



**75 Jahre**  
IHK-Partner

Patricia Müller · Robert Schneider

# **Kaufmännisches Basiswissen**



Best.-Nr. 788  
5. Auflage 2026

5. Auflage 2026 · ISBN 978-3-95532-788-0

Du hast Fragen, Anregungen oder Kritik zu diesem Produkt?  
Das u-form Team steht dir gerne Rede und Antwort.

Einfach eine kurze E-Mail an: **feedback@u-form.de**

Sollte es für diese Auflage der Lernkarten Korrekturen geben,  
kannst du diese herunterladen unter:



**[www.u-form.de/addons/788-2026.pdf](http://www.u-form.de/addons/788-2026.pdf)**

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort,  
Untere Weidenstr. 5, 81543 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderi-  
schen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.



© **u-form Verlag | Hermann Ullrich GmbH & Co. KG**  
Cronenberger Straße 58 | 42651 Solingen  
Telefon: 0212 22207-0 | Telefax: 0212 22207-63  
Internet: [www.u-form.de](http://www.u-form.de) | E-Mail: [uform@u-form.de](mailto:uform@u-form.de)



# Inhalt

|                                                                                   |                                              |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|
|   | Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit | 1 – 69    |
|   | Informations- und Kommunikationssysteme      | 70 – 86   |
|   | Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt   | 87 – 110  |
|   | Marketing, Kundenorientierte Kommunikation   | 111 – 150 |
|  | Rechtliche Rahmenbedingungen                 | 151 – 176 |
|   | Warenwirtschaft                              | 177 – 208 |



Sollte es für diese Auflage der Lernkarten Korrekturen oder Änderungen geben, kannst du diese herunterladen unter:



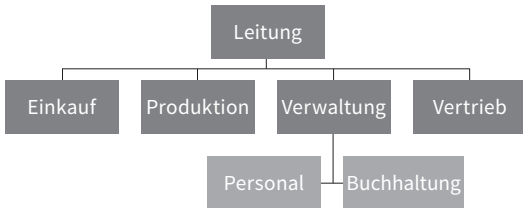
**[www.u-form.de/addons/788-2026.pdf](http://www.u-form.de/addons/788-2026.pdf)**

Ist dieser Link nicht verfügbar, so haben wir noch keine Änderungen, Korrekturen oder Zusatzinfos hinterlegt.

Auf Lernkarten ist der Platz begrenzt. Wir verzichten daher auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d). Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.



Frage



Was für eine Art von Organigramm ist hier abgebildet?

- a) Einliniensystem, b) Stabliniensystem,
- c) Mehrliniensystem, d) Matrixorganisation,
- e) Struktursystem

Richtige Antwort: **a) Einliniensystem**

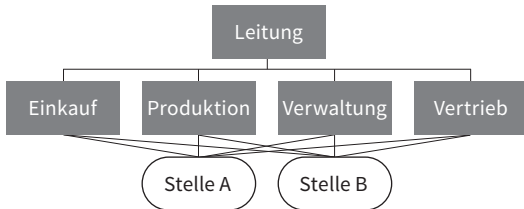
Die Anweisungen wandern von oben nach unten, die Berichterstattung erfolgt von unten nach oben.

**Vorteile:** Klare Kompetenzbereiche und Befehlswege

**Nachteile:** Starre, lange Dienstwege; hohe Belastung der Vorgesetzten durch Bürokratisierung; evtl. Motivationsverlust bei untergeordneten Stellen



Frage



Was für eine Art von Organigramm ist hier abgebildet?

- a) Einliniensystem, b) Stabliniensystem,
- c) Mehrliniensystem, d) Matrixorganisation,
- e) Struktursystem

Richtige Antwort: **c) Mehrliniensystem**

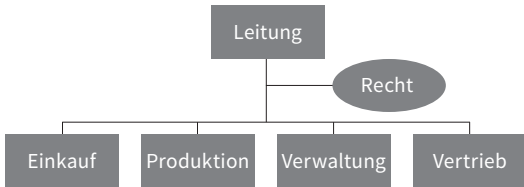
Stelle A und Stelle B erhalten beide Anweisungen von Einkauf, Produktion, Verwaltung und Vertrieb.

