Der Kaufvertrag

- 1 <u>Die rechtlichen Grundlagen für das Wirtschaftssystem</u>
- 1.1 <u>Die Rechtsnormen und die Rechtsordnung</u>

Rechtsvorschriften (= Rechtsnormen) regeln das tägliche Leben. Sie schreiben ein äußerliches Verhalten (Tun, Unterlassen, Dulden) vor. Der Staat kann deren Einhaltung erzwingen.

Normen sind Verhaltensregeln. Sie sollen dafür sorgen, dass man sich entsprechend der herrschenden Wertvorstellungen (gut oder schlecht) verhält.

Rechtsnormen





Gewohnheitsrecht

... entsteht durch lange dauernde Gewohnheit, wenn die Menschen überzeugt sind, ihr Tun sei rechtens.

- Gerichtsgebrauch
 (Rechtsprechung, die sich
 allgemein durchsetzt.)
- Verkehrssitte (tatsächliche Übung im Verkehr zwischen den Verkehrspartnern, u. U. örtlich verschieden)
- Handelsbrauch (Gewohnheiten unter Kaufleuten)

gesetztes Recht

... entsteht durch ausdrückliche staatliche Festsetzung.

- Gesetze (von der Volksvertretung erlassen, gelten für alle)
- Rechtsverordnungen

 (allgemein verbindliche
 Anordnungen zur detaillierten
 Ausgestaltung des Gesetzes)
- Satzungen (allgemein verbindliche Vorschriften von Gemeinden, Kreisen, Universitäten zur Regelung ihrer eigenen Angelegenheiten)

Die Gesamtheit aller rechtlichen Regelungen ist die Rechtsordnung (= das objektive Recht). Teilbereiche sind das öffentliche Recht und das Privatrecht.

Die Rechtsordnung schränkt die Freiheit des Einzelnen zugunsten eines geordneten Zusammenlebens ein.

Die Rechtsordnung entstand aus Rechtsregeln (Gesetze, Verordnungen), Sitten und Bräuchen.

Rechtsordnung

öffentliches Recht

... regelt die Beziehungen zwischen Bürger und Staat sowie zwischen staatlichen Institutionen

Über- bzw. Unterordnungsverhältnis

- Staats- und Verfassungsrecht
- Verwaltungsrecht (Steuer-, Sozial-, Verkehrs-, Kommunal-, Polizei-, Umwelt-, Baurecht)
- Strafrecht
- Prozessrecht
- Völkerrecht

Art des Rechts: **zwingendes** Recht (Es kann nicht umgangen werden!)

Privatrecht

... regelt die Beziehungen der Bürger untereinander

Gleichordnungsverhältnis

- Bürgerliches Recht (Schuldrecht, Sachenrecht, Erbrecht, Familienrecht)
- Handelsrecht
- Gesellschaftsrecht

Art des Rechts: **nachgiebiges** Recht (Gesetze lassen "Spielräume".)

Verantwortlichkeiten in Deutschland:

Bund: Außenpolitik, Landesverteidigung, Bundespolizei,

Wirtschaftsförderung, Verkehr, soziale Sicherung,

Wissenschaft und Forschung

Länder: Polizei, Rechtspflege, Wissenschaft und For-

schung, (Hoch-)Schulen, Kultur, Gesundheitswesen, Kindertagesbetreuung, Personen-

nahverkehr, Straßenbau

Gemeinden: kommunale Versorgung, Sozialhilfe, Jugendhilfe,

Kindergärten, Schulen und Kultur und Sport,

Straßenbau, Bauleitplanung, Umweltschutz

Gewaltenteilung:

- Legislative
- Exekutive
- Judikative

1.)	Nennen Sie die 16 Bundesländer Deutschland sowie deren Hauptstäd	

2.) Es gibt drei Säulen der **Gewaltenteilung**. Ergänzen Sie die fehlenden Begriffe in der Übersicht!

Säule		Exekutive	
Erklärung	gesetzgebende Gewalt		
Beispiel			Gerichte

3.) Geben Sie für folgende Beispiele jeweils an, ob es sich um öffentliches Recht (ö) oder privates Recht (p) handelt!

Das Landgericht Dresden lädt Sie als Zeuge vor.

Die Wilsdruffer Straße wird wegen des Dresden Marathon gesperrt.

Susi erbt von ihrer Tante 12.000 Euro.

Das Finanzamt Dresden schickt Ihnen den Einkommenssteuerbescheid.

Uwe und Udo wollen eine Software-Unternehmung gründen.

	Emburgerungstest Sachsen (Kurztest), Frage 2:		
4.)	Welches ist ein Landkreis in Sachsen?		
	A Vogtlandkreis C Uckermark		
	B Altötting D Nordfriesland		
	Einbürgerungstest Sachsen (Kurztest), Frage 3:		
5.)	Für wie viele Jahre wird der Landtag in Sachsen gewählt?		
	A 3 Jahre B 4 Jahre C 5 Jahre D 6 Jahre		
	Einbürgerungstest Sachsen (Kurztest), Frage 4:		
6.)	Ab welchem Alter darf man in Sachsen bei Kommunal-		
	wahlen wählen?		
	A 14 Jahre B 16 Jahre C 18 Jahre D 20 Jahre		
	Einbürgerungstest Sachsen (Kurztest), Frage 9:		
7.)	Wie nennt man den Regierungschef in Sachsen?		
	A Erster Minister C Bürgermeister		
	B Premierminister D Ministerpräsident		
	Einbürgerungstest Sachsen (Kurztest), Frage 10:		
8.)	Welchen Minister / Welche Ministerin hat Sachsen nicht?		
	A Justizminister/in C Finanzminister/in		
	B Außenminister/in D Innenminister/in		
	Qualle: Heter www.deutech worden de liegen mehrere Einhürgerungsteste		

1.2 <u>Die Voraussetzungen für den Abschluss von Rechtsgeschäften</u>

1.2.1 Die Rechtssubjekte und die Rechtsobjekte

Die Beziehungen der natürlichen und juristischen Personen (Rechtssubjekte) untereinander sowie die Beziehungen zu Gegenständen (Rechtsobjekte) werden durch Rechtsgeschäfte geregelt.

Rechtsverkehr / Rechtsgeschäft



Rechtssubjekt

(Teilnehmer am Rechtsverkehr: natürliche oder juristische Person)

z. B. Verkäufer

Rechtsobjekt

(Gegenstand im Rechtsverkehr: Sache oder Recht)

z. B. Computer

Rechtssubjekt

(Teilnehmer am Rechtsverkehr: natürliche oder juristische Person)

z. B. Käufer

Rechtssubjekte

natürliche Personen

= alle
Menschen
von der
Geburt
bis
zum Tod

juristische Personen

(Organisationen)





juristische Personen des öffentlichen Rechts

... werden rechtsfähig durch staatliche Verleihung und verlieren Rechtsfähigkeit durch staatlichen Entzug.

Körperschaften des öffentlichen Rechts

- Gebietskörperschaften (Bund, Land, Gemeinde)
- Personenkörperschaften (Berufskammer, Innung, Hwk, IHK, Universität, Fachhochschule, BSZ, Religionsgemeinschaft)

Stiftungen des öfftlichen Rechts

Anstalten des öfftlichen Rechts

(Rundfunkanstalten, Sparkassen, Bundesbank, Länderbanken)

juristische Personen des privaten Rechts

... werden rechtsfähig durch die Eintragung in ein öffentliches Register (Handelsregister, Vereinsregister usw.), verlieren die Rechtsfähigkeit durch Löschung im Register.

rechtsfähige Vereine

- Vereine mit wirtschaftlichem Zweck (AG, GmbH, e. V., eG)
- Vereine mit nicht wirtschaftlichem Zweck (= Idealvereine: Sport-, Gesangs-, Lohnsteuerhilfe-, Haus- und Grundbesitzerverein)

Stiftungen des privaten Rechts

(Stiftung Warentest, Familienstiftung)

Rechtsobjekte

Sachen Rechte (körperliche Gegenstände) (nicht körperliche Gegenstände) bewegliche unbewegliche Forderungs-Sachen-Sachen Sachen rechte rechte relative Rechte: Mobilien: Möbel. Immobilien: absolute/dring-Maschine, Auto. Gebäude. schuldrechtlicher liche Rechte: Buch, Tiere, Grundstücke Anspruch gegen Rechte wirken Papier, Münzen, (bebaut oder einen bestimmgegen Jeder-

ten Schuldner

vertretbare Sachen

Sachen gleicher Beschaffenheit, die nach Maß, Anzahl oder Gewicht bestimmt werden und ersetzbar sind.

unbebaut). ...

nicht vertretbare Sachen

mann

Sachen individueller Beschaffenheit, die nicht ersetzt werden können.

9.) Geben Sie an, um welche Art Rechtsobjekt (bewegliche oder unbewegliche Sache oder Recht) es sich handelt!
eine Geldforderung
eine Kuh
eine Lizenz
ein Rezept
ein Patent
ein Muster
die "Mona Lisa"
das Blaue Wunder

10.)	Erläutern Sie den Begriff Rechtssubjekt!		
11.)	Erläutern Sie den Begriff b Sie drei Beispiele!	ewegliche Sache! Nennen	
12.)	Erläutern Sie den Begriff un Sie drei Beispiele!	bewegliche Sache! Nennen	
	Г		
13.)	Erläutern Sie den Begriff Red	chtsobjekt!	
14.)	Geben Sie an, ob es sich b jeweils um eine vertretbare vertretbare Sache handelt!	ei den folgenden Beispielen Sache oder um eine nicht	
	eine Aktie		
	eine Flasche Bier		
	ein Oldtimer		
	Antiquariatmöbel		
	ein 100-€-Schein		
	die "Mona Lisa"		

15.)	Geben Sie an, ob es sich bei den tijeweils um eine natürliche Person handelt!	•
	Herr Richter, 48 Jahre alt	
	Richter Dr. Meier im Landgericht	
	das Landgericht Dresden	
	das BSZ für E-Technik Dresden	
	der Schulleiter des BSZ für ET Dresden Herr Petschke	
	der Freistaat Sachsen	
	Sachsens Ministerpräsident Michael Kretschmer	
	Angela Merkel	

1.2.2 Die Rechtsfähigkeit

Rechtsfähigkeit ist die Fähigkeit von natürlichen und juristischen Personen, Träger von Rechten und Pflichten zu sein.



Jeder Mensch (= natürliche Person) ist von Geburt bis zum Tod rechtsfähig, ist also Träger von Rechten und Pflichten.

- z. B.:
- z. B.:
- z. B.:

z. B. z. B.			
16.)	6.) Beweisen Sie, dass ein 3-Jähriger rechtsfähig ist!		
ı			
17.)		Beispielen um <u>natürliche</u> oder Vann beginnt und wann endet ?	
	der Lehrer Herr Meier		
	BSZ für Elektrotechnik		
	Privatschule ABC GmbH		
	Bäckermeister Uwe May		
	Bäckerei U. May GmbH		
	der Freistaat Sachsen		
	die Deutsche Demokratische Republik (DDR)		

Jede juristische Person ist von der Gründung bis zur Auflösung

rechtsfähig.

1.2.3 Die Geschäftsfähigkeit

Geschäftsfähigkeit ist die Fähigkeit, selbstständig Rechtsgeschäfte wirksam abschließen und Verbindlichkeiten eingehen zu können.

Geschäftsfähigkeit

geschäfts- unfähig	beschränkt geschäftsfähig	voll geschäftsfähig
alle Kinder unter 7 Jahren per Gerichtsbeschluss bei: - dauernd Geisteskranken - krankhafter Störung der Geistestätigkeit (Entmündigung) Für den Geschäftsunfähigen handelt der gesetzliche Vertreter (Eltern, Vormund).	alle Kinder und Jugendliche ab 7 bis unter 18 Jahren per Gerichtsbeschluss bei: - Trunksucht - Rauschgiftsucht - Verschwendungssucht - Geistesschwäche - Entmündigten Ausnahmen: - Taschengeld - bei rechtlichem Vorteil - im Rahmen des Dienst- und Arbeits- verhältnisses	alle Personen ab 18 Jahren
Alle Verträge sind unwirksam (nichtig).	Alle Verträge sind schwebend unwirksam, also nur mit Genehmigung des Erziehungs- berechtigten.	Alle Verträge sind voll wirksam.

Mündige Minderjährige (ab 14 bis unter 18 Jahre) können über das verfügen, was sie selbst verdient haben oder was ihnen geschenkt wurde ("Taschengeldparagraph").

aus: "SuperIIIu" Nr. 43 (2018), Seite 55

Unmündige Minderjährige (ab 7 bis unter 14 Jahre) können nur bei rechtlichem Vorteil beschränkt geschäftlich handeln.

Taschengeld So viel wird für Kinder und Jugendliche empfohlen	
N. Capital Control	TASCHENGELD IN EURO
unter 6	0,5-1/Woche
6-7	1-2/Woche
8-9	2-3/Woche
10-11	15,5-20,5/Mona
12-13	20,5-25,5/Mona
14	25,5-30,5/Mona
15	30,5-38/Monat
16	38-45,5/Monat
17	45,5 - 61/Monat
18°	61-76/Monat
Eltern abhá	rtschaftlich von den Ingige Jugendliche es Jugendnstitzt, 2017

18.) Erläutern Sie den Begriff beschränkte Geschäftsfähigkeit! Nennen Sie drei Beispiele!

- 19.) Ein 16-jähriger Auszubildender kauft einen Spitzencomputer für insgesamt knapp 3.000 €. Prüfen Sie den Sachverhalt! Welche Aussage ist richtig?
 - 1 Der Kaufvertrag ist rechtlich voll wirksam.
 - 2 Da beide Vertragspartner zustimmten, ist der Vertrag gültig.
 - 3 Der Vertrag ist unwirksam, wenn die Eltern nicht zustimmen.
 - 4 Der Vertrag ist gültig, weil der Kaufpreis bar bezahlt wird.
 - 5 Der Vertrag ist nichtig, da der Käufer ein Auszubildender ist.

20.)	In welchen Fällen liegt jeweils obeschränkte Geschäftsfähigkeit fähigkeit vor?	·
	Ein 6-Jähriger kauft von seinem Taschengeld ein Radio.	
	Ein 18-jähriger Drogensüchtiger kauft ein Radio.	
	Ein 22-jähriger dauernd Geisteskranker kauft ein Radio.	
	Ein 12-Jähriger kauft ein Radio.	
	Ein 19-Jähriger kauft von seinem Taschengeld ein Radio.	

