

Gut gefragt, ist halb gewonnen!

Anfrage heisst

- Beginn einer Geschäfts-
beziehung*
- Grundlage für mehr!*

Bestimmte Anfrage

- Jemand wünscht **genaue** Informationen über eine **bestimmte** Ware oder Dienstleistung.

Ziel > Ein Angebot/eine Offerte mit detaillierten Angaben (Preis, Lieferfrist, Transportart u. a.)

Unbestimmte Anfrage

- Jemand **interessiert** sich für eine Ware oder eine Dienstleistung und will sich informieren, was es alles gibt.

Ziel > Prospekte, Kataloge und Preislisten einfordern, damit eine Auswahl stattfinden kann.

DIE 5 ANKER der Anfrage



- Absender, Empfänger, Datum
- **Betreff**, Anrede
- Warum dieser Brief?
- Was will man genau?
- Dank und Gruss

RECHTLICHER HINTERGRUND

Anfrage

Mit einer Anfrage will sich die/der Schreibende bestimmte Informationen über ein Produkt oder eine Dienstleistung beschaffen. Die Anfrage ist grundsätzlich kostenlos, es sei denn, sie erfordert auf Seiten des Angefragten bereits besondere Arbeitsleistungen (z.B. umfangreiche Pläne und Berechnun-

gen eines Architekten, Layoutkonzept einer Werbegrafikerin). Beim Anfordern von Preislisten, Katalogen, Prospekten ist zu beachten, dass vom Anbieter darauf oft Vermerke angebracht werden, welche die Verbindlichkeit des Angebots beschränken oder aufheben.

Merke: Gemäss **Art. 7 Abs. 2 Obligationenrecht** (OR) sind Tarife, Preislisten und dergleichen für den Anbieter grundsätzlich unverbindlich. Und: Eine rechtliche Verpflichtung geht der Schreibende durch eine blosser Anfrage noch nicht ein!

A

Carlo Truffer, Hafnermeister
Chrottegässli 12, 3065 Bolligen
Fon 031 877 85 10, Fax 031 877 86 17, Mobile 079 445 77 11

20. Juni 200...

Renggli AG
Herr Hans Witschi
St. Georgsstrasse 2
6210 Sursee

Anfrage – Anbau nach Minergie-Standard

Sehr geehrter Herr Witschi

Kürzlich habe ich das neue Heim unserer Nachbarn besichtigen dürfen. Das Haus, welches Ihre Firma in Minusio erstellt hat, gefällt mir sehr! Deshalb wende ich mich ebenfalls an Sie!

Meine Werkstatt, wo kunstvolle Öfen hergestellt werden, platzt aus allen Nähten und ich habe beschlossen, das Büro in einem Anbau unterzubringen, um mehr Raum für die Produktion zu schaffen. Zu diesem Zweck muss ich allerdings das bestehende Haus mit einem Baukörper ergänzen. Gerne möchte ich diesen nach Minergie-Richtlinien erstellen lassen. Einen Plan der bestehenden Liegenschaft lege ich Ihnen zur Veranschaulichung bei.

Gegenwärtig kläre ich mit der Gemeinde die Auflagen ab, damit ich so bald als möglich die Baueingabe vorbereiten kann; mir schwebt ein 2-geschossiges Gebäude mit 4 Räumen zu jeweils 15–18 m², einer kleinen Küche und 2 WC/Duschen vor. Kann ich in meiner Nähe möglicherweise ein ähnliches Objekt besichtigen? Wann können Sie für eine Besichtigung der Gegebenheiten vorbeikommen?

Bitte lassen Sie mir vorgängig einige Prospekte von Anbauten zukommen, die sich für Arbeitsräume eignen. Speziell interessieren mich auch Ihre Liefer- respektive Produktionsfristen und der Kostenrahmen für ein derartiges Projekt.

Natürlich möchte ich bald mit dem Bau beginnen, wenn mir die Gemeinde grünes Licht für mein Vorhaben gibt. Deshalb bin ich dankbar, wenn Sie rasch mit mir Kontakt aufnehmen. Sie erreichen mich tagsüber unter den oben aufgeführten Telefonnummern. Ihrem Besuch wie auch den Unterlagen sehe ich gespannt entgegen.

Freundliche Grüsse

C. Truffer
Carlo Truffer

– Gebäudeplan

B

Jürg Affolter
Brüggwiler
6004 Luzern

Frau
Anna Weber
Merbach AG
Kreuzackerstrasse 2
2544 Bettlach

3. September 20...

Anfrage – Klubtrainer mit Klubwappen

Sehr geehrte Frau Weber

Ihr Werbeprospekt «Merbach AG» (Ausgabe August 20...) hat uns angesprochen. Wir sind ein Fussballverein und veranstalten im November unser traditionelles Weihnachtsturnier. Wie jedes Jahr überreichen wir den Gewinnern einen aussergewöhnlichen Preis.

Wir wollen die Sieger mit Klub-Trainingsanzügen überraschen. Diese sollten in der Grösse «L» geliefert werden und das Klubwappen auf der Rückenpartie tragen. Bitte nehmen Sie die beigelegte Abbildung als Vorlage.

In Ihrem Katalog finden Sie auf Seite 7 das gewünschte Modell, welches unserer Vorstellung in Preis, Qualität und Ausführung entspricht (Farbe: blau-gelb). Bitte unterbreiten Sie uns bis Ende Monat ein verbindliches Angebot, damit wir dieses an der nächsten Vereinsversammlung (7. Oktober 20...) vorstellen können.

Die Offerte senden Sie direkt dem Kassier (Ueli Häflicher, Kreuzweg 64, 6006 Luzern). Er wird nach der Vereinsversammlung mit Ihnen Kontakt aufnehmen. Wenn Sie weitere Informationen benötigen, ist Herr Häflicher, Telefonnummer 041 250 65 23, Ihr Ansprechpartner. Sie erreichen ihn zu den üblichen Bürozeiten.

Freundliche Grüsse

J. Affolter
Jürg Affolter

– Abbildung (Klubwappen)

AUFGABEN

1. 17. März 20..

Im «Bund» vom 12. März 20.. habe ich Ihr Inserat für Kunststoff-Schwimmbecken gelesen.

Vielleicht schicken Sie mir nächste Woche einen Ihrer Berater vorbei, damit wir alles genau besprechen können.

Natürlich sollte das Bassin bereits im Juli benutzbar sein.

Freundliche Grüsse, Marianne Locher

Bassina AG, Frau Ursula Simonis, Schermenweg 15, 3072 Ostermundigen

Schwimmen im eigenen Pool!

Sehr geehrte Frau Simonis

Bitte lassen Sie mich wissen, wie viel ich für den Einbau eines Ihrer Bassins mit allem Drum und Dran rechnen muss.

Wie steht es um Ihre Lieferfristen?

Ich wünsche mir in meinem Garten ein Becken von 10 x 15 m. Für eine telefonische Anmeldung und Ihr detailliertes Angebot bin ich dankbar.

Ihr Produkt interessiert mich.

Marianne Locher, Seerosenstrasse 3, 8008 Zürich

Ziel > Den vorgegebenen Brief ordnen und regelkonform mit dem Computer darstellen (siehe auch www.hep-verlag.ch).

2. Thomas Brupbacher, Auszubildender im 3. Lehrjahr, beabsichtigt, das Klavierspielen zu erlernen. Zu diesem Zweck muss er sich ein Klavier anschaffen, und er erkundigt sich beim Musikgeschäft Lüthi AG in 8610 Uster nach einem Occasionsinstrument. Er wohnt in einem hellhörigen Mehrfamilienhaus und möchte aus diesem Grund wissen, ob es auch technisch möglich sei, den Klang auszuschalten und auf Kopfhörer zu leiten.

Ziel > Selber einen Brief verfassen, um ein detailliertes Angebot für ein kostengünstiges Instrument zu erhalten (siehe Musterbrief oben).

3. Sie wollen für drei Monate einen Sprachaufenthalt absolvieren und schreiben eine Sprachschule an. Sie knüpfen an Ihren Sprachaufenthalt drei Bedingungen, welche Sie in Ihrem Brief ausformulieren.

Ziel > Eine ansprechende Anfrage für den Sprachaufenthalt verfassen.

