

# Wirtschaft & Ethik

Magazin für ethisches Handeln in der Wirtschaft

Herausgeber:  
ETHIK SOCIETY

## 5x1 TOP-Wissen

Per Gesundheit zum Erfolg  
Tagessätze sind unethisch  
Soziale Verantwortung zertifiziert  
Outplacement demokratisieren  
Eine fast vergessene Tugend

## 5x2 TOP-Praxis

Vom Abfall inspiriert  
Gegenseitiges Verständnis  
als Maßstab für die perfekte  
Stellenbesetzung  
Kreativ und gemeinnützig  
Eine Frage der Haltung  
Vertrauen statt Verträge

Titelthema

## Nachhaltig fit für die Zukunft

H.P. Kaysser GmbH + Co.KG -  
ein Traditionsunternehmen im Blickpunkt

## Best Practice

### Mit Ethik zum Erfolg

Ethisches Handeln in der Wirtschaft spielt heute eine große Rolle. Simone und Jochen Stargardt, Gründer der privaten Akademie „carriere & more“, zeigen am praktischen Beispiel bekannter Unternehmen, wie man seinen eigenen Werten auf die Spur kommt.

## Eine Frage

### Digitaler Wandel

Dr. Harald Balzer, Vorsitzender des Vorstands der CONCEPT AG, erklärt die Digitalisierung zur Chefsache. Auch kleinere und mittlere Unternehmen müssen kräftig investieren, um wettbewerbsfähig zu bleiben und nicht abgehängt zu werden, betont der Experte.



# 5X2 TOP-Praxis

Nadine Antic

## Vom Abfall inspiriert

Nadine Antic ist Gründerin der GlobalFlow GmbH, die Unternehmen umfangreich in Entsorgungs- und Nachhaltigkeitsfragen berät, sowie des Start-ups albafertil GmbH.

Alexander Walz

## Gegenseitiges Verständnis als Maßstab für die perfekte Stellenbesetzung

Alexander Walz, Geschäftsführer der Personal- und Managementberatung Conciliat GmbH aus Stuttgart. Das 1999 gegründete Unternehmen verfügt über ein europäisches Netzwerk von Partnern und konzentriert sich v.a. auf das Recruiting in den Bereichen Finanzen und Controlling, Vertrieb und Personal.

Marc Peine

## Kreativ und gemeinnützig

Im Jahr 2002 hat Marc Peine zusammen mit Christian Vosseler Kinderlachen e.V. gegründet. Kinderlachen unterstützt gemeinnützig und ohne öffentliche Zuwendungen ausschließlich mit Sachspenden bedürftige Kinder mit dem, was sie am dringendsten benötigen.

Alfred Kugler

## Eine Frage der Haltung

Alfred Kugler ist seit 2013 Teil der Geschäftsführung bei Mosca und verantwortet dort die Bereiche Vertrieb und Marketing. Der Diplom-Betriebswirt war zunächst im Strategischen Marketing bei der Wittenstein AG tätig, bevor er 2009 zu Mosca wechselte.

Andreas Ziegler

## Vertrauen statt Verträge

Die Spider Netzwerk & Software GmbH mit Sitz in Schorndorf wurde 1992 gegründet. Spider ist ein mittelständisches, inhabergeführtes Dienstleistungsunternehmen und bietet Beratung, Planung und Aufbau von kundenspezifischen IT-Netzwerken.



Nadine Antic  
GlobalFlow GmbH



Alexander Walz  
Conciliat GmbH



Marc Peine  
Kinderlachen e.V.



Alfred Kugler  
Mosca GmbH



Andreas Ziegler  
Spider Netzwerk & Software GmbH

5X2  
TOP  
Praxis



Andreas Ziegler  
Spider Netzwerk & Software GmbH

## Vertrauen statt Verträge

Die Spider Netzwerk & Software GmbH setzt statt auf AGB und Verträge auf Handschlagmentalität und die Prinzipien des ehrbaren Kaufmanns.

**E**in mittelständisches Dienstleistungsunternehmen aus Schorndorf bei Stuttgart setzt um, was sich die meisten anderen Unternehmen nicht trauen: Statt sich hinter rechtlichen Hürden zu verstecken, gilt bei der Spider Netzwerk & Software GmbH das gesprochene Wort. Das Unternehmen möchte eine neue Handschlagmentalität etablieren – und die Prinzipien des ehrbaren Kaufmanns. Der vollständige Verzicht auf Verträge und Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) ist dabei Teil der Strategie. Probleme lösen ohne Juristerei und Winkelzüge, nur mit Service und dem gesunden Menschenverstand, lautet hier das Motto.

