Inhalt

[1 Zustandekommen und rechtliche Grundlagen des Kaufvertrags 3](#_Toc526614025)

[1.1 Was ist ein Kaufvertrag? 3](#_Toc526614026)

[1.1.1 Phasen des Kaufvertrags 3](#_Toc526614027)

[1.1.2 Worüber werden Kaufverträge abgeschlossen? 3](#_Toc526614028)

[1.1.3 Electronic Commerce (elektronischer Geschäftsverkehr) 3](#_Toc526614029)

[1.2 Wie kommt ein Kaufvertrag zustande? 3](#_Toc526614030)

[1.2.1 Übereinstimmende Willenserklärung 3](#_Toc526614031)

[1.2.2 Verkäufer und Käufer sind geschäftsfähig 4](#_Toc526614032)

[1.2.3 Geschäft ist möglich 4](#_Toc526614033)

[1.2.4 Geschäft ist erlaubt 4](#_Toc526614034)

[1.2.5 Geschäft wird freiwillig abgeschlossen 4](#_Toc526614035)

[1.2.6 Rechtliche Grundlagen eines Kaufvertrags 4](#_Toc526614036)

[1.2.7 Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch (ABGB) 4](#_Toc526614037)

[1.2.8 E-Commerce-Gesetz (ECG) 4](#_Toc526614038)

[1.2.9 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) 4](#_Toc526614039)

[1.2.10 Unternehmensgesetzbuch (UGB) 4](#_Toc526614040)

[1.3 Andere Vertragstypen 5](#_Toc526614041)

[2 Der Inhalt des Kaufvertrags: Warenart, Menge und Preis 5](#_Toc526614042)

[2.1 Bestandteile des Kaufvertrags 5](#_Toc526614043)

[2.2 Angabe der Warenart (Qualität) 5](#_Toc526614044)

[2.2.1 Formen der Qualitätsfestlegung 5](#_Toc526614045)

[2.2.2 Marken 5](#_Toc526614046)

[2.2.3 Typen, Normen und Handelsklassen 6](#_Toc526614047)

[2.2.4 Muster und Proben 6](#_Toc526614048)

[2.2.5 Besichtigung der Ware 6](#_Toc526614049)

[2.2.6 Beschreibung und Abbildung 6](#_Toc526614050)

[2.3 Angabe der Menge (Quantität) 6](#_Toc526614051)

[2.3.1 Mengenangaben im Kaufvertrag 6](#_Toc526614052)

[2.3.2 Berücksichtigung der Verpackung bei der Mengenangabe 7](#_Toc526614053)

[2.4 Preis 7](#_Toc526614054)

[2.4.1 Die Preisfestsetzung im Kaufvertrag 7](#_Toc526614055)

[2.4.2 Preisabzüge und Preisnachlässe (Skonto und Rabatt) 7](#_Toc526614056)

[3 Der Inhalt des Kaufvertrags: Ergänzende Vertragsbestimmungen 8](#_Toc526614057)

[3.1 Lieferbedingungen 8](#_Toc526614058)

[3.1.1 Erfüllungszeit der Lieferung 8](#_Toc526614059)

[3.1.2 Erfüllungsort der Lieferung 8](#_Toc526614060)

[3.1.3 Der Kostenübergang 9](#_Toc526614061)

[3.1.4 Kaufvertragsklauseln 9](#_Toc526614062)

[3.2 Zahlungsbedingungen 9](#_Toc526614063)

[3.2.1 Erfüllungsort der Zahlung 9](#_Toc526614064)

[3.2.2 Erfüllungszeit 9](#_Toc526614065)

[3.3 Verpackung 11](#_Toc526614066)

[3.3.1 Regelung: 11](#_Toc526614067)

[3.3.2 Verpackungstrends aus ökologischer Sicht 11](#_Toc526614068)

[3.4 Sonstige Vertragsbestandteile: das „Kleingedruckte“ 11](#_Toc526614069)

[3.4.1 Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) 11](#_Toc526614070)

[3.4.2 Eigentumsvorbehalt 11](#_Toc526614071)

[3.4.3 Umtauschrecht 11](#_Toc526614072)

[3.4.4 Konventionalstrafen (Pönale) 11](#_Toc526614073)

[3.4.5 Stornogebühr 11](#_Toc526614074)

[3.4.6 Gewährleistung und Garantie 12](#_Toc526614075)

[4 Erfolgreich verständigen beim beschaffen und absetzen 12](#_Toc526614076)

[4.1 Kommunizieren mit Kunden und Lieferanten 12](#_Toc526614077)

[4.1.1 Formen der Kommunikation: 12](#_Toc526614078)

[4.1.2 Mündlich geht es schneller 12](#_Toc526614079)

[4.1.3 Schriftlich ist es sicherer 12](#_Toc526614080)

[4.1.4 Elektronisch geht es oft am besten 12](#_Toc526614081)

[4.2 Geschäftsbrief richtig aufbauen 12](#_Toc526614082)

[4.3 Kostensparend kommunizieren 13](#_Toc526614083)

**Regelmäßiger Kaufvertrag**

# Zustandekommen und rechtliche Grundlagen des Kaufvertrags

## Was ist ein Kaufvertrag?

Ein Kaufvertrag wird von zwei Vertragspartnern abgeschlossen, dem Verkäufer und dem Käufer. Da sich die beiden Vertragspartner zum Verkauf bzw. Kauf verpflichten, ist der Kaufvertrag ein „zweiseitiges verbindliches Rechtsgeschäft“. Ein Kaufvertrag kommt zustande, wenn sich Verkäufer und Käufer über die Ware und den Preis einig werden. Ohne diese „übereinstimmende Willenserklärung“ kommt der Kaufvertrag nicht zustande.

