



Wenn Sie dieses Kapitel bearbeitet haben

- ...verfügen Sie über ein umfangreiches Basiswissen über die rechtlichen Grundlagen und Voraussetzungen für den Abschluss von Kaufverträgen;
- ...unterscheiden Sie zwischen gesetzlichen und erweiterten Bestandteilen eines Kaufvertrags;
- ...erschließen sich Ihnen die Inhalte sowie für Sie relevante Vor- und Nachteile von Raten- geschäften;
- ...werden Sie befähigt, bei Unregelmäßigkeiten bei der Erfüllung des Kaufvertrags zu Ihrem Recht zu kommen;
- ...entwickeln Sie ein Bewusstsein für die Bedeutung von EU-Normen für Ihr Berufs- und Alltagsleben;
- ...strukturieren Sie den normalen Kaufvertragsverlauf und sind in der Lage, Vorgehensweisen, Inhalte und Besonderheiten bei Anbahnung, Abschluss und Erfüllung eines Kaufvertrags zu benennen;
- ...aktivieren und festigen Sie Ihr neu erworbenes Wissen im Rahmen vieler anwendungsorientierter Aufgaben aus der Praxis;
- ...erschließt sich Ihnen eine Auswahl rechtlicher Grundlagen sowie Institutionen, die Ihnen im Rahmen des Konsumentenschutzes behilflich sind;
- ...entwerfen Sie Konzepte für Schriftstücke von verschiedenen Geschäftsfällen aus unternehmerischer und privater Sicht.



Der 16-jährige David arbeitet während der Sommerferien in Ihrem Ausbildungsbetrieb. Als Handelsschüler möchte er sich etwas dazu verdienen, weil er sich endlich ein Moped kaufen möchte. Die Fahrstunden für den Mopedausweis hat er von seiner Oma zum 16. Geburtstag geschenkt bekommen und auch schon absolviert.

Da Sie sich super mit David verstehen, erzählt er Ihnen, dass es wegen des Mopeds zu Hause ständig Streit gibt. Seine Eltern sind strikt dagegen, weil sie den Kaufpreis von 1.700,00 € für viel zu teuer halten. Dabei verdient

David im Betrieb im Sommer 1.000,00 € und hat laut seinen Angaben den restlichen Kaufpreis von seinem monatlichen Taschengeld (50,00 €) sparen können. Außerdem hat die „Moped GmbH“ gerade sein favorisiertes Mofa im Angebot, da sollte man eigentlich schnell zuschlagen. Er ist sich auch sicher, dass seine Eltern die monatlichen Kosten wie Versicherung, Treibstoff usw. schon bezahlen werden, wenn sie das tolle Moped erst mal vor der Tür stehen sehen.



Nach Ende seines Ferialjobs sammelt David sein Geld zusammen und kauft sich das Moped. Schließlich ist es sein Geld, und er kann damit machen, was er will!

David ruft Sie am Abend an und erzählt Ihnen, dass er sich das Moped gekauft hat. Er berichtet auch, dass sich seine Eltern fürchterlich darüber aufregen und das Fahrzeug zurückgeben möchten.

Natürlich fehlt Ihnen derzeit noch fundiertes Fachwissen über „Kaufverträge“, aber welche Antworten würden Sie David intuitiv auf folgende Fragen geben?



1. „Bin ich mit 16 etwa nicht alt genug, um solche Kaufverträge allein abzuschließen? Ist doch nur ein Mofa für 1.700,00 € und kein Auto!“
2. „Der Verkäufer der „Moped GmbH“ hätte mir das Fahrzeug gar nicht verkaufen dürfen, wenn es gesetzlich nicht möglich wäre, oder?“
3. „Glaubst du, dass meine Eltern das Moped ohne meine Zustimmung zurückgeben können?“
4. „Was ist, wenn ich mit der „Moped GmbH“ eine Ratenzahlung vereinbare? Ich habe gelesen, dass ich die Hälfte anzahlen und den restlichen Kaufpreis in Raten à 50,00 Euro abstopfern könnte. Dann könnte ich von meinem Taschengeld die monatlichen Kosten für das Moped selbst bezahlen. So hätten meine Eltern kein Argument mehr, warum ich es mir nicht leisten darf.“

Von den vielen verschiedenen Vertragsarten wie z. B. Arbeitsvertrag, Mietvertrag oder Kreditvertrag nimmt der Kaufvertrag für Ihr Berufs- und Privatleben eine besondere Stellung ein. Daher ist ihm ein eigenes Kapitel gewidmet.

5.1 Grundlagen

DEFINITION KAUFVERTRAG

Ein Kaufvertrag ist eine inhaltlich übereinstimmende Willenserklärung zwischen mindestens zwei natürlichen und/oder juristischen Personen.¹

Dabei verpflichten sich der/die Käufer/in, eine Sache anzunehmen und zu bezahlen und der/die Verkäufer/in, die Sache in das Eigentum des Käufers bzw. der Käuferin zu übergeben.

Bei juristischen Personen ist darüber hinaus noch eine Vertretungsbefugnis erforderlich. So ist z. B. ein/e Verkäufer/in – unabhängig vom Alter – berechtigt zum Verkauf von Waren oder Dienstleistungen. Geht jedoch ein Kaufvertrag über das „alltägliche Geschäft“ hinaus (z. B. Kauf eines Geschäftslokals), muss eine eigene Befugnis erteilt werden.

GESETZLICHE BESTIMMUNGEN

Da es bei Kaufverträgen oft zu Streitigkeiten zwischen den Vertragsparteien kommt, wurden im Laufe der Zeit Gesetze entwickelt, die wichtige rechtliche Grundlagen beinhalten:

- **ABGB** (Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch): Grundlage für alle Kaufverträge, gilt aber insbesondere für Kaufverträge zwischen Privatpersonen („Konsumenten“)

¹ Eine juristische Person kann z. B. ein Unternehmen sein, das auch Träger von Rechten und Pflichten ist. So können bspw. eine Aktiengesellschaft und eine Privatperson Vertragsparteien eines Kaufvertrags sein.

- **UGB** (Unternehmensgesetzbuch): Regelt Kaufverträge zwischen Unternehmer/innen
- **KSchG** (Konsumentenschutzgesetz): Verkäufer/in ist Unternehmer/in, Käufer/innen sind Konsument/innen
- **Verbraucherkreditgesetz (VKrG)**: dient ebenso dem Schutz von Konsument/innen
- Weitere erwähnenswerte Gesetze:
 - **PHG** (Produkthaftungsgesetz)
 - **PrAG** (Preisauszeichnungsgesetz)
 - **UStG** (Umsatzsteuergesetz)
 - **ECG** (E-Commerce-Gesetz) uvm.

Eine Übersicht aller in Österreich geltenden Gesetze bietet Ihnen die Homepage www.jusline.at/gesetze.html. Sie werden erstaunt sein, was in unserem Land alles gesetzlich geregelt ist!

Weitere Bestimmungen

1. Zwingendes Recht:

Gesetzliche Bestimmungen, die durch Vertragsparteien nicht geändert werden können, z. B. dürfen Kinder unter sieben Jahren keine Verträge abschließen.

2. Freie Vereinbarungen:

Bestimmte Vertragsbedingungen können frei festgelegt werden, z. B. Skontovereinbarung.

3. Handelsbräuche (Usancen, lat. „usus“ = Brauch):

Darunter versteht man in bestimmten Branchen oder Regionen übliche Regeln im Handelsverkehr, z. B. ist es in Österreich oftmals Usance, bei säumigen Schuldnern drei Mal zu mahnen.

4. Nachgiebiges Recht:

Falls im Kaufvertrag entsprechende Vereinbarungen fehlen, gelten die jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen. Zum Beispiel gilt nach UGB „sofortige Lieferung“, falls im Kaufvertrag keine Lieferzeit vereinbart wurde.

BEDINGUNGEN KAUFVERTRAGSABSCHLUSS

Damit es zu einem **rechtsgültigen Kaufvertrag** kommt, müssen neben den gesetzlichen Bestimmungen außerdem folgende Punkte gegeben sein:

1. **Übereinstimmende Willenserklärungen**
2. **Geschäftsfähigkeit (Handlungsfähigkeit)**
3. **Freiwilliger Abschluss des Vertrages**
4. **Möglichkeit des Geschäfts**
5. **Erlaubtheit des Vertragsinhalts**

1. Übereinstimmende Willenserklärung

Als erstes müssen der/die Käufer/in und der/die Verkäufer/in ihren Willen, etwas zu kaufen bzw. zu verkaufen,

zum Ausdruck bringen. Dazu gibt es folgende Möglichkeiten:

mündlich: z. B. Bestellung am Telefon

schriftlich: bei wichtigen Käufen empfehlenswert (als Beweismittel)

schlüssige Handlung: z. B. Entnahme von Waren im Supermarkt und Bezahlung an Kassa

elektronisch (E-Commerce): Geschäftsabschlüsse über Internet, bezahlen per Handy

Für besonders Interessierte:

B2B, B2C, C2C

Im Geschäftsleben etablierten sich folgende Abkürzungen:

B2B	business to business Geschäfte zwischen Unternehmer/innen
B2C	business to consumer Geschäfte zwischen Unternehmer/innen und Privatpersonen
C2C	consumer to consumer Geschäfte zwischen Privatpersonen

Grundsätzlich können Kaufverträge formfrei abgeschlossen werden. Wenn Sie im Privat- und Berufsleben auf Nummer sicher gehen wollen, schließen Sie einen Kaufvertrag **schriftlich** ab – Sie haben dann im Streitfall ein entsprechendes Beweismittel in der Hand.

Einige Schriftstücke für Verträge sind von derart großer Bedeutung, dass durch die Gesetzgebung eine schriftliche Form zwingend vorgeschrieben ist. Dies trifft bei Bürgschaften, Testamenten, Ratenverträgen usw. zu. Bei Kaufverträgen über Grundstücke ist darüber hinaus auch der Abschluss vor einem Notar erforderlich – der **Notariatsakt** ist für die Eintragung ins Grundbuch notwendig.

2. Geschäftsfähigkeit (Handlungsfähigkeit)

Die **Geschäftsfähigkeit (Handlungsfähigkeit)** ist die Fähigkeit, durch eigenes Handeln Rechtsfolgen herbeizuführen. Beispielsweise ist der Abschluss eines Kreditvertrags oder der Kauf eines Fahrzeugs mit Folgekosten verbunden, die sich viele Jugendliche aufgrund ihres Taschengeldes oder nur geringen Einkommens nicht leisten können. Der Gesetzgeber hat daher im ABGB vorgegebene Altersstufen festgelegt (s. Tabelle S. 81), im Rahmen derer Minderjährige vor unüberlegten

Vertragsabschlüssen geschützt werden. Es bedeutet aber nicht, dass Minderjährige gar keine Verträge eingehen dürfen – nur solche nicht, bei denen sie (auch) Nachteile erlangen.

Darf ein/e 15-Jährige/r ohne Einverständnis eines gesetzlichen Vertreters einen Lehrvertrag unterschreiben?

Gesetzlich gibt es noch den Begriff der „Rechtsfähigkeit“, der besagt, dass jeder Mensch ab seiner Geburt Träger von Rechten und Pflichten ist. Selbst Kleinkinder können demnach schon ein Erbe antreten.

0–6 Jahre	Kinder	geschäftsunfähig	Die von Kindern abgegebenen Willenserklärungen sind nichtig, die geschlossenen Verträge ungültig – auch wenn ein gesetzlicher Vertreter später zustimmt.	Geringfügige Geschäfte bei Sofortzahlung (z. B. Kauf eines Kaugummis) sind jedoch möglich.
7–13 Jahre	unmündige Minderjährige	beschränkt geschäftsfähig	Wenn der gesetzliche Vertreter im Vorhinein zustimmt , ist das Geschäft mit Abschluss rechts-wirksam . Wird die Genehmigung durch den gesetzlichen Vertreter erst im Nachhinein erteilt, ist das Rechtsgeschäft bis zur Zustimmung schwebend unwirksam .	Sie können z. B. Geschenke annehmen bzw. geringfügige Sachen kaufen.
14–17 Jahre	mündige Minderjährige		Eine Zustimmung ist nicht erforderlich, wenn der betroffene Minderjährige durch die Rechtshandlung ausschließlich einen rechtlichen Vorteil erlangt.	Sie können sich im Rahmen ihres Taschengeldes oder ihres eigenen Einkommens verpflichten, sofern ihr Lebensunterhalt dadurch nicht gefährdet wird.
ab 18	Volljährige	voll geschäftsfähig	Ab 18 Jahren ist man voll geschäftsfähig – abgegebene Willenserklärungen sind in vollem Umfang wirksam, alle Verträge sind gültig .	Ausgenommen sind Personen, die auf Antrag gerichtlich unter Sachwalterschaft gestellt wurden (z. B. Drogensüchtige, Menschen mit mentaler Beeinträchtigung).

3. Freiwilliger Abschluss

Keiner der Vertragspartner darf durch Druck oder Drohung zum Abschluss des Kaufvertrags gezwungen werden.

4. Möglichkeit des Geschäfts

Das vereinbarte Geschäft muss grundsätzlich möglich sein – der Verkauf eines Planeten wäre beispielsweise nicht zulässig.

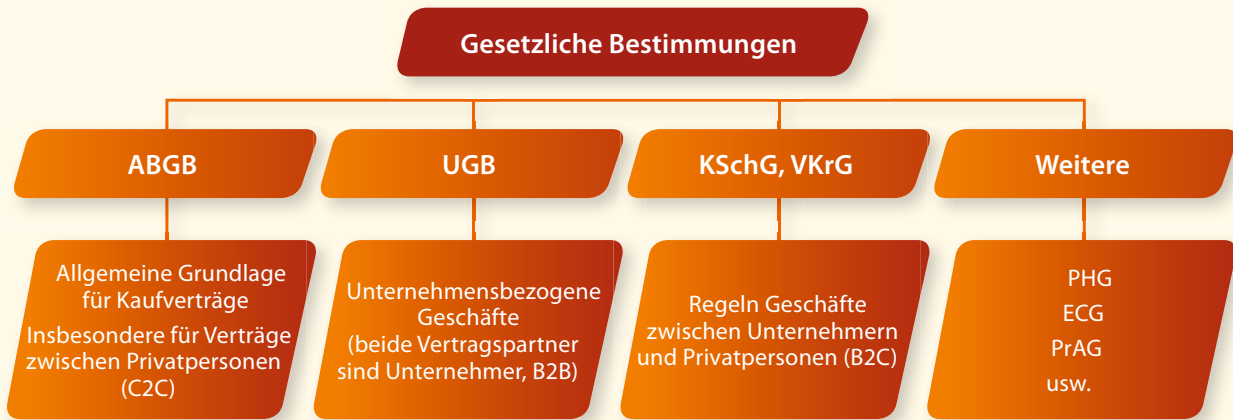
5. Erlaubtheit des Vertragsinhalts

Das Geschäft darf nicht gegen Rechtsvorschriften oder gute Sitten verstoßen. Sie machen sich strafbar, wenn Sie z. B. Zigaretten, bei denen es sich offensichtlich um Schmuggelware handelt, im Straßenhandel kaufen.



Definition

Der Kaufvertrag ist eine übereinstimmende Willenserklärung zwischen Verkäufer und Käufer. Der Verkäufer verpflichtet sich, eine Sache in das Eigentum des Käufers zu übergeben. Der Käufer verpflichtet sich, die Sache anzunehmen und zu bezahlen.



Bedingungen für einen Kaufvertragsabschluss

1. Übereinstimmende Willenserklärung: mündlich, schriftlich, schlüssige Handlung, elektronisch
2. Entsprechende Geschäftsfähigkeit: 0–6 Jahre (Kinder, geschäftsunfähig), 7–13 Jahre (unmündige Minderjährige, beschränkt geschäftsfähig), 14–17 Jahre (mündige Minderjährige, beschränkt geschäftsfähig), ab 18 Jahren (Volljährige, voll geschäftsfähig)
3. Freiwilligkeit des Vertragsabschlusses
4. Möglichkeit des Geschäfts
5. Erlaubtheit des Geschäfts

Generell: Formfreiheit von Kaufverträgen, bei gewissem Wert eines Geschäfts schriftliche Form dringend zu empfehlen (Beweismittel), in Ausnahmefällen ist von Gesetzes wegen Schriftform vorgeschrieben.

WISSEN

W 5 0 1 Kreuzen Sie an, welches Gesetz als Basis für den Kaufvertrag dient:

	ABGB	KSchG	UGB
Ihre Arbeitgeberin kauft eine neue Alarmanlage für das Geschäftslokal bei der Firma Alarmus GmbH.			
Sie gehen in die nächste Buchhandlung und kaufen sich ein Fachbuch für die Lehrabschlussprüfung.			
Eine Bekannte und ehemalige Berufsschülerin verkauft Ihnen privat ein Buch zur Vorbereitung auf die Prüfung, weil sie es nicht mehr benötigt.			

W 5 0 2 Erklären Sie den Begriff „Usance“ und führen Sie ein konkretes Beispiel einer Usance aus Ihrem Lehrbetrieb an!

WISSEN

W 5 0 3 Welche Bedingungen müssen erfüllt sein, damit ein Kaufvertrag abgeschlossen werden kann?

W 5 0 4 Kaufverträge über Grundstücke erfordern einen Notariatsakt. Was ist darunter zu verstehen?

W 5 0 5 In welcher Kategorie der gesetzlich festgelegten Geschäftsfähigkeit befinden Sie sich?

W 5 0 6 Nennen Sie je ein konkretes Beispiel eines Kaufvertrags, den

- a) ein 16-Jähriger aufgrund seiner beschränkten Geschäftsfähigkeit
- b) eine 20-Jährige trotz ihrer vollen Geschäftsfähigkeit

nicht abschließen könnte.

ANWENDUNG

A 5 0 1 Entscheiden Sie durch Ankreuzen, ob in den folgenden Fällen rechtsgültige Verträge zustande gekommen sind. **Achtung:** Es sind zum Teil mehrere Antworten korrekt!

Miriam, 17 Jahre alt, unterschreibt eine Woche nach Ablegung der Führerscheinprüfung einen Kaufvertrag für einen Gebrauchtwagen im Wert von 4.900,00 € bei einer PKW-Händlerin.

- Miriam darf sowieso keinen Kaufvertrag abschließen, da sie noch nicht volljährig ist.
- Wenn ihre Eltern binnen weniger Tage ihr Einverständnis zu diesem Kauf geben, ist der Vertrag auch gültig.
- Sie darf mit 17 den Führerschein machen, also darf sie vom Gesetz her auch ein Auto kaufen.

Der 29-jährige Christian denkt an seine Zukunft und ersteigert im Internet ein Stück vom Planeten Mars. Man weiß ja nie, ob man die Besiedelung dieses Planeten noch erleben wird.

- Es handelt sich hierbei um einen im Rahmen von E-Commerce abgeschlossenen Kaufvertrag.
- Der Kaufvertrag kommt nicht zustande, da die Möglichkeit des Geschäfts nicht gegeben ist.
- Christian ist volljährig und kann daher auch ein Stück Planet kaufen.

Die 15-jährige Diana ist auf der Suche nach einer Lehrstelle und stellt sich in einem Textilfachgeschäft persönlich vor. Die Chefin bietet ihr sofort ein Lehrverhältnis an – Diana überlegt nicht lange und unterschreibt den Lehrvertrag.

- Da Diana nur rechtliche Vorteile (z. B. Lehrlingsentschädigung) hat, ist der Vertrag gültig.
- Ein Lehrvertrag bei Minderjährigen muss vom gesetzlichen Vertreter mit unterschrieben werden.
- Der Vertrag ist ungültig, weil Diana nicht volljährig ist und bei einer Lehre auch Verpflichtungen eingeht.

Herr Waltz bekommt, ohne dass er eine Bestellung aufgegeben hat, eine Sonnenbrille im Wert von 149,00 € von einem Versandhaus zugeschickt.

- Wenn er sich nicht beim Versandhaus meldet, ist automatisch ein Vertrag zustande gekommen.
- Er kann die nicht benützte Sonnenbrille behalten und muss sie auch nicht bezahlen.
- Herr Waltz muss das Päckchen auf eigene Kosten zurückschicken, sonst geht er einen Vertrag ein.

A 5 0 2 Tragen Sie in der folgenden Tabelle ein, durch welche Art der übereinstimmenden Willenserklärung ein Kaufvertrag zustande gekommen ist!

Geschäftsfall	Art der Willenserklärung
Die 7-jährige Lena geht in den Supermarkt, nimmt ein Eis aus dem Gefrierschrank, geht damit zur Kasse und bezahlt sofort bar.	
Herr Ertl entscheidet sich, nachdem er den PKW von einem Fachmann auf Mängel hin untersuchen hat lassen, für den Kauf eines Gebrauchtwagens. Per Handschlag vereinbaren er und die Verkäuferin die Bezahlung und Übergabe.	
Die 15-jährige Michaela bestellt bei einem Onlineshop mittels eines Online-Bestellformulars eine CD.	
Familie Huber lässt sich von einer Tischlerin über eine Maßanfertigung für einen Esstisch beraten. Nach dem Gespräch setzt Frau Huber eine schriftliche Bestellung auf, die die vereinbarten Bedingungen enthält.	
Frau Jemsic, die Inhaberin einer Kunstgalerie, bietet bei einer Auktion per Handzeichen mit und ersteigert ein wertvolles Gemälde.	
Daniela, 13 Jahre, kauft sich eine Cola aus dem Automaten und bezahlt mit ihrem Handy.	
Der 16-jährige Lukas bestellt in seiner Mittagspause das „Menü I“ beim Kellner in seinem Stammrestaurant.	

ANWENDUNG

A 5 0 3 Greifen Sie nun nochmals die **Fragen des Einstiegsbeispiels** auf und beantworten Sie diese unter Zuhilfenahme von Fachbegriffen!

... Ihre Antwort zur Frage 1 („Ist David alt genug?“)

... Ihre Antwort zur Frage 2 („Durfte der Verkäufer das Moped verkaufen?“)

... Ihre Antwort zur Frage 3 („Können die Eltern das Moped zurückgeben?“)

... Ihre Antwort zur Frage 4 („Würde eine Ratenzahlung das Problem lösen?“)

5.2 Inhalte des Kaufvertrags

Um späteren Missverständnissen oder Streitigkeiten (die fast immer zusätzliche Kosten nach sich ziehen) vorzubeugen, ist es ratsam, viele Details im Kaufvertrag zu regeln. Einige dieser vertraglichen Bestandteile sind gesetzlich vorgeschrieben, andere können frei vereinbart werden.



Inhalte des Kaufvertrags – Übersicht	
Gesetzliche Bestandteile (Pflicht)	Erweiterte (frei zu vereinbarende) Bestandteile
Käufer/in und Verkäufer/in Bezeichnung der Ware Menge (Quantität) Güte (Qualität) Preis	Lieferbedingungen Zahlungsbedingungen Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Vorbeugende Regelungen für Liefer-, Annahme- und Zahlungstörungen

Wird ein Kaufvertragsinhalt nicht geregelt, gelten automatisch die gesetzlichen Bestimmungen.

BEZEICHNUNG DER WARE

An Stelle der genauen Bezeichnung (des Namens) der Ware treten immer häufiger Artikelnummern. Solche Nummerierungen (Codierungen) erleichtern eine verstärkte Rationalisierung im Handel und im erzeugenden Gewerbe.

Insbesondere für ein geschlossenes Warenwirtschaftssystem ist die so genannte GTIN (Global Trade Item Number), welche auch einfach Strich- oder Barcode (engl. bar = „Balken“) genannt wird, von großer Bedeutung.

Die GTIN ist wie folgt aufgebaut:



2 Stellen zur Länderkennung (90 und 91 für Österreich)
 5 Stellen zur Herstellerkennung
 5 Stellen der Artikelnummer
 1 Prüfziffer

Überlegen Sie, welche Vorteile die Kennzeichnung von Waren mit dem Barcode **für Betriebe** mit sich bringt.

Für besonders Interessierte:
EAN und UPC-Code

Viele sprechen beim Barcode noch von der „EAN“ (European Article Number). Dieser Begriff wurde aber 2009 von der Abkürzung „GTIN“ abgelöst.

In den USA wurde bereits 1973 ein so genannter UPC Code (Universal Product Code) eingeführt. In Österreich führte Billa 1979 als erste Supermarktkette den Barcode ein.



Eine Neuheit bei Warenkennzeichnungen stellen so genannte 2D-Codes (z. B. Quick-Response (QR)-Code, Matrix Code) dar, deren Entschlüsselung (durch spezielle Lesegeräte oder auch durch Smartphone-Apps) viele Produktinformationen bietet.

Anhand welcher Kriterien legen Sie die **Bestellmenge** in Ihrem Ausbildungsbetrieb fest?

MENGE (QUANTITÄT)

Mit Sicherheit werden in Ihrer Lerngruppe auf diese Frage viele unterschiedliche Merkmale genannt, was zum Teil auch von den verkauften Produkten bzw. von der Branche abhängig ist, in der Sie arbeiten.

Bei der **Mengenangabe** gibt es unterschiedliche Varianten:

- **Genauere Mengenangabe:**
Exakte Angabe in Stück (St.), Kilogramm (kg), Liter (l), Kubikmeter (m³) usw.
- **Ungefähre Mengenangabe („Zirka-Verträge“):**
Beispiele: eine „Fuhre“ Sand im Baugewerbe, ein Tanklastkraftstoff mit ca. 30 000l (± 2%)
- **Ohne Mengenangabe (Kauf in Bausch und Bogen, Kauf en bloc):**
Häufig in der Landwirtschaft anzutreffen: Der/die Käufer/in erwirbt die gesamte Ernte, er kann den Ernteertrag aber vorher nicht genau abschätzen. Der Kauf in Bausch und Bogen spielt auch bei der Angabe der Qualität eine Rolle – schließlich kann diese bei Bestellung zu Saisonbeginn ebenfalls noch nicht abgeschätzt werden. Ist keine Angabe vorhanden, gilt „mittlere Qualität“ („f. a. q. = fair average quality“).



Bei verpackten Waren ist zusätzlich noch auf das Gewicht zu achten:



Ohne besondere Vereinbarung bezieht sich der Preis der Ware auf das Nettogewicht. Für die Transportkosten wird das Bruttogewicht herangezogen.

	
	
	
	
	
FRAGILE	

Schreiben Sie die Bedeutung der Symbole, die sich häufig auf Verpackungen befinden, neben das Bild!

■ **Dreingabe:**

Es muss weniger bezahlt werden, als bestellt und geliefert wurde.
 11 Bücher bestellt
 10 Bücher werden bezahlt
 11 Bücher geliefert

In vielen Branchen wechselt das Sortiment regelmäßig, da es gewissen Trends bzw. Jahreszeiten unterliegt. Es ist durchaus üblich, dass z. B. im Textil- oder Schuhhandel Bestellungen der neuen Kollektion Monate vorher getätigt werden müssen. Oft gelingt es nur erfahrenen Einkäufern genau abzuschätzen, welche Quantität benötigt wird.

GÜTE (QUALITÄT)

Genauso wichtig wie die Menge ist die Qualität der Ware. Sie kennen das bestimmt aus der Praxis – manche Waren verwandeln sich aufgrund der schlechten Qualität in echte „Ladenhüter“. Es ist daher unerlässlich, dass die Qualität so genau wie möglich festgelegt wird.



Einige Lieferanten gewähren noch so genannte **Naturalrabatte (Mengenvergütungen)**:

■ **Draufgabe:**

Es wird nur die Menge bezahlt, die bestellt wurde. Der/die Lieferant/in gibt kostenlos Ware auf die Lieferung „drauf“.
 11 Bücher bestellt
 11 Bücher werden bezahlt
 12 Bücher geliefert

Erleichtert wird dies bei **vertretbaren („fungiblen“) Waren**, bei denen **jedes Stück exakt gleich** ist – z. B. der Inhalt jeder Flasche Coca Cola, jede Debüt-CD von Lady Gaga.

Bei **nicht vertretbaren („nicht fungiblen“) Waren** kann die Qualität anhand verschiedener Kriterien genau festgelegt werden. Dazu existieren folgende Möglichkeiten:

Festlegung der Qualität im Kaufvertrag		
Art der Qualitätsfestlegung	Erläuterung	Beispiel
Abbildung/ Beschreibung	Bild mit Beschreibung in Prospekt, Katalog oder auf Homepage	Bestellung von Textilien über ein Versandhaus, Lebensmittel (Information auf Verpackung)
Besichtigung	Ware kann vor Kauf geprüft werden	Gebrauchtwagen
Gütezeichen	Geschützte Zeichen, die nur auf Produkten/Verpackungen angebracht werden dürfen, deren Inhalt/Zusammensetzung der vorgegebenen Güte (Qualität) entspricht.	 
Handelsklassen	Einteilung nach Größe, Form, Gewicht usw.	Eier, Äpfel
Marken	Gesetzlich geschützte Zeichen, durch die die Produkte eines bestimmten Herstellers oder Dienstleisters von der Konkurrenz unterschieden werden können.	 
Normen	Einheitliche Form, Größe, Beschaffenheit usw. bei Erzeugnissen.	ÖNORM (in Österreich) DIN (Deutsche Industrienorm)

Proben	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kauf auf Probe: Die Ware wird innerhalb einer gewissen Frist getestet. Entspricht sie nicht der Qualität, besteht ein Rücktrittsrecht vom Kaufvertrag. ■ Kauf nach Probe: Die Lieferung muss genau dem Muster entsprechen. ■ Kauf zur Probe: Kauf einer kleinen Menge – wenn man mit dieser zufrieden ist, wird ein größerer Auftrag erteilt. ■ Kauf in Bausch und Bogen: Der Käufer übernimmt einen gesamten Warenposten zu einem Pauschalpreis, wobei der Verkäufer keine Qualität garantieren kann. 	<p>Kauf einer Jeans im Onlineshop</p> <p>Kauf eines Teppichs (nach Muster)</p> <p>Wein</p> <p>Kauf einer gesamten Konkursmasse</p>
Spezifikationskauf	Händler/in schließt mit Lieferanten einen Kaufvertrag über eine bestimmte Menge einer ausgewählten Ware ab. Einzelheiten wie Farbe, Größe, Design usw. werden erst später (innerhalb einer vereinbarten Frist) festgelegt.	Bestellung von 500 Armbanduhrn bei einer Modeschmuck-Großhändlerin
Typen	Von Industrie gefertigte, vereinheitlichte Produkte	Fahrzeuge

Achtung: Es ist ein weit verbreitetes **Gerücht**, dass die Kundschaft ein **Recht auf Umtausch** hat, falls sie die Ware nach Abschluss des Kaufvertrags (gegen andere Ware, Geld oder Gutschein) zurückgeben möchte. Ein **Umtausch** ist eine **reine Serviceleistung von Unternehmen**. Wird sie jedoch angeboten, ist es ratsam, sich die von dem/der Verkäufer/in angebotene Möglichkeit eines Umtauschs und den Zeitraum schriftlich bestätigen zu lassen.

PREIS

Viele Unternehmenspleiten werden verursacht, weil die Verantwortlichen die Verkaufspreise ihrer Waren nur grob schätzen und keine gründliche Kalkulation durchführen. Das sollte Ihnen als angehende Bürokaufleute nicht passieren!

Haben Sie sich schon einmal überlegt, wie die Verkaufspreise in Ihrem Lehrbetrieb zustande kommen?²

Auf die **Preisbildung** wirken grundsätzlich drei verschiedene Faktoren ein:



- Deckung der eigenen Kosten, Aufschlag eines Gewinns
- Angebot und Nachfrage
- Preisbildung (Regulierung) durch gesetzliche Beschränkungen

² Aktivieren Sie zur Beantwortung dieser Frage Ihr Wissen aus dem Fach „Buchführung“. Weitere Informationen zur Kalkulation erhalten Sie im Fach „Kaufmännisches Rechnen“.

Kalkulation der eigenen Verkaufspreise

Ein einfaches Kalkulationsschema sieht so aus:

	Nettoeinkaufspreis	ohne USt
+	Bezugskosten	z. B. Transportkosten für die Anlieferung
=	Einstandspreis	
+	Kosten (Regien)	Personal-, Energiekosten, Mietaufwand usw.
=	Selbstkostenpreis	
+	Gewinn	
=	Nettoverkaufspreis	ohne USt
+	Umsatzsteuer	10% / 20%
=	Bruttoverkaufspreis	inkl. USt

Der kalkulierte Preis ist aber nicht immer marktgerecht, er muss häufig erst der **Marktsituation** angepasst werden. „Unrunde“ Preise werden häufig noch **marketinggerecht** auf- oder abgerundet (z. B. Preissenkung auf 99Cent).

Wenn Sie anhand der Kalkulation in Ihrem Betrieb einen Verkaufspreis festgesetzt haben, gibt es nun zwei Möglichkeiten:

- **Fixer Preis:** Der Kunde zahlt den von Ihnen angebotenen Preis.
- **Freibleibender Preis:** Wenn zwischen Angebot bzw. Kaufvertragsabschluss und Lieferung eine längere Zeitspanne liegt, kann eine **Kostenschwankungsklausel** vereinbart werden. Der Lieferant hat so die Möglichkeit, seine Preise den inzwischen gestiegenen Kosten (höhere Löhne oder Materialkosten usw.) anzupassen. Auch bei einer abweichenden Qualität kann ein so genannter Basispreis vereinbart werden.

Für den Warenpreis können noch verschiedene **Preisnachlässe (Rabatte)** gewährt werden. Hier einige Beispiele:

- Mengenrabatt: bei Abnahme größerer Mengen
- Treuerabatt: für langjährige Kundinnen und Kunden
- Sonderrabatt: für bestimmte Anlässe wie z. B. Firmenjubiläum, Abverkauf
- Staffelpreis: Je höher der Auftragswert, umso höher der Rabattsatz
- Personalrabatt: für Mitarbeiter/innen
- Umsatzbonus: nachträglich gewährter Mengenrabatt, meist am Jahresende gutgeschrieben
- Wiederverkäuferrabatt: für Händler/innen

Neben den Preisnachlässen besteht noch die Möglichkeit, mit Kundinnen und Kunden eine Reduktion des Preises durch einen **Preisabzug (= Skonto)** zu vereinbaren.

Schreiben Sie eine in Österreich übliche Formulierung für das Einräumen eines Zahlungsziels mit Skonto auf!

