

Kommentierte Version/Ausfüllhilfe

Vorliegendes Muster „Allgemeine Geschäftsbedingungen (abgekürzt AGB) für Serviceunternehmen“ wurde von Rechtsexperten erarbeitet. Die farblich blau hervorgehobenen Kommentare/Hinweise sollen das Ausfüllen und Anpassen des Musters auf die individuellen Tätigkeiten in den Betrieben erleichtern. Diese Hinweise sind selbstverständlich in der Endversion der erstellten AGB zu löschen. Die AGBs sind für Kundengeschäfte erstellt und sichtbar im Geschäft bzw. im Kundenverkehr zu verwenden.

Die Verwendung von AGBs ist nur dann sinnvoll, wenn diese auch zum Vertragsinhalt werden. Fehlt ein deutlicher Hinweis auf die AGB oder kann der Vertragspartner nicht auf zumutbare Weise (z.B. weil die AGB unleserlich klein gedruckt wurden) Einsicht nehmen, werden die AGB von vornherein nicht Vertragsinhalt.

Es ist ratsam, dem Partner die Geltung der AGB zweifelsfrei bekanntzugeben, ihm diese nach Möglichkeit vor seiner Unterschrift lesen zu lassen und sich dieses Lesen auch bestätigen zu lassen. Zumindest sollte vor der Unterschrift ein deutlicher Hinweis auf die Geltung der AGB vorhanden sein. [[weitere Information auf WKO Portal](#)]

SERVICEUNTERNEHMEN

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

.....
(Name/Firma, Firmenbuchnummer, Anschrift, Kontaktdaten, E-Mail-Adresse der Servicestation)

I. Allgemeines

Das Serviceunternehmen bietet die im Anhang angeführten Dienstleistungen nach dem Stand der Technik und mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers an. Dies unter bestmöglicher Wahrung der Interessen des Kunden.

1. Allgemeine Bestimmungen

1.1. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche ausgehängt sind, gelten für sämtliche Dienstleistungen und auch Warenlieferungen der Serviceunternehmen.
Sofern nichts anderes vereinbart, gelten diese Geschäftsbedingungen als maßgeblicher Vertragsbestandteil des zwischen dem Serviceunternehmen und dem Kunden geschlossenen Auftrags.

2. Auftragserteilung

2.1. Grundsätzlich wird der erteilte Auftrag in einem Auftragschein festgehalten. Dort werden die zu erbringenden Leistungen genau bezeichnet. Der Kunde erhält eine Abschrift.

3. Preise / Kostenvoranschlag

3.1. Grundsätzlich gelten die Preise lt. Aushang.

Wir weisen darauf hin, dass die Verordnung des Bundesministers für wirtschaftliche Angelegenheiten betreffend Preisauszeichnung für bestimmte Leistungen und für Treibstoffe bei Tankstellen, bestimmte Unternehmer verpflichtet, die Preise ihrer typischen Leistungen auszuzeichnen. Dies gilt für Tankstellen gemäß § 1 Z 4 lit. g und für Unternehmer die Reifen mit oder ohne Felgen an Fahrzeugen montieren, hinsichtlich der dabei üblicherweise anfallenden Leistungen, einschließlich des Wuchtens gemäß § 1 Z 31.

Dadurch, dass in § 5 die Preisauszeichnung für Treibstoffe bei Tankstellen extra erwähnt wird, ist die Anfügung der Tankstellen § 1 wohl dahingehend zu verstehen, dass die üblichen Serviceleistungen an Tankstellen (Vergleich dazu § 157, z.B. Abschmieren, Ölwechsel, Batteriepflege, waschen des Fahrzeuges etc.) jedenfalls auch auszuzeichnen sind. Für reine Serviceunternehmen – KFZ-Service, die am Standort nicht auch eine Tankstelle betreiben, ist zumindest die Z 31 zu beachten.

In all diesen Fällen ist daher davon auszugehen, dass **Preise** für diese Leistungen nicht mündlich dargelegt werden können.

