

Les opportunités de la technique agricole dans le domaine économique (2^e partie)

Eviter les conflits avec l'atelier

Que ce soit lors de la vente d'un appareil ou lors d'une réparation, revendeur et client souhaitent l'un comme l'autre que tout se déroule au mieux. Le bon sens, d'une part, et la jurisprudence, d'autre part, permettent d'y veiller. Petit tour du Code des obligations.

«C'est une relation donnant-donnant», déclarait Kobi Würsch-Müller dans le dernier «Forum» (1-14: «L'échange avec les clients suscite la confiance») à propos de la relation entre client et technicien agricole. Cette relation de réciprocité ne pose généralement pas de problème, mais analyser en profondeur ce processus dans les périodes prospères peut se révéler utile afin d'être prêt à faire face à d'éventuelles difficultés.

CO, art. 1

«Le contrat est parfait lorsque les parties ont, réciproquement et d'une manière concordante, manifesté leur volonté.» C'est par cette phrase que débute le Code des obligations (CO), qui porte sur l'échange de valeurs patrimoniales et les compensations en cas de dommages et de transferts

de patrimoine injustifiés, et réglemente les relations de nature obligationnelle entre personnes morales. Richard Waeber, avocat à Fribourg, fournit des explications relatives au CO. Quelque peu usé, son exemplaire du Code des obligations semble faire l'objet d'un usage intensif. Mais pas d'inquiétude: il n'est nullement fait recours ici à un langage juridique compliqué, car les avocats utilisent eux aussi des formules très concrètes dans leur travail quotidien.

Donnant-donnant

Comment conclut-on un contrat de vente? Richard Waeber s'appuie sur un exemple pour décrire le principe du «donnant-donnant» tel que l'envisage la jurisprudence: «J'entre dans une presse, prends un journal dans un rayon et le pose sur la caisse. Je paie



«Le contrat est parfait lorsque les parties ont, réciproquement et d'une manière concordante, manifesté leur volonté.»



Die SMU bietet Vertragsvorlagen an.

L'USM propose des contrats-types.



Kundenpflege bedeutet Beziehungspflege und Wertschätzung.

Soigner sa clientèle signifie soigner les relations et l'estime du client.

Chancen der Landtechnik im ökonomischen Umfeld (2. Teil)

Werkstattärger vermeiden

Korrekte Geschäftsabwicklung, sei dies beim Verkauf eines Gerätes oder bei einer Reparatur, das wünschen sich Händler und Kunde genauso. Die Grundlage dafür liefert einerseits der gesunde Menschenverstand und andererseits die Rechtsprechung. Ein kurzer Exkurs ins Obligationenrecht.

«Es ist ein Geben und ein Nehmen», sagte Kobi Würsch-Müller im letzten «Forum» (1-14: «Der Austausch mit Kunden schafft Vertrauen») über die Beziehung zwischen Kunde und Landtechniker. Dieses Geben und Nehmen läuft in den meisten Fällen unproblematisch ab – es lohnt sich aber, den Vorgang einmal unter die Lupe zu nehmen und sich in guten

«Zum Abschluss eines Vertrages ist die übereinstimmende gegenseitige Willensäußerung der Parteien erforderlich.»

Zeiten für allfällige Schwierigkeiten zu rüsten.

OR, Art. 1

«Zum Abschluss eines Vertrages ist die übereinstimmende gegenseitige Willensäußerung der Parteien erforderlich.» Mit diesem Satz beginnt das Obligationenrecht (OR), welches den Austausch von Vermögenswerten, Ausgleich bei Schäden und ungerechtfertigte Vermögensverschiebungen enthält und die schuldrechtlichen Beziehungen zwischen Rechtssubjekten regelt. Erläuterungen zum OR gibt Rechtsanwalt Richard Waeber in seiner Kanzlei in Fribourg. Sein

Exemplar des Obligationenrechts macht einen ziemlich gebrauchten Eindruck, er scheint es häufig zu brauchen. Aber keine Angst: Hier geht es nicht um kompliziertes Juristendeutsch, auch die Rechtsanwälte haben ganz praktische Formulierungen für alltägliche Vorgänge.

