

Vorlage Nr.: 2024/1425

Verantwortlich: **Dez. 5**  
Dienststelle: **Team Sauberes Karlsruhe**

## Umgang mit Leistungsstörungen im Zusammenhang mit der Wertstofffassung

Gremien	Termin	TOP	Ö / N	Zuständigkeit
Haupt- und Finanzausschuss / Betriebsausschuss Eigenbetrieb Abfallwirtschaft und Stadtreinigung	14.01.2025	13	N	Vorberatung
Gemeinderat	21.01.2025	7	Ö	Kenntnisnahme

### Kurzfassung

Die Stadt Karlsruhe hat etwaige Ansprüche gegen K+G sowie die Dualen Systeme, unter ergänzender Einbindung einer Rechtsanwaltskanzlei, umfassend geprüft. Sie hält an ihrer Rechtsauffassung fest, sieht aber vorerst von einem gerichtlichen Vorgehen ab. Ein konsequentes außergerichtliches Vorgehen – etwa durch Ersatzvornahmen bei nicht erfolgten Leerungen – wird als erfolgversprechender und schneller bewertet, um künftig auftretende Probleme zu lösen.

Der Gemeinderat ist diesem Vorschlag in seiner Sitzung vom 17. Dezember 2024 nach Vorberatung im Haupt- und Finanzausschuss und Betriebsausschuss Abfallwirtschaft und Stadtreinigung gefolgt.

<b>Finanzielle Auswirkungen</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Investition <input type="checkbox"/> Konsumtive Maßnahme	Gesamtkosten: Jährliche/r Budgetbedarf/Folgekosten:	Gesamteinzahlung: Jährlicher Ertrag:
<b>Finanzierung</b> <input type="checkbox"/> bereits vollständig budgetiert <input type="checkbox"/> teilweise budgetiert <input type="checkbox"/> nicht budgetiert	<b>Gegenfinanzierung durch</b> <input type="checkbox"/> Mehrerträge/-einzahlung <input type="checkbox"/> Wegfall bestehender Aufgaben <input type="checkbox"/> Umschichtung innerhalb des Dezernates	Die Gegenfinanzierung ist im Erläuterungsteil dargestellt.

<b>CO<sub>2</sub>-Relevanz: Auswirkung auf den Klimaschutz</b> Bei Ja: Begründung   Optimierung (im Text ergänzende Erläuterungen)	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/> positiv <input type="checkbox"/> negativ <input type="checkbox"/>	geringfügig <input type="checkbox"/> erheblich <input type="checkbox"/>
<b>IQ-relevant</b>	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	Korridor Thema:
<b>Abstimmung mit städtischen Gesellschaften</b>	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit

## Erläuterung

Die Vorgeschichte zur Wertstoffeffassung, der dabei aufgetretenen Probleme und der Bemühungen der Stadtverwaltung um eine diesbezügliche Lösung wurden mehrfach dargestellt (siehe zuletzt die Gemeinderatsvorlage vom 24. September 2024, Nr.: 2024/0934). Es sollen daher lediglich die wesentlichen Aspekte noch einmal aufgegriffen werden.

Zwischen der Stadt Karlsruhe und den Vertragspartnern blieben bis zuletzt der Umfang beziehungsweise konkret die Reichweite des Volls-service streitig. Die Stadt Karlsruhe hat im Sinne eines bürgerorientierten kommunalen Dienstleisters den Volls-service bei den Fraktionen Restmüll, Bioabfall und Altpapier und bis Ende 2023 auch bei den Wertstoffen sehr kundenfreundlich durchgeführt, sämtliche Tonnen auch über Treppen, größere Entfernungen und Steigungen geleert. Demgegenüber orientiert sich Knettenbrech + Gurdulic (K+G) beim Volls-service eng an der Definition von Behälterstandplätzen in der Karlsruher Abfallentsorgungssatzung.

Daneben gingen bei der Stadt seit der Umstellung der Wertstoffeffassung in unregelmäßiger Anzahl Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern ein, in welchen Missstände bei der Wertstoffeffassung und eine mangelhafte Leistungserbringung durch K+G vorgebracht wurden. Dies betraf nicht geleerte Wertstofftonnen, ausgefallene Touren, die häufig nicht erreichbare Service-Hotline von K+G sowie das oftmals nicht funktionierende Behältermanagement. Da die Wertstoffeffassung nicht mehr durch das TSK selbst erfolgt, wurden Beschwerden zunächst bei TSK dokumentiert, kategorisiert und umgehend an K+G zur Bearbeitung weitergeleitet und auf eine schnelle und zuverlässige Leerung gedrängt. Auch wurde in regelmäßigen Terminen mit K+G sowie den BDS angemahnt, dass hier zwingend eine Besserung eintreten muss.

