Schon wieder Ärger im Urlaub! – Private Geschäftsbriefe angemessen formulieren

©2009 streifenfabrik.de

Von Andrea Ruppel, Heilbronn

Welche Angaben muss ein Geschäftsbrief enthalten? Wie ist er inhaltlich aufgebaut? Und was bedeutet eigentlich DIN 5008? In dieser Unterrichtseinheit lernen die Schüler, wie sie einen Geschäftsbrief verständlich, sachlich, prägnant und höflich formulieren und verfassen Briefe zu verschiedenen Anlässen: Anfragen und Angebote, Bestellungen und Mahnungen sowie Mängelrügen. Außerdem verbessern sie fehlerhafte Geschäftsbriefe und üben so, worauf sie sprachlich, inhaltlich und formal achten müssen.

Das Wichtigste auf einen Blick

Dauer: 6 Stunden

Ziele:
- Private Geschäftsbriefe formal richtig aufbauen
- adressatengerecht und stilistisch sicher formulieren
- verschiedene Schreibanlässe kennenlernen
- das Anredepronomen und die Straßennamen richtig schreiben
- anhand vieler Ausdrucks- und Stilübungen sachlich formulieren

Ihr Plus: Partnerpuzzle als Methode des wechselseitigen Lehrens und Lernens, Suchrätsel als Lernkontrolle und Klausur mit zwei verschiedenen Schreibanlässen

VORANSICHT

5. Stunde	Wie vermeide ich die häufigsten Rechtschreibfehler in Briefen?
Intention	Die Schüler bekommen Rechtschreibregeln an die Hand und wenden diese in Übungen an.
Materialien M 10–M 11	Wann schreibt man Personalpronomen klein und wann groß? In **M 10** erarbeiten die Lernenden anhand eines Fotos und eines Textes dazu Regeln und wenden diese in einem Lückentext an. In **M 11** geht es um die richtige Schreibweise von Straßennamen. Die Regeln zur korrekten Rechtschreibung sind hier vorgegeben und die Schüler ordnen zunächst den Regeln die passenden Beispiele zu. Anschließend wenden sie die erarbeiteten Regeln an.

6. Stunde	Einen Übungsbrief verfassen
Intention	Die Lernenden schreiben einen kompletten privaten Geschäftsbrief.
Materialien M 12–M 13	Wie schreibt man einen Beschwerdebrief an einen Reiseveranstalter? In **M 12** dient ein Comic als Einstieg in das Thema Reisereklamation. Die Schüler erstellen in Gruppen einen Beschwerdebrief an den Reiseveranstalter und präsentieren diesen vor der Klasse. **M 13** ist eine Checkliste, in der alles Wichtige kurz zusammengefasst ist.

Lernkontrolle
Zeilenabstand, Betreffzeile oder Kundennummer – anhand des Suchrätsels **M 14** suchen und markieren die Lernenden 20 wichtige Begriffe zum Thema *Privater Geschäftsbrief*. **M 15** ist ein Klausurvorschlag. Die Schüler wählen aus zwei vorgegebenen Situationen eine aus und verfassen einen kompletten privaten Geschäftsbrief.

Ergänzende Materialien

Internetadressen

www.letternet.de/go/startseite/deutschepost_de

Sie suchen Musterbriefe für verschiedene Briefanlässe? Sie haben noch Fragen zu Form, Inhalt und Optik von Briefen? Oder möchten Sie wissen, was Handyporto bedeutet? Multimedial aufbereitete Informationen zu diesen Themen bietet Ihnen das Angebot Letternet der Deutschen Post.

http://www.din-5008-richtlinien.de/geschaeftsbriefbogen.php

Wie lautet die neue Empfehlung zur Schreibweise des Datums? Wie notiert man Zahlen laut DIN? Und wie sollte man Anschriften gestalten? Auf dieser Seite finden Sie die wichtigsten Informationen.

www.intertast.de/p0400010.htm

Wie werden Adressen formuliert, wenn der Empfänger einen Titel hat? Wie werden Untermieter angegeben? Welche Regeln gelten für E-Mails als Geschäftsbriefersatz? Diese Fragen beantwortet Ihnen diese Website mit einem DIN-5008-Workshop.

