

Muster Geschäftskorrespondenz

Reklamationen

Einen Anspruch auf Schadenersatz haben Sie nur unter bestimmten Voraussetzungen, etwa wenn ein Mangel arglistig verschwiegen wurde oder eine zugesicherte Eigenschaft nicht vorliegt.

Reklamationen, im Geschäftsleben und im Gesetz als Mängelrügen bezeichnet, werden dann nötig, wenn einer der Geschäftspartner mit einer Leistung oder Lieferung des anderen nicht einverstanden ist. Der Mangel kann schriftlich oder mündlich mitgeteilt werden. Die schriftliche Form empfiehlt sich jedoch wegen der Beweiskraft: Kommt es später zum Rechtsstreit, so haben Sie aussagefähige Unterlagen zur Hand.

Das ist bei Reklamationen zu beachten:

Eine Reklamation sollte das Datum der Bestellung, das Datum und/oder die Nummer der Lieferung sowie die genaue Bezeichnung der Ware oder Dienstleistung enthalten.

Beschreiben Sie den Mangel so genau wie möglich. Geben Sie Ihre Ansprüche an oder bitten Sie den Lieferanten um Lösungsvorschläge.

Formulieren Sie bestimmt, aber höflich.

Nennung des Mangels

Menge	Statt der bestellten 1 000 Stück haben Sie nur 500 Stück geliefert.
Art	Wir hatten laut Auftragsbestätigung Artikel A bestellt, Sie haben uns aber Artikel B geliefert.
Qualität	Die von Ihnen gelieferten Artikel weisen nicht die zugesicherte Farbfestigkeit auf.
Beschaffenheit	Die gelieferten Kisten haben nicht den im Katalog abgebildeten und beschriebenen Aufdruck.

Nacherfüllung verlangen

Bitte tauschen Sie die beanstandeten Artikel bis zum 23. März 2020 gegen einwandfreie ein.

entsprechen und im Gesetz als
werden dann nötig, wenn einer
einer Leistung oder Lieferung
anden ist. Der Mangel kann
möglicherweise werden. Die schriftli-
chen wegen der Beweiskraft:
entspricht, so haben Sie aussage-

das Datum der Bestellung, das
nummer der Lieferung sowie die
Ware oder Dienstleistung ent-

ange, so genau wie möglich.
ne an oder bitten Sie den Liefe-
Inlage.
mit, aber höflich.

100 Stück haben Sie nur

Auftragsbestätigung Artikel A
aber Artikel B geliefert.

gelieferten Artikel weisen nicht die
auf.

haben nicht den im Katalog
Aufdruck.

Artikel bis zum 23. März 2020

Reklamaförm

Bei fehlgeschlagener Nacherfüllung

- Rücktritt Wir möchten hiermit vom Kaufvertrag zurücktre-
ten, die gelieferte Ware nehmen Sie bitte zurück.
- Minderung Die verminderte Qualität können wir nur gegen
einen Preisnachlass von 30% akzeptieren.

Bitte um Erledigung

Bitte teilen Sie uns bis zum 14.02.2020 mit, wann wir mit der Liefe-
rung der einwandfreien Ware rechnen können.

Bitte teilen Sie uns bis zum 14.02.2020 mit, welche Lösung Sie für das
Problem vorschlagen.

Bitte teilen Sie uns bis zum 14.02.2020 mit, ob Sie unseren Vorschlag
akzeptieren.

Da wir in unserer Produktion auf das bestellte Material angewiesen
sind, müssen wir auf eine Neulieferung spätestens bis zum
14.02.2020 bestehen.

Beschreibung

Muster Reklamation

Tim Schneider
Singer & Schneider GbR
Querstraße 68
19053 Schwerin

Telefon, Name
2020-03-21

Datum

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, unsere Nachricht vom

Telefon, Name

Datum

-777, Birgit Schröter

2020-03-15

Montageschaden vom 9. März 2020


Sehr geehrter Herr Schneider,

an den von Ihnen gelieferten neuen Gardinen in meinem Büro habe ich große Freude.

