

**Fallstricke beim Fernzugriff/Fernwartung auf GMAs – Rechtlicher Rahmen und mögliche  
Folgen für Errichter und Betreiber?  
Haftungsrisiken des Errichters anhand von Beispielfällen**

**Inhaltsverzeichnis**

	<b>Seite</b>
Einleitung .....	2
<b>Teil A</b>	
Definition des Fernzugriffs .....	2
<b>Teil B</b>	
Beispielfälle.....	3
Exkurs .....	12
Allgemeine Tipps zur Schadensprävention .....	13
Resümee.....	13

## **Einleitung**

Aus gegebenem Anlass, widme ich mich heute dem Thema haftungsrechtliche Probleme beim Fernzugriff/Fernwartung auf GMAs insbesondere EMAs. Es besteht bei den Kunden und Errichtern immer mehr Unsicherheit, was man darf und was nicht und auch was sinnvoll ist. Um die haftungsrechtlichen Probleme beleuchten zu können, will ich zunächst allgemein das Thema Fernzugriff/Fernwartung aufgreifen und anschließend ein paar Beispielfälle aus der Praxis aufzeigen.

## **Teil A**

### **Definition:**

Unter Fernzugriff/Fernwartung versteht man den räumlich getrennten Zugriff auf IT/Sicherheitssysteme zu Wartungs- und Reparaturzwecken und im Fall von Einbruchmeldeanlagen auch zur Parametrierung und Scharf-Unscharfschaltung.

Neben GMAs werden auch Telefonanlagen, Industrieanlagen Computer oder Serversysteme aus der Distanz gewartet.

Die Fernwartung von Sicherheitssystemen gewinnt beim Support von Hard- und Software in der Sicherheitstechnikbranche zunehmend an Bedeutung. Durch die immer stärkere Vernetzung über das Internet, den Aufbau von firmeninternen Intranets und herkömmliche Telekommunikationswege (ISDN, Telefon) erweitern sich die Möglichkeiten der direkten Unterstützung im Support.

### **Vorteile der Fernwartung / des Fernzugriffs**

Bei dezentralen oder räumlich weit auseinander liegenden Anlagen verursachen Service-Einsätze hohe Wartungs- und Reparaturkosten. Vor allem mit steigender Komplexität mancher Systeme ist es für Unternehmen zunehmend schwierig, durchgehend die passenden Experten vor Ort bereitzustellen. Der Zugriff auf Anlagen aus der Ferne über das Internet oder per Mobilfunk (mit speziellen Apps) ist in vielen Fällen kostengünstiger, schneller und flexibler als ein Vorort-Service.

Fernwartungsprogramme ermöglichen es dem entfernt sitzenden Servicetechniker, direkt auf den zu wartenden Rechnern Aktionen durchzuführen. Tastaturanschläge und Mausbewegungen können übertragen werden. Der Servicetechniker sieht die Bildschirmausgabe auf dem eigenen Bildschirm.

Eine andere, häufig verwendete Möglichkeit zur Fernwartung ist der Zugriff auf aktive Netzkomponenten zur Konfiguration oder Fehlerbehebung wie Switches oder Router. Dieser Zugriff erfolgt in den meisten Fällen aus dem internen Netzwerk, der Zugriff aus fremden Netzen (z.B. Internet) sollte eingeschränkt oder verboten werden.

Bei anderen Embedded Systemen (z.B. Maschinen, Maschinenparks, Aufzüge, Heizungsanlagen, kleine Endgeräte) gelten entsprechend andere Anforderungen.

### **Nachteile des Fernzugriffs:**

Sicherheitsbedenken spielen bei der Entscheidung zum Einsatz von Fernwartungssoftware immer eine Rolle. Neben den rein technischen Parametern sollten organisatorische Regelungen bei dem

Einsatz von Fernwartungssoftware in die Überlegungen einbezogen werden.

Fernwartung heißt nicht zuletzt, dass ein Vertrauensverhältnis zwischen dem Errichter und Kunden bestehen muss. Sinnvoll sind vertragliche Vereinbarungen, die die Fernwartung regeln, dazu kommen wir später noch einmal.

Smartphone-Applikationen zur Zustandsabfrage und Fernsteuerung von Einbruchmeldeanlagen können als abgesetztes Bedienteil begriffen werden. Da sich dieses jedoch nicht im Sicherheitsbereich befindet, entstehen zusätzliche Angriffsflächen im Sicherheitssystem EMA, die bedacht werden müssen.

