

Situation

Sie sind Auszubildende zur Industriekauffrau bzw. Auszubildender zum Industriekaufmann bei der WerkFa OHG und aktuell im Bereich der Reklamationsbearbeitung in der Abteilung Vertrieb und Marketing eingesetzt.



Eine Umfrage hat ergeben, dass die Kundinnen und Kunden mit der Bearbeitung von Reklamationen unzufrieden sind. Die Hauptursachen hierfür ist die lückenhafte Dokumentation des Reklamationsprozesses. Um die Qualität der Kundenbetreuung zu verbessern, soll ein interner Reflexionsbogen (Anlage 3) eingeführt werden. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen in der Anwendung des Reflexionsbogens geschult werden.

Sie erhalten von Frau Yildiz, Leiterin der Abteilung Vertrieb und Marketing, den Link zur Online-Schulung (Anlage 1) und zwei Kundenreklamationen (Anlage 2), die am heutigen Tag in der Abteilung eingingen.

Aufträge

1. Führen Sie die Online-Schulung durch (Anlage 1).

Lösungshinweis

Interaktive Übung (Anlage 1) mit Lösungen und Rückmeldungen



h5p.schule-bw.de/online-schulung


(Zugriff am 14.01.2025)

Hinweis: Die H5P-Übung ist als bearbeitbare Datei beigefügt (WKI-LF03-LS09-Anlage_1.h5p) sowie im ergänzenden Material abgebildet.

2. Dokumentieren Sie die Bearbeitung der beiden Kundenreklamationen anhand des internen Reflexionsbogens (Anlagen 2 und 3).

Lösungshinweis

Fall 1:

Reflexionsbogen zur Verbesserung der Kundenorientierung bei Reklamationen		
Kundin/Kunde	<i>Fux-Reparaturdienste e. Kfm. / Paula Letzgos</i>	
Artikel	<i>Akku-Tacker WerkFa Serie „Profieinsatz200“</i>	
Kaufdatum	<i>04.03.20xx</i>	
Datum der Reklamation	<i>17.03.20xx</i>	
Wie erreichte uns die Reklamation?	<i>per E-Mail</i>	
Reklamationsgrund	<i>Von 15 Akku-Tackern verriegelt bei fünf Stück der Akkueinsatz nicht richtig; professionelles Arbeiten ist damit nicht möglich</i>	
Wurde die Rügefrist eingehalten?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>	
Welche Art von Mangel liegt vor?	<i>Objektive Anforderungen sind nicht erfüllt; Mangel in der üblichen Beschaffenheit gemäß § 434 (3) BGB</i>	
Um welchen Fall handelt es sich?	Gewährleistung <input checked="" type="checkbox"/> Garantie <input type="checkbox"/> Kulanz <input type="checkbox"/>	
Welche Lösung bieten wir der Kundin bzw. dem Kunden an (mit Begründung)?	<i>Lieferung einer mangelfreien Sache (§ 439 (1) BGB). Begründung: Dem Wunsch der Kundin wird nachgekommen; Mangelbeseitigung (Reparatur) wäre zu zeitaufwendig</i>	
Welche Maßnahmen zur Kundenbindung bieten wir der Kundin bzw. dem Kunden an?	<i>Expressversand (Kosten übernehmen wir gemäß § 439 (2) BGB) Kundin erhält Gutschein über 30,00 EUR für den nächsten Einkauf</i>	
Wie können wir diese Art der Reklamation künftig vermeiden?	<i>intensivere Produkttests; verstärkte Qualitätskontrollen bei Warenausgang</i>	
Geht innerhalb von 5 Tagen ein Lösungsvorschlag an die Kundin bzw. den Kunden?	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> <i>Begründung, falls nein: -</i>	
Datum: <i>17.03.20xx</i>	Sachbearbeiter/in: <i>(Name der Schülerin/des Schülers)</i>	

3. Formulieren Sie die E-Mails an die Kunden.

Lösungshinweis

Schülerinnen- und schülerindividuelle Formulierung, z. B.

E-Mail Fall 1:

„Sehr geehrte Frau Letzgus,

vielen Dank für den Hinweis auf den Defekt des Verschlusses beim Akku-Tacker WerkFa Serie „Profieinsatz200“, welchen wir sehr bedauern.

Sie erhalten von uns umgehend fünf neue Akku-Tacker als Ersatzlieferung. Der Versand an Sie erfolgt per Express innerhalb der nächsten zwei Werktage.

Wir wollen Sie als Kunde weiterhin beliefern und senden Ihnen anbei einen Gutscheincode für Ihren nächsten Einkauf bei uns.

Falls Sie weitere Fragen haben, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen“

E-Mail Fall 2:

„Sehr geehrter Herr Pavlovic,

vielen Dank für Ihre E-Mail. Wir bedauern, dass Sie mit unseren Werkzeugen nicht zufrieden sind.

Ihrem Wunsch nach einem Rücktritt vom Kaufvertrag kommen wir hiermit nach. Für den Ihnen entstandenen Schaden in Höhe von 300,00 EUR kommen wir selbstverständlich auf. Bitte lassen Sie uns hierzu die dazugehörige Rechnung und Ihre Bankverbindung zukommen.

Als Entschädigung bieten wir Ihnen unseren neuesten Werkzeugsatz zur kostenlosen Probe für einen Monat an.

Bitte lassen Sie uns wissen, wie Sie sich entscheiden. Gerne betreuen wir Sie als Kunde weiter.

Mit freundlichen Grüßen“

Datenkranz

Anlage 1: Online-Schulung (interaktive Übung)



h5p.schule-bw.de/online-schulung

(Zugriff am 14.01.2025)

Hinweis: Die H5P-Übung ist als bearbeitbare Datei beigefügt (WKI-LF03-LS09-Anlage_1.h5p).

Anlage 2: Kundenreklamationen per E-Mail


E-Mail 1:


Von:	letzgus@fux-reparaturdienste.de	Datum:	17.03.20xx
An:	reklamation@werk-fa.de		
Betreff:	Akku-Tacker WerkFa Serie „Profieinsatz200“		
<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>am 04.03.20xx habe ich bei Ihnen 15 Akku-Tacker WerkFa Serie „Profieinsatz200“ im Wert von 120,00 EUR pro Stück gekauft. Beim ersten Baustelleneinsatz am heutigen Tag musste ich feststellen, dass bei fünf Akku-Tackern der Verschluss am Akkueinsatz nicht richtig verriegelt. Ein professionelles Arbeiten ist dadurch nicht möglich.</p> <p>Bitte schicken Sie mir innerhalb von zwei Wochen fünf neue Akku-Tacker, da wir die Werkzeuge auf den Baustellen dringend benötigen.</p> <p>Bitte informieren Sie mich, wenn die Akku-Tacker bei Ihnen versendet werden. Vielen Dank und wir hoffen weiterhin auf eine reibungslose Zusammenarbeit.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen</p> <p>i. A. Paula Letzgus</p> <p>Fux-Reparaturdienste e. Kfm. Ottostraße 56 72764 Reutlingen Tel.: 07121 765-432</p>			
Anhang:			

E-Mail 2:

Von:	pavlovic-gmbh@cxmail.de	Datum:	17.03.20xx
An:	reklamation@werk-fa.de		
Betreff:	Rücktritt vom Kaufvertrag		
<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>am 10.01.20xx habe ich bei Ihnen den Werkzeugsatz „Universal WF100“ für 2.000,00 Euro gekauft. Gemäß der Produktbeschreibung soll der Schnellspannaufsatz einen schnellen Bitwechsel innerhalb von fünf Sekunden ermöglichen. Bereits beim ersten Gebrauch musste ich allerdings feststellen, dass das Bitwechselsystem klemmt und ein schneller Wechsel nicht möglich ist.</p> <p>Trotz zwei Nachbesserungsversuchen besteht das Problem bei diesem Werkzeugsatz weiterhin.</p> <p>Da ich eine Baustelle abarbeiten musste, habe ich mir für drei Tage einen Werkzeugsatz im Baumarkt ausgeliehen. Die Kosten dafür lagen bei 300,00 Euro.</p> <p>Ich fordere Sie auf, mir die Kosten zu erstatten und ich möchte vom Kaufvertrag zurücktreten, da die Werkzeuge so nicht nutzbar sind.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen</p> <p>Andrej Pavlovic</p> <p>Andrej Pavlovic GmbH Uhlandstraße 88 70597 Stuttgart Tel.: 0711 5432-11</p>			
Anhang:			

