

KUNDEN IM  
SERVICEBEREICH  
KASSE BETREUEN



## Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

### Lernsituation

Die Auszubildenden Britta Krombach, Robin Labitzke und Anja Maibaum sollen ab morgen in ihrer Abteilung an der Kasse eingesetzt werden:



- Britta Krombach in der Warenwelt „Unterhaltungselektronik“
- Robin Labitzke in der Warenwelt „Lebensmittel“
- Anja Maibaum in der Warenwelt „Damen“

Um ihre Aufgaben dort richtig wahrnehmen zu können, sollen sie sich einen Überblick über die Tätigkeiten in dem jeweiligen Kassensbereich ihrer Abteilungen verschaffen.

Versetzen Sie sich in die Rolle von Britta Krombach, Robin Labitzke oder Anja Maibaum.

1. Wählen Sie einen Kassensbereich aus und sammeln Sie die Tätigkeiten, die in diesem Kassensbereich ausgeführt werden müssen. Bringen Sie die Tätigkeiten in die richtige Reihenfolge und stellen Sie diesen Prozess auf einem Poster dar.
2. Stellen Sie die für den Abschluss eines Kaufvertrags wichtigsten gesetzlichen Regeln mit einem Präsentationsmittel Ihrer Wahl dar.
3. Vergleichen Sie die Tätigkeiten in den unterschiedlichen Kassensbereichen und präsentieren Sie die Unterschiede.
4. Informieren Sie sich über die unterschiedlichen Zahlungsmöglichkeiten der Kunden.
5. Wickeln Sie einen Kassiervorgang im Rollenspiel ab.
6. Beschreiben Sie die Verkaufsdatenerfassung an den Kassen.

Bei der Lösung des Arbeitsauftrags helfen Ihnen die Informationen in den folgenden Kapiteln.

Anja Maibaum ist nervös. Morgen soll sie im Rahmen ihrer Ausbildung das erste Mal an der Kasse arbeiten. Sie spricht mit ihrer Ausbildungsleiterin, Daniela Rosen-dahl.



### Kassieranweisung der Ambiente Warenhaus AG

Der Kassierprozess verlangt von allen Verkaufsmitarbeitern erhöhte Aufmerksamkeit. Sehr leicht können Fehler und unsachgerechtes Vorgehen zu schwerwiegenden Kassendifferenzen führen. Deshalb gelten in allen Filialen die folgenden Kassierregeln:

1. Die vom Kunden ausgesuchte Ware wird unverpackt neben die Kasse gelegt.
2. Dann wird der zu zahlende Kaufpreis in Euro und Cent laut und deutlich genannt.
3. Der Gesamtkaufpreis wird registriert. Das vom Kunden überreichte abgezählte Geld muss nachgezählt werden.
4. Der Betrag wird laut wiederholt, dann in die Kasse gelegt und die Kasse geschlossen.
5. Zahlt der Kunde mit größeren Geldbeträgen, wird der Betrag laut genannt. Soweit möglich werden Geldscheine auf Echtheit geprüft und auf die Kassenplatte gelegt.
6. Das Wechselgeld wird der Kasse entnommen und dem Kunden vorgezählt.
7. Das vom Kunden gezahlte Geld wird in der Kasse deponiert und die Kasse dann geschlossen.
8. Ware und Kassenbon werden verpackt und dem Kunden ausgehändigt bzw. der Kunde nimmt sie vom Kassentisch und verpackt sie selbst.
9. Ausnahmen von diesen Regeln dürfen nur auf Anweisung der Abteilungsleitung erfolgen.

1. Stellen Sie dar, welchem Zweck solche Kassieranweisungen dienen.
2. Vergleichen Sie die Kassieranweisung Ihres Unternehmens mit der der Ambiente Warenhaus AG.

## INFORMATION

Neben der Warenübergabe und der Verabschiedung des Kunden steht die Bezahlung der Ware am Abschluss der Verkaufshandlung. Zur Abwicklung des Zahlungsvorgangs verwenden die Einzelhandelsbetriebe Kassensysteme. Sie haben zwei Hauptaufgaben zu erfüllen:

1. Kassieren:  
Die Kassen sollen das schnelle und fehlerfreie Kassieren des Kaufbetrags ermöglichen: An den Kassenplätzen findet der Tausch „Ware gegen Geld“ mit der Vereinnahmung der Kaufbeträge statt. Die Kassen dienen also zunächst als Abwicklungs- und Kontrollstelle für den Geldein- und -ausgang.

