

## Kapitel 1.1 (1)

### Verkehrssitte am Beispiel der Benutzerdokumentation

Am Beispiel der Benutzerdokumentation für ein Standardprogramm kann gezeigt werden, wie sich eine Verkehrssitte aus Treu und Glauben entwickelt, wie von ihr aufgrund von Treu und Glauben Ausnahmen möglich sind und wie sie sich aufgrund von Treu und Glauben weiterentwickeln kann.

Mitte der 80er Jahre stellte sich den Gerichten die Frage, ob der Kunde von einem Vertrag über die Überlassung von Standardsoftware zurücktreten dürfe, wenn keine Benutzerdokumentation geliefert worden ist.

Richter an den Sachverständigen: Ist eine Benutzerdokumentation für die sachgerechte Arbeit mit der Software nötig?

Sachverständiger: Ja.

Richter: Also wird sie nach Treu und Glauben geschuldet.

Viele Jahre lang ist das wiederholt bestätigt worden. Dann ein Richter: Ich brauche keinen Sachverständigen mehr. Die Lieferung einer Benutzerdokumentation ist erkennbar eine Verkehrssitte und also automatisch geschuldet.

Nach der Rechtsprechung muss die Benutzerdokumentation in Deutsch geliefert werden. Nächster Rechtsstreit: Darf die Benutzerdokumentation für Systemsoftware, die nur IT-Fachleute nutzen, in Englisch geliefert werden? Nach Treu und Glauben ja als Ausnahme von der Verkehrssitte.

Nach der Rechtsprechung musste die Benutzerdokumentation ausgedruckt geliefert werden. Rechtsstreit Mitte der 90er Jahre: Darf sie teilweise als Online-Dokumentation geliefert werden? Richter nach Befragung des Sachverständigen: Ja, nach Treu und Glauben, abweichend von der bisherigen Verkehrssitte (aber sie muss ausdrückbar sein).

Richter dazu einige Jahre später: Ja, das ist als Verkehrssitte zulässig. Die Online-Dokumentation muss ausdrückbar sein.

Richter wiederum einige Jahre später: Die Verkehrssitte geht dahin, dass mindestens diejenigen Teile, die sich an die Benutzer wenden, als Online-Hilfe geliefert werden müssen. Sie muss ausdrückbar sein.

Stand: 01.11.2014