung Anleinen,
6. Bescheinigung für evtl. Ausgangssperren.

A rectangular box with a double-line border and decorative inward-curving corners. Inside the box, the words "LOGO" and "Muster" are printed in a bold, sans-serif font, one above the other.

**LOGO
Muster**

Ihre Adresse

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und sichern Ihnen größtmögliche Sorgfalt und Verantwortungsbewusstsein bei der Ausführung unseres Dienstes zu.

Vielen Dank und freundliche Grüße

Ihre Dienstleisterin

Infos zu:

Datenschutzerklärung

Datenschutz ist seit 2018 ein Gesetz der EU, welche alle Gewerbetreibenden in besonderem Maße mit bürokratischen und organisatorischen Herausforderungen bedacht hatte.

Jedefrau musste sich intensiv und ausführlich mit diesen neuen Verordnungen auseinandersetzen und diese Aufgabe stellte sich als zeitintensiv und umständlich heraus.

Gleichzeitig ist sie natürlich und begrüßenswerterweise dazu gedacht, die Verbraucher weitgehend vor unlauteren Methoden und Datenmissbrauch zu schützen.

Die komplette Tragweite dieser Verordnungen können hier nur am Rande beschrieben werden, da sie Stoff für einen eigenen Ratgeber bieten.

Eins ist jedoch wichtig zu beachten:

Sie sollten sich für jede Form von Datenaufzeichnung ihrer Interessentinnen und Kundinnen in jedem Fall **vor** der Speicherung auf digitalen Medien immer dort vorab eine Einwilligung einholen.

Achten Sie auf Ihre Informationspflicht hierzu auch auf Ihrer Webseite und denken Sie immer an die Einwilligungsbestätigung.

Sollten Sie Daten außer Landes speichern, z.B. den USA, so unterliegen diese Transfers besonderen Bedingungen; EU-Datenrecht wirkt dort u.U. nicht.

Sie müssen sich z.B. für eine Cloudlösung bei einer großen Suchmaschine in den USA immer die Genehmigung Ihrer Kundinnen einholen.

Sie müssen bestätigen, dass sie wissen bzw. von Ihnen darüber informiert wurden, dass deren Daten in den USA im Sinne der EU-Verordnung nicht ausreichend sicher „gelagert“ sind (Datentransfereinwilligung).



Ihre Adresse

Frau Muster Mustermann
Mustermannstr. 5
D-99999 Musterstadt

Firmenname

Firmenname
Ihre Adressdaten
Umsatzsteuerpflichtig

**Schriftliche Einwilligung gemäß
Datenschutz**

Sie haben mit uns, der Firma
XXX, einen Hundediensleistungs-
vertrag abgeschlossen.

Stadt, Datum

Ihre in unserem gemeinsamen
Vertrag angegebenen personen-
bezogenen Daten, insbesondere
Name, Anschrift, Telefonnummer,
Bankdaten, die allein zum Zwecke
der Durchführung des entsteh-
enden Vertragsverhältnisses not-
wendig und erforderlich sind, wer-
den bisher und auch zukünftig auf
Grundlage gesetzlicher Berechti-
gungen erhoben.

Für jede darüber hinausgehende
Nutzung der personenbezogenen
Daten und die Erhebung zusätz-
licher Informationen bedarf es

Ihre Adresse

regelmäßig der Einwilligung des Betroffenen. Eine solche Einwilligung können Sie im folgenden Abschnitt freiwillig und widerruflich erteilen.

Einwilligung in die Datennutzung zu weiteren Zwecken.

Sind Sie mit den folgenden Nutzungszwecken einverstanden, kreuzen Sie diese bitte entsprechend an.

O BITTE ANKREUZEN

Ich willige ein, dass mir die Firma XXX postalisch, per E-Mail/ Telefon/ Fax/ SMS*

Informationen,
Angebote,
Auftragsbestätigungen
oder Zahlungsinformationen
zu weiteren bzw. bestehenden
Dienstleistungsangeboten/-
Auftragsbestätigungen,
Dienstleistungsverträgen
bzw. deren Abwicklungen
zum Zwecke der Werbung
und/oder zur Durchführung

Ihre Adresse

vertragsinterner Zwecke,
übersendet.

(* bei Einwilligung bitte Unzutreffendes streichen)

Mein Name:

Meine Anschrift:

Ort und Datum:

Meine Unterschrift:

Ihre Rechte: Auskunft, Berichtigung, Löschung und Sperrung, Widerspruchsrecht.

Sie sind gemäß § 15 DSGVO jederzeit berechtigt, gegenüber der Firma XXX um umfangreiche Auskunftserteilung zu den zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu ersuchen.

Gemäß § 17 DSGVO können Sie jederzeit gegenüber der Firma XXX die Berichtigung, Löschung und Sperrung einzelner personenbezogener Daten verlangen.

Sie können darüber hinaus jederzeit und ohne Angabe von Gründen von Ihrem Widerspruchs-

Ihre Adresse

recht Gebrauch machen und die erteilte Einwilligungserklärung mit Wirkung für die Zukunft abändern oder gänzlich widerrufen.

Sie können den Widerruf entweder postalisch, per E-Mail oder per Fax an den Vertragspartner übermitteln.

Es entstehen Ihnen dabei keine anderen Kosten als die Portokosten bzw. die Übermittlungskosten nach den bestehenden Basistarifen.

