

FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Kompetenz Wirtschaft Industrie

Lösungen zum Lehrbuch

Band 1

Verfasst von Lehrern
des kaufmännisch-beruflichen Schulwesens

Lektorat: Jürgen Müller, 79112 Freiburg i. Br.

Gültig ab der 5. Auflage des Lehrbuches

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 91130



Mitarbeiter des Arbeitskreises

Felsch, Stefan	Studienrat	Freiburg i. Br.
Frühbauer, Raimund	Oberstudiendirektor	Wangen i. A.
Krohn, Johannes	Studienrat	Freiburg i. Br.
Kurtenbach, Stefan	Studiendirektor	Biberach
Müller, Jürgen	Studiendirektor	Freiburg i. Br.

Leitung des Arbeitskreises und Lektorat

Jürgen Müller, Im Kapellenacker 4a, 79112 Freiburg i. Br.

5. Auflage 2016

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-8085-9263-2

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2016 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
<http://www.europa-lehrmittel.de>

Umschlag, Satz: Satz+Layout Werkstatt Kluth GmbH, 50374 Erfstadt

Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagfoto: © Tiberius Gracchus – Fotolia.com

Vorwort

Das Buch »**Kompetenz Wirtschaft Industrie Band 1 – Lösungen**« enthält die **Lösungen** zu den Aufgaben, die im **Lehrbuch »Kompetenz Wirtschaft Industrie, Band 1«** abgedruckt sind.

Das Lösungsbuch dient der **Lernzielsicherung** und der **Lernerfolgskontrolle**. Es eignet sich sowohl zur **Anwendung, Erweiterung und Vertiefung** der im Lehrbuch erworbenen **Kenntnisse** als auch zur **Prüfungsvorbereitung**.

Der **inhaltliche Aufbau** entspricht der Gliederung nach Lernfeldern. **Die Seitenangaben am Rande** der Lösungstexte beziehen sich auf das Lehrbuch.

Das Lösungsbuch gilt **ab der 5. Auflage des Lehrbuches**. Es enthält die gesetzlichen Rahmenbedingungen und das statistische **Zahlenmaterial bis Herbst 2016**.

Ihr Feedback ist uns wichtig. Ihre Anmerkungen, Hinweise und Verbesserungsvorschläge zu diesem Buch nehmen wir gerne auf – schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de.

Die Verfasser

Rottenburg, Oktober 2016

Wichtiger Hinweis:

In diesem Buch finden sich Verweise/Links auf Internetseiten. Für die Inhalte auf diesen Seiten sind ausschließlich die Betreiber verantwortlich, weshalb eine Haftung ausgeschlossen wird. Für den Fall, dass Sie auf den angegebenen Internetseiten auf illegale oder anstößige Inhalte treffen, bitten wir Sie, uns unter info@europa-lehrmittel.de davon in Kenntnis zu setzen, damit wir beim Nachdruck dieses Buches den entsprechenden Link entfernen können.

68/1

- a) Das Erstellen eines Referates durch zwei oder mehr Personen ist eine komplexe Aufgabenstellung. Da in den meisten Fällen nur eine begrenzte Zeit zur Verfügung steht und meistens ein Thema zu bearbeiten ist, das jenseits des Wissenshorizonts der einzelnen Personen liegt, sind deren Möglichkeiten begrenzt. Die Aufgabe, das Referat zu erstellen und zu präsentieren, muss also zerlegt und verteilt werden.

Die Aufgabenteilung kann erfolgen:

- sachlich: Mehrere Personen bearbeiten verschiedene Kapitel des Referates.
- zeitlich: Mehrere Personen arbeiten parallel. Dadurch wird das Problem der knappen Zeit behoben.
- personell: Die einzelnen Arbeitsschritte werden auf mehrere Personen verteilt.

Wenn alle Teilaufgaben bearbeitet sind und die Teilergebnisse vorliegen, muss anschließend koordiniert und zusammengeführt werden.

- b) Eine Skiwoche für 30 Personen mit Selbstversorgung durchzuführen ist eine komplexe Aufgabenstellung. Diese Aufgabe kann eine Person nicht erfüllen, wenn sie nur begrenzte Zeit, begrenztes Wissen, begrenzte finanzielle Mittel und Informationen besitzt. Aus diesem Grund muss diese Aufgabe zerlegt und auf mehrere Personen verteilt werden.

Die Aufgabenteilung kann erfolgen:

- sachlich: Einzelne Personen kümmern sich jeweils um die Unterkunft, die Reismöglichkeit, die Selbstversorgung und um das Wochenprogramm.
- zeitlich: Alle Aufgaben, die sachlich geteilt wurden, können parallel bearbeitet werden.
- personell: Alle sachlich geteilten Aufgaben werden von jeweils mehreren Personen bearbeitet. Dadurch wird die Knappheit der finanziellen Mittel, des Wissens und der Kapazität der Informationsverarbeitung einzelner Personen vermindert.

Die Ergebnisse der Teilaufgaben werden vor Beginn der Skiwoche koordiniert und zusammengeführt.

- c) Der Bau einer Pyramide im Jahre 2000 v. Chr. konnte von keinem Menschen allein bewerkstelligt werden. Kein einzelner Mensch hatte das Wissen, die Kapazität der Informationsverarbeitung, die finanziellen Mittel und die Zeit. Deshalb wurde diese Aufgabe zerlegt und auf verschiedene Personen verteilt.

Die Aufgabenteilung erfolgte:

- sachlich: Jeweils einzelne Gruppen von Menschen konstruierten die Pyramide, schlugen in den Steinbrüchen die Quader zurecht, transportierten diese vom Steinbruch an den Bestimmungsort, verbauten diese zu einer Pyramide, erstellten bemalte Grabkammern und die Grabbeigaben für die Toten, fertigten Kunstwerke in Form von Statuen.
- zeitlich: Viele Aufgaben wurden parallel durchgeführt. Nach Beginn der Arbeiten wurden gleichzeitig Quader im Steinbruch gefertigt, transportiert und verbaut. Gleichzeitig entstanden die Grabbeigaben und die Kunstwerke.
- personell: Alle sachlich geteilten Aufgaben wurden von jeweils mehreren Personen bearbeitet. Dadurch wurde die Knappheit der Faktoren Zeit, der finanziellen Mittel, des Wissens und der Kapazitäten der Informationsverarbeitung einzelner Personen vermindert.

Schritt für Schritt wurden die Ergebnisse der Teilaufgaben koordiniert und zusammengeführt.

	funktionaler Organisationsbegriff	instrumentaler Organisationsbegriff	institutioneller Organisationsbegriff
	Das Unternehmen <i>schafft</i> sich eine Organisation.	Das Unternehmen <i>hat</i> eine Organisation.	Das Unternehmen <i>ist</i> eine Organisation.
	Tätigkeiten des Organisierens: – Planung – Einführung und – Durchsetzung organisatorischer Regelungen.	System von dauerhaften Regeln und Maßnahmen, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen.	Zielgerichtetes, offenes soziales System – mit genauer Mitgliederzahl, – spezifischem Zweck, – arbeitsteiligen Aktivitäten, – relativ dauerhaftem Bestand.
a) Kindergarten	X	X	X
b) Berufsschulklasse		X	X
c) Deutsche Bahn AG	X	X	X
d) Demonstration gegen die Verwendung von Tropenhölzern	X		
e) Wöchentlicher Kaffeeklatsch bei reihum verschiedenen Mitgliedern		X	X
f) Daimler AG	X	X	X

