

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	5
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	15
<b>A. Einleitung</b> .....	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>B. Service und Technisches Recht</b> .....	29
I. Einleitung und Überblick .....	31
1. Das Inverkehrbringen von Maschinen, Anlagen und Geräten .....	31
2. Der Arbeitsschutz, insbesondere die Betriebssicherheits- verordnung .....	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 Instandhaltungs- verträge .....	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 überwachungsbe- dürftigen 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

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
<b>C.</b>	<b>Rechtliche Aspekte in Service- und Instandhaltungsverträgen</b> .....	<b>51</b>
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 Geschäfts- bedingungen .....	60
1.	Formularverträge, Vertragsmuster, Service- und Instandhal- tungsbedingungen .....	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 Instandhaltungsgeschäft .....	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 Preisanpassungsklauseln .....	110
1. Die Interessenlage .....	110
2. Währungspolitische Anforderungen an Preisanpassungsklauseln .....	112
3. Zivilrechtliche Anforderungen an Preisanpassungsklauseln .....	113
a. Individualvereinbarung zur Änderung der Vergütung .....	113
b. Vorformulierte Preisanpassungsklauseln .....	113

VII. Laufzeit und Kündigung von Service- und Instandhaltungs- verträgen .....	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. Schuldhaftige 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
<b>D. Digitale Services im Service- und Instandhaltungsgeschäft .....</b>	<b>171</b>
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
<b>E. Vertragsmuster .....</b>	<b>185</b>
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

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 Geschäftsbedingungen“ .....	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

4. Muster „Abnahmeprotokoll“ .....	406
5. Anmerkungen .....	407
XV. Vorhaltepflicht 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: Vorhaltepflicht für zehn Jahre .....	410
c. Klausel 3: Vorhaltepflicht nach Einstellen einer Baureihe .....	410
d. Klausel 4: Abkündigung von Ersatzteilen .....	411
e. Klausel 5: Lieferpflicht von Plänen zur Eigenfertigung .....	411
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	413
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	417
<b>Hinweise zur Aktivierung des Add-ons</b> .....	425