

3.2 Rechtliche Anforderungen im Service Bereich

Sonntag, 30. April 2023 12:46

3.2.1 Governance und Compliance

Sonntag, 30. April 2023 12:46

	BGP	Klasse 11. Klasse
---	------------	-------------------

3.2. Rechtliche Anforderungen im Service Bereich

3.2.1. Governance und Compliance



Handlungsauftrag 1: Partnerarbeit / Gruppenarbeit: Reihenweise

1. Führen Sie alltägliche Gespräche aus dem Büro. Verhalten Sie sich dabei in der Gruppe absolut **Non-Compliant**.
2. Notieren Sie sich, welche Themen Sie besprochen haben.
3. Was war Ihrer Meinung nach an Ihren Aussagen Non-Compliant?
4. Diskutieren Sie in der Gruppe, ob Compliance Richtlinien im Unternehmen sinnvoll sind und notieren Sie Ihre Ergebnisse.

	BGP	Klasse 11. Klasse
---	-----	-------------------

→ Unterscheidung Governance / Compliance



Handlungsauftrag:

Sie haben ein Non-Compliance Gespräch geführt.

1. Beschreiben Sie nun, was Sie unter Compliance verstehen.
2. Beschreiben Sie weiterhin, was Sie unter Governance verstehen.

Governance (Führung)

Die Governance bildet den regulatorischen Rahmen, der das Regelsystem beschreibt.
→ Organisation & Beschreibung der Compliance Richtlinien

Compliance (Regelbefolgung)

Compliance (Regelbefolgung)

Einhaltung gesetzlicher, Betrieblicher und ethische Richtlinien im Unternehmen
bsp.

- Einhaltung Datenschutzrichtlinien
- Einhaltung Kommunokationsregeln
- Steuerliche Prüfung

46



BGP

Klasse 11. Klasse

Handlungsauftrag 3:

1. Diskutieren Sie Vorteile und Nachteile von Compliance und Governance im Unternehmen.
2. Notieren Sie Ihre Ergebnisse

Vorteile

- Schutz vor finanziellen & rechtlichen Risiken
- Stabile Reputation
- Umsetzung & Einhaltung der Firmenkultur

Nachteile

Nachteile

- fehlende Flexibilität
- hoher Bürokratieaufwand

3.2.2 Vertragsarten

Dienstag, 9. Mai 2023 08:30

3.2.2. Vertragsarten

➤ Übersicht der Vertragsarten

Handlungsaufträge:

1. Erläutern Sie, an welche Rechte und Pflichten sich Käufer und Verkäufer halten müssen, wenn Sie einen Kaufvertrag eingehen.
2. Beschreiben Sie den Unterschied zwischen Mietvertrag und Leasing.
3. Geben Sie jeweils Beispiele an.

Vertragsart	Beschreibung	Beispiel
Kaufvertrag	Für einen Kaufvertrag müssen der Käufer und Verkäufer eine Willens-Erklärung abgeben. Pflichten des Verkäufers → Übergabe der Ware frei von Sach- und Rechtsmängeln Rechte des Verkäufers → Erhalt des Kaufpreises Pflichten des Käufers → Annahme der Ware & Bezahlung Rechte des Käufers → Erhalt der Ware ohne Mängel	→ Laptop Kaufen → Brot Kaufen → usw.
Mietvertrag	→ Besitz eines Objektes für einen unbestimmten Zeitraum → Der Mieter zahlt regelmäßig eine Miete und erhält das Objekt → Der Vermieter muss sich um die Instandhaltung kümmern	Bspw. Wohnung, Geschäftsräume
Leasing	→ Besitz und Nutzung eines Objektes für einen vereinbarten Zeitraum Unterschied zur Miete: → Leasingnehmer haftet für Beschädigungen und Instandhaltung	Bspw. PKW, Hardware



BGP_11_13
0623

➤ **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**

Situation

Sie haben heute folgende Telefonnotiz zum Anruf des Kunden Herrn Huber erhalten:

Anruf von Herrn Huber

E-Mail: s.huber@mail.de

Beschwerde zu gelieferten Lenovo ThinkPads E15

- Rechnungsbetrag für 5 Stück 6.250,00 € statt 5.999,00 €
(Info: Einkaufspreis des Herstellers war letztendlich doch höher)
- Ware wurde nicht wie im Kaufvertrag vereinbart eingerichtet
(Windows eingerichtet, Treiber nicht installiert, BIOS nicht aktualisiert)

Ihr Vorgesetzter bittet Sie, zu prüfen, ob Herr Huber im Recht ist. Ebenfalls bittet er Sie, die E-Mail mit einer Antwort an den Kunden zu schreiben und abzusenden.

Handlungsaufträge:

1. Lesen Sie den Infotext zum Thema „Allgemeine Geschäftsbedingungen“. Ergänzen Sie mögliche Vorteile von AGBs.
2. Lesen Sie den Kaufvertrag und die AGB der KoS GmbH aufmerksam durch. Markieren Sie für den Fall wichtige Informationen.
3. Prüfen Sie, ob die AGB Bestandteil des Kaufvertrages zwischen dem Kunden Herrn Huber und der KoS GmbH geworden ist. Halten Sie Ihre Antwort auf Ihrem Notizblatt fest.
4. Schreiben Sie dann die Antwort-E-Mail an Herrn Huber. Achten Sie auf Formulierungen, die dem Kunden entgegenkommen, sodass er auch weiterhin bei der KoS GmbH einkauft.

Der Begriff „Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)“

Die Verkäufer sind unter Berufung auf den Grundsatz der Vertragsfreiheit bestrebt, durch verbindliche AGB für sie günstigere vertragliche Vereinbarungen zu erzielen. Außerdem werden allgemeine Geschäftsbedingungen formuliert, um nicht immer wieder in jedem neuen Vertrag dieselben Dinge neu regeln zu müssen (z. B. Festlegung der Vertragsbedingungen).