2. Verkaufsdatenerfassung:  
Da am Warenausgang – dem Standort der Kassen – wesentliche Daten anfallen, werden Kassensysteme zunehmend zu **Datenerfassungsstationen**. Sie liefern Daten über Waren, Zahlungsmittel, Kunden und Personal, die später von einer EDV-Anlage ausgewertet werden können. Die Kassen sind also – eine weitere Aufgabe – Informationsinstrument für den Einzelhändler im Rahmen der Warenwirtschaftssysteme.

### Kassenarten

Im Einzelhandel werden verschiedene Kassenarten verwendet. Sie erfüllen die an sie gestellten Anforderungen in unterschiedlicher Weise.

In modernen Einzelhandelsunternehmen werden heute in der Regel überwiegend nur noch Datenkassen verwendet. Trotzdem kann man vereinzelt noch folgende Kassensysteme antreffen:

### Offene Ladenkassen

Eine offene Ladenkasse ist im Einzelhandel kaum noch anzutreffen. Sie besteht aus einer einfachen Schublade, in die der eingekommene Kaufbetrag gelegt wird. Sie erfüllt die Aufgaben, die heute an Kassensysteme gestellt werden, nur unzureichend: Eine Kontrolle der eingekommenen Beträge ist kaum möglich, da kein schriftlicher Kassenbeleg erstellt wird. Der jeweilige Kassenbestand kann nur nach Geschäftsschluss durch einen sogenannten Kassensturz – also durch Zählen – festgestellt werden.



### Mechanische Registrierkassen

Mechanische Registrierkassen mit Schiebe- oder Tipp-tasten, einem Rechenwerk und einer gesicherten, in Fächer unterteilten Geldablage sind nach wie vor noch anzutreffen. Im Gegensatz zu den offenen Ladenkassen erleichtern sie die Abwicklung des Zahlungsverkehrs. Über die Tastatur werden die Preise eines Verkaufsvorgangs eingegeben und im Rechenwerk auf mechanische Weise zusammengezählt. Die Rechnung wird auf einem Papierstreifen festgehalten. Informationen über Warenbewegungen sind jedoch nur über mühsames Zählen der Artikelbestände unter Berücksichtigung der Zu- und Abgänge erhältlich.



### Elektromechanische Kassen

Eine elektromechanische Kasse ist eine Weiterentwicklung der mechanischen Registrierkasse. Sie bietet erheblich mehr Komfort als eine solche (z. B. geringere Lautstärke, automatisches Öffnen der Kasse, Funktionstasten). Als Informationsinstrument für die Geschäftsleitung eignet sie sich wie die vorher genannten Kassenarten nicht.



### Elektronische Registrierkassen

Die elektronischen Registrierkassen sind, wenn auch vollkommen anders gebaut (elektronische Bauteile!), ihrer Idee nach ein Ersatz für die mechanischen und elektromechanischen Kassen. Darüber hinaus erleichtern die elektronischen Registrierkassen den Geldverkehr durch Rückgeldrechner und evtl. Anschluss automatischer Wechselgeldgeber. Sie erfassen und speichern auch schon bestimmte Informationen (in der Regel auf Warenebene). Die elektronischen Registrierkassen sind aber nicht systemfähig: Sie können also nicht zu einer über ihre direkte Speicherkapazität hinausgehenden Datenerfassung mithilfe von CDs bzw. Speicherkarte benutzt werden. Daher sind sie auch nicht an EDV-Anlagen anschließbar.



### Datenkassen

Datenkassen erfassen die Warenabgänge sogar artikelgenau. Wesentliches Merkmal der Datenkassen ist, dass sie **in Verbindung mit einer EDV-Anlage** stehen. Dieser Computer verarbeitet die von der Datenkasse erfassten Verkaufsdaten zu beliebig verdichteten Informationen für den Einzelhändler. Der eigentliche Nutzen einer Datenkasse ist also in Verbindung mit einem EDV-gestützten Warenwirtschaftssystem zu sehen.