### **Arten des Fernzugriffs**

Es lassen sich verschiedene Verfahren der Fernwartung unterscheiden. Bei Unterstützung des sich weiter entfernt befindenden Anwenders wird oftmals der passive Übertragungsmodus verwendet.

Dabei kann der Servicetechniker durch die Ansicht des entfernten Bildschirms Hilfestellungen geben. Tastatur- und Mauseingaben können nicht vorgenommen werden. Bei der aktiven Fernsteuerung kann der Servicetechniker auch die Maus und Tastatur des entfernten Rechners steuern und somit dem Anwender vor Ort direkte Unterstützung geben. Die aktive Fernsteuerung wird meist zur Fehlerbehebung eingesetzt.

Weiterhin unterschieden werden muss die Fernwartung von normalen benutzergesteuerten Endgeräten, wie z.B. PCs, sowie von reinen Embedded Systemen. Letzteres kann ein Mobiltelefon sein, aber auch beispielsweise eine Maschine in einem Industriebetrieb oder ein Aufzug in einem Gebäude. Für die Wartung der letzteren Geräte kommt häufig eine Direktverbindung zwischen Gerät und Fernwartungssystem (z.B. via Modem/ISDN) zum Einsatz. Die Umstellung auf IP-basierte Fernwartungssysteme ist hierbei eine aktuelle Zukunftsaufgabe.

### **Datenschutz**

Neben den Anforderungen der IT Sicherheit beim Fernzugriff sind auch rechtliche Datenschutzaspekte zu berücksichtigen. Im Folgenden mehr.

### **Teil B**

#### **Was für Fallstricke gibt es beim Fernzugriff und wie wird eine etwaige Haftung aussehen?**

Der Einsatz von Fernwartung / Fernzugriff wird im Sicherheitsbereich stark diskutiert. Fraglich ist, ob Kostenersparnis und Arbeitserleichterung gegenüber den Risiken positiv überwiegen. Im Folgenden will ich potentielle Haftungsrisiken an Beispielfällen aufzeigen.

#### **Beispielfall 1**

Rudi Reich (R) lässt in seine neu gebaute Villa eine Einbruchmeldeanlage mit Videoüberwachung von dem Errichter Eifrig (E) einbauen. Hierzu schließen die beiden einen schriftlichen Installationsvertrag und einen Wartungsvertrag. (R) hatte (E) unter anderem ausgewählt, weil dieser mit vergünstigten Konditionen warb, da er neuerdings mit Fernzugriff arbeitet.

Zu Ostern verlässt (R) sein Haus um in den 2-wöchigen Osterurlaub zu fahren. Draußen vor dem Haus möchte er die EMA scharf schalten, welches aber nicht funktioniert. Daraufhin ruft er seinen Errichter an und bittet um Hilfe.

Wie vereinbart wählt sich der Errichter ein und stellt fest, dass es einen technischen Defekt in einer Melderlinie gibt. Dies teilt er dem (R) auch mit und schlägt vor, im Rahmen der Gewährleistung einen Techniker zum Austausch zu schicken.

Da (R) aber wenig Zeit hat und seinen Flieger bekommen will, lehnt er das ab und fragt nach Alternativen. (E) zögert und bietet an, den einen defekten Melder heraus zu programmieren, um die Anlage wieder scharf schalten zu können. Er weist (R) aber am Telefon daraufhin, dass im Falle des Einbruchs der Bereich der Terrassentür nicht auslösen würde und riet zum Einsatz eines Sicherheitsdienstleisters mit verstärkten Revierkontrollen und schnellstmöglichen Austausch des Melders durch einen Techniker.

(R) ist aber so in Eile, dass er (E) anweist den Melder heraus zu programmieren. Aus Kostengründen und weil es ihm zu aufwändig ist, will er keinen Wachdienst verstärkt aktivieren. Die Möglichkeit einen Techniker während seiner Abwesenheit in das Haus zu lassen, um den defekten Melder auszutauschen, will er zudem auch nicht nutzen.

Es kommt wie es kommen musste, während der Abwesenheit des (R) dringen Einbrecher über die Terrassentür ein und nehmen ein teures Gemälde und weitere Wertgegenstände mit. Die EMA löst nicht aus, so dass der Einbruch weder detektiert noch durch Intervention verhindert wurde.

Es entsteht ein Sachschaden von > 100 TEUR.

