

Pflicht des Software-Verkäufers zur Beratung des Kunden

OLG Köln, Urteil vom 22. Oktober 1993 (19 U 62/93) – "Software-Beratungspflicht"

Leitsätze

1. Der Software-Verkäufer ist verpflichtet den Anwender bei der Auswahl der für diesen geeigneten Programme zu beraten.
2. Führt der Anbieter in seinem Sortiment mehrere unterschiedlich ausgestattete Programmversionen, deren Preise sehr unterschiedlich sind, so muß er sich über den Bedarf des Kunden vergewissern und darf diesem nicht die teuerste Version anbieten, wenn die billigste (abgespeckte) Version den Bedürfnissen des Kunden ohne weiteres gerecht wird.

Entscheidungsgründe

Haftung aus c.i.c. für schuldhaft falsche Beratung

Die zulässige Berufung hat in der Sache Erfolg. Die Klage ist unbegründet, der Klägerin steht der geltend gemachte Kaufpreisanspruch nicht zu; denn der Beklagte kann gemäß § 249 BGB verlangen, so gestellt zu werden, als ob er den Kaufvertrag über das Softwareprogramm W. mit dem Programm T. nicht abgeschlossen hätte. Die Klägerin hat den Beklagten bei Abschluß des Vertrages, vertreten durch den Zeugen G., schuldhaft falsch beraten. Dafür hat die Klägerin nach den Grundsätzen des Verschuldens bei Vertragsschluß (c.i.c.) einzustehen. Nach dem Ergebnis der im Berufungsverfahren durchgeführten Beweisaufnahme steht zur Überzeugung des Senats fest, daß der Außendienstmitarbeiter der Klägerin, der Zeuge G., den Beklagten bei den Vertragsverhandlungen nicht pflichtgemäß über die Geeignetheit der Software-Programme für die individuellen betriebsbezogenen Bedürfnisse des Beklagten beraten hat.

Das größere Know-How des Software-Anbieters

Der Anbieter von Softwares, der im Regelfall über ein größeres Know-how und eine umfangreichere Erfahrung im EDV-Bereich verfügt als der Anwender (so schon OLG Stuttgart CR 89, 598, 600), hat den Anwender bei Vertragsabschluß und bei Erstellung des Anforderungsprofils zu beraten, wenn er erkennt, daß dieser nicht über die nötige Sachkunde verfügt, es sei denn, der Anwender verlangt eine bestimmte Software, etwa, weil er sich im Vorfeld anderweitig sachkundig gemacht hat (vgl. Senat OLG R 1993, 66 = jur-PC 1993, 1964 = BB 1993, Beil. 13 Nr. 7). Zu den Mitwirkungspflichten des Anbieters gehört die Mitwirkung bei der Ermittlung der betrieblichen Bedürfnisse des Anwenders, wobei er erkennbare Unklarheiten und Widersprüche bei der Zielvorgabe aufklären muß. Dies insbesondere dann, wenn er erkennt, daß der Kunde keine oder nur laienhafte Vorstellungen und Vorkenntnisse hat.

Regeln für die Beratung beim Verkauf branchenspezifischer Software

Dazu gehört beim Verkauf branchenspezifischer Software – hier im Kraftfahrzeugwerkstättenbereich – die Abklärung, welche von mehreren vertriebenen Versionen der Anbieterfirma für die konkreten betrieblichen Anforderungen des Anwenders geeignet und angemessen dimensioniert ist. Deshalb muß sich der Anbieter ein Bild von der Größe des Betriebes und den konkreten Arbeitsvorgängen machen, die durch die ins Auge gefaßte EDV-Lösung (Software) abgedeckt werden soll. Geschieht dies nicht bereits durch hinreichend konkrete Vorgaben des Anwenders, bedarf es der gezielten Nachfrage des Anbieters.

Beratung über Versionen

Führt der Anbieter in seinem Sortiment mehrere unterschiedlich ausgestattete Versionen, muß er von sich aus jedenfalls dann auf deren Vorhandensein hinweisen, wenn er erkennt, daß der Kunde darüber nicht informiert ist, und keine konkreten Umstände dafür sprechen, daß der Anwender zum Erwerb einer bestimmten Version definitiv entschlossen ist.

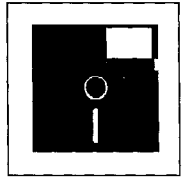
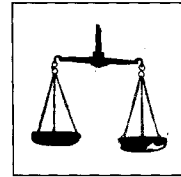
Gesteigerte Beratungspflicht beim unerfahrenen Anwender

Dabei hat der Anbieter dem unerfahrenen Anwender gegenüber größere Beratungspflichten als demjenigen gegenüber, der ersichtlich Vorkenntnisse hat, etwa weil bereits eine EDV-Anlage vorhanden ist, was abzuklären ist.

Die konkreten Umstände der Beratungspflichtverletzung

Dieser Verpflichtung ist der Zeuge G. nach den getroffenen Feststellungen nicht in ausreichendem Maße nachgekommen.