21.) Die 10-jährige Eva bekam von einem Nachbarn ein Kleid geschenkt. Die Eltern meinen: "Von fremden Männern nimmt man keine Geschenke!" und wollen das Kleid zurück geben. Kann Eva das Kleid behalten?

22.) Die 14-jährige Eva kauft sich in einer Mode-Boutique ein hübsches Kleid sowie ein Paar Schuhe und bezahlt bar. Ist dieser Vertrag gültig?

23.)	Am 18. Geburtstag kauft sich Eva ein Auto für 15.000 Euro. Letztes Jahr weilte Eva als Gastschülerin in den USA, erwarb dort die Fahrerlaubnis. Da sie die Summe nicht bar zahlen kann, nimmt sie bei der Bank einen Kredit auf. Die Eltern sind entsetzt und erheben gegen den Kaufvertrag und den Kreditvertrag Einspruch. Sind der Kauf- und der Kreditvertrag gültig?
24.)	Die 17-jährige Eva kauft von ihrem Taschengeld Süßigkeiten für 15 Euro. Ihre Mutter ist entsetzt und verlangt von der Verkäuferin, dass dieser Kauf rückgängig gemacht wird. Wie ist die Rechtslage?
25.)	Die 6-jährige Eva kaufte im Auftrag ihrer Mutter im Supermarkt Milch und Brot. Vom Wechselgeld kaufte sie eigenmächtig vier Bonbon- Tüten und ein Micky-Maus-Heft. Erregt bringt die Mutter die Bonbon- Tüten, davon ist eine bereits aufgerissen, sowie das Micky-Maus- Heft zurück und fordert das Geld dafür. Wie ist die Rechtslage?
26.)	Die 17-jährige Eva kauft vom gesparten Taschengeld eine Videoanlage mit Bildschirm für 5.000 Euro. Ihre Mutter verlangt von der Verkäuferin, dass der Kauf rückgängig gemacht wird. Wie ist die Rechtslage?

1.2.4 Das Eigentum und der Besitz

Der **Eigentümer** hat die rechtliche Herrschaft über eine Sache (Gegenstand). Dem Eigentümer gehört der Gegenstand, er kann ihn verkaufen, verschenken oder vermieten.

Der Besitzer hat die tatsächliche Herrschaft über eine Sache (Gegenstand). Der Besitzer eines Autos kann damit fahren, der Besitzer (der Mieter) einer Wohnung kann darin leben.

In der Kaufhalle wählen die Kunden unter den angebotenen Waren aus, bezahlen die gekauften Gegenstände und nehmen sie als ihr Eigentum mit nach Hause. Rechtlich gesehen sind aber Kauf und Eigentumserwerb zweierlei!

Mit dem Kauf (schuldrechtliches Verpflichtungsgeschäft) wird noch kein Eigentum an einer Sache erlangt, sondern lediglich ein Anspruch auf Eigentumsverschaffung durch den Verkäufer. Rechtsgeschäftlich wird Eigentum erworben durch die Einigung beider Parteien (Käufer und Verkäufer) und die Übergabe der Sache. Voraussetzung ist natürlich, dass die Sache dem Veräußerer gehört.

Der Eigentümer unterscheidet folgende Besitzverhältnisse:

- unmittelbarer Besitz: Der Eigentümer kann seine Herrschaft über eine Sache durch einen Anderen in abhängiger Stellung (z. B. Chauffeur als Besitzdiener) ausüben.
- mittelbarer Besitz: Der Eigentümer kann seine Sache verleihen, vermieten, verpachten usw. (freiwillige Besitzübertragung). Der Mieter, der Pächter usw. ist unmittelbarer Besitzer. Er darf nur im Umfang der Abmachungen mit dem Eigentümer über die Sache verfügen, z. B. die gemietete Wohnung nicht untervermieten.
- Nichtbesitz: Dem Eigentümer ist seine Sache durch Verlust, Diebstahl usw. abhanden gekommen (unfreiwillige Besitzaufgabe). Der Finder oder der Dieb, der die Sache nicht abliefert, ist bösgläubiger Besitzer und kann nicht Eigentümer werden. Der Eigentümer verliert sein Recht nur bei freiwilliger Aufgabe.

1.3 <u>Das Zustandekommen von Rechtsgeschäften</u>

1.3.1 <u>Die Willenserklärungen</u>

Geschäftsfähige Personen nehmen durch Willenserklärungen (= Rechtsfolgewillen und Kundgabe an die Außenwelt) am Rechtsleben teil.

Durch Willenserklärungen entstehen Rechtsgeschäfte. Diese ziehen gewollte Rechtswirkungen nach sich.

- z. B.:
- z. B.:
- z. B.:
- z. B.:

Willenserklärungen

ausdrückliche Erklärung

schlüssiges Verhalten

mündliche Äußerung	geschriebene oder unter- schriebene Erklärung	Schweigen	aktives Tun
z. B.:	z. B.:	z. B.:	z. B.:

Willenserklärungen

Z

nic

empfangsbedürftig

nicht empfangsbedürftig

(werden wirksam, wenn sie in den Verfügungsbereich des Adressaten gelangen) (werden schon mit ihrer Abgabe wirksam)

z.B.	z. B.	
	z. B.	

Eine abgegebene Willenserklärung bleibt auch dann wirksam, wenn der Erklärende nach Abgabe geschäftsunfähig wird oder stirbt.

z. B.:

27.)	Geben Sie jeweils an, ob die folgenden Willenserklärungen durch ausdrückliche Erklärung oder durch schlüssiges Verhalten getroffen wurden!					
	Kunde sagt: "Ich kaufe dieses Buc	h."				
	Kopfnicken des Gastes auf die Fra des Kellners	ge				
	Erledigen einer aufgetragenen Arb					
	Testament					
	Ausfüllen eines Bestellscheins					
	Handheben während der Auktion					
28.)	Geben Sie jeweils an, ob die folgenden Willens- erklärungen empfangsbedürftig oder nicht empfangs- bedürftig sind!					
	Testament					
	Auslobung "Hund entlaufen –					

50 € Belohnung"

verhältnisses

Kündigung eines Arbeits-

Rechtsgeschäfte

2

einseitige	mehrseitige
Rechtsgeschäfte	Rechtsgeschäfte
Für die Rechts- wirksamkeit	Für die Rechtswirksamkeit

wirksamkeit genügt die Willenserklärung einer Person.	Für die Rechtswirksamkeit sind die übereinstimmenden, zielgerichteten Willenserklärungen zweier oder mehrerer Personen nötig.			
z. B.	L	7		
z. B.	einseitig verpflichtend	mehrseitig verpflichtend		
z.B.	Nur ein	Alle		
	Vertragspartner	Vertragspartner		
	verpflichtet sich	verpflichten sich		
	zu einer Leistung.	zu einer Leistung.		
	z.B.	z.B.		
	z.B.	z.B.		
	z.B.	z.B.		
		z. B.		
		z.B.		
		z. B.		

Um spätere Missverständnisse und Streitigkeiten zu vermeiden, legen die Vertragspartner den Inhalt von Verträgen oft bis ins Detail fest.

29.)	Was bedeutet Vertragsfreiheit?					

30.) Unterscheiden Sie zwischen einseitigen Rechtsgeschäften (1) und die mehrseitigen Rechtsgeschäfte zwischen einseitig verpflichtende (2) und mehrseitig verpflichtende (3) Rechtsgeschäfte!

Testament	Mietvertrag	
Werkvertrag	Kreditvertrag	
Abtreten einer Forderung	Leihvertrag	
Übernahme einer Bürgschaft	Kündigung	
Kaufvertrag	Arbeitsvertrag	

1.3.3 Die Formvorschriften für Rechtsgeschäfte

Willenserklärungen können in verschiedenen Formen abgegeben (Formfreiheit) werden:

- in Textform (schriftlich als Brief, Fax oder Email),
- mündlich (auch fernmündlich),
- stillschweigend (durch schlüssiges Handeln)
 z. B.:

Für bestimmte Willenserklärungen ist die Form vorgeschrieben (Formzwang):

- handschriftlich mit handschriftlicher Unterschrift
 z. B.:
- Schriftform mit handschriftlicher Unterschrift
 - 7. B.:
 - z. B.:
 - z. B.:
- öffentliche Beglaubigung

Die Echtheit der Unterschrift (Nicht die Richtigkeit des Inhalts!) unter einem Schriftstück wird durch einen Notar oder eine Behörde beglaubigt.

- z. B.:
- z. B.:
- notarielle Beurkundung

Der Notar erstellt selbst die Urkunde und bestätigt Inhalt und Unterschriften

- z. B.:
- z. B.:
- z. B.:
- z. B.:

31.)	Was bedeutet im Zusammenhang mit Willenserklärungen Formfreiheit?
32.)	Was bedeutet im Zusammenhang mit Willenserklärungen Formzwang?

1.3.4 Die Nichtigkeit von Rechtsgeschäften

Ein nichtiges Rechtsgeschäft ist von Anfang an rechtlich unwirksam.

Mögliche Gründe für die Nichtigkeit von Rechtsgeschäften:

- Nichteinhalten der gesetzlich vorgeschrieben Form z. B.:
- Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot

BGB § 134: Gesetzliches Verbot

Ein Rechtsgeschäft, das gegen ein gesetzliches Verbot verstößt, ist nichtig, wenn sich nicht aus dem Gesetz ein anderes ergibt.

- z. B.:
- z. B.:
- z. B.:
- Verstoß gegen die guten Sitten

BGB § 138: Sittenwidriges Rechtsgeschäft; Wucher

- (1) Ein Rechtsgeschäft, das gegen die guten Sitten verstößt, ist nichtig.
- (2) Nichtig ist insbesondere ein Rechtsgeschäft, durch das jemand unter Ausbeutung der Zwangslage, der Unerfahrenheit, des Mangels an Urteilsvermögen oder der erheblichen Willensschwäche eines anderen sich oder einem Dritten für eine Leistung Vermögensvorteile versprechen oder gewähren lässt, die in einem auffälligen Missverhältnis zu der Leistung stehen.
- z. B.:

660 Euro für einmal Türöffnen

Albbruck, Weil ein Schlüsseldienst für das Türöffnen 660 Euro von einer Kundin verlangt hat, ermittelt die Polizei in Baden-Württemberg wegen Wuchers. Eine 56-lährige hatte in Albbruck bei Waldshut ihre Wohnungstür zugezogen - den Schlüssel jedoch innen stecken lassen. Daraufhin rief sie einen Schlüsseldienst. Erst nach 90-minütiger Wartezeit kam am Samstag ein Monteur, der dann weitere zweieinhalb Stunden brauchte, um die Tür zu öffnen. Den Angaben zufolge verlangte der Mann nach getaner Arbeit 660 Euro, die die Frau sofort per EC-Karte zahlen sollte. Vor dem Öffnen war keine Summe vereinbart worden. Die Frau informierte darauf die Polizei, die nun ermittelt.

aus: "Sächsische Zeitung" vom 7. Februar 2018

733 Euro für den Schlüsseldienst

Ein Samstagnachmittag in Seidnitz im September 2017. Knut F. kam gerade nach Hause. Beim Öffnen seiner Wohnungstür brach jedoch er den Schlüssel ab. Er stand draußen, die Tür war noch zu und die rettende Ehefrau weit weg. Was macht der Gatte in seiner Not? Er ruft seine bessere Hälfte an. Die suchte ihm einen "preiswerten", wie sie gesagt haben soll, Schlüsselnotdienst im Internet – und schon nahm das Unheil seinen Lauf.

Nach einer Dreiviertelstunde waren zwei Männer da und halfen Knut F. in seine Wohnung. Sie verpassten ihm gleich ein neues Schloss, was der Ausgesperrte angeblich gar nicht gewollt hatte. Alles in allem hatte der 61-Jährige dann 733,51 Euro bezahlt – noch bei geschlossener Türe via EC-Karte. Er selbst sagt heute, er habe gar nicht gesehen, welchen Betrag er überwiesen habe. Erst danach habe er die Rechnung mit der stolzen Summe gezeigt bekommen.

aus: "Sächsische Zeitung" vom 22. Mai 2019 (gekürzt)

- z. B.:
- z. B.:
- z. B.:
- Abgabe einer Willenserklärung
 - durch Geschäftsunfähige

z. B.: ein Kind unter 7 Jahren verschenkt ...

Junge will für 1680 Euro Süßigkeiten kaufen

Viersen. Großbestellung einer jungen Naschkatze: In Viersen bei Düsseldorf wollte ein Achtjähriger gestern für 1680 Euro Süßigkeiten kaufen. Nach Angaben eines Polizeisprechers gab der Junge mit einem gleichaltrigen Freund an einem Kiosk eine Großbestellung auf. Als der Kioskbestizer fragte, ober denn auch genug Geld dabeihabe, zeigte der Junge ein großes Geldbündel.

Die von dem Verkäufer hinzugerufenen Polizeibeamten fanden heraus, däss der Junge das Geld unbemerkt vom Schreibtisch seiner Eltern genommen hatte. Der Betrag war für die Bezahlung einer Reparatur gedacht. Die völlig erstaunten Eltern nahmen ihren Sohn und das Geld wieder in Empfang. (ddp)

aus: "Sächsische Zeitung" vom 14. Oktober 2009

- bei Bewusstlosigkeit
- zum Scherz
- zum Schein

BGB § 117, Absatz 1: Scheingeschäft

Wird eine Willenserklärung, die einem anderen gegenüber abzugeben ist, mit dessen Einverständnis nur zum Schein abgegeben, so ist sie nichtig.

z. B.:

Zustimmungspflichtige Rechtsgeschäfte von beschränkt Geschäftsfähigen sind schwebend unwirksam, können aber wirksam werden durch die nachträgliche Genehmigung des gesetzlichen Vertreters.

7. B.:

1.3.5 Die Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften

Willenserklärungen können angefochten werden, wenn sie nicht dem Willen des Abgebers entsprechen.

- Irrtum (i. S. Übermittlungsfehler)

BGB § 119, Absatz 2: Anfechtbarkeit wegen Irrtums

Als Irrtum über den Inhalt der Erklärung gilt auch der Irrtum über solche Eigenschaften der Person oder der Sache, die im Verkehr als wesentlich angesehen werden.

- z. B.:
- arglistige Täuschung
 - z. B.:
 - z. B.:
- widerrechtliche Drohung
 - z. B.:

Allerdings bewirken Unachtsamkeit, Nachlässigkeit und Irrtum im Beweggrund des Abgebers keine Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften.

