

Dienstvertrag: Rechtsgrundlage für den Kauf von Leistungen

Der Dienstvertrag ist ein schuldrechtlicher Vertrag, bei dem sich der Auftragnehmer verpflichtet, eine Dienstleistung zu erbringen, während der Auftraggeber die Vergütung schuldet. Anders als beim Werkvertrag steht nicht ein bestimmter Erfolg, sondern die geschuldete Tätigkeit selbst im Vordergrund. Für technische Einkäufer ist der Dienstvertrag die zentrale Rechtsgrundlage für Leistungen wie Instandhaltung, Engineering, Logistikdienstleistungen oder Beratung. Seine saubere Ausgestaltung entscheidet über Kostensteuerung, Haftung und die Leistungsbewertung des Anbieters.

Das Wichtigste in Kürze

- Beim Dienstvertrag schuldet der Auftragnehmer die Tätigkeit selbst, nicht einen bestimmten Arbeitserfolg – zentraler Unterschied zum Werkvertrag.
- Typische Anwendungsfälle im industriellen Einkauf sind Wartung, Instandhaltung, Personaldienstleistung, Engineering, IT- und Logistikleistungen.
- Wesentliche Vertragsinhalte sind Leistungsbeschreibung, Vergütungsmodell, Laufzeit, Kündigungsfrist, Haftung und Vertraulichkeit.
- Vergütung erfolgt häufig auf Zeit- und Materialbasis, als Pauschale oder als Leistungs contingency mit Bonus-Malus-Regelungen.
- Für den Einkauf sind steuerliche Aspekte wie Umkehrung der Steuerschuldnerschaft bei Bauleistungen und die korrekte Rechnungsprüfung relevant.
- Abgrenzung, Dokumentation und regelmäßige Lieferantenleistungsbewertung sichern die Steuerbarkeit von Dienstleistungseinkäufen.

Definition: Dienstvertrag

Ein Dienstvertrag ist ein zivilrechtlicher Vertrag, bei dem der Dienstverpflichtete gegen Vergütung geschuldete Dienste erbringt. Im Mittelpunkt steht die Handlung als solche, nicht deren Ergebnis. Der Dienstvertrag ist damit das Gegenstück zum Kaufvertrag über Waren und zum Werkvertrag über erfolgsbezogene Leistungen.

Abgrenzung zum Werkvertrag

Die Abgrenzung erfolgt in der Praxis über die Frage, ob ein bestimmter, abnahmefähiger Erfolg geschuldet ist. Bei der Wartung einer Anlage nach einem vertraglich definierten Programm handelt es sich typischerweise um einen Dienstvertrag; bei der Reparatur mit Garantie für die Wiederinbetriebnahme liegt eher ein Werkvertrag vor. Die Qualifikation hat praktische Folgen für Abnahme, Gewährleistung, Vergütung bei Vertragsabbruch und Verjährung. Da die Grenzen fließend sind, sollte der Vertrag die gewollte Ausgestaltung ausdrücklich festlegen.

Typische Dienstleistungen im industriellen Einkauf

In der Fertigungsindustrie fallen unter Dienstverträge unter anderem Instandhaltung und Wartung, Personaldienstleistungen, Fremdpersonal in der Produktionssteuerung, Engineering- und Beratungsdienstleistungen, Reinigung, Sicherheitsdienste sowie Transport- und Logistikleistungen. Auch Frameworkverträge mit Dienstleistern über Kalibrierung, Prüfmittelüberwachung oder Schulungen werden regelmäßig als Dienstverträge gestaltet. Der gemeinsame Nenner: Die Leistung ist schwer standardisierbar und wird über Leistungsbeschreibungen statt über Zeichnungen oder Normteile spezifiziert.

Vertragsgegenstand und Leistungsbeschreibung

Die Qualität eines Dienstvertrags steht und fällt mit der Präzision der Leistungsbeschreibung. Da kein körperliches Lieferobjekt existiert, ersetzen definierte Leistungen, Servicelevels und Verantwortlichkeiten die klassische Spezifikation aus dem Wareneinkauf.

Aufbau einer belastbaren Leistungsbeschreibung

Eine praxisbewährte Leistungsbeschreibung umfasst Leistungsumfang und Leistungsort, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, qualifikationsanforderungen an das Personal, Mitwirkungspflichten des Auftraggebers sowie Abgrenzung zu ausgeschlossenen Leistungen. Zusätzlich sollten Dokumentationspflichten, Ersatzteilverantwortung und der Umgang mit Mehrmengen geregelt sein. Ein strukturierter Einkaufsleitfaden mit Mustervereinbarungen und Checklisten hilft Einkäufern, keine wesentlichen Punkte zu vergessen.