Nach Rückkehr meldet (R) den Schaden seiner Versicherung und fordert Ersatz für die entwendeten Gegenstände.

Der Versicherer reguliert zwar vorerst den Schaden bei (R), will aber (E) in Regress nehmen.

### **Ist der Regressanspruch berechtigt? Oder: Wer will was von wem und woraus?**

Der Kläger macht als Versicherer des (R) aus übergegangenem Recht Schadensersatzansprüche wegen Schlechterfüllung eines Werkvertrags gegen (E) geltend. Juristisch problematisch ist hier, dass der entstandene Schaden nicht aufgrund des defekten Melders entstand, sondern aufgrund des nicht detektierten Einbruchs und der Melder mit Wissen des Betreibers herausprogrammiert worden war.

### **1. Schuldverhältnis / wirksamer Vertrag (§§ 280, 634, 241 II BGB)**

Für einen vertraglichen Anspruch auf Schadensersatz müsste zunächst ein Vertragsschluss zwischen den Parteien vorliegen. Laut Sachverhalt hat es zwischen (R) und (E) einen schriftlichen Installationsvertrag gegeben.

Installationsverträge stellen regelmäßig Werkverträge dar, da ein bestimmter Erfolg geschuldet wird, und nicht nur eine Dienstleistung an sich. Wartungsverträge hingegen sind Dienstleistungsverträge.

Die sich hieraus ergebenden Pflichten der Vertragsparteien sind auf Auftragnehmerseite (E) eine mangelfreie und ordnungsgemäße Installation der Anlage und deren Funktionsfähigkeit im Folgenden und auf Auftraggeberseite (R) die Vergütung. Sollte es hierbei zu einer Pflichtverletzung kommen, kann ein Schadensersatzanspruch entstehen.

## **2. Pflichtverletzung / Sach- oder Rechtsmangel**

Fraglich ist, ob eine Pflichtverletzung durch den Errichter vorgelegen hat.

Definition: Eine Pflichtverletzung ist jedes objektiv nicht pflichtgemäßes, d.h. dem Schuldverhältnis nicht gerecht werdendes Verhalten des Schuldners.

### Von dem Errichter zu beachtende Pflichten:

Die Hauptleistungspflicht ist der ordnungsgemäße Einbau der Anlage und deren Funktionsfähigkeit.

Allgemeine Nebenpflichten sind Schutz- und Sorgfaltspflichten bei der Auftragsausführung (vorsichtiger Umgang am/im Objekt des Kunden etc.).

Es kann zu einer Pflichtverletzung durch Schlechtleistung kommen. Fraglich ist, ob eine Schlechtleistung durch den Errichter vorliegt. Um dies beurteilen zu können, muss man feststellen, was genau Inhalt des Vertrags geworden war.

Hauptleistungspflicht des Vertrages war die Errichtung einer funktionsfähigen EMA. Die Anlage wurde eingebaut und abgenommen. Allerdings gab es nach kurzer Zeit eine Störung aufgrund eines defekten Melders.

Somit wich die eingebaute Anlage im Ist-Zustand vom Soll-Zustand ab und war mangelhaft. Eine Pflichtverletzung durch den Errichter lag vor.

## **3. Vertretenmüssen**

Der Errichter muss den Mangel an der EMA zu vertreten haben. Hier geht es um das Verschulden aus Vorsatz oder Fahrlässigkeit. Das Verschulden wird vom Gesetz widerlegbar vermutet.

### 1. ) Vorsatz:

Kann vorliegend ausgeschlossen werden.

## 2.) Fahrlässigkeit:

Fahrlässig handelt derjenige, der die im Verkehr erforderliche Sorgfalt außer Acht lässt. Sorgfältig würde ein Errichter handeln, wenn er den Melder direkt austauschen und somit die volle Funktionsfähigkeit der Anlage wieder herstellen würde.

Als der Errichter durch den Anruf des (R) Kenntnis von dem Mangel an seiner Anlage bekam, wollte er den Mangel schnellstmöglich beheben, indem er einen Techniker schicken wollte.

Dies lehnte der Betreiber aber aus Zeitgründen ab, sondern nahm dankend die Möglichkeit an, dass der Errichter per Fernzugriff den defekten Melder herausprogrammieren könnte. Nachdem der Errichter wusste, dass hier eine Sicherheitslücke entstehen würde, ist fraglich, ob er den Melder hätte herausnehmen dürfen.