- z. B.:
- z. B.:
- z. B.:

z. B.:

Gin Dregbner Original,

ber Möbelbräumer Gustav Johannes Kaiser, hatte sich wegen angeblichen Bettelns und wegen Unterschlagung zu verantworten. Das sind Deliste, die diesem harmlosen Spahmacher wesensfremd sind, denn seine ca. 85 Vorstrasen verdankt er fast durchweg dem Groben-Unsug-Paragraphen. A. kam eines Abends in ein Casé. Dem Oberschluner war er seit Jahren gut bekannt. Seine Gescuschaft war an diesem Abend nicht erwünsicht, und auf Veranlassung der Gäste gab der Obersellner dem A. mit den Worten: "Dier, mein lieber Kaiser, host du einen Fünsundzwanziger" ein Geldstüd und schod ihn wieder sanst zur hinaus. Kaiser nahm das nicht übel und erkannte den guten Willen an. Erst in seiner Stammkneipe öffnete er die krampshaft ges hlossene Hand, und er und der Wirt bewunderten ein Iwanzigmarsstüd. Kaiser segnete den noblen Spender, bezahlte seine Schulden und ließ seine Freunde leben. Inzwischen machte der Oberkellner Kasse und bewerkte schmerzlich den Verlust des Iwanzigmarsstüds, das er versehentlich statt eines Fünsundzwanzigspsennigstüdes dem K. gegeden hatte. Er suchte sofort die Stammslokae K.s ab und sand ihm auch, doch Leska mur noch hadp 5 R. K. will geglaubt haben, daß ihm das Iwanzigmarsstück wirklich zugedacht war. Das Gericht verurteilte ihn aber wegen Untersichlagung zu 2 Wochen Gesängnis. Vom Vetteln muste er freisgesprochen werden.

aus: "Dresdner Volkszeitung" vom 16. Dezember 1913

33.) Wie ist die Rechtslage in diesem Fall?

Gäste bekommen 5 000 Euro teuren Wein – versehentlich

Manchester. Gäste in einem Restaurant im nordenglischen Manchester haben versehentlich eine mehr als 5 000 Euro teure Flasche Rotwein serviert bekommen. Die Besucher hätten einen Bordeaux für 260 Pfund (knapp 300 Euro) bestellt, stattdessen aber einen Château le Pin Pomerol Jahrgang 2001 im Wert von 4 500 Pfund (etwa 5 100 Euro) erhalten, berichteten britische Medien am Donnerstag. Der Fehler sei erst später entdeckt worden.

aus: "Sächsische Zeitung" vom 17. Mai 2019

1.4 Die Vertragsarten

1.4.1 <u>Die Überlassungsverträge</u>

a) Kaufvertrag

- Veräußerung von Sachen oder Rechten gegen Entgelt
- Partner: Verkäufer und Käufer

b) Mietvertrag

- Gebrauchsüberlassung einer Sache gegen Entgelt
- Partner: Mieter und Vermieter

c) Leihvertrag

- Gebrauchsüberlassung einer Sache ohne Entgelt
- Partner: Verleiher und Leiher
- z.B.:

d) Darlehensvertrag

- Entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung (Zinsen nach Vereinbarung) von Geld oder Sachen auf Zeit mit Rückgabeverpflichtung
- Verpflichtung, gleiche Menge gleicher Art und Güte zurückzugeben
- Partner: Darlehensgeber und Darlehensnehmer

e) Pachtvertrag

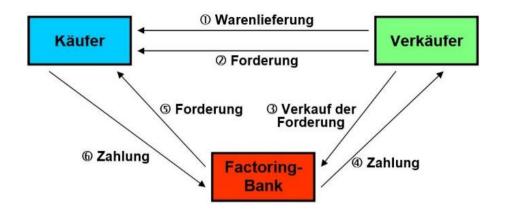
- Überlassung einer Sache oder eines Rechtes gegen Entgelt zum Gebrauch und zum Fruchtgenuss
- Partner: Verpächter und Pächter
- z. B.:
 - z. B.:

f) Leasingvertrag

- Überlassung einer Sache zum Gebrauch gegen Entgelt
- Partner: Leasinggeber und Leasingnehmer
- z. B.:
- Vorteile:
 - -
 - _
 - -
 - _
 - -
- Nachteile:
 - -
 - _
 - _
 - _

- g) Factoringvertrag
 - Überlassung von Forderungen gegen Entgelt
 - Partner: Factoring-Bank und Unternehmung

Das Factoring soll die Liquidität von Unternehmen mit hohen Außenständen erhalten. Dazu kauft die Factoring-Bank die Forderungen einer Unternehmung (Verkäufer) auf, bevorschusst die Unternehmung und übernimmt die Eintreibung der Forderungen bei den Kunden (Käufer).



h) Schenkungsvertrag

- Veräußerung von Sachen oder Rechten ohne Entgelt
- Partner: Schenker und Beschenkter
- z. B.:

1.4.2 <u>Die Betätigungsverträge</u>

a) Berufsausbildungsvertrag

- Berufsausbildung mit Vergütung
- Partner: Ausbildender und Auszubildender

b) Arbeitsvertrag

- Leistung von Diensten als Arbeitnehmer gegen Entgelt
- Partner: Arbeitgeber und Arbeitnehmer

c) Werkvertrag

- Herstellung eines Werkes oder sonstigen Erfolges gegen Entgelt
- Partner: Unternehmer und Besteller
- z. B.:

d) Werklieferungsvertrag

- Herstellung eines Werkes, zu dem der Unternehmer den Stoff stellt
- Partner: Unternehmer und Besteller
- z. B.:

e) Dienstvertrag

- Dienstleistung gegen Entgelt (Ist u. U. nicht erfolgsabhängig!)
- Ein Dienstvertrag ist zeitbestimmt (auf bestimmte oder unbestimmte Zeit), ein Werkvertrag ist zweckbestimmt!
- Partner: Dienstleister und Dienstleistungsnehmer
- z. B.:
 - z. B.:

f)) Gesellschaftsvertrag
----	------------------------

- vertragliche Vereinigung von Personen zur Erfüllung eines Zwecks
- Partner: Gesellschafter
- z. B.:
- g) Kontovertrag
 - Führung des Kontos gegen Entgelt
 - Partner: Kreditinstitut und Kunde
- h) Versicherungsvertrag
 - Ersatz eines Vermögensschadens (Schadensversicherung) oder Zahlung eines vereinbarten Kapitals oder einer Rente nach Eintritt eines Versicherungsfalls gegen vorherige Prämienzahlung
 - Partner: Versicherer und Versicherungsnehmer

34.)	Was Nenn	ist en S	das Sie dre	Besondere ei Beispiele!	an	einem	Dienstvertrag?

Worin unterscheiden sich ein **Dienstvertrag** von einem **Werkvertrag** und von einem **Werklieferungsvertrag**?

36.)	Geben Sie an, bei welchen der folgenden Beispiele es sich um einen Mietvertrag (1), einen Werkvertrag (2) oder einen Arbeitsvertrag (3) handelt!				
	Der Buchhalter der ABC GmbH erstellt die Jahresbilanz.				
	Hans Meier ist als Koch in der ABC GmbH beschäftigt.				
	Die ABC GmbH beauftragt Malermeister Schulze mit dem Tapezieren des Restaurants.				
	Familie Lehmann mietet das Restaurant für eine Familienfeier.				
	Der Koch der ABC GmbH kauft frisches Gemüse auf dem Markt.				

37.) Um welche Vertragsart handelt es sich jeweils in

folgenden Beispielen?

Bank 200.000 Euro.

zahlt 1,20 € je km.

sein Auto.

Herr Meier leiht sich bei der ABC

Herr Meier leiht sich ein Auto und

Herr Meier leiht seinem Nachbar

2 Der Kaufvertrag

2.1 <u>Die Anfrage</u>

- ... ist an keine bestimmte Form (mündlich oder schriftlich, per Brief oder Fax oder ...) gebunden.
- ... ist immer unverbindlich, also kein Antrag zu einem Kaufvertrag und damit ohne rechtliche Wirkung.

Man unterscheidet ...

- die allgemeine Anfrage (Der Kaufinteressent wünscht einen Überblick über das gesamte Lieferprogramm des Anbieters und bittet um Kataloge, Prospekte, Preislisten oder den Besuch eines Vertreters.)
- die bestimmte Anfrage (Der Kaufinteressent möchte eine bestimmte Ware kaufen oder Dienstleistung in Anspruch nehmen. Er bittet deshalb um Angaben über Art, Sorte, Beschaffenheit, Farbe, Qualität, Preis und Preisnachlässe, Menge, Lieferzeit, Zahlungstermin, Beförderungskosten, Verpackungskosten, Erfüllungsort, Eigentumsübergang, Gerichtsstand, …)

Eine besondere Form der Anfrage ist die **Ausschreibung**. Dabei beschreibt der Kaufinteressent sehr detailliert seinen Bedarf und bittet öffentlich um Angebote (z. B. in Zeitungen oder im Internet).

Arbeitsaufträge an die Auszubildenden

- ① Erstellen Sie eine Anfrage für ein bestimmtes Produkt, für das Sie sich als Privatperson sehr interessieren!
- ② Erstellen Sie eine Anfrage für ein bestimmtes Produkt, das Ihr Ausbildungsbetrieb direkt vom Hersteller beziehen möchte!
- ③ Erstellen Sie eine Ausschreibung für …!

2.2 Das Angebot

... ist eine rechtlich verbindliche Willenserklärung des Verkäufers an einen Kaufinteressenten. Der Verkäufer geht mit der Abgabe des Angebots eine rechtliche Verpflichtung ein.

Eine besondere Form des Angebots ist die Anpreisung. Im Gegensatz zum Angebot, das sich an eine bestimmte Person richtet, wendet sich die Anpreisung an die Allgemeinheit.

Das Angebot und die Anpreisung sind an <u>keine</u> bestimmte Form (mündlich oder schriftlich, per Brief oder Fax oder Email, stillschweigend) gebunden. Um Missverständnissen vorzubeugen, sollte das Angebot oder/und die Annahme des Angebots schriftlich erfolgen.

Man unterscheidet ...

- ... das verlangte Angebot (als Antwort auf eine Anfrage)
- ... das unverlangte Angebot (ohne vorherige Anfrage)
 - z. B.:
 - z. B.:
- ... das befristete Angebot (durch Angabe eines Termins oder einer Dauer)
- das unbefristete Angebot

BGB § 147: Annahmefrist

- (1) Der einem Anwesenden gemachte Antrag kann nur sofort angenommen werden. Dies gilt auch von einem mittels Fernsprechers oder einer sonstigen technischen Einrichtung von Person zu Person gemachten Antrag.
- (2) Der einem Abwesenden gemachte Antrag kann nur bis zu dem Zeitpunkt angenommen werden, in welchem der Antragende den Eingang der Antwort unter regelmäßigen Umständen erwarten darf.

- Ein (fern-)mündliches Angebot müsste sofort angenommen werden.
- Ein schriftliches Angebot gilt solange, wie normalerweise eine Antwort erwartet werden kann.
- das freibleibende Angebot (Durch sog. Freizeichnungsklauseln wird die Bindung an das Angebot teilweise oder ganz aufgehoben.)
 - z. B.:
 - z. B.:
 - z. B.:
 - z. B.:
 - 7. B.:
 - z. B.:
 - z. B.:

Ein Angebot kann Angaben über

- Art der Ware (genaue handelsübliche Bezeichnung/der Name der Ware),
- Güte der Ware (z. B.: 1. oder 2. Wahl, Qualität, Gütezeichen, Warenzeichen, Marken, Typenbezeichnungen, Handelsklassen, DIN- oder ISO-Normen, ...),
- Beschaffenheit der Ware (Muster, Proben, Abbildungen, Beschreibungen),
- Menge (z. B.: Stück, Meter, Liter, kg, Pfund, Zentner, Sack, Pack, Fass, Karton, Kasten, Kiste, Kollo (Mehrzahl: Kolli, auch: Colli), Dutzend, Schock, Gros, Gebinde, Raum- und Festmeter, Stapel, ...)
- Preise und Preisnachlässe (Rabatt, Skonto, Bonus)
- Lieferbedingungen

Die Verpackungskosten

Verkaufsverpackung:

- wird bis zum Verbrauch der Ware benötigt
- ist meist verkaufsfördernd gestaltet
- z. B.: Becher, Beutel, Dosen, Blister

Umverpackung:

- soll Abgabe bei Selbstbedienung erleichtern

- ist meist bedruckt
- z. B.: Kartons, Folien

Transportverpackung:

- Käufer trägt die Kosten für stabile Transportverpackung.
- Es können andere vertragliche Vereinbarungen getroffen werden.

Alle Verpackungen müssen vom Hersteller / Vertreiber kostenlos zurückgenommen werden.

Die Beförderungskosten

Platzkauf = Käufer und Verkäufer am gleichen Ort

Versendungskauf = Käufer und Verkäufer an unterschiedlichen Orten.

Warenschulden sind Holschulden!

Der Käufer muss die Beförderungskosten zahlen.

Es können andere Regelungen getroffen werden.

Die Lieferzeit

Ist nichts anderes vereinbart, muss <u>sofort</u> geliefert werden (Sofortkauf). Beim Fixkauf wird an einem genau festgelegten Termin geliefert.

z. B.: "Lieferung zum 23. Juli fix"

z. B.: Werbeware

Brautkleid

Geburtstagsblumen

Beim Terminkauf wird wegen der Lieferfrist erst zu einem bestimmten späteren Termin geliefert.

z. B.: "Lieferung in der 50. KW"

Zahlungsbedingungen

Geldschulden sind Bringschulden!

Ist nichts vereinbart, muss der Käufer sofort zahlen.

Zahlung vor der Lieferung:

- Vorauszahlung oder Anzahlung bei Bestellung
- bei Großaufträgen oder Spezialfertigungen
- bei zahlungsschwachen Kunden

Zahlung bei der Lieferung:

- gegen bar
- netto Kasse
- gegen Nachnahme

Zahlung nach der Lieferung:

- Zielkauf ("20 Tage Ziel oder 8 Tage 3 % Skonto")
- zwei Monate Ziel
- gegen zwölf Monatsraten
- gegen Dreimonatswechsel

Erfüllungsort und Gerichtsstand

Der Erfüllungsort ist der Ort, an dem die Waren- oder die Geldschuld erfüllt wird. Wurde nichts vereinbart, ist der jeweilige Wohn- oder Unternehmenssitz des Schuldners der Erfüllungsort.

