

Holzer Stofftelegramme Kauffrau/-mann für Groß- und Außenhandelsmanagement

- Organisation von Warensortiment und Dienstleistungen (Teil 1 gestreckte Abschlussprüfung)
- Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen (Teil 2 gestreckte Abschlussprüfung)
- Prozessorientierte Organisation von Groß- und Außenhandelsgeschäften (Teil 2 gestreckte Abschlussprüfung)

Lösungen

14. Auflage

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

© 2023 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln
www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestanden Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf www.schulbuchkopie.de.

Für Verweise (Links) auf Internet-Adressen gilt folgender Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird die Haftung für die Inhalte der externen Seiten ausgeschlossen. Für den Inhalt dieser externen Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Sollten Sie daher auf kostenpflichtige, illegale oder anstößige Inhalte treffen, so bedauern wir dies ausdrücklich und bitten Sie, uns umgehend per E-Mail davon in Kenntnis zu setzen, damit beim Nachdruck der Verweis gelöscht wird.

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Georg-Westermann-Allee 66, 38104 Braunschweig

ISBN 978-3-427-14937-8

Inhaltsverzeichnis

Organisation von Warensortiment und Dienstleistungen (Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung)

Grundlagenkapitel

1	Funktionen und Formen des Groß- und Außenhandels	8
1.1	Funktionen des Großhandels	8
1.2	Formen des Großhandels	8
2	Unternehmensorganisation	9
2.4.1	Geschäftsprozesse bestimmen	9
2.4.2	Schnittstellen erkennen	13
3	Präsentationen vorbereiten, kontrollieren und gut präsentieren	14
3.5	Teamarbeit	14
4	Zielorientierte Kommunikation	15
4.4	Aufgaben zu Kapitel 4	15
5	Die Notwendigkeit lebenslangen Lernens erkennen	17
5.1	Lebenslanges Lernen	17
5.2	Chancen der Personalentwicklung	17
6	Kundenorientierung als Leitbild	18

Lernfeld 2: Aufträge kundenorientiert bearbeiten

2	Rechtliche Grundlagen von Kaufverträgen	19
2.1	Willenserklärungen und Rechtsgeschäfte	19
2.2	Form der Rechtsgeschäfte	19
2.3	Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit	20
2.4	Vertragsfreiheit – nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte	22
2.5	Eigentum und Besitz	23
3	Kontaktaufnahme zu Kunden planen und Kommunikationswege auswählen	25
3.1	Direkter und indirekter Absatz	25
4	Anfragen bearbeiten und Angebote erstellen	27
4.5	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1–4.4	27
5	Beratungs- und Verkaufsgespräche führen	29
6	Kaufverträge rechtskräftig abschließen	30
6.1	Verpflichtungsgeschäft	30
6.2	Angebot, Bestellung und Auftragsbestätigung	30
6.3	Eigentumsvorbehalt	30
6.4	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	30
6.6	Finanzierungs- und Dienstleistungsangebote	31
6.6.1	Lieferantenkredit	31
6.6.2	Leasing	31
7	Lieferscheine und Rechnungen erstellen, kontrollieren und Besonderheiten von Auslandsgeschäften beachten	33
7.5	Aufgaben zu den Kapiteln 7.1–7.4	33
7.6	Besonderheiten von Auslandsgeschäften beachten	34
7.6.1	Ein- und Ausfuhrverfahren	34
7.6.2	Außenhandelsdokumente	35
8	Den Verkaufsprozess bewerten und optimieren	36
8.3	Aufgaben zu Kapitel 8	36

Lernfeld 3: Beschaffungsprozesse durchführen

2	Der Beschaffungsprozess im Überblick	37
2.1	Aufgaben, Ziele und Schnittstellen der Beschaffung	37
2.2	Beschaffungsplanung	37
2.3	ABC-Analyse	38
2.4	Beschaffungsmarktforschung	39
2.5	Angebotsvergleich durchführen und Lieferanten bewerten	40
3	Beschaffung aus der EU und Drittländern anbahnen	41
3.1	Internationale Lieferbedingungen (Incoterms® 2020)	41
3.3	Währungsrechnen	41
3.4	Bezugskalkulation im Transithandel	42
3.7	Prüfungsaufgaben (nach altem Lehrplan)	42

Lernfeld 5: Kaufverträge erfüllen

1	Kaufverträge mit Kunden und Lieferanten rechtskräftig erfüllen.....	44
1.1	Kaufverträge analysieren.....	44
1.1.1	Erfüllungsort.....	44
2	Störungen bei der Vertragserfüllung.....	45
2.1	Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung).....	45
2.2	Nicht-rechtzeitig-Lieferung.....	48
2.3	Nicht-rechtzeitig-Zahlung.....	49
2.4	Retouren- und Reklamationsmanagement.....	50
2.4.3	Aufgaben zu Kapitel 2.4.....	50
3	Zahlungsabwicklung.....	51
3.1	Mahnverfahren (außergerichtlich, gerichtlich).....	51
3.2	Verjährung.....	52
3.3	Verzugszinsen berechnen.....	52
3.4	Möglichkeiten der Risikoabsicherung.....	52

Aufgaben zur Klassenarbeits- und Prüfungsvorbereitung..... 53

Prüfungsaufgaben Teil 1 gestreckte Abschlussprüfung

1	Prüfungsaufgaben Sommer 2022.....	66
2	Prüfungsaufgaben Winter 2022/2023.....	70
3	Prüfungsaufgaben Sommer 2023.....	73

