

Die Abnahme von Projektleistungen

von Rechtsanwalt Christoph Hohenegg

Was tun, wenn der Kunde die Abnahme verweigert?

Was ist überhaupt unter der Abnahmeerklärung des Kunden zu verstehen? Mit der Abnahme der Projektleistung erklärt der Kunde, dass er das Arbeitsergebnis als im wesentlichen vertragsgemäß billigt. Sobald die Abnahme der Projektleistung erklärt ist, kann die Agentur von ihrem Kunden die Zahlung der vertraglich vereinbarten Vergütung verlangen. Ferner beginnt mit der Abnahme die Gewährleistungsfrist zu laufen, die bei Projektleistungen regelmäßig sechs Monate beträgt.

Ferner beginnt mit der Abnahme der Lauf der Verjährungsfrist für die wichtigsten Mängelansprüche des Kunden (= Gewährleistungsansprüche). Insoweit hat sich auch nach Inkrafttreten der Schuldrechtsreform am 01.01.2002 nichts Entscheidendes gegenüber der früher geltenden Rechtslage verändert. Im Unterschied zu früher aber verjähren die meisten Mängelansprüche des Kunden bei Projektleistungen grundsätzlich erst nach zwei Jahren (seit der Abnahme), sofern es um einen Projektvertrag geht, der nach dem 01.01.2002 abgeschlossen wurde. Die Verjährungsfrist ist also deutlich verlängert worden.

Geld fließt erst nach der Abnahme

Die Fälligkeit der Vergütung und der Beginn der Gewährleistungsfrist für die Mängelansprüche des Kunden sind die im Gesetz angeordneten Folgen der Abnahmeerklärung des Kunden, die dann eingreifen, wenn nichts Abweichendes vereinbart ist. Haben die Agentur und der Kunde insoweit keine besonderen Vereinbarungen getroffen, bedeutet die gesetzliche Regelung für die Agentur, dass sie bei längerfristigen Projekten regelmäßig eine erhebliche Zeit auf ihr Geld warten muss. Prekär wird die Situation dann, wenn der Kunde zu allem Überfluss die Abnahme der Projektleistung verweigert, weil z.B. die vorgelegten Arbeitsergebnisse noch nicht seinen Vorstellungen entsprechen. Geld sieht die Agentur in diesen Fällen erst einmal nicht.

Im Regelfall bessert die Agentur ihre Projektleistung mehrfach und nicht selten über mehrere Monate hinweg nach, um den Kunden zufrieden zu stellen und ihn zur Zahlung zu bewegen. In einer solchen Phase erbringt die Agentur oftmals Leistungen, zu der sie sich ursprünglich gar nicht verpflichtet hatte – nur nachweisen kann sie dies nicht mehr, da sie mit ihrem Kunden – wie in vielen Branchen üblich – die wirklich wichtigen Punkte lediglich mündlich oder nur fragmentarisch schriftlich vereinbart hat.

Neue gesetzliche Bestimmung zum Schutz des Dienstleisters

Es gibt inzwischen eine neue gesetzliche Bestimmung im Bürgerlichen Gesetzbuch (§ 632a BGB), die der Agentur unter zwei Voraussetzungen einen Anspruch auf Abschlagszahlungen einräumt: Erstens muss es sich um einen "in sich abgeschlossenen Teil" der Projektleistung handeln. Zweitens muss die Agentur ihrem Kunden das "Eigentum" an dem vorbezeichneten in sich abgeschlossenen Teil der Projektleistung einräumen.

Die Praxis allerdings zeigt, dass hinsichtlich der Frage, wann ein Teil einer Projektleistung "in sich abgeschlossen" ist, die Meinungen der Agentur und des Kunden häufig weit auseinandergehen und sich der Kunde dem Verlangen der Agentur nach einer Abschlagszahlung widersetzt. Hinzu kommt, dass die Abschlagszahlung angemessen, d.h. dem Wert der bereits in sich abgeschlossenen Projektleistung entsprechen muss. Dies ist regelmäßig nur sehr schwer zu beurteilen und bietet daher zusätzlichen Zündstoff zwischen der Agentur und ihrem Kunden. Denn in den meisten Fällen wird der Kunde die geforderte Abschlagszahlung als weit überhöht erachten. Dies begründet der Kunde insbesondere damit, dass nur ein Teil der Projektgesamtleistung für ihn praktisch wertlos sei.