Anlage 3: Interner Reflexionsbogen (Schlechtleistung)

Reflexionsbogen zur Verbesserung der Kundenorientierung bei Reklamationen			
Kundin/Kunde			
Artikel			
Kaufdatum			
Datum der Reklamation			
Wie erreichte uns die Reklamation?			
Reklamationsgrund			
Wurde die Rügefrist eingehalten?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	
Welche Art von Mangel liegt vor?			
Um welchen Fall handelt es sich?	Gewährleistung <input type="checkbox"/>	Garantie <input type="checkbox"/>	Kulanz <input type="checkbox"/>
Welche Lösung bieten wir der Kundin bzw. dem Kunden an (mit Begründung)?			
Welche Maßnahmen zur Kundenbindung bieten wir der Kundin bzw. dem Kunden an?			
Wie können wir diese Art der Reklamation künftig vermeiden?			
Geht innerhalb von 5 Tagen ein Lösungsvorschlag an die Kundin bzw. den Kunden?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	
	Begründung, falls nein:		
Datum:	Sachbearbeiter/in:		

Reflexionsbogen zur Verbesserung der Kundenorientierung bei Reklamationen			
Kundin/Kunde			
Artikel			
Kaufdatum			
Datum der Reklamation			
Wie erreichte uns die Reklamation?			
Reklamationsgrund			
Wurde die Rügefrist eingehalten?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	
Welche Art von Mangel liegt vor?			
Um welchen Fall handelt es sich?	Gewährleistung <input type="checkbox"/>	Garantie <input type="checkbox"/>	Kulanz <input type="checkbox"/>
Welche Lösung bieten wir der Kundin bzw. dem Kunden an (mit Begründung)?			
Welche Maßnahmen zur Kundenbindung bieten wir der Kundin bzw. dem Kunden an?			
Wie können wir diese Art der Reklamation künftig vermeiden?			
Geht innerhalb von 5 Tagen ein Lösungsvorschlag an die Kundin bzw. den Kunden?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	
	Begründung, falls nein:		
Datum:	Sachbearbeiter/in:		

Didaktisch-methodische Hinweise

Auszug aus der Zielanalyse

Zielanalyse		Stand: November 2024						
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf	Zeitrichtwert						
WKI	Industriekaufmann und Industriekauffrau	80						
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung	Jahr						
03	Kundenaufträge bearbeiten und überwachen	1						
	Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Aufträge kundenorientiert und unter Berücksichtigung der Unternehmensziele zu bearbeiten und zu überwachen.							
Schule, Ort	Lehrkräfteteam							
Bildungsplan¹		Lernsituationen						
kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Unternehmensprofil: WerkFa OHG Rolle der SuS: Auszubildende bzw. Auszubildender der WerkFa OHG (Azubi)					Azubi = Auszubildende bzw. Auszubildender KB = Kompetenzbereich LF = Lernfeld LS = Lernsituation SuS = Schülerinnen und Schüler			

¹ Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Industriekaufmann und Industriekauffrau (2023)

² Die in den kompetenzbasierten Zielen des Bildungsplans grau hervorgehobenen Passagen werden mehrfach aufgeführt.

³ Zur Bearbeitung der Aufträge notwendige Informationen

⁴ Aufträge beginnen mit einem Operator (siehe Operatorenliste der Koordinierungsstelle für Abschlussprüfungen von Berufsschule und Wirtschaft), enthalten jeweils nur einen Operator und führen zu dem in der vorigen Spalte aufgeführten betrieblichen Handlungsergebnis.

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
<p>[...] Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren auf Grundlage der Selbstkosten den Verkaufspreis, erstellen ein Angebot und schließen den Kaufvertrag ab. Bei der Auftragserfassung berücksichtigen sie die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit. Unter Berücksichtigung interkultureller Aspekte kommunizieren sie situationsgerecht mündlich und schriftlich auch in einer Fremdsprache. Sie überwachen kontinuierlich den Prozess der Auftragsbearbeitung in Abstimmung mit relevanten Schnittstellen. Bei Kaufvertragsstörungen (<i>Schlechtleistung, Nicht-Rechtzeitige Zahlung</i>) entwickeln sie Lösungen unter Berücksichtigung von rechtlichen Grundlagen und betrieblichen Zielen (<i>Verjährung, außergerichtliches Mahnverfahren, aktives Beschwerdemanagement, Kundenzufriedenheit, Kundenbindung</i>). [...]</p> <p>[...] Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre</p>	LS09 Lösungsvorschläge bei Schlechtleistung entwickeln	<p>Kundenumfrage zeigt hohe Unzufriedenheit mit Reklamationsbearbeitung; Reflexionsbogen zur besseren Dokumentation des Prozesses wird eingeführt</p> <p>→ Azubi soll dazu Online-Schulung absolvieren und Kundenreklamationen bearbeiten</p>	<p>Online-Schulung (interaktive Übung)</p> <p>Kundenreklamationen per E-Mail</p> <p>interner Reflexionsbogen (Schlechtleistung)</p>	<p>durchgeführte Online-Schulung</p> <p>ausgefüllte interne Reflexionsbögen</p> <p>E-Mails</p>	<p>1. Führen Sie die Online-Schulung durch.</p> <p>2. Dokumentieren Sie die Bearbeitung der beiden Kundenreklamationen anhand des internen Reflexionsbogens.</p> <p>3. Formulieren Sie die E-Mails an die Kunden.</p>	<p>Informationen beschaffen</p> <p>konzentriert lernen</p> <p>Fachsprache anwenden</p> <p>begründet vorgehen</p> <p>Entscheidungen treffen</p> <p>zuverlässig handeln</p> <p>Probleme erkennen und zur Lösung beitragen</p> <p>sachlich argumentieren</p> <p>sprachlich angemessen kommunizieren</p>	<p>LS09 liegt ausgearbeitet vor (exemplarisch)</p> <p>Gesetzestexte</p> <p>vgl. LF04-LS10 (Vertragsstörungen – Schlechtleistung)</p>	06

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Entscheidungen und ihr eigenes Handeln und leiten Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung ab. [...]								
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

Verlaufsplan							
Unter-richts- phase	Phase der voll- ständigen Hand- lung	Handeln		Sozial-/ Akti- onsform	Binnendifferen- zierung	Material, Medien	Hinweise
		Schülerinnen und Schüler (SuS)	Lehrkraft (LK)				
Einstieg		<p>betrachten die Kundenumfrage</p> <p>diskutieren und erkennen die Problematik und die Notwendigkeit der Online-Schulung</p>	<p>stellt die Ausgangssituation und die Präsentation zur Kundenumfrage vor</p> <p>diskutiert mit den SuS die Ergebnisse der Kundenumfrage und die sich daraus ergebene Problematik für die WerkFa OHG</p>	impuls-setzend, Plenum		<p>Unternehmensprofil (betriebliche Ziele)</p> <p>ergänzendes Material: Präsentation zur Kundenumfrage</p>	
Erarbeitung	Auftrag 1: Online-Schulung						
	<p>Informieren</p> <p><i>Was soll getan werden? Welche Aufträge ergeben sich aus der problemhaltigen Ausgangssituation?</i></p>	<p>erfassen und analysieren die Situation; verschaffen sich einen Überblick über den Auftrag 1 und die zur Verfügung stehenden Informationen</p>	<p>teilt den SuS die Lernsituation mit entsprechendem Datenkranz aus</p> <p>berät/unterstützt bei Bedarf</p>	Einzelarbeit		<p>Lernsituation</p> <p>Auftrag 1</p>	<p>Alternative: Die Übersichten aus dem Azubi-Intranet können mit unterschiedlicher Vorstrukturierung an die SuS ausgeteilt werden: z. B. Ergänzung der §§, Fristen, Rechte durch die SuS mit Hilfe des Gesetzes</p>
	Planen	planen ihre Vorgehensweise bei der Durchführung der Online-Schulung			<p>ergänzendes Material: - Hilfe 1 (Erläuterungen)</p>	Anlage 1: Link zur Online-Schulung (interaktive Übung)	