Infos zu: Freistellung Anleinen

Eine kleine reale Vorgeschichte aus dem Dezember 2018:

Lucy war schon oft in unserer HundeHerberge mit Familienanschluss Gasthund. Sie lief immer frei in jeder Hunderunde mit ihren „Herbergskolleginnen“ mit.

An einem Tag im Dezember erschrak sie vor den wilden Fluten eines Baches und lief weg. Alle Versuche, sie wiedereinzufangen, auch mit der Hilfe von anderen Hundebesitzern in der Nähe, scheiterten. Sie lief immer tiefer in den Wald, der bald um 17:00 Uhr sehr finster wurde.

Auch die Suche mit dem herbeigerufenen Frauchen, die stundenlang mit uns im Wald nach ihr rief, verlief ohne Erfolg. Da war nur noch die Hoffnung, dass sie gefunden und wieder abgegeben würde.

Am nächsten Morgen, ein Aufruf in Facebook war schon gepostet, meldete sich die Polizei und brachte Lucy zurück in unsere Obhut.

Die Heldengeschichte, die wir dann von der Polizei und anschließend vom Finder selbst erfuhren, ließ uns den Atem stocken.

Lucy war an die nahe Autobahn gelaufen (trotz Schallschutzwänden hatte sie offenbar eine Lücke gefunden) und befand sich gegen fünf Uhr morgens hinter einer Leitplanke und kauerte dort im Gras.

Ein LKW-Fahrer sah sie im Vorbeifahren dort (im Dunkeln!) und fuhr an der nächsten Abfahrt (10 KM weiter) von der Autobahn und dann wieder zurück an die Stelle (was für ein Aufwand!) und fuhr an der selben Stelle langsam noch mal vorbei, sah sie aber nicht mehr.

Dann wiederholte er die Ab- und Neuauffahrt und stoppte an der Stelle (gefährlich für ihn selbst) und kletterte über die Leitplanke, sah sie im Gras kauern und lockte sie mit einer Frikadelle aus seinem Abendessen. Lucy nahm sie sogar an und ließ sich dann von ihm am Geschirr packen und in den LKW holen.

Der Fahrer fuhr auf den nächsten Rastplatz und informierte die Polizei, die dann über die Steuermarke an die Besitzerin geriet, die wiederum uns informierte. Die Polizisten brachten Lucy um ca. acht Uhr morgens zu uns zurück.

Glück war, dass das Taxi der Besitzerin zur Abholung in den Urlaub bereits vor der Türe gewartet hatte, als die Polizei Frauchen anrief. Wäre das Taxi schon abgefahren, hätte die Polizei die Besitzerin nicht mehr erreichen können (weil nur deren Festnetznummer bekannt war) und Lucy wäre wahrscheinlich erst einmal im Tierheim gelandet.

Der LKW-Fahrer ist für uns ein wirklicher Held. Er hatte Mitleid, weil er dachte, Lucy sei vielleicht ausgesetzt worden.

Auch hatte er die Befürchtung gehabt, wenn die Polizei Lucy zu einem Besitzer zurückbrächte, der sie ausgesetzt haben könnte, wäre das ein Fehler.

Er hatte also nicht nur Mitleid, sondern war auch besorgt um das Wohl von Lucy. Warum gibt es nicht mehr solcher Menschen?

Für uns war das Ganze wie ein Wunder! Dem LKW-Fahrer gilt unser ewiger Dank!

Nun zum Thema Freistellung An- bzw. Ableinen:

Die oben erwähnte Geschichte passierte uns in über zwanzig Jahren das allererste Mal und war eine dramatische Weihnachtsgeschichte. Solch ein Drama kann leider immer passieren, denn eine absolute Sicherheit gibt es nicht.

Deshalb haben wir unsere Kundinnen gebeten, uns die Freilaufgenehmigung ihrer Lieblinge schriftlich zu bestätigen, damit wir zumindest von den rechtlichen Folgen eines solchen Erlebnisses freigestellt sind.

Wir haben die meisten unserer Kundinnenhunde selbst mit der Zeit in unser Herz geschlossen, und Lucy, aus unserer Geschichte, ganz besonders.

Ein Verlust würde uns ewig nachlaufen und wir wären untröstlich, aber gleichzeitig wären wir unprofessionell, wenn wir solche unkalkulierbaren Risiken, ohne die Genehmigung unserer Kundinnen, auf uns nehmen müssten.

Deshalb ist eine solche Freistellung heute in unserem Unternehmen Pflicht.

Ihre Adresse

Freistellungsbescheinigung

zum Thema:

Anleinen eines Hundes in Betreuung der Firma XXX

Ich/Wir,

Anschrift:

bin/ sind damit einverstanden und genehmige(n),
dass mein/ unser Hund mit dem

Namen _____

von der Firma XXX nach deren Gutdünken und
Expertise ohne Leine ausgeführt wird. Ich/ wir bin/
sind mir/ uns bewusst, dass potentiell fl. Gefahren
hierdurch bestehen:

Mein/ Unser Hund könnte weglaufen, weil er sich
erschreckt und/ oder er könnte nicht wieder ein-
gefangen werden. Im schlimmsten Fall könnte er
nicht wieder aufgefunden werden.

Mein/ Unser Hund könnte potentiell Unfälle pro-
duzieren, weil er im Straßenverkehr unbeauf-
sichtigt Straßen überquert.

