

# Wenn Mängel auftreten – Umgang mit Leistungsstörungen im Betrieb



Manchmal bekommt man falsche oder beschädigte Ware geliefert. Erfahren Sie, wie Sie richtig reagieren.

*Von Tobias Maier, Aalen*

<b>Dauer</b>	6 Stunden
<b>Inhalt</b>	die Pflichten von Käufer und Verkäufer beim Abschluss von Kaufverträgen kennen; zwischen offenen, verdeckten und arglistig verschwiegenen Mängeln unterscheiden; eine Mängelrüge verfassen; einen Leitfaden zum Thema „mangelhafte Lieferungen“ erstellen; Sach- und Rechtsmängel analysieren; die Vorgehensweise beim Zahlungsverzug kennen und anwenden; Mahngebühren berechnen; eine Mahnung verfassen
<b>Ihr Plus</b>	Merkblatt zum Thema „Gewährleistung“ und Vorschlag für eine Lernerfolgskontrolle

## Materialübersicht

### Stunde 1/2 Waren prüfen und Mängelrügen verfassen

- M 1 (Tx) Der Kaufvertrag – wie kommt er zustande und was regelt er?  
M 2 (Ab) Die Ware prüfen – worauf muss man achten?  
M 3 (Ab) Falsche Kameras, kaputte Displays – eine Mängelrüge verfassen

### Stunde 3/4 Wenn Mängel auftreten – so gehe ich richtig vor

- M 4 (Tx) Was tun bei mangelhaften Lieferungen? – Ein Leitfaden  
M 5 (Tx) Sach- und Rechtsmängel – Fälle analysieren

### Stunde 5/6 Wenn es zum Zahlungsverzug kommt – so gehe ich richtig vor

- M 6 (Tx) Wie gehe ich beim Zahlungsverzug vor? – Ein Überblick  
M 7 (Ab) Der Kunde zahlt nicht – eine Mahnung erstellen  
M 8 (Tx) Wie gehe ich beim Zahlungsverzug vor? – Fälle analysieren

### Lernerfolgskontrolle

- M 9 (Lk) Eine Mängelrüge und einen Mahnbrief verfassen – Vorschlag für eine Lernerfolgskontrolle

### Zusatzmaterial auf CD

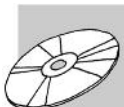
- ZM 1 (Ab) Zusammenfassung Gewährleistung  
ZM 2 (Tx) Rund ums Thema Schadensersatz – die wichtigsten Gesetzestexte

### Bedeutung der Abkürzungen

Ab = Arbeitsblatt; Lk = Lernerfolgskontrolle; Tx = Text

#### Minimalplan

Wenn Sie nur drei Stunden zur Verfügung haben, können Sie **M 1** mit den Lernenden erarbeiten und die Schüler **M 2** und **M 3** in Gruppenarbeit lösen lassen. Teilen Sie anschließend den fertigen Leitfaden aus und lassen Sie die Lernenden mithilfe des Leitfadens **M 5** bearbeiten.



Sie finden alle Materialien im veränderbaren Word-Format auf der **CD RAAbits Wirtschaft Berufliche Schulen (CD 26)**. Bei Bedarf können Sie die Materialien gezielt am Computer überarbeiten, um sie auf Ihre Lerngruppe abzustimmen.

## M 1

## Der Kaufvertrag – wie kommt er zustande und was regelt er?

Der 20-jährige Christian Kluge arbeitet als Auszubildender bei der Mobilio-Phones GmbH als Großhandelskaufmann. Gegenwärtig ist er im Einkauf und hilft dort seinen Kollegen. Dort erfährt er, was es mit Kaufverträgen auf sich hat.

### Mobilio-Phones – was macht das Unternehmen?

Die Mobilio-Phones GmbH ist ein Hersteller von Smartphones mit Sitz in Aalen. Das kleine Unternehmen beschäftigt 550 Mitarbeiter und stellt zwei Smartphone-Modelle her: Als Einsteigermodell das Smart Easy und für das mittlere Preissegment das Modell Smart-Klar L1. In den Bereich Tablets ist das Unternehmen erst in diesem Jahr eingestiegen: Hier wird das Modell Smart Deluxe Profi als Modell im oberen Segment gefertigt. Vor zwei Tagen hat Christian Kluges Ausbilder Waren bei der G-Supplier GmbH bestellt und eine Bestellbestätigung erhalten.