Verlaufsplan							
Unter- richts- phase	Phase der voll- ständigen Hand- lung	Handeln		Sozial-/ Akti- onsform	Binnendifferen- zierung	Material, Medien	Hinweise
		Schülerinnen und Schüler (SuS)	Lehrkraft (LK)				
	<p>Wie kann bei der Realisierung der Aufträge vorgegangen werden?</p> <p>Entscheiden</p> <p>Welcher Arbeits-/ Lösungsweg wird gewählt? Welche Materialien etc. werden verwendet?</p> <p>Ausführen</p> <p>Wie wird die Entscheidung unter den gegebenen Bedingungen umgesetzt?</p>	<p>(z. B. Nutzung der Hilfen)</p> <p>entscheiden sich für ihre Vorgehensweise bei der Durchführung der Online-Schulung und über die Nutzung der Hilfen</p> <p>führen die Online-Schulung durch</p>			<p>- Hilfe 2 (text-optimierter Gesetzestext)</p>	<p>ergänzendes Material:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auszüge aus dem Azubi-Intranet - Gesetzesauszüge - Vorlage für die Teilnahmebescheinigung 	
Auswertung, ggf. Vertiefung	<p>Kontrollieren</p> <p>Wurden die Aufträge vollständig und fachgerecht ausgeführt?</p>	<p>kontrollieren das Ergebnis der Online-Schulung</p> <p>formulieren offene Fragen</p>	klärt offene Fragen	<p>Einzelarbeit</p> <p>Plenum</p>			
Erarbeitung	Auftrag 2: Reflexionsbogen						
	<p>Informieren</p> <p>Was soll getan werden? Welche Aufträge ergeben sich aus der problemhaltigen Ausgangssituation?</p>	<p>verschaffen sich einen Überblick über den Auftrag 2 und die zur Verfügung stehenden Informationen</p>	<p>informiert über den Ablauf des Lerntempoduets und teilt die Klasse in zwei Gruppen: Gruppe A erhält Fall 1, Gruppe B Fall 2</p>	<p>Einzelarbeit (Lerntempoduett)</p>		<p>Auftrag 2</p>	<p>Hinweise zur Methode „Lerntempoduett“: lehrerfortbildung-bw.de/lern-tempoduett (Zugriff am 14.01.2025)</p>

Verlaufsplan							
Unter-richts-phase	Phase der voll-ständigen Hand-lung	Handeln		Sozial-/ Akti-onsform	Binnendifferen-zierung	Material, Medien	Hinweise
		Schülerinnen und Schüler (SuS)	Lehrkraft (LK)				
	Planen <i>Wie kann bei der Re-alisierung der Auf-träge vorgegangen werden?</i>	planen ihre Vorge-hensweise bei der Bearbeitung des Re-flexionsbogens (z. B. Nutzung der Tipp-karten)	berät/unterstützt bei Bedarf		ergänzendes Material: Hilfe 3 (Tipps)	Anlage 2: Kun-denreklamatio-nen Anlage 3: Inter-ner Reflexions-bogen (Schlechtleis-tung)	
	Entscheiden <i>Welcher Arbeits-/ Lö-sungsweg wird ge-wählt? Welche Materi-alien etc. werden ver-wendet?</i>	entscheiden sich für ihre Vorgehens-weise bei der Bear-beitung des Reflexi-onsbogens und über die Nutzung der Tipps					
	Ausführen <i>Wie wird die Entschei-dung unter den gege-benen Bedingungen umgesetzt?</i>	bearbeiten den Re-flexionsbogen stehen auf und sig-nalisieren, dass sie fertig sind bilden ein Lerntem-poduett erläutern sich ge-genseitig ihre Ergeb-nisse					
Auswertung, ggf. Vertiefung	Kontrollieren <i>Wurden die Aufträge vollständig und fach-gerecht ausgeführt?</i>	präsentieren, ver-gleichen und korri-gieren ggf. ihren Re-flexionsbogen	moderiert	Plenum			
Erarbeitung	Auftrag 3: E-Mail						

Verlaufsplan							
Unter-richts-phase	Phase der voll-ständigen Hand-lung	Handeln		Sozial-/ Akti-onsform	Binnendifferen-zierung	Material, Medien	Hinweise
		Schülerinnen und Schüler (SuS)	Lehrkraft (LK)				
	Informieren <i>Was soll getan werden? Welche Aufträge ergeben sich aus der problemhaltigen Ausgangssituation?</i>	verschaffen sich einen Überblick über den Auftrag 3 und die zur Verfügung stehenden Informationen	berät/unterstützt bei Bedarf	Einzelarbeit		Auftrag 3	
	Planen <i>Wie kann bei der Realisierung der Aufträge vorgegangen werden?</i>	planen ihre Vorgehensweise bei der Formulierung der E-Mails (z. B. Nutzung der Satzbausteine)			ergänzendes Material: Hilfe 4 (Satzbausteine)		
	Entscheiden <i>Welcher Arbeits-/ Lösungsweg wird gewählt? Welche Materialien etc. werden verwendet?</i>	entscheiden sich für ihre Vorgehensweise bei der Formulierung der E-Mails und über die Nutzung der Satzbausteine					
	Ausführen <i>Wie wird die Entscheidung unter den gegebenen Bedingungen umgesetzt?</i>	formulieren die E-Mails					
Auswertung, ggf. Vertiefung	Kontrollieren <i>Wurden die Aufträge vollständig und fachgerecht ausgeführt?</i>	präsentieren, vergleichen und korrigieren ggf. ihre E-Mails	moderiert	Plenum			

Verlaufsplan							
Unter-richts- phase	Phase der voll- ständigen Hand- lung	Handeln		Sozial-/ Akti- onsform	Binnendifferen- zierung	Material, Medien	Hinweise
		Schülerinnen und Schüler (SuS)	Lehrkraft (LK)				
Auswertung, ggf. Vertie- fung	Zusatzauftrag	formulieren die Handlungsempfeh- lung	berät/unterstützt bei Bedarf	Einzelarbeit	ergänzendes Material: Zusatzauftrag für besonders schnelle SuS	Zusatzauftrag	
Reflexion	Bewerten <i>Was wurde gut ge- macht? Was kann zu- künftig besser ge- macht werden?</i>	füllen den Reflexi- onsbogen aus vergleichen ihre Vorgehensweise bei der Bearbeitung der Lernsituation	teilt Reflexionsbo- gen aus, erläutert Vorgehensweise und Hintergrund moderiert, gibt ggf. Hinweise hinsichtlich Verbesserungsmög- lichkeiten	Einzelarbeit Plenum		Reflexionsbo- gen	
ggf. Vertie- fung/ Übung		bearbeiten weitere Übungsaufgaben	berät/unterstützt bei Bedarf	Einzelarbeit		Übungsaufga- ben	weitere Reklamati- onsfälle z. B.: - Falschliefereung - Minderlieferung - Fehler in der Montageanleitung - Eintritt Verjährung - Verbrauchsgüter- kauf (§§ 474 BGB ff.) - Sachmängel bei digitalen Produk- ten (<a href="http://www.ihk-muen-
chen.de/kauf-
recht">www.ihk-muen- chen.de/kauf- recht) (Zugriff am 14.01.2025)