### Arten von Datenkassen

Noch vor wenigen Jahren wurde die Praxis im Einzelhandel von mechanischen oder elektronischen Registrierkassen beherrscht. Heute sind jedoch fast nur noch Datenkassen anzutreffen. Von den herkömmlichen Kassen haben die Datenkassen nur noch die grundsätzlichen Kassenfunktionen und das Aussehen. Das wesentliche Merkmal der Datenkassen besteht darin, dass sie an eine EDV-Anlage anschließbar sind. Die Datenkassen erheben also am Ort des Verkaufs die notwendigen Warenwirtschaftsdaten und leiten sie zur Auswertung an einen angeschlossenen Computer weiter. Das kann auf zwei Arten geschehen:

- Die Datenkasse, die nicht direkt mit der EDV-Anlage über Leitungen verbunden ist, speichert die erfassten Verkaufsdaten zunächst auf CD oder Speicherkarte.

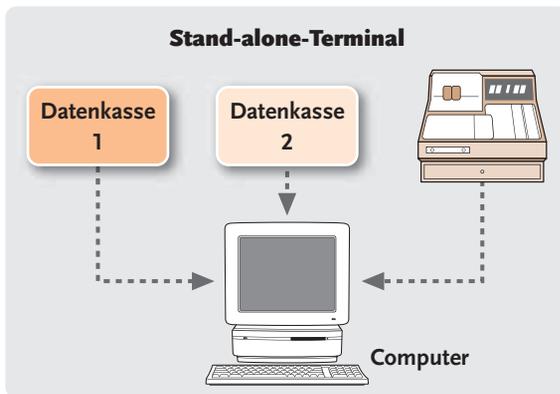
Erst anschließend, z. B. nach Geschäftsschluss, werden diese Datenträger zur weiteren Auswertung zu einer EDV-Anlage gebracht. Diese Art der Verbindung zwischen Datenkasse und Rechner nennt man **Offline-Verbindung**.

- Eine **Onlineverbindung** liegt dagegen vor, wenn die Daten direkt und sofort über Leitungen an den Computer weitergegeben werden.

Abhängig von der Art der Verbindung zwischen Datenkassen und Rechner unterscheidet man Stand-alone-Terminals und Datenkassen im Verbundsystem.

## Stand-alone-Terminals

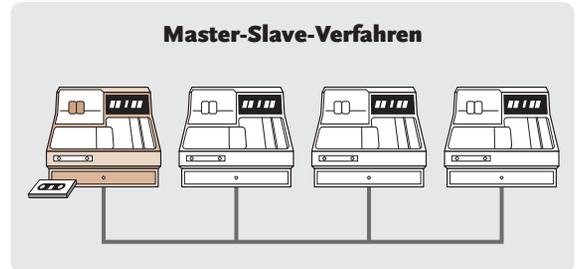
Stand-alone-Kassenterminals arbeiten als freistehende Datenkassen unabhängig von einem zentralen Steuer- oder Kontrollrechner, also offline. Sie besitzen aber eine eigene datenverarbeitungstechnische Logik, die es ihnen ermöglicht, auch komplizierte Verkaufsabläufe programmgesteuert vorzunehmen. In den Stand-alone-Terminals befindet sich also ein Rechner, der bei einigen Modellen sogar frei programmierbar ist.



Die eingegebenen Daten werden einmal im Speicher der Kassen erfasst, zum anderen auf angeschlossenen Datenträgern (Speicherkarten oder CDs) aufgezeichnet. Mithilfe dieser Datenträger können die Verkaufsdaten anschließend nach beliebigen Merkmalen von der EDV ausgewertet werden.

Einige Modelle können auch im Master-Slave-Verfahren eingesetzt werden. Das bedeutet, dass eine Kasse den anderen übergeordnet wird und deren Daten sammelt sowie verdichtet. Eine Hauptkasse (master) versorgt also mehrere Nebenkassen (slaves) mit Rechenleistung und

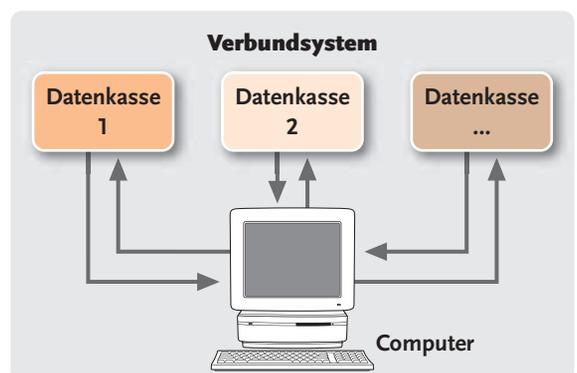
Daten. Diese Einsatzweise ist besonders für die integrierte Erstellung eines Kassenabschlusses geeignet. Von der Hauptkasse können die Zustände aller anderen Kassen abgefragt und so der Tagesumsatz festgestellt werden.