> Originale siehe S. 94/95 oder unter www.hep-verlag.ch

Verbindlich

- Gültig
- Das gilt bei uns!
- Dafür stehen wir ein!
- An diese Angaben werden wir uns mit Sicherheit halten!
- Unsere Angaben sind rechtsgültig!

Das unverbindliche Angebot

- Wir bieten an, was wir verkaufen: Ware oder Dienstleistung. Dazu gehört auch der Preis und die Lieferfrist!

Ziel > Bestellung = Abschluss des Kaufvertrages

Das verbindliche Angebot

Grundsätzlich ist jedes Angebot verbindlich, sofern nichts Gegenteiliges erwähnt ist.

- Wir bieten an, was wir verkaufen: Ware oder Dienstleistung, mit Preis und Lieferfrist, **aber: nur bis zu einem bestimmten Datum, nur für eine bestimmte Menge, nur solange es noch von dieser Sorte/Art etc. hat!**

Ziel > Bestellung = Abschluss des Kaufvertrages

Das Gegenangebot

- Dieses macht der Kunde, weil er zwar am Produkt oder an der Dienstleistung interessiert ist, bestimmte Teile des Angebots ihm aber nicht zusagen; deshalb stellt er Bedingungen: Preis herabsetzen, kürzere Lieferfrist, kleinere Gesamtmenge etc.

Ziel des Kunden > Ein auf ihn zugeschnittenes Angebot, das danach die Grundlage für die Bestellung darstellt.

DIE 5 ANKER des Angebots/der Offerte



A Das unverbindliche Angebot

- Absender, Empfänger, Datum
- **Betreff**, Anrede
- **Dank**
 - > für die Anfrage
 - > fürs Interesse
- **Das** bieten wir an!
 - > Unser Preis.
 - > Bis .../dann liefern wir!
- Hoffnung, Eigenwerbung und Gruss

B Das verbindliche Angebot

- Absender, Empfänger, Datum
- **Betreff**, Anrede
- **Dank**
 - > für die Anfrage
 - > fürs Interesse
- **Das** bieten wir an!
 - > Unser Preis, wenn ...
 - > Diese Angaben gelten nur .../bis ...
- Hoffnung, Eigenwerbung und Gruss

RECHTLICHER HINTERGRUND

Angebot

Unternehmungen wollen ihre Produkte oder Leistungen anbieten und verkaufen. Bei einem **Kaufvertrag** treffen mindestens zwei Vertragspartner (nämlich Käufer und Verkäufer) gegenseitige Vereinbarungen.

Werden sie sich einig, kommt ein Vertrag zustande. Beim Kaufvertrag stellt das **Angebot** den ersten rechtlich relevanten Schritt dar, wobei zwischen **verbindlichem** und **unverbindlichem** Angebot unterschieden werden muss. Erfolgt auf ein Angebot hin

eine Bestellung (**Akzept** oder **Annahme**), so gilt der Vertrag als abgeschlossen (zum Vertragsschluss siehe **Art. 1 bis 9 OR**).

Weitere Informationen:

www.hep-verlag.ch

A

Protecca AG, Unterstände, Garagen, Veloständer
Rüttliweg 9, 3073 Ostermungen, Fon 031 878 34 22

Herr
Paul Minder
Buchenweg 15
3074 Muri b. Bern

10. Juni 20..

Unterstand für 2 Autos – Angebot

Sehr geehrter Herr Minder

Am vergangenen Donnerstag haben Sie sich mit Herrn Auermann, dem zuständigen Mitarbeiter, getroffen; Sie möchten einen Autounterstand erstellen lassen. Es freut uns sehr, dass Sie sich für unsere Produkte interessieren!

Sie gedenken Ihren Autoabstellplatz in eleganter Form zu überdecken. Die bauweise zu erbringenden Vorleistungen haben Sie bereits erledigt. Einer Holzkonstruktion haben Sie im Gespräch den Vorzug gegeben; unser verbindliches Angebot trägt diesem Umstand Rechnung:

Variante Bergamo

Holzkonstruktion, vorgefertigt, auf 6 Pfeilern, weiss gestrichen,
inkl. verzinktem Dachrand, Ablauf, Kiesbett und Mehrjahresbegrünung CHF 15 000.–

Variante Brescia

Holzkonstruktion, vorgefertigt, auf 5 Pfeilern, grau gestrichen,
inkl. verzinktem Dachrand, Ablauf und Kiesbett CHF 12 000.–

Unsere Preise verstehen sich einschliesslich Montage vor Ort, jedoch ohne Transportkosten; sie behalten Ihre Gültigkeit bis Ende Juli 20..

Lieferfrist 30 Tage nach Eingang Ihres Auftrages
Zahlung 15 Tage, 2 % Skonto; 30 Tage, netto

Sollten Sie sich für einen unserer Unterstände entscheiden, sichern wir Ihnen schon heute eine einwandfreie und termingerechte Ausführung der Arbeiten zu. Gerne erwartet Herr Auermann Ihren Anruf, falls sich noch Fragen zu unserem Angebot ergeben.

Freundliche Grüsse

Protecca AG

ppa: *S. Martino*
Silvio Martino, Geschäftsführer

B

Lüthi AG, Musikgeschäft, Mittelstrasse 3, 8510 Uster
Telefon 01 816 73 41, Fax 01 816 73 51, luehti@plano.ch

Herr
Thomas Brupbacher
Feldstrasse 24
8320 Fehraltorf

27. März 20..

Ihre Anfrage vom 20. März

Sehr geehrter Herr Brupbacher

Vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Instrumenten. Gerne unterbreiten wir Ihnen ein vorteilhaftes und verbindliches Angebot.

Letzte Woche wurde uns ein äusserst gut erhaltenes Klavier der renommierten deutschen Marke STEINGRAEBER geliefert. Je nach Mass des Pianos lässt sich die «Silent»-Einrichtung nicht immer installieren, doch bei diesem Instrument war es möglich. Das bedeutet, dass Sie – ganz nach Ihrem Wunsch – den Klang im Raum hören oder nach Einschalten einer Taste auf Kopfhörer umleiten können.

Der Preis für dieses Instrument beträgt CHF 5000.– (inkl. 7,6 % MwSt). Sind Sie vielleicht an einem Miet-Kauf-Vertrag interessiert? So sind Sie nicht verpflichtet, das Klavier sofort zu kaufen, sondern können es ein Jahr lang zu einem monatlichen Zins von CHF 85.– mieten. Erst nach Ablauf des Mietjahres entscheiden Sie sich für einen allfälligen Kauf, wobei Ihnen die bezahlte Miete abzüglich 5 % angerechnet wird.

Klaviertransporte sind heikel, das wissen Sie bestimmt. Wir bieten Ihnen diese Dienstleistung für CHF 750.– an. In diesem Preis ist auch das Stimmen inbegriffen.

Entscheiden Sie sich noch heute, dann profitieren Sie zusätzlich von unserem Sonderrabatt für Sommerbestellungen.

Freundliche Grüsse

Lüthi AG

C. Christen
Carla Christen

Antwort zu Aufgabe 2, Seite 35

> Originale siehe S. 96/97 oder unter www.hep-verlag.ch

AUFGABEN

1. Frau Petra Graber, Kleinholzgasse 12, 8202 Schaffhausen, will ihr geräumiges, bereits möbliertes Wohnzimmer umgestalten. Sie gedenkt, sowohl die Möbel als auch die Beleuchtung zu ändern. Sie arbeiten in einem Möbelgeschäft und haben Frau Graber vor drei Tagen in ihrem Haus besucht.

Ein Umgestaltungsvorschlag wurde bei Ihrem Besuch bereits mündlich besprochen. Nun stellen Sie für alle Neuanschaffungen eine detaillierte Offerte zusammen.

Ziel > Mit guten Argumenten und einer geschickten Briefformulierung die Kundin definitiv gewinnen.

Begriffserklärung > Ar/gu/ment, n., Beweisgrund, einleuchtende Entgegnung

Als **Argument** (v. lat.: argumentum «Beweisgrund, Beweismittel») wird eine Aussage bezeichnet, die zur Begründung einer anderen Aussage, z. B. einer Schlussfolgerung (der These [Behauptung]) herangezogen wird. Die Darlegung der Argumente zur Untermauerung der These wird als **Argumentation** bezeichnet. Die logisch korrekte Schlussfolgerung aus anderen (wahren) Aussagen bzw. Argumenten bezeichnet man als Beweis.

