

Kapitel 7.1

Aufklärungs- und Beratungspflichten gegenüber IT-Laien

Solange viele Anwender nur wenig von den Problemen des IT-Einsatzes und von IT-Projekten wussten, lag es nahe, dass die Rechtsprechung häufig die Verletzung von elementaren Aufklärungspflichten bejahte,

Beispiel

Die Rechtsprechung verlangt, dass der Auftragnehmer einen Laien darüber aufklärt, dass der Projekterfolg sehr gefährdet ist, wenn dessen Anforderungen nicht vor Abschluss des Projektvertrags ermittelt werden. Damit der Auftragnehmer ein sachgerechtes Angebot machen könne, müsse das Ergebnis dieser Arbeit in der Regel schriftlich festgehalten werden (Pflichtenheft).

Die Rechtsprechung bejahte auch Beratungspflichten. Allgemein wurde ein hoher Einsatz des Auftragnehmers verlangt. Es war regelmäßig von spezifischen Sorgfaltspflichten des Auftragnehmers die Rede, insbesondere wegen des Vertrauens des Laien in die Fachkunde des Herstellers.

Die Rechtsprechung stellte maßgeblich darauf ab, dass der Kunde nicht über ausreichendes Wissen verfügte. Hier ist zu differenzieren. Maßgeblich ist

- hinsichtlich Aufklärungspflichten, dass der Kunde wesentliche risikobehaftete Umstände nicht kennt,
- hinsichtlich Beratungspflichten/-verhältnis, dass der Kunde im Verhältnis zur großen Sachkunde des Auftragnehmers nicht ausreichendes Wissen hat, um eine sachgerechte Entscheidung zu treffen.

Dabei ist wie üblich die Art des Kunden zu berücksichtigen: Was darf der Anbieter von einem Anwender dieser Art erwarten? Wenn der Auftragnehmer allerdings konkrete Anhaltspunkte für eine bestimmte Wissenslage beim Kunden hat (z.B. untypische hohe Unwissenheit), muss er diese beachten.

Beispiele

Wenn ein Kunde, der seine kommerzielle Basislösung (Finanzbuchhaltung, Fakturierung) beherrscht, diese um den Bereich PPS erweitern will, ist er wieder Laie.

Ein Kunde, der einen IT-Mitarbeiter hat, der einfache Anwendungsprogramme erstellen kann, ist, wenn er eine Netzwerklösung beschaffen will, insoweit als Laie anzusehen.