Stand-alone-Terminals verlieren im Zusammenhang mit Warenwirtschaftssystemen an Bedeutung, weil sie – jeweils im Vergleich zu Datenkassen im Verbundsystem – nur über eine begrenzte Speicherfähigkeit verfügen und wegen der Offlineübertragung der Verkaufsdaten an die EDV den Aktualitätsanforderungen nicht immer entsprechen können.

## Datenkassen im Verbundsystem

Derartige Kassen stehen in einer **direkten Verbindung (online)** mit einer **EDV-Anlage**, durch die sie gesteuert und kontrolliert werden. Die Datenkassen im Verbundsystem verfügen grundsätzlich über die gleichen Funktionselemente wie Stand-alone-Terminals. Sie besitzen jedoch nur eine beschränkte datenverarbeitungstechnische Logik, weil ihr Betriebsablauf vom Leitrechner ausgeführt wird. Wie die EDV-Anlagen im Hintergrund verfügen die Datenkassen im Verbundsystem über einen beliebig großen Speicher mit beliebig vielen Informationsmöglichkeiten.



## Aufbau der Kassen

Alle elektronischen Registrierkassen und Datenkassen haben in etwa denselben Aufbau. Diese Kassen sind in Modulbauweise erstellt, d.h., sie setzen sich aus bestimmten technischen Bausteinen zusammen.



Die **Tastatur** dient der Dateneingabe. Die Eingabe erfolgt bei allen Modellen über eine internationale Zehntertastatur und Funktionstasten. Bei der internationalen Zehntertastatur ist die Anordnung der einzelnen Ziffern genormt. Dadurch ergibt sich für das Kassenspersonal eine leichte und sichere Bedienbarkeit. Aufgabe der Funktionstasten ist es, der Kasse mitzuteilen, welcher Teil des Kassivorgangs als nächster folgt. Soll z. B. die „Verkäufernummer“ erfasst werden, wird die Funktionstaste Verkäufernummer gedrückt und die entsprechende Nummer über die Zehntertastatur eingegeben. Einige Funktionstasten dienen auch der Unterteilung des Geldverkehrs (z. B. in bar, Schecks, Kredit usw.).

Aufgabe der **Bedieneranzeige** ist es, dem Kassenspersonal eine Kontrolle der eingegebenen Daten zu ermöglichen. Eingabefehler können in dieser Phase noch sofort korrigiert werden, da die Eingabedaten nicht unmittelbar verarbeitet werden. Sie befinden sich zunächst in einem Zwischenspeicher und werden erst mit der Folgeeingabe endgültig abgespeichert.

Die **Führungsanzeige**, die oft zusammen mit der Bedieneranzeige installiert ist, gibt dem Kassenspersonal Hilfestellungen beim Ablauf des Kassivorgangs. Durch die Vielzahl und den Umfang möglicher Erfassungsvorgänge wird die Bedienung von Datenkassen erschwert. Um das Kassenspersonal nicht zu überfordern, werden daher bei

fast allen Modellen die einzeln folgenden Eingabeschritte oder die jeweils letzte gültige Buchung angezeigt. Der Bediener einer Kasse wird mithilfe der Führungsanzeige gerade auch durch selten vorkommende Vorgangsabläufe sicher geführt. Dies kann entweder durch das Aufleuchten von Symbolen oder von Textanweisungen geschehen. Neben den Bedienungshinweisen werden auch Fehlerursachen und deren Korrekturmöglichkeit mitgeteilt.