Mail | Sendeoptionen

Von: Gerhard.Mayer@mobilio.de CC: Klara.Stasiuk@mobilio.de  
An: RudolfRenner@G-Supplier-GmbH.de BK:  
Betreff: Bestellung Einzelteile gemäß Anfrage 30.04.2016

Tahoma | 1 | F X U | Freitag, 03.05.2016, 9:25 (MEZ)

Sehr geehrter Herr Renner,  
hiermit bestelle ich verbindlich die folgenden Waren (wie bereits telefonisch besprochen):

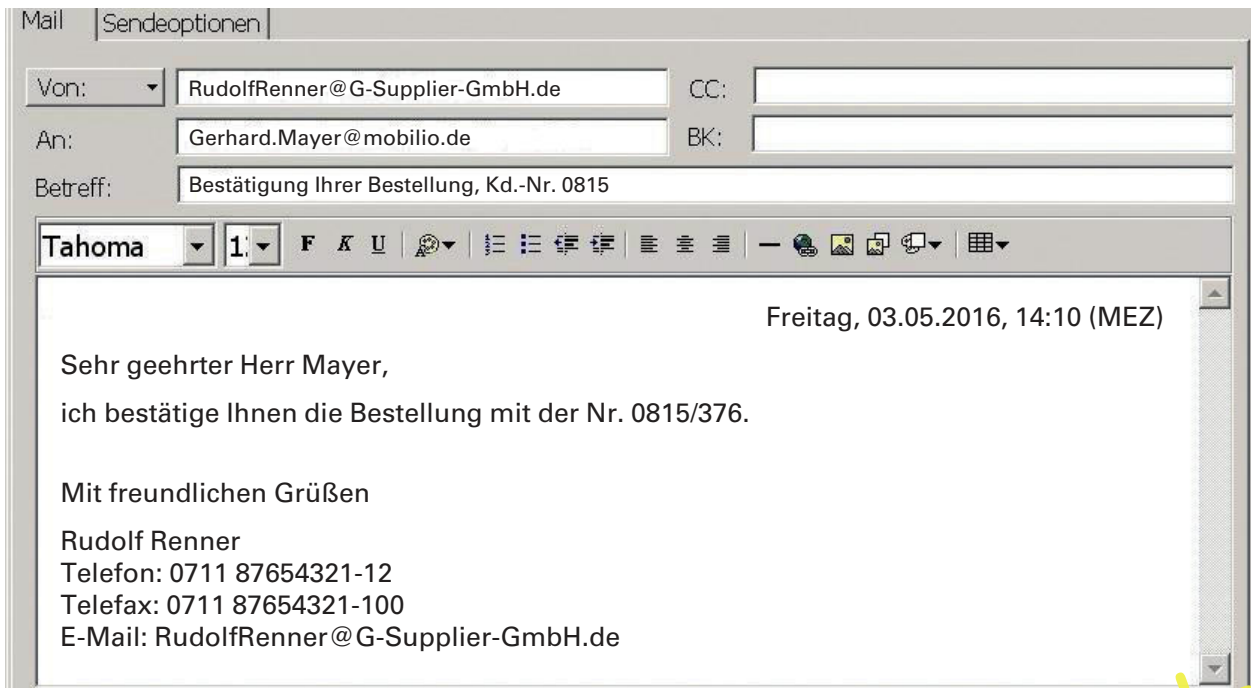
Ware	Stück	Preis/Stück	Gesamtpreis
Display OXC Ultra, Marke Kop Art.-Nr. 1033821	300	40,00 €	12.000,00 €
Display OX Standard, Marke Kop Art.-Nr. 1092816	400	28,00 €	11.200,00 €
Hülle Protector+ (wasserdicht), Marke Protect Art.-Nr. 4556725	1.000	10,00 €	10.000,00 €
Keyboard-Case Größe: Smart-Klar L1, Farbe: grau Art.-Nr. 4553525	200	15,00 €	3.000,00 €
Kamera Xeon (20 MP) für Tablet Smart Deluxe Profi, Marke Mallo, Art.-Nr. 3724510	500	55,00 €	27.500,00 €

Der vereinbarte Liefertermin ist der 08.05.2016. Für die Lieferung gilt unser Rahmenvertrag vom 12.11.2015.

