

II.11

Orientierung in der Arbeitswelt

Sachmängel und Reklamationen – Wie prüfe und beantworte ich sie?

Nach einer Idee von Karlheinz Handwerk



© RAABE 2021

© Getty Images

Was sind die Rechte von Käuferinnen und Käufern bei Mängeln? Wie gehe ich mündlich und schriftlich kompetent mit Kundenreklamationen um? Was steht in einem Reklamations schreiben? Mithilfe von lebendigen Beispielfällen erarbeiten Schülerinnen und Schüler Wissen rund um Kundenreklamationen. Sie schulen dabei ihre Handlungskompetenz in einer Simulation und einem Rollenspiel.

KOMPETENZPROFIL

Klassenstufe: 10

Dauer: 4-6 Unterrichtsstunden + LEK

Kompetenzen: gesetzliche Vorgaben verstehen, Art eines Mangels feststellen;
Rechte von Käuferinnen und Käufern bei Mängeln kennen;
Reklamationsgespräche führen; Reklamationen verfassen

Thematische Bereiche: Sachmängel, Reklamationen, Kundengespräche, Bürgerliches
Gesetzbuch

Medien: Karikatur, Artikel, Lernkarten, Leitfaden, Bilder, Rollenkarten,
Simulation, Text-Puzzle

Auf einen Blick

1. Stunde

Was ist eine Reklamation? – Ein Einstieg

- M 1 Reklamationen – Eine Karikatur als Einstieg
 M 2 Reklamationen aus rechtlicher Sicht – Einen Artikel lesen

Benötigt: evtl. digitale Fassung von M 1 und Beamer/Whiteboard

Kompetenzen: Die Lernenden interpretieren eine Karikatur und unterscheiden zwischen Beschwerden und Reklamationen. Sie erschließen sich einen Artikel.

2./3. Stunde

Wie gehe ich mit Reklamationen um? – Probleme erkennen und managen

- M 3 „Ich möchte etwas reklamieren!“ – Ein Fallstudie
 M 4 BGB – Das Bürgerliche Gesetzbuch
 M 5 Reklamationsgespräche richtig führen – Ein Leitfaden

Kompetenzen: Die Lernenden untersuchen mögliche Hintergründe und setzen anhand eines Leitfadens ein Reklamationsgespräch als Rollenspiel um.

4. Stunde

Reklamationen am Telefon entgegennehmen – Tipps und Tricks

- M 6 Die Reklamation als Chance? – Tipps für Reklamationen am Telefon
 M 7 Reklamationstelefonat führen – Eine Simulation

Kompetenzen: Die Lernenden schließen anhand eines Textes Informationen zu Reklamationsgesprächen und simulieren anhand ein Gespräch am Telefon.

5. Stunde

Reklamationsschreiben – Aufbau und Inhalte

- M 8 Was muss ein Reklamationsschreiben beinhalten? – Drei Aspekte
 M 9 Alles enthalten? – Ein Reklamationsschreiben analysieren

Kompetenzen: Die Lernenden formulieren Textbausteine für ein Reklamationsschreiben, untersuchen einen fehlerhaften Reklamationsbrief und korrigieren diesen.

6. Stunde

Jetzt du! – Eigene Reklamationen schreiben

- M 10 Ein Reklamationsschreiben verfassen – Eine Schreibkonferenz
 M 11 Ein Text-Puzzle erstellen – Eine Musterlösung
 M 12 Leistungskontrolle – schriftliche Antwort auf eine Reklamation
 ZM 1 Vorschlag für ein Bewertungsschema

Kompetenzen: Die Lernenden verfassen ein eigenes Reklamationsschreiben. Sie erstellen anhand eines Textpuzzles eine Musterlösung.



M 3

„Ich möchte etwas reklamieren!“ – Eine Fallstudie

Reklamationen können verschiedene Ursachen haben und auf unterschiedliche Art und Weise vorgebracht werden. In der folgenden Fallstudie findest du einige Beispielsituationen.

Aufgabe

Lies die Lernkarte und die Fallstudie. Notiere, welche Art von Mangel beim jeweiligen Fall vorliegt.



Lernkarte: Mängelrüge

Mängelarten:

- Mangel in der **Art**, Beispiel: Das falsche Produkt wird geliefert.
- Mangel in der **Beschaffenheit**, Beispiel: Das Produkt ist beschädigt.
- Mangel in der **Güte**, Beispiel: Dem Produkt fehlt eine zugesicherte Eigenschaft.
- Mangel in der **Menge**, Beispiel: Das Produkt wurde nicht in der bestellten Menge geliefert.