„Zahlbar innerhalb ...“

Die Vorteile des Skontos liegen hierbei auf der Hand: Der Lieferant bekommt sein Geld früher, der Kunde zahlt weniger! Bei einer sofortigen Fälligkeit des Preises (ohne Abzug) spricht man vom **Kassapreis**, bei späterer Bezahlung vom **Zielpreis**.

Preisauszeichnung

In Österreich müssen Preise so ausgezeichnet werden, dass sie ein „durchschnittlich aufmerksamer Betrachter **leicht lesen und zuordnen** kann“ (§ 4 PrAG) – entweder am Regal, direkt am Produkt oder mittels Preisliste im Geschäft oder Schaufenster.

Für Endverbraucher müssen **alle Preise in Euro** sowie als **Bruttopreise** ausgewiesen werden. Hält sich ein/e Unternehmer/in nicht daran, drohen Geldstrafen!

Um den Konsument/innen einen besseren Preisvergleich zu ermöglichen, müssen bei vorverpackten Sachgütern die **Grundpreise** (pro Kilogramm, Liter usw.) angegeben sein. Nur bei wenigen Produkten wie z. B. rezeptpflichtigen Arzneimitteln, Kunstgegenständen usw. besteht keine Preisauszeichnungspflicht.

Für besonders Interessierte:

Die Preisauszeichnungspflicht gilt nur, wenn Sie als Privatperson einkaufen. Unter Unternehmer/innen ist es üblich, Nettopreise anzugeben.



Inhalte der gesetzlichen Bestandteile des Kaufvertrags

- Käufer und Verkäufer
- Bezeichnung der Ware
- Menge (Quantität)
- Güte (Qualität)
- Preis

Bezeichnung der Ware

Genauer Name, Artikelnummer (Codierung) oder GTIN, 2D-Codes

Menge (Quantität)

Angabe von genauer, ungefähre oder ohne Mengenangabe (= Kauf in Bausch und Bogen)

Bei verpackter Ware ist auch auf das Gewicht der Verpackung zu achten:

Nettogewicht (Gewicht der Ware) + Tara (Gewicht der Verpackung) = Bruttogewicht

Mengenvergütungen (Naturalrabatte):

- Draufgabe: Mehr Ware geliefert als bestellt und bezahlt
- Dreingabe: Weniger Ware bezahlt als bestellt und geliefert

Güte (Qualität)

Vertretbare (fungible) Waren sind exakt gleich – nicht vertretbare (nicht fungible) können sich anhand ihrer Qualität unterscheiden.

Die Qualität kann vor oder bei Kaufvertragsabschluss auf verschiedene Arten festgelegt werden: Abbildung/ Beschreibung, Besichtigung, Gütezeichen, Handelsklassen, Marken, Normen, Proben, Spezifikationskauf, Typen.

Ein Umtausch ist kein Recht des Käufers, sondern eine Serviceleistung des Verkäufers.

Preis

Faktoren der Preisbildung:

- Deckung der eigenen Kosten und Aufschlag des Gewinns
- Angebot und Nachfrage
- Staatliche Preisregulierung

Preiskalkulation – Schema:

	Nettoeinkaufspreis
+	Bezugskosten
=	Einstandspreis
+	Kosten (Regien)
=	Selbstkostenpreis
+	Gewinn
=	Nettoverkaufspreis
+	Umsatzsteuer
=	Bruttoverkaufspreis

Preisangaben:

- Fixer Preis
- Freibleibender Preis (kann sich ändern)

Preisnachlässe und Preisabzüge:

Der Verkäufer kann noch Preisnachlässe (Rabatte) und Preisabzüge (Skonti) gewähren.

Preisauszeichnungspflicht:

Unternehmer haben die Preise von Waren und Dienstleistungen für Konsument/innen gemäß Preisauszeichnungsgesetz (PrAG) anzugeben. Dies umfasst z. B. die leicht lesbare, verständliche und zuordenbare Angabe von Bruttopreisen, Grundpreisen (pro l, kg usw.).

- W 5 0 7** Nennen Sie drei wesentliche Angaben, ohne die ein Kaufvertrag nicht zustande kommen kann!
- W 5 0 8** Erläutern Sie einem Laien, was man im Handel unter „GTIN“ versteht!
- W 5 0 9** Wie lautet das Fremdwort für „Menge“?
- W 5 1 0** Welche Kategorie von Mengenangaben müssen Sie in Ihrem Lehrbetrieb bei Bestellungen heranziehen?
- W 5 1 1** Erklären Sie den Begriff „Tara“ anhand eines konkreten Beispiels!
- W 5 1 2** Lesen Sie zuerst den Auszug eines Artikels von der Homepage der *Wirtschaftskammer Österreich*. Beantworten Sie dann die Frage, welchen Sinn es Ihrer Meinung nach macht, dass sich Unternehmen ihre Produkte durch Marken gesetzlich schützen lassen.

Saftige Strafen drohen auch den Käufern

Die EU hat der Produktpiraterie den Kampf angesagt. So gehen z. B. Italiens Behörden besonders rigide vor. Weltweit Schlagzeilen machte unlängst der Fall einer Wienerin, die in Jesolo eine gefälschte Louis-Vuitton-Börse erwarb und 1.000,00 EUR Geldstrafe zahlen musste. Aber nicht nur der Erwerb, sondern auch die Einfuhr gefälschter Waren kann unangenehme Folgen nach sich ziehen. Entdeckt der Zoll bei der Einreise die Kopien, haben die Beamten zwei Möglichkeiten: Dass die Plagiate sofort beschlagnahmt werden, oder – im Falle des Verdachts auf Wiederverkauf – die Daten des Einreisenden aufzunehmen und an die Markenartikelfirma weiterleiten. Das daraufhin eingeleitete Verfahren kann mit einer Höchststrafe von bis zu 15.000,00 EUR enden.

Quelle: www.wko.at

- W 5 1 3** Zählen Sie mindestens fünf Marken auf, die Sie im Klassenraum vorfinden!
- W 5 1 4** Worin liegt der Unterschied zwischen einer Warenrückgabe bei Umtausch und bei Reklamation?
- W 5 1 5** Kreuzen Sie die (rechtlich) richtigen Aussagen betreffend Quantität und Qualität bei Kaufverträgen an:
- Ein Speditionsunternehmen wird die Transportkosten für eine Ware im Normalfall anhand des Nettogewichts der Lieferung berechnen.
 - Bei einer Dreingabe wird die bestellte Menge geliefert, aber weniger berechnet.
 - Der Obstgroßhandel Frutti GmbH bestellt bei einem Apfelbauern zwei Tonnen der Sorte „Pink Lady“. Aufgrund eines Hagels wurde ein Großteil der Ernte beschädigt. Der Apfelbauer sortiert die beschädigten Äpfel aus und liefert nur diese an die Frutti GmbH – schließlich wurde keine explizite Qualität im Kaufvertrag festgelegt.
 - Bei einem Kauf auf Probe hat die Käuferin innerhalb einer gewissen Frist Zeit, die Ware zu testen.
 - Wenn die Ware innerhalb einer bestimmten Frist getestet werden kann und bei Nichtgefallen zurückgegeben wird, handelt es sich um einen „Kauf nach Probe“.
 - Bei einem Jeanskauf sollten Sie unbedingt auf Normen achten.

W 5 1 6 Handelt es sich bei dem folgenden Angebot für Hundefutter um eine Drauf- oder Dreingabe? Begründen Sie Ihre Antwort!



W 5 1 7 Erläutern Sie einem/r Arbeitspartner/in – unter Verwendung von Fachbegriffen – den Unterschied zwischen Preisnachlass und Preisabzug! Wissen Sie außerdem, wie die Mehrzahlform des Wortes „Skonto“ lautet?

W 5 1 8 Ordnen Sie den Definitionen die in dem Kästchen angeführten Begriffe zu!
Achtung: Es sind mehr Begriffe angeführt als benötigt – wählen Sie die richtigen aus!

Kassapreis – Kassafrist – freibleibender Preis Zielpreis – Fixpreis – Nettopreis – Bruttopreis	
<input type="text"/>	Die Angabe dieses Preises ist im B2B-Bereich bei der Angebotserstellung üblich.
<input type="text"/>	Dieser Preis verändert sich, wenn der Kaufvertrag erst einige Zeit später (nach Angebotslegung) abgeschlossen wird.
<input type="text"/>	Hierbei handelt es sich um den Zeitraum, innerhalb dessen ein Skonto gewährt wird.
<input type="text"/>	Ist eine Zahlung unmittelbar nach der Warenübergabe fällig, spricht man von diesem Preis.

ANWENDUNG

A 5 0 4 Helfen Sie der Einkäuferin eines Fruchtsaft herstellenden Betriebs, den Preis für die folgende Lieferung Orangen (für das Nettogewicht) zu berechnen:

Bruttogewicht der Lieferung:	18.148 kg
Liefereinheiten:	924 Kisten
Tara:	2 kg pro Kiste
Einkaufspreis pro kg Orange:	0,49 €

A 5 0 5 Wie viel Prozent einer Lieferung erhalten Sie kostenlos, wenn Sie eine Draufgabe von 5 Stück bei einer Bestellung von 100 Stück erhalten würden?

ANWENDUNG

A 5 0 6 Sie sind für die Beschaffung der in der Liste angeführten Waren verantwortlich. Führen Sie an, wie Sie die von Ihnen gewünschte Qualität vor Abschluss des Kaufvertrags festlegen könnten!

Ware	Feststellung Qualität vor Kaufvertrags-Abschluss
<i>Beispiel: Sie sehen an der Käsetheke eine neue Sorte und möchten für Gäste etwas davon mit nach Hause nehmen, sind sich aber nicht sicher, ob der Käse auch schmeckt.</i>	<i>Kauf zur Probe Beschreibung Gütezeichen</i>
Sie kaufen für eine Wiener Kaffeerösterei Hochland-Kaffeebohnen aus Kolumbien.	
Im Herbst möchten Sie sich ein gewisses Kontingent der neuesten Schuhmodelle für die kommende Sommersaison sichern.	
Sie erwerben einen Multifunktionsdrucker über ein Online-Versandhaus.	
Für die Lagerhalle Ihres Betriebs kaufen Sie aus der Konkursmasse eines Konkurrenten die gesamte Lagereinrichtung.	
Ein Bekannter bietet Ihnen ein gebrauchtes Mountainbike an.	
Eine Gaststätte möchte die Biersorte wechseln.	
Sie möchten nur Bio-Eier aus Freilandhaltung auf dem Frühstückstisch.	

A 5 0 7 Ein Mitschüler wendet sich mit der Bitte an Sie, ihm zu erklären, warum man bei Angeboten an Endverbraucher/innen die Umsatzsteuer angeben muss, bei Angeboten zwischen Unternehmer/innen jedoch nicht. Was antworten Sie ihm?

A 5 0 8 Daniela arbeitet während Ihrer Lehre bei einem Großhandel für Büroausstattung. Sie soll die Kalkulation für ein neues Multifunktions-Kopiergerät durchführen, das das Unternehmen von einem deutschen Hersteller importiert. Sie erhält von Ihrer Chefin das Angebot des Produzenten, das einen Nettopreis von 349,00 € pro Stück anführt. Desweiteren fallen an: 1.610,00 € netto Transportkosten für die Mindestabnahmemenge von 70 Stück, 88% Regiezuschlag, 16% Gewinn, 20% USt. Berechnen Sie den Angebotspreis (brutto) für ein Stück und runden Sie ihn marketinggerecht auf oder ab!

A 5 0 9 Wie ändert sich der Preis der Nettolieferung aus der Aufgabe A5 04, wenn der Lieferant der Orangen 700 kg (Nettogewicht) Naturalrabatt als Draufgabe gewährt?

A 5 1 0 Eine Unternehmerin erkundigt sich bei einem Lebensmittel-Einzelhändler, wie hoch der Preis für ein kleines Buffet für ca. 20 Personen ist, da sie wichtige Kunden empfangen und bewirten möchte.

Nach Rücksprache über die Details bietet ihr der Einzelhändler einen Preis von 500,00 € netto an. Sie akzeptiert das Angebot und erteilt eine Bestellung.

Mit welchem Betrag geht das Buffet als Aufwand in die Gewinn- und Verlustrechnung ein – und wie viel muss die Unternehmerin dem Lieferanten bezahlen? Begründen Sie Ihre Antwort!

LIEFERBEDINGUNGEN

Unterschätzen Sie nicht jene Bedingungen, die in einem Kaufvertrag keine zwingend gesetzlichen Bestandteile und oft nur im „Kleingedruckten“ vorzufinden sind. Die Lieferbedingungen sind ein sehr gutes Beispiel dafür, dass Ihnen noch zusätzliche Kosten entstehen können, wenn Sie z. B. vorgegebene Vertragsvereinbarungen von Lieferant/innen nicht genau durchlesen.

Welche Einzelheiten bezüglich der Lieferung klären Sie, wenn Sie sich z. B. in einem Möbelhaus eine große Couch kaufen, die nicht lagernd ist, bei der Sie aber auch nicht die Möglichkeit haben, sie später selbst abzuholen?



Die Lieferbedingungen regeln die **Lieferfrist**, den **Erfüllungsort** sowie die **Verpackung**.

Lieferfrist (Erfüllungszeit)

Prompt-/Sofortkauf	Terminkauf	Fixkauf	Kauf auf Abruf
„Lieferung sofort nach Auftragserteilung“ „Prompte Lieferung“	„Lieferung binnen fünf Wochen“ „Lieferung bis 9. April 20..“	„Fix in der 35. Kalenderwoche“ „Zum Messetermin am 9. April 20.., 07:00 Uhr“	„Lieferung von 100 Stück gemäß Vereinbarung bis Montag“
Ist keine Lieferfrist vereinbart, gilt grundsätzlich prompte Lieferung.	Die Lieferung hat innerhalb einer gewissen Frist zu erfolgen.	Die Lieferung hat zu einem genau festgelegten Zeitpunkt zu erfolgen.	Käufer und Verkäufer schließen einen Vertrag über eine bestimmte Menge ab.
Wird nicht sofort geliefert, müssen Sie eine angemessene Nachfrist ³ setzen. Erst wenn diese verstreicht, können Sie rechtliche Schritte einleiten.	Wird nicht termingerecht geliefert, müssen Sie eine angemessene Nachfrist setzen. Auch hier können erst rechtliche Schritte eingeleitet werden, wenn diese Frist verstreicht.	Sie müssen bei einer Lieferverzögerung vor der Einleitung rechtlicher Schritte keine Nachfrist setzen. Sie können sofort vom Kaufvertrag zurücktreten.	Sie können Teillieferungen innerhalb einer bestimmten Frist abrufen und müssen im Falle einer Lieferverzögerung eine Nachfrist setzen.
Unter rechtlichen Schritten versteht man z. B. die Geltendmachung von Schadenersatzforderungen, weil man die Ware beispielsweise bei einem anderen (teureren) Lieferanten kaufen musste.			

Erfüllungsort

Mit dem Erfüllungsort ist **nicht** der Ort der Lieferung gemeint! Vielmehr müssen Vertragspartner beim Transport von Gütern individuell festlegen:

- Wo der **Kostenübergang** stattfindet – ab wo der/die Käufer/in (und nicht mehr der/die Verkäufer/in) für die Kosten des Transports aufkommen muss.
- Wo der **Eigentümerwechsel** erfolgt – ab welchem Ort die Ware in das Eigentum des Käufers übergeht.
- Wo und auch wann der **Gefahrenübergang** auf den/die Käufer/in übergeht – ab welchem Erfüllungsort der/die Käufer/in für die Risiken für Verlust, Beschädigung der Ware während des Transports usw. aufkommen muss.

Die Festlegung des Erfüllungsortes kann durch eine vertragliche Vereinbarung erfolgen. Wenn die Vertragsparteien diesen Ort nicht geregelt haben, gelten das UGB bei B2B- und das KSchG bei B2C-Geschäften.

Kurze Formulierungen, die auch für Ihr Privatleben bei Versandgeschäften von Bedeutung sind, erleichtern die Festlegung des Erfüllungsortes. Die gängigsten lauten:

- **Frei Haus:** Der/die Verkäufer/in trägt alle Kosten und das Risiko bis zum Haus des Käufers.
- **Frachtfrei:** Der Verkäufer trägt alle Kosten des Transports. Alle Nebenkosten (z. B. Zölle, Steuern, Abgaben) trägt der/die Käufer/in. Die Gefahr von Verlust

³ Was man genau unter einer „angemessenen Nachfrist“ versteht, ist von der Art des Geschäftes abhängig. Es muss dem Lieferanten jedoch möglich sein, den Versand innerhalb eines neu vorgegebenen Zeitraums nachzuholen.

oder Beschädigung trägt der/die Käufer/in ab Übergabe der Ware durch den/die Verkäufer/in an den ersten Frachtführer (Spediteur).

- **Ab Werk:** Die Kosten und Gefahren des Transports trägt zur Gänze der/die Käufer/in.

Incoterms

Früher kam es bei internationalen Geschäften aufgrund von Sprachbarrieren oder unterschiedlichen Bestimmungen in den Handelsländern zu vielen Missverständnissen. Deshalb führte die Internationale Handelskammer (ICC) bereits 1936 so genannte **Incoterms (International Commercial Terms)** ein, die die Art und Weise der Lieferung von Waren regeln.

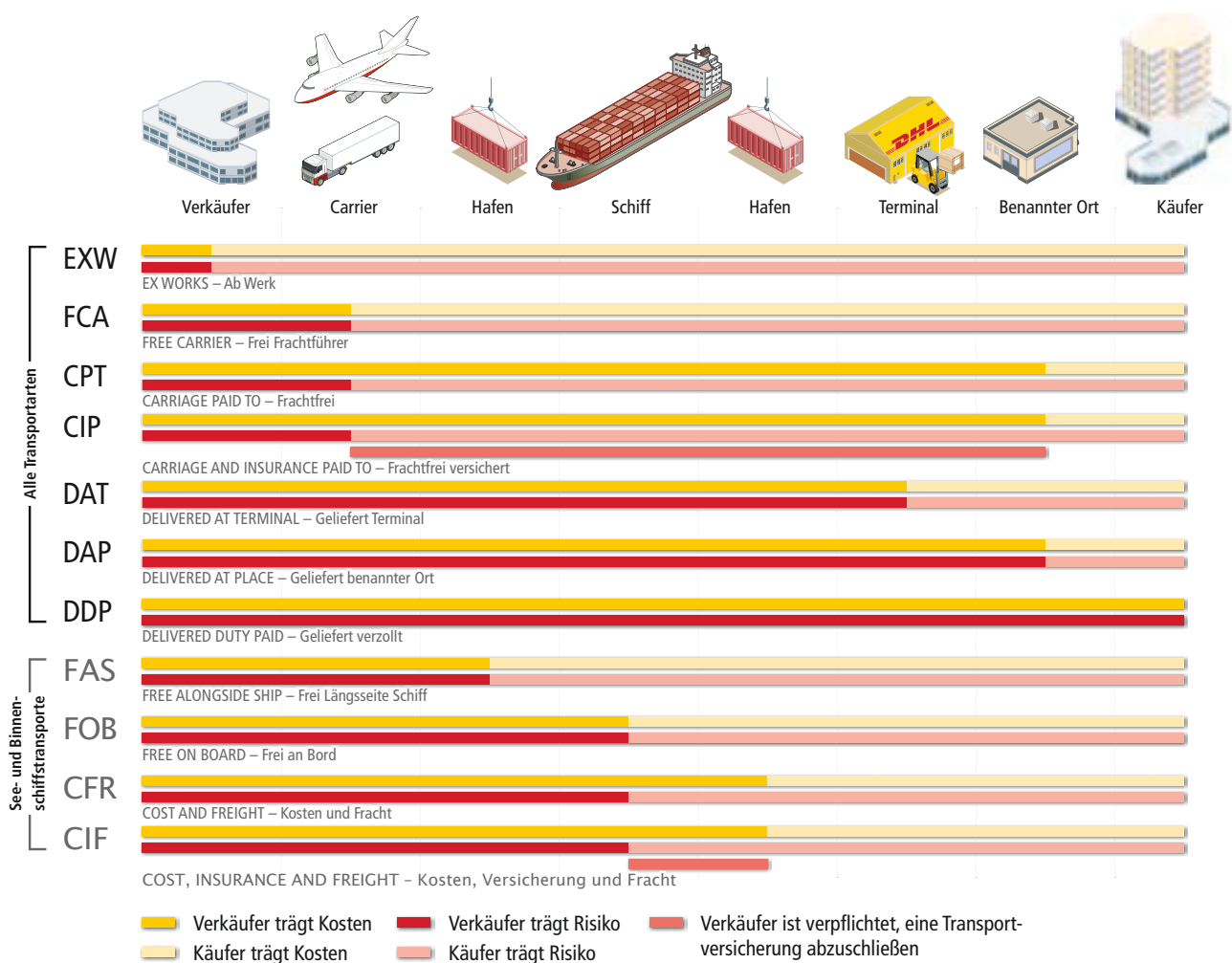
Zählen Sie so viele Aspekte wie möglich bezüglich der Organisation einer Warenlieferung auf, die Sie hinsichtlich des Imports von Waren

- von Istanbul nach Linz (per Flugzeug/LKW)
- von Seoul (Südkorea) nach Wien (per Schiff/LKW) beachten müssen.

Durch die Incoterms werden grundsätzliche **Verkäufer- und Käuferverpflichtungen** hinsichtlich der **Lieferung** festgelegt. Aber seien Sie vorsichtig: Diese Vereinbarungen haben nur Geltung, wenn Sie sie schriftlich in einem Vertrag festlegen und wenn sie ausdrücklich von beiden Vertragsparteien akzeptiert worden sind. Wenn dies der Fall ist, regeln sie folgende Vorgänge:

- Den Ort und Zeitpunkt des Übergangs der Gefahr einer Beschädigung oder des Verlustes der Ware
- Den Lieferort und den Transport
- Den Kostenübergang bzw. die Kostenteilung
- Die Besorgung des Beförderungs- und Versicherungsvertrages
- Die Beschaffung der mit der Aus-, Ein- und Durchführung der Ware erforderlichen Dokumente, die Erledigung der notwendigen Formalitäten und die Zuteilung der dadurch entstehenden Kosten.

Aufgrund des sich stetig ändernden internationalen Warenhandels werden Incoterms von Zeit zu Zeit den neuen Gegebenheiten angepasst. Hier sehen Sie eine Darstellung der aktuellsten Incoterms:



(Quelle: www.dhl.de)

Achtung: Incoterms regeln weder den Eigentumsübergang noch Störungen im Kaufvertragsablauf wie z. B. bei Lieferverzögerungen oder Schäden an der Ware.

Verpackung

Hätten Sie Freude damit, wenn Sie bei einem Lebensmittel-Discounter arbeiten würden und einige tausend Äpfel einzeln aus dem Lager ins Regal einschichten müssten? Mit Sicherheit nicht!

Die Verpackung würde in diesem Fall nicht nur einen

- **Schutz der Ware** gewährleisten, sondern auch
- **rationelle Handhabung** (raumsparende Stapelbarkeit, einfachere Lagerung/Transportfähigkeit usw.) bieten.



Mittlerweile erfüllen Verpackungen noch viel mehr Aufgaben:

- Sie dienen der **Information der Verbraucher/innen** (vorgeschriebene Kennzeichnung, Zusammensetzung und Zusatzstoffe, Lagerbedingungen, Haltbarkeit, Warnhinweise, Gebrauchsanweisung usw.).



- Viele Unternehmen haben bereits eigene Forschungsabteilungen, die sich nur mit der **Verpackung als Werbeinstrument** befassen. Oder glauben Sie, dass die auffälligen Farben vieler Kartoffelchips- oder Schokolade-Verpackungen, ja selbst das Rascheln, Zufall sind?



Angesichts der wachsenden „Müllberge“ werden Verpackungen weltweit zusehends zu einer großen Herausforderung. In Österreich versuchte man die Problematik u. a. mit der **Verpackungsverordnung (VerpVO)** in den Griff zu bekommen.

Laut VerpVO werden Verpackungen noch in verschiedene **Formen** eingeteilt, mit denen entsprechende Rückgabemöglichkeiten einhergehen:

- **Transportverpackung:**

Z. B. Fässer, Container, Holzkisten, die dem Schutz der Ware beim Transport dienen und sofort beim Verkäufer kostenlos zurückgelassen oder später von Ihnen zurückgegeben werden können.

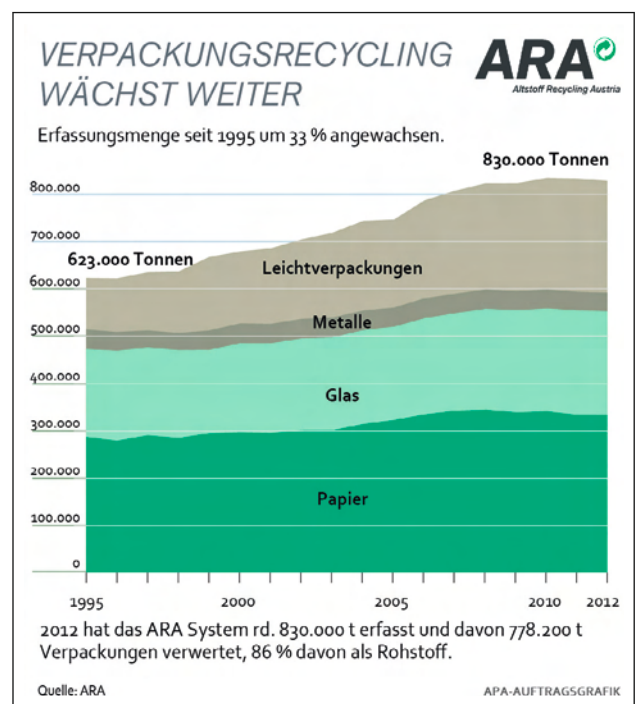
- **Verkaufsverpackung:**

Z. B. Konservendosen, Tetra Paks, die dem endgültigen Ge- oder Verbrauch dienen und zumeist wichtige Informationen enthalten. Diese Verpackungen können nicht sofort im Geschäft zurückgelassen werden, müssen jedoch später über ein Sammelsystem entsorgt werden.

- **Umverpackung:**

Hierbei handelt es sich um nicht wirklich notwendige Verpackungen, die meist nur der Verkaufsförderung dienen (z. B. Verkaufsverpackung Parfümflasche). Sie können vom Kunden gleich im Geschäft hinterlassen werden.

Die **ARA (Altstoff Recycling Austria)** organisiert aufgrund von Verträgen mit Betrieben ein flächen-deckendes Abfallsammelsystem. Betriebe, die mit der ARA einen Lizenzvertrag haben, sind zur Führung des „Grünen Punktes“ (s. Kapitel Wirtschaft) berechtigt.



ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Grundsätzlich gilt: Wenn Sie jemandem **Geld schulden**, sind dies so genannte **Bringschulden**, das heißt, dass **Sie für die rechtzeitige Zahlung verantwortlich** sind und dabei entstehende Kosten tragen müssen. Es entspricht nicht den Tatsachen, dass man als Verkäufer zuerst (eine) Mahnung(en) senden muss, bevor man ein Inkassobüro oder eine Anwaltskanzlei zur Eintreibung des offenen Betrags beauftragen kann.

Im Vorfeld sollten Sie deshalb in einem Kaufvertrag in Bezug auf die **Zahlungsbedingungen** nicht nur die **Zahlungszeit**, sondern auch der **Zahlungsort** genau regeln.

Zahlungsort

Der Erfüllungsort der Zahlung ist nach österreichischem Recht der **Wohn- bzw. Geschäftssitz der Käuferin bzw. des Käufers**. Somit haben Sie als Privatperson rechtzeitig gezahlt, wenn Sie den Rechnungsbetrag am Fälligkeitstag an Ihrem Wohn- bzw. Geschäftssitz bei der Bank (Post) einzahlen – auch wenn der Betrag erst einige Tage später beim Gläubiger (Zahlungsempfänger) eintrifft. Im B2B-Bereich ist ein Überweisung nur dann rechtzeitig, wenn sie bereits am Tag der Fälligkeit auf dem Konto des Gläubigers gutgeschrieben wird.

Der Zahlungsort kann aber vertraglich verlegt werden, z. B. durch die Klausel „Zahlbar und klagbar in ...“ Das hat im Streitfall Auswirkungen auf die Fragen, ob rechtzeitig gezahlt wurde bzw. welches Gericht zuständig ist.

Zahlungszeit

In der Tabelle sehen Sie verschiedene Möglichkeiten, wie man den **Zeitpunkt der Zahlung** vertraglich vereinbaren kann:

Zahlung VOR Lieferung	Anzahlung / Vorauszahlung	Der Kaufpreis ist teilweise (= Anzahlung) oder zur Gänze (= Vorauszahlung) vor dem Liefertermin zu bezahlen. Diese Klausel kommt häufig bei Sonderanfertigungen bzw. bei Kundinnen und Kunden zur Geltung, deren Bonität fragwürdig ist.
Zahlung BEI Lieferung	Barkauf	Die Lieferung und Zahlung erfolgen gleichzeitig.
	Nachnahme	Die Ware wird vom Zusteller (Post, Bahn, private Zustelldienste) nur gegen Barzahlung ausgehändigt.
Zahlung NACH Lieferung	Netto Kassa	Der Rechnungsbetrag ist unverzüglich nach der Lieferung ohne jeden Abzug zu überweisen.
	Teilzahlung	Ein Teil des Kaufpreises wird bei der Lieferung bezahlt, der Rest in vereinbarten Teilbeträgen zu bestimmten Terminen. Diese Vertragsbedingung ist zumeist mit einem Eigentumsvorbehalt („Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum“) verbunden. Für Teilzahlungsgeschäfte mit Privatpersonen („Ratengeschäft“) gibt es besondere gesetzliche Bestimmungen, weshalb diesem speziellen Geschäft nachfolgend ein eigenes Kapitel gewidmet wird.
	Zahlungsziel	Der Kaufpreis ist innerhalb einer bestimmten Zahlungsfrist zu entrichten. Je nach Zahlungsbedingung kann eine vorzeitige Zahlung mit einem Skontoabzug verbunden sein. Bei Nichteinhaltung des Zahlungsziels drohen Verzugszinsen.
	Akkreditiv	Die Kundschaft hinterlegt einen Betrag bei der Hausbank. Diese Bank zahlt den Kaufpreis erst dann an den Lieferanten, sobald diese die ordnungsgemäße Lieferung durch die Vorlage bestimmter Dokumente (z. B. Frachtpapiere, Qualitätsgutachten) nachgewiesen hat.
	Kommissionskauf	Der/die Verkäufer/in (Kommissionär/in) ist erst dann verpflichtet, die Ware mit seinem/ihrer Auftraggeber/in (Kommitenten) abzurechnen, wenn diese verkauft wurde. Ansonsten kann die Ware im ordnungsgemäßen Zustand zurückgegeben werden (z. B. bei Modewaren, Zeitschriften).

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

Einzelne Unternehmen – aber auch ganze Wirtschaftszweige – haben standardisierte allgemeine Geschäftsbedingungen ausgearbeitet. Oft sind sie auf der Rückseite von Bestellscheinen oder Rechnungen abgedruckt. Die sogenannten AGB sind von dem/der Verkäufer/in **vorformulierte Vertragsbedingungen**, die viele Details wie z. B. Liefer- und Zahlungsbedingungen, Haftung, Erfüllungsort der Lieferung und Zahlung, Garantiebestimmungen usw. zusammenfassen. Damit sie Bestandteil des Kaufvertrags werden, muss im Kaufvertrag explizit auf die AGB hingewiesen werden.

Vielleicht haben Sie schon mal online eine Bestellung durchgeführt, die nur abgesendet werden konnte, wenn Sie das Kästchen „Ich habe die AGB gelesen und akzeptiert“ angeklickt haben. Anhand dieses Screenshots wird klar, warum die AGB oft als „Kleingedrucktes“ bezeichnet werden.



Der/die Verkäufer/in hat nicht das Recht, für Konsumenten nachteilige Bedingungen in den AGB festzulegen. Bestimmungen, mit denen Sie nicht zu rechnen brauchen bzw. auf die nicht gesondert hingewiesen wurde, sind nicht rechtswirksam. Das Konsumentenschutzgesetz enthält viele entsprechende Schutzbestimmungen!



VORBEUGENDE REGELUNGEN FÜR LIEFER-, ANNAHME- UND ZAHLUNGSSTÖRUNGEN

Leider kommt es sowohl im Berufs- als auch im Privatleben häufig zu Störungen des Kaufvertrags (s. Kap. 5.6). Klauseln, die bei Kaufvertragsabschluss festgelegt werden, können helfen, einige dieser Störungen zu vermeiden bzw. eine gewisse finanzielle Absicherung zu schaffen.

Lieferstörungen

- **Liefergarantie:**
Falls der/die Verkäufer/in nicht oder nicht rechtzeitig liefern kann, erhält der/die Käufer/in einen vorher festgelegten Betrag (wird meist bei der Hausbank des/der Verkäufer/in hinterlegt). Er/Sie ist jedoch nach wie vor verpflichtet, zu liefern.

- **Fixkauf (s. Kapitel „Lieferbedingungen“):**
Wird der vereinbarte Liefertermin nicht eingehalten, kann der/die Käufer/in sofort vom Vertrag zurücktreten. Es besteht auch die Möglichkeit, sich einen Ersatzlieferanten zu suchen – eventuelle Mehrkosten gehen zu Lasten des ursprünglichen Lieferanten.

- **Konventionalstrafe (Pönale):**
Bei Lieferverzug muss der/die Verkäufer/in einen vorher fixierten Betrag als „Strafe“ zahlen. Es wird ebenso ein Zeitraum vereinbart – je länger der Lieferverzug dauert, desto höher fällt die Pönale aus. Sie ist jedoch unabhängig von der tatsächlichen Schadenhöhe.

Annahmestörung

Bei Rücktritt des Käufers ist von diesem eine Gebühr zu bezahlen. Diese Stornogebühr, auch „Reuegeld“ genannt, ist Ihnen vielleicht schon aus dem Privatleben bei Urlaubsbuchungen bekannt. Treten Sie einen Flug oder einen Hotelaufenthalt nicht an, wird diese Gebühr einbehalten.