**Prozessorientierte Organisation von Groß- und Außenhandelsgeschäften
(Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung)**

Lernfeld 6: Ein Marketingkonzept entwickeln

1	Marketing – Marktorientierung – Marketingziele – Marktforschung – Marktkennzahlen – Marktsegmentierung.....	78
2	Absatzpolitische Instrumente.....	79
2.7	Aufgaben zu Kapitel 2.....	79
4	Prüfungsaufgaben (nach altem Lehrplan).....	81

Lernfeld 7: Außenhandelsgeschäfte anbahnen

3	Möglichkeiten der Risikoabsicherung darstellen.....	84
3.1	Dokumenteninkasso (Dokumente gegen Kasse).....	84
3.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3.....	84
4	Außenhandelsdokumente darstellen.....	87
7	Internationale Handelsabkommen.....	88
7.3	Aufgaben zu Kapitel 7.....	88

Lernfeld 9: Geschäftsprozesse mit digitale Werkzeugen unterstützen

1	Die betriebliche Wertschöpfungskette im Groß- und Außenhandel darstellen.....	89
2	Datenqualität als Voraussetzung für ERP-Systeme erkennen.....	89
3	Datenaustausch mit externen Beteiligten am Unternehmen darstellen.....	90
4	Datenschutz, -sicherheit und -management darstellen.....	91
4.4	Aufgaben zu Kapitel 4.....	91
5	Elektronische Instrumente zur Kundengewinnung und -betreuung auswählen.....	93
5.4	Aufgaben zu Kapitel 5.....	93
7	Datenpflege durchführen.....	95
8	Sicherheitsrisiken und -maßnahmen bei der Nutzung elektronischer Medien darstellen.....	96
8.2	Sicherheitsmaßnahmen darstellen.....	96
9	Vor- und Nachteile der Digitalisierung kennen.....	97

Lernfeld 11: Waren lagern (Großhandel)

1	Lagerhaltung analysieren.....	98
2	Aufgaben (Funktionen) der Lagerhaltung.....	98
3	Anforderungen an ein Lager.....	98
4	Lagerarten.....	99
4.1	Geordnetes oder chaotisches Lager.....	99
4.2	Zentrales oder dezentrales Lager.....	100
4.3	Eigen- oder Fremdlager.....	100

5	Lagertätigkeiten	102
7	Lagerkosten und Lagerkennzahlen	102
8	Maßnahmen zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit	104
9	Zielkonflikte der Lagerhaltung	105
12	Prüfungsaufgaben (nach altem Lehrplan)	105

Lernfeld 11: Internationale Warentransporte abwickeln (Außenhandel)

1	Warentransporte von Außenhandelsunternehmen analysieren	110
1.2	Aufgaben zu Kapitel 1	110
2	Internationalen Warenverkehr darstellen	113
2.2	Containerisierte Transporte	113
3	Internationale Warentransporte organisieren und durchführen	113
3.7	Aufgaben zu Kapitel 3	113

Lernfeld 12: Warentransporte abwickeln (Großhandel)

1	Verkehrsträger und -mittel des Güterversandes darstellen	117
2	Geeignete Verkehrsmittel auswählen	117
3	Rechte und Pflichten beim Güterverkehr darstellen	118
4	Tourenplanung durchführen	119
5	Versandpapiere bearbeiten	119
6	Waren verpacken	120
7	Terminüberwachung und Sendungsverfolgung anbieten	121
8	Just-in-time-Lieferungen	122
9	Logistische Kette darstellen	122

Lernfeld 12: Außenhandelsgeschäfte abwickeln und finanzieren (Außenhandel)

1	Finanzierung von Außenhandelsgeschäften darstellen	124
2	Zahlungsbedingungen im Außenhandel darstellen	125
3	Risikoabsicherung vornehmen	126
4	Import- und Exportgeschäfte kalkulieren	127
5	Liquiditätsplanung durchführen	129
8	Außenhandelsgeschäfte reflektieren	131

Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen 132

4	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3	132
---	------------------------------------	-----

Prüfungsaufgaben (alter Lehrplan, angepasst an den neuen Lehrplan)

Prozessorientierte Organisation von Groß- und Außenhandelsgeschäften (LF 6, LF 7, LF 9, LF 11–13) 134

1	Prüfungsaufgaben Sommer 2020	134
2	Prüfungsaufgaben Winter 2020/2021	138
3	Prüfungsaufgaben Sommer 2021	140
4	Prüfungsaufgaben Winter 2021/2022	142
5	Prüfungsaufgaben Sommer 2022	144

Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen(Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung)

Lernfeld 4: Werteströme erfassen und dokumentieren

2	Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens	147
2.4	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB)	147
3	Buchen auf Bestandskonten	148
3.1	Kurzüberblick zur Bilanz	148
3.2	Werteveränderungen in der Bilanz	148
3.3	Auflösung der Bilanz in Bestandskonten	148
3.4	Durchführung einer Buchung mit Buchungssätzen	149
3.5	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten (EBK und SBK)	150
4	Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten)	152
4.1	Kurzüberblick zur Gewinn- und Verlustrechnung (GuV)	152
4.2	Auflösung der GuV in Unterkonten	152
4.3	Buchen mit Buchungssätzen	153
4.4	Doppelte Erfolgsermittlung	153
4.5	Vollständiger Geschäftsgang	153
5	Kontenrahmen und Kontenplan	156
6	Das Umsatzsteuersystem	157
7	Buchungen im Einkauf und Verkauf	158

