

# Werkstatt- & Service-Bedingungen der Palfinger GmbH

Bedingungen über den Einsatz von Montage- und Kundendienstpersonal  
bei Montage-, Inspektions-, Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten im Inland

01.01.2026

## § 1 Allgemeines

Diese Bedingungen gelten für Montage-, Inspektions-, Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten durch die Palfinger GmbH (=“Auftragnehmer“). Vertragsänderungen und Nebenabreden sowie entgegenstehende Bedingungen des Auftraggebers bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch den Auftragnehmer. Mit der Übertragung des Reparaturauftrages an den Auftragnehmer gilt gleichzeitig die Erlaubnis zu Probefahrten und Probeeinsätzen als erteilt.

## § 2 Arbeitszeiten, Kosten, Kostenvoranschlag, Kündigung

Die normale tarifliche Arbeitszeit beträgt 8 Stunden täglich. Vorbereitungs- und Wartezeiten werden wie Arbeitszeiten berechnet. Fahrzeiten gelten ab Werk zum Einsatzort und zurück, sowie für Fahrten zwischen Hotel und Einsatzort und zurück. Sind aus zwingenden Gründen mehrere Hin- und Rückreisen notwendig, so trägt der Auftraggeber nach vorheriger Absprache die dadurch entstandenen Kosten.

Bei Arbeiten an Hubarbeitsbühnen berechnen wir pro angefangene Stunde für den Einsatz eines

» Kundendienstmonteurs	€ 112,00
» Kundendiensttechnikers	€ 125,00
» Telefonsupport / Teleservice	€ 149,00
» Schweißreparaturen nach ISO 3834-2	€ 149,00

Pro angefangene Stunde berechnen wir für die Fahrkosten die o.g. Stundensätze.

Für Fahrzeugkosten berechnen wir pro Kilometer

» mit dem PKW	€ 1,55 / km
» mit dem Werkstattwagen	€ 1,70 / km

Sonstige Verkehrsmittel wie Flugzeug, Eisenbahn etc. berechnen wir nach tatsächlichem Aufwand.

## Zuschläge

» 25 %	für die ersten beiden Überstunden an einem Tag
» 50 %	für die 3. und jede weitere tägliche Überstunde, sowie für Arbeiten an Samstagen
» 100 %	für Arbeiten an Sonntagen
» 150 %	für Arbeiten an Feiertagen

Feiertage richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen am Sitz unserer Serviceniederlassung. Für unser Servicepersonal berechnen wir pro Tag den folgenden Pauschal-Auslösungssatz € 50,00. Kosten für Übernachtungen werden gesondert in Rechnung gestellt. Für Wochenendaufenthalte am Montageort berechnen wir einen Zuschlag von € 99,00 pro Wochenende für jeden betroffenen Mitarbeiter. Sonderkosten, wie z.B. für Telefongebühren, Garagenmiete etc., die in unmittelbaren Zusammenhang mit der Entsendung von Servicepersonal stehen, werden in tatsächlich angefallener Höhe weiterberechnet. Bei mündlicher oder schriftlicher Bestellung einer Reparaturleistung durch den Auftraggeber wird ihm vom Auftragnehmer eine Auftragsbestätigung zugeschickt oder übergeben. Auf Basis dieser Auftragsbestätigung wird vom Auftraggeber der Auftrag erteilt. Soweit möglich, wird dem Auftraggeber bei Vertragsabschluss der voraussichtliche Reparaturpreis angegeben, anderenfalls kann er Kostengrenzen setzen. Kann die Reparatur zu diesen Kosten nicht durchgeführt werden oder erweist sich die Ausführung zusätzlicher Arbeiten oder die Verwendung zusätzlicher Teile oder Materialien als notwendig, so können die Kosten um 20% überschritten werden. Stellt sich bei Ausführung der Arbeiten heraus, dass im Interesse einer ordnungsgemäßen Ausführung die Kosten um mehr als 20% überschritten werden, ist davon der Auftraggeber zu verständigen, dessen Einverständnis als gegeben gilt,