- gesetzlicher Erfüllungsort der Lieferung: Sitz des Verkäufers
- Warenschulden sind Holschulden!
- gesetzlicher Erfüllungsort der Zahlung: Sitz des Käufers
- Geldschulden sind Bringschulden!

Am Erfüllungsort geht die Gefahr auf den Käufer über, falls die Ware danach beschädigt oder vernichtet wird, verloren geht oder verdirbt.

beinhalten.

Der Lieferer ist nicht mehr an sein Angebot gebunden, wenn ...

- ... das Angebot abgelehnt wird.
- ... die Bestellung zu spät beim Lieferer eingeht.
- ... die Bestellung vom Angebot abweicht.
- ... der Lieferer das Angebot rechtzeitig widerruft.

Erhält ein Kaufinteressent von verschiedenen Anbietern Angebote, muss er unter diesen eingegangenen Angeboten in einem **Angebotsvergleich** das für ihn günstigste Angebot herausfinden. Entscheidungskriterien könnten dabei sein:

- Qualität der Ware.
- Liefermenge,
- Lieferzeit,
- Zahlungsziel,
- Preis der Ware,
- Garantieleistungen,
- Zuverlässigkeit des Lieferanten,
- Kooperationsbereitschaft,
- Warenrücknahme und Entsorgung,
- Umweltfreundlichkeit.

38.)	Erläutern Sie den Begriff Freizeichnungsklausel! Nennen Sie drei Beispiele!
20.)	Erläutern Sie den Degriff Cutgewieht Nennen Sie drei
39.)	Erläutern Sie den Begriff Gutgewicht ! Nennen Sie drei Beispiele!
40.)	Beim Lagern von 5 t Ware gibt es 200 kg Verlust. Wie viel % sind das?
41)	Ein Fleischer soll 1.350 kg Fleisch liefern. Der
111.)	Schlachtverlust beträgt 18,5 %. Berechnen Sie das erforderliche Lebendgewicht der Schlachttiere!

RKn	20	U3	BüWi	20.

42.)	Ihnen liegt eine Bestellung über 3.420 Glühlampen vor.
-	Erfahrungsgemäß zerbrechen 5 % der Lampen beim
	Einpacken. Wie viel Lampen müssen gefertigt werden,
	um die volle Bestellmenge liefern zu können?

43.) Erläutern Sie den Begriff Tara! Nennen Sie ein Beispiel!

KBü, Wi 92, BüWi 28:

44.) Wie viel kg beträgt das Bruttogewicht einer Ware, wenn die Tara 3,5 % ausmacht und das Nettogewicht 5,200 kg beträgt?

45.) Erläutern Sie den Begriff **Refaktie**! Nennen Sie drei Beispiele!

46.)	Nennen Sie drei Kriterien, die Auskunft über die Zuver- lässigkeit eines Lieferanten geben!

2.3 <u>Die Bestellung</u>

- ... ist eine <u>rechtlich verbindliche Willenserklärung</u> eines Käufers gegenüber einem Verkäufer.
- ... ist an keine bestimmte Form gebunden.

Zur Vermeidung von Irrtümern sollten in der Bestellung alle Angaben des Angebots wiederholt werden.

Man unterscheidet zwischen Annahme der Bestellung (= unveränderte Bestellung auf ein Angebot) und Antrag zur Bestellung (= veränderte Bestellung auf ein Angebot).

Der Widerruf einer Bestellung muss spätestens gleichzeitig mit der Bestellung eintreffen:

BGB § 130: Wirksamwerden der Willenserklärung ggb. Abwesenden

- (1) Eine Willenserklärung, die einem anderen gegenüber abzugeben ist, wird, wenn sie in dessen Abwesenheit abgegeben wird, in dem Zeitpunkt wirksam, in welchem sie ihm zugeht. Sie wird nicht wirksam, wenn dem anderen vorher oder gleichzeitig ein Widerruf zugeht.
- (2) Auf die Wirksamkeit der Willenserklärung ist es ohne Einfluss, wenn der Erklärende nach der Abgabe stirbt oder geschäftsunfähig wird.
- (3) Diese Vorschriften finden auch dann Anwendung, wenn die Willenserklärung einer Behörde gegenüber abzugeben ist.
- Herr Meier liest in der Zeitung ein verbindliches Angebot für einen hochwertigen Kinderwagen. Da ihm dieser Kinderwagen gefällt, bestellt er ihn. Für wen ergeben sich aus dieser Bestellung Verpflichtungen?
 - 1 Weder Käufer noch Verkäufer gehen eine Verpflichtung ein.
 - 2 Nur der Käufer geht eine Verpflichtung ein.
 - 3 Nur der Verkäufer geht eine Verpflichtung ein.
 - 4 Käufer und Verkäufer gehen jeweils eine Verpflichtung ein.

2.4 <u>Die Bestellungsannahme (Auftragsbestätigung)</u>

... ist eine <u>rechtlich verbindliche Willenserklärung</u> eines Verkäufers gegenüber einem Käufer.

... ist an keine bestimmte Form gebunden.

... kann entfallen, wenn ...

- ... die Lieferung unverzüglich erfolgt.
- ... enge Geschäftsbeziehungen bestehen.

... sollte erfolgen bei ...

- ... sehr umfangreichen Geschäften.
- ... sehr losen Geschäftsbeziehungen.
- ... einem abgeändertem Angebot.
- ... einem verspätet angenommenen Angebot.
- ... einem freibleibenden Angebot.
- ... Bestellungen ohne vorheriges Angebot.

2.5 Der Abschluss eines Kaufvertrages

Ein Kaufvertrag ist ein zweiseitiges verbindliches Rechtsgeschäft, zu dem beide Rechtssubjekte übereinstimmende Willenserklärungen abgeben.

Durch den Kaufvertrag (Vertragsabschluss) gehen beide Vertragspartner Verpflichtungen ein (Verpflichtungsgeschäft).

Pflichten des Verkäufers:

- die Ware zur vereinbarten Zeit, am vereinbarten Ort, in der richtigen Art und Weise übergeben (übereignen)
- den Kaufpreis annehmen

Pflichten des Käufers:

- die gelieferte Ware annehmen und prüfen
- den Kaufpreis vereinbarungsgemäß bezahlen

Ein Kaufvertrag sollte beinhalten:

Art, Beschaffenheit, Güte, Menge, Preis, Verpackung und Versand einer Ware, Lieferzeit, Zahlungsbedingungen und Erfüllungsort.

Die Zusendung unbestellter Ware gilt als erste Willenserklärung des Verkäufers. Der Käufer kann diesem Antrag zustimmen, indem er die Ware annimmt oder bezahlt. Damit kommt es zum Kaufvertrag.

Reagiert der Empfänger nicht, so gilt das Schweigen.

- Schweigen unter Kaufleuten, zwischen denen Geschäftsbeziehungen bestehen, gilt als Zustimmung. Möchte man die unbestellte Ware nicht haben, muss sie sofort zurückgeschickt werden.
- Schweigen unter Kaufleuten, zwischen denen noch keine Geschäftsbeziehungen bestehen, sowie Schweigen von Nichtkaufleuten (Privatpersonen) gilt als Ablehnung. Damit kommt kein Kaufvertrag zustande.
 - Die zugesandte Ware muss allerdings eine angemessene Zeit aufbewahrt und zur Abholung bereitgestellt werden.

Kaufverträge bei **Haustürgeschäft**en, Kaffeefahrten o. ä. werden erst rechtswirksam, wenn der Käufer (Kunde) nicht innerhalb einer Woche schriftlich widerspricht.

Mit der Vertragsklausel "Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum." meldet der Verkäufer seinen Eigentumsvorbehalt an. Der Käufer wird zwar Besitzer der Ware, aber der Verkäufer bleibt Eigentümer, bis die Ware vollständig bezahlt ist.

Der Eigentumsvorbehalt ist bei Raten- und Zielkäufen ratsam. Kommt der Käufer in Zahlungsverzug, so kann der Verkäufer

- die Ware zurücknehmen,
- vom Kaufvertrag zurücktreten,
- das Aussonderungsrecht bei Insolvenzverfahren des Käufers beanspruchen,
- die Freigabe der Ware bei Pfändung der Ware beanspruchen.

Ein Eigentumsvorbehalt erlischt, wenn der Käufer die Ware ...

- an einen gutgläubigen Dritten weiterverkauft,
- verarbeitet, verbraucht oder zerstört,
- mit einem Grundstück fest verbindet (z. B. Rohre einbauen).

2.6 <u>Das Erstellen einer Rechnung</u>

Verkauft ein Betrieb Waren oder Dienstleistungen, so ist er laut Umsatzsteuergesetz (UStG) dazu verpflichtet, eine Rechnung auszustellen:

UStG § 14 Abs. 2: Ausstellung von Rechnungen

... führt der Unternehmer eine ... Leistung aus, ist er berechtigt, eine Rechnung auszustellen. Soweit er einen Umsatz an einen anderen Unternehmer für dessen Unternehmen oder an eine juristische Person, die nicht Unternehmer ist, ausführt, ist er verpflichtet, innerhalb von sechs Monaten nach Ausführung der Leistung eine Rechnung auszustellen. Eine Verpflichtung zur Ausstellung einer Rechnung besteht nicht, wenn der Umsatz ... steuerfrei ist. ...

Eine Rechnung muss laut Umsatzsteuergesetz (UStG) mindestens folgende Angaben enthalten:

UStG § 14 Abs. 4: Ausstellung von Rechnungen

Eine Rechnung muss folgende Angaben enthalten:

- 1. den vollständigen Namen und die vollständige Anschrift des leistenden Unternehmers und des Leistungsempfängers,
- 2. die dem leistenden Unternehmer vom Finanzamt erteilte Steuernummer oder die ihm vom Bundeszentralamt für Steuern erteilte Umsatzsteuer-Identifikationsnummer,
- 3. das Ausstellungsdatum.
- 4. eine fortlaufende Nummer mit einer oder mehreren Zahlenreihen, die zur Identifizierung der Rechnung vom Rechnungsaussteller einmalig vergeben wird (Rechnungsnummer),
- 5. die Menge und die Art (handelsübliche Bezeichnung) der gelieferten Gegenstände oder den Umfang und die Art der sonstigen Leistung,
- 6. den Zeitpunkt der Lieferung oder sonstigen Leistung; ...
- 7. das nach Steuersätzen und einzelnen Steuerbefreiungen aufgeschlüsselte Entgelt für die Lieferung oder sonstige Leistung (§ 10) sowie jede im Voraus vereinbarte Minderung des Entgelts, sofern sie nicht bereits im Entgelt berücksichtigt ist,
- 8. den anzuwendenden Steuersatz sowie den auf das Entgelt entfallenden Steuerbetrag oder im Fall einer Steuerbefreiung einen Hinweis darauf, dass für die Lieferung oder sonstige Leistung eine Steuerbefreiung gilt und
- 9. in den Fällen des § 14 b Abs. 1 Satz 5 einen Hinweis auf die Aufbewahrungspflicht des Leistungsempfängers.

. . .

Kleinbetragsrechnungen mit einem maximalen Bruttobetrag von 100 € müssen lediglich folgende Angaben enthalten:

- Name und Anschrift des leistenden Unternehmers,
- Ausstellungsdatum der Rechnung,
- Menge und Art der gelieferten Gegenstände bzw. Art und Umfang der erbrachten sonstigen Leistungen,
- das Bruttoentgelt (mit Umsatzsteuer),
- den anzuwendenden Steuersatz,
- im Falle der Steuerbefreiung ein Hinweis darauf.

Bei Kleinbetragsrechnungen kann auf die Angabe ...

- des Leistungsempfängers,
- des Zeitpunkts der Lieferung,
- des Nettoentgelts sowie
- des Steuerbetrages verzichtet werden.

Für einen Rechnungsbetrag von 80,00 € wird ein Artikel
verkauft! Geben Sie an, welche Angaben die Rechnung
mindestens enthalten muss!

49.) Beim Kauf einer Küche handeln Sie mit dem Verkäufer einen Preisnachlass aus. Wie heißt dieser Nachlass?

1 Abgabe 4 Diskont 7 Rabatt

•	/ logabe	7	DISKOIT	'	Naball
2	Abschlag	5	Draufgabe	8	Skonto
3	Bonus	6	Dreingabe	9	Zinsen

2.7 Die Arten von Kaufverträgen



Art, Güte und Beschaffen- heit der Ware Rechtliche Stellung der Vertrags- partner		Zeitpunkt der Zahlung	Liefer- bedingungen
- Kauf auf Probe - Kauf nach Probe - Kauf zur Probe - Gattungskauf - Stückkauf	PrivatkaufeinseitigerHandelskaufzweiseitigerHandelskauf	Zahlung - vor Lieferung - bei Lieferung - nach Lieferung	- Tageskauf - Terminkauf - Fixkauf - Kauf auf Abruf

Kauf auf Probe:

Der Verkäufer überlässt dem Käufer eine Ware probeweise. Der Käufer hat Rückgaberecht innerhalb einer bestimmten Frist und kann die Ware testen.

z. B.:

z. B.:

Kauf nach Probe:

Der Kunde hat eine Probe (z. B. Stoffmuster) und kauft eine größere Menge. Die Eigenschaften des Musters sind verbindlich.

z. B.:

z. B.:

Kauf zur Probe:

Fester Kauf einer kleineren Menge. Sagt die Ware zu, Kauf einer größeren Menge.

Spezifikationskauf (Bestimmungskauf):

Der Käufer kauft einen Grundstoff und kann die genauen Einzelheiten der gekauften Ware bestimmen z.B.

Gattungskauf:

Kauf einer vertretbaren Sache (= Sache, die mehrfach gefertigt wurde)

Stückkauf (Spezieskauf):

Kauf einer nicht vertretbaren Sache, die eine persönliche Bestimmung hat. Die Nachlieferung für eine beschädigte Ware ist nicht möglich, nur Minderung, Schadenersatz oder Wandlung.

z. B.:

bürgerlicher Kauf (Privatkauf):

Beide Vertragspartner sind Privatleute.

einseitiger Handelskauf:

Ein Vertragspartner ist Kaufmann.

z. B.:

zweiseitiger Handelskauf:

Beide Vertragspartner sind Kaufleute.

