



Beweis antreten

Gerade in der Kommunikationsbranche ist es an der Tagesordnung, dass sich Aufträge während der Durchführung ändern. Das kann zu heftigen Diskussionen mit Kunden führen. Mit gezielten Maßnahmen lässt sich das Risiko aber minimieren.

Das Briefing für die Kreativleistung war so weit klar. Während der Erarbeitung entstehen neue Ideen, es kommen weitere Wünsche von Kundenseite oder produktionsbedingt ändert sich etwas, vor allem am Preis. Hinzu kommt der Faktor Zeit, der scheinbar nicht selten wenig Spielraum für vertragliche Änderungen lässt. Wenn dann die Summe der Endabrechnung mit dem Auftrag nicht übereinstimmt, ist ein Wortwechsel, der sehr heftig ausfallen kann, vorprogrammiert. Doch langfristige Geschäftsbeziehungen sind der Wunsch eines jeden Unternehmers. Um diese zu erreichen, bedarf es verschiedenster Grundsätze, die ein konfliktfreies Miteinander von Unternehmer und Auftraggeber garantieren.

Klarer Auftrag

Von entscheidender Bedeutung für eine konfliktfreie Beziehung zwischen Dienstleister und Kunde ist zunächst die klare Definition des erteilten Auftrags. Zur Gewährleistung der späteren Nachvollziehbarkeit ist es notwendig, dass der erteilte Auftrag in einer Auftragsurkunde festgehalten ist. Optimalerweise sind darin der Leistungsumfang und der für diesen Aufwand verrechnete Endpreis klar ersichtlich. Weiters soll ersichtlich sein, dass der Kunde den zustande gekommenen Auftrag und den Endpreis akzeptiert. Hierfür ist eine Unterfertigung der Auftragsurkunde durch den Kunden oder ein sonstiges Schriftstück, aus dem klar hervorgeht, dass der Kunde den Auftrag zu einem bestimmten Endpreis erteilt, notwendig.

"Ihr Geschäftspartner muss die Möglichkeit haben, die AGB vorab zur Kenntnis zu nehmen."

AGB

Viele Unternehmen schließen Rechtsgeschäfte mit ihren Kunden unter Einbeziehung der allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) ab. Sollen die AGB Geltung erlangen, muss dies vor Vertragsabschluss vereinbart werden. Eine stillschweigende Einbeziehung von diesen ist nur anzunehmen, wenn der Vertragspartner im Vorhinein wusste, dass der jeweilige Unternehmer nur unter Verwendung der AGB ein Rechtsgeschäft abschließt und alle Beteiligten daher von der Geltung dieser AGB ausgegangen sind. Wesentlich ist, dass der Geschäftspartner die Möglichkeit hatte, vom Inhalt der AGB vorab Kenntnis zu nehmen. Ob der Kunde die AGB tatsächlich vor Auftragserteilung durchliest, ist nicht von Bedeutung. Um Streitigkeiten über die Geltung der AGB schon von vornherein zu vermeiden, empfiehlt es sich, eine ausdrückliche Bestätigung des Vertragspartners über die Anerkennung der AGB einzuholen.

"Sorgen Sie für eine klare Definition des erteilten Auftrags."

Zusatzleistungen und Abweichungen

Wenn sich in weiterer Folge die erbrachten Leistungen an den erteilten Auftrag halten, ist letztlich die Rechnungslegung nach vollständiger Leistungserbringung unproblematisch. Sollte es jedoch so sein, dass nach Auftragserteilung Zusatzleistungen beauftragt

werden, so empfiehlt es sich dringend, über diese eine schriftliche Urkunde anzufertigen und sich die Beauftragung dieser Zusatzleistungen vom Kunden bestätigen zu lassen. Das ist insbesondere für den Kreativdienstleister wichtig, da diese Zusatzaufträge Abweichungen vom ursprünglich erteilten Auftrag darstellen. Im Falle eines Rechtsstreits müssen diese vom Auftragnehmer über die Abrechnung dieser Leistungen bewiesen werden.