Freundliche Grüße  
Mobilio-Phones GmbH  
Gerhard Mayer

---

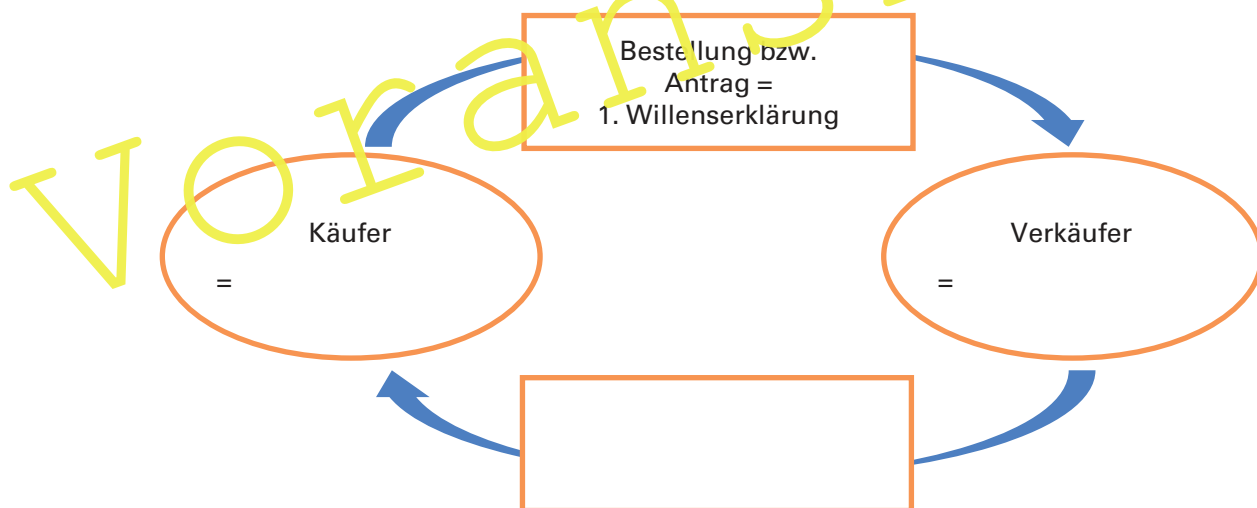
Telefon: 07361 123456-481  
Telefax: 07361 123456-100  
Mobil: 0161 12345678  
Internet: [www.mobilio-phones.de](http://www.mobilio-phones.de)  
Postanschrift: Industriestraße 56a, 73430 Aalen



### Aufgaben

1. Beschreiben Sie kurz, inwiefern hier ein Kaufvertrag zustande kam. Lesen Sie hierzu §§ 145–147 BGB und ergänzen Sie das Schaubild.

So kommt ein Kaufvertrag zustande (§§ 145–147 BGB)



2. Nennen Sie je zwei Pflichten von Käufer und Verkäufer beim Abschluss von Kaufverträgen.  
**Tip:** Lesen Sie hierzu § 433 BGB.

#### § 433 Vertragstypische Pflichten beim Kaufvertrag

(1) Durch den Kaufvertrag wird der Verkäufer einer Sache verpflichtet, dem Käufer die Sache zu übergeben und das Eigentum an der Sache zu verschaffen. Der Verkäufer hat dem Käufer die Sache frei von Sach- und Rechtsmängeln zu verschaffen.

(2) Der Käufer ist verpflichtet, dem Verkäufer den vereinbarten Kaufpreis zu zahlen und die gekaufte Sache abzunehmen.



## M 4

## Was tun bei mangelhaften Lieferungen? – Ein Leitfaden

Der Leitfaden ist eine Art Tätigkeitsbeschreibung und gibt Mitarbeitern Hilfestellung. Sie erfahren, welche Tätigkeiten zu erledigen sind, wenn Ware eintrifft, und erhalten konkrete Handlungsanweisungen, wenn eine mangelhafte Lieferung vorliegt.

### Aufgabe

Erstellen Sie in Gruppenarbeit einen Leitfaden für die Mobilio-Phones GmbH im Umgang mit mangelhaften Lieferungen.

Beantworten Sie folgende Leitfragen im Leitfaden:

1. Welche Pflichten hat der Käufer beim Eintreffen der Ware? (§ 377 HGB)
2. Welche Rügefristen sind zu beachten? (§ 377 HGB)
3. Sind diese Pflichten auch von privaten Käufern (= Verbrauchern) zu erfüllen?
4. Welche Mängel gibt es (Übersicht)? (§ 434 BGB)
5. Welche Rechte werden zunächst geltend gemacht (= VORRANGIGE RECHTE)? (§§ 437, 439 BGB)
6. Welche Regelungen gelten für den Lieferanten hinsichtlich der Nacherfüllung/Reparatur? (§§ 439 Abs. 2 und 3, 440 BGB)
7. Unter welchen Bedingungen dürfen die NACHRANGIGEN RECHTE geltend gemacht werden? (§ 440 BGB)

Erläutern Sie die vier nachrangigen Rechte. (§§ 437 Nr. 2 und 3; 223, 441, 281, 284 BGB)

8. Stellen Sie abschließend den Aufbau einer Mängelrüge übersichtlich dar.

Der Leitfaden kann als Text, Tabelle/Checkliste oder Schaubild formuliert werden.

