

Was tun bei mangelhafter Lieferung?

Thema	Zielgruppe	Dauer	Benötigtes Vorwissen
Mangelhafte Lieferung	Gymnasium; berufliche Schule; Sek II	90 Min.	Willenserklärung; Kaufvertrag

Intention der Stunde

Die Lernenden sollen im Rahmen der vorliegenden Unterrichtseinheit:

- Die verschiedenen Arten der mangelhaften Lieferung nennen und erläutern können.
- Informationen aus Gesetzestexten entnehmen und auf ein praxisnahes Beispiel anwenden können.
- Ihre Problemlösungskompetenz in verschiedenen Sozialformen anwenden und erweitern.

Kompetenzen

Im Rahmen dieser Unterrichtseinheit werden folgende Kompetenzen an die Lernenden vermittelt:

- Die Schülerinnen und Schüler verstehen die rechtlichen und wirtschaftlichen Konsequenzen, die sich aus mangelhafter Lieferung ergeben.
- Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage bei Kaufvertragsstörungen mit dem Vertragspartner auf Basis einer durchdachten Argumentation zu einem einvernehmlichen Ergebnis zu gelangen.
- Die Schülerinnen und Schüler können ihre Ergebnisse im Plenum vorstellen und kritisch reflektieren.

Materialien/Arbeitsblätter

- Ausgangssituation:
 - Das hat Herr Müller so nicht bestellt!
 - Lieferschein
- Tafelbild: Roadmap
- Arbeitsblatt: Sach- und Rechtsmängel im BGB
- Schaubild: Mängelarten
- Musterlösung: Antwortmail an Herrn Müller
- Musterlösung: Lieferschein
- Didaktische Reserve/Hausaufgabe:
 - Arbeitsblatt: Kundenrechte bei Mängeln
 - Musterlösung: Kundenrechte bei Mängeln

Grundlagentext

Das Thema mangelhafte Lieferung begegnet den Lernenden regelmäßig in ihrem Alltag: Das im Internet bestellte Smartphone ist defekt, die neue Bluse ist nach dem ersten Waschen verfärbt oder der gerade gekaufte Schrank kann nicht aufgebaut werden, weil die Montageanleitung unverständlich ist. Die Schülerinnen und Schüler haben daher häufig schon eine grobe Vorstellung, welche Rechte ihnen in so einem Fall zustehen. Allerdings ist dieses Alltagswissen oft trügerisch, da Unternehmen häufig aus Kulanz über die gesetzlichen Vorgaben hinaus auf Kundenwünsche eingehen und z. B. das gekaufte T-Shirt bei Nichtgefallen umtauschen. Darum ist es für die Lernenden wichtig, die gesetzlichen Regeln zu kennen und sich selber die folgenden Fragen beantworten zu können:

- Welche Arten von mangelhafter Lieferung unterscheidet das BGB?
- Welche Rechte hat der Käufer in so einem Fall?
- Was ist reine Kulanz, die über die gesetzlichen Regelungen hinausgeht?
- Welche Gründe hat ein Verkäufer kulant zu sein?

Die gesetzliche Grundlage zur Beantwortung dieser Fragen ist das BGB. In den §§ 434 und 435 BGB werden die einzelnen Mängelarten identifiziert. § 434 BGB unterscheidet die einzelnen Sachmängel in Beschaffenheits- und Montage-mangel sowie Falsch- und Minderlieferung. In § 435 BGB werden die Grundlagen für das Vorhandensein eines Rechtsmangels geklärt. Die aus mangelhafter Lieferung resultierenden Rechte des Kunden klärt § 439 BGB. Hierbei wird zwischen vorrangigen und nachrangigen Käuferrechten unterschieden. Vorrangiges Recht bedeutet, dass dem Verkäufer zunächst die Chance zur Nacherfüllung gegeben werden muss. Dies kann durch Nachbesserung (etwa Reparatur) oder Ersatzlieferung geschehen. Falls die Nachbesserung zweimal erfolglos war oder der Verkäufer schuldhaft gehandelt hat (z. B. durch Verschweigen des ihm bekannten Mangels) können mit Rücktritt vom Kauf, Minderung des Kaufpreises und Schadensersatz durch den Käufer nachrangige Rechte geltend gemacht werden.

