

Die Kamera ist kaputt! – Eine Mängelrüge schreiben



© www.colourbox.com

Ob man sich über eine kaputte Kamera beschweren möchte, die man im Internet bestellt hat, oder eine Reise, die nicht optimal verlaufen ist – immer wieder kommt es vor, dass man eine Mängelrüge verfassen muss. Auf welche formalen, inhaltlichen und sprachlichen Kriterien Ihre Schüler dabei achten sollten, zeigen sie in diesem Beitrag!

Von Petra Schönbart, Stuttgart

Dauer 6 Stunden

Inhalt Form und Aufbau von Geschäftsbriefen analysieren; den inhaltlichen Aufbau einer Mängelrüge erarbeiten; sich über das Recht auf Nacherfüllung informieren; eine Checkliste zur Verfassen einer Mängelrüge erarbeiten; höfliches und sachliches Formulieren üben; Mangelbriefe korrigieren und selbst verfassen; anhand des Textlupe-Verfahrens Mängelrügen der Mitschüler bewerten

Zus Anleitung zum Textlupe-Verfahren; ein Vorschlag für einen schriftlichen Test

Fachliche Hinweise

Die Mängelrüge als privater Geschäftsbrief

In dieser Unterrichtseinheit geht es um das Verfassen von privaten Geschäftsbriefen im Allgemeinen und um das Formulieren einer **Mängelrüge** im Besonderen. Immer wieder kommt es vor, dass die Auszubildenden gefordert sind, etwas zu reklamieren, wie zum Beispiel ein Produkt, das sie über das Internet bestellt haben, oder eine Reise, die nicht optimal verlaufen ist.

Da man mit dem Geschäftsbrief seine Rechte durchsetzen und eine Nachbesserung einfordern möchte, ist es wichtig, dass die Mängelrüge inhaltlich und formal einwandfrei verfasst ist. Denn, je professioneller das Schreiben auf den Leser wirkt, desto erfolgreicher wird man seine Anliegen erreichen können.

Formale, inhaltliche und sprachliche Kriterien

Zunächst muss man die **formalen Kriterien** nach der DIN 5008 beachten. Diese Norm beinhaltet die Schreib- und Gestaltungsregeln für Textverarbeitung. Sie legt fest, was ein kaufmännischer Geschäftsbrief im Bereich Wirtschaft und Verwaltung auszuweisen hat. So bestimmt sie zum Beispiel, wie die einzelnen Briefbestandteile wie Absender- und Empfängeradresse, Ort und Datum, Betreffzeile, Anrede oder Grußformel angeordnet werden müssen.

Des Weiteren ist der **inhaltliche Aufbau** des Brieftextes wichtig. In der **Einleitung** sollte man Bezug auf die Lieferung nehmen, im **Hauptteil** die Mängel genau beschreiben sowie einen Lösungsvorschlag machen und im **Schluss** Entgegenkommen erbitten.

Nicht zuletzt ist der **Tonfall** des Schreibens entscheidend für den Erfolg des Briefes. Er sollte immer sachlich und höflich sein.

Didaktisch-methodische Hinweise

In dieser Unterrichtseinheit erarbeiten die Schülerinnen und Schüler¹ zunächst die wichtigsten Merkmale eines privaten Geschäftsbriefes. Anschließend wenden sie ihr erlerntes Wissen in verschiedenen Übungen an: Sie korrigieren eine fehlerhafte Mängelrüge, wandeln unhöfliche Formulierungen in höfliche um und verfassen zuletzt selbst eine vollständige Mängelrüge, die von den Mitschülern anhand des Textlupe-Verfahrens korrigiert wird.

¹ Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler“ verwendet.

