

Bernhard Gandolf und Thomas Kreuzfeld

# VERTRAUENSsache ODER NICHT?

**Meistens klappt die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen. Was aber, wenn mal etwas schief läuft? Gut, wenn man dann auf eine Grundlage zurückgreifen kann, die man in Zeiten, als man sich noch einig war, gemeinsam entwickelt hat – einen schriftlichen Vertrag. Der nachfolgende Beitrag will einige Aspekte, die bei der Vertragsgestaltung beachtet werden müssen, aufzeigen.**

## «Vertrag kommt von vertragen» meinen die einen ...

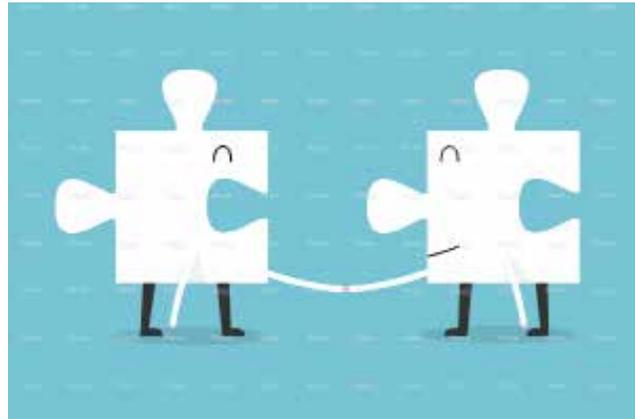
... und messen Verträgen in der Wirtschaft wenig Bedeutung bei. Hier greift das Verständnis, ein Kontrakt diene lediglich dazu, vor Gericht Recht zu bekommen. Dabei nimmt eine Übereinkunft, auch dies ist eine Bedeutung eines Vertrages, wichtige Funktionen ein.

1. **Klärung:** Leser kennen bestimmt das Sprichwort «Wenn zwei vom Gleichen reden, heisst das nicht, dass sie das Gleiche meinen.»
2. **Risikoverteilung:** So lange alles wie erwartet läuft, machen sich viele zu wenig Gedanken, was passiert, wenn es nicht läuft. Was dann? Der Spruch «Das konnte ja keiner ahnen!», schreit nach Vorbereitung.
3. **Kontrollrechte und -pflichten:** Auch wenn Unternehmen Tätigkeiten auslagern, entledigen sie sich nicht ihrer Verpflichtungen. Umgekehrt darf nicht jedem Detailblick des Auftraggebers das Stoppschild «Betriebsgeheimnis» durch den Auftragnehmer entgegengehalten werden.
4. **Kommunikationsregeln:** Wer ist wann zu informieren und darf der Hausmeister bestimmen, wo es lang geht?
5. **Zusammenarbeit:** Klassisch sollte der Vertrag am Beginn einer Zusammenarbeit stehen. Praktisch tut er es selten. Ein Übereinkommen wird nur dann erzielt, wenn beide Seiten zusammenarbeiten.

## «Vertrag kommt von contrahere, lateinisch für zusammenziehen, vereinigen», entgegen die anderen

Wenn zwei Seiten also etwas vereinigen, schliessen sie einen Kontrakt. Wenn ein Unternehmen einen Callcenter-Dienstleister beauftragt, sollte es vor obigem Hintergrund jedenfalls folgende Fragen regeln, da es sich um wichtige Aspekte in der weiteren Zusammenarbeit handelt:

- Wer schliesst den Vertrag?
- Was soll mit dem Vertrag überhaupt erreicht werden?
- Was ist die geschuldete Leistung?
- Wie wird die Leistung gemessen und beurteilt?
- Was ist die geschuldete Gegenleistung und wie wird diese erbracht?
- Welche Anforderungen gibt es, damit die Leistung vereinbarungsgemäss erbracht werden kann? (Qualifikation der Mitarbeiter, Freigaben, ...)
- Wie erfolgen die Abnahme und Vergütung der Leistung?



- Wer kommuniziert mit wem? Wer darf Weisungen erteilen?
- Wer ist beim Auftragnehmer für welche Bereiche verantwortlich?
- Und wer beim Auftraggeber?
- Was passiert, wenn es zwischen den Vertragsparteien nicht läuft?
- Was passiert, wenn es in der Arbeit mit den Kunden nicht läuft?
- Welche Rechte und Pflichten übernehmen die Parteien? – untereinander – im Verhältnis zu Dritten, also i. d. R. gegenüber dem Kunden
- Wie lange läuft der Vertrag und wie kann er ggf. beendet werden?
- Was passiert nach der Beendigung mit den gespeicherten Daten?

## Für Verträge mit und zwischen Schweizer Unternehmen ist noch Folgendes zu beachten:

- Vertrag zwischen Schweizer und ausländischem Unternehmen: Welches nationale Recht soll gelten?
- In welcher Währung wird die Leistung vergütet?
- Und welcher Wechselkurs gilt?
- Vertrag zwischen Schweizer Unternehmen: Wo wird die Vergütung gezahlt? (Steuer!)

*Bernhard Gandolf ist Experte für operative Exzellenz im Dienstleistungs- und Servicemanagement. [bernhard.gandolf@eisq.eu](mailto:bernhard.gandolf@eisq.eu) Thomas Kreuzfeld ist Rechtsanwalt und berät Unternehmen u.a. im Vertrags- und Datenschutzrecht. [kreuzfeld@advo-l-s.de](mailto:kreuzfeld@advo-l-s.de)*