wenn er einer Erweiterung der Arbeiten nicht unverzüglich widerspricht. Wird vor der Ausführung der Reparatur ein Kostenvoranschlag mit verbindlichen Preisansätzen gewünscht, so ist dies vom Auftraggeber ausdrücklich zu verlangen. Ein derartiger Kostenvoranschlag ist nur verbindlich, wenn er schriftlich abgegeben und ausdrücklich als verbindlich bezeichnet wird. Kündigt der Auftraggeber den Vertrag, sei es wegen Überschreitung des Kostenvoranschlages oder aus sonstigen Gründen, so hat er jedoch die bis dahin angefallenen Arbeiten und Kosten, einschließlich der Aufwendungen für bestellte und bereits beschaffte Ersatzteile sowie den Gewinn zu bezahlen.

### **§ 3 Fälligkeit und Zahlung des Rechnungsbetrages**

Mit der Beendigung oder Abnahme der Reparatur, spätestens jedoch am Tag des Zugangs der Rechnung, ist der Rechnungsbetrag fällig. Der Rechnungsbetrag ist ohne Abzug zu zahlen. Der Auftragnehmer kann Vorauszahlung verlangen. Beanstandungen einer Rechnung müssen schriftlich und binnen 14 Tagen nach Rechnungsdatum erfolgen. Die Zurückbehaltung von Zahlungen oder die Aufrechnung wegen etwaiger vom Auftragnehmer bestrittener Gegenansprüche des Auftraggebers ist ausgeschlossen. Die Preise verstehen sich ohne Mehrwertsteuer. Diese wird dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt.

### **§ 4 Mitwirkung des Auftraggebers**

Bei Durchführung der Reparaturarbeiten hat der Auftraggeber dem Reparaturpersonal auf seine Kosten Unterstützung zu gewähren. Der Schutz von Personen und Sachen am Ort der Reparatur obliegt dem Auftraggeber. Der Auftraggeber hat die Pflicht, für angemessene Arbeitsbedingungen und die Sicherheit am Ort der Reparatur zu sorgen. Der Reparaturleiter ist über die zu beachtenden Sicherheitsvorschriften - soweit wie erforderlich - zu unterrichten. Eventuelle Verstöße gegen die Sicherheitsvorschriften durch das Reparaturpersonal sind vom Auftraggeber dem Auftragnehmer mitzuteilen.

### **§ 5 Technische Hilfeleistungen des Auftraggebers**

Der Auftraggeber ist verpflichtet, im Bedarfsfall auf seine Kosten geeignete Hilfskräfte in ausreichender Zahl und für die erforderliche Zeit zur Verfügung zu stellen. Die Hilfskräfte haben den Weisungen der mit der Leitung der Reparaturen vom Auftragnehmer betrauten Personen Folge zu leisten. Für die bereitgestellten Hilfskräfte übernimmt der Auftragnehmer keine Haftung. Der Auftraggeber ist verpflichtet, für die Reparatur die erforderliche Energie (z. B. Beleuchtung, Betriebskraft, Wasser) einschließlich der erforderlichen Anschlüsse auf seine Kosten bereitzustellen. Falls notwendig, sind vom Auftraggeber diebessichere Räume für die Aufbewahrung der Werkzeuge des Reparaturpersonals und heizbare Aufenthaltsräume auf seine Kosten zur Verfügung zu stellen. Vom Auftraggeber sind auf seine Kosten alle Materialien und Betriebsstoffe bereitzustellen und alle sonstigen Handlungen vorzunehmen, die zur Einregulierung des Reparaturgegenstandes und zur Durchführung der Erprobung notwendig sind. Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass nach Eintreffen des Reparaturpersonals unverzüglich mit der Reparatur begonnen werden kann. Eintretende Verzögerungen, die vom Auftraggeber zu vertreten sind, gehen zu seinen Lasten. Kommt der Auftraggeber seinen Verpflichtungen nicht nach, so ist der Auftragnehmer berechtigt aber nicht verpflichtet, an seiner Stelle und auf seine Kosten die Handlungen vorzunehmen. Die gesetzlichen Rechte und Ansprüche des Auftragnehmers bleiben im Übrigen unberührt.