Ihre Adresse

Er könnte potentiell andere Hunde oder auch Menschen gefährden, weil er unbeaufsichtigt ist usw.

Ich stelle die Firma XXX von jeglicher Verantwortung für das unangeleitete Halten meines/ unseres Hundes frei.

Ich weiß jedoch, dass die Firma auf Grund ihrer langjährigen beruflichen Expertise und Erfahrung alles tut, damit es nicht zu solchen Gefahren kommt.

Die Firma XXX hat mir/ uns versichert, dass sie meinen/ unseren Hund anleint, da wo es nötig und vorgeschrieben ist.

Ort _____ / Datum _____

Infos zu: Zahlungstabelle

Mit einer solchen Auflistung dokumentieren wir in unserem Unternehmen alle Zahlungsfälligkeiten und -einzüge.

So weiß die Kundin und wir auch, wann welche Zahlung fällig ist, wann sie eingegangen ist und wie der Saldostand momentan lautet.

Wenn die Kundin zum Beispiel, wie in unseren Statuten vorgeschrieben, ihre Zahlung für den Monat Februar am 31. Januar d.J. zahlt, hat sie vor ihrer Zahlung oben rechts (unter Differenz) in der Liste das aktuelle Saldo, also Plus oder Minus (meist natürlich Minus) eingesehen.

Dieses Differenzsaldo hat die Farbe „Rot“ für Minus und „Grün“ für Plus, zusätzlich ist in Liste links eine rosa unterlegte **SOLL-NETTO**-Spalte, rechts daneben eine rosafarbene **SOLL-MWSt.**-Spalte und wiederum rechts daneben eine dunkelrot unterlegte **SOLL-BRUTTO**-Spalte aufgeführt.

Zahlt die Kundin ihren **BRUTTO-IST**-Betrag, erscheint er als Eintrag in der grün gekennzeichneten **IST-BRUTTO**-Spalte zum Datum des Eingangs.

In einer Spalte zwischen der **SOLL-BRUTTO**-Spalte (dunkelrot) und der **IST-BRUTTO**-Spalte (grün) wird die **SOLL-BRUTTO**-Spalte **kumuliert** dargestellt. Kumuliert bedeutet: Aufaddiert vom ersten zum zweiten Termin usw.

Am Monatsende erkennt man die zu zahlenden **BRUTTO**- und ganz rechts im Firmenbereich die gezahlten **NETTO-Summen**.

Der Firmenbereich rechts ist abgetrennt vom Kundenbereich und weist in einer mittleren Spalte einen plakativen Einkommensteuerbetrag aus, der hier (deshalb plakativ) mit 30 % avisiert ist.

30% deshalb, weil die Einkommenssteuerquote jährlich variabel ist. Sie ist abhängig vom zu versteuerndem Einkommen, welches jedes Jahr anders ist. 30 % ist also eine symbolisch-informative Eintragung.

In der rechten Spalte des Firmenbereichs findet sich die Mehrwertsteuer noch einmal separat aufgeführt, damit wir wissen, was die Kundin monatlich an Mehrwertsteuer gezahlt und welcher Betrag jeweils separat als Mehrwertsteuer-Vorauszahlungsbetrag (meist quartalsweise) abgeführt werden muss.

Diese Zahlungsliste ist die Basis für die Kundin, für uns selbst und letztlich für die jährliche Steuererklärung und kann auch als Berechnungsgrundlage bei einer gewünschten Rechnungslegung für die Kundin verwendet werden.

Rechnungsstellungen werden jedoch selten und wenn, dann gegen Jahresende für das vergangene Jahr, von den Kundinnen abgefordert.

LOGO Muster																	
												aktualisiert			Legende		
												18.01.2021					
															US	Umsatzsteuer	
															EK	Einkommensteuer plakativ gerechnet 30%	

Infos zu: Checkliste

Mit einer Checkliste können Sie vor einem Herbergsbeginn wichtige Fragen abhaken, z.B. hat die Kundin alle wichtigen Unterlagen hinterlegt? Sind Versicherungsunterlagen noch aktuell?

Die dadurch rufbar werdenden möglichen Fehlbestände an Dokumenten können nun bei einer Angebotsanfrage oder eben vor Herbergsantritt bei der Kundin nachgefragt werden, denn potentiell sind manche Fehlbestände Grund für die Ablehnung einer Beherbergung, es sei denn, sie werden rechtzeitig (nach-)geliefert.

Wenn die Kundin ihren Hund bei Herbergsantritt übergibt, kann anhand der Checkliste noch einmal überprüft werden, ob alles vorhanden ist oder was noch fehlt.

Überdies bestätigt die Kundin mit ihrer Unterschrift, ob und welche Unterlagen/ Dinge sie beigebracht hat und welche nicht.

So können beide Seiten auch später nachvollziehen, ob z.B. ein Heimtierausweis übergeben worden war oder nicht.