**Vorteile:** Kurze Informationswege, weniger hierarchische Strukturen, Entlastung der Führungskräfte

**Nachteile:** Kompetenzüberschneidungen, widersprüchliche Anweisungen, schwierige Abgrenzung und Nachverfolgbarkeit von Fehlern



Frage



Was für eine Art von Organigramm ist hier abgebildet?

- a) Einliniensystem, b) Stabliniensystem,
- c) Mehrliniensystem, d) Matrixorganisation,
- e) Struktursystem

Richtige Antwort: **b) Stabliniensystem**

Stäbe (hier die Stabstelle „Recht“) haben keine Weisungsbefugnis, können aber Stellen durch ihre Beratungsfunktion entlasten.

**Vorteile:** Klare Kompetenzbereiche und Befehlswege, Instanzen werden entlastet

**Nachteile:** Starre, lange Dienstwege; Begünstigung des autoritären Führungsstils



# Frage

Nennen Sie **3** Vorteile des **Kooperativen Führungsstils** (Demokratischer Führungsstil).

## **Vorteile:**

- Mitarbeiter werden in Entscheidungen einbezogen
- Höhere Akzeptanz der Entscheidungen
- Eigenverantwortung der Mitarbeiter erhöht die Motivation
- Vorgesetzte werden entlastet

**Nachteile:** Erfordert starke Führung, längere Entscheidungsprozesse oder Konflikte möglich



Ordnen Sie die folgenden Beispiele den **Bestandteilen der Corporate Identity** richtig zu!

1. Corporate Design
2. Corporate Behaviour
3. Corporate Communication

**Beispiele:**

- a) Unternehmenslogo
- b) Werbemaßnahmen
- c) Sponsoring
- d) Art der Mitarbeiterführung
- e) Gestaltung der Briefbögen
- f) Verhalten gegenüber der Öffentlichkeit

### 1. Corporate Design (CD): a), e)

Das CD legt fest, welche **Farben und Designs** das Unternehmen repräsentieren, z. B. Logos, Arbeitskleidung, Briefbögen, Visitenkarten, Websitegestaltung etc.

### 2. Corporate Behaviour (CB): d), f)

Das CB legt fest, wie sich das Unternehmen **in der Öffentlichkeit** verhält, z. B. im Umgang mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern.

### 3. Corporate Communication (CC): b), c)

Das CC umfasst jegliche **Kommunikation**. Damit wird festgelegt, wie z. B. mit Kunden kommuniziert werden soll.



# Frage

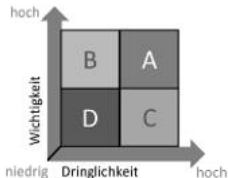
Was ist Brainstorming?

**Kreativitätstechniken** wie Brainstorming oder Mindmapping werden eingesetzt, um in einer Gruppe gemeinsam **neue Ideen zu entwickeln**.

Beim Brainstorming werden **Ideen gesammelt und im Anschluss diskutiert**. Brainstorming ist laut, d. h. Ideen werden laut ausgesprochen und von einem Protokollanten notiert. Doppelungen werden vermieden. Aus bereits genannten Vorschlägen können weitere Ideen abgeleitet werden.



Um Aufgaben sinnvoll einzuteilen, wird auch gerne das Eisenhower-Prinzip verwendet.



Ordnen Sie den Feldern A – D die jeweils passende Tätigkeit zu.

1. Nicht bearbeiten, Papierkorb
2. Planen und persönlich erledigen
3. Sofort selbst erledigen
4. An jemand anderen delegieren

# Antwort

- A – **3**: A-Aufgaben sind wichtig und dringend.  
Daher sofort selbst erledigen!
- B – **2**: B-Aufgaben sind wichtig, aber nicht  
dringend. Diese sollten geplant und nach  
den A-Aufgaben bearbeitet werden.
- C – **4**: C-Aufgaben sollten an jemand anderen  
delegiert werden, solange noch viele A- oder  
B-Aufgaben vorliegen.
- D – **1**: D-Aufgaben sollten nicht bearbeitet werden,  
da sie weder wichtig noch dringend sind.