Stundenverlauf

1. Stunde	Was ist eine Mängelrüge und wie ist sie formal aufgebaut?
Intention	In der ersten Stunde setzen sich die Schüler mit verschiedenen Arten von Geschäftsbriefen auseinander und wiederholen den Aufbau eines solchen Schreibens. Anschließend erarbeiten sie den Inhalt einer Mängelrüge.
Materialien M 1–M 2	Anfragen, Mängelrügen oder Zahlungserinnerungen – im Arbeitsblatt M 1 ordnen die Lernenden verschiedene Arten von privaten Geschäftsbriefen bestimmten Situationen zu, in denen sie verfasst werden, und berichten über Erfahrungen mit dem Verfassen privater Geschäftsbriefe. In M 2 erarbeiten die Schüler die Reihenfolge der einzelnen Bestandteile eines privaten Geschäftsbriefes und stellen fest, was in einer Mängelrüge in der Einleitung, im Hauptteil und im Schluss stehen sollte.

2. Stunde	Welche Rechte habe ich? – Was das Gesetz sagt
Intention	In dieser Stunde lernen die Jugendlichen, welche Rechte sie bei einem Mangel geltend machen können. Hierzu lesen sie einen Textauszug aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch.
Materialien M 3–M 4	Der Informationstext in M 3 ist wie ein Blog gestaltet. Hier erfahren die Schüler, worauf sie achten müssen, wenn sie eine Mängelrüge schreiben sollen. So ist es zum Beispiel wichtig, den Mangel zeitnah zu beanstanden und die Mängelrüge per Einschreiben zu verschicken. Was beinhaltet das Recht auf Nacherfüllung ? Und was geschieht, wenn die Nacherfüllung zwei Mal erfolglos verläuft? In M 4 erfahren die Lernenden, welche Rechte sie beim Kauf einer mangelhaften Ware haben. Dieses Hintergrundwissen hilft ihnen, einen Lösungsvorschlag in der Mängelrüge zu formulieren.
3./4. Stunde	Übung macht den Meister – so formuliere ich eine Mängelrüge
Intention	In diesen beiden Stunden lernen die Schüler in verschiedenen Übungen, wie sie sachlich und höflich formulieren. Zusammenfassend erstellen sie eine Checkliste – „das Einmaleins der Mängelrüge“ –, die ihnen als Stütze beim Verfassen einer Mängelrüge dient.
Materialien M 5–M 8	Im Arbeitsblatt M 5 formulieren die Jugendlichen unhöfliche Äußerungen um und geben zugleich Tipps, worauf man achten sollte. Das Arbeitsblatt M 6 baut auf M 5 auf. Die Lernenden korrigieren einen vollständigen Geschäftsbrief, bei dem sich der Verfasser im Ton vergriffen hat, und prüfen auch, ob der inhaltliche Aufbau korrekt ist. In M 7 bekommen die Schüler nun fehlerhafte Mängelrüge, die sie korrigieren sollen. Auf der Grundlage dieses mangelhaften Briefes erarbeiten sie in M 8 eine Checkliste für das Verfassen von Mängelrügen, die sich auf formale, inhaltliche und sprachliche Aspekte bezieht.
5./6. Stunde	Mängelbriefe verfassen und mithilfe der Textlupe korrigieren
Intention	In dieser Doppelstunde verfassen die Schüler zunächst selbstständig eine komplette Mängelrüge mithilfe einer vorgegebenen Situation und mithilfe der erarbeiteten Checkliste. Im Anschluss korrigieren die Lernenden untereinander ihre Briefe anhand des Textlupe-Verfahrens (M 9).

Ergänzendes Material

Im Beitrag **Schon wieder Ärger im Urlaub – Private Geschäftsbriefe angemessen formulieren**, der im Mai 2009 in **RAAbits Deutsch Berufliche Schulen** erschienen ist, finden Sie weitere hilfreiche Materialien zum Thema. Ihre Schüler können zum Beispiel vertiefend üben, wie man die Betreffzeile formuliert, welche Anreden und Grußformeln sich für einen privaten Geschäftsbrief eignen oder wie man Personalplatzierung und Straßennamen richtig schreibt.