Langwierige Streitigkeiten über die Beauftragung dieser Zusatzleistungen durch den Kunden und die Frage, ob diese auch erbracht wurden, lassen sich vermeiden. Am besten dadurch, dass die Beauftragung der Zusatzleistungen vom Kunden schriftlich erfolgt und dem Kunden nach Erbringung dieser Leistungen entsprechende Bestätigungen über die tatsächliche Leistungserbringung vorgelegt werden. Sind die beauftragten Leistungen erbracht worden und der Auftrag abgewickelt, so ist in Entsprechung des ursprünglich erteilten Auftrages unter Einbeziehung allfällig beauftragter Zusatzleistungen Rechnung zu legen. Im Optimalfall decken sich Rechnungssumme und Auftragssumme.

"Weisen Sie Ihren Kunden bei Leistungsänderungen sofort darauf hin!"

Rechtzeitig hinweisen

Wird dem Unternehmer während der Leistungserbringung klar, dass der Auftrag – aufgrund welcher Umstände auch immer – nicht im Rahmen der ursprünglich genannten Auftragssumme abgewickelt werden kann, so ist dieser verpflichtet, den Kunden auf diesen Umstand rechtzeitig hinzuweisen. Wird dieser Hinweis unterlassen, kann im Extremfall der Anspruch auf Bezahlung des notwendig gewordenen Mehraufwandes verloren gehen.

Beweis antreten

Aus meiner langjährigen Erfahrung heraus kann ich sagen, dass Rechtsstreitigkeiten über die Abrechnung von Aufträgen immer dann entstehen, wenn entweder keine klar definierte Auftragssumme durch Urkunden ersichtlich ist oder im Laufe der Auftragsabwicklung Zusatzaufträge vergeben werden. Der Optimalfall liegt dann vor, wenn die letztendlich in Rechnung gestellte Rechnungssumme der ursprünglichen Auftragssumme entspricht. Ist dies nicht der Fall, so müssen vom Unternehmer die Umstände, die zur über die Auftragssumme hinausgehende Rechnungssumme geführt haben, bewiesen werden.

Bei Zusatzaufträgen erfolgt dies, wie oben bereits erwähnt, am besten in Form von schriftlichen Auftragserteilungen durch den Kunden. Im Fall von unvorhergesehenen Umständen ist jedenfalls vor Durchführung der notwendig gewordenen Mehrleistungen auf deren Vorliegen hinzuweisen. In der Realität der Gerichtsverfahren verhält es sich so, dass die größte Beweiskraft nach wie vor dem Urkundenbeweis innewohnt. Möchte ein Unternehmer den Auftragsumfang bzw. die Leistungserbringung durch Zeugen beweisen, so birgt dies stets gewaltige Risiken in sich. Es empfiehlt sich daher, den bürokratischen Aufwand für die Verschriftlichung von auftragsrelevanten Umständen auf sich zu nehmen und dadurch zu gewährleisten, dass nach Erbringung des Auftrags vom Kunden rasch Zahlung geleistet wird.

i Weitere Informationen:

TIPP vom Anwalt:

Die Auftragsurkunde sollte Folgendes beinhalten:

(Auftrag)

- Auftraggeber
- Auftragnehmer
- Leistungsumfang
- Endpreis
- evtl. Zeitraum
- AGB akzeptiert
- Unterschrift

Für Zusatzleistungen und Abweichungen gilt, sich die Beauftragung vom Kunden bestätigen zu lassen.

Im Falle des Falles Wenn der Kunde nicht bezahlt, können diese rechtlichen Schritte eingeleitet werden:

- 1) Zahlungsaufforderung:** Schreiben vom Anwalt mit Fristsetzung.
- 2) Klagseinbringung:** In Absprache mit dem Mandanten und einer allfälligen Rechtsschutzversicherung wird Klage eingebracht.
- 3) Ordentliches Verfahren:** Bestreitet der Kunde die Klage und legt er Einspruch ein, so beginnt das ordentliche Verfahren, welches mit einem Gerichtsurteil endet.
- 4) Exekution:** Wird der Klage stattgegeben, so hat der Kunde 14 Tage ab Rechtskraft Zeit zur Zahlung. Falls er dies nicht tut, erfolgt die Exekution.