Allerdings wies er den Betreiber daraufhin, dass es ein Sicherheitsrisiko geben würde und schlug mehrere Maßnahmen zur Risikominimierung vor, zum einen den Techniker während der Abwesenheit doch noch zu schicken zum anderen einen Sicherheitsdienst zu beauftragen. Beides lehnte der Betreiber auf eigenes Risiko ab.

## ACHTUNG:

Bei theoretischer Prüfung käme hier heraus, dass der Errichter nicht fahrlässig handelte, sondern auf den Wunsch und die Anweisung des Kunden/Betreibers reagierte.

ABER: Die Beweisführungspflicht dazu läge beim Errichter und der hätte hier ein Nachweisproblem, da er den Vorgang bzw. das Telefonat nicht dokumentiert hatte. D.h. Der Kunde könnte vor Gericht bestreiten, dass er das angewiesen hatte und auch das er sich über die Risiken im Klaren war. Im Ergebnis würde er sehr wahrscheinlich damit durchkommen.

Im Folgenden prüfen wir also so weiter, als wenn der Betreiber nicht auf das Risiko hingewiesen worden wäre.

Es liegt mithin im Ergebnis fahrlässiges Handeln durch den Errichter vor.

## **4. Kein Gewährleistungsausschluss**

Vorliegend lag kein Gewährleistungsausschluss vor.

## **5. Kausalität**

Zwischen dem Nicht-Austausch bzw. der Herausnahme des defekten Melders und dem Einbruchsdiebstahl in die Villa müsste Kausalität bestehen. Kausal ist die Handlung bzw. hier das Unterlassen, wenn es nicht hinzu gedacht werden könnte, ohne dass der konkrete Erfolg entfiel. Dabei muss der dem (R) entstandene Schaden adäquat kausal aus dem Mangel des Werkes folgen.

Wenn der Melder der Anlage ordnungsgemäß funktioniert hätte, hätte der Einbruch mit dem Diebstahl dennoch stattgefunden.

Allerdings hätte dann die EMA ausgelöst und es wäre zur Intervention gekommen. Diese hätte unter Umständen den Einbruchdiebstahl verhindert oder verkürzt und zur Schadensreduktion geführt.

Hier nochmal die Anmerkung für Ihre Kunden:

*Alle GMAs sind keine Gefahrenverhinderungsanlagen sondern Gefahrenwarnanlagen. Sie dienen vorrangig der Detektion von Gefahren / Schäden und deren Aufklärung und manchmal auch der Prävention.*

Mithin war das Handeln des Errichters zumindest mitkausal für den Erfolg.

## 6. Rechtsfolgen

Dem (R) steht gegen den (E) Schadensersatz zu. Der Schaden aus dem Einbruchdiebstahl stellt sich als Mangelfolgeschaden aus dem defekten/ausprogrammierten Melder der EMA dar.

Da allerdings der Einbruch höchstwahrscheinlich auch mit funktionierender EMA stattgefunden hätte, haftet der Errichter nur Anteilig nach einer Quote, die ein Sachverständiger prüft.

### Tipps zur Haftungsprävention

Beim Fernzugriff stellt sich seitens des Errichters das Problem dar, dass er nicht vor Ort ist, sondern das meiste telefonisch ausgemacht wird. Hier bekommt man im Schadensfall ein Nachweisproblem.

Um aber den durchaus oft sinnvollen Fernzugriff nicht ganz zu verwerfen, kann man über folgende Lösungsmöglichkeiten nachdenken:

1. Email Bestätigung durch den Betreiber direkt vor Ort über Smartphone
2. SMS von dem Betreiber an den Errichter
3. Whats app des Betreibers an den Errichter
4. Sprachmemo des Betreibers – beste Beweiskraft, da Stimme schwer zu fälschen

### Beispielfall 2)

Der Errichter (E) baut in die Villa des (R) wieder eine Einbruchmeldeanlage ein. Diese sollte aufgrund der Kosten keinen VdS-Standard haben sondern kostengünstiger sein. (E) weist darauf hin, dass eine regelmäßige Wartung der Anlage sinnvoll sei. Aber auch hier will (R) die Kosten einer Vor-Ort-Wartung nicht zahlen. (E) bietet eine Fernwartung an, da diese kostengünstiger sei. Das gefällt (R) und man ist sich einig. Da (E) noch nicht so lange mit Remoteanwendungen arbeitet hat er auch noch keinen speziellen Vertrag über die Fernwartung entworfen. Man vereinbart 2x jährlich eine Wartung; davon eine Wartung im Januar vor Ort und eine im Juli per Fernzugriff. Als (E) im Januar die Anlage wartet und kontrolliert, ist alles in Ordnung. Im Juli wählt er sich ein und stellt fest, dass alle Melder funktionieren.

