

Auftrag per Telefon?



- Anruf bedeutet: Der Kunde bietet den Abschluss eines Werkvertrages an!
- 1. Problem: Abschluss eines Werkvertrages
 - Erfolgspflicht für den AN
 - ohne Ergebnis keine Vergütung
- 2. Problem: wie gestalte ich einen anderen Vertrag
 - Dienstvertrag: keine Erfolgs- nur eine Tätigkeitsverpflichtung
 - Beweislast für den Abschluss eines Dienstvertrages liegt beim AN
- Lösungsansatz:
 - präzise und eindeutige Ablehnung eines Werkvertrages (Erfolgspflichtung)
 - Angebot eines Dienstvertrages

Angebot eines Dienstvertrages



- „... Danke für Ihren Anruf... Leider können wir Ihnen nicht versprechen, ob wir etwas für Sie tun können und was wir konkret zu welchem Preis für Sie tun können... einen Reparaturvertrag können wir erst mit Ihnen abschließen, wenn klar ist, was zu machen ist.“
- „... Aber, wir kommen gern, um uns die Sache anzuschauen und dann gemeinsam darüber zu sprechen, wie das Problem lösbar ist...“
- „... Wir könnten am ... kommen, um die Angelegenheit zu prüfen...“
- „...unser Prüfungsaufwand würde ca.€ kosten, wenn wir das Problem innerhalb einer Stunde aufnehmen können...(Diese Kosten könnten wir bei Auftragserteilung zur Reparatur verrechnen)...“
- „...wollen wir so verfahren?...“

Beweissicherung für Vertragsabschluss



- schwierig bei mündlichen Aufträgen
- Innerbetriebliche Dienstanweisung zur Vorgabe der Ansprache des Kunden bei Reparaturanfragen
- Dokumentation der Dienstanweisung kann helfen (Anweisung wäre Beweisdokument; Mitarbeiteraussagen zum Inhalt wären Zeugenbeweis)
- Dokumentation der erfolgten Beratung
- Dokumentation des aufschiebend bedingten Auftrags