Tageskauf (Barkauf, Sofortkauf):

Zahlung des Kaufpreises sofort bei Übergabe der Ware z. B.:

Terminkauf (Zeitkauf):

Im Kaufvertrag wird die Lieferung der Ware zu einem späteren Zeitpunkt in einer bestimmten Frist vereinbart.

z. B.:

_			•	
⊢	IV	ĸа	uf:	
	IV	ıνα	uı.	

Im Kaufvertrag wird die Lieferung genau terminisiert.

z. B.: z. B.:

Kauf auf Abruf:

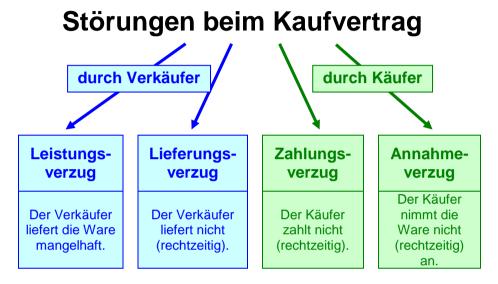
Der Käufer bestimmt, wann in Teilmengen oder ganz geliefert werden soll, z. B. um Lagerkosten zu sparen.

50.)		e folgende Arten des Kaufvertrags! jeweils ein Beispiel!
	Kauf auf Probe	
	Kauf nach Probe	
	Kauf zur Probe	

51.)	В	eim Kauf einer	W	are vereinbaren	S	Sie die Bezahlun	g
		st bei Lieferung.					
	Uı	m welche Art vo	n l	Kauf handelt es	sic	ch?	
	1	Barkauf	4	Mittelkauf	7	Sofortkauf	
	2	Hauskauf	5	Probekauf	8	Teilkauf	
	3	Kreditkauf	6	Ratenkauf	9	Vollkauf	

2.8 <u>Die Störungen beim Erfüllen eines Kaufvertrages</u>

2.8.1 <u>Der Leistungsverzug</u>



Der Verkäufer ist verpflichtet, die Ware mängelfrei zu liefern.

Mängel werden unterschieden ...

- a) Mangel in der Sache (Sachmangel)
 - Mangel in der Art (Gattungsmangel)
 Der Verkäufer lieferte eine andere als die vereinbarte
 Ware.
 - z. B.:
 - z. B.:
 - Mangel in der Güte (Qualitätsmangel)
 Die Ware weist Fehler auf oder es fehlen zugesicherte Eigenschaften.
 - z. B.:

- Mangel in der Menge (Quantitätsmangel)
 Der Verkäufer lieferte zu viel oder zu wenig Ware.
- b) Mangel in der Erkennbarkeit
 - offener Mangel (sofort erkennbar)
 - z. B.:
 - z. B.:
 - versteckter Mangel (nicht sofort erkennbar)
 - z. B.:
 - arglistig verschwiegener Mangel (bewusst verschwiegen)
 - z. B.:
 - z. B.:
- 52.) Welche Art "Mangel" liegt in den beiden folgenden Beispielen jeweils vor?

Mutter verklagt Samenbank

Eine Frau in den USA möchte ein weißes Baby, doch der Spender ist Afroamerikaner.

Columbus. Jennifer Cramblett ist lesbisch, lebt mit ihrer Partnerin in einem kleinen Nest im US-Staat Ohio und wollte ein Kind haben. Im September 2011 wendet sie sich an eine Samenbank. Als sie bereits schwanger ist, erfährt die heute 36-Jährige, dass ihr Samenspender ein AfroaAmerikaner ist.

Für die junge weiße Verkäuferin in der Provinz bricht die Welt zusammen, sie verklagt die Samenbank. "Das war nicht das, was ich gewollt habe", erzählt sie dem TV-Sender NBC. Natürlich liebe sie ihre Tochter Payton. Das Kind ist heute zwei Jahre alt. Das kleine Mädchen ist dunkelhäutig. Glaubt man der Anklageschrift, geht es bei der Klage nicht um Rassismus. Das gleichgeschlechtliche Paar wohnt in Uniontown, einer 2800-Einwohner-Ortschaft, in der so gut wie keine Schwarzen leben, wie die "Chicago Tribune" schreibt. Das kleine, dunkelhäutige Mädchen sei also bereits mit der Geburt in eine schwierige Außenseiterrolle gedrängt - und das bedeute Stress für die Mutter.

"Jennifer lebt jeden Tag in Angst und Unsicherheit über ihre Zukunft und die ihres Kindes", heißt es in der Klageschrift.Ihr Anwalt fasst den Lapsus der Samenbank zusammen: "Sie hat den entscheidenden Fehler gemacht, den sie nicht machen darf. Es ist nicht wie beim Pizza-Bestellen", meinte der Iurist.

Die Samenbank hält sich bislang mit einer Stellungnahme zurück. (dpa)

aus: "Sächsische Zeitung" vom 4.10.2014

289 Millionen Dollar Schmerzensgeld

E s ist ein Urteil, das bahnbrechend sein könnte: Der Agrarchemie-Riese Monsanto muss einem Krebspatienten in den USA wegen verschwiegener Risiken seiner Unkrautvernichter Schadenersatz in dreistelliger Millionenhöhe zahlen. So hat es jedenfalls ein Geschworenengericht in Kalifornien angeordnet. Die Jury habe Monsanto klargemacht, dass die "Jahre der Täuschung" vorbei seien, sagte Klägeranwalt Brent Wisner nach der Urteilsverkündung.

Die Entscheidung wurde weltweit mit Spannung erwartet. Denn es handelte sich um den ersten Schadenersatzprozess, der sich mit der seit Jahren strittigen Frage befasste, ob Produkte von Monsanto Krebs erregen können.

Geklagt hatte der an Lymphdrüsenkrebs leidende Dewayne "Lee" Johnson, der als Platzwart an kalifornischen Schulen häufig Unkrautvernichter wie Roundup und Ranger Pro von Monsanto verwendete. Der 46-lährige macht die Produkte, die den umstrittenen Wirkstoff Glyphosat enthalten, für seine Erkrankung verantwortlich und beschuldigte das Unternehmen aus St. Louis, die Risiken bewusst verschwiegen zu haben. Er hätte Roundup niemals an Schulen eingesetzt, wenn er die Gefahren gekannt hätte, sagte Johnson bei dem rund vierwöchigen Prozess vor Gericht und erhob schwere Vorwürfe an Monsanto. "Es ist unethisch. Es ist falsch. Menschen verdienen so etwas nicht", so der schwer von seinem Krebsleiden gezeichnete Kläger. Johnsons Prozess wurde vorgezogen, weil die Ärzte mit seinem baldigen Tod rechnen. Nach nur dreitägigen Beratungen verurteilte die Jury Monsanto am Freitag einstimmig, Johnson Schadenersatz in Höhe von 289 Millionen Dollar (254 Millionen Euro) zu zahlen. Für den Konzern Monsanto, der

einen Zusammenhang zwischen Krebs und seinen Produkten abstreitet, ist die Entscheidung eine herbe Schlappe. Die Geschworenen befanden, dass das Unternehmen mit Vorsatz gehandelt habe und bestraft werden müsse.

Alleine in den USA laufen über 4000 weitere ähnliche Klagen gegen Monsanto, für die diese Entscheidung wegweisend sein könnte. Bei Johnson handelte es sich nur um einen Einzelfall, doch weil es das erste Urteil überhaupt war, stand das Verfahren stark im Fokus der Öffentlichkeit. Die harte Strafe könnte deshalb besonders große Imageschäden anrichten. Monsanto ist wegen umstrittener Geschäftspraktiken und Glyphosat belastet. Den Namen soll es nach der Ubernahme durch Bayer nicht mehr geben.

Der Saatguthersteller hat bereits angekündigt, Berufung einzulegen und Roundup auch in Zukunft "nachdrücklich verteidigen" zu wollen. Es ist in den USA alles andere als ungewöhnlich, dass die Strafzahlungen bei solchen Verfahren später erheblich verringert oder die Urteile in der nächsten Instanz wieder einkassiert werden. Der US-Pharmakonzern Johnson & Johnson beispielsweise, der wegen angeblich krebserregender Pflegeprodukte mit zahlreichen Klagen konfrontiert ist, wurde schon mehrfach zu spektakulär hohen Schadenersatzsummen verurteilt, die in Berufungsverfahren wieder zurückgenommen wurden. Nach dem Urteil herrschte Unruhe an der Börse. Die Baver-Aktie brach am Montag ein. Der Wert sackte zeitweise um rund 13 Prozent auf 80,43 Euro ab.

aus: "Sächsische Zeitung" vom 14.8.2018 (gekürzt)

Pflichten des Käufers:

a) beim zweiseitigen Handelskauf

① Prüfungspflicht

Der Käufer muss alle eingegangenen Waren unverzüglich auf Art, Güte und Menge kontrollieren.

Stellt der Käufer dabei Mängel fest, kann er die Annahme der Ware verweigern.

② Rügepflicht

Wurde bei der Warenannahme ein Mangel entdeckt, so muss dies der Käufer dem Verkäufer in einer Mängelrüge mitteilen. Die Mängelrüge kann mündlich oder schriftlich erfolgen und muss den Mangel genau beschreiben.

Unterlässt der Käufer die Mängelrüge, so gilt die Lieferung als angenommen. Der Käufer hat damit keine Rechte auf Mängelansprüche. Dies gilt nicht, wenn der Verkäufer die mangelhafte Lieferung arglistig versteckte oder verschwieg.

Gesetzliche Rügefristen:

	Verkäufer und Käufer sind Kaufleute	mindestens ein Vertragspartner ist		
	(zweiseitiger Handelskauf)	Privatmann (einseitiger Handels- oder bürgerlicher Kauf)		
offener Mangel	unverzüglich	6 Monate		
versteckter Mangel	unverzüglich nach Entdeckung, aber 6 Monate nach Lieferung	nach Lieferung		
arglistig verschwiegener Mangel	30 Jahre na	ach Lieferung		

3 Aufbewahrungspflicht

Während beim Platzkauf die Annahme der beanstandeten Ware verweigert werden kann, ist dies beim Distanzkauf nicht immer sinnvoll. Bis zur Klärung des Sachverhalts ist die beanstandete Ware auf Kosten des Verkäufers beim Käufer aufzubewahren. Droht der Ware Verderb o. ä., so kann sie öffentlich versteigert werden (Notverkauf).

b) beim einseitigen Handelskauf und beim bürgerlichen Kauf Im Gegensatz zum zweiseitigen Handelskauf muss der Käufer die Ware <u>nicht unverzüglich prüfen und rügen</u>, solange dies innerhalb der Gewährleistungsfrist geschieht.

Rechte des Käufers (gesetzliche Gewährleistungsansprüche):

- Nacherfüllung
 - vorrangiges Recht des Käufers
 - Nachbesserung oder Neulieferung

Alle anderen Rechte des Käufers sind nachrangig! Das bedeutet, dass der Käufer nach der Mängelrüge eine zweite angemessene Nachfrist für die Nacherfüllung setzen muss.

Das Setzen der Nachfrist enfällt in folgenden Fällen:

- Der Verkäufer verweigert die Nacherfüllung.
- Zwei Nacherfüllungsversuche sind bereits fehlgeschlagen.
- Die Nacherfüllung ist unzumutbar für den Verkäufer oder den Käufer.
- Rücktritt vom Vertrag
 Die Ware wird zurückgegeben, der schon gezahlte Kaufpreis zurückgezahlt.
- Minderung des Preises
 z. B.:
- Ersatzlieferung mangelfreier Waren
- Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages
- Ersatz für vergebliche Aufwendungen

2.8.2 Der Lieferungsverzug

Rechte des Käufers:

- Lieferung der Ware verlangen
 - z. B.:
- Lieferung und Schadenersatz wegen verspäteter Lieferung verlangen
 - z. B.:
- Lieferung ablehnen und vom Vertrag zurücktreten
 - z. B.:
- Lieferung ablehnen und Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen
 - z. B.:
 - z. B.:
 - z. B.:

Berechnung des Schadenersatzes:

- konkreter Schaden
 - z. B.:
- abstrakter Schaden
 - z. B.:

- z. B.:
- Vertragsstrafe
 - z. B.:
- Herr Meier bestellte einen großen Kühlschrank. In den Lieferbedingungen ist "Lieferung frei Haus" vereinbart. Da Herr Meier im 10. Stock eines Hochhauses wohnt, ausgerechnet am Liefertag aber der Fahrstuhl defekt ist, stellt die anliefernde Spedition den Kühlschrank im Innenbereich im Erdgeschoss ab. Herr Meier will den Kauf deshalb stornieren. Ist dies rechtens?
 - Ja, denn die Klausel "frei Haus" schließt den Transport in die Wohnung ein.
 - Nein, denn die Klausel schließt den Transport in die Wohnung nicht mit ein.
 - 3 Ja, denn für den Fahrstuhldefekt trägt Herr Meier keine Schuld.
 - 4 Nein, denn für den Fahrstuhldefekt trägt die Spedition keine Schuld.
 - Ja, denn die Spedition hätte in diesem Fall die Treppe nutzen können.

2.8.3 Der Zahlungsverzug

Laut Kaufvertrag ist der Käufer zu fristgerechten Bezahlung des Kaufpreises verpflichtet. Bezahlt der Käufer den vereinbarten Kaufpreis nicht (rechtzeitig), liegt Zahlungsverzug vor.

aus: "Sächsische Zeitung" vom 27. Dezember 2019

Zahlungsverzug in	Sach	sen*
Branche	111/19	111/18
Baugewerbe	13,7	13,0
Chemie und Kunststoffe	12,8	11,0
Einzelhandel	5,2	9,7
Großhandel	9,5	9,8
Grundstoffe	13.4	10,3
Konsumgüter	7,0	7,4
Metall und Elektro	13,2	10,0
Persönliche Dienstleistung	11,1	10,6
Unternehm. Dienstleistung	11,3	12,2
Verkehr und Logistik	16,7	13,3
Sachsen	10,9	10,4
Deutschland	10,5	10,2
* Angaben fürs Quartal in Tagen Quelle.	Creditrefor	m Dresden

Ursachen, warum Verbindlichkeiten nicht fristgerecht bezahlt werden:

- Nachlässigkeit (Sorglosigkeit, Vergesslichkeit, ...)
- ungeordnete Buchführung,
- schlechte betriebliche Finanzlage, Indikatoren:
 - auf Skonto verzichten
 - Zahlungsziel überschreiten
 - auf Wechselzahlung umstellen
 - Mängelrügen, um das Zahlungsziel hinauszuzögern
 - Zahlungsverzögerungen "begründen" durch Ausreden
- zögerlicher Eingang der Forderungen gegenüber Kunden,
- Ausfall von Forderungen, z. B. wegen Insolvenz eines Kunden.
- Störungen des betrieblichen Ablaufs (Unfälle, Brand, Streiks, ...),
- bewusste Verzögerung der Zahlung.