Was er aber nicht merken konnte war eine Palme, die mittlerweile so groß geworden war, dass sie einen Melder im Wohnzimmer verdeckte. Zudem hatte sich an einem großen Fenster zum Hof der Kleber eines Glasbruchsensoren gelöst, so dass dieser herunterhing und seinen Zweck nicht mehr erfüllen konnte.

Der Errichter meldet an (R), dass die Wartung positiv und ohne Befund ausgefallen ist, alle Melder zeigen Funktionsfähigkeit an. (R) ist beruhigt und fährt in den Sommerurlaub.

Während dieser Zeit dringen Einbrecher durch das große Hoffenster in die Villa ein und räumen das Wohnzimmer aus. Beide Melder lösen nicht aus. Es findet keine Intervention statt.

Die Einbrecher entwenden Schmuck und Wertsachen im Wert von 50 TEUR.

**Problem:**

Es stellt sich die rechtliche Frage, wer will was von wem woraus?

(R) bekommt wieder den Schaden von seinem ED-Versicherer ersetzt, welcher wiederum den Errichter in Regress nimmt.

**1. Schuldverhältnis / wirksamer Vertrag (§§280, 634, 241 II BGB)**

Für einen vertraglichen Anspruch auf Schadensersatz müsste zunächst ein Vertragsschluss zwischen den Parteien vorliegen. Laut Sachverhalt hat es zwischen (R) und (E) einen schriftlichen Fernwartungsvertrag gegeben.

Wartungsverträge sind Dienstleistungsverträge, da eine bestimmte Tätigkeit und nicht ein Erfolg geschuldet wird.

Die sich hieraus ergebenden Pflichten der Vertragsparteien sind auf Auftragnehmerseite (E) eine ordnungsgemäße Wartung der Anlage und auf Auftraggeberseite (R) die Vergütung. Sollte es hierbei zu einer Pflichtverletzung kommen, kann ein Schadensersatzanspruch entstehen.

**2. Pflichtverletzung / Sach- oder Rechtsmangel**

Fraglich ist, ob eine Pflichtverletzung durch den Errichter vorgelegen hat.

Definition: Eine Pflichtverletzung ist jedes objektiv nicht pflichtgemäßes, d.h. dem Schuldverhältnis nicht gerecht werdendes Verhalten des Schuldners.

Von dem Errichter zu beachtende Pflichten:

Die Hauptleistungspflicht ist die ordnungsgemäße Wartung der Anlage per Fernzugriff.

Allgemeine Nebenpflichten sind Schutz- und Sorgfaltspflichten bei der Auftragsausführung (vorsichtiger Umgang am/im Objekt des Kunden etc.).



Es kann zu einer Pflichtverletzung durch Schlechtleistung kommen. Fraglich ist, ob eine Schlechtleistung durch den Errichter vorliegt. Um dies beurteilen zu können, muss man feststellen, was genau Inhalt des Vertrages geworden war.

Hauptleistungspflicht des Vertrages war die Wartung der EMA über Fernzugriff. Eine reine Fernwartung ersetzt grundsätzlich nicht die Wartung vor Ort, da die Begehung fehlt. Nach den gültigen Normen (z.B. 0833) kann man keine normkonforme Wartung remote durchführen.

Im Vertrag wurde schriftlich vereinbart, dass sich der Errichter einwählt und so die Wartung durchführt. Allerdings war nicht genau beschrieben, was diese Leistung konkret umfassen sollte.

Im Grunde kann der Errichter nur Technisches prüfen, insbesondere ob alle Melder funktionieren und die Batteriestände in Ordnung sind. Örtliche Veränderungen wie zugestellte / abgedeckte Melder durch Möbel, Hüte, Blumen oder lose Melder aufgrund abgelösten Klebers, können nicht überprüft werden. Ebenso kann bei Bedarf keine Batterie ausgetauscht werden.