Nachdem eine Einigung bezüglich des Volls-service gescheitert war, veröffentlichte K+G in einer Pressemitteilung, zukünftig den Volls-service nur noch gemäß der Abfallentsorgungssatzung der Stadt Karlsruhe durchzuführen. In der Septembersitzung des Gemeinderats wurde daraufhin beschlossen, die Beschaffungsabsicht bezüglich erweiterter Volls-serviceleistungen nicht weiter zu verfolgen und das Vergabeverfahren aufzuheben. Gleichzeitig kündigte die Verwaltung an, die Beendigung des Klingelns sowie weitere in den vorherigen Monaten festgestellte Minderleistungen seitens K+G im Rahmen der Wertstoffeffassung zum Anlass zu nehmen, die Einleitung rechtlicher Schritte gegen das Entsorgungsunternehmen zu prüfen.

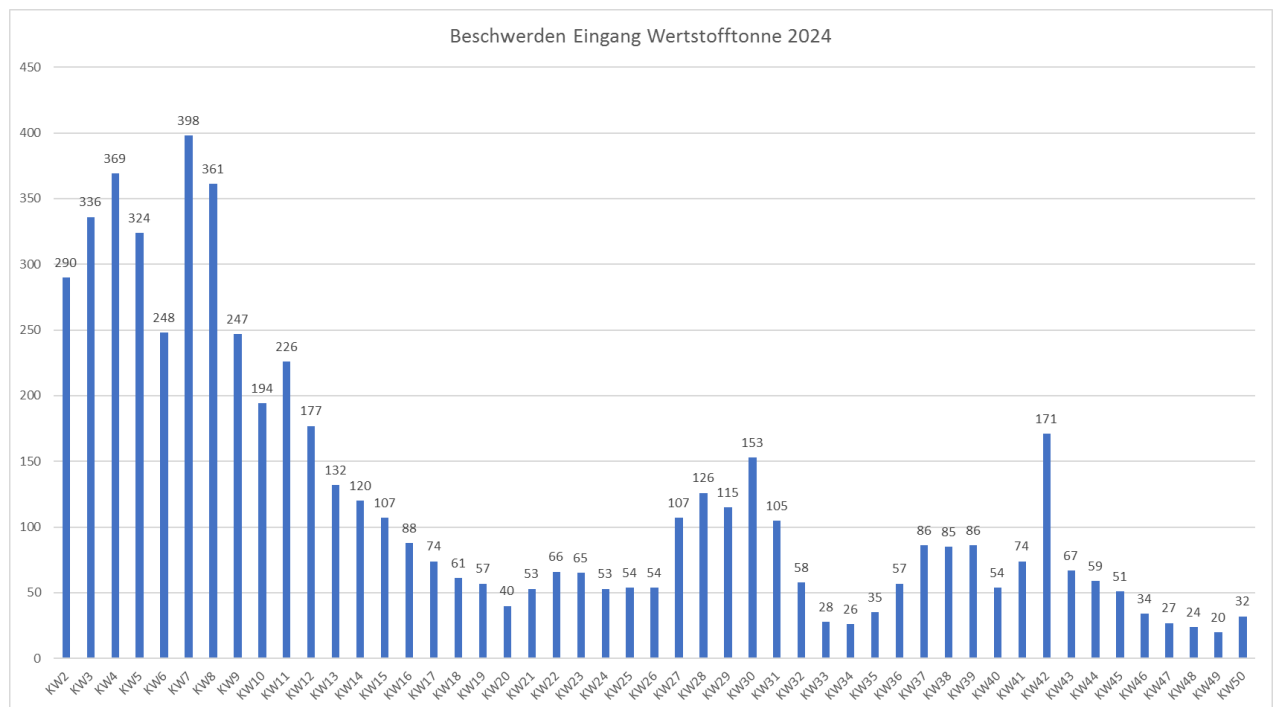
Das TSK hat durch verschiedene Maßnahmen das aktuelle Beschwerdeaufkommen im vergangenen Jahr mittlerweile deutlich reduziert. Maßnahmen waren unter anderem:

- Bilden einer Task Force zum Abarbeiten eingehender Beschwerden
- Regelmäßig (bis zu täglichen) Terminen mit K+G zur Leistungsverbesserung
- Eskalationsgespräche mit den BDS, K+G, Herrn Oberbürgermeister Dr. Mentrup und Frau Bürgermeisterin Lisbach
- Einmalige Leerung der betroffenen Wertstofftonnen durch das TSK zur Entlastung der Situation im Frühjahr
- Klebezettel zur Information bzgl. Veränderungen beim Klingeln im gesamten Stadtgebiet
- Aufwendiges Servicemanagement bei TSK, zahlreiche individuelle Beratungen von Bürgerinnen und Bürger sowie tägliche Beantwortungen von E-Mails und Schreiben
- Unterstützung bei der Tourenplanung von K+G zur Optimierung der Abholung

Durch diese Maßnahmen und entsprechenden Anpassungen bei K+G ist es gelungen, das Beschwerdeniveau auf mittlerweile teilweise unter 30 Beschwerden pro Woche zu reduzieren. Dies entspricht dem Memorandum of Understanding, das im Frühjahr 2024 zwischen der Stadt und K+G geschlossen wurde. Wöchentlich werden etwa 27.000 Wertstofftonnen geleert.