Leider hat einer Ihrer Arbeiter bei der Montage die Wand beschädigt. Nun ist an der rechten Wand neben der Gardine ein fast 30 cm langer, mehrere Millimeter tiefer Kratzer in der Tapete.

Bitte kommen Sie doch so rasch wie möglich einmal in meinem Büro vorbei, um sich ein Bild von dem Schaden zu machen. Gemeinsam finden wir dann sicher einen Weg, wie Sie den Schaden beheben können.

Mit freundlichen Grüßen


Birgit Schröter

Muster Geschäftskorrespondenz

Muster Reklamation

Johannes Wöhner
Gartencenter
Dahlienweg 90 – 94
08538 Burgstein

Ihr Zeichen: So-if
Ihre Nachricht vom: 08.02.2020
Unser Zeichen: Wo-sl
Unsere Nachricht vom: 18.01.2020

Name: Ingo Larsen
Telefon: 03741 9756-514
Telefax: 03741 9756-510
E-Mail: ingo.larsen@blumenland-goldt.de

Datum: 22.02.2020

Unsere Bestellung vom 18.01.2020 über Rosenstöcke und Umtöpfe Ihre Lieferung vom 08.02.2020

Sehr geehrter Herr Wöhner,

leider müssen wir zwei Positionen aus Ihrer letzten Lieferung reklamieren.
Im einen Fall haben Sie nicht die gewünschte Menge geliefert, im anderen Fall ist die
Ware nicht einwandfrei.

Statt der bestellten 20 Rosenstöcke „Graf Baudeck“, Katalognummer 130/3, erhielten wir
nur 16 Stück. Der Lieferschein weist 16 Stück aus, berechnet sind 20 Stück.
Die 4 Umtöpfe für Blumenkübel, Katalognummer 420/1, Farbe 12, kamen beschädigt an:
Drei sind an mehreren Stellen gesprungen, am vierten sind Ecken abgebrochen.

Wir bitten Sie um Lieferung der fehlenden Rosenstöcke und einwandfreier Umtöpfe. Ihr
Fahrer kann bei dieser Gelegenheit die beschädigten Töpfe mitnehmen.

Bitte teilen Sie uns bis zum 14.03.2020 mit, wann wir mit der Ware rechnen können.

Mit freundlichen Grüßen

Ingo Larsen
Ingo Larsen

Muster Reklamation

Ihr Zeichen: Ki-sl
 Ihre Nachricht vom: 02.10.2020
 Unser Zeichen: We-fr
 Unsere Nachricht vom:

Name: Gudrun Weichse
 Telefon: 07222 54387-120
 Te ofax: 07222 54387-121
 E-Mail: gudrun.weichsel@datarchiv.net

Datum: 05.10.2020

Archivmöbel GmbH
 Herrn Enno Kilander
 Poststraße 12
 76437 Rastatt

**Unsere Bestellung vom 23.09.2020
 Ihre Lieferung von Archivkästen**


Sehr geehrter Herr Kilander,

die Eingangsprüfung Ihrer Lieferung von 100 Archivkästen des Typs AV 34-2 ergab Mängel: An 80 Kästen sind an der Oberfläche Farbstreifen zu sehen, die nur durch intensives Reinigen zu beseitigen sind.

Wir sind bereit, diese Kästen zu behalten, falls Sie uns einen angemessenen Preisnachlass in Höhe von 6,- € je Kasten einräumen.

Wenn Sie damit einverstanden sind, senden Sie uns bitte bis zum 20.10.2020 eine neue Rechnung über 45,90 € inkl. Mehrwertsteuer. Andernfalls erbitten wir zum gleichen Termin einen Gegenvorschlag.

Mit freundlichen Grüßen


 Gudrun Weichsel

02.10.2020

19.09.2020

Enno Kilander
 Poststraße 12
 76437 Rastatt
 Tel: 07222 54387-120
 E-Mail: enno.kilander@goldt.de

End Umtöpfe

reklamieren.

Im anderen Fall ist die

Nummer 130/3, erhielten wir
 und 20 Stück.

2), kamen beschädigt an:
 abgebrochen.

wandfreier Umtöpfe. Ihr
 annehmen.

Wäre rechnen können.