Der Kaufvertrag wird erfüllt, indem der Verkäufer die Ware liefert (Leistung) und der Käufer sie bezahlt (Gegenleistung).

### Phasen des Kaufvertrags

Das Zustandekommen eines Kaufvertrages gliedert sich in drei Phasen: die Anbahnung, der Abschluss und die Erfüllung. Sich über eine bestimmte Ware beraten zu lassen, sich nach einer Ware zu erkundigen, gilt nicht als Angebot einen Kaufvertrag abschließen zu wollen.

### Worüber werden Kaufverträge abgeschlossen?

Es können folgende Produkte verkauft bzw. gekauft werden:

1. Sachgüter

Sind körperliche Produkte, das heißt, man kann sie „angreifen“.

1. Digitale Produkte

Digitale Produkte können nicht „angegriffen“ werden, z.B. Computerprogramme

Verkauf von Dienstleistungen erfolgt nicht in Kaufverträgen, sondern in Werkverträgen und anderen Vertragstypen.

### Electronic Commerce (elektronischer Geschäftsverkehr)

Wird ein Kaufvertrag über das Internet abgeschlossen, spricht man von E-Commerce.

## Wie kommt ein Kaufvertrag zustande?

Damit ein Kaufvertrag zustande kommt, müssen folgende fünf rechtliche Bedingungen erfüllt sein:

1. Übereinstimmende Willenserklärung zwischen Verkäufer und Käufer.
2. Verkäufer und Käufer sind geschäftsfähig.
3. Geschäft ist möglich.
4. Geschäft ist erlaubt.
5. Geschäft wird freiwillig abgeschlossen.

### Übereinstimmende Willenserklärung

Käufer und Verkäufer können sich auf folgende Art und Weise einigen:

* Mündlich (am häufigsten; private Unternehmen oder Unternehmen und Unternehmen)
* Schriftlich (bei umfangreichen Geschäften; damit ein Beleg vorhanden ist)
* Durch Schlüssige Handlung (Aus dem Verhalten von Käufer und Verkäufer ist ihr Wille eindeutig erkennbar)
* Elektronischer Kaufabschluss (Anteil der elektronischen Kaufabschlüsse nimmt ständig zu)

### Verkäufer und Käufer sind geschäftsfähig

* Kinder sind bis zu ihrem 7. Geburtstag nicht geschäftsfähig. Sie dürfen nur geringfügige Sachen erwerben.
* Unmündige Minderjährige (7. Bis 14. Geburtstag) sind beschränkt geschäftsfähig. Sie dürfen Geschenke annehmen und geringfügige Sachen kaufen.
* Mündige Minderjährige (14. Bis 18. Geburtstag) sind erweitert geschäftsfähig. Sie können über Selbstverdientes, Geschenke und Taschengeld frei verfügen.
* Voll geschäftsfähig sind alle Personen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben und geistig voll handlungsfähig sind.

### Geschäft ist möglich

Geschäfte, die unmöglich oder sinnlos sind, sind ungültig, z.B. Verkauf von Samen für einen Geldbaum.

### Geschäft ist erlaubt

Das Geschäft dar nicht gegen Rechtsvorschriften oder gegen die guten Sitten verstoßen.

### Geschäft wird freiwillig abgeschlossen

Das Geschäft dar nicht durch Zwang oder Furcht herbeigeführt werden. Sonst kommt es zwar zustande, kann aber vom Bedrohten angefochten werden.

### Rechtliche Grundlagen eines Kaufvertrags

Die rechtlichen Grundlagen des Kaufvertrags sind in verschiedenen Gesetzen geregelt. Welche Gesetze im Einzelfall gelten, hängt z.B. davon ab, ob

* Beide Vertragspartner Unternehmer sind,
* Beide Vertragspartner Privat sind bzw. nur der Käufer ein Unternehmer ist,
* Der Verkäufer Unternehmer ist, der Käufer Privater.

### Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch (ABGB)

Das ABGB gilt grundsätzlich für alle Kaufverträge. Es regelt z.B. die Pflicht der Verkäufers, dem Käufer die gekaufte Ware auch tatsächlich zu überlassen, und die Pflicht des Käufers, den vereinbarten Kaufpreis zu bezahlten.

### E-Commerce-Gesetz (ECG)

Das ECG gilt bei allen Kaufverträgen im Internet in Europa. Es verpflichtet Unternehmen z.B. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Download anzubieten.

### Konsumentenschutzgesetz (KSchG)

Bei Verkäufen von Unternehmern an Privatpersonen gelten das ABGB und das KSchG. Das KSchG schütz die Endverbraucher z.B. vor nachteiligen Vertragsbestandteilen. So kann ein Unternehmen den Gewährleistungsanspruch des Endverbrauchers vertraglich nicht außer Kraft setzen. Bei Kaufverträgen zwischen Privatpersonen oder zwischen Unternehmen kann der Gewährleistungsanspruch dagegen aufgehoben werden.

