

Dipl.-Hdl. Hans Jecht, Dipl.-Hdl. Marcel Kunze, Dipl.-Hdl. Peter Limpke, Dipl.-Hdl. Rainer Tegeler, M. Ed. Tobias Fieber

Einzelhandel 4.0

2. Ausbildungsjahr

3. Auflage

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragen, 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.

Zusatzmaterialien zu Einzelhandel 4.0 – 2. Ausbildungsjahr

Für Lehrerinnen und Lehrer

Lösungen zum Schulbuch: 978-3-8045-5343-9
Lösungen zum Schulbuch Download: 978-3-8045-0204-8
Lösungen zum Arbeitsheft: 978-3-8045-5345-3
Lösungen zum Arbeitsheft Download: 978-3-8045-0215-4



BiBox Einzellizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)
BiBox Klassenlizenz Premium für Lehrer/-innen und
bis zu 35 Schüler/-innen (1 Schuljahr)
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (1 Schuljahr)

Für Schülerinnen und Schüler

Arbeitsbuch: 978-3-8045-5344-6



BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (1 Schuljahr)
BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (4 Schuljahre)
BiBox Klassensatz PrintPlus (1 Schuljahr)

© 2026 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln
service@westermann.de, 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. Wir behalten uns die Nutzung unserer Inhalte für Text und Data Mining im Sinne des UrhG ausdrücklich vor. 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 978-3-8045-**5341**-5

Vorwort

In den letzten Jahren hat sich der Verkauf von Waren im Einzelhandel stark verändert. Gründe dafür liegen vor allem in den gestiegenen unterschiedlichen Ansprüchen aufseiten der Kundinnen und Kunden sowie in der Herausforderung durch E-Commerce. Dies stellt starke Anforderungen an die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Einzelhandel und an die Arbeitsabläufe. Von dem effizienten Umgang mit unterschiedlichen Verkaufssituationen und der Digitalisierung hängt immer stärker der Erfolg des Unternehmens ab.

Es werden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit umfassenden Qualifikationen zur Bearbeitung von komplexen Geschäftsprozessen benötigt. Die Ausbildung in den Ausbildungsberufen „Verkäufer/Verkäuferin“ und „Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel“ ist darauf ausgerichtet. Ziel dieser Ausbildungsberufe ist eine ganzheitliche, prozessorientierte Handlungskompetenz der Auszubildenden. Vor diesem Hintergrund vermitteln wir in der Schulbuchreihe „Einzelhandel 4.0“ das erforderliche hohe Niveau und die notwendigen Kompetenzen verständlich und nachvollziehbar.

Wir verwenden eine einfache Sprache, die

- auf leichte Verständlichkeit zielt,
- komplizierte Sprachelemente vermeidet und
- trotzdem einen normalen Spracheindruck macht.

Wo immer möglich, veranschaulichen wir Inhalte durch Grafiken, Karikaturen oder Fotos. Die **einfache Sprache** und die vielen Beispiele und Abbildungen erleichtern den Schülerinnen und Schülern das Lernen erheblich.

Durch die Verwendung von zwei Modellunternehmen in einem Einkaufszentrum wird es den Schülerinnen und Schülern erleichtert, die Strukturen, Prozesse und Probleme abzubilden und nachzuvollziehen, mit denen sie in ihrer betrieblichen Praxis zu tun haben.

Die einzelnen Kapitel des Schulbuchs sind einheitlich gegliedert:

- 1. Einstieg:** Jedes Kapitel beginnt mit einer anschaulichen Problemstellung. Diese Problemstellung ist herausfordernd, aber nicht überfordernd.
- 2. Einordnung des Themas:** Ein Advance Organizer stellt anschaulich dar, welche Themenbereiche in dem Kapitel behandelt werden und wo sie im Lernfeld angesiedelt sind. Die Schülerinnen und Schüler werden außerdem über die Kompetenzen informiert, über die sie nach der Bearbeitung des Kapitels verfügen sollen.

3. Information: Es schließt sich ein ausführlicher Informationsteil mit einer großen Anzahl von Beispielen und weiteren Veranschaulichungen an.

4. Aufgaben: Die Aufgaben dienen der selbstständigen Erschließung des Textes und der Vertiefung des Gelernten. Sie dienen ebenfalls der Förderung der Methoden- sowie Selbstkompetenz.

5. Zusammenfassung: Am Ende des Informationsteils werden die wesentlichen Lerninhalte in Form einer farblich hervorgehobenen Übersicht zusammengefasst.

6. Kompetenzüberprüfung: Am Ende des Kapitels bekommen die Schülerinnen und Schüler einen klaren Überblick über ihren aktuellen Lernstand.

Unser Ziel, ein möglichst hohes fachliches Niveau mit größtmöglicher Verständlichkeit zu erreichen, wird durch weitere Medien unterstützt:

- Das **Arbeitsbuch** zu diesem Schulbuch enthält Lernsituationen, die auf die Durchführung eines handlungsorientierten Unterrichts ausgerichtet sind.
- Passend zum Lehrwerk stehen zahlreiche digitale Materialien in der passenden BiBox zur Erhöhung des Lernzuwachses bei den Schülerinnen und Schülern zur Verfügung – Filme, Erklär- und Scribble-Videos, interaktive Lernquize und mehr.

Für die **dritte** Auflage wurde der Band noch einmal umfassend überarbeitet und an die Bedürfnisse der Zielgruppe angepasst. Mehrere Kapitel wurden vollständig neu strukturiert und inhaltlich überarbeitet. Die Sprache im gesamten Buch wurde deutlich vereinfacht; Sätze sind kurz, klar und ohne schwierige Wörter formuliert. Notwendige Fachbegriffe und Fremdwörter werden immer verständlich erklärt.

Die Lerninhalte werden abwechslungsreich vermittelt: klar gegliederte Informationstexte sowie unterstützende Übersichten und Grafiken erleichtern das Verständnis und sprechen unterschiedliche Lerntypen an. Auch die Seitenaufteilung wurde überarbeitet, sodass der Lesefluss insgesamt verbessert wurde. Alle Inhalte und Infografiken wurden aktualisiert.

Zudem haben wir die Anregungen und Vorschläge sehr vieler Kolleginnen und Kollegen eingearbeitet. Bei diesen bedanken wir uns explizit.

Lernfeld 6: Waren beschaffen

6.1	Beschaffungsplanung	7
6.2	Bezugsquellenermittlung	18
6.3	Anfrage	27
6.4	Angebotsvergleich	31
6.5	Bestellung	49
6.6	Kooperationsformen im Einkauf	55

Lernfeld 7: Waren annehmen, lagern und pflegen

7.1	Warenannahme	63
7.2	Schlechtleistung	70
7.3	Lieferungsverzug	94
7.4	Aufgaben und Arten von Lagern	102
7.5	Lagergrundsätze	111
7.6	Optimaler Lagerbestand	122
7.7	Lagerbestandskontrolle	127
7.8	Wirtschaftlichkeitskontrolle mithilfe von Lagerkennziffern	135

Lernfeld 8: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

8.1	Belege und Beziehungen zu Kunden und Lieferanten	151
8.2	Grundlagen des Rechnungswesens und der Buchführung	158
8.3	Inventur und Inventar	166
8.4	Inventurvereinfachungsverfahren	174
8.5	Die Bilanz als Grundlage der Buchführung	178
8.6	Bilanzveränderungen	185
8.7	Arbeitsabläufe in der Buchführung	189
8.8	Auflösung der Bilanz in Konten (mit EBK)	192
8.9	Laufende Buchungen im Hauptbuch	200
8.10	Buchen von Geschäftsfällen im Grundbuch (Buchungssatz)	206
8.11	Abschluss der Konten im Hauptbuch (mit SBK)	215
8.12	Erfolgskonten im Grund- und Hauptbuch	226
8.13	Waren- und Umsatzkennziffern	238
8.14	Planung der Belegbearbeitung (inkl. Belegprüfung)	246
8.15	Die Aufbereitung von Daten	253

Lernfeld 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen

9.1	Einflussgrößen auf die Preisgestaltung	261
9.2	Preisgestaltung und Preisstrategien	271
9.3	Preiskalkulation	279
9.4	Rechtliche Vorschriften für die Preisgestaltung	293

Lernfeld 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen

10.1	Kundentypen	300
10.2	Beachtung spezieller Kundengruppen	310
10.3	Besondere Verkaufssituationen	325
10.4	Finanzierungskauf	334
10.5	Verhinderung von Ladendiebstählen	342
10.6	Kundenreklamationen	356
10.7	Produkthaftung	371
10.8	Digitale Technik zur Unterstützung in Verkaufsgesprächen mit unterschiedlichen Kundentypen ...	378
Sachwortverzeichnis		384
Bildquellenverzeichnis		386

7.1 Warenannahme

Problemstellung

Im Zentrallager der Tom Hoss KG:

Ein Spediteur bringt eine Sendung von Waren, die aus 14 Paketen besteht. Jakub Nowak nimmt im Lager die Sendung in großer Eile entgegen. Er hat nämlich gleich noch ein Gespräch mit Herrn Bingöl.

Nach dem Gespräch kommt er wieder in das Lager zurück und will die Ware zu ihren Lagerplätzen bringen. Dabei fällt ihm auf, dass zwei der Pakete an die Grotex GmbH in Hannover adressiert sind und dass außerdem ein Paket beschädigt ist.



1. Führen Sie auf, wie ein Unternehmen bei der Annahme von Waren vorgehen muss.
2. Nehmen Sie eine Tatbestandsaufnahme für das beschädigte Paket vor.

EINORDNUNG DES THEMAS

Lernfeld 7: Waren annehmen, lagern und pflegen

Einsatz der EDV im Lager

Warenannahme

Mangelhafte
Lieferung

Lieferungsverzug

Warenlagerung

Überprüfen
der Wirtschaftlichkeit
im Lager

Nach Bearbeitung dieses Kapitels können Sie ...

- ... die Bedeutung der zwei Kontrollen im Wareneingang nachvollziehen.
- ... die Leistung des Frachtführers (erste Kontrolle) überprüfen.
- ... eine Tatbestandsaufnahme vornehmen.
- ... die zweite Kontrolle im Wareneingang (Leistung des Lieferanten) durchführen.
- ... die Bedeutung des Wareneingangs im Rahmen des Warenwirtschaftssystems nachvollziehen.

