

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Abkürzungsverzeichnis	15
A. Einleitung	19
I. Service heute	21
II. Formen des Service von Maschinen, Anlagen und Geräten	22
III. Rechtsprechung und Literatur	23
IV. Schwerpunkte	24
V. Abgrenzungen	25
1. Informationstechnologie	25
2. Betreibermodelle, Facility-Management, Contracting	25
3. Reparatur- und Ersatzteilliefergeschäft	26
4. Verbraucherrecht	27
5. Service im Ausland	27
6. Sonstiges	28
B. Service und Technisches Recht	29
I. Einleitung und Überblick	31
1. Das Inverkehrbringen von Maschinen, Anlagen und Geräten	31
2. Der Arbeitsschutz, insbesondere die Betriebssicherheitsverordnung	31
3. Gesetz über überwachungsbedürftige Anlagen	32
4. Sonstige Spezialgesetze, Vorschriften und Vorgaben	32
5. Weiter gehende Konkretisierungen	33
6. Die „Welt der Normen“	33
7. Werksnormen	34
8. Technisches Recht und Service- und Instandhaltungsverträge	34
II. Die Betriebssicherheitsverordnung	34
1. Bedeutung in der Praxis	34
2. Übersicht über wesentliche Regelungen der BetrSichV	36
a. Die Gefährdungsbeurteilung und das sichere Verwenden von Arbeitsmitteln	36
b. Die Instandhaltung von Arbeitsmitteln	37
c. Prüfung von Arbeitsmitteln und überwachungsbedürftigen Anlagen	38
d. Technische Regeln für Betriebssicherheit	39
e. „Unteilbarkeit“ von Sicherheit	40
f. Rechtsfolgen bei Verstößen gegen Vorschriften der BetrSichV	40
g. Die Delegation der Pflichten an den Servicepartner	41

Inhaltsverzeichnis

III.	Normen der Instandhaltung	41
1.	DIN 31051 – Grundlagen der Instandhaltung	42
a.	Instandhaltung	43
b.	Wartung	43
c.	Inspektion	44
d.	Instandsetzung	45
e.	Verbesserung	47
f.	Bedeutung der DIN 31051	47
2.	DIN EN 13306:2018-02 – Instandhaltung – Begriffe der Instandhaltung	48
3.	DIN EN 13269:2016-09 – Instandhaltung – Anleitung zur Erstellung von Instandhaltungsverträgen	49
4.	Weitere Regelwerke	49
C.	Rechtliche Aspekte in Service- und Instandhaltungsverträgen	51
I.	Die rechtliche Einordnung	53
1.	Die gesetzliche Regelung, Rechtsprechung und juristische Literatur	53
2.	Anmerkungen zur rechtlichen Einordnung	55
a.	Dienstvertragsrecht	55
b.	Versicherungsvertragsrecht	56
c.	Mietvertragsrecht	57
d.	Werkvertragsrecht	59
II.	Service- und Instandhaltungsverträge und Allgemeine Geschäftsbedingungen	60
1.	Formularverträge, Vertragsmuster, Service- und Instandhaltungsbedingungen	60
2.	Die Inhaltskontrolle von Klauseln (§§ 307 bis 309 BGB)	61
3.	Die Rechtsfolgen bei Unwirksamkeit	61
4.	Individualverträge (§ 305 Abs. 1 S. 3 BGB)	63
5.	Individuelle Vertragsabreden (§ 305b BGB)	64
6.	Geltung der §§ 305 ff. BGB im unternehmerischen Geschäftsverkehr	65
7.	Änderung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen	66
III.	Leistungsinhalte und -grenzen, Mitwirkung, Nebenpflichten und Abnahme	67
1.	Die konkreten Leistungspflichten	67
2.	Bezeichnung und Standort des Vertragsgegenstandes	70
3.	Leistungsabgrenzungen und Leistungsausschlüsse	71
a.	Unsachgemäßer Gebrauch, Fehlbedienung, höhere Gewalt	71
b.	Änderung gesetzlicher oder sonstiger Vorschriften	72
c.	Verschleißteile und Verbrauchsmaterial	73
d.	Weitere Leistungsausschlüsse	75
4.	Der Life-Cycle von Ersatzteilen (Vollwartungsverträge)	76

