



Minimering af risici ved indgåelse af serviceaftaler på maskiner

Ved køb af en ny maskine er det relevant at overveje, om købet skal ske med eller uden indgåelse af en samtidig serviceaftale for at minimere risikoen for tab som følge af nedbrud på maskinen. Promilleafgiftsfonden for landbrug

Hvorvidt det er økonomisk fornuftigt at indgå sådanne aftaler afhænger af en flæthed af faktorer – ikke kun prisen. Nærværende artikel behandler spørgsmålet om hvilke kontraktvilkår, der særligt bør indgå i landmandens vurdering af et tilbud på en servicekontrakt.

1. Serviceaftaler – hvad er en serviceaftale?

Termen "serviceaftaler" bruges traditionelt som samlebetegnelse for en lang række af meget forskelligartede aftaler, som har det til fælles, at de omfatter én parts forpligtelse til at levere en tjeneste-ydelse i en bestemt periode og til en bestemt pris. Det være sig alt fra levering af mad til plejehjem til flytning af genstande, løbende nyhedsopdatering mv.

Det er forskelligt, med hvilket primært formål aftalerne indgås – herunder om aftalerne tjener som "forsikring" imod uforudsete udgifter eller om de primært indgås med leveringssikkerhed for øje – og om de tillige omfatter en pligt for serviceyderen til at levere varer (f.eks. i form af reservedele m.v.). Nærværende artikel omhandler specifikt de problemstillinger, som ud fra generelle betragtninger har relevans ved indgåelsen af serviceaftaler på maskiner i landbruget.

2. Den retlige regulering af serviceaftaler

2.1. Aftalegrundlaget

Som altovervejende hovedregel er der tale om serviceaftaler, der indgås på kontrakter udarbejdet af serviceyderen selv. Som udgangspunkt bør kontrakten derfor gennemgås med den forståelse, at der ikke nødvendigvis er den symetri i parternes rettigheder og pligter, som det f.eks. er tilfældet i købeloven og agreed documents, hvor repræsentanter for begge parter har siddet med ved forhandlingen af aftalegrundlaget.

Tilsvarende enhver anden købsituation bør det overvejes, om landmanden kan sikres en bedre retsstilling ved forhandling – og det bør overvejes hvilke vilkår, det har prioritet at få ændret.

Navnlig, hvor serviceaftalen indebærer et vist moment af hazard – f.eks. fordi den omfatter reparation i en vis periode og til en forudbestemt pris – vil det være så godt som umuligt efterfølgende at få ændret aftalens vilkår. Til gengæld bør der være gode muligheder for at påvirke aftalens indhold forud for aftaleindgåelsen, hvilket i særdeleshed gælder, hvis aftalen indgås samtidig med købet af den pågældende maskine.

Videre bør behovet for præciseringer af aftaleteksten vurderes, hvilket særligt gælder det nærmere indhold af leverandørens hhv. landmandens (kundens) forpligtelse ifølge aftalen. Behovet for udmøntning af landmandens forpligtelse ifølge aftalen beror på leverandørens mulighed for at undlade præstationen af den ydelse, aftalen omfatter eller andre misligholdelsesbeføjelser med henvisning til, at landmanden har misligholdt aftalen.

2.2. Den retlige regulering af serviceaftaler

Der findes ingen fast og entydig definition på en "serviceaftale" og ingen lovgivning, der direkte regulerer handel med tjenesteydelser. Både købeloven (§ 2) og CISG (art 3, stk. 2) undtager fra deres anvendelsesområde ydelser, der overvejende består i levering af andet end varer.

Der har tidligere været taget initiativ til udarbejdelse af en generel lovgivning på området, men i "betænkning om forbrugeraftaler om arbejder på løsøre og fast ejendom" nr. 1133/ 1988 konkluderede den nedsatte arbejdsgruppe tilsyneladende, at aftaletypernes forskellighed var for stor til, at en generel regulering lod sig gennemføre.

På visse tjensteydelsesområder er der i der indført særlovgivning, f.eks.: lov om finansiel virksomhed og lov om ferierejser.

Overordnet reguleres området for tjenesteydelser af almindelige obligationsretlige principper, herunder almindelige regler om aftalefortolkning og – udfyldning.