In der vorliegenden Unterrichtseinheit erarbeiten sich die Lernenden die unterschiedlichen Mängelarten. Die Lernenden versetzen sich in die Rolle eines Mitarbeiters des fiktiven Versandhändlers Bikes and More und sollen auf die Beschwerde eines Kunden reagieren. Der Kunde, Herr Müller, ärgert sich über fehlerhafte bzw. falsch gelieferte Artikel. Mit Hilfe von Textauszügen des BGB identifizieren die Lernenden die einzelnen Mängelarten und wenden diese auf die Ausgangssituation an. Dabei lernen sie, zwischen Rechts- und Sachmängeln zu unterscheiden und bei den Sachmängeln zwischen Beschaffenheitsmangel, Montage-mangel, Falschlieferung und Minderlieferung zu differenzieren. Als didaktische Reserve bzw. Hausaufgabe ist ein Arbeitsblatt vorhanden, das auf die aus mangelhafter Lieferung resultierenden Rechte des Kunden eingeht.

Unterrichtsverlauf der Stunde: (90 Minuten)

Phase	Zeitbedarf	Inhalt	Sozialform	Medien und Materialien	Methodisch-didaktische Anmerkungen
Einstieg	10 Min.	Vorstellung der Situation: „Das hat Herr Müller so nicht bestellt!“ In einem Blitzlicht berichten die SuS über eigene Erfahrungen mit „mangelhafter Lieferung“ und machen sich erste Gedanken, wie sie dem Kunden antworten können.	Schüler-Lehrer-Gespräch	E-Mail Lieferschein	Blitzlicht
Problemformulierung	20 Min.	Lehrkraft und SuS erstellen gemeinsam einen Plan (Roadmap), wie das in der Ausgangssituation geschildert Problem gelöst werden kann.	Plenum	Pinnwand/Tafel Moderationskarten	Roadmap
Erarbeitung	40 Min.	Zuerst erarbeiten die SuS in Einzelarbeit die Mängelarten anhand des BGB und erstellen für diese eine Übersicht. Anschließend wird die Übersicht in Partnerarbeit verglichen und die Mängel auf dem Lieferschein aus dem Einstieg werden identifiziert.	Einzelarbeit, Partnerarbeit	Arbeitsblatt: Sach- und Rechtsmängel im BGB Lieferschein	Die Lehrkraft hält sich in dieser Phase zurück.
Sicherung	20 Min.	Die SuS stellen ihre Übersicht der Mängelarten vor. Die Lehrkraft gleicht diese mit dem Schaubild über die Mängelarten ab. Anschließend werden die auf dem Lieferschein identifizierten Mängel verglichen. Die SuS überlegen, warum Verkäufer ihren Kunden aus Kulanz über das BGB hinausgehende Rechte einräumen. Abschließend erstellen die SuS in Partnerarbeit eine Antwort auf Herrn Müllers Reklamationsmail.	Plenum Schüler-Lehrer-Gespräch Partnerarbeit	Schaubild Mängelarten	Die Klasse entscheidet, ob und in welchem Umfang Herr Müller zusätzlich Leistungen aus Kulanz gewährt werden.
Hausaufgabe/ didaktische Reserve		Die SuS erarbeiten sich die Kundenrechte bei Mängeln und füllen das Schaubild auf dem Arbeitsblatt aus.		Arbeitsblatt: Kundenrechte bei Mängeln	

SuS = Schülerinnen und Schüler

Inhaltlich-methodischer Kommentar zum Unterrichtsverlauf

In dieser Doppelstunde erarbeiten sich die Schülerinnen und Schüler das Thema mangelhafte Lieferung. Da dieses Thema ein gewisses Vorwissen über das Zustandekommen von Kaufverträgen und deren Störungen voraussetzt, ist es von Vorteil, wenn die Lerngruppe sich vorher mit der Thematik auseinandergesetzt hat.

Einstieg

Als Einstieg in die Unterrichtseinheit dient die Mail eines unzufriedenen Kunden (Ausgangssituation: Das hat Herr Müller so nicht bestellt!). Dazu gehört auch der Lieferschein mit Notizen des Kunden (Ausgangssituation: Lieferschein). Beide Dokumente werden den Lernenden ausgeteilt.

