Kapitel B
Einsatzfälle

1. Dienstanweisungen

Der Besitzer oder Eigentümer eines Objektes schließt mit dem Sicherheitsunternehmer einen Werkvertrag über die Bewachung seines Objektes. Grundsätzlich ist der Besitzer/Eigentümer den Mitarbeitern des Sicherheitsunternehmers gegenüber nicht direkt weisungsbefugt. Ausnahmen dazu sind die Anweisungen zu Handlungen in Not- und Katastrophenfällen, die auf einer anderen Rechtsgrundlage beruhen (z. B. Landesfeuerwehrgesetze).

Ein wichtiger und auch rechtlich geforderter Bestandteil der Bewachung sind die *Dienstanweisungen*. Sie sind vom Auftragnehmer – also vom Sicherheitsunternehmer – zu erstellen und werden dem Sicherheitsmitarbeiter (dieser Begriff bezieht sich auf männliche und weibliche Mitarbeiter/-innen) von seinem Arbeitgeber ausgehändigt. Im Separatwachdienst hat sich die Aufteilung in eine *allgemeine Dienstanweisung* und eine *objektbezogene Dienstanweisung* bewährt. Besteht ein Leistungsverzeichnis zum Bewachungsvertrag, so ist die objektbezogene Dienstanweisung die **Konkretisierung** der darin geforderten **Dienstleistungen**. Wenn kein Leistungsverzeichnis vorhanden ist, beschreibt der objektbezogene Teil der Dienstanweisungen die vom Sicherheitsunternehmer zu erbringenden Leistungen.

Dienstanweisungen dürfen selbstverständlich nicht gegen bestehende Gesetze verstoßen und damit auch nicht sittenwidrig sein. Sollte das dennoch der Fall sein, muss und darf der Sicherheitsmitarbeiter diese Anweisung nicht ausführen. In allen anderen Fällen begeht er mit dem Nichteinhalten einer Dienstanweisung eine Unterlassungshandlung und somit einen **Verstoß** gegen seinen Arbeitsvertrag. Das kann für ihn zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen wie Ermahnung, Verweis, Abmahnung, Kündigung, im Extremfall sogar zur außerordentlichen (fristlosen) Kündigung führen. Zusätzlich kann er für den Schadensersatz haftbar gemacht werden, den der Auftraggeber von seinem Arbeitgeber fordert und für den Verlust, der seinem Arbeitgeber durch die evtl. Vertragskündigung entsteht.

1.1 Rechtsstellung des Sicherheitsmitarbeiters

Zwischen dem Sicherheitsmitarbeiter und seinem Arbeitgeber besteht ein **Arbeitsvertrag** (Dienstvertrag, nach den §§ 611–613 BGB). Das verpflichtet den Sicherheitsmitarbeiter zur Arbeitsleistung und den Arbeitgeber zur Erbringung der Vergütung.

Für die Ausführung eines Sicherheitsdienstes ist der Sicherheitsmitarbeiter *Besitzdiener* (§§ 855–860 BGB), sofern er die Besitzrechte für einen anderen wahrnehmen soll (z. B. das Hausrecht, also keine Unbefugten auf das Gelände lassen darf). Er ist *Verrichtungsgehilfe* des Arbeitgebers, da er von dessen Weisungen abhängig ist (§ 831 BGB). Deswegen haftet der Arbeitgeber für deliktische Schäden, die der Sicherheitsmitarbeiter verursacht, es sei denn, er kann die nötige Sorgfalt bei der Personalauswahl nachweisen. Gleichzeitig ist der Sicherheitsmitarbeiter *Erfüllungsgehilfe* seines Arbeitgebers bezüglich der Leistungen, die sein Arbeitgeber mit dessen Auftraggeber vertraglich vereinbart hat (§ 278 BGB). Daher wird das Verhalten des Sicherheitsmitarbeiters dem Arbeitgeber zugerechnet, so dass dieser in der Regel für vertragsrechtliche Schäden haftet, die der Sicherheitsmitarbeiter verursacht. Der Sicherheitsmitarbeiter hat außerdem eine *Garantenstellung*, d. h., er kann sich strafbar machen, wenn er eine Handlung unterlässt, zu der er verpflichtet ist und dadurch ein Straftatbestand erfüllt wird (§ 13 StGB).