### **§ 6 Frist für die Durchführung der Reparatur**

Die Angaben über die Reparaturfristen beruhen auf Schätzungen und sind daher nicht verbindlich. Im Falle nicht voraussehender betrieblicher Behinderungen, z.B. Arbeitseinstellungen, Arbeitsausfälle durch Erkrankung von Fachkräften, Beschaffungs-Schwierigkeiten bei Ersatzteilen, Lieferungs- oder Leistungsverzug von Zulieferanten sowie bei behördlichen Eingriffen, ferner bei Einwirkung höherer Gewalt sowie bei Arbeitskämpfen, verlängern sich auch verbindliche Ablieferungstermine angemessen. Ein nachweisbarer Schaden, der dem Auftraggeber durch den Verzug des Auftragnehmers entsteht, wird ersetzt, bei leichter Fahrlässigkeit aber nur bis zu höchstens 5 % vom Reparaturpreis. Alle weiteren Entschädigungsansprüche sind bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Gewährt der Auftraggeber dem im Verzug befindlichen Auftragnehmer eine angemessene Frist – soweit kein gesetzlicher Ausnahmefall vorliegt – und wird diese Frist nicht eingehalten, ist der Auftraggeber nach den gesetzlichen Vorschriften zum Rücktritt berechtigt. Weitere Ansprüche bestehen - unbeschadet § 12 - nicht.

## **§ 7 Abnahme einer Reparatur, Übernahme durch den Auftraggeber**

Unser Kundendienstpersonal führt nur Arbeiten im Rahmen des an uns erteilten Auftrages aus. Es ist nicht berechtigt, für die Palfinger GmbH rechtsverbindliche Aussagen zu treffen. Nach Arbeitsausführung hat der Auftraggeber oder sein Beauftragter den von unserem Kundendienstpersonal vorgelegten Tätigkeitsnachweis durch Unterschrift zu bestätigen und nimmt damit die ordnungsgemäße Ausführung der Reparaturarbeiten ab. Der Nachweis ist Bestandteil der Rechnungslegung. Bei Inbetriebnahmen wird zusätzlich ein Endabnahmeprotokoll erstellt und unterzeichnet. Die Fertigstellung einer Reparatur hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber mitzuteilen. Die Zusendung der Rechnung gilt auch als Benachrichtigung. Die Abnahme hat binnen 2 Wochen nach Bekanntwerden der Mitteilung zu erfolgen. Ist die Reparatur nicht bei der Abnahme durch den Auftraggeber beanstandet worden oder ist die Abnahme nicht fristgemäß erfolgt, gilt der Vertragsgegenstand als ordnungsgemäß abgenommen. Bei Verzug des Auftraggebers mit der Übernahme ist der Auftragnehmer berechtigt, dem Auftraggeber Lagerkosten zu berechnen bzw. den Vertragsgegenstand in diesem Fall auch an einem dritten Ort zu lagern.

## **§ 8 Gefahrentragung und Transport**

Ist der Auftraggeber über die Fertigstellung der Reparatur benachrichtigt worden, geht die Gefahr auf ihn über. Der Hin- und Rücktransport des Reparaturgegenstandes ist grundsätzlich Sache des Auftraggebers, der auch die Gefahr des Untergangs oder der Beschädigung auf dem Transport trägt. Wird vereinbarungsgemäß der Transport vom Auftragnehmer übernommen, geschieht dies auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers, auch wenn der Transport mit Fahrzeugen des Auftragnehmers erfolgt. Die vom Auftraggeber zur Instandsetzung übergebenen Auftragsgegenstände sind gegen Feuer, Diebstahl, Transport- und Lagerschäden usw. nicht versichert. Diese Risiken sind vom Auftraggeber zu decken bzw. werden vom Auftragnehmer auf ausdrücklichen Wunsch und zu Lasten des Auftraggebers gedeckt.

