



Thorsten Vogl, Rechtsassessor

Kundendienst in Corona-Zeiten

Hochentwickelte, stark vernetzte Gesellschaften werden durch den Lockdown quasi von heute auf morgen auf Null heruntergefahren – eine noch nie da gewesene Situation!

Folge: auch auf juristischer Ebene kommt es zu Problemen, die zuvor in dieser Weise noch nie aufgetreten sind.

→ Vielfach kann hier nur versucht werden, Antworten zu geben; wie nachher Gerichte tatsächlich entscheiden werden, wird in vielen Fällen offen bleiben!

Wir haben zwei Parteien: den Unternehmer und den Kunden. Tragen wir zusammen, was jede dieser Parteien beschäftigen könnte:

Unternehmer:

- Er muss seine Verkaufsstelle schliessen und ist nicht mehr direkt ansprechbar.
- Er kann seine Werkstatt nicht mehr betreiben, da dort die Abstandsvorschriften nicht eingehalten werden können oder weil seine Mitarbeiter erkrankt sind.
- Die benötigten Ersatzteile bleiben wegen des Zusammenbruchs der Lieferketten aus.
(Zu dem richtigen Krisenmanagement in Supply Chains s. unser letzter Newsletter GmbH: <https://www.gsl-group.ch/de/presse/>. Ein ausführliches Webinar zu dieser Frage ist in Planung.)
- Servicemitarbeiter können jenseits der Landesgrenze keine Aufträge ausführen, da Grenzübertritte untersagt wurden.
- usw.

Kunde:

- Benötigt Wartungs- und Reparaturarbeiten.
- Muss Wartungsintervalle einhalten.
- Garantie- oder Gewährleistungsfristen drohen abzulaufen
- usw.

Ganz banal und doch oft vernachlässigt: Pflicht zur Information!

In einem Vertrag gibt es Haupt- und Nebenpflichten. Beispiel: Kaufvertrag: Hauptpflichten sind auf Seiten des Verkäufers die Verschaffung des Eigentums an der Kaufsache, auf Seiten des Käufers die Kaufpreiszahlung. Das ist aber nicht alles – eine der wichtigsten Nebenpflichten ist diejenige zur Information des anderen Vertragspartners, wenn es zu Schwierigkeiten kommt. Die Verletzung dieser Pflicht führt zu Schadenersatzpflichten aus positiver Vertragsverletzung. Hätte sich also der Kunde aufgrund rechtzeitiger Information auf die Sachlage einstellen können, so sind die Schäden, die ihm wegen des Ausbleibens der Information entstehen, zu ersetzen. Das kann teuer werden, wenn es deswegen etwa zu einem Produktionsstillstand kommt!

→ **Wo immer es zu Schwierigkeiten kommt – informieren Sie die andere Vertragspartei so früh wie möglich!!!**

Dass man derzeit Unternehmen „auf Tauchstation“ vorfindet, die weder telefonisch noch sonst erreichbar sind, ist unverzeihlich! Die modernen Kommunikationsmittel funktionieren und müssen genutzt werden!

Die vertraglichen Hauptpflichten

Vielfach wird von Ratsuchenden in der Coronakrise als Erstes gefragt, ob man aus einem Vertrag „aussteigen“ kann. AN DIESER STELLE IST DIESE FRAGE VERFEHLT!

Die allererste Frage, die gestellt werden muss, ist, ob es eine Möglichkeit gibt, den Vertrag zu erfüllen. Das ist mit GRÖSSTER SORGFALT zu prüfen!

Merke: Eine Abänderung oder gar eine Beendigung des Vertrags ist der allerletzte Notnagel! Verträge sind „heilig“!