Zug um Zug

Wie wird ein Kaufvertrag abgeschlossen? Richard Waeber beschreibt das «Zug um Zug»-Prinzip, wie es die Rechtsprechung kennt, an einem Beispiel: «Ich gehe in einen Kiosk, nehme mir eine Zeitung vom Regal und lege sie neben die Kasse.

et la vendeuse me remet le journal dont je suis désormais propriétaire.» C'est généralement aussi simple que cela. Car comme le précise le complément à l'art. 1 du CO: « Cette manifestation peut être expresse ou tacite. » Les contrats sont en grande majorité conclus de manière tacite: il ne viendrait à l'esprit de personne de rédiger un contrat écrit pour une simple transaction. En cas de négociations plus complexes, l'absence de contrat présente toutefois des risques.

→ Astuce

Que faire si le client s'engage oralement à acheter une machine et déclare ensuite qu'il a changé d'avis?

Rédiger immédiatement un contrat et le faire signer par les deux parties. Contenu du contrat: parties, objet de la vente, prix.

Le contrat d'entreprise

Art. 363 CO: « Le contrat d'entreprise est un contrat par lequel une des parties (l'entrepreneur) s'oblige à exécuter un ouvrage, moyennant un prix que l'autre partie (le maître) s'engage à lui payer. » Si le contrat de vente a pour objet la livraison d'une chose finie, le contrat d'entreprise, souvent désigné par erreur sous l'appellation de contrat d'atelier, porte quant à lui

« conformément aux indications du maître »

sur la fabrication, la modification ou la réparation d'un objet, conformément aux indications du maître (client). Cet énoncé peut être source de litiges. La formule « conformément aux indications du maître » revêt une importance cruciale: comment faire en sorte que l'entrepreneur et le maître parlent bien de la même chose? Si j'apporte une tondeuse à gazon chez un revendeur pour en faire aiguiser la lame, ma demande est claire. Aucune formulation écrite n'est nécessaire: il n'est pas impératif que la conclusion du contrat prenne une forme spécifique. Mais que faire si le revendeur change la lame? Ou s'il en profite pour nettoyer le carburateur ou pour remplacer un câble?

→ Astuce

Conséquences d'un chip-tuning: toutes les modifications apportées aux composants électroniques du moteur doivent être signalées à l'organisme d'agrément, lequel doit les autoriser. Dans ce cas, toutes les prétentions de garantie auprès du fabricant disparaissent.



Bei grösseren Beträgen lohnt sich ein Werkvertrag.

Un contrat d'entreprise est un avantage lorsqu'il s'agit de sommes importantes.



Auch Details müssen klar geregelt sein.

Les détails doivent également se régler clairement.



Ich bezahle und die Verkäuferin übergibt mir die Zeitung. Jetzt bin ich der Eigentümer der Zeitung.» So einfach ist das – meistens. Denn der Zusatz zu OR Art. 1 lautet: «Sie (die Willensäußerung) kann eine ausdrückliche oder stillschweigende sein.» Die allermeisten Verträge werden stillschweigend abgeschlossen – es käme wohl niemandem in den Sinn, für einen einfachen Handel einen schriftlichen Vertrag aufzusetzen. Andererseits, bei komplexeren Handlungen, birgt dies auch Risiken.

→ Tipp

Was, wenn der Kunde mündlich zum Kauf einer Maschine zugesagt hat und später sagt, er habe es sich anders überlegt?

Einen Vertrag sofort aufsetzen und beidseitig unterschreiben. Vertragsinhalt: Parteien, Kaufobjekt, Preis.

Der Werkvertrag

OR Art. 363: «Durch den Werkvertrag verpflichtet sich der Unternehmer zur Herstellung eines Werkes und der Besteller zur Leistung einer Vergütung.» Während es sich beim Kaufvertrag um die Lieferung einer fertigen Sache handelt, geht es also beim Werkvertrag – oft auch fälschlicherweise als Werkstattvertrag bezeichnet – um die Herstellung oder auch Abänderung beziehungsweise Reparatur eines Gegenstandes nach

«Nach den Anweisungen des Bestellers»

den Anweisungen des Bestellers. In dieser Beschreibung steckt einiges an potenziellem Zündstoff. «Nach den Anweisungen des Bestellers» ist eine entscheidende Aussage – wie schafft man es, dass Unternehmer und Besteller das Gleiche meinen? Wenn ich einen Rasenmäher zum Händler bringe und die Messer schleifen lasse, ist das eine klare Willensäußerung. Da braucht es nichts Schriftliches – der Abschluss des Vertrages ist formlos.

Was, wenn der Händler die Messer ersetzt? Oder gleich noch den Vergaser reinigt und ein Kabel ersetzt?