- a) Der Tag der offenen Tür, an den hohe Erwartungen gestellt wurden, ist gründlich misslungen:
- Es waren nicht alle Ausbilder anwesend.
 - Nicht alle Räume des Betriebes, die vorgesehen waren, konnten betreten und damit besichtigt werden.
 - Eine schlechte Ausschilderung im Betrieb ließ die Gäste ziellos herumirren.
 - Aufgrund von Lieferproblemen der Druckerei waren Informationsbroschüren nicht rechtzeitig im Betrieb und konnten von den Besuchern nicht mitgenommen werden.
 - Es waren zu wenige Mittagessenportionen vorbereitet, sodass Besucher in der Kantine abgewiesen werden mussten.
- b) Beispiele:
- Klare Aufgabenzuteilung,
 - eindeutige Absprachen, wer was wann wo macht,
 - von externen Beteiligten Auftragsbestätigungen geben lassen,
 - Aufgaben und Tätigkeiten delegieren,
 - verantwortungsbewusste und zuverlässige Mitarbeiter koordinieren.
- c) Beispiele:
- aus dem privaten Bereich: Beim Tennisturnier herrschen chaotische Verhältnisse, weil der Sportwart keine Turnierregeln festgelegt hat und der Zeitplan nicht eingehalten wird. Teilnehmer ziehen verärgert ihre Meldung zurück. Das Turnierergebnis wird verfälscht; es entspricht nicht der Leistungsstärke der Spieler.
 - aus dem beruflichen Bereich: Ein Kunde benötigt dringend ein Ersatzteil. Wegen mangelhafter Lagerorganisation kann man das Teil nicht kurzfristig liefern. Der Kunde ist verärgert und bricht die Geschäftsverbindung ab.

- a) Beide Mitarbeiter nehmen »Extrempositionen« ein und sind daher in reiner Form in erster Linie ungeeignet. Eine Mischung aus beiden Positionen wäre günstiger. Allerdings sprechen sich konservativ eingestellte Unternehmen eher für den klassischen reinen Organisator, also Herrn Nusser, aus, während in Bereichen von Kreativität, Innovation und unkonventionellen Wegen Herr Nassal den Vorzug bekäme.

- b) – Notwendigkeit von Provisorien, weil endgültige Regelungen nicht realisierbar sind.
- Eintritt unvorhersehbarer Ereignisse.
- Ständige Veränderungen der Ausgangsbedingungen.
- Erhaltung der Flexibilität im Betriebsablauf.

73/3

a) Beispiele aus dem Lagerbereich:

Gliederungsmerkmale	Gliederungsbeispiele
Objekte	Versandeinheit I, Versandeinheit II, Dienstleistungen
Verrichtungen	einlagern, auslagern, umpacken
Phasen	Produkteinlagerung, Produktlagerung, Produktauslagerung
Rangstufen	Abteilungsleiter Lager, Lagermeister, Lagerarbeiter

b) Beispiele aus dem Ausbildungsbereich:

Gliederungsmerkmale	Gliederungsbeispiele
Objekte	Auszubildender, Auszubildende, Praktikant, Praktikantin
Verrichtungen	Anzeigenkampagne durchführen, Kandidaten auswählen, Auszubildende einstellen
Phasen	Planung, Werbung, Auswahl, Einstellung, Ausbildung, Übernahme
Rangstufen	Personalleiter, Ausbildungsleiterin, Auszubildendensprecher

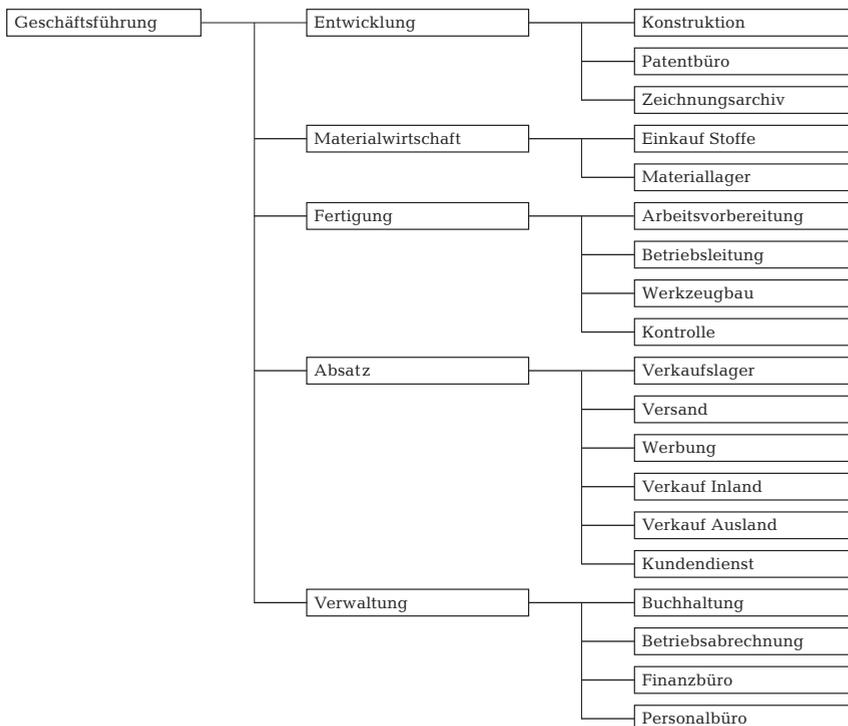
73/4

Beispiele:

- a) Festlegung der Gehaltshöhe, Probezeit, Kündigungsfrist, Urlaubsdauer.
- b) Anlegen einer Personalakte, Ausstellen eines Werksausweises.

73/5

Der Betriebsgliederungsplan zeigt die Abteilungen eines Betriebs und ihre Zuordnungen.
Beispiel eines horizontalen Betriebsgliederungsplans:



73/6

- a) Vorteile:
 - Eindeutige Über- und Unterordnungsverhältnisse,
 - verhindert Kompetenzstreitigkeiten und sich widersprechende Instanzen,
 - Verantwortung ist klar geregelt.
- Nachteile:
 - Überlastung der Führungskräfte,
 - Schwerfälligkeit wegen der Länge des Anweisungsweges,
 - eventuell Verfälschung der Informationen durch Zwischeninstanzen,
 - der Ausfall des Vorgesetzten kann Störungen hervorrufen,
 - Stellen der gleichen Stufe können nur auf dem Umweg über höhere Instanzen Kontakte aufnehmen.
- b) Vorgesetzter:
 - Alleinige Entscheidungskompetenz,
 - klare Kompetenzen hinsichtlich Anweisungserteilung und Anweisungsempfang,
 - Sammelstelle für alle Informationen,
 - starke Arbeitsbelastung.
- Untergebener:
 - Empfängt Anweisungen nur von seinem Vorgesetzten,
 - handelt ausschließlich gemäß diesen Anweisungen.