7.2	Preisnachlässe beim Einkauf	158
7.3	Preisnachlässe beim Verkauf	159
8	Zahlungseingänge und -ausgänge kontrollieren und erfassen	160
8.3	Aufgaben zu Kapitel 8	160
9	Periodenabschluss durchführen	162
9.1	Inventur – Inventar – Bilanz	162
9.3	Veränderungen der Warenbestände	163
9.4	Auswirkungen der Geschäftsvorfälle auf die Vermögens- und Ertragslage	166

Lernfeld 8: Werteströme auswerten

1	Bestandteile des Jahresabschlusses einer GmbH	167
2	Die Bewertung (Ziele, Bewertungsgrundsätze)	167
3	Bewertung des Anlagevermögens	168
3.1	Kauf von Anlagevermögen	168
3.2	Folgebewertung von Anlagevermögen	170
3.2.1	Abschreibungen	170
4	Bewertung von Umlaufvermögen	172
4.1	Bewertung von Handelswaren, Betriebsstoffen und sonstigen Vorräten	172
4.2	Bewertungsvereinfachungsverfahren (gewogener Durchschnitt, LIFO- und FIFO-Verfahren)	173
4.3	Bewertung von Forderungen	175
5	Bewertung von Verbindlichkeiten	176
6	Zeitliche Abgrenzung und Rückstellungen	176
7	Bilanzaufbereitung und Bilanzanalyse	180
7.1	Bilanzkennzahlen erstellen und auswerten	180
7.2	Erfolgskennzahlen ermitteln und bewerten	182
8	Maßnahmen zur Optimierung der Unternehmensergebnisse	182
8.1	Leasing	182
8.2	Factoring	183
9	Prüfungsaufgaben (nach altem Lehrplan)	184

Lernfeld 10: Kosten- und Leistungsrechnung durchführen

1	Abgrenzungsrechnung: Aufwendungen – Kosten und Erträge – Leistungen	188
2	Kalkulatorische Kosten	188
3	Ergebnistabelle	189
4	Prüfungsaufgaben	191
6	Prüfungsaufgaben	191
7	Kostenstellenrechnung (BAB)	192
8	Kostenträgerstückrechnung	193
8.4	Aufgaben zur Vorwärts-, Rückwärts- und Differenzkalkulation	193
9	Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)	195
10	Optimierung des Unternehmensergebnisses durch relativen Deckungsbeitrag	198
11	Betriebliches Controlling (Informations- und Steuerungsinstrument)	199
11.1	Berichtswesen (kurzfristige Erfolgsrechnung)	199
12	Prüfungsaufgaben (nach altem Lehrplan)	199
13	Prüfungsorientierte Aufgaben	207

Prüfungsaufgaben (alter Lehrplan, angepasst an den neuen Lehrplan)

Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen (LF 4, LF 8, LF 10) 208

1	Prüfungsaufgaben Sommer 2020	208
2	Prüfungsaufgaben Winter 2020/2021	210
3	Prüfungsaufgaben Sommer 2021	212
4	Prüfungsaufgaben Winter 2021/2022	216
5	Prüfungsaufgaben Sommer 2022	220

Prüfungsaufgaben (neuer Lehrplan)

Prozessorientierte Organisation von Groß- bzw. Außenhandelsgeschäften (LF 6, LF 7, LF 9, LF 11–13) 222

1	Prüfungsaufgaben Sommer 2022	222
2	Prüfungsaufgaben Winter 2022/23	226
3	Prüfungsaufgaben Sommer 2023	232

Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen (LF 4, LF 8, LF 10) 238

4	Prüfungsaufgaben Sommer 2022	238
5	Prüfungsaufgaben Winter 2022/2023	240
6	Prüfungsaufgaben Sommer 2023	243

Organisation von Warensortiment und Dienstleistungen (Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung)

Grundlagenkapitel

Lernfeld 2: Aufträge kundenorientiert bearbeiten

Lernfeld 3: Beschaffungsprozesse durchführen

Lernfeld 5: Kaufverträge erfüllen

Aufgaben zur Klassenarbeits- und Prüfungsvorbereitung

1 Funktionen und Formen des Groß- und Außenhandels

1.1 Funktionen des Großhandels

1. Die Hauptaufgaben des Großhandels sind die Lagerung, die Logistik (Verteilung) und die Mengenumverteilung von Waren. Weitere Aufgaben sind: Finanzierung (Kreditgewährung), Service, Markterschließung, Veredelung und Sortimentsgestaltung.
2. Servicefunktionen:
 - Der Großhandel bietet dem Lieferer Marktinformationen, den Warentransport, verlängerte Garantieleistungen und Zahlungsvereinfachungen.
 - Im Absatzbereich berät der Großhandel seine Kunden über die Eigenschaften, Anwendungsmöglichkeiten und Bedienung der Ware. Darüber hinaus bietet er Zustelldienste und Onlinedienste an.Kreditgewährung (Finanzierung):
 - Zahlungsziele gewähren
 - Großhandel bietet Leasing für ihre Kunden an.Veredelung:
 - Produkte werden vom Großhandel durch spezielle Lagerung verbessert (z. B. Käse, Wein).
 - Produkte werden durch zusätzliche Arbeitsgänge verbessert (z. B. Kaffee rösten, Stahl verzinken).

