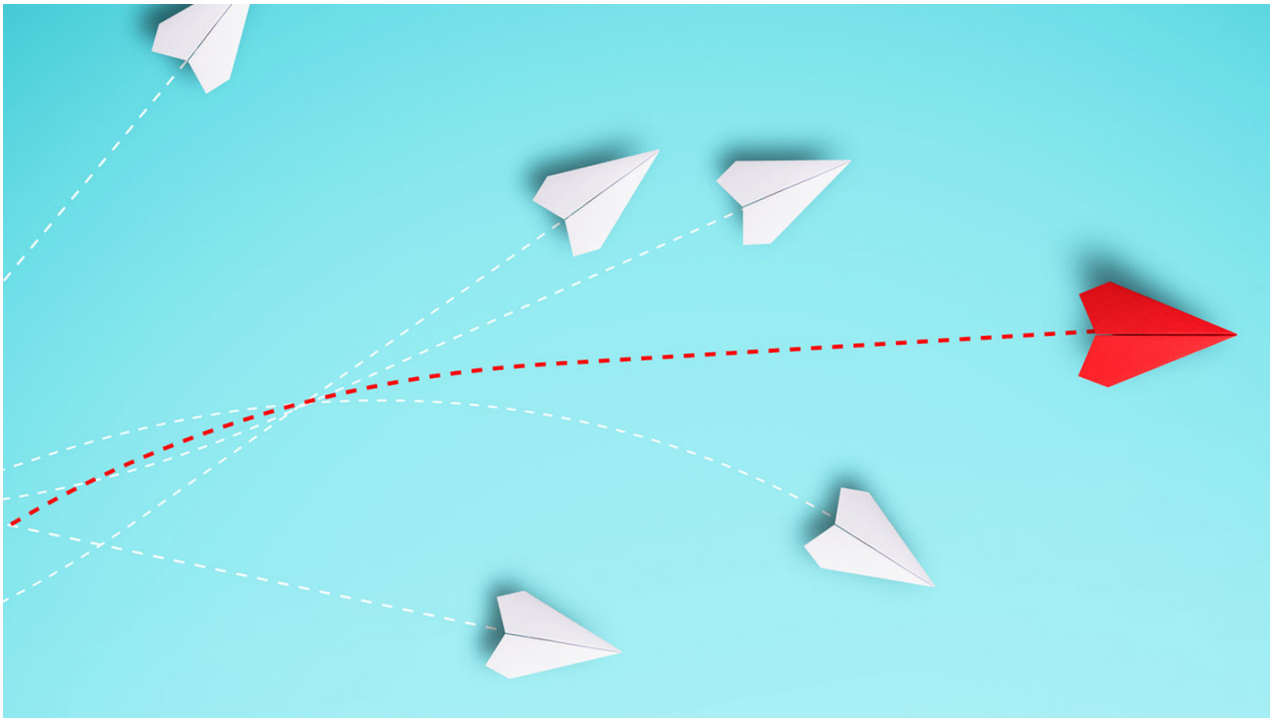


Ein Strich durch die Rechnung

Was tun, wenn sich der Auftrag verändert? Stellen Sie sich vor, Sie wurden von einem neuen Kunden beauftragt, diverse Kreativdienstleistungen zu erbringen. Im Zuge der kreativen Phase teilt Ihnen dieser diverse Änderungswünsche mit. Das führt zur Erweiterung des ursprünglichen Auftrages bzw. zu einer Änderung des ursprünglichen Auftragsvolumens. Die Diskussionen gehen meistens erst dann los, wenn die angebotenen Summen differieren. So grenzen Sie das Risiko ein.