Argumente dienen dazu, Mitmenschen von der Richtigkeit einer These zu überzeugen.

Argument heisst ein Gedanke, dessen Wahrheit geprüft und durch die Praxis bewiesen ist und der deshalb zur Begründung der Wahr-

heit oder der Falschheit eines anderen Satzes angeführt werden kann.

Zitat > Schweigen ist ein Argument, das kaum zu widerlegen ist. (Heinrich Böll)

2. Sie besitzen und vermieten Ferienwohnungen in Maienfeld. Soeben haben Sie eine Anfrage erhalten, ob in der Zeit vom 12. bis 26. September eine Wohnung frei sei. Es ist ein Anliegen der Interessenten, ihren Urlaub fernab der Touristenströme zu verbringen. Sie können diesen Wunsch besonders gut erfüllen, da Ihr kleines Haus, das ausserhalb des Dorfes liegt, im Stil des letzten Jahrhunderts eingerichtet ist und ein besonderes Ambiente bietet.

Ziel > Sie bieten eine originelle Ferienwohnung an, welche den Bedürfnissen von Ruhe suchenden Gästen entspricht.

3. Als Angestellte eines Carunternehmens sind Sie von einer Firma angefragt worden, den Betriebsausflug durchzuführen. Sie unterbreiten ein detailliertes Angebot mit Angaben zu Abfahrts- und Ankunftszeit, Route, evtl. Attraktionen, Verpflegungsmöglichkeiten, Preis.

Ziel > Ihr attraktives Angebot wirkt überzeugend, und der Kunde wird den Ausflug bei Ihnen buchen.

Nicht vergessen:

- Präzise bestellen
- Genau formulieren
- Freude herrscht bei der Lieferung!

Die Bestellung/der Auftrag

Wir bestellen eine Ware oder erteilen einen Auftrag für eine Dienstleistung. Dazu geben wir genau an, was wir wann/bis wann wollen und zu welchem Preis.

Ziel > Lieferung der Ware/Erbringen der Dienstleistung = der Vertrag wird erfüllt!

ACHTUNG > Bestellungen und Aufträge unbedingt schriftlich erteilen, damit jegliche Missverständnisse ausgeräumt werden. Es handelt sich schliesslich um den Abschluss eines Vertrages!

DIE 5 ANKER der Bestellung/des Auftrags



▣ Absender, Empfänger, Datum

▣ **Betreff**, Anrede

▣ Dank

> fürs Interesse

> für das Angebot mit Prospekt

▣ a) **Das** bestellen wir/geben wir bei Ihnen in Auftrag.

b) **Das ist der Preis, den wir bezahlen werden.**

c) **So lange** müssen wir warten/**an diesem Tag** erledigen Sie die Arbeit.

▣ Hoffnung auf **einwandfreie Ware/Lieferung/Ausführung** und Gruss

RECHTLICHER HINTERGRUND

Bestellung/Auftrag

Wie wir gesehen haben, braucht es für das Zustandekommen eines Vertrages eine gegenseitige, übereinstimmende Willensäusserung (**Art. 1 OR**). Ein Angebot oder ein Gegenangebot stellt eine solche Willensäusserung dar. Ein Vertrag ist dann zustande

gekommen, wenn ein Angebot oder ein Gegenangebot vom Empfänger innerhalb eines gewissen Zeitrahmens (**Art. 4 oder 5 OR**) vorbehaltlos angenommen wird und damit auch die zweite, übereinstimmende Willensäusserung (Annahme) vorliegt. Die Parteien sind sich in diesem Fall einig

geworden. Diese Annahme kann z.B. durch eine Bestellung resp. Auftragserteilung erfolgen.

Weitere Informationen:
www.hep-verlag.ch

A

FAMBA Baugenossenschaft
Philippe Sandino
Bömpfzstrasse 45
3007 Bern

25. Juni 20..

Schotoni Storen AG
Frau Susanne Greinder
Rosenweg 78
8008 Zürich

Metallstoren – Bestellung

Sehr geehrte Frau Greinder

Für das detaillierte Angebot vom 15. Juni 20.., danken wir bestens. Ihre Modelle sprechen unsere Baufachleute in allen Belangen wirklich an! Auch erscheinen uns die Lieferbedingungen für den geplanten Umbau der Liegenschaft Meisenweg 15 in 3035 Langnau ideal; speziell begrüssen wir Ihre kurze Lieferfrist!

Unsere Bestellung

Anzahl	Artikel-Nr.	Beschreibung	Masse	Stückpreis	Gesamtpreis
20	57-116	Lamellen-Aussenstoren, Metall, mit Handkurbel	180 x 220 cm	CHF 287.-	CHF 5740.-
10	58-116	Lamellen-Aussenstoren, Metall, mit Automatik	90 x 220 cm	CHF 220.-	CHF 2200.-
30	52-248	Lamellen-Innenstoren, Metall, mit Schnurzug	110 x 220 cm	CHF 140.-	CHF 4200.-

Zahlung 10 Tage, 2 % Skonto, 30 Tage netto

Lieferung Bitte weisen Sie Ihren Camionneur an, die Storen zwischen dem 15. und dem 20. Juli 20.., an der oben erwähnten Adresse bei Herrn Moretti, unserem Bauführer, abzugeben. Er wird die Montage im Anschluss mit seinen Fachleuten koordinieren.

Ihre Auftragsbestätigung erwarten wir in den nächsten Tagen, vielen Dank.

Freundliche Grüsse

FAMBA Baugenossenschaft
P. Sandino
Philippe Sandino, Geschäftsführer

B

**h
e
p** der bildungsverlag
www.hep-verlag.ch

Herr
Michael Sommer
Sonnimatt
7001 Chur
Fax +41 (0)81 327 13 50

23. Januar 20..

Korrigierte Fassung

hep verlag ag
Brunngasse 36
Postfach
3000 Bern 7

Sehr geehrter Herr Sommer

Wie mit Peter Egger vereinbart, erhalten Sie morgen per Post die korrigierte Fassung für folgende Werke:

Götdl Handbuch Kommunikation
Gasser Lehrbuch Didaktik

Die definitive Version der Umschläge ist noch nicht bei uns angekommen. Wir wollen nicht ins Hintertreffen geraten, damit der Erscheinungstermin eingehalten werden kann. Bitte lassen Sie uns diese per Fax bis Ende der Woche zukommen.

Freundliche Grüsse

A. Tschöpe
Andreas Tschöpe

Tel. 031 310 29 29
Fax 031 312 44 45
info@hep-verlag.ch

> Originale siehe S. 98/99 oder unter www.hep-verlag.ch

AUFGABEN

1. Sie bestellen für Ihre Abteilung bei einem Grossisten (Büroworld, 2502 Biel) Büromaterial. Sie beziehen sich auf eine Werbebroschüre der Firma «Büroworld», die Sie letzte Woche erhalten haben.
2. Ihre Firma bestellt bei einem Lieferanten Dekorationsmaterial für das Firmenfest. Sie haben die verschiedenen Artikel im Internet begutachtet und verfassen jetzt eine Bestellung.

Ziel > Eine komplette, termingerechte Lieferung zu guten Konditionen erhalten.

Ziel > Eine vollständige, termingerechte Lieferung erhalten.

Es gilt!

- Sofort reagieren
- Mittels Fax oder E-Mail
- Danach: Konventionelle Bestätigung = Einschreiben, per Post

Annullierung der Bestellung/des Auftrags

- Wir haben eine Ware bestellt/einen Auftrag erteilt, doch nun hat sich die Sachlage verändert, und wir müssen unseren Auftrag zurückziehen. Damit der Lieferant/Dienstleister keinen Schaden erleidet, muss der Widerruf/der Rückzug im gleichen Zeitraum wie der Auftrag/die Bestellung eintreffen; deshalb wird diese Mitteilung oft per Fax oder E-Mail versandt, wobei die Ankunftssicherheit nicht gewährleistet ist; ein Einschreiben mit Express-Zustellung bleibt vorläufig wohl die sicherste, aber auch die teuerste Zustellform.

Ziel > Lieferung der Ware/Erbringen der Dienstleistung verhindern und keine Kosten verursachen! = kein Vertragsabschluss

ACHTUNG > Ein Widerruf kommt einem Rücktritt vom Vertrag gleich; die schriftliche Formulierung ist deshalb zwingend!