C H E C K L I S T E

für die Übergabe eines Hundes bei Beherbergung

	Name	Straße	PLZ	Stadt
Name des Hundehalters /der - halterin	Mustermann	Musterstraße	10000	XXX
erhalten / bereits vorhanden (bv)	Übergabe	Abholung	Bemerkungen	Bemerkungen
01. Gültige Steuermarke	Ja Nein Ja/ bv	Ja Nein Ja/ bv		
02. Datenschutzeinwilligung	Ja Nein Ja/ bv	Ja Nein Ja/ bv		
03. Freistellung Anleinen	Ja Nein Ja/ bv	Ja Nein Ja/ bv		

04a. Heimtierausweis / Impfpass	Ja Nein Ja/ bv	Ja Nein Ja/ bv		
04b. Tollwut aktuell?	Ja Nein Ja/ bv	Ja Nein Ja/ bv		
05a. Haftpflichtpolice	Ja Nein Ja/ bv	Ja Nein Ja/ bv		
05b. Nachweis aktuelle Zahlung	Ja Nein Ja/ bv	Ja Nein Ja/ bv		
06. Kaution XXX Euro	Ja Nein Ja/ bv	Ja voll zurück Ja teilw. zurück Nein, nicht zurück		
07. Medikamente	Ja Nein Ja/ bv	Ja Nein Ja/ bv		

08. Leine	Ja Nein Ja/ bv		
09. Halsband	Ja Nein Ja/ bv		
10. Restzahlung	Ja Nein Ja/ bv		
11. Spielsachen	Ja Nein Ja/ bv		
12. Korb, Decke	Ja Nein Ja/ bv		
13. AGB-Vertrag unterzeichnet, gültig ist V.XX.X.X, z.B. 21.8.2.	Ja Nein Ja/ bv		



UNTERSCHRIFTSSEITE

Die Inhaltsangaben (z.B. Impfpassübergabe) dieser Checkliste verfahren nach Ablauf des laufenden Monats (siehe unten); evtl. Reklamationen oder Ansprüche hieraus enden entsprechend dieser Vorgabe/Ver- einbarung. Der Kunde erklärt sich mit der untenstehenden Unterschrift mit dieser Regelung ausdrücklich einverstanden. Fehlen die Positionen 2, 3, 5a, 5b und 13, kann der Hund nicht angenommen werden.

Bringen: Datum:	Halter*in:		(Unterschrift)
	Dienstleister*in:		(Unterschrift)

Abholen: Datum:	Halter*in:		(Unterschrift)
	Dienstleister*in:		(Unterschrift)

Infos zu: Vertrag für „Freie Mitarbeiter“

Mitarbeiterinnen können wichtige Elemente des gewerblichen Erfolges sein; wir setzen ausschließlich „Freie Mitarbeiterinnen“ ein.

Der Vorteil ist Unabhängigkeit auf beiden Seiten. Sozialabgaben durch die Dienstleisterin fallen beispielsweise weg.

Viel wichtiger als die rechtlichen Fragen und Vor- und Nachteile ist es jedoch, geeignete, zuverlässige und engagierte Mitarbeiterinnen überhaupt zu finden.

Im Grunde sind Mitarbeiterinnen für unser Gewerbe und für sie selbst recht unrentabel, da unsere Preise zum einen vom Markt gesteuert werden und nicht beliebig erhöht werden können, zum anderen werden die Nettoumsätze, die aus diesen Preisen resultieren, zu 50% an die Mitarbeiterinnen abgeführt.

Dies klingt erst einmal fair und gut, nimmt man jedoch einen Ausführpreis von durchschnittlich 15 Euro zu Grunde und teilt diese Summe durch zwei, ergibt sich ein Nettoumsatz von nur 7,50 Euro pro Ausführung für beide Parteien.

Das liegt sogar unter dem Mindestlohn in vielen Bereichen und ist deshalb für Wenige interessant.

Für uns bedeutet dies überdies zusätzliche Mehrarbeit:

Wir müssen die Mitarbeiterinnen einarbeiten, sie den Kundinnen vorstellen, den Schlüssel der Kundinnen bringen und wieder abholen, Probespaziergänge mit den Hunden vereinbaren usw.

Letztendlich ist eine solche Lösung nur für den Fall geeignet, wenn wir unsere Krankheitsausfälle und/oder Urlaubzeiten ausgleichen und den Kundinnen damit eine Hilfestellung während dieser Ausfallzeiten gewähren.



Ihre Adresse

Vertrag über freie Mitarbeit

Firmenname

**zwischen der Firma XXX
Adresse**

und

Firmenname
Ihre Adressdaten
Umsatzsteuerpflichtig

**nachfolgend „Auftragnehmerin“
genannt**

wird folgendes vereinbart

Stadt, Datum

Vorbemerkung:

Versuch einer "Gendersprachenregelung"

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text nicht die sich heute zum großen Teil durchsetzende, etwas sperrige "Gendersprachenregelung" gewählt:

Beispiel: Die Kunde*innen o.a.m.

Nach reiflicher Überlegung, haben wir jedoch auch nicht die rein männlich anmutende und häufig traditionell genutzte Form gewählt:

Ihre Adresse

Beispiel: Der Kunde.

Ein grammatikalischer Hinweis: Die Pluralform des o.g. Beispiels lautet:

Die Kunden.

Diese Pluralformen sind jedoch grammatikalisch geschlechtsneutral, stehen also für beide Geschlechter, wirken jedoch gleichzeitig wie rein männliche Formen.

Um Irritationen vorzubeugen und dem gesellschaftlichen Umdenken Genüge zu tun, haben wir uns für eine **"dritte" Lösung** entschieden:

Ohne nun die männlichen Vertragspartner zu irritieren und um ein Zeichen zu setzen, benennen wir optisch männlich wirkende Worte, wie "der Kunde" in diesem Vertragstext in der weiblichen Form:

Die Kundin / Die Kundinnen usw.

