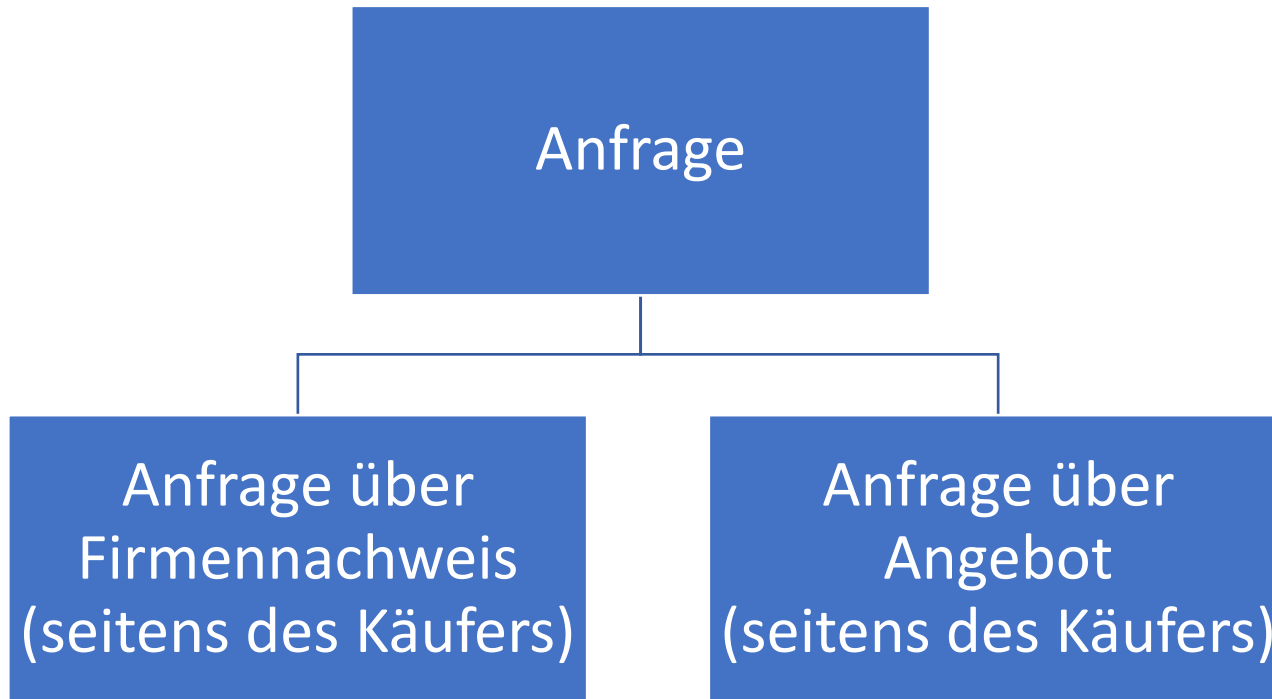


# Ablauf des Kaufvertrags



Ist eine Firma auf der Suche nach potentiellen Geschäftspartnern im Ausland, so wendet sie sich an die Handelskammer oder an Handelsvertretungen und bittet um Nachweis der Unternehmen, mit denen geschäftliche Verbindung anknüpfen zu können.

Der potentielle Käufer sendet eine Anfrage an eine Lieferfirma und fragt nach Preisen und Verkaufsbedingungen. Benötigt der Käufer einen bestimmten Artikel, so muss er alle gewünschten Daten der Ware angeben.

## Angebot

- Seitens des Verkäufers
- Hat der Lieferant eine Anfrage bekommen, so schickt er dem Interessenten einen Brief, der alle gewünschten Informationen enthält. Als Antwort auf ein verlangtes Angebot gibt der Lieferant ausführliche Angaben über die gewünschte Ware, über die Lieferzeiten und über die Verkaufsbedingungen.

## Bestellung

- Seitens des Käufers
- Ist der Kunde mit dem Angebot zufrieden, erteilt er eine Bestellung. Damit erklärt er sich bereit, die bestellte Ware zu den vereinbarten Bedingungen abzunehmen und die Rechnung innerhalb des vereinbarten Termins zu bezahlen.