Inspiration til, hvorledes principperne udmønter sig på området for serviceaftaler kan bl.a. findes her:

- [ABService2003](#)
Som dokumentbetegnelsen indikerer er der tale om et forsøg på udarbejdelse af et agreed document, der kunne vedtages af parterne i en aftale om privates aktørers levering af tjenesteydelser til det offentlige. På grund af visse brancheorganisationers manglende tiltræden er der imidlertid ikke tale om et egentligt agreed document.
- [Den svenske "Konsumenttjänstlagen" \(1958:716\)](#) og det danske udkast til "lov om forbrugeraftaler om arbejder på løsøre og fast ejendom" (i [betænkning 1133](#) af 1988 s. 143 ff.) Der dog begge angår forbrugers retsstilling
- [Almindelige Betingelser for vedligeholdelse og reparation, "NU06"](#)
Udgivet 2006 af Hovedorganisationen Dansk Industri, Danmark, Teknologiteallisuus-Teknologiindustrien, Finland, Norsk Industri, Norge og Teknikföretagen, Sverige.
Betingelserne bærer præg af serviceyderens interesser.
- [Principles of European Law on Service Contracts \(PELSC\) og principles, definitions and model rules of European Private Law. Draft Common Frame of Reference \(DCFR\)](#)
[Se nærmere om forfatterne og grundlaget for principperne.](#)

3. Kontraktvilkår i serviceaftaler vedrørende maskiner i landbruget

3.1. Vilkår, der særligt bør overvejes

Følgende kontraktvilkår bør overvejes specifikt i lyset af, at der er tale om en serviceaftale:

3.1.1. Forholdet til serviceyderen

- Har landmanden den tillid til serviceyderen, som er nødvendig for et fornuftigt samarbejde?
- Har landmanden afstemt forventninger med serviceyderen?

3.1.2. Beskrivelsen af leverandørens forpligtelse

- Er forpligtelsen beskrevet som en indsatsforpligtelse eller en resultatforpligtelse?

Udgangspunktet er, at serviceyderen har en indsatsforpligtelse. Dvs. han skal levere en god fagmæssig indsats. Herunder skal den udførte service være lovlig og leve op til professionsstandarden.

Har den konkrete serviceyder et særligt højt fagkundskab, skal han som udgangspunkt leve op til dette.

- Består serviceyderens forpligtelse i tilsyn, vedligeholdelse og/ eller reparation?

Forskellen mellem **vedligeholdelse** og **reparation** er (i denne sammenhæng), at reparation påbegyndes på landmandens opfordring, mens vedligeholdelse er planlagt på forhånd.

Vedligeholdelse defineres i NU06 som tilstandskontrol, funktionskontrol, justeringer, levering og installation af sliddele samt rengøring og nødvendig smøring, der udføres på de tidspunkter/ med de intervaller, som fremgår af aftalen.

Reparation defineres i NU06 som en handling, der har til formål at afhjælpe funktionshindrende forstyrrelse i kundens udstyr. Reparation skal som udgangspunkt omfatte fejlfinding, reparationsarbejde, levering og installering af reservedele og funktionskontrol.

Med hensyn til de reservedele, der anvendes som led i en reparation, foreskriver NU 06, at disse skal være af originalt fabrikat eller tilsvarende kvalitet.

- Er omfanget af serviceyderens forpligtelse beskrevet (tilstrækkeligt) klart, f.eks. i form af en Service Level Agreement/ kravspecifikation? (indholdet af den enkelte ydelse, tidsintervaller mv.)

Behovet for at definere begreberne vedligeholdelse og reparation i NU 06 følger af, at der ikke findes nogen entydig definition. Landmanden bør derfor ved aftaleindgåelsen sikre, at de for ham væsentligste elementer i de enkelte forpligtelser fremgår udtrykkeligt af aftalegrundlaget.

- Er der taget stilling til i hvilket tidsrum, serviceyderen kan/ skal levere sin ydelse (døgnservice/ service i hvilket tidsinterval – står leverandøren til rådighed i weekender og på helligdage).

Ifølge NU06 er udgangspunktet, at serviceydelsen skal præsteres indenfor normal arbejdstid. Døgnservice forudsætter aftale.

- Er der taget stilling til med hvilket varsel, serviceyderen skal træde til?

Omfatter serviceaftalen **reparation** bør der indgås en klar og konkret aftale herom. Udgangspunktet er i NU 06 beskrevet som en forpligtelse for serviceyderen til påbegynde reparationen "snarest muligt" – hvilket levner (alt for) god plads til fortolkning.

En forudgående aftale om med hvilket varsel, leverandøren skal træde til, skal ses i sammenhæng med hans loyalitetsforpligtelse, jfr. nærmere herom nedenfor ved pkt. 3.1.6.

Serviceyderen skal efter NU06 som udgangspunkt varsle **vedligeholdelsesarbejder** med 1 uge.