Kompetenzen

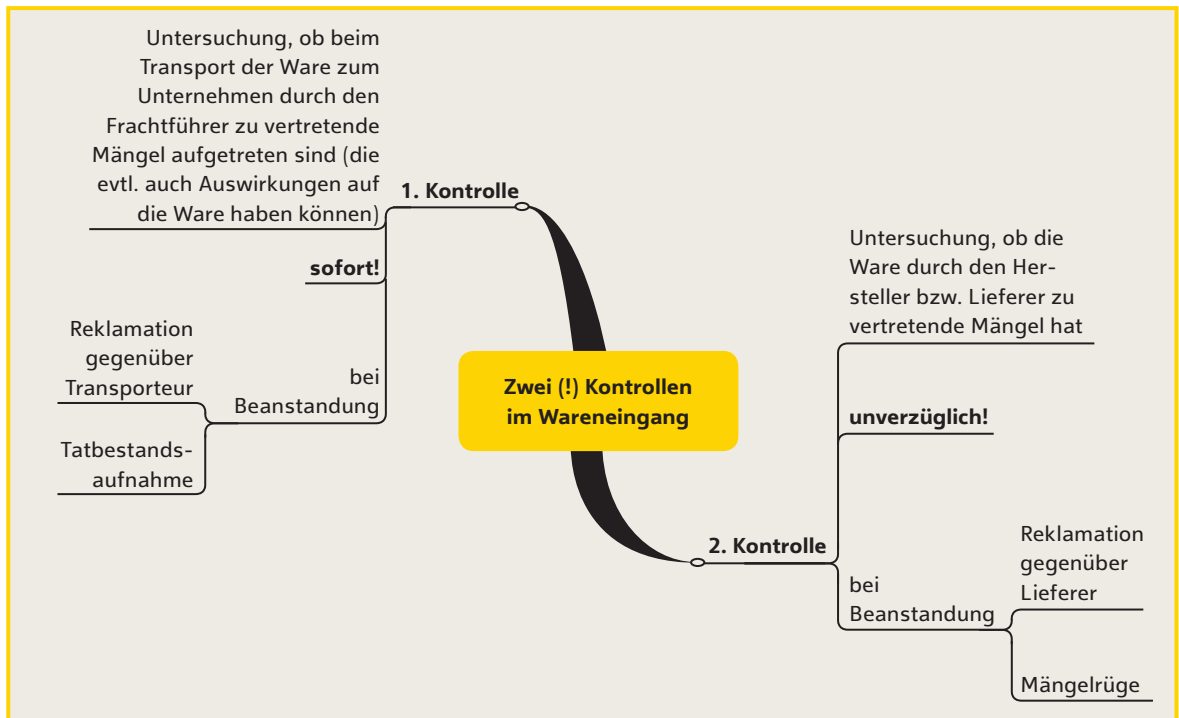
INFORMATIONSTEXT

Vorgehensweise beim Wareneingang

Bestellte Waren werden durch die Post oder die Bahn, durch Paketdienste oder gewerbliche Güterverkehrsunternehmen zugestellt. Ordnungsgemäß gelieferte Ware muss abgenommen werden. Die Lieferung ist jedoch nicht immer einwandfrei, also entsprechend der Bestellung. Die Ware kann

Mängel aufweisen, die entweder der Hersteller zu verantworten hat oder die durch den Transporteur verursacht wurden. Damit das einkaufende Unternehmen als Käufer nicht das Recht zur Reklamation¹ verliert, müssen beim Wareneingang verschiedene Prüfungen vorgenommen werden.

¹ vgl. Kap. 10.7



Kontrolle gegenüber dem Frachtführer

Die Richtigkeit der Lieferung wird **sofort** – also auf der Stelle – mithilfe der Warenbegleitpapiere kontrolliert. Es könnte sich ja um Irrläufer oder nicht bestellte Ware handeln. Irrläufer erkennt man meist schon an der falschen Adresse. Nicht bestellte Sendungen erkennt man, wenn die Warenannahme im Betrieb (z.B. durch die Einkaufsabteilung) rechtzeitig über jeden zu erwartenden Eingang informiert ist.



Nach der Prüfung der Lieferadresse und der Bestätigung, dass alles richtig geliefert wurde, wird zunächst einmal entladen. Dabei werden häufig Fördermittel eingesetzt.

Auch die Verpackung muss sofort überprüft werden. Noch in Gegenwart des Überbringers muss festgestellt werden, ob die Verpackung in irgendeiner Weise beschädigt ist. Bei Artikeln, die nicht verpackt sind, muss das Äußere der Ware auf Mängel untersucht werden.

Anschließend wird eine **Mengenprüfung** vorgenommen. Dabei wird geklärt, ob die Anzahl beziehungsweise das Gewicht der Versandstücke mit den Versandpapieren übereinstimmt.



Die äußere Beschädigung der Transportverpackung muss sofort im Rahmen der ersten Kontrolle der Warenannahme erkannt werden. Eine Tatbestandsaufnahme informiert über die mangelhafte Leistung des Frachtführers (Transporteurs).

Zur Kontrolle können im Wareneingang folgende Papiere herangezogen werden:

- Lieferscheine
- Ladescheine
- Frachtbriefe
- Paketkarten

Wenn sich bei den genannten Kontrollen Mängel ergeben, verlangt der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin des beschaffenden Unternehmens eine **Tatbestandsaufnahme**. Diese ist an den Transporteur der Ware gerichtet. Das Unternehmen darf dann die Abnahme der Ware verweigern oder die Ware nur unter Vorbehalt annehmen.

Kontrolle gegenüber dem Lieferer

Auch der **Zustand der Waren** muss untersucht werden. Nach dem Auspacken der Ware muss geprüft werden, ob die gelieferten Artikel den im Kaufvertrag vereinbarten Eigenschaften entsprechen. Eine genaue Kontrolle lässt sich aus zeitlichen Gründen nicht immer sofort bei der Übergabe der Ware durchführen. Sie muss aber **„unverzüglich“** erfolgen. Unverzüglich bedeutet: Die Prüfung darf ohne wichtigen Grund nicht verzögert werden; die Ware muss zum nächstmöglichen Zeitpunkt auf Mängel untersucht werden. Bei größeren Mengen kann

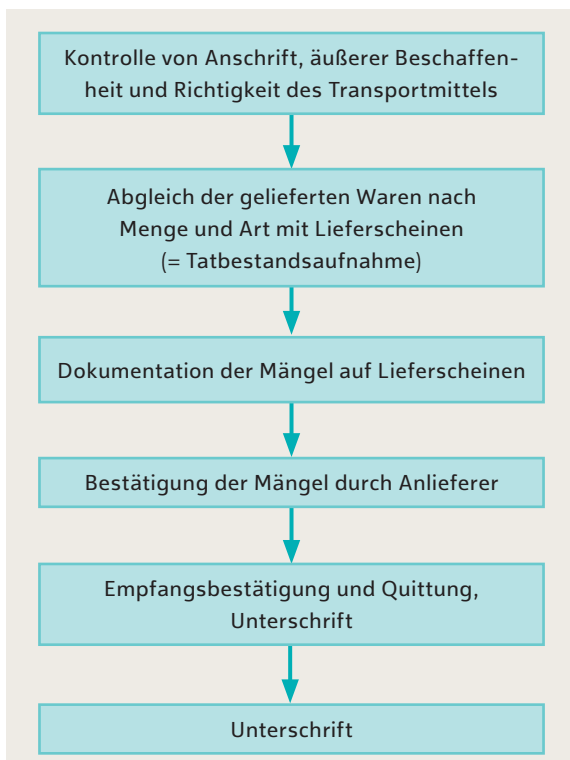
eine Stichprobenkontrolle erfolgen. Hier werden dann nur einige Waren auf Mängel geprüft.

Als Kontrollunterlagen bei dieser zweiten Prüfung im Wareneingang können herangezogen werden:

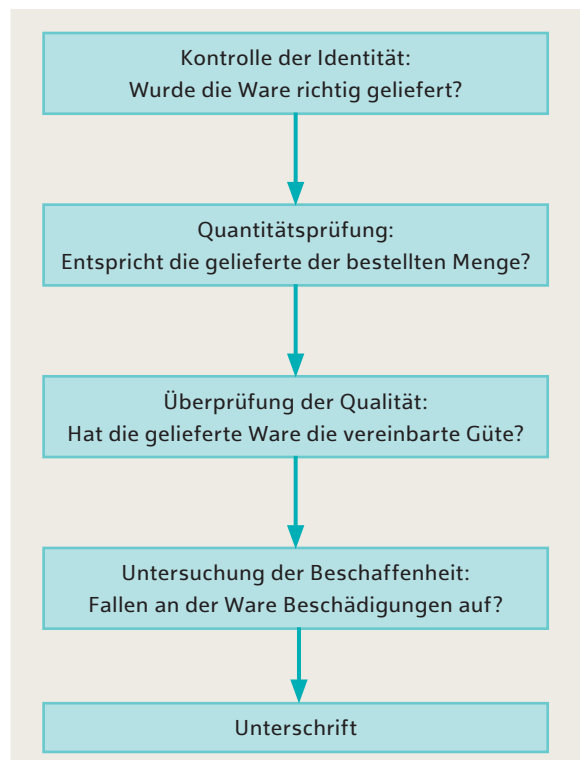
- Lieferscheine
- Packzettel
- Rechnungen
- Versandanzeigen
- Bestellunterlagen des Betriebs



Nach Öffnen der außen unbeschädigten Versandverpackung wird bei der zweiten Kontrolle im Wareneingang entdeckt, dass die sich innen befindende Ware Mängel aufweist: Dies muss beim Lieferer mit einer Mängelrüge reklamiert werden.



Kontrolle gegenüber dem Frachtführer



Kontrolle gegenüber dem Lieferer

Wenn das beschaffende Unternehmen feststellt, dass die Ware beispielsweise beschädigt ist, teilt es dies dem Lieferer mit. Die fehlerhafte Ware wird mit der **Mängelrüge** beim Lieferer beanstandet, damit das Unternehmen keine Ansprüche verliert.

Ist die Ware einwandfrei, wird sie ins Lager oder in die Verkaufsräume gebracht. Gleichzeitig wird der Einkaufsabteilung und der Buchhaltung gemeldet, dass die bestellte Ware eingetroffen ist.

EDV-gestützte Warenwirtschaftssysteme im Wareneingang

Damit die Arbeiten des Wareneingangs im belieferten Unternehmen so erfüllt werden können, wie es im Lager erforderlich ist, werden genaue Informationen pro Artikel über die bei Lieferanten getätigten Bestellungen benötigt. Das EDV-gestützte Warenwirtschaftssystem stellt die zum Zeitpunkt der Anlieferung notwendigen Daten für die Übernahme der Ware und deren Kontrolle zur Verfügung.

Bei fortgeschrittenen Warenwirtschaftssystemen wird der erwartete Wareneingang mit Angaben aus der Bestelldatei über die Menge, das Gewicht und das Volumen der Ware pro entsprechendem Lagerbereich und Lagergang angekündigt. Die Wareneingangsabteilung kann dann rechtzeitig alle erforderlichen Vorkehrungen treffen, um die Ware später rasch und reibungslos zu übernehmen, zu kontrollieren und einzulagern.

Aufgrund dieser Informationen sollte das belieferte Unternehmen:

- freie Abladestellen für die Lkw-Anlieferung bereithalten
- ausreichenden Platz für das Abstellen der Ware reservieren
- innerbetriebliche Transportmittel bereithalten
- Personal- und Lagerkapazität vorhalten

Die tatsächlich gelieferte Ware wird anhand der Warenbegleitpapiere angenommen und kontrolliert. Danach wird sie im Rahmen der Wareneingangserfassung hinsichtlich verschiedener Merkmale mit der bestellten Ware abgeglichen, die im EDV-gestützten Warenwirtschaftssystem erfasst wurde.

Dabei muss das belieferte Unternehmen äußerst sorgfältig vorgehen: Fehler, die im Wareneingang, bei der Wareneingangskontrolle und bei der entsprechenden Datenerfassung passieren, wirken sich in allen übrigen Bereichen der Warenwirtschaft des Unternehmens aus. Die nachfolgend an das EDV-gestützte Warenwirtschaftssystem angeschlossenen Betriebsstellen greifen dann auto-

matisch auf falsche oder unvollständige Angaben zu.