Materialübersicht

1. Stunde Was ist eine Mängelrüge und wie ist sie formal aufgebaut?

- M 1 (Ab) Anfragen, Mängelrügen, Zahlungserinnerungen – wo liegt der Unterschied?
 M 2 (Ab) Form und Aufbau einer Mängelrüge

2. Stunde Welche Rechte habe ich? – Was das Gesetz sagt

- M 3 (Tx) Eine Mängelrüge schreiben – worauf man achten sollte
 M 4 (Tx) Die Ware ist fehlerhaft – welche Rechte habe ich?

3./4. Stunde Übung macht den Meister – so formuliere ich eine Mängelrüge

- M 5 (Ab) Sachlich und höflich – der richtige Ton bei der Reklamation
 M 6 (Ab) Der erste Praxistest – eine Mängelrüge korrigieren
 M 7 (Ab) So nicht! – Eine Mängelrüge beurteilen
 M 8 (Ab) Das Einmaleins der Mängelrüge – eine Checkliste entwerfen

5./6. Stunde Mängelbriefe verfassen und mithilfe der Textlupe korrigieren

- M 9 (Tx) Schlechte Sprachreise und verschimmelte Wohnung – einen Mängelbrief schreiben

Test

- M 10 Eine Mängelrüge verfassen – Vorschlag für eine Testfrage

Bedeutung der Abkürzungen

Ab: Arbeitsblatt; Tx: Text

Minimalplan

Sie haben nur drei Stunden zur Verfügung. So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

- | | | |
|--------------|--|-----------------|
| 1. Stunde | Aufbau einer Mängelrüge und rechtliche Aspekte | M 2, M 4 |
| 2./3. Stunde | Eine Mängelrüge korrekt formulieren | M 5–M 8 |

M 1

Anfragen, Mängelrügen, Zahlungserinnerungen – wo liegt der Unterschied?

Unterschiedliche Situationen erfordern verschiedene Arten von privaten Geschäftsbriefen. Finden Sie heraus, welcher Brief wann geschrieben werden muss.



© www.colourbox.com

Situationen

1. Sie waren fast zwei Jahre lang Mitglied im Fitnessstudio. Aus Zeitgründen haben Sie das Studio schon monatelang nicht mehr besucht. Da Sie keine zahlende „Karteileiche“ sein wollen, haben Sie beschlossen, Ihre Mitgliedschaft zu beenden. Sie schreiben eine

2. Sie wohnen in einer Spielstraße. In letzter Zeit sind jedoch häufig Autos mit deutlich erhöhter Geschwindigkeit durch Ihre Straße gefahren. Das wollen Sie sich nicht gefallen lassen. Sie schreiben eine

3. Sie haben in Ihrem letzten Urlaub einen tollen Sekt getrunken, den Sie bisher in Deutschland vergeblich gesucht haben. Nun haben Sie einen italienischen Importeur entdeckt, von dem Sie sich fragen wollen, ob er den Sekt im Programm hat und ihn Ihnen besorgen kann. Sie schreiben eine

4. Sie haben im Internet einen Ledergeldbeutel gekauft. Als er geliefert wurde, stellten Sie fest, dass die Nähte nicht sauber genäht worden sind und er mehrere Kratzer im Leder hat. Sie schreiben eine

5. Sie haben nach Ihrem letzten Umzug der Nachmieterin die Küche verkauft. Die Dame hat eine Anzahlung geleistet und wollte dann den Rest in Raten per Überweisung begleichen. Nach bereits erster Zahlung blieb aus. Sie schreiben eine