Ihre Adresse

Vertragstext:

§ 1 Tätigkeit

Die Auftragnehmerin wird ab dem _____ für den Auftraggeber folgende Tätigkeiten als Auftragnehmerin übernehmen:

Versorgung eines bzw. mehrerer Kundinnenhunde und zwar auftragsbezogen als

- a. Hundeausführung oder
- b. Hundebeherbergung im eigenen Wohnbereich.

Zu diesem Zwecke erhält die Auftragnehmerin jeweils einen Kundinnennamen und eine Kundinnenanschrift, nachdem sie den vorliegenden Vertrag einmalig unterzeichnet hat.

Ergänzend wird im Einzelfall auf die jeweiligen kundinnenbezogenen Auftragschreiben verwiesen, die jeweils vor der Auftragsdurchführung ausgehändigt werden.

Die Auftragnehmerin richtet sich freiwillig bei der Durchführung der übertragenen Tätigkeiten nach betriebserforderlichen

Ihre Adresse

Weisungen des Auftraggebers. Ansonsten ist sie in der Gestaltung ihrer Tätigkeit in Bezug auf dieselbe frei. Auf besondere betriebliche Belange im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit nimmt sie jedoch freiwillig Rücksicht.

Die Auftragnehmerin ist an die Vorgaben zum Arbeitsort oder zur Arbeitszeit nicht gebunden, ist aber freiwillig bereit, sich darauf einzustellen. Auftragsbezogene Zeitvorgaben des Auftraggebers hält sie ebenso freiwillig ein, wie fachliche Vorgaben, soweit diese zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung erforderlich sind.

Die Auftragnehmerin ist ansonsten berechtigt, Aufträge des Auftraggebers ohne Angaben von Gründen abzulehnen, z.B. weil sie mit dem jeweiligen Hund nicht zurechtkommt oder aus anderen Gründen.

Gegenüber anderen Angestellten oder Mitarbeiterinnen des Auftraggebers hat die Auftragnehmerin keine Weisungsbefugnis.

Ihre Adresse

§ 2 Leistungserbringung

Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, die Arbeitsleistung höchstpersönlich zu erbringen. Die Hinzuziehung eigener Mitarbeiterinnen oder die Vergabe von Unteraufträgen bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers.

Die Auftragnehmerin übt ihre Tätigkeit nach Vorgabe der Kundin im Außenbereich oder in ihren eigenen Räumlichkeiten aus. Der Auftraggeber stellt der Auftragnehmerin alle zur Ausübung ihrer Tätigkeiten erforderlichen Informationen, Hilfsmittel und Unterlagen zur Verfügung.

Beide Vertragsparteien verpflichten sich zur gegenseitigen Kenntnissgabe, sofern sich bei der Vertragsdurchführung Abwicklungsschwierigkeiten oder aber vorhersehbare Zeitverzögerungen ergeben sollten.

§ 3 Vergütung

Als Vergütung für die Tätigkeit erhält die Auftragnehmerin 50 % des jeweils auftragsbezogen erwirtschafteten Nettoumsatzes.

Ihre Adresse

Im Falle, dass ein Hundeausführauftrag ein Einzelauftrag ist, wird das vereinbarte Entgelt jeweils nach Ausübung der Tätigkeit direkt im Anschluss fällig. Die Auszahlung erfolgt bar.

Ansonsten wird die Vergütung bei Ausführdaueraufträgen jeweils nach Ablauf des kalendarischen Monats (Abrechnungsturnus) ausgezahlt.

Im Falle, dass ein Hundebeherbergungsauftrag ein Einzelauftrag ist, wird das vereinbarte Entgelt jeweils nach Ausübung der Tätigkeit direkt im Anschluss fällig. Die Auszahlung erfolgt bar.

Ansonsten wird die Vergütung bei Beherbergungsaufträgen, die über eine bestimmte Periode laufen, z.B. drei Wochen, jeweils nach Ablauf dieser Periode, ausgezahlt.

§ 4 Aufwendersatz und sonstige Ansprüche

Mit der Zahlung der in diesem Vertrag vereinbarten Vergütung sind alle Ansprüche der Auftragnehmerin gegen den Auftraggeber aus diesem Vertrag erfüllt.

Ihre Adresse

§ 4.1 Steuerliche Aspekte

Die Auftragnehmerin bestätigt, dass ihr bekannt gegeben wurde, dass ihre Tätigkeit freiberuflich ist und aushilfs-technisch bzw. vertretungsweise vereinbart wird und sie für evtl. fällige soziale Abgaben, wie Arbeitslosen-, Krankenversicherung bzw. die Versteuerung ihrer Einnahmen selbst verantwortlich ist.

Die Auftragnehmerin wird darauf hingewiesen, dass sie nach § 2 Nr. 9 SGB VI rentenversicherungspflichtig sein kann, wenn sie auf auftragsbezogen und im Wesentlichen für einen oder mehrere Auftraggeber tätig ist und diese keine versicherungspflichtigen Arbeitnehmer beschäftigen, deren Arbeitsentgelt aus dem Beschäftigungsverhältnis regelmäßig 450 € im Monat übersteigt.

§ 4.2 Haftung und Gewährleistung

Sollte der Auftraggeber auf Grund von Leistungen, die von der Auftragnehmerin erbracht wurden, in Haftung genommen werden, so verpflichtet sich die Auftragnehmerin gegenüber dem Auftraggeber, diesen von derlei Haftung freizustellen.

