

## Mängel an einer Sache im privaten Geschäftsbrief reklamieren

### Schulische Schreibaufgabe

Wer heutzutage als Verbraucher eine Ware kauft oder als Kunde eine Dienstleistung in Anspruch nimmt, geht im Allgemeinen davon aus, dass diese in einem funktionsfähigen Zustand ist, oder, im Falle einer Dienstleistung, so ausgeführt bzw. erbracht wird, wie das versprochen oder vereinbart worden ist. Ist dies nicht der Fall, kann man reklamieren (lateinisch reclamatio = Gegengeschrei, das Neinsagen, zu: reclamare)

Kommt es zu **Beanstandungen** und **Reklamationen** können diese (fern-)mündlich oder schriftlich vorgebracht werden. Oft empfiehlt es sich, solche **Mängelanzeigen** in Schriftform abzufassen und mit Zustellungsurkunde (Einschreiben) dem Verkäufer zukommen zu lassen, um sich rechtlich abzusichern.

Wenn kein Anspruch auf kostenlose **Garantieleistungen** (Gewährleistungsfrist) besteht, muss man auftretende Mängel meistens unverzüglich anzeigen. Wenn es kein verdeckter Mangel oder ein Mangel ist, der mit Absicht verschwiegen wird, kann man sein Recht auf Gewährleistung seitens des Verkäufers, des Vermieters oder des Reiseveranstalters gar nicht oder nur schwer geltend machen.

Im Handelsrecht bezeichnet man mit dem Begriff Mängelrüge (Mängelrügenobliegenheit nach § 377 HGB) eine Sonderregelung, die beim Handelskauf (ein Kauf, bei dem beide Vertragspartner Kaufmannseigenschaft haben, B2B) gilt.

Grundsätzlich lassen sich **drei verschiedene Arten von Mängelanzeigen** unterscheiden:

1. **Mängelanzeigen bei einer gekauften Sache**
2. **Mängelanzeige bei einer vermieteten Sache**
3. **Mängelzeige beim Reisevertrag**

**zu 1)** Wer eine gekaufte Sache gegenüber dem Verkäufer beanstandet, weil sie Mängel hat, sollte die Sache eindeutig nennen (z. B. Artikelbezeichnung, Artikelnummer, Kaufdatum, ggf. Ablauf der Gewährleistungsfrist (Garantie) und die Mängel genau beschreiben. Allgemeine Formulierungen, wie z. B. „Das Ding funktioniert nicht richtig“ reichen dafür nicht aus und zwingen den Verkäufer nicht zur **Sachmängelhaftung**.

**zu 2)** Wer an seiner Mietsache, z. B. in seiner Mietwohnung, Mängel feststellt, kann diese unter genauer Beschreibung der festgestellten Mängel gegenüber seinem Vermieter geltend machen (Mängelhaftung). Allerdings ist der Mieter auch verpflichtet, dem Vermieter rechtzeitig Mängel anzuzeigen, welche dieser zum Schutz der Mietsache gegen nicht vorhersehbare Gefahren ergreifen muss.

**zu 3)** Wer auf einer gebuchten Urlaubsreise dem Reiseveranstalter auftretende bzw. aufgetretene Mängel nicht in einer bestimmten Frist anzeigt, darf nicht auf Mängelhaftung durch den Dienstleister hoffen. Bestenfalls sind dann noch Kulanzleistungen drin.

Hat eine Kunde mit seiner Reklamation recht und wird diese vom Verkäufer akzeptiert oder bekommt der Kunde in einem Gerichtsverfahren Recht zugesprochen, kann er

- **Vom Kaufvertrag zurücktreten (Wandlung)**
- **Den Umtausch der Ware verlangen (Ersatzlieferung)**
- **Einen Preisnachlass verlangen (Minderung)**
- **Die Reparatur/Nachbesserung der Sache fordern**
- **ggf. Schadenersatz geltend machen**

**Inhaltlich** muss aus dem Reklamations schreiben **klar und verständlich** hervorgehen,

- welche Sache, welches Produkt oder welche Dienstleistung beanstandet wird
- welcher Art der reklamierte Schaden ist und welchen Umfang er hat
- welche Forderungen der Kunde an den Verkäufer stellt
- welche Fristen dem Verkäufer für seine Antwort, für die Beseitigung des Mangels oder den Umtausch vom Käufer gesetzt werden

Zwingend angeben werden müssen auch, soweit vorhanden,

- Kundennummer
- Rechnungsnummer
- Auftragsdatum
- Kaufdatum
- Mengenangabe
- Liefertermin und Liefernummer

**Sprachlich-stilistisch** können explizite (performative) Formulierungen wie "Ich/wir möchten beanstanden" verwendet werden, um eine Reklamation als solche kenntlich oder verbindlich zu machen, grundsätzlich bedarf es solcher Formulierungen indessen nicht.

Besser ist es im Betreff eine Formulierung zu verwenden, welche die Funktion des Schreibens verdeutlicht, z. B. "Mängel des Heimtrainers xy/Reklamation". - Vorgeschrieben ist dies allerdings nicht.

Der **Haupttext** (Briefftext i. e. S.) muss, abhängig von der **Kommunikationssituation** und vorgehenden Kommunikationsereignissen, auf die man u. U. Umständen Bezug nehmen kann oder muss, **ohne einen besonderen Briefeinstieg** gestaltet werden. Es empfiehlt es also **direkt zur Sache zu kommen**.

Als mögliche **inhaltliche Gliederung des Haupttextes** bietet sich z. B. an:

- Ggf. Bezugnahme auf den Kauf, die Buchung oder die Sache, die beanstandet werden soll (Artikel, Dienstleistung etc.) und ggf. auf die zugesagten Qualitäten der Sache
- Genaue Beschreibung des Mangels/der Mängel
- Forderungen an den Verkäufer oder Anbieter der Sache
- Nennung der Fristen zur Beseitigung der Mängel bzw. zur Erfüllung der Forderungen

## Beispiel einer schulischen Schreibaufgabe

Situation:

Sie haben als Betreuer einer Jugendgruppe eine Studienfahrt nach München vorbereitet und geleitet. Für den Aufenthalt haben Sie zwei Übernachtungen mit Halbpension in einem Jugendhotel gebucht. Mit der Unterbringung und der Verpflegung der zwölfköpfigen Gruppe waren Sie und alle Teilnehmer sehr unzufrieden. Die sanitären Anlagen und das Mobiliar der Zimmer befanden sich in einem katastrophalen Zustand: Die Matratzen waren durchgelegen, Schranktüren waren nicht verschließbar, die Zimmer ungenügend gereinigt. Das Frühstück war sehr dürrftig und die angeblich warme Mahlzeit am Abend war kalt.

Schreiben Sie einen privaten Geschäftsbrief unter Beachtung der formalen Kriterien an die Hotelleitung und schildern Sie detailliert die zu beanstandende Situation. Stellen Sie mit Ihrer Beschwerde eine angemessene Forderung zur Entschädigung. Ergänzen Sie fehlende Details sinnvoll und fügen Sie dem Schreiben alle erforderlichen Angaben hinzu. (KBS-Prüfung, Baden-Württemberg, Sommer 2009)