*Datenkassen sind in Modulbauweise erstellt.*

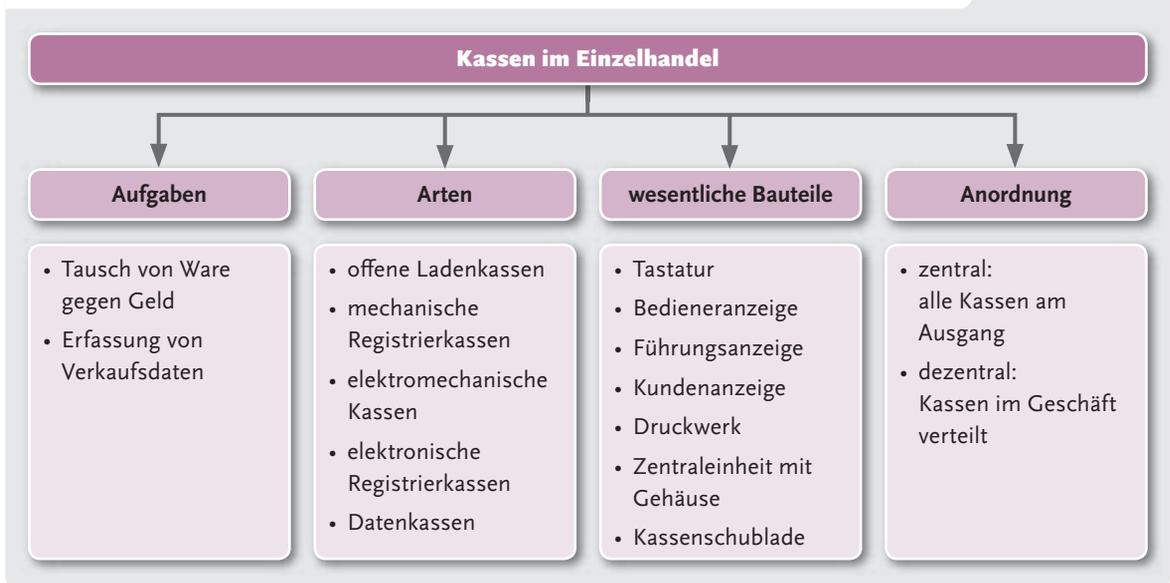
Die **Kundenanzeige** informiert den Käufer sowohl über jeden registrierten Artikelpreis als auch über die zu zahlende Gesamtsumme. Sie kann bei sehr vielen Modellen aus der Kasse herausgelöst werden. Damit besteht die Möglichkeit, sie an einer für den Kunden besonders gut sichtbaren Stelle aufzustellen.

Jede Datenkasse bzw. elektronische Registrierkasse hat zumindest ein **Druckwerk**, das Bons, Quittungen und Tagesberichte ausdrucken kann. Weiter gehören zu einer Kasse die **Zentraleinheit**, in der die eingegebenen Daten verarbeitet werden, und die **Kassenschublade**.



*Im Druckwerk wird der Bon ausgedruckt.*

## ZUSAMMENFASSUNG



## KAPITEL 2

## Wir schließen Kaufverträge ab

Anja Maibaum arbeitet zurzeit in der Warenwelt „Damen“ an der Kasse.



Heute Vormittag kommt eine Kundin mit einer Bluse zu ihr an die Kasse. Die Bluse ist mit einem Verkaufspreis von 54,00 € ausgezeichnet. Anja Maibaum kassiert von der Kundin den Verkaufspreis. Sie verpackt die Bluse und übergibt sie der Kundin. Anschließend bedankt sie sich bei der Kundin für den Einkauf und verabschiedet sie.

Am Nachmittag desselben Tages kommt die Kundin noch einmal zu Anja Maibaum an die Kasse. Sie möchte die Bluse zurückgeben und ihr Geld zurück, weil sie die gleiche Bluse in einem Damenoberbekleidungsfachgeschäft für nur 45,00 € gesehen hat.

1. Prüfen Sie, ob Anja Maibaum den Wunsch der Kundin erfüllen muss.

## INFORMATION

## Willenserklärungen

## DEFINITION

Rechtsgeschäfte entstehen durch eine oder mehrere **Willenserklärungen**. Willenserklärungen sind gewollte und zwangsfreie Erklärungen einer Person.

## BEISPIELE

- Ein Verkäufer bietet einer Kundin eine preisgünstige Kaffeemaschine an. Er will der Kundin die Kaffeemaschine verkaufen.
- Die Geschäftsführerin eines Technikkaufhauses kündigt einem Abteilungsleiter. Sie will, dass der Abteilungsleiter nicht mehr in dem Technikkaufhaus arbeitet.

