



## FAQ

# Wartung / Service in Zusammenhang mit Corona

Die folgenden Fragen und Antworten beziehen sich auf die ausserordentliche Situation bei Service- und Wartungsarbeiten im Zusammenhang mit dem Coronavirus.

Die Antworten zu den Mitgliederfragen wurden zusammen mit lic. iur. David Lüthi, Rechtsanwalt, Bischof Rechtsanwälte, 4500 Solothurn erarbeitet.

### **Vorbemerkung**

*Grundsätzlich wird empfohlen, die Wartungsverträge und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) daraufhin zu untersuchen, ob sog. Force-Majeure-Klauseln bestehen, wonach man i.d.R. bei höherer Gewalt von den vertraglichen Pflichten ohne Schadenersatz befreit wird. Diese Klauseln enthalten zudem oft eine Anzeigepflicht. Falls es keine solchen Klauseln gibt, gelten die vertraglichen Regelungen (inkl. AGB. Sollten keine solchen bestehen, gelten die gesetzlichen Bestimmungen.*

### **1. Darf der Kunde uns den Zugang zu seiner Anlage trotz Wartungsvertrag verweigern?**

*Nach Art. 91 OR kommt der Kunde (Gläubiger) in Verzug, wenn er die Annahme der gehörig angebotenen Leistung ungerechtfertigterweise verweigert. Unter den Tatbestand der Annahmeverweigerung fällt unter anderem die Unterlassung von (in manchen AGB sogar ausdrücklich festgehaltenen) Mitwirkungshandlungen, wenn beispielsweise der Kunde die Mitarbeitenden des Unternehmens, welche die Wartungsarbeiten ausführen wollen, am Betreten der Räume hindert. Die Annahmeverweigerung führt allerdings nur dann zum Gläubigerverzug, wenn sie ungerechtfertigt ist, d.h. wenn keine objektiven Gründe bestehen; ein Verschulden des Kunden ist nicht vorausgesetzt. Persönliche Gründe seitens des Kunden (Krankheit, unvorhergesehene Umstände, persönliche Interessen etc.) reichen zur Rechtfertigung der Annahmeverweigerung nicht aus. Eine gerechtfertigte Annahmeverweigerung liegt hingegen vor, wenn sich der Kunde durch Annahme unzumutbaren rechtlichen Risiken aussetzen würde.*

*Im Falle eines Gerichtsverfahrens muss das Unternehmen beweisen, dass es alles getan hat, um die Erfüllung zu bewirken, d.h. es muss sowohl sein Leistungsangebot als auch seine Leistungsbereitschaft nachweisen. Es empfiehlt sich, dies schriftlich zu dokumentieren.*

*Sind die vorgenannten Voraussetzungen erfüllt, so befindet sich der Kunde in Gläubigerverzug und das Unternehmen kann nach Art. 95 OR nach den Bestimmungen des Schuldnerverzugs vom Vertrag zurücktreten. Es muss somit, unter Vorbehalt von Art. 108, eine Nachfrist angesetzt werden und nach deren Ablauf, den Rücktritt unverzüglich erklärt werden.*

*Wer vom Verträge zurücktritt, kann die versprochene Gegenleistung verweigern und das Geleistete zurückfordern. Überdies hat er Anspruch auf Ersatz des aus dem Dahinfallen des Vertrages*

erwachsenen Schadens, was in der Rechtsliteratur allerdings z.T. umstritten ist. Zudem ist kein Schadenersatz geschuldet, wenn der Kunde nachweist, dass ihm keinerlei Verschulden zur Last falle.

**2. In den Wartungsverträgen ist oft festgehalten, dass die Störungsbehebung kostenlos ist oder nur die Ersatzteile verrechnet werden.**

**Kann bei einer allfälligen Störung, wenn vorher der Zugang zur Anlage trotz Wartungsvertrag verweigert wurde, die Arbeit trotzdem verrechnet werden?**

Als Erstes sind wiederum der Wartungsvertrag und die AGB zu konsultieren. In vielen AGB sind kostenlose Störungsbehebungen, die auf unterlassene/abgelehnte Wartungen oder Reparaturen zurückzuführen sind, ausdrücklich ausgeschlossen. Wenn nun somit die Wartung/Reparatur vom Kunden ohne zwingenden Grund durch Zutrittsverweigerung vereitelt wird, so muss das Unternehmen die Störung auch nicht mehr kostenlos beheben. Bevor die Störung kostenpflichtig behoben wird, ist der Kunde darauf hinzuweisen und es wird empfohlen, sich vom Kunden die Zustimmung zu den Kostenfolgen schriftlich bestätigen zu lassen.

**3. Dürfen wir die Erledigung der Wartungen verweigern bzw. generell oder nur in einzelnen Fällen?**

Durch die Verweigerung der Wartung gerät das Unternehmen in Schuldnerverzug nach Art. 102 ff. OR, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind: a. Nichtleistung trotz Leistungsmöglichkeit; b. Fälligkeit; c. Mahnung oder Verfalltag; d. Fehlen verzugsbeseitigender bzw. -ausschliessender Gründe.

Objektive oder subjektive Leistungsunmöglichkeit schliesst den Schuldnerverzug aus. Unmöglich ist eine Leistung auch, wenn sie unzumutbar ist, z.B. wenn sie für die Mitarbeitenden des Unternehmens mit einer Gefährdung von Leben und Gesundheit verbunden ist, welche über das durch seine Stellung oder seinen Beruf gerechtfertigte Mass hinausgeht.

Befindet sich das Unternehmen in Verzug, so hat der Kunde nach Art. 107 ff. OR folgende Wahlrechte: Er kann entweder nach unbenutztem Ablauf einer Nachfrist auf Erfüllung und bei schuldhafter Nichterfüllung auch auf Schadenersatz wegen Verspätung klagen. Oder der Kunde kann, wenn er es unverzüglich erklärt, auf die nachträgliche Leistung verzichten und entweder bei einem Verschulden des Unternehmens Ersatz des aus der Nichterfüllung entstandenen Schadens verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Tritt er vom Vertrag zurück, so kann der Kunde die versprochene Gegenleistung verweigern und das Geleistete zurückfordern; überdies hat er Anspruch auf Ersatz des aus dem Dahinfallen des Vertrages erwachsenen Schadens, sofern das Unternehmen nicht nachweist, dass ihm keinerlei Verschulden zur Last falle.

**4. Müssen die bereits geleisteten Wartungsabonnementskosten dem Kunden rückerstattet werden, wenn**

- a) der Kunde den Zutritt verweigert;**
- b) die Servicefirma die Erledigung der Wartungen verweigert?**

- a) Nein, siehe Ziff. 1
- b) Ja, pro rata; siehe Ziff. 3