Zahlungsstörungen

- **An- bzw. Vorauszahlung, Nachnahme, Akkreditiv:**
Siehe Seite 97.
- **Eigentumsvorbehalt:**
„Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.“ Bei dieser Klausel kann ein/e Verkäufer/in selbst dann die Ware leicht zurückerhalten, wenn der/die Käufer/in in Konkurs geht.
Achtung: Diese Klausel verliert ihre Wirkung, wenn die Ware von dem/der Käufer/in weiterveräußert oder weiterverarbeitet wurde.
- **Wechsel (s. Kap. 9.5):**
Die schon lange totgesagte Zahlungsform des Wechsels bietet Verkäufer/innen die Möglichkeit, im Rahmen eines Wechseldiskonts sofort (mit Abschlägen) an das Geld zu kommen, indem sie den Wechsel an eine Bank verkaufen oder an eigene Gläubiger/innen zum Ausgleich von Verbindlichkeiten weitergeben. Außerdem bietet der Wechsel eine rasche Durchsetzung einer Klage (verbunden mit eventueller Pfändung), sollte der/die Käufer/in den Wechsel am Fälligkeitstag nicht begleichen. Anmerkung: Entnehmen Sie weitere Informationen zum Thema „Pfändung“ dem Kapitel 5.6 „Zahlungsverzug“.

5.3 Sonderform Ratengeschäft

Die immer härter werdende Konkurrenz und der somit anwachsende Kampf um Kundinnen und Kunden und Umsatz im Einzelhandel lässt viele Unternehmen erfinderisch werden. Für Betriebe ausgewählter Branchen ist es fast schon üblich, Teilzahlungen anzubieten.



Bevor Sie etwas kaufen, stellen Sie sich in erster Linie die Frage, ob Sie sich den Gegenstand – auch auf Teilzahlungsbasis – wirklich leisten können oder ob Sie den Betrag nicht besser vorher ansparen sollten.

Ehe wir mit dem Thema „Ratengeschäft“ fortfahren, lesen Sie sich bitte nachfolgenden Auszug aus einer Tageszeitung durch:

60 Prozent der verschuldeten Jugendlichen sind Lehrlinge, die keine familiäre Absicherung haben. Erfahrungsgemäß haben die unter 25-Jährigen auch keine Reserven, auf die sie zurückgreifen können, weiß Thomas Mader von der Präventivstelle Klartext in Oberösterreich.

In Niederösterreich ist die Verschuldung junger Menschen unter 25 in den letzten Jahren von 9 auf 15 Prozent angestiegen. Durchschnittlich belaufen sich die Schulden auf 30.000 Euro – wobei Kredite für Autos, Reisen oder Wohnungen die größte Ausgabenquelle darstellen.

In Tirol liegt die durchschnittliche Verschuldung sogar noch höher, wie der Geschäftsführer der Schuldnerberatung, Thomas Pachl, in einer Aussendung erläutert: „Junge Leute sind mit bis zu 50.000 Euro verschuldet, wenn sie in die Schuldnerberatung kommen“, schildert er. Haben sich erst einmal Schulden angehäuft, sei auch die psychische Situation der Jugendlichen von Bedeutung, denn „... da gibt es viele Ängste. Etwa die Angst, ins Gefängnis zu kommen, oder jene vor den Inkassobriefen, die ziemlich massiv formuliert sind – drohend, abwertend oder beschimpfend.“

Zu einem Problem könnte auch der ständige „Geldzuschuss“ der Eltern werden. Denn auf diese Art beziehen Jugendliche viel Geld auf Raten und es fällt ihnen oft gar nicht mehr auf, wie viel sie tatsächlich bekommen haben. Eine goldene Regel laute: „Überlegen, mitrechnen und dann kaufen.“ Die Ausgaben müssten sich immer an den Einnahmen orientieren, um nicht in den Teufelskreis der Verschuldung zu geraten.

Quelle: DerStandard.at

In welchem Zusammenhang könnte das Thema „Ratenzahlung“ mit der Verschuldung von Jugendlichen stehen?

Ein auf den ersten Blick viel versprechendes Offert zur Teilzahlung sollte von Ihnen genau unter die Lupe

genommen werden. Eine Hilfestellung für Sie als Verbraucher/in bietet hierzu das vor Kurzem inkraftgetretene **Verbraucherkreditgesetz (VKrG)**, das Ratengeschäfte mit einem **Gesamtkreditbetrag über 200,00 €** sowie einer **Laufzeit von mindestens drei Monaten** regelt. Wird in einer Werbung ein Ratengeschäft mit günstigen Zinssätzen angepriesen, so muss diese Werbung u. a. den effektiven Jahreszinssatz, den Gesamtkreditbetrag sowie alle anfallenden Gesamtkosten (z. B. Bearbeitungsgebühren, Kontoführungsspesen) des Ratengeschäfts als Standardinformation enthalten.

Sollten Sie sich zu einem Ratengeschäft entschließen, hat der/die Unternehmer/in Ihnen gegenüber als Verbraucher/in im Rahmen der **vertraglichen Informationspflichten** nicht nur mitzuteilen, welche genauen Kosten bzw. Zahlungen auf Sie zukommen, sondern Sie auch über Rücktrittsrechte, Folgen bei ausbleibenden Zahlungen usw. zu informieren. Der/die Verkäufer/in muss für die Mitteilung dieser Angaben ein **spezielles Formular** („Europäische Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“) verwenden. Der **Vorteil für Sie als Verbraucher/in** liegt darin, dass Sie verschiedene **Angebote vergleichen** können und sich über Ihre (finanziellen) Verpflichtungen bei Abschluss eines solchen Ratengeschäfts genau im Klaren sind.

Vor Abschluss eines Ratenkaufs hat der/die Kreditgeber/in nun die Verpflichtung zu überprüfen, ob Sie überhaupt genügend Bonität für ein Ratengeschäft aufweisen. Ist dies der Fall und entscheiden Sie sich für den Abschluss eines solchen Ratengeschäfts, sind neben den vorhin erwähnten Kosten laut Gesetz insgesamt bis zu 23 verschiedene Punkte (vgl. hierzu § 9 (2) VKrG) vom Kreditgeber anzuführen, die zu Ihrer genauen Information und zu Ihrem Schutz dienen.



Künftig können Konsumentinnen und Konsumenten laut dem neuen Verbraucherkreditgesetz von einem abgeschlossenen Kreditvertrag (z. B. über die Finanzierung eines Autos) innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurückzutreten. Er/sie kann dann binnen einer Woche auch vom Grundgeschäft (z. B. Autokauf) zurücktreten.

Achtung: Ist die Rate seit mindestens **sechs Wochen** fällig, kann der/die Kreditgeber/in die gesamte offene Schuld (samt Zinsen und Spesen) sofort verlangen. Der/die Verkäufer/in muss lediglich innerhalb bzw. nach der sechswöchigen Versäumnisfrist eine Nachfrist von zwei Wochen zur Zahlung setzen.

Inhalte der erweiterten Bestandteile des Kaufvertrags

- **Lieferbedingungen**
- **Zahlungsbedingungen**
- **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**
- **Vorbeugende Regelungen für Liefer-, Annahme- und Zahlungsstörungen**

Lieferbedingungen

- **Lieferfrist**
Prompt-/Sofortkauf (sofortige Lieferung), Terminkauf (Angabe eines Termins mit ungefährender Lieferzeit), Fixkauf (fixer, nicht veränderbarer Liefertermin), Kauf auf Abruf (Vereinbarung über Gesamtmenge, Lieferung in Teilmengen)
- **Erfüllungsort**
Regelt den Ort des Kosten- und Gefahrenübergangs sowie des Eigentümerwechsels.
Typische Klauseln sind: ab Werk, frachtfrei, frei Haus
- **Incoterms**
Regelung im internationalen Handel von Käufer- und Verkäuferverpflichtungen in Bezug auf die Art und Weise des Transports von Gütern
- **Verpackung**
Durch die seit 1996 in Österreich geltende Verpackungsverordnung (VerpVO) geregelt.
Funktionen: Schutzfunktion, rationelle Handhabung, Information für Verbraucher, Werbung
Formen: Einweg- oder Mehrwegverpackung
Transport-, Verkaufs-, Umverpackung

Zahlungsbedingungen

- **Zahlungsort**
Nach österreichischem Recht ist der Zahlungsort der Wohn- bzw. Geschäftssitz des Käufers. Der Erfüllungsort der Zahlung kann aber durch Klauseln geändert werden.
- **Zahlungszeit**
 - Zahlung vor Lieferung: Anzahlung (Teil des Betrags) und Vorauszahlung (ganzer Betrag)
 - Zahlung bei Lieferung: Barkauf (Ware gegen Bargeld), Nachnahme (Bargeld wird an Zusteller ausgehändigt)
 - Zahlung nach Lieferung: Netto Kassa (sofortige Überweisung nach Lieferung), Teilzahlung (Teil des Betrags bei Lieferung, Rest in vereinbarten Teilbeträgen zu bestimmten Terminen), Zahlungsziel (Kauf auf Rechnung, eventuell mit Skontoabzug), Akkreditiv (nach Vorlage bestimmter Dokumente durch Lieferanten wird der Betrag von Bank des Kunden überwiesen), Kommissionskauf (Bezahlung erst, nachdem die Ware verkauft wurde – Rest wird zurückgegeben)

Allgemeine Geschäftsbedingungen

= „AGB, Kleingedrucktes“: Vom Verkäufer vorformulierte Kaufvertragsbedingungen, auf die ausdrücklich hingewiesen werden muss. Für den Käufer nachteilige Regelungen gelten nicht (KSchG).

Vorbeugende Regelungen für Liefer-, Annahme- und Zahlungsstörungen

- **Lieferstörungen**
 - Liefergarantie: Vom Verkäufer bei Bank hinterlegtes Geld, das bei Lieferverzug zur Auszahlung kommt.
 - Fixgeschäft: Fixer Liefertermin, bei dessen Überschreitung der Käufer sofort vom Kaufvertrag zurücktreten kann bzw. sich einen Ersatzlieferanten suchen darf. Mehrkosten des Ersatzlieferanten hat der Verkäufer zu tragen.
 - Konventionalstrafe (Pönale): Strafgeld, das je nach Dauer des Lieferverzugs anfällt und unabhängig von der eigentlichen Schadenssumme ist.
- **Annahmestörung**
Entrichtung einer Stornogebühr („Reuegeld“) durch den Käufer bei Nichtabnahme.

ZUSAMMENFASSUNG

Zahlungsstörung

- An- bzw. Vorauszahlung, Nachnahme, Akkreditiv
- Eigentumsvorbehalt: Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Verkäufers
- Wechsel: Möglichkeit des Wechseldiskonts bei Bank (sofortiger Verkauf des Wechsels an Bank gegen Abschlag), Weitergabe an eigene Gläubiger zum Ausgleich von Verbindlichkeiten, raschere Durchsetzung vor Gericht bei Zahlungsschwierigkeiten

Sonderform Ratengeschäft

- Geregelt im Verbraucherkreditgesetz (VKrG)
- Verkäufer ist Unternehmer/in, Käufer/in ist Verbraucher/in (Konsument/in)
- Gesamtbetrag über 200,00 €, Laufzeit mindestens drei Monate
- Lt. VKrG gelten für die Werbung, für die Anbahnung und für den Abschluss eines Ratengeschäfts besondere Informationspflichten, beispielsweise die genaue Aufschlüsselung aller Kosten wie Sollzinssätze, effektive Jahreszinssätze, Bearbeitungsgebühren usw. als auch Informationen über Rücktrittsrechte oder Folgen bei ausbleibenden Zahlungen.
- Für die Mitteilung dieser Angaben muss der Verkäufer vor Vertragsabschluss ein spezielles Formular („Europäische Standardinformationen für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“) verwenden.

WISSEN

W 5 1 9 Ordnen Sie die Lieferfristen durch Pfeile den folgenden Aussagen zu:

„Vielen Dank für Ihre Bestellung. Wir werden die Ware noch heute ausliefern.“	Kauf auf Abruf
„Wir haben am 20. Juli anlässlich unseres Firmenjubiläums eine große Feier im Haus. Wir benötigen die Dekoration spätestens einen Tag vorher.“	Fixkauf
„Wir bräuchten nächste Woche wieder 500 Paletten. Wissen Sie auf die Schnelle, wie viel Paletten von unserem Vertrag anschließend noch zu liefern sind?“	Promptkauf
„Die Verkaufsaktion findet am 9. März statt. Bitte senden Sie uns die Ware daher fix am 9. März um 06:00 Uhr morgens.“	Terminkauf

W 5 2 0 Erläutern Sie die rechtlichen Folgen der Lieferbedingungs-Klausel „frei Haus“ für den/die Käufer/in und den/die Verkäufer/in!

W 5 2 1 Was versteht man unter „Incoterms“?

W 5 2 2 Schildern Sie die verschiedenen Funktionen der Verpackung anhand dieses Produkts:



W 5 2 3 Erklären Sie Ihrem/r Lernpartner/in die Grafik „ARA Sammelerfolge“ der Seite 96 in drei Sätzen!

W 5 2 4 Fassen Sie kurz zusammen, was man aufgrund der Verpackungsverordnung in Österreich von Ihnen als Konsument/in erwartet!

W 5 2 5 Erörtern Sie mit Ihrem/r Arbeitspartner/in, welche Bedingungen Sie in Bezug auf die Zahlungszeit zu den folgenden Geschäftsfällen als passend erachten:

- a) Ihr Unternehmen produziert für einen Neukunden, dessen Bonität Sie noch nicht kennen, eine Sonderanfertigung.
- b) Die Postbotin händigt Ihnen ein Paket aus und kassiert sofort den Kaufpreis.
- c) Ein Kioskbetreiber schickt nicht verkaufte Zeitschriften der letzten Woche an den Verlag zurück und bezahlt nur die verkauften Exemplare.
- d) Sie gehen in ein Lebensmittelgeschäft und kaufen sich eine Flasche Wasser, die Sie bar bezahlen.
- e) Ein Kunde hat sich als recht säumiger Zahler erwiesen und überzieht das ihm eingeräumte Zahlungsziel stets um Wochen. Sie überlegen, ihm in einem ersten Schritt das Zahlungsziel gänzlich zu streichen, so dass er sofort nach der Lieferung bezahlen müsste.
- f) Ihr Betrieb bestellt bei einem chinesischen Textilhändler 2 000 Kleidungsstücke sowie 500 Paar Schuhe. Sie weisen Ihre Hausbank an, erst dann das Geld an den Lieferanten zu überweisen, wenn durch Dokumente sichergestellt ist, dass der Container mit der Bekleidung im Hamburger Hafen tatsächlich eingetroffen ist.
- g) Eine langjährige Stammkundin bittet Sie, das Zahlungsziel „14 Tage mit 2% Skonto, 30 Tage netto“ so zu ändern, dass sie sich innerhalb der Skontofrist 2,5% abziehen kann. Sie stimmen zu.
- h) Aufgrund einer hohen Auftragssumme vereinbaren Sie mit Ihrem Kunden, dass er nach einer Anzahlung den Restbetrag in mehreren Raten abzahlen kann.

W 5 2 6 Zählen Sie drei verschiedene Möglichkeiten auf, wie Sie als Verkäufer/in sicherstellen können, dass Sie das Geld für Waren auf jeden Fall vor oder bei einer Lieferung erhalten!

W 5 2 7 Entscheiden Sie, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind:

	Richtig	Falsch
AGB sind von Unternehmen vorformulierte und standardisierte Inhalte von Kaufverträgen.		
Beim Onlineshopping sind keine AGB erforderlich.		
Banken müssen ihre AGB im Geschäftsraum aushängen.		
Bedingungen aus den AGB, die für Kundinnen und Kunden nachteilig sind, sind rechtlich gesehen unwirksam.		

W 5 2 8 Erläutern Sie die Begriffe „Pönale“ und „Reuegeld“ so ausführlich wie möglich!

W 5 2 9 Nennen Sie zwei Voraussetzungen für ein Ratenkreditgeschäft laut VKrG sowie Beispiele für Angaben, die Ihnen der/die Kreditgeber/in vor Vertragsabschluss zukommen lassen muss!

ANWENDUNG

A 5 1 1 In vier Wochen ist Vatertag, und Ihre Chefin beschließt, in der Woche vor dem Vatertag eine Verkaufsaktion durchzuführen.

- Wählen Sie einen Artikel oder eine Produktgruppe Ihres Sortiments aus, der/die sich für eine Vatertagsaktion eignen würde!
- Entscheiden Sie sich für die zusätzliche Menge, die Sie ordern möchten!
- Welche Art der Lieferfrist vereinbaren Sie mit der Lieferantin bzw. dem Lieferanten?

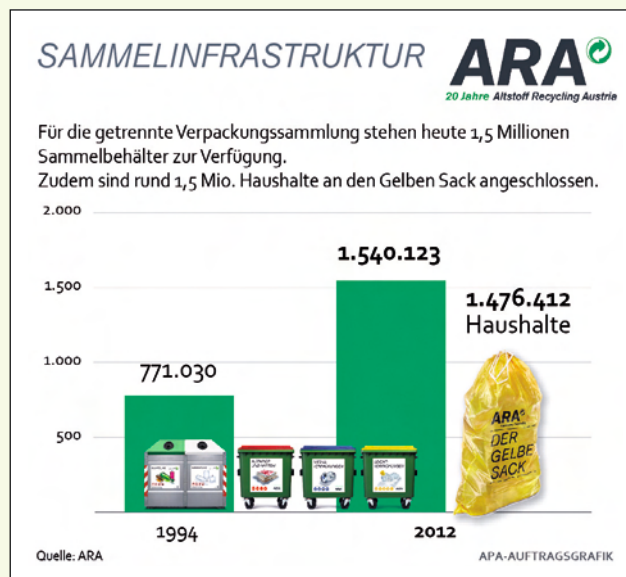
A 5 1 2 Sie ordern für einen Baumarkt 18 Tonnen Steinplatten von der Firma „Steinplatten OG“ für den Gartenbereich. Die Platten werden in drei Etappen auf Paletten geliefert:

- Durch einen oberösterreichischen Spediteur vom Werk in St. Martin (Mühlviertel) per LKW zum Verladebahnhof Linz
- Per Bahn von Linz nach Feldkirch
- Per LKW (Vorarlberger Spedition) vom Bahnhof Feldkirch zu Ihrem Baumarkt in Dornbirn

Mit dem Lieferanten wurde die Lieferklausel „frachtfrei Bahnhof Linz“ vereinbart. Kreuzen Sie nun die richtigen Aussagen an:

- Die Steinplatten OG trägt die Transportkosten bis zum Bahnhof Linz.
- Die Steinplatten OG trägt die Transportkosten bis zum Bahnhof Feldkirch.
- Der Spediteur ist auf dem Weg vom Bahnhof Feldkirch bis zu Ihrem Baumarkt in Dornbirn in einen Unfall mit erheblichem Sachschaden (auch an der Ware) verwickelt. Sie müssen die Platten aufgrund der Lieferklausel trotzdem bezahlen.
- Die Platten befinden sich erst in Dornbirn im Eigentum des Baumarktes.

A 5 1 3 Fassen Sie die abgebildete Grafik in einigen Sätzen zusammen.



A 5 1 4 Sie bestellen für sich privat bei einem Onlineshop Kontaktlinsen. Der Lieferung liegt eine Rechnung bei (datiert per 25. April 20..), die unter anderem einen Nettopreis von 50,00 € aufweist.

- Wo befindet sich laut gesetzlicher Richtlinie der Zahlungsort, sofern keine andere vertragliche Vereinbarung vorgenommen worden ist?
- Angenommen, der Onlineshop gewährt Ihnen folgendes Zahlungsziel:
„Innerhalb von 30 Tagen netto, bei Erteilung einer Einzugsermächtigung 2 % Skonto bei Abbuchung innerhalb von 8 Werktagen“
 - Welchen Betrag überweisen Sie nach 30 Tagen?
 - Welchen Betrag würde der Onlineshop von Ihrem Konto abbuchen lassen?
- An welchem Tag würde die Abbuchung spätestens vorgenommen werden?

A 5 1 5 Was ist an der folgenden Aussage falsch?

„Die allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln – neben den gesetzlichen Bestandteilen von Kaufverträgen – Bedingungen wie z. B. Liefer- oder Zahlungskonditionen. Es ist möglich, vorformulierte AGB aus dem Internet herunterzuladen und in Kaufverträge jeder beliebigen Branche einzufügen, da es standardisierte Kaufvertragsbedingungen sind.“

A 5 1 6 Erläutern Sie den Begriff „Eigentumsvorbehalt“ anhand eines konkreten Beispiels aus Ihrem privaten Umfeld!

A 5 1 7 Ihre Vorgesetzte möchte sich privat einen Neuwagen im Wert von 28.000,00 € leisten. Ein Autohaus hat ihr hierzu ein Angebot über ein Ratengeschäft gemacht. Laut Verbraucherkreditgesetz muss das Autohaus die Bonität Ihrer Chefin vor Abschluss eines solchen Ratenkreditgeschäfts überprüfen. Führen Sie legale Möglichkeiten an, wie das Autohaus an Informationen bezüglich ihrer Zahlungsfähigkeit kommen könnte!

A 5 1 8 Füllen Sie für den folgenden Geschäftsfall den Auszug des beigefügten Ratenbriefs aus:

Geschäftsfall:

Kauf eines Miele-Einbaugeschirrspülers am 24. 11. 20.., Zustellung am 25. 11. 20..

Wert: 799,00 € brutto

Nebenkosten: 21,00 € für Zustellung

Anzahlung: 20% vom gesamten Kaufpreis inkl. Nebenkosten, fällig bei Zustellung

Raten: Monatsraten à 60,00 € + Restzahlung, Raten fällig am 5. eines jeden Monats



Top Technik GmbH

Möllerstr. 17, 9400 Wolfsberg

04352 2244-0, Fax -11

office@toptechnik.com

Vereinbarung

Ihr Name/Ihre Adresse:	
Kontakt (Telefon tagsüber, E-Mail):	
Geburtsdatum:	
Kaufgegenstand:	
Wert (brutto, inkl. Nebenkosten):	
Höhe der Anzahlung/Fälligkeit:	
Anzahl und Höhe der Raten:	
Erste Rate fällig am:	
Letzte Rate fällig am:	
...	...

Ort, Datum

Unterschrift Käufer/in

Unterschrift Verkäufer/in

Wir weisen ausdrücklich auf die Geltendmachung unserer allgemeinen Geschäftsbedingungen hin.

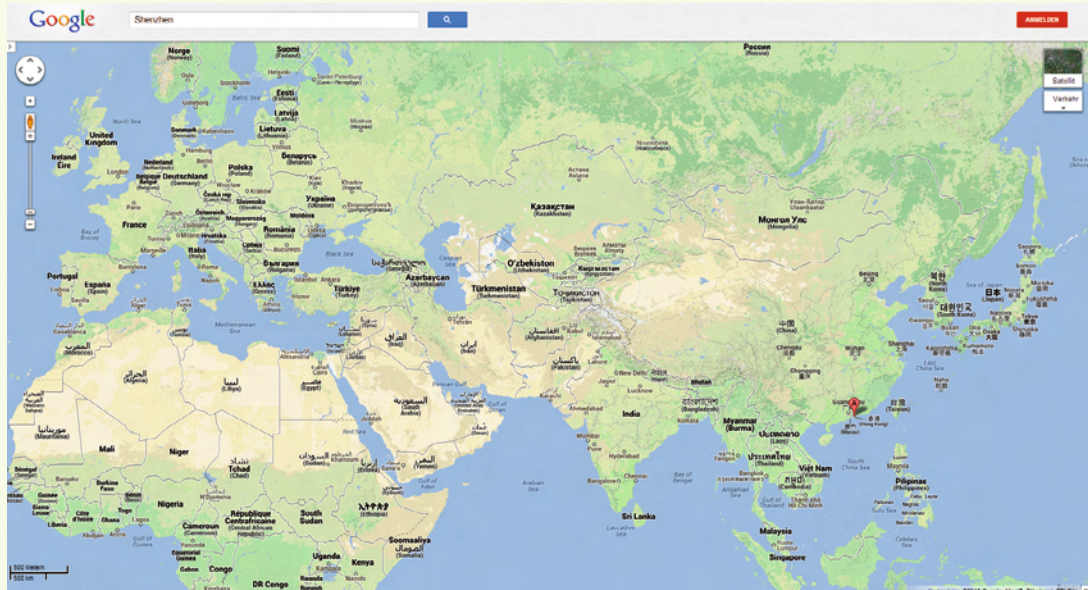
Bei Versäumen der Zahlungsfrist verlangen wir einen Säumniszuschlag in Höhe von 4% der ausstehenden Ratenzahlungen sowie Mahnspesen in Höhe von 12,00 € pro Mahnung. Das Rücktrittsrecht laut § 14 VkrG ...

ANWENDUNG

A 5 1 9 Auf einer Rechnung sind folgende Zahlungsbedingungen angeführt:
 „30 Tage netto oder 3 % Skonto bei Bezahlung innerhalb von 8 Tagen.“

Im Fach „Kaufmännisches Rechnen“ lernen Sie, den Jahreszinssatz für diese Zahlungsbedingung zu berechnen. Wie hoch ist dieser Zinssatz für das o. a. Beispiel? Was bedeutet eigentlich „Jahreszinssatz“ in diesem Zusammenhang?

A 5 2 0 Sie sind im Einkauf eines europäischen Spielzeug-Großhandels mit Sitz in Wien tätig und vereinbaren die Lieferung von 20 000 Sets „Sandkastenspielzeug“ für die kommende Sommersaison. Mit dem Produzenten in Shenzhen (China) wird die Lieferung „DAP Vienna“ vereinbart. Sie ist in verschiedene Teilabschnitte untergliedert:



- Verladung auf LKW in Shenzhen (s. roter Punkt A bei google maps)
- Transport zum Hafen Hongkong
- Umladung in Container und Schiffstransport nach Hamburg
- Verladung des Containers auf LKW im Hamburger Hafen
- Fahrt von Hamburg nach Wien

Kreuzen Sie nun an, was Sie hinsichtlich des Incoterms „DAP Vienna“ und der Transportroute **als Käufer/in** organisieren bzw. bezahlen müssen:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Verladung auf LKW | <input type="checkbox"/> Entladegebühren im Hamburger Hafen |
| <input type="checkbox"/> Export-Zollanmeldung | <input type="checkbox"/> Verladen auf LKW im Hafen Hamburg |
| <input type="checkbox"/> Transport zum Hafen Hongkong | <input type="checkbox"/> LKW-Transport nach Wien |
| <input type="checkbox"/> Entladen des LKW im Exporthafen | <input type="checkbox"/> Einfuhr-Verzollung |
| <input type="checkbox"/> Ladegebühren im Exporthafen | <input type="checkbox"/> Einfuhr-Versteuerung |
| <input type="checkbox"/> Transport zum Importhafen | <input type="checkbox"/> Versicherung des Transports |

Tipp: Eine Tabelle mit Erläuterungen zur den „Incoterms 2010“ auf www.wikipedia.org könnte Ihnen bei der Lösung dieser Aufgabe behilflich sein.

A 5 2 1 Nehmen Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihres Lehrbetriebs mit in den Unterricht oder besorgen Sie sich die AGB einer Ihnen bekannten Internet-Verkaufsplattform (z. B. ebay, amazon, zalando usw. – bei Onlineshops manchmal auch „Nutzungsbedingungen“ genannt) und beantworten Sie folgende Fragen:

<p>Welche Bedingungen werden geregelt (Überschriften)?</p>	
<p>Welchen Umfang haben die AGB?</p>	
<p>Welches (Länder)Recht gilt?</p>	
<p>Gibt es Formulierungen, die Sie nicht verstehen? Führen Sie evtl. kurz Beispiele an!</p>	
<p>Finden Sie im Text Passagen, von denen Sie denken, dass sie für Sie als Konsument/in nachteilig sind!</p>	

5.4 Geschäftsfälle im Rahmen des Kaufvertrags

Bei einem normalen Verlauf des Kaufvertrags unterscheidet man grundsätzlich drei Phasen:

	Anbahnung	Abschluss	Erfüllung
Käufer/in	Anfrage	Bestellung	Lieferannahme Zahlung
Verkäufer/in	Angebot	Auftragsbestätigung (Werbung)	Lieferung Rechnungslegung

ANFRAGE

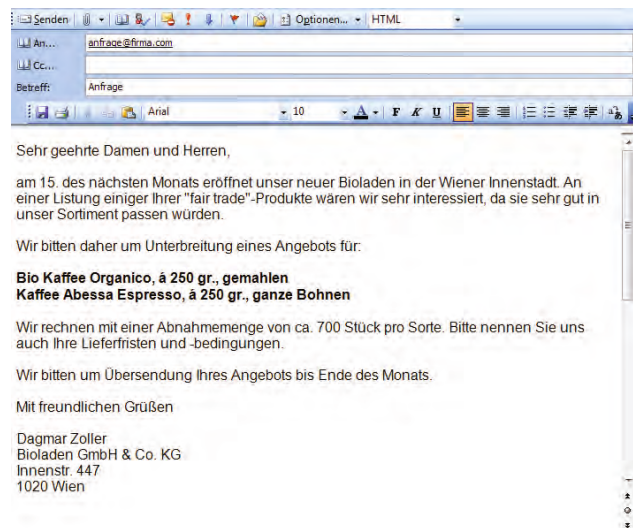
Mit einer Anfrage erkundigen Sie sich als Käufer/in nach Preisen und Bedingungen bei einem oder mehreren Lieferanten.

Eine Anfrage ist nicht automatisch ein erster Schritt zum Kaufvertragsabschluss und im Normalfall entstehen Ihnen dadurch auch keine Kosten! Falls aufgrund Ihrer Anfrage eine aufwändige Kalkulation bzw. Planung notwendig ist, kommt es vor, dass Ihnen vom/von der Anbieter/in etwas in Rechnung gestellt werden kann – darauf müssen Sie jedoch vor Angebotserstellung ausdrücklich hingewiesen werden!



Man unterscheidet bei Anfragen zwischen:

- **Allgemeine Anfrage:** Bitte um Zusendung von Prospekten, Preislisten usw.
- **Bestimmte Anfrage:** Es wird echtes Kaufinteresse an einem bestimmten Gegenstand gezeigt, deshalb sollte diese Anfrage enthalten:
 - 1 Eingangsformulierung: Begründung für Anfrage
 - 2 Bitte um Angebot (genaue Bezeichnung der Ware, Qualität, Menge, Preisnennung, Zahlungsbedingungen, Lieferbedingungen / -termin usw.)
 - 3 Frage um Sondervereinbarungen (Rabatte, Verpackung, Zustellkosten usw.)
 - 4 Freundlicher Schluss mit evtl. erwünschter Frist für Angebotserstellung



Um welche Art der Anfrage handelt es sich bei der obigen Abbildung?

Anfragen sind an keine Form gebunden, sie können schriftlich oder mündlich erfolgen. Aus Zeitgründen ist es jedoch üblich, Anfragen telefonisch zu stellen. Außerdem bieten viele Unternehmen über ihre Websites die Möglichkeit an, Anfragen zu stellen.

In gewissen Branchen kann online die Verfügbarkeit von Waren oder Dienstleistungen geprüft und anschließend bestellt werden (z. B. bei Fluggesellschaften, Ticketagenturen).

ANGEBOT (OFFERT)

Wenn ein/e Verkäufer/in ein Angebot erstellt, erklärt er/sie sich damit bereit, dem Kundenkreis Waren oder Dienstleistungen zu bestimmten Bedingungen zu verkaufen.

Unverlangte Angebote wie z. B. Postwurfsendungen, Werbeflyer oder Prospekte dienen dazu, sich bei bestehenden Kundinnen und Kunden in Erinnerung zu rufen bzw. neue zu gewinnen. Sie dienen der Werbung eines Unternehmens.

Für besonders Interessierte:
Robinsonliste & „Cold Calling“

Haben Sie schon einmal geschätzt, wie viel Kilogramm Altpapier nur durch unverlangte Angebote anfallen? Es sind bis zu 100 kg pro Haushalt und Jahr! Als Konsument/in haben Sie die Möglichkeit, der Werbeflut zu entgehen, indem Sie einen „Bitte keine unadressierte Werbung“-Aufkleber an Ihrem Postkasten anbringen. Außerdem können Sie sich von der so genannten „Robinsonliste“ streichen lassen, was die Zusendung von persönlich adressierten Werbebriefen unterbindet. Die österreichische Post bietet hierzu Auskunft.

Wussten Sie auch, dass sich Unternehmen strafbar machen, die „Cold Calling“ betreiben? Hierbei handelt es sich um unverlangte Angebotsunterbreitung per Telefon oder SMS.

Einem **verlangten Angebot** geht eine Anfrage voraus, es wird daher meist individuell für eine einzelne Kundenschaft ausgearbeitet. Solche Angebote sollten so genau formuliert sein, dass Kundinnen und Kunden nicht noch einmal Details nachfragen müssen, bevor sie bestellen.

Musterbeispiel für ein verlangtes Angebot (Auszug Geschäftsbrief):

Angebot Papierkörbe, Ihre Anfrage vom 18.05.20..



Sehr geehrte Frau Rath,

wir danken für Ihre Anfrage und unterbreiten Ihnen folgendes, bis 18. Juni 20.. gültiges und verbindliches Angebot:

Artikel: **30 Papierkörbe HAGS 157.331** in extra starker Ausführung, Material HD-Polyethylen, mit Deckel und verschließbarem Schloss für Montage

Preis: **144,90 €** inkl. 20 % USt pro Stück

Lieferbedingungen: Innerhalb von 14 Tagen frei Haus per Spedition

Zahlungsbedingungen: 30 Tage netto, bei Zahlung innerhalb von 8 Tagen 2 % Skonto

Diesem Angebot liegt eine Detailbeschreibung der angebotenen Papierkörbe bei. Gleichzeitig erlauben wir uns, Ihnen ausführliches Prospektmaterial über unser gesamtes Erzeugungsprogramm zu überreichen. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wir freuen uns auf Ihre Bestellung!

Mit freundlichen Grüßen

...

Bei diesem Auszug handelt es sich um ein verlangtes Angebot, das immer folgende Bestandteile beinhalten muss:

- 1 Menge und Bezeichnung der Ware
- 2 Preis
- 3 Lieferbedingungen
- 4 Zahlungsbedingungen

Desweiteren kann es beinhalten:

- 5 Dank für eine Anfrage
- 6 Freizeichnungsklausel oder Angabe über bestimmte Bindungsdauer
- 7 Werbende Zusätze
- 8 Hinweis auf AGB
- 9 Bitte um Bestellung

Ordnen Sie die Ziffern der Bestandteile dem Auszug des verlangten Angebots zu!