# Frage

Welche Aspekte der Arbeitsumgebung haben einen großen Einfluss auf eine angenehme Arbeitsatmosphäre?

Aspekte der Arbeitsumgebung:

- Lärmeinwirkung (Schädigung des Gehörs, psychische Belastung)
- Lichtverhältnisse (Schädigung der Augen, psychische Belastung)
- Temperatur (heiß: rasche Dehydration, trockene Atemluft; kalt: Infektionsrisiko steigt)
- Luftfeuchtigkeit (Schädigung der Augen und der Atemwege bei zu trockener Luft)

Diese Aspekte sind daher auch in der Arbeitsstättenverordnung geregelt.



# Frage

Welche **3** der folgenden Aufgaben hat die Berufsgenossenschaft?

- a) Verhütung von Arbeitsunfällen
- b) Verhindern von Wegeunfällen
- c) Vermeidung von Berufskrankheiten
- d) Vermeidung arbeitsbedingter Gesundheitsgefahren
- e) Überwachung des Verbraucherschutzes

Richtige Antworten: **a), c), d)**



# Frage

Was ist mit Work-Life-Balance gemeint?

Work-Life-Balance beschreibt das Gleichgewicht zwischen der beruflichen Tätigkeit (Work = Arbeit) und dem Privatleben (Life = Leben).

**Faktoren für eine gute Work-Life-Balance:**

- Genügend Zeit für Beruf und Karriere
- Genügend Zeit für private Interessen und Bedürfnisse
- Genügend Zeit für die Familie
- Keine ständige Überlastung durch die Arbeit
- Zufriedenheit mit den verschiedenen Lebensbereichen

Es geht nicht darum, die Bereiche gleichmäßig aufzuteilen. Eine gute Balance liegt vor, wenn eine Person für sich selbst ein gutes Gleichgewicht zwischen den Bereichen findet.



# Frage

Zu welcher Kategorie gehört folgendes Sicherheitszeichen?



- a) Verbotszeichen
- b) Gebotszeichen
- c) Warnzeichen
- d) Rettungszeichen
- e) Brandschutzzeichen

Richtige Antwort: **c)**

**Warnzeichen** (hier: Rutschgefahr)

Warnschilder müssen nach DIN folgendermaßen gestaltet sein: dreieckiges Schild, schwarzes Piktogramm auf gelbem Hintergrund, schwarze Umrandung



# Frage

Bringen Sie die einzelnen Phasen des Teambildungsprozesses in die richtige Reihenfolge!

- a) Norming
- b) Storming
- c) Performing
- d) Adjourning
- e) Forming

# Antwort

Richtige Reihenfolge: **e), b), a), c), d)**

1. Forming
2. Storming
3. Norming
4. Performing
5. Adjourning



# Frage

Welche **5** der folgenden Angaben sind in einem Ausbildungsvertrag enthalten?

- a) Berufsbezeichnung, Beginn und Dauer der Berufsausbildung
- b) Urlaubstage
- c) Dauer der Probezeit
- d) Rahmenlehrplan
- e) Dauer der täglichen Arbeitszeit
- f) Pflichten der Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV)
- g) Sachliche und zeitliche Gliederung der Ausbildung

Richtige Antworten: **a), b), c), e), g)**

Zu d)

Der Rahmenlehrplan ist für die schulische Ausbildung. Er hat mit dem Vertrag nichts zu tun, wohl aber mit der Ausbildung.

Zu f)

Nicht jedes Unternehmen hat eine JAV und die Pflichten der JAV sind für den Ausbildungsvertrag unerheblich.



# Frage

Welche Funktion hat die Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV)?

Die JAV arbeitet eng mit dem Betriebsrat zusammen. Sie kümmert sich um die **Belange der Auszubildenden und jugendlichen Arbeitnehmer.**

Es geht um die Themen Ausbildung, Übernahme, Gleichstellung, Überwachung von Gesetzen und Tarifverträgen.



