

Was nicht passt, wird passend gemacht – Der richtige Umgang mit Mängeln

Von Tobias Maier, Aalen



© iStock/Getty Images Plus/fizkes

Nicht immer weisen bestellte Waren die Merkmale auf, nach denen sie beworben und verkauft werden – und sorgen damit für Irritationen beim Käufer. Doch wer seine Waren direkt nach Lieferung sorgfältig prüft, kann bestehende Mängel geltend machen – und damit sogar eine Reparatur, eine Nachlieferung oder Schadensersatz bewirken. Wartet ein Käufer jedoch länger als ein halbes Jahr, liegt die Beweislast bei ihm: Dann muss er selbst dem Verkäufer beweisen, dass der Mangel bereits zum Zeitpunkt der Lieferung bestand. Wem hilft man sich also als Privatverbraucher oder als Unternehmen, wenn man eine mangelhafte Lieferung erhält?

Aufbau der Unterrichtseinheit (Klasse 11)

KOMPETENZEN	MATERIALIEN	h
<p>Die Schülerinnen und Schüler können ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Pflichten von Käufer und Verkäufer beim Abschluss von Kaufverträgen nennen und beschreiben, • Mängel nach offenen, verdeckten und arglistig verschwiegenen Mängeln systematisieren, • die Rechte nennen, die Käufer bei Mängeln geltend machen können, • eine Mängelrüge verfassen, • einen Leitfaden zum Thema „mangelhafte Lieferungen“ erstellen, • Sach- und Rechtsmängel analysieren und beurteilen. 	<p>M 1 – M 6</p> <p>ZM 1</p>	4

Die Dauer der Unterrichtsstunden à 45 Minuten angegeben. Die Angaben sind als Richtwert zu betrachten.

Didaktisch-methodische Überlegungen

Die vorliegende Unterrichtseinheit stellt den zweiseitigen Handelskauf mit einem Unternehmen als Käufer in den Mittelpunkt. Damit die Schülerinnen und Schüler* auch die Besonderheiten beim Verbrauchsgüterkauf – mit Verbrauchern als Käufern – kennenlernen, sind bei der Fallanalyse am Ende der Unterrichtseinheit auch Verbraucher beteiligt. Die Einheit zeichnet sich durch Handlungsorientierung aus und ermöglicht es den Lernenden von Anfang an, sich in die Rolle der Mitarbeiter eines Handelsunternehmens hineinzusetzen, insbesondere in den fiktiven kaufmännischen Ausbildungszubildenden Christian Kluge. Genau wie er lernen sie am E-Mail-Verkehr aus dem Unternehmen den Geschäftsalltag kennen, wie ein Kaufvertrag zustande kommt, wie die gekauften Waren auf Mängel geprüft werden und gegebenenfalls Mängel beim Verkaufsunternehmen geltend gemacht werden. In einer Gruppenarbeit übernehmen sie arbeitsteilig die Aufgaben der Warenprüfung, Mängelbeschreibung und -analyse. Auf dieser Grundlage verfassen sie eine Mängelrüge. Die Unterrichtseinheit ist dabei so konzipiert, dass die Jugendlichen diese Aufgaben mittels von strukturierter Arbeitsblätter und Leitfragen selbstständig bewältigen können.

* Zur besseren Lesbarkeit wird nachfolgend „Schüler“ verwendet, wenn „Schülerinnen und Schüler“ gemeint sind.

Ablaufplan

PHASE	ABLAUF	MEDIEN	METHODE
Unterrichtsstunden 1 / 2			
Lernziel: Die Schüler kennen verschiedene Arten von Mängeln sowie die Rechte als Käufer und können diese in Form einer Mängelrüge geltend machen.			
Einstieg	das Fallbeispiel eines Handelskaufs verstehen, wie ein Kaufvertrag zustande kommt und welche Pflichten Käufer und Verkäufer eingetragene	M 1	
Erarbeitung I	den Unterschied zwischen offenen, verdeckten und arglistig verschwiegenen Mängeln kennenlernen; Mängel der im Eingangsbeispiel gekauften Waren in Gruppenarbeit beschreiben und analysieren; ein vorliegendes Arbeitsblatt hierzu ergänzen	M 2 M 3	Analyse von Fallbeispielen
Erarbeitung II	den Aufbau einer formellen Mängelrüge kennenlernen; mithilfe eines strukturierter Arbeitsblattes zwei Mängelrügen verfassen	M 4	
Unterrichtsstunden 3 / 4			
Lernziel: Die Schüler strukturieren selbstständig ihr neu erworbenes Wissen zu Mängeln und erstellen einen Leitfaden zum Umgang mit Mängeln			
Erarbeitung III/ Sicherung I	anhand von Leitfragen und der Gesetzestexte in ZM 1 einen Handlungsleitfaden in Form eines Texts, einer Tabelle, einer Checkliste oder einer Grafik erstellen, der das Vorgehen beim Umgang mit mangelhaften Waren skizziert	M 5 ZM 1	Erstellen eines Handlungsleitfadens
Erarbeitung IV/ Sicherung II	mithilfe dieses Leitfadens zwei Fallbeispiele analysieren	M 6	Analyse von Fallbeispielen