- Leistungsumfang mit expliziten Ein- und Ausschlüssen
- Reaktionszeiten und Servicelevels mit Messmethode
- Qualifikations- und Freigabeanforderungen für Personal
- Mitwirkungspflichten und Bereitstellungen des Auftraggebers

Vergütungsmodelle

Häufig wird auf Zeit- und Materialbasis (T&M) abgerechnet, was Flexibilität bietet aber Kostendeckelung erfordert. Alternativ kommen Pauschalvergütung, Stückpreise pro Wartungseinheit oder Grenzwertvereinbarungen mit Überschreitungskaskaden in Frage. Bei strategisch wichtigen Dienstleistungen bewähren sich hybride Modelle mit Fix- und variablen Anteilen sowie Bonus-Malus-Komponenten. Erwartete Volumina lassen sich über ein Volumencommitment absichern, das dem Anbieter Planungssicherheit gibt und im Gegenzug bessere Preise ermöglicht.

Rechtliche Gestaltung: Laufzeit, Kündigung und Haftung

Dienstverträge sind häufig längerfristig als Warenlieferverträge und benötigen daher besondere Sorgfalt bei Laufzeit, Kündigung und Haftungsfragen. Ein klarer rechtlicher Rahmen reduziert Streitpotenzial und schützt vor ungewollten Automatismen.

Laufzeit und Kündigungsfrist

Die Kündigungsfrist ist bei Dienstverträgen ein kritischer Vertragsparameter: zu kurze Fristen erschweren die Angebotsneuvergabe, zu lange Fristen binden an einen unterdurchschnittlichen Anbieter. In der Praxis üblich sind ordentliche Kündigungen mit Fristen von typischerweise drei bis zwölf Monaten, häufig mit differenziert langen Fristen je Vertragsseite. Zusätzlich sollten Sonderkündigungsrechte bei Insolvenz, Kontrollwechsel oder dauerhafter Schlechtleistung vereinbart

werden. Eine Verlängerungsklausel sollte nie stillschweigend und unbegrenzt wirken.

Haftung, Gewährleistung und Versicherung

Da kein Erfolg geschuldet ist, haftet der Dienstleister vor allem für Sorgfaltsverletzungen. Gleichwohl sollten Haftungsregelungen zu Personenschäden, Sachschäden an Eigentum des Auftraggebers und Vorsatz/grobe Fahrlässigkeit klar gefasst sein. Versicherungspflichten (Betriebshaftpflicht, ggf. Berufshaftpflicht) mit Nachweispflichten und Mindestdeckungssummen sind Standard. Bei Personaldienstleistungen sind Arbeitnehmerüberlassungsregeln und die Kein-Einstellungsanspruch-Klausel (mit angemessener Ausgleichsabrede) zu prüfen. Rechtliche Details sind stark einzelfallabhängig und sollten juristisch geprüft werden.

Compliance und Exportkontrolle

Bei technischen Dienstleistungen können compliance-bezogene Klauseln erforderlich sein: Exportkontrolle bei Dienstleistungen an ausländische Standorte oder an Know-how-Trägern, Geheimhaltung (NDA) bei Zugriff auf Fertigungsdaten und Zeichnungen, sowie Datenschutz bei IT-nahen Leistungen. Für technologieorientierte Zulieferer und OEMs gehört die Exportkontrolle bei Wartungs- und Schulungsleistungen mittlerweile zum Standardkatalog der Vertragsprüfung.

Wichtige KPIs zur Steuerung von Dienstleistungseinkäufen

Dienstleistungen lassen sich nicht an einer Lieferquote messen. Ersatzweise dienen Servicelevels, Reaktionszeiten und Kostenkennzahlen der Steuerung. Die regelmäßige Lieferantenleistungsbewertung sollte diese KPIs einbeziehen.

Leistungskennzahlen

Zentrale KPIs sind Service-Level-Erfüllungsgrad (anteilig eingehaltene SLA), durchschnittliche Reaktionszeit, Termin adherence bei geplanten Einsätzen, Erstfix-Rate bei Instandhaltungsleistungen sowie Anzahl Nachforderungen gegenüber vereinbartem Umfang. Daneben zählen Verfügbarkeit der betreuten Anlagen und Kosten pro Leistungseinheit. Kennzahlen sollten im Vertrag mit Messmethode und Auswertungsrhythmus definiert werden, sonst bleiben sie streitanfällig.

Kosten- und Prozesskennzahlen

Auf Einkaufsebene relevant sind zudem Anteil der Dienstleistungsausgaben am Gesamteinkaufsvolumen, Anzahl aktivierter Dienstleister je Leistungskategorie, Ausschöpfung von Rahmenverträgen sowie Durchlaufzeit von Rechnungen. Mit Invoice Automation lassen sich Rechnungen bei T&M-Abrechnung semi-automatisch gegen vertragliche Sätze prüfen; das senkt Aufwand und Fehlrechnungsquote. ergänzend liefert ein Lieferantenbenchmark über mehrere Anbieter Preistransparenz je Leistungskategorie.