### Unternehmensgesetzbuch (UGB)

Wird ein Kaufvertrag zwischen Unternehmern abgeschlossen, gelten das UGB und das ABGB. Das UGB regelt, wann jemand als Unternehmer gilt und welche Pflichten er zu erfüllen hat, wenn er mit anderen Unternehmen Verträge abschließt. (strenger als Konsumentenschutzgesetz)

**Usancen** (Handelsbräuche) sind keine Gesetze, sondern Gepflogenheiten, die im Geschäftsverkehr zwischen Unternehmern in der Regel angewandt werden. (z.B. eine Kiste hat 24 Flaschen)

## Andere Vertragstypen

In der Wirtschaft gibt es noch viele andere Verträge, z.B. Werkverträge Dienstverträge und Mietverträge.

# Der Inhalt des Kaufvertrags: Warenart, Menge und Preis

## Bestandteile des Kaufvertrags

Jeder Kaufvertrag muss folgende Informationen beinhalten:

* Verkäufer
* Käufer
* Warenart, Qualität
* Menge
* Preis

Häufig werden im Kaufvertrag auch die Lieferung der Ware und die Zahlung geregelt:

* Lieferzeit
* Lieferort
* Kostenübergang (Wer trägt die Kosten der Lieferung)
* Risikoübergang (Wer trägt das Risiko der Lieferung)
* Zahlungszeit
* Zahlungsort
* Art der Zahlung

Außerdem können im Kaufvertrag noch geregelt werden:

* Verpackung
* Transport
* Nebenleistungen (Montage, Einschulung)
* Gewährleistung und Garantie (Wie lange und für welche Schäden haftet der Verkäufer?)
* Folgen, wenn nicht oder nicht rechtzeitig geliefert oder bezahlt wird

## Angabe der Warenart (Qualität)

### Formen der Qualitätsfestlegung

In welcher Form die Qualität im Kaufvertrag festgelegt wird, hängt im Wesentlichen davon ab, ob es sich um „vertretbare“ oder um „nicht vertretbare“ Waren handelt. Vertretbare Waren („fungibel“) sind z.B. eine Jacke eines bestimmten Modells von Jack Wolfskin und haben bei allen Ausführungen dieselben Merkmale. Nicht vertretbare Waren („nicht fungibel“) sind z.B. Einzelstücke oder eine bestimmte Wohnung und können nur nach Besichtigung oder nach einer sehr genauen Beschreibung und Abbildung gekauft werden. Durch Marken und Muster wird versucht, die Vertretbarkeit zu erreichen.

### Marken

„Unter Marken werden die besonderen Zeichen verstanden, die dazu dienen, zum Handelsverkehr bestimmte Erzeugnisse und Waren von anderen gleichartigen Erzeugnissen und Waren zu unterscheiden.“

**Markenschutz**

* In Österreich: Eintragung in das Markenregister (Patentamt in Wien); Schutzfrist 10 Jahre (Verlängerung über Antrag)
* International: Eintragung in das internationale Markenregister in Genf; Schutzfrist 20 Jahre (Verlängerung über Antrag)

Es gibt je nachdem, wer die Marke schützen lässt, Fabriksmarken (Erzeuger) und Handelsmarken (Händler). Markenartikel werden in einheitlicher Aufmachung und in gleicher Qualität angeboten. Durch intensive Werbung wird der Markenartikel in den Vordergrund gebracht.

### Typen, Normen und Handelsklassen

* **Typen** sind Vereinheitlichungen der Endprodukte industrieller Erzeugnisse. (z.B. VW Golf Rabbit BlueMotion Technologie TSI)
* **Normen** sind im weiteren Sinne Richtlinien aller Art, mit denen Formen, Maße, Materialeigenschaften etc. standardisiert werden. (z.B. Papierformate)
* **Handelsklassen** legen vor allem im Einzelhandel die Qualität von Lebensmitteln eindeutig fest. (z.B. Eier)

### Muster und Proben

Muster (Proben) sind vergleichbare Ausführungen (Teilmengen) einer Ware, aus denen man die Qualität anderer Ausführungen oder der Gesamtmenge erkennen kann. (z.B. Fliesenmuster, Stoffmuster oder Teppichmuster)

**Kauf auf Probe**

Der Kauf wird abgeschlossen, jedoch ist der Käufer berechtigt die Ware zurückzugeben, wenn sie seinen Qualitätsanforderungen nicht entspricht („bedingter Kauf“).

### Besichtigung der Ware

Besichtigt werden müssen vor allem Waren, die es nur einmal gibt, z.B. gebrauchte Waren oder Waren mit kleinen Fehlern (z.B. Gebrauchtwagen). Im Kaufvertrag wird häufig auf die Besichtigung hingewiesen: „wie besichtigt“.

Bei vertretbaren Waren wird häufig nicht die Ware selbst besichtigt, sondern eine Ware gleicher Marke oder gleichen Typs.

### Beschreibung und Abbildung

Beschreibung und Abbildung ersetzen oft die Besichtigung. Beschreibungen können messbare Eigenschaften (z.B. Stoff aus 100% Baumwolle), aber auch nicht messbare Eigenschaften betreffen (z.B. flauschiger Pullover). Beschreibungen sind auch bei vielen Dienstleistungen erforderlich (z.B. bei Urlaubsaufenthalten: ruhige Lage, …).

## Angabe der Menge (Quantität)

Die Menge bei Kaufverträgen muss nicht immer genau eingehalten werden (z.B. Wurscht). Wurde die Menge jedoch genau festgelegt, muss der Verkäufer nachfragen, ob der Käufer mit einer höheren oder niedrigeren Liefermenge einverstanden ist.