(s. die deutliche Formulierung in Art. 1134 Abs. 1 des französischen Code civil bzw. der zum Völkerrecht zählende allgemeine Rechtsgrundsatz „pacta sunt servanda“, vgl. Art. 26 der Wiener Vertragsrechtskonvention)

Beispiele für die Service-Praxis:

- Der Hersteller der benötigten Ersatzteile musste seinen Betrieb einstellen. Es ist zu prüfen, ob auf anderem Wege, auch zu deutlich höheren Preisen, Ersatzteile beschafft werden können, sei es über einen anderen Hersteller oder über moderne Methoden wie etwa die Nutzung des 3D-Drucks.
- Wegen Grenzschiessungen können Service-Mitarbeiter jenseits der Grenze die Arbeiten nicht mehr ausführen. Es ist zu prüfen, ob über die Zusammenarbeit mit Fachleuten jenseits der Grenze die Vertragserfüllung möglich ist. Sofern es dazu besonders komplizierter technischer Schritte bedarf, wäre auch der Einsatz beispielsweise von 3D-Brillen zu prüfen, so dass der Techniker vor Ort von den Spezialisten im heimischen Labor „ferngelenkt“ werden kann.

Wird durch die Alternativlösung die Vertragserfüllung teurer (auch wesentlich), so muss der Leistungspflichtige dieses Risiko grundsätzlich tragen.

Das Bundesgericht führt in BGE 107 II 343 aus:

Bei langfristigen Verträgen müssen die Parteien damit rechnen, dass die zur Zeit des Vertragsabschlusses bestehenden Verhältnisse sich später ändern können. Sehen sie ausdrücklich oder sinngemäss davon ab, den Einfluss solcher Änderungen auf die gegenseitigen Leistungen auszuschliessen, so entspricht es dem Wesen des Vertrages, dass er so erfüllt wird, wie er abgeschlossen worden ist. Diesfalls hat jede Partei grundsätzlich die Risiken zu tragen, die sich für sie aus Änderungen der Verhältnisse ergeben. Sie hat keinen Anspruch darauf, dass der Vertrag unverbindlich erklärt oder geändert werde, wenn ihre Erwartungen oder Spekulationen sich nicht erfüllen (BGE 63 II 82, BGE 59 II 304 mit weiteren Zitaten; MERZ, N. 188 zu Art. 2 ZGB). Ein richterlicher Eingriff auf Verlangen des Schuldners ist gestützt auf Art. 2 ZGB nur zulässig, wenn das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung infolge ausserordentlicher Änderung der Umstände so gestört ist, dass das Beharren des Gläubigers auf seinem Vertragsanspruch geradezu eine wucherische Ausbeutung des Missverhältnisses und damit einen offenbaren Rechtsmissbrauch darstellt, der nach Art. 2 Abs. 2 ZGB keinen Rechtsschutz findet (BGE 93 II 188, BGE 68 II 173, BGE 67 I 300, BGE 62 II 45, BGE 59 II 378 /9)

Ebenso das deutsche Reichsgericht in seiner Leitentscheidung von 1920 (RGZ 100, 129):
Vertragsanpassung nur, wenn ein „*jedem Gebote von Gerechtigkeit und Billigkeit hohnsprechender, einfach nicht zu ertragender Zustand*“ vorliegt.

Liegen solche EXTREMEN AUSNAHMESITUATIONEN vor, so wäre auf der Basis des schweizerischen Rechts möglich, zunächst zu prüfen, ob über die ***clausula rebus sic stantibus*** der Vertrag anzupassen ist. Die ***clausula rebus sic stantibus*** erlaubt, auf grundlegende Veränderungen zu reagieren, die die Parteien bei Vertragsschluss weder vorhersehen noch vermeiden konnten und die zudem die zu einer gravierenden (!!!) Äquivalenzstörung führen. Die Bewertung, ob eine Äquivalenzstörung vorliegt, erfolgt unter den aus der vorgenannten Rechtsprechung ersichtlichen äusserst strengen Bedingungen.

Merke: Ziel ist die Erhaltung des Vertrags. Vertragsanpassung geht daher der Vertragsaufhebung vor!

Wäre die Vertragsanpassung allerdings als ein Härtefall im Sinne der erwähnten Rechtsprechung zu definieren, kommt in Frage, sie als **wirtschaftlich unmöglich** zu betrachten und die Unmöglichkeitregeln auf den Vertrag anzuwenden.