73/7

- a) nein, b) ja, c) ja, d) nein e) ja f) ja

78/1



78/2

Zeitfolgebestimmung	Zeitdauerbestimmung	Zeitpunktbestimmung
<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsreihenfolge - Verkettung von Teilarbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitszeitstudie - Zeitmessung 	<ul style="list-style-type: none"> - Terminüberwachung

78/3

	Arbeitsablauf	Inhalt: Bearbeitung einer Eingangsrechnung		
Lfd.Nr.	Ablaufstufen	Stellen		
		Poststelle	Sachbearbeiterin Einkauf	Sachbearbeiter Rechnungswesen
1	Eingang Eingangsrechnung (ER)	●	-----	
2	ER an Sachbearbeiterin Einkauf		→	
3	mit ER-Nr. entsprechend ER-Verzeichnis versehen und ER auf rechnerische und sachliche Richtigkeit prüfen		●	
4	Ablage, wenn Reklamationen nötig		●	
5	Kopie von ER erstellen		●	
6	ER-Kopie an Sachbearbeiter Rechnungswesen		-----	→
7	Vorgangsverzeichnis und Eingangsrechnungsverzeichnis ergänzen		●	
8	Rechnungsbetrag pünktlich zum spätestmöglichen Termin durch Überweisung begleichen, Rechnung unter laufendem Vorgang ablegen	→	▲	

78/4

- Ein Jugendlicher teilt sein monatliches Taschengeld ein. Ein fester Betrag wird für die Anschaffung eines Heimcomputers angespart.
- Ein Lehrer erstellt einen Stoffverteilungsplan für das Schuljahr.
- Ein Bauleiter fertigt für die Herstellung einer Fabrikhalle einen Netzplan, um den Termin für die Bauübergabe garantieren zu können.
- Kauf von Rohstoffen auf Abruf als Großauftrag zu günstigeren Preisen.

78/5

Je exakter und damit zuverlässiger die Pläne ausgearbeitet sind, umso wirtschaftlicher können die Produktionsfaktoren eingesetzt werden.

78/6

Mögliche Lösungen (vereinfachte Darstellung):

Werkstatt \ Tage	1	2	3	4	5	6	7	8
I (Stanzen/Formen)	A	C	C	D	B	B	-	-
II (Sägen/Bohren)	E	A	-	-	D	D	B	-
III (Lackieren)	-	E	A	C	C	C	D	B

oder

Werkstatt \ Tage	1	2	3	4	5	6	7	8
I (Stanzen/Formen)	C	C	A	D	B	B	-	-
II (Sägen/Bohren)	E	-	-	A	D	D	B	-
III (Lackieren)	-	E	C	C	C	A	D	B

78/7 a) = (B) b) = (A) c) = (A) d) = (B)

Heutzutage werden grafische Darstellungen mithilfe von

- Projektsoftware oder
- Unternehmenssoftware

abgebildet.

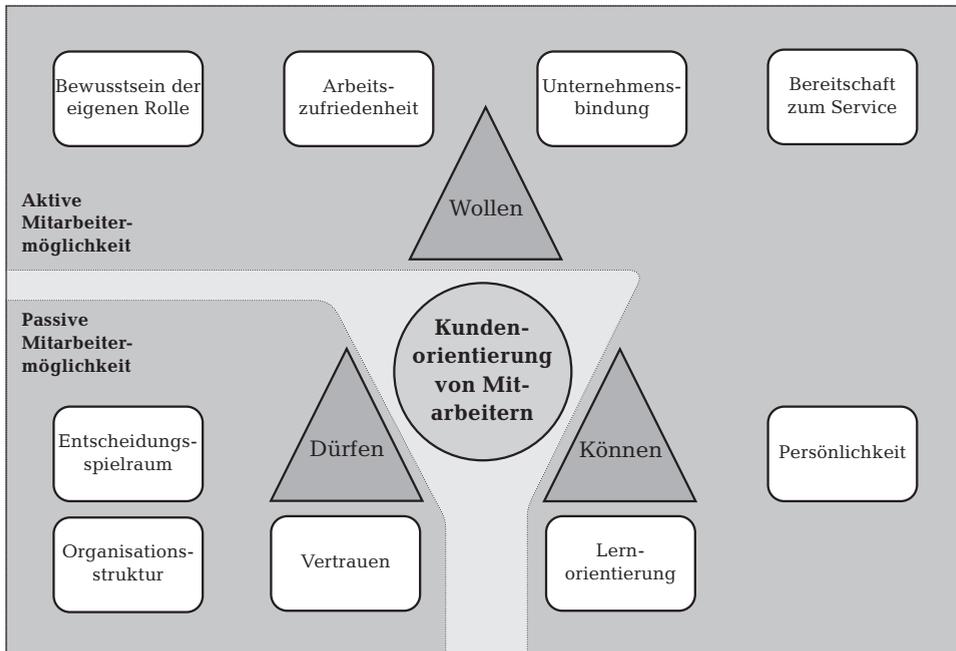
83/1 Schülerabhängige Lösungen; vgl. dazu Lehrbuch, S. 79

83/2 Schülerabhängige Lösungen; vgl. dazu auch Lehrbuch, S. 49

83/3 Alle Aussagen der verschiedenen Personen können bzw. müssen bejaht werden, wenn es einem Unternehmen ernst ist mit einer konsequenten Kundenorientierung. Die Mitarbeiter haben die Kundenorientierung als wesentlich erkannt.

83/4 Die neue Auszubildende bzw. der neue Auszubildende sollte sich darüber im Klaren sein, dass dem Mitarbeiter eine zentrale Schlüsselrolle in diesem Unternehmen zukommt. Das Verhalten des einzelnen Mitarbeiters entscheidet darüber, egal ob im direkten Kontakt oder im Hintergrund, wie ein Kunde mit dem Unternehmen zufrieden ist, wie der Kunde das Unternehmen in Erinnerung behält. Der Mitarbeiter trägt wesentlich dazu bei, wie kundenorientiert das Unternehmen wahrgenommen wird.

Dabei gibt es verschiedene Merkmale, die das kundenorientierte Verhalten bestimmen. Diese Merkmale sind wiederum von verschiedenen Faktoren abhängig.



83/5 a) Alle diese Vorgaben laufen auf die Formel »Der Kunde ist König« hinaus, auf einen Dienst am Kunden, bei dem Kompetenz und Kooperation eine enge Verbindung eingehen. Kunden sind keine Maschinen, sondern Menschen, die einen bestimmten Bedarf haben. Jeder Verkäufer tut deshalb gut daran, sie als Menschen und Berater anzusprechen – als Menschen, der über das Wetter, die Erlebnisse des letzten Wochenendes oder die Bundesliga redet, und als Berater, der über Produkte, Preise, Lieferzeiten usw. Bescheid weiß. Am Anfang einer Verkäuferkarriere kommt das »zweite« im Gespräch mit dem Kunden oftmals vor dem »ersten«. Hat der Verkäufer aber ein Stadium erreicht, in dem er den Kunden in erster Linie als Menschen ansprechen kann, ist der Weg zum Erstlieferanten oder gar Alleinanbieter nicht mehr weit, und damit hat der Verkäufer dann den Gipfel seiner Karriere erreicht.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass für alle Unternehmen, egal welcher Branche und Größe, gleichermaßen gilt: Zufriedene Kunden sind das Kapital des Unternehmens.

Daher muss der Verkauf oder Außendienst eine auf lange Dauer angelegte Zusammenarbeit mit dem Kunden anstreben, aufbauen und pflegen. Dazu muss sich der Kunde auf den Verkäufer verlassen können. Der Abnehmer ist dankbar für jeden zuverlässigen Lieferanten, also wird er die Beziehung zu dem Unternehmen schätzen und gute Aufträge erteilen.



Leitfaden für den Umgang mit unseren Kunden

Ein chinesisches Sprichwort sagt:
»Wer nicht lächeln kann, sollte kein Geschäft eröffnen.«
Für uns gilt »Wer nicht lächeln kann, macht keine Geschäfte!«

Für uns als KÜHLsys GmbH ist die Kundenorientierung von Anfang an eine Grundvoraussetzung. Wir müssen uns einen Kundenstamm aufbauen und Kunden an unser Unternehmen binden. Produkte und Dienstleistungen sind im Bereich industrieller Fertigung als Einheit zu sehen. Umso notwendiger ist es, für uns ein Merkmal zu finden, das uns allein auszeichnet. Ein solches Merkmal ist ein »umwerfender Service«, der unseren Kunden an unser Unternehmen bindet. Damit können wir uns von unseren Mitbewerbern abheben.