### Mengenangaben im Kaufvertrag

* **Verträge mit genauer Mengenangabe**

Bestellte Menge muss mit der gelieferten Menge übereinstimmen; Abweichungen müssen beide Partner zustimmen

* **Verträge mit ungefährerer Mengenangabe**

„Zirka Verträge“ berechtigen den Verkäufer, einen bestimmten Prozentsatz mehr oder weniger zu liefern

* **Verträge ohne Mengenangaben**

Der Verkäufer hat in der Regel die Ware vorher besichtig und besitzt einen ungefären Überblick über die Gesamtmenge.

### Berücksichtigung der Verpackung bei der Mengenangabe

Nettogewicht (Gewicht der Ware ohne Verpackung)

+ Tara (Gewicht der Verpackung)

= Bruttogewicht (Gewicht samt Verpackung)

Es ist meist nicht möglich das Gewicht vor Ort zu kontrollieren, da es nicht möglich ist die Sendung vollständig auszupacken.

## Preis

Der Preis einer Ware kann exklusive Umsatzsteuer oder inklusive Umsatzsteuer angegeben werden. Preisangaben zwischen Unternehmern erfolgen meist ohne Umsatzsteuer. Trotzdem sollte immer angegeben werden, ob der genannte Preis die Umsatzsteuer enthält oder nicht. Preisangaben für Konsumenten müssen immer die Umsatzsteuer enthalten.

### Die Preisfestsetzung im Kaufvertrag

**Verträge mit festem Preis**

Der Preis wird pro gesetzliche Mengeneinheit genau angegeben. Zu diesem Preis muss auch geliefert und abgerechnet werden.

**Verträge mit freibleibendem Preis**

* Beim **Basispreis** wird der Preis im Kaufvertrag aufgrund einer bestimmten Basisqualität festgelegt. Weicht die Qualität der tatsächlich gelieferten Ware von der Basisqualität ab, so werden vertraglich vereinbarte Zu- oder Abschläge verrechnet.
* **Kostenschwankungsklauseln** ermöglichen es, zwischen Vertragsabschluss und Lieferung den vereinbarten Preis zu erhöhen, wenn einzelne Kosten steigen. Bei Kostenschwankungsklauseln ist es notwendig, den Anteil der einzelnen Kosten am Gesamtpreis zu vereinbaren. Allgemeine Vereinbarungen genügen nicht.
* Bei Indexklauseln gibt ein Index an, wie sich die Preise in einem bestimmten Bereich verändern (Verbraucherpreisindex, …). Wird ein Preis mit einem Index gesichert, so muss man kein detailliertes Berechnungsschema angeben, sondern passt die Preise einfahc an die Indexentwicklung an.

### Preisabzüge und Preisnachlässe (Skonto und Rabatt)

#### Skonto

Wurde ein Kauf gegen spätere Zahlung abgeschlossen, so ist es üblich, bei Zahlung innerhalb einer kurzen Frist nach Lieferung einen Preisabzug zu gewähren.

Der Verkäufer gewährt den Skonto ausfolgenden Gründen:

* Zinsvergütung: Der Verkäufer erhält sein Geld Früher als vereinbart und kann es somit anders verwenden
* Risikoprämie: Zahlt der Käufer sofort, ist keine Gefahr gegeben, dass später nicht oder nur schleppend gezahlt wird – „Dubiosen Risiko“.

#### Rabatt

Rabatte können aus verschiedenen Gründen gewährt werden und sind ein wichtiges Instrument des Wettbewerbs zwischen verschiedenen Anbietern.

* Rabatt für den Einkauf großer Mengen
  + Mengenrabatt
  + Schlussrabatt (große Mengen in Teillieferungen)
  + Umsatzbonus (im Nachhinein, wenn der Umsatz eine bestimmte Grenze überstiegen hat)
* Treuerabatt (wenn ein Kunde nur bei einem Lieferanten bezieht)
* Rabatt bei besonderen Anlässen
  + Einführungsrabatt (neue Ware)
  + Ausverkaufsrabatt (Geschäftsauflösung und Ausverkäufen)
  + Mängelrabatt (für schadhafte, aber brauchbare Waren)

# Der Inhalt des Kaufvertrags: Ergänzende Vertragsbestimmungen

## Lieferbedingungen

Wenn die Ware nicht gleich vollständig bezahlt und mitgenommen wird, sollten die Lieferbedingungen im Kaufvertrag geregelt werden. Es ist wichtig zu vereinbaren, wann geliefert wird und wohin geliefert wird, wo die Wer in das Eigentum des Käufers übergeht, wer die Kosten für die Lieferung bezahlen muss, wer für Schäden beim Transport haftet und wie die Ware verpackt werden muss.

### Erfüllungszeit der Lieferung

#### Prompt-Geschäft

Die Erfüllung muss sofort oder innerhalb weniger Tage erfolgen (Höchstdauer wird in einzelnen Branchen durch Usancen geregelt), wenn keine Vereinbarung getroffen wurden.

##### Gewöhnliches Termingeschäft

Die Erfüllungszeit wird nur ungefähr angegeben (z.B. in der 30. Kalenderwoche, Ende Juli, …). Der Kauf auf Abruf ist ein Sonderfall des Termingeschäfts. Der Liefertermin wird im Kaufvertrag nicht genau festgelegt. Der Käufer erhält das Recht, die Ware innerhalb einer bestimmten Frist abzurufen.