Ein Begriff, der Ihnen neu sein dürfte, ist die so genannte „**Freizeichnungsklausel**“. In einem Angebot besagt dieser Zusatz, dass sich der/die Verkäufer/in gar nicht oder nur für eine bestimmte Zeit an sein/ihr Angebot binden möchte. Marktbedingungen können es erforderlich machen, dass Preise oder das Sortiment oft geändert werden müssen. Diese Klausel wird z. B. durch die Formulierungen

- „Solange der Vorrat reicht“
- „Dieses Angebot ist unverbindlich“
- „Bieten Ihnen freibleibend an“
- „Preisänderungen vorbehalten“

zum Ausdruck gebracht. Wenn Sie ein Angebot mit einer solchen Klausel erhalten, müssen Sie vor einer Bestellung mit dem/der Verkäufer/in Rücksprache halten!

Grundsätzlich sind **alle Angebote rechtlich bindend**, was bedeutet, dass Anbieter/innen ihre Zusagen einhalten müssen und keine nachträglichen Angebotsänderungen mehr erlaubt sind. Dennoch gibt es unterschiedliche Formen:

- **Angebotsähnliche Formen:**
Angebote in Schaufenstern, Prospekten, Plakaten, Zeitungen usw.
- **Unverbindliche Angebote:**
Mit Freizeichnungsklauseln
- **Verbindliche Angebote:**
 - Die Bindungsdauer ist im Angebot angegeben oder
 - es gelten je nach Geschäftsfall/Branche die gesetzlichen Bedingungen laut ABGB oder ECG (E-Commerce-Gesetz)



Wird ein **Angebot unter Anwesenden mündlich** bei einem persönlichen Gespräch oder Telefonat besprochen, gibt es keine Überlegungsfrist – Sie müssen sich **sofort** (bis Ende des Gesprächs) **entscheiden**. Bei einem **Angebot unter Abwesenden (schriftlich, per E-Mail oder SMS)** ist laut Gesetz eine **doppelte Beförderungszeit** (für das Hin- und Hersenden des Angebots) **und zusätzlich eine angemessene Überlegungsfrist**⁴ vorgesehen.

Überfliegen Sie nochmal den Text des verlangten Angebots (S. 108). Was könnte Ihrer Meinung nach passieren, wenn sich der Käufer erst Anfang Juli für eine Bestellung entscheidet?

Für besonderes Interessierte: Kostenvoranschlag

Ein (unverbindlicher) Kostenvoranschlag ist ein **Angebot**, bei dem nicht Waren, sondern **Dienstleistungen** aus dem Handwerk (Arbeitsleistung und Material) oder Finanzdienstleistungen offeriert werden. Die Endabrechnung nach erbrachter Leistung darf maximal 15% höher ausfallen – der/die Unternehmer/in muss den Konsumenten jedoch vorher ausdrücklich darauf hinweisen.



Angebotsvergleich

Ihnen liegen zwei Angebote vor, von denen eines um 5% günstiger ist. Welche Gründe könnte es geben, dass Sie sich dennoch für das teurere entscheiden?

Neben **objektiven Unterschieden** wie z. B. der Qualität, dem Preis, Rabatten und Skonti, Nebenkosten, Liefer- und Zahlungsbedingungen usw. gibt es auch Kriterien, die nicht messbar sind – aber dennoch den Ausschlag für eine Angebotsannahme geben können. Diese **subjektiven Unterschiede** können beispielsweise eine langjährige Geschäftsbeziehung sein, bei der der Lieferant stets eine pünktliche Lieferung, einen guten Service oder eine hohe Bereitschaft zur Kulanz gezeigt hat.

BESTELLUNG

Falls Sie aufgrund einer Anfrage ein **Angebot** erhalten haben und nun eine **Bestellung** aufgeben, kommt sofort ein **gültiger Kaufvertrag** zustande. Falls sich bei einem unverbindlichen Angebot etwas geändert haben sollte, muss der/die Verkäufer/in sich mit Ihnen umgehend in Verbindung setzen.

⁴ Wie lange die „angemessene Überlegungsfrist“ genau dauern darf, ist abhängig von der Art des Geschäfts. Je teurer und komplexer ein Angebot ist, umso länger hat der Anfragende Zeit, die Annahme des Angebots zu überdenken.

Bestellen Sie jedoch **ohne vorheriges Angebot**, gibt es für den/die Verkäufer/in **mehrere Möglichkeiten**:

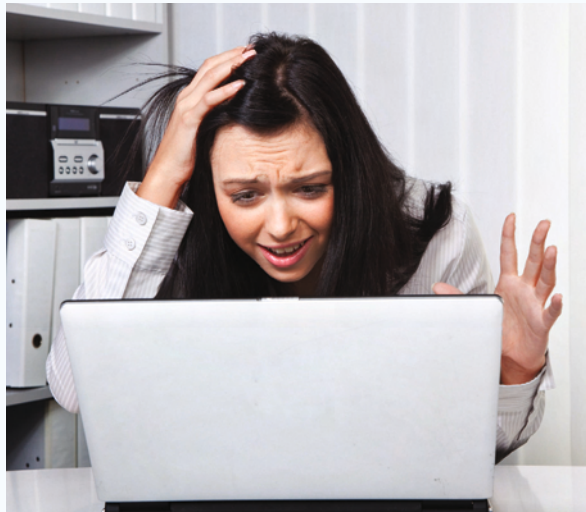
1. Er/sie übermittelt Ihnen als Käufer/in eine Auftragsbestätigung, in der er/sie Ihre Bestellung bestätigt oder Sie auf geänderte Daten hinweist. Bei einer Änderung z. B. des Preises ist es notwendig, dass Sie mit dem/der Verkäufer/in nochmals Rücksprache halten und die Modifizierungen bestätigen.
2. Es erfolgt eine sofortige Lieferung ohne schriftliche, mündliche oder elektronische Bestätigung der Bestellung.
3. Der/die Verkäufer/in hat auch die Möglichkeit, Ihre Bestellung abzulehnen, weil z. B. der Vorrat der bestellten Ware erschöpft ist.

Bei den **ersten zwei Möglichkeiten** kommt ein **gültiger Kaufvertrag** zustande.

Achten Sie stets darauf, eine Bestellung sehr sorgfältig abzufassen. Selbst kleine Fehler können immense Kosten nach sich ziehen!

Für besonders Interessierte: Widerruf einer Bestellung im B2B-Bereich

Sollte Ihnen bei einer Bestellung ein Fehler unterlaufen, gilt ein Widerruf nur, wenn Sie sich sofort im Anschluss an Ihre Bestellung beim Lieferanten melden und den Fehler korrigieren. Natürlich kann ein Lieferant auch auf freiwilliger Basis eine spätere Änderung der Bestellung akzeptieren (= Kulanz), er/sie ist gesetzlich aber nicht dazu verpflichtet!



Rücktrittsrecht als Privatperson

Als Konsument/in können Sie bei Bestellungen im **Fernabsatzbereich** (Onlineshops, Versandhäuser) **innerhalb von sieben Werktagen** (Samstag und Sonntag zählen nicht) ab dem Datum der Bestellung zurücktreten, **ohne** dass Ihnen **Kosten** entstehen.

Abgesehen von dieser speziellen Rücktrittsmöglichkeit im Fernabsatzbereich können Sie z. B. von einem Kaufvertrag zurücktreten, wenn Sie bei der Abgabe Ihrer Willenserklärung einem Irrtum unterlegen waren (z. B. wenn Sie Ware aufgrund falscher Angaben in einem Prospekt bestellt haben).

Um Missverständnissen vorzubeugen, ist es ratsam, die Bestellung schriftlich zu platzieren – besonders, wenn Sie Ihren Lieferanten noch nicht gut kennen. Dazu gibt es folgende Möglichkeiten:

■ Bestellung per Geschäftsbrief:

- 1 Hinweis auf evtl. vorausgegangenes Angebot
- 2 Bestellerklärung („hiermit bestellen wir ...“)
- 3 Menge
- 4 Genaue Angabe der Ware (Bestellnummer, Warenbezeichnung, Qualität)
- 5 Preis
- 6 Liefer- und Zahlungsbedingungen

■ Bestellkarten und -scheine:

BESTELLKARTE
RECHNUNG
Lieferung erfolgt portofrei

EXPL.	SBNR/ISBN	TITEL

Ich bin mit der Zusendung von Fachinformationen vom Verlag Hölker + Richter - Tempisky GmbH & Co. KG einverstanden. Diese Zusätze kann von mir jederzeit rückgängig gemacht werden. Eine Weitergabe meiner Daten an Dritte ist ausgeschlossen.

Datum:

Unterschrift:

verlaghpt.at

■ Ordersätze:

Bei regelmäßig erteilten Aufträgen stellen Großhändler/innen ihr gesamtes Angebot in so genannten Ordersätzen zusammen, um den Einzelhändler/innen die Bestellung zu erleichtern. Ein Ordersatz kann per Hand ausgefüllt und per Post oder Fax an den/die Großhändler/in weitergeleitet werden. Es besteht auch die Möglichkeit, die Barcodes per Scanner zu erfassen und auf elektronischem Weg an den Lieferanten weiterzuleiten.

■ CAO (Computer Assisted Ordering)

Eine Weiterentwicklung von Ordersätzen ist das CAO („computerunterstütztes Bestellen“). Mit elektronischen Lesegeräten wie z. B. tragbaren Minicomputern mit integrierten Scannern kann direkt mittels GTIN-Code online eine Bestellung an den Lieferanten übermittelt werden.



Für besonders Interessierte:

Lieferung an Privatpersonen ohne Bestellung

Angenommen, vor Ihrer Wohnungs- oder Haustür liegt ein Paket – Sie können sich jedoch nicht erinnern, etwas bestellt zu haben. Nun stehen Ihnen drei Möglichkeiten offen:

1. Bei genauerer Betrachtung der Empfängeradresse sehen Sie, dass das Paket für jemanden in der Nachbarschaft bestimmt ist. Sie sind nun verpflichtet, den Zustellungsirrtum dem/der Absender/in zu melden bzw. das Paket auf Kosten der Absenderin/des Absenders zurückzusenden. Eine nette Geste wäre es, das Paket ganz unkompliziert der Nachbarin/dem Nachbarn zu bringen.
2. Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob Sie die Ware tatsächlich bestellt haben, lassen Sie sich von dem/der Absender/in eine Kopie Ihrer Bestellung zukommen.
3. Falls Ihnen ein Paket ohne Bestellung mit Ihrer Empfängeradresse zugestellt wurde, können Sie den Inhalt aufbewahren (ohne die Ware zu nutzen) oder sogar wegwerfen, ohne dass dies als Kaufvertragsabschluss (Annahme einer Bestellung) gewertet wird. Ihnen entstehen keine Kosten!

AUFTRAGSBESTÄTIGUNG

Wie bereits in diesem Kapitel angeführt, kann ein Lieferant nach Eingang einer Bestellung sofort liefern, ohne Sie nochmals darauf hinzuweisen. Es gibt jedoch einige Bestellvorgänge, bei denen es Sinn macht, vor dem Versand eine Auftragsbestätigung zu übermitteln:

- Bestellung weicht vom Angebot ab
- Verkäufer/in hat im Vorfeld ein Angebot – jedoch kein bindendes – unterbreitet
- Bei einer Neukundenbestellung
- Käufer/in wünscht ausdrücklich eine Auftragsbestätigung
- Zusendung einer Auftragsbestätigung ist im Vertrag vorgesehen
- Bestellung erfolgte mündlich bzw. telefonisch
- (Automatische) Auftragsbestätigung bei Online-Käufen

Die Auftragsbestätigung sollte die Inhalte der Bestellung aufgreifen und gegebenenfalls vertiefen:

- ① Dank für die Bestellung
- ② Genaue Angabe der Ware (Bestellnummer, Warenbezeichnung, Qualität)
- ③ Eventuell Angabe bzw. Wiederholung des Preises
- ④ Liefertermin
- ⑤ Transportmittel (Bahn, LKW, Post usw.)
- ⑥ Eventuell Wiederholung der Liefer- und Zahlungsbedingungen



Entscheidet sich der/die Verkäufer/in für die Erstellung einer Auftragsbestätigung, gibt es dafür verschiedene Formen:

- Geschäftsbrief (aufwändig, nur bei entsprechend großen Aufträgen üblich)
- Vermerk/Firmenstempel auf Bestellung des Käufers („Bestellung eingegangen“, „Vielen Dank für Ihre Bestellung – Lieferung erfolgt am ...“ usw.)
- Teil eines Belegsatzes (Auftragsbestätigung, Lieferschein und Rechnung)
- Kurze Bestätigung per E-Mail, Fax oder Geschäftspostkarte
- Automatisch auf elektronischem Weg

LIEFERUNG

Mit der Lieferung erfolgt der erste Teil der Erfüllung des Kaufvertrags.

Die **Warenübergabe** kann auf drei verschiedene Arten erfolgen:

- ① Selbstabholung durch Käufer/in
- ② Zustellung durch den eigenen Fuhrpark des/der Verkäufer/in
- ③ Transport durch Dritte (z. B. per Bahn, Post, Spediteur, Frächter)

Einige Verkäufer/innen schicken eine **Versandanzeige (auch: Versandavisio)**, um den/der Käufer/in die Möglichkeit zu geben, sich auf die Lieferung vorzubereiten. Besonders bei kleinen und mittleren Unternehmen ist so sichergestellt, dass bei Eintreffen der Lieferung Personal zur Entladung bereit steht oder rechtzeitig Platz im Lager geschaffen wird. Durch ein Versandavisio sollte auch gewährleistet sein, dass jemand anwesend ist, der die Lieferung annehmen und überprüfen kann.

Die Lieferung muss von einem **Lieferschein** begleitet werden („Begleitpapier“), der bei dem/der Empfänger/in der Ware verbleibt. Anhand des Lieferscheins kann die Vollständigkeit der Lieferung überprüft werden.

LIEFERANNAHME

Der/die Empfänger/in der Ware ist verpflichtet, im Rahmen der Erfüllung des Kaufvertrags die Ware anzunehmen. Dabei müssen Sie folgende Schritte durchführen:

- **Äußere Kontrolle** sofort bei Übernahme (Überprüfung der Anzahl der Packstücke, beschädigte Verpackung usw.). Liegt ein sogleich erkennbarer Mangel vor, lassen Sie sich diesen vom Überbringer schriftlich bestätigen.
- **Inhaltliche Kontrolle** nach Warenübernahme: Stellen Sie nach dem Auspacken einen Mangel fest, müssen Sie diesen umgehend dem Lieferanten melden.

Als Lieferant/in bekommen Sie nach der Warenannahme den **Gegenschein** ausgehändigt, der eine Durchschrift oder Kopie des Lieferscheins ist. Der/die Empfänger/in unterschreibt die ordnungsgemäße Übernahme der Ware. Im Anschluss geht der Gegenschein an den/die Versender/in der Ware zurück und dient als Nachweis, dass die Lieferung (zumindest nach der äußeren Kontrolle) in Ordnung war.



Achtung: Ist es Ihnen aus Zeitgründen nicht möglich, eine Lieferung genau zu überprüfen oder bestehen Ihrerseits Zweifel, ob es sich um eine einwandfreie Sendung handelt, setzen Sie den Vermerk „mit Vorbehalt übernommen“ auf das Begleitpapier.

Warum ist es nicht üblich, auf den Liefer- und Gegenschein Preise anzugeben?

RECHNUNGSLEGUNG

Die Existenz mancher KMU (kleine und mittlere Unternehmen) scheitert ab und zu daran, dass trotz einer ausgezeichneten Auftragslage Rechnungen verspätet oder gar nicht ausgestellt werden. Eine **Rechnungslegung (Fakturierung)** soll aber möglichst zeitgleich mit der Lieferung erfolgen. Stellen Sie eine Rechnung

erst sehr spät aus, käme dies einem Kredit an Ihren Kundinnen und Kunden gleich. Sie müssten in der Zwischenzeit das Geld von Ihrem Geschäftskonto „vorstrecken“ – entweder bekämen Sie dann von Ihrer Bank weniger Zinsen (da Sie weniger Guthaben hätten) oder müssten Zinsen für Ihr überzogenes Konto bezahlen.

In Österreich muss eine Rechnung laut UStG (§ 11) folgende Bestandteile aufweisen:

Rechnungen **bis** zu einem Gesamtbetrag von **150,00 € brutto („Kleinbetragsrechnung“)**:

1. Name und Anschrift des/der Lieferant/in
2. Ausstellungsdatum der Rechnung
3. Menge und handelsübliche Bezeichnung der Ware
4. Tag bzw. Zeitraum der Lieferung oder Leistung
5. Bruttobetrag inkl. USt
6. Steuersatz in %

Rechnungen mit einem Gesamtbetrag **über 150,00 € brutto**:

1. Name und Anschrift des/der Lieferant/in
2. Name und Anschrift des Kunden/der Kundin
3. Menge und handelsübliche Bezeichnung der Ware
4. Tag bzw. Zeitraum der Lieferung/Leistung
5. Nettowert ohne USt
6. Umsatzsteuerbetrag in €
7. Steuersatz in %
8. Ausstellungsdatum der Rechnung
9. Fortlaufende Rechnungsnummer
10. UID-Nummer des Lieferanten
11. Bei Rechnungen über 10.000,00 € brutto muss zusätzlich auch die UID-Nummer des Kunden/der Kundin angegeben werden.

Neben den genannten gesetzlichen Bestandteilen enthalten Rechnungen meistens noch kaufmännische Bestandteile wie zum Beispiel:

- Hinweis auf Bestellung
- Lieferschein- und Kundennummer
- Preis pro Einheit und Gesamtpreis
- Preisnachlässe (Rabatte), Skonto bei Zahlungsbedingungen
- Versandkosten und -art
- Art und Kosten der Verpackung
- Eigentumsvorbehalt
- Gerichtsstand und Erfüllungsort
- Bankverbindung
- DVR- und Firmenbuchnummer
- ARA-Lizenznummer uvm.

Entspricht eine Rechnung an eine/n Unternehmer/in nicht den Bestimmungen des USt-Gesetzes, darf der/die Käufer/in den Vorsteuerabzug⁵ nicht geltend machen. Beachten Sie auch, dass eine Rechnung als Buchungsbeleg sieben Jahre im Unternehmen aufbewahrt werden muss.

⁵ Vergleichen Sie hierzu Informationen aus den Fächern „Kaufmännisches Rechnen“ und „Buchführung“.



Eine Rechnung wird nur unterschrieben, wenn der/die Käufer/in die **Zahlung bereits geleistet** hat („**Saldierungsvermerk**“) – ansonsten besteht die Gefahr, dass sie als Quittung (= Bestätigung über eine geleistete Zahlung) angesehen wird.

Als letzter Schritt bei der Erfüllung des Kaufvertrags ist der/die Käufer/in verpflichtet, die Ware pünktlich zu bezahlen.

Für besonders Interessierte

Rechnungen an Konsument/innen müssen die Bedingungen des USt-Gesetzes nicht erfüllen.

Elektronische Rechnung

Aufgrund einer EU-Richtlinie können seit 01.01.2004 **Rechnungen** auch **per E-Mail** versendet werden – aber nur, wenn der **Empfänger** damit **einverstanden** ist. Neben den umsatzsteuerlichen Bestandteilen ist bei elektronischer Übermittlung über E-Mail, Skype, usw. eine **digitale Signatur** erforderlich. Bei der dabei verwendeten Technologie werden Daten so gesichert, dass sie von Dritten nicht änderbar oder lesbar sind.

Die Möglichkeiten hierzu lesen Sie bitte auf Seite 97 unter „Zahlungsbedingungen“ bzw. im Kapitel 6 „Zahlungsverkehr“ nach.

ZUSAMMENFASSUNG

Ereignisse im Rahmen des Kaufvertrags – Übersicht der drei Phasen



1. Ereignisse im Rahmen der Anbahnung eines Kaufvertrags

Anfrage

- **Allgemeine Anfrage:** Bitte um Zusendung von Prospekten, Preislisten usw.
- **Bestimmte Anfrage:** Echtes Kaufinteresse an bestimmtem Gegenstand, konkrete Anforderung von Preisen und Bedingungen

Durch eine Anfrage entstehen im Normalfall keine rechtlichen Verpflichtungen bzw. Kosten.

Angebot

Man unterscheidet:

- **Unverlangte/Verlangte Angebote**
 - Unverlangte Angebote (Werbung): Werbefriefe, Postwurfsendungen, Prospekte usw.
 - Verlangte Angebote: Gehen vom Käufer aus, da zuvor eine Anfrage gestellt wurde. Sie sind an eine bestimmte Person oder Firma gerichtet und müssen konkrete Waren- und Preisnennungen bzw. Liefer- und Zahlungsbedingungen enthalten.
- **Nach der Bindung**
 - Angebotsähnliche Formen: Prospekte, Schaufensterwerbung usw.
 - Unverbindliche Angebote: Angebote, die die Klauseln „freibleibend“, „Preisänderung vorbehalten“, „unverbindlich“, „solange der Vorrat reicht“ usw. enthalten → Rücksprache mit Verkäufer notwendig
 - Verbindliche Angebote: Bei ihnen ist die Bindungsdauer im Angebot angegeben bzw. gesetzlich geregelt.
- **Dauer der Gültigkeit eines Angebots**
 - Angebote unter Anwesenden (persönliches Gespräch, Telefonat): Über das Angebot muss sofort entschieden werden.
 - Angebote unter Abwesenden (in Schriftform, auch per E-Mail oder SMS): Als Gültigkeitszeitraum gilt die doppelte Beförderungsfrist des schriftlich festgehaltenen Angebots und eine zusätzliche angemessene Überlegungsfrist.

2. Ereignisse im Rahmen des Abschlusses eines Kaufvertrags

Bestellung

- Nach einem gültigen Angebot → Zustandekommen eines Kaufvertrags.
- Ohne vorhergehendes Angebot → Der Verkäufer kann nach einer Bestellung auch ohne Auftragsbestätigung liefern bzw. sich wegen Änderungen mit dem Käufer in Verbindung setzen. Er kann die Bestellung auch ablehnen (z. B. bei Lieferengpässen).

Möglichkeiten der Bestellung:

- Mündlich, telefonisch
- Schriftlich: Geschäftsbrief, Bestellkarten oder -scheine, Ordersätze jeweils via Post, Fax oder E-Mail
- CAO (Computer Assisted Ordering): z. B. mit modernen Lesegeräten und Barcode-Erkennung

Auftragsbestätigung

Eine Auftragsbestätigung ist im Normalfall nicht zwingend vorgesehen und zudem formfrei. Der Lieferant kann nach Eingang einer Bestellung sofort liefern.

Eine Auftragsbestätigung sollte jedoch in folgenden Fällen übersendet werden:

- Bestellung weicht vom Angebot ab
- Verkäufer hat im Vorfeld ein Angebot – jedoch kein bindendes – unterbreitet
- Bei einer Neukundenbestellung
- Käufer wünscht ausdrücklich eine Auftragsbestätigung
- Im Vertrag ist die Zusendung einer Auftragsbestätigung vorgesehen
- Bestellung erfolgte mündlich bzw. telefonisch
- (Automatische) Auftragsbestätigung bei Online-Käufen

ZUSAMMENFASSUNG

3. Ereignisse im Rahmen der Erfüllung eines Kaufvertrags

Lieferung

Die Warenübergabe kann erfolgen durch:

- Selbstabholung durch den Käufer
- Zustellung durch den eigenen Fuhrpark des Verkäufers
- Transport durch Dritte (z. B. per Bahn, Post, Spediteur, Frächter)

Die Lieferung kann durch eine Versandanzeige (Versandavisos) angekündigt werden.

Lieferschein (verpflichtendes Begleitpapier der Lieferung): Verbleibt beim Empfänger der Ware – damit kann die Vollständigkeit der Lieferung überprüft werden.

Lieferannahme

- Äußere Kontrolle (Überprüfung der Stückzahl oder auf Beschädigung der Verpackung usw.), erfordert bei Mängeln schriftliche Bestätigung auf Liefer-/Gegenschein.
- Inhaltliche Kontrolle: Bei Feststellung von Mängeln nach dem Auspacken muss umgehend beim Lieferanten reklamiert werden.

Gegenschein (als zweites Begleitpapier der Lieferung): Ist eine Durchschrift oder Kopie des Lieferscheines und geht an den Versender der Ware zurück. Er ist ein Dokument, auf dem der Empfänger die ordnungsgemäße Übernahme bestätigt.

Rechnungslegung

Die Rechnungslegung (Fakturierung) soll möglichst zeitgleich mit der Lieferung erfolgen.

Laut Umsatzsteuergesetz (UStG) muss eine Rechnung, wenn Sie an einen Unternehmer gerichtet ist, folgende Bestandteile aufweisen (da Vorsteuerabzug sonst nicht möglich):

Rechnungen mit einem Betrag **bis 150,00 €**

1. Name und Anschrift des Lieferanten
2. Ausstellungsdatum der Rechnung
3. Menge und handelsübliche Bezeichnung der Ware
4. Tag bzw. Zeitraum der Lieferung/Leistung
5. Bruttobetrag inkl. USt
6. Steuersatz in %

Bei einem Saldierungsvermerk bestätigt man auf der Rechnung (mit Firmenstempel und Unterschrift), dass sie bezahlt wurde.

Rechnungen mit einem Betrag **ab 150,00 €**

1. Name und Anschrift des Lieferanten
2. Name und Anschrift des Kunden
3. Menge und handelsübliche Bezeichnung der Ware
4. Tag bzw. Zeitraum der Lieferung
5. Nettobetrag ohne USt
6. Umsatzsteuerbetrag in Euro
7. Steuersatz in %
8. Ausstellungsdatum der Rechnung
9. Fortlaufende Rechnungsnummer
10. UID-Nummer des Lieferanten
11. Bei Rechnungen über 10.000,00 € muss auf der Rechnung zusätzlich die UID-Nummer des Kunden angegeben werden

Bei der elektronischen Rechnungslegung (per E-Mail, Skype usw.) ist eine spezielle Technologie vonnöten, damit Rechnungen von Dritten nicht verändert oder gelesen werden können – es benötigt zur Übersendung eine digitale Signatur. Außerdem muss der Empfänger mit der elektronischen Übermittlung einverstanden sein.

Zahlung

Letzter Schritt im Rahmen der Erfüllung des Kaufvertrags → der Käufer bezahlt!

Die Möglichkeiten hierzu werden auf Seite 97 unter „Zahlungsbedingungen“ bzw. im Kapitel 6 „Zahlungsverkehr“ ausführlich behandelt.

W 5 3 0 Erklären Sie den Unterschied zwischen einer allgemeinen und einer bestimmten Anfrage!

W 5 3 1 Zählen Sie jene Bestandteile auf, die eine bestimmte Anfrage unbedingt enthalten sollte!

W 5 3 2 Setzen Sie die folgenden Begriffe in den Lückentext ein! Achtung: Einige Wörter müssen grammatikalisch noch angepasst werden. 😊

FREIZEICHNUNGSKLAUSEL, ANFRAGE, VERBINDLICH, WERBEBRIEFE, GELTUNGSDAUER,
ANGEBOT, WERBUNG, VERLANGT, PROSPEKT, GESETZLICH

Einem Angebot geht eine voraus.

Bei unverlangten wie z. B. oder

handelt es sich meist „nur“ um

von Unternehmen.

Im Gegensatz zu unverbindlichen Angeboten, die so genannte

enthalten müssen, gibt es Angebote, bei denen entweder die

im Angebot angegeben ist oder die

Regelung gilt.

W 5 3 3 Nennen Sie einen konkreten Fall aus Ihrem Ausbildungsbetrieb, bei dem Folgendes zutrifft:

- Sie bestellen Ware.
- Sie haben jedoch vorher kein Angebot erhalten.
- Es kommt dennoch ein Kaufvertrag zustande.

W 5 3 4 Was bedeutet die Abkürzung „CAO“ im Beschaffungsbereich? Geben Sie zwei wesentliche Vorteile dieser Bestellmöglichkeit für Betriebe an!

W 5 3 5 Es ist rein rechtlich möglich, sofort nach einer Bestellung – ohne vorherige Rücksprache – zu liefern. Warum sollte jedoch Ihrer Meinung nach bei einer Neukundenbestellung auf jeden Fall eine Auftragsbestätigung verschickt werden?

W 5 3 6 Geben Sie an, welche Informationen in einem Versandavisio enthalten sein sollten!

W 5 3 7 Streichen Sie den Begriff durch, der in einem Lieferschein nicht enthalten sein soll:

Menge – Warenbezeichnung – Einheit (St., kg usw.) – Preis – Bezeichnung „Lieferschein“

W 5 3 8 Erläutern Sie den Unterschied zwischen einem Liefer- und einem Gegenschein!

W 5 3 9 Warum sollten Unternehmer/innen die Vollständigkeit und Richtigkeit einer Rechnung überprüfen (Stichwort „Vorsteuerabzug“)?

W 5 4 0 Was versteht man unter einem „Saldierungsvermerk“ auf einer Rechnung?

W 5 4 1 Kennzeichnen Sie durch Nummerierung jene Punkte, die diese Rechnung an die Firma „Haus des Sports“ laut UStG enthalten muss! Wenn das Lieferdatum fehlt, gilt das Rechnungsdatum als Liefertag. Buchen Sie anschließend diese Rechnung (Wareneingang)!

Sail & Surf

Wir surfen echt, nicht mobil!

Kreutererstr. 49
4820 Bad Ischl
Tel: 06132 54 50-0
Fax: -16



RECHNUNG

DATUM: 12.05.20..
RECHNUNG NR.: 546/001
KUNDENNR.: 01891

Haus des Sports
Sport & Hobby GmbH
Seegasse 5
9220 Velden

FÜR: Lieferung vom 05.05.20..
Lieferschein-Nr. 0012020
Ihre Bestellung vom 02.05.20..

BESCHREIBUNG	MENGE	PREIS/EINHEIT	RABATT %	BETRAG €	UST %
Surfsegel R 0 3,40 m ²	1 St.	280,00	–	280,00	20
Surfsegel Fun Storm mini 3,80 m ²	2 St.	240,00	–	480,00	20
Surfsegel High Speed 5,50 m ²	2 St.	320,00	10	576,00	20
NETTO				1.336,00	
UST				267,20	
GESAMT				1.603,20	

Versandart und -bedingung: Per Spediteur, frei Haus

Zahlungsbedingungen: Innerhalb von 8 Tagen abzüglich 2% Skonto
oder 30 Tage netto

Erfüllungsort und -gerichtsstand: Bad Ischl

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum!

VIELEN DANK FÜR IHREN AUFTRAG!

Bankverbindungen:
Sparkasse Bad Ischl, IBAN AT52 2031 4000 0001 315, BIC SKBIAT21
Oberbank Bad Ischl, IBAN AT18 1503 0000 0161 0225, BIC OBKLAT2L
UID-Nr. ATU 316 44 391

W 5 4 2 Benennen Sie mindestens fünf Bestandteile einer Rechnung, die nicht gesetzlich vorgeschrieben, aber dennoch oft kaufmännischer Bestandteil sind!

W 5 4 3 Zählen Sie die in Österreich geltenden USt-Sätze und jeweils zwei entsprechende Produkt- oder Dienstleistungsbeispiele auf!

A 5 2 2 Erläutern Sie, wann es Sinn macht, wenn ein Anbieter eine „Freizeichnungsklausel“ in einem Angebot einfügt. Nennen Sie auch ein typisches Formulierungsbeispiel für eine solche Klausel!

A 5 2 3 Sie arbeiten bei einem Onlineshop, der eine große Bandbreite an Fitnessgeräten verkauft. In einer Fachzeitschrift lesen Sie, dass es einen neuen Hersteller von Power Plates gibt. Aufgrund der gestiegenen Nachfrage fordern Sie am Montag, den 12. November d. J. telefonisch ein Angebot für dieses Sportgerät an.

Der Gerätehersteller verfasst noch am selben Tag ein ausführliches Angebot, dem er einen umfangreichen Produktkatalog beifügt. Er bringt die Unterlagen am 13. November zur Post. Leider wurde auf dem Angebot keine Gültigkeitsdauer angegeben. Wie lange haben Sie laut gesetzlicher Regelung Zeit, das Angebot zu prüfen und gegebenenfalls anzunehmen?

A 5 2 4 Erkundigen Sie sich in Ihrem Lehrbetrieb nach den Liefer- und Zahlungskonditionen, die Sie in einem Angebot anführen (würden). Klären Sie außerdem, ob Sie eine Freizeichnungsklausel für notwendig erachten!

A 5 2 5 Für den Verwaltungsbereich Ihres Unternehmens benötigen Sie acht Stück ergonomische Tischleuchten. Vergleichen Sie dazu die beiden folgenden Angebote anhand objektiver und subjektiver Kriterien und treffen Sie eine begründete Kaufentscheidung!

Hinweis: Gehen Sie davon aus, dass die Lampen qualitativ gleichwertig sind. Bei den angegebenen Preisen handelt es sich um Nettopreise.

Angebot von Alexandria Bürobedarf:

Tischleuchte Tavolo – Aluminium satiniert	128,00 €
Tischfuß 3 kg	72,00 €
Lieferung ohne Leuchtmittel – Zusatzbestellung pro Stück	2,50 €

Ab einem Bestellwert von 1.500,00 € liefern wir porto- und frachtfrei!
Zahlungsbedingungen: Zahlbar innerhalb von 10 Tagen unter Abzug von 2% Skonto oder binnen 30 Tagen netto nach Rechnungserhalt

Angebot der Firma Torpedo:

Tischleuchte Tolmedo – Alusilber mit Fuß	209,00 €
Gewicht 3,4 kg	
Verpackungspauschale pro Stück	7,50 €

Lieferung einschließlich Leuchtmittel
Lieferung frei Haus
Ab einem Bestellwert von 1.000 € gewähren wir 5% Rabatt auf den Gesamtwert.
Die Zahlung wird prompt und ohne Abzug erwartet.

ANWENDUNG

A 5 2 6 Hinweis: Die abgebildete Bestellung, die per E-Mail versendet wurde, bezieht sich auf das Angebot aus der Aufgabe A5 34 auf der nächsten Seite.

Senden	An...	firma.halter@office.at
	Cc...	
	Bcc...	
Betreff:		Bestellung

Sehr geehrter Herr Schroll,

vielen Dank für Ihr Angebot vom 7. August 20...

Hiermit bestellen wir 20 Stück der von Ihnen angebotenen Spiegelschränke „Alu-Classic 2020“.

Wir bitten um schnellstmögliche Lieferung, allerspätestens jedoch bis 15. September!

