

**Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement, Teil 2, Kundenbeziehungsprozesse,
Auftragsbearbeitung und -nachbereitung**

2. Aufgabe

Situation

Sie sind im Verkauf der Jana Loft KG tätig und erhalten heute das abgebildete Fax zur Bearbeitung.

Bernd Müller OHG, Postfach 44 59, 88213 Ravensburg

Vorab per Fax: 040 6724-587

Jana Loft KG
Rahlstedter Straße 144
22143 Hamburg

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom wt 24.03.2015	Unser Zeichen, unsere Nachricht vom ko	Telefon, Name 5154-121 Koch	Datum 02.04.2015
--	---	--------------------------------	---------------------

Lieferungsverzug Pinnwände

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir hatten bei Ihnen 25 Pinnwände mit der Artikel-Nr. 443220 bestellt und als Liefertermin Ende März 2015 angegeben. In Ihrer Auftragsbestätigung 2713 vom 24.03.2015 haben Sie den Liefertermin Ende März 2015 bestätigt. Bis heute ist Ihre Lieferung nicht eingetroffen.

Da wir die Ware unbedingt benötigen, haben wir heute einen Deckungskauf bei einem Konkurrenten vorgenommen, der die Ware auch noch günstiger angeboten hat. Wir haben daher kein Interesse mehr an Ihrer Ware und treten vom Kaufvertrag zurück.

Wir hoffen auf zukünftig pünktliche Lieferung.

Mit freundlichen Grüßen

Bernd Müller OHG

Max Koch

i. A. Max Koch

2.1 (3 Punkte)

Geben Sie **drei** Aufgaben an, die Sie erledigen müssen, um das Fax beantworten zu können.

2.2

Die Jana Loft KG hat der Bernd Müller OHG eine Auftragsbestätigung über die Bestellung der Pinnwände geschickt, damit ein Kaufvertrag zustande kommt. In welchem Fall war diese Auftragsbestätigung für das Zustandekommen eines Kaufvertrages rechtlich notwendig?

1. Wenn die Bestellung erst zu einem späteren Zeitpunkt ausgeführt werden soll und vorgemerkt wird.
 2. Wenn einem neu geworbenen Kunden der Dank für seine Bestellung ausgesprochen werden soll.
 3. Wenn die Bernd Müller OHG in der Bestellung eine kürzere Lieferfrist verlangt als im Angebot genannt war.
 4. Wenn die Bestellung telefonisch erfolgte und während des Telefonats angenommen wurde.
 5. Wenn durch die Bestellung ein verbindliches Angebot rechtzeitig und unverändert angenommen wurde. 3
-

2.3 (3 Punkte)

Erläutern Sie, ob die im Fax aufgeführte Reaktion der Bernd Müller OHG der gesetzlichen Vorschrift entspricht.

2.4 (5 Punkte)

Die Ware wurde aufgrund der kurzfristigen Erkrankung eines Fahrers der Jana Loft KG nicht ausgeliefert, steht aber zur Verfügung. Die Ware könnte heute noch das Lager verlassen und würde den Kunden morgen erreichen. Wie verhalten Sie sich dem Kunden gegenüber?

2.4.1

Geben Sie **drei** wesentliche Inhalte Ihres Antwortschreibens an.

2.4.2

Begründen Sie Ihre Vorgehensweise.

2.5 (2 Punkte)

Unterbreiten Sie einen Vorschlag, wie derartige Vorfälle künftig vermieden werden können.