Im Normalfall erfolgt die Wareneingangserfassung als integrierte Bestellabwicklung. Eine integrierte Bestellabwicklung bedeutet einfach: Alle Schritte von der Bestellung bis zur Lieferung sind digital miteinander verbunden. Damit funktioniert der Ablauf von der Bestellung bis zur Einlagerung einer Ware schnell, fehlerfrei und ohne doppelte Arbeit. Dadurch wird die kostspielige Mehrfacherfassung von Daten an den verschiedenen Stellen des Unternehmens zum großen Teil vermieden. Es werden nur die Bestelldaten aufgerufen und bestätigt. Lediglich Abweichungen werden neu erfasst und in das Warenwirtschaftssystem eingegeben.

Die festgestellten Abweichungen stellen die Grundlage für unterschiedliche Auswertungen des EDV-gestützten Warenwirtschaftssystems dar.

Untersucht werden in diesem Zusammenhang:

- **Termintreue**
Terminüber- oder -unterschreitungen
- **Menge**
Über- beziehungsweise Untermengen
- **Qualität**
Vergleich bestimmter qualitativer Werte

Oft genügen diese beim Wareneingang gewonnenen Informationen. Manchmal werden diese Daten jedoch in weitere Unterprogramme des Warenwirtschaftssystems übertragen und dort zu anderen Auswertungen weiterverarbeitet.

BEISPIELE

- Liefererauswahl nach den oben ausgeführten Kriterien
- Soll-Ist-Abweichungen bei bestimmten Warengruppen oder Produkten



Mit EDV-gestützten Warenwirtschaftssystemen funktioniert der Wareneingang besser.

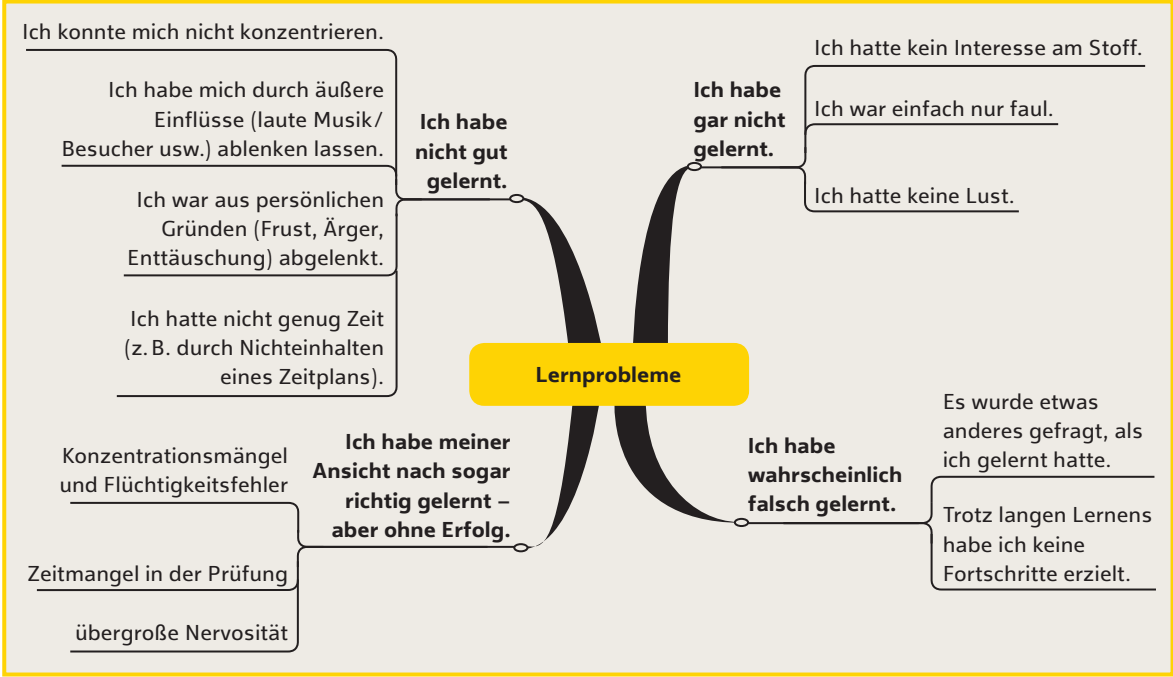
Kontrollen im Wareneingang	
1. Kontrolle	2. Kontrolle
	
Sofort muss die vom Transporteur gebrachte Sendung auf den richtigen Adressaten, die richtige Menge und Beschädigungen an den Packstücken überprüft werden.	Unverzüglich wird überprüft, ob die vom Verkäufer gelieferte Ware in den gebrachten Packstücken einwandfrei ist.

AUFGABEN

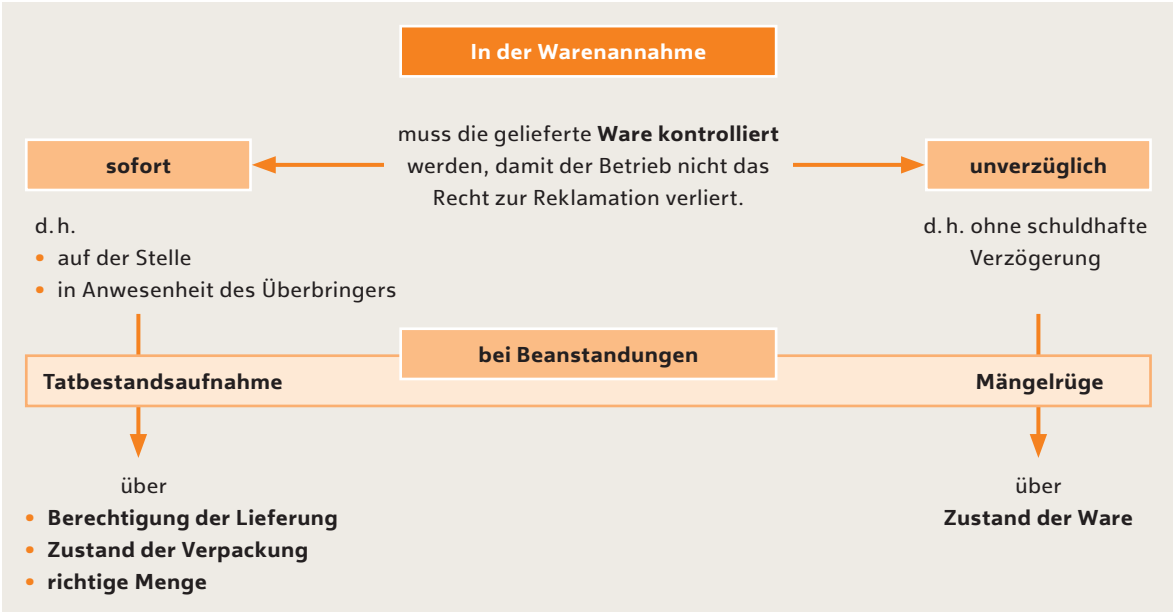
- Warum muss das belieferte Unternehmen bei der Annahme von Waren bestimmte Kontrollen vornehmen?
- Erklären Sie den Unterschied zwischen einer sofortigen und einer unverzüglichen Prüfung.
- Welche Kontrollen müssen sofort vorgenommen werden?
- Warum prüfen Sie bei der Warenannahme die Lieferanschrift zuerst?
- Was kann unverzüglich kontrolliert werden?
- Welche Maßnahmen hat das belieferte Unternehmen bei Beanstandungen zu ergreifen?
- Welche Maßnahmen muss der Einkauf ergreifen, wenn das EDV-gestützte Warenwirtschaftssystem den Wareneingang von Ware ankündigt?
- Wie unterstützen Warenwirtschaftssysteme den Wareneingangsbereich eines Einzelhandelsbetriebs? Was muss der Einzelhandelsbetrieb bei der Annahme von Waren beachten?
- Es werden 18000 Konserven angeliefert. Welche Aussage ist richtig?
 - Die Ware muss bei der Annahme in Anwesenheit des Unternehmers oder der Unternehmerin geprüft werden.
 - 15 % der Ware sind zu prüfen.
 - Die Ware kann ohne Prüfung eingelagert werden, wenn der Spediteur erklärt, dass Ware sachgemäß verpackt worden ist.
 - Bei Lieferung von Massengütern kann die Einlagerung der Ware ohne Kontrolle erfolgen.
 - Die Ware muss durch Stichproben in angemessener Zahl geprüft werden.
- Am 21. Juli trifft eine Lieferung bei der Tom Hoss KG ein. Was müssen Sie in Anwesenheit des Frachtführers prüfen, bevor Sie den Empfang der Ware quittieren?
 - die äußere Verpackung
 - den Preis der Ware
 - die Art der Ware
 - die Qualität der Ware
 - die Beschaffenheit der Ware
- Erkunden Sie, wie die Warenannahme in Ihrem Ausbildungsbetrieb geregelt ist.
 - Informieren Sie in einem Kurzreferat Ihre Klasse.
- Rufen Sie das schuleigene Warenwirtschaftssystem auf.
 - Erfassen Sie dort einen Wareneingang.
 - Halten Sie die Schritte in einer Arbeitsanweisung für eine neu einzuarbeitende Kollegin fest.

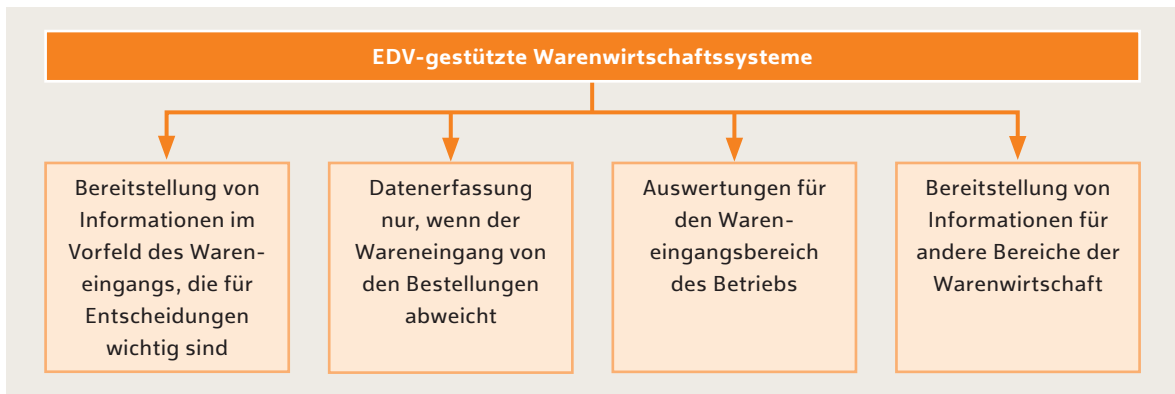
13. Bis jetzt haben Sie schon eine Menge Klassenarbeiten geschrieben. Auch die Abschlussprüfung rückt immer näher. Damit diese erfolgreich wird, sollten Sie versuchen, alle Lernschwierigkeiten auszuschließen. Betrachten Sie die unten stehende Mindmap über Lernprobleme.

- a) Überprüfen Sie, ob eine der vorgestellten Lernschwierigkeiten auf Sie zutrifft.
- b) Überlegen Sie, welche Ursache diese Lernschwierigkeiten bei Ihnen haben könnte.
- c) Versuchen Sie, eine mögliche Lösung zu finden.



ZUSAMMENFASSUNG





Man versteht erst dann etwas richtig, wenn man am Ende der Behandlung eines Themas versucht, sich dieses noch einmal zu erklären. Dies führt zu einer erneuten gründlichen Auseinandersetzung mit dem gerade behandelten Thema. Häufig helfen dabei Visualisierungen.