DIE 5 ANKER des Widerrufs



- Absender, **Einschreiben**/Empfänger, Datum
- **Betreff**, Anrede
- a) **Bezug** auf die Bestellung: **Das** haben wir **heute** bestellt.
- b) **Widerruf mit Begründung: Deshalb** müssen wir zurücktreten!
- Entschuldigung, Hoffnung auf Verständnis und Entgegenkommen
- a) **Die Stimmung heben**: Später bestellen wir wieder, klar!
- b) Gruss

RECHTLICHER HINTERGRUND

Widerruf des Angebotes bzw. der Bestellung

Mit dem Eingang der Bestellung (rechtlich betrachtet, der Annahme des Angebots) gilt der Kaufvertrag grundsätzlich als abgeschlossen, und die Vertragsparteien haben sich an die Abmachungen zu halten. Was aber kann der Kunde tun, wenn er seine Bestellung bereut und den Vertrag nicht einhalten möchte? Nach **Art. 9 OR** besteht die Möglichkeit, die Bestellung zu widerrufen.

Voraussetzung ist aber, dass der Widerruf entweder vor oder spätestens zusammen mit der Bestellung beim Lieferanten eintrifft! Hier ist somit schnelles Handeln gefragt, und der Widerruf muss schneller übermittelt werden als die Bestellung selber (z.B. Faxschreiben an den Lieferanten, bevor die Bestellung per Briefpost bei ihm eingeht). Trifft der Widerruf der Bestellung zu spät – d.h. erst nach der Bestellung – beim Lieferanten ein, sind die Voraussetzungen von

Art. 9 OR nicht erfüllt. Der Lieferant muss diesen unzulässigen Vertragsrücktritt seines Vertragspartners nicht akzeptieren und kann auf der Vertragserfüllung beharren oder Schadenersatz verlangen (**Art. 97 ff. OR**). Die gesetzliche Regelung des Widerrufs gilt übrigens nicht nur für die Bestellung, sondern genauso für den Auftrag. Auch der Lieferant kann somit sein Angebot unter den Voraussetzungen von **Art. 9 OR** rechtzeitig widerrufen, ohne vertragsbrüchig zu werden.

A

Blumen Création
Susanne Braun
Brünnenstrasse 88
3600 Thun

Einschreiben

Haller AG
Blumen und Pflanzen en gros
Frau Karin Haller
Seedorfweg 12
3012 Bern

24. März 20...

Widerruf der Bestellung

Sehr geehrte Frau Haller

Heute Morgen habe ich Ihnen telefonisch mitgeteilt, dass meine Bestellung vom 22. des Monats hinfällig geworden ist. Ich bitte Sie deshalb, mir die 60 weissen Lilien und 30 Mohnblumen nicht zu liefern.

Ein Todesfall in der Familie veranlasst mich, mein Geschäft für die nächsten vierzehn Tage zu schliessen und sofort zu meiner Familie nach Hamburg zu fahren, um die Beerdigungsformalitäten zu erledigen. Die bestellten Blumen waren für einen Grossauftrag gedacht, den ich unter den gegebenen Umständen nicht erfüllen kann und an einen Kollegen weitergegeben habe.

Dass ich nun für die bestellte Ware keine Verwendung habe, werden Sie bestimmt verstehen. Selbstverständlich können Sie zu einem späteren Zeitpunkt wieder mit meinen Bestellungen rechnen.

Für das Verständnis danke ich Ihnen.

Freundliche Grüsse

Blumen Création


Susanne Braun

- Kopie des Bestellscheins

B

Blumen Création
Susanne Braun
Brünnenstrasse 88
3600 Thun

Der Brief als Fax

Fax 031 302 48 57

Haller AG
Blumen und Pflanzen en gros
Frau Karin Haller
Seedorfweg 12
3012 Bern

24. März 20...

Widerruf

Sehr geehrte Frau Haller

Heute Morgen habe ich Ihnen telefonisch mitgeteilt, dass meine Bestellung vom 22. des Monats hinfällig geworden ist. Ich bitte Sie deshalb, mir die 60 weissen Lilien und 30 Mohnblumen nicht zu liefern.

Ein Todesfall in der Familie veranlasst mich, mein Geschäft für die nächsten vierzehn Tage zu schliessen und sofort zu meiner Familie nach Hamburg zu fahren, um die Beerdigungsformalitäten zu erledigen. Die bestellten Blumen waren für einen Grossauftrag gedacht, den ich unter den gegebenen Umständen nicht erfüllen kann und an einen Kollegen weitergegeben habe.

Dass ich nun für die bestellte Ware keine Verwendung habe, werden Sie bestimmt verstehen. Selbstverständlich können Sie zu einem späteren Zeitpunkt wieder mit meinen Bestellungen rechnen.

Für das Verständnis danke ich Ihnen.

Freundliche Grüsse

Blumen Création


Susanne Braun

- Kopie des Bestellscheins

Original siehe S. 100/101 oder unter www.hep-verlag.ch

AUFGABEN



1. Sie haben bei Ihrem Velohändler einen ganz speziellen Sattel (Kosten: CHF 380.-) für Ihr Fahrrad bestellt. Heute kam der Anruf, dieser sei eingetroffen, Sie sollten vorbeikommen, damit er montiert werden könne. Gestern ist aber Ihr Fahrrad gestohlen worden. Sie benötigen den Sattel also nicht mehr und haben dies dem Händler anlässlich Ihres Anrufs bereits mitgeteilt. Bestätigen Sie den Widerruf schriftlich.
2. Als Inhaber eines Dorfladens sehen Sie sich gezwungen, eine Bestellung von Tiefkühlprodukten zu widerrufen. Der Motor des Tiefkühlers ist defekt, ein Ersatz muss bei der Firma «Electrolux» bestellt werden und trifft wahrscheinlich erst in zwei Tagen bei Ihnen ein.

Ziel > Auf schriftlichem Weg den Velohändler über die eigene Lage informieren und Verständnis wecken.

Ziel > Beim Lebensmittelgrossisten Verständnis für Ihre missliche Lage wecken, sodass er Ihre Bestellung sofort storniert.

Mahngeschäft

Lieferung

- bis Ende Monat
- innerhalb von zwei Wochen nach Eingang der Bestellung
- in den nächsten Tagen/Wochen
- bis spätestens 15. des Monats!

Fixgeschäft

Lieferung

- am 10. des Monats
- am Sonntag um 11.30 Uhr zum Brunch
- zur Turnierparty am 25. des Monats
- zur Eröffnungsfeier

Das Mahngeschäft

- Wir haben eine Ware oder Dienstleistung bestellt, und der Lieferant oder Dienstleister hat sich verpflichtet, die Ware oder die Leistung **innerhalb einer Frist** zu liefern bzw. zu erbringen. Situation: Die Ware ist nicht eingetroffen – die Dienstleistung ist nicht erfolgt.

Ziel > Rasche, sofortige Lieferung/Dienstleistung!

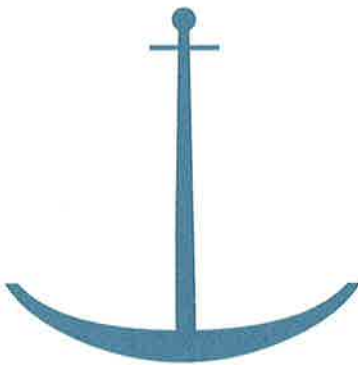
Das Fixgeschäft

- Wir haben eine Ware oder Dienstleistung bestellt, und der Lieferant oder Dienstleister hat sich verpflichtet, die Ware oder die Leistung an **einem bestimmten Datum** zu liefern bzw. zu erbringen. Situation: Die Ware ist nicht eingetroffen – die Dienstleistung ist nicht erfolgt.

Ziel > Keine Lieferung/Dienstleistung mehr, aber Schadenersatz, d.h. Mehrkostenübernahme!

ACHTUNG > Wenn ein Schaden entstanden ist und man die Mehrkosten zurückerstattet haben will, dann braucht es Beweise für den entstandenen Schaden; also: Belege dem Brief unbedingt beilegen!