»Wer dem Kunden ein Lächeln schenkt,
zeigt den Mitbewerbern die Zähne!«

Unsere Kunden

Unsere Kunden sind informiert, mobil und sensibel. Sie erwarten Kompetenz, Emotion und Nutzen. Vor allem: Sie wollen begeistert werden. Unser Markt ist nahezu gesättigt, die Konkurrenz ist groß. Es sind also nicht nur unsere Produkte oder Dienstleistungen, die über den Erfolg entscheiden, sondern vielmehr die Art und Weise, wie wir mit unseren Kunden umgehen. Kundenorientierung muss sich deshalb immer auf das gesamte Unternehmen KÜHLsys GmbH beziehen.

Alle Mitarbeiter/innen müssen sich bewusst sein, dass sie immer die Visitenkarte und das Aushängeschild der KÜHLsys GmbH sind.

Der Eindruck, den der Kunde bei uns und von uns erhält, sollte immer stimmig sein. Es bringt gar nichts, wenn die Mitarbeiterin am Telefon nett, höflich und kompetent war, doch die versprochene Lieferung auf sich warten lässt. Ebenso kann ein notorisch schlecht gelaunter Mitarbeiter das Image unseres Unternehmens zerstören. Umgekehrt kann aber auch der persönliche Auftritt aller Mitarbeiter/innen zum Markenzeichen unseres Unternehmens werden.

Einen neuen Kunden zu gewinnen kostet ca. 600 % mehr an Energie, als einen vorhandenen Kunden zu halten. Eine Investition in den »Service« rechnet sich also.

Unsere Kommunikation mit unseren Kunden

– beim Sprechen:

nicht:	als Mitarbeiter/in der KÜHLsys GmbH:
»Da haben Sie mich nicht richtig verstanden!«	»Da habe ich mich falsch ausgedrückt.«
»Ich versuche Sie morgen anzurufen!«	»Ich rufe Sie morgen um 10:00 Uhr an!«
»Da kann ich Ihnen gar nicht helfen, das macht Frau Müller!«	»Frau Müller ist Ihre richtige Ansprechpartnerin und hilft Ihnen gerne weiter. Einen Moment bitte!«
»Herr Meier ist in der Mittagspause!«	»Herr Meier ist ab 13:00 Uhr wieder zu erreichen!«
»Herr Meier ist nicht da!«	»Herr Meier ist ab nächsten Montag wieder zu erreichen!«
»Da sind Sie bei mir falsch.«	»Frau Müller ist Ihre richtige Ansprechpartnerin und hilft Ihnen gerne weiter. Einen Moment bitte!«
»Um diese Zeit ist niemand mehr da!«	»Morgen ab 08:00 Uhr ist unser Kundenservice wieder zu erreichen!«

– beim Telefonieren:

- Lächeln Sie bei den ersten beiden Sätzen. Dies verschafft Ihnen sofort einen sympathischen Einstieg.
- Passen Sie sich dem Rede-Tempo des Kunden an.
- Verschlucken Sie beim Sprechen keine Silben.
- Sitzen Sie beim Sprechen aufrecht, damit Ihre Stimme »klar und deutlich« bleibt.
- Betonen Sie wichtige Wörter. Somit erzielen Sie eine bessere Wirkung.
- Fallen Sie Ihrem Gesprächspartner bitte nicht ins Wort. Haben Sie es jedoch mit einem »Vielredner« zu tun, können Sie diesen nur stoppen, indem Sie seinen Namen nennen und mit der Stimmlage nach oben gehen: »Herr Hartmann«. Ergreifen Sie die Gunst der Sekunde und bringen Sie nun zügig Ihr Anliegen vor.
- Verwenden Sie positive Rhetorik.
- Hören Sie aktiv zu/hin. Dies signalisieren Sie beispielsweise durch die Verwendung von sogenannten Verständigungssignalen wie: »Ja, ich verstehe«; »Ja, gerne«; »mhm« oder »Das ist eine wichtige Information«.

– beim direkten Umgang:

- Sie ergreifen immer als Erster die Initiative. Kommt ein Kunde/eine Kundin in unser Unternehmen, fixieren Sie ihn/sie mit den Augen, lächeln Sie ihn/sie an, begrüßen Sie ihn/sie mit einem freundlichen »Guten Tag« und gehen Sie direkt auf ihn/sie zu. Achten Sie besonders auf seine/ihre offene Körpersprache.
- Sollte es doch einmal vorkommen, dass ein Kunde/eine Kundin länger warten muss, erklären Sie ihm/ihr bitte die Situation und bedanken Sie sich bei ihm/ihr für sein/ihr Verständnis.
- Hören Sie unserem Kunden/unsere Kundin immer aufmerksam zu. Halten Sie stets Blickkontakt. Somit fühlt sich unser Kunde/unsere Kundin wertgeschätzt und ernst genommen. Führen Sie mit gezielten Fragestellungen durch das Gespräch und versuchen Sie somit die Bedürfnisse des Kunden/der Kundin zu erfragen. Nur so können Sie gezielt den jeweiligen Nutzen exakt auf den jeweiligen Kunden/die jeweilige Kundin ausrichten.

93/2

- a) Es liegt *eine rechtsgeschäftliche Willenserklärung* vor. Wenn Frau Birk die Ware zur Kasse gebracht hat, wird dies rechtlich als ein Antrag auf Abschluss eines Kaufvertrages gewertet.
- b) Es liegt *keine rechtsgeschäftliche Willenserklärung* vor. Anfragen dienen der Einholung von Angeboten. Sie werden gewöhnlich an mehrere Lieferanten gerichtet und können daher nicht rechtsverbindlich sein.
- c) Es liegt *eine rechtsgeschäftliche Willenserklärung* in Form einer schlüssigen Handlung vor. Das Einsteigen in die Straßenbahn ist ein Antrag auf Abschluss eines Beförderungs-(Werk-)Vertrages.
- d) Es liegt *keine rechtsgeschäftliche Willenserklärung* vor, weil die Verabredung im rechtlichen Sinne unerheblich und unverbindlich ist.
- e) Es liegt *eine rechtsgeschäftliche Willenserklärung* vor. Cornelia verpflichtet sich gegenüber dem Kinobetreiber zur Abnahme und Zahlung der Kinokarte.
- f) Es liegt *eine rechtsgeschäftliche Willenserklärung* vor. Herr Schwarz verpflichtet sich, das Zimmer ein Semester lang dem Studenten zu überlassen.

93/3

Beispiele für

- *einseitige Rechtsgeschäfte*: Rücktritt, Anfechtung, Kündigung,
- *mehrseitige Rechtsgeschäfte*: Kaufvertrag, Mietvertrag, Gesellschaftsvertrag.

93/4

Die Kündigung der Wohnung durch den Mieter ist eine empfangsbedürftige Willenserklärung.

- Wird der Brief ordnungsgemäß zugestellt, ist die Kündigung in den Herrschaftsbereich des Vermieters gelangt und damit rechtskräftig.
- Geht die Kündigung auf dem Postweg verloren, gelangt sie nicht in den Herrschaftsbereich des Vermieters und ist damit rechtlich nicht wirksam.