1. Suchen Sie sich einen Partner oder eine Partnerin.

2. Lesen Sie noch einmal die Zusammenfassung. Bei Verständnisproblemen schlagen Sie noch einmal im Informationstext nach.
3. Visualisieren Sie gemeinsam die einzelnen Abläufe mithilfe einer Wertschöpfungskette.



ICH ÜBERPRÜFE MEINE NEU ERWORBENEN KOMPETENZEN

Den Erwerb der zu Beginn aufgeführten Kompetenzen können Sie selbst mithilfe der folgenden Tabelle überprüfen.

Wenn Sie alle Aufgaben, die hinter einer Kompetenz stehen, gelöst haben, machen Sie ein Kreuz

bei „Ganz“. Bei den Kompetenzen, bei denen Sie Aufgaben „Teilweise“ oder „Gar nicht“ gelöst haben, sollten Sie den dazugehörigen Informationstext noch einmal lesen und die Aufgaben anschließend noch einmal bearbeiten.

Was ich nach der Bearbeitung dieses Kapitels kann	Aufgaben	Ganz	Teilweise	Gar nicht
Ich kann ...				
... die Bedeutung der zwei Kontrollen im Wareneingang nachvollziehen.	1, 13			
... die Leistung des Frachtführers (erste Kontrolle) überprüfen.	2, 3, 9, 10			
... eine Tatbestandsaufnahme vornehmen.	6			
... die zweite Kontrolle im Wareneingang (Leistung des Lieferanten) durchführen.	2, 5			
... die Bedeutung des Wareneingangs im Rahmen des Warenwirtschaftssystems nachvollziehen.	7, 8, 12			

7.2 Schlechtleistung

Problemstellung

Im Aufenthaltsraum der Tom Hoss KG diskutiert Jakob Nowak gerade mit einer Kollegin, als Stefanie Beyer aufgeregt dazukommt:

Stefanie Beyer:

„Hallo, ihr beiden, tut mir leid, wenn ich störe. Aber ich habe ein Problem und ihr könnt mir bestimmt helfen.“

Jakub Nowak:

„Was ist denn los, Stefanie?“

Stefanie Beyer:

„Im Lager gibt es gerade mal wieder Ärger: Die Bernhard Müller OHG hat falsche Ware geliefert. Ich soll den Fall bearbeiten. Aber wie gehe ich denn nun vor?“



1. Beurteilen Sie die Rechtslage.

2. Schlagen Sie Maßnahmen vor, die Stefanie Beyer ergreifen könnte.

EINORDNUNG DES THEMAS

Lernfeld 7: Waren annehmen, lagern und pflegen

Einsatz der EDV im Lager

Warenannahme

Mangelhafte
Lieferung

Lieferungsverzug

Warenlagerung

Überprüfen
der Wirtschaftlichkeit
im Lager

Nach Bearbeitung dieses Kapitels können Sie ...

- ... bei einer Warenlieferung das Vorliegen eines Mangels erkennen.
- ... die Art des Mangels bestimmen.
- ... zweiseitige, einseitige und bürgerliche Kaufverträge unterscheiden.
- ... Kaufverträge im Hinblick auf die Produktarten unterscheiden.
- ... innerhalb der gesetzlichen Rügefristen situationsgerecht reklamieren.
- ... eine Mängelrüge bei Mängeln schreiben.
- ... Rechte aus einer mangelhaften Lieferung durchsetzen.

Kompetenzen

INFORMATIONSTEXT

Mangelhafte Lieferung

Sind Artikel mangelbehaftet, ist das sehr ärgerlich. Denkbar sind in diesem Zusammenhang zwei Situationen:¹

- Das Einzelhandelsunternehmen bekommt **als Käufer** von einem Hersteller oder einem Großhandelsunternehmen fehlerhafte Ware geliefert. Hier ist das Einzelhandelsgeschäft also der Kunde.
- Das Einzelhandelsunternehmen liefert **als Verkäufer** mangelhafte Ware an seine Kunden, die Endverbraucherinnen und Endverbraucher. Hier ist das Einzelhandelsgeschäft also der Lieferer.

Oft beschwerten sich Kunden oder Kundinnen über Ware. Sind tatsächlich Mängel vorhanden, so hat der Kunde Rechte im Rahmen der **gesetzlichen Gewährleistung**. Gewährleistung ist die gesetzliche Verpflichtung eines Schuldners – in diesem Falle also des Verkäufers –, Sachen (z. B. Waren) in einem mangelfreien Zustand zu liefern. Die Rechte im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung dürfen nicht mit Rechten aus Umtausch- oder Garantieverpflichtungen verwechselt werden.



Gesetzliche Gewährleistung

DEFINITION

Durch die **gesetzliche Gewährleistung** haftet das Unternehmen dafür, dass die Ware zum Zeitpunkt der Übergabe die zugesicherten Eigenschaften besitzt und mangelfrei ist.

Gemäß der rechtlichen Vorschriften muss ein Verkäufer dem Käufer seine Sache grundsätzlich fehlerfrei übergeben und ihm das Eigentum an dieser Sache verschaffen. Die gesetzlichen Rechte, die ein Kunde bei Schlechtleistung in Anspruch nehmen

kann, hängen ab von der Art des Mangels. Der Käufer muss deshalb zunächst feststellen,

- um welche Art von Ware und
- um welche Fehlerart

es sich handelt, um reklamieren zu können.

Verträge für unterschiedliche Arten von Produkten

Soll ein Mangel reklamiert werden, muss zunächst untersucht werden, welche Kaufvertragsart im Hinblick auf die Kaufsachen vorliegt. Die

¹ Die Rechtslage ist in beiden Situationen gleich, unterscheidet sich jedoch in anderer Hinsicht oft erheblich. In diesem Kapitel des Lernfelds 7 wird vorrangig die erste Situation betrachtet (Einzelhandelsunternehmen ist Kunde und bezieht Ware von einem anderen Unternehmen: zweiseitiger Handelskauf). Eingegangen wird – wo nötig – jedoch auch auf die zweite Situation (Einzelhandelsunternehmen ist Lieferer und verkauft Ware an Endverbraucherinnen und Endverbraucher: einseitiger Handelskauf). Im Kapitel 10.6 erfolgt noch einmal eine spezielle Betrachtung der Situation bei einseitigen Handelskäufen.

Klärung, um welches Produkt es sich handelt, ist wichtig, weil sich davon abhängig zusätzliche oder unterschiedliche Gewährleistungsvorschriften ergeben.

Unterschieden werden

- (analoge) Waren,
- digitale Produkte,
- Waren mit digitalen Elementen.

(Analoge) Waren

Waren sind rein physische, also anfassbare und greifbare Güter. Sie haben für den Menschen einen Gebrauchswert und werden deshalb gehandelt. Es sind Produkte ohne digitale Elemente. Diese Waren bestehen aus einem oder mehreren materiellen Bestandteilen.

BEISPIELE

- Lebensmittel
- Textilien
- Bücher
- Werkzeuge
- Spielzeug
- Möbel

Digitale Produkte

Digitale Produkte umfassen alle digitalen Inhalte und Dienstleistungen, die Gegenstand von Kaufverträgen (aber auch von Dienstverträgen, Werkverträgen oder Mietverträgen) sind. Digitale Produkte können auf einem Datenträger gespeichert sein oder aus dem Internet geladen werden. Zu den digitalen Produkten zählen auch digitale Dienstleistungen, die es zum Beispiel Verbraucherinnen und Verbrauchern ermöglichen, Daten in digitaler Form zu erstellen, zu verarbeiten, zu speichern und zu nutzen bzw. Zugang zu solchen Daten zu bekommen.

BEISPIELE

- Computerspiele auf Speichern wie CD oder Blu-Ray
- Computerspiele im Internet
- Apps
- Nutzung von Clouds
- Nutzung von Programmen und Daten über Datenfernübertragung bzw. das Internet
- Social-Media-Dienste
- Messenger-Dienste
- E-Paper und E-Books

Im Gegensatz zu den (analogen) Waren hat der Verkäufer hier nicht die Pflicht, eine körperliche Kaufsache zu übergeben. Stattdessen muss er ein digitales Produkt bereitstellen.

Als Kaufverträge über digitale Produkte gelten auch Verträge, in denen der Verbraucher statt mit Geld (oder zusätzlich dazu) mit der Bereitstellung personenbezogener Daten zahlt.

BEISPIELE

Viele Dienste im Bereich sozialer Medien verlangen von ihren Usern kein Geld.

Man unterscheidet:

- **Digitale Inhalte** (digitale Produkte im engeren Sinn) sind Daten, die in digitaler Form erstellt und bereitgestellt worden sind.

BEISPIELE

- Programme
- Video- und Audiodateien
- Musik-Dateien
- E-Books

- **Digitale Dienstleistungen** sind Dienstleistungen, die dem Verbraucher die Erstellung, die Verarbeitung oder die Speicherung von Daten in digitaler Form oder den Zugang zu solchen Daten ermöglichen.

BEISPIELE

- Software-as-a-Service
- Spiele, die in einer Cloud-Computing-Umgebung und in sozialen Medien angeboten werden
- Streamingdienste
- Social-Media-Mitgliedschaften
- Messenger-Dienste
- Live-Trainings
- Webinare

Der Verbraucher kann als Kunde die Bereitstellung des digitalen Produkts unverzüglich nach Vertragsschluss verlangen. Ein digitales Produkt (Inhalte) gilt als bereitgestellt, sobald der Kunde Zugang dazu hat.

Waren mit digitalen Elementen

Waren mit digitalen Elementen (Bestandteilen) sind im Vergleich zu digitalen Produkten eher körperliche Gegenstände, die aber digitale Inhalte bzw. digitale Dienstleistungen umfassen.

BEISPIELE

- Smartphones
- Tablets
- Smart Watches
- Digitalkameras
- intelligente Haushaltsgeräte (zum Beispiel Waschmaschine mit Sensoren und Steuerungsprogramm)
- intelligente Fernsehgeräte
- Computer

Bei Waren mit digitalen Elementen sind zwei Fälle zu unterscheiden:

- Die digitalen Elemente sind für die Funktion des Kaufgegenstandes entscheidend: Ohne sie wird der Zweck der Sache nicht erfüllt.

BEISPIELE

Der Bildschirm eines Tablets ist defekt. Für diesen Fall gelten die Regeln für digitale Produkte.

- Die Kaufsache kann ihre Funktion (eventuell eingeschränkt) erfüllen: Die Gewährleistungsrechte können je nach betroffenem Produktteil in Anspruch genommen werden.

BEISPIELE

Bei einem smarten Kühlschrank gilt das Kaufrecht für analoge Waren, wenn es zu einem Fehler bei der Kühlung kommt. Fällt jedoch aufgrund eines Softwarefehlers die intelligente Steuerung der Temperaturen aus, gelten die Regeln für digitale Produkte.

Die Erkennbarkeit von Mängeln

Abhängig davon, inwieweit dem Käufer ein Mangel bei der Übergabe der Ware bekannt war, hat dieser zum Teil unterschiedliche Rechte und Pflichten.