Briefarten

Anfrage

Zahlungserinnerung

Kündigung

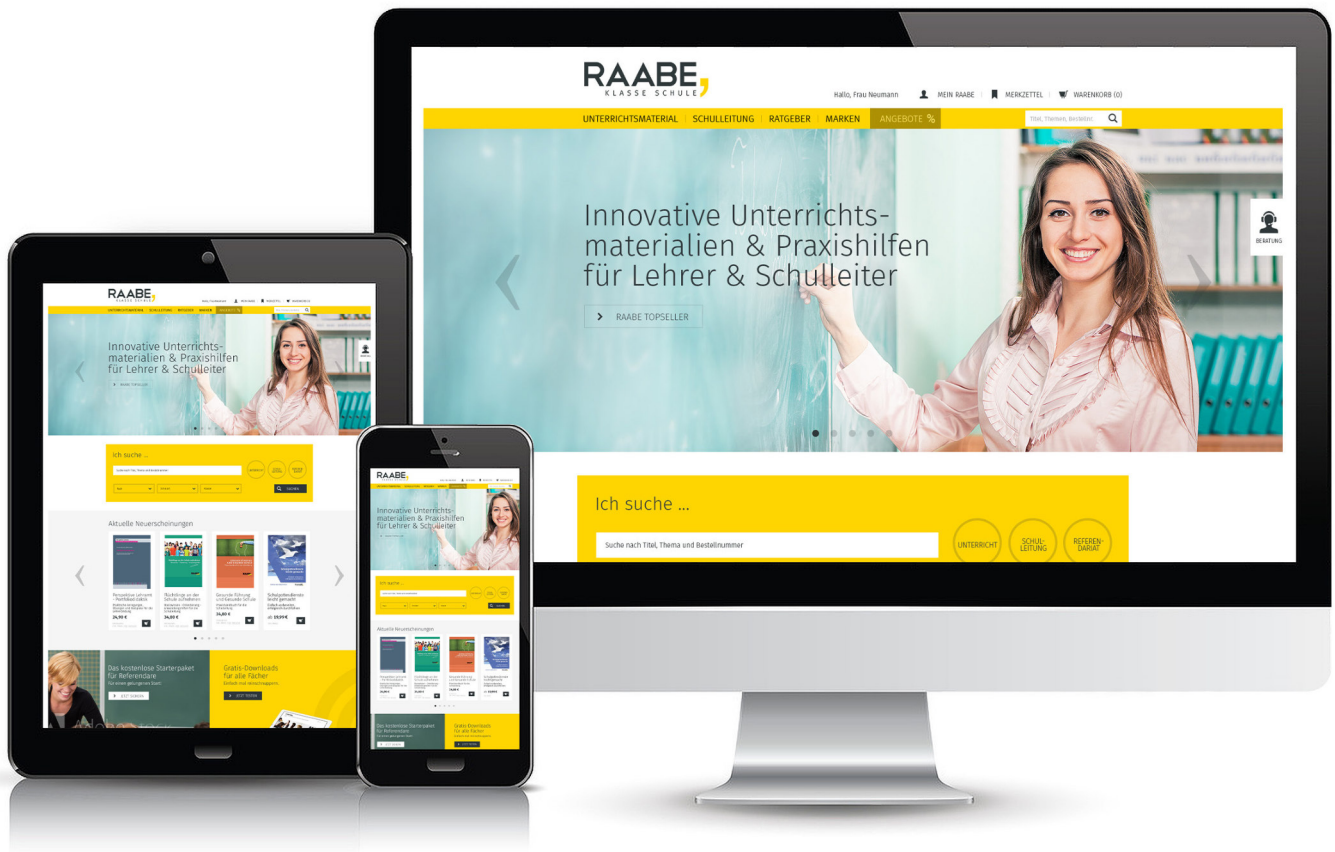
Mängelrüge

Beschwerde

Aufgaben

1. Lesen Sie sich die Situationen genau durch. Ordnen Sie diesen den passenden privaten Geschäftsbrief zu.
2. Welche Art von Brief haben Sie selbst schon einmal verfasst? Berichten Sie, worum es sich handelte und ob Sie mit Ihrem Schreiben Erfolg hatten.

Der RAABE Webshop: Schnell, übersichtlich, sicher!



Wir bieten Ihnen:



Schnelle und intuitive Produktsuche



Übersichtliches Kundenkonto



Komfortable Nutzung über
Computer, Tablet und Smartphone



Höhere Sicherheit durch
SSL-Verschlüsselung

Mehr unter: www.raabe.de