93/5

- a) Mehrseitig verpflichtendes Rechtsgeschäft (Kaufvertrag).
- b) Mehrseitig verpflichtendes Rechtsgeschäft (Mietvertrag).
- c) Einseitiges empfangsbedürftiges Rechtsgeschäft (Rücktrittserklärung, rechtlich möglich, z. B. nach Lieferungsverzug).
- d) Einseitig verpflichtendes Rechtsgeschäft (Schenkungsversprechen).

93/6

- a) – *Mietvertrag*: Überlassung von Sachen zum Gebrauch *gegen Entgelt*.
– *Leihvertrag*: Überlassung von Sachen zum Gebrauch *ohne Entgelt*.
- b) – *Mietvertrag*: Überlassung von Sachen zum *Gebrauch gegen Entgelt*.
– *Pachtvertrag*: Überlassung von Sachen und Rechten zum *Gebrauch und Fruchtgenuss gegen Entgelt*.
- c) – *Leihvertrag*: Unentgeltliche Überlassung von Sachen zum Gebrauch mit *Pflicht zur Rückgabe derselben Sache*.
– *Sachdarlehensvertrag*: Überlassung von Sachen gegen Entgelt oder unentgeltlich mit *Rückgabepflicht für eine Sache gleicher Art, Menge und Güte*.
- d) – *Werkvertrag*: Herstellung eines Werkes *gegen Entgelt* mit *Vereinbarung eines bestimmten Erfolgs*.
Beispiel: Reparatur eines Autos (Ausbeulen eines Kotflügels).
– *Dienstvertrag*: *Leistung von Diensten gegen Entgelt, ohne dass ein bestimmter Arbeitserfolg vereinbart ist*.
Beispiel: Vertrag mit Fahrschule über Verkehrsunterricht.

- 93/7** a) Das Testament ist ein *nicht empfangsbedürftiges* Rechtsgeschäft. Es ist mit der Erstellung rechtsgültig.
- b) Wenn der Erblasser sicher sein will, dass sein Wille ordnungsgemäß an die Erben vermittelt wird, ist eine sichere Aufbewahrung zu bevorzugen. Das Testament ist damit vor Verlust und Unterschlagung geschützt.

- 93/8** a) *Nichtig*: Privattestamente müssen handschriftlich abgefasst sein.
- b) *Rechtswirksam*: Für Kaufverträge über bewegliche Sachen besteht Formfreiheit.
- c) *Nichtig*: Grundstückskaufverträge müssen notariell beurkundet werden.
- d) – Ausnahmsweise *rechtswirksam*, obwohl ein Wohnungsmietvertrag, wenn er für längere Zeit als ein Jahr abgeschlossen ist, der Schriftform bedarf. Nach § 550 BGB gilt der Vertrag als auf unbestimmte Zeit abgeschlossen; er kann frühestens zum Schluss des ersten Vertragsjahres gekündigt werden.
- nur dann *nichtig*, wenn die Schriftform vertraglich vereinbart wurde (§ 125 BGB).

93/9 Formfreiheit kann für bestimmte Rechtsgeschäfte nicht gelten, weil bei diesen Rechtsgeschäften erhöhte Rechtssicherheit, einwandfreie Beweisbarkeit und Schutz vor Leichtfertigkeit besteht.

- 93/10** a) Der Kaufvertrag ist *nichtig*: Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot.
- b) Der Kaufvertrag ist *anfechtbar*: Irrtum in der Übermittlung.
- c) Der Vertrag ist *nicht anfechtbar*: Kein Inhaltsirrtum, sondern Motivirrtum.

- 93/11** a) Ungültig: Die gesetzliche Gewährleistungsfrist von zwei Jahren darf durch die AGB nur auf ein Jahr verkürzt werden.
- b) Unwirksam: Rücktritt und Recht auf Schadensersatz beim Lieferungsverzug können durch die AGB nicht ausgeschlossen werden.

94/12 Solche Bedingungen muss der Unternehmer mit dem Verbraucher im Kaufvertrag ausdrücklich vereinbaren.

- 94/13** Unwirksam sind nach BGB folgende Punkte der AGB:
2. Lieferfristen: Rücktrittsvorbehalt bei Lieferverzögerungen (§ 308 (1) BGB).
 3. Preise und Zahlungsbedingungen: Preiserhöhungen (§ 309 (1) BGB).
 4. Gewährleistung: Aufwendungen trägt grundsätzlich der Verkäufer (§ 309 Z. 8.b) cc) BGB).
 5. Zusatzleistung: automatisches Abonnement einer Zeitschrift (§ 305c BGB wird als überraschende Klausel nicht Vertragsbestandteil).

- 94/14** a) Die AGB-Klausel ist unwirksam (§§ 305c, 309 BGB).
- b) Die AGB-Klausel ist unwirksam (§§ 307, 242 BGB).
- c) Die AGB-Klausel ist wirksam (entspricht den Vorschriften des BGB).
- d) Die AGB-Klausel ist wirksam (entspricht den Vorschriften des BGB).

- 94/15** a) Durch Einigung und Übergabe, also am 30. Oktober.
- b) Durch Einigung und Übergabe, also am 1. Juni; bei Vereinbarung eines Eigentumsvorbehalts erst bei Bezahlung.

94/16

- a) Cornelia Schreiber wurde Eigentümerin des PC durch Einigung und Übergabe, auch wenn der Kaufpreis noch nicht verrechnet war.

Das Eigentum geht aber durch Einigung und Übergabe auf die Freundin Brigitte über, da Cornelia rechtmäßige Eigentümerin war.

- b) Da der PC vom Geschäftsführer der GmbH nicht unter Eigentumsvorbehalt an Cornelia Schreiber verkauft wurde, war diese durch Einigung und Übergabe Eigentümerin geworden, nicht erst mit der Zahlung. Somit wurde die Freundin Brigitte ebenfalls Eigentümerin durch Einigung und Übergabe. Ihr Wissen darüber, dass Cornelia den PC noch nicht bezahlt hatte, hat keinen Einfluss auf den Eigentumserwerb.

94/17

Als Käufer(in) erwerben Sie das Eigentum gutgläubig, auch wenn das Surfbrett dem Verkäufer nicht gehörte.

95/18

- a) Grundstückskaufverträge bedürfen der notariellen Beurkundung (§ 311b, S. 1 BGB). Ein ohne Beachtung dieser Formvorschrift geschlossener Vertrag wird gültig, wenn die Auflassung und die Eintragung in das Grundbuch erfolgen (§ 311b, S. 2 BGB), also am 10. August.

Da eine Auflassung erst erfolgen soll, wenn die notarielle Beurkundung über den Grundstückskauf vorliegt, wird der Notar beim Termin der Auflassung am 15. Juli auf Abschluss des notariell beurkundeten Kaufvertrags drängen. Damit würde der Kaufvertrag rechtswirksam schon am 15. Juli geschlossen.

- b) Der Käufer hat mit Abschluss des Kaufvertrags den Rechtsanspruch auf Eigentumsübertragung erworben.
- c) Für die Eigentumsübertragung ist nicht der Termin des Kaufvertragsabschlusses maßgeblich, sondern der Vollzug der Auflassung und Eintragung im Grundbuch, also der 10. August.
- d) Der Eigentümer hat die rechtliche Herrschaft über das Grundstück. Er kann es nutzen, belasten und weiterveräußern, vermieten oder verpachten.

95/19

- a) Sie muss den Teppich herausgeben, da an gestohlenen Sachen kein Eigentum erworben werden kann. Die Freundin muss den bezahlten Kaufpreis zurückerstatten.
- b) Sie muss den Teppich herausgeben, kann aber den Kaufpreis nicht mehr zurückverlangen, da sie die Anschrift des Händlers vermutlich nicht kennt.