VORANSICHT

Erläuterung (M 1)

Zu Aufgabe 1: Moritz möchte ein funktionierendes Handy haben. Die Handyfirma soll sein Handy reparieren oder ersetzen.

Methodischer Tipp – eine Mängelrüge

Verknüpfen Sie diese Unterrichtssituation mit dem Wissen aus dem Wirtschaftskundeunterricht: Sprechen Sie mit Ihren Schülerinnen und Schülern über die rechtliche Lage eines Käufers, denn Moritz ist trotz seines im schlechten Stil verfassten Briefes im Recht.

Was ist eine Mängelrüge?

Bei einer Mängelrüge, also dem Bemängeln, dass ein gekauftes Produkt nicht mängelfrei ist, kann der Käufer laut BGB § 439 Nacherfüllung verlangen. Dies bedeutet, dass der Kunde sich aussuchen kann, ob er das Produkt reparieren lassen oder ein mängelfreies Ersatzprodukt bekommen will. Der Verkäufer muss dabei entstehende Kosten für Transport, Fahrt und Arbeit übernehmen. Er hat allerdings das Recht, eine Reparatur zu verweigern, wenn dabei unverhältnismäßig hohe Kosten entstehen würden.
Erst wenn eine Reparatur zweimal fehlschlägt, kann der Käufer den Kaufpreis mindern oder sogar vom Kauf zurücktreten und evtl. auch Schadensersatz fordern.

Zu Aufgabe 2: Der Mitarbeiter der Firma B-Minus ärgert sich sicherlich über einen solchen unhöflich formulierten und umgangssprachlichen Kundenbrief. Vielleicht zögert er sogar dessen Bearbeitung hinaus.
Die Frage, ob Moritz Meckerkopf sein Ziel erreichen wird, lässt sich wahrscheinlich mit *vermutlich nicht* beantworten: Rechtlich kann er zwar als Verbraucher fordern, ein neues Gerät zu bekommen. Da er aber umgangssprachlich und vor allem sehr unhöflich und beleidigend schreibt, wird der Brief vielleicht gar nicht erst weiterbearbeitet werden.

Zu Aufgabe 3: Moritz Meckerkopf macht einige Fehler beim Verfassen des privaten Geschäftbriefes. Diese sind zum Beispiel:
- Er verwendet verschiedene Schriftarten.
  ⇒ Der Schreiber sollte sich für eine Schriftart entscheiden. Empfohlen werden die Schriftarten Arial oder Times New Roman.
- Er hebt den eigenen Namen hervor. Das ist unhöflich.
- Er macht keine Angaben zu Ort und Datum.
  ⇒ Er müsste zum Beispiel schreiben: Nörgeldorf, 2009-06-27 (Schreibweise nach Europäischer Norm)
- Er schreibt den Straßennamen des Empfängers falsch.
  ⇒ Straßennamen, bei denen zu einem feststehenden Begriff bzw. Ortsnamen die Silbe *-er* angehängt wird, werden getrennt und groß geschrieben: *Berliner Straße*.
- Er schreibt den Begriff *Betreff:* in die Betreffzeile. Das ist veraltet.
- Er wählt einen unpassenden Betreff.
  ⇒ Er sollte die Vertrags- und/oder Handynummer angeben sowie das Anliegen im Nominalstil formulieren: Funktionsunfähiges Handy, Vertragsnummer 1234567
- Seine Anrede ist nicht angemessen.
  ⇒ Es muss *Sehr geehrte Damen und Herren* heißen. Außerdem steht nach der Anrede ein Komma und der Brieftext beginnt dann klein.
- Er duzt den Adressaten anstatt ihn zu siezen und schreibt das Anredepronomen klein.
- Er wählt nicht die richtigen Zeilenabstände.
- Er schreibt umgangssprachlich und daher unpassend.
- Er muss bedenken, dass bei einer Kündigung des Handyvertrages die vertraglichen Regelungen eingehalten werden müssen, d. h. er kann nur zum Ende der Vertragslaufzeit kündigen.
- Die Formulierung *Ich will mein Handy in drei Tagen wiederhaben* ist unpassend und unhöflich. Eine gesetzte Frist muss dem Empfänger ausreichend Zeit lassen, um den Mangel zu beheben, also muss Moritz Meckerkopf die Arbeitszeit und den Postweg berücksichtigen.
- Er hat die Grußformel *Mit freundlichen Grüßen* vergessen.
- Er hat die Anlagen wie *Handy, Akku oder Sim-Karte* nicht aufgeführt.