1.2 Allgemeine Dienstanweisung

Die allgemeine Dienstanweisung muss die nachfolgenden gesetzlichen **Mindeststandards** enthalten:

§ 10 Bewachungsverordnung (BewachV)

(1) Der Gewerbetreibende hat den Wachdienst durch eine Dienstanweisung nach Maßgabe der Sätze 2 und 3 zu regeln. Die Dienstanweisung muss den Hinweis enthalten, dass die Wachperson ***nicht die Eigenschaft und die Befugnisse eines Polizeibeamten****, eines Hilfspolizeibeamten oder eines sonstigen Bediensteten einer Behörde besitzt. Die Dienstanweisung muss ferner bestimmen, dass die Wachperson während des Dienstes* ***nur mit Zustimmung des Gewerbetreibenden*** *eine Schusswaffe, Hieb- und Stoßwaffen sowie Reizstoffsprühgeräte führen darf und jeden Gebrauch dieser Waffen unverzüglich der zuständigen Polizeidienststelle und dem Gewerbetreibenden anzuzeigen hat.*

(2) Der Gewerbetreibende hat der Wachperson einen Abdruck der Dienstanweisung sowie der Unfallverhütungsvorschrift Wach- und Sicherungsdienste (DGUV Vorschrift 23) einschließlich der dazu ergangenen Durchführungsanweisungen gegen Empfangsbescheinigung auszuhändigen.

§ 4 DGUV Vorschrift 23

*(1) Der Unternehmer hat das **Verhalten** des Wach- und Sicherungspersonals einschließlich des Weitermeldens von Mängeln und besonderen Gefahren durch Dienstanweisungen zu regeln.*

*(2) Der Unternehmer hat dafür zu sorgen, dass das Wach- und Sicherungspersonal anhand der Dienstanweisungen vor Aufnahme der Tätigkeit und darüber hinaus regelmäßig **unterwiesen** wird. Außerdem ist das sicherheitsgerechte Verhalten bei besonderen Gefahren soweit wie möglich zu üben.*

*(3) Die Versicherten haben die der Arbeitssicherheit dienenden Maßnahmen zu unterstützen und die Dienstanweisungen zu **befolgen**. Sie dürfen keine Weisungen des Auftraggebers befolgen, die dem Sicherungsauftrag entgegenstehen.*

Es empfiehlt sich, in die Allgemeine Dienstanweisung für alle Sicherheitsmitarbeiter und Dienststellen gültige Verhaltensweisen, Pflichten und Rechte aufzunehmen. Diese Inhalte begründen sich – sofern nicht gesetzlich geregelt – im Direktionsrecht des Arbeitgebers gegenüber seinem Mitarbeiter, das ihm gemäß § 106 Gewerbeordnung (GewO) zusteht. Die allgemeinen Dienstanweisungen können in rechtssicherer Form über einen Arbeitgeberverband bezogen werden – sofern der Sicherheitsunternehmer Mitglied ist.

Der **Aufbau** einer allgemeinen Dienstanweisung kann so aussehen:

Dienstvorbereitung – Verbot von Schusswaffen und waffenähnlichen Gegenständen – Verbot berauschender Mittel **Dienstdurchführung** – Dienstantritt, Aufenthalt im Objekt – Dienstpausen – Dienstverhalten – Dienstkleidung – Dienstausrüstung und Dienstausweis – Dienstübergabe/-übernahme – Dienstliches Meldewesen – Dienststelle und -ort **Rechtsstellung und Weisungsrechte** – Rechte des Mitarbeiters – Pflichten des Mitarbeiters – Weisungsbefugte Personen – Dienstkontrollen	**Mitarbeiter im Dienst** – Aufgaben des Unternehmensschutzes – Arbeitssicherheit – Erste Hilfe – Zugangsrechte, Sonderzutrittsrechte – Verbot von nicht aufgabengebundenen Nebenarbeiten – Verdächtige Gegenstände – Brand- und Einbruchschutz – Daten-, Informations- und Geheimschutz – Umweltschutz – Handlungen in Notfällen – Eigensicherung – Notrufe in Gefahrensituationen – Diensthundewesen

1.3 Objektbezogene Dienstanweisungen

Eine objektbezogene Dienstanweisung ist der schriftlich ausgedrückte Wille des Sicherheitsunternehmers, mit der er seinem Sicherheitsmitarbeiter die nach Bewachungsvertrag übernommenen Tätigkeiten vorgibt. Jede dieser Anweisungen ist individuell und sollte ausschließlich mit genügend Sach- und Fachkompetenz erstellt werden.