Käuferrechte:

Käuferinnen und Käufer haben zunächst ein Recht auf **Nachbesserung auf Verkäuferkosten**. Das heißt, der Verkäufer oder die Verkäuferin muss den Mangel **reparieren** oder die Ware korrekt **neuliefen** (z. B. per Umtausch). Nur wenn dies innerhalb einer von der Käuferin oder dem Käufer gesetzten Frist nicht erfolgt, weil die Verkäuferin oder der Verkäufer dem nicht nachkommt oder nachkommen kann, ergeben sich weitere Rechte für die Käuferin oder den Käufer (s. u.). Ein sofortiger Rücktritt oder Schadensersatz ist nur in besonderen Fällen zulässig.

- Minderung des Preises
- Rücktritt vom Vertrag
- ggf. Ersatz des Schadens

Fallstudie: Franziska arbeitet in einem Bekleidungsgeschäft „Haute Couture“ und wird seit dem frühen Morgen mit verschiedenen Reklamationen konfrontiert:

A Mündliches Reklamationsgespräch: Eine Kundin sucht das Bekleidungsgeschäft auf und reklamiert bei Franziska, dass sie das gekaufte Kleid in der falschen Größe erhalten hat.

B Fernmündliches Reklamationsgespräch: Ein Kunde ruft das Bekleidungsgeschäft an und reklamiert bei Franziska, dass der gekaufte Rucksack entgegen der Zusicherung nicht wasserundurchlässig ist.

C Reklamationsschreiben: Eine Kundin schreibt das Bekleidungsgeschäft an und reklamiert bei Franziska, dass bei der im Online-Shop des Bekleidungsgeschäfts bestellten Bluse die Ärmelknöpfe fehlen.

D Reklamationsschreiben: Im Auftrag des Bekleidungsgeschäfts reklamiert Franziska bei einem Lieferanten, dass von den bestellten 20 Jeans nur 15 geliefert wurden.



Fall	Mängelart	Fall	Mängelart
A		C	
B		D	

Foto: © bymuratdeniz/Getty Images/E+

BGB – Das Bürgerliche Gesetzbuch

M 4

Welche Arten von Mängeln es gibt, weißt du jetzt. Aber was steht genau im Gesetz?

Aufgaben

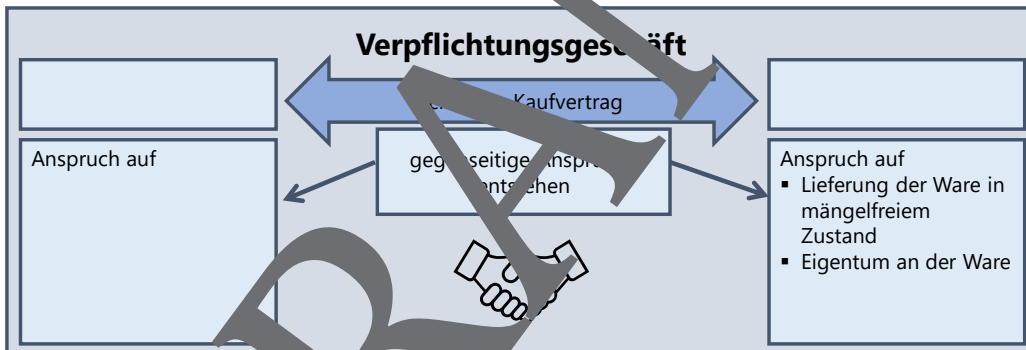
- Lies dir § 433 BGB durch und schau das Schaubild zum Rechtsgeschäft des Kaufvertrages an. Vervollständige das Schaubild mit den richtigen Begriffen. Du brauchst Hilfe beim Ausfüllen? Scanne den QR-Code rechts für einen Tipp.
- Lies die Paragraphen 434, 437, 439. Gestalte ein Schaubild, in dem die Rechte von Käufern und Verkäufern dargestellt werden, die in diesen Paragraphen beschreiben werden.



§ 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.

