

Handelsgesetzbuch § 377

Anzeige =
„Mängelrüge“

- (1) Ist der Kauf für beide Teile ein Handelsgeschäft, so hat der Käufer die Ware unverzüglich nach der Ablieferung durch den Verkäufer, soweit dies nach ordnungsmäßigem Geschäftsgange tunlich ist, zu untersuchen und, wenn sich ein Mangel zeigt, dem Verkäufer unverzüglich Anzeige zu machen.
- (2) Unterläßt der Käufer die Anzeige, so gilt die Ware als genehmigt, es sei denn, daß es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war.
- (3) Zeigt sich später ein solcher Mangel, so muß die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; anderenfalls gilt die Ware auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.
- (4) Zur Erhaltung der Rechte des Käufers genügt die rechtzeitige Absendung der Anzeige.
- (5) Hat der Verkäufer den Mangel arglistig verschwiegen, so kann er sich auf diese Vorschriften nicht berufen.

Immer wieder kommt es vor, dass Sie als Auszubildende oder privat gefordert sind, etwas zu reklamieren, wie zum Beispiel ein Produkt, das Sie über das Internet bestellt haben, oder eine Reise, die nicht optimal verlaufen ist.

Eine Mängelrüge bedarf grundsätzlich **keiner Form**. Wird in den AGBs des verkaufenden Unternehmens jedoch eine bestimmte Form, beispielsweise ein Geschäftsbrief oder E-Mail vorgeschrieben, so ist diese zwingend einzuhalten.

Da man mit dem **Geschäftsbrief** seine Rechte durchsetzen und eine **Nacherfüllung** (kennen Sie bereits aus GID) einfordern möchte, ist es wichtig, dass die Mängelrüge inhaltlich und formal einwandfrei verfasst ist. Denn je professioneller das Schreiben auf den Leser wirkt, desto erfolgreicher wird man sein Anliegen erreichen können.

Geschäftsbriefe haben Sie bereits erstellt, dort: Angebote!



Formale, inhaltliche und sprachliche Kriterien

Zunächst muss man die formalen Kriterien nach der **DIN 5008** beachten. Diese Norm beinhaltet die Schreib- und Gestaltungsregeln für Textverarbeitung. Sie legt fest, wie ein kaufmännischer Geschäftsbrief im Bereich Wirtschaft und Verwaltung auszusehen hat. So bestimmt sie zum Beispiel, wie die einzelnen Briefbestandteile wie Absender- und Empfängeradresse, Ort und Datum, Betreffzeile, Anrede oder Grußformel angeordnet werden müssen.

Des Weiteren ist der **inhaltliche Aufbau** des Briextextes wichtig. In der Einleitung sollte man Bezug auf die Lieferung nehmen, im Hauptteil die Mängel genau beschreiben sowie einen Lösungsvorschlag machen und im Schluss Entgegenkommen erbitten.

Nicht zuletzt ist der **Tonfall** des Schreibens entscheidend für den Erfolg des Briefes. Er sollte immer sachlich und höflich sein.

Der inhaltliche Aufbau

	Inhalt
Einleitung	– Bezug auf die Lieferung nehmen (Lieferdatum, ggf. Verantwortlicher der Lieferung nennen)
Hauptteil	– Enttäuschung über das gelieferte Produkt / Dienstleistung äußern – Mängel genau beschreiben – Lösung vorschlagen (→ Beachtung der Rechte aus Kaufvertragsstörungen – GID)
Schluss	– Bitte um Verständnis/Entgegenkommen äußern – Verbindlicher Schluss, Grußformel formulieren – Verweis auf Anhang (z.B. Dokumentation der Mängel in Form von Fotos)

Der erste Praxistest – eine Mängelrüge korrigieren

Im folgenden Geschäftsbrief beklagt ein Kunde Mängel an seinem neu erworbenen WLAN-Access-Point. Ist der Brief angemessen formuliert?

Tim Preiss
Sandstr. 12
40210 Düsseldorf
Tel.: 0211 24968-41
E-Mail: tim.preiss@gmy.de

Düsseldorf, 10.06.2024

OHMega.IT GmbH
Herrn Markus Bidlingmaier
Westerwaldstr. 92
51105 Köln

Beanstandung WLAN-Access-Point – Kundennummer 89726, Rechnungsnummer 574/23

Hallo Herr Bidlingmaier,

letzte Woche wurde mir ein Access-Point der Firma Obifi geliefert, den ich zwei Tage zuvor bei Ihnen gekauft hatte.

Nach Installation schien alles in Ordnung zu sein, doch bei der Inbetriebnahme erwies sich der Access-Point als eine Katastrophe! Nichts scheint zu funktionieren!