- Hvis maskinen har software: er opdatering inkluderet?

Det generelle udgangspunkt er, at serviceyderen ikke – som led i vedligeholdelsen – foretager opdatering af maskinellens software.

Har leverandøren ikke – i forbindelse med selve købet af maskinen – påtaget sig at opdatere maskinens software eller tilkendegivet vilkårene herfor bør det kraftigt overvejes at indgå en serviceaftale herom.

3.1.3. Påhviler der landmanden handlepligter?

Der forudsættes i alle tilfælde et godt og loyalt samarbejde mellem serviceyderen og ydelsesmodtageren, jfr. nedenfor ved pkt. 3.1.6. Det indebærer bl.a., at landmanden understøtter serviceyderens arbejde, herunder ved at indhente dokumentation og oplysninger om maskinen, som er nødvendige for ydelsens gennemførelse.

Afhængigt af, hvilken type af maskine, der er tale om, vil der bestå en pligt for landmanden til at varsle serviceyderen i tilfælde af uregelmæssigheder og til at føre journal over, hvorledes og hvornår maskinen er passet og dens drift. Er landmanden i tvivl om, i hvilket omfang serviceyderen forventer denne type af tilsagn med maskinen, bør det søges afklaret inden serviceaftalen indgås.

På ganske sædvanlig vis vil landmanden være pligtig at reklamere over mangelsbehæftet arbejde og han har pligt til at begrænse et evt. tab på ganske sædvanlig vis.

3.1.4. Hvor skal servicen ydes?

Fsv. angår maskinel, der ikke er nagelfast (og i særdeleshed ved rullende maskinel) vil det være relevant at få præciseret i kontrakten hvor serviceydelsen skal leveres, herunder om evt. transportomkostninger påhviler serviceyderen eller landmanden.

3.1.5. Kontraktens løbetid samt adgangen til opsigelse og ændringer

Såfremt aftalen indgås for en længere periode er det afgørende at sikre, at adgangen til opsigelse og ændringer kan ske på rimelige vilkår for landmanden. I de tilfælde, hvor serviceaftalen omfatter et vist "forsikrings"-element, dvs. hvor der består en vis usikkerhed med hensyn til, om den økonomiske gevinst ved den konkrete aftale kommer til at ligge hos landmanden eller hos leverandøren, bør man tillige hæfte sig ved vilkårene for leverandørens opsigelse.

Efter almindelige obligationsretlige regler kan en part opsiges aftalen "med sædvanligt varsel", såfremt andet ikke er aftalt. Udgangspunktet bør imidlertid være et andet for serviceyderens vedkommende, hvilket i hvert fald gælder, hvis der er tale om en serviceaftale, der er indgået samtidig med køb af maskinen, eller hvis aftalen indeholder et vist "forsikringselement".

3.1.6. Parternes gensidige loyalitetspligt

I det løbende kontraktforhold mellem parterne gælder en pligt til samarbejde, hvis nærmere udmøntning naturligvis afhænger af kontraktens genstand. Hvilke pligter der (i hvert fald) følger heraf for landmanden som maskinejer er beskrevet ovenfor ved pkt. 3.1.3.

Såvel PELSC som DCFR synes imidlertid at gå skridtet videre, idet disse principper tillige forsøger at formulere principper for, hvem der bærer ansvaret for "bristede forudsætninger" – for således at pålægge parterne at gøre sig nogle rimelige overvejelser om hvilke forventninger, medkontrahenten har til samarbejdet og ydelsen.

PELSC forudsætter således i afsnittet om generelle vilkår, at serviceyderen er pligtig at advare den anden part, hvis han vidste eller burde vide

- at en serviceydelse ikke ville kunne udføres som aftalt eller forudsat
- at en serviceydelse ville kunne skade kunden
- at serviceydelse ville blive dyrere eller mere tidskrævende end forventet af kunden.

3.2. Øvrige kontraktvilkår

(Indholdet af) følgende kontraktvilkår bør tillige overvejes, men overvejelserne er som udgangspunkt ikke påvirket af aftalens karakter af tjenesteydelse:

- Betaling
- Erstatning og misligholdelsesbeføjelser i øvrigt
- Lovvalg, værneting og evt. voldgiftsklausul

4. Risikominiering ved hjælp af serviceaftaler

En reel minimering af de risici, der er forbundet med nedbrud på maskiner (driftstab, udgift til reparationer m.v.) forudsætter, at landmanden sætter sig nøje ind i serviceaftalens konkrete vilkår og evt. forhandler uhensigtsmæssige kontraktvilkår bort.