Ihre Adresse

Für Schäden, die durch eine Zeitüber- oder unterschreitung der Auftragnehmerin erfolgen, ist die Haftung der Auftragnehmerin auf die Umsatzhöhe des jeweilig involvierten Auftrags begrenzt. Im Übrigen verpflichtet sich die Auftragnehmerin zur kostenlosen Nacharbeit und Beseitigung der von ihr verursachten Mängel.

§ 4.3 Allgemeine Rechte und Pflichten

Ein versicherungstechnisches Risiko jedweder Art wird vom Auftraggeber vertraglich bei Kundinnen ausgeschlossen.

Evtl. zusätzlich entstehende Risiken zivilrechtlicher wie auch strafrechtlicher Art trägt die Auftragnehmerin jedoch darüber hinaus selbst, was ihre Verantwortlichkeit bei der Ausführung angeht (Beispiel: Unfälle aufgrund einer evtl. Unaufmerksamkeit oder Auseinandersetzungen zwischen/ mit anderen Hunden).

Im Übrigen besteht seitens des Auftraggebers gegenüber seinen Kundinnen eine zivilrechtliche Hüt Hundhaftpflichtversicherung.

Ihre Adresse

§ 4.4 Verpflichtungserklärung

Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, die ihr mitgeteilten und zu bedienenden Kundinnen während ihrer Tätigkeit zuverlässig zu bedienen; Absagen bei der einmal angetretenen bzw. begonnenen Hundeausführung oder Hundebeherbergung sind nicht möglich. Ausnahmen sind selbstverständlich nachweisbare unabwendbare Erkrankungen, die durch entsprechende ärztliche Belege (Atteste) nachgewiesen werden müssen. Für solche Ausfallzeiten erhält die Auftragnehmerin jedoch keine Entgelt-(fort)zahlungen oder sonstige Ausgleichszahlungen.

Sie verpflichtet sich, solche Ausfälle rechtzeitig dem Auftraggeber bekanntzugeben.

§ 4.5 Allgemeine betriebliche Voraussetzungen

Für ihre Tätigkeit benötigt die Auftragnehmerin einen Sachkundenachweis, den sie bei bestimmten Tierärzten absolvieren kann. Sie bestätigt mit ihrer Unterschrift, dass sie diesen bereits besitzt; eine Überprüfung des Auftraggebers

Ihre Adresse

entfällt, da das Fehlen desselben ausschließlich für die Auftragnehmerin als jeweilige Hundeführerin ordnungstechnische Folgen haben kann.

§ 5 Konkurrenz

Die Auftragnehmerin darf auch für andere brancheninterne oder -fremde Auftraggeberinnen tätig sein. Will die Auftragnehmerin allerdings für eine unmittelbare Mitbewerberin des Auftraggebers tätig werden, bedarf dies der vorherigen schriftlichen Mitteilung des Auftraggebers.

§ 6 Verschwiegenheit, Aufbewahrung und Rückgabe von Unterlagen

Die Auftragnehmerin verpflichtet sich, über ihr im Laufe seiner Tätigkeit für das Unternehmen bekannt gewordene Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, dies gilt für vertragliche Vereinbarungen, Kundendaten, Kundinnenverhältnisse, und Einzelheiten der Zusammenarbeit, Dritten gegenüber, Stillschweigen zu bewahren. Diese Schweigepflicht besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort und endet nach drei Jahren.

Ihre Adresse

Unterlagen, die die Auftragnehmerin im Rahmen ihrer freien Mitarbeit erhalten hat, sind von ihr sorgfältig und gegen die Einsichtnahme Dritter geschützt aufzubewahren.

Nach Beendigung der freien Mitarbeit an dem Projekt/ Gegenstand, auf das/ den sie sich beziehen und für die die Auftragnehmerin sie benötigt hat, spätestens jedoch mit Beendigung der freien Mitarbeit sind die Unterlagen an den Auftraggeber zurückzugeben. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts ist ausgeschlossen.

Für jeden Fall der schuldhaften Verletzung dieser Verpflichtungen wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 5.000 € vereinbart.

Weitergehender Schadensersatz sowie die Geltendmachung von Unterlassungsansprüchen bleiben vorbehalten.

§ 6.1 Vertrauensschutz

Die Auftragnehmerin wird vertragsbrüchig, wenn sie den vermittelten Kunden am Auftraggeber vorbei eigenmächtig weiterbedient oder etwa zu

Ihre Adresse

einem späteren Zeitpunkt diese Kundin in Eigenregie versorgt. In diesem Falle ist der Auftraggeber berechtigt, eine Schadenersatzforderung zu erheben. Diese Verpflichtung versichert die Auftragnehmerin an Eides statt (siehe Anlage).

Diese Versicherung ist Bestandteil dieses Vertrages.

§ 7 Vertragsdauer und Kündigung

Die Auftragnehmerin nimmt die Tätigkeit am _____ auf.

Das Vertragsverhältnis kann jederzeit ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt. Eine Kündigung kann mündlich erfolgen und bedarf zu seiner Wirksamkeit nicht zwingend der Schriftform.

Über die freie Mitarbeit an einem Folgeauftrag kann eine neue Vereinbarung abgeschlossen werden, wenn dies erforderlich scheint. Eine solche Nachfolgevereinbarung bedarf wiederum der Schriftform. Dieses Formerfordernis kann weder mündlich noch stillschweigend aufgehoben oder außer Kraft

Ihre Adresse

gesetzt werden.