DIE 5 ANKER des Lieferverzugs



A Das Mahngeschäft

- Absender, Empfänger, Datum
- Betreff, Anrede
- In Erinnerung an die Bestellung:
 - > Das haben wir bestellt!
 - > Lieferung: innerhalb von .../bis ...
- Reklamation, Lieferaufforderung
 - > Frist überschritten, keine Lieferung
 - > Bitte: Lieferung! Nachfrist setzen!
 - > Keine Lieferung > Folgen!
- Unverständnis (warum keine Info?), evtl. Enttäuschung, Hoffnung auf rasche Lieferung und Gruss

B Das Fixgeschäft

- Absender, Empfänger, Datum
- Betreff, Anrede
- In Erinnerung an die Bestellung:
 - > Das haben wir bestellt!
 - > Lieferung: **bestimmter Tag/** zu dieser Zeit
- Reklamation
 - > Keine Lieferung! > Unmut
 - > Warum?
 - > Ersatz beschafft > siehe Abrechnung (Mehraufwand!) und Quittung!
- Enttäuschung, Hoffnung auf rasches Rückerstatten der Mehrkosten und Gruss

RECHTLICHER HINTERGRUND

Lieferverzug

Nach Abschluss des Vertrages müssen sich die Parteien an ihre Abmachungen halten. Tun sie das nicht, begehen sie, rechtlich gesehen, eine Vertragsverletzung und können von ihrem Vertragspartner dafür zur Rechenschaft gezogen werden – er kann bspw. Schadenersatz verlangen. Der Liefer-

verzug stellt eine solche Vertragsverletzung dar: Der Lieferant hält sich hier nicht an den vereinbarten Liefertermin.

Was kann der Kunde tun? In jedem Fall muss er den Lieferanten noch einmal zur Lieferung auffordern. Die weiteren Rechtsbehelfe unterscheiden sich je nachdem, ob ein sogenanntes Mahngeschäft

(**OR Art 107**) – darunter wird ein übliches, «normales» Geschäft verstanden – oder ein Fixgeschäft (**OR Art 108**), ein Geschäft auf einen bestimmten Termin, vorliegt.

Weitere Informationen:
www.hep-verlag.ch

A

Garage Emil Meinard
Loryweg 5
3007 Bern

Technomilling
Herr Ulrich Hegi
Hauptstrasse 12
3600 Thun

17. November 20...

Der Winter kommt – wir warten ...
Wo bleibt Ihre Lieferung?

Sehr geehrter Herr Hegi

Vor einem Monat habe ich 5 Kartons Sechskant-Radschrauben Molinari bei Ihnen bestellt. Sie haben mir zugesichert, diese bis spätestens 12. November zu liefern. Bis heute habe ich die Schrauben nicht erhalten. Das bringt mich in Schwierigkeiten! Was ist passiert?

Bitte lassen Sie mir die 6-Kanter bis spätestens 20. November zukommen. Meine Kunden möchten den Radwechsel jetzt vornehmen. Dazu brauche ich die Schrauben, da immer wieder welche fehlen und der Kunde auf sofortigen Ersatz angewiesen ist.

Sie haben sich weder telefonisch gemeldet noch eine Verzögerung bei der Lieferung schriftlich angekündigt. Das verstehe ich nicht, und Ihre Haltung enttäuscht mich, zumal ich ein lang-jähriger, pünktlich zahlender Kunde bin.

Ich rechne fest damit, dass die 5 Schachteln bis 20. November bei mir eintreffen. Sollten Sie diesen Termin nicht einhalten, muss ich mich nach einem anderen Lieferanten umsehen. Ich **hoffe, Sie ersparen mir diesen Schritt!**

Freundliche Grüsse

Emil Meinard
Emil Meinard

– Kopie Ihrer Auftragsbestätigung

B

Hans Marusi
Bummi 2
3074 Muri

Catering-Service Malibu
Herr Jürg Windisch
Bühlweg 48 d
3073 Gümliigen

2. November 20...

Einweihung der neuen Werkstatt

Sehr geehrter Herr Windisch

Am 20. Oktober haben meine Frau und ich mit Ihnen alle Einzelheiten, die unsere Feste vom 31. Oktober betrafen, besprochen; wir vereinbarten, dass Sie sich um das Catering kümmern. Per Fax haben Sie uns die Lieferung der **Kübelsuppe** für 28 Personen ins Gemeindehaus Muri auf 22 Uhr zugesichert. Wir verstehen deshalb nicht, warum Sie uns ohne jegliche Meldung im Stich gelassen und nicht geliefert haben!

Gegen 22.30 Uhr, alle Gäste waren schon ziemlich ungeduldig, haben wir uns in der Not an «Pizza Veronesi» gewandt und innerhalb von 35 Minuten 22 Mini-Pizzen erhalten – ein willkommener warmer Imbiss, den Kinder wie Erwachsene sehr schätzten. Natürlich musste ich dafür einen höheren Preis bezahlen als für einen Teller Suppe.

Gemäss meiner Abrechnung ergeben sich für uns Mehrkosten von CHF 85.50. Die entsprechenden Unterlagen habe ich zusammen mit einem Zahlungsschein beigelegt. Ihre Überweisung erwarte ich in den nächsten Tagen.

Bisher bin ich mit Ihrem Service stets zufrieden gewesen; diesmal haben Sie mich allerdings mehr als enttäuscht.

Freundliche Grüsse

Hans Marusi
Hans Marusi

– Abrechnung
– Quittung, EZ

Beispiel Mahngeschäft

Beispiel Fixgeschäft

Original siehe S. 102/103 oder unter www.hep-verlag.ch

AUFGABEN

1. Sie haben bei der Firma «Light und Sound» einen Beamer bestellt. Der Verkäufer hat Ihnen schriftlich eine pünktliche Lieferung zugesagt. Der Liefertermin des Beamers ist seit einer Woche verstrichen. Sie fordern den Verkäufer in einem Brief auf, seiner Zusicherung nachzukommen.
2. Sie informieren Ihre Kunden in einem Rundschreiben, dass Ihre Firma mit der Auslieferung eines bestimmten Artikels in Verzug geraten ist.

Ziel > Den Beamer mit «Verspätungsrabatt» so schnell als möglich erhalten.

Ziel > Sie informieren Ihre Kunden über den Lieferverzug. Mit geschickter Formulierung den Kunden auf spätere Lieferung vertrösten.

Ersatzlieferung/Reparatur

– z.B. bei einer defekten Maschine

Gutschrift

– z.B. bei Vorauszahlung und einem Defekt, der nicht (mehr) behoben werden kann

Minderung

– z.B. bei verderblicher Ware, die rasch verkauft werden muss (besser weniger Geld als gar keins!)

Wandelung

– Rücktritt vom Vertrag, z.B. wenn die ursprünglich bestellte Ware aus dem Sortiment gefallen ist.

Die Mängelrüge

■ Das ist passiert: Wir haben eine Ware oder Dienstleistung bestellt, und der Lieferant oder Dienstleister hat

> geliefert, aber die Ware ist **mangelhaft**.

> die Leistung erbracht, aber **nicht einwandfrei**.

■ Das müssen wir tun:

> die Ware/Leistung kontrollieren.

> den Mangel sofort klar und verständlich beschreiben.

■ Im Anschluss: Unseren Erledigungsvorschlag unterbreiten:

a) auf eine Ersatzlieferung/Reparatur pochen oder b) einen Preisnachlass (Minderung) fordern oder c) vom Vertrag zurücktreten (Wandelung), wenn die Varianten a) oder b) nicht möglich sind.

Ziel > Mit der Beanstandung der gelieferten Ware/erbrachten Leistung Vorschlag unterbreiten und Lösung erwirken.

ACHTUNG > Die Ware darf nie ohne Rücksprache mit dem Lieferanten zurückgeschickt werden! Ausnahme: Platzgeschäft (Lieferant und Kunde befinden sich am selben Ort). Grund: Transportkosten! Verkneifen Sie sich Ausfälligkeiten, bleiben Sie immer höflich! > Angemessen im Ton darf Ihr Brief aber durchaus Unmut widerspiegeln! > Das Wort «Mängelrüge» wird als Betreff nie gebraucht!*

DIE 5 ANKER der Mängelrüge



■ Absender, Einschreiben*/Empfänger, Datum

■ Betreff, Anrede

■ In Erinnerung an die Bestellung:

> Das haben wir bestellt!