VORANSICHT

Zu Aufgabe 3: Diese fett markierten Begriffe sollten hervorgehoben werden:

Was ist der Unterschied zwischen einem *Geschäftsbrief* und einem *privaten Geschäftsbrief*?

Als **Geschäftsbrief** bezeichnet man **kaufmännische Briefe**, also Briefe, die sich Firmen oder Behörden gegenseitig schreiben. Sie werden auf **vorgedrucktem Firmenpapier** geschrieben und müssen einen exakt genormten Aufbau haben. Diesen Aufbau legt eine Deutsche Industrienorm fest, die **DIN 5008 für Schreib- und Gestaltungsregeln für die Textverarbeitung**.

Ein **privater Geschäftsbrief**, auch halbprivater Brief genannt, ist dagegen ein Schreiben, das eine **Privatperson an eine Firma oder Behörde** schreibt. Für die Gestaltung dieser Briefe sollte man sich ebenfalls an die **Grundregeln der DIN 5008** halten, um dem Empfänger die Weiterbearbeitung zu erleichtern. Neben dem formalen Aufbau müssen diese Briefe sprachlich und inhaltlich angemessen verfasst werden, da der Schreiber bestimmte Ziele erreichen möchte. Man sollte sich als Privatperson immer eine Kopie des Briefes aufbewahren.

Zu Aufgabe 4: Der Unterschied zwischen einem Geschäftsbrief und einem privaten Geschäftsbrief ist folgender:

Geschäftsbriefe sind Briefe, die sich Firmen oder Behörden gegenseitig schreiben.
Private Geschäftsbriefe werden von Verbrauchern oder Privatpersonen an Firmen oder Behörden geschrieben.

Zu Aufgabe 5: Man sollte sich Kopien aufbewahren, um im Falle eines Rechtsstreits oder im Falle von Unklarheiten einen Beweis in der Hand zu haben. Vor Gericht werden nur Briefe anerkannt, die selbst unterschrieben sind. Aus diesem Grund sind beispielsweise Arbeitsverträge, die nur als Worddokument zugeschickt werden, nicht vor Gericht gültig, sondern müssen dem Arbeitnehmer in ausgedruckter und unterschriebener Form gegeben werden.

Erläuterung (M 3)

Zu Aufgabe 1: Die Bestandteile des Briefes sind:

1. Absenderadresse, 2. Ort, Datum, 3. Empfängeradresse, 4. Betreffzeile, 5. Anrede, 6. Brieftext, 7. Grußformel, 8. Unterschrift, 9. Anlagen

Methodischer Tipp – wichtige Hinweise

1. Besprechen Sie an diesem Punkt mit Ihren Schülerinnen und Schülern die Abstände bzw. Leerzeilen der Einzelelemente des Briefes.
2. Führen Sie für die Empfängeradresse auch den Fachbegriff Adressat ein, damit die Lernenden mit allen Begriffen umgehen können.
3. Weisen Sie Ihre Schülerinnen und Schüler darauf hin, dass beim Absender auch oft die Angabe der Telefonnummer und der E-Mail-Adresse wichtig ist, damit der Adressat den Absender auf jedem gewünschten Weg erreichen kann.

Zu Aufgabe 2: Wenn man Einleitung, Hauptteil und Schluss schreibt, sollte man auf Folgendes achten:

Aufbau und Inhalt des Brieftextes

Einleitung (Vergangenheit)	– Ausgangssituation/Sachlage darstellen – Grund des Schreibens angeben
Hauptteil (Gegenwart)	– das Problem/Anliegen beschreiben
Schluss (Zukunft)	– Erwartungen an den Empfänger formulieren – Lösungsvorschläge, Bitte oder Handlungsaufforderung formulieren

VORANSICHT