

Gewährleistung im Praxis-EDV-Alltag

Den Praxisalltag ohne Computer kann sich kaum ein Zahnarzt mehr vorstellen. Groß ist der Ärger aber, wenn etwas nicht funktioniert. Der vorliegende Artikel soll einen grundlegenden Überblick über die rechtlichen Fragen im Zusammenhang mit dem Einsatz von Hard- und Software im Praxisalltag geben.



| RA Ralf Großbölting

kontakt:

Rechtsanwalt Ralf Großbölting
 KWM – Kanzlei für Wirtschaft und
 Medizin, Berlin und Münster
 Unter den Linden 24/
 Friedrichstraße 155–156
 10117 Berlin
 Tel.: 0 30/2 06 14-33
 Fax: 0 30/2 06 14-3 40
 E-Mail: grossboelting@
 kmw-rechtsanwaelte.de
 www.kwm-rechtsanwaelte.de

Das Quartalsende steht bevor, die Zeit drängt und nun stürzt die EDV ab. Alle Änderungen sind dahin und die Helferinnen sollten eigentlich schon seit zwei Stunden Feierabend machen. Kennen Sie das? Nicht nur in solchen Momenten verfluchen viele Zahnärzte die Umstellung auf das kartentokenlose System. Denn auch im normalen Praxisalltag häufen sich immer wieder Ärgernisse mit der Technik.

So lässt sich am Sonntagabend das Update des Praxissoftwareanbieters nicht einspielen, morgens verweigert der Kartenleser seinen Dienst und abends lässt sich das System nur ohne Sicherung herunterfahren. Die Rezepte werden schon die ganze Woche wieder von Hand ausgefüllt, da der Nadeldrucker den Dienst quittiert hat.

Die Kritik setzt darüber hinaus oft bei Selbstverständlichkeiten an: Angefangen bei überzogenen Servicegebühren der EDV-Dienstleister, über lange Kündigungsfristen der Wartungsverträge, fehlende oder fehlerhafte Updates der Praxissoftware und mangelnde Erreichbarkeit der Hotline, ruft die teure Investition oft mehr Frust statt Lust hervor.

I. Kauf- oder Werkvertragsrecht

Die Rechte im Problemfall richten sich zunächst danach, ob Kauf- oder Werkvertragsrecht einschlägig ist. In diesem Zusammenhang ist das seit dem 1. Januar 2002 in Kraft getretene Gesetz zur Schuldrechtsmodernisierung zu beachten, das vor allem in puncto Gewährleistungen wesentliche Änderungen im Kauf- und Werkvertragsrecht vorsieht.

a) Hardware, Peripherie, Standardsoftware
Bei der reinen Anschaffung von Hardware, Peripherie (Drucker, Kartenleser etc.) ohne Installation ist die Einordnung eindeutig. Ebenso wie beim Kauf von Standardsoftware – auch solcher, welche für einen ganz bestimmten Marktbereich entwickelt wurde – gilt bei Mängeln Kaufrecht, §§ 433 ff. BGB.

Das bedeutet, der Beginn der Verjährung für Sachmängel (2 Jahre) tritt mit vollständiger Lieferung ein. Die Beweislast für Mängel liegt regelmäßig bis zur Lieferung beim Anbieter, später beim Kunden. Eine Abnahme ist nicht nötig.

Die einschlägigen Gewährleistungsrechte im Kaufrecht richten sich nach § 437 BGB. Danach kann zunächst verlangt werden, dass der Verkäufer den Fehler am Produkt behebt oder eine mangelfreie Sache liefert (Nacherfüllung). Im Übrigen steht es dem Käufer aber frei, vom Vertrag zurückzutreten oder zu mindern, wobei diese Möglichkeiten der Nacherfüllung grundsätzlich nachgeordnet sind. Unbenommen im Falle des Rücktritts ist überdies die Geltendmachung von Schadensersatz.

b) Hard- und Software nebst Installation

Die meisten Zahnarztpraxen sind mit einem Komplettpaket aus Hard- und Software nebst Installation seitens eines Vertriebs- und Supportpartners der Praxissoftware ausgestattet. Entsprechendes gilt für die Probleme im Zusammenhang mit unterschiedlichen Partnern für Hard- und Software, wobei dort stets die Abgrenzung der Verantwortungsbereiche problematisch ist.