Ergänzendes Material

Zum Einstieg: Präsentation zur Kundenumfrage

Ergebnisse unserer Kundenumfrage 20xx

- Zeitraum der Umfrage: 15. Januar bis 28. Februar 20xx
- Teilnehmer: 500 Kundinnen bzw. Kunden (285 Handwerkerinnen bzw. Handwerker, 215 Privatpersonen)
- Rücklaufquote: 68 %
- Ziel: Kundenzufriedenheit messen und Verbesserungspotenziale identifizieren

Positive Ergebnisse

- Produktqualität: 92 % sehr zufrieden oder zufrieden
- Sortimentsvielfalt: 88 % positiv bewertet
- Kundenservice: 85 % gute oder sehr gute Bewertung
- Spezialanfertigungen: 95 % der Auftraggeberinnen bzw. Auftraggeber würden wieder bestellen

Verbesserungspotenzial

- Reklamationsbearbeitung: 62 % unzufrieden oder sehr unzufrieden
- Hauptkritikpunkte:
 - Lange Bearbeitungszeiten (durchschnittlich 14 Tage)
 - Mangelnde Kommunikation während des Prozesses
 - Unflexible Lösungsansätze
- Lieferzeiten bei Standardprodukten: 40 % wünschen sich schnellere Lieferung
- Online-Präsenz: 55 % finden den Webshop verbesserungswürdig

Zu Auftrag 1: Auszüge aus dem Azubi-Intranet

Den Schülerinnen und Schülern können zusätzlich die nachfolgenden Übersichten aus der [Online-Schulung](#)-in Papierform ausgeteilt werden.

← → ↻ 🏠 ★ 🕒 ⋮

Azubi-Intranet – WerkFa OHG

Schlechtleistung

🔗
📄
<>

Frage 1: Wann ist eine Sache mangelfrei?

📄

§ 434 (1) BGB: Die Sache ist frei von **Sachmängeln**, wenn sie bei Gefahrübergang den **subjektiven Anforderungen**, den **objektiven Anforderungen** und den **Montageanforderungen** dieser Vorschrift entspricht.

Subjektive Anforderungen	Objektive Anforderungen	Montageanforderungen	Richtiglieferung
§ 434 (2) BGB	§ 434 (3) BGB	§ 434 (4) BGB	§ 434 (5) BGB
<ul style="list-style-type: none"> ✓ vereinbarte Beschaffenheit (u. a. in Menge, Qualität) liegt vor, ✓ vertraglich vorausgesetzte Verwendung ist möglich <u>und</u> ✓ vereinbarte Anleitungen einschließlich Montage- und Installationsanleitungen wurden übergeben. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ gewöhnliche Verwendung ist möglich, ✓ übliche Beschaffenheit liegt vor (gemäß den Erwartungen der Käuferin bzw. des Käufers bezüglich der Art der Sache und den öffentlichen Äußerungen z. B. auf dem Etikett oder in der Werbung), ✓ Beschaffenheit gemäß einer Probe oder eines Musters (welche vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt wurde) liegt vor <u>und</u> ✓ zu erwartendes Zubehör einschließlich Verpackung, Montage- oder Installationsanleitung sowie anderen Anleitungen wurden übergeben. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Montage wurde sachgemäß durchgeführt <u>oder</u> ✓ Montage wurde zwar unsachgemäß durchgeführt, aber nicht durch die WerkFa OHG und nicht aufgrund eines Mangels in der übergebenen Anleitung. 	<p>Die WerkFa OHG liefert die vertraglich geschuldete Sache.</p>

Ist eine dieser Anforderungen nicht erfüllt, liegt ein Sachmangel vor.

← → ↻ 🏠 ★ 🕒 ⋮

🔍 **Azubi-Intranet – WerkFa OHG** ➔

Frage 2: Welche Fristen gelten für unsere Geschäftskundinnen und Geschäftskunden bei einer Schlechtleistung?

Prüffrist: Bei einem Handelskauf, also dem Kauf zwischen uns und einem anderen Unternehmen als Käuferin bzw. Käufer gilt, dass die Käuferin bzw. der Käufer die Ware unverzüglich nach der Ablieferung auf Mängel überprüfen muss.

Mangel nach Erkennbarkeit				
	Praxisbeispiel	Gesetzesgrundlage	Rügefrist (Beginn und Dauer)	Verjährungsfrist (inkl. Beginn)
Offener Mangel	Der Kunde stellt beim Auspacken eines Akkuschraubers fest, dass die Halterung defekt ist.	§ 377 (1) HGB, 438 (1) Nr. 3 BGB	Mängelrüge muss gemäß § 377 (1) HGB unverzüglich nach Ablieferung erfolgen	2 Jahre gemäß § 438 (1) Nr. 3 BGB
Versteckter Mangel	Die Kundin stellt bei Nutzung einer Tischkreissäge fest, dass die Sägeblätter nicht mehr korrekt eingestellt werden können, was zu ungenauen Schnitten führt.	§§ 377 (3) HGB, 438 (1) Nr. 3 BGB	Mängelrüge muss gemäß §§ 377 (3) HGB unverzüglich nach Entdeckung und innerhalb der Verjährungsfrist (siehe rechts) erfolgen	Beginn: Mit Entstehung des Anspruchs gemäß § 200 BGB
Arglistig verschwiegener Mangel	Dem Kunden wird bewusst verschwiegen, dass der Schlagschrauber bereits einmal repariert wurde.	§§ 377 (5) HGB, 438 (3), 195 BGB	Mängelrüge muss gemäß §§ 377 (5) HGB, 438 (3) BGB innerhalb der Verjährungsfrist (siehe rechts) erfolgen	3 Jahre gemäß §§ 438 (3), 195 BGB Beginn: Mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist gemäß § 199 BGB

Hinweis: Diese Prüf- und Rügefristen gelten nicht für den Verbrauchsgüterkauf, also den Verkauf an eine Verbraucherin bzw. einen Verbraucher.

← → ↻ 🏠 ★ 🕒 ⋮

Azubi-Intranet – WerkFa OHG ↗

Frage 4: Worin unterscheiden sich aus Sicht der WerkFa OHG die Gewährleistung, Garantie und Kulanz?

Gewährleistung:
Wir sind gesetzlich dazu verpflichtet, innerhalb von zwei Jahren nach Kauf eine Mängelhaftung für unsere Produkte zu übernehmen. Dabei wird innerhalb der ersten zwölf Monate davon ausgegangen, dass der Mangel bereits beim Kauf bestand. Nach diesen zwölf Monaten muss unsere Kundin bzw. unser Kunde beweisen, dass der Mangel bereits beim Kauf vorhanden war (= Beweislastumkehr).

Garantie:
Über die gesetzliche Mängelhaftung hinaus übernehmen wir eine Gewähr für unsere Produkte auf vertraglicher Basis. Sie ergänzt damit die Gewährleistung, kann diese aber nicht ersetzen oder einschränken. Dauer, Umfang und weitere Bedingungen der Garantie gehen aus der entsprechenden Garantievereinbarung hervor, welche wir mit unseren Kundinnen und Kunden vertraglich abschließen.

Die Garantie kann von uns als Verkaufsargument und zur Kundenbindung genutzt werden.

Kulanz:
Ist unser freiwilliges Entgegenkommen (z. B. aufgrund guter Kundenbeziehung, langjähriger Geschäftsbeziehung) gegenüber unserer Kundin bzw. unseres Kunden ohne, dass sich diese aufgrund von Gesetz oder Vertrag ergibt. Kulanz basiert somit auf unserem Wohlwollen.

Innerhalb der WerkFa OHG sind wir stets bemüht eine Kulanzlösung zu finden, sollte die Gewährleistungs- und Garantiefrist abgelaufen sein. Jede Kulanzlösung muss mit der Führungskraft abgesprochen und von dieser genehmigt werden.

Die Kulanz kann von uns zur Stärkung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung genutzt werden.

Zu Auftrag 1: Gesetzesauszüge

Den Schülerinnen und Schülern können zusätzlich die nachfolgenden Links zum Gesetz aus der [Online-Schulung](#) in Papierform ausgeteilt werden.