> Sie haben geliefert/die Leistung erbracht! Merci! Aber: Wir sind nicht zufrieden!

■ Reklamation

> Unsere Kontrolle ergab diese Mängel (beschrieben); Enttäuschung bekunden.

> Das muss jetzt geschehen (eine passende Variante wählen!): Reparatur/Ersatz/Mängelbereinigung/Preisnachlass/Vertragsrücktritt.

■ Hoffnung auf Zustimmung (Vorschlag) und rasches Handeln ausdrücken;

Gruss > Protokolle, Fotos, Expertisen etc. unbedingt beilegen!

*Unbedingt als Einschreiben verschicken!

RECHTLICHER HINTERGRUND

Die Parteien haben einen gültigen Kaufvertrag (Art. 184 ff. OR) oder Werkvertrag (Art. 363 ff. OR) abgeschlossen. Beim Kaufvertrag erwirbt der Käufer einen bestimmten, bereits bestehenden Gegenstand, beim Werkvertrag ist das Werk durch den Unternehmer erst noch herzustellen. In beiden Fällen hat der Käufer/Besteller Anspruch auf die Lieferung einwandfreier Ware bzw. Leistung. Er muss die Lieferung genau überprüfen und allenfalls sofort Mängelrüge (Art. 201 OR für den Kaufver-

trag, Art. 367 OR für den Werkvertrag) erheben. Sehr wichtig ist es hier, dass der Kunde die Rügefristen einhält. Diese Rügefristen gelten grundsätzlich aber nur für die sog. «offenen Mängel»; die sog. «versteckten Mängel» können auch noch zu einem späteren Zeitpunkt, nämlich bei deren Entdeckung, geltend gemacht werden – allerdings zeitlich nicht unbeschränkt (siehe Internet). Ist die Rügefrist gewahrt, stehen dem Kunden gegenüber dem Lieferanten verschiedene Rechtsbehelfe zur

Verfügung, je nach Schwere des Mangels und je nachdem, ob ein Kaufvertrag oder ein Werkvertrag vorliegt (siehe Internet). Mögliche Rechtsbehelfe sind die Minderung, die Wandelung, beim Werkvertrag das Recht auf Nachbesserung und beim Kauf von Gattungsware das Nachlieferungsrecht (siehe Internet). Der Kunde hat auch hier ein «Wahlrecht» für denjenigen Rechtsbehelf, mit dem ihm am meisten gedient ist.

Weitere Informationen:

www.hep-verlag.ch

A

Saronno SA
15, rue du Rhône
2500 Bienne

Einschreiben

WALTIS AG
Frau Ursina Magalan
Lötschbergstrasse 34
3700 Spiez

22. November 20...

Büromöbel USM

Ihre Lieferung vom 19. November 20...

Sehr geehrte Frau Magalan

Am letzten Freitag haben wir die bestellten 10 Rollboys wie angekündigt erhalten; besten Dank für Ihre pünktliche Lieferung.

Bei der Eingangskontrolle ist uns aufgefallen, dass

- mehrere Schubladen ausgesprochen schlecht laufen,
- einige Griffe bereits zerkratzt sind
- die Farbe von 3 Möbeln grosse Differenzen zu den anderen 7 aufweist (siehe Foto).

Wir erwarten, dass die beanstandeten Griffe und Laufschienen ersetzt werden. Wann kann Ihr Monteur bei uns vorbeikommen?

Zu den Farbdifferenzen: Diese werden wir wohl in Kauf nehmen müssen, doch erscheint uns ein Preisnachlass von 10 % angemessen, nicht zuletzt auch deshalb, weil wir bisher ausgesprochen gute Geschäftsbeziehungen gepflegt haben und Sie uns als fristgerecht zahlenden Kunden kennen.

Vielen Dank für Ihre rasche Antwort.

Freundliche Grüsse

Saronno SA



ppa. Maria Giovannini

– Foto

B

Coop Früchte und Gemüse, Schwarzenburgstrasse 124, 3006 Bern
Fax 0041 31 371 25 08
coopfruit.be@coop.ch

Fax-Mitteilung

Fax 0039 74 34 57 79
Italfruit SpA
Signora Antonia Sanchiara
Frutta e Verdura
I-12346 Catania

7. April 20...

Früchte aus Sizilien – Beanstandung

Sehr geehrte Frau Sanchiara

Pünktlich haben wir heute Morgen Ihre Lieferung Erdbeeren erhalten; besten Dank. Wie bereits telefonisch mitgeteilt, erlebten wir bei der Kontrolle der Früchte eine böse Überraschung: Rund ein Drittel der 40 Cageots Erdbeeren waren schimmelig! Die Experten-Fotos und den Kurzbericht unseres Mitarbeiters, Herrn Mollet, erhalten Sie in zweifacher Ausfertigung per Post.

Stunde um Stunde verlieren die Beeren an Wert. Wir müssen also rasch handeln und eine Lösung finden. Deshalb unterbreiten wir Ihnen folgenden Vorschlag: Noch heute bieten wir die Früchte im Rampenverkauf an, wo nicht ganz einwandfreie, preisreduzierte Ware direkt an Detailkunden verkauft wird, zum halben Preis, d.h. CHF 2.–/ Körbchen. Sind Sie damit einverstanden?

Wir benötigen Ihre Stellungnahme per Fax oder E-Mail in den nächsten 2 Stunden.

Das nächste Mal erwarten wir wiederum eine einwandfreie Lieferung!

Freundliche Grüsse

COOP Früchte und Gemüse


I. V. Heinz Oberli

AUFGABEN

1. Sie haben zum Lehrabschluss eine wertvolle Uhr von Ihrem Arbeitgeber erhalten. Leider läuft diese seit einer Woche ungenau, obschon Sie die Uhr kaum getragen haben. Sie schreiben der Uhrenfirma und bitten diese, die Mängel der Uhr kostenlos zu beheben. Die Garantie ist bereits abgelaufen.

Ziel > Rasche Instandsetzung der Uhr erreichen.

2. Sie beschwerten sich bei einer Firma über eine fehlerhafte Dienstleistung oder über ein fehlerhaftes Produkt. Verfassen Sie die Mängelrüge, und geben Sie zwei mögliche Lösungsvorschläge an.

Ziel > Eine rasche Antwort mit einem verbindlichen Lösungsvorschlag erhalten.

3. Sie haben Ihren bestellten Hometrainer per Post erhalten. Das Gerät ist in Einzelteilen geliefert worden, welche der Kunde montieren muss. Beim Auspacken stellen Sie sofort fest, dass nur ein Pedal vorhanden ist. Ausserdem fehlt die Anleitung, wie die Teile zusammengesetzt werden müssten. Sie schreiben eine Mängelrüge und betonen, dass Sie das Gerät dringend für Ihr Training benötigen.

Ziel > Möglichst schnell das fehlende Material erhalten.

4. Vor zwei Tagen sind Sie in eine neue Wohnung eingezogen. Vom Vermieter haben Sie das Übergabeprotokoll zwar erhalten, doch mussten Sie bald feststellen, dass die Telefonleitung nicht funktioniert. Da Sie einen Teil Ihrer Arbeit zu Hause erledigen, sind Sie auf Ihr Faxgerät und auf das Internet angewiesen. Der Pikettdienst der Swisscom stellt fest, dass die Maler, welche die Wohnung frisch gestrichen hatten, eine Relaisstelle der Leitung unterbrochen hatten. Sie beschreiben dem Vermieter diesen Sachverhalt in einem Brief.

Ziel > Ihnen wird der Betrag von CHF 220.– für den Pikettdienst der Swisscom vom Vermieter zurückerstattet.