Risiken und Kontrollen im Dienstleistungseinkauf

Dienstleistungseinkäufe bergen spezifische Risiken: mangelnde Vergleichbarkeit von Angeboten, Scheinselbstständigkeit, unkontrollierte Nachforderungen und Abhängigkeit bei eng spezialisierten Anbietern. Gezielte Kontrollen mindern diese Risiken systematisch.

Lieferanten- und Marktrisiken

Bei spezialisierten Dienstleistungen besteht das Risiko der Anbieterabhängigkeit, insbesondere wenn

Know-how oder Anlagenzugänge beim Dienstleister gebündelt sind. Eine strukturierte Lieferantenlandschaftsanalyse zeigt Konzentrationsrisiken und Alternativen je Leistungskategorie auf; ergänzend kann Supplier Risk Management finanzielle und operative Ausfallrisiken früh erkennen. Bei strategisch wichtigen Leistungen unterstützen Lieferantenentwicklung und gemeinsame Verbesserungsprojekte die Qualitäts- und Kostenziele. In manchen Kategorien bieten sich Einkaufskooperationen an, um Skaleneffekte bei Dienstleistungen zu heben.

Interne Kontrollen und Prozessrisiken

Häufige Schwachstellen sind mangelnde Bedarfsplanung, verdeckte Einzelbeauftragungen ohne Ausschreibung und unklare Verantwortung für Leistungsabnahme. Kontrollen umfassen: Freigabe- und Signaturentregeln je Auftragswert, Präqualifikation von Dienstleistern, dokumentierte Leistungsabnahme (Stunden-/Leistungsnachweise), Bündelung von Bedarfen zur Lieferantenkonsolidierung und jährliche Vertragsreviews. Währungsrisiko im Einkauf ist bei grenzüberschreitenden Dienstverträgen über Währungsklauseln oder kurze Zahlungszyklen zu adressieren; Payment Terms sollten marktkonform und einheitlich geregelt sein.

Aktuelle Entwicklungen: Digitalisierung des Dienstleistungseinkaufs

Die Beschaffung von Dienstleistungen digitalisiert zunehmend: von der Anfrage über Vertragsmanagement bis zur Rechnungsverarbeitung. Digitale Werkzeuge erhöhen Transparenz in einer traditionell intransparenten Kategorie.

Digitale Beschaffung von Dienstleistungen

Digitale Beschaffung umfasst bei Dienstleistungen vor allem strukturierte Anfrageprozesse, zentrale Vertragsdatenbanken mit Laufzeit- und Kündigungsmonitoring sowie digitale Zeiterfassungs- und Leistungsnachweissysteme. Klassifikationssysteme wie ECLASS helfen, Dienstleistungen und zugehörige technische Objekte einheitlich zu kategorisieren und Auswertungen über Standorte hinweg zu ermöglichen. Data-Lake-Ansätze verknüpfen Vertrags-, Leistungs- und Rechnungsdaten zu einer belastbaren Spend-Transparenz.

Plattformbasierte Anbieterfindung

B2B-Marktplätze erleichtern die Anbieterfindung für Fertigungs- und Zulieferdienstleistungen: Einkäufer stellen Anfragen mit definiertem Leistungsprofil, Anbieter antworten mit Kapazitäten und Preisen. Das verkürzt Vergabezyklen und verbessert die Vergleichbarkeit. Ergänzend gewinnen Ideenbewertung und strukturierte Lieferanten benchmarks an Bedeutung, um bei wiederkehrenden Dienstleistungen systematisch Verbesserungspotenziale zu identifizieren und umzusetzen.

Typische Kennzahlen

SLA-Erfüllungsgrad: > 95 %

Anteil eingehaltener Servicelevels; Zielwert je Leistungskategorie vereinbaren

Durchschnittliche Reaktionszeit: typischerweise 2–8 Stunden (kritische Anlagen)

Muss vertraglich mit Messmethode definiert sein

Erstfix-Rate: > 80 %

Bei Instandhaltungsleistungen ein gängiger Richtwert

Nachforderungsquote: < 5 % des Auftragswerts

Anteil nicht vereinbarter Zusatzleistungen; Indikator für Spezifikationsqualität

Praxisbeispiel

Ein mittelständischer Maschinenbauer mit drei Standorten unterhielt mehr als 20 einzelne Wartungsverträge mit regionalen Dienstleistern, teils mit stark unterschiedlichen Kündigungsfristen und Stundenpreisen. Durch eine Lieferantenlandschaftsanalyse wurden Redundanzen sichtbar; die Bedarfe je Gewerk wurden gebündelt und drei Rahmenverträge mit einheitlichen SLA und Kündigungsfristen vergeben. Die Einführung digitaler Leistungsnachweise in Verbindung mit Invoice Automation senkte den Prüfaufwand spürbar. Ein Bonus-Malus-Modell an Reaktionszeiten koppelte die Vergütung an messbare Leistung.