Wichtigstes Prinzip: Klarheit

Informiert der Händler den Kunden, bevor er die zusätzlichen Arbeiten ausführt, wird er in den allermeisten Fällen die Zustimmung erhalten. Nicht nur das: Er arbeitet an seinem Ruf als kompetenter Handwerker und verantwortungsvoller Unternehmer. Unterlässt er diese Information, gilt er schnell als einer, der einem noch etwas unterjubeln will. Also: Klarheit schaffen! Erst recht, wenn es um grössere Beträge geht. Was, wenn der Händler beim Motorservice des grossen Traktors sieht, dass die Bremsen nicht mehr taugen und die Pneus abgefahren sind? Bei solchen Arbeiten lohnt es sich sowieso, diese von Anfang an schriftlich – in einem Werkvertrag – festzuhalten. Und kommen Änderungen dazu, ist es zwingend, den Kunden zu informieren, sein Einverständnis einzuholen und den Vertrag anzupassen. Denn sollte es zu einem Gerichtsfall kommen, dann gilt für den Richter die Beweislast: Wer etwas will, muss es klar beweisen können.

→ Tipp

Folgen nach Chiptuning: Sämtliche Änderungen an der Motorelektronik sind der Zulassungsstelle zu melden, welche diese zu genehmigen hat. Sämtliche Gewährleistungs- und Garantieansprüche an den Hersteller erlöschen.

Zeugen schaden nie

Es geht ja nicht darum, die Dinge komplizierter zu machen als sie sind. Aber wenn es zum Beispiel zu aufwendig erscheint, eine Reparatur in allen Details in einem Werkvertrag zu beschreiben, dann lohnt es sich doch, einen Zeugen bei der Besprechung dabei zu haben. Das lohnt sich erst recht, wenn es um den Verkauf eines Fahrzeugs und einen fünf- oder sechsstelligen Betrag geht. Es reicht, wenn der Werkstattleiter kurz zum

Principe primordial : la clarté

Si le revendeur consulte le client avant d'effectuer des travaux supplémentaires, ce dernier donne généralement son accord. Mais ce n'est pas le seul avantage: en procédant ainsi, le revendeur soigne également sa réputation d'artisan compétent et d'entrepreneur responsable. S'il omet de consulter le client, il passe rapidement pour un filou. En conclusion: la clarté passe avant tout! Cela vaut d'autant plus lorsque des montants importants sont en jeu. Que se passe-t-il si, lors de l'entretien du moteur d'un gros tracteur, le revendeur s'aperçoit que les freins ne répondent plus et que les pneus sont très usés? Il est de toute façon préférable de consigner dès le départ de tels travaux par écrit, dans un contrat d'entreprise. Si des changements s'imposent, il est impératif d'en informer le client, de solliciter son accord et de modifier le contrat en conséquence. En cas d'action en justice ultérieure, le juge s'appuiera en effet sur la charge de la preuve: quiconque fait valoir une prétention doit pouvoir prouver clairement le bien-fondé de sa demande.

De l'intérêt des témoins

L'idée n'est pas de rendre les choses encore plus compliquées qu'elles ne le sont déjà. Mais s'il peut par exemple sembler trop fastidieux de décrire dans tous les détails une

réparation dans un contrat d'entreprise, la présence de témoins lors de l'entretien peut se révéler utile. C'est notamment le cas lors de la vente d'un véhicule pour un montant à cinq ou six chiffres. Dans ce cas, l'intervention rapide du chef d'atelier pour confirmer l'accord suffit.

→Astuce

Attention: tant que l'ouvrage n'est pas achevé, le maître (client) peut à tout moment se retirer du contrat, moyennant le paiement du travail déjà effectué et des autres dépenses.

Livraison et garantie

Une fois le contrat conclu, l'entrepreneur est responsable de son exécution soignée, ponctuelle et conforme aux dispositions convenues. Après la livraison de l'ouvrage, le maître doit en vérifier l'état et en signaler les défauts à l'entrepreneur, s'il y a lieu (CO, art. 367 et suiv.). Un délai doit pour cela être respecté. Ce délai n'est pas précisé dans la loi, mais il doit s'aligner sur le principe de faisabilité réaliste. Une mention sur la facture du type «Les réclamations seront notifiées dans les 8 jours suivant la date de réception de la facture» est problématique car elle ne fixe pas de date précise. Mieux vaudrait par exemple indiquer «8 jours après la remise au client...».



Information schafft klare Verhältnisse.

L'information génère des relations claires.