Gesetzesauszüge BGB (Bürgerliches Gesetzbuch)



§ 195 BGB: Regelmäßige Verjährung

www.gesetze-im-internet.de/bgb/_195.html

(Zugriff am 10.09.2024)



§ 199 BGB: Beginn der regelmäßigen Verjährungsfrist und Verjährungshöchstfristen

www.gesetze-im-internet.de/bgb/_199.html

(Zugriff am 10.09.2024)



§ 200 BGB: Beginn anderer Verjährungsfristen

www.gesetze-im-internet.de/bgb/_200.html

(Zugriff am 10.09.2024)



§ 280 BGB: Schadensersatz wegen Pflichtverletzung

www.gesetze-im-internet.de/bgb/_280.html

(Zugriff am 10.09.2024)



§ 284 BGB: Ersatz vergeblicher Aufwendungen

www.gesetze-im-internet.de/bgb/_284.html

(Zugriff am 10.09.2024)

Gesetzesauszüge BGB (Bürgerliches Gesetzbuch)



§ 323 BGB: Rücktritt wegen nicht oder nicht vertragsgemäß erbrachter Leistung

www.gesetze-im-internet.de/bgb/_323.html

(Zugriff am 10.09.2024)



§ 434 BGB: Sachmangel

www.gesetze-im-internet.de/bgb/_434.html

(Zugriff am 10.09.2024)



§ 437 BGB: Rechte des Käufers bei Mängeln

www.gesetze-im-internet.de/bgb/_437.html

(Zugriff am 10.09.2024)



§ 438 BGB: Verjährung der Mängelansprüche

www.gesetze-im-internet.de/bgb/_438.html

(Zugriff am 10.09.2024)



§ 439 BGB: Nacherfüllung

www.gesetze-im-internet.de/bgb/_439.html

(Zugriff am 10.09.2024)

Gesetzesauszüge BGB (Bürgerliches Gesetzbuch)



§ 440 BGB: Besondere Bestimmungen für Rücktritt und Schadensersatz

www.gesetze-im-internet.de/bgb/_440.html
(Zugriff am 10.09.2024)



§ 441 BGB: Minderung

www.gesetze-im-internet.de/bgb/_441.html
(Zugriff am 10.09.2024)



§ 443 BGB: Garantie

www.gesetze-im-internet.de/bgb/_443.html
(Zugriff am 10.09.2024)

Gesetzesauszüge HGB (Handelsgesetzbuch)



§ 377 HGB: Handelsgeschäft – Mängelanzeige

www.gesetze-im-internet.de/hgb/_377.html
(Zugriff am 10.09.2024)

Zu Auftrag 1: Interaktive Übung (Anlage 1) mit Lösungen und Rückmeldungen

Quelle Screenshots: h5p.schule-bw.de/online-schulung (Zugriff am 14.01.2025)

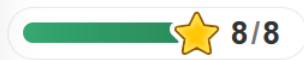
Lösung Übung 1:

Ziehen Sie die Wörter in die richtigen Felder.

Die WerkFa OHG als Herstellerin und Händlerin von Werkzeugen ist **verpflichtet**, ihren Kundinnen und Kunden die Sache frei von Rechts- und **Sachmängeln** zu übergeben.

Würde das der WerkFa OHG nicht gelingen, wäre der Kaufvertrag nicht erfüllt und es läge eine sogenannte **Pflichtverletzung** vor. Die Käuferin bzw. der Käufer kann in diesem Fall **Gewährleistungsan...** gegen die WerkFa OHG geltend machen.

Zur Kontrolle, ob die Ware **mangelfrei** geliefert wurde, sind unsere Geschäftskundinnen und Geschäftskunden verpflichtet, die Waren **unverzüglich** nach Annahme zu sichten und zu prüfen. Werden dabei Mängel festgestellt, sind diese unverzüglich zu **rügen**. Dies gilt nicht für den **Verbrauchsgüterkauf**, also den Kauf zwischen uns und einer Verbraucherin bzw. einem Verbraucher als Käuferin bzw. Käufer.

 8/8

Lösung Übung 2:

Fall	Mängelart
Ein Handwerker kauft eine Präzisionsbohrmaschine. Im Kaufvertrag wurde ausdrücklich vereinbart, dass die Maschine Bohrungen mit einer Toleranz von $\pm 0,1$ mm durchführen kann, da der Kunde diese Genauigkeit für seine spezifischen Anwendungen benötigt. Nach der Lieferung und ersten Inbetriebnahme stellt der Kunde fest, dass die Bohrmaschine nur eine Toleranz von $\pm 0,3$ mm erreicht.	Mangel in den subjektiven Anforderungen (§ 434 (2) BGB) +1
Eine Schreinerei bestellt einen Werkzeugsatz mit 100 Teilen, erhält aber nur 95 Teile.	Mangel in den subjektiven Anforderungen; falsche Menge, auch Minderlieferung (§ 434 (2) BGB) +1
Ein Heimwerker kauft eine Werkbank zum Selbstaufbau. Die mitgelieferte Montageanleitung ist unvollständig und fehlerhaft, sodass er die Werkbank nicht korrekt zusammenbauen kann.	Mangel in den Montageanforderungen (§ 434 (4) BGB)
Eine Elektrikerin bestellt einen Satz Isolierzangen, erhält aber stattdessen einen Satz Rohrzangen.	Falschliefung (§ 434 (5) BGB) +1
Ein Bauunternehmen kauft einen Presslufthammer, der laut Werbeaussagen besonders vibrationsarm sein soll. Bei der Verwendung stellt sich heraus, dass die Vibrationen deutlich stärker sind als angegeben und nicht den Arbeitsschutzrichtlinien entsprechen.	Mangel in den objektiven Anforderungen (§ 434 (3) BGB) +1

Lösung Übung 3:

<p>Nacherfüllung</p> <p>Umdrehen</p> <p>Karte 1 von 6</p>	<p>... ist das vorrangige Recht der Käuferin bzw. des Käufers. Es gibt zwei Arten der Nacherfüllung: Beseitigung des Mangels (Reparatur) oder Lieferung einer mangelfreien Sache (Neulieferung) (§§ 437 Nr. 1, 439 BGB)</p> <p>Umdrehen</p> <p>Karte 1 von 6</p>
<p>Schadensersatz neben der Leistung</p> <p>Umdrehen</p> <p>Karte 2 von 6</p>	<p>... ist das vorrangige Recht der Käuferin bzw. des Käufers und deckt den Schaden ab, der entsteht, weil die versprochene Sache oder Leistung nicht rechtzeitig bzw. mangelhaft kommt (§ 280 BGB).</p> <p>Umdrehen</p> <p>Karte 2 von 6</p>
<p>Rücktritt vom Kaufvertrag</p> <p>Umdrehen</p> <p>Karte 3 von 6</p>	<p>... ist ein nachrangiges Recht der Käuferin bzw. des Käufers. Es bedeutet, dass der Vertrag aufgelöst und alles rückgängig gemacht wird (§ 437 Nr. 2 BGB).</p> <p>Umdrehen</p> <p>Karte 3 von 6</p>
<p>Minderung</p> <p>Umdrehen</p> <p>Karte 4 von 6</p>	<p>... ist ein nachrangiges Recht der Käuferin bzw. des Käufers. Es bedeutet, dass der Preis für eine Ware oder Leistung reduziert werden kann, um den Mangel auszugleichen (§§ 437 Nr. 2, 441 BGB).</p> <p>Umdrehen</p> <p>Karte 4 von 6</p>

<p>Schadensersatz statt der Leistung</p> <p>Umdrehen</p> <p>Karte 5 von 6</p>	<p>... ist ein nachrangiges Recht der Käuferin bzw. des Käufers und deckt den Schaden ab, der entsteht, weil die versprochene Sache oder Leistung gar nicht kommt (§ 437 Nr. 3 BGB).</p> <p>Umdrehen</p> <p>Karte 5 von 6</p>
<p>Ersatz vergeblicher Aufwendungen</p> <p>Umdrehen</p> <p>Karte 6 von 6</p>	<p>... ist ein nachrangiges Recht der Käuferin bzw. des Käufers und bedeutet, dass man Geld zurückbekommen kann für Ausgaben, die man getätigt hat, weil man dachte, dass ein Vertrag erfüllt wird (§§ 437 Nr. 3, 284 BGB).</p> <p>Umdrehen</p> <p>Karte 6 von 6</p> <p>Wiederholen</p>

Lösung Übung 4:

Hinweis: Die Quizfragen der interaktiven Übung erscheinen bei Durchführung in zufälliger Reihenfolge.