##### Fixgeschäft

Ist die Lieferung an einem ganz bestimmten Tag wesentlich, so muss der Zusatz „fix“ erfolgen. Manchmal ist schon aus der Art des Geschäftes ersichtlich, dass ein Fixgeschäft vorliegt. Eine besondere Vereinbarung ist dann nicht erforderlich. (z.B. Hochzeit)

##### Sonderregelung für Warenzusendungen an Konsumenten

Innerhalb von höchstens 30 Tagen müssen zugesendet werden:

* In einem Onlineshop bestellte Waren
* Im traditionellen Versandhandel bestellte Waren
* Die Frist kann vertraglich abgeändert werden

### Erfüllungsort der Lieferung

Der Erfüllungsort ist jener Ort, an dem der Verkäufer dem Käufer die Ware zur vereinbarten Zeit und in der vereinbarten Menge und Qualität übergeben muss. Wird der Erfüllungsort im Kaufvertrag nicht geregelt, so gilt jener Ort als Erfüllungsort, an dem der Verkäufer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses seine Handelsniederlassung hatte.

Die Übergabe der Ware kann auf unterschiedliche Weise erfolgen:

* Körperlich (Ware wird übergeben)
* Elektronisch (digitale Produkte)
* Symbolisch (Es werden nur Papiere übergeben, die den Käufer berechtigen, über die Ware zu verfügen)

Am Erfüllungsort gehen das Eigentum und damit auch alle Gefahren vom Verkäufer auf den Käufer über.

### Der Kostenübergang

Der Ort des Kostenüberganges kann gesondert vereinbart werden. Wird der Kostenübergang nicht gesondert vereinbart, so trägt der Verkäufer alle Kosten (Transportkosten, Lagerkosten etc.) bis zur Übergabe am Erfüllungsort.

### Kaufvertragsklauseln

Sie klären eindeutig, wo die Kosten des Transports auf den Käufer übergehen. Außerdem regeln sie, wo das Eigentum und damit das Risiko, dass die Ware beschädigt oder gestohlen wird, auf den Käufer übergehen. Die Bedeutung ist durch Usancen geregelt.

Die Kaufvertragsklauseln könnten z.B. lauten:

„ab Lager“, „ab Station Graz“, „frei Waggon, Graz“, „frei Wien-Süd“, „frei Haus“

Kosten- und Eigentumsübergang erfolgen immer am genannten Ort.

**„frachtfrei“ Klausel:**

Eigentums- und Risikoübergang: bei der Übergabe an den ersten Frachtführer.

## Zahlungsbedingungen

Wenn die Waren nicht gleich bezahlt und mitgenommen werden, müssen zusätzlich zu den Lieferbedingungen auch die Zahlungsbedingungen vereinbart werden:

* Wo muss gezahlt werden (Erfüllungsort der Zahlung)?
* Wann muss gezahlt werden (Erfüllungszeit der Zahlung, Zahlungstermin)?
* Wer trägt die Kosten für die Zahlung?

### Erfüllungsort der Zahlung

Der Erfüllungsort der Zahlung ist jener Ort, an welchem der Käufer die Zahlung zu leisten hat. Nach österreichischem Recht gilt: Zahlungsort ist der Wohnort bzw. der Geschäftssitz des Käufers.

Der Schuldner (Käufer) muss dem Gläubiger (Verkäufer) den Geldbetrag übersenden. Fallen Übersendungskosten an, muss sie der Schuldner (Käufer) zahlen.

Zahlt der Schuldner am Fälligkeitstag den Betrag an seinem Wohnort zugunsten des Verkäufers ein, so wurde rechtzeitig gezahlt (auch wenn der Betrag erst mehrere Tage später beim Verkäufer einlangt). Diese Regelung kann verträglich geändert werden („Zahlbar und klagbar in…“).

Ist der Käufer Konsument, muss eine Abänderung bereits im Kaufvertrag enthalten sein. Bei einem Unternehmer kann die Klausel auch auf der Rechnung enthalten sein wenn die Rechnung spätestens gleichzeitig mit der Ware übersandt wurde oder der Käufer Ware und Rechnung ohne Beanstandung übernommen hat.

### Erfüllungszeit

1. Prompte Zahlung (Kassakauf)

Prompte Zahlung kann der Verkäufer verlangen, wenn der Zahlungszeitpunkt vertraglich nicht vereinbart wurde. Es gibt folgende zwei Arten:

* + Zahlung Zug um Zug bei Übergabe der Ware (z.B. Barkauf im Geschäft)
  + Prompte Zahlung nach Übersendung der Rechnung („zahlbar sofort nach Erhalt“)
* Spätere Zahlung (Zielkauf)

Vereinbart werden Zielfristen wie „zahlbar innerhalb von 30 Tagen nach Lieferung“. Der Verkäufer trägt Dubiosen- und Geldwertrisiko, Zinsaufwand und Verwaltungsaufwand. Der Käufer erhält zusätzlich Fremdfinanzierung. Häufig wird die Zahlung auf Ziel mit der Angabe eines Kassarespiros (Kassafrist) verknüpft. Innerhalb der Kassafrist (meist 8 oder 14 Tage) kann der Käufer mit Skontoabzug zahlen.

* Vorauszahlung
* Volle Vorauszahlung des Kaufpreises kommt z.B. beim Onlineshopping vor.
* Anzahlung
* Der Kaufpreis wird teilweise im Voraus bezahlt (vgl. Vorauszahlung).