Der Zeuge G. wußte, daß der Beklagte noch nicht über eine EDV-Anlage verfügte. Der Zeuge G. demonstrierte das Programm auf eigener Hardware. Bei dieser Gelegenheit hat der Beklagte ausdrücklich danach gefragt, ob es nicht eine andere, billigere Version gebe, die seinen eingeschränkten betrieblichen Ansprüchen gerecht werde. Dies hat der Zeuge G. verneint. In diesem Zusammenhang hätte er aber auf die abgespeckte, wesentlich kosten-



günstigere Einsteigerversion seiner Firma hinweisen müssen. Dies hat er nach dem Ergebnis der Beweisaufnahme nicht getan. Vielmehr hat er gegenüber dem Beklagten betont, daß nur das vorgeführte W.-Programm dessen Ansprüchen gerecht werde. Auch, wenn der Zeuge die Frage im Verhältnis zu Mitbewerbern verstanden hat, hätte er im Rahmen pflichtgemäßer Beratung auf die eigene einfachere Version hinweisen müssen.

Dabei kann die Klägerin sich nicht darauf berufen, daß ein anderer ihrer Mitarbeiter gegenüber dem Beklagten bereits einige Zeit vorher ein Angebot bezüglich der Vollversion abgegeben hatte. Die Klägerin hat zu den Umständen, die hierzu führten, keinerlei Sachvortrag erbracht. Der Zeuge G. hat bekundet, lediglich die Vollversion demonstriert zu haben, weil das frühere Kaufangebot, das hätte aktualisiert werden sollen, diese Version betraf. Mit seinem Kollegen habe er über die Angelegenheit nicht gesprochen. Bei dieser Sachlage konnte der Zeuge G. nicht davon ausgehen, daß mit dem Beklagten jemals über die Einsteigerversion gesprochen worden und ein Hinweis darauf entbehrlich war. Auch aufgrund der vor Ort angetroffenen Verhältnisse hatte der Zeuge G. keine Veranlassung anzunehmen, die Einsteigerversion komme für den Beklagte überhaupt nicht in Betracht. Der Zeuge selbst hat bekundet, daß es generelle Erfahrungswerte über die Teilebevorratung in Werkstätten bestimmter Größenordnungen nicht gibt. Dies richte sich vielmehr nach den konkreten Gegebenheiten des Einzelfalles, wie etwa die örtliche Nähe zu einem Ersatzteillager oder einer Zuliefererfirma. Allein der Umstand, daß mit der Einsteigerversion nur 300 Teile erfaßt und verwaltet werden können, sprach für sich gesehen nicht gegen ihre Geeignetheit. Jedenfalls hätte der Zeuge insoweit ausdrücklich nachfragen müssen, in welchem Umfang eine Lagerhaltung im Betrieb des Beklagten anfiel. Dies betrifft auch die Anzahl der gleichzeitig zu bearbeitenden offenen Aufträge. Daß der Beklagte keine mehrplatzfähige Version benötigte und keine solche, mit der eine Filialtätigkeit betrieben werden konnte, muß dem Zeugen nach Auffassung des Senats schon aufgrund der Werkstattgröße aufgefallen sein.

Selbst wenn entgegen der Behauptung des Beklagten nicht ausdrücklich darüber gesprochen worden sein sollte, daß der Beklagte keinen Fahrzeughandel betrieb, konnte der Zeuge allein aufgrund des Umstandes, daß im Hof einige unangemeldete Fahrzeuge standen, nicht annehmen, daß der Beklagte einen so umfangreichen Handel betrieb, daß von ihm insoweit eine EDV-mäßige Verwaltung gewünscht wurde. Der Zeuge hat auch keine Beobachtungen geschildert, aufgrund deren er das hätte annehmen können.

Diese gesamten Umstände hätten den Zeugen bei pflichtgemäßer Beratung veranlassen müssen, den Beklagten über die billigere Möglichkeit aufzuklären, als er erkannte, daß der Beklagte hierüber nicht informiert war.

(Eingesandt vom 19. Zivilsenat des OLG Köln.)

*Der Verhandlungsverlauf.
bezüglich "Einsteigerversion"
und "Vollversion"*

Das "Bild vom Kunden"

jurpc.zip - jurpc.zip - jurpc.zip - jurpc.zip - jurpc.zip - jurpc.zip - jurpc.zip

Laptop im Pilotenkoffer

OLG Düsseldorf, Urteil vom 8. Oktober 1993 (22 U 107/93)

Leitsatz

Einem Monteur, der in einem fremden Betrieb seinen Pilotenkoffer, in welchem sich ein Laptop nebst Programm-Zusatzkarte im Wert von fast 7.500 DM sowie Dokumentationen und Disketten mit anschließend in einem anderen Betrieb zu installierender Software befinden, im erkennbaren Gefahrenbereich eines Flurförderfahrzeugs abstellt, obliegt es gemäß § 254 II 1 BGB, die Mitarbeiter des fremden Betriebs auf die Gefahr eines außergewöhnlich hohen Schadens hinzuweisen.

(Eingesandt von VRiOLG Dr. Friedhelm Weyer, Düsseldorf.)