Was ist in der Regel ein vorrangiges Recht bei einer Schlechtleistung?

Schadensersatz statt der Leistung

✓ Nacherfüllung

Die Nacherfüllung, also Ersatzlieferung oder Mangelbeseitigung ist in der Regel der erste Schritt und das vorrangige Recht, bevor weitere Rechte geltend gemacht werden können.

Rücktritt vom Vertrag

Minderung des Kaufpreises

1/1



Innerhalb welcher Frist muss die Käuferin bzw. der Käufer einen offenen Mangel anzeigen (rügen)?

Innerhalb von 14 Tagen

Innerhalb von 2 Jahren

Innerhalb von 6 Monaten

✓ Unverzüglich nach Entdeckung

Die Käuferin bzw. der Käufer muss den Mangel unverzüglich nach Entdeckung anzeigen (§ 377 HGB). Gültig für den Handelskauf.

1/1



Wie lange beträgt die gesetzliche Gewährleistungsfrist für neue Waren?

3 Jahre

✓ 2 Jahre

Die gesetzliche Gewährleistungsfrist beträgt 2 Jahre ab Übergabe der Sache (§ 438 (1) Nr. 3 BGB).

1 Jahr

6 Monate

1/1



Was bedeutet "Minderung" im Zusammenhang mit der Schlechtleistung?

Einschränkung der Garantie

Verringerung der Liefermenge

✓ Reduzierung des Kaufpreises

Minderung bedeutet eine Herabsetzung (Reduzierung) des Kaufpreises entsprechend dem Minderwert der Sache.

Kürzung der Gewährleistungsfrist

1/1



Wann kann die Käuferin bzw. der Käufer ohne vorherige Fristsetzung zur Nacherfüllung vom Kaufvertrag zurücktreten?

Wenn der Mangel unerheblich ist

Wenn die Käuferin bzw. der Käufer die Ware bereits länger als 6 Monate nutzt

✓ Wenn besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen Rücktritt rechtfertigen

In besonderen Fällen kann ein sofortiger Rücktritt gerechtfertigt sein (§ 323 (2) Nr. 3 BGB).

Wenn die Nacherfüllung für die Verkäuferin bzw. den Verkäufer mit hohen Kosten verbunden wäre

1/1



Was ist **keine** Form der Nacherfüllung?

Reparatur der mangelhaften Sache

Lieferung einer mangelfreien Sache

✓ Teilweise Rückerstattung des Kaufpreises

Teilweise Rückerstattung des Kaufpreises ist keine Form der Nacherfüllung, sondern fällt unter Minderung (nachrangige Rechte).

Beseitigung des Mangels

1/1



Wer trägt die Kosten der Nacherfüllung?

Die Käuferin bzw. der Käufer

Beide Seiten teilen sich die Kosten

✓ Die Verkäuferin bzw. der Verkäufer

Die Verkäuferin bzw. der Verkäufer trägt die Kosten der Nacherfüllung (§ 439 (2) BGB).

Es kommt auf den Einzelfall an

1/1



Welche Aussage zum Recht auf Schadensersatz neben der Leistung ist korrekt?

Er kann auch gefordert werden, wenn die Verkäuferin bzw. der Verkäufer die Leistungsverzögerung nicht verschuldet hat

✓ Er deckt Schäden ab, die trotz späterer bzw. mangelhafter Leistung bestehen bleiben

Der Schadensersatz neben der Leistung bezieht sich auf Schäden, die entstanden sind, auch wenn die geschuldete Leistung später noch erbracht wird.

Er ersetzt die ursprüngliche Leistung vollständig

Er setzt immer einen Rücktritt vom Vertrag voraus

1/1

Beenden



Lösung Übung 5:

Tragen Sie die fehlenden Wörter in die Lücken ein.

Verjährung bedeutet, dass nach Ablauf einer bestimmten **Frist** ✓ **i** ein Anspruch nicht mehr durchgesetzt werden kann.

Offene und versteckte Mängel verjähren nach **2** ✓ **i** Jahren. Diese Frist beginnt gemäß § **200** ✓ **i** BGB mit der Entstehung des Anspruchs.

Die **regelmäßige** ✓ **i** Verjährungsfrist beträgt gemäß § 195 BGB **3** ✓ **i** Jahre und gilt für arglistig verschwiegene Mängel. Diese Frist beginnt mit dem **Ende** ✓ **i** des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist.

6/6

Zu Auftrag 1: Vorlage für die Teilnahmebescheinigung

Teilnahmebescheinigung

Hiermit bestätigen wir

.....
Name der Teilnehmerin / des Teilnehmers

die Teilnahme an der Online-Schulung mit dem Thema

Schlechtleistung

Die Schulung umfasste folgende Inhalte:

- Input zum Thema „Schlechtleistung“: Arten von Sachmängeln, Prüf-, Rüge- und Verjährungsfristen, Rechte der Käuferin bzw. des Käufers, Gewährleistung, Garantie und Kulanz
- Gesetzliche Grundlagen zur Schlechtleistung
- Übungen zur Schlechtleistung
- Einführung Reflexionsbogen zur Bearbeitung von Reklamationsfällen bei der WerkFa OHG

Wir danken Ihnen für die aktive Teilnahme und wünschen weiterhin viel Erfolg bei der Anwendung des Gelernten.

Hechingen, den xx.xx.20xx



Zu Auftrag 1: Hilfe 1 – Erläuterungen zu den Begriffen aus dem Gesetz

Sprachlich schwächeren Schülerinnen und Schülern können diese Begriffserläuterungen als Hilfe an die Hand gegeben werden.

Begriff	Erläuterung
Beschaffenheit	Beschreibt die Merkmale einer Sache, also u. a. Menge, Qualität, Funktionalität, Sicherheit.
Ersatz vergeblicher Aufwendungen	Bedeutet, dass man Geld zurückbekommen kann für Ausgaben, die man getätigt hat, weil man dachte, dass ein Vertrag erfüllt wird.
Fristsetzung	Kundin bzw. Kunde setzt der Verkäuferin bzw. dem Verkäufer eine angemessene Frist zur Leistung oder Nacherfüllung.
Gefahrübergang	Damit wird der Zeitpunkt bezeichnet, an dem das Risiko für Verlust oder Beschädigung der Sache von der Verkäuferin bzw. dem Verkäufer auf die Käuferin bzw. den Käufer übergeht. Bei beweglichen Sachen entspricht dieser Zeitpunkt in der Regel der Übergabe der Kaufsache.
Minderung	Ist ein nachrangiges Recht der Käuferin bzw. des Käufers. Es bedeutet, dass der Preis für eine Ware oder Leistung reduziert werden kann, um den Mangel auszugleichen.
Nacherfüllung	Ist das vorrangige Recht der Käuferin bzw. des Käufers. Es gibt zwei Arten der Nacherfüllung: Beseitigung des Mangels (Reparatur) oder Lieferung einer mangelfreien Sache (Neulieferung).
Objektive Anforderungen	Diese ergeben sich aus den Umständen außerhalb des Kaufvertrages (u. a. Eignung für gewöhnliche Verwendung, übliche, zu erwartende Beschaffenheit).
Rücktritt vom Kaufvertrag	Ist ein nachrangiges Recht der Käuferin bzw. des Käufers. Es bedeutet, dass der Kaufvertrag aufgelöst und alles rückgängig gemacht wird.
sachgemäß	auch: fachgerecht, angemessen
Schadensersatz statt der Leistung	Deckt den Schaden ab, der entsteht, weil die versprochene Sache oder Leistung gar nicht kommt. Typische Beispiele dafür sind u. a. entgangener Gewinn oder die Differenz aus einem Deckungskauf (Käuferin bzw. Käufer beschafft aufgrund der Verzögerung die Ware anderweitig und kann von der Verkäuferin bzw. dem Verkäufer die Differenz zwischen dem vereinbarten Kaufpreis und dem höheren Preis des Deckungskaufs als Schadensersatz verlangen).
Schadensersatz wegen Pflichtverletzung (auch: Schadensersatz neben der Leistung)	Deckt den Schaden ab, der entsteht, weil die versprochene Sache oder Leistung nicht rechtzeitig bzw. mangelhaft kommt. Typische Beispiele dafür sind u. a. entgangener Gewinn aufgrund einer Verzögerung oder Mehrkosten bei der Produktion.