Vorteile für den Verkäufer:

* + Teilweise Finanzierung
  + Gewisse Sicherheit, dass der Käufer die Ware übernehmen wird

Wird der Vertrag aus Verschulden des Verkäufers nicht erfüllt, muss er die Anzahlung zurückgeben. Übernimmt der Käufer die Ware nicht , so hat es der Verkäufer leichter, Schadenersatz zu bekommen.

Angeld:

Dieses Angeld verbleibt beim Verkäufer, falls der Käufer die Ware nicht annimmt. Liefert der Verkäufer nicht, so muss er dem Käufer den doppelten Betrag des Angeldes zurückerstatten.

* Teilzahlung, Ratenzahlung

Damit soll wie bei einem Kredit auch Personen, die zum Zeitpunkt des Kaufvertragsabschlusses nicht über ausreichend Geld verfügen, ermöglicht werden, den Kaufvertrag abzuschließen. Das Verbraucherkreditgesetz (VKrG) soll Konsumenten vor unüberlegten Ratengeschäften schützen.

Das VKrG beinhaltet Bestimmungen zu:

* + Umfassende Informationspflichten des Kreditgebers
  + Den Angaben, die jedenfalls in den Ratenvereinbarungen enthalten sein müssen
  + Dem Rücktrittsrecht des Käufers der Ratenvereinbarung
  + Der Prüfung der Kreditwürdigkeit des Käufers
  + Der Werbung für Ratenvereinbarungen

Das VKrG gilt nur für Kredite über 200 Euro und einer Laufzeit von mehr als 3 Monaten. Die Bestimmungen des VKrG sind zwingend.

Der Konsument kann von einem Kreditvertrag und damit auch von einer Ratenzahlungsvereinbarung innerhalb von vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Diese Frist beginnt mit dem Tag, an dem der Vertrag über die Ratenzahlung abgeschlossen wurde zu laufen. Der Kreditgeber kann sich in der Ratenvereinbarung das Recht vorbehalten, die gesamte noch ausstehende offene Schuld zu fordern (Terminverlust), wenn der Konsument mit einer Ratenzahlung mindestens sechs Wochen im Verzug ist. Dazu muss der Kreditgeber dem Konsumenten den Terminsverlust androhen und eine Nachfrist von zumindest zwei Wochen für die offene Ratenzahlung setzen.

## Verpackung

Funktionen:

* Schutz der Ware
* Erhöhung der Transport- und Lagerfähigkeit
* Erhöhung der Verkaufsfähigkeit (z.B. Geschenkverpackung)

### Regelung:

**Art der Verpackung**

Oft ist die Verpackung ein wesentlicher Bestandteil für eine ordnungsgemäße Lieferung (z.B. stoß- und schlagsichere Verpackung). In solchen Fällen sollte die Verpackung im Kaufvertrag gesondert geregelt werden. Ansonsten muss der Verkäufer eine Verpackung wählen, die mit hoher Wahrscheinlichkeit einen ausreichenden Schutz für die Ware bietet.

**Kosten der Verpackung**

Rechtlich muss der Käufer die Verpackung immer dann bezahlen, wenn keine besondere Vereinbarung getroffen wurde (meist aber im Preis enthalten).

### Verpackungstrends aus ökologischer Sicht

* Hoher Anteil von Kunststoffen bei der Verpackung (billig und leicht zu verarbeiten)
* Fabriksverpackte Ware statt Verpackung durch den Einzelhändler (spart Zeit und ist hygienischer)
* Hoher Anteil an Einwegverpackungen

## Sonstige Vertragsbestandteile: das „Kleingedruckte“

### Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Allgemeine Geschäftsbedingungen müssen ausdrücklich in den Vertrag aufgenommen werden. Meist befinden sie sich auf der Rückseite von Bestellscheinen oder Rechnungen und beim Onlineshopping muss der Käufer besonders darauf hingewiesen werden. Die AGBs sind meist so abgefasst, dass dem Vertragspartner möglichst viele Pflichten aufgebürdet werden und dem eigenen Unternehmen möglichst viele Rechte bleiben.

### Eigentumsvorbehalt

Wird eine Ware mit „Eigentumsvorbehalt“ verkauft, so kann der Käufer sie zwar benützen, sie bleibt jedoch weiterhin Eigentum des Verkäufers.

### Umtauschrecht

Grundsätzlich besteht kein Umtauschrecht, d.h., es muss vereinbart werden.

Bei Geschäften mit Konsumenten wird jedoch meist im „Kulanzweg“ umgetauscht.

### Konventionalstrafen (Pönale)

Wenn der Verkäufer nicht rechtzeitig oder nicht vertragsgerecht liefert bekommt der Käufer, ohne nachweisen zu müssen, dass ihm ein Schaden entstanden ist, das Pönale. Der Verkäufer muss das Pönale bezahlen und den Vertrag trotzdem erfüllen.

### Stornogebühr

Manchmal wird in Verträgen vereinbart, dass die Vertragspartner gegen Zahlung eines Reuegelds vom Vertrag zurücktreten können. Der Vertrag muss somit nicht mehr erfüllt werden.

### Gewährleistung und Garantie

Gewährleistung und Garantie regeln die Rechtsansprüche des Käufers bei Lieferung einer mangelhaften Ware.

# Erfolgreich verständigen beim beschaffen und absetzen

## Kommunizieren mit Kunden und Lieferanten

### Formen der Kommunikation:

* Persönlich
* Telefonisch
* Papiergebunden
* Elektronisch

### Mündlich geht es schneller

* Mündliche Verständigung ist schneller und häufig billiger
* Man kann auf den Gesprächspartner sofort eingehen
* Es gibt allerdings keinen Beleg über das Gespräch. Man hat daher später keinen Beweis und kann auch nicht nachsehen, wenn man etwas vergessen hat.