Die Klasse wird in einem Blitzlicht um eine erste Einschätzung der Lage gebeten. Dabei äußern die Lernenden ihre persönlichen Eindrücke zu dieser Situation. Die Lehrkraft kann zusätzlich durch gezieltes Fragen eine Hilfestellung geben: „Wie würden Sie dem Kunden antworten? Welches Angebot würden Sie ihm machen?“. Der Einstieg in die Stunde soll die Lernenden auf das Spannungsfeld zwischen gesetzlichen Garantievorschriften und freiwilliger Kulanz aufmerksam machen. Auch sollen Schülerinnen und Schüler eigene Erfahrungen einbringen, z. B. wie sich ein Verkäufer im Fall der Reklamation eines der Lernenden verhalten hat. Die Gedanken werden durch die Lehrkraft an der Tafel notiert und dienen als Grundlage für die anschließende Erarbeitung und die Erstellung einer Antwort an den Kunden.

Problemformulierung

Lehrkraft und Lernende einigen sich für die Bearbeitung auf eine gemeinsame Vorgehensweise. Die Schülerinnen und Schüler notieren dazu ihre Ideen auf bereitgelegten Karten. Anschließend werden die gesammelten Ideen in eine passende Reihenfolge gebracht. Sie bilden eine Roadmap, die den die Lernenden einen Überblick der anstehenden Arbeitsschritte (Tafelbild: Roadmap).

Erarbeitung

In dieser Phase des Unterrichts arbeiten die Schülerinnen und Schüler die Lerninhalte anhand der vorher erstellten Roadmap ab. Zunächst identifizieren die Lernenden in Einzelarbeit die im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) unterschiedenen Mängel und fertigen eine Übersicht dieser an. Anschließend werden in Partnerarbeit die auf dem Lieferschein aus der Unterrichtseröffnung vorhandenen Mängel identifiziert und anhand der Ergebnisse aus dem vorangegangenen Arbeitsschritt benannt.

Sicherung

Zum Abschluss der Unterrichtseinheit besprechen die Schülerinnen und Schüler, die im vorangegangenen Schritt erarbeiteten Ergebnisse im Plenum. Dabei werden zunächst die im BGB identifizierten Mängelarten vorgestellt. Die Lehrkraft kann diese mit einem Schaubild abgleichen. Anschließend stellen einzelne Gruppen die auf dem Lieferschein erkannten Mängel vor. Die Lehrkraft klärt eventuell verbliebene Verständnisfragen und diskutiert mit der Klasse, was dem Kunden gesetzlich und was aus Kulanz gewährt werden sollte. Zum Abschluss formulieren die Schülerinnen und Schüler in Partnerarbeit eine Antwort für den Kunden.

Hausaufgabe/didaktische Reserve

Als Hausaufgabe bzw. didaktische Reserve ist das Arbeitsblatt „Kundenrechte bei Mängeln“ vorhanden. Die Lernenden beschäftigen sich mit den Käuferrechten. Sie erarbeiten sich die Inhalte mittels Textarbeit und strukturieren die Informationen, indem sie ein Schaubild ausfüllen.

Ausgangssituation: Das hat Herr Müller so nicht bestellt!

Von: "Klaus Müller" [mailto:müller@t-online.de]
Gesendet: Dienstag, 15.09.2015, 12:15 Uhr
An: kundenservice@bikesandmore.de
cc:
Betreff: **Unzumutbare Ausführung meiner Bestellung vom 09.07.2015**

Sehr geehrte Damen und Herren,

bei Ihrem Werksverkauf am 09.07.2015 habe ich folgende Artikel gekauft:

Fahrrad, Helm, Schloss, Fahrradcomputer, Tasche und Kleidung.

Nicht nur das Ihre Lieferung eine erhebliche Verspätung aufwies, zu allem Überfluss entspricht keiner der Artikel den vorab getroffenen Vereinbarungen. Die Artikel waren entweder beschädigt oder es wurde gleich die falsche Ware geliefert.

Daher erwarte ich von Ihnen, dass sämtliche Waren umgetauscht oder repariert werden, da ich ansonsten von meinem Rückgaberecht Gebrauch mache. Des Weiteren bestehe ich aufgrund der Beeinträchtigung meines Urlaubs durch das nicht funktionierende Fahrrad aus Kulanz auf die Übernahme aller durch die zu späte Lieferung angefallenen Kosten ihrerseits.