Mit freundlichen Grüßen

- Kommt durch diese Bestellung ein Kaufvertrag zustande? Begründen Sie Ihre Antwort!
- Finden Sie heraus, ob der/die Käufer/in bei dieser Order Vorkehrungen in Bezug auf eine Lieferstörung getroffen hat!
- Wer kommt für die Kosten der anschließenden Lieferung auf?

A 5 2 7 Sie haben an einen Interessenten ein verlangtes und verbindliches Angebot geschickt. Leider lässt der Anfragende nichts mehr von sich hören. Ergreifen Sie deshalb Maßnahmen? Falls ja, welche?

A 5 2 8 Diskutieren Sie mit Ihrer Lernpartnerin/Ihrem Lernpartner über aktuelle Angebote im Mobilfunkbereich. Wählen Sie anschließend ein Handy- und Tarifmodell aus, über das Sie gerne einen Vertrag abschließen möchten. Das Handy ist derzeit vergriffen und wird Ihnen daher spätestens in sechs Wochen zugeschickt. Schreiben Sie sich hierzu selbst eine fiktive Auftragsbestätigung!

A 5 2 9 Beantworten Sie folgende Fragen aus Sicht einer Unternehmerin/eines Unternehmers: Wann ist es vorteilhafter, einen eigenen Fuhrpark – im Gegensatz zum Einsatz von Spediteuren/Frächtern – zu unterhalten?

A 5 3 0 Worin unterscheidet sich eine Quittung von einer Rechnung?

A 5 3 1 Ziehen Sie zur Beantwortung der folgenden Fragen nochmals die Rechnung an „Haus des Sports“ (S. 108) aus dem Aufgabenteil heran:

- Welchen Betrag überweist der Käufer bei Bezahlung der Rechnung am 19. Mai d. J.?
- Wer muss die Kosten für den Transport übernehmen? Woran erkennen Sie das?
- Hat die Firma Sail & Surf Ihrer Meinung nach die Rechnung innerhalb einer angemessenen Frist nach der Lieferung erstellt? Begründen Sie Ihre Antwort!

A 5 3 2 Welche Konsequenzen ergeben sich für einen Lieferanten aus einer verspäteten Fakturierung?

A 5 3 3 Überprüfen Sie den folgenden Auszug aus einer Rechnung an einen Unternehmer in Bezug auf die richtigen Angaben der Beträge!

Stück	Artikel	Einzelpreis	Gesamtpreis	USt-Satz
25	Bilderrahmen weiß	7,00	210,00	20 %

Bitte überweisen Sie den Betrag 10 Tage ab Rechnungsdatum mit 2 % Skonto oder innerhalb von 30 Tagen netto.

A 5 3 4 Sie sind Mitarbeiter/in in der Beschaffungsabteilung eines großen Möbelhauses. Für die Badabteilung beauftragt Sie die Abteilungsleiterin, bei einem neuen Anbieter von Spiegelschränken ein Angebot einzuholen. Nach einer telefonischen Anfrage sendet Ihnen die Firma Halter ein Angebot per Fax. Lesen Sie sich dieses durch und beantworten Sie die Fragen im Anschluss!

Hinweis: Gehen Sie bei Ihren Überlegungen davon aus, dass Sie eine Absatzmenge von 20 St. erreichen.

FAX			
An:	Ihr Name	Faxnr.:	Ihre Faxnummer
Von:	Fa. Halter, Hr. Schroll	Datum:	7. August 20..
Betreff:	Angebot Spiegelschränke, Ihre Anfrage vom 6. August 20..		
Seiten:	1		
<input type="checkbox"/> Eilt <input type="checkbox"/> Zur Prüfung <input type="checkbox"/> Bitte um Stellungnahme <input type="checkbox"/> Bitte um Antwort <input type="checkbox"/> Bitte Weiterleiten			

Sehr geehrte/r Frau/Herr ,

wir danken für Ihre o. g. Anfrage und bieten Ihnen wie folgt an:

Spiegelschrank „Alu-Classic 2020“:

Aluminium Korpus, Oberfläche silbermatt,
2 Doppelspiegel-Drehtüren,
3 höhenverstellbare Glasböden,
1 Doppelsteckdose und Lichtschalter,
integrierte Energiesparleuchte 2 x 14 Watt, 80 x 80 x 20 cm



819,00 € exkl. USt/St.

Bei Abnahme von mehr als 10 Stück gewähren wir einen Mengenrabatt von 5,5 %. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass wir vom Spiegelschrank „Alu-Classic 2020“ maximal 15 Stück lagernd haben und bitten im Falle einer Bestellung um entsprechende Vorlaufzeit von ca. 4 Wochen vor dem gewünschten Liefertermin.

Lieferbedingungen: 3–4 Wochen Lieferdauer nach Eingang Ihrer Bestellung, frei Haus
Zahlungsbedingungen: 30 Tage netto, innerhalb von 10 Tagen mit 2 % Skonto

Wir freuen uns auf Ihre Bestellung!

Mit freundlichen Grüßen

Reinhard Schroll
Halter GmbH

- Wie hoch ist der Bezugspreis netto pro Stück?
- Ihr bisheriger Stammlieferant (Firma Badlux) verkauft Ihnen exakt denselben Spiegelschrank zum Preis von 799,00 € netto (ohne weitere Rabatte, mit denselben Liefer- und Zahlungsbedingungen). Wie hoch ist der Preisunterschied in Prozent?
- Die Firma Badlux ist in der Lage, innerhalb von 10 Tagen nach Bestellung zu liefern und hat sich in der Vergangenheit immer als äußerst zuverlässiger Lieferant bewiesen. Nennen Sie drei Gründe, warum Sie – trotz des höheren Preises – bei Ihrem Stammlieferanten bestellen würden!
- Welche Argumente können Sie anführen, wenn Sie mit der Firma Badlux über den Kaufpreis der Spiegelschränke verhandeln?
- Ist das Angebot freibleibend oder bindend? Begründen Sie Ihre Antwort!
- Markieren Sie in diesem Angebot die laut Liste auf Seite 108 angeführten vier „Muss-Bestandteile“ und – falls vorhanden – die fünf „Kann-Bestandteile“, die ein verlangtes Angebot beinhalten sollte!

ANWENDUNG

A 5 3 5 Leonie ist seit September Lehrling bei der Firma „Saure Gurken Lebensmittel OG“, die Gaststätten und Großküchen mit Gemüse beliefert. Ihr fällt auf, dass noch alle Rechnungen (im Schnitt 200 pro Woche) ausgedruckt und kuvertiert werden. Kurz vor Arbeitschluss hat sie zudem die Aufgabe, die Rechnungen zur Post zu bringen.

Leonie beschließt, dem „altmodischen Treiben“ ein Ende zu setzen und Ihrer Vorgesetzten einen Mini-Business-Plan hinsichtlich elektronischer Rechnungen vorzulegen. Wie könnte dieser Verbesserungsvorschlag, der Einsparungen bezüglich Büromaterial, Arbeitszeit usw. beinhalten könnte, aussehen?

A 5 3 6 Ihr Kollege legt Ihnen eine Lagerliste vor und bittet Sie um Erledigung. Was ist zu tun?

Listennummer	154			Vermerke:	
Abteilung	Lager 2				
Datum:	12. November 20..				
Artikelnr.	Lagerplatz	Lagerbestand aktuell	Mindest- bestand	Bestellein- gang Kunden	Zu bestellende Menge
290815	L2-123	112	20	70	
290816	L2-145	280	80	250	
290817	L2-099	14	2	2	
290818	





5.5 Konsumentenschutz

KONSUMENTENSCHUTZ DURCH STAAT BZW. PRIVATORGANISATIONEN

Sie sind sich sicher, dass für die Herstellung Ihrer Jeans keine hautreizenden Chemikalien verwendet wurden? Sie nehmen an, dass Sie fürs Telefonieren einen fairen, marktgerechten Preis bezahlen? Oder für Strom? Sie glauben, dass in einem Orangensaftgetränk mehr als 10% Orangen enthalten sein müssen?

Es ist für Sie als Konsument/in unmöglich, die Fülle an Waren oder Dienstleistungen zu überprüfen und festzustellen, ob Sie von Unternehmen nicht „über den Tisch gezogen werden“. Fakt ist, dass vor allem große Unternehmen und Konzerne eine gigantische Marktmacht ausüben können. Nicht selten wird aufgedeckt, dass Firmen untereinander Preise absprechen oder Produkte/Dienstleistungen verkaufen, die nicht das halten, was in der Werbung versprochen wird.

Die nachstehende Grafik zeigt Ihnen vier Lebensmittelkonzerne auf, deren Produkte Sie alle kennen.

		Umsatz (in Mrd. Euro)	Mitarbeiter	Gewinn (in Mrd. Euro)	bekannte Marken
Nestlé		69	328 000	7,8	Nespresso, Maggi, After Eight, Wagner-Pizza
Unilever		51,3	167 000	5	Knorr, Lätta, Becel, Lipton, Dove, Rexona
Kraft Foods		42	126 000	3,5	Milka, Jacobs Kaffee, Miracoli, Philadelphia
Danone		19	102 000	1,9	Actimel, Danone, Milupa, Fruchtzwerge, Volvic

Diskutieren Sie, welche Konsequenzen sich Ihrer Meinung nach für Konsument/innen aus dieser Marktkonzentration ergeben können. Denken Sie dabei nicht nur an Lebensmittel-, sondern z. B. auch an Energie-, Telekommunikations- oder Versicherungskonzerne.

Sie sind als Privatperson Unternehmer/innen hinsichtlich Fachwissen und Information klar unterlegen. Deshalb wurde der Konsumentenschutz ins Leben gerufen und in Österreich gesetzlich mit dem Konsumentenschutzgesetz verankert. Zur Harmonisierung des Konsumentenschutzes auf EU-Ebene wurde das Verbraucherkreditgesetz (VKrG) geschaffen, welches einige Vorschriften des KSchG ersetzt und weitere Verbesserungen für Verbraucher/innen bringt.

Die Aufgaben des Konsumentenschutzes sind auf die klassischen „Verbraucherrechte“ zurückzuführen: Der Schutz der Gesundheit und Sicherheit von VerbraucherInnen, der Schutz ihrer wirtschaftlichen Interessen einschließlich der Wiedergutmachung erlittenen Schadens, die Verbraucherinformation und -erziehung sowie das Recht auf Anhörung und Vertretung. Quelle: www.bmsk.gv.at

Diese Aufgaben übernehmen staatliche Einrichtungen oder auch private Organisationen, die Unternehmen in punkto Einhaltung des Konsumentenschutzgesetzes eingehend überprüfen.

Einige dieser Überprüfungen umfassen:

- Kontrolle von Lebensmitteln
- Überprüfung von Marktpreisen
- Untersagung von Unternehmensfusionen, die zu allzu großer Marktmacht führen könnten usw.

Anbei nur eine kleine Auswahl einiger nationaler und europäischer Beispiele für diese staatlichen Einrichtungen bzw. Privatorganisationen:

- Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz: www.bmsk.gv.at
- Bundeswettbewerbsbehörde: www.bwb.gv.at
- www.arbeiterkammer.at
- VKI (Verein für Konsumenteninformation): www.konsument.at
- www.foodwatch.de

Sollten Sie der Meinung sein, dass Ihnen Unrecht widerfahren ist, helfen Ihnen diese Stellen zum Teil auch dabei, dass Sie zu Ihrem Recht kommen.

KONSUMENTENSCHUTZ – IN IHRER HAND

Fast ausnahmslos alle Unternehmen haben sich die Gewinnmaximierung als oberstes Ziel gesetzt. Vor diesem Hintergrund versuchen einige bei Ausübung ihrer Geschäfte Sie als Konsument/in (Privatperson) zu benachteiligen, um Kosten zu senken.

Als kritischer Konsument überprüfen Sie natürlich die Qualität und Preise sowie weitere Kaufvertragsbedingungen beim Erwerb von Waren und Dienstleistungen. In vielen Fällen müssen Sie selbst aktiv werden, um zu Ihrem Recht zu kommen.

Im Folgenden wird Ihnen eine Auswahl Ihrer Rechte gemäß ABGB, Konsumentenschutz- und Verbraucherkreditgesetz anhand typischer Situationen vorgestellt.

Situation „Bürgschaft“

Da Sarah kaum Ersparnes hat, möchte sie bei ihrer Bank für die Einrichtung ihrer neuen Wohnung einen Kredit in Höhe von 7.000,00 € aufnehmen. Die Bank erklärt sich unter einer Bedingung bereit: Sarah muss eine Bürgin oder einen Bürgen finden. Sie bittet ihren besten Freund Christoph um diesen Gefallen und verspricht ihm, ihren Zahlungsverpflichtungen immer nachzukommen. Christoph unterschreibt bei der Bank als „Bürge und Zahler“.

Jahre später (die beiden haben sich inzwischen aus den Augen verloren) erhält Christoph ein Mahnschreiben der Bank. Er soll den noch offenen Kreditbetrag in Höhe von 1.500,00 € zurückzahlen, da Sarah keine Zahlung mehr leistet. Die Bank teilt ihm außerdem mit, dass sie vorher erfolglos versucht habe, auf außergerichtlichem Wege Geld von Sarah einzutreiben.

Bürgschaft/Bürge und Zahler

- In der Praxis liegt fast immer eine Haftung als **„Bürge und Zahler“** vor, was bedeutet, dass bei **Zahlungsproblemen des Hauptschuldners sofort das Geld vom „Bürgen und Zahler“ eingetrieben** werden kann.
- Ein/e Gläubiger/in (= Person oder Unternehmen, der/dem man Geld schuldet), muss sich **nicht** mit allen Mitteln (vor allem gerichtlichen Schritten) an den/die Hauptschuldner/in halten, bevor Bürginnen und Bürgen zur Zahlung herangezogen werden können.

Fazit: Wer so wie Christoph als „Bürge und Zahler“ unterschreibt, muss damit rechnen, dass er die volle Summe, für die er gebürgt hat, bezahlen muss. Eine Bürgschaft zu unterschreiben ist niemals nur eine reine Formalität!



Situation „Fernabsatz“

Doris beschloss, sich zu ihrem Geburtstag die neue CD ihrer Lieblingsband zu kaufen. Sie bestellte sie bei einem österreichischen Webshop und erhielt sie zwei Tage später. Nach Erhalt entfernte sie die Zellophanhülle und hörte sich die CD an.

Ihr Freund schenkte ihr zum Geburtstag drei Tage später dieselbe CD. Doris schickte deshalb die von ihr gekaufte CD sofort dem Onlineshop zurück.

Rücktritt – Fernabsatz

- Unter **Fernabsatz** versteht man Geschäfte, die mittels Telefon, Fax, Teleshopping, Bestellscheinen (per Post) und natürlich auch elektronischer Medien wie Internet abgeschlossen werden.
- Bei Geschäften im Fernabsatz hat das Unternehmen gegenüber dem Konsument einer **Informationspflicht** nachzukommen. Es muss dem/der Käufer/in mitteilen:
Name und Adresse des Unternehmens, Eigenschaften und Preis der Ware (inkl. aller Nebenkosten), Liefer-, Zahlungs- und Kündigungsbedingungen, Einzelheiten über Rücktrittsrecht, Garantiebestimmungen usw.
- Das **Rücktrittsrecht** kann innerhalb von **sieben Werktagen** wahrgenommen werden (Samstag zählt nicht als Werktag). Kommt ein/e Unternehmer/in seiner/ihrer Informationspflicht nicht zur Gänze nach, verlängert sich das Rücktrittsrecht auf **drei Monate**.
- Die **Rücktrittsfrist** beginnt mit dem Tag des Wareneingangs bzw. mit dem Tag des Vertragsabschlusses bei Dienstleistungen.
- Das **Rückgaberecht im Fernabsatz gilt aber nicht** oder in veränderter Form für: Finanzdienstleistungen, verderbliche Waren, Lotteriescheine, Maßanfertigungen, Automatengeschäfte (z. B. Zigarettenautomat), Software bzw. Audio-/Videoaufzeichnungen, die geöffnet bzw. entsiegelt worden sind usw.



Fazit: Falls der Webshop, bei dem Doris die CD bestellt hat, alle Informationspflichten eingehalten hat, hätte sie theoretisch die Möglichkeit, die CD innerhalb von sieben Tagen nach Erhalt zurückzusenden. Da sie die Hülle entfernt hat und die CD hätte kopieren können, entfällt in diesem Fall das Rückgaberecht.

Situation „Gewährleistung“

Daniela kauft sich ein neues Smartphone bei einem Handyanbieter. Die Klausel „Reklamationen sind nur innerhalb von sieben Tagen ab Kaufdatum möglich“ ignoriert sie in der Hoffnung, dass mit ihrem Handy auch nach dieser Frist alles in Ordnung sein wird.

Leider ist das Handy nach drei Wochen plötzlich nicht mehr funktionsfähig – das gesamte Display bleibt plötzlich weiß. Nun ist sie sich wegen der Reklamationsklausel nicht sicher, ob sie das Mobiltelefon zurückgeben kann.



Gewährleistung

- Bei einer **mangelhaften Ware** haben Sie gegenüber dem Händler folgende **Ansprüche**:
 - Verbesserung (Reparatur)
 - Austausch
 - Preisminderung
 - Wandlung (Rückabwicklung des Vertrags)**Lesen Sie hierzu die Seite 130 „Lieferung mangelhafter Ware“!**
- Fehlerhafte Ware können, müssen Sie aber nicht annehmen! **Mängel** in jedem Fall **sofort schriftlich reklamieren!**
- Ein/e Unternehmer/in **haftet** auch für **verborgene Mängel oder Werbeversprechen**. Gewährleistungspflichtig ist immer nur Ihr/e Vertragspartner/in. Manche Händler verweisen fälschlicherweise auf den Hersteller als Ansprechpartner bei Reklamationen. Lassen Sie sich von Ihrem Händler nicht „abwimmeln“!

- Es besteht jedoch **keine Gewährleistungspflicht**, wenn die Ware durch Verschulden des Käufers beschädigt wird.
- Verwechseln Sie die gesetzliche Gewährleistung nicht mit einer vertraglich frei zu vereinbarenden Garantie!
- Eine gesetzliche Gewährleistung gilt nicht, wenn Sie etwas von einer Privatperson kaufen. Der/die (private) Verkäufer/in kann in so einem Fall einen Gewährleistungsausschluss im Vertrag vereinbaren.

Fazit: Da kein Verschulden (z. B. Fallenlassen des Handys) von Daniela vorliegt, kann sie den Schaden des defekten Handys natürlich auch noch nach den im Vertrag angegebenen sieben Tagen reklamieren. Der Händler muss sich an die gesetzliche Gewährleistungsfrist halten, die bei beweglichen Gütern zwei Jahre nach Kauf beträgt. Auch wenn Daniela den Kaufvertrag mitsamt der Klausel unterschrieben hat, ist diese ungültig, denn ein Verkäufer darf den Kunden/die Kundin laut Gesetz nicht vertraglich benachteiligen.

Situation „Haustürgeschäft“

Ihre Oma erzählt Ihnen, dass sie Besuchern jetzt guten Kaffee anbieten könne – am Nachmittag wäre ein freundlicher Herr an ihrer Haustür gewesen, dem sie eine neue Kaffeemaschine abgekauft habe. Sie wundern sich, da Ihre Oma bereits eine Kaffeemaschine besitzt.

Als Sie nachhaken, erzählt sie Ihnen, dass sie das Küchengerät auch erworben hat, weil der junge Herr am Jammern war, dass er seinen Arbeitsplatz verlieren würde, falls er nicht mindestens zehn Stück davon am Tag verkaufen sollte.

Haustürgeschäft

- „Haustürgeschäfte“ sind allgemein jene Geschäfte, bei denen man **auf der Straße oder zu Hause angesprochen** wird und bei denen **die Initiative zum Geschäftsabschluss nicht von einem selbst** ausgeht.
- Ein einmal **abgeschlossenes Geschäft** kann **nur in Ausnahmefällen einseitig rückgängig** gemacht werden. Solche Ausnahmen liegen eben bei so genannten **„Haustürgeschäften“** vor, wenn man **Verträge unvorbereitet und unüberlegt eingeht**. Beispiele hierfür sind Werbefahrten oder Verträge, die durch aggressives Verkäuferverhalten an der Wohnungs-/Haustür oder auf der Straße zustande gekommen sind.

- Laut KSchG besteht bei solchen Verträgen **eine Woche** nach Vertragsabschluss die Möglichkeit, den Vertrag ohne Angabe von Gründen **schriftlich zu kündigen**. Falls Sie das Unternehmen vor Vertragsabschluss nicht über Ihr Rücktrittsrecht informiert hat, gilt sogar eine unbefristete Rücktrittsmöglichkeit (bei Bank- und Versicherungsgeschäften immer vier Wochen). Beispiel: Hat Ihre Oma das Gerät an einem Donnerstag gekauft, muss sie spätestens am darauf folgenden Donnerstag das Rücktrittsschreiben versenden (es gilt das Datum des Poststempels).
- Diese **Regelung des Rücktritts** gilt allerdings **nicht bei Käufen auf Messe- oder Marktständen**, bei **Abschluss von Verträgen in Geschäftslökalen** (außer Sie wurden vorher auf der Straße angesprochen oder im Rahmen einer Werbefahrt dorthin gebracht) oder wenn **Sie selbst die geschäftliche Verbindung angebahnt** haben (z. B. durch Bestellung eines Vertreters in Ihr Haus). Das **Rücktrittsrecht** ist ebenso bei geringfügigen **Bargeschäften bis 15,00 €** oder bei **Beträgen bis 45,00 €**, wenn die Geschäfte nicht in Geschäftsräumen getätigt werden können (z. B. Taxifahrt), **ausgeschlossen**.



Fazit: Wenn Ihrer Oma Zweifel kommen, ob sie die Kaffeemaschine behalten möchte, seien Sie ihr beim Aufsetzen eines Kündigungsschreibens behilflich. Dieses muss sie innerhalb einer Woche – am besten per Einschreiben – versenden.

Situation „Kontoüberziehung“

Petra hat mit ihrer Hausbank eine Vereinbarung getroffen: Sie darf das Konto, auf dem ihr Lehrlingsentgelt eingeht, bis zu maximal 200,00 € überziehen. Da sie sehr sparsam ist, musste sie ihren „Dispo“ bislang nie in Anspruch nehmen. Sie wundert sich deshalb umso mehr, als ihr von der Bank eine Abrechnung mit dem Posten „Überziehungsprovision 9,00 € pro Quartal“ in Rechnung gestellt wird.

Kontoüberziehung

- Wenn Sie Ihr Konto überziehen, können **neben Überziehungszinsen** auch **höhere Kontoführungsgebühren** anfallen.
- Einer Bank ist es auch erlaubt, allein für die **Bereitstellung eines Dispositionskredites Gebühren** zu verlangen – ohne dass Sie diesen jemals in Anspruch nehmen.
- Bei einer **Kontoüberziehung** wird grundsätzlich ein **höherer Zinssatz** als bei einem Konsumkredit verlangt. Müssen Sie Ihr Konto für längere Zeit überziehen, wäre eine **Umschuldung** ratsam.



Fazit: Petra muss die 9,00 € „Überziehungsprovision“ bezahlen. Das Anfallen dieser Gebühr muss jedoch vor Eröffnung des Kontos z. B. in den AGB der Bank vermerkt und für sie als Bankkundin ersichtlich sein.

Situation „Kostenvoranschlag“

Yilmaz hat sich kurz nach seinem 18. Geburtstag ein gebrauchtes Auto gekauft, allerdings sind noch einige Reparaturen durchzuführen, bevor es wieder fahrtüchtig ist.

Er bringt das Auto zum Check in eine Werkstätte, um sich einen Kostenvoranschlag (KVA) einzuholen. Die Reparaturen belaufen sich laut KVA auf 680,00 €. Drei Tage nach der Instandsetzung des Fahrzeugs erhält er eine Rechnung, auf der zusätzlich 80,00 € für den KVA veranschlagt sind.

Kostenvoranschlag

- Kostenvoranschläge sind für Konsumenten **verbindlich und kostenlos** – außer, das Unternehmen hat vor Erstellung des KVAs ausdrücklich das Gegenteil erklärt.
- Verbindlich bedeutet, dass das Unternehmen innerhalb einer gewissen Frist nicht mehr verlangen darf als im KVA angegeben. **Mehrkosten im Ausmaß bis maximal 15 %** dürfen zusätzlich in Rechnung gestellt werden, wenn die **Kostenüberschreitung gerechtfertigt und unvermeidlich** ist.

Fazit: Yilmaz muss die 80,00 € für den KVA nicht bezahlen. Anmerkung: Die Reparatur darf 680,00 € nur überschreiten, wenn die Mehrkosten für die Instandsetzung unumgänglich waren.

Situation „Ratenkauf“

Peter möchte sich für 899,00 € ein neues Ultrabook in einem Elektronikfachgeschäft kaufen. Da er sich das Gerät aufgrund seiner finanziellen Situation zur Zeit nicht leisten kann, möchte er gerne den angepriesenen Ratenkauf in Anspruch nehmen. Das Unternehmen wirbt in einem Prospekt mit 0% Zinsen und monatlichen Teilzahlungen in Höhe von 90,00 €.

Ratenkauf lt. Verbraucherkreditgesetz (VKrG)

- Bei einem Ratenkauf lt. VKrG ist das Unternehmen verpflichtet, während der Werbephase sowie vor und beim Abschluss eines Ratengeschäfts **alle Kosten genau aufzuschlüsseln**. Hierzu zählen auch „versteckte“ Kosten wie eventuelle Bearbeitungsgebühren, Kontoführungsgebühren usw.
- Desweiteren ist der/die Ratenkreditgeber/in zur Angabe weiterer **umfangreicher Informationen** (Rücktrittsrechte, Folgen bei Nichtbezahlung einer Rate usw.) verpflichtet.
- Nur Ratenkäufe **ab einer Gesamtsumme von 200,00 €** sowie einer **Laufzeit ab drei Monaten** sind durch das VKrG geregelt.
- Damit für den/die Käufer/in ein Vergleich verschiedener Angebote möglich ist, muss das Formular „Europäische Standardinformation für Kreditierungen nach dem Verbraucherkreditgesetz“ verwendet werden.



Fazit: Eine 0%-Ratenzahlung kommt nur in den seltensten Fällen vor. Peter sollte das Angebot genau prüfen und sich überlegen, ob ihm nicht mit einem Kleinkredit oder einer Kontoüberziehung besser gedient wäre. Zudem müsste das Fachgeschäft die Bonität von Peter im Vorfeld überprüfen und sich gegen ein Ratengeschäft aussprechen, wenn er nicht in der Lage wäre, seinen Ratenzahlungen nachzukommen.

Situation „Wiederkehrende Leistungen“

Goran sieht gerne fern und beschließt daher, sich ab 1. März ein Abonnement der „TV Blick“ zu leisten. Die 30,00 €, die pro Quartal für den Jahresvertrag bezahlt werden müssen, nimmt er gerne in Kauf.

Da er wenig später für einen Neuwagen zu sparen beginnt, erscheint ihm das Abo doch zu teuer. Am 5. Jänner des Folgejahres reicht er deshalb die Kündigung ein. Vier Tage später erhält er ein Schreiben, in dem steht, dass sein Abonnement um ein weiteres Jahr verlängert worden ist, weil er nicht fristgerecht gekündigt hat.

Rücktritt – Wiederkehrende Leistungen

- Von einer **wiederkehrenden Leistung** oder einem Liefervertrag spricht man, wenn der **Vertragsabschluss für mehr als ein Jahr oder auf unbestimmte Zeit** erfolgt.
- Die **Kündigungsfrist** beträgt **zwei Monate**.
- Der **Kündigungstermin** gilt zum **Ablauf des ersten Jahres, nachher jeweils zum Ablauf eines Halbjahres**.

Fazit: Goran hat zu spät gekündigt, um per 1. März des Folgejahres nicht mehr bezahlen zu müssen. Seine Kündigung gilt aber automatisch zum nächsten Zeitpunkt, also ein halbes Jahr später (zum 1. September). Dass er das Abonnement noch ein weiteres Jahr behalten soll, wie von dem Unternehmen angegeben, ist laut KSchG rechtswidrig.

ZUSAMMENFASSUNG

Konsumentenschutz

... durch Staat bzw. Privatorganisationen

Schutz der Gesundheit, Sicherheit und wirtschaftlicher Interessen von Konsumenten
Verbraucherinformation/-erziehung

Durchgeführt von Arbeiterkammern, Bundesministerium für Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz, Verein für Konsumenteninformation usw.

... in Ihrer Hand

Bürgschaften
Fernabsatz
Gewährleistung
Haustürgeschäft
Kontoüberziehung
Kostenvoranschlag
Ratenkauf
Wiederkehrende Leistungen
usw.

Beachten Sie: Die in diesem Kapitel dargestellten Beispiele zum Konsumentenschutz stellen nur eine Auswahl Ihrer tatsächlichen Rechte dar. Informieren Sie sich im Zweifelsfall bei den auf Seite 122 angegebenen staatlichen Einrichtungen oder Organisationen – diese werden versuchen, Ihnen zu Ihrem Recht zu verhelfen!

WISSEN

- W 5 4 4** Benennen Sie mindestens drei verschiedene Organisationen, die Ihnen bei Problemen mit Kaufverträgen im Rahmen des KSchG oder des VKrG beratend zur Seite stehen können!
- W 5 4 5** Erläutern Sie den Unterschied zwischen „Gewährleistung“ und „Garantie“!
- W 5 4 6** Fassen Sie so kurz wie möglich einige Situationen zusammen, bei denen Sie als Konsument/in Schwierigkeiten mit Unternehmen haben könnten. Nennen Sie auch entsprechende Lösungen, die Ihnen dabei im Rahmen des österreichischen Konsumentenschutzes zustehen!

ANWENDUNG

A 5 3 7 Wählen Sie bei den folgenden Situationen zum Thema „Konsumenschutz“ die richtigen Antworten aus. Achtung: Es können zum Teil mehrere Antworten korrekt sein!

In einem Anflug von Shoppingsucht haben Sie sich bei einem Internethändler eine Designerjeans im Wert von 350,00 Euro bestellt und per Vorkasse bezahlt. Nach der Lieferung probieren Sie die Jeans an – sie passt wie angegossen, aber Ihnen wird klar, dass Sie sich so ein teures Kleidungsstück eigentlich gar nicht leisten können.

- Ich muss die bestellte Jeans behalten.
- Ich muss die Designerjeans auf eigene Kosten zurücksenden und kann sie auch nur zurückgeben, wenn ich die Rückgabe begründen kann.
- Für eine ordnungsgemäße Rückgabe schicke ich die Jeans auf Kosten des Internethändlers innerhalb von 14 Tagen ohne Begründung zurück.
- Der Händler muss mir bei fristgerechter Rücksendung den vollen Kaufpreis erstatten, wenn die Jeans nicht getragen wurde und in Ordnung ist.
- Der Händler muss mir den Kaufpreis für die Jeans innerhalb von 30 Tagen nach Rückgabe erstatten.

Ihr alter, sperriger Computerbildschirm musste einem neuen Flatscreen weichen. Nach zirka einem Jahr fängt der Bildschirm nach dem Start an zu flimmern.

- Ich kann den Bildschirm zurückgeben, weil die Garantie noch läuft.
- Entweder muss der Händler den Bildschirm reparieren oder – wenn die Reparaturkosten zu hoch wären – mir einen neuen zur Verfügung stellen.
- Der Kauf ist schon länger als ein Jahr her, deshalb ist der Defekt mein Problem.
- Da der Kauf schon länger als ein halbes Jahr zurückliegt, muss ich nachweisen, dass der Mangel nicht durch unsachgemäßen Gebrauch meinerseits entstanden ist.
- Bei einem Flatscreen gilt eine Gewährleistungsfrist von zwei Jahren, da es sich um ein bewegliches Gut handelt.

Sie sind an dem Gebrauchtwagen einer Freundin interessiert und lassen diesen vor dem Kauf in einer KFZ-Werkstätte auf Mängel überprüfen. Nach zwei Tagen erhalten Sie einen Kostenvoranschlag der Werkstätte, die eine Reparatur in Höhe von 480,00 Euro veranschlagt. Sie kaufen das Auto und lassen die Instandhaltung durchführen.

- Bei diesem Kauf kann die Gewährleistung ausgeschlossen werden, da zwei Privatpersonen beteiligt sind.
- Die Reparaturen an dem Fahrzeug dürfen 480,00 Euro nicht übersteigen.
- Die Werkstätte darf für den Kostenvoranschlag ohne Rücksprache einen angemessenen Preis verlangen, da für den Autocheck schließlich zwei Arbeitsstunden aufgewendet werden mussten.
- Die Freundin müsste vor dem Verkauf des Wagens die Reparaturen auf eigene Kosten durchführen lassen. Es ist nämlich nicht zulässig, ein Fahrzeug mit Mängeln zu verkaufen.

Ein kostenloses Rücktrittsrecht laut Konsumentenschutzgesetz steht Ihnen zu bei:

- Einem Einkauf von einer Kiste Rotwein bei einer Weinhändlerin auf der Innsbrucker Herbstmesse.
- Einem vereinbarten Besuch Ihres Versicherungsvertreters, der Ihnen in Ihren vier Wänden eine private Unfallversicherung verkauft.
- Dem Abschluss eines Spenden-Dauerauftrages für eine Tierschutzorganisation, von deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Sie auf der Straße vor einem Informationsstand angesprochen worden sind.
- Dem Kauf einer Lederjacke bei einem Versandhaus, die Ihnen nach drei Tagen nicht mehr gefällt.

A 5 3 8 Welche Informationen (auch Beträge) fallen Ihnen zum Thema „Rücktrittsrecht lt. KSchG“ zum folgenden Bild ein?



A 5 3 9 Kundenkarten werden in erster Linie nicht ausgestellt, damit Sie als Konsument/in günstiger einkaufen können. Vor allem der Einzelhandel macht sich durch die gespeicherten Daten und Einkäufe ein Bild über Ihre Kaufgewohnheiten und Ihre persönliche Situation. Damit Sie nicht gänzlich zum „gläsernen Kunden“ werden, achten Sie darauf, welche Daten Sie an Unternehmen weitergeben.

Hier sehen Sie die Abbildung eines Antrags zur Ausstellung einer Kundenkarte. Wählen Sie jene sieben Datenfelder aus, die Sie maximal angeben sollten!