- Konsolidierung von über 20 Einzelverträgen auf 3 Rahmenverträge
- Einheitliche SLA mit definierten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten
- Digitale Stunden- und Leistungsnachweise mit automatisierter Rechnungsprüfung
- Jährliche Lieferantenleistungsbewertung als Grundlage für Verlängerungsentscheidungen

Fazit

Der Dienstvertrag ist die rechtliche und operative Grundlage für den Einkauf von Leistungen, die keinen stofflichen Erfolg schulden. Sein Erfolg im Alltag hängt weniger von der Vertragsform als von präzisen Leistungsbeschreibungen, klaren Kündigungsregeln und messbaren Servicelevels ab. Einkäufer tun gut daran, Dienstleistungen wie Warenkategorien zu steuern: mit Bedarfsplanung, Benchmark, strukturierten Vergaben und regelmäßiger Leistungsbewertung. Digitalisierung und Plattformlösungen erleichtern Transparenz und Anbietervergleich. Wer diese Hebel kombiniert, verwandelt den Dienstleistungseinkauf von einem Verwaltungsthema in eine planbare Erfolgsposition.

Häufige Fragen

Was ist der Unterschied zwischen Dienstvertrag und Werkvertrag?

Beim Dienstvertrag schuldet der Auftragnehmer die Tätigkeit selbst, beim Werkvertrag einen bestimmten, abnahmefähigen Erfolg. Wartung nach Programm ist typischerweise Dienstvertrag, die Reparatur mit Funktionsgarantie eher Werkvertrag. Die Einordnung beeinflusst Abnahme, Gewährleistung und Vergütung. Bei Unklarheit sollte der Vertrag die gewollte Ausgestaltung ausdrücklich festlegen.

Was gehört in einen Dienstvertrag?

Kernbestandteile sind Leistungsbeschreibung mit Ein- und Ausschlüssen, Vergütungsmodell, Laufzeit und Kündigungsfrist, SLA, Haftung und Versicherungspflichten, Geheimhaltung sowie Mitwirkungspflichten des Auftraggebers. Bei technischen Leistungen kommen Exportkontrolle und Datenschutz hinzu. Eine Checkliste aus dem eigenen Einkaufsleitfaden sorgt für Vollständigkeit.

Wie kündigt man einen Dienstvertrag richtig?

Maßgeblich sind die vertraglich vereinbarte Kündigungsfrist und Form, häufig Schriftform. Danach gelten die gesetzlichen Regelungen. Wichtig sind dokumentierte Anlässe wie dauerhafte Schlechtleistung oder Insolvenz, für die Sonderkündigungsrechte vereinbart werden sollten. Planen Sie die Neuvergabe so, dass Restlaufzeit und Kündigungsfrist deckungsgleich sind.

Wie bepreist man Dienstleistungen im Einkauf?

Gängig sind Zeit-und-Material-Sätze, Pauschalen, Stückpreise je Leistungseinheit oder Grenzwertmodelle mit Kaskaden. Wichtig sind definierte Sätze inklusive Spesen und Fahrtzeiten, Obergrenzen für Aufträge ohne Zusatzfreigabe sowie Bonus-Malus-Komponenten bei SLA-Relevanz. Ein Lieferantenbenchmark über mehrere Anbieter schafft Preistransparenz.

Wann liegt ein Dienstvertrag mit Scheinselbständigen vor?

Von Scheinselbständigkeit spricht man, wenn ein freier Dienstvertrag faktisch wie ein Arbeitsverhältnis gestaltet ist, etwa durch feste Eingliederung in die Organisation und Weisungsgebundenheit. Für Auftraggeber bestehen Risiken hinsichtlich Sozialversicherungsbeiträgen und Steuern. Indizien sollten vor Auftragsbeginn geprüft werden; im Zweifel ist eine arbeits- und steuerrechtliche Beratung ratsam.

Welche KPIs eignen sich für die Bewertung von Dienstleistern?

Geeignet sind SLA-Erfüllungsgrad, Reaktionszeit, Termin adherence, Erstfix-Rate bei Instandhaltung, Kosten je Leistungseinheit und Anzahl berechtigter Nachforderungen. Diese Kennzahlen sollten vertraglich mit Messmethode vereinbart sein. Sie speisen die regelmäßige Lieferantenleistungsbewertung und dienen als Grundlage für Verlängerungs- oder Neuvergabeentscheidungen.