Ordnen Sie die Anwendungsbeispiele der richtigen **Software** zu!

- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| 1. Tabellenkalkulation | 2. Datenbanksoftware |
| 3. Virens Scanner      | 4. Textverarbeitung  |
| 5. Filehosting-Dienst  | 6. Back-Up Software  |

**Beispiele:**

- a) Kundendaten pflegen
- b) Verkaufspreise berechnen
- c) Schutz vor Malware
- d) Erstellen einer Sicherungskopie
- e) Austausch von Dateien zwischen mehreren Nutzern
- f) Schreiben eines Briefs

Richtige Zuordnung:

- a) Kundendaten pflegen  
⇒ Datenbanksoftware **(2)**
- b) Verkaufspreise berechnen  
⇒ Tabellenkalkulation **(1)**
- c) Schutz vor Malware  
⇒ Virens Scanner **(3)**
- d) Erstellen einer Sicherungskopie  
⇒ Back-Up Software **(6)**
- e) Austausch von Dateien zwischen mehreren Nutzern  
⇒ Filehosting-Dienst **(5)**
- f) Schreiben eines Briefs  
⇒ Textverarbeitung **(4)**



# Frage

Aus welchen Gründen erfolgt Datensicherung?  
Wählen Sie die **2** zutreffenden Aussagen aus!

- a) Aus gesetzlichen Gründen wie zum Beispiel des BDSG und der DSGVO.
- b) Zum Schutz vor Datenverlust.
- c) Damit die Daten aktuell bleiben.
- d) Um den Zugriff unbefugter Personen zu verhindern.

Richtige Aussagen: **a)** und **b)**

Zu a) **Richtig.** Diese Gesetze regeln zwar den Datenschutz, fordern aber auch die Sicherheit der Verarbeitung. **Datensicherung** ist dazu ein geeignetes Mittel.

Zu b) **Richtig.** Um Daten im Fall eines Verlustes wiederherstellen zu können, erfolgt die **Datensicherung.**

Zu c) Falsch.

Das ist der Grund für Datenpflege.

Zu d) Falsch.

Das dient der Datensicherheit.



# Frage

Welche Faktoren schauen Sie sich bei einer Wettbewerbsanalyse (Konkurrenzbeobachtung) insbesondere an?

Sie achten bei Ihren Mitbewerbern insbesondere auf...

- Anzahl (Betriebsform, Standort)
- Marktbedeutung
- Verkaufsfläche
- Anzahl der Mitarbeiter und deren Fachkompetenz (z. B. durch Testkäufe)
- Sortiments- & Preisstruktur
- Aktionen und Sonderveranstaltungen



# Frage

Wie nennt man die Zusammenarbeit von mindestens zwei Unternehmen, bei denen beide ihre rechtliche und wirtschaftliche Selbstständigkeit behalten? Ziel ist meist die Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit.

- a) Konzern
- b) Kooperation
- c) Trust
- d) Interessengemeinschaft
- e) Syndikat

Richtige Lösung: **b)**

**Kooperation**



# Frage

Welche **2** Kriterien treffen auf eine GmbH zu?

- a) Die Geschäftsführung haftet mit ihrem Privatvermögen.
- b) Zur Gründung muss eine Hauptversammlung einberufen werden.
- c) Zur Gründung ist ein Mindestkapital notwendig.
- d) Erst durch die Eintragung ins Handelsregister entsteht die GmbH.
- e) Eine Person allein kann keine GmbH gründen.

Richtige Antworten: **c), d)**

Gesellschaft mit beschränkter Haftung:

- Erforderliches Mindestkapital: 25.000 EUR
- Kann durch eine oder mehrere Personen gegründet werden (Gesellschafter)
- Eintragung ins Handelsregister (Kapitalgesellschaft, Abteilung B) notwendig
- Haftung mit Gesellschaftsvermögen
- Organe sind Geschäftsführer, Gesellschafterversammlung und ggf. Aufsichtsrat
- Gesellschaftsvertrag muss notariell beurkundet sein



# Frage

Prüfen Sie, ob es sich bei den folgenden Zielen um 1. ökonomische oder 2. ökologische Ziele Ihres Ausbildungsunternehmens handelt.