Anmeldeformular für meine Shopping-Card

Titel	Familienstand
Vorname	Personen im Haushalt
Nachname	Postleitzahl
Sozialversicherungsnummer	Ort
Derzeit beschäftigt bei	Straße, Hausnummer/Stock/Stiege
Monatliches Einkommen	Bankverbindung
Geburtsdatum	Telefonnummer privat
Datum	Unterschrift

Ich erkläre mich mit der Speicherung und Weitergabe meiner persönlichen Daten einverstanden. Diese werden ausschließlich zu Werbezwecken verwendet.

A 5 4 0 Als Sie abends von der Arbeit nach Hause kommen, wartet bereits ein Päckchen auf Sie. Da Sie nichts bestellt haben, wundern Sie sich über die Zusendung eines Romans von einem Unternehmen namens „Lesestoff 3000“. Nach dem Lesen des Begleitschreibens wird Ihnen klar, dass es sich um die Mitgliedschaft in einem Buchclub handelt, bei dem Sie Bestellungen von mindestens 35 € pro Quartal tätigen müssen. Eine Rechnung über den bereits gelieferten Roman sowie ein Erlagschein liegen der Lieferung ebenfalls bei.

Recherchieren Sie im Internet, wie Sie sich bei unverlangten Zusendungen verhalten müssen! Finden Sie vor allem heraus, ob Sie:

- das Paket behalten und zahlen müssen
- das Paket einfach ignorieren und in die Ecke legen können
- die Ware auf eigene Kosten zurücksenden müssen

ANWENDUNG

A 5 4 1 Nach dem Abschluss Ihrer Lehre leisten Sie sich für Ihre neue Wohnung ein Heimkinosystem. Da es 1.440,00 Euro kostet, vereinbaren Sie am 6. Oktober einen Ratenvertrag mit einer Zahlung über 36 Monate. Der Verkäufer legt Ihnen einen Ratenvertrag und eine Tabelle vor, aus der die monatlichen Teilbeträge entnommen werden können. Sie holen das Heimkinosystem am 10. Oktober mit Ihrem PKW ab.

Beantworten Sie nun folgende Fragen:

- Wie hoch ist der gesamte Rückzahlungsbetrag?
- Wie viel Prozent zahlen Sie bei der Ratenzahlung mehr (im Vergleich zu einem Barkauf)?
- Wie lange gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist (konkrete Datumsangabe)?
- Was steht Ihnen innerhalb dieser Frist zu, falls eine Lautsprecherbox des Heimkinosystems nicht mehr funktionieren sollte?
- Begründen Sie, ob der Verkäufer das Heimkinosystem umtauschen muss, falls Sie es am 8. Oktober bei der Konkurrenz um einen Preis von 1.390,00 Euro erwerben könnten.

Liste: Teilzahlungsbeträge bei Ratenzahlung

Bestellwert	Monatlicher Betrag bei 3 Teilbeträgen	Monatlicher Betrag bei 6 Teilbeträgen	Monatlicher Betrag bei 12 Teilbeträgen	Monatlicher Betrag bei 18 Teilbeträgen	Monatlicher Betrag bei 24 Teilbeträgen	Monatlicher Betrag bei 36 Teilbeträgen
135,00	46,00	23,70	–	–	–	–
200,00	68,68	35,11	18,34	–	–	–
320,00	109,88	56,17	29,34	20,42	15,98	–
480,00	164,82	84,25	44,01	30,63	23,96	17,35
640,00	219,77	112,34	56,68	40,84	31,95	23,14
1.000,00	343,38	175,53	91,68	63,81	49,92	36,15
1.440,00	494,47	252,76	132,02	91,88	71,89	52,06
2.000,00	686,77	351,05	183,36	127,61	99,85	72,30

5.6

Gestörter Verlauf des Kaufvertrags

Unten sehen Sie eine Übersicht, welche **Unregelmäßigkeiten bei der Erfüllung des Kaufvertrags** auftreten können:



LIEFERUNG MANGELHAFTER WARE

Sie sind als Käufer/in verpflichtet, bei der Annahme von Waren diese auf Mängel zu untersuchen. Finden Sie einen Mangel, gibt das Gesetz vor, dass Sie als Käufer/in einer „**Rügepflicht**“ („rügen“ = Kritik üben, ermahnen) nachkommen müssen – das bedeutet, dass Sie den/die Verkäufer/in **umgehend nach Entdecken des Mangels informieren** müssen. Unterlassen Sie dies innerhalb einer angemessenen Frist (laut Rechtsprechung gelten bis zu 14 Tage als angemessen), gehen Ihnen Ansprüche verloren. Beachten Sie: Ist der/die Käufer/in ein/e Konsument/in (Privatperson), gilt eine weniger „strenge“ Rügepflicht.

Bei Mängeln kann man folgende Arten feststellen:

- **Nach der Erkennbarkeit**
Offene Mängel: Sind sofort bei der Übernahme der Lieferung erkennbar. Z.B.: Durch Gabelstapler beschädigte Waschmaschine
Geheime Mängel: Zum Beispiel, wenn das Feinwaschprogramm einer Waschmaschine nicht funktioniert (bei Warenübernahme nicht ersichtlich).
- **Nach der Bedeutung**
Wesentliche Mängel: Behindern den Gebrauch oder betreffen eine vereinbarte Eigenschaft. Z.B.: Waschmaschine lässt sich nicht schließen
Unwesentliche Mängel: Behindern den Gebrauch nicht. Z.B.: Waschmaschine hat einen Kratzer im Lack
- **Nach der Behebbarkeit**
Behebbarer Mängel können im Gegensatz zu **unbehebbarer Mängeln** beseitigt werden

Liegt nun die Lieferung mangelhafter Ware vor, gibt es in Österreich folgende Möglichkeiten:

Gewährleistung

„Gewährleistung“ bedeutet, dass der/die Verkäufer/in zum Zeitpunkt der Übergabe einer Ware dafür einstehen muss, dass diese ohne Mängel ist. Achtung: Unternehmer/innen können untereinander freie Vereinbarungen bezüglich Gewährleistungsfristen treffen. Bei Geschäften mit Privatpersonen kann die gesetzliche Gewährleistungsfrist vertraglich zwar verlängert, jedoch niemals verkürzt werden.

Entdeckt der/die Käufer/in bereits bei der Übergabe der Ware (offener Mangel) oder nach Gebrauch/Inbetriebnahme einen geheimen Mangel, ist der/die **Verkäufer/in gesetzlich verpflichtet**, diesen zu beheben. Voraussetzung ist, dass **rechtzeitig und sachgemäß gerügt wurde**.

Eine sachgemäße Rüge soll enthalten:

1. Empfangsbestätigung für Ware
2. Genaue Beschreibung des Mangels
3. Beweisführung (Begründung für Mangel, Fotografien des Schadens, Kopie des Lieferscheins mit Schadensvermerk etc.)
4. Aufforderung an Verkäufer/in, was zu tun ist, z. B. Ersatzlieferung bis zu bestimmtem Termin → Hinweis an Verkäufer/in, dass eine vertragswidrige Erfüllung erfolgte sowie Geltendmachung von Rechtsansprüchen

Unter der Voraussetzung, dass der/die Käufer/in rechtzeitig und sachgemäß gerügt hat, gibt es folgende **Möglichkeiten**, den **Mangel** zu **korrigieren**:

1. **Verbesserung**: Reparatur der Ware, Nachlieferung bei zu geringer Menge etc.
2. **Austausch** der Ware
3. **Preisminderung**: Herabsetzung des Kaufpreises, Käufer/in behält Ware → Nur, wenn eine Besserung nicht möglich oder zu aufwändig wäre
4. **Wandlung**: Rückabwicklung des Kaufvertrags und Rückgabe der Ware

Bei **Verschulden des Verkäufers** kann zudem **Schadenersatz** gefordert werden: Wenn die Ware bereits bei Vertragsabschluss nicht alle zugesicherten Eigenschaften hatte oder ein Mangel sogar arglistig (= absichtlich) verschwiegen wurde, kann dies für den Verkäufer sehr teuer werden. In diesem Fall kann es möglich sein, dass der/die Verkäufer/in nicht nur für den Schaden aufkommen, sondern auch eine finanzielle Entschädigung für Folgeschäden leisten muss.

Ab Kauf bzw. Übergabe der Ware gelten dabei verschiedene gesetzliche **Gewährleistungsfristen**:

- Bei beweglichen Sachen: 2 Jahre
Z. B. Elektrogeräte, Autos
- Bei unbeweglichen Sachen: 3 Jahre
Z. B. eingebaute Solaranlage, Haus
- Bei Gebrauchsgütern: Verringerung auf 1 Jahr möglich, wenn vorher beide Vertragspartner zustimmen
- Arglistig (also absichtlich) verschwiegene Mängel verjähren erst nach 30 Jahren.

Für die **Fristen** gilt das **Prinzip der Beweislastumkehr**: Innerhalb der ersten sechs Monate muss der/die Verkäufer/in beweisen, dass bei der Übergabe kein Mangel vorhanden war – nach Ablauf der sechs Monate muss der/die Käufer/in beweisen, dass er/sie nicht für den Mangel verantwortlich ist.

Garantie

Im Gegensatz zur Gewährleistung, die gesetzlich verankert ist, ist die **Garantie** eine **freiwillige vertragliche Zusage** zur Behebung des Mangels. Dabei ist es nicht von Bedeutung, ob der Mangel vor oder nach Übergabe der Ware aufgetreten ist.



Für besonders Interessierte: Produkthaftungsgesetz (PHG)

Beispiel: Bei der Benutzung eines defekten Föns entsteht eine Stichflamme, wodurch eine Frau schwere Verbrennungen am Kopf erleidet und ein Augenlicht verliert. Sie lässt den brennenden Fön fallen, wodurch außerdem ein Teil des Badezimmers beschädigt wird. Hier greift das **Produkthaftungsgesetz (PHG)**, das besagt, dass derjenige, der eine Ware hergestellt bzw. in Umlauf gebracht hat, für Folgeschäden aufkommen muss.



Natürlich wird kein/e Hersteller/in bewusst ein fehlerhaftes Produkt verkaufen und riskieren, dass Sach- oder sogar Personenschäden entstehen. Dennoch haftet der/die Hersteller/in (falls dieser nicht mehr benannt werden kann, der/die EU-Importeur/in oder Verkäufer/in) für den entstandenen Personen- oder privaten Sachschaden.

Denken Sie darüber nach, welche Kosten und Unannehmlichkeiten beispielsweise der Benutzerin des Föns entstanden sind:

- Kosten der Wiederherstellung der Gesundheit
- Eventuell Verdienstentgang
- Schmerzensgeld
- Kosten des Mehraufwands durch Behinderung
- Renovierung des Badezimmers usw.

Für Sachschäden hat der/die Geschädigte laut PHG immer einen Selbstbehalt von 500,00 € zu tragen. Außerdem erlöschen Ansprüche zehn Jahre nach dem Zeitpunkt, zu dem der Gegenstand in den Verkehr (= auf den Markt) gebracht wurde.

Die Wirtschaftskammer Österreich schildert auf ihrer Homepage viele Fälle mit Lösungen zur Lieferung mangelhafter Ware: www.wko.at

LIEFERVERZUG

Ein Lieferverzug liegt vor, wenn der/die Verkäufer/in nicht zum vereinbarten Termin oder im vereinbarten Zeitraum liefert. Als Käufer/in haben Sie bei einem solchen Verzug folgende Möglichkeiten:

Art des Geschäfts	Beispiel für eine Formulierung	Muss Nachfrist gesetzt werden?	Konsequenzen
Promptgeschäft	„Lieferung erfolgt sofort nach Übersendung Ihrer Bestellung ...“	ja	Dem Lieferanten muss es möglich sein, innerhalb der Nachfrist zu liefern.
Termingeschäft	„Lieferung erfolgt bis Monatsende“	ja	Hier wird ebenfalls eine Nachfrist gesetzt, die der Lieferant einhalten kann.
Fixgeschäft	„Lieferung fix am 2. November, 07:00 Uhr vor Messebeginn“	nein	Der/die Käufer/in kann sofort vom Vertrag zurücktreten und bei einem nachweisbar entstandenen Nachteil Schadenersatz fordern. Die Ware muss bei einer späteren Lieferung nicht mehr angenommen werden.

Das Schreiben mit Setzen der Nachfrist wird als **Lieferurgenz** bezeichnet.

ERSTELLUNG MANGELHAFTER RECHNUNG

Überprüfen Sie jede Rechnung, die Sie erhalten, auf Richtigkeit hinsichtlich Stückzahl, Preis usw., aber auch hinsichtlich der gesetzlich geforderten Bestandteile (s. Seite 112)! Entdecken Sie einen Mangel, kann dieser schnell und problemlos behoben werden – schicken Sie die Originalrechnung an den/die Verkäufer/in zurück und fordern Sie ihn/sie höflich auf, die Rechnung korrekt auszustellen.

Achtung: Obwohl dem/der Verkäufer/in bei der Erstel-



lung der Rechnung ein Fehler unterlaufen sein kann, müssen dennoch Sie als Unternehmer/in die vom Finanzamt erstattete Vorsteuer wieder zurückzahlen, falls dieser Mangel bei einer Betriebsprüfung durch das Finanzamt entdeckt wird. Dies ist der Fall, wenn Sie trotz einer unzureichenden Rechnung einen Vorsteuerabzug getätigt haben.

ANNAHMEVERZUG

Von Annahmeverzug spricht man, wenn der/die Käufer/in die **Annahme** (bzw. die Abholung) der bestellten Ware **verweigert**. Voraussetzung ist, dass die Ware den Bedingungen des Kaufvertrags entspricht. Bei einem offenen Mangel kann die Kundin und der Kunde die Lieferung ablehnen, ohne in Annahmeverzug zu geraten.

Der/die Lieferant/in hat bei einem (grundlosen) Annahmeverzug folgende Rechte:

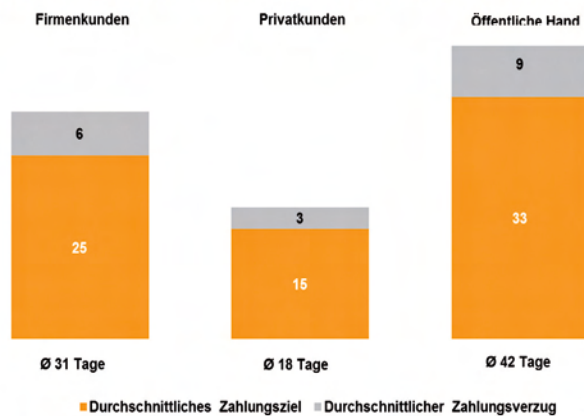
- Der/die Verkäufer/in kann vom Kaufvertrag zurücktreten (**Rücktrittsrecht**).
- Nach erfolgter Androhung eines Zwangsverkaufs kann die Ware versteigert werden. Ort und Zeitpunkt müssen der Kundin/dem Kunden mitgeteilt werden – er/sie haftet für die Differenz im Falle eines geringeren Verkaufserlöses (**Selbsthilfeverkauf**).
- Es besteht auch die Möglichkeit, dass der/die Lieferant/in die **Ware auf Kosten und Gefahr des Käufers in einem öffentlichen Lagerhaus hinterlegt**. Wenn der/die Käufer/in vorher davon verständigt wurde, gilt der Kaufvertrag als erfüllt – es kann die Bezahlung der Ware verlangt werden.

ZAHLUNGSVERZUG

Im Gegensatz zum Annahmeverzug, der in der Praxis eher selten vorkommt, muss sich fast jeder Lieferant mit den Maßnahmen und Folgen eines Zahlungsverzugs auseinandersetzen.⁶

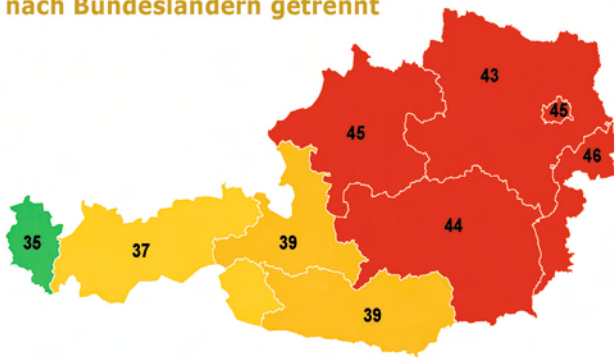
⁶ Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob eine Rechnung von einer Kundin/einem Kunden bezahlt werden kann, muss diese als „zweifelhafte Forderung“ eingestuft und buchhalterisch gesondert behandelt werden. Näheres hierzu erfahren Sie im Fach „Buchführung“.

Zahlungsdauer Österreich 2012 – Vergleich Firmen-/Privatkunden/Öffentlicher Sektor



Wie diese Statistik zeigt, zahlt kaum jemand pünktlich. Die schlechteste Zahlungsmoral weisen Betriebe der öffentlichen Hand wie z. B. Städte oder Gemeinden auf – und das, obwohl in Österreich Rechnungen durchschnittlich erst 30 Tage später bezahlt werden müssen.

Zahlungsdauer 2012 – öffentlicher Sektor nach Bundesländern getrennt



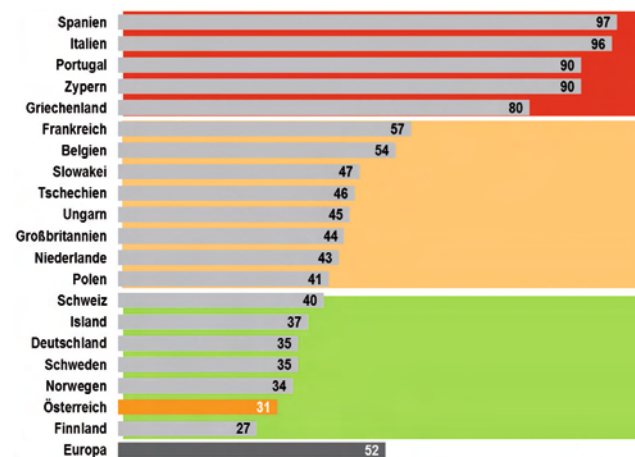
Dieses Zahlungsziel stammt übrigens noch aus einer Zeit, in der Arbeitnehmer/innen einmal pro Monat ihr Geld bar ausbezahlt bekommen haben und sich vor allem kleinere Unternehmen sehr selten Bargeld von der Bank beschafften, um ihre Rechnungen ebenfalls bar zu begleichen. Viele sind der Meinung, dass dieses lange Zahlungsziel in

Zeiten des Internetbankings keine Berechtigung mehr hat. Denn wieso sollte eine Leistung so schnell wie möglich erbracht, aber erst ein Monat später bezahlt werden?

Recherchieren Sie:

- Nach wie vielen Tagen bezahlt Ihr Ausbildungsbetrieb durchschnittlich seine Rechnungen?
- Wie lange brauchen Ihre Kundinnen und Kunden im Durchschnitt, um die Rechnungen zu begleichen?

Dabei steht Österreich in punkto Zahlungsmoral im europäischen Vergleich sehr gut da:



Sollten Sie jemals in Verlegenheit geraten, eine Rechnung nicht fristgerecht bezahlen zu können, suchen Sie bei Ihrem Lieferanten rechtzeitig um einen **Zahlungsaufschub (Prolongation)** an. Bitten Sie in einem solchen Schreiben unter Angabe von Gründen um einen späteren Zahlungstermin vor, den Sie auch einhalten können. Warten Sie nicht, bis Sie mehrere Mahnungen erhalten haben, denn mit diesen steigt der zu zahlende Betrag durch Mahnspesen, Verzugszinsen usw. enorm an.

Beispiel für ein Ansuchen einer Prolongation:

Prolongation

Sehr geehrte Damen und Herren,

aufgrund des Unwetters von letzter Woche wurden sowohl unser Geschäfts- als auch Lagergebäude erheblich beschädigt. Bis zur Instandsetzung haben wir mit hohen Umsatzeinbußen und Handwerkerkosten zu rechnen, die erst in einigen Monaten durch unsere Versicherung beglichen werden. Deshalb sehen wir uns derzeit nicht in der Lage, die Rechnungen Nr. 13/2378 und 13/3292 in Höhe von insgesamt 12.680,00 € fristgerecht zu bezahlen. Wir bitten Sie um einen Zahlungsaufschub bis 31. Oktober 20.. – dieser Termin wird von uns selbstverständlich eingehalten.

Wir hoffen, dass Sie unser Ansuchen positiv erledigen und danken bereits jetzt für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

Übersicht über **Möglichkeiten** bei **Zahlungsverzug**:

Zahlungsverzug:

**Außergerichtliches
Mahnverfahren**

**Gerichtliche
Geltendmachung**

Außergerichtliches Mahnverfahren

In Österreich ist es **Usance**, dass nach **einem Erinnerungsschreiben** noch zwei weitere Mahnungen gesendet werden, bis zusätzliche Schritte zur Eintreibung des ausstehenden Betrags erfolgen. Aber Vorsicht: Außer bei Versicherungsprämien ist das Versenden von **Mahnungen gesetzlich nicht verpflichtend!** Theoretisch kann ein Unternehmen sofort nach dem ersten Tag der Fälligkeit der Forderung bewirken, dass der offene Geldbetrag über ein gerichtliches Verfahren eingetrieben wird.

Ablauf im außergerichtlichen Mahnverfahren:

Erinnerungsschreiben (1. Mahnung):

Da es vorkommen kann, dass man die Begleichung einer Rechnung vergisst, wird in einer ersten Mahnung höflich an die fällige Rechnung erinnert. Es werden üblicherweise keine Kosten verrechnet bzw. keine Frist gesetzt.

2. Mahnung:

Verweisen Sie auf das erste Erinnerungsschreiben sowie die ausgebliebene Überweisung und setzen Sie eine Zahlungsfrist.

3. Mahnung:

Nach dem Verweis auf die vorangegangenen Mahnschreiben wird eine letzte Zahlungsfrist gesetzt. Für den Fall der Nichtzahlung werden weitere Schritte angedroht (Rechtsanwalt/-anwältin, Inkassobüro usw.). Bleiben Sie aber auch bei der letzten Mahnung stets höflich!

Post- bzw. Inkassoauftrag:

Die Post kann gegen Entgelt beauftragt werden, den Geldbetrag beim Schuldner/bei der Schuldnerin zu kassieren. Es besteht ebenso die Möglichkeit, ein Inkassobüro mit der Eintreibung der Forderung zu beauftragen. Die Kosten hierfür können dem/der Schuldner/in zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

Rechtsanwalt:

Nach Beanspruchung von Post oder Inkassobüro kann eine Anwaltskanzlei mit der gerichtlichen Geltendmachung des ausständigen Geldbetrags betraut werden.

Bedenken Sie: Das Versenden von Mahnungen verursacht Kosten! Vor allem bei langjährigen oder guten Geschäftspartner/innen reicht bei Überschreiten des Zahlungstermins oft ein kurzer Telefonanruf.

Für besonders Interessierte:

Höhe der Verzugszinsen

Im **B2B-Bereich** gibt es laut § 352 UGB eine Vorgabe, wie hoch die Verzugszinsen sein können, die bei Zahlungsverzug in Rechnung gestellt werden dürfen. Es gilt die Regel, dass der Zinssatz **9,2 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz** liegen darf. Der Basiszinssatz ist auf der Homepage der österreichischen Nationalbank ersichtlich.

Z.B.: Der Basiszinssatz per 8. Mai 2013 betrug $-0,12\%$, also können $9,08\%$ Verzugszinsen für den entsprechenden Zeitraum in Rechnung gestellt werden.

Im **B2C-Bereich** gilt ein **Zinssatz von 4%**.

Abgesehen von den gesetzlichen Vorgaben ist auch eine **individuelle vertragliche Regelung** möglich.

Gerichtliche Geltendmachung

Wenn im außergerichtlichen Mahnverfahren selbst der letzte Schritt – die Androhung einer gerichtlichen Betreibung der Geldforderung – den/die Schuldner/in nicht zur Zahlung bewegen kann, kann vor Gericht gezogen werden. Im Allgemeinen gilt: Ab einem Forderungsbetrag (auch Streitwert genannt) von **5.000,00 €** besteht **Anwaltpflicht**.



Zur **gerichtlichen Eintreibung von Forderungen** gibt es zwei **Möglichkeiten**:

Mahnverfahren (bis 75.000,00 €):

Wird ein Betrag bis 75.000,00 € eingeklagt und geht der/die Kläger/in davon aus, dass sich der/die Schuldner/in gegen den Anspruch nicht wehren wird und daher kein kompliziertes Gerichtsverfahren notwendig ist, gibt es dafür am örtlich zuständigen Gericht ein vereinfachtes Verfahren, das so genannte „**Mahnverfahren**“. Es ist jenes Gericht zuständig, in dessen Gerichtssprengel („Gerichtsbezirk“) der Schuldner wohnt.

Nach Einbringen der Mahnklage erlässt das Gericht einen **bedingten Zahlungsbefehl**, ohne zu prüfen, ob die Forderung tatsächlich gerechtfertigt ist. Dieser Zahlungsbefehl wird wirksam („rechtskräftig“), wenn der/die Schuldner/in nicht **binnen vier Wochen** nach Zustellung des Zahlungsbefehls **Einspruch** erhebt. Ein rechtskräftiger Zahlungsbefehl ermöglicht den Gläubiger/innen ein weiteres Vorgehen mittels einer **Zwangsvollstreckung (Pfändung)**.

Wird jedoch **Einspruch** erhoben, setzt der/die Richter/in einen **Verhandlungstermin** fest. Bei diesem werden **Beweise** vorgebracht. Der/die Richter/in entscheidet nach einer oder mehreren Verhandlung(en) durch ein **Urteil**, ob bzw. wie viel gezahlt werden muss.

Achtung: Ergreifen Sie sofort die Initiative, falls Ihnen ein bedingter Zahlungsbefehl zugestellt werden sollte. Zu hoffen, dass sich die Klage von selbst erledigt, weil die Forderung Ihrer Meinung nach nicht gerechtfertigt ist, ist der falsche Weg! Ein Stillschweigen kommt in diesem Fall einer Anerkennung der Schuld gleich. Widersprechen Sie allerdings besser nicht, wenn Sie den geforderten Betrag tatsächlich schulden, denn ein grundloser Einspruch kann sehr hohe Kosten verursachen.

Klage (Forderungen über 75.000,00 €):

Bei Beträgen über 75.000,00 € wird beim zuständigen Landesgericht Klage auf Zahlung eingebracht. Beide Parteien können bei diesem Gerichtsverfahren ihre Sicht der Dinge vorbringen. Der/die Richterin entscheidet anschließend durch ein Urteil.

Zahlt der/die Schuldner/in trotz rechtskräftigen Zahlungsbefehls bzw. Urteils nicht, erfolgt die **Zwangsvollstreckung (Pfändung)**. Das bedeutet, dass der/die Gläubiger/in das Gehalt bzw. den Lohn des/der Schuldners/in bis zu einem Existenzminimum pfänden darf, bis die Schuld abbezahlt („getilgt“) ist. Zudem kann man vom/von der **Gerichtsvollzieher/in** (auch **Exekutor** genannt) private Gegenstände pfänden lassen. Auf diesen wird eine **Pfändungsmarke („Kuckuck“)** angebracht.



Pfändbar sind:

Bewegliche Wirtschaftsgüter (Fahrnisse) bzw. Wertgegenstände jeder Art: Vom Schmuckstück, Sportgeräten, Unterhaltungselektronik usw. bis zu Sparguthaben jeder Art.

Nicht pfändbar sind:

Dinge, die zum Leben oder zur Berufsausübung unbedingt erforderlich sind. Dazu gehören u. a. auch Werkzeuge oder ein KFZ, wenn es für die Ausübung der Arbeit nötig ist. Fremde Sachen, die nachweislich nicht dem/der Schuldner/in gehören, können nicht gepfändet werden.

Gegenstände, die gepfändet werden können, werden vom Gerichtsvollzieher versteigert. Die Versteigerung findet im Normalfall in der Wohnung bzw. Betriebsstätte des/der Schuldners/Schuldnerin statt. Zwischen der Pfändung und der öffentlichen Versteigerung der Gegenstände muss ein Zeitraum von **drei Wochen** liegen. Die Versteigerung ist öffentlich und der Termin der Versteigerung sowie allfällige Versteigerungsunterlagen werden in Form eines Ediktes veröffentlicht.

Noch bis zum Tag der Versteigerung kann der/die Schuldner/in die gepfändeten Gegenstände durch Bezahlung aller Schulden auslösen (zurückbekommen) und eine Einstellung des Verfahrens erwirken.

Wenn Wohnungseigentum bzw. Grundstücke (Liegenschaften) gepfändet werden, ist das Verfahren aufwändiger! In diesem Fall ist auch das Grundbuch betroffen und es werden Sachverständige beigezogen. Für beide Parteien ist eine entsprechende Unterstützung durch Anwälte ratsam.

Lohnpfändung

Eine gerichtliche Lohnpfändung wird über Antrag der Gläubiger/innen (z. B. Unternehmen, bei dem die säumige Arbeitnehmerin/der säumige Arbeitnehmer Schulden hat) vom zuständigen Bezirksgericht bewilligt. Damit wird der Arbeitgeber des Schuldners zum Drittschuldner. Der Arbeitgeber ist verpflichtet, ab dem Einlangen der Lohnpfändung das Existenzminimum zu ermitteln und den pfändbaren Betrag (Unterschied zwischen Nettolohn und Existenzminimum) an den Gläubiger zu überweisen.

Existenzminimum

Das Existenzminimum ist kein fixer Betrag, sondern hängt von der Höhe des Nettoeinkommens und von der Familiensituation ab.

Beispiel: Herr Pacher, 21 Jahre, ledig, keine Kinder, verdient als Angestellter 1.150,00 € netto (14 Monatsgehälter). Leider gibt er monatlich mehr aus, als er sich leisten kann. Jetzt drohen erste Gläubiger mit einer Pfändung. In seinem Fall beträgt das Existenzminimum ca. 800,00 €, bis zu dem Herr Pacher 14 Mal pro Jahr gepfändet werden darf. Sein Arbeitgeber wäre verpflichtet, die Differenz zu seinem Gehalt auf ein vom Gericht vorgegebenes Konto zu überweisen.

Wenn man seine Finanzen und/oder Kaufsucht nicht im Griff hat und zudem vom Existenzminimum leben muss, ist eine Schuldenfalle vorprogrammiert. Hilfe hierzu geben staatliche Schuldnerberatungsstellen, die Sie kostenlos beraten.

Allgemein gilt: Für unterhaltungspflichtige Personen (z. B. für Kinder) erhöht sich das Existenzminimum um jeweils ca. 130,00 € monatlich. Sollte es aber zusätzlich zu Unterhaltspfändungen (nach einer Scheidung) kommen, dann kann sich das Existenzminimum noch zusätzlich verringern.

Genauere Informationen zum Existenzminimum erhalten Sie unter www.justiz.gv.at oder www.jusline.at (Existenzminimum-Rechner).



Für besonders Interessierte: RSb-Briefe

Sowohl der bedingte Zahlungsbefehl als auch die Klage müssen dem/der Schuldner/in mit einem RSb-Brief (weißer Rückscheinbrief) zugestellt werden.

Ein RSb-Brief ist ein behördliches Schriftstück, das nicht nur an Sie persönlich, sondern auch an eine Ersatzempfängerin/einen Ersatzempfänger zugestellt werden kann. Dies können volljährige Personen sein, die im selben Haushalt leben, aber auch Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzte, die zur Annahme des Briefes bereit sind. Hat eine dieser Personen den Brief für Sie angenommen, gilt er als zugestellt, außer Sie können nachweisen, dass Sie länger abwesend waren.

ZUSAMMENFASSUNG

Gestörter Verlauf des Kaufvertrags – verursacht durch Verkäufer

Lieferung mangelhafter Ware

Der Käufer ist verpflichtet, die Ware bei Übernahme bzw. beim anschließenden Gebrauch auf Mängel zu überprüfen. Man unterscheidet folgende Mängel:

- Nach der Erkennbarkeit: Offene und geheime (nicht sofort erkennbare) Mängel
- Nach der Bedeutung: Wesentliche (behindern den Gebrauch) und unwesentliche Mängel
- Nach der Behebbarkeit: Behebbar (können beseitigt werden) und unbehebbar Mängel

Wurde der **Mangel rechtzeitig und sachgemäß gerügt**, hat der Verkäufer im Rahmen der **gesetzlich festgelegten Gewährleistung** nachstehende Möglichkeiten:

- Verbesserung: Reparatur der Ware, Nachlieferung bei zu geringer Menge etc.
- Austausch der Ware
- Preisminderung: Herabsetzung des Kaufpreises, Käufer behält Ware → nur, wenn eine Besserung nicht möglich oder zu aufwändig wäre
- Wandlung: Rückabwicklung (Aufhebung) des Kaufvertrags und Rückgabe der Ware

ZUSAMMENFASSUNG

Haftungsfristen für den Verkäufer bei Gewährleistung

(gelten ab Kauf bzw. Übergabe der Ware):

- Bei beweglichen Sachen: bis zu 2 Jahre
- Bei unbeweglichen Sachen: bis zu 3 Jahre
- Bei Gebrauchsgütern: Verringerung auf 1 Jahr möglich, wenn vorher beide Geschäftspartner zustimmen
- Bei arglistig verschwiegenen Mängeln: Verjährung erst nach 30 Jahren

→ Gilt bei B2C; bei B2B kann man durch vertragliche Vereinbarung von gesetzlicher Regelung abweichen

Im Gegensatz zur gesetzlich festgelegten Gewährleistung kann noch eine **Garantie freiwillig vertraglich vereinbart** werden.

Das **Produkthaftungsgesetz (PHG)** regelt, dass der **Hersteller** (bzw. der EU-Importeur oder Verkäufer, wenn Hersteller nicht benannt werden kann) für durch die defekte Ware verursachten **Schäden an Personen oder anderen privaten Gegenständen** aufkommen muss (gilt nur für Konsumenten).

Lieferverzug

Der Verkäufer liefert nicht zum vereinbarten Termin bzw. im vereinbarten Zeitraum.

Sowohl bei *Promptgeschäften* (Lieferung erfolgt sofort nach Bestellung) bzw. bei *Termingeschäften* (Lieferung erfolgt z. B. bis Monatsende) muss eine **Nachfrist** gesetzt werden. Nur bei einem *Fixgeschäft* (Lieferung zu fixem Termin) kann der Kunde vom **Vertrag zurücktreten und Schadenersatz** fordern.

Erstellung mangelhafter Rechnung

Als Käufer sollte man die Originalrechnung an den Lieferanten zurücksenden, zugleich mit einer höflichen Aufforderung, die Rechnung erneut auszustellen.

