

**ESV** ERICH  
SCHMIDT  
VERLAG

# Instandhaltungs- und Serviceverträge

Grundlagen - Vertragsmuster - Erläuterungen

von

**Andreas Fischer**  
Rechtsanwalt

und

**Claus Ullrich**  
Rechtsanwalt

ERICH SCHMIDT VERLAG

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation  
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische  
Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

**Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter**  
[ESV.info/978 3 503 16728 9](http://ESV.info/9783503167289)

Gedrucktes Werk: ISBN 978 3 503 16728 9

eBook: ISBN 978 3 503 16729 6

Alle Rechte vorbehalten

© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2016  
[www.ESV.info](http://www.ESV.info)

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen  
der Deutschen Nationalbibliothek und der Gesellschaft für das Buch  
bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht  
sowohl den strengen Bestimmungen der US-Norm Ansi/Niso  
Z 39.48-1992 als auch der ISO-Norm 9706.

Druck und Bindung: Strauss, Mörlenbach

## Vorwort

Service und Instandhaltung sind außerordentlich vielfältig: Jede Maschine, jede Anlage und jedes Gerät hat ihre Besonderheiten, Hersteller und Serviceunternehmen haben ihre Geschäftsmodelle und die Betreiber ihre Vorgaben aus betrieblichen Prozessen und Zwängen, beispielweise durch die eingesetzte IT.

Service- und Instandhaltungsverträge müssen die Beteiligten, die jeweilige technische Einrichtung sowie die Geschäfts- und Betriebsprozesse zusammenführen. Diese Mustersammlung soll den Beteiligten Hilfestellung dabei geben, den jeweils eigenen Vertrag zu erarbeiten.

In Teil 1 werden zunächst in einem kurzen Überblick die typischen rechtlichen Aspekte erläutert, die bei Service- und Instandhaltungsverträgen beachtet werden sollten.

Die Wartungsverträge in Teil 2 sind nach einem „Plattform- und Baukastenprinzip“ aufgebaut. Regelungen in den Mustern sowie in den Anmerkungen wiederholen sich also. Die Tabelle auf Seite 65 gibt zu den Mustern bezogen auf die jeweiligen Leistungen und deren Vergütung einen ersten Überblick. Aber Vorsicht: Genau so, wie der Ingenieur überlegen muss, ob ein bestimmtes Teil aus einem Baukasten tatsächlich für ein neues Produkt verwendet werden kann oder angepasst werden muss, sollte der Nutzer eines Vertragsmusters verfahren. Es sei daher davor gewarnt, die Musterverträge einfach „eins zu eins“ zu übernehmen. Genaues Arbeiten am eben eigenen Vertrag liegt vor dem Nutzer, auch mit der möglichen Schlussfolgerung: Passt nicht! Aber das kennt derjenige, der sich mit Technik beschäftigt. „Predesigned“ hilft zunächst weiter, aber häufig bedarf es eines „Customizings“, um zum richtigen Ergebnis zu gelangen.

Teil 3 hält weitere für Service und Instandhaltung relevante Muster bereit.

Die Verfasser haben bei dem Entwickeln der Muster auf ihre beruflichen Erfahrungen zurückgegriffen und Verträge entworfen, die aus ihrer Sicht typisiert Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodellen im Service und in der Instandhaltung entsprechen. Hier sind sie den Nutzern der Sammlung allerdings dankbar für Anregungen, Hinweise und Rückkopplungen jeglicher Art.