§ 8 Erfüllungsort und Gerichtsstand

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist XXX.

§ 9 Arbeitsrechtliche Schutzvorschriften

Von der Möglichkeit des Abschlusses eines Anstellungsvertrages ist in Anwendung des Grundsatzes der Vertragsfreiheit bewusst kein Gebrauch gemacht worden. Eine Umgehung arbeitsrechtlicher oder arbeitsgesetzlicher Schutzvorschriften ist nicht beabsichtigt.

Dem freien Mitarbeiter soll vielmehr die volle Entscheidungsfreiheit bei der Verwertung seiner Arbeitskraft belassen werden. Eine über den Umfang dieser Vereinbarung hinausgehende persönliche, wirtschaftliche oder soziale Abhängigkeit wird nicht begründet.

§ 10 Nebenabreden und salvatorische Klausel

Nebenabreden und Änderungen des Vertrages bedürfen zu seiner Wirksamkeit der Schriftform. Dieses Formerfordernis

Ihre Adresse

kann weder mündlich noch stillschweigend aufgehoben oder außer Kraft gesetzt werden.

Die teilweise oder vollständige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages berührt nicht die Wirksamkeit der übrigen Regelungen des Vertrages.

§ 11 Vertragsaushändigung

Jede der Vertragsparteien hat eine schriftliche Ausfertigung dieses Vertrages erhalten.

Stadt,
Ort, Datum _____

.....
Unterschrift Auftraggeber
Unterschrift Auftragnehmerin

Versicherung an Eides Statt:

Die Auftragnehmerin,

geb.am _____
in _____

Ihre Adresse

versichert hiermit an Eides Statt, dass sie eine von der Firma XXX, Kleingewerbetinhaberin XXX, ADRESSE, erhaltenen Hundeausführ- bzw. Hundeherbergskundin nicht an der Firma XXX vorbei eigenmächtig weiterbedient, sondern nur im Auftrage derselben handelt.

Die Firma XXX ist berechtigt, im Falle des Zuwiderhandelns Schadenersatzforderungen zu stellen. Die Höhe der Forderung bemisst sich am potentiell bzw. virtuell entgangenen Umsatz der nächsten drei Jahre und beträgt die jeweils dreifache Summe desselben.

Überdies verpflichtet sie sich zum Stillschweigen über vertragliche, kundentechnische und sonstige Zusammenhänge und Verhältnisse ihrer Tätigkeit.

Unterschrift

Stadt, _____

Mitarbeitervertrag Version Stand 1.0, DATUM.

Ihre Adresse

Belehrung zu einer Eidesstattliche Versicherung:

Weil der Gesetzgeber der Eidesstattlichen Versicherung eine besondere Bedeutung beimisst und sie erhebliche Folgen haben kann, hat der Gesetzgeber die Abgabe einer falschen Versicherung an Eides Statt unter Strafe gestellt. Bei vorsätzlicher (also wissentlicher) Abgabe einer falschen Erklärung droht eine Freiheitsstrafe bis zu 3 Jahren oder eine Geldstrafe.

Eine fahrlässige Abgabe (also Abgabe, obwohl Sie hätten erkennen müssen, dass die Erklärung nicht den Tatsachen entspricht) kann eine Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder eine Geldstrafe nach sich ziehen.

Die entsprechenden Strafvorschriften sind in § 156 StGB (falsche Versicherungen an Eides Statt) und in § 161 StGB (fahrlässiger Falscheid, fahrlässige falsche Versicherung an Eides Statt) wiedergegeben.

§ 156 StGB: Falsche Versicherung an Eides Statt. Wer vor einer zur Abnahme einer Versicherung an Eides Statt zuständigen Behörde eine solche Versicherung falsch abgibt oder unter Berufung auf eine solche Versicherung falsch aussagt, wird mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder mit Geldstrafe bestraft.

§ 161 StGB: Fahrlässiger Falsch-Eid, fahrlässige falsche Versicherung an Eides Statt: Abs. 1: Wenn eine der in den §§ 154 bis 156 bezeichneten Handlungen aus Fahrlässigkeit begangen worden ist, so tritt Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder Geldstrafe ein.

Ihre Adresse

Abs. 2: Straflosigkeit tritt ein, wenn der Täter die falsche Angabe rechtzeitig berichtigt. Die Vorschriften des § 158 Abs. 2 und 3 gelten entsprechend.

Bedenken Sie daher Ihre Angaben in der Versicherung an Eides Statt gut.

Ich wurde über die Strafbarkeit einer falschen Eidesstattlichen Versicherung belehrt. Insbesondere wurde ich auch darüber belehrt, dass auch die Abgabe einer nur fahrlässig falschen Eidesstattlichen Versicherung strafbar ist.

Unterschrift, Datum und Ort

Infos zu:
Einzelmonatsübersicht
Jahresmonatsprognose
Jahresmonatsübersicht
Jahresübersicht

Mit diesen statistischen Auflistungen dokumentieren wir in unserem Unternehmen alle Zahlungseingänge unserer Kundinnen nach verschiedenen Kriterien.

So haben wir mit der **Einzelmonatsübersicht** einen Überblick je Monat, was an Umsätzen vor Steuern eingegangen ist.

Die Liste ist alphabetisch nach Kundennamen sortiert und in vier Rubriken für:

GassiService,
HundeHerberge,
Tagesbetreuung und
Mitarbeiter

eingeteilt.