Ersatzlieferung/Reparatur: JA, wenn

- kostengünstig
- rasch möglich
- sinnvoll

Gutschrift: JA, wenn

- guter Kunde
- Ware bereits bezahlt
- weitere Bestellungen sicher folgen

Minderung: JA, wenn

- es eilt
- Totalverlust droht
- der Kunde dies wünscht

Wandelung: JA, wenn

- der Vertrag nicht erfüllt werden kann!
- keine anderen Möglichkeiten (mehr) bestehen/in Frage kommen

Auf eine Mängelrüge antworten

- Das ist passiert: Wir haben eine Ware geliefert oder eine Dienstleistung erbracht, doch die Ware/Leistung wird vom Kunden beanstandet; eine Mängelrüge ist bei uns eingegangen.
 - Das müssen wir jetzt tun:
 - > Den Kunden um Entschuldigung bitten!
 - > Die Beanstandung ernst nehmen und den Lösungsvorschlag des Kunden gründlich prüfen!
 - > Wenn immer möglich den Vorschlag des Kunden annehmen!
 - Im Anschluss:
 - > Das weitere Vorgehen beschreiben.
 - > Den Kunden versöhnlich stimmen, um ihn nicht zu verlieren!
- Ziel > Den Kunden besänftigen und den entstandenen Schaden bereinigen bzw. wiedergutmachen!**

ACHTUNG > Soll die Ware zurückgeschickt werden, müssen Sie dies dem Kunden ausdrücklich mitteilen und ihm zusichern, die Transportkosten-Auslagen zurückzuerstatten!

- > **Verzichten Sie auf einen Schlagabtausch mit dem Kunden! Sie riskieren, ihn zu verlieren, insbesondere wenn Sie an seinen wahrheitsgetreuen Aussagen bzw. Angaben zweifeln.**
- > **Führen Sie das Problem auf sachliche Weise einer Lösung zu!**
- > **Der Ausdruck «Beantwortung der Mängelrüge» wird als Betreff nie verwendet!**

DIE 5 ANKER der Antwort auf eine Mängelrüge



- Absender, Einschreiben/Empfänger, Datum
- Betreff, Anrede
- In Erinnerung an die Lieferung:
 - > Das haben wir geliefert!
 - > Sie sind mit unserer Ware/Leistung nicht zufrieden, haben sich beschwert!
 - > Wir bedauern den Vorfall und bitten um Entschuldigung!
- Umgang mit der Beanstandung:
 - > Schadensbegrenzung!
 - > Sie sind enttäuscht; wir verstehen das!
 - > Den Kunden besänftigen! Wir sind erstaunt!
 - > a) Sie machen uns einen Vorschlag: Wir sind einverstanden!
 - > b) Den Kundenvorschlag teilweise annehmen/ganz ablehnen; Gegenvorschlag unterbreiten.
 - > Das ist jetzt zu tun/das haben wir eingeleitet.
- Hoffnung, dass der Kunde zufrieden sein wird, sich so etwas nicht wiederholt ... und Gruss

RECHTLICHER HINTERGRUND

Beantwortung einer Mängelrüge

Wie oben aufgezeigt, hat der Kunde Anspruch auf Lieferung einwandfreier Ware bzw. Leistung, und der Lieferant ist verpflichtet, diesen Anspruch zu erfüllen. Will oder kann er dies nicht, so stehen dem Kunden

aus der mangelhaften Lieferung/Leistung verschiedene Rechtsbehelfe sowie u.U. ein Anspruch auf Schadenersatz zu (**Art. 191 OR** für den Kaufvertrag, **Art. 368 OR** für den Werkvertrag).

Will sich der Lieferant diesen Schadenersatzansprüchen und allenfalls sogar gerichtlichen Streitigkeiten entziehen, so hat er auf eine begründete Mängelrüge seines Kunden einzugehen und den darin an ihn gestellten Forderungen nachzukommen.

A

WALTIS AG
Lötschbergstrasse 34
3700 Spliez

Saronna SA
Frau Maria Giovannini
15, rue du Rhône
2502 Biel

27. November 20...

Büromöbel USM
Ihre Beanstandung vom 22. November 20...

Sehr geehrte Frau Giovannini

Bei der Eingangskontrolle der 10 Rollboys ist Ihnen aufgefallen, dass
– mehrere Schubladen schlecht laufen,
– einige Griffe zerkratzt sind und
– die Farbe von 3 Möbeln grosse Differenzen zu den anderen 7 aufweist.

Wir verstehen, dass Sie enttäuscht sind. Schliesslich handelt es sich um ein Produkt, welches für erste Qualität bürgt und im oberen Preissegment angesiedelt ist; da sollten derartige Mängel nicht vorkommen. Bitte entschuldigen Sie!

Zu Ihrem Vorschlag:

1. Griffe und Laufschielen

Natürlich werden wir Ihnen die beanstandeten Rollboys ersetzen. Der Monteur, Herr Urs Millener, wird sich in den nächsten Tagen mit Ihnen in Verbindung setzen, um einen Termin zu vereinbaren.

2. Farbdifferenzen

Diese lassen sich leider nicht ganz vermeiden; die entsprechende Information dazu finden Sie in unseren Bestellunterlagen. Um Ihnen dennoch entgegenzukommen, stimmen wir einem Preisnachlass von 5 % zu. Sind Sie damit einverstanden?

Wir versichern Ihnen, dass Derartiges nicht mehr vorkommt und Sie in Zukunft wieder auf einwandfreie Ware zählen können.

Freundliche Grüsse

WALTIS AG

U. Magalan
ppa. Ursina Magalan

B

Italfruit SpA
Antonia Sanchiara
Frutta e Verdura
I-12346 Catania

Fax-Antwort

Fax 0041 37 371 25 08
COOP Früchte und Gemüse
Herr Heinz Oberli
CH-3006 Bern

13. April 20...

Lieferung Erdbeeren, teilweise verdorbene Ware

Sehr geehrter Herr Oberli

Besten Dank für Ihre Fax-Mitteilung. Wir bedauern den Zwischenfall ausserordentlich! Trotz sofortiger, intensiver Nachforschungen ist es uns bisher nicht gelungen, den Grund für den Schimmelbefall herauszufinden. Sobald wir mehr wissen, werden Sie informiert.

Ihrem Vorschlag, die beanstandeten Beeren im Rahmen eines COOP-Rampenverkaufs zum Preis von CHF 2.–/Korbchen zu verkaufen, stimmen wir selbstverständlich zu. Vielen Dank für Ihr rasches Handeln.

Für die Unannehmlichkeiten, die Ihnen durch unsere mangelhafte Lieferung entstanden sind, bitten wir Sie um Entschuldigung. Inskünftig dürfen Sie wieder mit einwandfreier Ware rechnen. Als kleine Entschädigung haben wir unseren Chauffeur heute zusätzlich zu den bestellten Himbeeren «Maria-Chiara» 2 Cageots der Sorte «New Age» mitgegeben. Diese sind für Sie gratis. Hoffentlich munden sie Ihnen und dem Team!

Freundliche Grüsse

Italfruit SpA

Antonia Sanchiara
Antonia Sanchiara

AUFGABEN

1. Ein verärrgerter Kunde beschwert sich brieflich bei Ihrem Betrieb über eine fehlerhafte Lieferung. Er will, dass Sie ihm den gekauften Artikel ersetzen.

Sie antworten dem Kunden. Den Artikel können Sie nicht ersetzen. Sie bieten ihm eine Wandelung an.

Ziel > Sie begründen im Brief Ihren Entscheid, wecken durch geschicktes Formulieren Verständnis beim Kunden.

2. In Ihrem Geschäft meldet sich eine Kundin per Mail. Diese Kundin hat einen Artikel aus Ihrem Sortiment gekauft, der ihr nicht im gewünschten Zustand nach Hause geliefert wurde. Die Kundin zeigt drei Lösungsvorschläge auf.

Sie besänftigen die aufgebrachte Kundin in Ihrem Antwortschreiben und gehen auf eine ihrer Forderungen ein.

Ziel > Ihre Entscheidung begründen, sich für die fehlerhafte Lieferung entschuldigen, die Kundin in der Kundenkartei behalten.

3. Sie arbeiten im Büro eines Malereibetriebes. Eine Kundin beschwert sich, dass eine Arbeit in ihrer Wohnung unsorgfältig ausgeführt wurde. Die Kundin legt ihrem Brief auch Beweismaterial (Fotos) bei.

Sie sind der Meinung, dass der Schaden durch Feuchtigkeit entstanden und nicht auf die ausgeführte Arbeit zurückzuführen ist.

Sie sind aber bereit, einen Mitarbeiter für eine Schadensbegutachtung bei der Kundin vorbeizuschicken.

Ziel > Verständnis bei der Kundin für die Vorgehensweise wecken, Termin für die Schadensbesichtigung erhalten.