Mängelarten im Hinblick auf die Erkennbarkeit

Art	Beschreibung	BEISPIELE
offene Mängel	Bei der Übergabe der Ware kann der Käufer deutlich erkennen, dass die Ware einen Mangel hat.	Bei einem gelieferten Büroschrank ist die Oberfläche stark verkratzt.
versteckte Mängel	Diese Mangelart liegt vor, wenn der Mangel trotz einer gewissenhaften Überprüfung der Ware zunächst nicht erkennbar ist.	Bei einem Computer funktioniert ein Teil des Hauptspeichers nicht.
arglistig verschleiene Mängel	Bei arglistig verschwiegenen Mängeln verheimlicht der Verkäufer dem Käufer einen versteckten Mangel absichtlich.	Die Tom Hoss KG kauft eine größere Menge Wollpullover. Der Verkäufer verschweigt dabei, dass die Pullover durch einen Wasserschaden in seinem Lager nass geworden sind.

Sachmängel

Weist eine Kaufsache nicht die Beschaffenheit auf, die sie nach Ansicht der Vertragspartner haben soll, liegt ein Sachmangel vor.

Ein Produkt ist **frei von Sachmängeln**, wenn es

- den subjektiven Anforderungen (also dem, was im Vertrag festgelegt wurde),
- den objektiven Anforderungen (also dem, was man üblicherweise von dem Produkt erwarten kann) und

- den Montageanforderungen (dass alles richtig montiert ist oder dass die richtige und klare Anleitung dabei ist) entspricht.

Diese drei Kategorien zur Bestimmung der Mangelfreiheit sind gleichwertig zueinander. Nur wenn die gelieferte Sache **alle drei** Voraussetzungen erfüllt, ist sie frei von Sachmängeln.

Die Mangelfreiheit von Kaufsachen		
Eine Kaufsache hat keine Mängel, wenn sie drei Anforderungen gleichzeitig erfüllt:		
Subjektive Anforderungen	Objektive Anforderungen	Montageanforderungen
Die Kaufsache muss dem entsprechen, was Käufer und Verkäufer im <i>Vertrag</i> im Hinblick auf die Beschaffenheit vereinbart haben.	Die Kaufsache muss sich für die <i>branchenübliche</i> Verwendung eignen oder eine Beschaffenheit haben, die für Sachen der gleichen Art üblich ist.	Die verkaufte Sache muss fachgerecht installiert oder montiert sein.
Bemerkenswert ist, dass ein Kaufgegenstand also auch dann mangelhaft sein kann, wenn er der vereinbarten Beschaffenheit vollständig entspricht (und damit die subjektiven Anforderungen erfüllt). Dies wäre etwa der Fall, wenn die Beschaffenheit dem Vereinbarten entspricht, die Sache sich jedoch nicht für eine gewöhnliche Verwendung eignet (also nicht den objektiven Anforderungen entspricht).		

Subjektive Anforderungen

Eine mangelfreie Kaufsache liegt vor, wenn sie die **im Kaufvertrag** vereinbarte Beschaffenheit aufweist und sich auch für die im Kaufvertrag vorausgesetzte Verwendung eignet. Grundlage, ob wegen eines Mangels reklamiert werden kann, ist also zunächst einmal die Beschaffenheitsvereinbarung des Kaufvertrages.

Subjektive Anforderungen sind Anforderungen, die ein bestimmter Kunde an die Ware hat:

- Die Ware muss die vereinbarte Beschaffenheit haben: z.B. eine bestimmte Größe, eine bestimmte Farbe.
- Die Ware muss für den im Vertrag festgelegten Zweck eingesetzt werden können: z.B. an einer bestimmten Stelle im Betrieb.
- Die Ware muss mit dem bestellten Zubehör und den zugehörigen Anleitungen geliefert werden.

Ein subjektiver Mangel ist demnach gegeben, wenn die tatsächliche Ist-Beschaffenheit der Kaufsache von der im Kaufvertrag festgelegten Soll-Beschaffenheit negativ abweicht.

BEISPIEL

Stefanie Beyer kauft einen Luxus-Staubsauger. Im Kaufvertrag ist neben dem Kaufpreis nur festgelegt, dass es sich um das Modell XR 1200 in Rot handelt. Geliefert bekommt sie einen Staubsauger des Modells XC 600 in Gelb. Da die Ware nicht die im Kaufvertrag vereinbarte Beschaffenheit hat, entspricht sie nicht den subjektiven Anforderungen: Es liegt ein subjektiver Mangel vor.

Objektive Anforderungen

Eine Kaufsache gilt zudem als mangelfrei, wenn sie der üblichen Beschaffenheit vergleichbarer Kaufgegenstände entspricht und sich für die gewöhnliche Verwendung eignet.

Grundlage, ob Rechte wegen einer mangelhaften Lieferung in Anspruch genommen werden können, ist also zusätzlich noch, ob die Ware den **branchenüblichen** Anforderungen entspricht. Eine große Bedeutung spielen in diesem Zusammenhang auch Werbeaussagen des Herstellers.

BEISPIEL

Nach einer Reklamation bekommt Stefanie Beyer endlich das Staubsaugermodell XR 1200 in Rot ausgeliefert. Sie probiert den Staubsauger das erste Mal aus. Der Boden ist tatsächlich sauber. Ihr schmerzen aber die Ohren, weil der Staubsauger extrem laut ist. Zweimal während des Saugens sind die Sicherungen rausgesprungen, weil der in der Werbung mit „extrem energiesparend“ beworbene Staubsauger offenbar sehr viel Strom verbraucht. Hier entspricht der Staubsauger zwar den im Kaufvertrag festgelegten subjektiven Anforderungen (Modell XR 1200, Farbe Rot, Funktionsfähigkeit, weil das Gerät saugt). Nicht erfüllt sind aber die objektiven Anforderungen, weil Stefanie Beyer als Käuferin eine Beschaffenheit des Staubsaugers erwartet hat, wie sie bei Staubsaugern derselben Art üblich sind.

Hat der Verkäufer eine Probe oder ein Muster bereitgestellt, muss die Kaufsache diesem entsprechen, um den objektiven Anforderungen zu entsprechen.



Montageanforderungen

Diese Anforderungen gelten nur, wenn eine Montage erforderlich ist. Sie sind erfüllt, wenn die Montage

- sachgerecht durchgeführt worden ist oder
- zwar unsachgemäß durchgeführt worden ist, dies jedoch weder auf einer unsachgemäßen Montage

durch den Verkäufer noch auf einem Mangel in der vom Verkäufer übergebenen Anleitung beruht.

Sind Qualitätsstandards und technische Vorgaben bei der Montage von Produkten nicht eingehalten worden, liegt ein Mangel vor. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn Teile falsch montiert wurden oder wenn wichtige Arbeitsschritte übersprungen wurden.

Subjektive Anforderungen	Objektive Anforderungen	Montageanforderungen
Das Vorliegen eines Mangels ist an Bestimmungen des Kaufvertrages gebunden.	Das Vorliegen eines Mangels wird nicht aus dem speziellen Kaufvertrag zwischen Käufer und Verkäufer abgeleitet, sondern daraus, was üblicherweise bei Kaufverträgen dieser Art allgemein erwartet werden kann.	Das Vorliegen eines Mangels kann unabhängig vom Vorliegen der subjektiven und objektiven Anforderungen bei Notwendigkeit und Durchführung einer Montage abgeleitet werden.
Die Kaufsache muss den Vereinbarungen zwischen Käufer und Verkäufer im Rahmen des Kaufvertrages entsprechen, ansonsten ist die Kaufsache mangelhaft.	Wenn nicht wirksam (im Kaufvertrag) etwas anderes vereinbart wurde, muss die Kaufsache für eine gewöhnliche Verwendung, die bei Sachen derselben Art zu erwarten ist, geeignet sein. Ist dies nicht der Fall, liegt eine mangelhafte Kaufsache vor.	Ein Mangel liegt vor, wenn die Kaufsache • entweder vom Verkäufer unsachgemäß montiert wird • oder vom Käufer aufgrund einer fehlerhaften Bedienungsanleitung unsachgemäß aufgebaut wird.

Subjektive Anforderungen	Objektive Anforderungen	Montageanforderungen
Eine Mangelfreiheit liegt vor, wenn die Sache • die vereinbarte Beschaffenheit hat, • sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignet • und mit dem vereinbarten Zubehör und den vereinbarten Anleitungen, einschließlich Montage- und Installationsanleitungen, übergeben wird.	Eine Mangelfreiheit liegt vor, wenn die Kaufsache einem allgemein anerkannten Produkt-Standard entspricht.	Eine Mangelfreiheit liegt vor, wenn die Montage der Kaufsache sachgemäß durchgeführt worden ist (oder wenn eine unsachgemäße Montage nicht auf einem Fehler des Verkäufers beruht).

Rechtsmängel

In einigen Fällen können beim Abschluss von Kaufverträgen auch Rechtsmängel auftreten. Dies ist eine besondere Form eines Mangels. Während bei einem Sachmangel der Mangel in der Ware selbst liegt, sind bei einem Rechtsmangel aus der Sache folgende Rechte mangelbehaftet.

DEFINITION
Ein **Rechtsmangel** liegt vor, wenn Dritte im Hinblick auf die Ware Rechtsansprüche stellen können, ohne dass dies beim Kauf vereinbart wurde.

- BEISPIELE**
- Ein Verkäufer ist nicht Eigentümer der Ware. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn ein Handyshop gestohlene Smartphones verkauft.
 - Eine Ware ist zur Absicherung eines Kredits mit einem Pfandrecht belastet.

Bei Rechtsmängeln hat der Käufer die gleichen Rechte wie bei Sachmängeln (s. S. 73).

Digitale Mängel

Für digitale Produkte gilt genau wie bei analogen Waren, dass sie mangelfrei sind, wenn sie den subjektiven und objektiven Anforderungen entsprechen. Zusätzlich müssen sie jedoch noch den Anforderungen an die **Integration** entsprechen.

Integration
Kann ein digitales Produkt so in das EDV-System eingebunden bzw. mit diesem verbunden werden, dass es ordnungsgemäß vom Verbraucher genutzt werden kann, liegt eine gelungene Integration vor.

Die Integration eines digitalen Produkts muss vom Verkäufer sachgemäß durchgeführt werden bzw. darf im Falle einer unsachgemäßen Durchführung durch den Käufer nicht auf einem Mangel der vom Verkäufer bereitgestellten Anleitung beruhen.

Ein weiterer Mangel, der nur bei digitalen Produkten und bei Waren mit digitalen Elementen auftreten kann, ist die **Nichtzurverfügungstellung von Aktualisierungen**. Der Verkäufer ist verpflichtet, durch Software-Aktualisierungen und Sicherheitsupdates eine dauerhafte Nutzbarkeit dieser Produkte zu gewährleisten. Wird dagegen verstoßen, liegt ein digitaler Mangel vor.

Die Aktualisierungspflicht des Verkäufers
Anbieter von Kaufsachen müssen dafür sorgen, dass die in der Sache enthaltenen digitalen Elemente während des Bereitstellungszeitraums mangelfrei sind und auch bleiben. Verkäufer haben daher grundsätzlich die Pflicht, Aktualisierungen für den Zeitraum der üblichen Nutzungs- und Verwendungsdauer eines digitalen Produkts bereitzustellen. Zusätzlich müssen sie den Käufer auf anstehende Aktualisierungen hinweisen. Ein Verstoß gegen diese Pflicht liegt vor, wenn während des Bereitstellungszeitraums von mindestens zwei Jahren ab Ablieferung der Kaufsache keine vertraglich vereinbarten oder üblicherweise zu erwartenden Updates zur Verfügung gestellt werden. Ist vertraglich ein längerer Zeitraum über die zwei Jahre hinaus vereinbart worden, gilt der vereinbarte Zeitraum.

