

Grenzen der Optimierung von Vertriebsprozessen

Bei der Optimierung von Vertriebsprozessen sollten die rechtlichen Rahmenbedingungen im Blick behalten werden. Dies gilt auch bei der Modernisierung der EDV.

Unter dem Stichwort Digitalisierung sind gegenwärtig tiefgreifende Umwälzungen im Gange, die voraussichtlich erhebliche Auswirkungen in nahezu allen Branchen haben werden. Die EDV, die schon lange Einzug in den Vertrieb gehalten hat, wird auf Basis der sich aktuell abzeichnenden Entwicklungen perspektivisch noch wichtiger werden. Immer ausgefeiltere Programme oder modulare Systeme im mobilen Zugriff treten an die Stelle von Notizbuch, Bestellblock und Stift, mit denen der Handelsvertreter früher „bewaffnet“ war.

Auch in der höchstrichterlichen Rechtsprechung ist inzwischen angekommen, dass der Unternehmer dem Handelsvertreter Software kostenlos zur Verfügung stellen muss, wenn der Vertreter zur Ausübung seiner Tätigkeit darauf angewiesen ist (BGH, Urteil vom 4. Mai 2011 – VIII ZR 11/10). Die entsprechende Gesetzesnorm spricht nur von Unterlagen wie Mustern, Zeichnungen, Preislisten, Werbedrucksachen und Geschäftsbedingungen (vergleiche § 86 a Abs. 1 HGB). Man sieht: Selbst die Rechtsprechung geht mit der Zeit und wendet jahrzehntealte Normen sachgerecht auf aktuelle Entwicklungen an.

Solche Anpassungen haben allerdings Grenzen: Den rechtlichen Rahmen der Handelsvertreter Tätigkeit setzt der Gesetzgeber, und dieser Rahmen ist bislang gleich geblieben. Insbesondere ist der Handelsvertreter nach wie vor nur dann selbstständig tätig, wenn er im Wesentlichen frei seine Tätigkeit gestalten und seine Arbeitszeit bestimmen kann (§ 84 Abs. 1 Satz 2 HGB).

An diesem Maßstab müssen sich auch neuere Entwicklungen messen lassen. Führen sie zu erheblichen Einschränkungen der Freiheiten zur Tätigkeitsgestaltung und Arbeitszeitbestimmung, kann ein Handelsvertretervertragsverhältnis als Arbeitsverhältnis zu qualifizieren sein (§ 84 Abs. 2 HGB). Das wiederum hat erhebliche wirtschaftliche Folgewirkungen, da dann nicht nur das gesamte Arbeitsrecht – Stichworte etwa Kündigungsschutz und Mindestlohn – an-

wendbar ist, sondern auch Sozialversicherungspflicht besteht.

Leitlinien der Sozialversicherungsträger

Die Spitzenorganisationen der Sozialversicherungsträger haben sich in einem Gemeinsamen Rundschreiben auf Leitlinien für die Abgrenzung zwischen selbstständiger Tätigkeit und abhängiger Beschäftigung verständigt. Die Anlage 2 zu diesem Rundschreiben befasst sich speziell mit der Beurteilung von Handelsvertretern. Danach messen die Sozialversicherungsträger unter anderem den folgenden Merkmalen sehr großes Gewicht für die Annahme eines abhängigen Beschäftigungsverhältnisses zu

- der uneingeschränkten Verpflichtung, allen Weisungen des Auftraggebers Folge zu leisten,
- der Verpflichtung, dem Auftraggeber regelmäßig in kurzen Abständen detaillierte Berichte zukommen zu lassen,
- der Verpflichtung, bestimmte EDV-Hard- und Software zu benutzen, sofern damit insbesondere Kontrollmöglichkeiten des Auftraggebers verbunden sind.

Diese Merkmale führen bei ihrem Vorliegen nach Ansicht der Sozialversicherungsträger zu Beschränkungen, die in den Kerngehalt der Selbstständigkeit eingreifen.

Einige Risikopotentiale bei Software-Lösungen

Moderne Software-Lösungen, insbesondere CRM-Systeme, erlauben den Beteiligten im Vertrieb weitreichenden Zugriff auf Kundendaten praktisch in Echtzeit. Diese Informationen sind auch für Handelsvertreter eine wertvolle Hilfe. Um darauf zugreifen zu können, muss dem Handelsvertreter eine vom System verarbeitbare Berechtigung („Rolle“) zugewiesen werden. Umgekehrt weist das System dann häufig den

Handelsvertreter als den zuständigen Ansprechpartner für bestimmte, ihm zugeordnete Kunden aus.