5. Die Mitwirkung des Betreibers	78
a. Der Inhalt von Mitwirkungshandlungen	78
b. Die Rechtsfolgen unterlassener Mitwirkung	79
c. Besonderheiten bei Service- und Instandhaltungsverträgen (Leistungspflicht)	80
6. Nebenpflichten der Parteien, insbesondere Rücksichtspflichten	82
7. Die Abnahme der Leistungen	83
IV. Leistungszeit, Service Levels	86
1. Ausgangslage	86
2. Einfache Wartungsverträge	86
a. Der jeweilige Servicetermin	86
b. Das jeweilige Serviceintervall	87
3. Vollwartungsverträge	91
4. Weitere vertragliche Festlegungen zur zeitlichen Erfüllung, insbesondere sog. Service Level-Agreements	93
a. Ansprechzeiten und Servicebereitschaft	93
b. Reaktionszeiten	94
c. Gestaltung von Ansprech- und Reaktionszeiten und Rechtsfolgen bei ihrer Verletzung	94
d. Wiederherstellungs- beziehungsweise Beseitigungszeiten	96
e. Verfügbarkeitszusagen	97
V. Die Vergütung	99
1. Vergütungsarten bei Service- und Instandhaltungsverträgen	99
a. In der Praxis verbreitete Regelungen	99
b. Pauschale, zeitbezogene Vergütung	99
c. Vergütung je Wartung	102
d. Vergütung auf Nachweis	103
2. Rechnungsstellung und Fälligkeit, insbesondere die Vorleistung der Vergütung	103
3. Zurückbehaltungsrechte im Service- und Instandhal- tungsgeschäft	106
a. Die nicht gezahlte Vergütung	106
b. Sonstige nicht gezahlte Rechnungen	107
4. Heute vom Tisch: Der Streit um „Wegezeiten gleich Arbeitszeiten“	108
VI. Die Anpassung der Vergütung, insbesondere Preisanpas- sungsklauseln	110
1. Die Interessenlage	110
2. Währungspolitische Anforderungen an Preisanpassungs- klauseln	112
3. Zivilrechtliche Anforderungen an Preisanpassungsklauseln	113
a. Individualvereinbarung zur Änderung der Vergütung	113
b. Vorformulierte Preisanpassungsklauseln	113

Inhaltsverzeichnis

VII.	Laufzeit und Kündigung von Service- und Instandhaltungsverträgen	122
1.	Individuelle Vereinbarung von Laufzeit und Kündigung	122
2.	Vereinbarung von Laufzeit und Kündigung in Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Formularverträgen	123
a.	Verträge mit Verbrauchern (§ 309 Nr. 9 BGB)	123
b.	Verträge zwischen Unternehmern	127
c.	Betreiber als Klauselverwender	131
d.	Rechtsfolgen der Unwirksamkeit	131
e.	Ein Ausweg: Die „Individualvereinbarung“ zur Laufzeit?	132
3.	Die Kündigung von Service- und Instandhaltungsverträgen	135
a.	Mögliche Kündigungen	135
b.	Einzelne Kündigungstatbestände	139
VIII.	Mängelansprüche im Service- und Instandhaltungsgeschäft	145
1.	Ausgangssituation	145
a.	Interessenlage	145
b.	Das „Momentum Zeit“ in Service und Instandhaltung	145
2.	Die mangelhaft ausgeführte Serviceleistung	146
a.	Der werkvertragliche Mängelbegriff	146
b.	Darlegungs- und Beweislast	147
c.	Einfache Wartungsverträge	148
d.	Vollwartungsverträge	149
e.	Rechtsprechung zu Mängeln im Servicegeschäft	150
3.	Die Rechtsfolgen bei mangelhafter Leistung	151
a.	Übersicht	151
b.	Nacherfüllung (§ 635 BGB)	151
c.	Recht zur Selbstvornahme (§ 637 BGB)	154
d.	Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund (§§ 636, 648a BGB)	155
e.	Minderung der Vergütung (§ 638 BGB)	156
f.	Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche (§§ 636, 280, 281, 284 BGB)	156
4.	Verjährung von Mängelansprüchen (§ 634a BGB)	157
a.	Verjährungsfrist	157
b.	Verjährung während der Laufzeit des Vertrages	158
c.	Verjährung von Mängelansprüchen bei Vertragsende	159
d.	Das vorausgegangene Liefergeschäft	160
5.	Die Rechtslage bei Beschaffenheitsgarantien	161

