

Schlechtleistung (Mangelhafte Warenlieferung)

Die IT Sol GmbH erhält vom Hersteller Hardware Haußer GmbH eine Lieferung. Bereits vor dem Öffnen der Sendung stellt ein Mitarbeiter der IT Sol GmbH fest, dass die Verpackung beschädigt ist. Eine nähere Prüfung führt zu folgendem Ergebnis:

IT Sol GmbH

Absender Lieferung: **Hardware Haußer GmbH**
Eingetroffen am: **06-12-20**

Festgestellte Mängel:


1. Lieferung eines PC mit 4 GB RAM statt 16 GB RAM
2. Lieferung eines PC ohne Betriebssystem, obwohl dieses mitbestellt war
3. Lieferung eines Monitors, mit sehr vielen Fehlpixeln, dem Verkäufer bekannt
4. Von den 24 bestellten Mäusen wurden nur 20 geliefert
5. Lieferung von Software ohne Bedienungsanleitung, die Bedienungsanleitung war nur auf Englisch enthalten
6. Lieferung von Druckern ohne Zubehör
7. Lieferung eines PC statt mit 4 MHz CPU mit 1,4 MHz (Ryto statt Ryto4)
8. Statt der Softwarelizenz zur betriebsweiten Nutzung war nur eine Lizenz mit Einzelnutzung enthalten
9. Notebook-Lieferung als Convertible bestellt, allerdings Tastaturschnittstelle Standard geliefert
10. Lieferung eines PCs mit sehr lautem Lüfter, obwohl leise bestellt
11. Lieferung eines PCs mit weniger Schnittstellen als gefordert
12. Lieferung eines PCs nur mit Office-test-Version, obwohl Dauerlizenz bestellt
13. Drucker erhält in der Erstlieferung nur Toner für 10 Druckseiten
14. Der Karton einer Tastatur wurde bei der Lieferung beschädigt, ansonsten keine feststellbaren Schäden
15. Es wurde eine genau bezeichnete Grafikkarte bestellt, jedoch eine andere, bessere eingebaut
16. Es wurde eine Garantieverlängerung vereinbart, jedoch nur gesetzliche Gewährleistung bescheinigt

Gepprüft: **06-12-20**
Datum

H. Maier
Name

Aufgabe 1 : Ordnen Sie die Mängelarten richtig zu.

| Beschreibung | Mängelart: Sachmangel (SM), Qualität (Q), Quantität (M), Artmangel (A), Rechtsmangel (R) | Erkennbarkeit: Offen (O), versteckt (V), arglistig verschwiegen (AV) | Ausmaß: Geringfügig (G), erheblich (E), behebbar (B), nicht behebbar / nur durch Neulie- ferung behebbar (NB) |
|---|---|---|--|
| Lieferung eines PC mit 4 GB RAM statt 16 GB RAM | | | |
| Lieferung eines PC ohne Betriebssystem, obwohl dieses mitbestellt war | | | |
| Lieferung eines Monitors, mit sehr vielen Fehlpixeln, dem Verkäufer bekannt | | | |
| Von den 24 bestellten Mäusen wurden nur 20 geliefert | | | |
| Lieferung von Software ohne Bedienungsanleitung, die Bedienungsanleitung war nur auf Englisch enthalten | | | |
| Lieferung von Druckern ohne Zubehör | | | |
| Lieferung eines PC statt mit 4 MHz CPU mit 1,4 MHz | | | |
| Statt der Softwarelizenz zur betriebsweiten Nutzung war nur eine Lizenz mit Einzelnutzung enthalten | | | |
| Notebook-Lieferung als Convertible bestellt, allerdings Tastaturschnittstelle Standard geliefert | | | |
| Lieferung eines PCs mit sehr lautem Lüfter, obwohl leise bestellt | | | |
| Lieferung eines PCs mit weniger Schnittstellen als gefordert | | | |
| Lieferung eines PCs nur mit Office-test-Version, obwohl Dauerlizenz bestellt | | | |
| Drucker erhält in der Erstlieferung nur Toner für 10 Druckseiten | | | |
| Der Karton einer Tastatur wurde bei der Lieferung beschädigt, ansonsten keine feststellbaren Schäden | | | |
| Es wurde eine genau bezeichnete Grafikkarte bestellt, jedoch eine andere, bessere eingebaut | | | |
| Es wurde eine Garantieverlängerung vereinbart, jedoch nur gesetzliche Gewährleistung bescheinigt | | | |

| | | |
|---|-----------------------------|--|
|  | Grundlagen Vertragsrecht | IT-Schule Stuttgart Breitwiesenstrasse 20-22 70565 Stuttgart |
| | Schlechtleistung (§434 BGB) | |

Aufgabe 2:

Muss die IT Sol GmbH einen Server annehmen, der die vereinbarten Spezifikationen nicht einhält?

Aufgabe 3:

Muss die IT Sol GmbH einen Server noch annehmen, wenn im Vertrag *Lieferung zum 31.8.* angegeben wurde, jedoch erst am 15.9. geliefert wurde?

Aufgabe 4:

Entgegen der Werbeaussage des Lieferanten, halten die gelieferten Server nicht die versprochene Energieeffizienz ein. Kann die IT Sol GmbH auf die in der Werbung versprochenen Leistung bestehen?

Aufgabe 5:

Ein Kunde beanstandet einen Sprung im Glas eines Monitors, den er vor einem Jahr, also innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist, bei der IT Sol GmbH gekauft hat. Stehen dem Kunden noch Ansprüche aus „mangelhafter Lieferung“ zu?

Aufgabe 6:

Diskutieren Sie, wie man sich möglichst kulant verhält, damit der Kunde zum Schluss mit der gelieferten Leistung zufrieden ist.