ACHTUNG: da die Unmöglichkeit erst nach Vertragsschluss eintritt, wird in einem solchen Fall NICHT Art. 20 OR angewandt, sondern Art. 119 OR.

Folge: die Verbindlichkeit gilt als erloschen; eine bereits gezahlte Gegenleistung (z. B. bezahlter Kaufpreis) ist nach den Vorschriften über die ungerechtfertigte Bereicherung zurückzuerstatten.

MERKE: Es gibt keine festen Kriterien, etwa einen bestimmten Prozentsatz, ab dem man von einer Äquivalenzstörung ausgehen kann! Massgeblich ist immer eine Bewertung des Einzelfalls. So kann die Anschaffung eines 3D-Brillensystems bezogen auf einen einzelnen Vertrag zu einem Verlust führen. Ist das Unternehmen aber solvent genug, diesen Verlust zu tragen oder kommt der Einsatz der Brillen in anderen Fällen ebenfalls in Betracht, wird man dem Unternehmen die Anschaffung zumuten. Einem kleinen Handwerksbetrieb, der das System nicht anderweitig einsetzen kann und den die Anschaffung in den Ruin treibt, wird man eine Vertragsanpassung (spätere Erfüllung, sofern dem Kunden zumutbar) oder eine Vertragsauflösung zugestehen.

Natürlich wird es im Zuge der Corona-Krise auch zu Fallgestaltungen kommen, bei denen keine Möglichkeit der Vertragserfüllung in Betracht kommt. In solchen Fällen finden die Unmöglichkeitregeln dann problemlos Anwendung.

Coronabedingt können spezielle Situationen auftreten, die nach hiesiger Auffassung ebenfalls als Unmöglichkeitgründe oder jedenfalls als Gründe für eine Vertragsanpassung anzusehen sind: Arbeiten können unzumutbar werden, etwa wenn diese in einem Betrieb mit hohem Ansteckungsrisiko durchzuführen sind, beispielsweise Alten- und Pflegeheime, Krankenhäuser, insb. wenn dort bereits Corona-Patienten betreut werden. Sollte keine spezielle Schutzausrüstung verfügbar oder eine Durchführung der Arbeiten unter Einhaltung der erforderlichen Schutzstandards nicht durchführbar sein, so ist es unzumutbar, die Vertragserfüllung zu verlangen, zumal der Service-Betrieb seinen Angestellten gegenüber eine arbeitgeberliche Schutzpflicht hat, die es ihm verbietet, sie dem Risiko einer Ansteckung auszusetzen. Zu arbeitsrechtlichen Fragen in Bezug auf diese Schutzpflicht wird die Abhaltung eines Folge-Webinars empfohlen.

Angesichts der zuvor beschriebenen Schwierigkeiten, auf der Basis der gesetzlichen Regelungen Verträge aufzulösen oder auch nur anzupassen, empfiehlt es sich, durch kluge Vertragsgestaltung eine sachgerechtere Situation herbeizuführen – durch Einfügung einer FORCE-MAJEURE-KLAUSEL

Wichtig:

In dieser Klausel sollten die einzelnen Tatbestände konkret erwähnt werden, also „Epidemien“ und „Pandemien“, um die Corona-Situation rechtssicher zu erfassen. Zudem sollten auch die Rechtsfolgen eindeutig geregelt werden, z. B. der Fortfall der Erfüllungspflicht. Dies etwa im Hinblick auf Art. 79 Abs. 1 UN-Kaufrecht (CISG):

Art. 79 [Hinderungsgrund außerhalb des Einflussbereiches des Schuldners]

(1) Eine Partei hat für die Nichterfüllung einer ihrer Pflichten nicht einzustehen, wenn sie beweist, dass die Nichterfüllung auf einem außerhalb ihres Einflussbereichs liegenden Hinderungsgrund beruht und dass von ihr vernünftigerweise nicht erwartet werden konnte, den Hinderungsgrund bei Vertragsabschluss in Betracht zu ziehen oder den Hinderungsgrund oder seine Folgen zu vermeiden oder zu überwinden.