Aktualisierungen bereitstellen muss der Verkäufer in einem einseitigen Handelskauf (Verbrauchsgüterkauf), wenn

- sie im Kaufvertrag vereinbart worden sind,
- dies erwartet werden kann, damit die Vertragsmäßigkeit der Kaufsache erhalten bleibt.

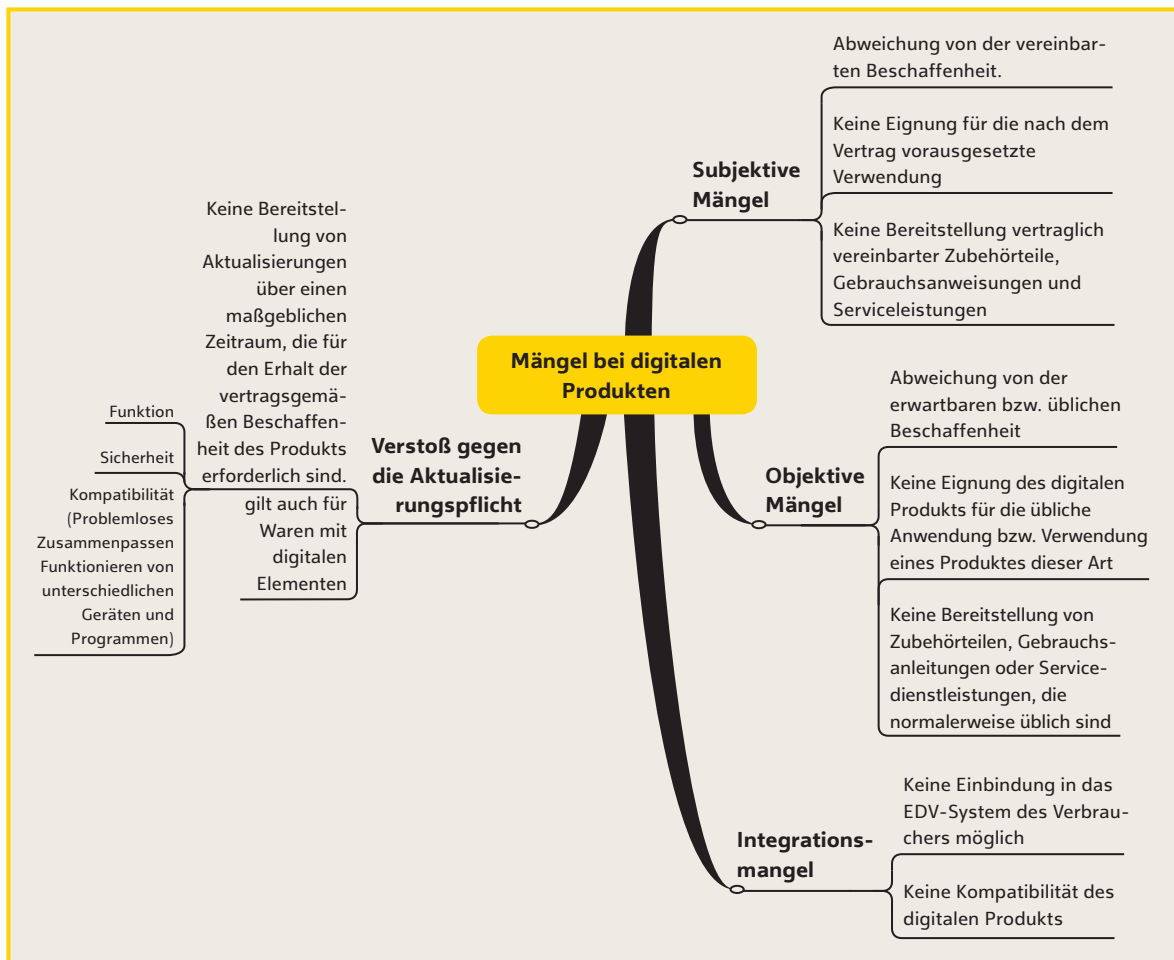
Ein Mangel liegt auch vor, wenn der Verbraucher nicht über die jeweiligen Aktualisierungen und ihre Bereitstellung informiert wird. Die Verkäufer sind also verpflichtet, Updates zur Verfügung zu stellen, die die Funktionsfähigkeit und informationelle Sicherheit der Kaufsache gewährleisten.

Die Aktualisierungspflicht gilt nicht für Verbesserungen der digitalen Elemente einer Kaufsache.

BEISPIEL

Ein Smart-TV und dessen Software funktionieren einwandfrei. Inzwischen gibt es eine neue Version der Software, die weitere, zusätzliche Vorteile bringt. Wenn Zwischenhändler und Käufer nicht extra die Bereitstellung solcher Upgrades vereinbart haben, hat der Händler die Pflicht, die Software zu aktualisieren.

Die Regelungen zu digitalen Mängeln gelten im Prinzip zwar nur für Verträge im Rahmen von einseitigen Handelskäufen (Verbrauchsgüterkäufen). Möchte ein Unternehmer beim Vorliegen eines Mangels aber auf seinen Lieferer regressmäßig (also im Hinblick darauf, diesem gegenüber selber Rechte wahrzunehmen) zurückgreifen, spielen diese auch im B2B-Bereich eine Rolle.



Erscheinungsformen von Mängeln

Eine Kaufsache darf nicht von der vereinbarten und erwartbaren Beschaffenheit abweichen. Mängel können auftreten, wenn die Ware nicht den subjektiven und objektiven Anforderungen entspricht.

Zur Überprüfung der Mangelfreiheit einer Ware sollten die Merkmale der Beschaffenheit eines Produktes überprüft werden.

Bei diesen Beschaffenheitsmerkmalen können sowohl subjektive als auch objektive Mängel auftreten, unter anderem in:

- Qualität,
- Art,

- Menge,
- Kompatibilität und Interoperabilität,
- sonstige Merkmale.

Einige Erscheinungsformen von Mängeln: Wie können Mängel auftreten?

Qualitätsmangel (Mangel in der Beschaffenheit im engeren Sinn)	Ein Qualitätsmangel liegt vor bei einer negativen Abweichung der Produktqualität. • Die Ware ist fehlerhaft. • Die Ware ist ganz oder teilweise beschädigt. • Die Ware ist verdorben.	Ein der Tom Hoss KG gelieferter Schreibtisch hat eine zerkratzte Arbeitsfläche.	Objektiver und subjektiver Mangel
Mangel in der Art	Bei diesem Mangel wird eine andere Ware als bestellt geliefert. Die Falschliefierung wird manchmal auch als „Aliud-Lieferung“ bezeichnet.	Statt des Druckers HAPE t400 wird ein einwandfreies Gerät HAPE t200 geliefert.	Objektiver Mangel
Mangel in der Menge	Hier liegt eine nicht vollständige Warenlieferung vor.	Die Tom Hoss KG hat 1 000 Packungen Kopierpapier bestellt. Geliefert werden aber nur 500 Stück.	Objektiver und subjektiver Mangel
falsche Werbeaussagen	Ein Mangel liegt auch vor, wenn Eigenschaften der Ware entgegen öffentlicher Äußerungen des Verkäufers nicht vorhanden sind.	Ein Drucker soll nach Aussagen des Herstellers in Werbeanzeigen 60 Seiten pro Minute drucken können. Tatsächlich schafft er aber nur 20 Seiten in der Minute.	Subjektiver Mangel

Einige Erscheinungsformen von Mängeln: Wie können Mängel auftreten?

Montagefehler	Ein Montagefehler liegt vor, wenn der Verkäufer etwas unsachgemäß montiert.	Montagemängel können bei zweiseitigen, noch häufiger bei einseitigen Handelskäufen auftreten: Ein Möbelhaus bestellt als Käufer 50 Regalsysteme für den Wiederverkauf. Die Regale werden als Bausätze geliefert und sollen entweder von den Endverbraucherinnen und Endverbrauchern selbst oder gegen Gebühr vom Personal des Möbelhauses bei diesen vor Ort montiert werden. Geliefert werden falsche Schrauben, wodurch sich die Regale nicht richtig montieren lassen. Die Endverbraucherinnen und Endverbraucher werden, wenn sie den Mangel bei der Montage entdecken, den Mangel beim Möbelhaus reklamieren (mangelhafte Lieferung beim einseitigen Handelskauf). Anschließend rügt das Möbelhaus dann sofort den Mangel beim Hersteller.	Objektiver und subjektiver Mangel: wird vom Gesetzgeber aber zusätzlich explizit (besonders) herausgestellt.
mangelhafte Montageanleitung	Fehlt eine Montageanleitung oder hat diese Fehler, sodass es zu einer falschen Montage durch den Käufer kommt, gilt dies auch als Sachmangel.	• Uwe Otte kauft einen technisch anspruchsvollen Blu-Ray-Player mit japanischer Bedienungsanleitung, die nicht zu verstehen ist. Er kann daher das Gerät nicht bedienen. Es ist damit mangelhaft. • Svenja Marx kauft in der Möbelabteilung von Kaufstadt ein Regal, das sie aufgrund unverständlicher Montageanleitung nicht aufbauen kann. Sie kann sich auf einen Mangel des Regals berufen. • Sören Hoffmann hat eine kleine Anrichte gekauft. Am Paket steht groß und deutlich: „Problemloser Aufbau! Auspacken und Zusammenbau in fünf Minuten!“ Da Sören Hoffmann wegen der fehlenden Bedienungsanleitung falsche Teile zusammengeschraubt hat, werden die Teile beschädigt.	Objektiver und subjektiver Mangel: wird vom Gesetzgeber aber zusätzlich explizit (besonders) herausgestellt
Kompatibilitätsmangel und Interoperabilitätsmangel	• Ein digitales Produkt funktioniert auf einem oder mehreren Systemen nicht ohne Probleme. • Digitale Produkte können sich nicht verbinden oder auf koordinierte Weise kommunizieren.	• Ein Softwareprodukt kann bestimmte Standards bzw. gesetzliche Bestimmungen nicht einhalten. • Ein Softwarepaket kann auf bestimmten Computersystemen nicht installiert werden.	Nur bei digitalen Produkten: Objektiver und subjektiver Mangel

Unternehmerrückgriff

Der Unternehmerrückgriff ermöglicht es einem Einzelhandelsunternehmen, bei Mängeln Ansprüche entlang der gesamten Lieferkette weiterzugeben. Um diese Ansprüche durchzusetzen, muss das Personal sich mit den Rechten und Pflichten von Käufern und Verkäufern sowohl beim einseitigen als auch beim zweiseitigen Handelskauf auskennen.

BEISPIEL

Wenn die Tom Hoss KG als letzter Verkäufer eine gelieferte Ware wegen eines Mangels von einer Endkundin wieder zurücknehmen oder den Kaufpreis mindern muss, kann sie die gleichen Rechte gegenüber ihrem Lieferer geltend machen.

Die negative Beschaffenheitsvereinbarung

Bei B-Ware, gebrauchten Artikeln und Artikeln mit (bekannten) Mängeln kann für Händler das Problem auftauchen, dass die Ware einerseits die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit aufweist und somit kein subjektiver Mangel vorliegt. Andererseits erfüllt solche Ware aber nicht die objektiven Anforderungen, und so liegt trotzdem ein objektiver Mangel vor.