- a) Umsatzsteigerung
- b) Abfallminimierung
- c) Streben nach starker Marktposition
- d) Gewinnmaximierung
- e) Verwendung umweltfreundlicher Werkstoffe
- f) Ressourcen schonende Produktionsverfahren

**1. Ökonomische Ziele** konzentrieren sich auf den finanziellen Erfolg eines Unternehmens:

- Umsatzsteigerung **(a)**
- Streben nach starker Marktposition **(c)**
- Gewinnmaximierung **(d)**

**2. Ökologische Ziele** betreffen den Umweltschutz:

- Abfallminimierung **(b)**
- Verwendung umweltfreundlicher Werkstoffe **(e)**
- Ressourcen schonende Produktionsverfahren **(f)**



# Frage

Ihr Ausbildungsunternehmen beauftragt ein Marktforschungsinstitut mit der schriftlichen Befragung von potenziellen Neukunden.

Wie nennt man diese Art der Marktforschung?

- a) Primärforschung
- b) Sekundärforschung

# Antwort

Richtig ist: **a)**

Bei der **Primärforschung (= Field Research)** werden aktuelle und relevante Daten erstmalig für einen bestimmten Zweck erhoben, meist direkt bei der Zielgruppe selber, z. B. durch Befragung.



# Frage

Welche **3** der folgenden Merkmale zählen bei Ermittlung einer Zielgruppe zu demografischen bzw. sozioökonomischen Merkmalen?

- a) Alter
- b) Interessen
- c) Bildungsstand
- d) Lebensstil
- e) Familienstand

Richtige Antworten: **a), c), e)**

Weitere Merkmale aus diesen Kategorien sind u.a.: Geschlecht, Haushaltsgröße, Wohnort, Beruf, Einkommen

Interessen (b) und Lebensstil (d) zählen zu psychografischen Merkmalen.



# Frage

Welche **3** der folgenden Angaben zählen zu Werbeträgern?

- a) Zeitschrift
- b) Internet
- c) Online Werbebanner
- d) Trikotwerbung
- e) Fernsehen

Richtige Antworten: **a), b), e)**

122

**Werbeträger** sind das **übergeordnete Medium**, das die jeweiligen Werbemittel „trägt“.

Zeitungen und Zeitschriften sind die Werbeträger für gedruckte Anzeigen. Internet, Radio und Fernsehen transportieren digitale Werbebotschaften in Form von Spots, Bannern, Newslettern, Pop-ups usw.

Bei d) wäre das Trikot der Werbeträger für die aufgedruckte Werbung. Die Werbung selbst ist jedoch das Werbemittel.



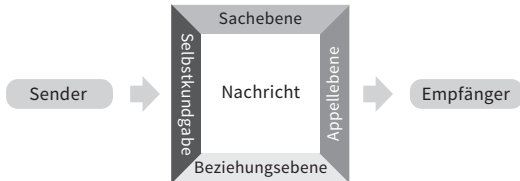
# Frage

Wie lauten die vier Ebenen im Kommunikationsprozess, auch „4-Ohren-Modell“ genannt (nach Friedemann Schulz von Thun)?

Dieses Modell geht davon aus, dass im Gespräch zwischen zwei Personen der „Sender“ beim Übermitteln seiner Nachricht **4 Informationen** an den „Empfänger“ mitgibt.

126

- **Sachebene:** Was hat der Sender gesagt?  
Die reinen Daten und Fakten.
- **Beziehungsebene:** In welcher Beziehung stehen Sender und Empfänger zueinander?
- **Selbstoffenbarungsebene/Selbstkundgabe:**  
Was gibt der Sender von sich preis? Wie fühlt er sich?
- **Appellebene:** Was soll der Empfänger tun?  
Ratschläge, Anweisungen des Senders.