Der Betreiber der Anlage kennt sich meistens nicht genau mit Wartung und deren Inhalten und Problemen aus. Auch nicht mit den gültigen Normen, wie eine Wartung durchzuführen wäre und was genau sie beinhalten sollte. Wenn der Betreiber seinen Errichter mit der Fernwartung beauftragt, und dieser ihm anschließend einen positiven Bericht abgibt, dass alles o.k. sei, obwohl manche Melder in ihrer Funktionsfähigkeit eingeschränkt sind, wird dieser ihm erst einmal glauben.

Im Ergebnis müsste man vorliegend davon ausgehen, dass die Wartung aufgrund der oben beschriebenen Mängel nicht ordnungsgemäß durchgeführt worden war, da der Laie davon ausgehen kann, dass nicht funktionsfähige Melder bei einer Wartung entdeckt würden.

Dies könnte der Errichter nur widerlegen, wenn er dem Wartungsvertrag eine genaue Leistungsbeschreibung hinzugefügt hätte, welche Leistungen genau die Fernwartung umfasst und welche eben nicht. Daraus hätte sich eindeutig ergeben, dass eine Vor-Ort Begehung eben gerade nicht stattfindet, um Mängel zu finden, die nur bei in Augenscheinnahme zu erkennen wären.

Da eine Solche aber nicht vorlag, wick die Wartung negativ ab und war mangelhaft. Eine Pflichtverletzung durch den Errichter lag vor.

### **3. Vertretenmüssen**

Vorliegend war Fahrlässigkeit gegeben, da ein sorgfältig handelnder Errichter keine Wartung ohne örtliche Begehung angeboten hätte.

### **4. Kausalität**

Zwischen der mangelhaften Wartung und dem Einbruchsdiebstahl in die Villa müsste Kausalität bestehen. Kausal ist die Handlung bzw. hier das Unterlassen, wenn es nicht hinzu gedacht werden könnte, ohne dass der konkrete Erfolg entfiel. Dabei muss der dem (R) entstandene Schaden adäquat kausal aus dem Mangel des Werkes folgen.

Wenn der Melder der Anlage ordnungsgemäß funktioniert hätte, hätte der Einbruch mit dem Diebstahl dennoch stattgefunden.

Allerdings hätte dann die EMA ausgelöst und es wäre zur Intervention oder Abschreckung der Täter gekommen. Dies hätte unter Umständen den Einbruchdiebstahl verhindert oder verkürzt und zur Schadensreduktion geführt.

## 5. Rechtsfolgen

Dem (R) steht gegen den (E) Schadensersatz zu. Der Schaden aus dem Einbruchdiebstahl stellt sich als Mangelfolgeschaden der mangelhaften Wartung der EMA dar.

Da allerdings der Einbruch auch ohne die EMA stattgefunden hätte, haftet der Errichter nur anteilig nach einer Quote, die ein Sachverständiger prüft.

### Tipps zur Haftungsprävention

Bei Wartung per Fernzugriff stellt sich seitens des Errichters das Problem, dass er nicht vor Ort ist und eben keine Mängel aufdecken kann, die nicht technisch remote zu erkennen sind, sondern nur aufgrund der örtlichen Gegebenheiten und Inaugenscheinnahme.

Wenn es also dem Kunden nur um die technische Funktionsfähigkeit der Anlage geht, kann es sinnvoll sein, ab und an so eine „Wartung-Light“ durchzuführen. Ersetzen kann sie aber eine Wartung vor Ort nicht.

Zusätzlich könnte noch ein Videorundgang die Fernwartung unterstützen, aber dies wäre eher für gewerbliche Immobilien, Büros und Produktionsstätten geeignet. Denn wer möchte schon in seinem Privathaus im Innenraum Kameras haben, die auf eine externe Leistelle geschaltet sind?

Wichtig ist es für den Errichter in seinen Vertrag eine detaillierte Leistungsbeschreibung des Wartungsinhaltes mitaufzunehmen und auch seine Kunden darauf hin zu weisen, was genau die Wartung umfassen kann. Sowohl der Wartungsvertrag samt Leistungsbeschreibung als auch die Aufklärung des Kunden sollten schriftlich und gegengezeichnet festgehalten werden.

### Beispielfall 3)

(R) hat in seiner Villa eine EMA durch den Errichter (E) einbauen lassen. Zudem schloss er einen Fernwartungsvertrag ab, der (E) bei Problemen die Möglichkeit gibt, remote auf die EMA zuzugreifen. (E) unterhält einen 24/7 Notdienst über seine Techniker, die jeweils wochenweise das Notdiensthandy mitbekommen.