Bei der gelieferten Hard- und Software handelt es sich zwar meistens um Standardprogramme und -geräte. Die vertraglichen Pflichten des jeweiligen Dienstleisters gehen jedoch über die bloße Lieferung hinaus. Hinzu kommt nämlich, die neue Hard- und Software zu installieren und einzurichten, etwaig vorhandene PCs aufzurüsten und ggf. Altdaten aus einem vorherigen System einzuspielen. In diesem Fall wird ein bestimmtes Arbeitsergebnis geschuldet, weshalb auf einen solchen Vertrag die Vorschriften des Werkvertrages §§ 631 ff. BGB Anwendung finden.

Zentraler Punkt ist hierbei die Abnahme als der Zeitpunkt, an welchem die Verjährungsfrist zu laufen beginnt. Relevant ist hier der Sachmangel, also wenn das Werk nicht die vereinbarte Beschaffenheit auf-

weist. Insofern ist insbesondere die nach dem Vertrag vorausgesetzte Beschaffenheit entscheidend.

Im Falle der Gewährleistung besteht auch hier zunächst das vorrangig geltend zu machende Recht auf Nacherfüllung (§ 635 Abs. 1 BGB). Dazu hat der Händler bis zu dreimal die Gelegenheit.

Kommt er diesem auch nach Verstreichen einer angemessenen Frist oder im Fall deren Entbehrlichkeit nicht nach, ist die Möglichkeit der Selbstvornahme (§ 637 Abs. 1 BGB) oder des Rücktritts (§ 636 BGB) und der Minderung (§ 638 Abs. 1 BGB) gegeben. Daneben besteht ein Recht auf Schadensersatz (§ 636) oder zumindest Ersatz der vergeblich gemachten Aufwendungen (§ 284 BGB).

c) Support, Wartungsvertrag

Im Rahmen eines Gesamtpaketes wird üblicherweise gleich ein Wartungsvertrag mit abgeschlossen, um angesichts der regelmäßig einzuspielenden Updates sowie sonstiger Änderungen einen reibungslosen Betrieb der EDV-Anlage im Praxisalltag zu gewährleisten.

Ein solcher Vertrag entspricht eigentlich keinem der bisher aufgeführten Vertragstypen, da er Elemente des Dienstvertrages, des Mietvertrages, des Versicherungsvertrages als auch des Werkvertrages enthält. Er dürfte aber im Bereich der Behebung von Problemen sowie Einspielung von Updates eher dem Werkvertragsrecht als dem Dienstvertragsrecht unterfallen. Somit bleibt es auch hier bei den genannten Gewährleistungsmöglichkeiten wie unter b).

II. Kein Ausschluss durch AGB

Viele Händler versuchen mittels AGB-Klauseln, sich von einer entsprechenden Gewährleistungspflicht zu befreien. Dies beruht zum einen darauf, dass diese ihrerseits von den Großhändlern nur eine einjährige Garantie auf Produkte bekommen, selbst aber eine zweijährige Garantie gegenüber dem Kunden leisten müssen.

Weiter besteht die Tendenz, sich Anwendungsfehler, welche nicht auf Gewährleistungsansprüchen beruhen und die damit verbundene erfolglose Fehlerüberprüfung stets vergüten zu lassen. Dies ist nach neuerer Rechtsprechung nicht zulässig, da der Händler vielmehr darlegen muss, dass die Funktionsmängel nicht auf Fehler am Produkt zurückzuführen sind. Ein Ausschluss der gesetzlichen Gewährleistungsrechte verstößt gegen die §§ 307 ff. BGB.

info:

Ralf Großböting ist ausschließlich im Medizin- und Zahnrecht tätig und zusammen mit seinem Kollegen Wolf C. Bartha Herausgeber des Buches „Zahnrecht – Praxishandbuch für Mediziner“ (Springer-Verlag).