Ich bin zutiefst enttäuscht und verärgert!

Ich erwarte, dass Sie den Access-Point sofort reparieren lassen oder ihn gegen einen neuen umtauschen.

Setzen Sie sich so schnell wie möglich mit mir in Verbindung, damit wir das Problem lösen können!

Mit freundlichen Grüßen

Tim Preiss

Anlagen

Rechnungskopie



Aufgabe 1:

Lesen Sie die Mängelrüge. Diskutieren Sie in einem ersten Schritt in Ihrer Kleingruppe unhöfliche bzw. unpassende Formulierungen. **Unterstreichen/markieren** Sie diese.

Tipp – Sympathischen Menschen hilft man lieber! Es lohnt sich deshalb, einen Beschwerdebrief sachlich und höflich zu formulieren.

Übung: **Sachlich und höflich – der richtige Ton bei der Reklamation**

Aufgabe 2:

- Bei den Formulierungen haben sich die Schreiber im Ton vergriffen. Ändern Sie die unhöflichen Äußerungen in höfliche und sachliche um (Spalte 2).
- Erklären Sie, warum die Formulierungen unangemessen sind - und geben Sie Tipps, worauf man achten sollte. Schreiben Sie diese in die Tabelle (Spalte 3).

Orientieren Sie sich am Beispiel und vergleichen Sie anschließend Ihre Ergebnisse eigenständig mit der Lösung (siehe Teams, Dok. 03b).

Unhöflich und unsachlich	Höflich und sachlich	Tipp
1. Bei diesem Drucker funktioniert gar nichts!	Der Drucker weist folgende Mängel auf: Der Papiereinzug funktioniert nicht einwandfrei, der Ausdruck ist verschmiert und der Druckertreiber funktioniert nicht immer.	Übertreiben Sie nicht („gar nichts“). Listen Sie sachlich die konkreten Mängel auf.
2. Ich fordere von Ihnen daher, dass Sie mir unverzüglich einen neuen Raspberry Pi schicken.		
3. Ich bin super traurig und total enttäuscht von Ihnen.		
4. Ich erwarte innerhalb von drei Tagen eine Antwort von Ihnen – andernfalls werde ich eine schlechte Bewertung hinterlassen.		
5. Vermutlich haben Sie auch anderen Leuten diese fehlerhaften Dinger angedreht.		

Erst **nach** Abgleich mit der Lösung geht es auf der nächsten Seite weiter ...



Bezug LS2.4: Wir verfassen eine Mängelrüge für die OHMega.IT, um die gelieferten Pakete für Pauls Rechner zu reklamieren.

Wenden Sie das Gelernte an, in dem Sie als Kleingruppe eine vollständige Mängelrüge als Geschäftsbrief formulieren und sie per E-Mail verschicken.

Hinweise:

- Beachten Sie Ihre Rechte aus den aufgetretenen Kaufvertragsstörungen, welche Sie zuvor in GID erarbeitet haben (sonst Recherche).
- Nutzen Sie formal die Best-Practice-Geschäftsbriefvorlage der OHMega.IT, die Sie bereits für das Angebot erstellt haben.
- Achten Sie darauf, was in die Einleitung, den Hauptteil und den Schluss gehört (vgl. inhaltlicher Aufbau, S. 1 hier im Dokument)
- Formulieren Sie höflich und sachlich (vgl. Aufgabe 2).
- Sie haben die Pakete am 06.06.24 von folgendem Lieferanten erhalten:

Computerbude Schmidt KG |
Marktstraße 5 | 8195 Bremen,
Ansprechpartnerin:
Magda Kowalczyk

- Schicken Sie die Mängelrüge als Geschäftsbrief (.pdf-Format) via E-Mail an die Computerbude, Fr. Kowalczyk (b.siepe@gso.schule.koeln).
- Prüfen Sie vorab mithilfe der Checkliste (Dok.03c), ob Sie an alles gedacht haben.

Puffer:

Durch die Reklamation der fehlerhaften Ware verzögert sich der Computeraufbau bei Paul.

Informieren Sie ihn per Mail, dass es zu einer Verzögerung kommt. Beachten Sie hierbei einen höflichen Ton, verbindliche Absprachen und überlegen Sie, welche Informationen in diesem Fall an Paul gelangen sollten und welche nicht.

Schicken Sie diese Mail an ein Gruppenmitglied der nächsten Gruppe und geben Sie sich ein Feedback.

Gruppe 1 → Gruppe 2 → Gruppe 3 → Gruppe 4 → ... → Gruppe 1