1.3.1 Aufbau einer objektbezogenen Dienstanweisung

Die objektbezogene Dienstanweisung beschreibt hauptsächlich die Handlungen, die im Objekt ausgeführt werden sollen. In den nach der DIN 77200 zertifizierten Unternehmen ist der strukturelle Aufbau der objektbezogenen Dienstanweisungen für alle Objekte gleich. Ist der Sicherheitsmitarbeiter in mehreren Objekten tätig, hat das für ihn den Vorteil, dass z. B. immer auf der Seite 30 die Ansprechpartner und Weisungsbefugnisse zu finden sind. Für besondere Dienste, wie Veranstaltungen oder Schweißaufsicht usw. gibt es spezielle, zeitlich befristete Dienstanweisungen.

Eine objektbezogene Dienstanweisung beginnt meist mit der Beschreibung des Objektes und der Dienststelle, den Firmenzielen des Auftraggebers und den generellen Objektschutzzielen. Danach folgen die Ansprechpartner und die Weisungsbefugnisse. Anschließend kommt der umfangreichste Teil, nämlich die Umschreibung der Aufgaben, danach folgen Hinweise zur Sicherheitstechnik (Gefahrenmeldeanlagen) und zu den Aufgaben in Notfällen. Im Anhang findet sich ein Verzeichnis mit wichtigen Telefonnummern für Alarm- und Notfälle.

Die Dokumentationen, wie z. B. Unterschriften der Kenntnisnahme, Inkrafttreten der Dienstanweisung und Änderungen sollten wegen der Übersichtlichkeit ein eigenes Kapitel bilden.

Das Gleiche trifft auf das Kapitel „Anlagen der Dienstanweisung“ (Objektpläne, Telefonverzeichnisse etc.) zu. Sicherheitsunternehmen, die nach der DIN EN ISO 9001 ff zertifiziert sind, haben für die Berichterstattung aller möglichen Fälle ein eigenes Formularwesen, das Bestandteil der Dienstanweisungen ist. Der Sicherheitsmitarbeiter ist dazu verpflichtet, Schriftverkehr mit diesen Formularen zu führen, wenn nicht per Dienstanweisung bestimmt ist, dass objekteigene Formulare verwendet werden.

Nicht jeder Sicherheitsmitarbeiter führt täglich Gesetzestexte bei sich. Aus diesem Grund sollten auch die wichtigsten gesetzlichen Vorschriften für den Sicherheitsdienst aus GG, StGB, BGB, StPO, OwiG, UWG, BetrVG, BDSG, GewO, SGB VII, HGB und BewachV zum Nachlesen in den Anlagen der Dienstanweisung enthalten sein.

Die objektbezogene Dienstanweisung sollte Bestandteil des Bewachungsvertrages sein und aus Gründen der Rechtssicherheit von beiden Vertragsparteien unterzeichnet werden. Der Aufbau einer objektbezogenen Dienstanweisung kann so aussehen:

Teil A Objekt

- Objektbeschreibung
- Generalauftrag, Schutzziele, Unternehmensziele
- Dienststelle und Nebenräume
- Technische Einrichtungen
- Objektbezogene Arbeitssicherheit
- Objektbezogene Datensicherheit, Daten- und Geheimschutz
- Dienstzeiten
- Personalanforderungen und Qualifikationen
- Objektbezogene Dienstkleidung
- Besonderheiten im Meldewesen
- Objektbezogene übertragene Rechte
- Einweisungsplanung

Teil B Unterstellungsverhältnis und Weisungsbefugnisse

- Ansprechpersonen des Kunden
- Erweiterte Weisungsbefugnisse

Teil C Aufgabenstellung

Allgemeines

- Melde- und Berichtswesen
- Behandlung von Fundsachen
- Telefondienste
- Warenannahme
- Nebenarbeiten