## Bestätigung

- Seitens des Verkäufers
- Der Verkäufer bestätigt den erhaltenen Auftrag, besonders wenn der Kunde darum gebeten hat. Mit diesem Schreiben wiederholt er den Inhalt der Bestellung, um Missverständnisse zu vermeiden.

## Versandanzeige

- Seitens des Verkäufers
- Der Verkäufer hat die Bestellung erledigt und die Ware versendet. Er teilt seinem Kunden mit, dass die Ware innerhalb der vereinbarten Lieferzeit eintreffen soll. Mit diesem Schreiben erinnert er dem Kunden daran, den Rechnungsbetrag wie vereinbart auf sein Konto zu überweisen.

## Zahlungsanzeige

- Seitens des Käufers
- Der Käufer bekommt die Sendung und sofort überprüft er die Ware. Wenn die Ware im guten Zustand eingetroffen ist, kann er die Zahlung zum vereinbarten Termin leisten. Üblicherweise schickt er dem Verkäufer eine kurze Mitteilung und informiert ihn über die geleistete Zahlung.

# Störungen beim Ablauf des Kaufvertrags

## Bestellung

### **Widerruf der Bestellung.**

Wegen unerwarteten Umstände ist der Käufer manchmal gezwungen, den Auftrag zu stornieren.

Es kann passieren, dass der Kunde einen Fehler gemacht hat, als er die Ware bestellt hat, oder dass er im Moment an die bestellten Artikeln keinen Bedarf mehr hat.

## Versandanzeige

### **Lieferungsverzug-Mahnung.**

Es kann passieren, dass die Ware aus unerwarteten Gründen nicht rechtzeitig geliefert wird. Der Käufer sendet dem Lieferant einen Mahnbrief, in dem er um eine sofortige Ausführung der Bestellung bittet. Üblicherweise setzt der Kunde eine neue Lieferfrist, aber er kündigt gleichzeitig bestimmte Konsequenzen an, wenn dieser neue Termin nicht eingehalten wird.

### **Antwort auf Mahnung.**

Als Antwort auf die Mahnung soll sich der Lieferant bei seinem Kunden entschuldigen und die Gründe für die Verzögerung angeben. Normalerweise sichert er eine rasche Lieferung zu.

# Zahlungsanzeige

## **Zahlungsverzug-Mahnung.**

Es kann passieren, dass der Käufer aus unerwarteten Gründen seine Zahlung bis zum vereinbarten Termin nicht erfüllt. Er erhält vom Verkäufer eine Zahlungserinnerung. Reagiert er nicht auf diese Erinnerung, sendet ihm der Lieferant noch weitere Mahnungen. In der letzten setzt der Verkäufer eine endgültige Frist und droht gerichtliche Schritte an.

## **Antwort auf Mahnung.**

Als Antwort auf die Mahnung soll der Kunde den Lieferanten um Entschuldigung bitten und ihm die Gründe für den Verzug erklären. Wenn der Käufer aus Versehen in Verzug geraten ist, informiert er dem Verkäufer über die geleistete Zahlung. Der Kunde kann aber im Moment Mangel an Liquidität haben, so bittet er den Lieferanten um eine Stundung.

# Mängelrüge

Der **Käufer** erhält die Ware und überprüft sie. Er kontrolliert, ob die Ware mustergetreu, komplett und wohlbehalten ist. Es kann passieren, dass die Ware Qualitäts- und Quantitätsmängel aufweist. Sofort schreibt der Kunde seinem Lieferanten eine Mängelrüge. Er soll die Art des Mangels erklären und kann dem Lieferanten seine Vorschläge zur Regelung des Problems bekanntgeben.

Wenn der **Lieferant** eine Reklamation von seinem Kunden erhält, soll er sie sofort sorgfältig prüfen. Danach kann er die Reklamation (Beschwerde) anerkennen oder zurückweisen. Wenn er die Beschwerde anerkennt, schreibt er seinem Kunden einen Brief, in dem er den Zwischenfall erklärt. Je nach der Art des Mangels kann der Lieferant entweder eine Preisermäßigung gewähren oder eine Ersatzlieferung absenden. Normalerweise akzeptiert der Lieferant die Vorschläge seines Kunden, aber er kann auch eigene machen. Wenn die Ware beschädigt wegen Transportschäden beim Käufer eintrifft, kann er den Schadenersatz von der Versicherungsgesellschaft verlangen, bei der die Sendung versichert wurde.