95/20

- a) Mit der Übergabe der Ware im Laden (Einigung und Übergabe).
- b) Mit der Übergabe in der Wohnung bzw. im Geschäft des Käufers.
- c) Mit der Übergabe der Ware an den Paketdienst.

124/1

- *Wirtschaftliche Bedeutung*: Einholung von Bezugsquelleninformationen, Datensammlung zur Vorbereitung von Einkaufsentscheidungen, Einholung von konkreten Angeboten.
- *Rechtliche Bedeutung*: Anfragen sind rechtlich unverbindlich. Der Lieferant kann aus der Anfrage keinen Rechtsanspruch auf eine Bestellung ableiten.

124/2

Die Behauptung ist *falsch*. Die Anfrage kann nicht Bestandteil eines Kaufvertrags sein, da sie im rechtlichen Sinne kein Antrag ist. Der Anfragende ist an seine Anfrage rechtlich nicht gebunden. Das Angebot bedarf also der Annahme durch eine Bestellung.

124/3

Brieftext: Wir benötigen für unser Sortiment laufend Propangas in Druckflaschen unterschiedlicher Größe. Die monatliche Abnahmemenge beträgt voraussichtlich etwa 500 Flaschen. Der Zeitpunkt und der Umfang der benötigten Teilmengen sind unbestimmt; die

Lieferung müsste jeweils auf Abruf erfolgen. Die zu liefernden Flaschen könnten wir mit eigenem Lkw von Ihrem Lager abholen.

Wir bitten um Ihr baldiges Angebot mit Angabe der derzeit geltenden Preise bei Lieferung ab Lager sowie Ihrer Lieferungs- und Zahlungsbedingungen.

124/4 Die Zeitungsanzeige richtet sich nicht an eine bestimmte Person, sondern an die Allgemeinheit. Für den Anpreisenden muss die Möglichkeit bestehen, unerwünschte und die Lieferkapazität übersteigende Bestellungen abzulehnen.

124/5 Der Kaufmann will die Angebotsbindung offenhalten, d. h. die Lieferung überhaupt oder die Preise bzw. die Lieferungs- und Zahlungsbedingungen. Dadurch können mehr Angebote erteilt werden als maximal Kunden beliefert werden könnten.

124/6 Rechtzeitiger Widerruf mittels Telefon, Telefax, E-Mail. Rückruf des (eingeschriebenen) Angebotsbriefes.

124/7 Für die frühere Bezahlung innerhalb der Skontofrist (50 Tage vor Ende des Zahlungsziels) können 3 % Skonto einbehalten werden. Das entspricht einem Jahreszinssatz von $3\% \cdot 360 \text{ Tage} / 50 \text{ Tage} = 21,6\%$.

Es ist zinsgünstiger ($21,6\% - 12\% = 9,6\%$ Zinsgewinn), für diese Zeit den Bankkredit aufzunehmen, um mit Skontoabzug bezahlen zu können.

- 124/8**
- a) Das Angebot *erlischt*.
 - b) Da das Angebot vor Eintreffen der Bestellung erloschen war, kommt ein Kaufvertrag *nicht* zustande. Die Bestellung ist ein neuer Antrag.
 - c) Lang ist trotz rechtzeitiger Absendung der Bestellung *nicht* an sein Angebot gebunden. Er sollte Kaiser aber unverzüglich davon benachrichtigen, dass sich die Postzustellung verspätet hatte.
 - d) Die Angebotsbedingungen wurden durch die Bestellung abgeändert. Ein Vertrag kommt *nicht* zustande. Die Bestellung ist ein neuer Antrag.
 - e) *Widerruf* des Angebots; er muss spätestens mit dem Angebot beim Kunden eintreffen. Der Widerruf könnte jedoch den Kunden verärgern.

124/9 *Brieftext:* Wir danken für Ihre Anfrage vom ... und unterbreiten Ihnen hiermit das gewünschte Angebot nach beiliegendem Musterbuch. Damit Sie sich von der ausgezeichneten Qualität unserer Stoffe überzeugen können, legen wir eine Auswahl von Stoffproben bei. Außerdem garantieren wir eine einwandfreie Verarbeitung der Stoffe. Die Preise laut beigefügter Preisliste verstehen sich ab Werk einschließlich Verpackung. Wir sind in der Lage, Sie innerhalb sechs Wochen nach Auftragseingang zu beliefern. Unsere Zahlungsbedingungen lauten: Zahlung innerhalb zwei Monaten nach Rechnungserteilung ohne Abzug, innerhalb 14 Tagen mit 3 % Skontogewährung. Wir hoffen, bald Ihren Auftrag zu erhalten.

124/10

	A	B	C
1	Angebotsvergleich		
2	<i>(Beträge in EUR)</i>	1. Angebot	2. Angebot
3	Listenpreis	4.160,00	4.200,00
4	-Skonto	83,20	42,00
5	+ Fracht	96,00	0,00
6	= Bezugspreis	4.172,80	4.158,00

Ergebnis: Das 2. Angebot mit dem höheren Listenpreis (4.200,00 EUR) ist für den Kunden das günstigere Angebot, da der Bezugspreis nur 4.158,00 EUR beträgt.

124/11 Ging der Bestellung kein verbindliches Angebot voraus oder wurde ein vorausgegangenes Angebot durch die Bestellung abgeändert, kann der Lieferant diese ablehnen. Dies wird er tun, wenn ihm die Bedingungen nicht zusagen oder der Besteller nicht zahlungskräftig ist.

124/12 Widerruf, wenn der Kunde nach der Bestellung ein günstigeres Angebot erhält oder plötzlich Zweifel an der Qualität der zu liefernden Ware/den zu liefernden Rohstoffen bekommt.

- 124/13**
- a) Ein Kaufvertrag *kommt zustande*, wenn ein mit der Bestellung inhaltlich übereinstimmendes und verbindliches Angebot vorausgegangen war.
 - b) Ein Kaufvertrag *kommt nicht zustande*, wenn
 - die Bestellung auf ein unverbindliches Angebot folgte,
 - der Bestellung kein Angebot vorausging,
 - die Bestellung inhaltlich mit dem vorausgegangenen Angebot nicht übereinstimmte,
 - die Bestellung nach Ablauf einer Angebotsfrist erfolgte.

- 124/14**
- a) Ja, er hat sie so aufbewahrt, wie er üblicherweise mit seinen Gartengeräten verfährt.
 - b) Nein; es besteht weder eine Rücksendungs- noch eine Zahlungs- oder Aufbewahrungspflicht (§ 241a BGB).
 - c) Der Stahlwarenhersteller.

124/15 Weder Rücksendungs- noch Zahlungs- oder Aufbewahrungspflicht (§ 241a BGB).

- 124/16**
- Rechtsgrundlage für den *bürgerlichen Kauf ist nur das BGB*.
 - Rechtsgrundlage für den *Handelskauf ist primär das HGB, sekundär das BGB*.

- 125/17**
- a) Bürgerlicher Kauf;
 - b) Verbrauchsgüterkauf;
 - c) zweiseitiger Handelskauf;
 - d) einseitiger Handelskauf;
 - e) bürgerlicher Kauf (Verbrauchsgüterkauf, wenn der Förster die Kaufmannseigenschaft erworben hatte).

125/18 Der Kauf, den ein Geschäftsmann *für seine privaten Zwecke* abschließt, ist ein Verbrauchsgüterkauf bzw. ein bürgerlicher Kauf.

Beispiele: Kauf einer Privatwohnung, Kauf eines gebrauchten Wohnwagens von einem Nachbarn.