Willenserklärungen werden abgegeben

- durch ausdrückliche mündliche oder schriftliche Äußerungen,
- durch bloße Handlungen, aus denen der Wille zu erkennen ist, z. B. Handzeichen bei Versteigerungen, Geldeinwurf in einen Zigarettenautomaten, Einsteigen in ein Taxi,
- in Ausnahmefällen sogar durch Schweigen.

## BEISPIEL

Der Großhändler Hahn schickt dem Lebensmittel-einzelhändler Grewe, den er regelmäßig mit Konserven beliefert, 100 Dosen Gemüsekonserven, ohne dass Grewe sie bestellt hat. Wenn sich der Einzelhändler Grewe zu dieser Lieferung nicht äußert, bedeutet das Schweigen, dass er mit der Lieferung einverstanden ist.

Unter Kaufleuten gilt Schweigen nur dann als Annahme einer unbestellten Lieferung, wenn zwischen beiden Kaufleuten ein regelmäßiger Geschäftsverkehr besteht. Sonst bedeutet das Schweigen Ablehnung der unbestellten Lieferung. Ist der Empfänger der unbestellten Ware eine Privatperson, gilt sein Schweigen immer als Ablehnung der unbestellten Lieferung.

Der Verbraucher ist nicht verpflichtet, eine unerwünschte Ware zu bezahlen. Er muss die Ware auch nicht zurücksenden. Er kann sich den lästigen Gang zur Post und das Rücksendeporto sparen. Der Verbraucher ist auch nicht verpflichtet, den Absender davon zu unterrichten, dass er

die Ware nicht kaufen möchte. Das braucht er auch dann nicht zu tun, wenn es in der Sendung zum Beispiel heißt, ein Kaufvertrag gelte als abgeschlossen, wenn nicht binnen einer bestimmten Frist Einspruch erhoben werde.

## Zustandekommen von Verträgen

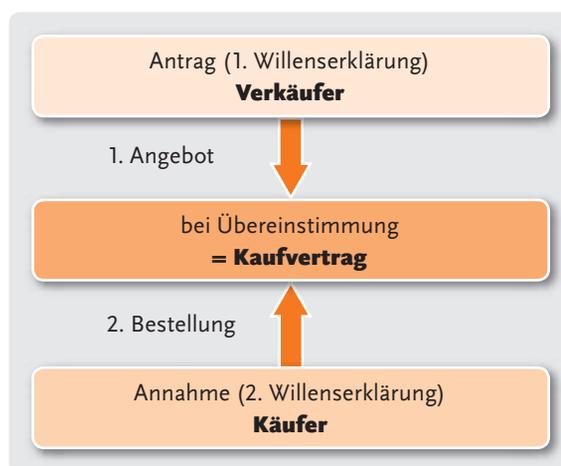
Verträge kommen grundsätzlich durch die Abgabe von **zwei übereinstimmenden** gültigen Willenserklärungen zustande. Die erste Willenserklärung wird als Antrag, die zweite Willenserklärung als Annahme bezeichnet. Mit der Annahme des Antrags ist ein Vertrag abgeschlossen.

## Abschluss des Kaufvertrags

Der Antrag auf Abschluss eines Kaufvertrags kann vom Verkäufer oder vom Käufer einer Sache oder eines Rechts ausgehen.

## 1. Möglichkeit

Der Verkäufer macht einen Antrag auf Abschluss eines Kaufvertrags, indem er dem Käufer ein Angebot unterbreitet. Der Käufer nimmt das Angebot durch eine Bestellung an. Ein Kaufvertrag kommt zustande, wenn die Bestellung mit dem Angebot übereinstimmt.



## 2. Möglichkeit

Der Antrag auf Abschluss eines Kaufvertrags geht vom Käufer aus, wenn der Käufer bestellt, ohne dass er ein Angebot erhalten hat. Der Verkäufer nimmt diesen Antrag durch die sofortige Lieferung oder die Zusendung einer Bestellannahme (= Auftragsbestätigung) an.



### Nichtigkeit von Willenserklärungen

Nichtige Willenserklärungen sind von Anfang an ungültig. Sie haben keine Rechtsfolgen.

