

# SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

## Auszug aus: *Sachmängel und Reklamationen*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](https://www.school-scout.de)



II.11  
Orientierung in der Arbeitswelt  
**Sachmängel und Reklamationen – Wie prüfe und beantworte ich sie?**  
Nach einer Idee von Katharina Heidebrecht



Was sind die Rechte von Käufern und Gästen bei Mängeln? Wie geht es richtig und falsch bei Sachmängeln und Reklamationen vor? Wie sieht es aus, wenn Bekleidungsstücke Mängel von Mängeln, Beschädigungen oder anderen Schäden weisen und ein Kunde reklamieren will? Wie sieht es aus, wenn ein Kunde reklamieren will? Wie sieht es aus, wenn ein Kunde reklamieren will?

**KOMPETENZPROFIL**

<b>Klassenstufe:</b>	8-10
<b>Zeiten:</b>	4-6 Lerneinheiten (ca. 1-2 Stunden)
<b>Kompetenzen:</b>	personelle Kompetenzen: An einen Mängel feststellen, Rechte von Kunden vor und während der Mängelberatung, Kundenberatungsgespräche führen, Reklamationen vorlesen
<b>Thematische Bereiche:</b>	Lehrpläne, Reklamationen, Kundenberatung, Bürgerliche Gesetzbuch
<b>Medien:</b>	Konkret, Artikel, Lernkarten, Texttafeln, Bilder, Folienkarten, Simulations-Software

## II.11

### Orientierung in der Arbeitswelt

# Sachmängel und Reklamationen – Wie prüfe und beantworte ich sie?

Nach einer Idee von Karlheinz Handwerk



© RAABE 2021

© Getty Images

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

---

#### KOMPETENZPROFIL

<b>Klassenstufe:</b>	8–10
<b>Dauer:</b>	4–6 Unterrichtsstunden + LEK
<b>Kompetenzen:</b>	gesetzliche Vorgaben verstehen, Art eines Mangels feststellen; Rechte von Käuferinnen und Käufern bei Mängeln kennen; Reklamationsgespräche führen; Reklamationen verfassen
<b>Thematische Bereiche:</b>	Sachmängel, Reklamationen, Kundengespräche, Bürgerliches Gesetzbuch
<b>Medien:</b>	Karikatur, Artikel, Lernkarten, Leitfaden, Bilder, Rollenkarten, Simulation, Text-Puzzle

---

## Fachliche Hinweise

Der Wirtschaftsunterricht muss auch Einblicke in die Arbeitswelt gewähren. In dieser Unterrichtsreihe geht es daher um das Thema Reklamationen, das eine hohe berufliche Relevanz besitzt. Es wird ein Berufsbezug hergestellt und **berufspraktisches Wissen mit rechtlichem Wissen** verbunden. Außerdem wird so die Fähigkeit, die **Sprache im beruflichen Kontext** situationsgerecht und korrekt anzuwenden, trainiert.

### Mündliche und schriftliche Reklamationen

Die Lernenden trainieren ihre Handlungskompetenz, indem sie üben, in konkreten beruflichen Situationen zu handeln. Dabei wird von einem kommunikativ-funktionalen fachlichen Sprachansatz ausgegangen, der über berufliche Alltagsrelevanz verfügt und innerhalb eines fächerübergreifenden Kontextes entsteht. Persönliche und telefonische **(Reklamations-)Gespräche** sowie das **Schreiben in Form von (Reklamations-)Briefen** werden im Rahmen der Reihe behandelt. Die Schülerinnen und Schüler lernen, sich in schwierigen beruflichen Situationen sachlich korrekt und kompetent zu verhalten und dabei die Sichtweisen ihres Gegenübers zu bedenken, um zu einvernehmlichen Lösungen zu gelangen.