3.2. Sofern mündlich oder schriftlich durch das Serviceunternehmen die Preise bekannt gegeben werden, die voraussichtlich verrechnet werden, so gilt:

Die Kostenvoranschläge sind, sofern nicht eine verbindliche Preisangabe extra vereinbart ist, iSd § 5 Abs 2 KSchG, nicht als gewährleistet. Die Kostenvoranschläge sind insofern unverbindlich und der Kunde hat unvorhergesehene Kostenüberschreitungen bis zu ____% des festgelegten Entgeltes jedenfalls hinzunehmen.

§ 5 KSchG Abs. 2 regelt Kostenvoranschläge

Wird dem Vertrag ein Kostenvoranschlag des Unternehmers zugrunde gelegt, so gilt dessen Richtigkeit als gewährleistet, wenn nicht das Gegenteil ausdrücklich erklärt ist.

Die Formulierung trägt dem Rechnung, dass KVs eben nicht automatisch verbindlich sind. Diese Textierung ermöglicht, dass, sollte sich im Zuge der Arbeit neue Umstände ergeben, die bei der KV-Erstellung nicht bedacht wurden, (also zB Verschmutzung, die einen größeren Reinigungsaufwand und mehr Arbeitszeit benötigt), der Unternehmer nicht der geschätzte KV-Preis/Aufwand entgegen gehalten werden kann.

Sollte es so sein, dass die Kosten darüber hinaus überschritten werden, so wird das Serviceunternehmen den Kunden - soweit möglich - vorher verständigen. Das Serviceunternehmen und der Kunde werden sohin den weiteren Ablauf einvernehmlich festlegen.

II. Service / Warenlieferung

4. Termine

4.1. Das Serviceunternehmen wird, soweit möglich, vereinbarte Termine zur Fertigstellung / Lieferung einhalten.

Treten unvorhergesehene Umstände ein, welche die Einhaltung der Termine nicht möglich machen, so wird das Serviceunternehmen einen neuen Termin für die Leistung / Lieferung nennen. Das Serviceunternehmen wird, soweit möglich, den Kunden über Verzögerungen beim Termin unterrichten.

5. Abholung / Verbleiben des KFZ

- 5.1. Der Kunde ist verpflichtet, das KFZ zum vereinbarten Fertigstellungstermin abzuholen. Sollte dies nicht geschehen, so kann das Serviceunternehmen Mindestkosten von ____ € pro Tag verrechnen.
- 5.2. Hinsichtlich des Kraftfahrzeuges ist es so, dass dieses am Parkplatz / in der Werkstätte eine Zeitlang (bis zur Abholung) abgestellt werden muss. Ein Verwahrungsvertrag iSd §§ 957 ABGB kommt aber, was ausdrücklich vereinbart ist, nicht zustande.

Die Dienstleistung ist die Tätigkeit des Serviceunternehmens zB Reifenwechseln nicht das Parken, es entsteht also auch durch das Abstellen bis zur Abholung kein Verwahrungsvertrag. Das würde andere Haftungen und Sorgfaltspflichten auslösen.

§ 957 ABGB Verwahrungsvertrag

Wenn jemand eine fremde Sache in seine Obsorge übernimmt; so entsteht ein Verwahrungsvertrag. Das angenommene Versprechen, eine fremde, noch nicht übergebene Sache in die Obsorge zu übernehmen, macht zwar den versprechenden Teil verbindlich; es ist aber noch **kein** Verwahrungsvertrag.

- 5.3. Für im KFZ befindliche Gegenstände, welche nicht mit dem Fahrzeug verbunden sind, wird bei Beschädigung / Verlust welche durch Dritte verursacht sind, keine Haftung durch das Serviceunternehmen übernommen.
- 5.4. Für Vermögensschäden wird nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit auf Seiten des Serviceunternehmens gehaftet.

Die Einschränkung auf grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz erleichtert ‚ungerechtfertigte‘ Schadenersatzansprüche. In der Praxis ist der Unternehmer ja frei, nur diese Bestimmung ist so vorteilhafter.

