

## Rollenspiel zum Thema Reklamation

### „Parkettfußboden“

(2 Teilnehmer, Niveau: ab B1)



Geschäftsfall	„Parkettfußboden“
Rolle A	Herr/Frau Schölller (Kunde)
Aufgabe	<p>Sie haben eine neue Wohnung mit Geschäftsräumen bezogen. In den Geschäftsräumen haben Sie von einer Handwerkerfirma einen Parkettfußboden verlegen lassen. Leider lösen sich jetzt schon einzelnen Parketteile.</p> <p>Sie hatten bereits vor zwei Wochen die Handwerkerfirma angerufen und diese aufgefordert, den Mangel innerhalb von zwei Wochen zu beheben – aber nichts ist passiert.</p> <p>Sie rufen erneut die Handwerkerfirma an, um Ihrer Bitte Nachdruck zu verleihen.</p>
Gesichtspunkte	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sie verlangen eine Behebung der Mängel innerhalb der nächsten sieben Tage.</li> <li>➤ Wenn die Mängel bis dahin nicht behoben sind, behalten Sie sich vor, ein anderes Handwerksunternehmen mit der Verlegung eines neuen Parketts zu beauftragen und die Kosten dafür in Rechnung zu stellen.</li> <li>➤ Sie drohen außerdem damit, dass das Handwerksunternehmen bei Nichterfüllung die Kosten für einen Restaurantbesuch mit Geschäftspartnern übernehmen muss. In 9 Tagen ist nämlich ein Geschäftstreffen mit wichtigen Partnern in den eigenen Geschäftsräumen geplant und bereits angekündigt.</li> </ul>



Geschäftsfall	„Parkettfußboden“
Rolle B	Frau/Herr Albrecht (Geschäftsführer eines Handwerksunternehmens)
Aufgabe	<p>Sie haben bei einem Kunden/ einer Kundin einen Parkettfußboden verlegt. Der Kunde/ die Kundin hatte bereits vor zwei Wochen reklamiert, dass sich einzelne Parketteile gelöst hätten.</p> <p>Sie hatten dem Kunden/ der Kundin zugesagt, den Mangel in einer angemessenen Frist zu beheben.</p> <p>Sie sehen sich aber auch in der kommenden Woche wegen anderer, wichtiger Termine, bei denen bei Verzug hohe Vertragsstrafen drohen, nicht in der Lage, die Nachbesserung vorzunehmen.</p> <p>Jetzt ruft Sie der Kunde/die Kundin an und setzt Sie unter Druck..</p>
Gesichtspunkte	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sie sagen die Nachbesserung innerhalb von 2 Wochen zu.</li> <li>➤ Sie erklären sich bereit, die Rechnung für die Verlegung des Parkettfußbodens wegen der Mängel um 20 Prozent zu mindern.</li> </ul>



**Rollenspiel zum Thema Büroalltag**

**„Parkettfußboden“**

(2 Teilnehmer, Niveau: ab B1)

Geschäftsfall	„Parkettfußboden“
Zusatzmaterialien für A und B	<p data-bbox="496 418 1366 555">Ein Werkvertrag ist ein Typ privatrechtlicher Verträge über den gegenseitigen Austausch von Leistungen, bei dem sich ein Teil verpflichtet, ein Werk gegen Zahlung einer Vergütung (Werklohn) durch den anderen Vertragsteil (Besteller) herzustellen.</p> <p data-bbox="496 595 1366 987"> <b>§ 634 Rechte des Bestellers bei Mängeln</b>                      Ist das Werk mangelhaft, kann der Besteller, wenn die Voraussetzungen der folgenden Vorschriften vorliegen und soweit nicht ein anderes bestimmt ist,                     <ol style="list-style-type: none"> <li>1. nach § 635 Nacherfüllung verlangen,</li> <li>2. nach § 637 den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen,</li> <li>3. nach den §§ 636, 323 und 326 Abs. 5 von dem Vertrag zurücktreten oder nach § 638 die Vergütung mindern und</li> <li>4. nach den §§ 636, 280, 281, 283 und 311a Schadensersatz oder nach § 284 Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen.</li> </ol> </p> <p data-bbox="496 1028 1366 1442"> <b>§ 635 Nacherfüllung</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verlangt der Besteller Nacherfüllung, so kann der Unternehmer nach seiner Wahl den Mangel beseitigen oder ein neues Werk herstellen.</li> <li>2. Der Unternehmer hat die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen.</li> <li>3. Der Unternehmer kann die Nacherfüllung unbeschadet des § 275 Abs. 2 und 3 verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist.</li> <li>4. Stellt der Unternehmer ein neues Werk her, so kann er vom Besteller Rückgewähr des mangelhaften Werkes nach Maßgabe der §§ 346 bis 348 verlangen.</li> </ol> </p> <p data-bbox="496 1482 1366 1664"> <b>§ 636 Besondere Bestimmungen für Rücktritt und Schadensersatz</b>                      Außer in den Fällen der §§ 281 Abs. 2 und 323 Abs. 2 bedarf es der Fristsetzung auch dann nicht, wenn der Unternehmer die Nacherfüllung gemäß § 635 Abs. 3 verweigert oder wenn die Nacherfüllung fehlgeschlagen oder dem Besteller unzumutbar ist.                 </p> <p data-bbox="496 1704 1366 1921"> <b>§ 637 Selbstvornahme</b>                      (1) Der Besteller kann wegen eines Mangels des Werkes nach erfolglosem Ablauf einer von ihm zur Nacherfüllung bestimmten angemessenen Frist den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen, wenn nicht der Unternehmer die Nacherfüllung zu Recht verweigert. (...)                 </p>