### Die Reklamation – rechtliche Aspekte

Unter Reklamation versteht man die Beanstandung bezüglich eines Mangels. In der Praxis beruht eine Beanstandung in der Regel auf der Lieferung einer mit einem Mangel behafteten Ware. Eine Ware ist mangelhaft, wenn sie einen Sachmangel aufweist oder ein Rechtsmangel vorliegt. Ein Sachmangel liegt vor, wenn die Beschaffenheit der Ware nicht den Vereinbarungen im Kaufvertrag entspricht. Ein **Rechtsmangel** besteht, wenn ein Dritter Rechte gegen die Käuferin oder den Käufer vorbringen kann, zum Beispiel bei in Unkenntnis erworbener Hehlerware.

In dieser Unterrichtsreihe geht es ausschließlich um Sachmängel. Es gibt verschiedene **Arten von Sachmängeln**: Diese unterscheidet man in der Art, der Beschaffenheit, der Güte und der Menge. Ein Mangel in der **Art** liegt vor, wenn ein falsches Produkt geliefert wurde. Von einem Mangel in der **Beschaffenheit** spricht man, wenn die Ware beschädigt ist. Ein **Gütemangel** liegt vor, wenn Ware minderer Qualität geliefert wurde oder der Ware eine zugesicherte Eigenschaft fehlt. Von einem Mangel in der **Menge** ist die Rede, wenn zu wenig Ware geliefert wurde.

Im Falle einer mangelhaften Lieferung hat die Käuferin oder der Käufer zunächst nur das Recht, eine **Nacherfüllung** der Ware zu verlangen, entweder **durch Nachbesserung oder Neulieferung**. Dabei sollte im Reklamations schreiben eine Frist gesetzt werden. Verstreichen mehrere gesetzte Fristen, weigert sich die andere Partei oder ist eine Nacherfüllung unmöglich, kann die Käuferin oder der Käufer eine Minderung des Kaufpreises verlangen, vom Vertrag zurücktreten und gegebenenfalls auch Schadensersatz verlangen.

## Didaktisch-methodische Überlegungen

Die Unterrichtsreihe vermittelt die Inhalte des zentralen Themas „Reklamationen“ aus der Sicht des Faches Wirtschaftslehre. Die mündliche und schriftliche Kommunikationskompetenz wird aus dem Fach Deutsch entlehnt. Somit soll erreicht werden, dass das **Lernen ganzheitlich, problemorientiert und reflexiv** erfolgt.

In methodischer Hinsicht wird der Beitrag von der **Fallstudien-Methode** bestimmt. Dabei werden den Lernenden problembehaftete Situationen aus dem gleichen Kontext vorgegeben, für die sie eine Lösung erarbeiten.

Anhand einer Karikatur (M 1) lernen die Schülerinnen und Schüler zunächst zwischen einer Beschwerde und einer Reklamation zu unterscheiden und erschließen im Anschluss einen Artikel (M 2) zum Thema „Rechtliche Aspekte von Reklamationen“. Danach werden sie mit einer vierteiligen Fallstudie (M 3) konfrontiert, die die Basis für den weiteren Verlauf der Unterrichtsreihe bildet. Die rechtlichen Hintergründe werden vertieft, indem die Lernenden sie mit dem Bürgerlichen Gesetzbuch abgleichen (M 4). Mithilfe eines Leitfadens (M 5) lernen die Schülerinnen und Schüler, Reklamationsgespräche zu führen und realisieren ein solches in Form eines Rollenspiels. Des Weiteren werden sie anhand der Tipps (M 6) dazu befähigt, ein Reklamationsgespräch am Telefon (M 7) zu führen. Darüber hinaus erfahren sie, was ein Reklamationsscheiben (M 8) enthalten muss, und analysieren dann in M 9 ein vorgegebenes Reklamationsschreiben. Schließlich verfassen die Lernenden ein eigenes Reklamationsschreiben (M 10) in einer Schreibkonferenz. Abschließend erstellen sie dazu ein Text-Puzzle (M 11) und vergleichen die so erarbeitete „Musterlösung“ mit dem eigenen Brief.

### Mögliche Alternativen für den Einsatz im kontaktlosen Unterricht

Hier finden Sie einige Vorschläge und Tipps, wie Sie die einzelnen Unterrichtsstunden und Materialien auch im Falle des „kontaktlosen Unterrichtens“ einsetzen können. Mehr Informationen finden Sie in den Hinweisen.