IX. Haftung	163
1. Vertragliche Haftung	163
a. Schuldhafte Pflichtverletzung	163
b. Schadensersatz wegen mangelhafter Leistung (§§ 634, 280, 281 BGB)	164
c. Schadensersatz wegen Verzugs (§§ 280 Abs. 2, 286 BGB) und wegen Verletzung sonstiger Pflichten (§§ 282, 241 Abs. 2 BGB)	164
2. Gestaltung in Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Formularverträgen	165
3. Versicherbarkeit der Haftungsrisiken	167
4. Freistellungsklauseln	169
D. Digitale Services im Service- und Instandhaltungsgeschäft	171
I. Einleitung und Problemstellung	173
II. Überblick	174
1. Personenbezogene Daten und Maschinendaten	174
2. IT-Sicherheit der eingesetzten Technik	175
3. Weitere rechtliche Aspekte bei digitalen Services	175
III. Der Umgang mit Maschinendaten	175
1. Anwendungsfälle	175
2. Vereinbarung zur Datennutzung	176
a. Kategorisierung, Zuweisung und „Lizenzierung“ der Daten	178
b. Regelungen zum Schutz personenbezogener Daten	179
c. Sonstige Regelungen, insbesondere IT-Sicherheit und Vertraulichkeit	180
IV. Sonstige Aspekte bei digitalen Services	181
1. Vertragsrecht (M2M-Kommunikation)	181
2. Arbeitsrecht	182
a. Mitbestimmungsrechte	182
b. Arbeitssicherheit	182
3. Wettbewerbsrecht	183
E. Vertragsmuster	185
I. Vorbemerkungen zu den Vertragsmustern	187
1. Grundsätzliches	187
2. Vertragsmuster und die Betriebs- sowie Geschäftsmodelle der Nutzer	187
3. Zur Verwendung der Vertragsmuster	188
4. Zur Struktur der Muster	188
a. „Lineare“ Vertragsstruktur	188
b. „Modulare“ Vertragsstruktur	188
5. Die Durchführung des Vertrages (Fulfillment)	189
6. Übersicht über die verschiedenen Leistungen (E II. bis E X.)	190
7. Die weiteren Muster (E XI. bis E XV.)	191