Pforten- und Empfangsdienste

- Allgemeine Bestimmungen
- Mitarbeiter
- Besucher
- Geschäftspartner
- Sonstige Handwerker und Fremdfirmen
- Sonderzutrittsrechte

Sicherheitsdienstleistungen

- Schlüsselverwaltung

– Verkehrsdienst
– Arbeitssicherheit
– Brandschutz
– Umweltschutz
– Abfall
– Gefahrgut

Kontrolldienst
– Öffnungs- und Schließdienste
– Objektkontrollen
  • Kontrollen während der Geschäftszeiten
  • Kontrollen außerhalb der Geschäftszeiten
  • Kontrollschwerpunkte
– Kontrollstellensystem

Teil D Gefahrenmeldeanlagen und Handlungen in Notfällen

– Brandmeldeanlagen
  • Tätigkeiten im Brandfall
– Einbruchmeldeanlagen
  • Handlungen bei Einbruch, Gewalt gegen das Objekt
– Notrufanlagen
  • Handlungen bei einem Notruf
– Sonstige Meldeanlagen
  • Handlungen bei Meldungseingang
  • Handlungen bei Gewaltandrohungen
  • Handlungen bei technischen Störungen
  • Handlungen bei Unfällen und Katastrophen

Teil E Wichtige Telefonnummern und Kommunikationswege

– Telefonnummern
– Alternative Kommunikationswege wie Haussprechanlage, Funk
– Feste Koordinationsstellen wie Pförtner, Sicherheitszentrale, Festivalbüro

Teil F Dokumentationen

– Unterschriften der Kenntnisnahme
– Inkrafttreten
– Änderungen

TEIL G Anlagen

– Objektplan

– Telefon- und Kommunikationsplan
– ggf. Formulare
– Gesetzestexte
– u. a.

Siehe auch Checkliste 17, Seite 235.

1.3.2 Änderungen von objektbezogenen Dienstanweisungen

Objektbezogene Dienstanweisungen sind auch eine Beschreibung von **dynamischen** Prozessen, die einer ständigen Überprüfung bedürfen. Sie verändern sich, wenn die Prozesse des Auftraggebers sich verändern. Diesen Punkt muss der Sicherheitsunternehmer berücksichtigen und mithilfe eines regelmäßigen Überprüfungsverfahrens für **Aktualität** sorgen.

Die Arbeiten des Sicherheitsmitarbeiters müssen so durchgeführt werden, wie sie in den Dienstanweisungen beschrieben sind. Ergeben sich durch welche Umstände auch immer Änderungen der Arbeitsabläufe, muss der Sicherheitsmitarbeiter verpflichtet sein, seinen Arbeitgeber **unverzüglich** darüber zu informieren. Dieser wichtige Punkt darf in der objektbezogenen Dienstanweisung nicht fehlen! Das gleiche gilt auch für den Fall, dass der Sicherheitsmitarbeiter vom Ansprechpartner zusätzliche Aufgaben erhält. Gleichzeitig jedoch ist die Änderung der Dienstanweisung eine Veränderung des Bewachungsvertrages zwischen Auftraggeber und Sicherheitsunternehmer und bedarf deshalb der beidseitigen unterzeichneten Bestätigung.

1.4 Haftung des Sicherheitsunternehmers

Der Sicherheitsmitarbeiter vor Ort führt Arbeiten aus, für die sein Arbeitgeber mit der Schadensversicherung haftet. Die Versicherung deckt mit den vereinbarten Haftungssummen Personen-, Sach- und Vermögensschäden ab, die der Sicherheitsmitarbeiter **fahrlässig** verursacht (Mindestversicherungssummen gemäß § 6 BewachV). **Grob fahrlässig** oder gar **vorsätzlich** verursachte Schäden sind nicht versichert!