Die Rechtsberatung der SMU stellt den Verbandsmitgliedern die unentgeltliche Rechtsberatung zur Verfügung. Sei es zu Arbeitgeber- und Sozialfragen, zum Vertragsrecht oder anderen rechtlichen Auskünften, unsere Juristen beraten Sie schnell, kompetent und zuvorkommend. Auf Wunsch prüfen sie wichtige Verträge und geben Hinweise bei anderen rechtlichen Fragen.

Link: www.smu.ch > Angebot > Unternehmensführung > Rechtsberatung

Le conseil juridique de l'USM offre aux membres de l'Union des prestations de conseil gratuites. Questions patronales ou sociales, droit des contrats ou autres renseignements juridiques: nos juristes vous conseillent de manière rapide, compétente et prévenante. Ils étudient sur demande les contrats importants et donnent des indications pour toute autre question juridique.

Lien: www.smu.ch > Offre > Gestion d'entreprise > Conseil juridique

« Seules des pièces de rechange d'origine doivent être utilisées pendant le délai de garantie. »



Gegenüber einem guten Kunden darf man sich grosszügig zeigen.

Pour un bon client on peut se montrer généreux.

Gespräch kommt und die Abmachung bestätigt.

→ Tipp

Aufgepasst: Solange das Werk nicht vollendet ist, kann der Besteller jederzeit vom Vertrag zurücktreten – gegen Bezahlung der bereits geleisteten Arbeit und der weiteren Aufwendungen.

Ablieferung und Garantie

Ist der Werkvertrag zustande gekommen, dann ist der Unternehmer verantwortlich für die sorgfältige, termingerechte und vertragsmässige Ausführung. Nach Ablieferung des Werkes hat der Besteller dessen Beschaffenheit zu prüfen und den Unternehmer von allfälligen Mängeln

«Während der Garantiefrist nur Originalersatzteile.»

in Kenntnis zu setzen (OR Art. 367ff). Hierbei gilt es eine Frist zu beachten. Diese ist gesetzlich nicht genau geregelt, sondern richtet sich nach der realistischen Ausführbarkeit. Eine Formulierung auf der Rechnung wie «Beanstandungen werden nur innert 8 Tagen nach Erhalt der Rechnung anerkannt» ist problematisch, weil das

Datum nicht genau definiert ist. Besser wäre zum Beispiel «... 8 Tage nach Übergabe an den Kunden...»

→ Tipp

Originalersatzteil – «Generika»
– Während der Garantiefrist nur Originalersatzteile
– Aufbewahrungspflicht der alten Teile wird vom Hersteller / Importeur vorgeschrieben
– Bei Schmiermitteln ist nur die Spezifikation vorgeschrieben, nicht die Marke.

Rechte des Bestellers bei Mängeln

Was, wenn der Besteller tatsächlich einen Mangel feststellt? Der Unternehmer hat eine Garantie- und Gewährleistungspflicht. Das heisst er haftet für die ausdrücklich zugesicherten und für die allgemein üblichen Eigenschaften des Werkes und dafür, dass es keine Mängel aufweist. Die Garantie dauert bei beweglichen Sachen 2 Jahre, danach erlischt sie. Der Besteller hat bei Mängeln das Recht auf

- Wandelung
- Minderung
- Nachbesserung.

Wandelung, also Aufheben des Vertrages, kommt bei Reparaturen kaum in Frage. Hingegen kann der Kunde mit dem Mangel leben und dafür eine Preisreduktion erhalten oder aber der Unternehmer muss eine Nachbesserung auf seine eigenen Kosten vornehmen.

AGB

Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Verkaufsbedingungen AGB sind in der Regel das «Kleingedruckte» von Verträgen und regeln Rechte und Pflichten der beiden Parteien. Sie sind allerdings nur gültig, wenn sie Bestandteil des Vertrages sind und der Käufer ausdrücklich auf sie aufmerksam gemacht wurde und sie auch zur Kenntnis genommen hat – zum Beispiel mittels folgender Formulierung: «Die Vertragspartien erklären ausdrücklich, dass sie die allgemeinen Vertragsbedingungen auf der Rückseite dieses Kaufvertrages zur Kenntnis genommen haben und dass sie mit diesen einverstanden sind.» AGB, die an der Werkstatttür angeschlagen sind, sind ungültig.

→ Tipp

Bei Rechnungen für Reparaturen ist zu beachten:

- Die Rechnung ist im Detail zu erstellen
- Arbeiten sind nachvollziehbar
- Kontrollmöglichkeit, ob die Arbeiten nach Herstellervorgabe erfüllt wurden.

