Kunden weigern sich, die Maske zu tragen – was tun?

Masken auf Baustellen – Mitarbeiter von anderen machen nicht mit?

Ein Kunde möchte „immer dabei sein", wenn der Mitarbeiter arbeitet – was tun?

Es gibt Kunden, die sich auch in diesen Zeiten den Mitarbeitern mehr nähern, als es diesen lieb ist. Diese Kunden sind sich manchmal nicht darüber im Klaren, dass **Arbeitgeber auch dann verpflichtet sind, ihre Mitarbeiter zu schützen, wenn diese in Privaträumen arbeiten**. Wenn also der Hauseigentümer beim Einbau des neuen Brennwertkessels „ganz dicht dabei sein will, weil er dringende Hinweise zum Einbauort geben will", dann kann wegen der räumlichen Enge im Hauswirtschaftsraum mitunter der Abstand von 1,50 Meter nicht eingehalten werden.

Wie ist dann die Rechtslage ?
Eindeutig! Der Arbeitgeber ist auch in dieser Situation verpflichtet, die gesetzlichen Arbeitsschutzbestimmungen bei der Berufsausübung einzuhalten. Diese sind derzeit gesetzlich konkretisiert und besagen, dass bei einer Unterschreitung des Mindestabstands eine medizinische Maske zu tragen ist.

Was also tun?
Arbeitgeber können ihren Mitarbeitern hier nur den Rücken stärken, dass sie den Kunden wie folgt ansprechen: „Ich will uns beide schützen – muss ich auch, weil es so gesetzlich geregelt ist. Bitte halten Sie Abstand…. wenn Sie mir etwas zeigen wollen und wir dabei den Abstand nicht einhalten können, dann müssen wir beide eine Maske tragen. Falls Sie keine zur Hand haben: Ich kann Ihnen hier eine zur Verfügung stellen – mein Chef hat mich für diese **Sonderfälle** ausgestattet." Nach dieser Ansprache wird den meisten Kunden bewusst, dass sie auch in ihren eigenen Privaträumen das Tragen einer Maske mit Blick auf den Arbeitsschutz akzeptieren müssen.

Und wenn sich ein Kunde weigert nach dem Motto „das hier ist privat, hier bestimme ich?"

Der Arbeitnehmer muss im Vorfeld wissen, wie er reagieren soll: Anruf beim Chef, dieser spricht mit dem Kunden, weist darauf hin, dass er sich als Chef sonst gesetzeswidrig verhalten würde. Ist der Kunde dann immer noch nicht einsichtig, kann der Chef seinen Mitarbeiter von dem Einsatzort abziehen. Einen Anspruch auf Auftragsdurchführung hat der Kunde in diesem Fall nicht.

Kann ich dann vom Kunden „Schadenersatz für die Anfahrt und die entgangene Auftragsdurchführung verlangen?"

Die Idee liegt nahe – sie ist aber für die Praxis nicht wirklich geeignet. So muss für einen Schadenersatzanspruch ein konkreter Schaden benannt werden können – über den Umfang des Auftrags und die damit verbundenen Arbeitsstunden wird man im Einzelfall dann aber mit dem Kunden streiten. Im Zweifel wird dieser auch seine Weigerung, die Maske zu tragen, bestreiten, so dass hier Aussage gegen Aussage stünde.

Und was ist, wenn ein Attest präsentiert wird, das von der Maske befreit?

In diesen Fällen bleibt nur eins – der Mitarbeiter arbeitet nur weiter, wenn der Mindestabstand immer und zu jeder Zeit eingehalten werden kann.

Und wie ist es, wenn es auf der Baustelle „eng" wird?

Auch hier gilt - alle Arbeitgeber, deren Mitarbeiter auf einer Baustelle arbeiten, sind zur Einhaltung des Arbeitsschutzes verpflichtet. Der ist mit Blick auf die Maskenpflicht derzeit klar geregelt: Es gibt einen Vorrang von technischen und organisatorischen Maßnahmen vor den persönlichen Maßnahmen. Konkret heißt das: Erst einmal versucht man es mit dem geschickten Einteilen der Arbeitsorte, um den Abstand von 1.50 Meter zu wahren, also Mitarbeiter von Betrieb A erst in der ersten Etage, in der Zeit die Mitarbeiter von Gewerk 2 in der zweiten Etage und so weiter. Ist das nicht möglich, dann bleibt nur die Maske. Diese müssen dann von allen, die sich näher kommen, getragen werden… natürlich auch, wenn sie aus unterschiedlichen Betrieben kommen.

Und wenn sich andere auf der Baustelle nicht daran halten?

Dann liegen Verstöße gegen gesetzliche Arbeitsschutzbestimmungen vor. Diese könnten der Polizei gemeldet werden, die die Maskenpflicht durchzusetzen hätte. Aber dieser Weg ist in der Praxis aus verschiedenen Gründen natürlich nicht wirklich eine Option. Man will das Verhältnis zum Bauleiter/ bauleitenden Architekten ja nicht belasten. Erst Recht will man in der Regel den Bauherrn/ Auftraggeber nicht mit derartigen Fragestellungen belasten. Andererseits will man seine Mitarbeiter aber auch nicht einem erhöhten Risiko aussetzen. Darum bleibt hier nur ein gestuftes Vorgehen:

- ➔ Telefonat im Vorfeld, um das Problembewusstsein bei den Bauleitern zu schärfen: Welche Gewerke sind zeitgleich auf der Baustelle? Wie können die Abstände eingehalten werden? Was kann man tun, um die Einsatzzeiten zu entzerren? Maskenpflicht, wenn Abstände nicht eingehalten werden können.
- ➔ Wird auf der Baustelle dann gegen die Vorgaben des Arbeitsschutzes verstoßen, wird der Bauleiter angesprochen mit der Aufforderung, kurzfristig entweder die Abstände sicherzustellen oder aber die Maskenpflicht einzufordern. Reagiert der Bauleiter nicht, teilt man ihm mündlich mit, dass die Situation einer Behinderungsanzeige vorliege, dass man diese sonst schriftlich -per E-Mail- formulieren und seine Mitarbeiter abziehen müsse, wenn sich nichts ändert. Natürlich müsse dann auch der Bauherr/Auftraggeber informiert werden.

- ➔ Reagiert der Bauleiter nach wie vor nicht, bleibt natürlich die letzte Eskalationsstufe: Der Betrieb formuliert eine E-Mail mit der Anzeige der Behinderung gegenüber dem Bauleiter und dem Auftraggeber/ Bauherrn selbst, in der er darauf hinweist, dass die Mitarbeiter wegen grober Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften zum Arbeitsschutz auf der Baustelle abgezogen werden müssen und dass man für dadurch etwaig entstehende Verzögerungen und Störungen im Bauablauf keine Verantwortung übernehmen könne. In der Anzeige ist die Situation genau zu beschreiben, wann man durch die Mitarbeiter von welcher Firma durch das Nichttragen von Masken in die Situation gebracht wurde, die gesetzlichen Vorgaben zum Arbeitsschutz nicht einhalten zu können.