Die zahlreichen Mängel habe ich im beiliegenden Lieferschein festgehalten. Bitte informieren Sie mich zügig, wie sie das Problem zu lösen gedenken!

Mit freundliche Grüßen

Klaus Müller

Ausgangssituation: Lieferschein

Bikes and More GmbH
Fischerstraße 10
Düsseldorf Zentrum
40477 Düsseldorf

Tel. 0221-5697789
Fax 0221-5697790
Email: info@bikesandmore.de



Bikes and More GmbH • Fischerstraße 10 • 40477 Düsseldorf

Herrn
Klaus Müller
Kölner Landstr. 14
40764 Langenfeld

Ihr Zeichen:
Ihre Bestellung vom: 09.07.2015
Unser Zeichen: WJ
Unsere Nachricht vom: 20.08.2015

Name: Winter
Telefon: -17
E-Mail: kundenservice@bikesandmore.de

Datum: 20.08.2015

Lieferschein: 4458

Pos.	Artikelnummer	Artikelbezeichnung/Menge
1	1476	Tourenrad BZ 200/1 <i>Lenker löst sich immer wieder, Gangschaltung hakht</i>
2	2536	Fahrradhelm Safety Pro/1 <i>Falsche Größe wurde geliefert</i>
3	1856	Fahrradbekleidung (Hose/Jacke) wasserabweisend <i>Material kratzt auf der Haut</i>
4	3345	Fahrradtasche Gutlieb pro 2000/1
5	4278	Schloss Habus Superlock/1 <i>Schloss rostet</i>
6	5678	Fahradcomputer Performance XLS <i>Lässt sich nicht montieren, Montageanleitung ist fehlerhaft</i>

Per LKW frei Haus: Kölner Landstraße 14, 40761 Düsseldorf

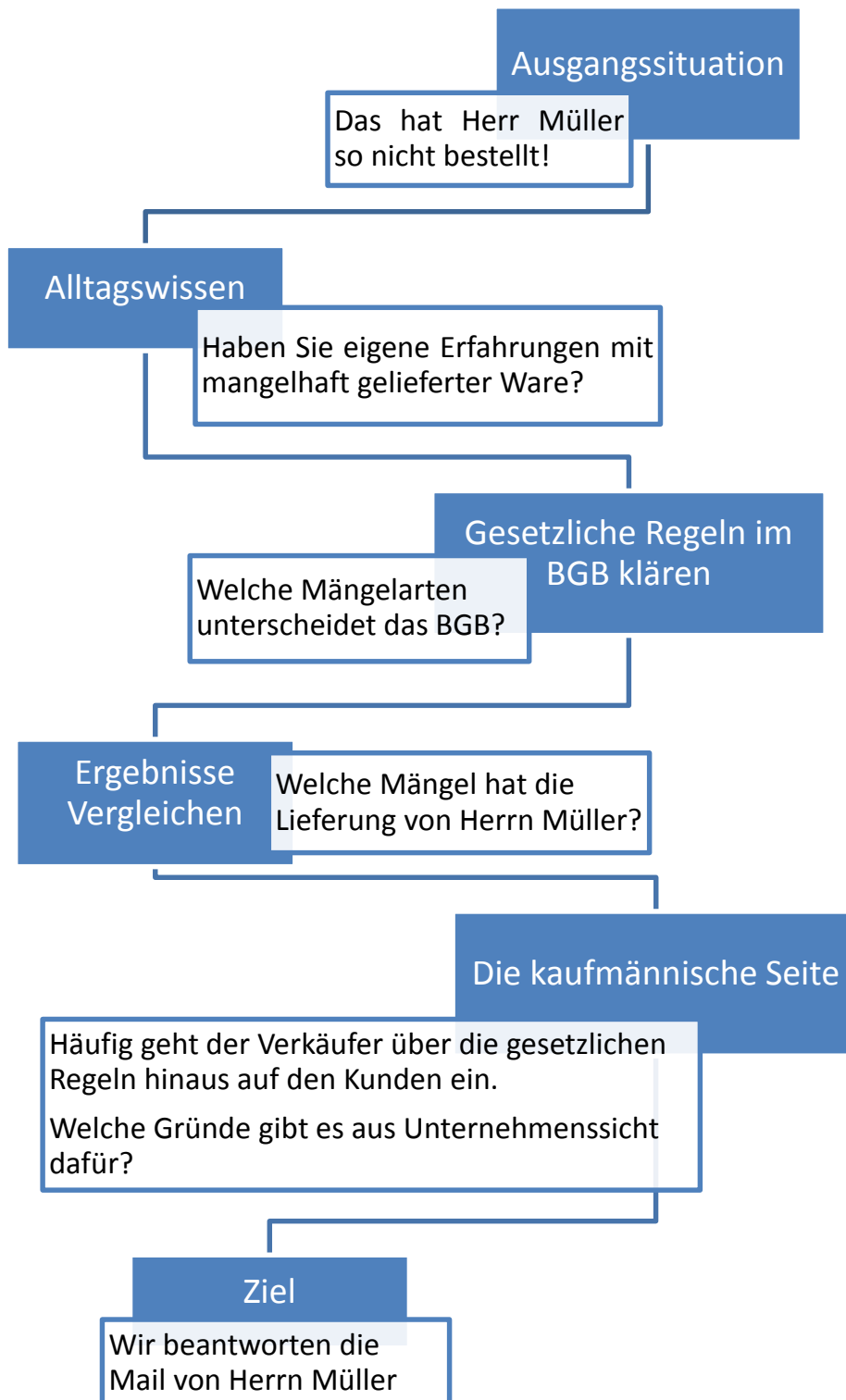
Ware erhalten: _____
Datum, Stempel, Unterschrift