1.2 Formen des Großhandels

1. • **Absatzgroßhandel:**
kauft von einem oder wenigen Herstellern große Mengen und gruppiert sie kundengerecht in kleinere Mengen um
 - **Ankaufgroßhandel:**
kauft von vielen Unternehmen kleine Mengen und verkauft die Gesamtmenge an ein oder wenige Unternehmen
 - **Produktionsverbindungshandel:**
kauft Waren von Produzenten und verkauft sie weiter an Produzenten der nachfolgenden Produktionsstufe, evtl. nach eigener Bearbeitung, zeitlich genaue Lieferung in Weiterverarbeitungsprozesse (Just-in-time-Prinzip).
2. • **Abholgroßhandel:** Waren werden vom Kunden beim Großhändler abgeholt.
 - **Cash-and-carry-Großhandel (Selbstbedienungsgroßhandel):** Der Kunde sucht sich die Waren aus (Selbstbedienung), bezahlt den Kaufpreis bar (cash) und nimmt sie selbst mit (carry).
 - **Zustellgroßhandel:** Waren werden den Kunden mit eigenen Fahrzeugen oder von Frachtführern geliefert.

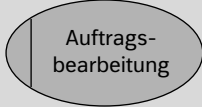
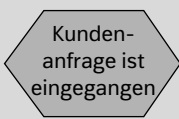
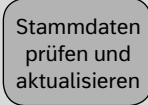
2 Unternehmensorganisation

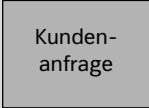
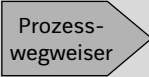



2.4.1 Geschäftsprozesse bestimmen

1. Geschäftsprozess = logische Folge
 - zusammenhängender,
 - abgeschlossener,
 - wiederholbarer Tätigkeiten,
 die zur Erfüllung einer betrieblichen Aufgabe (z. B. Auftragsabwicklung) notwendig sind

2.
 - **Unterstützungsprozesse:**
 - Managementprozesse, z. B. Unternehmensstrategie entwickeln, Ziele definieren
 - Serviceprozesse, z. B. Personalbeschaffung, Finanzmittel beschaffen
 - **Kernprozesse:**
 - wertschöpfungsintensive Kernprozesse, z. B. Auto entwickeln
 - kundennahe Kernprozesse, z. B. Bestellung bearbeiten

3. Ereignisgesteuerte Prozessketten zeigen die logische Folge von betrieblichen Abläufen in einer grafisch eindeutigen Weise. Sie dienen dazu, die Abläufe zu standardisieren und so die Prozessqualität zu steigern. Sie dienen ebenfalls als Grundlage für die Anpassung der Unternehmenssoftware und für die Dokumentation.

 <p>Auftrags- bearbeitung</p>	<p>Organisationseinheit: die für die Durchführung einer Tätigkeit verantwortliche Abteilung oder Stelle</p>
 <p>Kunden- anfrage ist eingegangen</p>	<p>Ereignis: Auslöser einer Tätigkeit oder Abschluss einer Tätigkeit</p>
 <p>Stammdaten prüfen und aktualisieren</p>	<p>Tätigkeit/Funktion: Aufgabe bzw. Aktivität, die nach einem Ereignis anfällt bzw. erledigt werden muss</p>

	<p>Informationsobjekt: Welche Daten werden benötigt, um die Aufgaben zu erfüllen bzw. welche Daten werden erzeugt?</p>
	<p>Teilprozess/Unterprozess Prozesswegweiser: Verbindung von einzelnen Geschäftsprozessen möglich</p>
<p>Kontrollfluss</p> 	<p>Zeigt die möglichen Durchgänge der EPK. Sollte i. d. R. so angeordnet sein, dass er von oben nach unten verläuft.</p>
<p>Informationsfluss</p> 	<p>Wie verläuft der Datenfluss zwischen Informationsobjekt und Funktion?</p>
<p>Logische Operatoren</p> 	<p>ENTWEDER ... ODER → Nur eine Möglichkeit ist gegeben.</p> <p>UND → Beide Möglichkeiten müssen zutreffen.</p> <p>ODER → Die eine Möglichkeit schließt nicht automatisch die andere aus.</p>

Lernfeld 5: Kaufverträge erfüllen

1 Kaufverträge mit Kunden und Lieferanten rechtskräftig erfüllen

1.1 Kaufverträge analysieren

- Ermittlung der Bestelldrückstände (evtl. Lieferungsverzug)
• Wareneingangskontrolle (evtl. mangelhafte Lieferung)
- Warenprüfung (Wareneingangskontrolle):**
 - Äußere Kontrolle der angelieferten Sendung: Begleitpapiere wie z. B. Lieferschein prüfen (bei Abweichungen: vom Überbringer bestätigen lassen); äußere Verpackung prüfen (vom Überbringer bestätigen lassen)
 - Prüfung der angenommenen Sendung: unverzügliche Prüfung! Bei Mängeln: unverzüglich rügen (= gesetzliche Vorschrift)! Nur dann können die Rechte aus der mangelhaften Lieferung geltend gemacht werden.

1.1.1 Erfüllungsort

- Gesetzlicher Erfüllungsort:** Wohn-(Geschäfts-)Sitz des Schuldners
Erfüllungsort für die Zahlung: Sitz des Käufers
Erfüllungsort für die Lieferung: Sitz des Verkäufers
- Bedeutung des Erfüllungsortes: Vgl. Stofftelegramm.

