

## Rollenspiel zum Thema Reklamation

### „Defekter Elektroherd“

(2 Teilnehmer, Niveau: ab B1)



Geschäftsfall	„Defekter Elektroherd“
Rolle A	Herr/Frau Beier (Kunde)
Aufgabe	<p>Sie haben in einem Fachgeschäft einen Elektroherd mit Glaskeramik-Kochfeld und Backofen gekauft.</p> <p>Bereits nach einer Woche war eine der Kochzonen ausgefallen. Der Mangel wurde von einem Mitarbeiter des Fachgeschäfts nach einer Frist von 2 Wochen behoben.</p> <p>Nun, ein halbes Jahr nach dem Kauf, erhitzt sich die Tür des Backofens, so dass man sich die Finger daran verbrennt. Eine erste Reparatur durch den Kundendienst hatte nur vorübergehend Erfolg. Die Tür des Backofens ist wieder glühend heiß.</p> <p>Sie telefonieren mit dem Fachgeschäft, um den Kauf rückgängig zu machen.</p>
Gesichtspunkte	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Das Fachgeschäft hat zwar noch eine zweite Möglichkeit der Nachbesserung, aber Sie möchten einfach keinen so störungsanfälligen Elektroherd haben.</li> <li>➤ Sie könnten sich eventuell bereit erklären, diesen Elektroherd gegen einen anderen Elektroherd einer anderen Marke zu tauschen.</li> </ul>



Geschäftsfall	„Defekter Elektroherd“
Rolle B	Frau/Herr Peschl (Kundenservice Fachgeschäft)
Aufgabe	<p>Ein Kunde hat in Ihrem Fachgeschäft einen Elektroherd mit Glaskeramik-Kochfeld und Backofen gekauft.</p> <p>Bereits nach einer Woche war eine der Kochzonen ausgefallen. Der Mangel wurde von einem Mitarbeiter Ihres Geschäfts innerhalb einer Frist von 2 Wochen behoben.</p> <p>Ein halbes Jahr nach dem Kauf reklamierte der Kunde/die Kundin, dass sich die Tür des Backofens so stark erhitzte, dass man sich die Finger daran verbrennt. Sie haben sofort den Kundendienst zum Kundin/ zur Kundin geschickt und den Schaden behoben.</p> <p>Jetzt erhalten Sie wieder einen Anruf der Kundin/des Kunden.</p>
Gesichtspunkte	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sie bieten eine zweite Reparatur des Elektroherds an und eine Minderung des Kaufpreises um 20 Prozent wegen der entstandenen Unannehmlichkeiten.</li> <li>➤ Alternativ dazu bieten Sie einen Austausch des Elektroherdes gegen einen neuen Elektroherd desselben Typs an.</li> </ul>



**Rollenspiel zum Thema Reklamation**

**„ Defekter Elektroherd“**

(2 Teilnehmer, Niveau: ab B1)



Geschäftsfall	„Defekter Elektroherd“
Zusatzmaterialien für A und B	<div data-bbox="494 510 1367 779" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>BGB §§ 437 Rechte des Käufers bei Mängeln</b> Ist die Sache mangelhaft, kann der Käufer, wenn die Voraussetzungen der folgenden Vorschriften vorliegen und soweit nicht ein anderes bestimmt ist,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. nach § 439 Nacherfüllung verlangen,</li> <li>2. nach den §§ 440, 323 und 326 Abs. 5 von dem Vertrag zurücktreten oder nach § 441 den Kaufpreis mindern (...)</li> </ol> </div> <div data-bbox="494 813 1367 1205" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>BGB §§ 439 Nacherfüllung</b></p> <p>(1) Der Käufer kann als Nacherfüllung nach seiner Wahl die Beseitigung des Mangels oder die Lieferung einer mangelfreien Sache verlangen.</p> <p>(2) Der Verkäufer hat die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen.</p> <p>(3) Der Verkäufer kann die vom Käufer gewählte Art der Nacherfüllung unbeschadet des § 275 Abs. 2 und 3 verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist.</p> </div> <div data-bbox="494 1238 1367 1462" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>BGB §§ 440 Besondere Bestimmungen für Rücktritt und Schadensersatz</b></p> <p>(...) Eine Nachbesserung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen, wenn sich nicht insbesondere aus der Art der Sache oder des Mangels oder den sonstigen Umständen etwas anderes ergibt.</p> </div> <div data-bbox="494 1496 1367 1630" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>BGB §§ 441 Minderung</b></p> <p>(1) Statt zurückzutreten, kann der Käufer den Kaufpreis durch Erklärung gegenüber dem Verkäufer mindern. (...)</p> </div> <div data-bbox="494 1664 1367 1877" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>BGB §§ 323 Rücktritt wegen nicht oder nicht vertragsgemäß erbrachter Leistung</b></p> <p>(1) Erbringt bei einem gegenseitigen Vertrag der Schuldner eine fällige Leistung nicht oder nicht vertragsgemäß, so kann der Gläubiger, wenn er dem Schuldner erfolglos eine angemessene Frist zur Leistung oder Nacherfüllung bestimmt hat, vom Vertrag zurücktreten. (...)</p> </div>