- So kann das **Reklamationsgespräch in M 5** in einer Videokonferenz geführt werden.
- Das **Telefonat (M 7)**, bei dem ein Kunde einen Anorak reklamiert, wird noch authentischer, wenn die Lernenden es tatsächlich am Telefon führen.
- Die **Schreibkonferenz (M 10)** gelingt, indem die Lernenden ihre Reklamationen zum Beispiel in Word schreiben und dann per E-Mail untereinander austauschen und mit der Kommentarfunktion Kritik und Verbesserungsvorschläge festhalten.

### Minimalplan

Wenn Sie weniger Zeit zur Verfügung haben, können Sie die folgende Auswahl treffen:

1. Stunde	Reklamationen – Ein Einstieg	<b>M 1 und M 2</b>
2./3. Stunde	Wie gehe ich mit Reklamationen um?	<b>M 3–M 6</b>
6. Stunde	Jetzt du! – Eigene Reklamationen schreiben	<b>M 10 und M 11</b>

### Weiterführende Medien

- ▶ **Thiede, Christiana; Dietze, Ulrich:** *Reklamationen lösungsorientiert bearbeiten. So vermeiden Sie Kunden- und Imageverlust.* Offenbach: Gabal, 2018. 22,90 €  
Ein praxisorientiertes Werk, das konkrete Methoden und Instrumente für den Umgang mit Reklamationen bietet.
- ▶ <http://www.4-deal.de/know-how/fachbeitraege/01019-080723-103-schueller-reklamationen.pdf>  
[Letzter Abruf 01.07.2021]  
In dem E-Book erklärt Autorin und Businesscoach Anne M. Schüller, wie man erfolgreich mit Reklamationen umgeht.

## Auf einen Blick

### 1. Stunde

#### Was ist eine Reklamation? – Ein Einstieg

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

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

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

### 2./3. Stunde

#### Wie gehe ich mit Reklamationen um? – Probleme erkennen und reagieren

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

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

### 4. Stunde

#### Reklamationen am Telefon entgegennehmen – Tipps und Tricks

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

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

### 5. Stunde

#### Reklamationsschreiben – Aufbau und Inhalte

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

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

### 6. Stunde

#### Jetzt du! – Eigene Reklamationen schreiben

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

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



## Reklamationen – Eine Karikatur als Einstieg

M 1

Beschwerde oder Reklamation? Wo liegt der Unterschied?

### Aufgaben

1. Beschreibe und interpretiere die Karikatur.
2. Unterscheide mithilfe der Infobox zwischen einer Beschwerde und einer Reklamation.
3. Nenn Situations, in denen ihr schon einmal mit Reklamationen zu tun hattet. Beschreibt, wie ihr bzw. die Empfängerin oder der Empfänger der Reklamation damit umgegangen seid.



### REKLAMATIONEN



"NIEMAND HAT MIR GESAGT, DASS ICH ERST ETWAS KAUFEN MUSS, BEVOR ICH MICH DARÜBER BESCHWEREN KANN. DARÜBER MÖCHTE ICH MICH BESCHWEREN!"

© Karsten Schley

#### Infobox: Beschwerde vs. Reklamation

Sowohl bei einer Beschwerde als auch bei einer Reklamation bringt eine Käuferin oder ein Käufer seine Unzufriedenheit darüber zum Ausdruck, dass es einen Mangel an der erworbenen Sache gegeben hat. Es gibt allerdings einen Unterschied: Bei einer Beschwerde bringt die Käuferin oder der Käufer seinen Unmut über Missstände oder Versäumnisse zum Ausdruck. Sie oder er gibt den Grund der Unzufriedenheit an und drängt auf eine Behebung des Problems. Bei einer Reklamation verhält die Käuferin oder der Käufer sich ähnlich, allerdings setzt die Reklamation einen Sachmangel voraus, das heißt, eine Leistung wurde nicht wie vertraglich vereinbart erbracht. Bei der Reklamation gibt es im Gegensatz zur Beschwerde eine rechtliche Grundlage, die im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) geregelt ist.