Achtung: Eingangsrechnungen genau (auch auf gesetzliche Rechnungsbestandteile) prüfen, da der Lieferant nicht für Fehler in der Rechnung haftet (z. B. Vorsteuer-Rückzahlung an Finanzamt).

Gestörter Verlauf des Kaufvertrags – verursacht durch Käufer**Annahmeverzug**

Ein Käufer verweigert die Annahme bzw. Abholung von Ware, die den Bedingungen des Kaufvertrags entspricht. Wenn die Ware bei der Lieferung jedoch offene Mängel aufweist und der Kunde sie deshalb ablehnt, ist es kein Annahmeverzug.

Möglichkeiten des Verkäufers/Lieferanten:

- Rücktrittsrecht
- Selbsthilfeverkauf
- Hinterlegung der Ware auf Kosten und Gefahr des Käufers in einem öffentlichen Lagerhaus

Zahlungsverzug

Zahlungsaufschub (Prolongation): Verfassen Sie ein Schreiben an den Gläubiger mit Bitte um Verlängerung der Zahlungsfrist, unter Angabe von Gründen und mit neuem Terminvorschlag, an dem die Zahlung von Ihnen eingehalten werden kann.

Außergerichtliches Mahnverfahren

In Österreich sind drei Mahnungen Usance, jedoch nicht gesetzlich verpflichtend.

- 1. Mahnung (Erinnerungsschreiben): Üblicherweise keine Nachfrist, keine Kostenverrechnung
- 2. Mahnung: Verweis auf erste Mahnung, Setzen einer Nachfrist
- 3. Mahnung: Verweis auf vorhergehende Mahnungen, Verrechnung von Mahnspesen, Verzugszinsen, usw.
- Post- oder Inkassoauftrag: Entweder die Post oder ein Inkassobüro wird mit der Eintreibung des offenen Geldbetrags beauftragt. Insbesondere bei Inkassobüros entstehen hohe Kosten, die dem säumigen Zahler in Rechnung gestellt werden dürfen.
- Rechtsanwalt: In einem letzten Schritt wird eine Rechtsanwaltskanzlei beauftragt, die den Kunden letztmalig zur Zahlung auffordert und ein gerichtliches Verfahren androht.

Gerichtliches Mahnverfahren

Generell: Anwaltpflicht ab einem Forderungswert von 5.000,00 €

- Mahnverfahren (bis 75.000,00 € Forderungswert):
Je nach Höhe des Betrags wird beim örtlich zuständigen Bezirks- oder Landesgericht ein Mahnverfahren eingebracht → Gericht erlässt (ohne Prüfung der Forderung) bedingten Zahlungsbefehl → bei Einspruch binnen vier Wochen wird Verhandlungstermin festgelegt, bei dem Beweise vorgelegt werden und Richter/in durch Urteil entscheidet → verliert Schuldner den Prozess, erfolgt Zwangsvollstreckung (Pfändung) – diese erfolgt auch, wenn er innerhalb der vier Wochen keinen Einspruch erhoben hat.
- Klage (ab 75.000,00 € Forderungswert):
Einbringen einer Klage auf Zahlung beim Landesgericht. Aufgrund der Höhe des Streitwertes wird sofort eine Beweisaufnahme anberaumt, der Richter entscheidet durch ein Urteil.
- Zwangsvollstreckung (Pfändung):
Wird trotz eines Zahlungsbefehls bzw. Urteils nicht gezahlt, kann der Gläubiger den das Existenzminimum übersteigende/n Gehalt/Lohn des Schuldners pfänden und/oder Sachen des Schuldners (versehen mit einer Pfändungsmarke, auch „Kuckuck“ genannt) über den Exekutor (Gerichtsvollzieher) pfänden und versteigern lassen.

WISSEN

W 5 4 7 Zählen Sie auf, welche Unregelmäßigkeiten des Kaufvertrags jeweils vom Verkäufer oder Käufer verursacht werden können!

W 5 4 8 Charakterisieren Sie, um welche Art von Mangel es sich jeweils handelt:

Art des Mangels	Offen	Geheim	Wesentlich	Unwesentlich	Behebbar	Nicht behebbar
Sie möchten Ihre soeben neu gekaufte Kaffeemaschine in Betrieb nehmen, doch das Wasser wird nicht aufgeheizt.						
Als Sie in Ihrer neuen Wohnung den Teppich verlegen möchten, stellen Sie fest, dass ihn der Verkäufer trotz Ihrer richtigen Angaben um 5 cm zu kurz geschnitten hat.						
Sie entdecken in einem Buch mehrere Tippfehler.						
Nach dem Öffnen eines Joghurts riechen Sie, dass es sauer ist, obwohl das Ablaufdatum noch nicht erreicht wurde.						
Sie leisten sich einen Neuwagen, bei dem nach zwei Wochen die Beifahrertür beim Öffnen und Schließen enorm quietscht.						

W 5 4 9 Stellen Sie fest, ob es sich um Gewährleistung, Garantie oder Kulanz handelt:

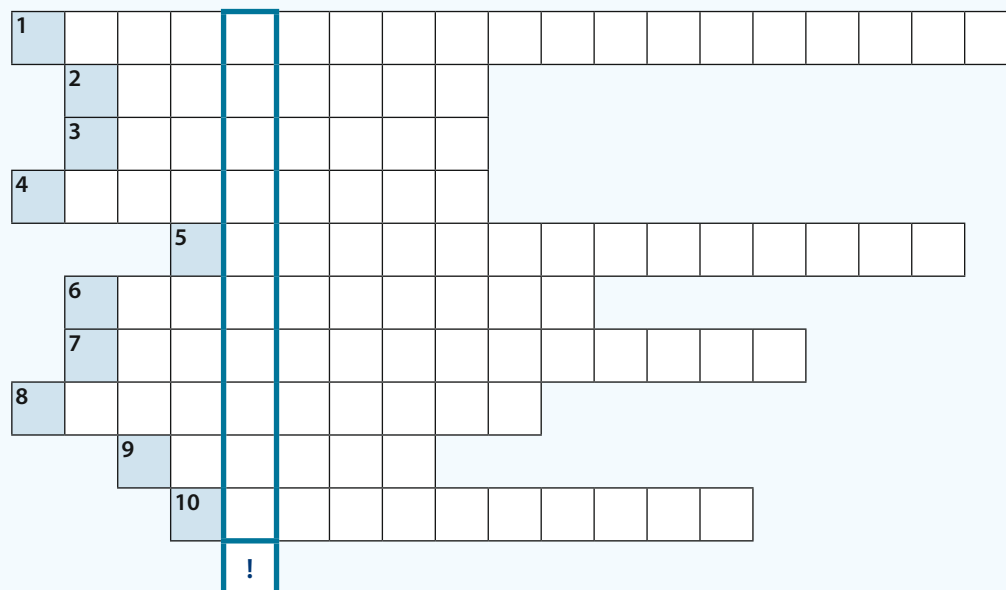
- Ein Autolieferant verpflichtet sich, unter bestimmten Bedingungen für Schäden, die durch Rost in der Karosserie entstehen, sieben Jahre lang zu haften.
- Das Material der gelieferten Ware stimmt nicht mit dem Muster überein, das der Bestellung zugrunde lag.
- Eine Versicherung bezahlt im Rahmen einer abgeschlossenen Kranken-Zusatzversicherung den Aufenthalt in einem Ein-Bett-Zimmer mit Chefarzt/Chefärztin-Wahl, obwohl die Wartefrist noch nicht abgelaufen ist.

W 5 5 0 Sowohl die Gewährleistung als auch die Produkthaftung gemäß PHG sind gesetzlich geregelt. Worin besteht jedoch die Abweichung? Definieren Sie in diesem Zusammenhang auch den Begriff des Selbstbehaltes und dessen Höhe!

W 5 5 1 Versetzen Sie sich bei den folgenden Fällen in die Rolle des Verkäufers oder der Verkäuferin und schreiben Sie jeweils einen Satz auf, den Sie wortwörtlich zu der entsprechenden Kundschaft sagen würden:

- „Ich habe bei Ihnen vor vier Monaten einen Blue-ray-Player gekauft, und jetzt funktioniert das Ding nicht mehr, weil meine Tochter einen Zahnstocher reingesteckt hat. Laut Gewährleistung steht mir bis zwei Jahre nach dem Kauf eine Reparatur zu!“
- „Diese Winterjacke habe ich von Weihnachten bis zum Valentinstag jeden Tag getragen, und jetzt löst sich am Ärmel schon eine Naht auf. Ich möchte deshalb einen Preisnachlass von Ihnen, die Quittung habe ich noch!“
- „Ich habe diese Sportschuhe letzte Woche in Ihrem Geschäft gekauft und war erst einmal damit joggen – und jetzt löst sich die Sohle! Können Sie mir diese Schuhe umtauschen?“

W 5 5 2 Vervollständigen Sie das Kreuzworträtsel zum Zahlungsverzug und finden Sie das Lösungswort:



- Er/sie klebt den „Kuckuck“ auf pfändbare Gegenstände
- Anderes Wort für „Pfändungsmarke“
- In Österreich sind bei einem Zahlungsverzug drei davon Usance
- Den/die Gerichtsvollzieher/in nennt man auch ...
- Besteht bei einem einzuklagenden Forderungswert ab 5.000,00 €
- Ist ein/e Schuldner/in mit einem Zahlungsbefehl nicht einverstanden, erhebt er/sie ...
- Zuständiges Gericht bei einem Forderungswert von über 75.000,00 €
- Wenn diese von dem/der Kunden/in nicht beglichen wird, wird ein Mahnverfahren eingeleitet
- „... der/die Schuldner/in nicht, werden die gepfändeten Gegenstände versteigert“
- Betrag, um den es in einer Klage geht

W 5 5 3 Wenn ein Kaufvertrag die Klausel „Lieferung bis spätestens 12. November 20.“ enthält, handelt es sich um ein

- Promptgeschäft
 Termingeschäft
 Fixgeschäft

W 5 5 4 Warum macht es Sinn, dass bei einem Lieferverzug beim Fixgeschäft keine Nachfrist gesetzt werden muss?

W 5 5 5 Was versteht man unter dem Begriff „Prolongation“?

W 5 5 6 Bringen Sie die Schritte des außergerichtlichen Mahnwesens in die richtige Reihenfolge!

- | | | | | | |
|----------------------|-------------|----------------------|------------------------------|----------------------|------------|
| <input type="text"/> | Inkassobüro | <input type="text"/> | Erinnerungsschreiben | <input type="text"/> | 3. Mahnung |
| <input type="text"/> | 2. Mahnung | <input type="text"/> | Schreiben des Rechtsanwaltes | | |

W 5 5 7 Kreuzen Sie die richtigen Aussagen zum Thema „Zahlungsverzug“ an:

- Bevor man seine Forderung einklagen kann, müssen immer mindestens drei Mahnungen verschickt werden.
- Die Höhe der Verzugszinsen beträgt generell 4%.
- Unternehmer/innen dürfen im B2B-Bereich 8% über dem Basiszinssatz an Verzugszinsen verlangen.
- Ab einem Streitwert von 1.000,00 € gilt Anwaltspflicht.
- Wird mir ein bedingter Zahlungsbefehl zugestellt, habe ich zwei Monate Zeit, Einspruch zu erheben.
- Von einem/r Schuldner/in kann alles gepfändet werden – schließlich müssen die Gläubiger irgendwie an ihr Geld kommen.
- Die Kosten der Einschaltung einer Rechtsanwaltskanzlei müssen von den Schuldner/innen getragen werden.
- Die beste Zahlungsmoral in Österreich weisen aktuell Vorarlberger Kunden auf.
- Im europäischen Vergleich haben die Deutschen derzeit die beste Zahlungsmoral.

ANWENDUNG

A 5 4 2 Der 18-jährige Stefan hat sich ein Mountainbike bei dem Wiener Unternehmen „Sports online“ bestellt. Er hätte das Bike auch direkt beim Hersteller, der Firma CTM aus Graz, ordern können. Das Wiener Unternehmen konnte jedoch aufgrund einer großen Abnahmemenge das Bike zu einem günstigeren Preis anbieten.

Das Fahrrad wurde am Dienstag zugestellt, jedoch hatte Stefan erst am Wochenende Zeit, es zu testen. Als er in der Einfahrt eine Runde drehte, bemerkte er beim Betätigen der Handbremse, dass diese defekt war.

a) Kreuzen Sie an, um welche Art von Mangel es sich handelt:

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Offener Mangel | <input type="checkbox"/> Behebbarer Mangel | <input type="checkbox"/> Unwesentlicher Mangel |
| <input type="checkbox"/> Wesentlicher Mangel | <input type="checkbox"/> Geheimer Mangel | <input type="checkbox"/> Nicht behebbarer Mangel |

b) Stefan erinnert sich an seinen Berufsschulunterricht und weiß, dass er als nächsten Schritt „rechtzeitig und sachgemäß“ rügen sollte. Schreiben Sie in Stichpunkten jene Begriffe auf, die Ihrer Meinung nach in ein solches Reklamationsschreiben gehören. Verwenden Sie die entsprechenden Fachbegriffe!

ANWENDUNG

A 5 4 3 Sie sind für die Organisation des Messestandes Ihres Ausbildungsbetriebs verantwortlich. Als Dekoration bestellen Sie bei der Gärtnerei „Flora“ sieben große Blumengebinde (zum Kauf) sowie drei Palmen (als Leihgabe). Damit die Blumen in der warmen Messehalle den Tag „überleben“, ordern Sie die Anlieferung der Blumen so spät wie möglich – direkt vor Messebeginn, 07:00 Uhr.

Um 09:00 Uhr strömen bereits die ersten Besucher an Ihren Stand, doch die Dekoration wurde von der Gärtnerei noch immer nicht angeliefert. Was unternehmen Sie?

A 5 4 4 Welche vorbeugenden Maßnahmen können Sie ergreifen, damit

- Kundinnen und Kunden ihre Rechnungen rasch bezahlen und
- so wenig wie möglich Forderungen ausfallen?

A 5 4 5 Ein guter Bekannter hat vor einigen Monaten die Heizung in seinem Haus erneuern lassen. Nach Abschluss der Arbeiten erzählte er Ihnen, dass er mit der Qualität überhaupt nicht zufrieden sei – die Heizung wäre sehr laut, außerdem ließe sich die Temperatur nur schlecht regeln. Die Mängel habe er der Handwerksfirma sofort nach Abschluss der Renovierungsarbeiten telefonisch mitgeteilt und auch noch mehrmals dort angerufen und eine Nachbesserung eingefordert.

Gestern erhielt er plötzlich einen bedingten Zahlungsbefehl wegen der fälligen Rechnung, die sich mit Nebenkosten nun auf einen Streitwert von 7.000,00 € beläuft. Ihr Bekannter fühlt sich jedoch im Recht und beschließt mit „Die sollen mich gernhaben, ich zahle jetzt nichts!“ die Angelegenheit weiter auf sich beruhen zu lassen.

Was empfehlen Sie ihm?

A 5 4 6 Recherchieren Sie, wie hoch der aktuelle Basiszinssatz ist! Welchen Zinssatz für Verzugszinsen würden Sie folglich derzeit einem/r säumigen Zahler/in in Rechnung stellen?

A 5 4 7 Überprüfen Sie den Auszug folgender Offene-Posten-Liste und beantworten Sie die Fragen im Anschluss! Gehen Sie davon aus, dass das Autohaus der Kundschaft generell 2% Skonto einräumt!

Autohaus Brunner



Offene-Posten-Liste (Stand: 28. April 20..)

Rg.	Rg.datum	Kunde	Betrag (€)	Skontofrist	Zahlungs-termin	gezahlt am, Zahlungs-betrag (€)	1. Mahnung	2. Mahnung
789	21.02.	Franz Mayr-Helm	738,90	02.03.	22.03.		01.04.	15.04.
851	22.03.	Renate Überlach	23.899,00	01.04.	23.04.			
932	05.04.	Andreas Muigg	127,00	15.04.	06.05.	15.04.,100,00		
1002	05.04.	Salvendruck GmbH Steinach	432,45	13.04.	06.05.			
1098	20.04.	Diana Biehler	37.550,00	03.05.	21.05.			

- Bei welchen dieser Kundinnen und Kunden müssen Sie weitere Schritte unternehmen? Was tun Sie in diesen Fällen konkret?
- Erstellen Sie kurze Konzepte zu den Schreiben, die Sie an die entsprechende Kundschaft verfassen (siehe auch S. 155 „Textbausteine Mahnungen“).
- Wie hoch sind die Verzugszinsen, die das Autohaus Brunner an die Kundinnen und Kunden in Rechnung stellen darf? Achten Sie darauf, um welche Art von Kundschaft (privat/gewerblich) es sich handelt!

A 5 4 8 Lesen Sie sich die Angabe der Aufgabe A5 42 durch (Stefan erhält sein Mountainbike). In diesem Fall entdeckt Stefan den Schaden nicht bei einer Proberunde in seiner Einfahrt, sondern erst bei seiner ersten Bergtour. Beim Bergabfahren kam es zu einer brenzlichen Situation: Als er heftig bremsen musste, riss das Seil der Handbremse. Stefan kam zu Sturz und brach sich den rechten Unterschenkel.

An wen soll Stefan seine Reklamation diesmal richten? Welche Ansprüche kann er nun geltend machen, vorausgesetzt, es handelt sich eindeutig um einen Fabrikationsfehler?

A 5 4 9 Ihre Firma liefert Waren im Wert von 82.000,00 € netto an einen Kunden, der die Annahme ohne Angabe von Gründen verweigert. Da es mit diesem Kunden schon öfter Schwierigkeiten gab, möchten Sie in Zukunft auf einen Geschäftskontakt mit ihm verzichten. Sie informieren ihn, dass die Ware in einem öffentlichen Lagerhaus nur unweit seines Firmengeländes auf seine Kosten eingelagert wird.

Einige Wochen später ist auch die Nachfrist für eine Abholung durch den Käufer abgelaufen. Sie geben ihm bekannt, dass die Ware im Rahmen eines Selbsthilfeverkaufs öffentlich versteigert wird. Auch diese Frist verstreicht, die Ware wird anderwertig verkauft.

Berechnen Sie die Höhe der offenen Forderung unter Berücksichtigung der folgenden Daten und formulieren Sie in Stichpunkten ein Schreiben an den Kunden:

Kosten des Annahmeverzugs:

- Kosten der Lagerung: 1.800,00 €
- Arbeitszeit Fahrer: 1,5 Std. à 14,50 €
- Gefahrene Kilometer: 17 km à 1,20 €

Verkaufserlös bei Versteigerung:

25 % unter dem vereinbarten Kaufpreis

A 5 5 0 Sie kennen Frau Wöginger schon lange. Als Mitarbeiterin eines Reiseveranstalters ist sie oft mit ihrem Privat-PKW unterwegs, um Kunden zu besuchen.

Frau Wöginger ist ein Motorradfan und hat sich erst vor zwei Jahren eine BMW R 1200 um über 13.000,00 € gekauft. Das war recht unüberlegt, da mittlerweile viele Kunden online ihre Reisen buchen und die Umsatzprovisionen nur mehr in sehr geringem Ausmaß für sie anfallen. Aufgrund der zunehmenden Geldschwierigkeiten droht ihr eine Pfändung des Gehalts und ihrer privaten Gegenstände.

Kommt bei einer möglichen Pfändung neben dem geliebten Motorrad auch das Auto unter den Hammer? Was meinen Sie dazu?

A 5 5 1 Die beiden Auszüge aus Schriftstücken sind authentische Belege von Forderungsanmeldungen. Erledigen Sie folgende Aufgaben:

- a) Klären Sie ab, welche Kosten – neben der eigentlichen Forderung – zusätzlich aufgrund der Zahlungsver säumnis in Rechnung gestellt wurden!
- b) Berechnen Sie, wie hoch die aktuelle Forderung in Prozent ist, wenn Sie davon ausgehen, dass die ursprüngliche Forderung 100% betrug!
- c) Prüfen Sie beim zweiten Auszug nach, ob die Zinsen korrekt berechnet worden sind!
- d) Diskutieren Sie das Zustandekommen des Forderungsbetrags insbesondere des ersten Auszugs!

ANWENDUNG

Erster Auszug:

Überfällige Forderung

Buchgemeinschaft Donauland Kremayr & Scheriau
Niederhofstrasse 37, 1121 Wien

Datum: 28.10.20..

Sehr geehrte Frau ..

leider haben Sie unsere erste Zahlungsaufforderung vom 13.10.20.. nicht beachtet.
Folgende Beträge stehen noch aus, einschließlich fälliger Verzugszinsen und unserer weiteren Vergütung für diese erneute Zahlungsaufforderung:

Bezeichnung	Betrag
Fälliges Kapital	45,45 EUR
12,00 % Verzugszinsen bis 04.11.20..	0,41 EUR
Mahnkosten des Auftraggebers	14,80 EUR
Inkassovergütung	52,48 EUR
Wir erwarten den noch fehlenden Betrag von bis zum 04.11.20..	113,14 EUR

Sollten Sie lediglich Teilzahlungen leisten können, so ersuchen wir Sie, beiliegendes Ratenansuchen bis zum obigen Termin ausgefüllt und unterschrieben bei uns einzureichen.

Jedes weitere Mahnschreiben verursacht Ihnen weitere Kosten. Wir ersuchen Sie daher in Ihrem eigenen Interesse um fristgerechte Erledigung.

Hochachtungsvoll

Infoscore austria gmbh

Zweiter Auszug:

Letzte Mahnung

Sehr geehrte Frau ...

Nachdem Sie die Ihnen gesetzte Frist vom 25. Februar 20.. verstreichen haben lassen, fordern wir Sie hiermit bei gleichzeitiger Klagedrohung letztmalig auf, Ihre Schuld von:

Forderung			366,78 €
Zinsen vom	12.02.20..	03.03.20..	1,69 €
Mahnspesen			27,00 €
Detektivische Interventionskosten			- €
Barauslagen pauschal			10,90 €
MwSt 20% aus	37,90 €		7,58 €
			413,95 €

... bis spätestens **16. März 20..** auf unser Konto ... zu überweisen.

Wir bieten Ihnen auch die Möglichkeit einer Teil- bzw. Ratenzahlung an und weisen darauf hin, dass eine schuldbefreiende Zahlung ausschließlich auf unserem Konto zu erfolgen hat.

In Ihrem Interesse raten wir Ihnen, die Ihnen gesetzte Frist zu nützen, denn dadurch ersparen Sie sich wesentliche Kosten, die zwangsläufig durch Anwalts- und Gerichtsgebühren erhoben werden.

Mit freundlichen Grüßen

Infoscore austria gmbh

5.7

Konzeption von Schriftstücken zu den Themen „normaler und gestörter Verlauf des Kaufvertrags“ und „Konsumentenschutz“

Laut Lehrplan sollen Sie **im Fach „Wirtschaftskunde mit Schriftverkehr“** auch **Konzepte für Schriftstücke** erstellen. Unter einem Konzept versteht man eine grobe Zusammenfassung eines Schriftstücks (Geschäftsbrief, E-Mail, Fax usw.), das später **im Fach „Text- und Informationsverarbeitung (TUI)“ detaillierter ausgearbeitet** werden soll.

Um Ihnen die Konzepterstellung zu erleichtern, werden Ihnen **Textbausteine** vorgestellt, die Sie zur Ausarbeitung Ihres Entwurfs verwenden können. Berücksichtigen Sie bereits bei der Erstellung Ihres Konzepts die Richtlinien für Aufbau und Gestaltung von Schriftstücken gemäß der ÖNORM A 1080.

Die Textbausteine stellen jeweils nur den Kern des Schriftstücks dar. Ergänzen Sie eventuell fehlende Angaben wie z. B. Anschriften, Telefon- und Faxnummern, E-Mail- bzw. Internetadressen, Liefer- und Zahlungsbedingungen, UID- und DVR-Nummern, Bankverbindungen usw.



selbstständig. Versuchen Sie auch verschiedene Möglichkeiten der Erstellung der Schriftstücke (Geschäftsbrief, Fax, E-Mail, Rechnungen, Telefonnotizen usw.) zu nutzen – zum Beispiel anhand vorgefertigter Vorlagen, die Ihnen WORD bietet. Vorschläge hierfür finden Sie in der Spalte „Erstellung“.

ANFRAGE

Textbausteine Anfrage	
Eingangsformulierung	<p>In Ihrem Prospekt/Aufgrund Ihrer Werbeanzeige vom/Auf Ihrem Messestand ... wurden wir auf Ihre Produkte aufmerksam.</p> <p>Da wir unser Sortiment erweitern wollen/auf der Suche nach einem neuen Lieferanten/... sind, sind wir im Rahmen einer Internetrecherche/durch Auskunft der Wirtschaftskammer/... auf Sie aufmerksam geworden.</p>
Hauptteil Anfrage	<p>Wir bitten Sie, uns die Preise für ... mitzuteilen.</p> <p>Wir benötigen ein Angebot für ...</p> <p>Bitte lassen Sie uns bis zum ... ein verbindliches/unverbindliches Angebot zukommen.</p> <p>Wir möchten uns über Ihre Preise und Konditionen für das Produkt ... informieren. (Genaue Beschreibung der Ware, Menge, Preis, Liefer- und Zahlungsbedingungen, Liefertermine etc.)</p> <p>Bitte teilen Sie uns auch mit, ob Sie uns zusätzliche Rabatte gewähren/einräumen können.</p> <p>Übersenden Sie uns bitte Ihre Konditionen hinsichtlich Verpackungsart und -kosten.</p>
Schlussformulierung	<p>Bitte übersenden Sie uns Ihr Angebot bis spätestens ...</p> <p>Da wir die Ware rasch benötigen, bitten wir um ein verbindliches Angebot ...</p>

Nr	Erstellung	Daten
1	Fax	<p>Frau Erna Kocher, Leharstraße 2, 4820 Bad Ischl, 06132 380 42, Fax-Durchwahl 10, führt ein kleines Lebensmittelgeschäft mit einer gut ausgebauten Feinkostabteilung. Sie nimmt am 25. Jänner 20.. mit der Winzergenossenschaft Seewinkel, Neusiedler Straße 3, 7141 Podersdorf am See, Tel. 02177 79 63, Fax-Durchwahl 12, Kontakt auf, weil sie ihr Weinsortiment erweitern will. In diesem Fax bittet sie um einen Vertreterbesuch und Weinproben.</p>
2	Geschäftsbrief	<p>Absender: M&S Großhandelsgesellschaft mbH, Innviertler Straße 23, 4020 Linz, Telefon 0732 77 88 98, Fax 99, www.mus.com, E-Mail: mus@aon.at</p> <p>Empfänger: Neonlicht F. Geißler, Ringstraße 3, 4600 Wels</p> <p>Inhalt: Die Firma M & S schließt in den nächsten Wochen die Renovierung der Fassade des Betriebsgebäudes ab und möchte anschließend eine neue Firmenbeschriftung anbringen. Geschäftsfreunde haben die Firma Neonlicht als kompetentes Unternehmen für Gebäudebeschriftung empfohlen.</p> <p>Aufgabe: Bitten Sie als Mitarbeiter/in der Firma M & S um Zusendung von Informationsmaterial sowie um Kontaktaufnahme mit Herrn Georg Neubauer, Prokurist der M&S Großhandelsgesellschaft mbH.</p>
3	E-Mail	<p>Die Firma Schneider & Pram OG, Schönhalter Straße 132, 1120 Wien, Tel. 01 88 56 44, Fax-Durchwahl 45, E-Mail: schneider.pram@eumail.at, möchte einen Teil ihrer Büroeinrichtung erneuern. Herr Pram hat sich bereits in Absprache mit seiner Geschäftspartnerin für folgende Gegenstände entschieden:</p> <p>17 Schreibtische „Tablo 1669“, Buche Furnier, Tischbeine „Atlanta“ in silbergrau</p> <p>25 Bürostühle „Ergo 2020“, Polsterung burgunderrot</p> <p>Fordern Sie als Herr Pram ein verbindliches Angebot von der Sedia AG, 1150 Wien, Sesselgasse 2, E-Mail: sedia@office.at, an. Herr Pram wurde im Internet auf die Sedia AG aufmerksam, auf der Homepage sind auch die Preise für die Produkte angegeben.</p> <p>Fragen Sie aufgrund der größeren Menge um einen Sonderrabatt an. Teilen Sie der Lieferantin mit, dass Sie das Angebot so rasch wie möglich (per E-Mail) und die Möbel bis spätestens Ende KW 42 benötigen.</p>

ANGEBOT

Textbausteine Angebot	
Eingangsformulierung	<p>Vielen Dank für Ihre Anfrage vom ...</p> <p>Bezugnehmend auf Ihre telefonische/schriftliche Anfrage vom ...</p>
Hauptteil Angebot	<p>Wir freuen uns, dass Sie an unseren Produkten interessiert sind und ...</p> <p>Wir unterbreiten/übersenden/schicken Ihnen hiermit folgendes verbindliches/unverbindliches Angebot über ... (genaue Beschreibung der Ware, Menge, Preis, Liefer- und Zahlungsbedingungen, Liefertermine etc.).</p> <p>Gerne gewähren wir Ihnen bei Abnahme von ... einen Mengenrabatt von ... %.</p> <p>Für Sie als Neukunde/Stammkunde bieten wir ein Zahlungsziel von ... Tagen netto mit ... % Skonto an.</p> <p>Gleichzeitig erlauben wir uns, Ihnen ausführliches Prospektmaterial/unsere neueste Broschüre/eine detaillierte Produktbeschreibung/... dem Schreiben beizufügen.</p> <p>Wir möchten Sie auf unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) auf der Rückseite aufmerksam machen, die einer Bestellung zugrunde liegen würden.</p>
Schlussformulierung	<p>Bitte prüfen Sie unser Angebot.</p> <p>Unser Angebot ist gültig bis ...</p> <p>Wir hoffen, dass unser Angebot Ihren Vorstellungen entspricht und freuen uns auf Ihre Bestellung/Ihre Auftragserteilung.</p>

Nr	Erstellung	Daten
1	Geschäftsbrief	<p><i>Angebot zur Anfrage Nr. 1:</i></p> <p>Frau Kocher erhält ein Angebot, in dem ein Terminvorschlag für einen Vertreterbesuch für den 29. Jänner 20.. (13:00 Uhr) vorgeschlagen wird, bei dem auch eine Weinprobe stattfinden soll. Herr Szabo von der Winzergenossenschaft Seewinkel bittet um Mitteilung, ob dieser Termin für Frau Kocher in Ordnung geht. In der Anlage übersendet er ein Prospekt mit Preisliste.</p>
2	WORD (Faxvorlage)	<p>Absender: Leopold Auer & Sohn KG, Kirchenstraße 11, 9841 Winklern, Fax 04211 49 03 25</p> <p>Empfänger: Josef Kranzinger OG, Nikolaigasse 8, 9500 Villach, Fax 04242 242 69 15</p> <p>Inhalt: Die Firma Auer benötigt ein neues Kopiergerät, da das alte aufgrund eines Kurzschlusses irreparable Schäden davongetragen hat. Sie haben sich als Mitarbeiter/in der Firma Auer bei Ihrem langjährigen Lieferanten für Bürogeräte bereits für ein Modell entschieden: den Kopierer ATIM CC-55. Die Anbieterin vermerkt in ihrem Fax einen Listenpreis von 2.298,00 € exkl. USt, gewährt einen Stammkundenrabatt von 10% sowie ein Zahlungsziel von 30 Tagen netto oder innerhalb von 10 Tagen mit 2% Skonto. Die Lieferung wird frei Haus durch eigenen Fuhrpark angeboten. Eine Aufstellung des Geräts wird durch einen firmeneigenen Servicetechniker durchgeführt, der auch die Mitarbeiter/innen der Firma Auer einschulen wird.</p> <p>Aufgabe: Erstellen Sie das dringend benötigte Angebot per Fax (Eilvermerk).</p>
3	E-Mail	<p><i>Angebot zur Anfrage Nr. 3:</i></p> <p>Sie übersenden folgendes Angebot:</p> <p>Preis pro Schreibtisch: 279,00 €</p> <p>Preis pro Bürostuhl: 119,00 €</p> <p>Alle Preise verstehen sich exkl. Umsatzsteuer. Sie gewähren einen Neukundenrabatt in Höhe von 8% sowie ein Zahlungsziel von 30 Tage netto/8 Tage mit 2% Skonto. Die Zustellung erfolgt frei Haus durch die Spedition Schanker. Der Aufbau der Möbel ist nicht im Preis enthalten, könnte jedoch für eine Pauschale von 290,00 € brutto durchgeführt werden.</p>

BESTELLUNG

Textbausteine Bestellung	
Eingangsformulierung	Wir danken Ihnen für Ihr Angebot vom ... Vielen Dank für die Zusendung Ihres Katalogs/Prospektmaterials/Ihrer Produktproben. Wir nehmen Bezug auf Ihr Online-Angebot und ...
Hauptteil Bestellung	Hiermit bestellen/ordern wir ... (genaue Beschreibung der Ware, Menge, Preis, Liefertermin etc.). Bitte senden Sie uns die Ware bis spätestens/fix am .../innerhalb der nächsten Woche. Als Liefer- und Zahlungsbedingungen haben wir ... vermerkt. Ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) entsprechen nicht zur Gänze unseren Vorstellungen. Bitte lassen Sie uns wissen, ob Sie uns bei der Klausel ... entgegenkommen können.
Schlussformulierung	Wir bitten um Zusendung einer Auftragsbestätigung per Fax/E-Mail/... Bitte avisieren Sie die Lieferung ... Tage im Voraus.