Berlin und Frankfurt im Januar 2016

Andreas Fischer  
af@ra-andreas-fischer.de

Claus Ullrich  
ra-c-ullrich@t-online.de

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
Inhaltsverzeichnis.....	7
Abkürzungsverzeichnis .....	13
<b>Teil 1: Einführung und Grundbegriffe .....</b>	<b>15</b>
<b>1. Einleitung: Instandhaltung und Service heute .....</b>	<b>15</b>
<b>2. Vertragsinhalte und Einordnung .....</b>	<b>18</b>
a. Gegenstand von Wartungs- und Instandhaltungsverträgen.....	18
b. Rechtliche Einordnung .....	19
aa. <i>Werkvertragsrecht oder Dienstvertragsrecht?</i> .....	19
bb. <i>Dauerschuldverhältnisse und „Einmalaufträge“</i> .....	20
<b>3. Abgrenzung zu anderen Vertragsarten .....</b>	<b>20</b>
<b>4. Die Systematik und der Aufbau von Wartungs- und Instandhaltungsverträgen .....</b>	<b>21</b>
<b>5. Der Abschluss von Wartungs- und Instandhaltungsverträgen.....</b>	<b>22</b>
a. Das Zustandekommen der Verträge.....	22
b. „Einmalaufträge“.....	24
c. „Dauer- oder Laufzeitverträge“ .....	24
d. Verpflichtung zur Instandhaltung .....	25
<b>6. Formularverträge und Allgemeine Geschäftsbedingungen .....</b>	<b>25</b>
a. Musterverträge, Individualverträge und Individualvereinbarungen	25
b. Voraussetzungen und Folgen unwirksamer Regelungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen.....	28
c. Einzelne „Klauselklassiker“ .....	29
aa. <i>Haftungsbegrenzungen</i> .....	29
bb. <i>Sonstige Klauseln</i> .....	30
<b>7. Rechtliche Rahmenbedingungen, insbesondere technische Regelwerke .....</b>	<b>31</b>
a. Gesetzliche und sonstige Vorgaben .....	31
b. Technische Normen.....	32
c. Sonstige rechtliche Regelwerke .....	34

<b>8. Die Leistungen des Serviceunternehmens</b> .....	34
a. Das Geschäftsmodell des Anbieters und das Betriebsmodell des Betreibers .....	34
b. Hilfestellungen durch Normen und Leistungskataloge .....	35
<b>9. Die Vergütung</b> .....	36
a. Arten der Vergütung: Pauschal oder auf Nachweis .....	36
b. Rechnungsstellung und Fälligkeit .....	37
c. Regelungen zur Anpassung der Vergütung .....	38
<b>10. Laufzeit und Kündigung</b> .....	39
a. Erstlaufzeit und Verlängerungsoption .....	39
b. Kündigung.....	41
<b>11. Die Abnahme von Wartungs- und Instandhaltungsleistungen</b> .....	42
<b>12. Mängelansprüche und Haftung</b> .....	44
a. Der Mangel der Leistung und die Rechte des Auftraggebers.....	44
b. Die Haftung: Schadens- und Aufwendungsersatz .....	45
c. Haftungsbegrenzungen .....	46
aa. <i>Ausgangssituation</i> .....	46
bb. <i>Individualverträge und Individualabreden</i> .....	46
cc. <i>Allgemeine Geschäftsbedingungen</i> .....	47
dd. <i>Gesetzliche Vorgaben zur Haftung bei Garantien und Produkthaftung</i> .....	48
<b>13. Verjährung von Ansprüchen</b> .....	49
a. Mängelansprüche.....	49
b. Geltung der allgemeinen Verjährungsfristen .....	50
c. Hemmung und Neubeginn der Verjährung.....	50
<b>14. Allgemeine Haftung (deliktische Haftung) und Produkthaftung</b> .....	51
<b>15. Kartellrecht</b> .....	52
a. Ersatzteilversorgung des Marktes .....	52
b. Verfügbarkeit von Ersatzteilen .....	53
c. Herausgabepflicht von Dokumenten zur Instandhaltung .....	54
<b>16. Arbeitsrecht und Instandhaltung</b> .....	55
a. Arbeitsschutz.....	55
b. Arbeitnehmerüberlassung .....	57

<b>Teil 2: Mustersammlung – Wartungsverträge</b> .....	61
<b>1. Vorbemerkungen zu den Musterverträgen</b> .....	61
a. Grundsätzliches .....	61
b. Vertragsmuster und die Betriebs- sowie Geschäftsmodelle der Nutzer.....	61
c. Zur Verwendung der Muster.....	62
d. Zur Struktur der Muster .....	62
aa. „Lineare“ Vertragsstruktur.....	62
bb. „Modulare“ Vertragsstruktur .....	63
cc. Vertragsstrukturen der Mustersammlung .....	63
e. Die Durchführung des Vertrages .....	63
f. Übersicht über die verschiedenen Leistungen .....	64
<b>2. Grundvertrag Wartung</b> .....	66
a. Gegenstand des Musters .....	66
b. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters .....	66
c. Verwendung des Musters .....	66
d. Mustervertrag .....	68
e. Anmerkungen.....	81
<b>3. Wartungsvertrag „kompakt“</b> .....	103
a. Gegenstand des Musters .....	103
b. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters .....	103
c. Verwendung des Musters .....	103
d. Mustervertrag .....	105
e. Anmerkungen.....	112
<b>4. Wartungsvertrag „kurz“</b> .....	125
a. Gegenstand des Musters .....	125
b. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters .....	125
c. Verwendung des Musters .....	126
d. Mustervertrag .....	127
e. Anmerkungen.....	131
<b>5. Wartungsvertrag „kurz“ mit Allgemeinen Servicebedingungen</b> .....	140
a. Gegenstand und Geschäftsmodell des Musters .....	140
b. Verwendung des Musters .....	140
c. Mustervertrag .....	142
d. Anmerkungen.....	146