Inhaltsverzeichnis

II.	Grundvertrag Wartung	192
1.	Gegenstand des Musters	192
2.	Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters	192
3.	Verwendung des Musters	192
4.	Vertragsmuster „Grundvertrag Wartung“	194
5.	Anmerkungen	206
III.	Wartungsvertrag „kompakt“	226
1.	Gegenstand des Musters	226
2.	Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters	226
3.	Verwendung des Musters	226
4.	Vertragsmuster „Wartungsvertrag kompakt“	228
5.	Anmerkungen	234
IV.	Wartungsvertrag „kurz“	245
1.	Gegenstand des Musters	245
2.	Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters	245
3.	Verwendung des Musters	246
4.	Vertragsmuster „Wartungsvertrag kurz“	247
5.	Anmerkungen	250
V.	Wartungsvertrag „kurz“ mit Allgemeinen Servicebedingungen	259
1.	Gegenstand und Geschäftsmodell des Musters	259
2.	Verwendung des Musters	259
3.	Vertragsmuster „Wartungsvertrag kurz mit Allgemeinen Geschäftsb...	261
4.	Anmerkungen	265
VI.	Prüfvertrag für Arbeitsmittel	273
1.	Gegenstand des Musters	273
2.	Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters	274
3.	Verwendung des Musters	275
4.	Vertragsmuster „Prüfvertrag für Arbeitsmittel“	276
5.	Anmerkungen	280
VII.	24/7-Service/Hotline-Vertrag	287
1.	Gegenstand des Musters	287
a.	Zum Begriff des 24/7-Service	287
b.	Zum Begriff der Hotline	287
c.	Service Levels: Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, Verfügbarkeitszusagen	288
2.	Geschäftsmodell des Musters	289
3.	Verwendung des Musters	289
4.	Vertragsmuster „24/7-Service/Hotline-Vertrag“	290
5.	Anmerkungen	296
VIII.	Remote Service-Vertrag „Support“	304
1.	Gegenstand des Musters	304
2.	Geschäftsmodell des Musters	304
3.	Verwendung des Musters	305

4. Vertragsmuster „Remote Service-Vertrag „Support“	306
5. Anmerkungen	314
IX. Wartungsvertrag „kompakt“ mit Remote Service (Monitoring)	324
1. Gegenstand des Musters	324
2. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters	324
3. Verwendung des Musters	325
4. Vertragsmuster „Wartungsvertrag „kompakt“ mit Remote Service (Monitoring)“	326
5. Anmerkungen	335
X. Vollwartungsvertrag „kompakt“	351
1. Gegenstand des Musters	351
2. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters	351
3. Verwendung des Musters	352
4. Vertragsmuster „Vollwartungsvertrag“	353
5. Anmerkungen	359
XI. Inspektionsauftrag	371
1. Vorbemerkung	371
2. Ausführungsorte	371
3. Inspektion und Kostenvoranschlag	371
4. Verwendung des Musters	373
5. Vertragsmuster „Inspektionsauftrag“	374
6. Anmerkungen	377
XII. Reparaturauftrag	379
1. Vorbemerkung	379
2. Ausführungsorte	380
a. Reparatur beim Auftraggeber („Hausreparatur“)	380
b. „Werkstattreparatur“	382
3. Reparatur und Kostenvoranschlag	382
4. Reparatur und Mängelbeseitigung	382
5. Reparatur und Herstelleranweisungen	383
6. Gegenstand des Musters	383
7. Verwendung des Musters	383
8. Vertragsmuster „Reparaturauftrag“	384
9. Anmerkungen	389
XIII. Beratungsauftrag	393
1. Vorbemerkung	393
2. Gegenstand des Musters	394
3. Verwendung des Musters	394
4. Vertragsmuster „Beratungsauftrag“	395
5. Anmerkungen	399
XIV. Abnahmeprotokoll	404
1. Vorbemerkung	404
2. Gegenstand des Musters	404
3. Verwendung des Musters	404

Inhaltsverzeichnis

4. Muster „Abnahmeprotokoll“	406
5. Anmerkungen	407
XV. Vorhaltepflcht von Ersatzteilen (Klauseln)	408
1. Vorbemerkung	408
2. Rechtliche Problematik	408
3. Die „Zehn-Jahresfrist“	409
4. Rechtsprechung und juristische Literatur	409
5. Praktische Hinweise und Klauselvorschläge	409
a. Klausel 1: Begriff des Ersatzteils	410
b. Klausel 2: Vorhaltepflcht für zehn Jahre	410
c. Klausel 3: Vorhaltepflcht nach Einstellen einer Baureihe	410
d. Klausel 4: Abkündigung von Ersatzteilen	411
e. Klausel 5: Lieferpflicht von Plänen zur Eigenfertigung	411
Literaturverzeichnis	413
Stichwortverzeichnis	417
Hinweise zur Aktivierung des Add-ons	425