<b>Text</b>	Nach dem Eintreffen der Ware ist zunächst darauf zu achten ... (§ 377 HGB). Im nächsten Schritt müssen wir darauf achten, ...							
<b>Tabelle/Checkliste</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Schritte</th> <th>Was ist zu tun?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1) § 377 HGB beachten</td> <td>Wir müssen ...</td> </tr> <tr> <td>2) ...</td> <td>...</td> </tr> </tbody> </table>	Schritte	Was ist zu tun?	1) § 377 HGB beachten	Wir müssen ...	2) ...	...	
Schritte	Was ist zu tun?							
1) § 377 HGB beachten	Wir müssen ...							
2) ...	...							
<b>Schaubild</b>								

## M 5

### Sach- und Rechtsmängel – Fälle analysieren

Stellen Sie Ihr Wissen zu mangelhaften Lieferungen unter Beweis!

#### Aufgabe

Lösen Sie die folgenden Fälle. Benutzen Sie hierzu den Gesetzestextauszug ZM 2 sowie Ihren Leitfaden.

#### Fall 1 – Sachmangel

Sarah Fröhlich besitzt ein Fachgeschäft für Innenaussstattung. Am 01.02.2017 bestellt sie bei ihrem Lieferanten, der Blick GmbH, jeweils 20 Vorhänge in den Farben Weiß und Rot.

1. Nennen Sie Frau Fröhlichs Pflichten, wenn die Lieferung bei ihr eintrifft.
2. Statt der 20 roten Vorhänge wurden 20 orangene Vorhänge geliefert. Zudem haben zwei weiße Vorhänge falsche Nähte und sind nicht verkäuflich.
  - a. Erläutern Sie, welche Mängel vorliegen.
  - b. Helfen Sie Frau Fröhlich, indem Sie angeben, welche Rechte sie nun geltend machen kann.
3. Frau Fröhlich möchte vom Kaufvertrag zurücktreten. Erläutern Sie kurz, unter welchen Bedingungen sie das machen kann.

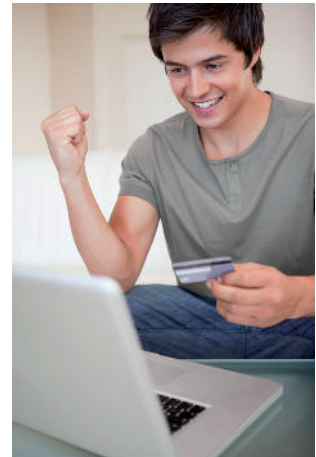


© Thinkstock/Hemera

#### Fall 2 – Rechtsmangel

Florian Mayer bestellt beim Online-Versandhändler Game Copy-Plus GmbH das Computerspiel Radioactive 4 über dessen Homepage. Kurze Zeit später erhält er die Bestellbestätigung per E-Mail zugeschickt. Er zahlt per elektronischer Lastschrift. Das Spiel wird am 14.02.2016 samt Rechnung pünktlich geliefert. Als er die noch geschlossene Verpackung betrachtet, stellt er fest, dass es sich um eine gebrannte DVD handelt. Ein handschriftlicher Zettel für die Installation ist ebenfalls zu erkennen. Allerdings geht Florian am 15.02.2016 in den Urlaub und macht sich keine weiteren Gedanken.

1. Erläutern Sie zunächst, wie im vorliegenden Fall ein Kaufvertrag zustande kam.
2. Wie ist die Rechtslage im vorliegenden Fall?
  - a. Prüfen Sie dazu, ob ein Mangel nach §§ 434 bzw. 435 BGB vorliegt.
  - b. Welche Rechte kann Florian jetzt geltend machen?
  - c. Auf Anfrage erhält Florian den Hinweis, dass er nicht sofort gerügt hat und daher mit dem Mangel leben muss. **Tipp:** Stellen Sie fest, ob Florian Unternehmer oder Verbraucher ist.



© Thinkstock/Wavebreak Media