<b>6. Prüfvertrag für Arbeitsmittel</b> .....	155
a. Gegenstand des Musters .....	155
b. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters .....	156
c. Verwendung des Musters .....	157
d. Mustervertrag .....	158
e. Anmerkungen .....	163
<b>7. 24/7-Service/Hotline-Vertrag</b> .....	172
a. Gegenstand des Musters .....	172
aa. <i>Zum Begriff des 24/7-Service</i> .....	172
bb. <i>Zum Begriff der Hotline</i> .....	173
cc. <i>Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten und</i> <i>Verfügbarkeitszusagen</i> .....	173
b. Geschäftsmodell des Musters .....	174
c. Verwendung des Musters .....	174
d. Mustervertrag .....	175
e. Anmerkungen .....	182
<b>8. Remote Service-Vertrag „Support“</b> .....	191
a. Gegenstand des Musters .....	191
b. Geschäftsmodell des Musters .....	191
c. Verwendung des Musters .....	192
d. Mustervertrag .....	193
e. Anmerkungen .....	202
<b>9. Wartungsvertrag „kompakt“ mit Remote Service (Monitoring)</b> .....	213
a. Gegenstand des Musters .....	213
b. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters .....	213
c. Verwendung des Musters .....	214
d. Mustervertrag .....	215
e. Anmerkungen .....	226
<b>10. Vollwartungsvertrag „kompakt“</b> .....	243
a. Gegenstand des Musters .....	243
b. Geschäfts- beziehungsweise Betriebsmodell des Musters .....	243
c. Verwendung des Musters .....	244
d. Mustervertrag .....	245
e. Anmerkungen .....	252



---

<b>Teil 3: Mustersammlung – Sonstige Muster</b> .....	267
<b>1. Vorbemerkungen zu den Mustern</b> .....	267
<b>2. Inspektionsauftrag</b> .....	268
a. Vorbemerkung.....	268
b. Ausführungsorte .....	268
c. Inspektion und Kostenvoranschlag .....	269
d. Verwendung des Musters .....	270
e. Mustervertrag .....	271
f. Anmerkungen .....	274
<b>3. Reparaturauftrag</b> .....	276
a. Vorbemerkung.....	276
b. Ausführungsorte .....	277
aa. <i>Reparatur beim Auftraggeber („Hausreparatur“)</i> .....	277
bb. <i>„Werkstattreparatur“</i> .....	279
c. Reparatur und Kostenvoranschlag .....	279
d. Reparatur und Mängelbeseitigung .....	279
e. Reparatur und Herstelleranweisungen.....	280
f. Gegenstand des Musters .....	280
g. Verwendung des Musters .....	280
h. Mustervertrag .....	281
i. Anmerkungen .....	287
<b>4. Beratungsauftrag</b> .....	291
a. Vorbemerkung.....	291
b. Gegenstand des Musters .....	292
c. Verwendung des Musters .....	292
d. Mustervertrag .....	293
e. Anmerkungen .....	298
<b>5. Abnahmeprotokoll</b> .....	302
a. Vorbemerkung.....	302
b. Gegenstand des Musters .....	302
c. Verwendung des Musters .....	303
d. Muster .....	304
e. Anmerkungen .....	306
<b>6. Vorhaltepflcht von Ersatzteilen (Klauseln)</b> .....	307
a. Vorbemerkung.....	307
b. Rechtliche Problematik.....	307
c. Die „Zehn-Jahresfrist“ .....	307

d.	Rechtsprechung und juristische Literatur .....	308
e.	Praktische Hinweise und Klauselvorschläge .....	308
aa.	<i>Klausel 1: Begriff des Ersatzteils</i> .....	308
bb.	<i>Klausel 2: Vorhaltepflicht für zehn Jahre</i> .....	309
cc.	<i>Klausel 3: Vorhaltepflicht nach Einstellen einer Baureihe ....</i>	309
dd.	<i>Klausel 4: Abkündigung von Ersatzteilen</i> .....	309
ee.	<i>Klausel 5: Lieferpflicht von Plänen zur Eigenfertigung</i> .....	310
	Literaturverzeichnis .....	311
	Auswahl von Netzwerken im Servicegeschäft .....	312
	Stichwortverzeichnis .....	313