Der Servicetechniker (T) wird nachts um 3 Uhr im Notdienst vom Handy des (R) angerufen. Der Anrufer steht nach Aussage angetrunken vor seinem Haus und kann sich nicht an seinen Code erinnern, um die Anlage unscharf zu schalten. (T) ist neu beschäftigt bei (E) und noch nicht so routiniert, zudem kommt es bei Kunden häufiger vor, dass die ihren Code vergessen. Nachdem (R) am Telefon etwas ausfällig wird und sagt, dafür habe er doch Remotezugriff vereinbart und droht den

Chef anzurufen oder gleich den Errichter zu wechseln wird (T) nervös. Er sieht die richtige Handynummer im Display und geht davon aus, dass (R) am Telefon ist. Er wählt sich in die Anlage ein und schaltet diese unscharf. Anschließend wird die Villa ausgeraubt.

Bei dem Anrufer handelte es sich aber nicht um (R), sondern einen Einbrecher, der (R) schon länger beobachtet. Er hatte ihm im Restaurant zuvor sein Handy aus der Tasche entwendet und war dann zu der Villa gefahren, um den Errichter anzurufen.

Wieder bekommt (R) den Schaden ersetzt und die Versicherung nimmt den Errichter in Regress. Zu Recht?

### **1. Schuldverhältnis / wirksamer Vertrag (§§280, 634, 241 II BGB)**

Für einen vertraglichen Anspruch auf Schadensersatz müsste zunächst ein Vertragsschluss zwischen den Parteien vorliegen. Laut Sachverhalt hat es zwischen (R) und (E) einen schriftlichen Fernwartungsvertrag gegeben.

Die sich hieraus ergebenden Pflichten der Vertragsparteien sind auf Auftragnehmerseite (E) eine ordnungsgemäße Durchführung der Fernwartung und auf Auftraggeberseite (R) die Vergütung. Sollte es hierbei zu einer Pflichtverletzung kommen, kann ein Schadensersatzanspruch entstehen.

### **2. Pflichtverletzung / Sach- oder Rechtsmangel**

Fraglich ist, ob eine Pflichtverletzung durch den Errichter vorgelegen hat.

Definition: Eine Pflichtverletzung ist jedes objektiv nicht pflichtgemäßes, d.h. dem Schuldverhältnis nicht gerecht werdendes Verhalten des Schuldners.

#### Von dem Errichter zu beachtende Pflichten:

Die Hauptleistungspflicht ist die ordnungsgemäße Wartung der Anlage per Fernzugriff.

Was genau war hier Vertragsinhalt?

Im Vertrag wurde schriftlich vereinbart, dass sich der Errichter bzw. seine Techniker einwählen können, wenn Probleme mit der Anlage auftreten, so dass er z.B. defekte Melder herausnehmen oder neue Parametrierungen vornehmen kann. Technisch möglich ist ihm bei dieser Anlage auch die Scharf- Unscharfschaltung, sobald er einmal eingewählt ist. Eine Autorisierung für den Errichter, wann er sich einwählen kann, war bei dieser Anlage nicht vorgesehen.

Im vorliegenden Fall verlangte der vermeintliche Betreiber der Anlage das Unscharfschalten der Anlage.

Trotz dem die Möglichkeit für den Errichter besteht, war dieser Fall aber nicht im Vertrag geregelt und somit als Dienstleistung nicht erfasst.

Mithin liegt durch das Unscharfschalten des Technikers eine Schlechtleistung und somit auch eine Pflichtverletzung vor.

### **3. Vertretenmüssen**

Der Errichter haftet für seine Mitarbeiter als Erfüllungsgehilfen nach § 278 BGB für Vorsatz und Fahrlässigkeit.

Vorliegend war Fahrlässigkeit gegeben, denn ein sorgfältig handelnder Errichter hätte die Anlage nicht ohne Weiteres mitten in der Nacht unscharf geschaltet ohne sicher zu gehen, dass der Anrufer auch der Betreiber der Anlage ist.

### **4. Kausalität**

Zwischen der Unscharfschaltung und dem Einbruchsdiebstahl in die Villa müsste Kausalität bestehen. Kausal ist die Handlung, wenn sie nicht hinweg gedacht werden könnte, ohne dass der konkrete Erfolg entfiel. Dabei muss der dem (R) entstandene Schaden adäquat kausal aus dem Mangel des Werkes folgen.