2 Störungen bei der Vertragserfüllung

2.1 Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)

1. Sachmängel: fehlerhafte Ware, Montagemangel, mangelhafte Montageanleitung, Falschlieferung, Zuweniglieferung, Ware entspricht nicht der Werbung, fehlende Bereitstellung von Updates bei digitalen Produkten, die Sache eignet sich nicht für die gewöhnliche Verwendung etc.
2. a) Prüfungs- und Rügepflicht: unverzüglich (zweiseitiger Handelskauf) bzw. innerhalb von zwei Jahren nach Lieferung (einseitiger Handelskauf und bürgerlicher Kauf)
b) Der Käufer verliert seine Gewährleistungsansprüche.
3. **Vorrangig:** Nacherfüllung (Nachbesserung oder Neulieferung) gemäß § 439 BGB
 - Gemäß § 434 BGB liegt ein Sachmangel vor. → K steht Nacherfüllungsanspruch zu.
 - K hat Wahlrecht zwischen Nachbesserung und Neulieferung.
 - V kann eine oder beide Arten der Nacherfüllung nur ablehnen, wenn gemäß § 434 Abs. 3 Nr. 1 BGB die betreffende Nacherfüllung nur mit unverhältnismäßig hohen Kosten möglich ist. Dies ist hier nicht der Fall.

Nachrangig: (§§ 280, 281, 284, 323, 326, 440, 441 BGB)

- Rücktritt vom Vertrag: Voraussetzungen:
 - angemessene Frist zur Nacherfüllung erfolglos abgelaufen
 - kein unerheblicher Mangel
- Minderung: Voraussetzungen:
 - angemessene Frist zur Nacherfüllung erfolglos abgelaufen
 - auch bei unerheblichem Mangel möglich
- Schadenersatz statt Leistung: Voraussetzungen:
 - angemessene Frist zur Nacherfüllung erfolglos abgelaufen
 - Pflichtverletzung gemäß § 280 Abs. 1 BGB
 - Verschulden (Vertretenmüssen) des V
 - kein unerheblicher Mangel

Da kein Verschulden vorliegt, kann dieses Recht nicht geltend gemacht werden.

- Ersatz vergeblicher Aufwendungen (neben Rücktritt vom Vertrag): Voraussetzungen wie bei Schadenersatz statt Leistung; hier also mangels Verschulden nicht möglich.
- Schadenersatz neben Voraussetzungen:
 - Pflichtverletzung gemäß § 280 Abs. 1 BGB
 - Verschulden (Vertretenmüssen) des V

Da kein Verschulden vorliegt, kann dieses Recht nicht geltend gemacht werden.

4. Nachbesserung und/oder Neulieferung möglich auch bei geringfügigen Mängeln; verschuldensunabhängig
5.
 - K muss zunächst dem V eine angemessene Frist zur Nacherfüllung einräumen.
 - Nach erfolglosem Fristablauf kann K Schadenersatz statt Leistung verlangen, sofern Verschulden des V vorliegt.
6. Es liegt ein Sachmangel vor, weil der Neuwagen nicht den Werbeaussagen entspricht.

Vorrangig **Nacherfüllung**:

Nachbesserung (falls durch Nachrüstung des Motors der Benzinverbrauch gedrosselt werden kann) oder Neulieferung, sofern nicht unverhältnismäßig hohe Kosten anfallen

Nachrangig, sofern angemessene Nacherfüllungsfrist erfolglos abgelaufen:

Rücktritt vom Vertrag bzw. **Minderung**

7. Vorrangig **Nacherfüllung**: Nachbesserung (Reparatur des Fahrrads) oder Neulieferung + Schadenersatz neben der Leistung (110,00 EUR)

Nachrangig, sofern angemessene Nacherfüllungsfrist erfolglos abgelaufen:

Rücktritt vom Vertrag + **Schadenersatz statt Leistung** (Verschulden liegt aufgrund der Kenntnis der Bruchgefahr vor; Mangel nicht unerheblich) bzw. **Minderung** + **Schadenersatz neben der Leistung**

8. Es liegt ein Sachmangel vor (mangelhafte Montageanleitung + Falschmontage).

Vorrangig: Nacherfüllung → Nachbesserung: korrekte Montageanleitung liefern; V muss altes Gerät evtl. abbauen
→ Neulieferung mit brauchbarer Montageanleitung; V muss altes Gerät abbauen und abholen

Nachrangig, sofern angemessene Nacherfüllungsfrist erfolglos abgelaufen:

Rücktritt vom Vertrag bzw. **Minderung**

9. K kann keine Nacherfüllung verlangen, weil ein Stückkauf vorliegt („Unmöglichkeit“ gemäß § 275 Abs. 1).

Rücktritt vom Vertrag: möglich ohne Nachfristsetzung (§ 326 Abs. 5), da Nachfrist sinnlos

Minderung: möglich ohne Nachfristsetzung, da Nachfrist hier sinnlos

Schadenersatz: nein, da kein Verschulden (Vertretenmüssen) vorliegt

10. Verbrauchsgüterkauf; somit gilt für die ersten zwölf Monate die Beweislastumkehr (§ 476): Verkäufer muss nachweisen, dass die Ware bei Übergabe noch nicht mangelhaft war. Erbringt V diesen Gegenbeweis nicht, wird vermutet, dass die Sache bereits bei Übergabe mangelhaft war. K kann dann also sämtliche Gewährleistungsansprüche geltend machen.