4. Sie haben in einer Garage einen Gebrauchtwagen gekauft. Dieser Wagen wurde Ihnen mit einer 3-monatigen Garantie übergeben. Bereits nach kurzer Zeit (innerhalb der Garantiefrist) stellen Sie drei Mängel am Fahrzeug fest, welche Ihrer Ansicht nach von der Garage gratis behoben werden müssten.

Brief 1: Sie schreiben der Garage eine Mängelrüge.

Ziel > Die Garage soll die Mängel unentgeltlich beheben.

Brief 2: Personenwechsel. Sie sind der Garagist und wollen nur zwei dieser Mängel gratis beheben. Der dritte Mangel ist Ihrer Ansicht nach durch den unsachgemässen Gebrauch des Fahrzeuges entstanden. Sie würden bei der Reparatur dem Kunden preislich entgegenkommen, als Garantiarbeit sehen Sie dies allerdings nicht.

Ziel > Reparaturauftrag erhalten und den Kunden zufriedenstellen.

Mahnungen

- Alle Belege sind Beweise
- Höflich, aber bestimmt auftreten
- Ratenzahlungen annehmen
- Bessern das Geld in Tranchen als nie!

Die Mahnung

■ Wir haben Ware geliefert oder eine Dienstleistung erbracht und dem Kunden dafür Rechnung gestellt. Nun hat dieser aber innerhalb der vereinbarten Frist nicht bezahlt; deshalb fordern wir ihn zur Zahlung auf. Es ist üblich, den Kunden vor einer möglichen Betreibung 1 bis 3 Mal zu mahnen.

Ziel > Der Kunde bezahlt unsere Rechnung!

ACHTUNG > Beteiligungen sind unangenehm, weil sie Untriebe verursachen und zu Beginn zusätzlich Geld kosten; zudem schaden sie den Geschäftsbeziehungen. Wir werden deshalb jede Möglichkeit nutzen, um diesen Schritt zu vermeiden! Gut gemahnt ist also schon halb gewonnen!

DIE 5 ANKER der Mahnung



1. Mahnung

- Absender, Empfänger, Datum
- Betreff, Anrede
- In Erinnerung an die Rechnung*:
 - > Gelieferte Ware/erbrachte Leistung
 - > Datum
 - > Betrag
 - > Frist: zu bezahlen bis ...
- Zahlung ausgeblieben!
 - > Versehen? Vergessen gegangen?
 - > Aufforderung zur Zahlung**
 - > Nachfrist: bis ...
- Hoffnung auf rasches Begleichen der Rechnung und Gruss

*Kopie Rechnung/Kontoauszug beilegen!

**Einzahlungsschein beilegen

2., 3. und/oder letzte Mahnung

- Absender, Empfänger*, Datum
- Betreff, Anrede
- In Erinnerung an die 1. Mahnung
 - > 1. Zahlungsaufforderung: Datum
 - > Gelieferte Ware/erbrachte Leistung, Rechnungsdatum/-nummer, Betrag, Frist**
 - > Frist: nicht eingehalten!
- Dringende Zahlungsaufforderung
 - > Frist überschritten, weder Zahlung noch Nachricht seitens des Kunden
 - > Enttäuschung und Unverständnis (Warum keine Info?!)
 - > Eigene Lage: Geld wird gebraucht!
- Hoffnung ...
 - > auf rasche Zahlung***; sonst: drohende Betreibung > vermeiden! ... und Gruss

*Einschreiben zwingend!

**Kopie Rechnung/Kontoauszug beilegen!

***Einzahlungsschein beilegen

RECHTLICHER HINTERGRUND

Zahlungsmahnung

Wie der Lieferant einwandfrei liefern bzw. leisten muss, so ist auch der Kunde zur pünktlichen Zahlung verpflichtet. Ist die Kaufpreisschuld fällig und die Zahlung noch ausstehend, muss der Lieferant den Kunden zunächst einmal mahnen und ihm eine weitere Zahlungsfrist ansetzen. Diese **Mahnung** setzt den Schuldner, juristisch gesehen, in Zahlungsverzug (**Art. 102 Abs. 1 OR**). An diesen Zahlungsverzug sind

verschiedene Rechtsfolgen geknüpft; unter anderem schuldet der Kunde nun einen Verzugszins von 5 % (**Art. 104 OR**). Erst wenn der Schuldner auf die zweite oder sogar dritte Mahnung nicht reagiert hat, ist der Lieferant berechtigt, den Rechtsweg zu beschreiten und für seine Forderung die **Betreibung** gegen den Kunden einzuleiten (siehe Betreibungsverfahren nach Schuldbetreibungs- und Konkursgesetz SchKG).

Es ist aus Beweisgründen immer ratsam, die Mahnungen (spätestens jedenfalls die zweite und dritte) eingeschrieben zu verschicken und dem Schuldner jeweils eine vernünftige Nachfrist zur Erfüllung seiner Verbindlichkeiten zu setzen. Ebenfalls aus Beweisgründen empfiehlt es sich, Rechnungs- und Mahnungskopien aufzubewahren.

A

Försterei der Burgergemeinde Bern
Wylstrasse 9
3018 Bümpliz

Herr
Pietro Santinos
Seefeldstrasse 25
3602 Thun

2. November 20...

2 Holzblumenträge – Unsere Rechnung Nr. 2368

Sehr geehrter Herr Santinos

Anfang September lieferten wir Ihnen die gewünschten Tröge und stellten Ihnen kurz darauf die Rechnung zu, die sich auf CHF 660.– beläuft. Wahrscheinlich haben Sie übersehen, dass die Zahlungsfrist von 30 Tagen am 20. Oktober abgelaufen ist.

Bitte überweisen Sie uns den ausstehenden Betrag bis spätestens **15. November**. Sollte es Gründe für Ihre Zahlungsverzögerung geben, dann sind wir dankbar, wenn Sie uns diese nennen, damit wir gemeinsam eine Lösung finden können.

Wir danken Ihnen für die fristgerechte Überweisung und grüssen Sie freundlich.

Burgergemeinde Bern

Alex Balmer
Alex Balmer, Oberförster

– Kopie der Rechnung Nr. 2368
– Einzahlungsschein

B

Technomilling AG
Hauptstrasse 12
3600 Thun

Einschreiben

ADAM-Touring
Herr Martin Bözli
Badhausweg 5
3007 Bern

17. November 20...

Letzte Mahnung
Unsere Zahlungsaufforderung vom 30. Oktober 20...

Sehr geehrter Herr Bözli

Vor etwas mehr als zwei Wochen haben wir Sie an die offene Rechnung Nr. 5801 für die gelieferten Bremscheiben erinnert und um Ihre Überweisung der CHF 7850.– bis **10. November** gebeten. Bis heute haben Sie weder bezahlt noch eine Erklärung geliefert; was ist los? Ihr **Stillschweigen** irritiert uns sehr, haben wir doch bis anhin stets direkt und offen miteinander gesprochen!

Bitte begleichen Sie die Rechnung bis **spätestens 27. November**, denn nur so lässt sich eine Betreuung, die weder Ihnen noch uns angenehm wäre, vermeiden. Sollten Sie eine andere Lösung anstreben, erwarten wir Ihren sofortigen Vorschlag.

Freundliche Grüsse

Technomilling AG

U. Hegl
Ulrich Hegl, Geschäftsführer

– Kontoauszug
– Einzahlungsschein

> Originale siehe S. 108/109 oder unter www.hep-verlag.ch

AUFGABEN

1. Als Besitzerin einer kleinen, aber gepflegten Kleiderboutique schreiben Sie einer säumigen Kundin. Diese kaufte am 20. August diverse Kleidungsstücke im Wert von CHF 735.– und verlangte eine Rechnung. Am 2. Oktober wurde eine erste Mahnung versandt – ohne Erfolg. Nun sind Sie gezwungen, der Kundin erneut zu schreiben.

Ziel > Die Kundin bezahlt den Betrag innerhalb einer gesetzten Frist oder – sollte dies nicht möglich sein – unterbreitet einen Zahlungsvorschlag.

2. Als Handwerker haben Sie bei einem Kunden zu Hause eine Reparatur ausgeführt. Eine Woche nach der Reparatur haben Sie eine Rechnung geschickt, die jetzt überfällig ist.

Ziel > Mit Ihrer ersten Mahnung bewegen Sie den säumigen Kunden zum Zahlen.