Begriff	Erläuterung
Schuldverhältnis	Ist ein rechtlich geregeltes Verhältnis zwischen mindestens zwei Personen, in dem der Gläubiger (z. B. Käufer) von dem Schuldner (z. B. Verkäuferin) eine Leistung fordern kann. Dies kann durch Verträge oder gesetzliche Bestimmungen entstehen.
Subjektive Anforderungen	Diese ergeben sich konkret aus den individuellen Vereinbarungen zwischen Verkäuferin bzw. Verkäufer und Käuferin bzw. Käufer (z. B. vereinbarte Beschaffenheit, vertraglich vereinbarte Verwendung und vereinbartes Zubehör und Anleitungen).
Verjährung	Ist ein rechtlicher Begriff, der beschreibt, dass nach Ablauf einer bestimmten Frist ein Anspruch nicht mehr durchgesetzt werden kann.
zu vertreten haben	Bedeutet im rechtlichen Sinne, dass der Schuldner für die Folgen einer Pflichtverletzung verantwortlich ist.
Weitere Begriffe in Zusammenhang mit der Schlechtleistung	
Beweislast (in Zusammenhang mit der Schlechtleistung)	Ist die Pflicht der Verkäuferin bzw. des Verkäufers (innerhalb der ersten zwölf Monate) oder der Kundin bzw. des Kunden (nach 12 Monaten) zu beweisen, dass ein Mangel bereits bei Übergabe der Sache bestand.
Mängelrüge	Ist eine Beschwerde, die eine Kundin bzw. ein Kunde macht, wenn ein Produkt oder eine Dienstleistung nicht in Ordnung ist bzw. nicht den Erwartungen entspricht (einen Mangel aufweist).
Schlechtleistung	Bezeichnet den Fall der Leistungsstörung und Pflichtverletzung, bei dem die Verkäuferin bzw. der Verkäufer die fällige Sache nicht wie geschuldet (= mangelhaft) erbringt.

Zu Auftrag 1: Hilfe 2 – Textoptimierter Gesetzestext (am Bsp. § 434 BGB)

Sprachlich schwächeren Schülerinnen und Schülern können textoptimierte Gesetzestexte als Hilfe an die Hand gegeben werden.

Gesetzestext ohne Überarbeitung

§ 434 Sachmangel

(1) Die Sache ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang den subjektiven Anforderungen, den objektiven Anforderungen und den Montageanforderungen dieser Vorschrift entspricht.

(2) Die Sache entspricht den subjektiven Anforderungen, wenn sie

1. die vereinbarte Beschaffenheit hat,
2. sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignet und
3. mit dem vereinbarten Zubehör und den vereinbarten Anleitungen, einschließlich Montage- und Installationsanleitungen, übergeben wird.

Zu der Beschaffenheit nach Satz 1 Nummer 1 gehören Art, Menge, Qualität, Funktionalität, Kompatibilität, Interoperabilität und sonstige Merkmale der Sache, für die die Parteien Anforderungen vereinbart haben.

(3) Soweit nicht wirksam etwas anderes vereinbart wurde, entspricht die Sache den objektiven Anforderungen, wenn sie

1. sich für die gewöhnliche Verwendung eignet,
2. eine Beschaffenheit aufweist, die bei Sachen derselben Art üblich ist und die der Käufer erwarten kann unter Berücksichtigung

a) der Art der Sache und

b) der öffentlichen Äußerungen, die von dem Verkäufer oder einem anderen Glied der Vertragskette oder in deren Auftrag, insbesondere in der Werbung oder auf dem Etikett, abgegeben wurden,

3. der Beschaffenheit einer Probe oder eines Musters entspricht, die oder das der Verkäufer dem Käufer vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt hat, und

4. mit dem Zubehör einschließlich der Verpackung, der Montage- oder Installationsanleitung sowie anderen Anleitungen übergeben wird, deren Erhalt der Käufer erwarten kann.

Zu der üblichen Beschaffenheit nach Satz 1 Nummer 2 gehören Menge, Qualität und sonstige Merkmale der Sache, einschließlich ihrer Haltbarkeit, Funktionalität, Kompatibilität und Sicherheit. Der Verkäufer ist durch die in Satz 1 Nummer 2 Buchstabe b genannten öffentlichen Äußerungen nicht gebunden, wenn er sie nicht kannte und auch nicht kennen konnte, wenn die Äußerung im Zeitpunkt des Vertragsschlusses in derselben oder in gleichwertiger Weise berichtigt war oder wenn die Äußerung die Kaufentscheidung nicht beeinflussen konnte.

(4) Soweit eine Montage durchzuführen ist, entspricht die Sache den Montageanforderungen, wenn die Montage

1. sachgemäß durchgeführt worden ist oder
2. zwar unsachgemäß durchgeführt worden ist, dies jedoch weder auf einer unsachgemäßen Montage durch den Verkäufer noch auf einem Mangel in der vom Verkäufer übergebenen Anleitung beruht.

(5) Einem Sachmangel steht es gleich, wenn der Verkäufer eine andere Sache als die vertraglich geschuldete Sache liefert.

Gesetzestext mit Überarbeitung

§ 434 Sachmangel

- (1) Die Sache ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang den subjektiven Anforderungen, den objektiven Anforderungen **und** den Montageanforderungen dieser Vorschrift entspricht.
- (2) Die Sache entspricht den subjektiven Anforderungen, wenn sie
1. die vereinbarte Beschaffenheit hat,
 2. sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignet und
 3. mit dem vereinbarten Zubehör und den vereinbarten Anleitungen, einschließlich Montage- und Installationsanleitungen, übergeben wird.

Zu der Beschaffenheit nach Satz 1 Nummer 1 gehören Art, Menge, Qualität, Funktionalität, Kompatibilität, Interoperabilität und sonstige Merkmale der Sache, für die die Parteien Anforderungen vereinbart haben.

- (3) Soweit nicht wirksam etwas anderes vereinbart wurde, entspricht die Sache den objektiven Anforderungen, wenn sie
1. sich für die gewöhnliche Verwendung eignet,
 2. eine Beschaffenheit aufweist, die bei Sachen derselben Art üblich ist und die der Käufer erwarten kann unter Berücksichtigung
 - a) der Art der Sache und
 - b) der öffentlichen Äußerungen, die von dem Verkäufer oder einem anderen Glied der Vertragskette oder in deren Auftrag, insbesondere in der Werbung oder auf dem Etikett, abgegeben wurden,
 3. der Beschaffenheit einer Probe oder eines Musters entspricht, die oder das der Verkäufer dem Käufer vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt hat, und
 4. mit dem Zubehör einschließlich der Verpackung, der Montage- oder Installationsanleitung sowie anderen Anleitungen übergeben wird, deren Erhalt der Käufer erwarten kann.