Was ist eigentlich Kulanz?

Wenn sich zwei Vertragsparteien in einem Fall entgegenkommen, nennt man das Kulanz. Kulanz ist eine rein freiwillige Angelegenheit, bedeutet einen Rechtsverzicht und ist gesetzlich nicht geregelt. Im Normalfall gibt sich eine Vertragspartei kulant,

→Astuce

Pièces de rechange d'origine et «génériques»

- Seules des pièces de rechange d'origine doivent être utilisées pendant le délai de garantie.
- L'obligation de conservation des anciennes pièces est prescrite par le fabricant ou l'importateur.
- Pour les lubrifiants, seule la spécification est prescrite, pas la marque.

Droits du maître en cas de défauts

Que se passe-t-il si le maître constate un défaut ? L'entrepreneur est soumis à une obligation de garantie. Il est par conséquent responsable des caractéristiques expressément garanties et courantes de l'ouvrage et de l'absence de défaut. La garantie s'étend sur 2 ans pour les biens meubles, puis expire. En cas de défauts, le maître dispose d'un droit à :

- la résiliation de la vente ;
- une réduction du prix ;
- la réparation de l'objet.

La résiliation du contrat intervient rarement dans le cas de réparations. En revanche, le client peut supporter le défaut et bénéficier en contrepartie d'une baisse de prix. L'entrepreneur peut également être tenu de remédier au défaut (réparation) à ses frais.

CGV

Les conditions générales de vente (CGV), qui figurent souvent en petits caractères sur les contrats, réglementent les droits et obligations des deux parties. Toutefois, les CGV ne sont valables que si elles font partie intégrante du contrat, si leur existence a été expressément signalée à l'acquéreur et si ce dernier en a pris connaissance, par exemple par le biais de la formule suivante : « Les parties au contrat déclarent expressément avoir lu et approuver les conditions géné-

rales contractuelles figurant au verso du présent contrat de vente. » Les CGV affichées sur la porte de l'atelier ne sont pas valables.

→Astuce

A noter pour les factures de réparations :

- La facture doit être détaillée.
- La nature des travaux doit être compréhensible.
- Il doit être possible de s'assurer que les travaux ont été réalisés conformément aux consignes du fabricant.

Qu'est-ce qu'un geste commercial ?

On parle de geste commercial lorsque deux parties contractantes règlent un litige à l'amiable. Sans obligation aucune, le geste commercial entraîne la renonciation à un droit et ne fait l'objet d'aucune législation. Généralement, une partie contractante accorde un geste commercial pour maintenir une bonne relation avec son client et pour soigner son image. Se montrer généreux à l'égard d'un bon client peut se révéler très utile. Laissons à présent le domaine du droit pour revenir au bon sens : entretenir les relations avec sa clientèle consiste à faire preuve de considération à l'égard de ses clients et s'étend de la bonne exécution de leurs mandats à l'entretien que l'on peut leur accorder ou au café que l'on peut leur offrir. ■

Rob Neuhaus



Richard Waeber (59 ans) est avocat indépendant au sein d'un cabinet d'avocats et de notaires basé à Fribourg. En tant qu'expert aux examens, il intervient dans le cadre des cours de niveau maîtrise de l'Association professionnelle technique agricole. En 2011, il a en outre animé une série de conférences autour du droit, des contrats et du bon déroulement des affaires intitulée « Le droit à l'atelier de machines agricoles ». Il dispose d'une vaste expérience dans le domaine du droit des contrats. Lorsqu'il était membre du conseil d'administration du club de hockey sur glace de Fribourg-Gottéron, il a notamment engagé, en 1990, les deux champions russes Slava Bykow et Andrei Chomutow du CSKA Moscou et a négocié leurs contrats, les faisant passer de 500 pages à une seule.