Damit die Warenlieferung nicht als Schlechtleistung gilt, können in den Kaufverträgen **negative Beschaffenheitsvereinbarungen verwendet** werden. Durch diese haben Verkäufer und Käufer die Möglichkeit, die objektiven Anforderungen durch vertragliche Vereinbarung außer Kraft zu setzen: Die negative Beschaffenheitsvereinbarung dient dafür, dass der Kunde aktiv über den Mangel informiert wird.

- Bei **bürgerlichen Käufen** (C2C-Geschäften) und **zweiseitigen Handelskäufen** (B2B-Geschäften) ist dies vergleichsweise einfach.

Schließen zwei Privatleute einen Kaufvertrag ab, liegt ein **bürgerlicher Kauf** vor. Ein **zweiseitiger Handelskauf** liegt vor, wenn beide Geschäftspartner im Rahmen eines Kaufvertrages Unternehmen sind.

Dazu muss nur eine entsprechende Erklärung, dass man von den objektiven Anforderungen abweichen möchte, bewusst und deutlich in den Kaufvertrag aufgenommen werden.

BEISPIEL

Ein Kaufvertrag zwischen Privatleuten enthält die Klausel „gekauft wie gesehen“. Damit wird die Mängelhaftung im Hinblick auf objektive Anforderungen ausgeschlossen. Etwaige Mängel, die gegen Beschaffenheitsvereinbarungen des Kaufvertrages verstoßen, können weiterhin reklamiert werden.

„Gekauft wie gesehen“ bedeutet also: Eine Person kauft die Sache genau so, wie sie diese vor dem Kauf gesehen hat. Die Person kann sich dann später nicht beschweren, wenn etwas kaputt oder schlecht daran ist.

- Bei zweiseitigen Handelskäufen und bürgerlichen Käufen ist es also relativ unkompliziert, dem Käufer durch einen Hinweis im Kaufvertrag aufzuzeigen, dass der Kaufgegenstand von schlechterer Qualität ist, als man objektiv erwarten kann. Bei **einseitigen Handelskäufen (Verbrauchsgüterkäufen)** müssen zusätzliche Voraussetzungen erfüllt sein.

Beim **einseitigen Handelskauf** ist der Verkäufer ein Unternehmen, der Käufer eine Privatperson.

Eine negative Beschaffenheitsvereinbarung gilt bei einseitigen Handelsgeschäften (Verbrauchsgüterkäufen) nur noch dann als abgegeben, wenn

- der Käufer – vor Abschluss des Kaufvertrages – bewusst und deutlich auf schlechtere Beschaffenheit des Kaufgegenstandes hingewiesen wurde und
- anschließend dies – im Kaufvertrag – ausdrücklich und gesondert (also in einem vom Kaufvertrag getrennten Dokument) vereinbart wurde.

Im Onlinehandel kann dies durch einen Button oder eine Schaltfläche erreicht werden, die der Verbraucher oder die Verbraucherin anklicken oder auf andere Weise bestätigen kann.

Pflichten des Käufers

Der Käufer einer Ware ist verpflichtet, zunächst die Ware zu prüfen und dann dem Verkäufer festgestellte Mängel mitzuteilen. Versäumt der Käufer, einer dieser beiden Pflichten nachzukommen, kann er Rechtsansprüche gegenüber dem Verkäufer verlieren.

Mängelrüge

Wird also ein Mangel entdeckt, muss der Käufer dies beim Verkäufer reklamieren. Diese Mitteilung heißt **Mängelrüge**. Dabei muss der entsprechende

Mangel sehr genau beschrieben werden. Die Mängelrüge ist grundsätzlich formfrei. Aus Beweisicherungsgründen sollte man eine Mängelrüge jedoch in Schriftform an den Verkäufer senden.



Tom Hoss KG
Damen- und Herrenmode

Tom Hoss KG | Grunerstraße 120 | 10169 Berlin
Bernhard Müller OHG
Im Weiher 1
69121 Heidelberg

Ihr Zeichen		Vk-we
Ihre Nachricht vom		11.03.20..
Unser Zeichen		sb
Unsere Nachricht vom		
Name		Stefanie Beyer
Telefon		030 750 610-168
Telefax		030 750 610-111
E-Mail		sbeyer@tomhoss-wvd.de
Internet		www.tomhoss-wvd.de
Datum		13.03.20..

Mangelhafte Lieferung: Unsere Bestellung 2398 vom 1. Februar d.J.

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir haben Ihre Lieferung fristgerecht am 12. März erhalten.

Bei der unverzüglichen Überprüfung der Sendung stellten wir allerdings folgenden Mangel fest:

Statt der bestellten 500 Jeans mit der Bestellnummer 768543 haben Sie uns nur 300 Stück geliefert.

Zur Behebung dieses Mangels bitten wir Sie, die fehlenden Artikel umgehend frachtfrei nachzuliefern.

Trotz dieser mangelhaften Lieferung hoffen wir auch zukünftig auf gute Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen

Tom Hoss KG

i. A. *Stefanie Beyer*

Stefanie Beyer

Reklamationsfristen

Mängelrügen müssen innerhalb bestimmter Fristen – den sogenannten Reklamationsfristen oder auch Rügefristen – beim Verkäufer eingegangen sein. Diese Fristen sind bei den verschiedenen Ar-

ten des Verkaufs unterschiedlich. Man unterscheidet Reklamationsfristen für:

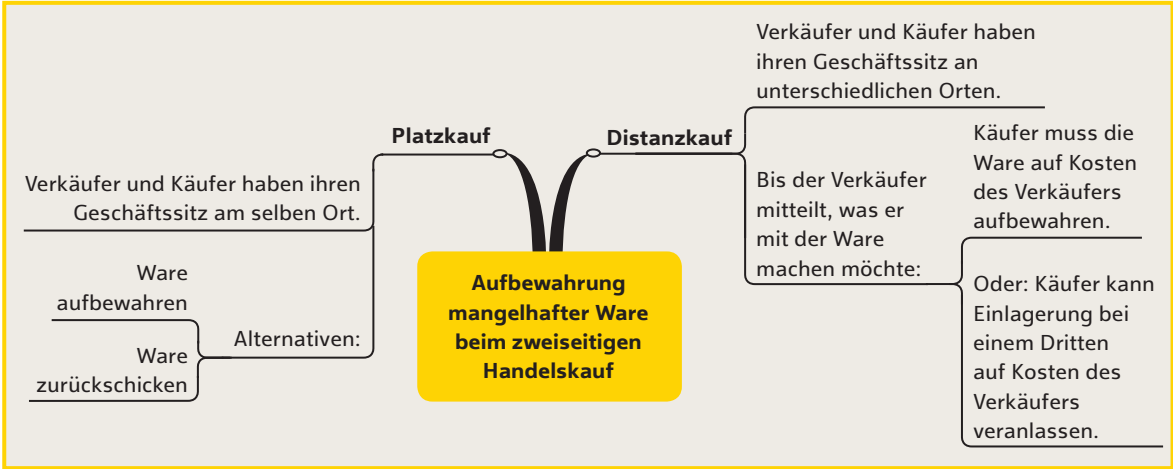
- den zweiseitigen Handelskauf,
- den einseitigen Handelskauf,
- den bürgerlichen Kauf.

Reklamationsfristen beim zweiseitigen Handelskauf

Bei einem zweiseitigen Handelskauf verkauft ein Unternehmen (z.B. ein Industrieunternehmen) einem anderen Unternehmen (z. B. einem Einzelhandelsunternehmen) eine Ware. Gibt es einen offenen Mangel, so muss unverzüglich – also sofort – gemahnt werden. Ist der Mangel versteckt, muss die Reklamation innerhalb von zwei Jahren erfolgen. Sie muss in diesem Zeitraum jedoch sofort nach Entdeckung des Mangels erfolgen. Bei arglis-

tig verschwiegenen Mängeln beträgt die Reklamationsfrist drei Jahre.

Beim zweiseitigen Handelskauf muss ein Käufer noch die Regelungen zur Aufbewahrung der mangelhaften Ware beachten. Hier unterscheidet man zwischen Platzkauf und Distanzkauf. Beim **Platzkauf** sind Verkäufer und Käufer am selben Ort: Der Verkäufer stellt Ware bereit, der Käufer holt sie ab. Beim **Distanzkauf oder Versendungskauf** muss die Ware vom Verkäufer zum Käufer gesendet werden.



Reklamationsfristen beim einseitigen Handelskauf

Die Reklamationsfristen für den einseitigen Handelskauf sind wie folgt geregelt: Für feste Sachen (z. B. Grundstücke oder bewegliche Sachen – dann spricht man vom **Verbrauchsgüterkauf**) – gilt für offene und versteckte Mängel eine zweijährige Reklamationsfrist. Für arglistig verschwiegene Mängel beträgt die Reklamationsfrist drei Jahre.

Zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher gilt im Rahmen des Verbrauchsgüterkaufs bei einseitigen Handelskäufen eine Besonderheit, die **Beweislastumkehr**: Tritt in den ersten zwölf Monaten nach Kauf der Ware ein Mangel auf, geht man davon aus, dass der Mangel schon bei Lieferung bestand und somit vom Verkäufer verschuldet wurde. Im Streitfall muss der Verkäufer nachweisen, dass die Ware zum Zeitpunkt des Verkaufs mangelfrei war.

Die Beweislastumkehr
Unter der Beweislastumkehr versteht man die für den Verbraucher vorteilhafte Annahme, dass im ersten Jahr nach Erhalt einer Ware allgemein angenommen wird, dass es sich bei einem auftretenden Fehler um einen bereits bei der

Übergabe vorhandenen Sachmangel handelt. Ein Verbraucher kann im Rahmen der Beweislastumkehr in den ersten zwölf Monaten nach Kauf seine Gewährleistungsrechte damit leichter und mit weniger Aufwand geltend machen.

BEISPIEL

Christiane Otto kauft in einem Einzelhandelsgeschäft einen Regenschirm, der sich nach dem ersten Regen als defekt erweist. Daraufhin reklamiert sie den Mangel.

Christiane Otto muss in den ersten zwölf Monaten nach dem Kauf nicht darlegen, auf welche Ursache der Defekt des Regenschirms zurückzuführen ist. Dagegen muss das Einzelhandelsunternehmen überzeugend beweisen, dass der Defekt am Regenschirm zum Zeitpunkt des Gefahrenübergangs noch nicht vorhanden war. Gelingt dem Unternehmen das nicht (zum Beispiel, weil es auch nach einer Beweisaufnahme unklar bleibt), geht der Schaden zulasten des Verkäufers: Dies bedeutet, es wird rechtlich davon ausgegangen, dass der Schaden tatsächlich vorhanden war und dies für den Verkäufer rechtliche Folgen hat.

Erst nach Ablauf der zwölf Monate findet eine Beweislastumkehr statt. Nun muss der Käufer beweisen, dass der Mangel nicht von ihm verursacht wurde.

BEISPIEL

Würde Christiane Otto den Regenschirm erst nach Ablauf von zwölf Monaten reklamieren, greift die Beweislastumkehr: Ab dem 13. Monat müsste sie nun nachweisen, dass der Mangel vom Anfang an vorhanden war.