Rechte des Gläubigers:

- auf Erfüllung des Vertrages bestehen z. B.:
- auf Erfüllung des Vertrages bestehen und Schadenersatz verlangen, z. B. Verzugszinsen
- Zahlung ablehnen und Rücktritt vom Vertrag z. B.:
- Zahlung ablehnen und Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen

Witz:

Anwalt zum Mandanten: "Haben Sie denn Ihrem säumigen Schuldner die Rechnung vorgelegt?" – "Ja, natürlich." – "Und was hat er gesagt?" – "Ich soll mich zum Teufel scheren." – "Und was taten Sie?" – "Ich kam sofort zu Ihnen!"

- 54.) Max überweist den Rechnungsbetrag unter **Zahlungs-vorbehalt**. Welchen Vorteil verspricht er sich davon?
 - 1 Max kündigt eine mögliche Rückforderung an, falls die Ware mangelhaft ist.
 - 2 Max darf die Ware ablehnen, falls er nicht genug Geld auf seinem Konto hat.
 - 3 Max erhält dadurch automatisch einen Rabatt eingeräumt.
 - 4 Max erhält dadurch automatisch ein Skonto eingeräumt.
 - 5 Max erhält dadurch die Möglichkeit einer Ratenzahlung eingeräumt.

Die Verjährung von Ansprüchen aus Forderungen:

Eine Forderung ist verjährt, wenn die vom Gesetz bestimmte Frist abgelaufen ist. Der Schuldner muss dann nicht mehr zahlen.

§ 195 BGB: Regelmäßige Verjährungsfrist

Die regelmäßige Verjährungsfrist beträgt drei Jahre.

Verjährungsfristen:

2 Jahre Ansprüche aus Mängeln an Kaufsachen

bei Lohn- und Gehaltsempfängern

- Fristbeginn: nach Ablauf des Entstehungsjahres

- z. B.: nicht gezahlter Lohn für Überstunden

3 Jahre regelmäßige Verjährung

- Fristbeginn: nach Ablauf des Entstehungsjahres

- z. B.: Kaufpreisforderungen

5 Jahre Steuerschulden

10 Jahre Steuerbetrug

30 Jahre rechtskräftig festgestellte Forderungen (Urteil,

Vollstreckungsbescheid)

- Fristbeginn: ab Rechtskraft

- z. B.: Urteil, Vollstreckungsbescheid, gerichtlicher Vergleich

Schadenersatzansprüche

- Fristbeginn: Begehen der Tat

- wegen Verletzung an Leben oder Körper

familien- und erbrechtliche Ansprüche

Die Verjährung kann durch **Neubeginn** oder **Hemmung** hinausgeschoben werden.

Beispiel "Neubeginn":

Eine Rechnung mit dem Rechnungsdatum 9.7.2012 war 14 Tage später fällig. Der Käufer zahlte lange Zeit nicht. Erst nach Androhung gerichtlicher Schritte zahlte er am 16.2.2013 einen Abschlag.



Vom Tag der Unterbrechung beginnt die Verjährung (drei Jahre) neu!

Einen Neubeginn der Verjährung kann

- der Schuldner durch Anerkennung seiner Schuld (z. B. durch Abschlagszahlung, Zinszahlung, Sicherheitszahlung, schriftliche Stundungsbitte um Zahlungsaufschub, Schuldanerkenntnis durch Schuldschein) oder
- der Gläubiger durch gerichtliche Geltendmachung seines Anspruchs (z. B. durch Mahnbescheid, wenn darauf ein Vollstreckungsbescheid folgt, Vollstreckungsbescheid, Klage oder Anmeldung im Insolvenzverfahren)

erreichen.

Beispiel "Hemmung":

Eine Rechnung mit dem Rechnungsdatum 9.7.2012 war 14 Tage später fällig. Der Käufer zahlte lange Zeit nicht. Am 16.2.2013 begann im Zuge des gerichtlichen Mahnverfahrens die Gerichtsverhandlung, die bis zum 16.6.2013 dauerte.



Bei der Hemmung verlängert sich die Verjährungsfrist um die Zeit der Hemmung.

Die Verjährung wird gehemmt, solange ...

- der Gläubiger die Forderung stundet.
- der Schuldner die Zahlung berechtigt verweigern kann (z. B. infolge eines Gegenanspruchs oder im Vergleichsverfahren)
- die Rechtspflege in den letzten sechs Monaten der Verjährung stillsteht (z. B. im Krieg, bei Naturkatastrophen oder Epidemien)
- über das Vermögen des Schuldners die Geschäftsaufsicht besteht (z. B. im Insolvenzverfahren)
- 55.) Dürfen Käufer und Verkäufer die **Zahlungsverein- barungen** in einem Rechtsgeschäft frei vereinbaren?
 - 1 Generell nein.
 - 2 Generell ja.
 - 3 Ja, aber nur wenn ein Gericht diesen Zahlungsvereinbarungen zustimmt.
 - 4 Ja, aber nur bis zu einem Kaufpreis von 400 Euro.
 - Ja, sofern die Zahlungsbedingungen nicht gegen Gesetze verstoßen.

56.)	E. schuldet einem Händler 5.320,87 €, fällig am 6.3., 2.639,35 €, fällig am 15.4. und 4.247,75 €, fällig am 22.4. Der Händler gewährt bis zum 31.5. bei 9 % einen Aufschub. Wie hoch ist die Händlerforderung am 31.5.?
57.)	Berechnen Sie die Gesamtschuld eines Kaufmanns zum Jahresende, wenn er bei 9½ % Sollzinsen folgende Beträge begleicht: 2.520,80 € (fällig Ende Oktober), 1.740,75 € (fällig Anfang November), 8.600 € (fällig am 15.9.) und 12.567,98 € (fällig am 31.8.)!

58.)	E. schuldet einem Lieferer 4.572,79 €, fällig am 9.4., 13.475,92 €, f. a. 15.4., 1.326,39 €, fällig am 18.4. und 5.822,44 €, fällig Ende Mai. Der Ausgleich erfolgt incl. 9¾ % am 15.6. Wie viel € sind insgesamt zu entrichten?

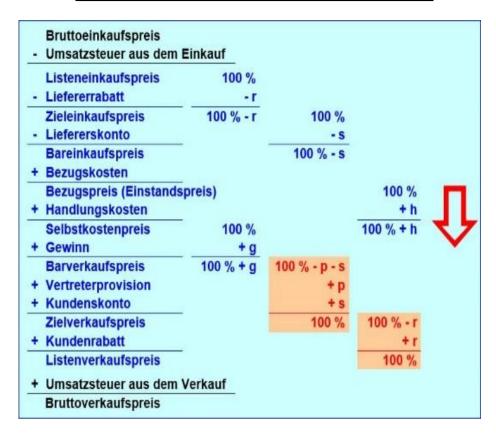
59.)	Berechnen Sie die Gesamtschuld bei 6½ % Sollzinsen zum Ende des ersten Quartals: 5.470,73 €, fällig seit Ende Oktober, 13.344,53 €, fällig seit 15.12., 2.576,26 €, fällig seit 19.12., 4.321,86 €, fällig seit Jahresende, 980 €, fällig seit 12.1. sowie 9.720,20 €, fällig seit 28.2.!
60.)	Ein am 17. Februar gewährtes Darlehen wird am 17. Mai incl. 9 % p. a. Zinsen mit 156.135,75 € zurückgezahlt. Berechnen Sie die Zinsen und die Darlehenshöhe!

P. hat eine Rechnung über 5.250,50 € zu begleichen. Als Zahlungsbedingung gilt "Zahlbar in 60 Tagen netto Kasse oder in 10 Tagen unter Abzug von 2½ % Skonto". Lohnt sich die Aufnahme eines Bankkredits zu 16 % Sollzinsen und 1½ % Bearbeitungsgebühr, um das Skonto in Anspruch nehmen zu können? Berechnen Sie den Finanzierungserfolg in €!

62.)	Für einen Rechnungsbetrag von 4.800 € zahlen wir 58,80 € Verzugszinsen für die Zeit vom 17.2. bis 20.4. Welchem Zinssatz entspricht das?

3 Die Kalkulation

3.1 <u>Das Kalkulationsschema – die Vorwärtskalkulation</u>



BKa, Wi 92, Rechnen 6:

Der Selbstkostenpreis eines Videogerätes beträgt 1.568 €. Aufgrund der Marktlage kann der Großhändler zum Zielverkaufspreis von 1.710 € anbieten. Wie viel Euro beträgt der Gewinn, wenn er seinen Kunden 3 % Skonto gewährt?

64.) In einem Großhandelsunternehmen wurden als Summe der Gemeinkosten 995.200 € ermittelt. Der Wareneinsatz betrug 4.976.000 €. Wie viel Prozent beträgt der Zuschlagsatz für die Handlungskosten?

Ein PC-Händler bezieht vom Großhändler 20 Laptops zum Bruttopreis von jeweils 476 €. Der Großhändler gewährt 25 % Mengenrabatt und 2 % Skonto. An Bezugskosten fallen insgesamt 120 € an. Der PC-Händler kalkuliert mit 20 % Handlungskosten, 25 % Gewinn und 10 % Kundenrabatt. Zu welchem Ladenpreis bietet der PC-Händler seinen Kunden einen Laptop an?

66.)	Wie viel kg beträgt das Bruttogewicht einer Ware, wenn die Tara 4 % ausmacht und das Nettogewicht 4,800 kg beträgt?

BKa, So 93, Rechnen 5:

Die Kalkulation eines Artikels weist folgende Posten auf:
 812 € Listeneinkaufspreis, 725 € Bezugspreis, 870 €
 Selbstkostenpreis und 913,50 € Nettoverkaufspreis. Wie viel Prozent beträgt der Gewinnaufschlag?

BKa, So 93, Rechnen 10:

68.)	Ein Großhandelsbetrieb hat folgendes Ergebnis erzielt: 2.250 T€ Wareneinsatz, 2.855 T€ Verkaufserlöse, 495 T€ Kosten, 110 T€ Gewinn. Wie viel Prozent beträgt der Zuschlagssatz für Handlungskosten?

3.2 Das Kalkulationsschema – die Rückwärtskalkulation

Bruttoeinkaufspreis - Umsatzsteuer aus dem Einkauf Listeneinkaufspreis - Liefererrabatt Zieleinkaufspreis - Liefererskonto **Bareinkaufspreis** + Bezugskosten **Bezugspreis (Einstandspreis)** + Handlungskosten Selbstkostenpreis + Gewinn **Barverkaufspreis** + Vertreterprovision + Kundenskonto Zielverkaufspreis + Kundenrabatt Listenverkaufspreis + Umsatzsteuer aus dem Verkauf Bruttoverkaufspreis

69.)	Die Dresden Best Computer GmbH will Computer für 1.190,00 € Ladenpreis (brutto) verkaufen. Die Handlungskosten betragen 25 %, die Rabatte je 10 %, die Skonti je 2 %, die Vertreterprovision 5 %, der Gewinn 10 % und die Bezugskosten 8,73 €. Wie hoch darf höchstens der Listeneinkaufspreis sein, damit sich das ganze Geschäft "rechnet"?

3.3 <u>Das Kalkulationsschema – die Differenzkalkulation</u>

Bruttoeinkaufspreis	
- Umsatzsteuer aus dem Einkauf	
Listeneinkaufspreis	
- Liefererrabatt	
Zieleinkaufspreis	
- Liefererskonto	
Bareinkaufspreis	_
+ Bezugskosten	П
Bezugspreis (Einstandspreis)	4 5
+ Handlungskosten	
Selbstkostenpreis	
+ Gewinn	Gewinn/Verlust
Barverkaufspreis	
+ Vertreterprovision	4 }
+ Kundenskonto	- 11
Zielverkaufspreis	
+ Kundenrabatt	
Listenverkaufspreis	
+ Umsatzsteuer aus dem Verkauf	
Bruttoverkaufspreis	

3.4 Die Handelsspanne

Kalkulationszuschlag:

Wie viele Prozente werden auf den Einstandspreis (auch: Bezugspreis) aufgeschlagen, um zum (Listen-)Verkaufspreis zu gelangen?

= (Nettoverkaufspreis – Einstandspreis) • 100 % Einstandspreis

Kalkulationsfaktor = Nettoverkaufspreis Einstandspreis

Handelsspanne (auch: Marge, Spanne):

Wie viele Prozente bleiben vom (Listen-)Verkaufspreis, um die Kosten (Personalkosten, Mietkosten, ...) und den Gewinn abzudecken?

= (Nettoverkaufspreis – Einstandspreis) • 100 % Nettoverkaufspreis

70.) Ein Textilienhändler bietet ein Kleid mit einem Bezugspreis von 40,00 € zum Bruttoverkaufspreis von 142,80 € an. Berechnen Sie den Kalkulationsfaktor (mit zwei Kommastellen) und die Handelsspanne (mit einer Kommastelle)!

71.)	Ein Textilienhändler kalkuliert für ein Kleid mit einem Bezugspreis von 40 € eine Handelsspanne von 80 %. Für welchen Bruttoverkaufspreis kann ein Kunde dieses Kleid erwerben?

Ein PC-Händler bezieht vom Großhändler einen Laptop
für je 400 € Listenpreis. Er verkauft diesen Laptop an
einen Kunden für 595 €.

Wie groß ist die Handelsspanne?

73.) Ergänzen Sie die fehlenden Werte in der Tabelle! Einstands-Netto-Brutto-Kalkulationszuschlag preis verkaufsverkaufsin % in € (netto) preis preis 300,00€ 20 % 25 % 280,00€ 260,00€ 433,16 € 250,00 € 476,00 € 110 % 242,00€ 120 % 240,00€ 225,00€ 481,95€ 485,52 € 238,00€

74.)	Ein PC-Händler verkauft einen Laptop für 166,60 €. Seine Handelsspanne beträgt 25 %. Wie hoch war der Bezugspreis?