11. • Rücktritt vom Vertrag nach angemessenem Fristablauf möglich, da es sich offenbar nicht um einen geringfügigen Mangel handelt.
 • Ersatz vergeblicher Aufwendungen (§ 284 BGB) in Höhe von 40,00 EUR ebenfalls möglich, da:
 – kein geringfügiger Mangel
 – Verschulden des V (Er hätte die wertvolle Skulptur vor dem Verkauf auch auf kleine Risse überprüfen müssen.)
12. Rücktritt vom Vertrag: Möglich, da die Nachfrist verstrichen und der Mangel nicht unerheblich ist.
 Schadensersatz statt Leistung (entgangener Gewinn): Möglich, da
 • Nachfrist verstrichen,
 • Verschulden vermutet werden kann,
 • Mangel nicht unerheblich.
13. • Verschulden liegt vor.
 • Da K weiterhin Nacherfüllung verlangt, kommt Schadensersatz statt Leistung (mit entsprechenden Nachfristerfordernissen) nicht infrage.
 • Es handelt sich demnach um Schadensersatz neben der Leistung. Eine Fristsetzung ist hier naturgemäß nicht notwendig.
14. • Schadensersatz statt Leistung hier ohne Einräumung einer Nachfrist möglich, weil es für K unzumutbar ist, einem Betrüger einen Nacherfüllungsversuch zu gestatten.
 • Es liegen demnach „besondere Umstände“ gemäß § 323 Abs. 2 Nr. 3 BGB bzw. § 281 Abs. 2 BGB bzw. § 440 S. 1 BGB vor.
15. Nein. Das vorbehaltlose Annehmen einer mangelhaften Sache ist unschädlich. Er kann also sämtliche Rechte weiterhin geltend machen.
Hinweis: Laut § 442 Abs. 1 BGB sind die Rechte des K nur ausgeschlossen, „wenn er bei Vertragsschluss den Mangel kennt.“ Hier war dies nicht der Fall.
16. Regelmäßige kaufrechtliche Verjährungsfrist für Mängel: 2 Jahre ab Ablieferung
 Verjährung: 10.05.2022 + 2 Jahre = 10.05.2024 → K kann die Lieferung eines neuen Rasenmähers verlangen, weil die Verjährung noch nicht eingetreten ist.
17. Verjährungsfrist bei arglistig verschwiegenen Mängeln: 3 Jahre nach Kenntnis des Mangels
 Verjährungsbeginn Jahresende; Verjährung: 31.12.2022 + 3 Jahre = 31.12.2025
 K kann seine Gewährleistungsansprüche geltend machen, weil sie noch nicht verjährt sind.
18. Verjährung von Bauwerksmängeln: 5 Jahre nach Übergabe
 Verjährung: 10.05.2018 + 5 Jahre = 10.05.2023
 Die Mängelansprüche sind verjährt. V kann sich auf Verjährung berufen.
19. Die Gewährleistungsfrist (Verjährungsfrist für Mängel) kann bei gebrauchten Sachen auf ein Jahr verkürzt werden. Seine Ansprüche sind daher verjährt.

2.2 Nicht-rechtzeitig-Lieferung

1. Lieferung verlangen und evtl. Schadenersatz (§ 286 BGB)

- Voraussetzungen:
- Fälligkeit
 - Verschulden
- Mahnung → entbehrlich, wenn:
- - Verkäufer verweigert Lieferung.
 - - Liefertermin kalendermäßig bestimmt
 - - besondere Gründe (§ 286 Abs. 2 Nr. 4 BGB)

Schadenersatz statt Leistung (§ 281 BGB)

- Voraussetzungen:
- Fälligkeit
 - Verschulden
- Nachfrist → entbehrlich, wenn:
- - Verkäufer verweigert Lieferung.
 - - besondere Umstände (§ 281 Abs. 2 BGB)

Ersatz vergeblicher Aufwendungen anstelle Schadenersatz statt Leistung (§ 284 BGB)

Voraussetzungen: Vgl. Schadenersatz statt Leistung.

Rücktritt vom Vertrag (§ 323 BGB)

- Voraussetzungen:
- Fälligkeit
- Nachfrist → entbehrlich, wenn:
- - Verkäufer verweigert Lieferung.
 - - Liefertermin kalendermäßig bestimmt
 - - besondere Umstände (§ 323 Abs. 2 Nr. 3 BGB)

2. Mahnung entbehrlich, wenn
 - Verkäufer Lieferung verweigert,
 - Liefertermin kalendermäßig bestimmt,
 - besondere Gründe gemäß § 286 Abs. 2 Nr. 4 BGB vorliegen.
3. Nachfrist entbehrlich, wenn
 - Verkäufer Lieferung verweigert,
 - besondere Umstände gemäß § 281 Abs. 2 BGB vorliegen.
4. Nachfrist entbehrlich, wenn
 - Verkäufer Lieferung verweigert,
 - Liefertermin kalendermäßig bestimmt,
 - besondere Umstände gemäß § 323 Abs. 2 Nr. 3 BGB vorliegen.
5. Ja; beide Rechte können gleichzeitig in Anspruch genommen werden.
6.
 - Fälligkeit und Verschulden gemäß § 281 BGB liegen vor.
 - Nachfristsetzung entbehrlich, weil Verkäufer die Lieferung verweigert.
 - K kann Schadenersatz statt Leistung verlangen.
7.
 - Fälligkeit und Verschulden gemäß § 286 BGB liegen offensichtlich vor.
 - Mahnung entbehrlich, da „besondere Gründe“ gemäß § 286 Abs. 2 Nr. 4 BGB vorliegen.
 - K kann Verzögerungsschaden verlangen.