Beispiel: Ein Kunde kommt bereits mit einem gut kaschierten Fleck zur Reinigung, der Fleck fällt nicht auf und im Zuge oder danach kommt es zu einer Verfärbung und der ursprüngliche Fleck bzw. die Schadstelle ist nun deutlich sichtbar. Weist der Unternehmer nach, dass er alle Sorgfalt eingehalten hat und sein Reinigungsmittel derartige Flecke nicht verursachen kann, so haftet er nicht.

6. Probefahrten

- 6.1. Der Kunde ermächtigt das Serviceunternehmen, soweit notwendig, mit dem Kraftfahrzeug auch eine Probefahrt unter Verwendung der gesetzlich vorgeschriebenen Kennzeichen, vorzunehmen.

7. Zahlung

- 7.1. Grundsätzlich gelten die Preise gemäß Aushang. Außer - siehe Kostenvoranschlag - es wäre etwas anderes vereinbart. Der Kunde hat den Endbetrag gemäß Rechnung nach Erhalt derselben unverzüglich zu begleichen. Die Zahlungskonditionen ergeben sich aus dem Aushang des Serviceunternehmens. Das Serviceunternehmen ist berechtigt, bei Auftragserteilung eine angemessene Vorauszahlung zu verlangen.

Die Möglichkeit der Akonto- oder Vorauszahlungen in AGBs sind so weit gefasst, da die Höhe der Vorauszahlung individuell vereinbart wird. Eine grundsätzliche Vereinbarung der Zahlungsmodalität ist nötig.

- 7.2. Gegen Ansprüche des Serviceunternehmens kann der Kunde nur aufrechnen, wenn die Gegenforderung unbestritten ist oder ein rechtskräftiger Titel vorliegt.

8. Warenlieferung

- 8.1. Sofern im Rahmen des Vertrages mit dem Serviceunternehmen Waren geliefert werden (z.B. Reifen) so gilt, dass sämtliche gelieferten Waren bis zur vollständigen Erfüllung aller Forderungen des Serviceunternehmens im Eigentum derselben bleiben. Diese Waren dürfen nur benutzt oder verbraucht werden, wenn die Forderungen vom Kunden beglichen sind. Verpfändungen oder auch Verkauf nach erfolgter Zahlungseinstellung, sind nicht gestattet. Pfändungen sind an das Serviceunternehmen zu melden.

Für Lieferungen bestimmter Waren gelten folgende Sonderbestimmungen:

Klicken Sie hier, um den Text einzugeben.

Wir weisen auf Punkt 3 „Preise/Kostenvoranschlag“ hin: Bestimmte Produktgruppen und Dienstleistungen müssen zwingend schriftlich vereinbart werden. Hier wäre die Möglichkeit für etwaige Modalitäten: zB exklusive Reinigungs- und Pflegemittel für das Fahrzeuge können nicht mehr rückgenommen werden etc.

9. Reklamationen

Mängel sollten vom Kunden möglichst kurzfristig gerügt werden. Für Unternehmer gilt die Mängelrügepflicht nach dem UGB.

Die Textierung der Mängelrügefrist mit „möglichst kurzfristig“ ist auch jene, die der OGH verwendet. Sie soll zum Ausdruck bringen, dass ein enger zeitlicher Zusammenhang bestehen muss.

10. Erfüllungsort / Gerichtsstand

Ist der Kunde kein Verbraucher iSd KSchG, so ist das Gericht am Sitze des Serviceunternehmens für sämtliche Streitigkeiten ausschließlich zuständig. Bei Verbrauchern ist jenes Gericht zuständig, in dessen Sprengel der Wohnsitz, gewöhnliche Aufenthalt oder Ort der Beschäftigung des Kunden liegt. Wenn der Kunde seinen Wohnsitz, gewöhnlichen Aufenthalt oder Ort der Beschäftigung nach Vertragsabschluss ins Ausland verlegt, so bleibt das vorhin genannte Gericht weiterhin zuständig.