Zusätzlich ist festzustellen, dass eine bei der Stadt eingehende Beschwerde nicht zwingend bedeutet, dass auch stets eine nicht vertragsgerechte Leistung seitens K+G vorliegt. Im Einzelfall fehlt es zudem häufig beiden Seiten an gesicherten Nachweisen. So weist K+G aktuell im Einzelfall lediglich nach, zu welchem Zeitpunkt mit welcher Geschwindigkeit welche Straße befahren wurde. Jedoch können auch die Bürgerinnen und Bürger nur äußert aufwendig nachweisen, dass eine Tonne zum geplanten Leerungszeitpunkt den Vorgaben von K+G entsprechend bereitstand. Das TSK vermittelt in diesen Fällen zwischen den Bürgerinnen und Bürgern sowie K+G und erreicht in der Regel eine Lösung im Sinne der Bürgerschaft. Auch eine potentielle Dokumentation mittels der KA-Feedback App würde die Nachweisführung nicht zweifelsfrei und rechtssicher erbringen. Nichtsdestotrotz wird das TSK im Rahmen der Weiterentwicklung der KA-Feedback die Erweiterung um eine entsprechende Funktion vorantreiben und im Betriebsausschuss Abfallwirtschaft und Stadtreinigung berichten.

Eine genaue Aufstellung der eingegangenen Beschwerden ist der untenstehenden Abbildung zu entnehmen.



Auch wenn die Anzahl der Beschwerden mittlerweile zurückgegangen ist, geht die Stadtverwaltung Leistungsstörungen seitens K+G grundsätzlich weiterhin an. Sie hat etwaige Ansprüche gegen K+G sowie die Dualen Systeme, unter ergänzender Einbindung einer Rechtsanwaltskanzlei, umfassend geprüft. Die Stadtverwaltung hält dabei an ihrer bisherigen Rechtsauffassung fest. Vorerst wird aber von einem gerichtlichen Vorgehen abgesehen. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass eine Klage in jedem Fall mit einem langwierigen Gerichtsverfahren verbunden wäre, dessen Abschluss voraussichtlich erst nach Ablauf des bestehenden Vertrags – Ende 2026 – zu erwarten wäre. Insofern ist durch ein gerichtliches Verfahren nicht mit einer schnellen Lösung der bestehenden Unstimmigkeiten zu rechnen. Dagegen wird ein konsequentes außergerichtliches Vorgehen – etwa durch Ersatzvornahmen bei nicht erfolgten Leerungen – als erfolgversprechender und schneller bewertet, um künftig auftretende Probleme zu lösen. Diese kann primär in besonderen Härtefällen,

wie z.B. ein systemischer und längerfristiger Leerungsausfall ganzer Straßenzüge – was als schwerwiegende Leistungsstörung gewertet werden kann -, nach vorheriger Fristsetzung und Anmahnung erfolgen. Im Einzelfall bedeutet dies, dass ein Fehlverhalten von K+G festgestellt und dokumentiert werden muss. Im Anschluss erfolgt dann eine Abmahnung unter Fristsetzung mit der Ersatzvornahme. Nach Ablauf der Fristsetzung wird durch TSK festgestellt, ob die Leistung zwischenzeitlich ordnungsgemäß erbracht wurde, um im Falle der Nichterbringung der Leistung die Ersatzvornahme selbst oder durch einen Dritten durchführen zu können. Die dabei entstehenden Kosten kann die Stadt dann gegenüber den Systemen und K+G geltend machen.

Es ist aus Sicht der Stadtverwaltung dabei nicht ausgeschlossen, dass in solchen Fällen auch etwaige Ansprüche seitens der Bürgerinnen und Bürger gegenüber K+G und den Systemen bestehen. Die Stadtverwaltung hat aber keine Möglichkeit, Bürgerinnen und Bürger, die sich privat für eine Klage gegen K+G entscheiden, diesbezüglich finanziell oder organisatorisch zu unterstützen. Der Stadtverwaltung ist derzeit lediglich ein Fall eines Verfahrens bekannt, in der die Stadt als Beigeladene fungierte.

Im Sinne der Bürgerinnen und Bürger wird das TSK weiterhin alles daransetzen, durch Einwirkung auf den Entsorger einen guten Leerungsservice durch K+ G bei der Wertstofftonne sicherzustellen.