# Frage

Nennen Sie **5** Gesprächsgrundsätze, die Sie im Kundengespräch berücksichtigen sollten.

# Antwort

- freundliche Begrüßung
- Anrede mit Namen, sofern bekannt
- aktives Zuhören
- angemessenes Sprechtempo
- angemessene Ausdrucksweise
- Gesprächspartner ausreden lassen
- auf Kundenwünsche eingehen
- Bedenken und Einwände des Kunden einfühlsam entkräften
- unterschiedliche Frage- und Argumentationstechniken anwenden
- Empathie vermitteln



# Frage

Im Kundengespräch müssen Sie einfühlsam auf mögliche Bedenken und Einwände der Kunden eingehen. Welche Argumentationstechnik wenden Sie im folgenden Beispiel an?

*„Sie haben Recht, dass der Artikel nicht ganz billig ist, aber durch das verwendete hochwertige Material ist er sehr langlebig.“*

**Ja-aber-Methode (Einwandrelativierung)**

Sie stimmen dem Einwand eines Kunden zu, relativieren diesen aber, indem Sie einen damit zusammenhängenden Vorteil nennen.



# Frage

Zu welchem Bereich des Marketing-Mix zählt der folgende Sachverhalt?

*Zur Einführung eines neuen Produktes bieten Sie dieses besonders günstig an.*

Die Preisstrategie zählt zum Bereich  
**„Preis- oder Kontrahierungspolitik“.**

Dazu gehören ebenfalls die Preisbildung  
(unter Berücksichtigung der Selbstkosten,  
Preise der Mitbewerber und des Marktes),  
Preisänderungen, Rabattpolitik,  
Zahlungskonditionen u. a.

Ordnen Sie den folgenden Personengruppen die Stufe ihrer Geschäftsfähigkeit zu.

1. geschäftsunfähig
  2. beschränkt geschäftsfähig
  3. voll geschäftsfähig
- a) Volljährige ab 18 Jahre
  - b) Kinder unter 7 Jahre und Personen mit dauerhafter Störung der Geistestätigkeit
  - c) Minderjährige zwischen 7 und 17 Jahre

Richtige Zuordnung: **a) 3, b) 1, c) 2**

154

**Geschäftsunfähige** können i. d. R. keine Rechtsgeschäfte selbstständig abschließen. Sie brauchen dazu einen gesetzlichen Vertreter.

**Beschränkt Geschäftsfähige** können mit vorheriger Einwilligung (oder nachträglicher Zustimmung) ihres gesetzlichen Vertreters Rechtsgeschäfte abschließen. Altersübliche Einkäufe des täglichen Lebens dürfen sie auch ohne Einwilligung tätigen, ebenso Käufe mit den ihnen zur Verfügung stehenden eigenen Mitteln (Taschengeld, selbst verdientes Geld) sowie Rechtsgeschäfte, die ihnen nur rechtliche Vorteile bringen (z. B. Annahme einer Schenkung, die keine weiteren Verpflichtungen nach sich zieht).

**Voll Geschäftsfähige** können Rechtsgeschäfte selbstständig tätigen und sind für alle daraus entstehenden Rechte und Pflichten verantwortlich.

## Frage

Bei der Erstellung eines Angebots für Ihren Kunden ist Ihnen ein Zahlendreher bei der Angabe des Listenverkaufspreises unterlaufen. Dieser ist nun niedriger als ursprünglich kalkuliert. Sie bemerken Ihren Fehler erst bei Eingang der Bestellung.

Welche rechtliche Möglichkeit haben Sie, um den Fehler nachträglich zu korrigieren?

Der Zahlendreher ist ein sog.

**Erklärungsirrtum.** Ein Erklärungsirrtum liegt vor, wenn der Erklärende sich bei Abgabe seiner Willenserklärung verschreibt, verspricht, vertippt etc.

Ein Rechtsgeschäft, das auf einem Erklärungsirrtum beruht, kann **angefochten** werden, sobald der Irrtum bemerkt wird. Nach der Anfechtung gilt der Vertrag als von Anfang an ungültig.