### Schriftlich ist es sicherer

* Schriftstücke können aufbewahrt werden
* Der Empfänger kann die Informationen mehrmals und besser verarbeiten, als dies beim Zuhören möglich ist.
* Schriftliche Mitteilungen werden besser vorbereitet und genauer formuliert als mündliche Informationen.
* Umfangreiche Informationen können fast nur schriftlich einwandfrei dargestellt werden.

Folgende Formen von kaufmännischem Schriftverkehr:

* Der Geschäftsbrief

Er wird vor allem für persönliche und vertrauliche Mitteilung sowie für besonders wichtige Nachrichten verwendet.

* Das Fax und eingescannte Schriftstücke, die per E-Mail versendet werden
* Übersendung von EDV-Ausdrucken bzw. Formularen

### Elektronisch geht es oft am besten

Vorteile des Schriftverkehrs mittels E-Mail:

* Schnell und direkt
* Wesentlich billiger als Briefe
* E-Mails sind wesentlich billiger als Briefe.
* E-Mails können rund um die Uhr an jedem Tag gesendet und empfangen werden.
* Einfache Geschäftsfälle automatisch bearbeitet werden.

## Geschäftsbrief richtig aufbauen

Briefe sollte man erst schreiben, wenn man genau weiß, was man erreichen will. Man benötigt daher Informationen über den Sachverhalt, um die richtigen Entscheidungen treffen zu können. Überlegt man erst während des Schreibens, führt dies häufig zu einem unklaren Text.

Informationen einholen 🡪 Entscheidungen treffen 🡪 Brieftext formulieren

## Kostensparend kommunizieren

* Standardbriefe mittels integrierter Textverarbeitung
* Einzelentwurf-Briefe nach dem „allgemeinen Aufbauschema“ (bei komplizierten Sachverhalten)
* Die richtige Kommunikationsform spart Zeit und Geld (Telefon🡪E-Mail Kurzantwort 🡪 Routinefall🡪Sachbearbeiter schreibt den Brief)
* Dokumentenmanagement (wichtige Schriftstücke erfassen und aufbewahren)

# Kaufverträge anbahnen, abschließen und erfüllen

### Anfragen präzise stellen

In der Anfrage fordert der Nachfragende (der zukünftige Käufer) den Anbietenden (den zukünftigen Verkäufer) auf, ein Angebot zu stellen oder ein bereits gestelltes Angebot zu ergänzen bzw. abzuändern.

#### Telefonische Anfrage

Häufig reichen telefonische Anfragen aus. Grund dafür: Anfragen sind keine ausreichende Willenserklärung des Nachfragenden zum Abschluss eines Kaufvertrags.

#### Schriftliche Anfrage

Wird verwendet, wenn umfangreiche oder spezielle Informationen erforderlich sind. Diese wird mit dem allgemeinen Aufbauschema erstellt.

### Angebot wirksam formulieren

#### Unverlangtes und verlangtes Angebot

Beim unverlangten Angebot liegt keine Anfrage des Käufers vor. Solche Angebote werden daher meist vom Verkäufer besonders begründet (z.B. Hinweis auf Sonderangebote).

Beim verlangten Angebot liegt eine Anfrage des Käufers vor. Das Angebot sollte daher genau auf die Frage des Kunden eingehen.

#### Bindendes Angebot

Angebot gilt durch folgende Merkmale als bindend:

* Von einer bestimmten Person an eine bestimmte Person oder von einem bestimmten Unternehmen an ein bestimmtes anderes Unternehmen.
* Qualität, Menge und Preis sind genau angegeben
* Es bringt eindeutig zum Ausdruck, dass der Anbietende verkaufswillig ist.
* Es enthält keinen Hinweis, dass es sich um ein freibleibendes Angebot handelt

Erfolgt auf ein bindendes Angebot eine Bestellung, so gilt der Kaufvertrag als abgeschlossen.

Ist die Bindungsdauer im Angebot nicht angegeben, dann ist es oft schwierig, festzustellen, welche Regelung tatsächlich gilt. Folgendes ist zu berücksichtigen:

* Wird ein telefonisches Angebot auf der Mailbox des Mobiltelefons oder auf dem Anrufbeantworter hinterlasse, gilt es unter abwesend.
* Die Dauer der angemessenen Überlegungsfrist ist abhängig vom Gegenstand des Angebots
* Für Briefe wird die doppelte Beförderungszeit daher 6 bis 8 Tagen angenommen.

Für Angebote per E-Mail:

* Die Bindungsdauer beschränkt sich auf eine angemessene Überlegungsfrist.
* Trifft die Bestellung aufgrund eines Übertragungsfehlers nicht rechtzeitig beim Anbietenden ein, gilt die Bindungsfrist als abgelaufen.
* Die Bestellung ist dann rechtzeitig zugegangen, wenn sie innerhalb der Bindungsdauer beim Mail-Server des Anbietenden einlangt.

#### Freibleibendes Angebot

Ein freibleibendes Angebot wird erstellt, wenn sich der Anbietende nicht binden will. Dies wird durch eine „Freizeichnungsklausel“ erreicht.