125/19	Abschluss	Erfüllung
	Vertragspartner <i>verpflichten</i> sich.	Vertragspartner <i>erfüllen</i> ihre Verpflichtungen.
	Der Abschluss erfolgt durch die <i>Willenserklärungen</i> des <ul style="list-style-type: none"> – Verkäufers: Verpflichtung zur Lieferung der Ware und zur Annahme des Kaufpreises; – Käufers: Verpflichtung zur Annahme der Ware und zur Zahlung des Kaufpreises. 	Die Erfüllung erfolgt durch <i>Verfügungen</i> des <ul style="list-style-type: none"> – Verkäufers: Übergabe der Ware und Übertragung des Eigentums, Annahme des Kaufpreises; – Käufers: Annahme der Ware und Zahlung des Kaufpreises.
	Durch den Abschluss des Kaufvertrages <i>entstehen</i> Vertragspflichten.	Durch die Erfüllung des Kaufvertrages <i>erlöschen</i> Vertragspflichten.

- 125/20**
- a) Der Verkäufer haftet für die mangelfreie und rechtzeitige Lieferung und für die Annahme der Zahlung.

- b) Der Käufer haftet für die rechtzeitige Annahme des Kaufgegenstandes und für die Zahlung des Kaufpreises.

125/21

Zahlungsbedingungen	Fälligkeit der Zahlung
a) Zahlung bei Bestellung	1. April
b) Anzahlung	zwischen 1. und 15. April
c) Zahlung im Voraus	bis spätestens 15. April
d) netto Kasse gegen Rechnung	bei Rechnungserteilung
e) gegen bar	15. April
f) gegen Nachnahme	15. April
g) Abzahlung in 4 Monatsraten	15. April, 15. Mai, 15. Juni, 15. Juli
h) Ziel 1 Monat	15. Mai
i) Ziel 2 Monate und 3 Monate Valuta	15. September
j) zahlbar in 2 Monaten unter Abzug von 2 % Skonto	15. Juni unter Abzug von 2 % Skonto
k) Ziel 2 Monate oder netto Kasse innerhalb 14 Tagen unter Abzug von 1 % Skonto	15. Juni ohne Skontoabzug oder 29. April unter Abzug von 1 % Skonto

125/22

Die Vertragsklausel »frei Haus« bezieht sich auf die Versandkosten, nicht auf den Gefahrübergang. Wenn der gesetzliche Erfüllungsort gilt, erfolgt der gesetzliche Gefahrübergang beim Versandkauf mit der Übergabe der Ware an den Frachtführer; der Käufer trägt das Verlustrisiko auf dem Transport. Eventuell besteht Schadensersatzpflicht des Frachtführers.

125/23

»Erfüllungsort für beide Teile Stuttgart«								
Für die Lieferung gilt					Für die Zahlung gilt			
Erfüllungs-ort	Gerichts-stand	Gefahr trägt	Kosten trägt		Erfüllungs-ort	Gerichts-stand	Gefahr trägt	Kosten trägt
Stuttgart		↓ Verkäufer	• ↓ Käufer	Verkäufer in Düsseldorf	Stuttgart		↑ Käufer	↑

125/24

- Ist der Geschäftssitz des Verkäufers der Erfüllungsort, muss der Käufer im Falle eines Gerichtsverfahrens wegen der Zahlung Zeit und Fahrtkosten zum Gerichtsort am Geschäftssitz des Verkäufers aufwenden.
- Ist der Geschäftssitz des Käufers der Erfüllungsort, muss der Verkäufer Gefahr und Kosten des Transports übernehmen und im Falle eines Gerichtsverfahrens wegen der Lieferung Zeit und Fahrtkosten zum Gerichtsort am Geschäftssitz des Käufers aufwenden.

125/25

Der Eigentumsvorbehalt *erlischt*, wenn der Käufer die Ware vor der Bezahlung weiterveräußert, verarbeitet, verbraucht. Dann kommt die Herausgabe der Ware nicht mehr infrage; es kann nur noch die Zahlung gefordert werden.

125/26

Die Rechnung ist *nicht* Bestandteil des Vertragsabschlusses; der Rechnungsvermerk hat also keine besondere Bedeutung.

125/27

- a) Bei Gattungsware ist Ware *mittlerer* Art und Güte zu liefern.
- b) Kosten der Schutz- und Versandverpackung sind *vom Käufer* zu tragen.

- c) Kosten der Versendung sind ab Versandanstalt *vom Käufer* zu tragen.
- d) Verkäufer kann *sofort* liefern; Käufer kann *sofortige* Lieferung verlangen.
- e) Verkäufer kann *sofortige* Zahlung verlangen; Käufer kann sofort zahlen.
- f) Grundsätzlich der Wohnsitz bzw. die gewerbliche Niederlassung des *Schuldners*,
 - bei *Lieferung*: Wohn- oder Geschäftssitz des *Verkäufers*,
 - bei *Zahlung*: Wohn- oder Geschäftssitz des *Käufers*.

- 125/28**
- Kauf *auf Probe*: Kauf mit Rückgaberecht des Käufers innerhalb einer vereinbarten oder angemessenen Frist.
 - Kauf *nach Probe*: Kauf aufgrund einer Probe oder eines Musters; die Eigenschaften der Probe oder des Musters gelten als vereinbarte Beschaffenheit. Bei wesentlicher Abweichung der Lieferung von der Probe gegebenenfalls Schadensersatz wegen Nichterfüllung.

- 125/29**
- Vorteile für den *Käufer*: Er braucht nicht schon beim Vertragsabschluss zu spezifizieren, er kann den Gang der Geschäfte abwarten oder Lagerhaltungskosten sparen.
 - Vorteile für den *Verkäufer*: Er hat die Sicherheit eines größeren Abschlusses, er kann die Beschaffung längerfristig planen.

- 125/30**
- Beim Kauf auf Abruf ist für den Käufer die Entscheidung über die genauen *Liefertermine* offengehalten, beim Bestimmungskauf die Entscheidung über die genaue *Ausführung der Ware*.

- 125/31**
- Durch die Fixklausel »*am ... fix*« oder »*am ... fest*«.

- 125/32**
- a) – Verbrauchsgüterkauf.
 - Stückkauf.
 - b) – Zweiseitiger Handelskauf.
 - Teillieferungskauf.
 - c) – Zweiseitiger Handelskauf.
 - Bestimmungskauf (Spezifikationskauf).
 - d) – Zweiseitiger Handelskauf.
 - Platzkauf.
 - e) – Zweiseitiger Handelskauf.
 - Versendungskauf.

- 126/33**
- Beim **Ware-zum-Mann-System** wird der benötigte Artikel über ein Regalförderfahrzeug aus dem Lager zum Kommissionierer gebracht. Nach Entnahme der gewünschten Menge des Artikels erfolgt der automatische Rücktransport ins Lager.

Beim **Mann-zur-Ware-System** lagern die Artikel in einem Kommissionierungslager und der Kommissionierer entnimmt den entsprechenden Lagerplätzen die gewünschte Menge eines Artikels.

Der **Kommissionierungsautomat/-roboter** übernimmt den kompletten Kommissionierungsvorgang automatisch.

- 126/34**
- Bei der beleglosen Kommissionierung werden sämtliche Kommissionierungsaufträge von der Lager-DV online, per drahtloser Datenübertragung auf die Bordcomputer der Fahrzeugterminals übertragen. Mengenänderungen sowie weitere Bedarfsmeldungen werden sofort wieder online oder nur mit kurzer Zeitverzögerung an die Lager-DV übermittelt.