## **§ 9 Eigentumsvorbehalt, erweitertes Pfandrecht**

Das Eigentumsrecht an den eingebauten Aggregaten, Ersatz- und Zubehörteilen verbleibt, soweit es vorbehalten werden kann, bis zur restlosen Bezahlung beim Auftragnehmer. Dem Auftragnehmer steht wegen seiner Forderungen aus dem Reparaturvertrag ein Pfandrecht an dem aufgrund des Vertrages in seinen Besitz gelangten Reparaturgegenstand des Auftraggebers zu. Das Pfandrecht kann auch wegen Forderungen aus früher durchgeführten Arbeiten, Ersatzteillieferungen und sonstigen Leistungen geltend gemacht werden, soweit sie mit dem Reparaturgegenstand im Zusammenhang stehen. Für sonstige Ansprüche aus der Geschäftsverbindung gilt das Pfandrecht nur, soweit diese Ansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Vorsorglich tritt der Auftraggeber für den Fall, dass er nicht Eigentümer des reparierten Gerätes oder der Maschine ist, den Anspruch und die Anwartschaft auf Eigentumsübertragung oder Rückübertragung nach vollständiger Tilgung bestehender Ansprüche Dritter an den Auftragnehmer ab und ermächtigt diesen, hiermit unwiderruflich für den Auftraggeber zu erfüllen. Eine Verpflichtung, anstelle des Auftraggebers zu erfüllen, besteht für den Auftragnehmer jedoch nicht.

## **§ 10 Ersatzteile, Austauschteile, Altteile**

1. Die Vergütung von Ersatzteilen sowie Austauschteilen richtet sich nach der zum Zeitpunkt der Lieferung bzw. Übergabe der Teile geltenden Preisliste, die in der jeweils zuständigen Niederlassung der Palfinger GmbH eingesehen werden kann.
2. Als Austauschteile werden Teile bezeichnet, die von der Palfinger GmbH unentgeltlich oder zu vergünstigten Konditionen zur Verfügung gestellt werden. Bei Verwendung von Austauschteilen gilt Folgendes: Auszutauschende Altteile müssen schnellstens vom Kunden, nicht später als zwei Wochen nach Lieferung bzw. Übergabe des Austauschteils spesen- und kostenfrei der jeweiligen Niederlassung, bei der das Austauschteil bezogen wurde, übergeben werden. Die Altteile müssen in austauschfähigem, d.h. aufarbeitungs- und wiederverwendungsfähigem Zustand sein und nach Zahl, Muster und Komplettierung dem gelieferten Austauschteil entsprechen. Die Altteile müssen frei sein von Mängeln, die nicht auf sachgerechte und bestimmungsgemäße Abnutzung zurückzuführen sind, insbesondere frei von Verriefungen, außergewöhnlichem Verschleiß, Brüchen und Rissen. Elektronische Bauteile dürfen keine offensichtlichen Kurzschlusschäden aufweisen. Weicht der Zustand der vom Kunden übergebenen Altteile von den Anforderungen ab oder wird die dort genannte Frist zur Übergabe der Altteile nicht eingehalten, erfolgt eine Nachberechnung für die Austauschteile, die sich

an den jeweils gültigen Listenpreisen für neue Ersatzteile orientiert. Dies gilt unabhängig davon, wann die Abweichung bzw. Fristüberschreitung festgestellt wird. Das Eigentum an dem auszutauschenden Altteil geht mit Übergabe des entsprechenden Austauschteils an den Kunden auf Palfinger über. Die Übergabe des Altteils wird dadurch ersetzt, dass der Kunde dieses vom Tag der Übergabe des Austauschteils an für Palfinger verwahrt. Der Kunde versichert seine uneingeschränkte Verfügungsmacht über das auszutauschende Altteil. Mängelansprüche an Austauschteilen verjähren im Gegensatz zu § 11 bereits nach 6 Monaten nach Lieferung oder Einbau.