Richard Waeber (59) ist freier Rechtsanwalt in Anwalts- und Notariatskanzleigemeinschaft in Freiburg. Für den Fachverband Landtechnik ist er als Prüfungsexperte bei den Meisterkursen tätig; 2011 hat er überdies die Seminarreihe «Recht in der Landmaschinenwerkstatt» über Recht, Vertragswesen und korrekte Geschäftsabwicklung abgehalten. In Sachen Vertragsrecht hat er reiche Erfahrung – während seiner Zeit als Vorstandsmitglied des Eishockey-Clubs Fribourg-Gottéron hat er unter anderem 1990 die beiden russischen Topspieler Slava Bykow und Andrei Chomutow von ZSKA Moskau verpflichtet und deren Vertragswerke von ursprünglich 500 Seiten auf eine Seite verhandelt.

um ein gutes Kundenverhältnis und sein Image zu pflegen. Es kann sich also sehr wohl lohnen, sich gegenüber einem guten Kunden einmal grosszügig zu zeigen. Wobei wir nach dem Ausflug in die Juristerei wieder zurück zum gesunden Menschenverstand kommen: Kundenpflege

bedeutet Beziehungspflege und Wertschätzung des Partners – das geht von der korrekten Auftragserledigung bis hin zum Gespräch oder dem Kaffee, den man ihm auch einmal offerieren kann. ■

Rob Neuhaus

**Une seule devise :
« livraison contre
paiement »**

**Questions à
Bruno Burger**

Burger Reutigen AG
Reutigen BE



**Es gilt das Motto:
« Ware gegen Geld »**

**Fragen an
Bruno Burger**

Burger Landmaschinen AG
in Reutigen BE

Avez-vous déjà eu des litiges avec des clients ?

Oui, malgré un contrat de vente en bonne et due forme, l'un de mes clients a réussi, devant le tribunal, à se retirer de l'achat d'un nouveau tracteur. Le tracteur était prêt à être livré, mais les juristes habiles de ce client ont invoqué la réserve de financement visée au contrat et le fait que, selon le permis de circulation, l'ancien tracteur appartenait toujours au père (bien que le tracteur ait été transmis au fils en même temps que l'exploitation). Le père a alors déclaré qu'il ne voulait pas remplacer son tracteur, que l'acompte pour le financement n'avait pas été versé et qu'un financement n'était donc pas possible.

Qu'avez-vous retenu de cette expérience ?

J'appliquais jusqu'alors le principe suivant: « si la confiance est là, pas besoin de contrat ». Désormais, je suis convaincu de leur caractère indispensable. Et j'ai abandonné les réserves de financement auxquelles j'avais autrefois recours pour protéger les clients. Je m'assure moi-même de la capacité de paiement du client en contrôlant sa solvabilité et en consultant l'office des poursuites.

Qu'avez-vous changé dans vos pratiques commerciales ?

Les conditions de paiement étaient jusqu'ici fixées dans le contrat, mais nous faisons preuve d'une certaine souplesse et devons donc souvent attendre l'argent, même si les machines avaient été livrées à temps. Désormais, le paiement doit intervenir le jour de la livraison. Sinon, nous appliquons des intérêts de retard de 6%.

Que recommandez-vous à vos collègues ?

Un contrat en bonne et due forme ne protège pas toujours. Il faut appliquer la devise suivante: « livraison contre paiement ».

Hatten Sie schon Streitfälle mit Kunden?

Ja, trotz korrektem Kaufvertrag gelang es einem Kunden vor dem Gericht, aus dem Kauf eines neuen Traktors auszusteigen. Der Traktor war lieferbereit, aber seine findigen Juristen hatten herausgefunden, dass sie wegen des Finanzierungsvorbehalts im Vertrag und da der alte Traktor noch im Ausweis auf den Vater lautete (obschon der mit dem Betrieb auf den Jungen übergang) und der Vater erklärte, er möchte diesen nicht eintauschen, war die Anzahlung für die Finanzierung nicht gegeben und somit eine Finanzierung nicht möglich.

Was mussten Sie daraus lernen?

Für mich galt bisher immer der Grundsatz: « Wenn man Vertrauen hat, braucht es keinen Vertrag ». Jetzt weiss ich: Es braucht immer einen Vertrag. Und ich mache keinen Finanzierungsvorbehalt mehr – was ich ursprünglich zum Schutz des Kunden gemacht hatte. Das heisst, ich kläre selber die Zahlungsfähigkeit des Kunden mittels Bonitätsprüfung und Abklärung beim Betreibungsamt.

Was haben Sie an Ihrer Geschäftspraxis geändert?

Bisher hatten wir die Zahlungsbedingungen jeweils im Vertrag geregelt, gingen aber eher lasch damit um und mussten dadurch öfters auf das Geld warten, obwohl wir die Maschinen termingemäss ausgeliefert hatten. Neu gilt: Zahlbar am Liefertag, ansonsten gibt es 6% Verzugszins.

Was empfehlen Sie Ihren Branchenkollegen?

Auch ein korrekter Vertrag schützt nicht immer und es gilt das Motto: « Ware gegen Geld ».