Was kann die Agentur in solchen Fällen tun?

Erst einmal muss die Agentur überprüfen, ob und welche schriftlichen Vereinbarungen sie mit dem Kunden getroffen hat, die zur Lösung des Problems beitragen können. Leider wird die Agentur insoweit nur selten fündig. In diesem Fall richtet sich die Rechtslage allein nach dem Gesetz. Dies besagt, dass die Agentur den Kunden auch auf die Erteilung der Abnahme verklagen könnte.

Ist die von der Agentur erbrachte Leistung tatsächlich vertragsgemäß, wird sie ein zusprechendes Urteil und in der Folgezeit auch die vertraglich vereinbarte Vergütung erhalten. Das Problem dabei: Regelmäßig schriftliche Festlegungen bzw. Dokumentationen zu dem Projekt fehlen entweder gänzlich oder sind nur sehr schwammig formuliert. Die Folge: Auch das Gericht kann praktisch nicht mehr feststellen, welche Leistung die Agentur konkret erbringen musste. Das Gericht wird dann – wie so oft – die Vergleichsquote ansetzen, d.h. die Klageparteien unter Hinweis auf das für beide Parteien bestehende erhebliche Prozesskostenrisiko zum Abschluss eines Vergleichs drängen. Aber auch bei einem Vergleichsabschluss vor Gericht ist die Atmosphäre zwischen der Agentur und dem Kunden vergiftet. Der Kunde ist für immer weg.

Es empfiehlt sich daher, eine gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden und auf den Kunden zuzugehen. Dies kann so aussehen, dass die Agentur versucht, mit dem Kunden gemeinsam die Voraussetzungen festzulegen, unter denen der Kunde die Abnahme der Projektleistung erklären wird. Aus Sicht der Agentur ist es wichtig, den Kunden mit ins Boot zu holen und ihn unter Zugzwang zu setzen. Denn kein Kunde wird sich zu der Aussage hinreißen lassen, dass er generell – und zwar bei jedem Projekt – keine Erklärung abgibt, die auf eine Abnahme hindeuten könnte.

So nehmen Sie den Kunden mit ins Boot

Die Agentur muss dem Kunden bewusst machen, dass er **abschließend** diejenigen Punkte ausdrücklich und konkret benennen soll, die die Agentur zur Abnahmefähigkeit der Projektleistung noch realisieren muss. Ist die Situation nicht bereits völlig verfahren, stellt der Kunde erfahrungsgemäß keine überzogenen Forderungen. Für die Agentur ist die Erfüllung dieser Forderungen auch unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten zumeist gerade noch erträglich.

Mündlich getroffene Absprachen schriftlich festhalten

Von zentraler Bedeutung ist aber, diese vom Kunden selbst mitgeteilten Punkte schriftlich festzuhalten, um zu verhindern, dass dem Kunden später wieder neue Dinge einfallen, von denen er dann wiederum die Abnahme abhängig macht. Für die schriftliche Fixierung dieser noch zu realisierenden Punkte gibt es mehrere Möglichkeiten: Ratsam ist stets, einen Text aufzusetzen, der von beiden Parteien handschriftlich unterzeichnet wird.

Werden die Punkte in einer gemeinsamen Besprechung erörtert und nicht sogleich mitprotokolliert, so sollte die Agentur unbedingt ihrem Kunden am nächsten Tag ein Schreiben schicken, in dem der Inhalt der Besprechung wiedergegeben und die mündlich getroffenen und an sich bereits bindenden Vereinbarungen bestätigt werden. Hiergegen müsste der Kunde unverzüglich widersprechen, will er den Inhalt des Bestätigungsschreibens nicht gegen sich gelten lassen. Widerspricht der Kunde nicht, hat die Agentur einen Nachweis über die mündlich getroffenen Vereinbarungen. Ein solcher Nachweis ist einem schriftlich abgeschlossenen Vertrag nahezu gleichwertig.