Das Rechtsgeschäft des Kaufvertrags teilt sich in zwei Ebenen auf: ein Verpflichtungs- und ein Verfügungsgeschäft. Das **Verpflichtungsgeschäft** regelt die Verpflichtungen der Parteien. Dieses kann mündlich oder schriftlich festgehalten werden. Durch das **Verfügungsgeschäft** wird das Verpflichtungsgeschäft erfüllt. Das Verpflichtungsgeschäft wird also durch das Verfügungsgeschäft vollzogen. Beispiel: Der Kaufvertrag über ein Hemd (Verpflichtungsgeschäft) wird mit der konkreten Übereignung (Verfügungsgeschäft) des Hemds erfüllt.



§ 434 Sachmängel

(1) Die Sache ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang die vereinbarte Beschaffenheit hat. Soweit die Beschaffenheit nicht vereinbart ist, ist die Sache frei von Sachmängeln,
 1. wenn sie sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignet, sonst
 2. wenn sie sich für die gewöhnliche Verwendung eignet und eine Beschaffenheit aufweist, die bei Sachen der gleichen Art üblich ist und die der Käufer nach der Art der Sache erwarten kann.

Ein Reklamationstelefonat führen – Eine Simulation

M 7
Fall B

Führt ein Reklamationstelefonat! Die Simulation bietet eine wirklichkeitsnahe Gesprächssituation.

Simulationsaufgabe

Herr Balder ist Kunde des Bekleidungsgeschäfts „Haute Couture“. Er war dort stets zufrieden. Anlässlich des verkaufsoffenen Sonntags im Rahmen des Stadtfestes hat er das Bekleidungsgeschäft aufgesucht, um einen wasserdichten Anorak für eine am nächsten Tag anstehende Wandertour zu erwerben.

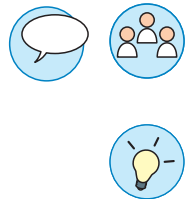
Bei der Wanderung gerät er in ein starkes Gewitter, wobei er feststellt, dass er trotz des Anoraks bis auf die Haut nass wird. Aus diesem Grund ruft er noch am gleichen Tag im Bekleidungsgeschäft an, um die Jacke zu reklamieren. Die Verkäuferin Franziska nimmt die Reklamation entgegen.



Bild: © sashimi/Stock/Getty Images Plus

Aufgaben

- Lies die Simulationsaufgabe und die rechtlichen Infos. Bereite dich in Vierergruppen auf die Simulation vor, indem du diese Fragen beantwortest:
 - Welche Art von Mangel liegt hier vor?
 - Was kann Herr Balder vom Bekleidungsgeschäft verlangen?
 - Wie geht das Bekleidungsgeschäft lösungsorientiert mit der Reklamation um?
- Simuliert den möglichen Verlauf des Reklamationsgesprächs zwischen Franziska und dem Kunden Herrn Balder.
- Gib deinen Mitlernenden eine Rückmeldung über ihre Simulation.



Rechtliche Infos

Im Fall eines Mangels hat die Käuferin oder der Käufer zunächst ein Recht auf die Beseitigung des Mangels, durch Nachbesserung oder Reparatur. Auf weitere Rechte kann sie oder er sich erst berufen, wenn die Nacherfüllung fehlschlägt oder nicht möglich ist. Ausnahmen gibt es jedoch: Ein sofortiger Rücktritt oder Schadensersatz ist unter besonderen Umständen zulässig.

Lernkarte: Telefonieren im Beruf

- Warte bei einem eingehenden Anruf einen kurzen Moment, bevor du den Hörer abnimmst und dich meldest.
- Beginne das Gespräch stets freundlich und positiv mit einem Lächeln.
- Nenne zuerst den Vornamen, erst danach deinen Vor- und Nachnamen. Begrüße dann dein Gegenüber.
- Merke dir den Namen der Person in der Leitung und sprich sie während des Gesprächs ab und zu mit ihrem Namen an.
- Störe zu und unterbrich keine Gesprächspartnerin oder deinen Gesprächspartner nicht.
- Formuliere positiv. Zum Beispiel anstatt „Das weiß ich leider nicht“, „Ich informiere mich und rufe Sie dann zurück“.

Sie wollen mehr für Ihr Fach?

Bekommen Sie: Ganz einfach zum Download im RAABE Webshop.



Über 4.000 Unterrichtseinheiten
sofort zum Download verfügbar



Sichere Zahlung per Rechnung,
PayPal & Kreditkarte



Exklusive Vorteile für Abonnent*innen

- 20% Rabatt auf alle Materialien für Ihr bereits abonniertes Fach
- 10% Rabatt auf weitere Grundwerke



Käuferschutz mit Trusted Shops



Jetzt entdecken:
www.raabe.de