



### Gastkommentar von Mag. Nevena Shotekova

*Rechtsanwältin – spezialisiert auf  
Unternehmensrecht, Vertragsrecht  
und Gesellschaftsrecht*

E-Mail: [n.shotekova@agh-law.at](mailto:n.shotekova@agh-law.at)  
[www.agh-law.at](http://www.agh-law.at)

## Ausfall kurz nach Fernwartung – wer haftet?

Vermeehrt hat sich in letzter Zeit die Frage nach der Haftung bei einem Maschinenausfall kurz nach der Fernwartung dieser Maschinenanlage gestellt.

Die Wartungsverträge liefern selten klare und eindeutige Regelungen für die Haftung bzw. das Ausmaß der Gewährleistung infolge eines Schadens, beispielsweise an einer Maschine: Die Funktionsfähigkeit der Maschine wird per Fernwartung entsprechend den vertraglichen Verpflichtungen von einem Unternehmen kontrolliert. Ein paar Stunden nach Abschluss der Fernwartung durch den zuständigen Mitarbeiter dieses Unternehmens bleibt die Maschine aufgrund eines plötzlich aufgetretenen Defekts stehen. Für den Betriebsinhaber ist es nahe liegend, dass der plötzliche Ausfall infolge der Fernwartungstätigkeit des Mitarbeiters auftrat. Der Mitarbeiter hat aber eigentlich nur die Funktionsfähigkeit überprüft und keine Änderungen an der Maschine vorgenommen, die einen derartigen Ausfall hervorrufen können.

In einem nachfolgenden Gerichtsverfahren müsste der Betriebsinhaber nunmehr beweisen, dass er u.a. einen Schaden erlitten hat. Aufgrund des Zustandes der Maschinenanlage ist der Beweis im gegenständlichen Fall leicht erbracht. Das Unternehmen, welches für die Fernwartung zuständig war, müsste gemäß den gesetzlichen Bestimmungen über die sogenannte vertragliche Beweislastumkehr grundsätzlich beweisen, dass dieses kein Verschulden an den Ausfall trifft, dass also die gebotene Sorgfalt eingehalten wurde. Leichter gesagt, als getan, wenn das Fernwartungssystem nicht imstande ist, sämtliche Fernwartungsschritte und Tätigkeiten genauestens aufzuzeichnen.

In diesem Fall wäre dem Unternehmen gut geraten, jeden erdenklichen Beweis vorzulegen, sogar wenn es sich nur um Indizien handelt: Beispielsweise könnte aus den Aufzeichnungen der Protokolle über die genaue Zeit des Fernzugriffs des Mitarbeiters nachvollzogen werden, dass er zum Schadenszeitpunkt nicht online war. Wenn die Maschinenanlage immer wieder dieselbe Tätigkeit ausübt, könnte daraus eher geschlossen werden, dass die Fernwartung für den Schaden nicht ursächlich war. Wenn die Maschine für verschiedene Herstellungsprozesse eingesetzt wird, können die Anforderungen an die Beweiserbringung einzelfallbezogen selbstverständlich steigen.

Deshalb wären beide Seiten gut beraten, die vertraglichen Verpflichtungen betreffend die Fernwartung, die Fehlerbehebung und die Anpassung von Maschinenanlagen genau zu definieren und darüber hinaus sämtliche Schritte der Fernwartung möglichst zu dokumentieren.