„Es gibt nur zwei Möglichkeiten, mit Reklamationen umzugehen“, sagt Spider-Geschäftsführer Andreas Ziegler: „Entweder wir haben einen Fehler gemacht oder der Kunde hat seine Anforderungen nicht so beschrieben, wie wir das benötigt hätten, um eine perfekte Arbeit abzuliefern. Wenn wir einen Fehler gemacht haben, müssen wir es eh in Ordnung bringen und sind in der Pflicht. Das gehört schlicht zu unseren Ansprüchen. Hat der Kunde uns nicht optimal gebrieft, müssen wir es auch korrigieren. Schließlich haben wir auch in dem Falle eine erhebliche Mitschuld. Wir hätten anders und intensiver fragen müssen. Wir sind schließlich die Experten.“ So einfach sieht Andreas Ziegler das – und der Erfolg gibt ihm Recht. Statt sich auf langwierige Reklamationen, Rechtsstreitigkeiten und Diskussionen einzulassen, die den Auftraggeber am Ende nur verärgern, packen die Profis von Spider an. „Geschäfte lassen sich nicht mit der Schuldfrage klären“, so die Devise. Am Ende verlieren immer beide – in Form von Geld, Nerven, Produktivität oder allem zusammen.

Vertrauen soll die AGB und komplizierte Verträge ersetzen. Für Andreas Ziegler sind AGB, Verträge und alles, was sonst noch so im Kleingedruckten geregelt wird, schlicht ein Zeichen von Misstrauen. „Das sind Hürden, die zwischen uns und dem Kunden stehen“, sagt er. Hürden, die am Ende nur schaden und keinem nutzen. Für ihn geht hier die Augenhöhe verloren. „AGB sind im Grunde eine Art Machtdemonstration. Sie sollen ausdrücken, welch gravierende Folgen ein Fehlverhalten haben wird und zeigen, wer der Stärkere ist.“ Eine Haltung, mit der er nicht ganz alleine ist, denn in der Tat werden die meisten AGB eher als Abschreckung formuliert statt als rechtliche Klarstellung, die der Sicherheit beider Seiten dient. In der Praxis stehen sich so oftmals zwei unterschiedliche, sich widersprechende AGB zweier Unternehmen gegenüber, die dann haarklein

und sehr kostenintensiv vor Gericht seziert werden. Meist gewinnt der Stärkere – der mit dem längeren Atem. Oder es kommt zum Vergleich. Was bleibt sind „böses Blut“ und gewaltige Kosten. „AGB sind letztlich schädlich. Statt zu Lösungen tragen sie zu Problemen bei. Statt Rechtssicherheit zu geben stellen sie ein Risiko dar. Dieses Spiel möchten wir nicht mitspielen“, so Ziegler. Was zunächst wie ein Verlustrisiko, ein Kontrollverlust aussah, sehen viele Kunden und Partner der Spider Netzwerk & Software GmbH inzwischen als Stärke an. Statt Konflikten mit Klauseln zu begegnen, setzt das Unternehmen alles auf die Lösung.



Ein mutiger Schritt, finden viele, zumal in einer rechtlich sehr komplexen Materie wie Software und IT, wo Fehler schwer zu definieren sind und es meist nicht nur einen Verantwortlichen gibt. Zu komplex sind Software, Hardware, Prozesse und Workflows inzwischen, um sofort den Verursacher auszumachen. Die Firma Spider hat den Verzicht auf AGB auch öffentlich gemacht und den Schritt, auf all das zu verzichten, medienwirksam propagiert. „Jeder sollte wissen, woran er ist. Aber: Kein einziger hat das ausgenutzt“, blickt Andreas Ziegler zurück. Im Gegenteil: Es gab viel Lob und Anerkennung. Viele hatten anscheinend die Nase voll von Dienstleistern, die nicht zu 100 Prozent zu ihrer Verantwortung stehen.



