

3. Elastischer Bodenbelag | Cleanern

Elastischer Bodenbelag – Beschädigung durch nicht sachgemäßes Cleanern

Im vorliegenden Schadensfall hat ein offensichtlich mangelhaft geschultes Reinigungspersonal beim Bearbeiten eines elastischen Bodenbelags alle Fehler begangen, die man beim Cleanern machen kann.

Der mit der Reinigung in einem großen Einzelhandelskaufhaus beauftragte Dienstleister sollte den zum Zeitpunkt der Übernahme der Reinigungsarbeiten vorherrschenden Glanzgrad halten. Hierzu wurde im Bereich der Hauptverkehrsflächen vom Dienstleister ein sogenannter „Restorer“ eingesetzt, der mit einem täglichen Stundenansatz von 2,5 Stunden dafür Sorge zu tragen hatte, dass die Bodenflächen regelmäßig gecleanert würden.

Hierzu stellt sich zuerst die Frage, ob man nicht lieber regelmäßig eine Grundreinigung mit anschließender Beschichtung durchführen sollte.

Nein! Denn im Einzelhandel geht es vor allem darum, den Konsumenten möglichst lange in der Verkaufswelt zu halten. Jeder kennt aus seinem eigenen Bereich die Erfahrung, dass man am liebsten dort verweilt, wo den eigenen hygienischen Ansprüchen Genüge getan wird. Der Konsument im Einzelhandel definiert sein Sauberkeitsempfinden zum größten Teil über Glanz, somit ist die Cleanermethode sehr gut geeignet, um den Kundenanforderungen gerecht zu werden.

Cleanern selbst wird definiert als Behandlungsmethode, bei der stark haftende Verschmutzungen entfernt und beschädigte oder nicht mehr vorhandene Pflegefilme durch das Aufbringen von geeigneten Pflegesubstanzen ergänzt werden.

Hierzu:

- Entfernung von Grobschmutz,
- Prüfen des vorhandenen Pflegefilms auf Beschädigung,
- Aufbringen der Pflegesubstanzen,
- Auspolieren der Pflegesubstanzen und Egalisieren mittels Einscheibenmaschine und geeignetem Pad.

Die Entscheidung des Dienstleisters für ein regelmäßiges Cleanern war also durchaus richtig. Zum einen aus Kostengründen, da die Cleanerarbeiten in den Morgenstunden ohne tarifliche Zuschläge durchgeführt werden konnten, aus umwelttechnischen Gründen, da man den Einsatz

3. Elastischer Bodenbelag | Cleanern

der Gefahrstoffe in den Grundreinigern hinauszögern konnte, und natürlich um die Forderung des Kunden zu erfüllen, den Glanzgrad zu halten.

Da man mit der Reinigungsleistung im Allgemeinen nicht zufrieden war, wurde das Sachverständigenbüro für Gebäudereinigung & Entwicklung aus Duisburg vom Mutterkonzern beauftragt, die Durchführung der Reinigungsleistung zu begutachten.

Im Folgenden soll lediglich die Begutachtung der Cleanerarbeiten angesprochen werden. Hier wurden leider alle Fehler begangen, die man beim Cleanern machen kann.

Fehlerquellen beim Cleanern sind:

- zu langes Bearbeiten der gleichen Stelle,
- verschmutzte Reinigungsscheibe,
- lose aufliegender Grobschmutz wurde vor dem Cleanern nicht entfernt,
- Einsatz von ungeschultem Personal.

Vom Dienstleister wurde eine Polierbürste eingesetzt, um den Cleaner auszupolieren.

Die vom Dienstleister eingesetzte Reinigungskraft hat an einer Vielzahl von Bereichen die Bearbeitung der gleichen Stellen viel zu lange durchgeführt. Hierbei kam es zu folgenden Schadensbildern:

1. Beschädigung durch zu lange Bearbeitung der gleichen Stelle

Der Boden wurde durch die entstandene Wärme so weit in Mitleidenschaft gezogen, dass die Borsten der Polierbürste Vertiefungen in den PVC-Belag eingebraunt haben.



Riefen durch die Polierbürste.