Nichtig sind ...	BEISPIELE
Willenserklärungen von Geschäftsunfähigen.	Ein 6-jähriger Schüler kauft eine Hörspielkassette.
Willenserklärungen, die im Zustand der Bewusstlosigkeit oder vorübergehenden Störung der Geistesfähigkeit abgegeben wurden.	Ein Mann kauft im volltrunkenen Zustand eine Schlafzimmereinrichtung.
Willenserklärungen von beschränkt Geschäftsfähigen gegen den Willen des gesetzlichen Vertreters.	Ein 17-jähriger Auszubildender kauft ohne Zustimmung seines Vaters ein Motorrad.
Willenserklärungen, die gegenüber einer anderen Person mit deren Einverständnis nur zum Schein abgegeben wurden (= Scheingeschäft).	Ein Gast lässt sich in einem Restaurant von einem Kellner eine Quittung über 75,00 € geben, obwohl er nur 50,00 € bezahlt. Er will die Quittung als Beleg für Geschäftskosten verwenden, um damit Steuern zu sparen.
nicht ernst gemeinte Willenserklärungen (= Scherzgeschäfte).	Jemand sagt im Scherz: „Du kannst mein Haus geschenkt haben!“
Rechtsgeschäfte, die nicht in der vorgeschriebenen Form abgeschlossen wurden.	Ein Vertrag über einen Hauskauf wurde nur mündlich abgeschlossen.
Rechtsgeschäfte, die gegen ein gesetzliches Verbot verstoßen.	Ein Verkäufer verkauft Alkohol an Kinder.
Rechtsgeschäfte, die gegen die guten Sitten verstoßen.	Ein Glasermeister nimmt nach einer Sturmkatastrophe überhöhte Preise für seine Glasscheiben (= Wucher).

### Anfechtbare Willenserklärungen

Anfechtbare Willenserklärungen können im Nachhinein durch Anfechtung ungültig werden. Bis zur Anfechtung sind sie gültig.

Anfechtungsgründe	BEISPIELE
Irrtum in der Erklärung: Die Äußerung einer Person entspricht nicht dem, was sie sagen wollte.	Ein Einzelhändler bestellt irrtümlich 53 Mäntel anstatt 35 Mäntel.
Irrtum über die Eigenschaft einer Person oder Sache	Ein Einzelhändler stellt einen Buchhalter ein und erfährt nachträglich, dass dieser wegen Urkundenfälschung verurteilt ist.
Irrtum in der Übermittlung: Die Willenserklärung wurde von der mit der Übermittlung beauftragten Person oder Organisation (z. B. der Post) falsch weitergegeben.	Ein Einzelhändler bittet einen Angestellten, bei einem Großhändler telefonisch 100 A4-Blöcke, liniert, zu bestellen. Der Angestellte bestellt irrtümlich karierte Blöcke.
Widerrechtliche Drohung: Eine Person wird durch eine Drohung zur Abgabe einer Willenserklärung gezwungen.	Ein Zeitschriftenwerber bedroht eine alte Frau, damit sie ein Zeitschriftenabonnement bestellt.
Arglistige Täuschung: Eine Person wird durch arglistige Täuschung zur Abgabe einer Willenserklärung veranlasst.	Ein Kunde kauft einen gebrauchten Pkw. Nach Angaben des Verkäufers ist er unfallfrei. Nachträglich stellt sich heraus, dass der Pkw einen Unfallschaden hatte.

Die Anfechtung wegen Irrtums muss unverzüglich nach Entdecken des Irrtums erfolgen. Entsteht durch die Anfechtung ein Schaden, so ist der Anfechtende schadensersatzpflichtig.

Bei widerrechtlicher Drohung muss die Anfechtung innerhalb eines Jahres, nachdem die Drohung nicht mehr besteht, erfolgen.

Bei arglistiger Täuschung muss die Anfechtung innerhalb eines Jahres, nachdem die Täuschung entdeckt wurde, erfolgen.

Bei der Anfechtung wegen arglistiger Täuschung hat der Anfechtende Schadensersatzanspruch.

## BEISPIEL

Jens K. aus Hildesheim:

Ich habe für 5.500,00 € einen Gebrauchtwagen gekauft. Noch am selben Tag wollte der Autohändler das Geschäft rückgängig machen. Er habe den Preis versehentlich um 1.500,00 € zu niedrig angesetzt. Darf ich mein Schnäppchen trotzdem behalten?