8. • Fälligkeit und Verschulden gemäß § 281 BGB liegen offensichtlich vor.
 • Nachfristsetzung entbehrlich, weil „besondere Umstände“ gemäß § 281 Abs. 2 BGB vorliegen (Just-in-time-Lieferung).
 → K kann Schadenersatz statt Leistung verlangen.
9. Voraussetzungen für Schadenersatz statt Leistung:
 • Fälligkeit: ja
 • Verschulden: nein
 • Angemessene Nachfrist: abgelaufen
- Schadenersatz statt Leistung ist nicht möglich, weil die Voraussetzung „Verschulden“ fehlt.
10. V hat Anspruch auf Abnahme und Zahlung, weil die Fristsetzung hier nicht entbehrlich war. K wollte sich aus wirtschaftlichen Gründen aus dem Vertrag herausschleichen und nicht aus Gründen der Verzögerung der Leistung.
- 11.–13. Vgl. Stofftelegramm.

2.3 Nicht-rechtzeitig-Zahlung

1. **Zahlung verlangen + evtl. Schadenersatz** – 30 Tage nach Rechnungszugang vergangen
 – Schuldner verweigert Zahlung.
 – Zahlungstermin kalendermäßig bestimmt
 – besondere Gründe (§ 286 Abs. 2 Nr. 4 BGB)
- Voraussetzungen: • Fälligkeit
 • Verschulden
- Mahnung → entbehrlich, wenn:

Schadenersatz statt Leistung (§ 281 BGB)

- Voraussetzungen: • Fälligkeit
 • Verschulden
- Nachfrist → entbehrlich, wenn: – Käufer verweigert Zahlung.
 – besondere Umstände (§ 281 Abs. 2 BGB)

Ersatz vergeblicher Aufwendungen anstelle Schadenersatz statt Leistung (§ 284 BGB)

Voraussetzungen: Vgl. Schadenersatz statt Leistung

Rücktritt vom Vertrag (§ 323 BGB)

- Voraussetzungen: • Fälligkeit
 – Käufer verweigert Zahlung.
 – Zahlungstermin kalendermäßig bestimmt
 – besondere Umstände (§ 323 Abs. 2 Nr. 3 BGB)
- Nachfrist → entbehrlich, wenn:

2. Basiszinssatz + 5 %
 3. Basiszinssatz + 5 %
 4. Basiszinssatz + 8 %

5. a) Zahlungsverzug spätestens 30 Tage nach Zugang der Rechnung, also ab 10.02.
b) Zahlungsverzug tritt durch Mahnung ein, also ab 20.01.
c) Ab 25.01. Zahlungsverzug; Mahnung hier entbehrlich, da kalendermäßig bestimmt.
6. **Verbrauchsgüterkauf.** Besonderheit hier gemäß § 286 Abs. 3 BGB: Die Regelung, dass der Schuldner spätestens in Verzug kommt, wenn er nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit und Zugang einer Rechnung leistet, gilt nur unter der Voraussetzung, dass der Verbraucher auf diese Folgen in der Rechnung hingewiesen wurde. Dies ist hier offenbar nicht geschehen, sodass der Schuldner erst durch eine Mahnung in Verzug gesetzt werden kann.

2.4 Retouren- und Reklamationsmanagement

2.4.3 Aufgaben zu Kapitel 2.4

1. Retouren mindern den Gewinn:
 - zusätzlicher Aufwand = Handlungskosten (Logistik, Versandkosten und Verwaltung)
 - entgangener Gewinn = RetourenverlustFolge: Die Kunden sind unzufrieden.
2. Schritte der Retourenbearbeitung:
 - Wareneingang
 - Warenvorbereitung
 - Warenbeurteilung (z. B. Fehler behebbar oder entsorgen)
 - Dokumentation (Kundendaten, Grund für Rücksendung etc. im Lagerverwaltungs- bzw. ERP-System erfassen)
 - Verpackung
 - Wiedereinlagerung
3. Maßnahmen des Reklamationsmanagements:
 - Ursachen systematisch finden
 - Einschränkung von Fehlerfolgen
 - Reklamation beheben
 - Abstellmaßnahmen durchführen
4. Ziele:
 - Kundenbindung verbessern
 - positives Image auf- und ausbauen
 - Problemlösungskultur zur Fehlervermeidung entwickeln

3 Zahlungsabwicklung

1. a) **Einzelüberweisung:** Ein Betrag wird an einen Empfänger überwiesen.
Sammelüberweisung: viele Beträge an verschiedene Empfänger mit nur einem unterschriebenen Überweisungsauftrag
- b) Vorteile:
 - Zeitersparnis (nur eine Unterschrift)
 - Geldersparnis (nur eine Buchungsgebühr)
2. a) **Dauerauftrag:** Auftrag an die Bank, regelmäßig wiederkehrende, gleichbleibende Zahlungen an einen Empfänger zu überweisen
 Beispiele: Miete, Beiträge, Steuern, Tilgungsraten