Einfach in der Theorie, aber wie umsetzen?

Klar ist, dass dies alles in der Theorie einfach klingt, die Umsetzung in der Praxis aber sehr schwierig ist. Ein Patentrezept für **die** richtige Reaktion gibt es nicht. Es kommt vielmehr auf die konkrete Situation an. Ob es der Agentur gelingt, das Projekt wieder auf Kurs zu bringen, hängt in erster Linie von der Erfahrung und dem Fingerspitzengefühl der verantwortlichen Agenturmitarbeiter ab.

In "Abnahmebeispiel.doc" gebe ich ein Beispiel für ein Schreiben an einen Kunden, durch das er "sanft" dazu gebracht werden sollte, die Endabnahme einer Projektleistung zu erklären. Hintergrund des Schreibens war, dass die IT- und Multimedia-Agentur mit ihrem Kunden über die Abnahme und das durchzuführende Abnahmeverfahren nichts vereinbart hatte. Außerdem hatte der Kunde kurz vor Beendigung des Projekts der Agentur signalisiert, dass die Web-basierte Software erst einmal in seinen ca. 200 über ganz Deutsch-

land verteilten Zweigstellen getestet werden müsse und diese Testphase schon ein halbes Jahr dauern könne. Die Agentur musste nun befürchten, dass der Kunde vor Beendigung dieser Testphase zur Erklärung der Abnahme nicht bereit sein würde. In dieser Situation könnte die Agentur also wie in unserem Abnahmebeispieltext beschrieben, an ihren Kunden herantreten.

Sollte der Kunde auf das vorstehende Schreiben nicht reagieren, sich jedoch später gegenüber der Agentur dahingehend äußern, dass er die Abnahme der Projektleistung allenfalls nach Beendigung der Testphase in einem halben Jahr erklären wird, so kann die Agentur den Kunden auf das vorbezeichnete Schreiben verweisen. Sie kann sich ferner auf den Standpunkt stellen, dass der Kunde dem Schreiben hätte widersprechen müssen, wolle er den Inhalt nicht gegen sich gelten lassen. Formaljuristisch betrachtet, ist die Agentur mit diesem Schreiben zwar nicht auf der sicheren Seite, darin nicht eine bereits mündlich getroffene und damit bindende Vereinbarung bestätigt wird, sondern eine völlig neue Erklärung mit rechtlichem Gehalt einseitig in das Vertragsverhältnis eingebracht wird.

Ob die fehlende Reaktion des Kunden rechtlich als stillschweigende Zustimmung gewertet werden kann, ist äußerst zweifelhaft und eher zu verneinen. Aber: Schreiben dieser Art üben in der Praxis zumindest einen erheblichen Druck auf den Kunden aus, sofern dieser nicht unverzüglich widersprochen hat. Nicht jeder Kunde durchleuchtet sogleich die tatsächliche Rechtslage. Mit geschickter Verhandlungsführung kann die Agentur daher einiges erreichen. Unter diesem Gesichtspunkt macht das Schreiben also durchaus Sinn.

Besser: Auseinandersetzungen bereits im Vorfeld vermeiden

Der beste Weg, Schwierigkeiten bei der Abnahme zu vermeiden, ist jedoch, Art, Inhalt und Umfang der Projektleistung bereits zu Beginn der Arbeiten so verständlich und konkret wie möglich zu beschreiben und schriftlich festzuhalten sowie die im Zuge der Projektausführung erfolgenden Änderungen ebenfalls schriftlich zu dokumentieren. Gleiches gilt für den Zeitpunkt der Abnahme und die Modalitäten des durchzuführenden Abnahmeverfahrens.

Ebenso sollte die Agentur zum Zwecke der Risikominimierung mit ihrem Kunden so viele Abschlagszahlungen wie möglich ausdrücklich und schriftlich vereinbaren. Es ist sinnvoll, für jede im Projektvertrag explizit zu benennende und zu umschreibende Projektphase eine Abschlagszahlung in einer bestimmten Höhe zu vereinbaren, die mit der Abnahme der im Rahmen der jeweiligen Projektphase geschaffenen Projektleistungen zur Zahlung fällig ist.