75.)	Ein PC-Händler kauft beim Großhändle 200 € Einstandspreis. Er kalkuliert mit 2 zuschlag. Wie hoch (in %) ist die Hande	25 % Kalkulations-
	BKa, Wi 92, Rechnen 7:	
76.)	Ein Unternehmen kalkuliert wie folgt:	
	Demugantaia	4 COO OO C

BKa, Wi 92, Rechnen 7:				
76.)	Ein Unternehmen kalkuliert wie folgt:			
	Bezugspreis + 12,5 % Handlungskostenzuschlag Selbstkostenpreis + 20 % Gewinn Barverkaufspreis Wie viel Prozent beträgt der Kalkulation	1.600,00 € + 200,00 € 1.800,00 € + 360,00 € 2.160,00 € szuschlag?		

77.) Wie viel Prozent beträgt die Handelsspanne, wenn der Verkaufspreis einer Ware 85,00 € und der Einstandspreis 51,85 € beträgt?

4 Die Kundenarten

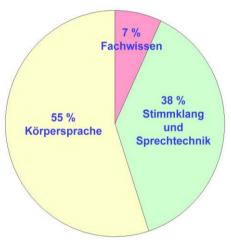
4.1 <u>Die Körpersprache</u>

Heutzutage bieten die Verkäufermärkte zwar ein großes Angebot an Gütern und Dienstleistungen, stellen aber die Kunden bei der Auswahl vor die Frage "Entscheide ich mich richtig?"

Für den erfolgreichen, weil flexiblen Verkäufer ist es deshalb sehr wichtig, "die Sprache des Kunden" zu sprechen, denn dies schafft Vertrautheit, Sympathie, Nähe und hilft bei der Kaufentscheidung des Kunden.

Um die Sprache der Kunden zu sprechen, sollte der Verkäufer die verschiedenen Kundentypen kennen und verstehen.

Kommunikation findet nicht nur mit Worten statt: die 7-38-55-



Regel. Der US-amerikanische Psychologe Albert MEHRABIAN (geboren 1939) betonte in der 1960-er Jahren die Bedeutung der nonverbalen Kommunikation: Für den Erfolg der Kommunikation machte er nur zu 7 % den sprachlichen Inhalt (z. B. kurze oder lange Sätze, Fremdwörter oder einfache, wiederkehrende Worte) verantwortlich, aber immerhin 38 % den stimmlichen Eindruck (Stimmklang, Sprechtechnik,

Dialekt, Betonung, Lautstärke) und gar zu 55 % die Körpersprache (Körperhaltung, Blick, Ganggeschwindigkeit, Kleidung). Die Worte erklären Inhalte (WAS), der Klang der Stimme und der Körper (WIE) drücken Gefühle, Emotionen aus.

Viele Kaufentscheidungen werden emotional getroffen. Das Vertrauen in die Aussagen des Verkäufers sind deshalb sehr wichtig.

Der Verkäufer muss "echt", wahrhaftig und glaubwürdig wirken. Seine Körpersprache verrät, ob seine "innere Verfassung" (Stimmung, Gefühle und Gedanken) mit seiner "äußere Haltung" (Körpersprache, Stimmklang und spezifische Wortwahl) übereinstimmen.

Arbeitsaufträge an die Auszubildenden

① Woran erkennen Sie folgende Gefühle?

Angst	
Liebe	
Staunen	
Arroganz	

Bestandteile der Körpersprache:

- Gesichtsausdruck
- Blickkontakt (z. B.: in die Augen schauen)
- Mimik
- Gestik
- Stimme
- Körperhaltung
- Bewegung (z. B.: forsch, ausschreitend oder zögerlich)
- Gang (z. B.: aufrecht, mit hängenden Schultern)
- Distanzzone (z. B.: herantreten oder "Sicherheits"abstand)
- äußeres Erscheinungsbild (z. B.: Kleidung, Frisur, Schmuck)

Eindruck der Stimme:

- Lautstärke
- Modulation (Takt, Rhythmus)
- Betonung
- Sprechtempo
- Sprechpausen
- Sprachdialekte
- Sprachfehler
- Sprechhöhen (z. B.: sehr tief, tief, normal, hoch, sehr hoch)
- Nebengeräusche (z. B.: näseln, röcheln)

Ein guter Verkäufer spricht die "Sprache des jeweiligen Kunden"!

"Gutes Benehmen, Rücksicht und Respekt gegenüber dem Kunden sind maßgebliche wirtschaftliche Erfolgsfaktoren. Dies gilt besonders für den Handwerker, der als persönlicher Dienstleister häufig sehr nah am Kunden und dessen Privatsphäre ist."

Heinrich TRAUBLINGER

(geboren 1943, seit 1994 Präsident der Handwerkskammer für München und Oberbayern)

Arbeitsaufträge an die Auszubildenden

① Welche Ziele werden durch folgende Wortwahl erreicht?

korrekt mit Namen ansprechen	
positive, lebensbejahende Wortwahl	
zielgruppenorientiert	
Fachsprache	
keine langen oder verschachtelte Sätze	
bildhafte Sprache	
konkrete Aussagen	
echte Entschuldigung	

D	egenen		
-			
-			
-			
-			
-			
78.)	Beschreibe	n Sie die unterschiedlich	en Körpersprachen !
		Respekt, Autorität	Wärme, Sympathie
	Stimme		
	Körper-		
	haltung		
	Mimik		
	Gestik		
	Kompe-		
	tenz		
	Beispiele		
	Dolopiolo		

2 Welche Fehler könnte ein Verkäufer in seiner Ansprache

4.2 Die Kundentypen

a) Der Distanzierte

- dezente Uhr (kaum große Zahlen, fette Zeiger, bunte Farben)

Quelle: Iris WEGEMANN

- Haus und Garten pflegeleicht, nüchtern in der Wirkung
- Brille eher randlos und unauffällig
- klassische, hochwertige, wenig bunte und auffällige Kleidung
- wenige Dekorationsgegenstände in Wohnung und Arbeitsplatz
- kaum Privates auf dem Schreibtisch, nichts zu essen dort
- Wandkalender ohne spezielle Einträge
- ein Stift, ein Locher, ... und alles auf seinem Platz
- Auto in der Spar- bzw. Grundausstattung
- pflegeleichte Pflanzen in Seramis, am liebsten Kakteen
- kommt oft allein, grüßt nicht sofort
- hält sich zurück, beobachtet, wartet ab, spricht wenig
- ist genau in der Zeiteinteilung
- äußert sich zu Zahlen, Daten, Fakten braucht sie auch
- äußert sich selten zu emotionalen Dingen
- prüft alles genau, will alles schriftlich
- plant, denkt voraus in die Zukunft
- entscheidet sich erst nach langer, sachlicher Prüfung
- wird einem Besucher selten etwas zu trinken bzw. zu essen anbieten
- ist an der Sache interessiert, wägt Nutzen und Kosten ab
- verlässt sich auf seine Prüfung
- schätzt Auflistungen
- meldet sich am Telefon nur mit Nachnamen oder "Hallo!"
- Hinweise im Umgang:
 - kurze Sätze
 - unbetontere, ruhige Stimmführung
 - Berechnungen langfristig, möglichst belegen
 - Grafiken und Tabellen sparsam, mit Quellenangaben
 - eher förmlich ("Sehr geehrter Herr ...")
 - regelmäßige Angebotsbriefe
 - "Weniger ist mehr" Argumente überzeugen

- Abstand halten
- eher Blicke auf die gemeinsame Sache
- Informationen geben
- Verlässlichkeit zeigen, z. B.
 - "Unser 24-Stunden-Service bedeutet für Sie Zuverlässigkeit für Ihre langfristige Planung!"
 - "Unsere geschulten Mitarbeiter bedeuten für Sie 100-%-ige Sicherheit in den Entscheidungen!"
 - "Unser traditionsreiches Unternehmen bedeutet für Sie langjähriges Wissen zur Planung Ihrer Zukunft!"
 - "Unsere neueste Produktpalette bedeutet für Sie geprüfte Technik mit berechnetem Einsparpotenzial!"

b) Der Kontaktfreudige

- Uhr mit Erinnerungen an ... (Geschenk, Urlaubserinnerung, Lieblingsfarbe)
- Haus und Garten gemütlich, gesellig (leicht "unordentlich")
- Brille robust, schon ein bisschen älteres Modell
- bequeme, langlebige Kleidung, eher Freizeitcharakter
- gesammelte Erinnerungs- und Dekostücke in Haus und am Schreibtisch
- viel Privates auf dem Schreibtisch, oft etwas zu essen (Kekse, Bonbons)
- Wandkalender mit Geburtstagen, Arztterminen, Urlaubseintragungen, ...
- viele Stifte, mehrere Locher, ... und alles überall verteilt
- Auto in der Familien- bzw. Kombiversion, robust
- viel Grünzeug und Pflanzen, auch "Rettungsaktionen"
- kontaktfreudiger Kommunikationsstil
- kommt oft mit Bekannten, grüßt und lächelt
- ist ungenau in der Zeiteinteilung, "quatscht" sich gern fest
- äußert sich vorwiegend zu emotionalen Dingen
- prüft nicht mehr nach, wenn er genug Vertrauen zum Partner hat
- im Denken in der Vergangenheit, bei Tradition und Bestand
- entscheidet sich ungern für Neues, Technisches, nur bei gutem Gefühl

- wird einem Besucher immer etwas zu trinken bzw. zu essen anbieten
- ist an den Menschen und Geschichten interessiert
- verlässt sich auf sein gutes Gefühl
- liebt Text mit Bildern, wenn dazu erzählt wird
- will Vertrauen fassen
- meldet sich am Telefon mit mehr Informationen als nötig, mit eigener Vorstellung und namentlicher Begrüßung, auf Hintergrundgeräusche eingehen
- Hinweise im Umgang:
 - anlächeln und offen auf ihn zugehen
 - vorstellen, begrüßen
 - viele Sätze
 - weiche, harmonische Stimmführung
 - statt Berechnungen lieber das Endergebnis
 - weniger Tabellen und Grafiken, lieber Bilder
 - gut sind persönliche Besuche, persönliche Briefe ("Liebe Frau ...")
 - Kontakt geht vor Sache Vertrauen ist entscheidend
 - Sicherheit vermitteln, z. B.
 - "Unser 24-Stunden-Service bedeutet für Sie: Ein persönlichen Ansprechpartner ist immer für Sie da!"
 - "Unsere geschulten Mitarbeiter bedeuten für Sie menschliche und kompetente Unterstützung!"
 - "Unser traditionsreiches Unternehmen bedeutet für Sie Bestand und Sicherheit – verlassen Sie sich auf uns!"
 - "Unsere neueste Produktpalette bedeutet für jeden Geschmack und Geldbeutel das beste Angebot!"

c) Der Bestimmende

- Uhr als Chronograph, etwas Besonders, ein Schmuckstück
- Haus und Garten modern, gestylt, evtl. themenbezogen eingerichtet
- Brille auffällig, vom Designer, modernste Form und Farbe
- neuester Schick, immer einige modische Extravaganzen
- technische Dekorationen, "Spielzeuge" technischer Art

- Leistungsbezeugungen rund um den Schreibtisch (mein Haus, mein Auto, ...)
- Wandkalender mit Wettkampfnotizen (Tennismatch, Vortrag in ..., ...)
- Hightech-Stift, Hightech-Locher
- Auto in der Sport- bzw. tiefergelegten Version, mit Sonderlack und Leder
- eine besondere Pflanze, die nicht jeder hat
- kommt auf Sie zu, Gruß und Frage sind "eins"
- bestimmender Kommunikationsstil
- braucht den Wettbewerb, will gerne Erster, Bester sein, spricht laut
- hat nie Zeit bei Interesse aber doch und dann viel Zeit
- statt darüber zu reden, will er anfassen und ausprobieren
- äußert sich gern zu leistungsbezogenen Dingen
- testet durch Wettbewerb
- ist im Denken in der Gegenwart
- entscheidet aus dem Bauch heraus, ohne nachzudenken
- wird einem Besucher bei Interesse zu trinken bzw. zu essen "abgeben"
- ist an seinem persönlichen Vorteil interessiert
- verlässt sich auf seine momentanen Eingebungen
- liebt Eventtexte mit Image-Bildern
- will begeistert werden
- meldet sich am Telefon mit Namen, auch mit Aussagen oder Fragen, gleich ansprechen und locken, herausfordern
- Hinweise im Umgang:
 - direkter und offener Blickkontakt
 - Wahrnehmungen positiv formulieren
 - keine Angst vor Wettbewerb und Herausforderungen
 - kurze Sätze
 - betonte, motivierte, dynamische Stimme
 - Leistungsvergleiche
 - Grafiken, optisch modern aufbereitet
 - individuelle Ansprechweise ("Guten Tag, Frau ...")
 - gut sind Einladungen zu Messen, Infos per Email, Internet
 - Begeisterung begeistert Selbst genug Energie haben

- Leistung beweisen, z. B.
 - "Unser 24-Stunden-Service bedeutet für Sie modernste Unterstützung rund um die Uhr!"
 - "Unsere geschulten Mitarbeiter bedeuten für Sie hochkarätige Fachleute"
 - "Unser traditionsreiches Unternehmen bedeutet für Sie optimale Marktkenntnisse für Ihren Erfolg!"
 - "Unsere neueste Produktpalette bedeutet für Sie immer der höchste Stand der Technik!"

Quelle: "Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden – der erste Knigge für Handwerker" von Umberta Andrea SIMONIS (geboren 1964, deutsche Marketingberaterin)

Der Aggressive ist nervös, drängelnd, steht unter Zeitdruck und sieht den Verkäufer als Eindringling in seine Privatsphäre.

- Nehmen Sie Äußerungen des Kunden nicht persönlich!
- Zeigen Sie Einfühlungsvermögen!
- Bleiben Sie stets ruhig, sachlich und freundlich!
- Verlieren Sie nicht die Beherrschung!
- Überzeugen Sie mit Kompetenz und Zuvorkommenheit!

Der Besserwisser möchte seine Unsicherheit und Angst verdecken. Es geht ihm nicht um eine sachliche Lösung, sondern nur um den Konflikt. Er möchte für sein Wissen gelobt werden.

- Bewahren Sie die Ruhe!
- Lassen Sie sich nicht ärgern oder auf Streitigkeiten ein!
- Erkennen und ignorieren Sie Provokationen!
- Loben Sie erst das Wissen des Kunden und bringen Sie dann ihren Vorschlag!
- Argumentieren Sie sachlich!

Der Kontrollierende hat ein ausgeprägtes Kontrollbedürfnis und möchte immer Herr der Lage sein. Selbst bei kleinsten Änderungen fragt er nach, will möglichst viele Informationen und alles aus nächster Nähe beobachten.. Er ist sehr unsicher – vielleicht machte er schlechte Erfahrungen.