Zu beachten ist jedoch, dass Anwendungsfehler, die grob fahrlässig geschehen (wie z.B. Viren, Trojaner), grundsätzlich vergütet werden können.

III. Vorgehen

In den meisten Fällen ist es mit dem Nacherfüllungsverlangen getan. Dies sollte immer schriftlich und deutlich mit Fristsetzung sowie mit hinreichender Beschreibung des auftretenden Problems verbunden sein.

Der Fall des Rücktritts sollte die Ultima Ratio bleiben. Er ist meist das Ergebnis eines zermürbenden zeitaufwändigen Prozesses mehrerer erfolgloser Nachbesserungsversuche und wird meist von der Einsicht, besser ein Ende mit Schrecken als ein Schrecken ohne Ende, getragen.

Voraussetzungen für den Rücktritt ist grundsätzlich eine Rücktrittserklärung. Danach erfolgt eine Rückabwicklung. In diesem Zusammenhang ist nicht zu unterschätzen, dass mit Erklärung bereits die gesamte Anlage vom EDV-Dienstleister zurückgefordert werden kann. Daher sollte vorher über etwaige Ersatz- bzw. Zwischenlösungen nachgedacht werden. Ferner ist besonders bei einem kompletten Systemwechsel die Frage der Übernahme von Altdatensätzen zu klären.

Sofern Schadensersatz oder Ersatz vergeblich gemachter Aufwendungen gefordert wird, ist eine detailliert gefertigte Aufstellung der vom Personal als auch vom Arzt selbst gemachten Überstunden unerlässlich.

IV. Vorsorge

Das tatsächliche Ärgernis bei Problemen mit der Praxis-EDV muss sich nicht auf rechtlicher Seite fortsetzen. Es ist jedoch darauf hinzuweisen, dass die meisten Fälle solcher Auseinandersetzungen schon mit Hinblick auf Länge und Dauer eines gerichtlichen Verfahrens im Rahmen des Vergleichs außergerichtlich gelöst werden.

Die eigentliche Lösung setzt jedoch – wie auch im medizinischen Bereich – mit einer guten Prophylaxe an:

1. Im Vorfeld einer Neuanschaffung gut recherchieren und EDV- wie KZV-Berater hinzuziehen, um ein auf individuelle Bedürfnisse zugeschnittenes System zu erhalten.
2. Die Entscheidung sollte immer für einen fachlich kompetenten Partner fallen, der sich sowohl kundenorientiert als auch innovativ zeigt und verlässlich handelt
3. Regelmäßige Datensicherung und Tageslistenausdrucke.
4. Bei Mängeln: Anzeige schriftlich mit Fristsetzung, Dokumentation der Überstunden.
5. Updates etc. mit Zeitpuffer durchführen, um Zeit für Probeläufe zu haben. ||

Mehr erkennen...

- als andere
- als bisher
- als üblich



... ermöglicht
 mindestens **50.000,- €**
 mehr Gewinn!

■ bei gleicher Arbeitszeit

■ mit dem **PRAXISCHECK** zur
Gewinnsteigerung

■ inklusive Beratung und

Geld-zurück-Garantie

■ für eine Investition ab **1.900,- €**

zzgl. MwSt

ADVISION Consulting AG
 Gesellschaft für Datenverarbeitung
 der Halberlande
 Mauerstr. 35 - 38 · 10117 Berlin
 phone: (030) 22 64 12 13
 fax: (030) 22 64 12 14
 mail: advision@berl.de
www.ADVISION.de