Lastschriftverfahren: Auftrag an die Bank, vom Gläubiger angeforderte, regelmäßig wiederkehrende und meist schwankende Zahlungen an einen Empfänger zu überweisen

- b) Vorteile:
 - kein Terminversäumnis
 - Arbeitersparnis
 - Der Zahlungsempfänger muss nicht mahnen.
3. Vorteile:
 - Kontozugriff „rund um die Uhr“
 - jederzeit Abfrage des aktuellen Kontostands sowie Abruf von Kontoauszügen möglich
 - jederzeit Überweisungen, Lastschriften und Daueraufträge durchführbar
 Nachteile:
 - Datenschutzrisiken (Sicherungen notwendig)
 - Missbrauchsgefahr durch Dritte
 - Virenrisiko
 - Datenverlustrisiko

4. a) **Skontoabzug berechnen:** 3 % von 23.000,00 EUR = 690,00 EUR
Überweisungsbetrag: 23.000,00 EUR – 690,00 EUR = 22.310,00 EUR
- b) **Kosten der Überziehung mit der Zinsformel ermitteln:**

$$Z = \frac{22.310,00 \text{ EUR} \cdot 10 \% \cdot 12 \text{ Tage}}{100 \% \cdot 365 \text{ Tage}} = 73,35 \text{ EUR}$$
Finanzierungserfolg: 690,00 EUR – 73,35 EUR = 616,65 EUR

3.1 Mahnverfahren (außergerichtlich, gerichtlich)

1. Vgl. Stofftelegramm.
2. mit Zustellung des Mahnbescheids
3. Amtsgericht Stuttgart für baden-württembergische Antragsteller

4. a) Zustellung Mahnbescheid – Zustellung Vollstreckungsbescheid – Zwangsvollstreckung
 - b) Zustellung Mahnbescheid – Widerspruch – Prozess – Urteil – evtl. Zwangsvollstreckung
 - c) Zustellung Mahnbescheid – Zustellung Vollstreckungsbescheid – Einspruch – Prozess – Urteil – evtl. Zwangsvollstreckung
5. Schuldner reagiert weder auf Mahn- noch auf Vollstreckungsbescheid.

3.2 Verjährung

1. Vgl. Stofftelegramm.
2.
 - Regelmäßige Verjährungsfrist: 3 Jahre
 - Beginn der Verjährungsfrist: Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist
 - Verjährung: 31.12.2023 + 3 Jahre = 31.12.2026

3.3 Verzugszinsen berechnen

1. 15.07. – 10.08. = 26 Tage Verzugsdauer (ersten Tag nicht, letzten Tag mitrechnen)

2. Verzugsdauer: 20.11.2023 – 15.01.2024 = 56 Tage

$$\text{Verzugszinsen} = \frac{35.000,00 \text{ EUR} \cdot 10,62 \% \cdot 56 \text{ Tage}}{100 \% \cdot 365 \text{ Tage}} = 570,28 \text{ EUR}$$

3. Verzugsdauer: 25.05. – 14.06. = 20 Tage

$$\text{Verzugszinsen} = \frac{1.500,00 \text{ EUR} \cdot 10,62 \% \cdot 20 \text{ Tage}}{100 \% \cdot 365 \text{ Tage}} = 8,43 \text{ EUR}$$

Rechnung:	Warenwert	1.500,00 EUR
	+ Zinsen	8,43 EUR
	+ Mahngebühren	5,00 EUR
	Gesamtforderung	1.513,43 EUR

3.4 Möglichkeiten der Risikoabsicherung

1. Wirtschaftliche Risiken:
 - Forderungsausfälle im Nichtzahlungsfall (protracted default)
 - Forderungsausfälle durch Konkurs, amtlichen oder außeramtlichen Vergleich, erfolglose Zwangsvollstreckung und Zahlungseinstellung
 - Verluste von Waren vor dem Gefahrenübergang (infolge Zerstörung etc. nicht beim Käufer eingetroffen)
2. Absicherung der Risiken (vgl. Stofftelegramm):
 - Vorauszahlung (Kaufpreisabschlag)
 - Forderungsverkauf (Factoring)
 - Transportversicherungen

Aufgaben zur Klassenarbeits- und Prüfungsvorbereitung

Aufgabe 1

1.1.1

A	B	C	D
Verkaufspreisberechnung			
	bOOSTER C Office XL		3.200,00 EUR
	Großraumkassette und XL-Toner-Tank		900,00 EUR
	Business-Paket		1.250,00 EUR
	Netzwerk-Schnittstelle		200,00 EUR
	Wartung Business		3.400,00 EUR
=	Selbstkosten des Produkts		8.950,00 EUR
+	Gewinnzuschlag	15 %	1.342,50 EUR
=	Barverkaufspreis		10.292,50 EUR
+	Kundenskonto	2 %	210,05 EUR
=	Zielverkaufspreis		10.502,55 EUR
+	Kundenrabatt	25 %	3.500,85 EUR
=	Nettoverkaufspreis		14.003,40 EUR

Bildquellenverzeichnis

CMR-Frachtbrief, Schwelm: 231.1.

OKS Group, Delhi: 11.1.

YPS - York Publishing Solutions Pvt. Ltd.: 26.1, 80.1, 82.1, 86.1, 101.1, 138.1, 192.1, 229.1.