Es ist ein bekanntes Phänomen in der Werbebranche, dass sich die Kriterien im Laufe der Zusammenarbeit ändern. Seien es Wünsche des Kunden oder das Projekt ändert sich – und somit auch die Höhe der Rechnung. Am Ende des Tages, wenn der Kunde die schlussendlich erbrachten Leistungen zu bezahlen hat, kann das oft zu Diskrepanzen führen. Schließlich ist der Kunde davon ausgegangen, dass er lediglich den ursprünglichen Werklohn bezahlen muss, nicht jedoch allfällige Änderungen oder Erweiterungen. Um derartige Diskussionen möglichst zu vermeiden (ein Restrisiko kann freilich nie ausgeschlossen werden), kann mithilfe von diversen Kniffen versucht werden, das Risiko einzugrenzen.

Genauer Auftrag

Wesentlich ist, dass von vornherein exakt definiert wird, welche Werkleistung geschuldet wird. Was ist der Wunsch des Kunden, wie soll das Ziel aussehen? Das bedeutet aber, dass der genaue Leistungsumfang idealerweise in Form eines schriftlichen Angebots definiert werden sollte, und dieses ist schriftlich (kann auch per E-Mail sein) vom Kunden zu beauftragen.

Diesbezüglich sollten – um die „Mindestanforderungen eines Vertrags“ zu erfüllen – bereits der Leistungsumfang, der damit einhergehende Aufwand und der zu verrechnende Endpreis definiert werden. Für den Fall, dass der Aufwand mit einem „Stundensatz“ abgegolten wird, sollte hier definiert werden: Wie hoch ist der Stundensatz? Wie viele Stunden an Leistung werden notwendig sein, um das Leistungsziel zu erbringen? Für den Fall, dass der Aufwand variabel ist, muss der Kunde ausdrücklich darauf hingewiesen werden, dass es sich um einen geschätzten Stundenaufwand handelt und in weiterer Folge nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet wird.

> ***Rechtsstreitigkeiten über Aufträge werden meist schlagend, wenn es Differenzen zwischen dem Auftrag und der Abrechnung gibt.***

Eine Auftragserteilung zum übermittelten Angebot in Form einer Zustimmung des Kunden in Schriftform (idealerweise mit Unterschrift) wäre optimal. Mittlerweile ist es aber oft der Fall, dass Dienstleister mit vorgefertigten Vertragsgrundlagen oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) vorgehen. Wesentlich ist, dass AGB einer gewissen Inhaltskontrolle unterliegen und der Kunde (der

unternehmerische Kunde) jedenfalls vorab die Möglichkeit gehabt haben muss, die AGB lesen zu können bzw. zur Kenntnis zu nehmen. Für den Fall, dass Sie AGB nutzen, sind diese idealerweise als Anhang zum Angebot vor Vertragsabschluss an den Kunden zu übermitteln bzw. ist im Angebot jedenfalls auf veröffentlichte AGB (z. B. im Internet) hinzuweisen. Ohne entsprechenden Hinweis werden die AGB sonst nicht Vertragsinhalt.

AGB

Wie soeben dargestellt, kann mithilfe von AGB vorgegangen werden, wobei die AGB einerseits zunächst Vertragsinhalt werden müssen. Andererseits sollte exakt definiert werden, dass sich der Auftragsumfang aufgrund von Zusatzleistungen erweitern kann. Diesbezüglich ist es ratsam, die Konzeptionierung von AGB – um entsprechende Überraschungen so weit wie möglich reduzieren zu können – durch Professionisten erstellen zu lassen.

Erweiterungen oder Änderungen des Auftrags

Oftmals stellt sich erst im Zuge des Kreativprozesses heraus, dass der ursprüngliche Auftrag in der Form nicht umsetzbar wäre bzw. Zusatzleistungen notwendig werden. Wenn die erbrachten Leistungen sodann vom erteilten Auftrag abweichen, kann die Verrechnung der tatsächlich erbrachten Leistungen zu Schwierigkeiten führen. Es ist daher oft sinnvoll, dass über Zusatzleistungen (Erweiterungen) bzw. Änderungen vom ursprünglichen Auftrag ebenso ein Schriftstück erstellt wird, in dem der Kunde bestätigt, dass es zu einer Erweiterung bzw. Änderung des ursprünglichen Auftrags gekommen ist. Dies ist deshalb notwendig, da im Fall einer gerichtlichen Auseinandersetzung seitens der Gerichte exakt geprüft wird, welche Leistungen vom Auftrag umfasst waren und welche Leistungen schlussendlich verrechnet wurden. Sobald eine Bestätigung des Kunden vorliegt, am besten in Schriftform, sind Sie auf der sichereren Seite.