Nr	Erstellung	Daten															
1	Geschäftsbrief	<p><i>Bestellung zur Anfrage Nr. 1 und zum Angebot Nr. 1:</i></p> <p>Der Vertreter der Winzergenossenschaft Seewinkel, Herr Nikolaus Szabo, besuchte Frau Kocher in ihrem Lebensmittelgeschäft. Er informierte über das Angebot und übergab bei seinem Besuch am 29. Jänner 20.. einige Weinproben. Frau Kocher bedankt sich nunmehr für den Vertreterbesuch und erteilt schriftlich einen Probeauftrag.</p> <p>Bestellt wird je 1 Karton zu je 6 Flaschen 0,7 l: Kellerstern-Traminer 1,95 €, Kellermeister-Bouvier 1,85 €, Kellerbaron-Neuburger 2,00 €, Seemantel-Blaufränkisch 1,80 € und Seekönig-Zweigelt 2,30 € (Preise jeweils pro Flasche ohne USt). Lieferung prompt frei Haus, Werbematerial für Verkaufsraum erbeten. Wenn die Weine vom Kundenkreis gut angenommen werden, werden weitere Aufträge in Aussicht gestellt. Als Bestelldatum gilt der Tag des Vertreterbesuchs.</p>															
2	E-Mail	<p>Als Mitarbeiter/in im Einkauf des Textilgroßhandels „Chiara Textil GmbH“, 8280 Fürstenfeld, Hauptplatz 1, Telefon 03382 23 18, Fax-Durchwahl 5, E-Mail: chiara@textilgroßhandel.at, bestellen Sie aufgrund Ihrer langjährigen Geschäftsbeziehung und eines entsprechenden Angebots bei der Kleidermanufaktur Carantheria GmbH, Webergasse 16, 9500 Villach, Tel. 04242 436 28, E-Mail: carantheria@aon.at, folgende Kinderbekleidung:</p> <p>25 Stück Jeanskleider „Carmen“, Größe 128, 15,00 €, Bestellnr. 0045128 50 Stück T-Shirts „Leonie“, Größe 140, 3,90 €, Bestellnr. 0053140 80 Stück Cordjeans „Rocky“, Gr. 152, 12,90 €, Bestellnr. 0081152 Preise pro Stück ohne USt, Lieferung binnen 14 Tagen frei Haus.</p>															
3	Geschäftsbrief	<p>Absender: Franz Kloiber KG, Auf der Reute 4, 6900 Bregenz, Telefon 05574 233 56-0, Fax-Durchwahl 4, E-Mail: kloiber.bregenz@eunet.at</p> <p>Empfänger: Tiroler Kunststoffwerke AG, Verkaufsabteilung, Maximilianstraße 10, 6300 Wörgl</p> <p>Inhalt: Diverse Kanalrohre mit einem Durchmesser von jeweils 100 mm:</p> <table border="1"> <tr> <td>Position 1</td> <td>Kanalrohr</td> <td>Länge 1000 mm</td> <td>50 Stück</td> <td>5,00 €</td> </tr> <tr> <td>Position 2</td> <td>Kanalrohr</td> <td>Länge 2000 mm</td> <td>20 Stück</td> <td>10,00 €</td> </tr> <tr> <td>Position 3</td> <td>Einfachabzweiger</td> <td>45 Grad</td> <td>10 Stück</td> <td>6,00 €</td> </tr> </table> <p>Die Preise verstehen sich jeweils pro Stück ohne USt. Lieferung bis 5. März 20.. frei Haus durch LKW, 3% Sonderrabatt. Zahlungsziel: 30 Tage, innerhalb von 8 Tagen 2,5% Skonto</p> <p>Aufgabe: Bestellen Sie als Mitarbeiter/in der Franz Kloiber KG aufgrund des Angebots der Tiroler Kunststoffwerke AG vom 12. Februar 20.. den o. g. Inhalt.</p>	Position 1	Kanalrohr	Länge 1000 mm	50 Stück	5,00 €	Position 2	Kanalrohr	Länge 2000 mm	20 Stück	10,00 €	Position 3	Einfachabzweiger	45 Grad	10 Stück	6,00 €
Position 1	Kanalrohr	Länge 1000 mm	50 Stück	5,00 €													
Position 2	Kanalrohr	Länge 2000 mm	20 Stück	10,00 €													
Position 3	Einfachabzweiger	45 Grad	10 Stück	6,00 €													

AUFTRAGSBESTÄTIGUNG

Textbausteine Auftragsbestätigung	
Eingangsformulierung	Wir freuen uns, dass Ihnen unser Angebot vom ... zusagt und ... Wir danken Ihnen für Ihre mündliche/schriftliche ... Bestellung vom ... Wir nehmen Bezug auf Ihre Order/Ihren Auftrag vom ...
Hauptteil Auftragsbestätigung	Hiermit bestätigen wir Ihre Bestellung über ... (genaue Beschreibung der Ware, Menge, Preis, etc.). Die Lieferung der Ware ist bis spätestens/fix am .../innerhalb der nächsten Woche mittels eigenem Fuhrpark/Spediteur/Post/Paketdienst ... vorgesehen. Leider ergab sich zwischenzeitlich ein Liefer-/Produktionsengpass, wodurch sich die Lieferung/Versendung um ... Tage/Wochen verschieben wird. Bitte lassen Sie uns wissen, ob der neue Liefertermin für Sie annehmbar ist.
Schlussformulierung	Wie vereinbart/gewünscht, werden wir die Lieferung ... Tage im Voraus avisieren. Gemäß unserer Vereinbarung informieren wir Sie darüber, wenn die Ware unser Haus verlassen hat.

Nr	Erstellung	Daten
1	Geschäftsbrief	<p><i>Auftragsbestätigung zur Anfrage Nr. 1, zum Angebot Nr. 1 und zur Bestellung Nr. 1:</i></p> <p>Herr Nikolaus Szabo, Vertreter der Winzergenossenschaft Seewinkel, bestätigt schriftlich die Bestellung der fünf Kartons à 6 Flaschen diverser Weinsorten. Gleichzeitig bedauert er jedoch, dass der von Frau Kocher gewünschte Liefertermin (15. März 20..) aufgrund von Lieferengpässen eines Lieferanten nicht eingehalten werden kann. In der Auftragsbestätigung sichert er jedoch die Lieferung für spätestens 30. März 20.. zu.</p> <p>Desweiteren verspricht er, dass er sich bei genauer Kenntnis des Lieferdatums telefonisch bei ihr melden und den Versand avisieren wird. Für eventuell entstandene Unannehmlichkeiten, die sich aus der verspäteten Zustellung des Probeauftrages ergeben, räumt die Winzergenossenschaft einen Sonderrabatt von 10% ein. Herr Szabo, der den Brief auch unterschreibt, bittet Frau Koch ihm mitzuteilen, ob die spätere Zusendung möglich ist.</p>
2	Fax	<p>Sie bestätigen als Sachbearbeiter/in der Firma Innova GmbH, Ernst-Dietz-Straße 3, 9020 Klagenfurt, Tel. 0463 38 88-0, Fax DW 17, innova@aon.at, die Bestellung vom 1. Juli 20.. der Firma PGV Computertechnik GmbH in 3100 St. Pölten (Fax 02742 353 280).</p> <p>Ware: Artikel Nr. 92H/82941, Überspannungs-Steckdosenleiste mit Timer und Entstörfilter Anzahl: 25 Stück Preis: 116,20 € pro Stück, netto Lieferung: im Laufe der KW 29, Paketzustellung</p> <p>Selbstverständlich bedanken Sie sich auch für den Auftrag und unterschreiben i. A. der Firma Innova GmbH.</p>
3	Geschäftsbrief	<p>Absender: GWV-Geschenk- und Werbeartikel GmbH, Postfach 85, 2355 Wr. Neudorf</p> <p>Empfänger: Firma Wilfried Wascher e. U., Fotostudio, 5112 Arnsdorf 35</p> <p>Bezugszeichen: Ihr Zeichen, Ihr Name als Sachbearbeiter/in, 20..-10-19 als Datum, Tel. mit Durchwahl 02236 332 214-5, E-Mail: kundenservice@gwv.at</p> <p>Betreff: Auftragsbestätigung</p> <p>Inhalt: Sehr geehrter Herr Wascher! Vielen Dank für Ihren Auftrag über 100 St. Reisewecker Typ Quarz 300 zum Netto-Stückpreis von 6,21 €. Wir liefern die Wecker Ende dieses Monats per Post. Der Werbeaufdruck wird wie vereinbart auf der Schutzklappe angebracht. Wir halten uns exakt an die Vorlage, die Sie uns mit der Bestellung zugeschickt haben. Es gelten unsere üblichen Liefer- und Zahlungsbedingungen. Beigefügt ist unser aktueller Geschenkekatalog – vielleicht finden Sie einen neuen Artikel, der Ihnen auch zusagt. Wir freuen uns über Ihr Interesse!</p> <p>Schluss: Grußformel und Firmierung, Sie unterschreiben i. A. der Firma GWV.</p>

VERSANDANZEIGE (VERSANDAVISIO)

Textbausteine Versandanzeige	
Eingangsformulierung	Wir nehmen Bezug auf Ihre Bestellung/Order vom ... Hiernit avisieren wir die Lieferung gemäß Ihrer Bestellung/unserer Auftragsbestätigung vom ...
Hauptteil Versandanzeige	Die von Ihnen am ... bestellten Waren (genaue Beschreibung der Ware, Menge, Preis, etc.) verlassen am ... unser Haus/werden am ... zum Versand gebracht. Wir verschicken am ... gemäß Vereinbarung die erste von ... Teillieferungen. Die Zustellung erfolgt mittels eigenem Fuhrpark/Spediteur/Post/Paketdienst/...
Schlussformulierung	Bitte stellen Sie sicher, dass zum avisierten Zeitpunkt Personal und entsprechende Gerätschaften zur Entladung bereit stehen. Informieren Sie uns so schnell wie möglich, falls Sie den avisierten Liefertermin noch ändern möchten, damit wir rasch umdisponieren können.

Nr	Erstellung	Daten
1	Fax	<p><i>Auftragsbestätigung zu den Geschäftsfällen Nr. 1:</i></p> <p>Herr Nikolaus Szabo, Vertreter der Winzergenossenschaft Seewinkel, bestätigt Frau Kocher am 29. März 20.. per Fax, dass die sechs Weinkartons soeben per Kurierdienst verschickt wurden und noch am selben Tag vor Geschäftsschluss bei ihr eintreffen sollten.</p> <p>Er informiert sie auch darüber, dass dem Fahrer zusammen mit den Kartons das gewünschte Werbematerial für den Verkaufsraum übergeben wurde.</p>
2	Geschäftsbrief	<p>Lieferant: A. Rohe Gesellschaft mbH, Scherbangasse 3, 1231 Wien, Tel. 01 86 31 12</p> <p>Kunde: Straßenmeisterei Eberstein, Klagenfurter Straße 7-9, 9372 Eberstein, Tel. 04264 81 56</p> <p>Sachverhalt: Am 10. Februar 20.. bestellte die Straßenmeisterei eine biologische Wasseraufbereitungsanlage BIO CLASSIC für die betriebseigene Autowaschanlage. Lieferung dieser Anlage auftragsgemäß am 5. Juli 20.. Alle Wasseranschlüsse und die Stromversorgung lt. Installationsplan vom 25. Februar 20.. müssen vorhanden sein. Am 5. Juli wird in der Zeit von 14:00 bis 17:00 Uhr ein Hubstapler mit einer Kapazität von 3 000 kg benötigt.</p> <p>Aufgabe: Schreiben Sie eine Versandanzeige und richten Sie diesen Geschäftsbrief an die zuständige Referentin, Frau Ing. Petra Kutschnig. Unterschreiben Sie im Auftrag der Geschäftsleitung!</p>
3	Geschäftsbrief	<p>Absender: Helios-Ventilatoren Gesellschaft mbH, Speckbacherstr. 4, 6023 Innsbruck</p> <p>Empfänger: Landes-Kuranstalt Bad Zell, Hausverwaltung, Herrn Wolfgang Ahrer, Kurhausstraße 12, 4283 Bad Zell</p> <p>Betreff: Lieferung der Ventilatoren</p> <p>Inhalt: Sehr geehrter Herr Ahrer! Nochmals vielen Dank für Ihre Bestellung (Ihren Auftrag) vom 29. September 20.. . Unser Vorlieferant hat uns soeben (heute) die Lieferung der von Ihnen gewünschten (mitbestellten) Gehäuseabdeckungen angekündigt (avisiert). Wir sind deshalb in der Lage (können daher), die bestellten Ventilatoren wie vereinbart (wie im Kaufvertrag festgelegt) am 16. Oktober 20.. (zu) liefern. Unsere Monteure können am selben Tag im Laufe des Nachmittags mit der Aufstellung (Installation) beginnen. Mit dem Transport (der Zustellung) ist die Spedition Parzer, Tel. 07242 47 11 87, beauftragt. Bis zum Montagetermin sollten Sie dafür sorgen, dass die geplanten Stromanschlüsse fertig gestellt (hergestellt, installiert) sind. Bitte rufen Sie uns an (informieren Sie uns), falls sich Ihr Zeitplan inzwischen geändert hat, damit wir entsprechend umdisponieren (eine Änderung vornehmen) können. Mit freundlichen Grüßen/Helios Ventilatoren GmbH/i. A. Ihr Name</p>

RECHNUNG – LIEFERSCHEIN

Bei Rechnungen werden nur selten Textbausteine verwendet. Eingehalten werden müssen lediglich die gesetzlichen Bestandteile. Die folgenden Angaben können sowohl zur Erstellung von Rechnungen als auch von Lieferscheinen dienen. Bei Lieferscheinen ist es bei vielen Unternehmen jedoch nicht üblich, Beträge anzugeben, da diese Begleitdokumente der Lieferung oft in dritte Hände (Spediteur, Frächter usw.) geraten und die Verkaufspreise nicht immer für Außenstehende ersichtlich sein sollen.

Bestandteile Rechnung – Lieferschein	
Gesetzliche Bestandteile bei Kleinbetragsrechnungen bis 150,00 € brutto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Name und Anschrift der Lieferantin/des Lieferanten 2. Ausstellungsdatum der Rechnung 3. Menge und handelsübliche Bezeichnung der Ware 4. Tag bzw. Zeitraum der Lieferung oder Leistung 5. Bruttobetrag inkl. USt 6. Steuersatz in %
Gesetzliche Bestandteile bei Rechnungen über 150,00 € brutto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Name und Anschrift der Lieferantin/des Lieferanten 2. Name und Anschrift der Kundin/des Kunden 3. Menge und handelsübliche Bezeichnung der Ware 4. Tag bzw. Zeitraum der Lieferung oder Leistung 5. Nettowert ohne USt 6. Umsatzsteuerbetrag in € 7. Steuersatz in % 8. Ausstellungsdatum der Rechnung 9. Fortlaufende Rechnungsnummer 10. UID-Nr. der Lieferantin/des Lieferanten <p>Achtung: Bei Rechnungen über 10.000,00 € brutto muss zusätzlich auch die UID-Nummer der Kundin/des Kunden angegeben werden.</p>

Nr	Erstellung	Daten
1	Geschäftsbrief	<p>Schreiben Sie als Mitarbeiter/in der Winzergenossenschaft „Seewinkel“ (s. Geschäftsfälle Nr. 1) die Rechnung an Frau Kocher. Zu fakturieren sind je 1 Karton zu je 6 Flaschen 0,7 l: Kellerstern-Traminer 1,95 €, Kellermeister-Bouvier 1,85 €, Kellerbaron-Neuburger 2,00 €, Seemantel-Blaufränkisch 1,80 € und Seekönig-Zweigelt 2,30 €.</p> <p>Die Preise verstehen sich jeweils pro Flasche ohne USt, eingeräumt wird ein Sonderrabatt von 10%. Zahlungsbedingung: 30 Tage Ziel, bei Bezahlung innerhalb von 8 Tagen 2% Skonto. Bankverbindung: Raiffeisenbank Podersdorf am See, UID-Nr. ATU370881003, ARA-Lizenznummer 1399, DVR 0047333, IBAN AT892207400000446301, BIC RLBBAT2E074</p>
2	Geschäftsbrief Rechnung	<p>Fakturieren Sie als Mitarbeiter/in der Tiroler Kunststoffwerke AG Wörgl unter der Rechnung Nr. 021.395/20.. die bestellte Ware. Als Grundlage dient das Beispiel der <i>Bestellung Nr. 3</i>.</p> <p>Zusatzangaben: Bankverbindung (der Tiroler Kunststoffwerke) Sparkasse Wörgl, BIC SPKUAT21, IBAN AT222050600000451753, ARA-Lizenznummer 3876, UID Nummer ATU123456789, Firmenbuchnr. 67890, LG Innsbruck, DVR-Nummer 0054321</p>

KONSUMENTENSCHUTZ

Beispiele für Schriftverkehr im Rahmen des Konsumentenschutzes	
Rücktritt Haustürgeschäft	Beim Lehrling Florian Heinzl, Linzer Straße 88/3/17, 1140 Wien, läutet es am 14. April 20.. an der Wohnungstür. Ein Zeitschriftenvertreter des Alpha-Verlages, Obachgasse 36, 1220 Wien, verwickelt ihn in ein Gespräch, im Zuge dessen Florian ein Abonnement für die Zeitschrift „Sound & Video“ unterschreibt. Tags darauf reut ihn diese Bestellung. Er schreibt daher am 15. April 20.. mittels eingeschriebenen Briefes an den Verlag, dass er vom Vertrag zurücktritt. Eine Bestellkopie legt er bei.
Unverlangte Lieferung	Ohne je etwas bestellt zu haben, erhält Hans Leitner, St. Lorenz 105, 5310 Mondsee, eine Warenlieferung von der Gamma-Versandhandels-gesellschaft mbH, Gesellenhausstraße 8, 4020 Linz. Da die Lieferung unverlangt erfolgte, hat Herr Leitner die Waren weder zurückgeschickt noch die beigelegte Rechnung bezahlt. Nun erhielt er eine Mahnung des Versandhauses. Unter Hinweis auf das Konsumentenschutz-gesetz teilt Herr Leitner daraufhin dem Versandhaus mit, dass er weder zur Rücksendung der Waren auf eigene Kosten noch zur Bezahlung der Rechnung bereit ist. Gleichzeitig schickt er zur Information eine Kopie an die Konsumentenberatung der Arbeiter-kammer Oberösterreich, Volksgartenstraße 40, 4020 Linz.
Rechnung für Kostenvoran- schlag	Absender: Ihre Adresse Empfänger: Schnöll KFZ-Technik KG, Hermann-gasse 34, 1070 Wien Inhalt: Am 13. März 20.. haben Sie um einen Kostenvoranschlag für die Reparatur Ihres Mopeds ge-beten. Überraschenderweise erhalten Sie für den übersandten Kostenvoranschlag eine Rech-nung über 40,00 Euro. Aufgabe: Teilen Sie der Schnöll KG mit, dass diese Sie im Vorfeld nicht auf die Kostenpflichtigkeit auf-merksam gemacht hat und Sie nach dem Konsumentenschutzgesetz nicht verpflichtet sind, diese Rechnung zu begleichen.

MÄNGELRÜGE

Textbausteine Mängelrüge	
Eingangsformulierung	Die Lieferung (Lieferschein Nr. ...), die heute bei uns eingegangen ist, war leider mangelhaft.
Hauptteil Mängelrüge	Die heute erhaltene Ware können wir nicht verwenden, weil ... Leider fehlten ... Bei Ihrer Lieferung waren ... von ... Kartons/Stück/Paletten beschädigt. Bei der unverzüglichen Prüfung stellten wir ... als Mangel fest. Die Mängel wurden auf dem Lieferschein vermerkt. Wir fügen diesem Schreiben Fotos der beschädigten Ware bei.
Schlussformulierung	Wir bitten um Ersatzlieferung bis ... Bitte setzen Sie sich mit uns in Verbindung, bis wann Sie ... Zur Vereinbarung eines Reparaturtermins bitte ich um Ihren Anruf. Unterbreiten Sie uns einen Vorschlag, wie Sie den Schaden im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung beheben wollen. Wir erklären uns einverstanden, die beschädigte Ware zu behalten. Bitte gewähren Sie uns jedoch einen Rabatt von ... %, den wir an unsere Kunden weitergeben werden. Die gelieferte Ware ist auf keinen Fall verkäuflich, auch nicht zu einem stark reduzierten Preis. Wir fordern daher eine Ersatzlieferung binnen zwei Wochen. Sollten Sie bis zu diesem Termin nicht liefern, erkläre ich schon jetzt meinen Rücktritt vom Kaufvertrag.

Nr	Erstellung	Daten
1	Fax	<i>Daten zu den Geschäftsfällen Nr. 1:</i> Frau Kocher hat nun am 29. März 20.. die bestellten Kartons mit verschiedenen Weinsorten erhalten. Leider war eine Flasche der Marke Seekönig-Zweigelt beschädigt, was laut Frau Kocher aufgrund unsachgemäßer Verpackung zustande kam. Sie informiert Herrn Szabo von der Winzergenossenschaft Seewinkel über diesen Umstand und bittet ihn auch um Information, ob eine Ersatzlieferung erfolgt oder eine Gutschrift ausgestellt wird.
2	Privatbrief	Herr Josef Kronthaler, Wilhelm-Miklas-Straße 10, 3580 Horn, hat vor 18 Monaten sein Bad neu verfliesen lassen. Doch bereits jetzt beginnen sich einzelne Fliesen zu lösen. Er wendet sich daher an die ehemals ausführende Firma Gerhard Petritsch, Fliesenlegermeister, Michael-Hainisch-Weg 2, 3730 Eggenburg, mit der Bitte um baldige Behebung des Mangels im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung. Er versendet seinen Brief per Einschreiben.
3	Geschäftsbrief	Absender: Karl Seisenbacher, Glockengasse 23, 6020 Innsbruck Empfänger: Ingrid Haslinger OG, Bürgermeisterweg 1, 3300 Amstetten Inhalt: Die Firma Seisenbacher bestellte zwei Klapptische „Alpha-Superior“, Zarge grün gebeizt, Platte Thermopal uni, Bestellnummer 9146. Der Versand erfolgte heute durch die Spedition Transtours (Lieferschein Nr. 34958/20..). Leider musste beim Auspacken festgestellt werden, dass anstatt der bestellten Tische zwei Klapptische „Alpha-Standard“, Platte Thermopal karo, Zarge grün gebeizt, geliefert wurden. Aufgabe: Herr Seisenbacher bittet um umgehende Lieferung der bestellten Ware und gleichzeitig um Abholung der falschen Lieferung.

LIEFERVERZUG

Textbausteine Lieferverzug	
Eingangsf formulierung	Die von uns am ... bestellte Ware ist bis heute noch nicht eingetroffen. Wir warten immer noch auf die Lieferung, die von Ihnen für den ... zugesagt wurde. Der Liefertermin wurde inzwischen um ... Tage überschritten, und wir warten noch ... Mittlerweile sind schon ... Tage/Wochen vergangen, ohne dass Sie uns einen Grund für die Verzögerung mitgeteilt haben.
Hauptteil Lieferverzug	Wir bitten um Ersatzlieferung bis ... Wir fordern Sie nachdrücklich auf, bis ... zu liefern, andernfalls werden wir ... Bitte setzen Sie sich mit uns in Verbindung, bis wann Sie ... Wenn wir den Termin nicht halten können, sind wir verpflichtet, für jeden Tag Verspätung eine Pönale in Höhe von ... € zu zahlen, deshalb ...
Schluss- formulierung	Sollten Sie bis zu diesem Ersatztermin nicht liefern, erkläre ich schon jetzt meinen Rücktritt vom Kaufvertrag/werden wir die Ware nicht annehmen. Wenn uns durch eine erneute Verzögerung Kosten entstehen, werden wir Ihnen diese in Rechnung stellen.

Nr	Erstellung	Daten
1	Privatbrief	Sie sind am 1. September 20.. in Ihre neue Wohnung gezogen und haben für diese bereits in der dritten Juliwoche bei der Firma Möbelfein GmbH, Draustädter Landstraße 77, 9900 Lienz, ein Schlafzimmer bestellt – die Lieferung wurde Ihnen für den 3. September 20.. zugesagt. Das alte Schlafzimmer wurde von Ihnen beim Auszug aus der vorhergehenden Wohnung entsorgt, weshalb Sie in der Zwischenzeit auf einer Matraze am Boden schlafen müssen. Am 17. September 20.. ist das neue Schlafzimmer immer noch nicht eingetroffen. Sie schreiben nun einen Brief an das Möbelhaus, in dem Sie auch darauf hinweisen, dass Sie bereits am 5. und am 12. September telefonisch urgiert haben und immer auf den nächsten Werktag als Liefertag vertröstet worden sind. Setzen Sie in diesem Schreiben auch eine von Ihnen gewählte Nachfrist und drohen Sie mit Rücktritt vom Kaufvertrag, falls das Schlafzimmer bis zu diesem Termin nicht geliefert wird.
2	Geschäfts- brief	Absender des Briefs (Kunde): Schäfer-Shop GmbH, Etrichstraße 9, 4600 Wels Empfänger des Briefs (Lieferant): Norbert Nadelbauer GmbH, Kunststoffverarbeitung, Frau Barbara Nadelbauer (Verkaufsabteilung), Welser Straße 44, 4060 Leonding Betreff: Unser Auftrag Nr. 22K/20 vom 25. Jänner 20.. – Lieferverzug Anrede: Selbst wählen Inhalt: In Ihrer Auftragsbestätigung sicherten Sie uns die pünktliche Lieferung der 24 Pakete „Briefkörbe Italia“, Best. Nr. 88H/41 sowie der 24 Pakete „Post-Set Italia“, Best.-Nr. 88H/63 zu. Inzwischen ist der Liefertermin um 10 Tage überschritten, und die bestellten Büroartikel sind noch nicht eingetroffen. Wir benötigen die Briefkörbe so rasch wie möglich, deshalb bitten wir Sie, spätestens bis 25. Februar 20.. zu liefern. Sollte die Ware später eintreffen, werden wir die Annahme verweigern. Wir hoffen, dass Sie Ihren Lieferverpflichtungen nachkommen werden. Mit freundlichen Grüßen, Firmierung, i. A. Ihr Name

3	Fax	<p><i>Daten zur Versandanzeige Nr. 3:</i></p> <p>Trotz des zugesagten Liefertermins am 16. Oktober 20.. sind die bestellten Ventilatoren auch tags darauf noch nicht eingetroffen. Sie schreiben daher am 17. Oktober 20.. i. A. der Geschäftsleitung eine Urgenz und machen Ihren Lieferanten (Helios-Ventilatoren GmbH, Innsbruck) darauf aufmerksam, dass ihm die Kosten des Lieferverzugs in Rechnung gestellt werden. Aufgrund der nachfolgenden und bereits vertraglich vereinbarten Handwerkerarbeiten ist eine letztmögliche Lieferung am 19. Oktober möglich. Sie kündigen einen Rücktritt vom Kaufvertrag sowie einen Deckungskauf an, falls auch die Nachfrist nicht eingehalten werden sollte.</p>
----------	-----	--

REKLAMATION EINER MANGELHAFTEN RECHNUNG

Textbausteine Mangelhafte Rechnung	
Eingangsformulierung	Wir beziehen uns auf Ihre Rechnung Nr. ... vom ... Heute haben wir Ihre Rechnung Nr. ... vom ... erhalten.
Hauptteil Mangelhafte Rechnung	<p>Leider haben Sie vergessen, den uns zugesagten Rabatt/Skonto zu berechnen/anzuführen. Bei der Position .../in der Zeile ... haben Sie einen falschen Stückpreis/Kilopreis ... zur Berechnung herangezogen. Bitte vergleichen Sie den Betrag mit Ihrem Angebot vom ...</p> <p>Nach Überprüfung Ihrer Rechnung Nr. ... vom ... mussten wir feststellen, dass nicht alle gesetzlichen Bestandteile lt. UStG enthalten sind. Es fehlt ...</p> <p>Da die Rechnung Nr. ... vom ... mehr als 10.000,00 € beträgt, bitten wir Sie um Neuausstellung und Angabe beider UID-Nummern.</p>
Schlussformulierung	Wir bitten um Korrektur und Zusendung einer neuen Rechnung.

Nr	Erstellung	Daten
1	Fax	Schreiben Sie ein kurzes Fax an die Handelsagentur Reuter & Co, Walfischgasse 9, 1010 Wien und bitten Sie um Neuausstellung der Rechnung SA283.120 vom 24. November 20.. . Sie verbindet mit dieser Firma eine langjährige Geschäftsbeziehung, daher wissen Sie, dass die Sachbearbeiterin, Frau Dworzack, die Abrechnung für den deutschen und österreichischen Handelsplatz vornimmt. Bei der Ausstellung der o. g. Rechnung hat sie versehentlich den deutschen Mehrwertsteuer-Satz von 19% zur Berechnung herangezogen. Weisen Sie höflich darauf hin, dass es sich in diesem Fall um ein Geschäft innerhalb Österreichs gehandelt hat und sie die Rechnung entsprechend berichtigen soll.
2	Telefonnotiz	Als Mitarbeiter/in des Textilgroßhandels Chiara Textil GmbH, 8280 Fürstenfeld (<i>s. Bestellung Nr. 2</i>), erhalten Sie zugleich mit der Lieferung eine Rechnung Ihres Lieferanten, der Kleidermanufaktur Caranthania GmbH. Bei Überprüfung der Rechnung stellen Sie fest, dass bei den 50 Stück der T-Shirts „Leonie“ 13,90 € statt 3,90 € verrechnet wurden. Sie bitten lediglich in einem Telefonat um Korrektur der Rechnung. Schreiben Sie dazu eine Telefonnotiz, die Sie bis zum Eintreffen der neuen Rechnung aufbewahren.

MAHNUNGEN

Textbausteine Mahnungen	
Erinnerungsschreiben (1. Mahnung)	<p>Leider konnten wir bis zum heutigen Datum keinen Zahlungseingang auf unserem Konto feststellen.</p> <p>Wir gehen davon aus, dass es sich um ein Versehen handelt, dass Sie den offenen Rechnungsbetrag noch nicht überwiesen haben.</p> <p>Sollten Sie den Betrag in der Zwischenzeit überwiesen haben, betrachten Sie dieses Schreiben bitte als gegenstandslos.</p>
2. Mahnung	<p>Leider mussten wir feststellen, dass Sie die Rechnung Nr. ... vom ... trotz unseres Erinnerungsschreibens vom ... immer noch nicht beglichen haben.</p> <p>Wir bitten Sie, den fälligen Betrag bis spätestens ... zu überweisen.</p> <p>Sollten Sie derzeit nicht in der Lage sein, den ausstehenden Betrag zu überweisen, setzen Sie sich bitte zwecks einer neuen Zahlungsvereinbarung (Raten-/Teilzahlung) mit uns in Verbindung.</p> <p>Falls Sie die Überweisung bereits getätigt haben, bitten wir Sie, dieses Schreiben als gegenstandslos zu betrachten.</p>
3. Mahnung	<p>Trotz mehrmaliger Aufforderung/mehrerer Mahnungen konnten wir bislang keinen Zahlungseingang verbuchen.</p> <p>Leider haben Sie auf unsere Zahlungserinnerungen vom ... und ... nicht reagiert.</p> <p>Um weitere Mahnspesen und Verzugszinsen zu vermeiden, bitten wir Sie ...</p> <p>Sollten wir bis zum ... keine Überweisung von Ihnen erhalten, müssen wir leider gerichtliche Schritte gegen Sie einleiten.</p>

Nr	Erstellung	Daten
1	Telefonnotiz	<p>Mit Herrn Traußnig von der Firma Ratscher verbindet Sie eine langjährige Geschäftsbeziehung. Bei Durchsicht der offenen Forderungen sehen Sie, dass die Begleichung der Rechnung Nr. 9876 (7.200,00 € inkl. 20% USt) vom 18. Mai 20.. (Zahlungsziel 30 Tage netto) seit 7 Tagen überfällig ist. Da die Firma Ratscher sonst für ihre pünktlichen Überweisungen bekannt ist, beschließen Sie, Herrn Traußnig anzurufen und ihn auf das Versehen aufmerksam zu machen. Erstellen Sie eine Telefonnotiz für den Anruf am 25. Juni 20..</p>
2	Geschäftsbrief	<p>Absender: M & T GmbH, Innsbrucker Straße 89, 6068 Hall i. T., Telefon 05223 77 52-0, Fax 99, www.mundt.com, E-Mail: office@mundt.at</p> <p>Empfänger: Ratscher GmbH, Herr Traußnig, Industriestraße 12, 6020 Innsbruck</p> <p>Inhalt: Trotz des Telefonats vom 25. Juni konnten Sie am 10. Juli immer noch keinen Zahlungseingang verbuchen.</p> <p>Aufgabe: Schicken Sie eine höfliche, aber bestimmte 2. Mahnung an die Firma Ratscher. Bieten Sie Ihrem Kunden eine Ratenzahlung an und setzen Sie eine entsprechende Nachfrist (für die Annahme der Ratenzahlung bzw. zur Zahlung des offenen Betrags) bis 25. Juli 20..</p>
3	Geschäftsbrief (Einschreiben)	<p>Absender und Empfänger: s. o.</p> <p>Inhalt: Ihnen ist mittlerweile zu Ohren gekommen, dass die Firma Ratscher enorme Liquiditätsprobleme hat, sogar von Insolvenz ist die Rede. Deshalb wundert es Sie nicht, dass selbst am 30. Juli noch keine Reaktion auf die beiden vorangegangenen Schreiben stattgefunden hat. Von Herrn Traußnig werden Sie bei telefonischer Nachfrage immer nur auf die nächsten Tage getröstet.</p> <p>Aufgabe: Schreiben Sie eine letzte Mahnung, in der Sie gerichtliche Schritte androhen, falls keine Zahlung bis zum 15. August eingegangen sein sollte.</p>

CHECKLISTE

Jetzt habe ich das Kapitel 5 – Kaufvertrag bearbeitet und stelle fest:	ok	na ja	nicht wirklich
Ich habe ein ausreichendes Grundwissen über die rechtlichen Grundlagen von Kaufverträgen. Im Bedarfsfall werde ich richtig handeln.			
Ich kann zwischen den gesetzlichen Bestandteilen und den zusätzlichen Regelungen beim Kaufvertrag unterscheiden und diese Bereiche besonders beachten.			
Bei Ratengeschäften werde ich vorsichtig handeln und die Vorteile und Nachteile verantwortungsvoll vergleichen.			
Ich kenne die Schritte beim Ablauf eines Kaufvertrages, verstehe den Zusammenhang und kann die Teilaufgaben nennen.			
Die erworbenen Kenntnisse über den Kaufvertrag kann ich in Praxisbeispielen passend anwenden.			
Ich bin über die rechtlichen Möglichkeiten des Konsumentenschutzes informiert und weiß, wie und wo ich mich im Bedarfsfall informieren kann.			
Wenn ein Kaufvertrag nicht ordnungsgemäß erfüllt wird, kenne ich Möglichkeiten, wie ich zu meinem Recht komme.			
Ich kenne auch EU-Normen, die für mich Bedeutung haben.			
Ich kann im Zusammenhang mit dem Kaufvertrag Schriftstücke entwerfen, die ich aus beruflicher und privater Sicht richtig einsetzen kann.			