Foto - CC0 Public Domain, network-card

„IT muss funktionieren, genauso wie menschliche Beziehungen“, ist der Spider-Geschäftsführer überzeugt. Da helfen keine Paragraphen, sondern nur klare Kommunikation, technischer Durchblick und die Suche nach Fehlern. „Wir werden beauftragt, Fehler zu finden, neue Prozesse zu etablieren oder die Produktivität durch IT zu erhöhen. Das alles geht nur mit Vertrauen. Schließlich haben die meisten unserer Kunden weniger Sachverstand als wir in diesen technischen Belangen. Wenn da keine Vertrauensbasis vorhanden ist, ist der Kunde doppelt allein. Wir müssen technischer Partner und Bezugsperson sein“, stellt Ziegler unmissverständlich klar. „Wir brauchen Autorität auf der technischen Seite und partnerschaftliches Miteinander in Fragen der Zusammenarbeit. Sonst kann es nicht funktionieren – weder technisch noch kaufmännisch.“

Auch an anderer Stelle spielt Vertrauen eine immense Rolle, denn Spider arbeitet unter anderem mit sensiblen Kundendaten und in sicherheitsrelevanten Bereichen. Das Unternehmen bietet Beratung, Planung und den Aufbau von kundenspezifischen IT-Netzwerken. Dazu gehört der individuelle und flexible Support von Microsoft-Betriebssystemen, die Nutzung moderner Überwachungssysteme und eine Fernwartung, die die Ausfallzeiten der IT gering halten. Hocheffiziente Cloud-Systeme ermöglichen Kunden den ortsunabhängigen Zugriff auf die Daten. Zum weiteren Portfolio zählen die Implementierung und Betreuung von Office-, ERP-, DMS- und CRM-Software sowie Sicherheitslösungen für Netzwerke. „Würden wir uns an all diesen Stellen hinter Kleingedrucktem verschanzen, müssten unsere AGB und Verträge hunderte Seiten lang sein, wenn wir alles regeln wollten“, macht Ziegler klar. Dabei muss das Unternehmen schnell sein. „AGB und Verträge werden entweder nicht gelesen oder sie kosten Unmengen Zeit, die der Kunde in der Regel nicht hat. Keine AGB zu haben ist für uns ein Teil des Servicegedankens.“

Viele Auftraggeber kommen wegen genau dieser Haltung zu Spider. Die Zahl der Kunden, die Höhe der Umsätze und der Bestand an Wartungs- und Serviceverträgen ist seither deutlich gestiegen. Der Erfolg gibt Spider recht, zumal auch der bürokratische Aufwand gesunken ist. AGB veralten schnell, sind selten juristisch einwandfrei

und die Rechtsprechung ändert sich ständig. „Wir konnten unsere Rechtskosten deutlich senken. Die Bürokratie hat abgenommen. Dadurch sind wir noch effizienter geworden“, resümiert Ziegler. Für Spider ist das ein starkes Argument, auch in der Werbung. Es hat sich herumgesprochen, dass das Familienunternehmen vollkommen transparent arbeitet, was insbesondere die ebenfalls kleinen und mittelständischen Kunden goutieren. „Seit wir keine AGB mehr haben, haben wir mehr Empfehlungen von Kunden und bekommen wohnsinnig tolle Feedbacks und Testimonials. Wir sind so mehr Partner als vorher. Das Dienen und Leisten rückt mehr in den Fokus und wird auch wahrgenommen.“

Gerne möchte Ziegler eine Bewegung auslösen. Im Rahmen seines ehrenamtlichen Engagements in verschiedenen Unternehmensnetzwerken und Wirtschaftsverbänden ermuntert er auch andere Unternehmen, auf AGB und Verträge zu verzichten und sich auf das absolute Minimum rechtlicher Notwendigkeiten zu beschränken. „Wir kommen aus Schwaben. Das ist das Stammland des bodenständigen Miteinanders. Wo wenn nicht hier lässt sich eine Kultur ohne Kleingedrucktes besser initiieren?“, fragt er abschließend. Für ihn steht fest, dass es allen besser geht, wenn es weniger Regeln, Bürokratie und Machtspielchen gibt und jeder einfach nur vertrauensvoll seine Arbeit macht, so gut er kann – und zu seinen Fehlern steht, wenn mal was schiefgeht.

Informationen und Artikeldownload unter:

[www.spider-gmbh.de](http://www.spider-gmbh.de)

[www.wirtschaft-und-ethik.com/?p=493](http://www.wirtschaft-und-ethik.com/?p=493)

# Auszeichnung

Andreas Ziegler  
Spider Netzwerk &  
Software GmbH

wird für sein herausragendes ethisches Handeln  
in die ETHIK SOCIETY aufgenommen.

Schorndorf,  
März 2015



Jürgen Linsenmaier  
Gründer der ETHIK SOCIETY



▲ Ausgezeichnete Unternehmer und damit die Mitglieder der ETHIK SOCIETY leben in ihrer täglichen Management- und Unternehmenspraxis ethische Grundätze vor und tragen durch ihr vorbildliches Verhalten dazu bei, Prinzipien der Ethik, der Nachhaltigkeit, der kollektiven Verantwortung und des menschlichen Miteinanders zu definieren und weiter zu entwickeln.