Bankverbindung
Sparkasse Düsseldorf
BLZ 28050100
Konto 281009272

Beiratsvorsitz: Fiete Brewer
Geschäftsführer: Jan Dallmann

Amtsgericht Düsseldorf
HR B 72006
Internet: http://www.bikesandmore.de

Tafelbild: Roadmap



Arbeitsblatt: Sach- und Rechtsmängel im BGB

Folgende Ausschnitte stammen aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB):

§ 434 BGB Sachmangel

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

Zu der Beschaffenheit nach Satz 2 Nr. 2 gehören auch Eigenschaften, die der Käufer nach den öffentlichen Äußerungen des Verkäufers, des Herstellers (§ 4 Abs. 1 und 2 des Produkthaftungsgesetzes) oder seines Gehilfen insbesondere in der Werbung oder bei der Kennzeichnung über bestimmte Eigenschaften der Sache erwarten kann, es sei denn, dass der Verkäufer die Äußerung nicht kannte und auch nicht kennen musste, dass sie im Zeitpunkt des Vertragsschlusses in gleichwertiger Weise berichtigt war oder dass sie die Kaufentscheidung nicht beeinflussen konnte.

- (2) Ein Sachmangel ist auch dann gegeben, wenn die vereinbarte Montage durch den Verkäufer oder dessen Erfüllungsgehilfen unsachgemäß durchgeführt worden ist. Ein Sachmangel liegt bei einer zur Montage bestimmten Sache ferner vor, wenn die Montageanleitung mangelhaft ist, es sei denn, die Sache ist fehlerfrei montiert worden.
- (3) Einem Sachmangel steht es gleich, wenn der Verkäufer eine andere Sache oder eine zu geringe Menge liefert.