- Werden Sie nicht nervös!
- Beantworten Sie die Fragen des Kunden ruhig!

- Bieten Sie ihm einen hohen Informationsgehalt!
- Legen Sie sehr viel Wert auf Transparenz!
- Dieser Kunde ist zwar anstrengend, wird Ihre Offenheit und Ihr Engagement aber mit einer stabilen und langfristigen Geschäftsbeziehung danken.
- Behindert der Kunde Ihre Arbeit, setzen Sie freundlich aber bestimmt Grenzen!

Der Überfreundliche meint es "zu gut", ist aufdringlich, steht schon zur Begrüßung mit Getränken und Häppchen in der Tür und behindert dadurch den Zeitablauf.

- Bedanken Sie sich für die Aufmerksamkeiten und loben Sie den Kunden!
- Lehnen Sie die übertriebenen Angebote ab, ohne den Kunden zu brüskieren!
- Lehnen Sie Alkohol ab mit Hinweis auf die Arbeitssicherheit und Fahrtauglichkeit!
- Verweisen Sie freundlich auf Ihre n\u00e4chsten Termine, wenn Ihnen der Kunde die Zeit raubt!

Der Überängstliche befürchtet eigene Nachteile und Verluste. Der uninformierte Ängstliche ist noch ängstlicher, weil er nicht weiß, was passiert.

Reagieren Sie nie grob und speisen Sie den Kunden nicht mit knappen Worten ab.

- Vermitteln Sie Sicherheit, denn das schafft Vertrauen beim Kunden!
- Seien Sie nicht grob und fertigen Sie den Kunden nicht mit knappen Worten ab!
- Informieren Sie den Kunden über alle Tätigkeiten!
- Beantworten Sie alle Fragen des Kunden!
- Behandeln Sie das Eigentum des Kunden vorsichtig!

Quelle: Ottmar KUBALL (deutscher Marketingberater)

Der Feilscher will den Preis mit allen Mitteln drücken und führt dabei Argumente wie "Konkurrenz ist billiger", "minderwertiges Material" oder "schlecht verarbeitet" an.

- Blocken Sie ab, wenn Sie keinen Verhandlungsspielraum einkalkuliert haben!
- Lassen Sie sich die Preise der Konkurrenz belegen! Gewähren Sie ohne Beweise keinen Preisnachlass!
- Sagen Sie deutlich, weshalb Ihr Preis gerechtfertigt ist!
- Nehmen Sie Preisvergleiche vor!
- Sprechen Sie über die Vorzüge des Produkts!
- Beharrt der Kunde auf dem Niedrigpreis, dann verabschieden Sie sich freundlich!

Der Nörgler will manchmal gar nichts kaufen. Er will nur reden oder sich über alles beschweren und aufregen, z. B. der Preis ist zu hoch, die Farbe stimmt nicht, das Personal ist nicht engagiert genug, ... Er ist ein Kunde, dem man kaum etwas recht machen kann. Er verhält sich provozierend und ist auf Streit aus.

- Bleiben Sie ruhig, widersprechen Sie nicht, selbst wenn Sie provoziert werden!
- Fordern Sie den Kunden auf, sein Wunschprodukt detailliert zu beschreiben. Machen Sie sich dazu schriftliche Notizen. So können Sie ihm immer wieder zeigen, was er will. Suchen Sie mit dem Kunden gemeinsam nach dem gewünschten Produkt. Dabei können Sie mit viel Sachkenntnis beeindrucken.
- Gewinnen Sie den Nörgler für sich, indem Sie freundlich und zuvorkommend sind und trotz allem auf seine Wünsche eingehen.
- Bei Ihren Bemühungen beobachtet er Sie ständig. Sie dürfen sich bei Ihren Aussagen keine Fehler (z. B. Unsicherheit, Widersprüche) erlauben. Er wartet darauf, um Ihre Kompetenz als Fachmann in Frage zu stellen und Sie bloßzustellen.

Der Misstrauische ist stets wachsam und meist wortkarg, stellt aber deutliche Fragen. Genauso deutlich formuliert er seine Meinung zu Ihren Ausführungen.

- Unterbrechen Sie ihn nicht. Wenn etwas unklar ist, fragen Sie nach. So erkennt er die Ernsthaftigkeit Ihrer Bemühungen.
- Entscheidend ist zu erfassen, was ihn so misstrauisch stimmt. So können Sie zielgenau für Ihr Angebot argumentieren.
- Formulieren Sie Ihre Argumente in beruhigendem Ton und beantworten Sie seine Fragen. So fühlt er sich von Ihnen verstanden und akzeptiert.
- Der Misstrauische legt Ihre Worte auf die Goldwaage. Deshalb sollten Sie negative Aussagen vermeiden, z. B. "Das kann ich Ihnen leider nicht garantieren."
- Er erwartet von Ihnen, dass Sie ihm kompetent und sicher den Nutzen Ihrer Dienstleistung oder Ihrer Produkte erklären.
- Üben Sie keinen Druck auf ihn aus. Er will sich vom Angebot überzeugen, abwägen und selbstständig entscheiden.

Der Fragensteller fragt Ihnen von Beginn an das sprichwörtliche Loch in den Bauch und will alles haargenau wissen. Er ist penetrant, wissbegierig und aufdringlich.

Nicht selten hat er Stift und Zettel dabei, um sich jedes Detail aufzuschreiben.

Vielleicht werden Sie nur missbraucht, um die kostenlose Fachberatung zu liefern, während er dann im Baumarkt kauft.

- Beantworten Sie seine Fragen, denn es könnte sich auch um einen echten Kaufinteressenten handeln!
- Bleiben Sie dem Fragensteller freundlich in Erinnerung!
 Vielleicht wird er in einigen Tagen, Wochen oder Monaten Ihr Kunde.

Der Ja-Sager ist schweigsam und sehr zurückhaltend. Mit einem leisen "ja" oder "Mmh" begleitet er Ihre Aussagen.

- Beachten Sie die Vorfahrtregel! Sollte der Ja-Sager auch nur einmal leise versuchen, Sie zu unterbrechen, lassen Sie ihn unbedingt sofort reden. So holen Sie ihn ins Gespräch und erhalten wichtige Informationen über seine Wünsche und Vorstellungen, die Sie dann gezielt ansprechen.
- Locken Sie ihn mit Fragen aus der Reserve! ("Was ist Ihnen besonders wichtig?")
 Geben Sie ihm bei der Beantwortung Ihrer Fragen viel Zeit.

- Stellen Sie ihm keine Ja-Nein-Fragen, sondern offene Fragen (statt "Gefällt Ihnen dieses Produkt?" besser "Was gefällt Ihnen an diesem Produkt besonders?")!
- Nutzen Sie die 3-Sekunden-Regel, wenn auf Ihre Fragen keine Reaktionen kommen! Wenn Sie bewusst mehrmals etwa drei Sekunden schweigen, wird sich Ihr Kunde wieder "melden".
- Steuern Sie entschlossen den Verkaufsabschluss an! Die Chancen, einen Ja-Sager als Kunden zu gewinnen, sind günstig. Wer oft "ja" sagt, dem fällt es schwer, am Ende "nein" zu sagen.

Der Unentschlossene legt oft die Hände ans Kinn, reibt sich nachdenklich die Wangen, bewegt den Kopf beim Nachdenken hin und her und sagt "Ich weiß nicht (so recht)" und "Sie meinen also wirklich, …".

- Beschreiben Sie Ihre Leistungen und Produkte so einfach wie möglich! Vergleiche mit Zahlen sind hilfreich bei der Entscheidungsfindung.
- Helfen Sie ihm bei der Entscheidung! Sagen Sie nicht "Überlegen Sie es sich noch einmal. Ich kann Ihnen die Entscheidung nicht abnehmen."
- Loben und bestärken Sie Ihren Kunden, wenn er Entscheidungsansätze zeigt ("Ich glaube, Sie treffen eine gute Entscheidung").

Der Eilige schaut ständig auf die Uhr, spielt er mit einem Stift oder dem Autoschlüssel, spricht hastig und unkontrolliert.

- Respektieren Sie, dass der Kunde unter Zeitdruck steht und reizen Sie ihn nicht mit einer betont ruhigen und langsamen Sprechweise.
- Antworten Sie auf seine Fragen kurz, prägnant und eindeutig,
 z. B. "Da Sie wenig Zeit haben, fasse ich Ihnen das Wichtigste kurz zusammen."
- Da er unter Zeitdruck steht, wird er sich schnell entscheiden und bei Ihnen kaufen. Deshalb führen Sie ihn mit solchen Formulierungen zum Kaufabschluss wie "Die Preise werden vom Hersteller in Kürze erhöht", "Greifen Sie jetzt zu", "Für

das Ausstellungsstück gibt es einige Interessenten. Es könnte heute abend schon nicht mehr da sein."

Der Schüchterne hat oft einen weichen, passiven Händedruck. Meist will er das Händeschütteln vermeiden und vergräbt seine Hände in der Tasche. Verzichten Sie deshalb auf das Händeschütteln. Mit Körperkontakt und Nähe erzeugen Sie beim Schüchternen einen unnötigen Streß. Wenn es ihm schwerfällt, Ihnen in die Augen zu schauen, sollten Sie von sich aus keinen Blickkontakt suchen.

- Seien Sie besonders höflich!
- Vermitteln Sie ihm Sicherheit! Sprechen Sie beruhigend!
- Vermeiden Sie private Fragen, er ängstlich und vorsichtig!
- Sprechen Sie über Garantieleistungen und Referenzen!
- Formulieren Sie Ihre Unterstützung ("Ich garantiere Ihnen", "Ich verspreche Ihnen")! Das schafft Vertrauen.

Der **Macher** ist dynamisch, zielstrebig, willensstark, selbstbewusst, energisch und hartnäckig, aber auch ungeduldig, überheblich, aufbrausend, manipulierend und stur. Er grüßt mit kräftigem Händedruck und sagt ohne Umschweife, was er will und was er braucht. Er ist modisch gekleidet, spricht schnell und betont auffallend. Langes Zögern gibt es bei ihm nicht.

- Halten Sie direkten Blickkontakt!
- Sprechen Sie auch in schnellem Sprechtempo wie Ihr Kunde!
- Geben Sie eher den Überblick und nicht zu viele Details!
- Betonen Sie Nutzenargumente wie Geld und Zeit sparen, Leistungsoptimierung, Abgrenzung!
- Halten Sie unbedingt Versprechungen ein (z. B. vereinbarter Termin, vereinbarte Rechnungssumme)!
- Small talk können Sie weglassen!
- Seien Sie selbstbewusst, direkt und überzeugend!

Der Schwätzer lässt Sie kaum zu Wort kommen und redet wie ein Wasserfall. Dabei schweift er ständig vom Gesprächsthema ab und berichtet auch Privates. Er ist optimistisch, emotional und enthusiastisch, steht gern im Mittelpunkt, liebt ausdrucksvolle Gesten, spricht schnell, nimmt das Leben locker und mit Humor,

hält alle mit seinen Geschichten im Bann. Aber er ist oberflächlich, wankelmütig, angeberisch, unorganisiert und sich wiederholend.

- Sprechen Sie abwechslungsreich und lebendig!
- Unterstützen Sie Ihre Worte mit ausdrucksvollen Gesten!
- Bauen Sie eine Beziehung auf! Zeigen Sie ihm Anerkennung und machen Sie (ehrlich gemeinte) Komplimente!
- Lassen Sie ihn über seinen Beruf und seine Interessen reden!
- Betonen Sie Nutzenargumente wie Spaß, Begeisterung, Optik, Prestige, Status, neu und einzigartig!

Der **Analytiker** ist organisiert, aber zurückhaltend. Er zeigt wenig Mimik und Gestik, analysiert gern und schaut auf s Detail. Er ist gut und zweckmäßig gekleidet. Seine Einstellung ist "Wenn man etwas tut, dann richtig." Der Analytiker will wissen, ob und warum bestimmte Arbeiten durchzuführen sind. Er ist kleinlich, verschlossen, misstrauisch und skeptisch.

- Geben Sie ihm das Gefühl, dass Sie verlässlich sind!
- Erklären Sie die Fakten, seien Sie weniger emotional!
- Geben Sie ihm Schnäppchen und Preisnachlässe!
- Seien Sie auf detaillierte Nachfragen vorbereitet!
- Vermitteln Sie einen ordentlichen und organisierten Service!
- Sprechen Sie eher langsam!
- Zeigen Sie Tabellen, Grafiken, Listen!

Der **Geduldige** ist unaufdringlich, ausgeglichen, freundlich und entspannt. Er braucht das Vertrauen zu Ihnen und wird Ihre Vorschläge gern annehmen.

- Sprechen Sie langsam und ruhig!
- Geben Sie Entscheidungshilfen!
- Nehmen Sie sich genügend Zeit für das Beratungsgespräch!
- Erklären Sie, wie Sie Schritt für Schritt vorgehen!
- Bauen Sie ein Vertrauensverhältnis auf!
- Schaffen Sie eine freundliche und entspannte Atmosphäre!

4.3 <u>Die Verhaltensregeln für den Verkäufer</u>

- Pünktlichkeit (Bei drohendem Zuspätkommen den Kunden anrufen.)
- Höflichkeit (freundliche Begrüßung, sich mit Vornamen und Namen vorstellen, eigenen Betrieb nennen, Kollegen vorstellen, Kunden mit Namen ansprechen, häufig "Danke" und "Bitte" verwenden)
- Rücksichtnahme (Privatsphäre des Kunden achten: Wohnung, insbesondere Schlafzimmer, Bad/Toilette und Traditionszimmer, eventuell Schuhe ausziehen, eigenen Müll entsorgen)
- Tabuthemen sind Politik, Religion, Sex, Geld (Einkommen, Vermögen), Kritik an der Familie des Kunden
- Transparenz (Abschlussprotokoll gemeinsam ausfüllen, Gebrauchsanleitungen und Garantieerklärungen erläutern)
- Ehrlichkeit (eigene Fehler zugeben, nicht vertuschen)
- kleine, aber passende Geschenke ("give away" Streuartikel)

Verhaltensregeln bei Reklamationen:

- dem (empörten) Kunden aufmerksam zuhören
- ruhig bleiben
- konfliktmildernde Kommunikation
- Verständnis für das Problem des Kunden zeigen
- stets sachlich argumentieren
- Schadensfall rasch und großzügig regulieren