Aufgrund des Wortlauts („einzustehen“) erfasst die Norm nur Schadenersatzpflichten; Erfüllungspflichten bleiben bestehen. Eine Force-Majeure-Klausel sollte daher auch regeln, dass die Erfüllungspflicht im Falle der „Höhere-Gewalt“-Tatbestände wegfällt!

Einen guten und jüngst angesichts der Corona-Krise überarbeiteten Ratgeber zur Abfassung einer Force-Majeure-Klausel nebst Musterformulierung hat die Internationale Handelskammer – in englischer Sprache – erstellt:

<https://iccwbo.org/content/uploads/sites/3/2020/03/2020-forcemajeure-commcontracts.pdf>

Allerdings ist wie stets bei Musterformulierungen zu beachten, dass diese nicht besondere Umstände eines konkreten Einzelfalles berücksichtigen. Ein guter Vertragsjurist muss deswegen stets hinterfragen, ob es bei einzelnen Klauseln Anpassungen an die Besonderheiten des konkreten Vertrags bedarf.

So wäre ggf. bei Ziff. 9 zu prüfen, ob bei bereits gewährten Vorleistungen statt eines Äquivalents in Geld der vorgeleistete Gegenstand selbst zurückzugeben wäre. Auch die Fristen müssen auf die jeweilige Situation angepasst werden.

1) Vertragsdurchführung

Wie bereits zuvor ausgeführt, kann der Kunde verlangen, dass der Vertrag eingehalten wird, sofern dies, auch unter Schwierigkeiten, möglich ist.

Zu beachten ist in diesem Zusammenhang auch die Zumutbarkeit von Verzögerungen: gegebenfalls kommt man über die erwähnte „*clausula rebus sic stantibus*“ zu einer Vertragsanpassung: die vertragliche Leistung wird später, nach Fortfall der Restriktionen, erbracht. Indes: hat die Durchführung dann für den anderen Vertragspartner keinen Sinn mehr, kann Unmöglichkeit zu bejahen sein.

Beispiele: Reparatur einer Maschine zur Herstellung von Atemschutz-Masken Lieferung von Saisonartikeln erst in der nächsten Saison.

2. Fristablauf bei Gewährleistungen und Garantien

Problem: Werden die Fristen gehemmt, wenn der Vertragspartner Garantie- oder Gewährleistungsarbeiten nicht erbringen kann?

Unterschied Gewährleistung – Garantie:

Gewährleistung: gesetzliche Regelung, wie mit Mängeln umzugehen ist (z. B. Kaufvertrag: Wandelung, Minderung oder – nur bei Gattungsschulden – Umtausch, s. Art. 205 OR).
Modifikation der Gewährleistungsregeln durch Vertrag möglich, häufig in AGB im Rahmen von Garantien: Verdrängung der gesetzlichen Möglichkeiten i.d.R. durch ein Nachbesserungsrecht.
Gewährleistung: unterliegt der Verjährung nach zwei Jahren: Art. 210 OR.

Garantiefrist: vertragliche Vereinbarung

Verjährung: abschliessende Aufzählung der Unterbrechungsgründe im Gesetz – Art. 135 OR. →

KEINE VERJÄHRUNGSUNTERBRECHUNG DURCH DIE CORONA-KRISE!

Allenfalls bei einem Totalausfall der Gerichte Verjährungshemmung nach Art. 134 Nr. 6 OR.

Ablauf Garantiefrist: vertragliche Pflicht. Grundsatz: ein Vertrag gilt.

Anwendung der *clausula rebus sic stantibus*?