M 3 **Arbeitsblatt: Mängel beschreiben**

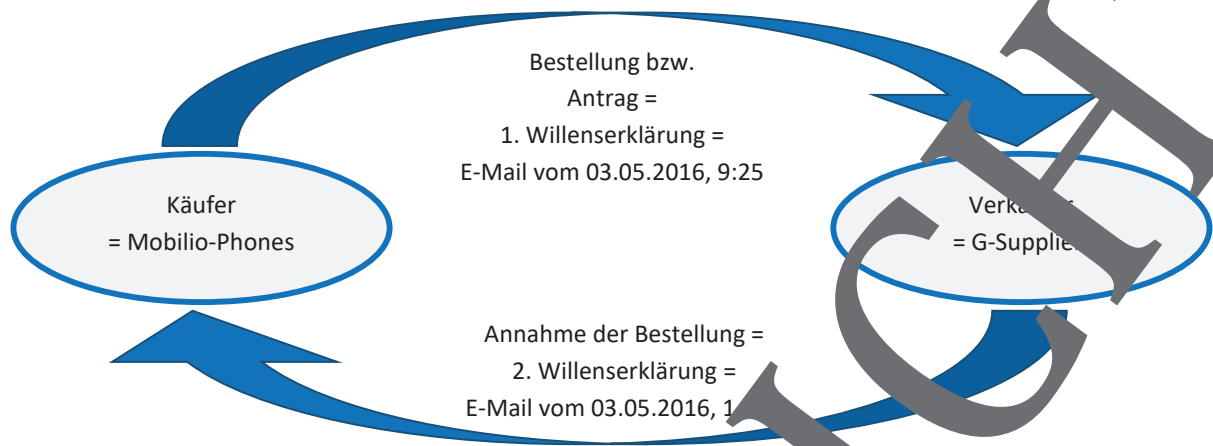
Die Feststellung, dass eine bestellte Ware mangelhaft ist, ist nur der erste Schritt beim Prüfen von Waren. Im zweiten Schritt gilt es herauszufinden, um was für einen Mangel es sich handelt: Fällt dieser sofort ins Auge? Bemerkst du ihn erst beim Benutzen der Ware? Oder weiß nur der Verkäufer von dem Mangel, der dem Käufer zunächst verborgen bleibt?

MÄNGEL NACH IHRER ERKENNBARKEIT		
OFFEN	VERDECKT	ARGLISTIG VERGESCHWIEGEN
= sofort erkennbar	= bei Benutzung erkennbar	= werden vom Verkäufer trotz Kenntnis nicht erwähnt

WER?	FALLBESCHREIBUNG	ART DER MÄNGEL BESCHREIBUNG
Alle Gruppen	<p>ARTIKEL 1: OXC ULTRA</p> <p><i>Bemerkung des Lageristen:</i> Ein Vergleich des Lieferscheins mit dem Inhalt der Kartons hat keine Abweichungen ergeben. Die Ware ist ohne erkennbare Mängel. Keine Zeit für eine weitergehende Prüfung. gez. Schulz, 08.05.2016</p>	<p>ERKENNBARKEIT DES MANGELS (ZUTREFFENDES ANKREUZEN)</p> <p><input type="checkbox"/> Offener Mangel</p> <p><input type="checkbox"/> Verdeckter Mangel</p> <p><input type="checkbox"/> Täuschung</p>
	<p>ARTIKEL 2: DISPLAY OX STANDARD</p> <p><i>Notiz von Christian Kluge:</i> Im Rahmen der Warenabgangskontrolle habe ich festgestellt, dass vier Displays vom Typ OX Standard kleine Kratzer aufweisen. Es wurden 380 Displays geliefert. gez. Kluge, 08.05.2016</p>	<p>ERKENNBARKEIT DES MANGELS (ZUTREFFENDES ANKREUZEN)</p> <p><input type="checkbox"/> Offener Mangel</p> <p><input type="checkbox"/> Verdeckter Mangel</p> <p><input type="checkbox"/> Täuschung</p>

Lösungen | M 1

Zu 1 So kommt ein Kaufvertrag zustande (§§ 145–147 BGB):



Zu 2 Käufer und Verkäufer müssen folgende Pflichten beim Kaufvertrag (§ 243 BGB) erfüllen:

PFLICHTEN DES KÄUFERS	PFLICHTEN DES VERKÄUFERS
<ul style="list-style-type: none"> • Ware annehmen • Ware bezahlen • Ware unverzüglich prüfen (wenn der Käufer ein Unternehmen ist, gemäß § 377 HGB) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ware an Käufer übergeben • Ware pünktlich liefern • mangelfreie Ware liefern

Lösungen | M 2 & M 3

Die Lernenden werden mit einer betrieblichen Situation konfrontiert und zum Handeln – Mängel beschreiben, Mängelrüge verfassen – aufgefordert. Die Erarbeitung der Inhalte erfolgt schülerzentriert in vier Gruppen. Jede Gruppe erarbeitet in M 2 neben Fall 1 einen weiteren Fall mit etwas abgewandelter Situation und verfasst anhand von M 4 eine vorstrukturierte Mängelrüge. Am Ende präsentieren die Gruppen ihr Ergebnis.

Zu 1–4 Folgende Mängel liegen vor:

ARTIKEL	BESCHREIBUNG	ERKENNBARKEIT DES MANGELS
1: DISPLAY OXC ULTRA	falscher Artikel (Falschlieferung): der Artikel auf dem Lieferschein und der Rechnung/Bestellung stimmen nicht überein; statt OXC Ultra wurde OXC Plus geliefert.	offener Mangel
2: DISPLAY OXC STANDARD	Vier Displays weisen einen Kratzer auf und haben daher nicht die vereinbarte Beschaffenheit. Außerdem wurden 20 Displays zu wenig geliefert (Minderlieferung).	offener Mangel

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