Reklamationsfristen beim bürgerlichen Kauf

Der bürgerliche Kauf ist ein Kauf unter Privatleuten. Auch hier gilt die Reklamationsfrist von zwei Jahren. Gewährleistungsansprüche können aber beim bürgerlichen Kauf vertraglich ausgeschlossen werden.

Reklamationsfristen			
	offene Mängel	versteckte Mängel	arglistig verschwiegene Mängel
zweiseitiger Handelskauf	unverzüglich	unverzüglich nach Entdeckung	
einseitiger Handelskauf	innerhalb der Gewährleistungspflicht von zwei Jahren		spätestens innerhalb der Gewährleistungspflicht von zwei Jahren
bürgerlicher Kauf			innerhalb von drei Jahren

Rechte des Käufers

Die Nacherfüllung als vorrangiges Recht

Zunächst einmal hat der Käufer einen **Nacherfüllungsanspruch**, den er geltend machen muss, bevor er auf die anderen Gewährleistungsrechte zurückgreifen kann. Bei der Nacherfüllung kann der Kunde grundsätzlich wählen zwischen

- der Beseitigung des Mangels (Nachbesserung)
- oder der Neulieferung einer mangelfreien Sache.

BEISPIELE

- Die Tom Hoss KG hat einen neuen Firmen-Pkw gekauft. Gleich nach der Auslieferung fällt dieser wegen eines Motorschadens aus. Die Tom Hoss KG kann nun wählen, ob sie den Motor reparieren oder sich einen neuen Firmen-Pkw liefern lässt.

- Die Tom Hoss KG kauft hochwertige Sportschuhe. Bei der Auslieferung stellt sich heraus, dass die Schnürsenkel nicht wie im Angebot beschrieben weiß, sondern schwarz sind. In Anbetracht der Geringfügigkeit dieses Mangels wäre es für den Verkäufer unzumutbar, von ihm die Neulieferung der einwandfreien Sportschuhe zu verlangen. Hier besteht nur Anspruch auf Nachbesserung. Der Hersteller der Sportschuhe braucht also nur weiße Schnürsenkel nachzuliefern.

Nacherfüllung	
Der Kunde kann zunächst auswählen zwischen	
Neulieferung:	Nachbesserung:
Verkäufer stellt Ersatz für mangelhafte Ware	Reparatur der mangelhaften Ware
	

Der Verkäufer kann die vom Käufer gewählte Art der Nacherfüllung (Neulieferung oder Nachbesserung) nur zurückweisen, wenn

- dies mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist,
- die Neulieferung (z. B. bei einem Einzelstück) oder Nachbesserung (es gibt zum Beispiel keine Ersatzteile mehr) unmöglich oder
- für den Verkäufer unzumutbar ist.

Der Käufer muss den Verkäufer zur Nacherfüllung auffordern. Beim **zweiseitigen Handelskauf** muss dies mit einer angemessenen Fristsetzung verbunden sein. Dagegen ist es beim **einseitigen Handelskauf (Verbrauchsgüterkauf)** nicht erforderlich, dass dem Verkäufer eine ausdrückliche Frist zur Nacherfüllung gesetzt wird. Der Verkäufer muss von sich aus innerhalb einer angemessenen Frist nacherfüllen. Was als angemessene Frist gilt, hängt dabei vom Aufwand ab, den die Nacherfüllung für den Verkäufer bedeutet.

Der Verkäufer hat in der Regel die im Rahmen der Nacherfüllung entstehenden Kosten zu tragen. Als Verkäufer einer mangelhaften Ware muss er sowohl die Versandkosten des Käufers als auch alle Reparaturkosten zahlen. Der Käufer muss bereit sein, dem Verkäufer die Kaufsache zur Überprüfung der Mängelrüge zur Verfügung zu stellen. Die Kosten der Einsendung sowie der Überprüfung der vermeintlich mangelhaften Sachen zahlt ebenfalls der Verkäufer.

Hat der Käufer die Mangelfreiheit fahrlässig nicht erkannt (bzw. wusste sogar von den Mängeln), muss er die Einsendungs- und Überprüfungskosten bezahlen.

BEISPIEL

Der Käufer hätte den Mangel bei normaler Aufmerksamkeit bemerken können, hat es aber durch Unachtsamkeit übersehen. Er führt zum Beispiel nur eine unzureichende Warenkontrolle durch.

Der Käufer muss dem Verkäufer die Kaufsache für die Nacherfüllung zur Verfügung zu stellen. Er muss die Ware zur Nachbesserung (also Reparatur) an den Händler schicken bzw. dem Händler übergeben. Ausnahmen gibt es, wenn die Rücksendung mit einer erheblichen Unannehmlichkeit für den Käufer verbunden ist.

Die nachrangigen Rechte

Die Nacherfüllung ist gescheitert, wenn sie unmöglich oder unverhältnismäßig ist oder eine Frist zur Nacherfüllung als erfolglos abgelaufen gilt.

Bei **zweiseitigen Handelsgeschäften** und bei **bürgerlichen Käufen** muss zunächst eine angemessene Frist gesetzt werden, bis die Nacherfüllung als gescheitert gilt.

Die Nacherfüllung gilt jedoch **nicht** als gescheitert, wenn

- zwei Nacherfüllungsversuche fehlgeschlagen sind,
- die Nacherfüllung für den Käufer beziehungsweise für den Verkäufer unzumutbar ist,
- der Verkäufer die Nacherfüllung verweigert,
- der Mangel nicht behebbbar ist,

Bildquellenverzeichnis

BC GmbH Verlags- und Medien-, Forschungs- und Beratungsgesellschaft, Ingelheim: 117.2.

Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung (BiB), Wiesbaden: 315.1.

EHI Retail Institute GmbH, Köln: 343.2.

fotolia.com, New York: Bernd_Leitner 372.2; Eisenhans 106.2; industrieblick 303.9; Nerlich Images 303.8, 359.1; Robert Kneschke 303.6, 303.7.

Fullmann, Helge, Kall: 128.1.

Görmann, Felix (RV), Berlin: 174.1, 228.1.

Hild, Claudia, Angelburg: 10.1, 14.1, 19.1, 19.2, 28.1, 52.1, 81.1, 103.1, 103.2, 104.1, 104.2, 104.3, 117.1, 118.1, 129.1, 131.1, 151.1, 151.2, 158.1, 158.2, 226.1, 233.1, 246.1, 267.1, 267.2.

Imago Editorial, Berlin: BREUEL-BILD 294.1.

iStockphoto.com, Calgary: fcafotodigital 322.1; Peter_visual Titel.

Jecht, Birk, Hildesheim: 22.7.

Jecht, Hans, Hildesheim: 21.1, 22.1.

Microsoft Deutschland GmbH, München: 40.1, 40.2, 40.3, 40.4, 40.5, 41.1, 41.2.

Picture-Alliance GmbH, Frankfurt a.M.: Becker, Marius 379.1; Bihlmayer, Michael 162.1; dpa-infografik GmbH 312.1, 316.1, 320.1, 343.1.

Shutterstock.com, New York: csikiphoto 347.1; DirkVG 266.1; Kueverling, Heiko 325.1; Maryia_K 350.1; New Africa 328.1; Odua Images 329.2; ORION PRODUCTION 303.5; Voyagerix 348.1.

stock.adobe.com, Dublin: 22091967 130.1; 3DarcaStudio 335.2; adisa 27.1; Africa Studio 123.3; Agnor Mark Rayan/agnormark 106.7; andreysafonov 111.1; Anton 366.1; aurema 358.1; auremar 299.1; baranq 105.1; benekamp 130.2; Berkmann, Daniel 122.1; BERLINSTOCK 96.2, 293.1; blende11.photo 12.1; bluedesign 240.1; bodnarphoto 335.3; Brigitte Herrmann 303.10; chase4concept 8.5; ChiccoDodiFC 108.2; Coloures-Pic 20.1; Cookie Studio 308.2; danr13 378.1; digimaker 372.1; Dmitrijevs, Dmitrijs 329.1; Do Ra 22.2, 22.3, 22.4, 22.5, 22.6; DOC RABE Media 316.2; durantelallera 302.3; Eigens 7.1; Ernst, Daniel 106.5, 129.2; eskay lim 64.1; Fälchle, Jürgen 138.3; Family Veldman/famveldman 330.1; fizkes 308.1; focusandblur 242.1; fotogestoeber 273.1; Fotosenmeer.nl 344.3; fottoo/Hoppe, Britta u. Hoppe, Ralph 106.8; Freedomz 62.1; Gilles Paire 138.2; Gorodenkoff 6.1, 381.1; Gorodenkoff/Gorodenkoff Productions OU 123.2; GrafKoks 335.4; guukaa 99.1; Halfpoint 114.3; Have a nice day 114.7; Herrndorff 65.1; highwaystarz 342.1; Hinds, Alex 344.1; imageegami 315.2; industrieblick 63.1, 140.2, 335.1; jayzynism 344.2; jose francisco jimenez meca/dekanaryas 363.1, 363.2; juergenphilipps 102.1; K.C. 8.1; Kneschke, Robert 35.1, 70.1, 114.5, 115.1, 302.1, 302.4; KONSTANTINOVA, SVETLANA/alotofpeople 310.2; KSCHil 346.1; Kurhan 97.1; Laptev, Mike/mikelaptev 123.1; Lee, Tom 253.1; lily 326.1; Limbach, Alexander 122.2; luismolinero 311.1; Mainka, Markus 8.2; malkovkosta 135.1, 138.1; Marco2811 96.1, 97.3; Medvediev, Artyom/artiemedvedev 305.1; Merkulov, Nik 67.1; metamorworks 56.1; mhp 18.1; milanmarkovic78 368.1; Milz, Waldemar 300.1; Mint Images 260.1; Mirko 311.2; momius 97.2; Monkey Business Images 311.4; naka 311.3; Nasonov, Alexander/hacohob 114.2; olly 303.3; ozanbulbul 84.2; P'SORNANISON/kokliang1981 114.4; Parilov 108.3; Perugini, William/william87 328.2; peterschreiber.media 106.1; phonla-maiphoto 64.2; photophonie 302.2; photoprime 108.1; picoStudio 85.2; Pop, Catalin 367.1; Poplavskis, Andrejs/Fxquadro 345.1; Popov, Andrey 106.3; Priewe, Jürgen 106.6; Racle Fotodesign 114.1; Rau, Andre/UsedomCards.de 106.4; Rawpixel.com 150.1; rcfotostock 23.1; Reitz-Hofman, Birgit 303.4; Roman 66.1; Ryzhov, Sergey 308.3; samrit 130.3; Sanders, Gina/Wodicka, Erwin/wodicka@aon.at 51.1; Sashkin 140.3; Sasun 139.1; Schwenk, Steffen 356.1; simoneminth 348.2; Smalenski, Aliaksei 344.4; Stefanovskiy, Andrew 115.2, 116.1; STEPANOV, IURII /filistimlyanin1 367.2; stnazku 114.6; stockpics 23.2; StockRocket 141.1; sulupress 128.2; Traimak, Ivan 94.1; unitypix 263.1; ViDi Studio 334.1; W. Heiber Fotostudio 303.1; Weis, Yvonne 85.3; Wellnhofer Designs 8.3; Wilfried 118.2; WoGi 84.1; Wylezich, Björn 85.1; Yakusheva, Alena 310.1; Yalansky, Andrey 8.4; yamix 67.2; Yemelyanov, Maksym 140.1; Young, Lisa F. 303.2; YY apartment 131.2; zephyr_p 166.1; Zerbor 189.1.