Bereits hier beginnen mögliche Probleme, denn gängige Software-Lösungen unterscheiden schon bei den Bezeichnungen der einzelnen Rollen, Berechtigungen, Zuweisungen und entsprechenden Felddescriptions häufig nicht zwischen angestellten Mitarbeitern des Unternehmens und selbstständig tätigen Handelsvertretern. Schon durch ungenaue Bezeichnungen kann mithin der Eindruck entstehen, der Handelsvertreter sei in die Betriebsorganisation des Unternehmens eingebunden.

CRM-Systeme gestatten darüber hinaus die Hinterlegung von Berichten über nahezu jeden Kontakt mit dem Kunden. Auch dies ist eine wertvolle Vertriebshilfe. Ist der Handelsvertreter allerdings verpflichtet, seine Kontakte mit den Kunden in das System einzupflegen, kann dies einer Verpflichtung zu detaillierten Berichten „regelmäßig in kurzen Abständen“ im Sinne des vorstehend zitierten Merkmals schon sehr nahe kommen.

Umso wichtiger ist es, dass derartige Kontaktberichte nicht auch noch zu so genannten Tätigkeitsberichten werden, das heißt detaillierte Angaben zur Art und Weise der Tätigkeit des Handelsvertreters oder zur aufgewandten Arbeitszeit enthalten (müssen). Sehen die Berichtsvorlagen entsprechende Felder vor, sollten diese für den Handelsvertreter gesperrt werden. Nach der Rechtsprechung sind im Rahmen eines Handelsvertretervertragsverhältnisses nur so genannte Ergebnisberichte zulässig, die über das Ergebnis (Erfolg/Misserfolg) eines Kundenkontaktes Auskunft geben.

Aus den Berichten oder auf sonstige Weise lassen sich in CRM-Systemen häufig auch Aufgaben generieren, die an den Vertriebsinnendienst gerichtet sind, etwa die Erstellung eines Vertragsangebots zu spezifischen, mit dem Kunden vorbesprochenen Informationen. Aufgrund der fehlenden Unterscheidung zwischen Angestellten und Selbständigen erlaubt das System oft auch den „Rückkanal“, das heißt die Generierung von Aufgaben für den Handelsvertreter, unter Umständen noch verbunden mit einer standardmäßig gesetzten, kurzen Erledigungsfrist. Derartige Aufgaben könnten schnell als arbeitsrechtliche Weisungen aufgefasst werden. Dabei müsste sich das Unternehmen die Generierung solcher Aufgaben durch seine Mitarbeiter oder gar durch Algorithmen ohne weiteres zurechnen lassen. Die Maßgabe unter Achtung der Selbständigkeit der Handelsvertreter lautet daher: Eine Aufgabendelegation an Handelsvertreter sollte bereits systemseitig unterbunden werden.

Schließlich gestatten moderne CRM-Systeme regelmäßig nicht nur die Auswertung von Kundendaten, sondern auch der Aktivitäten einzelner Mitarbeiter: Wer war wann zu wel-

Kompakt

- Auch bei der EDV-getriebenen Optimierung von Prozessen sind die gesetzlichen Rahmenbedingungen zu beachten. Dazu gehört die Selbstständigkeit der für ein Unternehmen tätigen Handelsvertreter.
- Führen Optimierungen dazu, dass den Handelsvertretern praktisch Weisungen erteilt werden, sie in kurzen Abständen detailliert berichten müssen und/oder ihre Tätigkeit kontrolliert werden kann, ist die Selbstständigkeit gefährdet.
- Bereits bei Implementierung neuer Software-Lösungen sollte daher der besonderen Stellung von Handelsvertretern Rechnung getragen werden.

chen Zeiten eingeloggt, welche Aktivitäten wurden veranlasst, welche Berichte geschrieben, welche Aufgaben veranlasst oder erledigt usw. usf. Mit anderen Worten: Durch solche Auswertungen ließen sich Aktivitätsprofile des Handelsvertreters erstellen. Die Software bietet folglich Kontrollmöglichkeiten, die die Selbstständigkeit gefährden. Auch derartige Auswertungen sollten möglichst schon auf technischer Ebene gesperrt werden.

Fazit

Zu den vielfältigen Anforderungen, die bei der Einführung neuer EDV-Systeme zu beachten sind, gehören auch die rechtlichen Besonderheiten im Verhältnis zu selbstständig tätigen Handelsvertretern. Die in den programmseitigen Voreinstellungen oft fehlende Unterscheidung zwischen Angestellten und selbstständig Tätigen kann erhebliche Schwierigkeiten verursachen. Ihr sollte deshalb möglichst noch vor dem „Roll out“ des neuen Systems durch interne Prüfung und Anpassung Rechnung getragen werden. ■



Autor

Dr. Michael Wurdack ist Rechtsanwalt und Partner der auf Vertriebsrecht spezialisierten Kanzlei Küstner, v. Manteuffel & Wurdack in Göttingen. Telefon. +49(0)551/49 99 60, E-Mail: kanzlei@vertriebsrecht.de

Kanzlei-Homepage: www.vertriebsrecht.de