Unvorhergesehenes Ereignis? – Sicher ja

Auf das die Parteien sich bei Vertragsschluss nicht einstellen konnten? – Sicher ja

Problem: Äquivalenzstörung? Einerseits: Der Leistungspflichtige soll durch die Corona-Krise nicht profitieren und versprochene Leistungen nicht erbringen müssen. Dies wäre eine erhebliche Schlechterstellung des Vertragspartners, der Anspruch auf die Garantieleistung hat

ABER: eine Vertragsanpassung, bei der die Garantiefrist um die Zeit verlängert wird, in der die Leistungen nicht erbracht werden können, würde dazu führen, dass auch Schäden, die erst nach der eigentlich schon abgelaufenen Garantiefrist eintreten, erfasst würden.

→ Es ist sicherzustellen, dass nur Schäden, die in der vertraglich vereinbarten Frist auftreten, nach Beendigung der Krise behoben werden.

Handlungsempfehlungen:

1) MITEINANDER REDEN!!!

Freiwillige Vertragsanpassung der Unternehmen: gemeldete Schäden werden repariert, sobald dies wieder möglich ist; Voraussetzung: Meldung des Schadens während der Garantiezeit.

Bezüglich Gewährleistung: Unterbrechung der Verjährung durch Anerkennung des Gewährleistungsanspruchs, Art. 135 Abs. 1 Nr. 1 OR.

2) Kein Gespräch möglich:

KLAGE VOR ABLAUF DER GEWÄHRLEISTUNG BZW. DER GARANTIE

→ unterbricht die Verjährung der Gewährleistung, Art. 135 Abs. 1 Nr. 2 OR

→ bei Garantie: Klage führt zu einem Urteil, das dann zehn Jahre vollstreckt werden kann.

Merke: Es ist sinnvoll, den massive weitere Kosten verursachenden Klageweg zu vermeiden, indem man gemeinsam tragbare Lösungen vereinbart!

Nichteinhaltung von vereinbarten Service-Intervallen

Oftmals werden Kundenrechte wie Garantieleistungen an die Einhaltung bestimmter Service-Intervalle geknüpft.

Sollte die Einhaltung der Service-Intervalle nach den o.g. Kriterien unmöglich sein, dürfte es in Anbetracht der beiderseitigen Interessenlage angebracht sein, dass der Kunde keine negativen Folgen zu tragen hat, bei einem Schaden also beispielsweise dennoch Garantieleistungen beanspruchen kann.

Da ggf. über die *clausula rebus sic stantibus* eine Vertragsanpassung vorzunehmen ist, wäre der Service nachzuholen, sobald dies wieder möglich ist.

Die Corona-Krise wird wegen der zahlreichen juristischen Probleme zu einer starken Zunahme von Gerichtsprozessen führen.

ABER:

- Gerichtsprozesse finden „im Korsett“ staatlicher Normen, oft mit zwangsläufiger mündlicher Verhandlung am Sitz des Gerichts statt.
- Gerichte liegen in weitem Umfang lahm, national, wie international. Oft werden nur eilige Verfahren im Rahmen einstweiligen Rechtsschutzes verhandelt.
- Nach Wiederaufnahme der Arbeit werden die Gerichte mit einer erheblichen Zahl neuer Fälle zu kämpfen haben.

Folge: Eine Entscheidung vor den staatlichen Gerichten erfolgt möglicherweise erst nach langer Zeit.

Abhilfe kann die Schiedsgerichtsbarkeit bieten:

- Kein Stillstand.
- Keine starren Zivilprozessordnungen, sondern vielfach (je nach Institution) die Möglichkeit, Verfahren flexibel zu handhaben: Verhandlungen schriftlich, telefonisch, per Videokonferenz.
- International oftmals erleichterte Vollstreckung von Schiedsurteilen gegenüber staatlichen Urteilen.
- Kein langer Instanzenweg.

Haben Sie Fragen?

Die GSL Consulting arbeitet eng mit der Ständigen Schweizerischen Schiedsgerichtsorganisation in Zürich zusammen und berät Sie gerne dazu, wie Sie im Einzelfall am Besten vorgehen sollten, um Ihre Rechte effizient durchzusetzen.

Kontakt: info@gsl-consulting.ch

Tel: +41 41 500 68 85

Logistics and Supply Chain Assessment Delivering Operation Transparency



www.gsl-consulting.ch