126/35

- Die Wareneingangskontrolle umfasst die terminliche Eingangskontrolle (Überwachung der Liefertermine anhand der Vorgaben) und die sachliche Eingangskontrolle (Annahme der Warenlieferung mithilfe von Dokumenten).
- Die Warenausgangskontrolle umfasst die terminliche Ausgangskontrolle (Überwachung der Liefertermine anhand der Vorgaben) und die sachliche Ausgangskontrolle (Überprüfung der Warenlieferung mithilfe von Dokumenten).
- Bei der Rechnungskontrolle (Ein- und Ausgangsrechnungen) wird die sachliche und rechnerische Richtigkeit überprüft. Auch die Überwachung der Zahlungsstermine wird anhand von Belegen und der DV-Buchhaltung vorgenommen.
- Bei der Zahlungskontrolle wird der Zahlungseingang bzw. Zahlungsausgang beleghaft überprüft.

126/36

Aus der Notiz zur Führung des Telefonates sollte hervorgehen, dass die KÜHLsys GmbH rechtlich auf der Abnahme und Bezahlung der Standkühlgeräte bestehen könnte. Es ist daher abzuwägen, ob die Durchsetzung der rechtlichen Ansprüche sinnvoll wäre, wenn eine bisher erfolgreiche und langjährige Geschäftsbeziehung dafür infrage gestellt würde. Deshalb sollte im Interesse des Kunden eine einvernehmliche Lösung gefunden werden, um auch in Zukunft weitere Geschäfte mit der Cool & Fresh GmbH tätigen zu können.

Die Notiz sollte einen geordneten Gesprächsaufbau (Begrüßung, Argumente und Gesprächschluss) beinhalten sowie Hinweise geben für eine gelungene Gesprächsführung wie z.B. freundlich sein, deutlich sprechen, richtig zuhören, nachfragen und Interesse zeigen.

135/1

- a) Da eine Nacherfüllung nicht möglich ist, kann sofort Schadensersatz verlangt werden, und zwar Schadensersatz statt Erfüllung (§ 437 BGB).
- b) Zunächst Nacherfüllung. Wird diese verweigert oder ist diese nicht oder nicht rechtzeitig möglich, dann kann der Käufer vom Vertrag zurücktreten (§§ 323, 437 BGB), weil die schnelle und preisgünstige Lieferung durch einen anderen Lieferanten vorteilhaft ist.
- c) Nacherfüllung, und zwar in der Form der Ersatzlieferung, weil die Ware bei einem anderen Lieferanten nicht so preisgünstig beschafft werden kann.
- d) Zunächst Nacherfüllung. Wird diese verweigert, dann Minderung des Kaufpreises, weil die Büroschränke trotz leichter Kratzer genutzt werden können (§ 441 BGB).

135/2

- a) Die Metallwerke Eberle KG kann den mangelhaften Stahl zur Verfügung stellen und Ersatzlieferung verlangen, welche dem übersandten Muster entspricht. Sie kann, falls ein Schaden entsteht, außerdem Schadensersatz verlangen, da dem Stahl die vereinbarte Beschaffenheit fehlt.
- b) Die Metallwerke Eberle KG wird der Stahlhandel GmbH eine schriftliche Mängelrüge schicken, in der sie die Mängel genau bezeichnen und die beanspruchten Rechte mitteilen wird.

135/3

Die BB GmbH Busreisen Berlin kann gegenüber der KÜHLsys GmbH nach der Zeit der Auslieferung (26.09.20..) bis zum heutigen Tag (12.11.20..) keine Mängelrüge mehr geltend machen. Bei sorgfältiger Prüfung wäre der Mangel (Kratzer und Lackschäden) erkennbar gewesen. Kaufleute müssen offene Mängel unverzüglich rügen.

Es ist daher abzuwägen, ob die Durchsetzung der rechtlichen Ansprüche sinnvoll wäre, wenn eine bestehende Geschäftsbeziehung dafür infrage gestellt würde. Deshalb sollte im Interesse des Kunden eine einvernehmliche Lösung gefunden werden, um auch in Zukunft weitere Geschäfte mit der BB GmbH Busreisen Berlin tätigen zu können. Obwohl kein rechtlicher Anspruch besteht, könnte eine kundenfreundliche Lösung sein, die nachträgliche Beseitigung der festgestellten Mängel (nachträgliche Lackierung) durchzuführen.

Die Notiz sollte einen geordneten Gesprächsaufbau (Begrüßung, Argumente und Gesprächsschluss) beinhalten sowie Hinweise geben für eine gelungene Gesprächsführung wie z.B. freundlich sein, deutlich sprechen, richtig zuhören, nachfragen und Interesse zeigen.

135/4

- a) Mahnung nach § 286 BGB nicht erforderlich, da Geldforderungen 30 Tage nach der Fälligkeit und dem Zugang der Rechnung zu begleichen sind.
- b) Mahnung nicht erforderlich, da ein kalendermäßig bestimmter Zahlungstermin vorliegt.
- c) Mahnung nach § 286 BGB nicht erforderlich, da Geldforderungen 30 Tage nach der Fälligkeit und dem Zugang der Rechnung zu begleichen sind.

135/5

- a) Außenstände können überwacht werden durch
 - Offene-Posten-Liste (Debitorenliste) als DV-Ausdruck,
 - Kontenkarten der Debitorenbuchhaltung als Terminkartei.
 - Ablage von unbezahlten Ausgangsrechnungen in Terminmappen oder Terminordnern.
- b) Da der Zahlungstermin kalendermäßig bestimmt ist (20. November 20..), befindet sich die Fröhlich GmbH am 22. November im Zahlungsverzug.
- c) Die Beier GmbH & Co. KG kann die Zahlung und den Ersatz des Verzugsschadens (Verzugszinsen für zwei Tage) verlangen. Sie kann außerdem wahlweise vom Vertrag zurücktreten und die Sitzgarnituren zurücknehmen, sofern diese unter Eigentumsvorbehalt geliefert wurden.

136/6

- a) 31. Dezember 2019 (regelmäßige Verjährungsfrist von 3 Jahren, Beginn am Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist; §§ 195, 199 BGB).
- b) 31. Dezember 2018.
- c) 31. Dezember 2019.

136/7

- a) Rechnung seit 13. November fällig: 1. Mahnung veranlassen.
- b) Skontofrist überschritten; Kulanzentscheidung, ob diese Restforderung angemahnt werden soll.
- c) Zahlungsziel verlängert sich um die Nachbesserungsfrist, also bis zum 30. November. Am 25. November ist der Kunde somit noch nicht im Verzug.
- d) Bis zum 21. November durfte Skonto abgezogen werden. Der Betrag ging am 24. November bei der Hausbank ein. Geht man von einer Bearbeitungszeit zwischen den Banken von drei bis fünf Tagen aus, hat Ehrhardt die Überweisung am Erfüllungsort rechtzeitig übergeben. Der Skontoabzug ist gerechtfertigt.

136/8

Verjährung bedeutet nicht das Erlöschen der Forderung, sondern den Verlust der gerichtlichen Durchsetzbarkeit, d. h., die Forderung konnte durch Späth beglichen werden. Er kann jetzt seine Zahlung nicht mehr zurückfordern, auch nicht in Form einer Aufrechnung.

136/9

- Einhaltung der Finanzplanung,
- Erhaltung der Zahlungsbereitschaft,
- Vermeidung von Zinsverlusten,
- Abwendungen des gerichtlichen Mahnverfahrens, um Kunden nicht zu verlieren und nicht mit zusätzlichen Kosten zu belasten.