§ 435 BGB Rechtsmangel

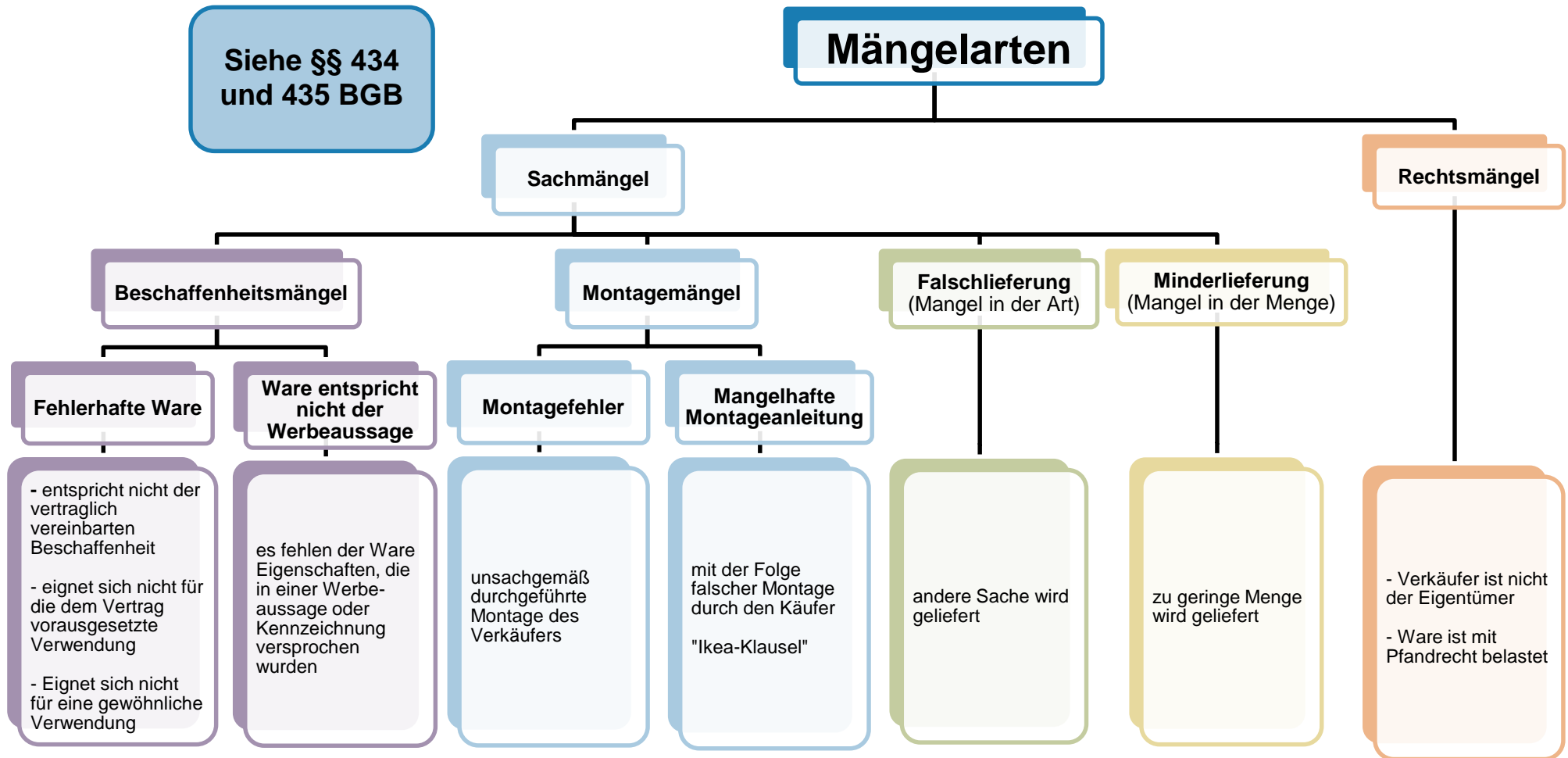
Die Sache ist frei von Rechtsmängeln, wenn Dritte in Bezug auf die Sache keine oder nur die im Kaufvertrag übernommenen Rechte gegen den Käufer geltend machen können. Einem Rechtsmangel steht es gleich, wenn im Grundbuch ein Recht eingetragen ist, das nicht besteht.

Arbeitsauftrag

Lesen Sie sich die BGB Auszüge durch und bearbeiten Sie die folgenden Aufgaben:

1. Das BGB unterscheidet zwischen Rechts- und Sachmängeln
 - a. Was sind die genannten Voraussetzungen für einen Rechtsmangel?
 - b. Welche Sachmängel werden unterschieden?
 - c. Machen Sie sich Notizen und erstellen Sie eine Übersicht der definierten Mängelarten.
2. Schauen Sie sich mit ihrem Sitznachbarn den Lieferschein von Herrn Müller an. Benennen Sie die Mängel.
3. Versuchen Sie, gemeinsam auf die Reklamation von Herrn Müller zu antworten. Welche Leistungen möchten Sie ihm aus Kulanz zugestehen? Gehen Sie davon aus, dass kein schuldhaftes Verhalten der Bikes and More GmbH vorliegt und Schadensersatz damit ausgeschlossen ist. Überlegen Sie Gründe, warum es trotzdem sinnvoll sein kann, über die gesetzlichen Vorgaben hinaus auf den Kunden zuzugehen.