Zu der üblichen Beschaffenheit nach Satz 1 Nummer 2 gehören Menge, Qualität und sonstige Merkmale der Sache, einschließlich ihrer Haltbarkeit, Funktionalität, Kompatibilität und Sicherheit. Der Verkäufer ist durch die in Satz 1 Nummer 2 Buchstabe b genannten öffentlichen Äußerungen nicht gebunden, wenn er sie nicht kannte und auch nicht kennen konnte, wenn die Äußerung im Zeitpunkt des Vertragsschlusses in derselben oder in gleichwertiger Weise berichtigt war oder wenn die Äußerung die Kaufentscheidung nicht beeinflussen konnte.

- (4) Soweit eine Montage durchzuführen ist, entspricht die Sache den Montageanforderungen, wenn die Montage
1. sachgemäß durchgeführt worden ist oder
 2. zwar unsachgemäß durchgeführt worden ist, dies jedoch weder auf einer unsachgemäßen Montage durch den Verkäufer noch auf einem Mangel in der vom Verkäufer übergebenen Anleitung beruht.

(5) Einem Sachmangel steht es gleich, wenn der Verkäufer eine andere Sache als die vertraglich geschuldete Sache liefert.

Zu Auftrag 2: Hilfe 3 – Tipps zum Ausfüllen des Reflexionsbogens

Schwächeren Schülerinnen und Schülern können diese Tipps als Hilfe an die Hand gegeben werden.

Reflexionsbogen zur Verbesserung der Kundenorientierung bei Reklamationen		 Werk Fa OHG	TIPPS	
Kundin/Kunde			Siehe Anlage 2: E-Mail des Kunden	
Artikel				
Kaufdatum				
Datum der Reklamation				
Wie erreichte uns die Reklamation?				
Reklamationsgrund				
Wurde die Rügefrist eingehalten?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	vgl. Intranet, Frage 2	
Welche Art von Mangel liegt vor?			vgl. Intranet, Frage 1	
Um welchen Fall handelt es sich?	Gewährleistung <input type="checkbox"/>	Garantie <input type="checkbox"/>	Kulanz <input type="checkbox"/>	vgl. Intranet, Frage 4
Welche Lösung bieten wir der Kundin bzw. dem Kunden an (mit Begründung)?			vgl. Intranet, Frage 3	
Welche Maßnahmen zur Kundenbindung bieten wir der Kundin bzw. dem Kunden an?			zusätzliche Maßnahmen über die gesetzlichen Regelungen hinaus	
Wie können wir diese Art der Reklamation künftig vermeiden?			Verbesserungsmöglichkeiten innerhalb des Unternehmens	
Geht innerhalb von 5 Tagen ein Lösungsvorschlag an die Kundin bzw. den Kunden?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	vgl. Datum der Reklamation mit Datum der Bearbeitung	
Datum:	Sachbearbeiter/in:			

Zu Auftrag 3: Hilfe 4 – Satzbausteine zur Formulierung von Kunden-E-Mails im Rahmen der Reklamationsbearbeitung

Schwächeren Schülerinnen und Schülern können diese Satzbausteine als Formulierungshilfe an die Hand gegeben werden.

1. Eingangsbestätigung:
 - „Vielen Dank für Ihre Nachricht bezüglich ...“

2. Verständnis zeigen:
 - „Es tut uns sehr leid, dass Sie ...“

3. Entschuldigung:
 - „Wir möchten uns aufrichtig für ... entschuldigen.“

4. Lösungsansatz:
 - „Um Ihr Anliegen schnellstmöglich zu lösen, werden wir wie folgt vorgehen.“
 - „Wir schlagen folgende Lösung vor:“

5. Kundenorientierung:
 - „Als Entschädigung für ... möchten wir Ihnen anbieten ...“
 - „Um Ihnen entgegenzukommen, werden wir...“

6. Nächste Schritte:
 - „Um ..., benötigen wir von Ihnen noch folgende Informationen:“

7. Rückfragen:
 - „Sollten Sie weitere Fragen haben, ...“
 - „Bitte melden Sie sich, wenn Sie noch Fragen haben.“

8. Positive Formulierung zum Abschluss:
 - „Wir freuen uns darauf, ...“
 - „Wir schätzen Ihr Vertrauen und werden alles tun, ...“

9. Dank:
 - „Vielen Dank für ...“
 - „Wir danken Ihnen für ...“


10. Grußformel:
 - „Mit freundlichen Grüßen“

Zusatzauftrag: Binnendifferenzierung für besonders schnelle Schülerinnen und Schüler

Auftrag

Formulieren Sie zu beiden Telefonnotizen eine Handlungsempfehlung.

Telefonnotiz 1:


Telefonnotiz		
Datum: 17.03.20xx	Uhrzeit: 9:30 Uhr	
Anruf von: Taifun Ögür GmbH	☎: 07471 9977880	
Betreff: Smart-Werkzeugserie „Profieinsatz200“		
Erfasst von: Mariella Seybold		
<input checked="" type="checkbox"/> bittet um Rückruf	<input type="checkbox"/> ruft wieder an	<input type="checkbox"/> zur Information
<ul style="list-style-type: none">• Kunde hat vor drei Jahren die Smart-Werkzeugserie „Profieinsatz200“ gekauft• Akkus erbringen ihre Leistung von 6 Stunden nicht mehr• Kunde will die komplette Werkzeugserie zurückgeben und verlangt sein Geld zurück		

Lösungshinweis

Schülerinnen- und schülerindividuelle Formulierung, z. B.

- Gewährleistungsfrist von zwei Jahren gemäß § 438 (1) Nr. 3 BGB ist abgelaufen (Kauf vor drei Jahren)
- Garantiebedingungen prüfen → Tausch der Akkus inbegriffen, Garantiezeit eingehalten?
- falls keine Garantie greift, Kulanzlösung prüfen: Handelt es sich um einen Stammkunden, Abwägung zwischen Kundenzufriedenheit und Kosten
- Kulanzlösung könnte z. B. sein: vergünstigter Austausch der Akkus, Rabatt auf ein neues Modell der Werkzeugserie

Telefonnotiz 2:

Telefonnotiz		
Datum: 17.03.20xx	Uhrzeit: 10:13 Uhr	
Anruf von: Sara Morey e. K.	☎: 07475 434546-99	
Betreff: Wasserwaage WerkFa Serie „Profieinsatz200“ ohne Funktion		
Erfasst von: Anas Bayil		
<input checked="" type="checkbox"/> bittet um Rückruf	<input type="checkbox"/> ruft wieder an	<input type="checkbox"/> zur Information
<ul style="list-style-type: none"> • Kundin hat die Wasserwaage der Serie WerkFa „Profieinsatz200“ vor drei Monaten gekauft • Kundin hat jetzt bei Nutzung der Waage den Fehler bemerkt • Kundin verlangt Ersatzlieferung 		

Lösungshinweis

Schülerinnen- und schülerindividuelle Formulierung, z. B.

- *Dieser Mangel liegt noch in der Gewährleistungsfrist von zwei Jahren gemäß § 438 (1) Nr. 3 BGB*
- *Kauf vor drei Monaten → Beweislast liegt bei uns (Annahme: Mangel bestand bereits bei Kauf)*
- *Kundin hat das Recht auf Nacherfüllung; hier Ersatzlieferung der Wasserwaage; Kosten hierfür übernehmen wir (§§ 437 Nr. 1, 439 BGB)*
- *Mögliche Garantieleistungen können zusätzlich geprüft werden*
- *Kulanz kommt aufgrund der gesetzlichen Gewährleistung und möglichen Garantie nicht in Frage*

Reflexionsmöglichkeit für die Phase des Bewertens im Rahmen der vollständigen Handlung

Reflexionsbogen

Mir ist gut gelungen ...	Mir ist weniger gut gelungen ...
Für meine künftige Arbeit im Team nehme ich mit:	<p style="text-align: center;">WKI-LF03-LS09 Lösungsvorschläge bei Schlechtleistung entwickeln</p> Folgende Ziele setze ich mir für die nächste Lernsituation ...