Antwort:

Im vorliegenden Fall ist ein wirksamer Kaufvertrag zustande gekommen, sodass Jens K. den Wagen behalten darf. Zwar gilt nach dem BGB, dass Angebote anfechtbar sind, wenn ein Irrtum vorliegt. Allerdings gilt nicht jeder Irrtum als Anfechtungsgrund:

So darf sich niemand auf den sogenannten „Berechnungsirrtum“ berufen, wenn er sich bei der Preiskalkulation vertan hat. Wirksam anfechten könnte der Händler sein Angebot, wenn er sich beim Vertragsabschluss nur verschrieben oder sich im Verkaufsgespräch versprochen hätte. In solchen Fällen müsste der Käufer den Wagen zurückgeben. Allerdings bekäme der Kunde die Kosten ersetzt, die durch das Vertrauen auf die Gültigkeit des Geschäfts entstanden sind, etwa weil ihm nachweislich eine andere günstige Kaufchance entgangen ist und er nun teurer kaufen muss.

## AUFGABEN

1. In welcher Form können Willenserklärungen abgegeben werden?
2. Wie kommt in folgenden Fällen der Kaufvertrag zustande?
  - a) Der Einzelhändler Reimann bestellt, ohne dass ihm ein Angebot vorliegt, bei einem Lieferanten 100 T-Shirts zum Preis von 3,00 € je Stück. Der Lieferant nimmt die Bestellung an und liefert die Ware.
  - b) Eine Kundin lässt sich in einem Textilfachgeschäft von einem Verkäufer Pullover vorlegen. Nach langem Vergleichen entscheidet sie sich für einen Pullover. Sie sagt: „Den nehme ich.“
  - c) Frau Lange bestellt 1000 Briefumschläge für 1,50 €. Der Lieferant liefert zwei Tage später.
3. In welchen der folgenden Fälle ist ein Kaufvertrag zustande gekommen? Begründen Sie Ihre Antwort.
  - a) Der Verkäufer unterbreitet ein Angebot. Der Käufer bestellt zu den Angebotsbedingungen.
  - b) Der Käufer bestellt, ohne ein Angebot erhalten zu haben. Der Verkäufer reagiert überhaupt nicht.
  - c) Der Verkäufer macht ein Angebot. Der Käufer bestellt mit abgeänderten Bedingungen.
  - d) Der Käufer bestellt. Der Verkäufer liefert sofort.
4. Beurteilen Sie folgende Fälle.
  - a) Eine Ware, die 198,00 € kostet, wird irrtümlich mit 189,00 € angeboten.
  - b) Ein Kunsthändler verkauft die Kopie eines Bildes als Original.
  - c) Der 16-jährige Frank Schrader kommt stolz mit einem Motorrad nach Hause. Er hat es für 1.250,00 € gekauft. Den Kaufpreis will er in zehn Raten abzahlen. Sein Vater ist nicht so begeistert und verlangt, dass er das Motorrad zurückbringt.
  - d) Ein Einzelhändler schließt den Kauf über ein Grundstück mündlich ab.
  - e) Ein Einzelhändler verrechnet sich bei der Ermittlung des Verkaufspreises für eine Ware. Irrtümlich errechnet er 28,50 € anstatt 32,60 €.
  - f) Der Kaufpreis eines Hauses war doppelt so hoch wie der durch ein späteres Gutachten ermittelte Wert.

## AKTIONEN

1. In der Warenwelt „Fotografie“ der Ambiente Warenhaus AG werden Fotoapparate im Vollbedienungssystem, in der Warenwelt „Damen“ Hosen, Röcke, Blusen und Kleider im Vorwahlsystem und in der Warenwelt „Lebensmittel“ Nahrungsmittel und

Milchprodukte im Selbstbedienungssystem verkauft.

Versetzen Sie sich in die Rolle einer Verkäuferin oder eines Verkäufers in der Warenwelt „Fotogra-

fie“, der Warenwelt „Damen“ oder der Warenwelt „Lebensmittel“.

Stellen Sie den Abschluss des Kaufvertrags über den Kauf eines von Ihnen gewählten Artikels im Rollenspiel dar.

2. Stellen Sie fest, wie in Ihrem Ausbildungsbetrieb Kaufverträge mit den Kunden abgeschlossen werden. Präsentieren Sie das Ergebnis Ihren Klassenkameraden mit einem von Ihnen gewählten Präsentationsmittel.

**ZUSAMMENFASSUNG**