Wenn der Techniker die Anlage nicht unscharf geschaltet hätte, wäre der Einbruch höchstwahrscheinlich nicht passiert. Und falls doch, wäre er zumindest detektiert worden und es hätte eine Intervention stattgefunden. Evtl. hätte es auch Videobilder gegeben.

### **5. Rechtsfolgen**

Dem (R) steht gegen den (E) Schadensersatz zu. Wie hoch der zu ersetzende Schaden ist, müsste durch einen Sachverständigen geklärt werden.

#### **Tipps zur Haftungsprävention:**

Der Fernzugriff birgt - wie man an dem Beispielfall sieht - nicht nur für den Betreiber der Anlage das Risiko, dass sich der Errichter ohne Erlaubnis einwählt und Schaden anrichtet, sondern auch für den Errichter selber das Risiko, dass er in eine Haftungsfalle gerät.

Um dies zu verhindern sollte man verschiedene Sicherheitsmechanismen einrichten, die erst nach Überwindung einen Fernzugriff erlauben.

- Einrichtung eines Passworts für das Telefon
- Eingeschränkte Zugriffsmöglichkeit, so dass aktive Freigabe an der Anlage selber erforderlich ist
- falls möglich: Programmierung der Anlage so, dass nur Parametrierung remote möglich ist und nicht Scharf- Unscharfschalten.

#### **Exkurs: Datenschutz beim Fernwartungsvertrag**

Ein Vertrag über die Fernwartung sollte nicht nur inhaltlich dem Umfang und die Leistung der Wartung genau umfassen, sondern auch die Vorgaben aus §11 Abs.2 BDSG beachten. Dies sind insbesondere folgende:

1. Beschreibung der technischen und organisatorischen Regeln für die Durchführung der Fernwartung
2. Einzelheiten zum Aufbau und der Kontrolle der Telekommunikationsverbindung
3. Berechtigung des Auftraggebers, die Verbindung zu unterbrechen, wenn begründete Zweifel an der Zulässigkeit der Kommunikationsverbindung bestehen
4. Regeln über eine sichere Authentifizierung der Kommunikationspartner und deren Protokollierungen
5. unverzügliche gegenseitige Informationspflicht, wenn Verstöße gegen das Datenschutzrecht oder die Pflicht zur Verschwiegenheit festgestellt werden.
6. genaue Beschreibung zu den Maßnahmen zur IT-Sicherheit beim Anbieter

### **Allgemeine Tipps zur Schadensprävention**

Folgende Sicherheitsfeatures sind beispielhaft denkbar und können, je nach Sicherheitsstufe bzw. Sensitivität der zu steuernden GMA umgesetzt werden:

- Kunde muss der Fernwartung seiner Anlage ausdrücklich vor Verbindungsaufbau zustimmen
- innerhalb der Verbindung wird dauerhaft eine Fernwartungs-Information eingeblendet, die nicht versteckt werden kann
- die Einstellung bzw. Konfiguration der verwendeten Fernwartungssoftware ist gesperrt und kann nur von Personen verändert werden, die mit dem Fernwartungsprozess zu tun haben
- der die Verbindung zur Fernwartung aufbauende Techniker muss sich authentifizieren / Passwort
- Fernwartungssitzung wird revisionsicher protokolliert (Text-Protokoll)
- Fernwartungssitzung wird aufgezeichnet (Video-Protokoll)

Der Datenschutz muss in jedem Fall berücksichtigt werden. Computerkriminalität und der fahrlässige Umgang mit Daten können große Schäden verursachen. Fernwartung und Sicherheit müssen sich aber nicht widersprechen. Eindeutige Identifizierungsverfahren, sichere Firewall-Einstellungen, hohe Verschlüsselungen (256 Bit) und Vertraulichkeitsvereinbarungen können einen hohen Sicherheitsstandard gewährleisten.

### **Resümee**

Nutzen Sie Ihr Standing als Fachfirma – bieten Sie Mehrwert. Am Markt werden unterschiedlichste Fernwartungsmöglichkeiten angeboten. Nicht immer aber sind diese Systeme für die beabsichtigten Zwecke geeignet. Besprechen Sie genau mit Ihren Kunden, was diese brauchen und wollen und was aus haftungstechnischer Sicht für Sie als Errichter vertretbar und sinnvoll ist.

Daher möchte ich meinen heutigen Vortrag mit einem Zitat von Georg Christoph Lichtenberg abschließen:

***Schwachheiten schaden uns nicht mehr, sobald wir sie erkennen!***