Allgemeine Geschäftsbedingungen sind vorformulierte Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei (z. B. der Verkäufer) der anderen Vertragspartei (z. B. den Kunden) bei Vertragsabschluss stellt.

Zweck: Allgemeine Geschäftsbedingungen sollen die Vertragsgestaltung vereinfachen und einen schnellen Überblick ermöglichen. Vorteile dabei sind:

Rechts-sicherheit	Zeit- und Kosten-ersparnisse	transparenz der Geschäftsmodelle und Leistungen → Verbraucherschutz	Gesetzlicher Informationspflicht wird Rechnung getan
-------------------	------------------------------	--	--

Werden Vertragsbedingungen zwischen den Vertragsparteien im Einzelnen ausgehandelt, gelten die entsprechenden Abschnitte der AGB nicht. Solche Individualvereinbarungen gehen den AGB immer vor. (Beispiel: In den AGB eines Unternehmens steht: „Liefertermine sind unverbindlich“. Haben sich Käufer und Verkäufer auf den Liefertermin 15. November geeinigt, so gilt diese Vereinbarung.)

AGB und Verbraucherschutz

Gültigkeit der AGB

Ein Trick mancher Verwender von AGB ist, diese möglichst klein in für Kunden unverständlicher juristischer Sprache in einer blassen Farbe auf die Rückseite der Angebote, Auftragsbestätigungen oder Rechnungen zu drucken. Solche Unterschreibungen sind nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch verboten.

AGB werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn ...

- ... der Verwender (z. B. Verkäufer) beim Vertragsabschluss die andere Partei ausdrücklich auf sie hinweist.
- ... der andere Vertragspartner in zumutbarer Weise vom Inhalt der AGB Kenntnis nehmen kann.
- ... mit deren Geltung einverstanden ist.

Vorschriften zum Verbraucherschutz

Die nachfolgende Tabelle enthält Beispiele für unwirksame AGB-Klauseln:

Klausel		Erläuterungen
Überraschende Klauseln		Klauseln die man nicht gut erkennen kann und mit denen nicht gerechnet werden kann. bsp. " an jedem zweiten Donnerstag im Monat darf die Software nicht genutzt werden" oder mit dem Kauf von Produkt X müssen sie auch Produkt Y kaufen
Kurzfristige Preiserhöhungen	Preiserhöhungen	- Preiserhöhungen von Leistungen, innerhalb

Simon Huber
Kürschnerweg 5
97236 Randersacker

KoS GmbH
Stettiner Straße 1
97072 Würzburg
Datum: 18.09.20XX

Kaufvertrag

Artikelbezeichnung	Artikelnummer	Menge	Einzelpreis	Gesamtpreis
Lenovo Think Pads E15	100642	5	1.008,24 €	5.041,20 €
			Summe	5.041,20 €
			Zzgl. 19 % MwSt.	957,80 €
			Gesamtpreis	5.999,00 €

Zahlungsbedingung: Zahlung innerhalb von 30 Tagen.
Lieferbedingung: Lieferung frei Haus am 18.10.20XX.
Sonstiges: Einrichtung der Laptops ist im Gesamtpreis enthalten.

Mit Abschluss des Kaufvertrages akzeptieren Sie unsere beiliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen.

18.09.20XX	Schrader	18.09.20XX	S. Huber
Datum	Unterschrift Verkäufer	Datum	Unterschrift Kunde

Anlage zum Kaufvertrag: Allgemeine Geschäftsbedingungen
Seite 1 von 2

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Zahlung

Soweit nicht anders vereinbart ist die Zahlung bei Abschluss des Kaufvertrages sofort fällig.

3. Preisänderungen

Wir behalten uns vor, kurzfristige Preisänderungen in voller Höhe an unsere Kunden weiter zu geben.

4. Lieferungsbedingungen, Verpackungskosten, Aufbau

Die Lieferung unserer Ware erfolgt frei Haus. Dies schließt ebenfalls die Kosten für Verpackung und Transportversicherung mit ein.
Die Einrichtung der Laptops wird von der KoS GmbH nicht übernommen.

7. Gewährleistungsansprüche bei Mängeln

Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungspflichten.

8. Gültigkeit der allgemeinen Geschäftsbedingungen

Ist eine der Klauseln der allgemeinen Geschäftsbedingungen ungültig, so behalten die weiteren Klauseln ihre Wirksamkeit.

Zur Kenntnis genommen

S. Huber

Seite 2 von 2

Hinweis: Herrn Huber wurden natürlich die gesamten AGB ausgehändigt!

Mitteilung

Betreff: Beschwerden von Kundinnen und Kunden

Gültig ab: 01.01.20XX

Trotz unseres guten Service kann es leider passieren, dass Kundinnen und Kunden eine Beschwerde äußern.

Bitte beachten Sie hierzu:

- Selbstverständlich bieten wir der Kundin oder dem Kunden bei einer berechtigten Beschwerde eine Entschädigung an. Über Preisnachlässe und Gutschriften bis 10 % des Verkaufspreises können Sie als Verkäufer selbst entscheiden. Dies gilt auch für unsere Auszubildenden.

Notizen

Sind die AGB Bestandteil des Kaufvertrages zwischen der KoS GmbH und Herrn Huber geworden? Begründen Sie Ihre Antwort.

Diese Inhalte dürfen in der Antwort-E-Mail an Herrn Huber nicht vergessen werden:

Von:	Vorname Name <name-service@kos-gmbh.de>
An:	s.huber@mail.de
Betreff:	Ihr Anruf vom

Sehr geehrter Herr Huber,

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....