Von den meisten Versicherungsverträgen sind ausschließlich typische Dienstleistungen der Sicherheit erfasst. Nicht zum Sicherheitsdienst gehörende „Nebenarbeiten“ bedürfen einer entsprechenden Regelung im Versicherungsvertrag, damit auch sie abgedeckt sind. Schon vor Vertragsunterzeichnung muss sich der Sicherheitsunternehmer deshalb darüber im Klaren sein, welche Art von Arbeiten er übernimmt. Sollten nicht versicherte Nebenarbeiten hinzukommen, muss nachversichert werden, was oft

zu einer Veränderung des Preisgefüges im Bewachungsvertrag führt. Praktischerweise können die Inhalte der objektbezogenen Dienstanweisung mit dem Schadensversicherer zur Überprüfung besprochen werden.

Darüber hinaus darf der Sicherheitsmitarbeiter nicht zu Arbeiten herangezogen werden, die mit der Sicherheitsdienstleistung wenig zu tun haben. Beispielsweise soll der Sicherheitsmitarbeiter in einem Industriebetrieb nachts mit einem Flurförderfahrzeug das Lager aufräumen. Für diese Tätigkeit besteht regulär weder ein Schutz der Schadensversicherung, noch ist der Mitarbeiter dafür über die Berufsgenossenschaft unfallversichert!

Selbst einfachste Handlungen des Sicherheitsmitarbeiters, zum Beispiel das nächtliche Zuschalten einer Produktionsmaschine, beinhalten oft ein enormes Schadensrisiko!

Dazu ein Negativbeispiel:

Eine Dienstelle verwaltet den Generalhauptschlüssel (GHS) des Objektes für die Ausgabe an Mitarbeiter gegen Unterschrift. Der Sicherheitsdienst verwendet den Schlüssel nicht für Schließdienste, so ist es auch in der Dienstanweisung beschrieben. Nach einiger Zeit weist der Ansprechpartner des Kunden mündlich einen Schließdienst an, der nur mit dem GHS ausgeführt werden kann. Die Sicherheitsmitarbeiter erledigen den Schließdienst täglich wie angewiesen mit dem GHS. Sie melden die Änderung ihrer Aufgaben aber nicht an ihren Arbeitgeber und tragen die „Anweisung" auch nicht in das Dienstbuch ein. Durch die Schuld eines Sicherheitsmitarbeiters geht der GHS schließlich verloren. Die Schadensversicherung erstattet den Schaden nicht! Der Neuwert der Schließanlage betrug rund 25.000,– €.

2. Alarm

2.1 Vorgehensweise bei Einbruch-Alarmen

- Standard-**Einbruchalarm** → *Alarmvorprüfung* **vor Ort** durch den Sicherheitsmitarbeiter, videofernüberwachungsbasiert oder durch Dritte (s. u.).
- Einbruchalarm mit Hinweis auf **Fehlbedienung** → **telefonische** Alarm-Vorüberprüfung
- Einbruchalarm mit Hinweis auf **Straftat** → Alarmverfolgung mit **Polizei**-Unterstützung.

Vor Ort gehen Sie wie folgt vor:

1. Übersicht verschaffen (**Außenkontrolle**/Umfeld beobachten). Eigenes **Risiko** einschätzen (Blick auf Nebengebäude, geparkte Fahrzeuge u. a.).

Während der Anfahrt zu verkehrsruhigen Zeiten Fahrzeuge in Objektnähe notieren.

2. Sich selbst und das Fahrzeug sichtbar für evtl. auftauchende Polizei stellen.
3. Betreten des Objektes erst nach vollständiger Außenkontrolle und Risikoabschätzung für die eigene Person. **Zwei-Mann-Prinzip**: Zwei Interventionskräfte kontrollieren gemeinsam, sich gegenseitig deckend (1–2 m versetzt, 3–5 m Abstand).
4. **Feststellung** der ausgelösten Melder der Einbruch- bzw. Gefahrenmeldeanlage, sofern der alarmauslösende Melder noch nicht bekannt ist, weil keine einzelmelderüberwachte Aufschaltung vorliegt.
5. Vordringliche **Kontrolle** des Auslösebereiches und Eingrenzung der Alarmursache.
6. Anschließend i. d. R. komplette Innenkontrolle.
   Bei Antreffen von Personen höchste Vorsicht und Eigensicherung. Im Vorfeld vereinbarte Codewörter für „Falschalarm“ oder „Bedrohung“ prüfen. Fehlen Vereinbarung sind Personalien zu überprüfen. Codewort für „Bedrohung“ bedeutet, dass eine Erpressungssituation vorliegt, alle sichtbaren Maßnahmen sind wie bei einem Falschalarm abzubrechen. Informieren Sie zeitnah aber unauffällig die Polizei über die Lage, was in der Regel einen großangelegten Polizeieinsatz inkl. Sondereinsatzkommando auslöst. Zum Schutz bedrohter Personen bleiben diese Maßnahmen unsichtbar.
7. Grundsätzliche Falschalarm-**Ursachen** ergründen und melden.
8. Objektsicherheit **wieder herstellen**:
   a) Quittierung und Rückstellung/Scharfschaltung der Alarmanlage oder
   b) Absicherung nach Schaden
   c) Rücksprache mit Kunden.