3. Die Entsorgung von Altteilen, die nicht gemäß vorstehendem Absatz 2 an Palfinger übermittelt werden müssen, sowie von sonstigen nicht mehr benutzbaren Sachen obliegt dem Auftraggeber. Soweit gesetzliche Vorschriften erlassen werden, die etwas anderes bestimmen, verpflichtet sich der Auftraggeber mit dem Auftragnehmer eine angemessene Vereinbarung hinsichtlich der Verwertung zu treffen. Dabei soll davon ausgegangen werden, dass sich die Vertragspartner zur Erfüllung der Verwertungspflicht Dritter bedienen.

### **§ 11 Mängelansprüche**

Der Auftragnehmer haftet gegenüber dem Auftraggeber für eventuelle Reparaturmängel in der Weise, dass er nach seiner Wahl die Mängel durch Nachbesserung in seiner Werkstatt oder am Standort des Reparaturgegenstandes zu beseitigen hat. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers sind – unbeschadet § 12 – ausgeschlossen. Mängelansprüche verjähren 12 Monate nach Abnahme der Reparatur. Die Feststellung solcher Mängel ist dem Auftragnehmer unverzüglich schriftlich zu melden. Hat der Auftraggeber ohne Einwilligung des Auftragnehmers Instandsetzungsarbeiten unsachgemäß selbst ausgeführt oder von einem Dritten ausführen lassen, so entfällt die Haftung des Auftragnehmers. Das gleiche gilt, wenn auf Wunsch des Auftraggebers der Austausch von erneuerungsbedürftigen Teilen unterbleibt. Lässt der Auftragnehmer – unter Berücksichtigung der gesetzlichen Ausnahmefälle – eine ihm gesetzte Frist für die Nacherfüllung fruchtlos verstreichen, so steht dem Auftraggeber das gesetzliche Minderungsrecht zu. Dieses Minderungsrecht besteht auch in sonstigen Fällen des Fehlschlagens der Nacherfüllung. Nur wenn die Reparatur trotz der Minderung für den Auftraggeber nachweislich ohne Interesse ist, kann der Auftraggeber nach den gesetzlichen Vorschriften vom Vertrag zurücktreten. Von den durch die Nacherfüllung entstehenden unmittelbaren Kosten trägt der Auftragnehmer, vorausgesetzt dass die Beanstandung als berechtigt anzusehen ist, die Kosten des Ersatzstückes einschließlich des Versandes sowie die angemessenen Kosten für den Aus- und Einbau.

### **§ 12 Sonstige Haftung des Auftragnehmers und Haftungsausschluss**

1. Bei vom Auftragnehmer schuldhaft verursachten Sachschäden außerhalb der Mängelhaftung haftet der Auftragnehmer. Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung begrenzt dem Grund und der Höhe nach entsprechend den Bedingungen und dem Betrag einer abgeschlossenen oder abzuschließenden Haftpflichtversicherung. Wurde keine Haftpflichtversicherung abgeschlossen, so beschränkt sich die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit auf den Betrag des Entgeltes für die Reparatur.

2. Über diese Bestimmungen hinaus werden Schäden, auch mittelbare Schäden, gleich welcher Art und gleichgültig, aus welchem Rechtsgrund sie geltend gemacht werden, vom Auftragnehmer nur ersetzt bei grobem Verschulden, bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, soweit die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet wird, hinsichtlich des vertragstypischen, voraussehbaren Schadens, bei Mängeln, die arglistig verschwiegen wurden oder deren Abwesenheit der Auftragnehmer garantiert hat, in den Fällen, in denen nach Produkthaftungsgesetz bei Fehlern am Auftragsgegenstand für Personenschäden oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird, beim Fehlen von Eigenschaften, die ausdrücklich zugesichert sind, wenn die Zusicherung gerade bezweckt hat, den Auftraggeber gegen Schäden, die nicht am Auftragsgegenstand selbst entstanden sind, abzusichern. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

### **§ 13 Allgemeine Geschäfts- und Lieferbedingungen**

In Ergänzung zu diesen Werkstatt- & Servicebedingungen gelten subsidiär die Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen der Palfinger GmbH, die jederzeit auf der Website [www.palfinger.com](http://www.palfinger.com) abgerufen werden können oder von der Palfinger GmbH auf Anfrage übermittelt werden.