Schaubild: Mängelarten



Quelle: Albers, Hans-Jürgen/Eifer, Elke/Tschaffon, Dieter, 2013, Wirtschaft – Recht – Beruf
Wirtschaftskunde für berufliche Schulen, Haan-Gruiten

Musterlösung: Antwortmail an Herrn Müller

Von: kundenservice@bikesandmore.de
Gesendet: Donnerstag, 17.09.2015, 10:30 Uhr
An: "Klaus Müller" [mailto:müller@t-online.de]
cc:
Betreff: **Re: Unzumutbare Ausführung meiner Bestellung vom 09.07.2015**

Sehr geehrter Herr Müller,

wir bitten um Entschuldigung für die entstandenen Unannehmlichkeiten. Selbstverständlich werden wir den falsch gelieferten Fahrradhelm, die kratzende Fahrradbekleidung, sowie das rostende Schloss umtauschen. Auch werden wir die hakende Gangschaltung und den losen Lenker reparieren. Der Fahrradcomputer wird ebenfalls durch uns korrekt montiert, sodass Ihnen sämtliche Waren einwandfrei zur Verfügung stehen.

Auch die angefallenen Transportkosten werden wir natürlich aus Kulanz für Sie übernehmen. Wir hoffen, Sie weiterhin als Kunde unseres Hauses behalten zu können.

Mit freundlichen Grüßen

Heinz Winter

Bikes and More GmbH

Musterlösung: Lieferschein

Bikes and More GmbH
Fischerstraße 10
Düsseldorf Zentrum
40477 Düsseldorf

Tel. 0221-5697789
Fax 0221-5697790
Email: info@bikesandmore.de



Bikes and More GmbH • Fischerstraße 10 • 40477 Düsseldorf

Herrn
Klaus Müller
Kölner Landstr. 14
40764 Langenfeld

Ihr Zeichen:
Ihre Bestellung vom: 09.07.2015
Unser Zeichen: WJ
Unsere Nachricht vom: 20.08.2015

Name: Winter
Telefon: -17
E-Mail: kundenservice@bikesandmore.de

Datum: 20.08.2015

Lieferschein: 4458

Pos.	Artikelnummer	Artikelbezeichnung/Menge
1	1476	Tourenrad BZ 200/1 <i>Lenker löst sich immer wieder, Gangschaltung hakht</i>
2	2536	Fahrradhelm Safety Pro/1 <i>Falsche Größe wurde geliefert</i>
3	1856	Fahrradbekleidung (Hose/Jacke) wasserabweisend <i>Material kratzt auf der Haut</i>
4	3345	Fahrradtasche Gutlieb pro 2000/1
5	4278	Schloss Habus Superlock/1 <i>Schloss rostet</i>
6	5678	Fahrradcomputer Performance XLS <i>Lässt sich nicht montieren, Montageanleitung ist fehlerhaft</i>