#### Angebotsähnliche Formen

Angebotsähnliche Formen sind Anregungen zum Kauf, bei denen mindestens ein Merkmal eines Angebots fehlt. Solche angebotsähnlichen Formen sind für den „Anbietenden“ nicht bindend.

Im Einzelhandel müssen auch bei angebotsähnlichen Formen die Waren in ausreichenden Mengen zu den angegebenen Bedingungen bereitgehalten werden.

#### Schriftliche Angebote

Siehe: 4.2 Geschäftsbrief richtig aufbauen

## Kaufverträge abschließen

### Wege zum Abschluss von Kaufverträgen

Seite 115 Grafik

#### Mündlich

Telefonische Bestellungen sind vor alle mim B2B-Geschäft üblich, wenn Wiederholungsaufträge erteilt werden und über Qualität, Preis usw. kein Zweifel besteht. Für die Bestellung wird dann nur die gewünschte Menge mitgeteilt.

#### Schriftlich

Dabei ergeben sich Rationalisierungsmöglichkeiten z.B. Bestellscheine, Auftragsbestätigungen als direkte E-Mail-Antwort auf die E-Mail mit der Bestellung.

#### Elektronisch durch Navigation in einem Webformular

Die Software erstellt automatisch die Auftragsbestätigung und sendet sie per E-Mail zu.

### Richtig bestellen

Jede Bestellung sollte gut vorbereitet und exakt formuliert werden.

Die Vorbereitung erfolgt in folgenden Schritten:

* Den Bedarf planen (Menge, Qualität und Zeitpunkt)
* Notwendige Informationen beschaffen und anschließend die Kaufvertragsbedingungen verhandeln
* Entscheidung treffen (Lieferant, Preis usw.)

Im Versandhandel ist es üblich mit Bestellscheinen zu bestellen. Der Bestellschein findet sich im Katalog.

### Bestellungen bestätigen oder ablehnen

#### Bestätigung der Bestellung mit der Auftragsbestätigung

Auftragsbestätigungen werden erteilt, wenn

* der Bestellung kein bindendes Angebot vorausgegangen ist
* die Bestellung vom Angebot wesentlich abweicht
* die Bestellung mündlich erteilt wurde
* bei Bestellungen im Onlineshopping muss eine Auftragsbestätigung erteilt werden.

Diese kann per Fax, E-Mail oder als Brief versandt werden.

#### Bestellung ablehnen, wiederrufen oder ändern

Hat der Käufer die Bestellung bereits abgeschickt, so müsste rechtlich gesehen der Widerruf noch vor oder spätestens gleichzeitig mit der Bestellung bzw. Auftragsbestätigung beim Geschäftspartner ankommen, um zu verhindern, dass der Kaufvertrag zustande kommt.

### Im Internet ist manches anders.

#### Onlineshopping – E-Commerce

**B2B (Business to Business)**

Häufig handelt es sich dabei um Bestellungen im Rahmen von bereits bestehenden Geschäftsbeziehungen. Vorteile:

* Automatische Auftragsbestätigung
* Automatische elektronische Benachrichtigung (z.B. Güter sind nicht lieferbar)
* Rechnung elektronisch

**B2C (Business to Consumer)**

Im B2C-Geschäft werden derzeit folgende Produkte bestellt:

* Digitale Produkte die direkt über das Internet lieferbar sind (downloadable Goods)
* Standardisierte Produkte, die aufgrund der Beschreibung im Onlineshop bestellt und mit der Post geliefert werden.

#### Ablauf bei der Bestellung im Onlineshop

1. Einstieg in den Onlineshop (Registration)
2. Produktauswahl
3. Bestellung und Bezahlung
4. Auftragsbestätigung (automatisch)
5. Lieferung (Post)

#### Vorteile des Onlineshoppings

Vorteile für den Käufer:

* Preise können verglichen werden
* Flexible Suchmöglichkeiten
* Bequem, zeitsparend und rund um die Uhr verfügbar

Vorteile für den Verkäufer:

* Durch die elektronische Bearbeitung können Kosten gespart werden.
* Druckkosten entfallen
* Angebot kann jederzeit aktualisiert werden.

#### Hauptprobleme des Onlineshoppings

* Die Warenzustellung im Mailorder-Vertrieb (Transport ist langsam und teuer)
* Die mangelnde Zahlungssicherheit
* Betrugsgefahr durch unbekannte Internetanbieter

### Der Konsument hat viele Rechte

#### Rücktritt und Widerruf beim Onlineshopping und im Versandhandel

Konsumenten sind durch das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) besonders geschützt.

**Rücktrittsfristen**

Der Käufer hat im Onlineshopping und im Versandhandel das Recht, innerhalb von 14 Werktagen ab Erhalt der Ware vom Kaufvertrag zurückzutreten. Wird der Kunde nicht informiert über dieses Rücktrittsrecht, so verlängert sich die Frist auf 3 Monate.

**Ausnahmen von diesem Rücktrittsrecht**

Ausnahmen bestehen vor allem bei

* Hauslieferungen von Lebensmitteln (Pizza)
* Zeitungen und Zeitschriften
* Freizeitdienstleistungen
* Wertpapiergeschäfte sowie Wett- und Lotteriedienstleistungen.

**Was ist nach einem (rechtzeitigen) Rücktritt zu tun?**

Der Käufer muss die Ware auf Kosten des Verkäufers zurücksenden. Der Verkäufer muss bereits geleistete Zahlungen rückerstatten. Viele Onlineshops übernehmen jedoch freiwillig die Kosten für die Rücksendungen.