2.2 Vorgehensweise bei Überfall-Alarmen

Auch bei häufigen falschen Alarmen ist immer von dem Vorliegen einer realen Überfallsituation auszugehen.

Gemeinsame **Ortsprüfung** mit der Polizei abstimmen. Am Schutzobjekt unauffällig verhalten, um mögliche Geiselnahmen zu vermeiden, wenn Täter noch im Objekt sind. Das kann bedeuten, zunächst am Objekt vorbeizufahren und das Fahrzeug außerhalb der direkten Sichtweite abzustellen. Darüber hinaus ist das Objekt zu beobachten und eine unauffällige Zutrittsmöglichkeit zum Objekt vorzuprüfen (Neben-/Seiten-/Kellereingänge u. a.).

Wenn möglich **gemeinsam** mit der Polizei vorgehen. Sicherheitsmitarbeiter haben nach dem Eintreffen der Polizei nur noch beratende Funktion! Der Einsatzleiter der Polizei leitet den Einsatz vor Ort. Nur er kann beispielsweise den Zugriff auf Grundstücke Dritter anweisen oder in Rechte Dritter eingreifen. Auf gemeinsamen Einsätzen gilt besondere Zurückhaltung des Sicherheitsmitarbeiters.

Ansonsten ist bei Überfallalarmen wie bei Einbruchalarmen vorzugehen, jedoch unter besonderer Rücksicht auf die ggf. gefährdete Person, die den Alarm ausgelöst hat. Beim Antreffen von Personen ist höchste **Vorsicht** geboten.

2.3 Vorgehensweise bei Feueralarmen

1. Feueralarme an zuständige **Feuerwehr** zur Objektüberprüfung melden;
2. falls Feuerwehrschlüsselkasten nicht vorhanden, ggf. Kunden über erforderlichen Objektzutritt informieren oder eigenständigen Alarmeinsatz zur **Objektöffnung** einleiten.
3. sofort **Interventionsdienst**-Einsatz einleiten, um
   – Objektsicherung während des Feuerwehreinsatzes zu gewährleisten,
   – Objektsicherung nach Feuerwehreinsatz zu gewährleisten,
   – Objektkenntnisse vor Ort für die Feuerwehr verfügbar zu machen.

Die gemeinsame Präsenz mit der Feuerwehr dient in erster Linie der Unterstützung der Feuerwehr. Schaulustige und Unbeteiligte sollten vom Brandbekämpfungsbereich und vom Hausrechtsbereich **fern gehalten** werden. Geht die Brandbekämpfung von einem öffentlichen Gelände aus, muss der Einsatzleiter der Leitstelle die Art der Geländesicherung mit dem Einsatzleiter der Feuerwehr oder dem Einsatzleiter der Polizei absprechen.

Generell sind die vom Brand betroffenen Gebäude gegen das unberechtigte Betreten durch Unbeteiligte und Schaulustige zu **schützen**. Dies gilt auch aufgrund von Haftungsfragen, da solche Personen Schäden erleiden könnten. Pressevertreter sind in der Regel wie Schaulustige zu behandeln, wenn diese in Gefahrenbereiche vordringen.

Nach Abschluss der Löscharbeiten ist mit der Feuerwehr die Frage der *Brandwache* zu klären. Das Gelände und das Gebäude bzw. dessen Reste sind vorläufig zu sichern, bis der Kunde oder dessen Auftraggeber die Bewachung aufhebt. Die vorläufige Sicherung dient auch der Spurensicherung für Polizei, Sachverständige und Versicherung.