Am Ende der Aufstellung sieht man den Gesamtbetrag, der netto eingegangen ist.

Nach Ablauf eines jeden Monats werden die Einnahmen in eine **Jahresmonatsprognose** eingetragen.

gen, in der sich eine Prognose für das ganze Jahr errechnen lässt und danach in eine weitere Datei mit dem Namen **Jahresmonatsübersicht**, die Aufschluss über tatsächliche Umsätze bis zum aktuellen Zeitpunkt im Jahr angibt.

Am Ende des laufenden Jahres werden die Summen in eine **Jahresübersicht** übertragen, die sich mit allen Gewerbejahre vorher vergleicht und es ermöglicht, eine Rangfolge der drei erfolgreichsten Jahre zu zeigen.

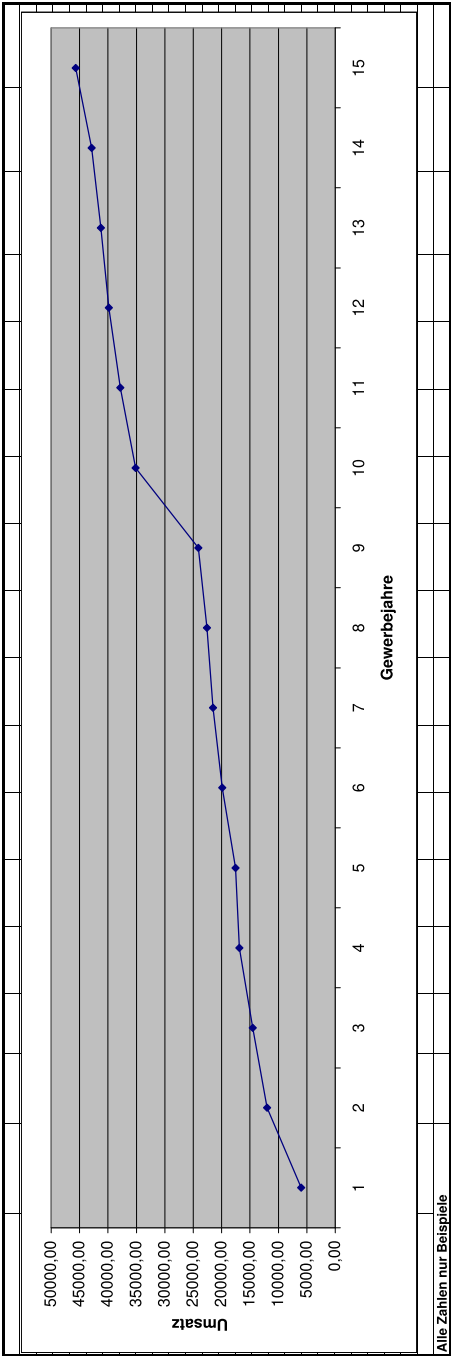
Datum	Alle Zahlen nur Beispiele				
Kundin	Ausführung	Herberge	Tagesbetr	Fahrtkosten	
x	108,00	37,50			
y		148,32			
z		85,00			
	81,00				
	77,00				
	174,00				
	96,00				
	288,00				
		156,25			
		40,00			
		322,34			
	27,00				
		109,38			
		330,62			
	82,00				
			112,50		
SUMME	933,00	1229,41	112,50	0,00	0,00
GK					2274,91
GESAMT					2274,91

20XX
Jahrestübersicht

Gewerbe	Euro	Gesamt	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	20XX
XXXX		24000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	24000,00
SUMMEN		24000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	2000,00	24000,00
		Durchs. Jahr													
		Durchs. Jahr	2000,00												

Alle Zahlen nur Beispiele

20XX		PROGNOSENÜBERSICHT					
Umsatz	Prognose	Prognose	Prognose	Prognose	Prognose	Alle Zahlen	JAHR
Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	nur	20XX
Gewerbe	Gewerbe	Gewerbe	Gewerbe	Gewerbe	Gewerbe	Beispiele	
4.500,00 €	2.859,00 €	3.485,00 €	4.100,00 €	2.869,00 €	1.589,00 €		
Prognose	Prognose	Prognose	Prognose	Prognose	Prognose	Realumsatz	Umsatz hochg.
Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	bis 09/20XX	bis 12/20XX
Gewerbe	Gewerbe	Gewerbe	Gewerbe	Gewerbe	Gewerbe	Gewerbe	Gewerbe
1.463,00 €	2.274,00 €	3.560,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	26.699,00 €	35.598,67 €
Dies sind Beispielzahlen							



Bildquellen	
Abbildung	Art der Abbildung
Buchumschlag/ Cover	Fotoexzerpt: Titel: „ <i>Hund, Regenschirm, Regen, Haustier</i> “, Plattform: www.pixabay.de , Fotoinhaber: Mohamed_Hassan. Nr. Pixabay 3631130. Templatevorlage: Verlags tredition GmbH. Covergestaltung: Christoph T. M. Krause. 2021.
Hunde- Illustrationen/ Inserts	Ort: Zwischen den Beiträgen. Gezeichnet von: Craig. UK, Mancester. http://www.fishinkblog.com . 2020.
Firmenlogo	Ort: Rubrik I, „Begeisterung“, mit freundlicher Genehmigung von: Der Kölner GassiKönig® Firmenlogo. Köln, 2021.