

BESTELLUNG

AUFTRAGSBESTÄTIGUNG

WIDERRUF

Die **Bestellung** ist ein Kaufvertrag und hat rechtliche Gültigkeit. Wenn der Käufer ein festes Angebot annimmt und den entsprechenden Auftrag erteilt, so ist der Kaufvertrag abgeschlossen. Beide Teile sind von nun ab an den Vertrag verbunden: Der Verkäufer ist zur Lieferung verpflichtet, der Käufer muss die Ware annehmen und bezahlen.

Die Bestellung kann mündlich (per Telefon) oder schriftlich (per Fax, per Email oder per Brief) erteilt werden. Die mündlichen Bestellungen sollen sofort schriftlich bestätigt werden, um Irrtümer oder Missverständnisse zu vermeiden.

Eine Bestellung wird bei sofortigem Bedarf, bei günstigen Angelegenheiten, infolge eines Angebots erteilt.

Sprechintentionen der Bestellung

1. **sich auf das Angebot beziehen**
2. **die bestellte Ware genau beschreiben**
3. **die gewünschte Menge angeben**
4. **den Preis pro Einheit (pro Stück, Gewicht, Länge usw.) angeben**
5. **die Lieferungs- und Zahlungsbedingungen angeben, evtl. die Art der Verpackung**
6. **um schnelle Lieferung bitten, evtl. um Auftragsbestätigung bitten**

Typische Redemittel für die Bestellung

1. sich auf das Angebot beziehen

- Wir haben Ihr Angebot vom erhalten und bestellen wie folgt:.....
- Ihr Angebot vom..... hat unser Interesse gefunden und wir bestellen hiermit.....
- Wir danken Ihnen für Ihr Angebot vom..... und erteilen Ihnen folgenden Auftrag.....

2. die bestellte Ware genau beschreiben

3. die gewünschte Menge angeben

4. den Preis pro Einheit (pro Stück, Gewicht, Länge usw.) angeben

- | - Menge | Art./Nr. | Farbe | Größe | Einzelpreis | Gesamtpreis |
|---------|----------|-------|-------|-------------|-------------|
|---------|----------|-------|-------|-------------|-------------|

5. die Lieferungs- und Zahlungsbedingungen angeben, evtl. die Art der Verpackung

- Die Ware soll innerhalb von 4 Wochen durch Spediteur..... geliefert werden
- Die Ware ist frei Haus per Spediteur zu liefern
- Die Lieferung erfolgt per LKW durch die Speditionsfirma Ehrmann
- Die Zahlung erfolgt innerhalb von Tagen mit% Skonto
- Wir leisten die Zahlung per Banküberweisung auf Ihr Konto Nr..... bei derBankin
- Wir zahlen wie folgt:.....

6. um schnelle Lieferung bitten, evtl. um Auftragsbestätigung bitten

- Wir bitten um sorgfältige Ausführung unserer Bestellung und verbleiben.....
- Bei prompter und sorgfältiger Lieferung können Sie mit weiteren Bestellungen rechnen
- Wie warten auf Ihre Auftragsbestätigung und verbleiben.....
- Wir bitten Sie, unseren Auftrag umgehend zu bestätigen

%%&%%&%%&%%&%%&%%&%%&%%&%%&%%&%%&%%

Die **Auftragsbestätigung** informiert über den Empfang / das Eintreffen der Bestellung. Der Verkäufer teilt seinem Kunden mit, dass er die Bestellung / den Auftrag bekommen hat. Er wiederholt kurz den Inhalt der Bestellung und sichert eine pünktliche und sorgfältige Ausführung zu.

Nicht jede Bestellung muss bestätigt werden: Wenn der Käufer infolge eines verbindliches Angebots bestellt hat, ist die Auftragsbestätigung nicht unbedingt notwendig.

Ein Auftrag wird immer verschickt, wenn der Kunde darum gebeten hat. Auch Erstaufträge und telefonische Bestellungen werden in der Regel schriftlich bestätigt.

Sprechintentionen einer Auftragsbestätigung:

1. **sich auf die erhaltene Bestellung beziehen und dafür danken**
2. **Bestellung bestätigen**
3. **Verkaufsbedingungen wiederholen**
4. **sorgfältige Ausführung /Erledigung zusichern**

Typische Redemittel für die Auftragsbestätigung

1. sich auf die erhaltene Bestellung beziehen und dafür danken

2. Bestellung bestätigen

-Vielen Dank für Ihre Bestellung, die wir wie folgt bestätigen

-Wir beziehen uns auf Ihren Auftrag Nr....vom....., den wir so notiert haben

4. sorgfältige Ausführung /Erledigung zusichern

- Wir versichern Ihnen, dass wir Ihre Bestellung mit Sorgfalt erledigen werden

- Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und sichern Ihnen eine pünktliche und sorgfältige Erledigung zu.

&%&%&%&%&%&%&%&%&%&

Der **Widerruf** der Bestellung

Es kann vorkommen, dass der Käufer die bestellte Ware nicht mehr braucht, oder dass er die falsche Ware bestellt hat. Er kann dann seine Bestellung widerrufen (stornieren). Das sollte er aber so schnell wie möglich tun: Der Widerruf (die Stornierung) muss vor oder spätestens gleichzeitig mit der Bestellung eintreffen. Aus diesem Grund erfolgt der Widerruf normalerweise per Telefon oder per Fax. Kurz danach wird er durch eine schriftliche Mitteilung bestätigt. Trifft der Widerruf später ein, ist die Rücknahme der Bestellung nur möglich, wenn der Lieferant einverstanden ist.

Sprechintentionen eines Widerrufs

1. **sich auf den telefonischen Widerruf beziehen und um Stornierung bitten**
2. **Abbestellung begründen**
3. **um Verständnis bitten**