Im Idealfall stimmen die ursprüngliche Angebotssumme, allenfalls mit Erweiterungen oder Änderungen, mit der Rechnung überein. Um die entsprechenden Mehrleistungen aufgrund der Erweiterung des Auftragsumfangs verrechnen zu können, sollten Sie Ihren Kunden daher bei der Leistungsänderung auf den geänderten bzw. erweiterten Vertragsinhalt (eben am besten schriftlich) umgehend hinweisen und um Bestätigung ersuchen.

Rechtzeitige Aufklärung

Auch für den Fall, dass Ihnen erst im Zuge der Erarbeitung der ursprünglich geschuldeten Leistung auffällt, dass das vertraglich vereinbarte Pensum nicht ausreicht, so sind Sie umgehend dazu verpflichtet, den Kunden auf diesen Umstand hinzu-weisen. Für den Fall, dass Sie den Kunden nicht darauf hinweisen und einfach am Schluss einen erhöhten Werklohn verrechnen, kann es durchaus sein, dass der Kunde den Mehraufwand nicht zu bezahlen hat.

Angebots-/Auftragsurkunde mit Erweiterungen notwendig?

Sie werden sicher bereits gehört haben, dass auch mündliche Zusagen einen Bindungswillen darstellen und mündlich Vereinbartes Gültigkeit hat. Grundsätzlich ist das nicht unrichtig, wesentlich ist im Fall des Falles jedoch, ob Sie konkret beweisen können, was vertraglich vereinbart wurde. Rechtsstreitigkeiten über Abrechnungen und Aufträge werden oft dann schlagend, wenn es zu Differenzen zwischen dem Auftrag und der Abrechnung gekommen ist. Wenn der Kreativbetrieb im Vergleich zum Angebot (bzw. Auftrag) eine höhere Abrechnung legt, werden die Kunden meist hellhörig. Es ist dann bei Gerichten zu beweisen, dass der höhere Werklohn vereinbart wurde. Im Idealfall wird hier für Zusatzaufträge, Erweiterungen oder Änderungen eine zusätzliche schriftliche Urkunde erstellt. Eine schriftliche Urkunde hat im Fall des Falles eine deutlich höhere Beweiskraft als ein rein mündlich erteilter Zusatzauftrag. In der Gerichtspraxis ist es öfter als gedacht derart, dass sich das Gericht mit allen Beweismitteln, also Urkunden, Zeugen oder Sachverständigen, auseinandersetzt. Die höchste Beweiskraft hat (einfach gesagt) die schriftliche Urkunde. Es war schon oft der Fall, dass es im Zuge von Zeugeneinvernahmen teilweise zu Widersprüchen gekommen ist und der Unternehmer den Beweis für die Auftragserweiterung nicht erbringen konnte.

Um den mit einem Gerichtsverfahren einhergehenden bürokratischen Aufwand so gering wie möglich zu halten, ist die Verschriftlichung des Auftragsumfangs und der Erweiterung am sinnvollsten. Natürlich kann trotzdem nicht ausgeschlossen werden, dass es zu einer Erörterung des Auftragsinhalts, der Vereinbarung der AGB bzw. der Erweiterung und/oder der Angemessenheit des verrechneten Werklohnes kommt. Jedoch ist die Beweiskraft einer Urkunde deutlich „härter“ im Vergleich zu allfällig vagen, womöglich sogar widersprüchlichen Zeugenaussagen. Für den Fall, dass es zu Erweiterungen oder Änderungen kommt, sollte auch dies in einem Zusatzangebot bzw. einer Änderungsurkunde verschriftlicht und vom Kunden unterfertigt werden.

Foto: iStock.com/Dilok Klaisataporn