## Frage

Welche rechtlichen Schritte können Sie unternehmen, wenn Ihr Kunde auch nach mehrfacher Mahnung die offene Rechnung nicht begleicht?

Einleitung eines **gerichtlichen Mahnverfahrens** (Erlass eines Mahnbescheids).

Legt der Schuldner Widerspruch ein, kann ein **Klageverfahren** eingeleitet werden.

Reagiert der Schuldner gar nicht, kann ein Antrag auf **Erlass eines Vollstreckungsbescheids** gestellt werden.



# Frage

Ein Fachgeschäft bietet Produkte aus nur einer Produktgruppe an, dafür hat es aber sehr viele unterschiedliche Variationen dieser Produkte im Programm (z. B. Schuhgeschäft). Wie nennt man dieses Sortiment?

- a) Breites Sortiment
- b) Tiefes Sortiment
- c) Flaches Sortiment

Richtige Antwort: **b)**

Ein **tiefes Sortiment** bedeutet, dass ein Unternehmen Produkte nur aus einer oder wenigen Produktgruppen anbietet (z. B. Schuhe in einem Schuhgeschäft), die Produkte dafür aber in zahlreichen Variationen (z. B. Größen, Formen, Farben, Qualität, Preisklassen) vorliegen.



# Frage

Sie sind in der Abteilung Einkauf eingesetzt.  
Durch Ihre Lagerverwaltungssoftware erhalten  
Sie heute die Mitteilung, dass eine Handelsware  
nachbestellt werden muss.

Wie nennt man den zum jetzigen Zeitpunkt noch  
vorhandenen Bestand der Handelsware?

- a) Mindestbestand
- b) Meldebestand
- c) Höchstbestand
- d) Eiserne Reserve
- e) Verbrauchsbestand

Richtige Antwort: **b)**

**Meldebestand (= Bestellbestand)**

Der Mindestbestand (auch „Eiserne Reserve“) sollte immer für unvorhergesehene Fälle (z. B. Lieferverzögerungen, erhöhte Nachfrage) vorgehalten werden.

Der Höchstbestand ist die maximale Lagermenge, die nicht überschritten werden sollte.



# Frage

Nennen Sie **5** Kriterien für die Lieferantenauswahl.

Mögliche Kriterien für die Lieferantenauswahl:

- Preisgestaltung
- Zahlungs- und Lieferkonditionen
- Lieferbereitschaft
- Termintreue
- Qualität der Ware
- Image des Lieferanten
- Standort des Lieferanten
- Serviceleistungen
- Umweltbewusstsein



# Frage

Einer Ihrer Lieferanten befindet sich in Lieferungsverzug.

Welche Rechte stehen Ihnen als Kunde zu?

**Vorrangig:**Recht auf Lieferung

Wenn Sie die Ware nicht dringend benötigen und der Lieferant sonst immer zuverlässig war, sollten Sie auf Vertragserfüllung bestehen und ggf. keine weiteren Rechte geltend machen.

**Nachrangig:**Rücktritt vom Vertrag und ggf.Schadenersatzforderung

Wenn Sie die Ware nicht mehr benötigen (weil Sie sie z. B. bereits anderweitig bezogen haben), können Sie vom Vertrag zurücktreten und ggf. Schadenersatzforderungen geltend machen.



# Frage

Ordnen Sie den nachfolgenden Fällen die jeweils zutreffende Form des Mangels zu.

1. Offener Mangel
2. Versteckter Mangel
3. Arglistig verschwiegener Mangel
  - a) Erst beim Gebrauch stellt sich heraus, dass eine Ware nicht die zugesicherten Eigenschaften hat.
  - b) Der Verkäufer hat den Käufer absichtlich nicht über die ihm bekannte Materialschwäche der Ware informiert.
  - c) Bereits beim Auspacken der gelieferten Ware sind deutliche Schäden erkennbar.

# Antwort

- a) versteckter Mangel **(2.)**
- b) arglistig verschwiegener Mangel **(3.)**
- c) offener Mangel **(1.)**