Montagefehler

Falschlieferung

Ware entspricht nicht der Werbeaussage

Fehlerhafte Ware

Fehlerhafte Montageanleitung

Per LKW frei Haus: Kölner Landstraße 14, 40761 Düsseldorf

Ware erhalten: _____

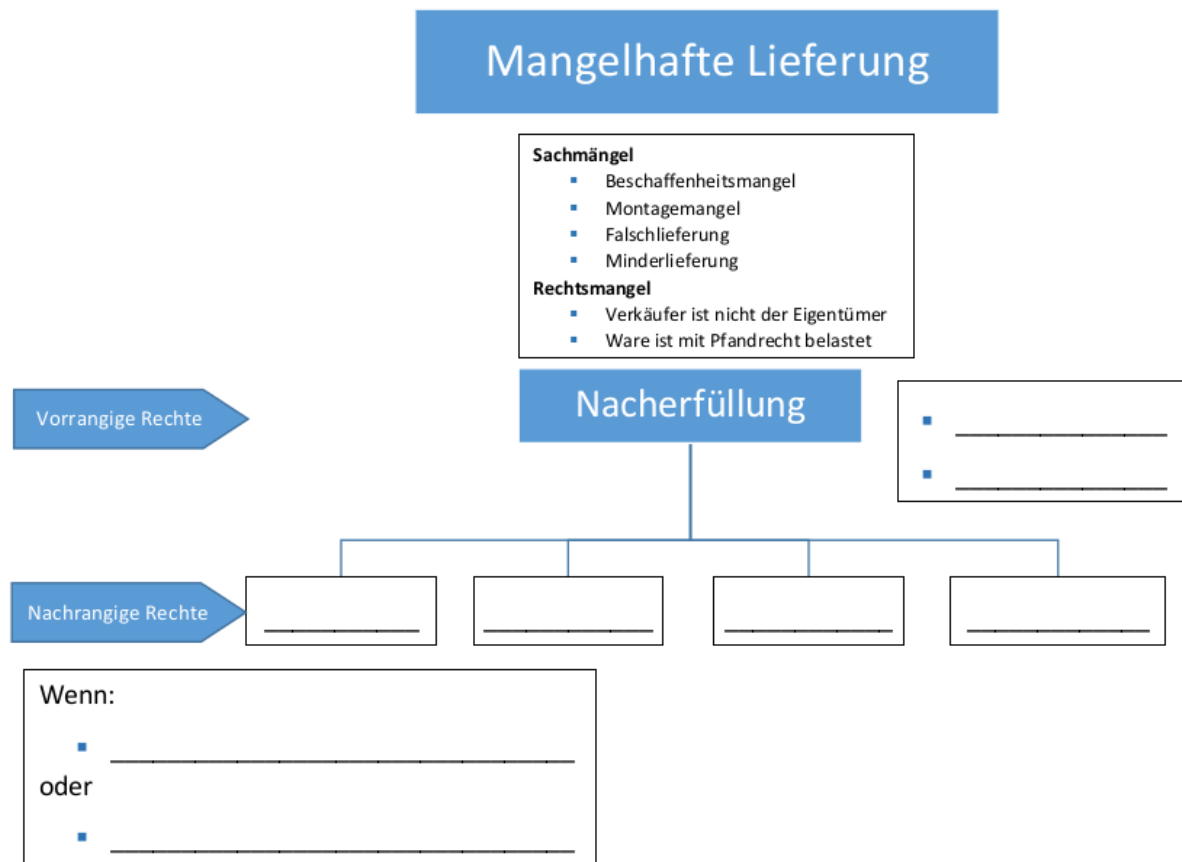
Datum, Stempel, Unterschrift

Bankverbindung
Sparkasse Düsseldorf
BLZ 28050100
Konto 281009272

Beiratsvorsitz: Fiete Brewer
Geschäftsführer: Jan Dallmann

Amtsgericht Düsseldorf
HR B 72006
Internet: http://www.bikesandmore.de

Arbeitsblatt: Kundenrechte bei Mängeln



Die sich aus einer mangelhaften Lieferung ergebenden Rechte des Käufers sind in zwei „Stufen“ aufgeteilt. Als erstes kommen die vorrangigen Rechte der Nacherfüllung, d. h. der Käufer muss dem Verkäufer die Möglichkeit geben den Mangel zu beseitigen. Die Nacherfüllung kann durch Nachbesserung (z. B. Reparatur der beschädigten Ware) oder Ersatzlieferung (z. B. Neulieferung einwandfreier Ware) erfolgen.

Als zweite „Stufe“ stehen dem Käufer die nachrangigen Rechte zu. Diese können erst geltend gemacht werden, wenn die Nacherfüllung nicht erfolgreich war. Also wenn entweder der Verkäufer zweimal erfolglos versucht nachzubessern oder die Austauschware nicht geliefert wurde bzw. ebenfalls Mangelhaft ist.

In diesem Fall stehen dem Käufer die Rechte des Rücktritts, der Minderung, des Ersatzes sowie des Schadensersatzes zu. Rücktritt bedeutet, dass der Kaufvertrag komplett rückgängig gemacht wird. Der Käufer gibt die Ware zurück und bekommt den Kaufpreis zurückerstattet. Minderung bedeutet eine Herabsetzung des ursprünglichen Kaufpreises, hierbei behält der Käufer die Ware, muss aber wegen des Mangels weniger dafür bezahlen. Im Falle des Ersatzes werden dem Käufer die durch die mangelhafte Lieferung angefallenen Kosten durch den Verkäufer ersetzt, während im Falle des Schadensersatzes dieser anstelle der Lieferung erfolgt.

Arbeitsauftrag:

Lesen Sie den obigen Text und ergänzen Sie das Schaubild.

Musterlösung: Kundenrechte bei Mängeln

